AK Wien / AMS Wien / WAFF

„Offen gesagt –
Dialogforum zum Wiener Arbeitsmarkt 2019_20“
Förderliche und hinderliche Faktoren bei der Nutzung und Umsetzung des Qualifikationspasses

Abschlussbericht

Mag.ª Ursula Breitenfelder

Mag.ª Isabella Kaupa

melange C
SUSTAINABLE
CONSULTING

Wien, Mai 2020

Inhaltsverzeichnis

Einleitung und Zielsetzung 3

Executive Summary 6

Teil A: Ergebnisse der Analyse der Datenbank von waff und AMS Wien 18

1 Qualifikationspass-InhaberInnen mit und ohne Entwicklungsziel 18

2 Qualifikationspass-InhaberInnen nach Aussteller 20

3 Qualifikationspass-InhaberInnen mit Ausbildungsabschluss im Ausland 21

Teil B: Ergebnisse der Fokusgruppen mit Qualifikationspass-InhaberInnen und BeraterInnen sowie der Interviews mit ExpertInnen 22

1 Methodisches Vorgehen und Soziodemografie 22

2 In drei Phasen zum Qualifikationspass-Ziel 25

3 Herausforderungen nach bestimmten Zielgruppen-Merkmalen 45

4 Unterstützung 52

5 Nutzen des Qualifikationspasses 59

6 Nutzung der Qualifikationspass-Datenbank 64

7 Nutzung der Qualifikationspass-Mappe 69

8 Strukturelle und institutionelle Rahmenbedingungen 71

9 Hypothesen und Empfehlungen 82

10 Überblick TeilnehmerInnen Angaben aus Fragebogen und Diskussion 86

Teil C: Ergebnisse der Online-Befragung mit Qualifikationspass-InhaberInnen 89

1 Beschreibung der Stichprobe 89

2 Fragen zur Situation während der Ausgangsbeschränkungen aufgrund von COVID-19 94

3 Der Weg zum Qualifikationspass 98

4 Entwicklungsziele des Qualifikationspasses 100

5 Förderliche und hinderliche Faktoren für die Ausbildung 102

6 Nutzen des Qualifikationspasses 104

7 Frequenz, Formen und Bewertung der Beratung 105

8 Datenbank und Mappe 107

9 Abschluss der Ausbildung 109

10 Conclusio 110

Einleitung und Zielsetzung

„Offen gesagt 2019_20“ ist ein weiteres Folgeprojekt der Dialogforen „Offen gesagt“ zum Wiener Arbeitsmarkt, die von AK Wien, AMS Wien und waff im Jahr 2013 initiiert wurden. Ziel war die Etablierung eines qualitativen Monitorings, um von Arbeitsuchenden Rückmeldungen zum AMS-Betreuungsprozess, zur Arbeitsmarktpolitik und zu Aus- und Weiterbildung zu erhalten und diverse quantitative Daten besser interpretieren zu können. Die dabei verwendeten Methoden sind Fokusgruppen und qualitative Interviews.

Das Projekt **„Offen gesagt – Dialogforum zum Wiener Arbeitsmarkt 2019_20“** verfolgt das Ziel, förderliche und hinderliche Faktoren bei der Nutzung des Qualifikationspasses zu ermitteln und daraus Handlungsoptionen für die beteiligten Institutionen abzuleiten. Der Qualifikationspass ist ein zentrales institutionenübergreifendes Instrument im Rahmen des Qualifikationsplans Wien 2020/2030. Zielsetzung des Qualifikationsplans Wien ist es, den Anteil gering qualifizierter Personen in Wien zu verringern.

Zielgruppe des Projekts sind Personen, die einen Qualifikationspass gelöst haben. Dies sind Menschen mit maximal Pflichtschulabschluss oder mit einer im Ausland erworbenen höheren Qualifikation, die sie am österreichischen Arbeitsmarkt nicht verwerten können. Das Lösen eines Qualifikationspasses ist freiwillig, für arbeitslos gemeldete Personen steht dafür das AMS, für Beschäftigte der waff zur Verfügung. Sofern Arbeitsuchende an Maßnahmen des waff teilnehmen (Jobs plus Ausbildung, Arbeitsstiftungen) wird der Qualifikationspass für diese Personen auch vom waff ausgestellt. Für Qualifikationspass-NutzerInnen gibt es eine eigene Datenbank, auf die sowohl AMS als auch waff und auch andere UmsetzungspartnerInnen (z.B. BBE, die zum Qualifikationspass berät) zugreifen können.

Das diesjährige Projekt soll dem **AMS** und dem **waff** dazu dienen,

- einen Überblick über die aktuellen Zahlen der Qualitätspass-KundInnen nach verschiedenen Auswertungskriterien zu generieren (Analyse Datenbank und Online-Befragung)
- das Angebot des Qualifikationspasses (Beratung, Rahmenbedingungen etc.) zu analysieren und Adaptionsmöglichkeiten abzuleiten
- allfällige zusätzliche Unterstützungsmaßnahmen zu entwickeln
- allfällige Prozess- und Schnittstellenoptimierungen vorzunehmen

Für die **AK Wien** soll es dazu dienen

- sichtbar zu machen, was Menschen hilft, sich neu zu orientieren, eine Ausbildung zu beginnen und diese auch abzuschließen
- zu analysieren, welche Rahmenbedingungen es braucht (auch über den Qualifikationspass hinaus), damit Qualifizierung als ein zentraler Schlüssel zur Existenzsicherung tatsächlich realisiert werden kann

Folgende Forschungsfragen standen dabei im Mittelpunkt:

Der Weg zum Qualifikationspass:

- Wie erfahren die Personen vom Qualifikationspass?
- Welche Kontaktpunkte gibt es, wie werden diese erlebt, wie hilfreich, motivierend, informativ sind diese aus Sicht der Qualifikationspass-InhaberInnen?
- Wo ist der Entschluss zur Qualifizierung entstanden?
- Welche Intention, Motivation, Erwartungen haben die KundInnen?
- Wie wurden Beratung und Information bei AMS/SfA, AMS/BIZ oder waff erlebt?

Die Umsetzung des Qualifikationspasses:

- Was sind förderliche Faktoren für den Abschluss der Ausbildung, was hilft, diese fertig oder weiter zu machen (Good Practice); Wodurch ist es gelungen, was sind/waren die wichtigsten Erfolgsfaktoren?
- Was sind hinderliche Faktoren für einen Abschluss der Ausbildung? Was bräuchte es für eine gelingende Umsetzung?
- Wie ist es ihnen mit dem Instrument Qualifikationspass ergangen? Wie nützlich/hilfreich ist dieses für sie? Wie nutzen sie den Qualifikationspass, was machen sie damit? Was würde helfen, den Qualifikationspass noch besser zu nutzen?
- Wie handhaben sie die Datenbank? Was bräuchte es, damit sie die Datenbank besser aktualisieren und damit arbeiten können?
- Statuswechsel: Haben sie in der Zwischenzeit die zuständige Einrichtung gewechselt? (AMS-waff oder waff-AMS) Wie war der Übergang? Konnten sie den Qualifikationspass in der anderen Einrichtung nutzen?
- Begleitmaßnahmen: Schätzen sie es, wenn BeraterInnen nachtelefonieren, wie der aktuelle Stand ist? Welche Erfahrungen gibt es mit der BBE Qualifikationspass? Welche hilfreichen Begleitmaßnahmen gab es noch oder sollte es noch geben?

Abschlüsse und Abbrüche

- Was sind realistische Zeiträume für den Abschluss der Qualifizierung (nach Lebenssituation, gewählter Ausbildung, Sprachkenntnis)? Welche Rolle spielen das Ausbildungsangebot und damit verbundene zeitliche Verzögerungen?
- Würden sie dem waff/AMS melden, wenn sie das Entwicklungsziel erreicht haben? Was bräuchte es, damit sie es tun würden?
- Welche Gründe für Abbrüche oder Unterbrechungen gibt es, und wie kann dieser Problematik entgegengewirkt werden? Welche Hilfestellungen bräuchten Qualifikationspass-InhaberInnen, damit sie die begonnene Ausbildung fortsetzen oder abschließen können?

Zusätzlich zur qualitativen Studie mittels Fokusgruppen und ExpertInnen-Interviews (Teil B) wurde vorweg – im September 2019 – die Qualifikationspass-Datenbank analysiert (Teil A). Diese Analyse diente auch der Festlegung der Gruppenzusammensetzung in den Fokusgruppen. Nach den Fokusgruppen und Interviews wurde im März 2020 zur Quantifizierung ausgewählter Ergebnisse und Hypothesen eine Online-Befragung unter Qualifikationspass-InhaberInnen durchgeführt (Teil C).

Aus den Ergebnissen der Studie werden in einem Dialog mit den handelnden AkteurInnen in Wien Empfehlungen für die Weiterentwicklung des Instruments und für die Arbeitsmarktpolitik in Wien abgeleitet.

Zum Aufbau des Berichts:

Nach einer Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse (Executive Summary) sind in Teil A die Ergebnisse der Datenbank-Analyse nachzulesen.

Teil B beinhaltet in 10 Kapiteln die Ergebnisse der Fokusgruppen und ExpertInnen-Interviews:

Kapitel 1 gibt einen Überblick über das methodische Vorgehen und die Soziodemografie.

Kapitel 2 zeichnet den Weg zum Qualifikationspass-Ziel in drei Phasen nach und beinhaltet die Beurteilung von Beratungsgesprächen, wie Qualifikationspass-Ziele zustandekommen sowie förderliche und hinderliche Faktoren auf diesem Weg. In Unterkapitel 2.5 ist der Prozess bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Wien dargestellt, der für Qualifikationspass-InhaberInnen, die eine außerordentliche Lehrabschlussprüfung anstreben, bedeutsam ist.

Im dritten Kapitel wurden die Herausforderungen nach bestimmten Zielgruppen-Merkmalen wie Migrationshintergrund und Deutschkenntnisse oder Betreuungspflichten aufgeschlüsselt.

Kapitel 4 widmet sich der Unterstützung sowohl von institutioneller als auch von privater Seite sowie den individuellen Erfolgsfaktoren.

Das fünfte Kapitel fasst als eine Art Zwischenresümee den Nutzen des Qualifikationspasses sowohl aus KundInnensicht als auch aus BeraterInnen- und ExpertInnensicht zusammen.

In Kapitel 6 steht die Nutzung der Qualifikationspass-Datenbank im Mittelpunkt, in Kapitel 7 die Nutzung der Qualifikationspass-Mappe.

Kapitel 8 beschreibt die sichtbar gewordenen strukturellen und institutionellen Rahmenbedingungen.

Kapitel 9 schließlich beinhaltet die zentralen Hypothesen und Empfehlungen der Forscherinnen.

Das zehnte Kapitel stellt in tabellarischer Form einen Überblick über wesentliche soziodemografische Daten der jeweiligen Fokusgruppen-TeilnehmerInnen zur Verfügung. Dies dient auch dazu, beim Lesen des Berichts Zitate oder Quellenverweise, die mit TeilnehmerInnen-Kürzeln versehen sind, in einen soziodemografischen Kontext einordnen zu können.

In Teil C schließlich sind die Ergebnisse der Online-Befragung beschrieben.

Executive Summary

Die Fokusgruppen und Interviews des Dialogforums „Offen gesagt 2019_20“ wurden im Zeitraum November 2019 bis Mai 2020 durchgeführt. Es fanden 4 Gruppen mit Qualifikationspass-InhaberInnen statt, die nach folgenden Kriterien zusammengesetzt waren:

- Qualifikationspass-InhaberInnen, ausgestellt von **BIZ**
- Qualifikationspass-InhaberInnen, ausgestellt von **waff**
- Qualifikationspass-InhaberInnen, **höherer Abschluss (ab Lehre) im Ausland**
- Qualifikationspass-InhaberInnen, **maximal Pflichtschule**

Eine fünfte Fokusgruppe wurde mit Qualifikationspass ausstellenden **BeraterInnen des waff und des BIZ** durchgeführt. Schließlich wurden mit insgesamt 11 ExpertInnen qualitative Interviews geführt.

In drei Phasen zum Qualifikationspass-Ziel

Der Weg zur Erreichung des Qualifikationspass-Ziels kann in drei Phasen eingeteilt werden: Der Weg zum Qualifikationspass, der Weg zur Qualifizierungsmaßnahme und der Weg zum Abschluss. Diese drei Phasen sind geprägt von **unterschiedlichen Hürden, Herausforderungen und Stolpersteinen.**

Phase 1: Zu den Hürden auf dem Weg zum Qualifikationspass gehören: **Sprachbarrieren oder digitale Barrieren**, um Informationen im Internet zu finden oder **„ErstberaterInnen“, die den Qualifikationspass selbst nicht ausstellen** und **nicht auf die Möglichkeit des Qualifikationspasses** verweisen.

Phase 2: Zwischen dem Erhalt des Qualifikationspasses mit Beratungsgespräch, Festhalten vorhandener Kompetenzen und Berufserfahrungen, Erarbeiten des Qualifikationspass-Ziels und der einzelnen Schritte dorthin **und dem Erreichen des Qualifikationspass-Ziels kann ein langer Weg liegen**. Oftmals geht es um „Vorqualifizierungen“ vor der eigentlichen Qualifikationsmaßnahme, vor allem **Deutschkurse, Nachholen von basalen Kompetenzen oder „ausbildungs-fit“ zu werden**, um die Voraussetzungen für einen Vorbereitungskurs oder einen anderen Ausbildungsplatz zu erfüllen. Die gängigsten Hürden bei Vorbereitungskursen oder Aufnahmetests seien laut ExpertInnen die **Fachsprache** und **„grundlegende mathematische Kenntnisse“**.

In vielen Fällen **warten die Qualifikationspass-InhaberInnen auf einen Kursplatz, eine Lehrstelle** oder **einen anderen Ausbildungsplatz.** Wenn es kein entsprechendes Ausbildungsangebot gibt, **suchen manche Qualifikationspass-InhaberInnen nach Alternativen**. Auch aus ExpertInnen-Sicht gibt es **weniger Ausbildungsplätze als InteressentInnen**, ein **Bewerbungsverfahren für eine Ausbildung** ist oftmals mit einem Bewerbungsverfahren für einen Job zu vergleichen.

Qualifikationspass-InhaberInnen verbringen also unter Umständen **einen längeren Zeitraum in dieser Phase vor der eigentlichen Qualifizierungsmaßnahme**, um Voraussetzungen wie Deutschkenntnisse oder andere Basiskenntnisse für einen Ausbildungs- oder Kursplatz zu erlangen oder um auf einen Kurs oder eine Ausbildung zu warten. Ebenso können Verzögerungen dadurch entstehen, dass für die Lehrlingsstelle **formale Voraussetzungen für die Zulassung zur Lehrabschlussprüfung** fehlen.

Phase 3: Während der Phase der konkreten Qualifizierung – sei es ein Vorbereitungskurs auf die Lehrabschlussprüfung oder eine curriculare Ausbildung – gilt es auch einige Hürden oder Stolpersteine zu überwinden. Dazu gehören: Die **Betreuung von Kindern und das Lernen** unter einen Hut zu bringen – wovon Frauen mit dem Hauptanteil an Betreuungsleistung überproportional betroffen sind –, **finanzielle Schwierigkeiten, Mangel an Zeit** – insbesondere für Beschäftigte –, oder **Überforderung durch Ausbildung**

und Lernen.

Erstinformation und Beratungsgespräche zum Qualifikationspass

Die **Erstinformation über den Qualifikationspass findet in den meisten Fällen erst im Rahmen einer Beratung selbst** statt. D.h. die Menschen kommen mit einem bestimmten Anliegen in eine Beratung und erfahren dort von den Möglichkeiten durch den Qualifikationspass. Es gebe kaum jemanden, der komme und als Anliegen explizit den Qualifikationspass nenne, so die BeraterInnen. **Anlässe und Anliegen sind dabei** u.a.: Generell Suche nach und Beratung zu Aus- und Weiterbildung, Unterstützung bei beruflicher Orientierung, allgemeine Beratung zu Höherqualifizierung, Förderung von Deutschkursen, formaler (Lehr-) Abschluss, Ausbildungswechsel oder Umorientierung wegen gesundheitlicher Probleme, Qualifizierung in einem anderen Bereich, Anrechnung von im Ausland erworbener Qualifikation oder zurück in den Ursprungsberuf, der im Ausland erlernt wurde.

Die Qualifikationspass-InhaberInnen sind **mit den Beratungsgesprächen beim waff und beim BIZ generell sehr zufrieden.** Sie heben hervor, dass diese sehr informativ seien, schnell klappen, Möglichkeiten und Wege aufgezeigt werden und eine Planung erfolgt ist. Die BeraterInnen seien sehr freundlich, kompetent und erfahren, die Atmosphäre gut und angenehm. Die finanziellen Förderungen werden sehr gelobt und auch nicht als selbstverständlich erachtet. Zum Erfolg würde auch führen, dass es kein Zwang ist und man Zeit habe, um sich zu überlegen, was man will.

Die Beratungsgespräche beim BIZ scheinen **teilweise sehr zügig** abzulaufen, was von manchen Qualifikationspass-InhaberInnen als effizient empfunden wird. Allerdings könnten dadurch auch **manche Informationen zum Instrument Qualifikationspass verloren gehen**, z.B. zur Nutzung der Mappe der Datenbank.

Die meisten TeilnehmerInnen bezeichnen mit AMS-BeraterIn sowohl die BeraterInnen beim BIZ als auch ihre/n AMS-BeraterIn. Welche/r BeraterIn gemeint ist, kann oft nur aus dem Kontext erschlossen werden. Dies muss auch bei der Interpretation der Daten der Online-Befragung berücksichtigt werden. Die Unterscheidung ist aber relevant, da sie sich in der **Zufriedenheit der TeilnehmerInnen mit der Beratung – beim BIZ oft höher als beim AMS/SfA** – widerspiegelt und bei Schnittstellen und Prozessen sowohl innerhalb des AMS als auch nach außen eine Rolle spielt.

Beim waff gibt es mehrere Termine für die Beratung zum Qualifikationspass, auch beim BIZ sind, wenn notwendig, mehrere Termine möglich. **Zeit für die Beratung zu haben bzw. zu bekommen** scheint sowohl aus BeraterInnen- als auch aus KundInnensicht ein großer Vorteil des Instruments zu sein. Auf der anderen Seite fühlen sich die BeraterInnen durch **Zahlenvorgaben, wie viele Qualifikationspässe** sie jährlich ausstellen müssen, auch unter Druck gesetzt, das Instrument verkaufen oder manchmal auch „unterjubeln“ zu müssen, auch an KundInnen, die für eine Qualifikation vorrangig noch nicht geeignet sind oder an KundInnen, denen dieser Aufwand nicht schlüssig ist, weil sie z.B. nur eine Förderung haben wollen.

Qualifikationspass-Ziele und wie sie zustande kommen

Aus den Schilderungen der Qualifikationspass-InhaberInnen und der BeraterInnen bzw. ExpertInnen konnten drei verschiedene Formen von Zielen im Qualifikationspass identifiziert werden: Klares Qualifikationsziel, Etappenziel vor dem eigentlichen Ziel (Primär- und Sekundärziel), kein oder unklares Ziel.

Klare Qualifikationsziele sind vor allem **Lehrabschlüsse in Bereichen, wo schon gearbeitet oder früher mit einer Lehre begonnen wurde.** Aber auch eine bestimmte kurze Ausbildung, um rasch wieder arbeiten zu können, z.B. medizinische Pflegeassistenz.

Etappenziele vor dem eigentlichen Ziel sind vor allem die **Verbesserung der Deutschkenntnisse** bzw. das **Erreichen bestimmter Deutsch-Level für die weitere Ausbildung**. Immer wieder ist auch die **Verbesserung von Basiskenntnissen** (Mathematik, Deutsch) Voraussetzung, um das Sekundärziel anstreben zu können. Auch die Aufnahme in einen **(Vorbereitungs-)Kurs**, das **Absolvieren eines Brückenkurses** oder die **Teilnahme an einer BBE-Maßnahme** können als Etappenziele angesehen werden.

Grundsätzlich ist es möglich, Qualifikationspässe auch **ohne Entwicklungsziel** auszustellen. Manche Qualifikationspass-InhaberInnen **kennen** aber auch **ihr Ziel nicht oder es wird diffus beschrieben**.

Die **Qualifikationspass-Ziele** sind abhängig von Interesse und Berufswunsch der Qualifikationspass-InhaberInnen, ihren Kompetenzen, Vorerfahrungen, bisherigen Tätigkeiten und Ausbildungen, Fördermöglichkeiten, Realisierbarkeit und Ausbildungsangeboten sowie dem Erwerbsstatus (arbeitslos/beschäftigt) und den damit einhergehenden Möglichkeiten und Förderkriterien.

Die **KundInnen fühlen sich mit ihren Zielen ernst genommen und erachten diese Zielfindung als sehr wichtigen Aspekt der Beratung**. BeraterInnen scheinen dabei den KundInnen durchaus auch **etwas anderes zu raten, wenn sie deren Ziele als wenig sinnvoll oder machbar erachten**. Manche TeilnehmerInnen, die diesen Empfehlungen gefolgt sind, waren auffallend zufrieden mit dem Ergebnis. Auch der **Wunsch nach einem sicheren und stabilen Arbeitsplatz** kann die Ausbildungsentscheidung beeinflussen.

Immer wieder entspricht die Wunschausbildung aber auch nicht den Kriterien für eine finanziell geförderte Ausbildung und der ursprüngliche Ausbildungswunsch muss **mangels Angebot oder Fördermöglichkeiten geändert** werden. Das Qualifikationspass-Ziel ist somit vor allem auch **von den Förderkriterien abhängig** und diese sind bei AMS und waff unterschiedlich. Damit macht auch der **Status beschäftigt/arbeitslos einen Unterschied,** welches Qualifikationspass-Ziel definiert wird und welche Angebote zur Verfügung stehen.

Abbruch, Unterbrechung

Die Herausforderungen während der Umsetzungsphase können auch dazu führen, dass die Qualifizierungsmaßnahme oder das Verfolgen des Qualifikationspass-Ziels oder der Etappenziele unterbrochen oder auch abgebrochen werden. Nach den Schilderungen der Fokusgruppen-TeilnehmerInnen kommt es dazu beispielsweise durch: **Geburt eines Kindes/Karenz**, **fehlende Zeit zum Lernen**, **Ausbildung entspricht nicht den Erwartungen, Faulheit oder private Probleme**. Besonders ausschlaggebend dürfte aber die **finanzielle Situation** sein**.** Dies wird sowohl von Qualifikationspass-InhaberInnen als auch von ExpertInnen hervorgehoben. Eine große Rolle spiele deshalb auch die **Ausbildungsdauer**, ob es sich für die Betroffenen ausgeht. Je kürzer die Ausbildung, desto geringer die Wahrscheinlichkeit, dass diese aus finanziellen Gründen abgebrochen werden muss.

Auch scheinen Unterbrechungen und Abbrüche wahrscheinlicher zu sein, je unklarer das Ziel und je geringer die Identifikation damit sind bzw. scheinen umgekehrt die **Klarheit des Ziels und der einzelnen Schritte dorthin** wesentlich zum Beibehalten des Wegs beizutragen.

Der Prozess in der Lehrlingsstelle

Da der größte Anteil der Qualifikationspass-Ziele der außerordentliche Lehrabschluss ist, sind die **Zulassung zur Lehrabschlussprüfung** und die **Lehrabschlussprüfung selbst wesentliche Meilensteine** auf diesem Weg und die Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer eine wichtige Akteurin im „System Qualifikationspass.“ Die

Zulassung zur außerordentlichen Lehrabschlussprüfung ist **abhängig davon, dass der/die KandidatIn die einschlägigen Fertigkeiten, Kenntnisse und Arbeitserfahrungen glaubhaft machen kann.** Wichtig sei hier, dass er/sie das in eigenen Worten machen kann, hier könnte es noch Verbesserungen in der vorbereitenden Beratung geben.

Der Vorteil für Qualifikationspass-InhaberInnen liegt vor allem auch darin, dass es eine „Vorstufe", gibt, in der die Voraussetzungen für die Zulassung geklärt und auch schriftlich festgehalten werden können. Der/die Kandidatin muss sich noch nicht sofort für die Zulassung anmelden und weiß trotzdem, ob er/sie die Voraussetzungen erfüllt oder was dafür noch fehlt. Hier ist insbesondere auch ein dem Qualifikationspass beigelegter **Laufzettel als Kommunikationsmittel zwischen KandidatIn, BeraterInnen und Lehrlingsstelle ein äußerst nützliches Tool.** Er ist jedoch nicht in jedem Qualifikationspass enthalten – es könnte eine **sinnvolle Erweiterung des Qualifikationspasses sein, diesen Laufzettel systematisch beizufügen.**

Herausforderungen nach bestimmten Zielgruppen-Merkmalen

Der Qualifikationspass verfolgt das Ziel, dass Personen mit maximal Pflichtschulabschluss oder mit einer in Österreich nicht anerkannten höheren Ausbildung sich höher qualifizieren, um am Arbeitsmarkt bessere Integrationschancen und Aufstiegsmöglichkeiten zu haben. Formal handelt es sich dabei um folgende vier Qualifikationswege: Abschluss einer schulischen Berufsausbildung, Lehrabschlussprüfung für den Lehrberuf, curriculare Ausbildung sowie Gleichhaltung/Nostrifikation.

Diese sehr klare Zielsetzung des Qualifikationspasses trifft auf **Zielgruppen mit sehr unterschiedlichen Problemlagen, Bedürfnissen und Rahmenbedingungen.** Um den Qualifikationspass für die einzelnen Personen und Zielgruppen zu einem erfolgreichen Instrument zu machen, könnte es in der Beratungs- und Unterstützungspraxis sinnvoll sein, diese Unterschiede zu berücksichtigen. Folgende Merkmale scheinen maßgeblich für bestimmte Unterschiede in den Problem- und Bedürfnislagen zu sein: Migrationshintergrund bzw. Deutschkenntnisse, Herkunftsland, Aufenthaltsstatus, höhere Ausbildung im Ausland erworben, Geschlecht, Betreuungspflichten, Familienstatus (alleinerziehend), Erwerbsstatus (beschäftigt/arbeitslos), basale Kompetenzen sowie digitale Kompetenzen und Infrastruktur.

Deutschkenntnisse sind die Schlüsselkompetenz für die Integration am Arbeitsmarkt und auch **für die berufliche Aus- und Weiterbildung**. Für sehr viele Qualifikationspass-InhaberInnen ist dies eine **zentrale Herausforderung**. Deshalb befinden sich viele Qualifikationspass-InhaberInnen, auch wenn ein Entwicklungsziel wie die Lehrabschlussprüfung in ihrem Qualifikationspass steht, **längere Zeit in einer „Vorstufe" zum eigentlichen Ziel, nämlich Deutsch zu lernen, um dann das Qualifikationspass-Ziel verfolgen zu können**. Deutsche Sprachkenntnisse sind auch **für die Lehrabschlussprüfung sehr wichtig**, da diese ausschließlich auf Deutsch stattfindet. Wichtig ist allerdings auch, dass die **fachsprachlichen Begriffe** erlernt werden. Diese fehlen oft selbst dann, wenn die allgemeinen Deutschkenntnisse bereits verbessert vorhanden sind. Auch bei der **Gleichhaltung sind die Probleme häufig nicht die fachliche, sondern die sprachliche Kompetenz**.

Für Menschen mit Migrationshintergrund macht auch das Herkunftsland einen Unterschied, an welchem Punkt sie in Österreich mit einer Ausbildung oder einem Beruf starten können. War aufgrund von Kriegswirren oder Flucht kein regulärer Schulunterricht mehr möglich, dann zeigt sich das häufig an **mangelnden basalen Kompetenzen**.

Die instabile Situation von Menschen **ohne verfestigten Aufenthaltstitel** kann das **Verfolgen von beruflichen Perspektiven und Zielen beeinträchtigen** und eine **Belastung** darstellen, die das **Lernen schwieriger macht**. Wenn der Aufenthaltsverbleib noch nicht sicher ist, ist **Weiterbildung nicht prioritär**. Eine Herausforderung für Asylberechtigte oder subsidiär Schutzberechtigte im Zusammenhang mit Weiterqualifizierung stellen auch **prekäre Arbeitsverhältnisse** dar: Die ArbeitnehmerInnen haben Angst, ihren Job zu verlieren und von manchen Dienstgebern wird eine **zeitliche Flexibilität erwartet, die es schwierig bis unmöglich machen, einen Deutschkurs zu besuchen**.

Nostrifikation oder Gleichhaltung sind Möglichkeiten für Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund, ihre Ausbildung oder ihren Beruf in Österreich anerkennen zu lassen oder nur Teile von Prüfungen absolvieren zu müssen. Obwohl laut Datenanalyse 4.691 Personen im Ausland einen Lehrabschluss/BMS, die Matura oder einen Abschluss an einer Uni/FH erworben haben, ist nur bei 443 von ca. 6.100 Aktiven das Qualifikationspass-Ziel Gleichhaltung oder Nostrifikation angegeben. In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, **ob die Anerkennungsmöglichkeiten ausreichend genutzt werden** bzw. wenn nicht, warum nicht?

Männer und Frauen haben oft **unterschiedliche Rahmenbedingungen** und damit auch **unterschiedliche hinderliche Faktoren** für das Erreichen ihres Qualifikationspass-Ziels. Für **Frauen** ist die **Umsetzung ihres Qualifikationspass-Ziels insbesondere dann schwieriger**, wenn noch **weitere Merkmale** gegeben sind, die sich **hinderlich auswirken** können.

Bei **Familien mit Fluchthintergrund** müssen oft die Frauen zurückstecken, es wird geschaut, dass zunächst „der Mann weiterkommt“. Da **asylberechtigte Frauen** deshalb **meist keinen Beschäftigten-Status** haben, können sie zum Qualifikationspass auch nicht beim waff oder bei der Interface Startbegleitung beraten werden. Sie könnten aber den Qualifikationspass gut gebrauchen und bräuchten auch muttersprachliche Beratung und Betreuung.

Betreuungspflichten fallen nach wie vor Frauen in einem höheren Ausmaß zu als Männern, weshalb jene **von den damit einhergehenden Herausforderungen stärker betroffen** sind: Finanzielle Einschränkungen, Mangel an Zeit für Qualifikation und Lernen, Legitimation ihrer Qualifikationsziele, Bedarf an zeitflexiblen Qualifikationsangeboten. Bei Alleinerziehenden verschärft sich diese Situation noch. Da der **zeitliche Faktor** eine der größten Herausforderungen bei Frauen mit Betreuungspflichten ist, brauchen sie sowohl in der Beratung als auch bei den Ausbildungsformaten eine große Flexibilität auf Angebotsseite. Darüber hinaus brauchen Frauen mit nicht-deutscher Muttersprache und Betreuungspflichten insbesondere auch Zeit, um auf das angestrebte Deutsch-Level zu kommen.

Der **Status erwerbstätig/arbeitslos** hat für Qualifikationspass-InhaberInnen zunächst **strukturelle Konsequenzen** – sie sind damit entweder dem AMS/BIZ/ZIB oder dem waff zugeordnet und den damit verbundenen Ausbildungs- und Fördermöglichkeiten und -bedingungen. Der Erwerbsstatus beeinflusst die Kurszeiten, die finanzielle Situation, die **Verfügbarkeit von Zeit zum Lernen** und das Angebot an **institutioneller Begleitung** – diese ist für Erwerbstätige durch den waff gegeben, für Arbeitslose nur dann, wenn sie bei der BBE QP ZIB sind oder in einer Kursmaßnahme mit Begleitung.

Eine besondere Bedürfnislage haben Qualifikationspass-InhaberInnen mit **Mängeln bei „basalen Kompetenzen“**, z.B. bei Analphabetismus oder mangelnden Mathematikgrundkenntnissen, sie brauchen entsprechende basale und niederschwellige Angebote.

Schließlich sind auch **Menschen mit weniger digitalen Kompetenzen und fehlender Infrastruktur benachteiligt** bzw. stellt für diese die Digitalisierung eine **zusätzliche Herausforderung** dar. Insbesondere geringe Deutschkenntnisse oder Mängel bei basalen Kompetenzen **verschärfen die Situation**, da

Informationen im Internet oder Formulare oft nicht ausreichend verstanden werden oder auch gar nicht zugänglich sind. Es gibt aber auch die Erfahrung, dass manche Menschen, die keine Erfahrung mit dem Computer haben, mit ihrem **Handy/Smartphone mit digitalen Anwendungen ganz gut umgehen können**.

Was unterstützt?

Als große Unterstützung werden sowohl von den Qualifikationspass-InhaberInnen als auch von den BeraterInnen und ExpertInnen die **umfangreichen finanziellen Förderungen** erlebt. Auch die **verschiedenen Möglichkeiten des außerordentlichen Lehrabschlusses** sind sehr wichtig, ebenso die **Vorbereitungskurse auf die Lehrabschlussprüfung**.

Bei den **Ausbildungsmaßnahmen wird von QP-InhaberInnen, ExpertInnen und BeraterInnen als hilfreich** angeführt: Praxis und Theorie jeweils **geblockt**, **ganztägige Form** der Ausbildung, **kürzere** und **kurze** Ausbildungen, **„Brückenlehrgänge", Fachsprachenausbildung**, großes Angebot in Wien an **Bildungsinstitutionen, die Deutschkurse** anbieten, **zeitlich verschiedene Ausbildungsformate** für Personen mit Betreuungspflichten sowie ein **Kursangebot,** das auf individuelle und unterschiedliche Rahmenbedingungen eingeht.

Als unterstützend wird außerdem von den ExpertInnen gesehen: **Zeit geben, Personen motivieren, dranzubleiben**, **zeitliche Flexibilität bei Beratungsterminen** für Menschen mit Betreuungspflichten, **Ausbildungsformat auf die zeitlichen Ressourcen abzustimmen,** durch Beratung **auf individuelle Herausforderungen und Hürden eingehen, muttersprachliche Beratung und Begleitung**, Empowerment von **Frauen, Unterstützung beim Antrag für Gleichhaltung/Nostrifikation**.

Ein zentrales Ergebnis ist die von vielen Seiten unterstrichene Nützlichkeit eines **institutionellen Begleitprozesses von Qualifikationspass-InhaberInnen zur Erreichung des Qualifikationspass-Ziels.**

Waff-KundInnen werden in der Regel auch nach der Ausstellung des Qualifikationspasses von den BeraterInnen **regelmäßig angerufen, um zu schauen, wo sie stehen**. **AMS-KundInnen** werden nach Ausstellung des Qualifikationspass **vom BIZ nicht weiter betreut**, dafür ist der/die AMS-BeraterIn (SfA) zuständig. Allerdings scheinen **nicht alle AMS-BeraterInnen den Qualifikationspass bei den Terminen zu thematisieren**. Für AMS-KundInnen gibt es eine eigene **BBE Qualifikationspass bei ZIB Training**. Diese scheint **vor allem für Qualifikationspass-InhaberInnen vorgesehen, die einen besonderen Unterstützungs- und Beratungsbedarf haben**.

Generell war der **Tenor in den Qualifikationspass-InhaberInnen-Gruppen, dass weitere Kontakte durch die BeraterInnen nach Ausstellen des Passes wünschenswert wären.** Auch in manchen ExpertInnen-Interviews wird einem Begleitprozess der Qualifikationspass-InhaberInnen ein hoher Stellenwert eingeräumt. Ein Begleitprozess würde helfen, **Dropouts zu vermeiden**. **In BBEs gebe es dafür viel Expertise am Markt und es wäre eine gute Möglichkeit, das zu nutzen.** Es müsste allerdings ermöglicht werden, **Kurs und Unterstützung durch eine BBE parallel** zu erhalten.

Weiter Unterstützungsmöglichkeiten aus Sicht der Qualifikationspass-InhaberInnen, BeraterInnen und ExpertInnen: **Basiswissen aus früheren Lehrausbildungen anzurechnen**, **Engpässen bei Kursangeboten entgegenzuwirken, mehr Kurs- und Lernangebote für berufsspezifische Fachsprachen, Erleichterungen bei der Teil-Finanzierung**, **Förderung von digitalen Kompetenzen**, **muttersprachliche Beratung und Begleitung**.

Individuelle Erfolgsfaktoren

Neben privater Unterstützung durch Familie und/oder PartnerIn spielen auch individuelle Erfolgsfaktoren eine Rolle bei der Erreichung des Qualifikationspass-Ziels. Dazu gehören **Motivation, ein Ziel vor Augen zu haben** und den **Willen, dieses zu erreichen. Nicht aufgeben, dranbleiben, hartnäckig sein** wird auch als Erfolgsfaktor genannt, um sich bis zur gewünschten Ausbildung durchzukämpfen, auch für weite Wege durch verschiedenste Institutionen brauche es Durchhaltevermögen. Weitere Motivatoren sind der Wunsch nach **Weiterentwicklung, Aufstiegschancen und einem höheren Gehalt**. Generell die **Chancen auf eine Arbeit zu erhöhen** gehört ebenfalls zu den Motivatoren. Erfolgsfaktoren sind schließlich auch das **Interesse an dem Beruf**, den man lernt, sowie **eine interessante Ausbildung**. Neben der Motivation werden auch **Planung**, **Konzentration und Durchhaltevermögen beim Lernen** als Erfolgsfaktoren genannt. Auch **Orte zum Lernen** wie z.B. Bibliotheken nutzen zu können, sind wichtig. Um finanziellen Herausforderungen entgegenzutreten ist ein Erfolgsfaktor, den **Lebensstandard runterzuschrauben**.

Der Nutzen des Qualifikationspasses

Generell wird der Qualifikationspass von den Qualifikationspass-InhaberInnen **als sehr positives Programm** bewertet. Folgende Aspekte wurden dazu hervorgehoben: **Finanzielle Förderung der Ausbildung,** dass ein **Ziel definiert und** insbesondere **auch aufgeschrieben wird,** dass man **Unterstützung** bekommt, **um das Ziel zu erreichen.** Zu wissen, wo man steht, **Orientierung**smöglichkeit. Es wird auch **Zeit für die (Lehr-) Ausbildung gespart.**

Manchen TeilnehmerInnen ist der **Nutzen des Qualifikationspass aber auch nicht ganz klar.** Es stellt sich auch für etliche die **Frage nach dem Nutzen des Qualifikationspasses über das Qualifikationspass-Ziel hinaus**. Einige wünschen sich, dass klarer kommuniziert wird, wofür man ihn nutzen kann.

Auch von den BeraterInnen und ExpertInnen wird der Qualifikationspass **als sehr nützliches und wertvolles Instrument** gesehen. Besonders hervorgehoben wird hier die **finanzielle Förderung,** durch den Qualifikationspass gibt es ein eigenes Förderbudget beim AMS, das sichert auch die Finanzierung der Ausbildung. Sowohl **längere, teure Ausbildungen** als auch **kürzere Ausbildungen** sind dadurch möglich. Ein weiterer wesentlicher Aspekt ist die **Auseinandersetzung des/r KundIn mit Berufsbiografie**: Die umfassende Dokumentation der Berufsbiografie schafft Klarheit und bringt eine neue Wertigkeit für bisherige Ausbildungsschritte. Es sei **motivierend** und stärke das **Selbstvertrauen** der Betroffenen - auch dass **Fortschritte sichtbar gemacht werden können. Dass man über Ziele spricht,** wird als großer Nutzen gesehen und dass es **Übersicht und Sicherheit durch einen Bildungsplan** gibt. Ebenso, dass **alles dokumentiert ist, was relevant ist und verdichtet in einer Unterlage, die Dokumente sind kompakt zusammen.** Die **persönliche Beratung unterstützt die Betroffenen,** und der Qualifikationspass ist **eine gute Vorbereitung für die Lehrlingsstelle. Das Instrument unterstützt Zielgruppen, die es brauchen**, bei der Integration in den Arbeitsmarkt und dabei, von wackligen Jobs zu langfristigen, stabilen Arbeitsplätzen zu kommen. Die Zielsetzung sei, **Arbeitslos-Perioden deutlich zu verkürzen, indem man einen Fachabschluss nachholt**. Die Möglichkeit, das Ziel auch bei **Statuswechsel** weiterzuverfolgen, wird auch sehr positiv gesehen.

Nutzung der Qualifikationspass-Datenbank

Die Qualifikationspass-Datenbank wird von den FokusgruppenteilnehmerInnen kaum genutzt, es wissen auch nicht alle von der Möglichkeit, selbst Eintragungen vorzunehmen. Auf die Frage, **was es bräuchte,**

damit sie Datenbank mehr nutzen, nannten die Fokusgruppen-TeilnehmerInnen **vor allem eine aktivere Rolle der BeraterInnen**, z.B. Erinnerung und Nachfragen durch den/die BeraterIn per Mail und/oder das Angebot durch den/die BeraterIn, es einzutragen.

Die BeraterInnen aus der Fokusgruppe und aus den Interviews sehen folgende Gründe, warum die Aktualisierung durch die Qualifikationspass-InhaberInnen nicht funktioniert: Die **Sinnhaftigkeit** ist **nicht klar,** die KundInnen **wollten eigentlich nur eine Förderung, mangelnde digitale Infrastruktur oder Kompetenzen, benutzerunfreundliches System,** insbesondere auch nicht handytauglich, **Sprachbarrieren.**

Als **Lösungen** schweben ihnen vor: Die **Datenbank bedienungs- und kundenfreundlicher** machen, evt. auch handytauglich, eine **bessere Einschulung,** auch Sammeltermine zur Einschulung sowie die **digitalen Kompetenzen** bei Qualifikationspass-InhaberInnen, die das brauchen, verbessern.

Funktion und Nutzung der Qualifikationspass-Datenbank scheinen aber auch von den BeraterInnen nicht einheitlich gesehen zu werden. Diskutierte Themen waren hier vor allem die **Nicht-Nutzung der Qualifikationspass-Datenbank durch die AMS(SfA)-BeraterInnen** und die damit einhergehenden Problematiken, **Inhalt und Umfang der Dokumentation**, **Aktualität der Eintragungen** und die **Aktualisierung durch Qualifikationspass-InhaberInnen.**

Eine der auffälligsten Problematiken dabei ist, dass die Qualifikationspass-Datenbank parallel und nicht automatisiert verknüpft mit der AMS-internen Datenbank geführt wird. Deshalb müssen die BeraterInnen beim BIZ **zusätzlich zur Dokumentation in der Qualifikationspass-Datenbank die Informationen auch in die AMS-interne Datenbank übertragen**, damit der AMS(SfA)-BeraterIn diese auch sieht und nutzen kann. Dies geschieht für KundInnen, die beim BIZ den Qualifikationspass erhalten haben, für ehemalige waff-KundInnen findet im Falle eines Statuswechsels der/die AMS-BeraterIn jedoch keine Informationen über den Qualifikationspass in der AMS-internen Datenbank.

Abschluss und Melden des Abschlusses

Im Zusammenhang mit der laufenden Aktualisierung der Datenbank stand auch die Frage, wie man die Rückmeldung zum Abschluss der Qualifizierung bzw. deren Dokumentation in der Datenbank forcieren könnte. Derzeit melden KundInnen ihren Abschluss, **um** die **restliche Förderung zu bekommen** (letzte 10%-Rate bei waff-Förderung des Lehrabschlusses). Viele TeilnehmerInnen wissen davon, manche – auch betroffene – aber auch nicht. Wenn es eine entsprechende **Vereinbarung mit dem/der BeraterIn** oder grundsätzlich einen **aufrechten Kontakt zum/r BeraterIn gibt, melden Qualifikationspass-InhaberInnen auch eher den Abschluss der Ausbildung zurück.** Die meisten jedoch sehen es nicht als ihre Aufgabe, wissen nicht, dass das erwartet wird oder gehen davon aus, dass das Ende einer vom AMS finanzierten Ausbildung sowieso dem AMS bekannt ist. Auch die BeraterInnen sehen diese Aufgabe tendenziell nicht bei den QP-InhaberInnen.

Nutzung der Qualifikationspass-Mappe

Aus den Rückmeldungen in den Fokusgruppen lässt sich schließen, dass der **Qualifikationspass in Form der Mappe eher weniger genutzt wird und die möglichen Einsatzbereiche eher unklar** sind. Wichtiger scheint der Beratungsprozess mit Dokumentation des bisherigen Kompetenzerwerbs, Zielfindung und Ausbildungsplan zu sein. Ist das einmal in der Datenbank und der Mappe festgehalten, scheint mit der Mappe oft nicht mehr viel zu passieren.

Auch bei der **Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer** gibt es immer wieder KandidatInnen, die beim Erstkontakt ihren Qualifikationspass nicht dabei haben oder nicht sagen, dass sie einen besitzen. Dabei wird von Seiten der Lehrlingsstelle der Qualifikationspass gerade für Vorgespräche und die Anmeldung zur Zulassung zur ao. Lehrabschlussprüfung als äußerst nützliches Instrument gesehen, insbesondere wenn ihm auch ein Laufzettel für die Kommunikation zwischen BeraterIn, KandidatIn und Lehrlingsstelle beiliegt.

Strukturelle und institutionelle Rahmenbedingungen

Am Qualifikationspass sind viele verschiedene Institutionen beteiligt. Richtlinien, Prozesse und Schnittstellen spielen eine große Rolle für die operative Umsetzung des Qualifikationspasses. Wesentliche Schnittstellen sind jene zur **Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Wien** sowie **zu den AMS(SfA)-BeraterInnen** der Qualifikationspass-InhaberInnen.

Von Seiten der Lehrlingsstelle wird die **Zusammenarbeit mit waff und AMS** sehr gelobt. Diese habe sich über die Jahre auch deutlich **gut entwickelt.** Zu einer funktionierenden Zusammenarbeit in der „Dreieckssituation AMS/waff – Behörde – Prüfungswerber“ gehöre insbesondere auch, dass die **BeraterInnen wissen, wie die relevanten Abläufe bei der Lehrlingsstelle funktionieren** und worauf es ankommt. Vor allem seit es ein **schriftliches Info-Blatt** dazu gibt, habe sich die Kommunikation deutlich verbessert.

Die **AMS-BeraterInnen (SfA)** wirken in dem System Qualifikationspass etwas **im Abseits**, obwohl sie eine entscheidende Rolle spielen: Sie können **KundInnen zum Info-Tag „Qualifikationspass“ des BIZ verweisen**, sie **genehmigen die Kursmaßnahmen**, die im Qualifikationspass vorgeschlagen werden, sie **buchen zur BBE QP** und sie übernehmen im Falle eines **Statuswechsels** arbeitslos gewordene Qualifikationspass-InhaberInnen in ihre Betreuung. Dennoch haben sie keinen Zugriff zur Qualifikationspass-Datenbank und scheinen auch nicht systematisch KundInnen zu fragen, ob sie einen Qualifikationspass haben.

Damit die Menschen zum Qualifikationspass kommen, spielen schließlich auch sämtliche **„ErstberaterInnen“** eine wichtige Rolle, dies sind beispielsweise: AMS(SfA)-BeraterInnen, TrainerInnen/BeraterInnen bei Kursanbietern oder Maßnahmenträgern oder in anderen Beratungseinrichtungen, die AST oder das Kompetenzzentrum des BPI.

Status und Statuswechsel

Der Statuswechsel zwischen waff und AMS scheint nicht immer ganz einfach zu sein. Dies liegt darin, dass waff und AMS **unterschiedliche Förderrichtlinien, Fördermöglichkeiten und Zielgruppendefinitionen** haben. Falls das Entwicklungsziel eines Statuswechslers/einer Statuswechslerin nicht den Richtlinien des AMS entspricht, muss die Landesgeschäftsstelle entscheiden, wie damit zu verfahren ist und eine **Ausnahmegenehmigung** erteilen. Es gibt auch unterschiedliche Vorgaben für die Kurszeiten (wochentags tagsüber versus am Abend/am Wochenende) oder die Kursstunden.

Insgesamt scheint die erfolgreiche Fortsetzung des Qualifikationspass-Ziels bei Statuswechsel **sehr stark von den Möglichkeiten, dem Informationsstand** und dem **Interesse der einzelnen AkteurInnen** abhängig zu sein. Der **Qualifikationspass samt Ziel und Schritten gerät nämlich bei einem Statuswechsel von beschäftigt zu arbeitslos in Vergessenheit,** wenn:

- der/die waff-BeraterIn den Statuswechsel nicht melden kann, weil er/sie davon nichts weiß
- der/die KundIn den Qualifikationspass nicht dabei und nicht sagt, dass er/sie einen besitzt
- der/die AMS-BeraterIn diesbezüglich auch nicht nachfragt.

Der Erwerbsstatus der Qualifikationspass-InhaberInnen wirkt sich aber auch darauf aus, welche Beratungs- und Unterstützungsleistungen im „System Qualifikationspass“ man als Betroffene/r in Anspruch nehmen kann. Beratende und unterstützende Einrichtungen sind oft entweder für beschäftigte oder für arbeitslos gemeldete KundInnen zuständig. Bei Statuswechsel verliert der/die Qualifikationspass-InhaberIn somit den/die BezugsberaterIn bzw. vielleicht sogar überhaupt die institutionelle Begleitung. Die aktuelle Handhabung der Zuordnung der Qualifikationspass-InhaberInnen je nach Erwerbsstatus zu bestimmten Institutionen spießt sich damit mit dem Ansatz **„one face to the customer“,** der in einem Interview als besonders hilfreich hervorgehoben wurde.

Ein Instrument – unterschiedliche Handhabung

Das Instrument „Qualifikationspass“ wird in den verschiedenen Institutionen unterschiedlich gehandhabt, interpretiert, bewertet, genutzt wird. Auch die formalen Regeln und Richtlinien, in die der Qualifikationspass eingebettet ist (Förderrichtlinien, Zielgruppen, Ausbildungs- und Kursmöglichkeiten) sind unterschiedlich.

In der BeraterInnen-Fokusgruppe wurde darauf hingewiesen, dass ein **einheitlicher Umgang der verschiedenen Institute und Einrichtungen mit dem Qualifikationspass** wünschenswert wäre. Eine **Vereinheitlichung der Zielvorgaben** würde das Instrument Qualifikationspass bedeutsamer und wirkungsvoller machen.

Kooperation, Kommunikation und Vernetzung wichtig

Die aktive Gestaltung von Kooperation und Kommunikation ist zentral, um die genannten Unterschiede zu thematisieren und eventuell auch zu nivellieren. BeraterInnen und ExpertInnen betonen generell die **Wichtigkeit des Austauschs und der Kommunikation** sowie die **Kooperation der Einrichtungen und Netzwerke in Wien** unabhängig vom Status der Betroffenen. Dazu gehört auch der regelmäßige Austausch zum Qualifikationspass mit den anderen AkteurInnen in Form der „immer wiederkehrenden **Informationsnachmittage“** – diese sollten **weiterhin forciert werden.**

Auch **mehr direkte Kommunikation von BeraterInnen untereinander**, die mit dem Kunden arbeiten, seine Motivation und Persönlichkeit kennen, wird als sinnvolle Weiterentwicklung gesehen. Hier besteht insbesondere der Wunsch, auch direkten Kontakt zu den AMS(SfA)-BeraterInnen aufnehmen zu können, wenn es sich beispielsweise um einen Statuswechsel handelt.

Hypothesen und Empfehlungen

Die Hypothesen und Empfehlungen beinhalten aus Sicht der ForscherInnen wichtige Handlungsfelder und sind auch als Anregungen für an den Bericht anschließende Diskussionen und Veranstaltungen zu verstehen. Sie befinden sich in Kapitel 9 in einer erläuterten Fassung:

1. **Die Zielgruppe könnte noch mehr Zugang zum Qualifikationspass erhalten**
2. **Menschen dort abholen, wo sie stehen**
3. **Unterstützung bis zum Ziel durch institutionelle Begleitung**
4. **Digitale Kompetenzen und Zugang zu Infrastruktur fördern**
5. **Wettbewerb bei Kursen und Ausbildungen? Wieviel ist sinnvoll?**
6. **Mehr Angebote und Unterstützung bei Fachsprache Deutsch**

7. **Durchlässigkeit bei Statuswechsel noch nicht so ganz gegeben**
8. **Schnittstelle und Rolle AMS/SfA stärker einbeziehen**
9. **Nutzung der QP-Mappe und Datenbankaktualisierung ausbaufähig**
10. **Strategisches Ziel des Qualifikationspasses klären und vereinheitlichen**
11. **Kooperation, Austausch und Vernetzung der handelnden AkteurInnen ist wichtig**

Ergebnisse der Online-Befragung

Betrachtet man die KundInnengruppe des Qualifikationspasses nach deren Erwerbsstatus, so ergibt sich folgendes Bild: **41% der Befragten waren zum Zeitpunkt der Befragung erwerbstätig, 43% waren arbeitslos und weitere 16% waren karenziert oder in einem „sonstigen" Status**.

Im gesamten Datensatz haben **53% den Qualifikationspass vom waff ausgestellt bekommen, 34% vom AMS und 13% von anderen Einrichtungen**. Das heißt, in der Stichprobe gibt es einen leichten Überhang an Personen, die den Qualifikationspass von AMS (29%) bzw. BIZ (13%) ausgestellt bekommen haben.

94% der Befragten der Online-Befragung geben an, **nicht Deutsch als Muttersprache** zu haben, fast vier Fünftel der Qualifikationspass-InhaberInnen haben ihre Erstausbildung in einem anderen Land abgeschlossen.

Die Tatsache, dass nur 49% der Qualifikationspass-InhaberInnen **einen Laptop oder Computer** besitzen, ist eine wichtige Information für die Planung von Online-Beratungs- oder Schulungsangeboten, 91% besitzen ein Smartphone.

Generell ist der häufigste genannte **Beratungsanlass** der Wunsch nach einer allgemeinen Beratung zu Weiterbildung. 40% geben diese als Grund an, bei den Erwerbstätigen wird dieses Anliegen von einem etwas höheren Anteil an Personen genannt als bei Arbeitslosen (42% zu 35%). An zweiter Stelle liegt der Anlass, einen Deutschkurs gefördert zu bekommen. Dies wird von insgesamt 34% der Befragten angegeben. Hier sind die Nennungen bei Erwerbstätigen, höher Gebildeten und vor bis zu 15 Jahren Zugewanderten höher.

Was die **Entwicklungsziele** betrifft, so wird von Arbeitsuchenden der Qualifikationspass zu einem hohen Anteil für den Abschluss der Lehrausbildung genutzt. 41% der Befragten, die den Pass vom AMS ausgestellt bekommen haben, geben dies als Entwicklungsziel an. Bei den Erwerbstätigen sind die Entwicklungsziele etwas gleichmäßiger verteilt. Hier wird zwar auch die Lehrabschlussprüfung am häufigsten genannt (23%), jedoch knapp gefolgt von curricularer Ausbildung (19%) und schulischer Berufsausbildung (14%).

Ganz allgemein kann festgehalten werden, dass die **Festschreibung eines klaren Ziels** sowie die **finanzielle Förderung der Ausbildung als besonders förderlich für den Abschluss** angesehen werden. Auch **die Vorbereitungskurse für den Lehrabschluss** werden als äußerst hilfreich angesehen.

Platz eins in der Nutzen-Bewertung erhält die Aussage **„Ich kann eine Ausbildung machen, die mich wirklich interessiert."** (72%)

Die **Beratung selbst wird äußerst positiv** beurteilt: Drei Viertel der Befragten vergeben dafür 4 oder 5 Sterne.

In der Regel stimmt die gewünschte mit der realen **Anzahl an Beratungsterminen** überein. Lediglich bei jenen, die nur einen Termin hatten, ist der Anteil derer, die sich 2-3 Termine gewünscht hätten, fast

genauso hoch. Aus diesen Ergebnissen kann der Schluss gezogen werden, dass zwei bis drei Beratungstermine die ideale Anzahl zu sein scheinen.

Generell muss festgehalten werden, dass die Befragten es **gut finden, angerufen zu werden**: 75% der Qualifikationspass-InhaberInnen antworten auf diese Frage mit „ja“. Bei den waff-KundInnen ist dieser Anteil mit 78% am höchsten, gefolgt von den AMS-KundInnen mit 74% und den KundInnen anderer Einrichtungen mit 69%.

Die **Datenbank,** in der theoretisch jede/r selbst Daten eintragen könnte, **wird aktuell nur von wenigen Befragten genützt.** Beim AMS meinen 8% schon einmal selbst etwas in die Datenbank eingetragen zu haben, beim waff sind dies immerhin ein Fünftel.

Auch die **Nutzung der Mappe könnte noch ausgebaut werden**. So geben beispielsweise nur 12% der Befragten an, diese bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer mitgehabt oder hergezeigt zu haben. Der Anteil jener, die eine Lehrabschlussprüfung als Entwicklungsziel angeben, liegt jedoch bei 32%.

Wenn man davon ausgeht, dass frühestens Anfang 2018 mit der Ausbildung begonnen wurde, liegt die **geplante Dauer der Ausbildung für 84% der Befragten bei maximal 5 Jahren. Lediglich 10% der Befragten meinen, länger mit der Ausbildung zu brauchen, 7% haben vor, gar nicht abzuschließen.**

Teil A: Ergebnisse der Analyse der Datenbank von waff und AMS Wien

In einem ersten Schritt soll ein quantitativer Überblick über die aktuelle InhaberInnengruppe des Qualifikationspasses (QP) gegeben werden. Dafür stand die Qualifikationspass-Datenbank zur Verfügung, die von ExpertInnen aus waff und AMS Wien nach einer gemeinsamen Analyse mit den Forscherinnen ausgewertet wurde.

Folgende in der Datenbank abrufbare Kriterien wurden für die Analysen herangezogen:

- Anzahl/Anteil der Personen mit Entwicklungsziel nach Aussteller
- Anzahl/Anteil der Personen ohne Entwicklungsziel nach Aussteller, Geschlecht, Alter, Migrationshintergrund und Sprachlevel
- Anzahl/Anteil der Personen, die den Qualifikationspass beim AMS Wien gelöst haben nach Geschlecht, Alter, Migrationshintergrund, Sprachlevel und Bildungsabschlüssen
- Anzahl/Anteil der Personen, die den Qualifikationspass beim waff gelöst haben nach Geschlecht, Alter, Migrationshintergrund und Sprachlevel
- Anzahl/Anteil der Personen mit Ausbildungsabschluss im Ausland mit/ohne Entwicklungsziel und nach Bildungsabschlüssen
- Anzahl/Anteil der Personen, die die Ausbildung bereits abgeschlossen haben

1 Qualifikationspass-InhaberInnen mit und ohne Entwicklungsziel

Die Analyse nach Entwicklungsziel und Aussteller ergibt, dass 58% der Qualifikationspässe, bei denen ein Ziel festgeschrieben wurde, von AMS/BIZ oder von diesen beauftragten Trägereinrichtungen ausgestellt wurden. Die restlichen 42% wurden von waff oder waff-Trägereinrichtungen vergeben.

Das am häufigsten vereinbarte Entwicklungsziel ist die Absolvierung einer Lehrabschlussprüfung: 84% aller Personen, die ein Entwicklungsziel haben, wollen den Lehrabschluss machen oder nachholen. Curriculare Ausbildungen (z.B. für die Bereiche Pflegeassistenz, Kindergartenassistenz oder Buchhaltung) konnten zum Zeitpunkt der Analysen noch nicht ausgewiesen werden, da diese erst ab September 2019 erfasst werden.

Tabelle 1: QP-InhaberInnen nach Aussteller und Entwicklungsziel (N=10.840)

Welches Entwicklungsziel	Anzahl	in %
Ziel vorhanden gesamt	7.645	100,0
davon QP AMS ausgestellt	4.407	57,6
davon QP waff ausgestellt	3.238	42,4
Schulabschluss (von 6.098 Aktiven)	513	8,4
Lehrabschluss (von 6.098 Aktiven)	5.142	84,3
Gleichhaltung/Nostrifizierung (von 6.098 Aktiven)	443	7,3
Curricula (von 6.098 Aktiven)	*Wird erst ab Sept. 2019 erfasst*	

Laut Datenbankeinträgen hatten zum Zeitpunkt der Analysen im September 2019 13% der Qualifikationspass-InhaberInnen die Ausbildung bereits abgeschlossen. Diese Zahl unterschätzt jedoch den

tatsächlichen Anteil der AbsolventInnen, da nur ein Teil der Personen, die mit der Ausbildung fertig sind, dies auch melden oder in die Datenbank eintragen. Die Online-Befragung gibt dazu konkretere Hinweise.

Tabelle 2: Abschlüsse und Abbrüche der Ausbildung (N=10.840)

	Anzahl	in %
Ausbildung positiv abgeschlossen	977	13,0
Qualifikationspass abgebrochen	453	6,0

Die Abbruchrate ist mit 6% ebenfalls gering. Auch hier geben die Ergebnisse der Online-Befragung aufschlussreiche Informationen.

Insgesamt 29% oder knapp ein Drittel der Befragten hat kein Entwicklungsziel im Pass eingetragen. Diese Gruppe setzt sich fast ausschließlich aus waff-KundInnen zusammen. Ein überwiegender Teil davon (69%) ist weiblich, hat Migrationshintergrund (94%) und Deutschkenntnisse unter dem Sprachlevel B2 (93%). Das heißt, ein Großteil dieser Personen benötigt in einem ersten Schritt Kurse zum Erlernen der deutschen Sprache, um danach weitere Ausbildungsschritte setzen zu können. Altersmäßig setzt sich diese Gruppe zu fast zwei Drittel (61%) aus Personen unter 35 Jahren zusammen.

Tabelle 3: QP-InhaberInnen ohne Entwicklungsziel nach Geschlecht und Alter (N=10.840)

	Anzahl	in %
Ohne Entwicklungsziel gesamt	3.195	100,0
davon waff	3.111	97,4
Männer	989	31,0
Frauen	2.206	69,0
Davon Migrationshintergrund	3.013	94,3
Sprachlevel Deutsch ab B2 (gemessen am Migrationshintergrund)	222	7,4
15-25	590	18,5
26-35	1.366	42,8
36-45	891	27,9
46+	322	10,1

Bemerkenswert ist, dass die Gruppe der Qualifikationspass-InhaberInnen ohne Entwicklungsziel überwiegend aus Personen mit höheren Bildungsabschlüssen besteht. Mehr als die Hälfte hat Matura oder einen Hochschulabschluss (54%). Das heißt, es handelt sich um Personen, die vor allem ein Sprachproblem haben, das daran hindert, beruflich passend beschäftigt zu sein oder weiter zu kommen.

Tabelle 4: QP-InhaberInnen ohne Entwicklungsziel nach Schulabschlüssen (N=10.840)

	Anzahl	in %
Ohne Entwicklungsziel gesamt	3.195	100,0
Ohne Pflichtschulabschluss	58	1,8
Maximal Pflichtschulabschluss	632	19,8
Lehrabschluss/BMS (inkl. Meisterprüfung)	302	9,5
Matura	841	26,3
Universität/FH	889	27,8
Information fehlt (Zeugnisse fehlen, Zuordnung der Ausbildung nicht möglich, nicht ausgefüllt)	473	14,8

2 Qualifikationspass-InhaberInnen nach Aussteller

Der Anteil der Qualifikationspass-InhaberInnen mit Ausstellung durch AMS oder vom AMS beauftragten Einrichtungen beträgt insgesamt 41%. Betrachtet man die Zusammensetzung der Qualifikationspass-InhaberInnen, deren Pass durch AMS/BIZ ausgestellt wurde, ergibt sich folgendes Bild: Der Männeranteil ist etwas höher als 50%, der Anteil an Personen mit Migrationshintergrund beträgt fast drei Viertel. Die Hauptaltersgruppen liegen zwischen 15 und 35 Jahren. Insgesamt 81% der Personen befinden sich in dieser Altersgruppe.

Tabelle 5: QP-InhaberInnen Ausstellung durch AMS Wien (N=10.840)

	Anzahl	in %
QP bei AMS und AMS-Trägern ausgestellt	4.491	100,0
davon bei Trägern ausgestellt	1.004	22,4
Männer	2.438	54,3
Frauen	2.053	45,7
Davon Migrationshintergrund	3.227	71,9
Sprachlevel Deutsch ab B2	701	15,6
15-25	1.774	39,5
26-35	1.780	39,6
36-45	748	16,7
46+	178	4,0

Insgesamt 59% der Qualifikationspass-InhaberInnen haben laut Datenbank den Pass vom waff oder von waff-TrägerInnen ausgestellt bekommen. 61% der waff-KundInnen sind weiblich, 64% sind bis 35 Jahre alt und 91% haben Migrationshintergrund.

Tabelle 6: QP-InhaberInnen Ausstellung durch waff (N=10.840)

	Anzahl	in %
QP bei waff und bei waff-Trägern ausgestellt	6.349	100,0
Männer	2.486	39,2
Frauen	3.863	60,8
davon Migrationshintergrund	5.745	90,5
Sprachlevel Deutsch ab B2	468	7,4
15-25	1.344	21,2
26-35	2.737	43,1
36-45	1.647	25,9
46+	576	9,1

3 Qualifikationspass-InhaberInnen mit Ausbildungsabschluss im Ausland

Insgesamt 83% der KundInnen des Qualifikationspasses haben ihre Ausbildung im Ausland abgeschlossen. Zwei Drittel dieser Qualifikationspass-InhaberInnen haben ein Entwicklungsziel im Pass angegeben. Die im Ausland absolvierten Schulabschlüsse dieser Personen sind relativ hoch und liegen bei einem Anteil von 43% mit Matura oder Hochschulabschluss.

Tabelle 7: QP-InhaberInnen mit Ausbildung im Ausland (Annäherung, N=10.840)

	Anzahl	in %
QP-InhaberInnen mit Migrationshintergrund gesamt	8.972	100,0
davon mit Entwicklungsziel	5.959	66,4
davon ohne Entwicklungsziel	3.013	33,6
Ohne Pflichtschulabschluss	238	2,7
Maximal Pflichtschulabschluss	3.022	33,7
Lehrabschluss/BMS (inkl. Meisterprüfung)	862	9,6
Matura	2.100	23,4
Universität/FH	1.729	19,3
Information fehlt (Zeugnisse fehlen, Zuordnung der Ausbildung nicht möglich etc.)	1.021	11,4

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Qualifikationspass-InhaberInnen sich durch folgende Merkmale charakterisieren lassen:

- Hoher Anteil an Personen mit höherem Ausbildungsabschluss im Ausland
- Hoher Anteil an Personen mit geringen Deutschkenntnissen
- Beim AMS über 80%, beim waff rund zwei Drittel maximal 35 Jahre alt
- Häufigstes Entwicklungsziel Lehrabschlussprüfung (vor allem bei Ausstellung durch AMS)

Teil B: Ergebnisse der Fokusgruppen mit Qualifikationspass-InhaberInnen und BeraterInnen sowie der Interviews mit ExpertInnen

1 Methodisches Vorgehen und Soziodemografie

Die Fokusgruppen und Interviews des Dialogforums „Offen gesagt 2019_20“ wurden im Zeitraum November 2019 bis Mai 2020 durchgeführt. Es fanden 4 Gruppen mit Qualifikationspass-InhaberInnen statt, die nach folgenden Kriterien zusammengesetzt waren:

- Qualifikationspass-InhaberInnen, ausgestellt von **BIZ**
- Qualifikationspass-InhaberInnen, ausgestellt von **waff**
- Qualifikationspass-InhaberInnen, **höherer Abschluss (ab Lehre) im Ausland**
- Qualifikationspass-InhaberInnen, **maximal Pflichtschule**

Eine fünfte Fokusgruppe wurde mit Qualifikationspass ausstellenden **BeraterInnen des waff und des BIZ** durchgeführt. Schließlich wurden mit insgesamt 11 ExpertInnen aus folgenden Institutionen qualitative Interviews geführt:

- AST (1)
- Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Wien (4)
- BBE QP ZIB-Training (1)
- Interface Startbegleitung für Asylberechtigte und subsidiär Schutzberechtigte (2)
- waff, Beratungszentrum für Beruf und Weiterbildung, und Frauenberatung des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen (2)
- Berufspädagogisches Institut (1)

In diesem Teil B sind Zitate oder Quellenverweise auf bestimmte Fokusgruppen, Interviews oder TeilnehmerInnen mit Kürzeln gekennzeichnet. Die 37 TeilnehmerInnen an den 4 Fokusgruppen mit Qualifikationspass-InhaberInnen sind von 1-37 durchnummeriert. Das Kürzel am Ende kennzeichnet, an welcher Gruppe sie teilgenommen haben:

- QP[TN-Nummer]biz: TeilnehmerIn an der Gruppe Qualifikationspass vom BIZ ausgestellt
- QP[TN-Nummer]waff: TeilnehmerIn an der Gruppe Qualifikationspass vom waff ausgestellt
- QP[TN-Nummer]ausl: TeilnehmerIn an der Gruppe Ausbildung im Ausland erworben
- QP[TN-Nummer]pfl: TeilnehmerIn an der Gruppe maximal Pflichtschulabschluss

Im zehnten Kapitel findet sich auch ein tabellarischer Überblick über wesentliche soziodemografischen Daten der jeweiligen Fokusgruppen-TeilnehmerInnen Dieser dient auch dazu, beim Lesen des Berichts Zitate oder Quellenverweise, die mit TeilnehmerInnen-Kürzeln versehen sind, in einen soziodemografischen Kontext einordnen zu können.

Die 10 waff- und BIZ-BeraterInnen, die an der fünften Fokusgruppe teilgenommen haben, wurden ebenfalls durchnummeriert. Der Buchstabe am Ende steht für waff (w) oder biz (b).

- Ber: Fokusgruppe mit BeraterInnen ohne Zuordnung zu einem/r TeilnehmerIn
- Ber[TN-Nummer]w: waff-BeraterIn
- Ber[TN-Nummer]b: BIZ-BeraterIn

Die ExpertInnen-Interviews wurden so gekennzeichnet:

- I_AST: AST Anlaufstelle für Personen mit im Ausland erworbenen Qualifikationen
- I_WKW_[Nummer]: Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Wien, Interview 1-4
- I_ZIB: BBE QP ZIB-Training
- I_IF: Interface Startbegleitung für Asylberechtigte und subsidiär Schutzberechtigte
  I_FB: Interview mit einer Beraterin des waff-Beratungszentrums für Beruf und Weiterbildung und mit einer Beraterin der Frauenberatung des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen
- I_BPI: Berufspädagogisches Institut

1.1 Auswertung der Kurzfragebögen

Im Zuge der Fokusgruppen wurden den TeilnehmerInnen Kurzfragebögen ausgeteilt, mithilfe derer einige soziodemografische Daten zur TeilnehmerInnen-Zusammensetzung erhoben wurden. Darüber soll nun ein Überblick gegeben werden.

Das Durchschnittsalter der Fokusgruppen-TeilnehmerInnen beiträgt 35 Jahre. Die jüngste Teilnehmerin ist 19 Jahre alt, der älteste Teilnehmer ist 61 Jahre alt. Insgesamt 23 TeilnehmerInnen sind zwischen 24 und 44 Jahre alt, jeweils weitere 7 zählten zur Altersgruppe unter 25 oder 45plus.

Der Frauenanteil beträgt 46%, der Männeranteil liegt mit 54% etwas über der Hälfte. Die Hälfte (18 Personen) hat Kinder, ein Drittel (12 Personen) hat Betreuungspflichten. Fast drei Viertel (27 Personen) haben Migrationshintergrund mit insgesamt 16 verschiedenen Muttersprachen.

Rund die Hälfte der TeilnehmerInnen (16 Personen) haben den Qualifikationspass von BIZ/AMS ausgestellt bekommen, die andere Hälfte (17 Personen) sind waff-KundInnen. Eine einzige Person gibt an, dass der Pass von ZIB-Training ausgestellt wurde.

Insgesamt ein Drittel der Fokusgruppen-TeilnehmerInnen (13 Personen) sind sogenannte StatuswechslerInnen. Bei ihnen wechselte der Status entweder von beschäftigt zu arbeitslos (5 Personen) oder umgekehrt (8 Personen, die bei der Ausstellung arbeitsuchend waren und nunmehr beschäftigt sind).

Die nun folgende Tabelle soll einen Überblick über die Zusammensetzung der einzelnen Gruppen der QP-InhaberInnen geben, die an den Fokusgruppen-Diskussionen teilnahmen.

Tabelle 8: Zusammensetzung der Fokusgruppen-TeilnehmerInnen

Gruppe 1: **QP BIZ** (BIZ) **10 TN** Durchschnittsalter: 39 3 beschäftigt, 7 arbeitslos 5 haben Kinder 5 mit Migrationshintergrund	**Gruppe 2:** **QP waff** (waff) **7 TN** Durchschnittsalter: 35 4 beschäftigt, 3 arbeitslos 4 haben Kinder 6 mit Migrationshintergrund
Gruppe 3: **QP ab Lehre Ausland** (ausl) **12 TN** (5 waff, 7 BIZ) Durchschnittsalter: 36 9 beschäftigt, 3 arbeitslos 6 haben Kinder 12 mit Migrationshintergrund	**Gruppe 4:** QP **maximal Pflichtschule** (pfl) **8 TN** (6 waff, 2 BIZ) Durchschnittsalter: 28 4 beschäftigt, 4 arbeitslos 3 haben Kinder 4 mit Migrationshintergrund

Betrachtet man die TeilnehmerInnen-Zusammensetzung nach Bildungsabschlüssen, so ergibt sich folgende Verteilung: Rund zwei Drittel haben die schulische Ausbildung im Ausland abgeschlossen, der Rest in Österreich. Bei jenen, die in Österreich zur Schule gegangen sind, verfügt die Hälfte (7 Personen) über maximal einen Pflichtschulabschluss. Von den Personen, die ihre Erstausbildung in einem anderen Land absolviert haben, haben rund zwei Drittel Matura oder einen noch höheren Abschluss.

Tabelle 9: Bildungsabschlüsse der Fokusgruppen-TeilnehmerInnen

Abschluss	Österreich	Ausland	gesamt
Pflichtschule	7	5	12
Lehre, Fachschule	5	3	8
AHS/BHS (Matura)	1	8	9
Uni/FH	0	8	8
SUMME	13	24	37

Die TeilnehmerInnen wurden im Kurzfragebogen auch gebeten anzugeben, was das im Qualifikationspass vereinbarte Entwicklungsziel war. Rund die Hälfte der Personen nennt hier die erfolgreiche Absolvierung der Lehrabschlussprüfung: Bei jenen, die den Pass von BIZ oder ZIB-Training erhalten haben, liegt der Anteil bei drei Viertel. Bei jenen, deren Pass vom waff ausgestellt wurde, sind die Entwicklungsziele relativ gleichmäßig verteilt.

Tabelle 10: Entwicklungsziele der Fokusgruppen-TeilnehmerInnen

Entwicklungsziel	waff	BIZ/ZIB	unklar	gesamt
Schulische Ausbildung	5	0	0	5
Lehrabschluss	7	13	0	19
Curriculare Ausbildung	3	3	0	6
Keines/unklar	2	1	3	7
SUMME	17	17	3	36

Schließlich wurden die Fokusgruppen-TeilnehmerInnen auch gefragt, ob sie die Ausbildung schon abgeschlossen haben bzw. wann sie planen, diese abzuschließen. Insgesamt 11 Personen in den Gruppen haben die Ausbildung bereits abgeschlossen, das sind rund 30% der TeilnehmerInnen. Die durchschnittliche geplante Ausbildungsdauer beträgt 2 Jahre.

2 In drei Phasen zum Qualifikationspass-Ziel

Der Weg zur Erreichung des Qualifikationspass-Ziels kann in drei Phasen eingeteilt werden:

1. Der Weg zum Qualifikationspass
2. Der Weg zur Qualifizierungsmaßnahme
3. Der Weg zum Abschluss

Diese drei Phasen sind geprägt von unterschiedlichen Hürden, Herausforderungen und Stolpersteinen.

2.1 Der Weg zum Qualifikationspass

Der Qualifikationspass als Instrument muss von den Betroffenen zunächst einmal gefunden werden. Hürden dabei können sein:

- **Sprachbarrieren oder digitale Barrieren**, um Informationen im Internet zu finden
- **„ErstberaterInnen", die den Qualifikationspass selbst nicht ausstellen** (z.B. AMS(SfA), AST, andere Einrichtung) **verweisen nicht auf die Möglichkeit des Qualifikationspasses**. Dies scheint auch an unterschiedlichen Einschätzungen zum Nutzen des Qualifikationspasses zu liegen – wird er vor allem als Förderbudget gesehen oder steht die Aufbereitung der Kompetenzen und Berufserfahrungen ebenso gleichwertig im Mittelpunkt. Manche AkteurInnen scheinen die Sinnhaftigkeit der Ausstellung eines Qualifikationspasses – auch gemessen am Aufwand dafür – vor allem daran zu knüpfen, ob dadurch eine finanzielle Förderung generiert werden kann oder ob ein ausführliches Beratungsgespräch nützlich wäre. (I_AST, Ber)

Erstinformation über Qualifikationspass[1]

In den Fokusgruppen werden folgende Quellen genannt, über die die InhaberInnen vom Qualifikationspass erfahren haben:

- AMS-BeraterIn
- Bildungsinformation, BerufsInfoZentrum
- ZIB-Training
- waff-BeraterIn
- bfi, AST, AMS-WiedereinsteigerInnen-Kurs
- ArbeitskollegInnen, Chefin, PartnerIn (Tipp: waff-Homepage anschauen)
- PartnerInnen organisieren und begleiten tw., Freunde, Bekannte

Bezüglich Zuweisung **von AMS(SfA)-BeraterInnen zum BerufsInfozentrum (BIZ)** des AMS gibt es bei den Fokusgruppen-TeilnehmerInnen unterschiedliche Wahrnehmungen: Einige nennen explizit den/die AMS-BeraterIn, eine Teilnehmerin meint:

> *"Also ich hab' von meinem Berater, da muss ich sagen, leider nichts erfahren, ich [bin] dann mehr oder weniger auf eigene Faust […] halt zu dieser Bildungsinformation gegangen und eine Beraterin dort hat mir die Information gegeben beziehungsweise alles in die Wege geleitet."* (QP6biz)

[1] Die Ergebnisse der Online-Befragung zu dieser Fragestellung befinden sich in Teil C, Seite 9898.

Vielfach werden aber AMS-BeraterInnen und BIZ-BeraterInnen ver.wechselt oder in einen Topf geworfen. Einzelne sprechen von „Beratung im Erdgeschoss“.

Grundsätzlich kann die **Zielgruppe beim AMS durch ein Datenbank-Screening gezielt angesprochen werden**, wie es ein BIZ-Berater schildert:

> *„Bei uns erfolgt schon die Suche nach den Menschen, die keinen Lehrabschluss haben, das heißt es gibt eine Filter-Funktion, eine Suchfunktion, dort wird gescreent […] und dementsprechend findet man diese Menschen, und ich weiß nicht, ob das der Beweggrund des Menschen selbst ist oder der Beweggrund des Systems. Nämlich Arbeitslos-Perioden deutlich zu verkürzen, indem man einen Fachabschluss nachholt. Das ist dann halt dieses Screening und die [AMS-BeraterInnen] sagen ok, Sie sind mit einem Pflichtschulabschluss, Sie haben jetzt schon eine Arbeitslos-Periode, um das beseitigen zu können, könnte es hilfreich sein, dass man einen Qualifikationspass macht mit dem Ziel einen Lehrabschluss nachzuholen.“* (Ber8b)

Zum **waff** werden Personen immer wieder von **der AST Wien** geschickt. Einmal wurde von einer Empfehlung des **bfi** („Checkpoint“) zum waff gesprochen.

Bei der Beratungsstelle **Interface**, die in der Startbegleitung für Asylberechtigte und subsidiär Schutzberechtigte als Kooperationspartner des waff selbst Qualifikationspässe für Beschäftigte ausstellt, kommen die InteressentInnen intern **über die Sozialberatung**. Sie werden dort gefragt, ob der Qualifikationspass für sie interessant sein könnte und erhalten dann einen Termin für die Qualifikationspass-Beratung. (I_IF)

Im **BPI** ist das **Kompetenzzentrum zur beruflichen Anerkennung im Ausland erworbener Qualifikationen** häufig die **erste Anlaufstelle** für spätere Qualifikationspass-InhaberInnen. Dorthin kommen sie wiederum hauptsächlich vom AMS, über den Fonds Soziales Wien oder die Wiener Bildungsdrehscheibe, aber auch über Schnittstellen zu diversen anderen Beratungseinrichtungen wie AST, Checkin+, über das Wirtschaftsministerium (berufliche Gleichhaltung) oder über Empfehlung von Freunden, Bekannten und Familie (I_BPI). Das BPI kann selbst Qualifikationspässe ausstellen.

Aus den Fokusgruppen und Interviews wurde deutlich, dass die **Erstinformation über den Qualifikationspass in den meisten Fällen erst im Rahmen einer Beratung selbst** stattfindet. D.h. die Menschen kommen mit einem bestimmten Anliegen in eine Beratung und erfahren dort von den Möglichkeiten durch den Qualifikationspass. Es gebe kaum jemanden, der komme und als Anliegen explizit den Qualifikationspass nenne (Ber).

Anlass Beratung[2]

Anlässe und Anliegen nach Angaben der **Fokusgruppen-TeilnehmerInnen** für ein Beratungsgespräch waren:

- Weiterbildung
- Formaler (Lehr-)Abschluss
- Förderung Deutschkurs verschiedener Level
- Leerlauf vom Zivildienst, Bundesheer

[2] Die Ergebnisse der Online-Befragung zu dieser Fragestellung befinden sich in Teil C, Seite 99.

- Suche nach, Beratung zu Ausbildung
- Ausbildungswechsel wegen gesundheitlichen Problemen, z.B. Verletzung, Knieprobleme
- Anrechnung von im Ausland erworbener Qualifikation

Generell konnte in den Fokusgruppen bei vielen TeilnehmerInnen **ein hoher Stellenwert von formalen Abschlüssen und von Aus- und Weiterbildung** festgestellt werden.

> *„Nach zwei Jahren hat man die Möglichkeit den Lehrabschluss in der Branche zu machen, und dadurch, dass ich seit 2013 bei [XY] in der Materialwirtschaft tätig bin, habe ich das gemacht, weil eine Ausbildung mehr schadet nicht."* (QP12waff)

Waff- und BIZ-BeraterInnen nehmen folgende Anlässe und Anliegen der Menschen, die in die Beratung kommen, wahr:

- Förderung Deutschkurs
- Unterstützung bei beruflicher Orientierung
- Irgendeinen Kurs machen
- Allgemeine Beratung zu Höherqualifizierung
- Qualifizierung in anderem Bereich
- Zurück in den Ursprungsberuf, der im Ausland erlernt wurde
- Lehrabschluss in dem Beruf, wo schon länger gearbeitet wurde
- Umorientierung wegen gesundheitlicher Probleme

2.1.1 Beratungsgespräch(e)[3]

2.1.1.1 Beratungsgespräch(e) aus Sicht der Qualifikationspass-InhaberInnen

Die Qualifikationspass-InhaberInnen sind mit den Beratungsgesprächen beim waff und beim BIZ generell **sehr zufrieden.**

Zur **Beratung beim waff** wurde im Detail genannt:

- **Schnell geklappt**
- **Informativ:** es wurden viele Informationen gegeben, versucht, alles genau zu erklären; es war hilfreich eine Übersicht zu bekommen; Voraussetzungen für eine Ausbildung und Alternativen wurden besprochen
- **Wege und Möglichkeiten** wurden gezeigt
- **Planung,** Ausbildungsablauf durchgegangen
- **Mappe durchgegangen**
- sehr **freundlich** („überfreundlich"), höflich
- **Kompetenter, erfahrene/r** BeraterIn
- **Kurse rausgesucht**
- **Materialien erhalten:** Mappe und Bücher von Lehre bekommen

[3] Die Ergebnisse der Online-Befragung zu dieser Fragestellung befinden sich in Teil C, Seite 105.

- **Gut beraten**
- Toll, dass es **Förderungen** gibt
- **Dauer unterschiedlich:** von einer halben bis zu einer Stunde bis hin zu „sehr ausführlich“: *„Naja, die fragen schon, was man gerne machen möchte, was man bis jetzt gemacht hat, […] die hat schon von A bis Z gefragt bei mir.“* (QP30pfl)
- **Beraterin hat e-AMS-Konto eingerichtet**, das war hilfreich; war damals noch nicht arbeitslos, Kündigung stand bevor (QP13waff)
- **Angenehm, gute Atmosphäre**, wohl gefühlt; positives Gefühl, nicht allein zu sein

  „Die Atmosphäre war angenehm, das Gespräch, der Betreuer hat sich ausgekannt, man hat gemerkt, dass er Erfahrung hat, er hat es dann gut eingefädelt, als er mir den Ablauf erklärt hat und wie das dann halt ausschaut in Zukunft, und wie ich mein Ziel und meine Ausbildung erreiche. Also das war sehr gut.“ (QP16waff)
- **Gelegentlich vielleicht etwas Überaktionismus?**
  „[Beraterin] hat urviele Zettel kopiert und mich angerufen und die ganze Zeit geredet und war urhektisch und ist vom Computer zum Drucker gerannt, aber sie war voll lieb.“ (QP34pfl); war etwas hektisch, wollte irgendwas drucken, Teilnehmer *„wusste nicht was läuft*.“ (QP31pfl)

Und die **Beratung beim BIZ:**

- **Kompetente/r BeraterIn**
- **rasche Entscheidung**
- BIZ Berater **sehr hilfreich**
- hilfreiche **Information und Unterstützung**; das BIZ und der Qualifikationspass sind eine große Hilfe, da die Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten und -förderungen sehr verwirrend seien und nicht offen kommuniziert werden (QP1biz)
- **freundlich, zuvorkommend, Tipps** gegeben und **Möglichkeiten aufgezeigt**

“*Also ich find das super, dass einem dort extrem unter die Arme gegriffen wird, dass man nicht einfach alleine dasteht und macht. Also von dem her, eigentlich nur positive Erfahrungen bis jetzt gemacht*.” (QP7biz)

Wie schon erwähnt, ist **die Unterscheidung zwischen AMS/BIZ oft nicht so klar**, weil das BIZ auch zum AMS gehört. Deshalb ist auch nicht immer eindeutig, welche/r BeraterIn gemeint ist, und es musste in den Fokusgruppen immer wieder nachgefragt werden. Z.B. erzählt eine Teilnehmerin ausführlich von umfangreicher Bildungs- und Berufsberatung der „AMS-Beraterin“ – die Beschreibung legt aber die Vermutung nahe, dass es sich um eine Beratung beim BIZ handelte:

> *„Bei mir AMS war, meine Beraterin war sehr nett, und sie kennt alles, alle Ausbildung, sie sprechen über 200 Ausbildung, sagt welche du möchten, wegen wenn du noch das Richter, Anwalt, wir können helfen dir, aber das braucht gute Deutsch, C1 oder diese, deswegen sie geben mir 3 Termin, jeden Termin schauen wir Ausbildung Filme oder Video, welches besser, dann ich decide ich machen diese oder machen diese.“* (QP22ausl*)*

Die Beratungsgespräche beim BIZ scheinen **teilweise sehr zügig** abzulaufen, was von manchen Fokusgruppen-TeilnehmerInnen als effizient empfunden wird. Sie schildern, dass das Beratungsgespräch sehr rasch, zügig ging – eine halbe, dreiviertel Stunde – und waren davon positiv überrascht:

> *„Schnell, ohne viel herumzureden" (QP6biz)*
> *„War sehr kompetent, sehr schnell abgehandelt in einer halben, dreiviertel Stunde" (QP9biz)*

Allerdings könnten dadurch auch **manche Informationen zum Instrument Qualifikationspass verloren gehen**, was sich auf die Nutzung der Mappe und die Aktualisierung der Datenbank auswirkt. So schildert ein Teilnehmer das Beratungsgespräch beim BIZ und die dort erhaltene Information über den Qualifikationspass:

> *„Bei mir war das eigentlich so, dass ich eigentlich gar nicht wirklich viel darüber erfahren hab, ich habe eigentlich bis zum Schluss gar nicht gewusst, dass es das gibt. Ja, ich habe nur erfahren, dass das, ja das Gespräch war halt nicht so ausführlich, sie hat nur am Schluss gesagt, ja jetzt kriegen Sie noch einen Pass mit und ich hab' schon gewusst, dass es jetzt nicht direkt vom AMS geht, sondern, dass das halt, keine Ahnung, irgendeine Sonder-Gruppe ist, aber mehr habe ich gar nicht erfahren eigentlich."* Er habe den Pass *„gleich wieder vergessen, zuhause irgendwo abgelegt." […] „Dass da mehr dahinter steckt, das habe ich nicht gewusst. War mir nicht bewusst, hätte aber meine Entscheidung auch nicht beeinflusst." (QP36pfl)*

Ersichtlich wurde in den Fokusgruppen auch immer wieder ein **großer Unterschied in der Zufriedenheit mit der Beratung beim BIZ und jener bei den AMS(SfA)-BeraterInnen**. Einige zufriedene und auch erfolgreiche Qualifikationspass-InhaberInnen kamen nicht über Zubuchung und auch nicht über Information von ihrem/r AMS-BeraterIn zum BIZ, sondern haben – oft über viele Wege – von anderen Stellen vom BIZ erfahren.

Eine Teilnehmerin schildert diesen Weg so: Ihr AMS-Berater habe erklärt, es gäbe keine Finanzierung für sie, sie holte selbst viele Informationen (über waff etc.) ein, der AMS-Berater schickte sie auch zu *„50+, das ist wieder so eine extra Stelle vom AMS",* so kam sie zum BIZ und dort erhielt sie eine zufriedenstellende Beratung und den Qualifikationspass:

> *„Die Beraterin dort hat mir das wirklich super vermittelt und hat es sofort in die Wege geleitet und hat gesagt, ja das machen wir, das organisieren wir und innerhalb von zwei Wochen hat sie gesagt, der Kurs wird bezahlt und alles und können Sie die Ausbildung machen und alles. Und auch vor allem was mich überrascht hat, dass es so schnell gegangen ist. Also wie gesagt im Jänner bin ich gekommen, im März glaube ich habe ich diesen Qualifikationspass gekriegt, im Mai habe ich begonnen mit dem Kurs, August war ich fertig und im September habe ich begonnen zu arbeiten. […] Vom AMS-Berater selber, wenn ich damals gehört hätte und mehr oder weniger aufgehört hätte zu suchen, zu recherchieren oder noch nachzufragen, dann ja, dann wär' ich nicht dort, wo ich jetzt bin."* (QP6biz)
>
> *"Ja, also das [BIZ] dann war wirklich die Stelle, wo ich sagen kann, dort wurde mir wirklich geholfen."* (QP6biz); Ein anderer Teilnehmer ergänzt: *„Also das Gespräch, was ich als positiv empfunden habe, war beim BIZ. Beim AMS bei der Beraterin war es auch nicht allzu prickelnd."* (QP9biz)

Ein Teilnehmer in einer anderen Fokusgruppe erzählt von seinem „Glück", von der Vertretung in der Beratungszone zum BIZ geschickt worden zu sein. Er hatte mit seinem AMS-Berater öfter darüber gesprochen, dass er eine „richtige Ausbildung im Bereich IT, Webdesign, Programmierer" machen möchte.

Dieser war auch „nett“, er wolle ihm nicht eine „Schuld“ zuschieben. Dennoch: *„Wir haben sehr oft drüber gesprochen, aber gar nichts habe ich bekommen, also der hat einfach keine Ahnung.“* Bei einem Kontrolltermin war eine „Vertreterin da, und sie hat mich zu dem BIZ geschickt, Berufsinformationszentrum.“ Beim BIZ wurde ihm eine Liste mit möglichen Berufen zum Auswählen gezeigt, von denen er sich zunächst auch nichts gefunden hat, „was zu mir so gut entspricht.“ Die BIZ-Beraterin empfiehlt ihm einen Kurs im Bereich Buchhaltung/Rechnungswesen, und auch wenn ihn das zu Beginn nicht so interessiert hat, hat er das gemacht – und war positiv überrascht, wie gut ihm das gefällt. Er hat dann den Kurs „Steuerassistenz“ gemacht, abgeschlossen und arbeitet jetzt bei einer Steuerberatungskanzlei. (QP26ausl)

Ein weiterer Teilnehmer beschreibt den Unterschied zwischen der Beratung zum Qualifikationspass und der Betreuung beim AMS(SfA) so: In der Beratung zum Qualifikationspass erhält man mehr Informationen und es wird auf die Ziele der betroffenen Person eingegangen. Der Berater gibt sich Mühe, wenn er eine Information geben will, und fokussiert nicht nur darauf, dass er eine Arbeit findet. (QP31pfl)

Zeit, um sich zu überlegen, was man will und kein Zwang – führt zum Erfolg

Was von den Qualifikationspass-InhaberInnen auch positiv hervorgehoben wird, ist, dass man **Zeit hat, um seine Entscheidung zu überdenken** und **kein Zwang besteht, eine bestimmte Ausbildung zu machen.**

> *„Und die Betreuerin, sie hat mir alles schon gezeigt und geplant, sie hat mir auch die Zeit gelassen, und um alles zu selbst zu entscheiden, also einfach positiv.“* (QP15waff)

Und nur eine Ausbildung, die gefalle, würde auch dazu führen, dass man sie bis zum Ende durchziehe:

> *„Ja, sie geben mir Zeit, du musst denken über alles und dann machen, weil wenn du nicht gefällt diese Ausbildung, dann du nicht bestehen. Deswegen geben mir Zeit und dann diese Ausbildung.“* (QP22ausl)

Ein weiterer Teilnehmer weist darauf hin, dass es wichtig ist, **verschiedene Alternativen und Möglichkeiten durchzudenken und selbst zu recherchieren.** (QP33pfl)

2.1.1.2 Beratungsgespräch(e) aus Sicht der BeraterInnen

Beim **waff** ist die Dauer zwischen der Terminvereinbarung und dem Beratungstermin laut BeraterInnen 4-6 Wochen. Die Terminvereinbarung ist telefonisch oder vor Ort beim Empfang möglich. Intern bekommen die BeraterInnen die KundInnen zugewiesen.

Vom Umfang der Beratung her können die waff-BeraterInnen auch mehrere Gespräche führen. Meistens sind es mindestens zwei, einmal Erstgespräch und Klärung des Anliegens und dann die Antragstellung. Die KundInnen können aber auch mehrmals wiederkommen.

Beim **BIZ** gibt es mehrere Varianten, wie es zur Ausstellung eines Qualifikationspasses kommen kann:
Variante 1: KundInnen werden „aus den Beratungszonen quasi geschickt“ – der/die AMS(SfA)-BeraterIn bucht für den Kunden/die KundIn einen Termin im BIZ, wenn Qualifizierungsbedarf da ist.

Variante 2: Der/die KundIn ist für eine Bildungs- oder Berufsberatung im BIZ und während des Beratungsgesprächs ergibt sich, dass der Qualifikationspass eine geeignete Fördermaßnahme wäre, um

ihn/sie höher zu qualifizieren. Dann stellen die BeraterInnen einen Qualifikationspass aus oder machen bei Bedarf einen Zusatztermin, bei dem sie ihn ausstellen.

Variante 3: AMS(SfA)-BeraterInnen buchen zu Info-Veranstaltungen im BIZ – jedes BIZ hat ca. einmal im Monat eine dieser speziellen Qualifikationspass-Info-Veranstaltungen, da kommen ca. 25 Personen. Diese vorgelagerte Veranstaltung sei sehr hilfreich, viele Personen erfahren erst dort, was der Qualifikationspass ist und können sich dann entscheiden, ob sie das machen wollen oder nicht – und dann gleich Termine vereinbaren.

Im Regelfall gibt es im BIZ einen Beratungstermin, **ein zweiter, falls noch etwas fehlt**, z.B. Dienstzeugnisse, oder das Gespräch so intensiv war, dass der Datensatz noch nicht angelegt werden konnte. Weitere Gründe für einen zweiten Beratungstermin sind **sprachliche Kompetenzen** oder die **Notwendigkeit, sich mit den möglichen Berufen detaillierter auseinanderzusetzen**. Da das AMS nur einen Teil der Lehrberufe als geförderte Ausbildung anbietet, müssen sich die KundInnen manchmal damit auseinandersetzen, welche Aufgabengebiete und Schwerpunkte hinter den Berufsbezeichnungen stecken und feststellen, was für sie das Passende ist. Der/die BeraterIn gibt dann häufig die Aufgabe mit, sich mit jenen Berufen zu beschäftigen, die das AMS „im Angebot hat“, und beim zweiten Termin bekanntzugeben, was das erstrebenswerteste Ziel für sie/ihn ist.

Einer der großen Nutzen der Beratung zum Qualifikationspass beim BIZ ist: **BIZ-BeraterInnen sind Expertinnen für die Qualifizierung und können sich Zeit nehmen**. Das Ergebnis sind Empfehlungen, denen der/die AMS(SfA)-BeraterIn in der Regel folgt, wenn nichts dagegenspricht, „inhaltlich oder budgetär oder wenn das eben nicht den Förderkriterien entsprechen sollte.“ (Ber6b)

Wann stellen die waff- und BIZ-BeraterInnen keinen Qualifikationspass aus?

- Bei KundInnen, die bei A1 oder A2 Niveau sind. Ein Beratungsgespräch auf Deutsch, bei dem es um die berufliche Zukunft geht, sei auf A1 oder A2 Level nicht sinnvoll – da ist es besser nur einen Deutschkurs zu fördern (Ber2w)
- Wenn sich herausstellt – oft auch bei der Info-Veranstaltung –, dass eine andere Beratung wie Drogenberatung oder Wohnungssuche vorrangig sind (Ber7b)
- Wenn der/die KundIn gesagt hat, er braucht das nicht, er möchte zwar nur sein/ihr Deutsch verbessern, aber fühlt sich im Job sicher genug, um keine weitere Ausbildung zu machen; z.B. auch hochqualifizierte Personen aus dem Ausland, die nur Deutschkurse brauchen und wo dann klar ist, dass sie dann einen Job bekommen, wollen keine Berufsperspektiven entwickeln (Ber3w)
- Wenn es nicht sinnvoll erscheint und man in dem Monat schon genügend Qualifikationspässe ausgestellt hat (Ber3w)

Letzteres weist auf einen Punkt hin, der in der Fokusgruppe der BeraterInnen ausführlicher thematisiert wurde: Die BeraterInnen haben **Zahlenvorgaben, wie viele Qualifikationspässe** sie jährlich ausstellen müssen. Dies sei verständlich, weil es Prestigeprojekt der Stadt Wien sei und auch ein politisches Ziel, möglichst viele Qualifikationspässe auszustellen. Vermutlich gebe es deshalb auch so viele Einrichtungen, die ausstellen können. Allerdings führen diese Zahlenvorgaben dazu, dass die BeraterInnen das Gefühl haben, den Qualifikationspass „**verkaufen“ oder manchmal auch „unterjubeln“ zu müssen**. Es gebe **KundInnen, die für eine Qualifikation vorrangig noch nicht geeignet sind**, die BeraterInnen müssen aber, um die Zahlenvorgaben zu erfüllen, trotzdem einen ausstellen. Manchmal **störe** diese Notwendigkeit, den

Qualifikationspass an den/die KundIn zu bringen, auch den **Beratungsprozess zum eigentlichen Anliegen**. Außerdem brauche ein gründlicher Beratungsprozess Zeit und Sorgfalt und das spieße sich mit den Zahlenvorgaben und könnte die **Qualität beeinflussen**: Manche Qualifikationspässe von anderen Instituten würden so aussehen, als ob es nur darum gegangen wäre, eine Zahlenvorgabe zu erfüllen. Und: Das BIZ hätte ein schwerwiegenderes Argument für den Qualifikationspass, weil dort auch ein Förderbudget dranhängt. Beim waff jedoch können Förderungen auch unabhängig vom Qualifikationspass gewährt werden. Auf der anderen Seite könne die Notwendigkeit, Qualifikationspässe auszustellen, aber schon auch dazu führen, dass man den Kunden/die Kundin animiert, z.B. Zeugnisse heranzuschaffen und eine Anerkennung für die Matura zu erwirken.

Das Ausstellen des Qualifikationspasses samt Beratung und Erhebung stellt also einen nicht unerheblichen **Aufwand** dar. Die BeraterInnen stellen fest, dass manchen KundInnen dieser Aufwand auch nicht schlüssig erscheint oder sie die Zeit dafür nicht haben oder aufbringen wollen, wenn sie z.B. nur eine Förderung haben wollen. Es wurde auch in der Diskussion vermutet, dass dies bei der Zielgruppe der waff-KundInnen noch stärker sein könnte, da diese weniger Zeit haben als die AMS-KundInnen. Aber auch beim BIZ wollen KundInnen oft nur einen Deutsch-Kurs und nicht über berufliche Perspektiven sprechen, so die BeraterInnen.

Bei der Beratungsstelle **Interface** findet der Beratungsprozess in Kooperation mit dem waff statt: Die Interface-BeraterInnen legen im Erstgespräch den Qualifikationspass an, machen die Erhebung der Kompetenzen und Vorerfahrungen, die Zielsetzung und den Entwicklungsplan. Damit lassen sich die Qualifikationspass-InhaberInnen beim waff zu den konkreten Qualifizierungsmaßnahmen und Förderungen beraten, da dort die Expertise für Deutschkurse und Förderungen dafür liege. In einem **zweiten Beratungsgespräch** bei Interface geht es dann um den **Gesamtüberblick und die Motivationsförderung.** (I_IF)

Beim **BPI** kommen die Qualifikationspass-InhaberInnen meist über die Testung im Kompetenzzentrum. Dieses Assessment dauert 2 Wochen und beinhaltet folgende Schritte:

1. Clearing-Tag (= Aufnahmetag)
2. Theoretische Testung
3. Persönliches Gespräch
4. Testung in Werkstätten (5 Tage) entsprechend den Lehrjahren
5. Persönliches Gespräch /Reflexion
6. Auswertung und Expertisenerstellung

Ein Beratungsgespräch ist also bereits bei der Testung beinhaltet. Wenn nun jemand aus dem Assessment für den Qualifikationspass in Frage kommt bzw. dieser einen Nutzen bringen würde, wird anschließend an das Assessment noch extra ein Beratungsgespräch zum Qualifikationspass geführt und dieser angelegt. Der Aufwand liegt bei 1-3 Terminen und zwischen 2-6 Stunden. Wenn es keine Zeugnisse gibt oder viele Tätigkeiten zu dokumentieren sind, ist er größer.

2.1.2 Qualifikationspass-Ziele[4] und wie sie zustande kommen

Aus den Schilderungen der Qualifikationspass-InhaberInnen und der BeraterInnen bzw. ExpertInnen konnten drei verschiedene Formen von Zielen im Qualifikationspass identifiziert werden:

- Klares Qualifikationsziel
- Etappenziel vor dem eigentlichen Ziel (Primär- und Sekundärziel)
- Kein oder unklares Ziel

Klare Qualifikationsziele

Klare Qualifikationsziele sind vor allem **Lehrabschlüsse in Bereichen, wo schon gearbeitet oder früher mit einer Lehre begonnen wurde** (z.B. QP2biz, QP9biz, QP12waff, QP27ausl, QP28ausl).

> *„Also ich wollte den Lehrabschluss machen, und hab ihn auch gemacht und das stand auch drin."* (QP12waff)

Aber auch eine bestimmte **kurze Ausbildung, um rasch wieder arbeiten zu können**, z.B. medizinische Pflegeassistenz (QP24ausl).

Lehrabschluss und Pflegeassistenz sind auch jene Qualifikationspass-Ziele, die durch das Qualifikationspass-Budget des AMS finanziert werden, wobei nicht alle Lehrberufe zur Auswahl stehen. (Ber)

Etappenziele

Etappenziele vor dem eigentlichen Ziel sind vor allem die **Verbesserung der Deutschkenntnisse** bzw. das **Erreichen bestimmter Deutsch-Level für die weitere Ausbildung**, z.B. für die Fremdenführerausbildung, die HAK, ein Studium, um in einen Kurs aufgenommen zu werden oder für die Lehrabschlussprüfung über ausreichende Deutschkenntnisse zu verfügen (z.B. QP11waff, QP15waff, QP22ausl, QP24ausl).

So sind z.B. bei den KlientInnen von Interface – Asylberechtigte und subsidiär Schutzberechtigte – Lehrabschlüsse als Qualifikationspass-Ziel am häufigsten (z.B. in den Bereichen Elektromechanik oder Koch/Köchin). Derzeit befinden sich jedoch noch die meisten Personen, die ab 2018 bei Interface einen Qualifikationspass erhalten haben, mit Deutschkursen in der Vorqualifikationsphase.

Aus Sicht von AST steht beim Qualifikationspass eher die Berufsausbildung im Vordergrund, wobei auch bei den dortigen KundInnen fast immer Deutschkurse als Vorqualifikation notwendig sind.

Immer wieder ist auch die **Verbesserung von Basiskenntnissen** (Mathematik, Deutsch) Voraussetzung, um das Sekundärziel, z.B. einen technischen Beruf, anstreben zu können.

In diesem Zusammenhang können auch die Aufnahme in einen (Vorbereitungs-)Kurs oder das Absolvieren eines Brückenkurses oder die Teilnahme an einer BBE-Maßnahme als Etappenziele angesehen werden.

Für manche TeilnehmerInnen scheint auch ein **Lehrabschluss ein Etappenziel** zu sein, um danach eine andere Ausbildung zu machen bzw. zu planen, z.B. Friseurin und dann Ausbildung Heimhilfe (QP34pfl), Fotografie und dann Studium Mediendesign (QP36pfl).

[4] Die Ergebnisse der Online-Befragung zu dieser Fragestellung befinden sich in Teil C, Seite 100.

Kein oder unklares Ziel

Grundsätzlich ist es möglich, Qualifikationspässe auch **ohne Entwicklungsziel** auszustellen.

> *„Also es gibt die Möglichkeit, ein Entwicklungsziel anzugeben, es gibt die Möglichkeit einen Berufswunsch anzugeben, wenn es noch kein konkretes Ziel gibt und es gibt mittlerweile auch die Möglichkeit, gar nichts anzugeben und einfach als empfohlenen Schritt berufliche Orientierung einzutragen."* (Ber3w)

Manche Fokusgruppen-TeilnehmerInnen **kennen** aber auch **ihr Ziel nicht oder es wird diffus beschrieben**:

> *„Es wird schon ein Ziel drinstehen […]."* (QP35pfl)

Wie die Qualifikationspass-Ziele zustande kommen

Die Qualifikationspass-Ziele sind abhängig von:

- Interesse und Berufswunsch der Qualifikationspass-InhaberInnen
- Kompetenzen, Vorerfahrungen, bisherigen Tätigkeiten und Ausbildungen
- Fördermöglichkeiten
- Realisierbarkeit und Ausbildungsangeboten
- Erwerbsstatus (arbeitslos/beschäftigt) und damit einhergehenden Möglichkeiten und Förderkriterien

Durch die Schilderungen der Qualifikationspass-InhaberInnen wird zum einen deutlich, dass die **KundInnen sich mit ihren Zielen ernst genommen fühlen und diese Zielfindung als sehr wichtigen Aspekt der Beratung** erachten.
Wie manche Schilderungen von Qualifikationspass-InhaberInnen zeigen, scheinen BeraterInnen jedoch durchaus auch beratend in dem Sinne tätig zu sein, dass sie den KundInnen **etwas anderes raten, wenn sie deren Ziele als wenig sinnvoll oder machbar erachten**. Dies kommt bei den KundInnen unterschiedlich an: Manche beharren auf ihren Ausbildungswünschen und manche von ihnen setzen sich dann auch durch. Andere folgen der Empfehlung des Beraters/der Beraterin – und manche von ihnen sind damit auffallend zufrieden:

- Ein Teilnehmer erzählt, dass er vier Stunden beim Beratungsgespräch im BIZ gebraucht hätte, um den Berater davon zu überzeugen, dass er eine Qualifizierung im Bereich Gastronomie statt als Reisebetreuer, wie vom Berater vorgeschlagen, machen möchte; er musste „genau argumentieren", hat sich letztlich durchgesetzt; konnte aber schließlich den Kurs nicht beginnen, weil er vom AMS „ausgelistet" wurde. (QP8biz)

- Eine andere Teilnehmerin hat das Beratungsgespräch so wahrgenommen, dass die Beraterin ihr „Berufe aufs Auge drücken" wolle. Die Kundin war davor 13 Jahre selbstständig in der Gastronomie und wollte die Branche nicht wechseln, konnte argumentieren und dann hat das "eh so halbwegs funktioniert". Es dauerte ca. 30 Minuten, um zu argumentieren. Kundin meint, dass ihre Durchsetzungsfähigkeit dabei geholfen hat. (QP1biz)

- Ein weiterer Teilnehmer hat zweimal eine Aufnahmeprüfung für eine Ausbildung im sozialen Bereich nicht bestanden, dann hat er sich für eine Ausbildung in jenem Bereich (BWL) entschieden,

in dem er in seiner Heimat schon studiert hatte. Er ist mit der Idee einer sozialen Ausbildung zur Beratung gegangen und mit einer anderen Idee – Buchhaltung –wieder weg – und hat schon zwei Kurse abgeschlossen. (QP18ausl)

- *„Ich wollte eigentlich noch in die Branche IT gehen, und da hab ich nachgefragt und er hat mir dann aber trotzdem empfohlen, dass ich […] den Weg gehe mit dem Lehrabschluss und ja, das hat mir jetzt dann, jetzt im Nachhinein sehr geholfen, dass ich den Weg gewählt hab.“ (QP12waff)*

Immer wieder entspricht die Wunschausbildung auch nicht den Kriterien für eine finanziell geförderte Ausbildung und der ursprüngliche Ausbildungswunsch muss **mangels Angeboten oder Fördermöglichkeiten geändert** werden.

Das Qualifikationspass-Ziel ist nämlich auch **von den Förderkriterien abhängig**. Laut BIZ-BeraterInnen gestalten diese das Qualifikationspass-Ziel so, dass es zu diesen Förderkriterien des AMS passt. Gibt es gar keinen Kurs, der zu den Förderkriterien passt, muss man mit einer Ausnahmegenehmigung arbeiten. Auch die Auswahl an möglichen Lehrberufen, deren Abschluss durch das AMS gefördert werden, ist laut BIZ-BeraterInnen eingeschränkt. Ein Teilnehmer nennet das eine „Liste mit möglichen Berufen zum Auswählen“ (QP26ausl).

Aus der Fokusgruppe mit den waff- und BIZ-BeraterInnen ist deutlich ableitbar, dass der **Status beschäftigt/arbeitslos einen Unterschied macht**, welches Qualifikationspass-Ziel definiert wird, welche Angebote zur Verfügung stehen und dass dieser Unterschied von den Förderrichtlinien und Zielgruppendefinitionen der ausstellenden Institutionen abhängig ist.

Auch der **Wunsch nach einem sicheren und stabilen Arbeitsplatz** kann die Ausbildungsentscheidung beeinflussen. So erzählt beispielsweise ein Teilnehmer, dass er sich ursprünglich an einer FH für Sozialpädagogik bewerben wollte – und auch schon die erste Runde im Eignungstest geschafft hat – dann aber nach dem Beratungsgespräch doch eine Ausbildung in der Buchhaltung gewählt hat:

> *„Ich habe gesagt, ich will Stabilität und dann ich habe mit meinem Betreuer, der auch sehr kompetent ist, und er hat mir dann gesagt, ja, von meinen Erzählungen hat er gehört, dass ich gut mit Zahlen bin und gut mit Leuten umgehen kann.“ (QP18ausl)*

2.2 Der Weg zur Qualifizierungsmaßnahme

Zwischen dem Erhalt des Qualifikationspasses mit Beratungsgespräch, Festhalten vorhandener Kompetenzen und Berufserfahrungen, Erarbeiten des Qualifikationspass-Ziels und der einzelnen Schritte dorthin **und dem Erreichen des Qualifikationspass-Ziels kann ein langer Weg liegen**. Oftmals geht es um „Vorqualifizierungen" vor der eigentlichen Qualifikationsmaßnahme, vor allem:

- Deutschkurse
- Nachholen von basalen Kompetenzen
- „Ausbildungs-fit" werden, um die Voraussetzungen für einen Vorbereitungskurs oder einen anderen Ausbildungsplatz zu erfüllen

Mehrere Fokusgruppen-TeilnehmerInnen berichteten davon, dass sie die Voraussetzungen für ihre Wunsch-Qualifizierung (noch) nicht erfüllen, z.B.

- Ein Teilnehmer wollte sich für „Job PLUS Ausbildung" als Pflegeassistenz ausbilden lassen; laut Berater **fehlt ihr/ihm dafür aber die 5. Schulstufe** – er müsste dafür die PTS besuchen, muss aber aktuell arbeiten und hat das deshalb nicht weiterverfolgt (QP32pfl).
- Eine andere Teilnehmerin berichtet, dass ihr **Deutschlevel noch nicht ausreichend** für die Pflegeausbildung sei (QP21ausl); ebenso eine Teilnehmerin, die aufgrund ihrer Deutschkenntnisse die gewünschte Aufnahme in den „Kochkurs" bei ZIB-Training (FIA Köchin?) nicht geschafft hat (QP4biz).
- **Aufnahmetests** z.B. bei einer Ausbildung zur Heimhilfe (QP34pfl) oder für die Polizei (QP33pfl) werden als **sehr schwierig** empfunden.

In vielen Fällen **warten die Qualifikationspass-InhaberInnen aber auch auf einen Kursplatz, eine Lehrstelle** oder **einen anderen Ausbildungsplatz:**

- Warten auf einen Platz zur Ausbildung Heimhilfe: *„Ja, interessieren tut es mich schon, aber ich muss nur einen Platz finden."* (QP35pfl)
- Kein Ausbildungsplatz als Schweißer und Elektrotechnik (QP32pfl)
- Ein Jahr Wartezeit auf bfi-Kurs Betriebslogistikkaufmann, weil dieser gerade angefangen hatte (QP12waff)
- Kurs Einzelhandelskaufmann fängt jedes halbe Jahr an (QP31pfl)
- Ein Teilnehmer musste sich aktuell eine Lehrstelle als Programmierer suchen (QP7biz)

Wenn es kein entsprechendes Ausbildungsangebot gibt, **suchen manche Qualifikationspass-InhaberInnen nach Alternativen**, wie ein Teilnehmer, der sich dann für eine Ausbildung im Bereich Kommunikationselektronik entschieden hat (QP13waff) oder eine Teilnehmerin, deren Wunschausbildung Sozialpädagogin wäre. Weil diese aber für eine geförderte Ausbildung zu lange dauert, macht sie jetzt eine Ausbildung zur Assistenzpädagogin – um später vielleicht doch einmal ihre Wunsch-Ausbildung zu verwirklichen (QP17waff).

Manche Fokusgruppen-TeilnehmerInnen scheinen sich auch nach Ausstellung des Qualifikationspasses noch in einer **Orientierungsphase mit einer noch nicht ganz so klaren Zielsetzung** zu befinden, wo **mehrere Ausbildungs-Varianten zur Auswahl** stehen (QP3biz).

Auch aus den ExpertInnen-Interviews wird deutlich, dass schon der Weg bis hin zur eigentlichen Qualifizierungsmaßnahme ein beachtlicher und herausfordernder sein kann.

Der Interviewpartner vom Berufspädagogischen Institut (BPI) bestätigt, dass es zu **Wartezeiten für die Kurse** kommt. Zum einen gibt es nicht für alle InteressentInnen Plätze, zum anderen braucht ein Kurs eine ausreichende Anzahl an TeilnehmerInnen, damit er starten kann, denn es müsse ja auch für den Kursanbieter das Kosten-Nutzen-Verhältnis passen. Vor allem bei Ausbildungen in Nischensektoren (z.B. Karosseriebautechnik) gebe es oft nicht ausreichend Plätze. Im besten Fall betrage die Wartezeit auf einen Kurs 2-3 Monate, es kann aber auch länger dauern.

Die Reaktion der KlientInnen auf Verzögerungen: Manche seien realistisch, manche werden „eher ungehalten“ und verstehen nicht, warum es nicht gleich weitergeht.

> *„Die sind froh bei uns zu sein und zu zeigen, was sie können, dann machen wir eine Empfehlung und dann dauerts und das verstehen die Klienten manchmal nicht, warum es nicht gleich weitergeht.“ (I_BPI)*

Ein **Scheitern an Aufnahmeprüfungen** nimmt er gehäuft bei jenen Personen wahr, die eine komplette Ausbildung brauchen, z.B. FIA.

> *„Was wir festgestellt haben, wenn wir Leute zu externen Bildungsträgern schicken, z.B. zur Facharbeiterintensivausbildung, also Personen, die eine komplette Ausbildung brauchen, weil einfach zu wenige Kenntnisse da sind, dann merkt man in letzter Zeit, dass die Leute einfach nicht fit genug sind, um Aufnahmeprüfungen zu bestehen.“* (I_BPI)

Die gängigsten Hürden bei Vorbereitungskursen oder Aufnahmetests seien die **Fachsprache und „grundlegende mathematische Kenntnisse“**, z.B. Flächen- oder Volumenberechnungen.

Deshalb gibt es jetzt eine neue Ausbildungsschiene, nämlich **Brückenkurse zur Vorbereitung auf Aufnahmeprüfung**, die durch die MA17 finanziert werden. Hier werden Fachsprache und Grundmathematik unterrichtet und bei Bewerbungen unterstützt.

Eine Diskriminierung – etwa wegen Migrationshintergrund – beim Zugang zu den Ausbildungen sieht der Experte nicht. *„Diskriminierung sehe ich eigentlich nicht. Es ist einfach Grundlegendes, das einfach fehlt.“ (I_BPI)*

Auch das Unterstützungsangebot der BBE Qualifikationspass bei ZIB Training zielt in einem hohen Ausmaß auf Begleitung von Qualifikationspass-InhaberInnen in dieser Phase vor der eigentlichen Qualifizierung ab: Die BeraterInnen unterstützen Personen dabei, „ausbildungsfit“ zu werden und helfen bei der Einreichung bei der Lehrlingsstelle, beim Finden eines Vorbereitungskurses oder bei Kostenvoranschlägen für Ausbildungen.

Die Hürden, die die Interviewpartnerin der BBE QP nennt, sind ähnliche, die auch im Interview mit dem BPI aufgezeigt wurden:

- Es gibt **weniger Ausbildungsplätze als InteressentInnen**, deshalb ist ein **Bewerbungsverfahren für eine Ausbildung** mit einem Bewerbungsverfahren für einen Job zu vergleichen. Den KundInnen ist das am Anfang oft nicht bewusst, dass z.B. bei einer Einladung zu einem Info-Tag unter Umständen ein Assessment-Test mit ihnen gemacht wird. Da werden sie intensiv darauf vorbereitet.
- Es braucht ausreichende **Deutschkenntnisse,** um der Ausbildung folgen zu können, weshalb auch diese eine Voraussetzung für eine Aufnahme sind.

- Schließlich braucht es noch andere **Basiskenntnisse**, um einen Aufnahmetest zu bestehen, insbesondere im Bereich Mathematik oder EDV. Wenn hier Mängel vorhanden sind, muss daran auch im Vorfeld gearbeitet werden.

Schließlich wurden auch in der BeraterInnen-Fokusgruppe **Hindernisse und Verzögerungen bei Ausbildungen durch strukturelle und institutionelle Rahmenbedingungen** thematisiert. Genannt wurde beispielsweise das **Vertragsprozedere zwischen AMS und Schulungsträgern**: Insbesondere zu Jahresende sei oft nicht klar, wann Info-Tage bei den Ausbildungsträgern im Jänner, Februar sind, weil die Verträge zwischen Schulungsträgern und AMS noch nicht fixiert sind. Das seien „richtige Saisonen", und wenn ein Kunde im Dezember komme, könne man ihm schon sagen, „dass er nicht Gas geben braucht", weil das dauert, bis die Info-Tage feststehen und stattfinden (Ber7b).

Ein weiteres Beispiel war der **Mangel an berufsbegleitenden Ausbildungen** z.B. für (dringend benötigte) Pflegeassistenz.

Ein Ausbau von **Ausbildungsangeboten** in Richtung größere Bandbreite, auch Frequenz und weniger Wartezeit wäre notwendig. Durch die zeitlichen Verzögerungen würden Qualifizierungen dann doch nicht realisiert und die Arbeit der BeraterInnen versande. (Ber)

Zusammengefasst bedeutet das, dass **Qualifikationspass-InhaberInnen unter Umständen über einen längeren Zeitraum in dieser Phase vor der eigentlichen Qualifizierungsmaßnahme verbringen, um Voraussetzungen wie Deutschkenntnisse oder andere Basiskenntnisse für einen Ausbildungs- oder Kursplatz zu erlangen**. Aus den Beschreibungen in den Fokusgruppen und den Interviews wird ersichtlich, dass dies auch mehrere Jahre dauern kann, insbesondere, wenn Deutsch von Grund auf erlernt werden muss.

> *„Da braucht es einfach viel, viel mehr Zeit und wir sind es aber gewohnt alles effizient und schnell zu haben und da können diese Menschen nicht mithalten." (I_FB)*

Auch Wartezeiten auf Kurse oder Ausbildungen können dazu beitragen, dass der Start in die konkrete Qualifizierungsmaßnahme verzögert wird.

Ebenso können Verzögerungen auch dadurch entstehen, dass für die Lehrlingsstelle **formale Voraussetzungen für die Zulassung zur Lehrabschlussprüfung** fehlen (Glaubhaftmachen von Fertigkeiten, Zeugnisse,…).

2.3 Umsetzung der Qualifizierungsmaßnahme

Während der Phase der konkreten Qualifizierung – sei es ein Vorbereitungskurs auf die Lehrabschlussprüfung oder eine curriculare Ausbildung, gilt es auch einige Hürden oder Stolpersteine zu überwinden.

Die Fokusgruppen-TeilnehmerInnen erzählen beispielsweise davon, dass die **Betreuung von Kindern und das Lernen** nicht so leicht unter einen Hut zu bringen sind, z.B. wenn die Kinder für die Schule Unterstützung brauchen (vor allem ab Gymnasium) oder wenn kleine Kinder zuhause beim Lernen stören

(z.B. QP3biz, QP4biz, QP13waff, QP17waff). Frauen sind mit dem Hauptanteil an Betreuungsleistungen davon überproportional betroffen (siehe dazu auch 3.5 und 3.6)

> *„Stellen Sie sich vor, wie schwierig das für Damen sein kann, vor allem unsere Männer, wo sie nur gewohnt sind, alles erledigt zu sein und wir müssen uns um den Haushalt kümmern und um die Kinder und auch unsere eigene, uns, ja was machen, unsere eigene.“ (*QP17waff)

> *„Und ich habe keine Möglichkeit, ich hab eh zwei gemacht, […] ich habe Kinder, die sind klein, die sind Zwillinge und in Kindergarten gehen und es ist nicht möglich für mich, jeden Mal diese Deutsch-Kurs machen.“* (QP4biz)

Finanziell wird es sehr schwierig, wenn man nicht regulär beschäftigt ist (z.B. QP13waff, „Job mit Ausbildung“, QP11waff) oder Geld für (Foto-)Ausrüstung braucht (QP36pfl). Finanziell schwierig ist es für manche auch, den Eigenanteil für den Kurs zu bezahlen (QP15waff).

> *„Weil ich immer, immer Mitte des Monats im Minus, ich kämpfe immer noch. Aber wie Sie gesagt haben, den Ziel will ich unbedingt erreichen, aber wenn es nicht geht...“* (QP13waff)

In dieser Phase müssen Menschen Abstriche machen, damit es sich finanziell ausgeht – z.B. kein Urlaub, kein Fortgehen, kein Auto oder Motorrad (QP13waff).

Neben dem Mangel an Geld gibt es auch Mangel an Zeit: Insbesondere für Beschäftigte, die ganztags arbeiten, stellt die berufsbegleitende Ausbildung eine echte Herausforderung dar – z.B. am Abend in den Kurs zu gehen, wenn man 40 Stunden arbeitet (QP12waff) oder Zeit zum Lernen zu finden (QP14waff; QP30pfl).

Was die Zeiteinteilung betrifft: Hier kann einem auch der Arbeitgeber einen Strich durch die Rechnung machen. Die BeraterInnen von Interface berichten, dass es bei prekären Arbeitsplätzen manchmal **schwierig ist, fixe Zeit für einen (Deutsch)Kurs zu finden**, wenn die Arbeitgeber **keine fixen oder nur sehr kurzfristig Arbeitseinsatzpläne** machen oder einfach anrufen, wenn man zur Arbeit kommen soll. Aus Angst, den Job zu verlieren, bleiben die KlientInnen dann flexibel und können keinen Deutschkurs besuchen. Sie haben einen konkreten Klienten, der nur 2 Monate einen fixen Dienstplan bräuchte, um einen Deutschkurs besuchen zu können, aber der Arbeitgeber unterstützt das nicht (I_IF).

Neben finanziellen und zeitlichen Engpässen können **auch andere individuelle Situationen oder Problemlagen** die Ausbildung erschweren, z.B. Schwierigkeiten in der Familie, Gewaltthemen oder Vorstrafen (I_BPI).

Ausbildung und Lernen überfordern auch teilweise – „Job mit Ausbildung“ sei stressig und schwer (QP37pfl), **Fachbegriffe auf Deutsch** seien schwer zu lernen (QP22ausl).

> *„Schwierig, (…), ja, wir sind richtig in einer Schule, wir haben ständig Schularbeit und ehrlich gesagt, es hat mir wirklich bis jetzt sehr schwer getan.“* (QP17waff)

Auch die **Qualität der Kurse und Ausbildungen sowie die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit damit** können das Lernen und das Durchhaltevermögen beeinflussen.

> *„Aber, ich war nicht zufrieden, dauert 3 Monate und diese 3 Monate mehr als 2 Monate wir haben kein Lehrer, immer ich gehe dort, sagen heute ist krank, nächste Woche hat gesagt seine Kind auch ist krank und und und so weiter und fertig gemacht ohne Erfahrung nur Beispiel ich glaube, vielleicht 15 Tage dort Arbeit gemacht, aber wir waren 6 Personen, nicht, niemand zufrieden. … In zum Beispiel Schweißen haben selber gemacht, ohne Lehrer und Rohrverlängerung, und so weiter, aber immer selber gemacht, ohne Lehrer.“* (QP25ausl)

> *„Ja für mich war das ganz gut, also, wir haben, wir haben eigentlich 2 Mal die Woche zum selber lernen, also die Gruppe hat sich getroffen, […] in dem Institut, […] wir haben dort getroffen und haben zusammen gelernt. Aber sonst die anderen Tage war der Lehrer immer dabei und er war ganz gut der Lehrer, also."* (QP28ausl)

2.3.1 Abbruch, Unterbrechung

Die Herausforderungen während der Umsetzungsphase können auch dazu führen, dass die Qualifizierungsmaßnahme oder das Verfolgen des Qualifikationspass-Ziels oder der Etappenziele unterbrochen oder auch abgebrochen werden. Nach den Schilderungen der Fokusgruppen-TeilnehmerInnen kommt es dazu beispielsweise durch:

- **Geburt eines Kindes, Karenz** (QP11waff, QP28ausl)
- **Fehlende Zeit zum Lernen** (wenn berufstätig)
- **Abbruch seitens AMS**: Ein Teilnehmer erzählte, er sei vom AMS aus der Ausbildung zum Restaurantfachmann „ausgelistet" worden und musste eine Stelle annehmen, bevor er mit dem Kurs beginnen konnte. (QP8biz)
- **Mut verloren bei Aufnahmeverfahren:** Ein Teilnehmer hat die erste Runde bei einem Aufnahmeverfahren für eine FH geschafft, ist dann aber ausgestiegen, weil es zu viele BewerberInnen gab und er einen „stabilen Job" haben wollte. (QP18ausl)
- **Ausbildung entspricht nicht den Erwartungen,** Chef oder Lehrleiter „komisch" (QP31pfl, QP33pfl)
- **Faulheit, private Probleme** (QP34pfl)

Besonders ausschlaggebend dürfte aber die **finanzielle Situation** sein. Die Abbruchquote wäre geringer, wenn die finanzielle Situation besser wäre, so ein Diskussionspunkt in einer der Fokusgruppen. Aufgrund der schlechten finanziellen Situation sei es manchmal eine verlockendere Option, Hilfsarbeit zu machen und wenigstens Urlaubs- und Weihnachtsgeld zu bekommen (QP16waff, QP15waff stimmt zu). Ein Teilnehmer hat z.B. ein Angebot für einen Auslandseinsatz beim Bundesheer erhalten, das finanziell sehr attraktiv ist. Dadurch wird er den Weg zu seinem Ausbildungsziel Grafik- oder Mediendesigner wieder unterbrechen und hadert selbst mit diesem Dilemma (QP32pfl).

Auch im Experten-Interview mit dem BPI wird darauf hingewiesen, dass eine **Änderung im Familieneinkommen** – wenn beispielsweise das Partnereinkommen aufgrund von Arbeitslosigkeit geringer wird – immer wieder zu Abbrüchen von Ausbildungen führen.

> *„Wir merken das bei der Facharbeiterintensivausbildung im Bereich Glasbautechnik, da reden wir von 18 Monaten Ausbildungszeit, da gibt es den einen oder anderen Fall, die stehen die Ausbildungszeit nicht durch, weil sie finanzielle Probleme bekommen. Und sie müssen zwischendurch austreten und eine Beschäftigung aufnehmen, weil es kann sich ja auch in der Familie etwas geändert haben. Also wir haben Fälle gehabt, wo die Ehefrau arbeitslos geworden ist und dann geht es ohne Familieneinkommen nicht mehr." (I_BPI)*

Eine große Rolle spiele deshalb die **Ausbildungsdauer**, ob es sich für die Betroffenen ausgeht. Je kürzer die Ausbildung, desto geringer die Wahrscheinlichkeit, dass diese aus finanziellen Gründen abgebrochen werden muss.

Abbruchgründe können auch sein, dass eine Kursteilnahme aufgrund **familiärer Probleme** oder **Übersiedlung** nicht mehr möglich ist. Vereinzelt werden Ausbildungen auch aufgrund von **psychischen**

Problemen und stationären Behandlungen abgebrochen. Ganz selten kommen **Kursausschlüsse** als disziplinäre Maßnahmen wegen unentschuldigter Abwesenheiten oder Radikalismus vor. (I_BPI)

Außerdem seien Ausbildungsabbrüche **zielgruppenabhängig** und kämen bei AMS-KundInnen und Vorbereitungen auf die außerordentliche Lehrabschlussprüfung – im Vergleich zum regulären Lehrlingsbereich – eher selten vor. Auffallend sei, dass ein **Asylbescheid** bei AsylwerberInnen immer wieder zu Abbrüchen führt, und zwar nicht nur ein negativer, sondern auch ein positiver Bescheid. (I_BPI)

Aus den Schilderungen in den Fokusgruppen ist auch der Eindruck entstanden, dass die **Klarheit des Ziels und der einzelnen Schritte dorthin** auch wesentlich zum Beibehalten des Wegs beitragen bzw. umgekehrt Unterbrechungen und Abbrüche wahrscheinlicher sind, je unklarer das Ziel und je geringer die Identifikation damit sind.

2.4 Der Prozess bei der Lehrlingsstelle

Da der größte Anteil der Qualifikationspass-Ziele der außerordentliche Lehrabschluss ist, sind die **Zulassung zur Lehrabschlussprüfung** und die **Lehrabschlussprüfung** selbst **wesentliche Meilensteine** auf diesem Weg. Und die Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer eine wichtige Akteurin im „System Qualifikationspass."

Die Zulassung zur außerordentlichen Lehrabschlussprüfung ist **abhängig davon, dass der/die KandidatIn die einschlägigen Fertigkeiten, Kenntnisse und Arbeitserfahrungen glaubhaft machen kann.** Zum einen über Dokumente wie Dienstzeugnisse, zum anderen über eine mündliche und/oder schriftliche Schilderung der Tätigkeiten, die verrichtet wurden.

Die **Bewertung, ob die Unterlagen und Angaben für die Zulassung reichen oder ob noch Ausbildungs- oder Praxisschritte fehlen, liegt bei der Lehrlingsstelle.** Dies wurde in der BeraterInnen-Fokusgruppe auch kritisch thematisiert (siehe dazu 8.1). Der Vorteil für Qualifikationspass-InhaberInnen liege aber laut Lehrlingsstelle vor allem auch darin, dass es eine „Vorstufe", „Anbahnungsphase" gibt, in der die Voraussetzungen für die Zulassung geklärt und auch schriftlich festgehalten werden können. Der/die Kandidatin muss sich noch nicht sofort für die Zulassung anmelden und weiß trotzdem, ob er/sie die Voraussetzungen erfüllt oder was dafür noch fehlt.

Der Prozess im Detail, wie er sich aus den ExpertInnen-Interviews darstellt:

Der/die KandidatIn kommt zum Erstgespräch in die Lehrlingsstelle. Im Idealfall hat er/sie den **Qualifikationspass mit Laufzettel und einen USB-Stick mit den Dienstzeugnissen** dabei. Im Qualifikationspass ist bereits erfasst, welche Kenntnisse und Erfahrungen der/die KandidatIn mitbringt. Auf dem USB-Stick sind vorhandene Nachweise dabei. Für fehlende Dienstzeugnisse – die z.B. bei Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund oft nicht vorhanden sind – gibt es laut BeraterInnen-Fokusgruppe sogenannte „Ersatzarbeitsbescheinigungen", die sich sehr bewähren würden (Ber). Zentral ist jedoch, dass **der/die KandidatIn in diesem Gespräch die Tätigkeiten und erworbenen Kenntnisse mit eigenen Worten beschreiben und damit „glaubhaft machen" kann**. So müssen KandidatInnen, bei denen Original-Dokumente für Praxisnachweise fehlen, im Rahmen dieses Termins ein Tätigkeitsprofil verfassen, bei dem sie die Tätigkeiten in ihrer bisherigen Berufspraxis beschreiben:

> *„Wir verlangen dann ein Tätigkeitsprofil, wo die Kandidaten selbst ein 1- bis 2-seitiges Blatt vollschreiben, was sie in ihrer Heimat in der Küche jetzt angenommen gemacht haben. Aufgrund dessen entscheidet dann immer der Prüfungsmanager, ob das ausreichend ist oder nicht."* (I_WKW_4)

Laut Lehrlingsstelle komme es dabei immer wieder vor, dass die KandidatInnen die Formulierungen aus der Qualifikationspass-Beratung benutzen, es ihnen aber schwerfällt, die Tätigkeiten in eigenen Worten zu erläutern. Auch, dass verschiedene KandidatInnen dieselben Formulierungen benutzen, die – so die Vermutung – von denselben BeraterInnen oder Beratungsstellen stammen. **Wesentlich sei jedoch eine individuelle Glaubhaftmachung in eigenen Worten.** Auf diesen Punkt könnte in der Beratung als Vorbereitung auf die Lehrlingsstelle noch ein stärkerer Fokus gelegt werden.

> *„Dass das wirklich mit den Worten des Kandidaten ist, […] was hat er gemacht, wo war er, was war seine Stelle, mit welchen Geräten hat er gearbeitet, wenn es eine technische Prüfung sein wird, dass man da wirklich nachvollziehen kann, was hat der Kandidat geschrieben, damit halt einfach die Glaubhaftmachung auch dahintersteht. Weil es bringt mir nichts, wenn der Berater bei fünf Qualifikationspässen das gleiche reinschreibt [...] – ist eh die Seltenheit, aber das ist halt wirklich was, wo man sagen kann, da würden sie uns und auch den Kandidaten definitiv helfen." (I_WKW_2)*

> *„Das Einzige was mir hin und wieder aufgefallen ist, dass im Qualifikationspass selbst zum Beispiel Tätigkeiten aufgelistet werden und wenn man dann den potenziellen Kandidaten auf die Tätigkeit anspricht und vielleicht nachfragt, dass der eigentlich keinen Plan hat, von was ich jetzt da rede. Also dass man da eventuell schauen könnte, dass man die Tätigkeiten nicht so verallgemeinert, sondern mehr spezifiziert irgendwie." (I_WKW_3)*

Gelegentlich komme es auch vor, **dass im Qualifikationspass andere Zeiten drinstehen als auf den Dienstzeugnissen.** Deswegen sei es auch wichtig, dass die KandidatInnen zusätzlich zum Qualifikationspass die Dienstzeugnisse dabeihaben, damit die Lehrlingsstelle das überprüfen kann. Ideal wäre es natürlich, wenn die Zeiten auch im Qualifikationspass immer jenen in den Dienstzeugnissen entsprechen. (I_WKW_4)

Nun kann es bei diesem Erstgespräch verschiedene Ergebnisse geben:

1. Der/die **KandidatIn erfüllt alle Voraussetzungen und meldet sich für die Zulassung zur Lehrabschlussprüfung an**. Damit wird das Zulassungsverfahren eingeleitet und die Zulassungsgebühr fällig.

2. Der/die **KandidatIn erfüllt alle Voraussetzungen, möchte sich aber erst zu einem späteren Zeitpunkt für die Zulassung zur Lehrabschlussprüfung anmelden**. Da es erst mit der Anmeldung zum Anlegen eines Akts kommt, spielt in diesem Fall der Qualifikationspass eine sehr nützliche Rolle: In diesem bestätigt nämlich die Lehrlingsstelle mit einem schriftlichen Vermerk, dass die Voraussetzungen zur Zulassung aus behördlicher Sicht gegeben sind: „Laut vorgelegter Unterlagen Fertigkeiten und Kenntnisse glaubhaft gemacht" (WKW_1). Der/die KandidatIn erhält damit die Sicherheit, dass ihm/ihr die Voraussetzungen bestätigt wurden und dass dies gültig bleibt – auch wenn dann beispielsweise die Anmeldung zur Zulassung ein/e andere/r MitarbeiterIn macht. Das sei „in Stein gemeißelt" und als „kurzer Dienstweg" eine „Wiener Spezialität" (I_WKW_1). Früher gab es immer wieder das Problem, dass KandidatInnen, die noch nicht die Sicherheit hatten, dass sie schon alles „beisammen haben" (I_WKW_1), die vielleicht auch noch einen Kurs machen wollten, nicht gewusst haben: Kann ich dann, wenn ich den Kurs mache, am Ende überhaupt antreten? Diese Unsicherheit wird durch diese „Vorab-

Zulassung“ (I_WKW_2) behoben. Ob dann trotz dieses Vermerks bei der tatsächlichen Anmeldung zur Zulassung die Dokumente (auf USB-Stick) noch einmal mitgebracht werden müssen, war aus den Interviews heraus nicht ganz eindeutig – ein Interviewpartner sagte nein, der Vermerk reiche (I_WKW_1), eine andere Interviewpartnerin meinte, die Dokumente müssten solange mitgebracht werden, bis es einen Zulassungsbescheid gebe (I_WKW_4). Auch ob der Vermerk in den Qualifikationspass direkt hineingeschrieben wird oder aber auf den Laufzettel (falls vorhanden), war nicht eindeutig. Auf jeden Fall zeigt diese nützliche, wenn auch etwas fragile Konstruktion die Wichtigkeit der Qualifikationspass-Mappe und ihrer Nutzung: Denn der Vermerk scheint nur dort stattzufinden und kann auch nur stattfinden, wenn der/die KandidatIn den Qualifikationspass mitbringt. Einfacher würde es ohnedies sein, würde der/die KandidatIn bei Vorliegen der Voraussetzungen gleich um Zulassung ansuchen. Gründe, warum das manche KandidatInnen nicht machen, könnten zum einen in der Zahlung der Gebühr liegen oder darin, dass sie sich noch nicht ganz sicher sind oder erst noch einen Kurs besuchen oder ein Praktikum machen wollen, bevor sie um Zulassung ansuchen. (I_WKW_1, I_WKW_4)

3. **Der/die KandidatIn erfüllt aus Sicht der Lehrlingsstelle nicht alle Voraussetzungen für die Zulassung:** Auch in diesem Fall ist der Qualifikationspass ein sehr nützliches Instrument, insbesondere wenn er **einen Laufzettel** enthält. Auf dem kann dann nämlich – ganz offiziell mit Stempel – festgehalten werden, welche Voraussetzungen für die Zulassung noch fehlen:

   „Mit dem Laufzettel, den sie dann dabei haben, da können wir eben draufschreiben, wenn ein Kurs noch fehlen würde für die Erfahrung, weil wir das ja trotzdem alles individuell entscheiden müssen und prüfen müssen und dass man da eben sagen kann, ja wenn sie zum Beispiel den Kurs für Büro für 3 Monate noch besitzen, dann wären sie an und für sich auch super vorbereitet […] und haben eben die Zeit drinnen, die sie benötigen und das können wir dann vorab bestätigen mit diesem Laufzettel und mit diesen Daten, die in diesem Qualifikationspass angegeben sind. Das ist dann natürlich leichter, sie bekommen den Stempel von uns drauf, mit den Worten: Vorbereitungskurs noch, für den und den Beruf für ca. 3 Monate, und dann einfach noch einmal kommen und dann kann man definitiv die Zulassung ausstellen.“ (I_WKW_2)

Diese Schriftlichkeit würde auch **Sicherheit in der Rückmeldung an die jeweiligen BeraterInnen** (waff, AMS, BBE) geben:

> *„Wenn ein Laufzettel vorhanden ist, ist es von unserer Seite natürlich leichter mit dem Berater auch zu kommunizieren, weil da können wir konkret draufschreiben, ok, die Voraussetzungen passen, er kann sich aktiv auf die Prüfung quasi vorbereiten oder es fehlen so und so viele Monate oder der Beruf x, y ist nicht in unserem Sinn, es wäre der Beruf so und so möglich und damit haben wir eine Bestätigung, also wir kopieren uns den Laufzettel auf jeden Fall, das heißt, wenn der Kandidat mal wieder kommen sollte, wissen wir genau, ok, das hat er uns damals vorgelegt und der Berater hat natürlich auch was in der Hand und muss jetzt nicht nur auf den Kandidaten, sage ich jetzt mal, hören oder glauben, was der sagt, und so kann man da auch besser schauen, dass der in die richtige Kursbetreuung oder was auch immer für die richtige Vorbereitung kommt.“ (I_WKW_3)*

Auch wenn es für die Lehrabschlussprüfung kein vorgeschriebenes Deutsch-Level gibt: Dadurch, dass sie auf Deutsch stattfindet, sind ausreichende Deutschkenntnisse notwendig, um die Prüfung absolvieren zu können. Sollte beim Erstgespräch in der Lehrlingsstelle **auffallen, dass die Deutschkenntnisse vermutlich**

nicht reichen würden, wird auch die Verbesserung der Deutschkenntnisse als Empfehlung auf dem Laufzettel vermerkt. Dies betrifft insbesondere auch die Beherrschung der Fachbegriffe:

> *„[Wenn] das Problem ist, dass die Deutschkenntnisse nicht reichen für eine Facharbeiterprüfung, weil wir natürlich, wir sind in Österreich und haben das Prüfungsgesetz alles auf Deutsch, und die Amtssprache ist eben Deutsch und somit können sie auch bei der Prüfung keine Dolmetscher mitnehmen. Das ist dann das Problem, […] wo wir sagen, prinzipiell die Zulassung wäre vorhanden, aber die Deutschkenntnisse sind noch so schwach, dass sie die ganzen Facharbeiter-Begriffe noch nicht können. Wir sind da natürlich sehr wohlwollend den Kandidaten gegenüber und sind auch sehr fair und sagen dann, prinzipiell die Zulassung [...] würden sie bekommen, aber Ihre Deutschkenntnisse sollten sie dann noch aufbessern, damit sie auch wirklich die Prüfung schaffen.“* (I_WKW_2)

Der Laufzettel scheint als Kommunikationsmittel zwischen KandidatIn, BeraterInnen und Lehrlingsstelle also ein äußerst nützliches Tool zu sein. Er ist jedoch nicht in jedem Qualifikationspass enthalten – es könnte eine **sinnvolle Erweiterung des Qualifikationspasses sein, diesen Laufzettel systematisch beizufügen.**

Wenn Qualifikationspass-InhaberInnen bei der Lehrlingsstelle abgewiesen werden müssen, sei dies meist mit Missverständnissen verbunden, z.B. wenn etwas im Qualifikationspass steht, was beim Gespräch in der Lehrlingsstelle nicht glaubhaft gemacht werden kann. (I_WKW_1) oder weil die KandidatInnen relevante Unterlagen, die sie dabeihaben, nicht herzeigen. Meist ließe sich das im direkten Kontakt zwischen Lehrlingsstelle und BeraterInnen im Nachhinein klären.

Immer wieder komme es auch vor, dass **Qualifikationspass-InhaberInnen beim Erstgespräch bei der Lehrlingsstelle nicht sagen, dass sie einen Qualifikationspass haben**. Man komme dann oft im Laufe des Gesprächs drauf. Eine Interviewpartnerin aus der Lehrlingsstelle erklärt sich das mit der Nervosität der Betroffenen bei diesem ersten Gespräch. (I_WKW_2). Auch aus den anderen Interviews geht hervor, dass bei diesem Termin die KandidatInnen oftmals nervös, aufgeregt oder angespannt sind.

Immer wieder kommen dann abgewiesene Qualifikationspass-InhaberInnen ein zweites Mal, weil ihnen ihr/e (waff/AMS)-BeraterIn gesagt hat, sie müssten den Qualifikationspass herzeigen oder der/die BeraterIn ruft an und fragt nach und es klärt sich auf diese Art und Weise auf, dass der/die KandidatIn einen Qualifikationspass hat. (I_WKW_3).

Hat der/die KandidatI dann die Zulassung zur Lehrabschlussprüfung, dann kann er/sie sich als nächsten Schritt zur Lehrabschlussprüfung anmelden – **Zulassung und Anmeldung sind zwei verschiedene Schritte.** Zwischen Zulassung und Anmeldung kann der/die Betroffene sich auch Zeit lassen, noch einen Vorbereitungskurs machen etc. – die Zulassung gilt, solange es den Lehrberuf mit den geprüften Voraussetzungen gibt**.**

> *„Also das kann der Kandidat dann wirklich frei entscheiden und sagen, ich habe zwar die Zulassung und ich könnte jetzt zum Beispiel in 2 Jahren auch antreten, weil er zum Beispiel noch ein Auslandsstudium machen möchte, aber davor eben die Sicherheit haben möchte, dass er zu einer Prüfung antreten kann. […] Diese Zulassung ist eben, dass sie wissen, sie haben die Vorrausetzungen erfüllt, sie dürfen zu einer Prüfung antreten, aber der Zeitpunkt ist noch nicht gegeben, deswegen melde ich mich dann einfach später an mit der Zulassung. Da brauchen sie auch keine Unterlagen mehr vorlegen.“ (I_WKW_2)*

Zwischen der Anmeldung zur Prüfung und der Prüfung vergehen dann wieder **ca. zwei bis drei Monate**, das komme auf die Berufsgruppe an und wie oft Prüfungen stattfinden. Auch in dieser Phase kann noch berücksichtigt werden, wenn ein Kandidat/eine Kandidatin z.B. noch einen Vorbereitungskurs machen und später drankommen möchte. Vier Wochen vor der Prüfung wird dann die Einladung ausgeschickt.

Zur Prüfung selbst: ca. 20-25% KandidatInnen (für alle Lehrberufe) schaffen die Prüfung beim ersten Mal nicht (I_WKW_1) sie können zweimal kostenfrei zu Wiederholungsprüfungen antreten. Es falle auf, dass etliche, die beim ersten Mal „mit Bomben und Granaten durchfallen", drei Monate später bestens vorbereitet antreten und die Prüfung bestehen (I_WKW_1). Dies wird in mehreren Interviews mit der Lehrlingsstelle darauf zurückgeführt, dass man beim zweiten Mal schon wisse, wie die Prüfung abläuft. Es gebe aber auch KandidatInnen, die sich die Prüfung beim ersten Mal – relativ unvorbereitet – eher mal anschauen, weil es ohnedies eine zweite und dritte Möglichkeit gibt. Eine zusätzliche Unterstützungsmöglichkeit wird auch darin gesehen, in den Prüfungsvorbereitungen nicht nur auf die Inhalte, sondern auch auf den Ablauf der Prüfung einzugehen, das könnte auch Nervosität bei den KandidatInnen reduzieren (I_WKW_3).

Teilweise muss bei den Prüfungen auch noch mit der Hand geschrieben werden – auch damit tun sich manche KandidatInnen schwer, so die Beobachtung eines Interviewpartners (I_WKW_3). Auf der anderen Seite gibt es immer wieder auch Schwierigkeiten, mit dem Computer umzugehen. Gerade im kaufmännischen Bereich müssten aber grundlegende digitale Kompetenzen und z.B. der Umgang mit Office erwartet werden können – auch in diese Richtung könnte bei den Vorbereitungskursen stärker geschult werden.

Manche KandidatInnen scheinen auch nicht zu erwarten, dass eine Lehrabschlussprüfung so ein hohes Niveau habe. Insbesondere, wenn sie keinen Kurs gemacht haben, tun sie sich dann bei der Prüfung schwer – ein **Vorbereitungskurs wird von der Lehrlingsstelle deshalb auf jeden Fall empfohlen**! Bei der Auswahl des Kursanbieters sollte man auf gute Qualität achten – es gebe „ein paar seriöse Player und andere, die gelegentlich am Kuchen mitnaschen wollen." (I_WKW1)

3 Herausforderungen nach bestimmten Zielgruppen-Merkmalen

Der Qualifikationspass verfolgt das Ziel, dass Personen mit maximal Pflichtschulabschluss oder mit einer in Österreich nicht anerkannten höheren Ausbildung sich höher qualifizieren, um am Arbeitsmarkt bessere Integrationschancen und Aufstiegsmöglichkeiten zu haben. Formal handelt es sich dabei um folgende vier Qualifikationswege:

- Abschluss einer schulischen Berufsausbildung
- Lehrabschlussprüfung für den Lehrberuf
- Curriculare Ausbildung
- Gleichhaltung/Nostrifikation

Diese sehr klare Zielsetzung des Qualifikationspasses trifft auf **Zielgruppen mit sehr unterschiedlichen Problemlagen, Bedürfnissen und Rahmenbedingungen.** Um den Qualifikationspass für die einzelnen Personen und Zielgruppen zu einem erfolgreichen Instrument zu machen, könnte es in der Beratungs- und Unterstützungspraxis sinnvoll sein, diese Unterschiede zu berücksichtigen. Diese jeweiligen Unterschiede, die für Qualifikationspass-InhaberInnen aus unserer Sicht relevant sind, sollen im Folgenden etwas detaillierter dargestellt werden.

Folgende Merkmale scheinen maßgeblich für bestimmte Unterschiede in den Problem- und Bedürfnislagen zu sein:

- Migrationshintergrund bzw. Sprachkenntnisse Deutsch
- Herkunftsland
- Aufenthaltsstatus
- Höhere Ausbildung im Ausland erworben
- Geschlecht
- Betreuungspflichten, Familienstatus (alleinerziehend)
- Erwerbsstatus (beschäftigt/arbeitslos)
- Basale Kompetenzen
- Digitale Kompetenzen und Infrastruktur

3.1 Migrationshintergrund bzw. Deutschkenntnisse

Deutschkenntnisse sind die **Schlüsselkompetenz für die Integration am Arbeitsmarkt** und auch **für die berufliche Aus- und Weiterbildung**. Für sehr viele Qualifikationspass-InhaberInnen ist dies eine **zentrale Herausforderung**: Laut Analyse der Datenbank im Oktober 2019 verfügen nur 7,4% der Qualifikationspass-InhaberInnen, die ihren Qualifikationspass beim waff erhalten haben, über deutsche Sprachkenntnisse ab Level B2, bei jenen, die ihren Qualifikationspass beim AMS erhalten haben, sind es 15,6% Prozent.

Auf der anderen Seite seien **am Arbeitsmarkt die Anforderungen an Deutsch-Level sehr hoch** geworden – oder sie werden bei einer Job-Ablehnung oft als Vorwand verwendet, so aus einem ExpertInnen-Interview (I_FB): Beispielsweise wird für KindergruppenbetreuerInnen B3 oder C1 erwartet, auch im Pflegebereich gebe es hohe Voraussetzungen. Vor allem auch in Bereichen, wo Frauen arbeiten und in unregelmäßigen/prekären Arbeitsverhältnissen.

Deshalb befinden sich viele Qualifikationspass-InhaberInnen, auch wenn ein Entwicklungsziel wie die Lehrabschlussprüfung in ihrem Qualifikationspass steht, **längere Zeit in einer „Vorstufe" zum eigentlichen Ziel, nämlich Deutsch zu lernen, um dann das Qualifikationspass-Ziel verfolgen zu können**. So machen z.B. alle KlientInnen mit Qualifikationspass von Interface zur Zeit Deutschkurse (I_IF).

Denn deutsche Sprachkenntnisse sind auch **für die Lehrabschlussprüfung sehr wichtig**: Diese findet ausschließlich auf Deutsch statt, wobei nach Einschätzung der Lehrlingsstelle (I_WKW_1) Deutsch auf Level B2 dafür ausreicht. Wichtig ist allerdings auch, dass die **fachsprachlichen Begriffe** erlernt werden. Diese fehlen oft selbst dann, wenn die allgemeinen Deutschkenntnisse bereits verbessert vorhanden sind.

> *„Es gibt ja ein großes Kursangebot für Deutschkurse und das heißt, das allgemeine Sprachwissen hat sich auf Grund der Zeit verbessert. Das war vor 3 Jahren noch nicht so gegeben. Aber in der Zwischenzeit, wenn die Leute seit 5 Jahren in Österreich sind und diverse Kurse durchlaufen haben, da hat dann das Allgemeine nach europäischem Referenzrahmen eine gute Basis. Was fehlt ist die Fachsprache. Man braucht die Fachsprache, um einfach in eine Berufsausbildung einsteigen zu können, oder einen Job als Helfer anzunehmen." (I_BPI)*

Dieser Befund, dass eine Hürde auf dem Weg zum Lehrabschluss die mangelnde Kenntnis der **Fachsprache** bei der Lehrabschlussprüfung sein kann, kommt auch aus den Interviews mit der Lehrlingsstelle zutage.

> *„Das hat ja keinen Sinn, wenn sie eigentlich Arbeiten perfekt meistern und es dann am Gespräch scheitert, weil sie die Fachbegriffe nicht wissen, das ist halt sehr schade drum.“* (I_WKW_2)

Dabei geht es auch um **Sicherheitsaspekte**, z.B. in der Elektrotechnik. Auch **gesetzliche Vorschriften** im jeweiligen Beruf sind anders als in den Herkunftsländern und müssen gelernt werden, auch das ist ein Aspekt der Fachsprache.

Der Interviewpartner des BPI beschreibt die Notwendigkeit, die Sprache im Beruf eigentlich auf drei Arten beherrschen zu müssen:

> *„Also es gibt eigentlich 3 Sprachen. Das eine ist europäischer Referenzrahmen nach ÖSD-Niveau. […] Das sind die Levels. Dann gibt es die Fachsprache und dann gibt es die Umgangssprache. […] In der Fachsprachenkomponente gehts eigentlich um die beruflichen Inhalte und in der umgangssprachlichen Komponente, da sagen wir immer das Baustellendeutsch dazu. Das ist ein ganz anderes Deutsch. Speziell wenn es zu einer Gefahrensituation kommt ist ein Klassiker: "Duck di!" […] Wenn z.B. ein Kran eine Last rüberschwenkt, was schreit der rüber: "Bitte bücken Sie sich!"? Nein, der schreit "Duck di!" und wir versuchen auch das reinzubringen: Umgehen in Gefahrensituation.“ (I_BPI)*

Auch im **Zugang zu Beratung und zu Qualifikationsmöglichkeiten und im behördlichen Kontext** stellen sich mangelnde Deutschkenntnisse als Hürde dar. Teils sei die Beratung am AMS für Menschen mit sehr schlechten Deutschkenntnissen zu hochschwellig (I_IF). Auch das e-AMS-Konto sogar für hochgebildete Frauen – problematisch sei dies vor allem auch, weil daran (Geld)Leistungen geknüpft sind (I_FB)

Bei der **Gleichhaltung seien auch die Probleme häufig nicht die fachliche, sondern die sprachliche Kompetenz** (I_FB).

Ob es dann für Chancengleichheit reicht, wenn man die Sprache sehr gut erlernt hat, ist fraglich: Laut Einschätzung aus einem ExpertInnen-Interview (I_FB) bleibt das Problem der „gläsernen Decke“ für Menschen mit Migrationshintergrund und sie bleiben dennoch oft im Niedriglohnsektor.

3.2 Herkunftsland

Für Menschen mit Migrationshintergrund macht auch das Herkunftsland einen Unterschied, an welchem Punkt sie in Österreich mit einer Ausbildung oder einem Beruf starten können. In manchen Ländern wie z.B. Afghanistan ist aufgrund der Kriegswirren oft kein regulärer Schulunterricht mehr möglich, ebenso auf der Flucht bzw. bei einer längeren Aufenthaltsdauer in Transitländern. Dies zeigt sich dann häufig an **mangelnden basalen Kompetenzen** der Menschen. Ein Experte (I_BPI) spricht vor allem bei Menschen aus Afghanistan von „massiven schulischen Unkenntnissen“. Viele wurden auf der Flucht von der eigenen Community alphabetisiert. Sie sind zwar keine Analphabeten, aber es fehle ihnen die schulische Bildung. Menschen auf Syrien seien da meist besser aufgestellt.

Auch im Hinblick auf die Einstufung, in welchen Berufen jemand gearbeitet hat und welche Kompetenzen er/sie mitbringt, sind das Herkunftsland oder auch das Transitland relevant, da **Berufe in unterschiedlichen Ländern unterschiedlich ausgeübt werden** oder sich unter der gleichen Bezeichnung unterschiedliche Tätigkeiten verbergen. (I_BPI) Manche Fachgebiete, z.B. Buchhaltung oder Jus, unterscheiden sich sehr stark in der Anwendung in verschiedenen Ländern (I_AST). Die dafür notwendigen umfangreichen

Kompetenzen kann man oft nicht nachholen, was zur Dequalifikation führt. Manche Betroffene suchen dann Ausbildung und/oder Arbeit in einem naheliegenden Bereich.

Schließlich müssen selbst dann, wenn die fachlichen Kompetenzen in Österreich anwendbar und verwertbar sind, **österreichische Vorschriften (Sicherheit, Normen) und fachsprachliche Begriffe nachgelernt** werden.

3.3 Aufenthaltsstatus

Menschen **ohne verfestigten Aufenthaltstitel** (Asylberechtigte, subsidiär Schutzberechtigte) leben in einer instabilen Situation, da ihnen die Schutzwürdigkeit aberkannt oder nach Ablauf des Bescheids nicht verlängert werden kann.

Es gebe eine große Gruppe an Migranten und Migrantinnen, die weniger als 5 Jahre hier sind und noch keinen verfestigten Aufenthaltstitel haben (I_FB).

Diese Situation kann das **Verfolgen von beruflichen Perspektiven und Zielen beeinträchtigen** und außerdem eine **Belastung** darstellen, die das **Lernen schwieriger macht**. Wenn der Aufenthaltsverbleib noch nicht sicher ist, ist **Weiterbildung nicht prioritär**. Eventuell könne auch der Aufenthaltstitel durch Weiterbildung/Umschulung gefährdet werden [I_FB]

Eine Herausforderung für Asylberechtigte oder subsidiär Schutzberechtigte im Zusammenhang mit Weiterqualifizierung stellen auch **prekäre Arbeitsverhältnisse** dar: Die ArbeitnehmerInnen haben Angst, ihren Job zu verlieren und von manchen Dienstgebern wird eine **zeitliche Flexibilität erwartet, die es schwierig bis unmöglich machen, einen Deutschkurs zu besuchen** (I_IF).

3.4 Höhere Ausbildung im Ausland erworben

Nostrifizierung, Nostrifikation oder Gleichhaltung sind Möglichkeiten für Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund, ihre Ausbildung oder ihren Beruf in Österreich anerkennen zu lassen oder nur Teile von Prüfungen absolvieren zu müssen.

Aus der Datenbankanalyse zum Qualifikationspass im Oktober 2019 geht hervor, dass von allen 10.840 Qualifikationspass-InhaberInnen

- 862 (8%) im Ausland einen Lehrabschluss/BMS
- 2100 (19%) die Matura und
- 1729 (16%) einen Abschluss an einer Uni/FH

erworben haben.

Das sind 43% aller Qualifikationspass-InhaberInnen. Aber nur bei 443 von ca. 6100 Aktiven ist das Qualifikationspass-Ziel Gleichhaltung/Nostrifikation.

In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, **ob die Anerkennungsmöglichkeiten ausreichend genutzt werden** bzw. wenn nicht, warum nicht?

Aus mehreren ExpertInnen-Interviews entsteht der Eindruck, dass es eine **gewisse Scheu** gibt, beim Ministerium um Gleichhaltung oder Nostrifikation einzureichen. Es sei ein Verfahren mit einem hohen bürokratischen Aufwand, das „viel Kraft“ braucht (I_AST). Z.B. reicht manchmal ein Diplom nicht, sondern

es braucht auch noch alle Jahreszeugnisse. Auch „Unsicherheit“ bei den Menschen sei hier ein Handicap. Schließlich kann das Verfahren auch sehr lange dauern – 1 bis 3 Jahre z.B. bei einem Nostrifikationsverfahren eines Mediziners. In der Zwischenzeit erleben die Menschen einen finanziellen und sozialen Statusverlust. (I_AST)

Schließlich müssen die **praktische Prüfung und das Fachgespräch tendenziell trotzdem – auf Deutsch – nachgeholt werden.** (I_AST)

Auch die **Kosten,** mit denen eine Gleichhaltung/Nostrifikation verbunden ist, könnten eventuell ein Grund sein, warum dieses Verfahren gemieden wird (I_WKW_1)

Gerade bei dieser Zielgruppe stellt sich die Frage, **wann nun eigentlich ein Qualifikationspass mit dem Ziel „Gleichhaltung/Nostrifikation“ ausgestellt wird und wann nicht**. Das Interview mit der Perspektive AST legt nahe, dass von dort nur Personen in Richtung Qualifikationspass weiterverwiesen werden, deren Ziel eine berufliche Ausbildung (v.a. Lehrabschluss) darstellt. Für Menschen, bei denen es eine volle Gleichhaltungsmöglichkeit z.B. aufgrund eines Abkommens gibt (Beispiel: Koch in Ungarn), aber auch für viele AkademikerInnen, die sich bei der Perspektive AST beraten lassen, brauche es keinen Qualifikationspass. Sie werden bei der Antragstellung auch ohne Qualifikationspass unterstützt (I_AST).

Eine Wahrnehmung aus der Lehrlingsstelle dahingehend ist, dass unter Umständen in der Qualifikationspass-Beratung doch ein wenig mehr Augenmerk auf die Anerkennungsmöglichkeiten gelegt werden könnte. Die **verschiedenen Verfahren der außerordentlichen Lehrabschlussprüfung könnten differenzierter beachtet** werden – so könnten sich manche KandidatInnen z.B. den Theorieteil ersparen, wenn sie um Anerkennung ansuchen und dann nur eine Ergänzungsprüfung machen müssen (I_WKW_1).

3.5 Geschlecht

Männer und Frauen haben oft **unterschiedliche Rahmenbedingungen** und damit auch **unterschiedliche hinderliche Faktoren** für das Erreichen ihres Qualifikationspass-Ziels.

Für **Frauen** ist die **Umsetzung ihres Qualifikationspass-Ziels insbesondere dann schwieriger**, wenn noch **weitere Merkmale** gegeben sind, die sich **hinderlich auswirken** können:

- Betreuungspflichten, Familienstatus alleinerziehend
- Sprachkenntnisse Deutsch bzw. Migrationshintergrund
- Aufenthaltsstatus
- Basale Kompetenzen
- Digitale Kompetenzen + Infrastruktur
- Erwerbsstatus: arbeitslos

Bei **Familien mit Fluchthintergrund** müssen oft die Frauen zurückstecken, es wird geschaut, dass zunächst „der Mann weiterkommt“. (I_AST)

> *„Wenn ich zwei habe, wird die Familie 100%ig mal schauen, dass der Mann weiterkommt. Dass die Frau eine Zeitverzögerung reinbekommt, dann kommt noch ein Kind dazwischen, weil ‚eh zuhause‘, und dann diskutiere ich in zehn Jahren, warum habe ich das nicht früher gemacht, aber der Mann hat es offensichtlich bekommen.“* (I_AST)

Dieses „Zurückstecken“ der Frauen hängt neben Rollenzuschreibungen vor allem auch mit der Einkommensungleichheit zusammen: Da Männer besser verdienen, gehen sie prioritär der Erwerbsarbeit nach (I_FB).

Da **asylberechtigte Frauen** deshalb **meist keinen Beschäftigten-Status** haben, können sie zum Qualifikationspass auch nicht beim waff oder bei der Interface Startbegleitung beraten werden. Sie bräuchten aber, so die interviewten BeraterInnen bei Interface, den Qualifikationspass und eine muttersprachliche Beratung und Betreuung, weil ihre Deutschkenntnisse nicht gut genug für deutschsprachige Beratung sind. (I_IF)

Da **Betreuungspflichten für Kinder nach wie vor in einem höheren Ausmaß** Frauen zugeschrieben werden, stellen diese für Frauen eine größere Herausforderung im Zusammenhang mit Aus- und Weiterbildung oder Berufsausübung dar als für Männer.

Eine weitere Herausforderung für Frauen sind auch für Ausbildung oder Bewerbungsprozess notwendige **digitale Kompetenzen**: *„Wir haben wirklich Frauen, die noch nie einen PC eingeschaltet haben. Das ist echt schwierig, weil die scheiden schon vor den Kompetenzen aus.“* (I_FB) Derzeit wird hier **viel auf die Kinder ausgelagert:** Dolmetschen, E-Mailen, Bewerbungsunterlagen versenden, mit Firmen kommunizieren. (I_FB)

3.6 Betreuungspflichten, Familienstatus

Kinder im betreuungsnotwendigen Alter oder die Pflege von Angehörigen benötigen Zeit und Energie, die für Erwerbsarbeit und Qualifikation dann reduzierter zur Verfügung stehen.

Betreuungspflichten fallen nach wie vor Frauen in einem höheren Ausmaß zu als Männern, weshalb jene **von den damit einhergehenden Herausforderungen stärker betroffen** sind:

- Finanzielle Einschränkungen
- Mangel an Zeit für Qualifikation und Lernen
- Legitimation ihrer Qualifikationsziele
- Bedarf an zeitflexiblen Qualifikationsangeboten

Bei Alleinerziehenden verschärft sich diese Situation noch. Bei asylberechtigten Alleinerzieherinnen gibt es oft auch kein Netzwerk oder Familiensystem, das unterstützen kann (I_FB).

Eine der größten Herausforderungen bei Frauen mit Betreuungspflichten ist der **zeitliche Faktor** (I_FB). Sie brauchen sowohl in der Beratung als auch bei den Ausbildungsformaten eine große Flexibilität auf Angebotsseite.

Wichtig wäre es auch, dass Frauen **Weiterbildungsmöglichkeiten während der Karenz** nutzen: um sich zu überlegen, was man will, wie man sich orientieren will, welche Ausbildung man machen möchte. Und nicht erst, wenn das Kinderbetreuungsgeld ausgelaufen ist. (I_FB). Ebenso, den Kontakt zum Dienstgeber zu halten. Die bestehenden Angebote – des waff, der BIZen – sollten besser und früher genutzt werden, die meisten Frauen kommen eher gegen Ende der Karenz – früher wäre besser. Vermutung: Die Frauen in Karenz wollen die Zeit mit dem Kind nutzen. (I_FB).

Darüber hinaus brauchen **Frauen mit nicht-deutscher Muttersprache und Betreuungspflichten insbesondere auch Zeit, um auf das angestrebte Deutsch-Level zu kommen**. Wenn man bei A1 beginnt und das Ziel C1 ist, ist dann eine hohe zeitliche und finanzielle Herausforderung (I_FB).

3.7 Erwerbsstatus

Der Status erwerbstätig/arbeitslos hat für Qualifikationspass-InhaberInnen zunächst **strukturelle Konsequenzen** – sie sind damit entweder dem AMS/BIZ/ZIB oder dem waff zugeordnet und den damit verbundenen Ausbildungs- und Fördermöglichkeiten und -bedingungen.

- **Kurszeiten** sind je nach Erwerbsstatus wochentags tagsüber (Arbeitslose) oder flexibel und auch am Abend/Wochenende (Erwerbstätige). Laut Auskunft eines Beraters müssen die Kurse beim AMS immer Tageskurse sein, sonst kann die Leistung oder DLU nicht weitergezahlt werden: *„Deswegen sind es Tageskurse, weil die Leute sind ja statt dass sie arbeiten oder in der Vermittlung sind, sind sie einfach in der Ausbildung."* (Ber9b)
  - Die **finanzielle Situation** ist unterschiedlich. Manche Berufswünsche oder Ausbildungen scheitern bei Berufstätigen daran, dass sie nur teilfinanziert werden und der Eigenanteil nicht aufgebracht werden kann.
  - Die **Verfügbarkeit von Zeit zum Lernen** ist unterschiedlich.
  - **Nachgehende institutionelle Begleitung** ist für Erwerbstätige durch den waff gegeben, für Arbeitslose nur dann, wenn sie bei der BBE QP ZIB sind oder in einer Kursmaßnahme mit Begleitung (z.B. BPI).

Eine detailliertere Beschreibung zu Status und Statuswechsel im Rahmen des Qualifikationspasses findet sich in Kapitel 8.3.3.

3.8 Basale Kompetenzen

In mehreren ExpertInnen-Interviews wird auf die besondere Bedürfnislage von Qualifikationspass-InhaberInnen hingewiesen, die **Mängel bei „basalen Kompetenzen"** haben, z.B.:

- Analphabetismus
- Mathematikgrundkenntnisse

Insbesondere bei **Jugendlichen und jungen Erwachsenen** können auch für den Arbeitsmarkt notwendige **soziale Grundkompetenzen wie Pünktlichkeit oder Höflichkeit** nicht ausreichend vorhanden sein und erlernt werden müssen. Dazu können auch noch familiäre Probleme kommen (I_BPI)

Hürden, vor denen Menschen mit einem teilweisen Analphabetismus stehen, sind beispielsweise: das **e-AMS-Konto zu bedienen, Buchstabieren, Fragebögen ausfüllen**, obwohl sie z.B. mit dem Handy relativ gut umgehen können. (I_FB). Hier gebe es auch **kaum basale Angebote/Schulungen** (I_FB).

3.9 Digitale Kompetenzen und Infrastruktur

Die zunehmende Digitalisierung (e-AMS, Qualifikationspass-Datenbank, Anträge bei Behörden…) erfordert zum einen digitale Kompetenzen, zum anderen die entsprechende technische Infrastruktur (Computer, Internet)

Menschen mit weniger digitalen Kompetenzen und fehlender Infrastruktur sind benachteiligt bzw. stellt für diese die Digitalisierung eine **zusätzliche Herausforderung** dar. Es findet hier auch eine gesellschaftliche Selektion statt (I_FB).

Nicht alle Menschen haben zuhause einen PC und Internet, dies wird aber zunehmend vorausgesetzt, was die Betroffenen auch unter Stress setzt:

> *„Nicht alle Kinder haben einen PC und Internet. Und da beginnt schon die Selektion. Wir tun so als wäre es selbstverständlich, das wird heute so kommuniziert, das muss man können. Das ist auch ein Dilemma, dem wir in der Beratung ausgesetzt sind. Weil die Leute haben einen Stress, die müssen sich innerhalb von Fristen bewerben, haben aber die Kompetenzen nicht, aber alle Firmen verlangen natürlich. Da müssen wir diesen Spagat schließen." (I_FB)*

Insbesondere die **Kombination mit den Merkmalen „Sprachkenntnisse Deutsch" oder „Basale Kompetenzen" verschärfen die Situation**, da Informationen im Internet oder Formulare oft nicht ausreichend verstanden werden oder auch gar nicht zugänglich sind.

Digitale Kompetenzen sind aber auch eine „Generationsgeschichte" (I_AST) – für ältere Menschen tendenziell zusätzliches Handicap.

Es gibt auch die Erfahrung, dass manche Menschen, die keine Erfahrung mit dem Computer haben, mit ihrem **Handy/Smartphone mit digitalen Anwendungen ganz gut umgehen können** (I_FB).

4 Unterstützung

Eine zentrale Frage in diesem Projekt war auch, was die Qualifikationspass-InhaberInnen dabei unterstützt, das Qualifikationspass-Ziel zu erreichen.

Die Ergebnisse der Online-Befragung zu dieser Fragestellung finden Sie im Teil C unter Kapitel 5.

4.1 Institutionelle Unterstützung

Als große Unterstützung werden sowohl von den Qualifikationspass-InhaberInnen als auch von den BeraterInnen und ExpertInnen die **umfangreichen finanziellen Förderungen** erlebt.

Das Angebot an **verschiedenen Formen des außerordentlichen Lehrabschlusses** sind sehr wichtig, z.B. auch die Kombination von Lehrabschlüssen (z.B. Einzelhandel/Büro) (QP14waff)

Auch die **Vorbereitungskurse auf die Lehrabschlussprüfung** sind eine wichtige Unterstützung: Sie geben Sicherheit (QP16waff),

> *„Weil, das nimmt auf jeden Fall die Angst, man ist vorbereitet auf den Abschluss, weil jetzt wenn man es selbständig ohne diesen Kurs machen würde, würde man nicht glaube ich so (mit) Sicherheit jetzt bestehen, wie wenn man den Vorbereitungskurs hat."* (QP16waff)

Folgendes wird bei den **Ausbildungsmaßnahmen als hilfreich** erlebt:

- Praxis und Theorie jeweils **geblockt** (vgl. AQUA)
- **Interessante und gute** Ausbildung
- **Ganztägige Form** der Ausbildung („wie Schule", QP17waff), **kurze** Ausbildung
- **Kürzere Ausbildungen**, die rasch zum Lehrabschluss führen, z.B. Vorbereitungslehrgänge in 10 bis 12 Monaten; bei kürzeren Ausbildungen lassen sich die **Rahmenbedingungen (Finanzielles, Kinderbetreuung) besser und leichter organisieren**; die Dauer der Ausbildung spielt eine Rolle, ob es sich finanziell ausgeht (I_BPI)
- **„Brückenlehrgänge",** die speziell auf Mängel bei basalen Kompetenzen abzielen (I_BPI)

- Kombination Fachtrainer + Deutschlehrer in der **Fachsprachenausbildung** (I_BPI)
- **Großes Angebot in Wien** an Bildungsinstitutionen, die **Deutschkurse** anbieten, große Auswahl: E-Learning, Einzelunterricht, Fachsprache (Pflegeberufe, Büro, Wirtschaftsdeutsch), manche sogar mit Kinderbetreuung (I_FB)
- **Zeitlich verschiedene Ausbildungsformate** für Personen mit Betreuungspflichten, z.B. Präsenzkurs, wenn Kinder in Kinderbetreuung oder Schule; Einzeltraining; mit digitaler Unterstützung (I_FB); Abend- oder Wochenendkurse für berufstätige Vätern mit Kindern (I_IF); die BeraterInnen haben den Eindruck, dass die KlientInnen nach der Beratung zu den Kursen oft positiv überrascht sind, dass sie sich das doch einteilen können (I_IF)
- **Kursangebot,** das auf individuelle und unterschiedliche Rahmenbedingungen eingeht (I_IF)
- **Kooperation für Qualifikationspass-KundInnen mit OCG** (Österreichische Computer-Gesellschaft) für digitale Kompetenzen – Testungen, Workshops (I_FB)
- **Basale Alltagskenntnisse** wie „Buchstabieren für den Alltag“ vermitteln (I_FB)

Unterstützung wird auch durch diverse **BeraterInnen oder TrainerInnen** wahrgenommen, die auf das **Instrument des Qualifikationspasses** verweisen (z.B. bfi, QP11ausl)

In den ExpertInnen-Interviews wurden außerdem folgende Punkte als unterstützend genannt:

- **Bei Verzögerungen/Wartezeiten** den Betroffenen zu empfehlen, die Zeit zur Verbesserung des Sprachniveaus zu nutzen oder für einen Brückenlehrgang oder für eine zwischenzeitliche Hilfstätigkeit – letzteres kann auch zur Plausibilisierung von anrechenbaren Zeiten für den Lehrabschluss genutzt werden (I_BPI)
- **Mehr Zeit:** Viele Menschen brauchen mehr Zeit, um die Sprache wirklich zu erlernen und anwenden zu können (I_FB)
- **Personen motivieren, dranzubleiben**, dass sie sehen, dass sie es für sich tun; sie bestärken und die Situation entspannen (I_FB)
- **Zeitliche Flexibilität bei Beratungsterminen** für Frauen mit Betreuungspflichten – an den Randzeiten bzw. wann es für Kundinnen am besten passt (I_FB)
- Im Beratungsgespräch ist es wichtig abzuklären, wo und wann die zeitlichen Ressourcen sind und dann ein **passendes Ausbildungsformat** zu wählen (I_FB)
- Herausforderungen und Hürden sind sehr individuell, die **Beratung muss darauf ebenso individuell eingehen können** (I_FB)
- **Muttersprachliche Beratung und Begleitung** (I_IF)
- **Frauen ermächtigen**, dass Kinderbetreuung auch Aufgabe der Männer ist, z.B. in Beratungsgesprächen, durch Role Models – in der Frauenberatung haben fast alle Kolleginnen Migrationserfahrung (I_FB); oder den Fall, die Situation durchspielen; in der Beratung wird sichtbar, dass Beratung für Frauen wirkt: Sie öffnen sich, man kann Möglichkeiten besprechen, man kann auf Ressourcen schauen (I_FB)
- **Unterstützung beim Antrag für Gleichhaltung/Nostrifikation** aber „der Mensch selbst muss sich hinbewegen Richtung Ministerium“. Das sei „hart, aber das muss er schaffen.“ (I_AST)

4.2 Institutioneller Begleitprozess

Ein zentrales Ergebnis dieser Studie ist die von vielen Seiten unterstrichene Nützlichkeit eines institutionellen Begleitprozesses von Qualifikationspass-InhaberInnen zur Erreichung des Qualifikationspass-Ziels.

Waff-KundInnen werden in der Regel auch nach der Ausstellung des Qualifikationspasses von den BeraterInnen **regelmäßig angerufen, um zu schauen, wo sie stehen**. Der/die BeraterIn setzt sich dafür einen Termin im Kalender, z.B. wenn ein Kurs fertig ist. Insbesondere bei bestimmten Zielgruppen (Deutsch auf niedrigem Level) ist eine **kontinuierliche Betreuung intendiert**:

> *„Also der Gedanke dahinter ist, der Kunde oder die Kundin soll praktisch nicht verloren gehen und nicht einfach bei A2 aufhören, […] deswegen ist es unsere Verpflichtung mit den Kunden dann Kontakt zu halten." (Ber2w).*

Dadurch gebe es auch Fälle, die seit 3 Jahren regelmäßig in die Beratung kommen – BeraterInnen sollen bei dieser Zielgruppe darauf achten, dass nach dem ersten Deutschkurs auch gleich wieder ein Termin vereinbart wird, also dass sie immer wieder kommen. Es motiviere die Qualifikationspass-InhaberInnen auch, dadurch ihre **Erfolge Schritt für Schritt sichtbar machen zu können.**

Die Sicht der KundInnen dazu: Nicht alle waff-Qualifikationspass-InhaberInnen in den Fokusgruppen können sich daran erinnern, angerufen worden zu sein. Etliche aber können sich erinnern und finden das positiv.

> *„Die Dame, wo ich damals war, hat mich dann auch paar Mal angerufen und hat mir noch über Telefon viele Dinge mitgeteilt, also die hat sich ur gefreut darüber" […] "wie es läuft und ob ich jetzt das bewilligt bekommen hab und so, aber ich habe es mir dann selber gezahlt, also ja." (QP34pfl)*

AMS-KundInnen werden nach Ausstellung des Qualifikationspass **vom BIZ nicht weiter betreut**, dafür ist der/die AMS-BeraterIn (SfA) zuständig.

Allerdings scheinen **nicht alle AMS-BeraterInnen den Qualifikationspass bei den Terminen zu thematisieren**: Mehrere TeilnehmerInnen der Gruppe QPbiz sagen, die AMS-BeraterInnen hätten nie mehr nach dem Qualifikationspass gefragt.

> *"Aber so beim AMS Berater ist der Qualifikationspass ab dem Zeitpunkt, wo ich ihn ausgestellt bekommen hab, nie wieder er mich angesprochen hat." (QP9biz)*

Für AMS-KundInnen gibt es eine eigene **BBE Qualifikationspass bei ZIB Training**. Laut eines BIZ-Beraters bekommt jede/r Kunde/in beim BIZ, wenn ein Qualifikationspass ausgestellt wird, auch einen Folder der BBE mit – zubuchen kann allerdings nur der/die AMS-BeraterIn. Ein anderer BIZ-Berater meint, er gibt das Info-Blatt BBE nur mit, wenn der Berufswunsch in die Richtung geht, wo ZIB-Training ausbildet oder wenn er noch viel Erklärungsbedarf sieht und meint, es wäre gut, wenn sich da noch jemand anderer darum kümmert.

Den Beschreibungen der BeraterInnen nach scheint die BBE QP **vor allem für Qualifikationspass-InhaberInnen vorgesehen, die einen besonderen Unterstützungs- und Beratungsbedarf haben**. Sie skizzieren die Aufgabe der **BBE QP** so:

- neue Beratungsinhalte aufdecken

- Alternativen in der Beratung, die zum Ausbildungsziel führen können
- Zwischenschritte, z.B. Erlernen von Basiskenntnissen in Mathematik, Deutsch etc. herausarbeiten
- Vernetzung mit Trägern bzw. auch Dienstverhältnissen
- schauen sich Möglichkeiten an, die das ganze Projekt verkürzen könnten
- Machen Kompetenzchecks
- Begleitung sei eher notwendig, um in der Wartezeit oder Vorbereitungszeit auf eine Ausbildungsmöglichkeit zu begleiten – ist eine psychologische Unterstützung

Aus dem **Experten-Interview mit einer Vertreterin der BBE QP** lässt sich auch schließen, dass die BBE vor allem auch bei der Vorbereitung auf die Zulassung zu den Vorbereitungskursen unterstützt, also auf dem Weg, bis ein/e AMS-KundIn überhaupt einen Platz in einem Vorbereitungskurs erhält. Dies sei wie ein Bewerbungsverfahren und die BBE hilft dabei, die KundInnen „ausbildungsfit" zu machen.

So schildert die Vertreterin der BBE QP im ExpertInnen-Interview den Nutzen des Begleitprozesses durch die BBE:

- soll durch Unterstützung Abbruch verhindern
- Personen „ausbildungsfit" machen – ist auch notwendig, damit sie einen Ausbildungsplatz zu bekommen – ist wie ein Bewerbungsverfahren; z.B. auch Zwischenschritte wie Basiskenntnisse Mathematik, Deutsch…
- Unterstützen bei Einreichung Lehrlingsstelle, Finden von Vorbereitungskurs, Kostenvoranschläge für Ausbildungen
- Begleitung während der Ausbildung, wenn notwendig und zeitlich möglich (manche Ausbildungen sind Vollzeit, dann telefonisch oder an den Tagesrändern) – aber eher Begleitung bis hin zum Ausbildungsstart

Unter den 37 Fokusgruppen-TeilnehmerInnen war nur eine Person (QP4biz), die explizit den Qualifikationspass bei ZIB Training erhalten hat und dort auch begleitet wird. Ein weiterer Teilnehmer (QP29ausl) wurde von ZIB begleitet, es ist aber unklar, ob durch die BBE QP. Er habe „dort die Ausbildung abgeschlossen" und nennt als Leistungen Betriebskontaktbetreuung, Hilfe bei Bewerbungen, Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche, Organisation von Firmenmessen. Ein weiterer (QP37pfl) kennt ZIB Training, weil er dort einmal ein Bewerbungstraining/Jobcoaching gemacht hat.

Generell war der Tenor in den Qualifikationspass-InhaberInnen-Gruppen, dass **weitere Kontakte durch die BeraterInnen nach Ausstellen des Passes wünschenswert** wären:

> *„Also ich finde den Pass auch nützlich, und es wäre wirklich schön, wenn der Aussteller, der ist ja hier namentlich [….] auch genannt, wenn der sich auch mal erkundigen würde, wie es so läuft. […] Das wäre mal ganz wichtig, ich hab zum Beispiel von dem seit Juli 2018 nichts gehört. […] Das wäre sehr nützlich, dann könnte man auch mal so eine kleine Rückkopplung geben, vielleicht auch das eine oder andere über die Art und Weise der Ausbildung sagen. Oder anbringen." (QP8biz)*
>
> *„Naja, ich würde so ein System einführen, dass man anruft und fragt bei denen, wie es bei dem ausschaut, ob er Interesse hat, ob er das weiter macht, ob er den Qualifikationspass noch braucht." (QPpfl1)*

> *„Na ich find das schon mal nett, dass überhaupt generell nachgefragt wird, von irgendwem, wie geht es dir mit dem Pass, oder wie bist du zu dem gekommen, weil sonst fragt dich ja keiner oder so, also ich find das schon super in Ordnung."* (QP1biz) [Als Rückmeldung zur Fokusgruppe]

Ein Anruf, eine Nachfrage könnten unter Umständen auch bewirken, **dass ein abgebrochener Ausbildungsprozess wieder neu gestartet wird**: Ein Teilnehmer meint, wäre er nach der „vom waff finanzierten" abgebrochenen Lehre angerufen worden, hätte er vielleicht darüber sprechen können, was er nun machen kann (QP31pfl). Es scheint, als ob manchen Betroffenen Mut, Motivation oder Energie fehlen, nach einem Scheitern selbst wieder initiativ zu werden und dass eine Nachfrage hier doch einen Impuls setzen könnte.

Aus einer Wortmeldung in der Fokusgruppe der BeraterInnen lässt sich vorsichtig schließen, dass der **Zugang zur möglichen institutionellen Begleitung von Qualifikationspass-InhaberInnen des AMS von (manchen) BeraterInnen auch selektiert** wird, um einer befürchteten Überlastung von BBEs und Maßnahmenträgern vorzubeugen: Die AMS-KundInnen würden zu Lehrabschlüssen und Kursen motiviert, aber die Kursinstitute werden damit *„überschwemmt und die schauen nur, dass sie irgendwie über Wasser bleiben, mit allen Tricks und erlaubten Möglichkeiten."* (Ber7b)

Mit **mehr Informationen an die BIZ-BeraterInnen über die BBE QP** ließe sich aber vielleicht auch deren Nutzung steigern – sofern das erwünscht ist:

> *„Ich würde mir noch mehr Information über was die BBE leistet und vielleicht auch mal einen Austausch mit der BBE wünschen, das gab es zumindest bei uns noch nie, somit könnten wir das vielleicht unseren Kunden oder auch den SfA-Beratern öfter einmal verkaufen, antragen, wenn wir den Bedarf an einer zusätzlichen Unterstützung sehen, am Dranbleiben, eben ein Stück weit längerfristiger denken, und jetzt nicht nur an die Zahl dieses Monats, wie viele Quali-Pässe."* (Ber6b)

Auch in anderen ExpertInnen-Interviews wird einem Begleitprozess der Qualifikationspass-InhaberInnen ein hoher Stellenwert eingeräumt:

Bei **Interface** Startbegleitung für Asylberechtigte und subsidiär Schutzberechtigte wird KlientInnen auch nachtelefoniert. Zum einen, **um diese nicht zu „verlieren",** zum anderen aber auch, **um selbst den Überblick zu behalten, wo die KlientInnen gerade stehen** und im Sinne einer Selbstevaluierung, wie das funktioniert und wie viele KlientInnen das Ziel erreichen. Es ist auch angedacht, diese Begleitung noch weiter zu forcieren:

> *„Also wir machen auf jeden Fall diesen zweiten Termin und wollen quasi schauen, dass wir sie nachher auch weiterhin begleiten, es ist natürlich, weil wir auch kein Kursinstitut sind, wo die Leute zwingend wirklich da sind, wo man sie wirklich rausholen kann oder irgendwie zu sich holen kann, ist es schwierig manchmal und beim Qualifikationspass [...] anders als in der Sozialberatung, das heißt manchmal werden da Termine nicht wahrgenommen, dann muss man nachtelefonieren und so weiter. Also wir sind da grad dabei, das eher jetzt auszubauen, dass wir diese Begleitung wirklich stetig, auch beim Quali-Pass, weiter machen können und wie wir das machen können." (I_IF)*

Wichtig ist das auch, weil deutlich spürbar ist, dass die **Beratungsgespräche die Menschen motivieren**. Dies merke man nach dem 2. Termin, das „pusht sie voll" (I_IF). Wirksam ist nach Ansicht der Interviewpartnerinnen, **dass man den KlientInnen zuhört** und **dass es Förderungen gibt**. Nachtelefonieren zeige auch, **dass man sich um sie kümmert** und das **wirkt sich auch positiv aus**. Die BeraterInnen sagen ihnen, dass sie begleitet werden, bis sie ans Ziel kommen.

Beim **Berufspädagogischen Institut (BPI**) haben die KundInnen die Möglichkeit **von SozialpädagogInnen unterstützt zu werden**, wenn während der Ausbildung Schwierigkeiten auftauchen. Diese können z.B. auch helfen, einen Kindergartenplatz zu finden, wenn die Kinderbetreuung nicht mehr gesichert ist. Auch die Jugendlichen, die dort ihre Ausbildung machen, werden von SozialpädagogInnen begleitet. (I_BPI)

Im **Interview mit Schwerpunkt Frauenberatung** (I_FB) wurde ebenfalls auf die Wichtigkeit eines Begleitprozesses hingewiesen. Beim waff ist das so implementiert, dass es eine/n fixe/n BeraterIn **(„one face to the customer“)** gibt und das funktioniere sehr gut. Ein Begleitprozess würde helfen, **Dropouts zu vermeiden**, denn Situationen bei den KundInnen können sich ändern, Betreuungspersonen wegbrechen, familiäre Krisen entstehen – hier ist es für die Betroffenen hilfreich, **Unterstützung in Form von Beratung** zu erhalten. Was in der Begleitberatung auch noch unterstützt: die Personen zu motivieren, dranzubleiben; dass sie sehen, dass sie es für sich tun; sie zu bestärken und die Situation entspannen. Auch Empowerment von Frauen ist über die Beratung möglich.

In BBEs gebe es dafür viel Expertise am Markt und es wäre eine gute Möglichkeit, das zu nutzen. Dafür bräuchte es aber eine **Änderung der strukturellen Rahmenbedingungen**, da es derzeit nicht möglich sei, gleichzeitig einen Kurs zu besuchen und von einer BBE begleitet zu werden – was aber sehr sinnvoll wäre:

> *„Weil wenn jemand in einer Kursmaßnahme ist, kann der nicht in einer BBE betreut werden. Aber das ist der völlig falsche Weg, das sollte kein Gegeneinander, sondern ein Hand-in-Hand-Greifen sein. Das zeigt sich manchmal in der Praxis als sehr schwierig. Da gibt es Verbesserungsbedarf. Dass die Frau in einer Kursmaßnahme ist, aber auch die Beratung und Betreuung im waff nicht abbricht - aber auch bei jedem anderen Träger. Jeder deckt ja einen anderen Teil ab.“* (I_FB)

4.3 Private Unterstützung und individuelle Erfolgsfaktoren

Private Unterstützung erfahren die Qualifikationspass-InhaberInnen durch:

- **Familienmitglieder/Eltern, die motivieren, begleiten**
- **Familiäre „Role Models“** – z.B. hat bei einer Qualifikationspass-Inhaberin die Tochter eine Lehre begonnen, das hat die Mutter motiviert, selbst auch den Lehrabschluss zu machen (QP14waff); oder der Wunsch nach einer Ausbildung, weil der Mann Akademiker ist (QP11waff)
- **Finanzielle Unterstützung durch PartnerIn**
- Partner, der **Teilzeit arbeitet**

Individuelle Erfolgsfaktoren finden sich zunächst vor allem im Bereich der **Motivation** und dem **Willen, das Ziel zu erreichen.** Es sei hilfreich, ein Ziel vor Augen haben und es brauche den Willen, das zu schaffen. Dazu gehört auch **zu kämpfen** und nicht eine/r von jenen sein zu wollen, die abbrechen.

> *„Mein Ziel, ich will einfach, ja, Schluss, einfach Prüfung abschließen. Deswegen will ich einfach kämpfen, aber viele Leute beim vorigen Kurs […), wir waren 60 Bewerber, Bewerberinnen, und jetzt sind wir nur 12 in einer Klasse, im zweiten Block, und in einem Jahr fehlen noch mehr Leute...“* (QP13waff)

Nicht aufgeben, dranbleiben, hartnäckig sein wird auch als ein Erfolgsfaktor genannt, um sich bis zur

gewünschten Ausbildung durchzukämpfen. Manche Menschen legen dabei weite Wege durch verschiedenste Institutionen zurück, da braucht es Durchhaltevermögen.

> *„Es waren viele Wege und lange Wege und viel Rennerei, aber letztendlich muss ich sagen, also eines bin ich draufgekommen, man darf nie aufgeben. Also man muss wirklich dranbleiben. Weil wenn man so auf manche Sachen gleich am Beginn hört, dann denkt man sich ok das wars und macht nicht mehr weiter, sondern einfach eben diese Rennerei, es zahlt sich aus."* (QP6biz)

Eine weitere Motivation ist der Wunsch nach **Weiterentwicklung, Aufstiegschancen und einem höheren Gehalt**. Ihre KlientInnen seien dahingehend sehr ehrgeizig, stellen auch BeraterInnen fest (I_IF). Auch einen Ausbildungsplatz oder einen Deutschkurs zu bekommen, motiviert.

> *„Früher* [in Albanien] *habe ich gehabt Gymnasium, Mathematik und Naturwissenschaft und in Firma habe ich normal alles gemacht, ich war praktischer Arbeiter. Deswegen hat mich immer interessiert was zu machen. Nichts zu beschweren. Nur ich wollte was Besseres haben."* (QP2biz)

Generell die **Chancen auf eine Arbeit zu erhöhen** gehört ebenfalls zu den Motivatoren:

> *„Hauptsache ich hab eine Arbeit und das ist, das spornt mich schon alleine an, weil ich glaub es gibt viele, die, na jetzt bin ich daheim, jetzt mach ich, na das kann ich gar nicht, das ist für mich, also ich möchte auf alle Fälle wieder arbeiten."* (QP1biz)

Erfolgsfaktoren sind auch **Interesse an dem Beruf**, den man lernt, **eine interessante Ausbildung**. So schildern manche Fokusgruppen-TeilnehmerInnen mit großer Begeisterung die Inhalte ihrer Ausbildung und ihrer künftigen Berufstätigkeit, wie beispielsweise ein Teilnehmer, der erst in der Beratung im BIZ auf die Idee gebracht wurde, eine Ausbildung zur Steuerassistenz zu machen:

> *M: Was hat Sie motiviert?*
>
> *TN: „Wissen Sie, es ist, die Materie selber, also Steuern, Gesetze und Regeln, Erlässe, keine Ahnung was, alles. Es ist kein trockenes Thema, wie viele behaupten, das ist ein sehr schöner Beruf. […] Sehr spannendes Thema, die ganze Zeit sehr spannendes Thema, spannende Kontakte, auch in dem Praktikum, wo ich war, […] Kontakt gehabt mit Unternehmen, verschiedene Branchen und so, verschiedene Bedürfnisse, verschiedene Probleme, verschiedene Lösungen."* (QP11auslb)

Neben der Motivation werden auch **Planung**, **Konzentration und Durchhaltevermögen beim Lernen** als Erfolgsfaktoren genannt. Auch **Orte zum Lernen** wie z.B. Bibliotheken nutzen zu können, ist wichtig.

Um finanziellen Herausforderungen entgegenzutreten ist ein Erfolgsfaktor, den **Lebensstandard runterzuschrauben**.

4.4 Was würde noch unterstützen?

Was **zusätzlich zu den bestehenden Unterstützungen** aus Sicht der Qualifikationspass-InhaberInnen, BeraterInnen und ExpertInnen noch nützen würde:

- **Basiswissen aus früheren Lehrausbildungen anrechnen**, z.B. Deutsch, Mathematik, Englisch, z.B. mit einem Test.
  „Also die Ausbildung vom Metaller hatte ich fast fertig, nur dann hatte ich mit dem Knie Probleme, dann musste ich kurz den Einzelhandel machen, und dann den Büro, und […] Einzelhandel ist eigentlich mit dem Büro ähnlich, aber mir wurde das nicht angerechnet, und das würde auf jeden

Fall auch Zeit reduzieren […] weil die Metaller Ausbildung schon sehr hochwertig war und ich schon sehr weit war, dass die anderen Ausbildungen nicht sehr schwer waren, aber ich musste wirklich wieder von Null anfangen, ich würde vorschlagen sogar, dass man wenn man sagt, ja du hast von Grund her ein Wissen, Basis, erstes Jahr […] oder vielleicht im untersten gleich Deutsch, Mathematik, ich glaube Englisch, wenn man da so einen Test macht, da kann man dann einstufen, wie hoch die Person ist, wie weit sie in der Ausbildung ist, statt dass man wieder von Null anfangen muss, wieder 18 Monate." (QP16waff)

- **Engpässen bei Kursangeboten entgegenwirken**
- **Mehr Kurs- und Lernangebote für berufsspezifische Fachsprachen** – die Wichtigkeit der fachsprachlichen Kenntnisse bei der Lehrabschlussprüfung wird vor allem auch von der Lehrlingsstelle hervorgehoben
- **Erleichterungen bei der Teil-Finanzierung**, z.B. auch eine gemeinsame Finanzierung von AMS und waff (Ber2b)

Von ExpertInnen-Seite wird insbesondere auch ein Fokus auf die **Förderung von digitalen Kompetenzen** angesprochen, da gebe es beruflich Aufholbedarf. (I_FB) Wichtig sei es auch, **Frauen PC-fit zu machen** und zu fördern, dass sie die notwendige Infrastruktur zur Verfügung haben. Dies könnte den Vorteil haben, dass Arbeit zeitlich flexibler verrichtet werden kann und eine Teilhabe am Arbeitsleben erleichtert wird (I_FB). In diesem Bereich brauche es auch **niederschwellige** Angebote, auch ganz **basale Angebote,** z.B. um das e-AMS-Konto richtig nutzen zu können. Generell sollten Frauen ermächtigt und zu Weiterbildung animiert werden, diese müsse leistbar und durchgängig sein (I_FB)

Wichtig sei auch **muttersprachliche Beratung und Begleitung**, damit auch Menschen einen Qualifikationspass bekommen können, deren Deutschkenntnisse für das Beratungsgespräch noch nicht ausreichend sind. (I_IF).

Aus der herausfordernden Situation rund um Gleichhaltung und Nostrifikation (siehe 3.4) stellt sich auch die Frage, ob es vielleicht noch **mehr Unterstützung/Ermutigung/Empowerment in Anerkennungsverfahren** bräuchte.

Schließlich legen die Ergebnisse nahe, dass der **Ausbau oder die stärkere Nutzung der institutionellen Begleitmöglichkeiten** sehr unterstützend wären (siehe 4.2), insbesondere auch, dass **Kurs und Betreuung in BBE parallel möglich** sind (I_FB)

5 Nutzen des Qualifikationspasses[5]

Eine zentrale Fragestellung der Studie war neben den förderlichen und hinderlichen Faktoren zur Erreichung des Qualifikationsziels der Nutzen des Qualifikationspasses. Dazu wird im Folgenden die Sichtweise sowohl der Qualifikationspass-InhaberInnen als auch der BeraterInnen und ExpertInnen dargestellt.

[5] Die Ergebnisse der Online-Befragung zu dieser Fragestellung befinden sich in Teil C, Seite 104.

5.1 Nutzen des Qualifikationspasses aus Sicht der Qualifikationspass-InhaberInnen

Generell wird der Qualifikationspass von den Qualifikationspass-InhaberInnen **als sehr positives Programm** bewertet. Folgende Aspekte wurden dazu in den Fokusgruppen hervorgehoben:

- **Finanzielle Förderung der Ausbildung:** diese wird auch nicht als selbstverständlich angesehen (QPpfl7), man müsse froh sein, dass man in Österreich ist, wo es so etwas gibt (QP12waff), auch der Chef war überglücklich darüber (QP30pfl)
- Dass ein **Ziel definiert und** insbesondere **auch aufgeschrieben wird**
- Dass man **Unterstützung** bekommt, **um das Ziel zu erreichen**
- Zu wissen, wo man steht, **Orientierung**smöglichkeit
- Positiv, dass es **freiwillig** ist, **kein Zwang zu Ausbildung** und man es machen kann, wenn es gut in die Lebensphase passt (z.B. wenn die Kinder schon älter sind, QP28ausl)
- Es wird **Zeit für die (Lehr-)Ausbildung gespart,** z.B. statt 3 Jahre Lehre nur 3 Monate Kurs (QP28ausl); *„Es geht ganz rasch, es dauert maximal, insgesamt 8 Monate und dann kann ich schon antreten."* (QP30pfl)
- Es könnte sein, dass man **mit dem Qualifikationspass leichter einen Ausbildungsplatz** bekommt (Qpfl6b).

Ein Teilnehmer (QP36pfl) sieht im Programm Qualifikationspass einen **Musterwechsel in der Arbeitsmarktförderung:** Es wird individuell auf die Personen eingegangen, sie werden abgeholt, wo sie stehen, es wird ihnen Zeit gegeben, sie können eine Ausbildung machen, die sie selbst auswählen – das führe zum Erfolg:

> *„Einer der wichtigsten Punkte an dem Ganzen, aber das ändert sich eh jetzt grad, dass man individuell auf die Personen eingeht, wo stehen sie im Leben, ja, wo in der Persönlichkeit, was braucht man, woher, es nutzt nichts Leute in einen Job reinzudrängen, wenn die Themen dann nicht bearbeitet werden." […] „Deswegen hat es mir auch gefallen, dass ich die Ausbildung hab machen können, ohne relativ viel Gegenwind und ohne irgendwelche Bürokratie, was mir auch schon mal passiert ist, wo ich nur aus einer gewissen Sparte hab auswählen dürfen, also ganz absurd eigentlich."* (QP36pfl)

Frühere Programme des AMS seien „mehr Hürden als Hilfen" und „verlorene Liebesmüh" gewesen, der Qualifikationspass gehe in die richtige Richtung. Ein anderer Teilnehmer stimmt zu: Eine breite Auswahlmöglichkeit, um etwas zu arbeiten, was man gerne macht, sei wichtig (QP33pfl).

Der Qualifikationspass sei auch **ausbaufähig,** z.B. in Richtung Berufsreifeprüfung:

> *„Verdient einen Applaus würde ich sagen, ist eine sehr gute Sache und man kann dieses Projekt auf vieles andere auch ausbauen, also nicht nur Lehrabschluss, vielleicht Berufsreifeprüfung und weiteres […], wo von ausgebildeten Leuten die Wirtschaft auf jeden Fall einen Vorteil hat."* (QP16waff)

Manchen TeilnehmerInnen ist der **Nutzen des Qualifikationspass aber auch nicht ganz klar.** Eine Teilnehmerin sagt, sie verstehe nicht, inwiefern ihr der Qualifikationspass hilft, um die gewünschte Ausbildung zu machen (QP3biz). Es stellt sich auch für etliche TeilnehmerInnen die **Frage nach dem Nutzen des Qualifikationspasses über das Qualifikationspass-Ziel hinaus**:

> *„Aber diese Qualifikationspass ist wie eine Tagebuch, muss man schreiben drinnen, was hat man gemacht und welche Ausbildung fertig gemacht und dann nachdem, nachdem was ist passiert mit diesem Qualifikationspass? Es sagt, dass man schön qualifiziert [ist] und arbeitet."* (QP4biz)

Eine Teilnehmerin, die nicht wusste, dass man selbst etwas in den Qualifikationspass eintragen kann, will das jetzt aber (nach der Fokusgruppe) versuchen in der Erwartung, dass sie das vielleicht einmal brauchen kann:

> *„Wie gesagt die Ausbildung ist jetzt abgeschlossen, das werde ich sicher noch versuchen, also einzutragen, weil man weiß ja auch nicht, ich mein, jetzt habe ich eine Beschäftigung, aber wie gesagt, ich weiß nicht wie es weitergeht und deswegen, ja, ist es sicher nicht schlecht, wenn das einmal auch noch dazu kommt."* (QP6biz)

Ein weiterer Teilnehmer hat den Qualifikationspass für die Kostenrückerstattung für den Vorbereitungskurs zur Lehrabschlussprüfung erhalten, er war

> *„praktisch ok, ich musste meine Sachen eintragen, da stehen meine Qualifikationen und ab dem Zeitpunkt, wo ich den Kurs fertig gemacht hab, nicht nur beim AMS […] war das absolut kein Thema mehr, der Qualifikationspass. Also ich habe schon noch im Hinterkopf gehabt, dass der da ist, wenn ich irgendeine Kursförderung in Anspruch nehmen möchte oder müsste, dass der mir dabei hilft, aber so wär das Thema an und für sich für mich gegessen gewesen."* (QP9biz)

Er wünscht sich, dass das durchschaubarer wird, ob man den Qualifikationspass später auch noch nutzen kann, damit man weiß, ob man die Datenbank aktuell halten soll oder nicht.

5.2 Nutzen des Qualifikationspasses aus Sicht der BeraterInnen und ExpertInnen

Der Qualifikationspass wird **auch von den BeraterInnen und ExpertInnen als sehr nützliches und wertvolles Instrument** gesehen. Folgende Aspekte spielen dabei eine Rolle:

- **Finanzielle Förderung:** Durch den Qualifikationspass gibt es ein eigenes Förderbudget beim AMS (Berb; I_AST); das sichert auch die Finanzierung der Ausbildung (Berb). Sowohl **längere, teure Ausbildungen** als auch **kürzere Ausbildungen** sind dadurch möglich (Ber)

- **Auseinandersetzung des/r KundIn mit Berufsbiografie**: Die umfassende Dokumentation der Berufsbiografie schafft Klarheit und bringt eine neue Wertigkeit für bisherige Ausbildungsschritte, die den KundInnen bisher noch gar nicht bewusst war. (Ber) Es sei **motivierend** für Qualifikationspass-InhaberInnen „beweisen zu können, was sie können. Das kommt sehr positiv an." (I_BPI); auch die anderen ExpertInnen verweisen darauf, dass das Aufarbeiten der mitgebrachten Kompetenzen und deren Verwertbarkeit eine Aufwertung und gut für das **Selbstvertrauen** der Betroffenen sind (I_IF; I_FB; I_WKW1). Die TeilnehmerInnen haben häufig ein Aha-Erlebnis: „Ich hab doch schon recht viel anzubieten", viele merken, dass sie gar nicht bei Null anfangen müssen (I_ZIB). Das Projekt gibt den KlientInnen **Hoffnung** und ist gleichzeitig **realisierbar** (I_IF).

- **Dass man über Ziele spricht:** Konkrete Auseinandersetzung mit der Zielsetzung und welche Schritte zum Ziel bringen (I_ZIB); vom bisherigen Geleisteten auszugehen und über Ziele zu sprechen „bringt Push":
  „Ja, ich glaube das ist wirklich sehr wichtig und sehr essentiell für unsere Klientinnen und Klienten,

dass man wirklich mal in einem Gespräch sagt: ‚Wow, Sie sind jetzt schon hier, das haben Sie alles schon gemacht, das ist wirklich schon toll' und dann quasi damit, mit der Motivation in die Zukunft startet und sagen kann, Sie werden jetzt begleitet, es gibt verschiedene Stellen […] und dann auch eben über Ziele sprechen und man merkt, je länger man darüber spricht und je mehr man nachfragt, desto sicherer […] werden die Klientinnen und Klienten und können sich das dann auch wirklich vorstellen, wo man vielleicht ganz am Anfang des Gesprächs eine Stunde oder vielleicht eineinhalb Stunden vorher, wenn man da gefragt hätte, wie es weitergeht, wäre es so ‚mhh keine Ahnung', und dadurch haben sie finde ich oft diesen Push, sich das auch wirklich vorstellen zu können, das ist bei uns auch wirklich essentiell." (I_IF)

- **Übersicht und Sicherheit durch einen Bildungsplan** (I_FB); bekommt mehr Verbindlichkeit durch Niederschreiben (Ber); KundIn hat etwas in der Hand und sieht die Schritte (Ber)

- Dass **alles dokumentiert ist, was relevant ist** (Ber); Es ist **verdichtet in einer Unterlage, die Dokumente sind kompakt zusammen**, die Mappe schaut auch von der Optik her gut aus (I_WKW1); Auch die **Ersatzarbeitsbescheinigungen** für ausländische Dienstverhältnisse bewähren sich (Berb).

- **Persönliche Beratung:** das Gefühl, nicht allein zu sein und unterstützt zu werden (I_FB), die Menschen merken, dass man sich kümmert, dass man zuhört (I_IF). Im BIZ gibt es durch das Programm auch mehr Zeit für Beratung (als im AMS/SfA), um teure Ausbildungen zielgerichtet zu vergeben (Berb)

- **Fortschritte können sichtbar gemacht werden:** Das Instrument begleitet Menschen, die Deutsch lernen, Schritt für Schritt, von Zertifikat zu Zertifikat; es motiviert, Erfolge sichtbar zu machen: *„Man erhält ein Zertifikat und dass man das dann wieder eintippen kann und ausdrucken kann. Diese Erfahrung machen wir schon mit den Qualifikationspasskundinnen, dass die ultramegastolz sind."* (I_FB)
  Ein „tolles Werkzeug", das man jemandem in die Hand geben kann und der sich Schritt für Schritt in die Richtung vorbereiten kann (I_WKW1)

- **Gute Vorbereitung für die Lehrlingsstelle:** Beratungsgespräch und Orientierung über bestehende Qualifikationen helfen auch bei der Präsentation bei der Lehrlingsstelle, der Qualifikationspass ist eine gute Grundlage, um zur Lehrlingsstelle zu gehen (Ber); ebenso ist es für die Plausibilisierung gegenüber der Lehrlingsstelle nützlich, auch Arbeitserfahrungen bei Aufenthalten auf der Flucht festzuhalten (I_BPI). Auch aus Sicht der Lehrlingsstelle gibt der Qualifikationspass bei der Anmeldung mehr Sicherheit (I_WKW1).

- Möglichkeit, das Ziel auch bei **Statuswechsel** weiterzuverfolgen ist auch sehr positiv (I_IF), vereint **Schnittstelle Arbeitslosigkeit zu Beschäftigung** (I_BPI) bzw. durchbricht die Einteilung arbeitslos – AMS / berufstätig – waff (I_AST)

- **Unterstützt Zielgruppen, die es brauchen**, bei der Integration in den Arbeitsmarkt und dabei, von wackligen Jobs zu langfristigen, stabilen Arbeitsplätzen zu kommen (I_IF)

Es gibt aber **Unterschiede in der Bewertung des Instruments durch waff- und BIZ-BeraterInnen**, die mit den unterschiedlichen Zielsetzungen der Institutionen in Wechselwirkung zu stehen scheinen.

Waff-BeraterInnen räumen tendenziell der möglichst **umfassenden Dokumentation der Berufsbiografie** mehr Raum ein und wünschen sich den Qualifikationspass als ein den Menschen begleitendes offizielles Dokument, das auch von anderen Institutionen anerkannt ist und im Falle eines Jobverlusts Gültigkeit beim AMS hat.

Ein Nutzen bestehe vor allem auch im **Beratungsgespräch**, dass man über **bestehende Qualifikationen** ins Gespräch kommt, dass diese **sortiert und in eine Ordnung gebracht** werden. Der/die KundIn erhält dadurch die Möglichkeit, **das auch bei der Lehrlingsstelle besser präsentieren zu können**. Ob es dafür wirklich den Qualifikationspass braucht, ist die Frage – die **gute Vorbereitung durch die Beratung sei wichtig.** Es entsteht durch diese Beratung auch **eine neue Wertigkeit für bisherige Ausbildungsschritte**.

Es besteht bei waff-BeraterInnen allerdings auch die Befürchtung, dass der Nutzen von den KundInnen (des waff) nicht gesehen werden kann, weil unterschiedliche Institutionen mit unterschiedlichen Zielsetzungen beteiligt sind. Mehr zu diesem Thema unter 8.6.

Für die **BIZ-BeraterInnen** ist der Qualifikationspass in einem hohen Ausmaß **mit dem dazu gehörigen Fördertopf verbunden** und eher auch nur dafür vorgesehen:

> *„Ich bin nach wie vor ein Fan vom Qualifikationspass und es ist vor allem wegen dem Budget, wegen dem Fördertopf, der Rest ist Nebenwerk.“* (Ber9b)

> *„Für mich ist der Qualifikationspass die Bezeichnung für einen Fördertopf für Personen, die keinen Lehrabschluss haben, die Möglichkeit zu geben, einen zu erlangen, im BIZ, AMS Kontext. Was jetzt die Dokumentation […] der Arbeitserfahrungen, Bildungsabschlüsse, etc. betrifft, würde ich wahrscheinlich andere Tools dafür nutzen, um quasi Perspektiven zu erarbeiten, im Rahmen von Bildungsberatung und Berufsberatung, als den Quali-Pass.“* (Ber6b)

Die Zielsetzung sei, **Arbeitslos-Perioden deutlich zu verkürzen, indem man einen Fachabschluss nachholt**. Sowohl die Dokumentation als auch das Qualifikationspass-Ziel werden auf die Möglichkeiten des Fördertopfs zugeschnitten. Mit dem Pass selbst – in Form der Mappe oder Datenbank – hat vor allem der/die KundIn etwas in Hand, sieht Ziel und Schritte und außerdem, was mitgenommen werden muss. Die AMS(SfA)-BeraterInnen hingegen sehen die Infos ohnedies im internen System und die Lehrlingsstelle würde sich das auch selbst noch einmal anschauen.

Über die Beratung zum Qualifikationspass werden durch das BIZ auch **Ersatz-Arbeitsbescheinigungen** für ausländische Dienstverhältnisse ausgestellt – dieses Dokument kommt ursprünglich vom waff und hat sich bewährt.

Ein weiterer Nutzen des Qualifikationspass aus Sicht der BIZ-BeraterInnen liegt darin, dass es **im BIZ mehr Beratungszeit** gibt, **um teure Ausbildungen (z.B. FIA zwischen 20.000 und 35.000 Euro) zielgerichtet zu vergeben**. Es bekommen durch das Instrument – und den Fördertopf – aber auch mehr Menschen die Möglichkeit, diese teuren, langen Ausbildungen zu machen. Und manchmal werden es dann auch kürzere Ausbildungen, der Qualifikationspass vereinfache das.

Eine Idee war ursprünglich auch, dass **Qualifikationspass-InhaberInnen Vorrang haben bei FIA oder KMS**, aber „das ist ein bisschen eingeschlafen“ (Ber7b).

Der Nutzen des Qualifikationspasses **aus Sicht der Lehrlingsstelle** findet sich auch in Kapitel 2.4 und 8.1.

6 Nutzung der Qualifikationspass-Datenbank

Für Qualifikationspass-InhaberInnen gibt es eine eigene Datenbank, die von waff-BeraterInnen, BIZ-BeraterInnen und von allen KooperationspartnerInnen, die Qualifikationspässe ausstellen können, genutzt wird. Auch die Qualifikationspass-InhaberInnen haben Zugriff auf die Datenbank und können dort Dokumente hochladen. Da diese Datenbank eine zentrale Rolle in der Umsetzung des Qualifikationspasses spielt, war dies auch ein wichtiges Thema in den Fokusgruppen und Interviews.

6.1 Nutzung der Qualifikationspass-Datenbank aus Sicht der Qualifikationspass-InhaberInnen[6]

Manche Fokusgruppen-TeilnehmerInnen **verwechseln** auf die Frage nach der Nutzung der die Qualifikationspass-Datenbank **diese mit dem e-AMS-Konto.**

Einige wissen von der Möglichkeit, selbst Eintragungen vorzunehmen, z.B. *„fortsetzen, verändern oder Lebenslauf hinzufügen ist möglich."* (QP16waff)

Manche können sich erinnern, dass der Berater/die Beraterin ihnen das gezeigt hat, haben es aber noch nie genutzt oder wissen zwar, dass es möglich ist, aber nicht genau wie oder müssten erst ein neues Passwort anfordern.

Manche haben auch schon selbst etwas eingetragen, geändert:

> *„Ein paarmal reingegangen, Kleinigkeiten geändert" (QP17waff)*
>
> *„Online angemeldet und dann habe ich aktualisiert, was ich gemacht hab, und das wars, eigentlich ganz easy." (QP18ausl)*

Ein Teilnehmer schildert, dass ihm vom Berater gezeigt wurde, wie es geht: *„Den Einstieg haben wir zusammen gemacht, dann konnte ich selber, hatte ich zuhause auch den Zugriff."* Er nutzt eher die Datenbank als die Mappe, hat dort Zeugnisse hochgeladen und eingetragen, welche Ausbildung er machen möchte: *„Ja, das ist so wie Facebook oder was."* (QP30pfl)

Mehrere geben an, **dass ihnen der Einstieg sicher nicht gezeigt wurde**, manche **können sich daran nicht erinnern.**

Auf die Frage, **was es bräuchte, damit die Datenbank von den Qualifikationspass-InhaberInnen mehr genutzt wird**, nannten die Fokusgruppen-TeilnehmerInnen **vor allem eine aktivere Rolle der BeraterInnen**, z.B. Erinnerung und Nachfragen durch den/die BeraterIn per Mail und/oder das Angebot durch den/die BeraterIn, es einzutragen. Ein Teilnehmer bringt die aktuelle Problematik mit der Qualifikationspass-Datenbank auf den Punkt und sieht ebenso „regelmäßiges Nachfragen" als sinnvollste Lösung:

> *„Und das halt wirklich am gescheitesten wär, wenn wirklich ein Berater sich hinsetzt und regelmäßig nachfragt, weil wenn man sich selbst nicht drum kümmert, und nicht weiß, also die meisten haben jetzt nicht davon gewusst, dass man selber was eintragen könnte, oder ob das dann auch im Nachhinein geprüft werden muss, hat ja dann sonst keiner eine Ahnung. Also das AMS weiß nicht, wo*

[6] Die Ergebnisse der Online-Befragung zu dieser Fragestellung befinden sich in Teil C, Seite 107.

man aktuell steht, wenn man selber nichts aktualisiert, das BIZ weiß es nicht, oder was auch immer für eine Bildungseinrichtung, das ist dann alles auch sehr undurchschaubar." (QP9biz)

6.2 Nutzung der Qualifikationspass-Datenbank aus Sicht der BeraterInnen

Die Diskussion in der Fokusgruppe mit waff- und BIZ-BeraterInnen zeigt, dass die Funktion und die Nutzung der Qualifikationspass-Datenbank von den BeraterInnen und vermutlich auch den dahinterstehenden Organisationen nicht einheitlich gesehen wird.

Diskussionspunkte waren vor allem:

- Die **Nicht-Nutzung der Qualifikationspass-Datenbank durch die AMS(SfA)-BeraterInnen** und die damit einhergehenden Problematiken
- **Inhalt und Umfang der Dokumentation** in der Qualifikationspass-Datenbank
- **Aktualität der Eintragungen** in der Qualifikationspass-Datenbank
- **Aktualisierung durch Qualifikationspass-InhaberInnen**

Die Nicht-Nutzung der Qualifikationspass-Datenbank durch die AMS(SfA)-BeraterInnen und die damit einhergehenden Problematiken

Innerhalb des AMS haben nur die BeraterInnen des BIZ Zugriff zur Qualifikationspass-Datenbank. Sie legen dort die Qualifikationspässe für die KundInnen samt Erhebung bisheriger Tätigkeiten, Kompetenzen, Qualifikationspass-Ziel und Schritte dorthin an. Zuständig für die Bewilligung der Kursmaßnahme und die weitere Betreuung des/r Qualifikationspass-InhaberIn ist dann der/die zuständige AMS(SfA)-BeraterIn. Diese arbeiten jedoch mit der AMS-eigenen Datenbank und nicht mit der Qualifikationspass-Datenbank. Zwischen den beiden Datenbanken gibt es keine automatisierte Aktualisierung der Daten. Diese Doppelgleisigkeit führt zu folgenden Problematiken:

- Die BeraterInnen beim BIZ müssen **zusätzlich zur Dokumentation in der Qualifikationspass-Datenbank die Informationen auch in die AMS-interne Datenbank eintragen**, damit der AMS(SfA)-BeraterIn diese auch sieht und nutzen kann.
- Der **aktuelle Stand im Qualifizierungsprozess** eines Qualifikationspass-Inhabers/einer Qualifikationspass-Inhaberin ist **grundsätzlich über die AMS-interne Datenbank** ersichtlich, weil die AMS(SfA)-BeraterInnen ja einen Überblick darüber haben, ob der Kunde oder die Kundin sich noch in einer Kursmaßnahme befindet, diese abgebrochen hat, noch arbeitslos gemeldet ist oder nicht. Allerdings **fehlt diese Aktualisierung in der Qualifikationspass-Datenbank**. Es sei ein „löchriges System" und „es werden schon manche verloren, glaube ich." (Ber9b)
- Bei einem **Statuswechsel von „beschäftigt" auf „arbeitslos"** wechselt die Zuständigkeit für die Betroffenen vom waff zum AMS und damit von den waff-BeraterInnen zu den zuständigen AMS(SfA)-BeraterInnen. Da das Merkmal „Qualifikationspass-InhaberIn" und die Inhalte des Qualifikationspasses bei Personen, die ihren Qualifikationspass vom waff ausgestellt bekommen haben, nicht in der AMS-internen Datenbank aufscheinen, **weiß der/die AMS-BeraterIn davon nur, wenn entweder der Qualifikationspass mitgebracht wird oder beim AMS danach gefragt wird.** Immer wieder passiert aber laut Schilderungen aus Fokusgruppen und Interviews das Gegenteil: Qualifikationspass-InhaberInnen bringen ihre Mappe nicht mit oder sagen nicht, dass sie einen Qualifikationspass haben und AMS-BeraterInnen fragen nicht danach. Damit wird der bereits angelegte Qualifikationspass inklusive erarbeitetem Ziel und Schritten nicht mehr genutzt.

Inhalt und Umfang der Dokumentation in der Qualifikationspass-Datenbank

Ein weiterer Diskussionspunkt in der BeraterInnengruppe waren **unterschiedliche Ansichten über Umfang und Inhalt der Dokumentation in der Qualifikationspass-Datenbank.** Dies betrifft insbesondere die **Aufbereitung der bisherigen Tätigkeiten**: Muss wirklich jedes bisherige Dienstverhältnis erfasst werden oder vielmehr nur das, was im Hinblick auf das Qualifikationsziel relevant ist? Wenn also eine Kompetenz/Qualifikation in keinem Zusammenhang mit dem Ausbildungswunsch steht, wozu soll diese dann erfasst werden – z.B. wenn jemand 1,5 Jahre als Bäckergehilfe in Syrien gearbeitet hat und eine Lehrabschlussprüfung in Metalltechnik machen möchte?

Die Argumentation für eine vollständige Dokumentation der bisherigen Tätigkeiten: **Wenn der Qualifikationspass von anderer Stelle übernommen wird (Statuswechsel), können auch Dinge relevant sein, die für einen früheren Ausbildungswunsch nicht relevant waren**, für einen alternativen Weg. Dies würde den späteren Beratungsprozess effizienter machen und ist für die Nachhaltigkeit des Qualifikationspass wichtig. Eine lückenhafte Dokumentation würde sich kaum von einem klassischen Lebenslauf unterscheiden.

Ein Argument gegen die vollständige Dokumentation ist dann wiederum der **Umfang**: Bei manchen Kunden, die sehr „sprunghaft“ sind und Dienstverhältnisse von 2-3 Tagen oder 1 Woche haben, wäre das sehr „ausufernd“.

Letztlich **spiegelt** diese Diskussion aber auch **Unklarheiten in der strategischen Zielsetzung des Qualifikationspasses wider**: Ist der Qualifikationspass ein Instrument für die eine angestrebte Höherqualifizierung und kann nach erfolgreichem Abschluss ad acta gelegt werden oder soll er nachhaltig lebenslanges Lernen begleiten? – siehe dazu auch 0.

Aktualität der Eintragungen in der Qualifikationspass-Datenbank

Eine bereits angesprochene Herausforderung ist, die Qualifikationspass-Datenbank aktuell zu halten. Eine bessere Statistik wäre möglich und notwendig, so ein Diskussionspunkt in der BeraterInnengruppe. Ein waff-Berater merkt an, dass er immer wieder KundInnen mit einem Qualifikationspass von vor 3 Jahren übernimmt, „wo alles nicht mehr stimmt und nicht mehr aktuell ist“. (Ber2w)

Diese Schwierigkeiten mit der Aktualisierung hängen insbesondere damit zusammen, dass es keine systematische Vorgangsweise für Rückmeldungen nach Ausstellung des Qualifikationspass in die Qualifikationspass-Datenbank gibt.

> *„Ein Beispiel, jemand macht den Kompetenz mit System, oder Facharbeiter-Intensiv-Ausbildung, der ist lange auf Schulung, der findet gleich einen Job, das heißt es kann passieren, dass man nie oder jahrelang nicht mitkriegt, dass der abgeschlossen hat, weil der nichts schickt oder so, ja, und weil wir auch keine Liste haben, wo wir sagen, mit Datum, den müssen wir mal fragen, ist das gut gegangen oder so.“ (Ber7b)*

Mehr dazu noch im Kapitel 6.3 Abschluss und Melden des Abschlusses.

Aktualisierung durch Qualifikationspass-InhaberInnen

Eine mögliche Lösung für die laufende Aktualisierung der Qualifikationspass-Datenbank wird darin gesehen, dass die Qualifikationspass-InhaberInnen selbst sich darum kümmern. Dies würde Zeit für die BeraterInnen sparen und die Partizipation fördern (Ber10w).

Allerdings funktioniere das nicht, so der Grundtenor in der BeraterInnengruppe (und das deckt sich mit den Ergebnissen der Qualifikationspass-InhaberInnen-Gruppen).

Bei **Interface** erklären die BeraterInnen den KlientInnen beim Erstgespräch, dass sie die Datenbank prinzipiell selbst benutzen können und es sich nach dem Gespräch anschauen sollen und versuchen sollen, sich anzumelden. Einige würden dies tun oder versuchen. Es wäre den BeraterInnen aber noch nicht aufgefallen, dass jemand selbst etwas eingetragen hätte.

Folgende Gründe nennen BeraterInnen aus der Fokusgruppe und aus den Interviews dafür, warum die Aktualisierung durch die Qualifikationspass-InhaberInnen nicht funktioniert:

- **Die Sinnhaftigkeit ist nicht greifbar:** Die meisten Kunden sehen keinen Sinn darin; was man braucht – Förderung, Kurs, Bildungsplan – hat man bekommen. Ein Berater sagt dazu auch, er selbst kann den KundInnen nicht erklären, wozu es gut sein soll, dass sie die Datenbank aktualisieren, deshalb bittet er sie auch gar nicht darum (Ber7b)
- **KundInnen wollten eigentlich nur eine Förderung:** Die KundInnen, die eigentlich keine Zeit haben für das Anlegen eines Qualifikationspasses und eigentlich nur eine Förderung für einen Kurs haben wollen, seien die gleichen KundInnen, die auch selbst nichts eintragen.
- **Mangelnde digitale Infrastruktur oder Kompetenzen:** Viele haben keinen Computer zuhause und die Datenbank ist nicht handytauglich. Es handle sich oft auch um Menschen, denen grundsätzlich EDV-Kenntnisse für solche Systeme fehlen. Auch ältere KlientInnen (50+) seien öfter nicht so digital kompetent.
- **Benutzerunfreundliches System:** Die Bedienung der Datenbank ist nicht benutzerunfreundlich und auch nicht handytauglich.
- **Datenbanknutzung ist nicht so simpel:** Auch die BeraterInnen selbst haben einige Zeit gebraucht, um die Nutzung zu lernen (I_IF)
- **Sprachbarriere:** Für Qualifikationspass-InhaberInnen mit noch wenig Deutschkenntnissen ist auch die Sprache eine Barriere bei der Datenbanknutzung (I_IF)

Lösungsideen und -vorschläge der BeraterInnen und ExpertInnen:

- **Datenbank bedienungs- und kundenfreundlicher** machen, evt. auch handytauglich
- **Bessere Einschulung:** Mit den KundInnen Schritt für Schritt durchgehen; auch Sammeltermine zur Einschulung wären besser
- **Nutzen für die KundInnen** könnte sein, dass sie über die Datenbank laufend an ihrem „Portfolio“ arbeiten – dafür müsste die Bedienung einfach sein (Ber3w)
- **Digitale Kompetenzen** bei Qualifikationspass-InhaberInnen, die das brauchen, verbessern

6.3 Abschluss und Melden des Abschlusses

Waren die Qualifikationspass-InhaberInnen erfolgreich, dann erreichen sie nach einiger Zeit ihr Qualifikationspass-Ziel und damit jene Höherqualifizierung, die mit dem Qualifikationspass intendiert ist. Eine der Forschungsfragen war, wie man forcieren könnte, dass dieser Abschluss rückgemeldet bzw. in der Qualifikationspass-Datenbank dokumentiert werden kann.

Was derzeit funktioniert:

- KundInnen melden ihren Abschluss, **um** die **restliche Förderung zu bekommen** (letzte 10%-Rate bei waff-Förderung des Lehrabschlusses). Viele FokusgruppenteilnehmerInnen wissen davon, manche – auch betroffene – aber auch nicht.
- **Kursinstitute melden** (Ber) oder rufen beim Kursteilnehmer an (QP26ausl)
- Beim BPI gibt es ein **Abschlussgespräch** mit jenen Qualifikationspass-InhaberInnen, die dort auch die Ausbildung machen. Dabei wird auch der Abschluss in der Datenbank eingetragen. (I_BPI)
- Wenn es eine entsprechende **Vereinbarung mit dem/der BeraterIn** oder grundsätzlich einen **aufrechten Kontakt zum/r BeraterIn gibt.** Manche FokusgruppenteilnehmerInnen berichten, dass sie mit ihren BeraterInnen vereinbart hätten, den Abschluss zu melden. Eine hat sich auch gefreut, dass ihr dann gratuliert wurde (QP14waff). Auch **Dankbarkeit** für die Unterstützung kann in Kombination mit einer guten Beratungsbeziehung zu einer Rückmeldung führen (QP17waff).
- Zum Zeitpunkt der Fokusgruppe (Dezember 2019) hat die Landesgeschäftsstelle des AMS gerade **bei Qualifikationspass-InhaberInnen nachtelefoniert, um den aktuellen Status Quo festzustellen und die Datenbank zu aktualisieren** (Ber).

Was verhindert, dass Qualifikationspass-InhaberInnen ihren Abschluss melden:

- **Falsche Erwartungshaltung:** Es sei ein Fehler im System zu erwarten, dass die Kunden sich nach 1,5 Jahren, wenn sie die Ausbildung fertig haben, von sich aus melden, so ein Berater (Ber2w)
- **Nicht ihr Job, zu anstrengend:** Qualifikationspass-InhaberInnen sagen, es sei nicht „ihr Job“ (QP16waff), ist „zu anstrengend“ (QP30pfl, QP33pfl)
- **Nicht-Wissen, dass das erwünscht ist:** Einige Fokusgruppen-TeilnehmerInnen wussten gar nicht, dass das gewünscht ist, die BeraterInnen scheinen darüber nicht einheitlich und durchgängig zu informieren
- **Meldung an das AMS ohnedies automatisch:** Qualifikationspass-InhaberInnen, die den Qualifikationspass über das BIZ erhalten haben, gehen davon aus, dass das Ende einer vom AMS finanzierten Ausbildung sowieso dem AMS bekannt ist – sie müssen teilweise die Prüfungszeugnisse zum AMS schicken, damit der Kurs abgerechnet werden kann (z.B. QP6biz) bzw. melden es dem AMS-Berater (z.B. QP9biz) – und damit ist für sie die Sache erledigt. Auch die Kursinstitute würden es dem AMS melden, wenn ein Teilnehmer krank ist und, so die Vermutung, auch wenn er den Kurs abbricht oder abschließt (z.B. KUS, QP28ausl)

Was noch funktionieren könnte:

- Etliche sagen, sie **würden es tun, wenn sie wüssten, dass das gewünscht und nützlich ist** oder um sich zu bedanken.
- Andere nur, wenn es **verpflichtend** wäre, sonst sei zu anstrengend.
- Ein Teilnehmer schlägt einen **Gesprächstermin nach Abschluss der Qualifizierung** vor, bei dem man auch besprechen könnte, **welche Weiterbildungsmöglichkeiten es noch gibt** (QP19ausl)
- **Ausbildungsinstitute,** die auch einen Zugang zur Qualifikationspass-Datenbank haben, können den Abschluss der TeilnehmerInnen, die bei Ihnen eine Ausbildung gemacht haben, **direkt dokumentieren,** wie z.B. beim BPI. Denn sie wissen ja, wann die Betroffenen den Abschluss gemacht haben.

7 Nutzung der Qualifikationspass-Mappe

Im folgenden Abschnitt wird die Nutzung der Mappe aus Sicht der KundInnen sowie aus Sicht der ExpertInnen beschrieben.

7.1 Nutzung der Qualifikationspass-Mappe aus Sicht der Qualifikationspass-InhaberInnen[7]

Einige wenige TeilnehmerInnen an den Fokusgruppen können sich nicht erinnern, einen Qualifikationspass bzw. eine Mappe erhalten zu haben. Ein Teilnehmer sagt, er habe zwar die große Mappe bekommen, „aber da waren nur Informationen über Kurse drin, […] Vorbereitungskurse“ (QP5biz). Eine andere Teilnehmerin weiß nicht, was der Qualifikationspass ist (QP10biz).

Dafür nutzen die Qualifikationspass-InhaberInnen nach eigenen Angaben:

- Als **eines von vielen Dokumenten**, das mitgenommen wird:
  “Ich hab einen kompletten Ordner, wo alles drin ist, vom Qualifikationspass alles in meinem Ordner vom Arbeitsamt, da nehm ich immer alles mit.“ (QP1biz). Das mache er deshalb, damit er immer alles dabei hat, falls beim AMS danach gefragt wird.
- **Handschriftliche Aktualisierung:** Ein Teilnehmer hat seinen Qualifikationspass 2mal handschriftlich in der Mappe aktualisiert, weil sein Berater gesagt hat, dass er das machen muss: *„Weil wenn ich diese Qualifikationspass bekomme, er hat mir gesagt, ich muss schreiben, was ich haben gemacht.“* (QP4biz)
- Ein Teilnehmer sagt, er hat ihn **für die Kursfinanzierung und Lehrabschluss gebraucht und im Kurs hergezeigt** (QP28ausl)

Aus den Rückmeldungen in den Fokusgruppen könnte man vorsichtig schließen, dass der **Qualifikationspass in Form der Mappe eher weniger genutzt wird und die möglichen Einsatzbereiche eher unklar** sind. Wichtiger scheint der Beratungsprozess mit Dokumentation des bisherigen Kompetenzerwerbs, Zielfindung und Ausbildungsplan zu sein. Ist das einmal in der Datenbank und der Mappe festgehalten, scheint mit der Mappe oft nicht mehr viel zu passieren.

Die Mappe wird:

[7] Die Ergebnisse der Online-Befragung zu dieser Fragestellung befinden sich in Teil C, Seite 107.

- **Gar nicht genutzt** (QP19ausl)
- Es ist **unklar, wofür nutzen**: *„Viele Möglichkeiten habe ich nicht gehabt bis jetzt."* (QP33pfl). Manche TeilnehmerInnen hatten auch den Eindruck, durch die Fokusgruppe mehr Infos zur Nutzung der Mappe bekommen zu haben.
- Es wird **eher die Datenbank genutzt als die Mappe** (QPpfl1)
- **Liegt irgendwo rum** – ein Teilnehmer sagt, er sei ist froh, dass er Mappe noch hat und weiß, wo sie ist – *„weil ich habe nicht gewusst, wie wichtig das eigentlich ist."* (QP31pfl)
- Die Mappe wird von manchen auch **bei Statuswechsel nicht zum AMS-Berater mitgenommen und dieser fragt auch nicht danach**
- Ein Teilnehmer berichtet auch, dass er sie beim zweiten Beratungstermin nicht mitgenommen habe, weil er **nicht wusste, dass das wichtig ist**. Die Beraterin hat dann nochmal den Inhalt kopiert, er hat die Mappe aber seither nicht mehr in Verwendung: *„Mir ist dieser Qualifikationspass erst wieder bewusst geworden beim 2. Termin, wo sie ihn verlangt hat, na, dann hat sie ihn mir halt gschwind kopiert und seitdem hab' ich das eigentlich nie mehr gesehen."* (QP36pfl). Der AMS-Berater hat auch nicht danach gefragt.

  Ein weiterer Teilnehmer hat in der Woche nach der Fokusgruppe einen Termin beim BIZ und niemand habe ihm gesagt, dass er die Mappe mitnehmen soll: *„Ich finde es nur komisch, dass mir keiner gesagt hat, was eigentlich und dass es so wichtig ist, und keiner hat mir irgendwas, irgendeine Information gegeben darauf. Also keiner hat mich achtsam gemacht darüber."* (QP31pfl) Ein anderer Teilnehmer meint dazu, es hänge vom Berater ab, ob man ausreichend Infos bekommt – das mache einen guten Berater aus: *„Ich glaube da ist der Berater auch ganz wichtig, bei so einem Fall, generell ist es sehr wichtig, einen guten Berater zu haben."* (QP30pfl)

  Für Bewerbungen wird die Mappe tendenziell auch nicht verwendet – es stehe ja alles schon im Lebenslauf (QP8biz). Aber die Idee fand, in der Fokusgruppe angesprochen, durchaus auch Anklang: Man könnte für Bewerbungen etwas rauskopieren (QP22ausl) oder ihn bei der Lehrstellensuche vorzeigen: *„Nicht wirklich, eigentlich, also den Qualifikationspass zeig ich jetzt nicht wirklich vor eigentlich, aber gar keine schlechte Idee." (*QP7biz)

  Ein Teilnehmer schildert, dass auch sein **AMS(SfA)-Berater die Mappe für Bewerbungen sehr brauchbar** fand: Er habe diese, als er 2018 arbeitslos wurde, zum AMS-Betreuer mitgenommen, um eine Ausbildung zu bekommen. Der AMS-Berater hat die Mappe gekannt und „war begeistert", dass er sie gleich mitgenommen hat und hat gesagt: *„Ja, jetzt brauchst du nichts machen außer Bewerbungen schicken." (QP18ausl)*

Es besteht auch **Unklarheit darüber, ob der Qualifikationspass nur für die eine Ausbildung (z.B. LAP) angelegt wird oder ob er darüber hinaus auch eine Funktion haben soll.** Ein Teilnehmer sagt, er habe ihn nur für Kursfinanzierung und den Lehrabschluss gebraucht und im Kurs hergezeigt und fragt in der Fokusgruppe, ob er eventuell für weitere Ausbildungen dienen soll:

> *„Eigentlich ich hab das nur für den Kurs gebraucht, aber ich weiß es nicht für was anderes noch gibt, also geht das für mehrere Ausbildungen oder nur für eine, weiß ich noch nicht."* (QP28ausl).

Wenn der Qualifikationspass ausgestellt wird, um einen Kurs zu machen und es darüber hinaus kein Ziel gibt, dann wird er nachher nicht mehr genutzt:

„Viele benutzen das nicht mehr, weil es gibt keine weitere Programm für das wir alles, was wir haben gemacht, wieder nutzen können. Und nach dieser Zeit habe ich wieder angefangen zu arbeiten und dann nie wieder gebraucht." (QP28ausl)

Die Ergebnisse der Online-Befragung zu dieser Fragestellung finden Sie in Teil C unter 7.

7.2 Nutzung der Qualifikationspass-Mappe aus Sicht der ExpertInnen und BeraterInnen

Auch bei der **Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer** gibt es immer wieder KandidatInnen, die beim Erstkontakt ihren Qualifikationspass nicht dabeihaben oder nicht sagen, dass sie einen besitzen. Auch die hohe Anzahl der ausgegebenen Qualifikationspässe in der offiziellen Statistik spiegelt sich bei der Kontaktaufnahme in der Lehrlingsstelle nicht in diesem Ausmaß wider (I_WKW1). Aus Sicht der ExpertInnen der Lehrlingsstelle kann das unterschiedliche Ursachen haben:

- **Unwissenheit,** dass der Qualifikationspass für die Anmeldung zur Zulassung wichtig und sinnvoll ist – dies müsste man bei der Qualifikationspass-Beratung vielleicht noch expliziter mitteilen
- **Nervosität, Unsicherheit:** Viele KandidatInnen, die zum Erstgespräch oder zur Anmeldung zur Zulassung kommen, seien nervös oder aufgeregt. Da könne es schon passieren, dass man vergesse, den Qualifikationspass herzuzeigen.

In manchen Fällen erfährt man dann im Laufe des Gesprächs, dass es einen Qualifikationspass gibt und kann diesen nutzen.

Bei **Interface** sagen die BeraterInnen den KlientInnen, dass sie die Mappe überall hin mitnehmen sollen, wenn etwas irgendetwas mit dem Qualifikationspass zu tun hat – und alle Dokumente hineingeben, die etwas mit dem Qualifikationspass zu tun haben. (I_IF)

8 Strukturelle und institutionelle Rahmenbedingungen

Am Qualifikationspass sind viele verschiedene Institutionen beteiligt. Richtlinien, Prozesse und Schnittstellen spielen eine große Rolle für die operative Umsetzung des Qualifikationspasses.

Im Rahmen dieser Studie war keine vollständige Abbildung und Analyse des „Systems" Qualifikationspass vorgesehen. Aus den Fokusgruppen und Interviews können jedoch einige strukturelle Erkenntnisse abgeleitet werden.

Als **AkteurInnen** in diesem System spielen eine Rolle:

- Die **primär den Qualifikationspass ausstellenden Organisationen**: waff und BIZ des AMS
- **KooperationspartnerInnen, die ebenfalls einen Qualifikationspass ausstellen können**, z.B. Interface, BPI, bfi, VHS
- Das Service für Arbeitsuchende **(SfA) des AMS**
- Die **BBE Qualifikationspass** bei ZIB Training
- **KursanbieterInnen/MaßnahmenträgerInnen**, die oftmals strukturell mit den KooperationspartnerInnen eng verwoben oder identisch sind, z.B. BPI, bfi, VHS, ZIB Training, auch **weitere BBEs**

- Die **Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Wien,** die für die Zulassungen und Lehrabschlussprüfungen zuständig ist
- Die Anlaufstelle Wien **AST** als Beratungsstelle für Gleichhaltungen und Nostrifikationen
- **Weitere Beratungseinrichtungen** wie beispielsweise die Frauenberatung des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen
- Stellen, die die **Gleichhaltung/Nostrifikation durchführen** (Ministerien)

Folgende **Rollen** konnten in diesem System entlang der drei Phasen zum Qualifikationspass-Ziel identifiziert werden:

- **ErstberaterInnen, Zuweisende:** Wie unter 2.1 bereits beschrieben wurde, ist die erste Phase der Weg zum Qualifikationspass. Hier spielen jene AkteurInnen eine Rolle, die die potenziellen Qualifikationspass-InhaberInnen an eine Qualifikationspass ausstellende Einrichtung verweisen könnten, dies sind beispielsweise: AMS(SfA)-BeraterInnen, SozialberaterInnen bei Interface, BeraterInnen bei der AST oder bei anderen Beratungseinrichtungen, TrainerInnen/BeraterInnen bei Kursanbietern oder Maßnahmenträgern, das Kompetenzzentrum des BPI.
- **Qualifikationspass Ausstellende:** waff, BIZ, Interface, BPI, bfi, VHS
- **BeraterInnen für Kursangebote, Förderungen:** waff, BIZ, aber auch VHS, bfi, Kursanbieter
- **BeraterInnen für Gleichhaltung/Nostrifikation:** AST, andere Beratungseinrichtungen
- **EntscheiderInnen für Förderungen und Maßnahmen:** hier insbesondere der/die AMS-BeraterIn für Arbeitsuchende und der waff für Beschäftigte
- **Kurs- und Maßnahmendurchführung:** Kursanbieter
- **Institutionelle Begleitung:** BBE QP, waff, Interface, andere BBEs, Kursanbieter, Maßnahmenträger
- **Prüfung der Voraussetzungen und Zulassung zur ao. LAP:** Lehrlingsstelle WKW
- **Lehrabschlussprüfung:** Lehrlingsstelle WKW
- **Gleichhaltung/Nostrifikation:** zuständige Ministerien
- **Übernahme bei Statuswechsel:** beschäftigt → arbeitslos: AMS(SfA)-BeraterIn, BBE QP ZIB Training; arbeitslos → beschäftigt: waff

Ein Beispiel einer Teilnehmerin, die in diesem System sehr viele Stationen zurückgelegt hat, am Ende aber erfolgreich war und jetzt als Kindergruppenbetreuerin arbeitet (QP6biz): AMS/SfA → Perspektive AST → MA 10/MA11 → AMS → Perspektive 50+ → waff → BIZ → Ausbildung → Praktikum → Anstellung

Allein diese – sicher nicht komplette – Darstellung zeigt die hohe Komplexität des Systems und weist auf die große Anzahl an möglichen, aber auch realen Schnittstellen und Prozessen zwischen den einzelnen AkteurInnen und Rollen hin. Deshalb sollen hier einige wenige herausgegriffen werden, die aus den Ergebnissen heraus eine wichtige Rolle spielen:

- **Schnittstelle zur Lehrlingsstelle**
- **Schnittstelle zum AMS(SfA)**
- **Status und Statuswechsel**
- **Schnittstelle zur AST**
- **Schnittstelle zum Kompetenzcheck**

8.1 Schnittstelle zur Lehrlingsstelle

Der Prozess bei der Lehrlingsstelle wurde bereits unter 2.4 genauer beschrieben. Insbesondere in der Fokusgruppe mit den BeraterInnen gab es auch **Kritik an der Handhabung des Instruments Qualifikationspass durch die Lehrlingsstelle**: Ein Kritikpunkt ist, dass der Qualifikationspass als „zentrales Instrument angepriesen" wird, wo alles erfasst ist, dann muss der/die KundIn aber doch wieder alle Dokumente mitnehmen; „die Lehrlingsstelle nimmt das nicht an, **weil sie ihre eigenen Prüfmethoden hat**". Damit würde das Instrument an Glaubwürdigkeit verlieren (Ber2w).

Hier scheint es vor allem auch darum zu gehen, **wer die Voraussetzungen für die Zulassung zur außerordentlichen Lehrabschlussprüfung bewerten kann** – und diese Entscheidungshoheit liegt derzeit formal eindeutig bei der Lehrlingsstelle. Aus den Interviews mit der Lehrlingsstelle geht auch hervor, dass der **Qualifikationspass die Mitnahme der Dokumente** solange **nicht ersetzen kann**, bis der/die KandidatIn einen positiven Zulassungsbescheid hat. Dennoch ist der Qualifikationspass mit der Aufbereitung der bisherigen Tätigkeiten sehr hilfreich für die Anmeldung, insbesondere dann, wenn auch der **„Laufzettel", der ein extrem nützliches Werkzeug** sei, beiliegt. Auf diesem könne dann nämlich die Lehrlingsstelle schriftlich vermerken, was eventuell für die Zulassung noch fehle und das ist dann für alle – den/die KandidatIn, die Lehrlingsstelle und den/die BeraterIn bei waff oder AMS – schriftlich festgehalten. Im Idealfall sollte der/die KandidatIn deshalb den **Qualifikationspass mit Laufzettel und einen USB-Stick** mit den Dienstzeugnissen dabeihaben. Das würde den gesamten Prozess – auch für den/die KandidatIn – deutlich vereinfachen. Im Detail dazu siehe 2.4

Es stellt sich auch die Frage, **ob ein Zugriff auf die Qualifikationspass-Datenbank durch die Lehrlingsstelle sinnvoll wäre** – damit wären Informationen und Dokumente direkt verfügbar. Dies sei zunächst eine Datenschutzfrage, so ein Interviewpartner der Lehrlingsstelle, behördlich sei der Zugriff auf eine fremde Datenbank schwierig umzusetzen. Eventuell wäre aber eine Leseberechtigung hilfreich (I_WKW1)

Von Seiten der Lehrlingsstelle wird die **Zusammenarbeit mit waff und AMS** sehr gelobt. Dies habe sich über die Jahre auch deutlich **gut entwickelt, verbessert,** und man hätte gegenseitig ein offenes Ohr für die Anliegen, auch bei Missverständnissen einen guten Draht zueinander (I_WKW1).

Bei Missverständnissen, Unklarheiten oder unterschiedlichen Einschätzungen der Voraussetzungen scheint vor allem der direkte – telefonische – Draht sehr nützlich zu sein:

> *„Es gab nicht nur einmal den Fall, wo gesagt wurde, ich weiß nicht was ich da machen muss, ich bin jetzt einfach hergeschickt worden, ich kann mir nicht vorstellen, dass vom waff oder AMS die Leute einfach nur zu uns geschickt werden ohne irgendeinen Input, aber einfach in der Aufregung vergisst man das zeitweise, ist ja menschlich. Und da ist es dann einfacher, wenn ich, so habe ich das zumindest handgehabt, dass ich sag, ich rufe den Berater selber an, frage mal, um was es jetzt genau geht." (I_WKW_4)*

Zu einer funktionierenden Zusammenarbeit in der „Dreieckssituation AMS/WAFF – Behörde – Prüfungswerber" (I_WKW_1) gehöre insbesondere auch, dass die **BeraterInnen wissen, wie die relevanten Abläufe bei der Lehrlingsstelle funktionieren** und worauf es ankommt. Vor allem seit es ein **schriftliches Info-Blatt** dazu gibt, habe sich die Kommunikation deutlich verbessert:

> *„Wird immer besser auf jeden Fall, also da glaube ich schon, dass die Kommunikation besser geworden ist und wir haben auch ein Informationsblatt kreiert für AMS, waff, etc., wo im Groben zusammengefasst ist, was ist eine außerordentliche Zulassung oder Zulassungsprüfung und was*

brauchen wir dafür und seitdem das vorhanden ist, sage ich jetzt mal, funktioniert es ganz gut. Hin und wieder kommt es natürlich vor, dass ein Kandidat eben dasteht und sagt, mein Betreuer hat gesagt ich soll mal mitnehmen, was ich finden kann, so in die Richtung. Da geben wir ihm auch das Infoblatt mit und sagen, das wäre es für die Zulassung, geben ihm die ganzen Informationen mit und auch natürlich ein Visitenkarterl für Rückfragen und dann meldet sich meistens eh dann der Betreuer und wir klären noch die Details. Da ist glaube ich die Kommunikation in den letzten Jahren sehr viel besser geworden als die Jahre davor, wo ich die Kandidaten einfach nur hin und her geschickt habe." (I_WKW_3)

Die BeraterInnen müssen auch wissen, **welche verschiedenen Zulassungsverfahren** es gibt – das könnte im Vorfeld ein wenig präziser hinterfragt werden. So gibt es Beispiele, wo die Lehrlingsstelle draufkommt, dass die Person bereits eine Lehre gemacht hat, aber nicht zur Prüfung gegangen ist. Das ist dann ein regulärer Prüfungsantritt, kein außerordentlicher. Die Schwachstelle sei der Überbegriff ausnahmsweise Zulassung – aber dahinter verbergen sich unterschiedliche Zulassungs- und Prüfverfahren mit unterschiedlichem Aufwand. So sei es beispielsweise bei ausländischen Prüfungszeugnissen wichtig, dass diese Personen zur Gleichhaltung geschickt werden, weil dann der Prüfungsumfang geringer ist – es ist dann oft nur ein Fachgespräch und der Theorieteil entfällt.

8.2 Schnittstelle zum AMS/SfA

Die BIZ-BeraterInnen sind nicht die BetreuerInnen der arbeitslosen Qualifikationspass-InhaberInnen, sondern **die zuständigen AMS(SfA)-BeraterInnen**. Bei ihnen wird die Entscheidung getroffen, *„dort ist auch die höhere Kompetenz sozusagen"* (Ber8b). BIZ-BeraterInnen können Empfehlungen geben für Ausbildungen, entscheiden muss es der/die AMS-BeraterIn, denn: *„Die haben das Geld"* (Ber9b). **Direkte Kommunikation zwischen BIZ-BeraterInnen und AMS(SfA)-BeraterInnen ist** auch **möglich**, beispielsweise um die Möglichkeit einer bestimmten Kursfinanzierung zu besprechen. Zusätzlich gibt es hier auch eine direkte **Schnittstelle über die AMS-interne Datenbank.**

Umgekehrt **buchen die AMS(SfA)-BeraterInnen** potenzielle Qualifikationspass-InhaberInnen **zu den Infotagen Qualifikationspass des BIZ** zu oder **schicken sie direkt zur Beratung ins BIZ**. Das kann auch recht rasch gehen:

„War ziemlich überrascht, das ist relativ rasch gegangen vom AMS ins BIZ, innerhalb von ein paar Tagen, ich habe schon vorher gewusst, was ich machen wollte". (QP36pfl)

Die Rolle der **AMS(SfA)-BeraterInnen als „ErstberaterInnen**", die potenzielle Qualifikationspass-InhaberInnen weiterverweisen können (oder auch nicht), wirft aufgrund der Ergebnisse der Fokusgruppen aber auch einige Fragen auf. Die AMS-BeraterInnen sind ja für die Arbeitsuchenden die erste Anlaufstelle. Bucht der/die AMS-BeraterIn bei einem Qualifizierungswunsch nicht zum BIZ oder empfiehlt er dieses nicht für eine entsprechende Beratung, dann wissen die KundInnen von dieser Möglichkeit nicht und kommen gar nicht oder oft erst über Umwege zum BIZ. Konkrete Beispiele von FokusgruppenteilnehmerInnen dazu wurden bereits im Kapitel „Beratungsgespräche" auf Seite 29 ausführlicher dargestellt.

Auch bei **Terminen bei den AMS-BeraterInnen nach Ausstellen des Qualifikationspass** sowie bei Statuswechsel scheint der Qualifikationspass immer wieder nicht thematisiert zu werden.

> *"Aber so beim AMS Berater ist der Qualifikationspass ab dem Zeitpunkt, wo ich ihn ausgestellt bekommen hab, nie wieder er mich angesprochen hat."* (QP1biz; QP9biz stimmt zu)

Schließlich entsteht aus mehreren Schilderungen auch der Eindruck, dass es beim AMS manchmal einen **Zielkonflikt zwischen dem Fokus auf Beschäftigung und Aus- und Weiterbildungsambitionen der KundInnen** gibt. So erzählt eine (beschäftigte) Teilnehmerin, dass ihr in der Info-Zone des AMS von einer Bildungskarenz abgeraten wurde: *„Und dann sie gesagt: ‚Nein warum wollen Sie ihre Arbeit verlieren und Weiterbildung machen' und so."* (QP23ausl). Ein anderer Teilnehmer sagt, er wolle gerne besser Deutsch lernen, um eine qualifiziertere Tätigkeit machen zu können („Computerarbeit"), aber er ist schon 50 und sein AMS-Berater hätte gesagt, er sei schon zu alt für eine Ausbildung, er solle besser eine Arbeit finden (QP25ausl). Dieser Zielkonflikt scheint auch **strukturell in zwei Organisationseinheiten AMS/SfA und BIZ aufgespaltet** zu sein und schlägt sich in einer zu Polarisierung neigenden Bewertung der Beratungsleistungen der jeweiligen Organisationseinheiten nieder: Der/die AMS-BeraterIn möchte in einen Job vermitteln, der/die BIZ-BeraterIn unterstützt beim Wunsch nach Aus- und Weiterbildung.

> *„[BIZ-Berater:] Viel netter. Also, und viel informativer finde ich, also er informiert mehr. Er gibt sich Mühe, wenn er eine Information geben will, und nicht nur darauf fokussieren, dass ich eine Arbeit finde. Sondern auch was genau mein Ziel ist, also er schaut mehr, was mein Ziel ist, und nicht nur das was er möchte, seinen Job erledigen, also dass ich nur eine Arbeit finde. […] Also es gab Zeiten, da habe ich ihn [AMS-Berater] gefragt, er hat mir gesagt wir sind hier um zu arbeiten, also eine Arbeit finden für Sie." (QP31pfl)*

In die gleiche Kerbe schlägt dann auch eine **bessere Bewertung des waff durch Betroffene:** Das AMS wolle nur *„arbeiten schicken, vermitteln. Beim waff ist es anders, da kriegst, da rufst an, kriegst einen Termin und der Berater, der fragt dich in welche Richtung du gehen willst und so, der bespricht das, gibt dir die Informationen und so, also, bessere Beratung." (QP35pfl)*

Während die BIZ-BeraterInnen **direkt mit** ihren „hausinternen" KollegInnen, den **AMS-BeraterInnen im SfA, kommunizieren** können und diese Möglichkeit für Rücksprachen oder Klärungen auch nutzen, ist das **für manche andere AkteurInnen im System nicht möglich**. Dies wird insbesondere von **waff-BeraterInnen für den Fall eines Statuswechsels** eines Kunden/einer Kundin beklagt. Über die Statuswechsel-Meldung hinaus gebe es keine Form von „Übergabe":

> *„Ich darf im Prinzip nichts tun um den- oder diejenige an das AMS zu übergeben, ich gebe den Qualifikationspass mit, sage, machen Sie den Termin so früh wie möglich beim AMS und dann wird über uns an das AMS ein Statuswechsel gemeldet mit den Hauptinhalten, was im Qualifikationspass an Empfehlungen oder Zielen drin steht mit den, falls das schon genehmigt geworden ist oder wenn der Kurs schon läuft, mit den Sachen die wir schon genehmigt haben, bevor der Kurs läuft. Und dann kommt der Kunde zum AMS, eine weitere Kommunikation von meiner Seite mit dem AMS ist nicht vorgesehen. Was ich persönlich sehr schade finde."* (Ber2w)

Auch ein Teilnehmer vermisst diese Schnittstelle zwischen waff und AMS: *„Also dass es da eine Brücke anscheinend nicht gibt." (QP16waff).* Ebenso gibt es bei der **AST** gibt es die Wahrnehmung, dass man „beim AMS niemanden mehr anrufen kann, in Wirklichkeit", man schicke die Leute dann Richtung BIZ (I_AST). Und schließlich meint auch ein BIZ-Berater, man könnte die Kommunikation zwischen AMS(SfA) und waff wirklich verbessern (Ber9b).

Dagegen scheint es **für die Lehrlingsstelle kein Problem** zu sein, sowohl mit AMS-BeraterInnen als auch mit waff-BeraterInnen für Rückfragen und Klärungen **direkt telefonischen Kontakt** aufzunehmen. (I_WKW_4)

Beim **BPI** hat man zum AMS eher schriftlichen Kontakt, telefonisch weniger und zum BIZ überhaupt wenig. Die Schnittstelle läuft beim BPI über die KursleiterInnen, die Kontakt zu den AMS-BeraterInnen halten.

Großes **Interesse an einer Kooperation mit dem AMS** hätte auch die Startbegleitung von **Interface** (siehe dazu auch Seite 77).

8.3 Status und Statuswechsel

Der Statuswechsel zwischen waff und AMS scheint nicht ganz unproblematisch zu sein, wie die Ergebnisse insbesondere aus der Fokusgruppe mit waff- und BIZ-BeraterInnen, aber auch Aussagen aus den Gruppen mit Qualifikationspass-InhaberInnen nahelegen.

Die Problematik liegt zunächst darin, dass waff und AMS **unterschiedliche Förderrichtlinien, Fördermöglichkeiten und Zielgruppendefinitionen** haben. Beim AMS seien die Förderungen auf die Lehrabschlussprüfung fokussiert mit der Ausnahme Pflegeassistenz. Außerdem ist die Auswahl aus den Lehrberufen eingeschränkt. Der waff sei angehalten für die ganze Zielgruppe einen Qualifikationspass auszustellen – „egal wofür“, das muss kein Lehrabschluss sein.

Wenn nun das im Qualifikationspass festgehaltene Entwicklungsziel nicht den Richtlinien des AMS entspricht, muss die Landesgeschäftsstelle entscheiden, wie damit zu verfahren ist und eine **Ausnahmegenehmigung** erteilen. Dies ist auch dann der Fall, wenn ein Kurs, z.B. eine Deutschkurs, beim waff schon genehmigt ist und bezahlt wird.

„Es ist bürokratisch und manchmal ein bisschen aufwendig, aber es funktioniert.“ (Ber7b)

Die BeraterInnen schildern mögliche Varianten und damit einhergehende Schwierigkeiten beim Statuswechsel:

Variante 1: Wenn eine **Förderung (Sprachkurs, fachliche Weiterbildung, Vorbereitungskurs LAP) beim waff schon genehmigt und auch bezahlt wird und der/die Qualifikationspass-InhaberIn dann arbeitslos wird,** dann muss der waff diesen Statuswechsel dem AMS melden und eine Empfehlung abgeben. Der/die KundIn muss mit dem Qualifikationspass zum/r AMS-BeraterIn gehen und diese/r muss das genehmigen.

Hier können folgende Problematiken auftreten:

- Das AMS möchte, dass die Person dem Arbeitsmarkt zur Verfügung steht, der Kurs ist aber tagsüber von 9-17 Uhr
- Oder der Kurs hat zu wenig Stunden oder ist am Abend oder am Wochenende und widerspricht deshalb den Kurskriterien des AMS
- Die waff-BeraterInnen erfahren es auch oft nicht sofort, wenn Personen arbeitslos werden, d.h. sie können Statuswechsel erst dem AMS melden, wenn sie es erfahren haben

Variante 2: Noch einmal anders liegt der Fall, wenn es **zwar schon einen Qualifikationspass mit Entwicklungsziel gibt, die Förderung aber noch nicht durch den waff genehmigt oder bezahlt wird.** Hier kann der/die waff-BeraterIn nur den Statuswechsel an das AMS melden mit Qualifikationspass-Zielen und Empfehlungen und was schon genehmigt wurde und ob der Kurs schon läuft oder nicht und dem/r

Betroffenen sagen, dass er/sie sich möglichst früh einen Termin beim AMS vereinbaren und den Qualifikationspass mitnehmen soll.

Variante 3: Eine dritte Variante ist, dass der/die Statuswechslerin zur AMS-Zielgruppe passt: In diesem Fall kann auch das Ziel geändert werden; z.B. es jemand kommt mit Empfehlung für drei Deutschkurse oder einen WIFI-Kurs, dann kann es vielleicht doch eine FIA für Bürokaufmann werden.

Die erfolgreiche Fortsetzung des Qualifikationspass-Ziels bei Statuswechsel ist aber **sehr stark von den Möglichkeiten, dem Informationsstand** und dem **Interesse der einzelnen AkteurInnen** abhängig. Der **Qualifikationspass samt Ziel und Schritten gerät nämlich bei einem Statuswechsel in Vergessenheit,** wenn:

- der/die waff-BeraterIn den Statuswechsel nicht melden kann, weil er/sie davon nichts weiß
- der/die KundIn den Qualifikationspass nicht dabei und nicht sagt, dass er/sie einen besitzt und
- der/die AMS-BeraterIn diesbezüglich auch nicht nachfragt

Auf der anderen Seite stellt sich die Frage, wie viele Statuswechsel mit Komplikationen es überhaupt gibt. Nach Einschätzung eines waff-Beraters wollen 95% ihrer Qualifikationspass-KundInnen nur einen Deutschkurs und streben keine Lehrabschlussprüfung an. Sie fallen damit auch nicht in die Qualifikationspass-Zielgruppe des AMS.

Laut soziodemografischem Fragebogen, der in den Fokusgruppen von den Qualifikationspass-InhaberInnen ausgefüllt wurde, sind von den 37 TeilnehmerInnen 5 StatuswechslerInnen von beschäftigt zu arbeitslos und 8 von arbeitslos zu beschäftigt. Aus den Fokusgruppen mit Qualifikationspass-InhaberInnen Beschreibungen ihres Statuswechsels zu erhalten oder herauszuarbeiten, ist jedoch nicht ganz einfach, da es sich oft generell um die **Beschreibung von Wegen zwischen den verschiedensten Institutionen** handelt.

Tendenziell bestätigen aber die Schilderungen mancher Qualifikationspass-InhaberInnen bereits angesprochene Herausforderungen beim Statuswechsel bzw. bei der Schnittstelle zum (AMS/SfA):

- AMS(SfA)-BeraterIn hat **Fokus eher auf Jobvermittlung als auf Qualifizierung**
- AMS(SfA)-BeraterIn **fragt nicht nach Qualifikationspass**
- **Qualifikationspass-InhaberIn weiß nicht, dass er/sie den Qualifikationspass auch beim AMS herzeigen kann/soll**

Die Bedeutung des Status bei anderen Beratungsstellen

Der Erwerbsstatus der Qualifikationspass-InhaberInnen wirkt sich auf das Qualifikationspass-Ziel, die Fördermöglichkeiten und die Kurszeiten aus (siehe 2.1.2 und 3.7), aber auch darauf, welche Beratungs- und Unterstützungsleistungen im „System Qualifikationspass“ man als Betroffene/r in Anspruch nehmen kann.

Die Startbegleitung für Asylberechtigte und subsidiär Schutzberechtigte von **Interface** kann als Kooperationspartner des waff **nur für Beschäftigte einen Qualifikationspass ausstellen**, obwohl die Mehrheit ihrer KlientInnen arbeitslos sind und zur Zielgruppe des Qualifikationspass gehören. Arbeitslose KlientInnen werden ans AMS verwiesen, **Kommunikation mit dem AMS oder Kontakt zu AMS-BeraterInnen gibt es aber nicht**. **Konkrete Kontaktpersonen beim AMS oder BIZ zu haben wäre** aber für die Weitervermittlung oder Übergabe von KlientInnen **sehr hilfreich**. In der Beratungsstelle sieht man auch eine Problematik darin, dass die Deutschkenntnisse mancher KlientInnen noch nicht gut genug für

Qualifikationspass-Beratungsgespräche auf Deutsch seien. Bei Interface könnte man sie **muttersprachlich beraten**, beim AMS/BIZ ist das jedoch nicht möglich. Auch bei **Statuswechsel** von beschäftigt zu arbeitslos können die BeraterInnen im Rahmen des Qualifikationspasses die KlientInnen nicht weiter begleiten.

Die aktuelle Handhabung der Zuordnung der Qualifikationspass-InhaberInnen je nach Erwerbsstatus zu bestimmten Institutionen **spießt sich mit dem Ansatz „one face to the customer“,** der im Expertinneninterview zum Thema Frauenberatung als besonders hilfreich hervorgehoben wurde. Denn die beratenden und unterstützenden Stellen (z.B. Interface, Beratungszentrum MigrantInnen, BPI, BBE QP ZIB) sind im Zusammenhang mit dem Qualifikationspass entweder Kooperationspartner des waff oder Kooperationspartner des AMS und somit entweder für beschäftigte oder für arbeitslos gemeldete KundInnen zuständig. Über den Qualifikationspass hinaus beraten sie jedoch beide Erwerbsstatus-Gruppen (Interface, Beratungszentrum MigrantInnen) und könnten diese aufgebauten Beratungsbeziehungen auch für beide Gruppen nutzen. **Bei Statuswechsel verliert der/die Qualifikationspass-InhaberIn somit den Bezugsberater/die Bezugsberaterin bzw. vielleicht sogar überhaupt die institutionelle Begleitung.**

> *„Wir haben immer ewig lange Diskussionen, wenn wir Frauen, die arbeiten, betreuen. Aber wir sagen, dass das wichtig ist, weil wir alle ermächtigen wollen am Arbeitsmarkt zu partizipieren. Man darf nicht immer nur bis zum Tellerrand schauen.“ (I_FB)*

Beim **BPI** und bei der **AST** sieht man die Problematik des Statuswechsels durch den Qualifikationspass im Gegensatz zu früher bereits verbessert:

> *„Das Problem war immer die eindeutige Stellung arbeitslos - AMS, beschäftigt - waff. Und der Quali-Pass ist für mich ein tolles Instrument, das hier zu vereinen. Und wir haben auch Fälle, die wechseln, also die sind arbeitslos und dann sind sie in Beschäftigung und den Quali-Pass können sie mitnehmen.“ (I_BPI)*

8.4 Schnittstelle zur AST

AST Wien ist die Anlaufstelle für Personen mit im Ausland erworbenen Qualifikationen für Wien. Dadurch, dass sie mit dem waff unter einem Dach angesiedelt ist, hat sie vor allem auch eine informelle Schnittstelle zum waff und damit zum Qualifikationspass: Die BeraterInnen würden sich gegenseitig über KundInnen informieren, die für Gleichhaltung/Nostrifikation in Frage kommen könnten (I_AST).

Allerdings hat die AST hat in der Beratung nicht so sehr die „Brille Quali-Pass“, weil sie „nicht gezwungen sind zu liefern“ – dies spielt auf die von den BeraterInnen genannten Zahlenvorgaben an (siehe dazu Seite 31). Aus Sicht der AST mache der **Qualifikationspass nur Sinn, wenn es in Richtung Lehrabschluss gehen soll.** In diesem Fall werden die KlientInnen der AST auch Richtung Beratung beim waff weiterverwiesen. Die AST schickt aber wenn möglich auch direkt zu einer BBE, die den Ausbildungsabschluss fördern kann oder zum BIZ.

Zur AST werden KlientInnen auch von Interface geschickt.

8.5 Schnittstelle zum Kompetenzcheck

Aus dem Experteninterview mit dem Berufspädagogischen Institut (BPI) wurde die **Schnittstelle zwischen Qualifikationspass und Kompetenzcheck – und deren Ausbaufähigkeit – sichtbar.**

Neben anderen Maßnahmen und Leistungen ist beim BPI auch das **Kompetenzzentrum für berufliche Anerkennung im Ausland erworbener Qualifikationen** angesiedelt. In einem 10-tägigen Assessment werden Qualifikationen und Kompetenzen erhoben und geschaut, was es brauche, um den Lehrabschluss zu erreichen oder zu einer Beschäftigungsaufnahme zu kommen. Die Ergebnisse sollen die entsendenden Stellen bei nächsten Schritten und Entscheidungen unterstützen – meist das AMS, oft aber auch das Ministerium, um Gleichhaltungsmöglichkeiten zu eruieren. Diese Testungen und das Feststellen der Kompetenzen sei wichtig, damit die Zulassung zum richtigen Lehrberuf erfolgt. Oft sei es nämlich nicht leicht festzustellen, um welchen Beruf es sich handelt, insbesondere bei Personen aus dem arabischen Raum.

> *„Ich habe gerade wieder so einen Fall, dass ein Klient einen Bescheid als Elektroniker bekommen hat, aber bei uns in der Testung hat sich gezeigt, dass der nie eine Ausbildung in Elektronik bekommen hat, sondern aus dem Bereich der Elektroinstallationstechnik kommt. Und durch unsere Rückmeldung darf der Herr nun eine Lehrabschlussprüfung zur Elektroinstallationstechnik antreten."* (I_BPI)

Es scheint, dass im Rahmen des Kompetenzchecks umfangreiche Erhebungen gemacht werden, die jenen des Qualifikationspasses ähnlich sind bzw. in einen solchen einfließen könnten. Da das BPI auch selbst Qualifikationspässe ausstellen kann, erhalten manche der Kompetenzcheck-TeilnehmerInnen im Anschluss an das Kompetenzcheck-Assessment auch eine Qualifikationspass-Beratung samt Ausstellung eines Qualifikationspasses. Die Verknüpfung mit den Tests im Kompetenzzentrum funktioniere gut und ist ein großer Nutzen für KundInnen ohne Zeugnisse oder Nachweise.

Die Verknüpfung zwischen Kompetenzcheck und Qualifikationspass scheint also sehr sinnvoll zu sein und wirft die Frage auf, ob diese Synergien auch in anderen Einrichtungen, die Kompetenzchecks durchführen, (ausreichend) genutzt werden.

8.6 Ein Instrument – unterschiedliche Handhabung

Wie zu Beginn dieses Kapitels aufgezeigt, gibt es eine Menge von verschiedenen AkteurInnen und Rollen in dem „System Qualifikationspass". In den Fokusgruppen und Interviews wurde auch deutlich, dass das eine Instrument in den verschiedenen Institutionen unterschiedlich gehandhabt, interpretiert, bewertet, genutzt wird. Auch die formalen Regeln und Richtlinien, in die der Qualifikationspass eingebettet ist (Förderrichtlinien, Zielgruppen, Ausbildungs- und Kursmöglichkeiten) sind unterschiedlich.

Diese Unterschiede werden von BeraterInnen, ExpertInnen und Qualifikationspass-InhaberInnen wahrgenommen und thematisiert. Fragestellungen, Wahrnehmungen und Befürchtungen sind in diesem Zusammenhang:

- Haben die ausgestellten Qualifikationspässe in allen ausstellenden Einrichtungen **die gleiche Qualität?** (Ber)
- Der Qualifikationspass könnte bei den KundInnen an Glaubwürdigkeit und Akzeptanz verlieren, wenn die **AMS(SfA)-BeraterInnen** andere Prioritäten haben als die waff-BeraterInnen. (Ber)
- Wenn man arbeitet, hat man – **über den waff – mehr Ausbildungsmöglichkeiten** als wenn man arbeitslos und beim AMS ist. (QP-InhaberInnen)

In der BeraterInnen-Fokusgruppe wurde darauf hingewiesen, dass ein **einheitlicher Umgang der verschiedenen Institute und Einrichtungen mit dem Qualifikationspass** wünschenswert wäre. Eine **Vereinheitlichung der Zielvorgaben** würde das Instrument Qualifikationspass bedeutsamer und

wirkungsvoller machen (Ber3w). In Richtung Qualitätssteigerung geht auch der Wunsch, „**langfristiger zu denken, nicht nur an die Zahl der ausgestellten Qualifikationspass in diesem Monat**“ (Ber6b).

Es besteht vor allem bei waff-BeraterInnen die Befürchtung, dass der Nutzen von den KundInnen (des waff) nicht gesehen werden kann, weil unterschiedliche Institutionen mit unterschiedlichen Zielsetzungen beteiligt sind.

Wenn KundInnen sich bemüht haben, Zeugnisse aus ihrer Heimat zu organisieren und diese übersetzt und in die Datenbank hochgeladen werden, dann entsteht eine Erwartungshaltung dem Instrument gegenüber.

> *„Wenn sie dann irgendwie zu einer anderen Institution kommen und dieses Dokument nicht mal angeschaut wird, dann führt das zur Demotivation und zu einer Skepsis […], die Kunden oder Kundinnen verlieren teilweise die Motivation oder werden skeptisch oder misstrauisch.“* (Ber2w)

Der Qualifikationspass sollte deshalb ein offizielles Dokument der Stadt Wien werden. Institutionen sollen sich mit dem, was drinsteht, nicht nur beschäftigen können, sondern müssen. (Ber2w) Der Bildungsplan sollte auch im Falle der Arbeitslosigkeit beim AMS gelten – denn damit argumentieren die waff-BeraterInnen bei der Ausstellung des Bildungsplans. Die Abhängigkeit des Qualifikationspass-Ziels von Kontingent oder Zielsetzung des Ausstellers (AMS) schwäche dieses Argument für den Qualifikationspass ab.

8.7 Kooperation, Kommunikation und Vernetzung wichtig

Vor allem aber ist die aktive Gestaltung von Kooperation und Kommunikation zentral, um die genannten Unterschiede zu thematisieren und eventuell auch zu nivellieren. BeraterInnen und ExpertInnen betonen die **Wichtigkeit des Austauschs und der Kommunikation.**

> *„Verschiedenste Institute und Einrichtungen arbeiten mit diesem Produkt und verschiedenste Institute und Einrichtungen haben ganz eigene, individuelle Regeln. Und um diesen Qualifikationspass noch effizienter zu gestalten, ist glaube ich das Hauptaugenmerk darauf zu wenden, die Kommunikation zwischen diesen Instituten zu professionalisieren. So dass dieser Qualifikationspass vom Inhalt her und von den Empfehlungen, vom Ziel her, abgestimmt ist und den Kunden oder die Kundin so schnell wie möglich zum Ziel führen kann.“* (Ber2w)

Auch **mehr direkte Kommunikation von BeraterInnen untereinander**, die mit dem Kunden arbeiten, seine Motivation und Persönlichkeit kennen, wird als sinnvolle Weiterentwicklung gesehen: *„Wenn ich einen Kunden oder eine Kundin so schnell wie möglich an dieses Ziel bringen will, dann macht die direkte Kommunikation und unbürokratische Förderung und die Kommunikation zwischen AMS und Waff und diesen Dingen total viel Sinn.“* (Ber2w)

Der regelmäßige Austausch mit den anderen AkteurInnen wird auch von der Lehrlingsstelle als sehr wichtig hervorgehoben: die immer wiederkehrenden **Informationsnachmittage**, zu denen auch der Vertreter der Lehrlingsstelle eingeladen ist, sollten **weiterhin forciert werden** (WKW_1).

Auch der interviewte Experte des BPI betont die Wichtigkeit der **gegenseitigen Information.** BeraterInnen bräuchten einen **Überblick über Bildungsangebot in Wien** und das sei nicht einfach, weil es ein sehr großes Angebot gebe. Die **BBE-Messe** in Wien ist dafür sehr nützlich (I_BPI). Das BPI ist auch in den Qualitätssicherungsworkshops des Qualifikationspasses dabei, auch auf dieser Ebene ist die Kooperation unter den einzelnen AkteurInnen sehr wichtig.

Auch die InterviewpartnerInnen von **Interface** weisen darauf hin, dass der **Austausch zwischen den BeraterInnen im Team und überinstitutionell** sehr wichtig sei, um aus den Erfahrungen zu lernen. Darüber hinaus können sie aus eigener Erfahrung sagen, dass KooperationspartnerInnen, die in das System Qualifikationspass neu einsteigen, Zeit und Unterstützung (in Form von Workshops) brauchen, um eine Beratungsroutine zu entwickeln.

Schließlich betonen auch die Interviewpartnerinnen zum Thema Frauenberatung, dass eine **Kooperation der Einrichtungen und Netzwerke in Wien unabhängig vom Status wichtig** ist, vor allem auch in der aktuellen Situation (Corona-Krise) (I_FB) und die AST, dass es wichtig sei, „dass viele Akteure zusammenspielen.“ (I_AST)

9 Hypothesen und Empfehlungen

Die Hypothesen und Empfehlungen beinhalten aus Sicht der ForscherInnen wichtige Handlungsfelder und sind auch als Anregungen für an den Bericht anschließende Diskussionen und Veranstaltungen zu verstehen.

Die Zielgruppe könnte noch mehr Zugang zum Qualifikationspass erhalten

Das Instrument Qualifikationspass könnte noch mehr Menschen, für die es nützlich ist, erreichen. Falls dies auch strategisch intendiert ist, könnten Maßnahmen dafür sein: **„ErstberaterInnen“**, die selbst keine Qualifikationspass ausstellen, **informieren noch stärker** über das Instrument oder **verweisen oder vermitteln** an ausstellende Beratungsstellen. Hier vor allem auch BeraterInnen im Service für Arbeitsuchende des AMS. Auch über den **Kompetenzcheck** könnten mehr Personen Richtung Qualifikationspass vermittelt werden als derzeit. Auf der anderen Seite empfinden es BeraterInnen aufgrund der Zahlenvorgaben auch so, dass sie den Qualifikationspass manchmal „verkaufen“ müssen, auch wenn er nicht so passend ist.

Menschen dort abholen, wo sie stehen

Auf dem Weg zum Qualifikationspass-Ziel fehlen vielen Menschen in einer ersten Phase bestimmte Voraussetzungen, um überhaupt in einen Kurs oder eine Ausbildung aufgenommen zu werden. **Haupt-Handicaps** sind hier **Deutschkenntnisse, mangelnde basale Kompetenzen, aber auch mangelnde digitale Kompetenzen**. In dieser Phase scheint Unterstützung durch **Brückenkurse, Begleitung durch BBEs oder andere Beratungseinrichtungen** sowie wenn notwendig durch **muttersprachliche Beratung und Begleitung** sehr wichtig zu sein. Diese Vorqualifizierungen brauchen oft auch Zeit und die Aufrechterhaltung der Motivation auch bei Rückschlägen.

Unterstützung bis zum Ziel durch institutionelle Begleitung

Aufgrund großer Unterschiede bei individuellen Lebenssituationen und hinderlichen Einflussfaktoren scheint **individuelle Beratung der Qualifikationspass-InhaberInnen** essenziell**.** Dies gelingt schon sehr gut beim Einstieg durch die individuelle Beratung beim Ausstellen des Qualifikationspasses. In der Folge werden jedoch nicht alle Qualifikationspass-InhaberInnen weiterbetreut.

Manche Beratungsstellen (waff, Interface, Beratungszentrum MigrantInnen) praktizieren einen **kontinuierlichen Begleitprozess durch Nachtelefonieren, Nachfragen, Vereinbaren von neuen Terminen.** Auch die Mehrheit der Befragten würde dies positiv sehen. Eine solche institutionell geschaffene Begleitmöglichkeit, ausgedehnt auf noch mehr Qualifikationspass-InhaberInnen, könnte folgende Effekte haben: **Motivation** durch Wertschätzung, „Kümmern“, schrittweise Erfolge sichtbar machen können; **schwierige Situationen abfangen/bearbeiten**, unterstützen können, zum Durchhalten motivieren; **Empowerment von Frauen** über Beratung; **Überblick**, wo die Qualifikationspass-InhaberInnen stehen und damit auch die **Datenbank aktuell halten zu können.**

Gut wäre es hier auch – im Sinne von **„one face to the customer“** – den/die BegleitberaterIn auch bei Statuswechsel beibehalten zu können und **muttersprachliche Begleitberatung** zu ermöglichen. Ebenso, dass **Kurs und Unterstützung durch eine BBE parallel möglich** sind.

Digitale Kompetenzen und Zugang zu Infrastruktur fördern

Es zeigt sich, dass **mangelnde digitale Kompetenzen und Infrastruktur** sich benachteiligend auswirken. Dies beginnt bei Basis-Anwender-Kenntnissen wie Internet- oder Formularnutzung. Aber auch mangelnde digitale Kenntnisse bei der Lehrabschlussprüfung. Um in einer digitalen Welt mithalten zu können, braucht es hier **Förderung und Unterstützung** der Betroffenen (vgl. auch Online-Befragung: nur 49% haben Laptop/Computer).

Wettbewerb bei Kursen und Ausbildungen? Wieviel ist sinnvoll?

Aus den Ergebnissen geht hervor, dass es mehr InteressentInnen für Kurse und Ausbildungen gibt als Plätze. Aufnahmeprüfungen und -tests stellen eine Herausforderung dar, an der etliche scheitern. Es wirkt gelegentlich so, als ob die Angebote einem **Wettbewerbssystem** ähneln – die besten bekommen die Plätze. Falls dies so ist, produziert dies immer „VerliererInnen“, die nach einer gewissen Zeit die Motivation verlieren. Wenn alle einen Platz bekommen, die die Voraussetzungen nach absoluten Kriterien erfüllen (und nicht relativ zu den anderen nicht erfüllen), könnte dies unter Umständen die **Anzahl der Menschen mit Qualifikation erhöhen, wenn sie in der Vorqualifikationsphase gut unterstützt und begleitet werden**.

Mehr Angebote und Unterstützung bei Fachsprache Deutsch

Was Kursangebote betrifft, so wurde vor allem von ExpertInnenseite darauf hingewiesen, dass insbesondere die QP-InhaberInnen mit dem Ziel Lehrabschlussprüfung **mehr Angebote und Unterstützung beim Erlernen der berufsspezifischen Fachsprache** bräuchten.

Durchlässigkeit bei Statuswechsel noch nicht ganz gegeben

Für das strategische Ziel, die klare Trennung des Status arbeitslos = AMS, erwerbstätig = waff zu überwinden, ist der Qualifikationspass auf einem guten Weg. Die Durchlässigkeit bei Statuswechsel ist aber noch nicht zur Gänze gegeben: Das Qualifikationspass-Ziel ist abhängig von Förderkriterien der Institutionen, wobei die Zielgruppendefinition und die Bandbreite an Ausbildungs- und Fördermöglichkeiten beim waff breiter zu sein scheinen, das AMS dafür meist zu 100% fördert. D.h. die **strukturellen und institutionellen Rahmenbedingungen steuern auch das Qualifikationsziel** der Betroffenen.

KooperationspartnerInnen/TrägerInnen sind oft nur PartnerInnen von einer der beiden Institutionen, haben aber Kontakt zu KlientInnen aus beiden Erwerbsstatus-Segmenten und könnten auch beide Segmente beraten/betreuen. **Qualifikationspass-InhaberInnen könnten unabhängig vom Status begleitet werden, um sie nicht zu verlieren**.

Direkten Kontakt zu **AMS/SfA-BeraterInnen** gibt es nur für die „hausinternen“ KollegInnen aus dem BIZ, **nicht** aber für **BeraterInnen aus dem waff.** Ein Gespräch von BeraterIn zu BeraterIn ist bei Statuswechsel eines Klienten/einer Klientin nicht möglich. Möglicherweise **gehen Qualifikationspass-Ziele** von

Qualifikationspass-InhaberInnen verloren, wenn weder sie selbst an den Qualifikationspass denken noch der/die AMS-BeraterIn nachfragt.

Schnittstelle und Rolle AMS/SfA stärker einbeziehen

Die **AMS-BeraterInnen (SfA)** wirken in dem System Qualifikationspass etwas **im Abseits**, obwohl sie eine entscheidende Rolle spielen: Sie können **KundInnen zum Info-Tag Qualifikationspass des BIZ verweisen**, sie **genehmigen die Kursmaßnahmen**, die im Qualifikationspass vorgeschlagen werden, sie **buchen zur BBE QP** und sie nehmen im Falle eines **Statuswechsels** arbeitslos gewordene Qualifikationspass-InhaberInnen in ihre Betreuung.

Dennoch haben sie keinen Zugriff zur Qualifikationspass-Datenbank und scheinen auch nicht systematisch KundInnen zu fragen, ob sie einen Qualifikationspass haben. Zur Erhöhung der Bedeutung des Qualifikationspass scheint deshalb sinnvoll, die so wichtige **Rolle der AMS(SfA)-BeraterInnen stärker in dem Gesamtsystem zu berücksichtigen** und Schnittstellen und Kommunikation entsprechend auszubauen.

Nutzung der QP-Mappe und Datenbankaktualisierung ausbaufähig

Die Nutzung der Qualifikationspass-Mappe und der Datenbank sowie das Melden des Abschlusses scheinen **von der Wahrnehmung der Funktion und des Nutzens des Qualifikationspasses** sowie **von der Vermittlung im Beratungsgespräch abhängig** zu sein. Funktion und Nutzen sind den Qualifikationspass-InhaberInnen nicht immer ganz klar und uneinheitlich und es dürfte diesbezüglich auch in den Institutionen unterschiedliche Sichtweisen geben. Um die Nutzung der Mappe und der Datenbank zu erhöhen, könnten relevant sein: eine **strategische Klärung des Instruments Qualifikationspass** und die Vereinheitlichung der Zielsetzung über alle teilnehmenden Institutionen hinweg (siehe dazu auch Punkt 10.) und die **Vermittlung dieser Zielsetzung** im Beratungsgespräch.

Die **Thematisierung der Mappe**, wofür sie gut ist, wofür man sie verwenden kann, wo sie anerkannt wird – vor allem auch in der Beratung nachdrücklich auf das **Mitnehmen der Mappe zur Lehrlingsstelle und zum AMS** zu verweisen. Für die Schnittstelle zur Lehrlingsstelle hat sich auch der Laufzettel als besonders hilfreiches Werkzeug herauskristallisiert. Eventuell könnte die Nützlichkeit des Qualifikationspasses noch erhöht werden, wenn dieser **Laufzettel systematisch beigefügt** wird. Ebenso könnte der Qualifikationspass mehr Bedeutung erhalten, indem **andere Institutionen** (auch BeraterInnen innerhalb des AMS) **nach dem Besitz des Qualifikationspasses bzw. der Mappe fragen**.

Wird der/die Qualifikationspass-InhaberIn institutionell begleitet, dann **kann der/die BeraterIn auch die Datenbank besser aktuell halten**.

Die Qualifikationspass-InhaberInnen könnte man durch folgende Maßnahmen zur Nutzung und Aktualisierung der Datenbank bewegen:

- Mehr Information bei Erst- und Zweit-Gespräch
- Eine Einschulung der Qualifikationspass-InhaberInnen in die Nutzung der Datenbank (z.B. auch in einer Gruppe)
- Ein Anreiz oder ein Nutzen z.B. wie die 10% der Förderung erst nach Schicken/Hochladen des Prüfungszeugnisses beim waff
- Smartphone-Tauglichkeit der Datenbank, niederschwelliger Zugang zu Infrastruktur

Strategisches Ziel des Qualifikationspass klären und vereinheitlichen

Das strategische Ziel des Qualifikationspass scheint über die Institutionen hinweg nicht ganz einheitlich zu sein:

- Ist es ein Förderprogramm von vielen, das Instrument für die eine wesentliche Höherqualifizierung oder ein nachhaltiges Dokument für lebenslanges Lernen?
- Ist die Nutzung über das Qualifikationspass-Ziel hinaus intendiert?
- Welche Berücksichtigung ist in welchen Institutionen (AMS-intern, WKW,…) gewünscht?

Mittelfristig wäre anhand dieser und anderer Fragen eine einheitliche Zielsetzung über alle teilnehmenden Institutionen hinweg und eine Vermittlung dieser Zielsetzung im Beratungsgespräch zweckmäßig, um auch den Nutzen des Instruments für die KundInnen einheitlich greifbar zu machen.

Kooperation, Austausch und Vernetzung der handelnden AkteurInnen ist wichtig

Als positiv am Qualifikationspass wurde von BeraterInnen- und ExpertInnenseite mehrfach die Vernetzung der handelnden AkteurInnen beschrieben. Dies sollte (auch aus Sicht der Befragten) beibehalten bzw. sogar noch forciert werden.

Ebenso haben die waff- und BIZ-BeraterInnen den Austausch im Rahmen der Fokusgruppe sehr geschätzt und würden einen solchen auch auf BeraterInnen-Ebene in einer regelmäßigen Form sehr begrüßen.

10 Überblick TeilnehmerInnen Angaben aus Fragebogen und Diskussion

TN-Kürzel	Alter	Geschlecht	Muttersprache	QP-Ziel, aktueller Stand, QP-Prozess	QP ausgestellt von:
QP1biz	36	w	Deutsch	Ziel Lehrabschluss, arbeitslos, vorher 13 Jahre selbstständig, war bei BBE Step to Job	BIZ
QP2biz	47	m	Albanisch	Lehrabschluss/abgeschlossen, arbeitet als Gärtner	BIZ
QP3biz	34	w	Arabisch	Keines/unklar, arbeitet, ECDL-Kurs; Deutsch-Kurs (für Büroarbeit)	BIZ
QP4biz	43	w	Kazachisch	Lehrabschluss, arbeitslos, seit 8 Jahren in Wien, Kochkurs gemacht und nicht geschafft, sucht Ausbildung und Arbeit	BIZ
QP5biz	21	m	Arabisch	Keines/unklar, arbeitslos, Lehre Einzelhandel oder Textil nicht abgeschlossen	-
QP6biz	54	w	Deutsch	Curriculare Ausbildung/abgeschlossen, arbeitet als Kinderbetreuerin; 25 Jahre in Ägypten als Kinderbetreuerin gearbeitet auch einige Ausbildungen dort gemacht, die hier nicht anerkannt wurden, seit Jänner 2019 wieder in Österreich	BIZ
QP7biz	19	m	Deutsch	Curriculare Ausbildung, arbeitslos, vorher im Bereich Kältetechnik gearbeitet, dann Unfall, Suche nach anderer Ausbildung/Tätigkeit, QP im Mai 2019 gelöst	BIZ
QP8biz	61	m	Deutsch	Ziel Lehrabschluss, jetzt wieder Job, ohne Ausbildung gemacht zu haben; aus Deutschland „nach Wien gelockt mit vielen Versprechungen“, einige Abschlüsse, aber nichts anerkannt, jetzt in Gastronomie, Ausbildung angefangen bei Jugend am Werk, aber „ausgelistet“ vom AMS	BIZ
QP9biz	19	m	Deutsch	Ziel Lehrabschluss/abgeschlossen, arbeitslos, bis August 2019 bei Stadt Wien beschäftigt, aktuell beim Bundesheer	BIZ
QP10biz	55	w	Arabisch	Veterinärmedizinerin (Ausland), QP-Ziel: keines/unklar, arbeitslos/Arbeitsuche	-
QP11waff	32	w	Russisch	Ziel Schulische Berufsausbildung, derzeit Karenz, vorher Teilzeit als Verkäuferin; in Kirgistan Tourismus studiert; wurde hier nicht anerkannt; will im Büro tätig sein, Arbeitszeiten dort besser	waff

QP12waff	30	m	Kroatisch	Lehrabschluss Betriebslogistikkaufmann; arbeitet im gemeinnützigen Bereich	waff
QP13waff	39	m	Persisch	Lehrabschluss Kommunikationselektronik, arbeitet; aus dem Iran, seit 2011 in Österreich, seit April 2019 in Ausbildung	waff
QP14waff	38	w	Deutsch	Lehrabschluss Einzelhandel Mai 2019 abgeschlossen, arbeitslos, möchte Berufsreifeprüfung machen	waff
QP15waff	38	m	Arabisch	Schulische Berufsausbildung, arbeitslos, aus Ägypten, seit 3 Jahren in Österreich, begonnen Sprache zu lernen, möchte Ausbildung zum Fremdenführer beginnen, war vorher Verkäufer	waff
QP16waff	29	m	Arabisch	Lehrabschluss Bürokaufmann, arbeitet	waff
QP17waff	41	w	unklar	Schulische Berufsausbildung, arbeitet, seit 11 Jahren in Österreich, 2 Kinder, macht Ausbildung zu Assistenzpädagogin bei Stadt Wien	waff
QP18ausl	28	m	Arabisch	Curriculare Ausbildung, Buchhaltung und Personalverrechnung, in Herkunftsland BWL studiert, in Österreich 3 Jahre als Jugendbetreuer gearbeitet, Flüchtlingsbetreuer-Ausbildung, gerade Bildungskarenz	waff
QP19ausl	22	m	Englisch	Schulische Berufsausbildung, aus Syrien, arbeitet im Lebensmittelbereich und Lieferdienste, studiert daneben BWL	waff
QP20ausl	35	m	Englisch	Keines/unklar, aus Nigeria, seit 2002 in Österreich, in verschiedenen Bereichen gearbeitet, seit 2 Wochen arbeitslos, vorher Gastronomie	-
QP21ausl	45	w	Baule	Lehrabschluss, arbeitet bei Leihfirma	waff
QP22ausl	37	w	Persisch	Curriculare Ausbildung Kosmetik, aus Afghanistan, dort Rechtsanwältin, arbeitet	BIZ
QP23ausl	47	w	Tagolog/ Englisch	Curriculare Ausbildung, mit Österreicher verheiratet arbeitet als kaufmännische Angestellte	waff
QP24ausl	29	w	Rumänisch	Curriculare Ausbildung, aus Rumänien, vorher Biochemie studiert, möchte in diesem Bereich weitermachen; derzeit Karenz und Arbeit im Textilhandel	waff
QP25ausl	54	m	Persisch	Ziel Lehrabschluss, derzeit arbeitslos, aus Iran, 20 Jahre Vertriebs- und Marketingmanagement, 2012 nach Ö, hier als Haustechniker gearbeitet, österreichische Staatsbürgerschaft	BIZ

QP26ausl	42	m	Serbisch	Lehrabschluss Steuerassistent abgeschlossen, aus Serbien, seit 1990 in Österreich, arbeitet bei Unternehmensberatung/Finanzberatung bzw. macht weitere Ausbildung	BIZ
QP27ausl	26	w	Persisch/ Türkisch	Lehrabschluss/abgeschlossen, arbeitet als Friseurin, eigentlich professionelle Künstlerin, aus Afghanistan, in Türkei als Friseurin gearbeitet, plant Meisterprüfung Friseurin	BIZ
QP28ausl	26	w	Albanisch	Lehrabschluss Einzelhandel begonnen, derzeit Karenz/arbeitslos, aus Kosovo, seit 2011 in Österreich, Matura, in Verkauf gearbeitet in Österreich	BIZ
QP29ausl	37	m	Italienisch	Lehrabschluss Finanzrechnungswesen/abgeschlossen, aus Italien, Matura, arbeitet	BIZ
QP30pfl	25	m	Türkisch	Lehrabschluss Restaurantfachmann /abgeschlossen, arbeitet seit 8,5 Jahren im Restaurant	waff
QP31pfl	25	m	Kurdisch/ Arabisch	Ziel Lehrabschluss, Ausbildung im Lebensmittelhandel abgebrochen, arbeitslos	waff
QP32pfl	23	m	Persisch	Keines/unklar, Lehre unterbrochen wegen Problemen, Lagerarbeiter	waff
QP33pfl	34	m	Deutsch	Ziel Lehrabschluss, vor Auslandsdienst beim Bundesheer	BIZ
QP34pfl	19	w	Deutsch	Lehrabschluss Friseurin/abgeschlossen, arbeitet als Friseurin	waff
QP35pfl	29	w	Deutsch	Keines/unklar, beschäftigt bei Gemeinde Wien	waff
QP36pfl	42	m	Deutsch	Lehrabschluss/abgeschlossen, Ausbildung Fotograf WIFI, arbeitslos	BIZ
QP37pfl	24	w	Englisch/ Amharisch	Lehrausbildung Drogistin/abgeschlossen, von Lehrbetrieb nach Abschluss gekündigt, arbeitslos	waff

Teil C: Ergebnisse der Online-Befragung mit Qualifikationspass-InhaberInnen

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse der Online-Befragung mit InhaberInnen des Qualifikationspasses dargestellt. Der Befragungszeitraum war 9.-24.4.2020 und fiel damit in die Zeit der Ausgangsbeschränkungen während COVID-19. Aus diesem Grund wurden auch Fragen zum Umgang mit dieser Situation gestellt.

1 Beschreibung der Stichprobe

Die Grundgesamtheit für die Online-Befragung sind 2.763 Qualifikationspass-InhaberInnen, deren Qualifikationspass (QP) zwischen 1.1.2018 und 31.12.2019 ausgestellt wurde und deren Deutsch-Level B1 und mehr war. Die Rücklaufquote ist aufgrund der Ausnahmesituation, während der die Befragung stattfand, für eine Online-Befragung hoch und liegt bei 29% oder 811 Personen, die den Fragebogen zumindest teilweise ausgefüllt haben[8].

Verglichen mit dem gesamten Adressdatensatz sind in der Stichprobe geringfügig mehr Frauen vertreten (Frauenanteil von 59% in Stichprobe versus 55% in der Grundgesamtheit). Der Anteil der MigrantInnen, die ausstellende Organisation sowie die Altersverteilung sind in der Stichprobe ebenfalls sehr ähnlich zur Grundgesamtheit für die Befragung. Lediglich bei den 20-24-Jährigen und bei den 35-39-Jährigen ergeben sich geringfügige Unterschiede. Während die 20-24-Jährigen in der Stichprobe etwas unterrepräsentiert sind (11% zu 17%), sind die 35-39-Jährigen in der Stichprobe etwas stärker vertreten (21% zu 16%).

Tabelle 11: Altersgruppen – Vergleich Grundgesamtheit und Stichprobe

Altersgruppen	Anzahl N	In % der Grundgesamtheit	Anzahl Stichprobe	In % der Stichprobe
<19	48	2	2	1
20-24	483	17	35	11
25-29	573	21	68	21,5
30-34	584	21	68	21,5
35-39	443	16	67	21
40-44	313	11	33	10
45-49	200	7	25	8
50-54	92	3	14	4
55-59	27	1	4	1
Gesamt	2763	1,74	316	100

[8] Bei Online-Befragungen muss mit einkalkuliert werden, dass einzelne BefragungsteilnehmerInnen Fragen überspringen oder das Ausfüllen der Umfrage abbrechen. Aus diesem Grund wird bei der Ergebnisdarstellung für jede Frage die Gesamtzahl der Beantwortungen ausgewiesen.

In der Stichprobe geben 94% der Befragten der Online-Befragung an, nicht Deutsch als Muttersprache zu haben. Die Muttersprachen, die am häufigsten genannt wurden, sind: Arabisch (16%), Serbisch (14%), Dari/Farsi (8%), Rumänisch (7%), Ungarisch (6%), Türkisch (4%).

Die Befragten sind unterschiedlich lange in Österreich. Insgesamt 24% von ihnen sind seit 16 und mehr Jahren in Österreich, alle anderen sind erst seit maximal 15 Jahren hier. Für die Auswertung wurde diese Unterscheidung mehrmals herangezogen, um die Bedürfnisse und Herausforderungen jener aufzuzeigen, die erst kürzer hier sind sowie jener, die schon seit langer Zeit in Österreich leben.

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die Dauer des Aufenthalts in Österreich.

Tabelle 12: Dauer des Aufenthalts (Stichprobe)

Wie lange in Österreich (n=420)	In %
seit der Geburt	7
seit mehr als 20 Jahren	7
seit 16-20 Jahren	10
seit 11-15 Jahren	11
seit 6-10 Jahren	24
seit 0-5 Jahren	40
Gesamt	100

Um Informationen über den formalen Bildungsstatus der Ausgangssituation vor der Qualifikation mittels Pass zu erhalten, wurden die Befragten gebeten anzugeben, wo sie ihre Schulausbildung absolviert haben und was ihre höchste formale Ausbildung vor Beginn der Weiterqualifizierung war.

Wie die folgende Tabelle zeigt, haben fast vier Fünftel der Qualifikationspass-InhaberInnen ihre Erstausbildung in einem anderen Land abgeschlossen.

Tabelle 13: Ort des Schulabschlusses (Stichprobe)

Wo Schule abgeschlossen? (n=303)	In %
in Österreich	21
in einem anderen Land	79
Gesamt	100

Auf die Frage, welches die höchste abgeschlossene Ausbildung sei, antworten 60% mit Matura oder Universität/Fachhochschule. 31% geben an, über maximal Pflichtschulabschluss zu verfügen.

Tabelle 14: Abgeschlossene Ausbildung (Stichprobe)

Höchste abgeschlossene Ausbildung (n=316)	In %
kein Schulabschluss	4
Pflichtschule	27
Lehre	9
Matura	30
Universität/Fachhochschule	30
Gesamt	100

Der Qualifikationspass ist ein arbeitsmarktpolitisches Instrument, das sowohl Arbeitslosen wie auch Erwerbstätigen eine Höherqualifizierung ermöglichen soll. Betrachtet man die KundInnengruppe des Qualifikationspasses nach deren Erwerbsstatus, so ergibt sich folgendes Bild: 41% der Befragten waren zum Zeitpunkt der Befragung erwerbstätig, 43% waren arbeitslos und weitere 16% waren karenziert oder in einem „sonstigen“ Status.

Tabelle 15: Erwerbsstatus (Stichprobe)

Erwerbsstatus (n=394)	In %
angestellt (selbes Stundenausmaß wie vor Corona)	21
in Kurzarbeit	19
selbstständig	1
arbeitslos	43
in Elternkarenz	4
in Bildungskarenz	3
Sonstiges	9
Gesamt	100

Was bei dieser aus Erwerbstätigen und Arbeitsuchenden bestehenden Gruppe besonders interessiert, ist der sogenannte Statuswechsel: Wie hoch ist der Anteil jener, deren Status seit der Ausstellung des Passes von „arbeitslos“ zu „erwerbstätig“ gewechselt hat?

Und hier ergibt sich folgendes Bild: 29% der Befragten, deren Qualifikationspass beim waff ausgestellt wurde, geben an, in der Zwischenzeit arbeitslos geworden zu sein. Hingegen bestätigen 16% der Befragten, deren Qualifikationspass beim AMS ausgestellt worden war, aktuell erwerbstätig zu sein. Zu den Erwerbstätigen werden Angestellte (incl. Personen in Kurzarbeit) und Selbstständige gezählt.

Tabelle 16: Wechsel des Erwerbsstatus nach Aussteller (Stichprobe)

	erwerbstätig	arbeitslos	Sonstiges	gesamt
gesamt	41	43	16	100
waff	60	**29**	11	100
AMS	**16**	71	13	100
Sonstige Einrichtung	16	45	40	100

Rechnet man jene Personen, deren Qualifikationspass entweder von bfi oder von Interface ausgestellt wurde, zu den vormals Erwerbstätigen, und alle anderen, deren Qualifikationspass von einer anderen Einrichtung ausgestellt wurde, zu den Arbeitsuchenden, so ergibt sich eine zusätzliche leichte Verschiebung hin zu einem geringeren Anteil an nunmehr erwerbstätigen Personen. 12% jener, deren Qualifikationspass vom AMS oder einer anderen Einrichtung (außer bfi und Interface) ausgestellt wurde, gibt an, nun erwerbstätig zu sein, während 28% der KundInnen von waff, bfi oder Interface nun arbeitslos sind.

Die Zahlen zum Statuswechsel sind insofern mit Vorsicht zu interpretieren, als die Erhebung in die Phase der COVID-19 Maßnahmen (z.B. Schließungen von Gastronomie, Geschäften etc.) fiel. Es ist daher anzunehmen, dass der Anteil der nunmehr arbeitslos gewordenen Personen deutlich angestiegen ist.

Wie aus der folgenden Tabelle ersichtlich wird, hat nur die Hälfte der Qualifikationspass-InhaberInnen Kinder im Haushalt zu versorgen.

Tabelle 17: QP-InhaberInnen nach Kindern im Haushalt (Stichprobe)

Anzahl Kinder im Haushalt (n=394)	In %
keines	**49**
1 Kind	23
2 Kinder	19
3 Kinder	7
4 und mehr Kinder	2
Gesamt	100

Ebenfalls interessant sind die Zahlen zur Betreuungssituation. Nur etwas mehr als die Hälfte jener Qualifikationspass-InhaberInnen, die mit Kindern im Haushalt leben, geben an, dass diese bis nachmittags in Schule oder Betreuung sind. Die Interpretation diese Zahlen muss jedoch mit Vorsicht erfolgen, da die Befragten auch Kinder über 14 Jahre zu den im Haushalt lebenden Kindern dazu zählen, bei denen es für die Erwerbstätigkeit der Eltern weniger relevant ist, wie lange diese in Betreuung sind.

Tabelle 18: Betreuungssituation von QP-InhaberInnen mit Kindern im Haushalt (Stichprobe)

Kinderbetreuung wie lange (n=209)	In %
gar nicht	26
bis mittags	18
bis nachmittags	**56**
Gesamt	100

Abschließend wurden die Befragten auch noch zur Höhe ihres Netto-Monatseinkommens befragt. Dieses liegt bei fast zwei Drittel der Befragten bei weniger als 1.000 Euro netto monatlich und ist damit unter der Armutsgrenze, die 2020 für Österreich bei 1.060 Euro inklusive sämtlicher Sozialleistungen liegt. Wer darunter liegt, gilt als armutsgefährdet.

Tabelle 19: Netto-Monatseinkommen der QP-InhaberInnen (Stichprobe)

Netto-Monatseinkommen (n=394)	In %
weniger als 1.000 Euro	60
1.000-1.499 Euro	34
1.500-2.000 Euro	6
über 2.000 Euro	0
Gesamt	100

Insgesamt 40% der Qualifikationspass-InhaberInnen verfügen über ein Netto-Monatseinkommen von 1.000 bis 2.000 Euro, darüber liegt niemand von den Befragten. Daraus kann der Schluss gezogen werden, dass der Qualifikationspass auch ein wichtiges Instrument ist, um mittels Höherqualifizierung Menschen in besser bezahlte Beschäftigung zu bringen und so wirksam Armut zu bekämpfen.

2 Fragen zur Situation während der Ausgangsbeschränkungen aufgrund von COVID-19

Wie auch aus den Tabellen im vorigen Kapitel ersichtlich, wurden im Zuge des Lock-Downs zwischen Mitte März und Ende April auch ein Teil der Qualifikationspass-InhaberInnen in Kurzarbeit geschickt oder arbeitslos. Da die Befragung genau in die Zeit der Ausgangbeschränkungen fiel, wurde entschieden, zusätzlich zu den Fragen zum Qualifikationspass auch Fragen zum Umgang mit der Situation während COVID-19 zu stellen. Damit sollten die Befragten mit den Themen abgeholt werden, die sie aktuell am meisten beschäftigen.

Ein Thema, das im Zusammenhang mit COVID-19 eine nie dagewesene Aktualität bekam, ist die Möglichkeit, im Home-Office zu arbeiten. Dies können laut dieser Umfrage mit 26% nur etwas mehr als ein Viertel der Befragten.

Tabelle 20: Home-Office während COVID-19 Ausgangsbeschränkungen

Corona-Krise Home-Office (n=410)	In %
nein	44
ja	**26**
trifft nicht zu	30
Gesamt	100

Aufgrund der Empfehlung an Beschäftigte, möglichst im Home-Office zu arbeiten und der Umstellung diverser Weiterbildungs- und Beratungsangebote auf Online-Tools interessierte auch die Frage, welche elektronischen Geräte Qualifikationspass-InhaberInnen verfügbar hätten. Hier geben 91% an, ein Smartphone zu besitzen, jedoch nur die Hälfte der Befragten verfügt über einen Laptop oder Computer.

Tabelle 21: Besitz von elektronischen Geräten

Besitz von Geräten (n=725)	In %
Smartphone	91
Laptop/Computer	**49**
Fernseher	37

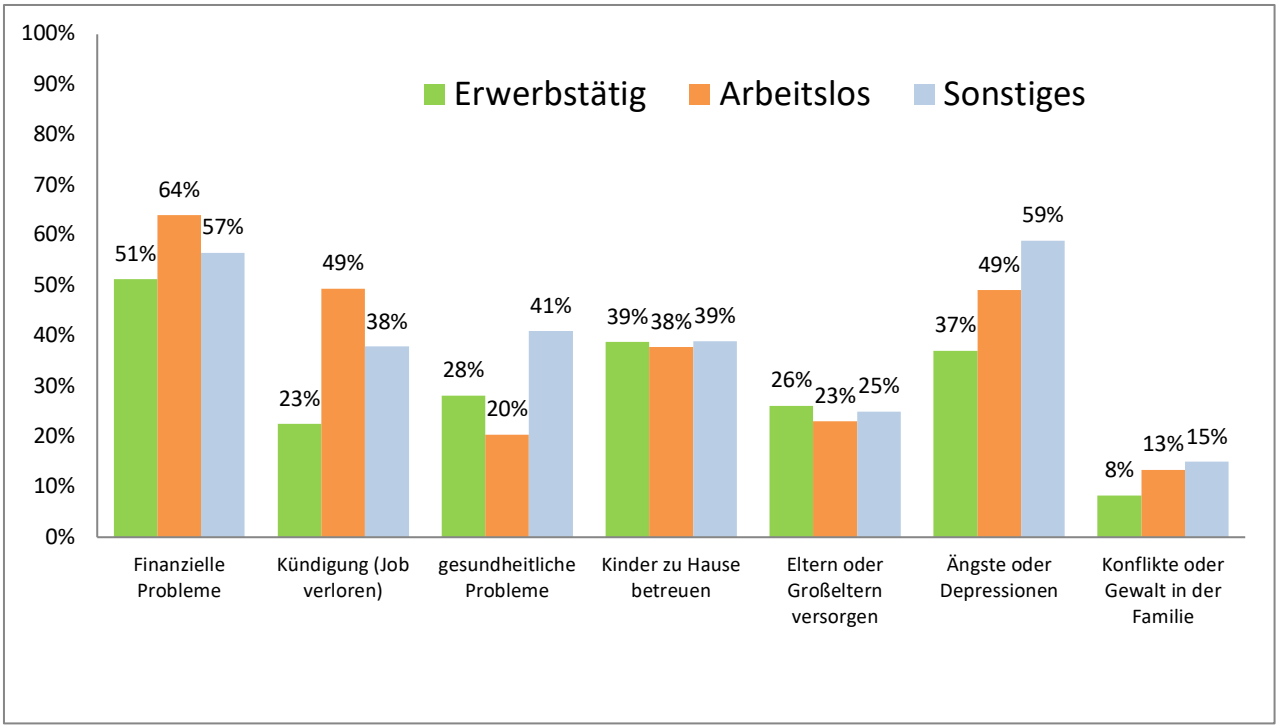
Die Tatsache, dass nur 49% der Qualifikationspass-InhaberInnen einen Laptop oder Computer besitzen, ist eine wichtige Information für die Planung von Online-Beratungs- oder Schulungsangeboten. Sollte eine großflächigere Umstellung auf Online-Tools geplant werden, braucht es Strategien, wie jene Personen erreicht werden können, die nicht über die nötigen Geräte verfügen. Eine Kursteilnahme etwa ist via Smartphone nur schwer möglich und auch Online-Beratung funktioniert besser, wenn der Bildschirm eine bestimmte Größe hat und dieser nicht in der Hand gehalten werden muss.

Auf die Frage, was in Zusammenhang mit den Ausgangsbeschränkungen während der Corona-Krise die größten Herausforderungen seien, werden von den Arbeitslosen am häufigsten „finanzielle Probleme“, „Kündigung“ und „Ängste oder Depressionen“ genannt.

Bei den Personen, die als aktuellen Status „Karenz“ oder „Sonstiges“ angeben, stehen „Ängste oder Depressionen“ sogar an erster Stelle der Probleme. Bei der Gruppe der „Karenzierten“ und laut Eigendefinition weder Erwerbstätigen noch Arbeitslosen werden auch „gesundheitliche Probleme“ überdurchschnittlich oft genannt.

Auch bei den Erwerbstätigen werden „finanzielle Probleme“ als größte Herausforderung gesehen, gefolgt von der „Kinderbetreuung zuhause“. Diese Herausforderung wird generell von fast 40% der Befragten als Herausforderung gesehen.

Abbildung 1: Die größten Herausforderungen in der Corona-Krise (Anteile "ja" und "eher ja") **(N=380)**



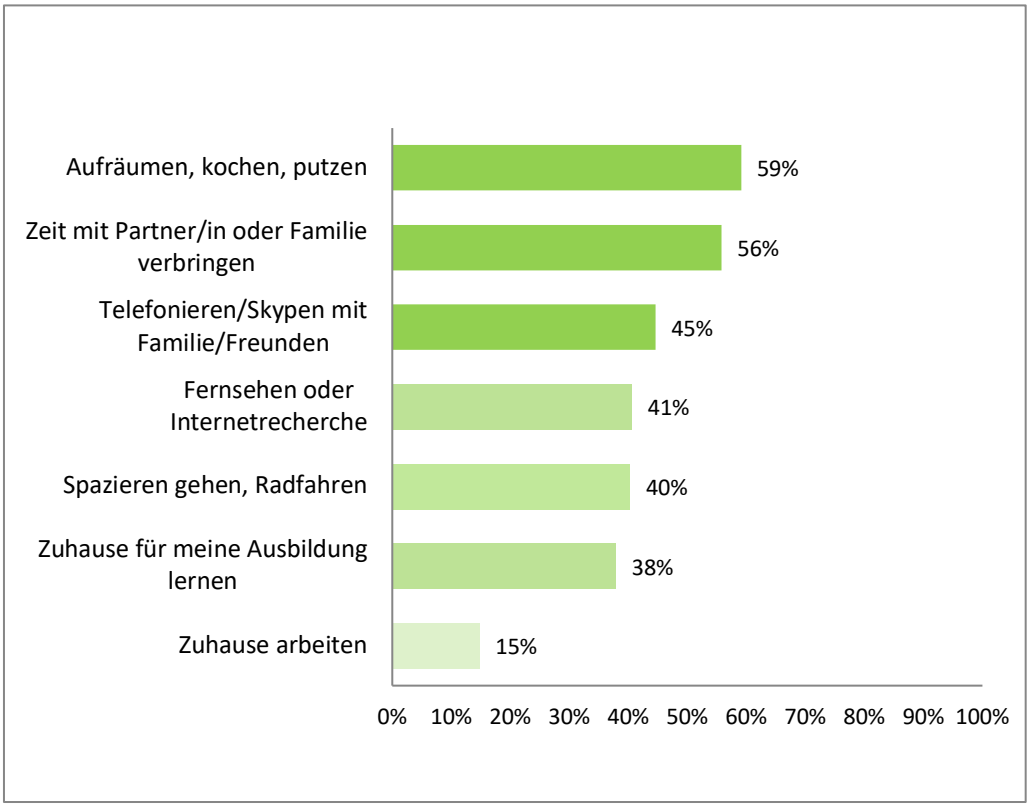
Betrachtet man die Unterschiede nach Frauen und Männern bei der Frage der größten Herausforderungen während der Corona-Krise, so wird ersichtlich, dass die Kinderbetreuung von beiden Geschlechtern als problematisch angesehen wird. Frauen sehen dies zu 38% als Herausforderung, Männer zu 36%.

Allerdings ergeben sich bei manchen Themen auch kleine Unterschiede zwischen den Geschlechtern: Den Job verloren zu haben bezeichnen 33% der Frauen und 38% der Männer als Problem. Bei gesundheitlichen Problemen ist es umgekehrt. Diese werden von 32% der Frauen, aber nur von 18% der Männer als Herausforderung genannt. Beim Thema „Ängste oder Depressionen“ ist der Männeranteil höher ist: 48% der Männer und 44% der Frauen nennen dies als Herausforderung während des Lockdowns im Zuge der Corona-Krise.

Die Qualifikationspass-InhaberInnen wurden auch gebeten, anzugeben, was ihnen während der Ausgangsbeschränkungen im Zuge der Corona-Krise geholfen hat. Hier sind die Top Drei der Nennungen: „Aufräumen, kochen, putzen“, „Zeit mit Partner/in oder Familie verbringen“ und „Telefonieren oder Skypen

mit Familie und FreundInnen“. Das bedeutet, dass soziale Kontakte und Ordnung halten hilfreiche Strategien zu sein scheinen, um gut durch solche Krisensituationen zu kommen.

Abbildung 2: Was hilft Ihnen in der aktuellen Situation? (N=751)



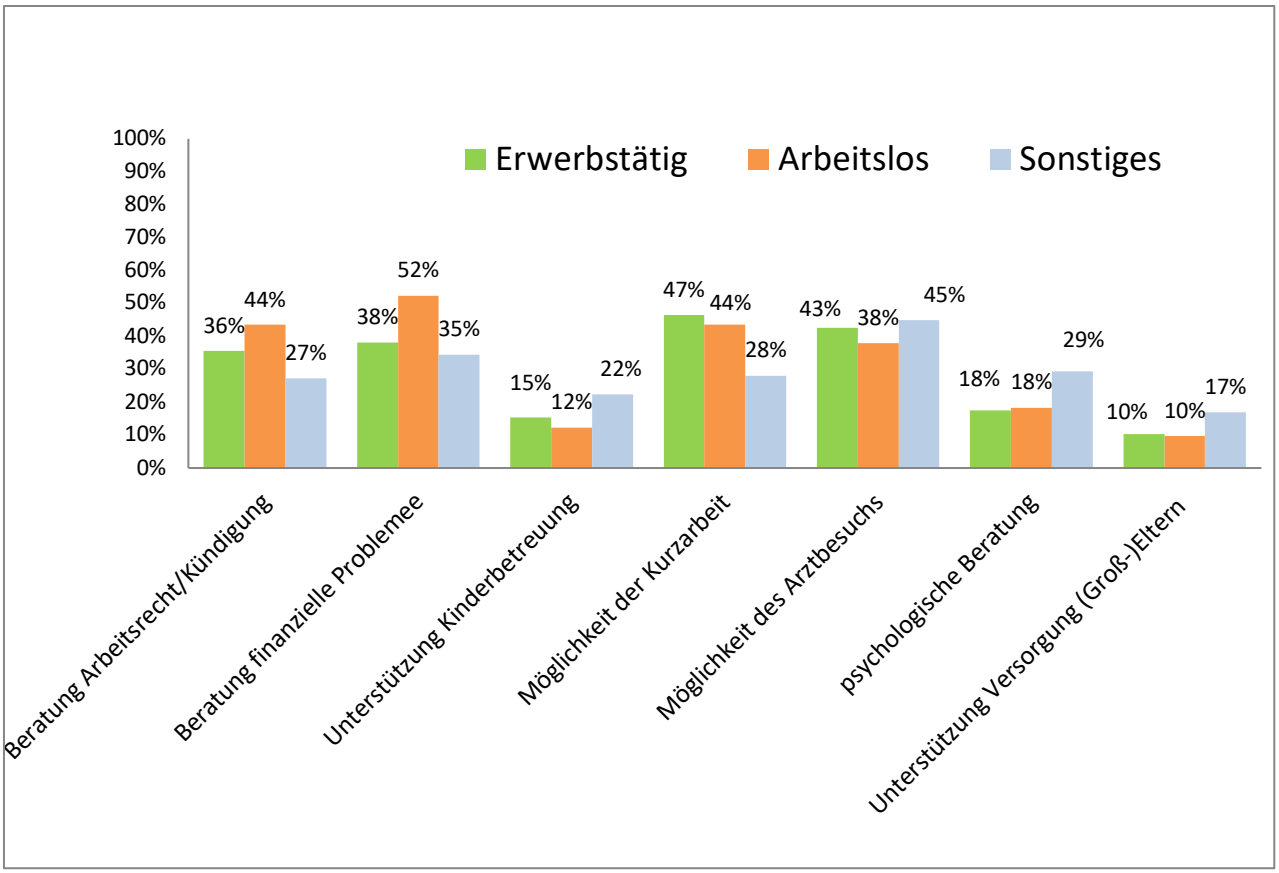
Als wenig unterstützend wird das „Arbeiten zu Hause“ angesehen: 15% bezeichnen dies als hilfreich. Hier muss allerdings eingeschränkt werden, dass Erwerbstätige dies mit 23% zu einem etwas höheren Anteil als hilfreich ansehen. Dennoch kann hier generell der Schluss gezogen werden, dass Arbeit ausschließlich im Home-Office kein Alternativmodell zur Arbeit im Büro darzustellen scheint.

Erwähnenswert ist auch, dass „zuhause für meine Ausbildung lernen“ häufiger von Arbeitslosen als von Erwerbstätigen als hilfreich bezeichnet wird (42% zu 35%). Offensichtlich gibt die Möglichkeit, etwas zu lernen, insbesondere Arbeitsuchenden Struktur und Perspektiven.

Bei der Frage, welche Unterstützung die Qualifikationspass-InhaberInnen während der Corona-Krise benötigen würden, unterscheiden sich die Antworten wieder nach Erwerbstätigen und Arbeitslosen.

Etwas mehr als die Hälfte der arbeitsuchenden Qualifikationspass-InhaberInnen könnten eine Beratung zum Umgang mit finanziellen Problemen brauchen, gefolgt von Beratung zu Kündigung und Kurzarbeit (jeweils 44%).

Abbildung 3: Benötigte Unterstützung in aktueller Situation (Anteile "ja" und "eher ja") **(N=377)**



Bei den Erwerbstätigen sind die Möglichkeit der Kurzarbeit (44%), die Möglichkeit des Arztbesuchs (43%) und die Beratung zu finanziellen Problemen (38%) die am häufigsten genannten Themen.

Generell benötigen die Befragten jedenfalls Beratung und Unterstützung, um die Existenz sichern zu können und so durch diese Gesundheits- und Wirtschaftskrisen zu kommen.

3 Der Weg zum Qualifikationspass

Im folgenden Kapitel wird dargestellt, wie die Befragten zu einem Qualifikationspass kommen. Grundsätzlich gibt es drei Varianten, wer den Pass ausstellt: Arbeitsuchende bekommen den Qualifikationspass entweder vom AMS oder einer Beratungs- und Betreuungseinrichtung (BBE), die Arbeitsuchende berät und unterstützt, Erwerbstätige bekommen diesen in der Regel vom waff ausgestellt, in Einzelfällen auch von anderen Einrichtungen wie bfi oder Interface, einer Beratungseinrichtung für Asylberechtigte in Wien.

Die folgende Tabelle zeigt die Verteilung der Qualifikationspass-Aussteller in der Stichprobe: Gut die Hälfte der Befragten (52%) geben an, den Pass vom waff ausgestellt bekommen zu haben. Weitere 42% haben den Pass vom AMS oder Berufsinformationszentrum (BIZ) erhalten, die restlichen 9% haben diesen von einer anderen Einrichtung ausgestellt bekommen.

Tabelle 22: Aussteller Qualifikationspass

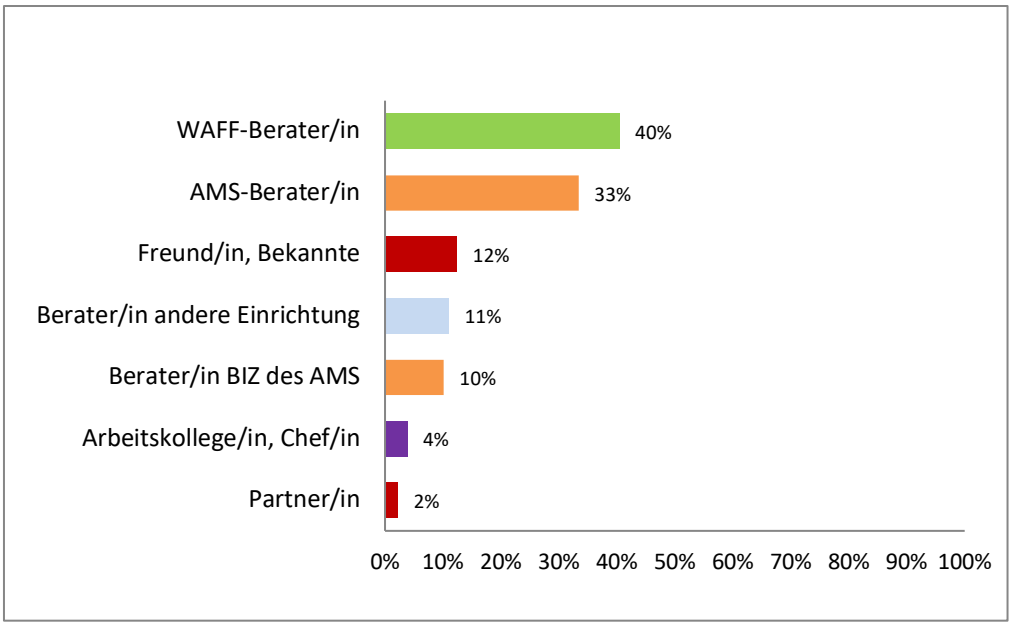
Aussteller Qualifkationspass (n=811)	In %
waff	52
AMS	29
Berufsinformationszentrum des AMS	13
Sonstige Einrichtung	9
gesamt	100

Vergleicht man diese Zahlen mit jenen der Grundgesamtheit, so sieht man, dass die Zusammensetzung der Stichprobe diesbezüglich in etwa jener der Grundgesamtheit entspricht: Im gesamten Datensatz haben 53% den Qualifikationspass vom waff ausgestellt bekommen, 34% vom AMS und 13% von anderen Einrichtungen. Das heißt, in der Stichprobe gibt es einen leichten Überhang an Personen, die den Qualifikationspass von AMS bzw. BIZ ausgestellt bekommen haben.

3.1 Information zu Qualifikationspass

Die Befragten wurden gebeten anzugeben, wer sie über den Qualifikationspass informiert habe. Hier ergibt sich folgendes Bild: 40% nennen den waff als Informationsquelle und insgesamt 43% nennen die/den AMS- oder BIZ-Berater/in. Da der Anteil jener, die meinen, von den AMS-Berater/innen als erstes über den Qualifikationspass informiert worden zu sein, mit 33% wesentlich höher ist, als jener, der angibt, von BIZ-Berater/innen darauf aufmerksam gemacht zu sein, kann der Schluss gezogen werden, dass zwischen AMS und BIZ von einigen nicht unterschieden wird. Eine andere mögliche Erklärung ist, dass die Erstinformation zum Qualifikationspass tatsächlich eher von Seiten der AMS-BeraterInnen erfolgt. Darauf weisen auch die Zahlen weiter unten hin: Insgesamt 16% der Arbeitsuchenden geben nämlich an, dass sie durch Zuweisung der/des AMS-Beraterin/s zum Qualifikationspass gekommen sind.

Abbildung 4: Wer hat Sie über den Qualifikationspass informiert? (N=557)



Weitere 14% sagen, dass sie von FreundInnen, Bekannten oder Partner/in vom Qualifikationspass erfahren haben, 11% nennen eine andere Einrichtung und 4% haben die Information im beruflichen Umfeld erhalten.

3.2 Beratungsanlass

Um Informationen zu erhalten, was die häufigsten Beratungsanlässe vor Ausstellung des Qualifikationspasses waren, wurden die Befragten gebeten anzugeben, mit welchen Anliegen sie eine Beratung aufgesucht haben. Die folgende Tabelle zeigt, dass sich die Beweggründe nach verschiedenen Kriterien unterscheiden.

So ist etwa der Anteil der Personen, die um Förderung für einen Deutschkurs ansuchen wollten, bei Personen mit Lehrabschluss, Matura und Uni-Abschluss mit 40% wesentlich höher als bei Personen mit Pflichtschulabschluss. Bei diesen spielt das Anliegen, einen Lehrabschluss fertig zu machen, mit 38% zahlenmäßig die größte Rolle.

Auch bei jenen Personen, die bereits mehr als 15 Jahre in Österreich sind, sind der Lehrabschluss sowie allgemeine Beratung zu Weiterbildung bedeutsam. Bei Menschen, die erst maximal 15 Jahre in Österreich leben, nennen hingegen 41% die Förderung eines Deutschkurses als Anlass für das Aufsuchen einer Beratung.

Tabelle 23: Beratungsanlass nach unterschiedlichen Kriterien (N=420)

Beratungsanlass In %	Erwerbs-tätig	Arbeitslos	Sonstiges	max. PS	ab Lehre	>15 Jahre Ö	≤15 Jahre Ö
Förderung Deutschkurs	40	33	19	15	40	6	41
Förderung Lehrabschluss	24	32	19	38	21	43	24
Berufsorientierung	24	30	16	19	27	24	25
Allgemeine Beratung zu Weiterbildung	42	35	47	37	41	44	38
Zuweisung durch AMS-Betreuer/in	10	16	27	21	14	11	16
Anrechnung der Ausbildung	11	12	15	2	18	6	13
anderer Anlass	7	4	10	7	5	8	6

Generell ist der häufigste genannte Anlass der Wunsch nach einer allgemeinen Beratung zu Weiterbildung. 40% geben diese als Grund an, bei den Erwerbstätigen wird dieses Anliegen von einem etwas höheren Anteil an Personen genannt als bei Arbeitslosen (42% zu 35%). An zweiter Stelle liegt der Beratungsanlass, einen Deutschkurs gefördert zu bekommen. Dies wird von insgesamt 34% der Befragten angegeben. Hier sind die Nennungen bei Erwerbstätigen, höher Gebildeten und vor bis zu 15 Jahren Zugewanderten höher.

An dritter und vierter Stelle liegen die Förderung eines Lehrabschlusses und Berufsorientierung. Beides spielt für Arbeitslose eine größere Rolle. Während Berufsorientierung häufiger von höher Gebildeten genannt wird, ist der Lehrabschluss erwartungsgemäß für Menschen mit maximal Pflichtschulabschluss ein relevanter Faktor.

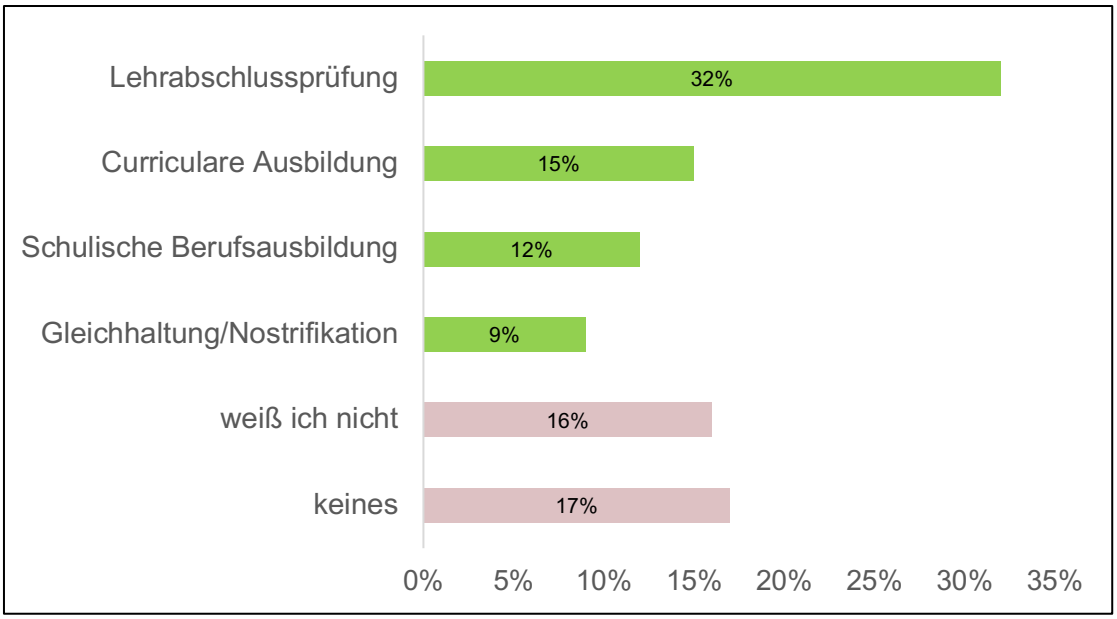
4 Entwicklungsziele des Qualifikationspasses

Der Qualifikationspass verfolgt das Ziel, dass Personen mit maximal Pflichtschulabschluss oder mit einer in Österreich nicht anerkannten höheren Ausbildung sich höher qualifizieren, um am Arbeitsmarkt bessere Integrationschancen und Aufstiegsmöglichkeiten zu haben. Formal handelt es sich dabei um folgende vier Qualifikationswege:

- Abschluss einer schulischen Berufsausbildung
- Lehrabschlussprüfung für den Lehrberuf
- Curriculare Ausbildung
- Gleichhaltung/Nostrifikation

Wie aus der folgenden Abbildung ersichtlich wird, streben mit 32% ungefähr ein Drittel der Befragten das Ziel Lehrabschlussprüfung an, gefolgt von Curricularen Ausbildungen (zB Pflegeassistenz, Kindergartenassistenz, Buchhaltung) und schulischer Berufsausbildung.

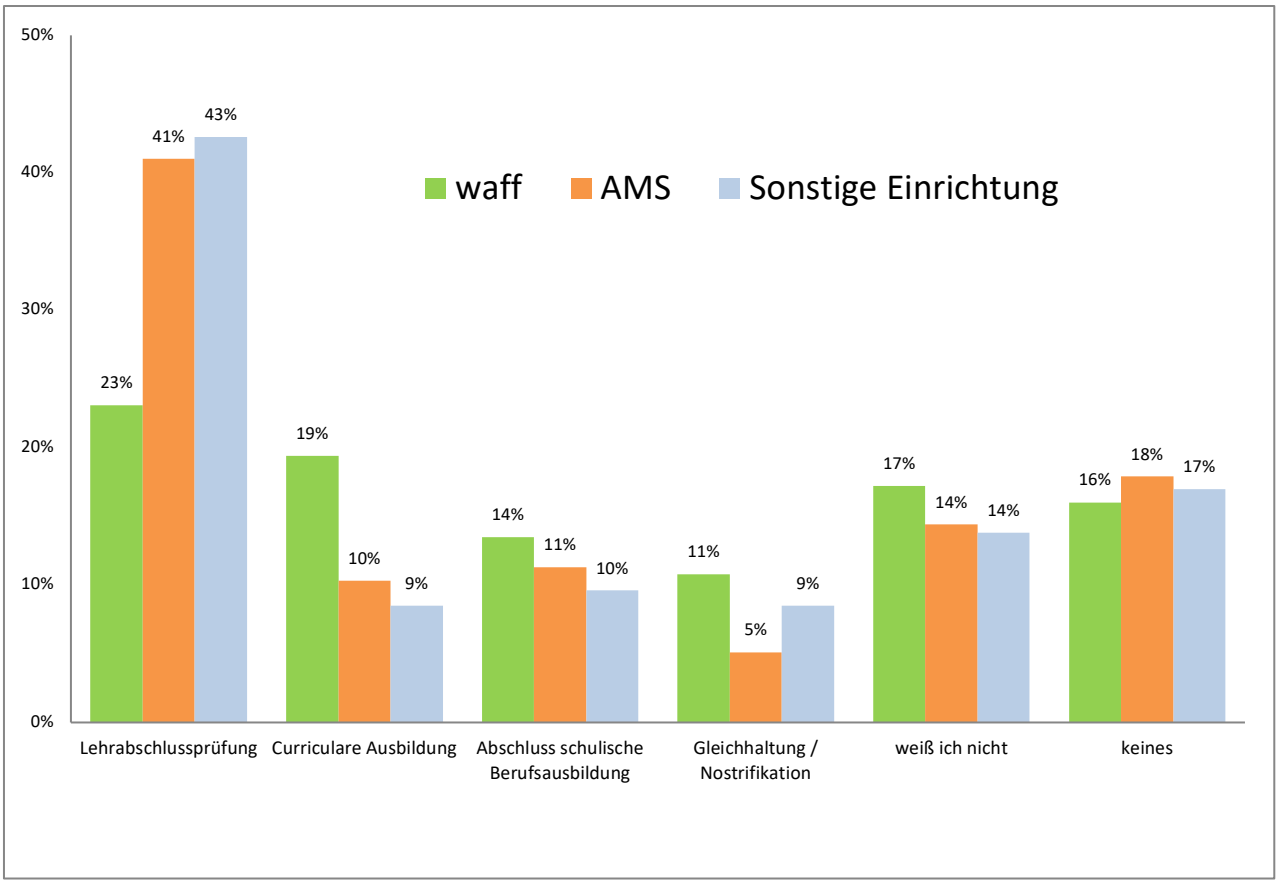
Abbildung 5: Entwicklungsziele des Qualifikationspasses (N=640)



Nun interessierte, für welche Zielgruppen welche Entwicklungsziele besonders bedeutsam sind. Wie aus der folgenden Abbildung hervor geht, wird von Arbeitsuchenden der Qualifikationspass zu einem hohen Anteil für den Abschluss der Lehrausbildung genutzt. 41% der Befragten, die den Pass vom AMS ausgestellt bekommen haben, geben dies als Entwicklungsziel an.

Bei den Erwerbstätigen sind die Entwicklungsziele etwas gleichmäßiger verteilt. Hier wird zwar auch die Lehrabschlussprüfung am häufigsten genannt (23%), jedoch knapp gefolgt von curricularer Ausbildung (19%) und schulischer Berufsausbildung.

Abbildung 6: Welches Entwicklungsziel verfolgen Sie mit dem Qualifikationspass? (N=614)



Interessant sind die Unterschiede nach Geschlecht: Während für 41% der Männer die Lehrabschlussprüfung das erstrebte Ziel ist, nennen dies bei den Frauen nur 26%. Bei der curricularen Ausbildung ist es umgekehrt. Dies wird von 18% der Frauen und nur 10% der Männer als Entwicklungsziel angegeben. Ebenfalls stärker weiblich dominiert ist das Ziel der Gleichhaltung/Nostrifikation: 11% der Frauen und nur 5% der Männer streben dies mit dem Qualifikationspass an.

Festzuhalten ist auch, dass insgesamt 23%, also fast ein Viertel der Befragten, entweder kein Entwicklungsziel verfolgt (17%) oder nicht weiß, was das Entwicklungsziel ist, das im Qualifikationspass steht (16%). Hier gibt es auch in Bezug auf die Pass-Aussteller kaum Unterschiede.

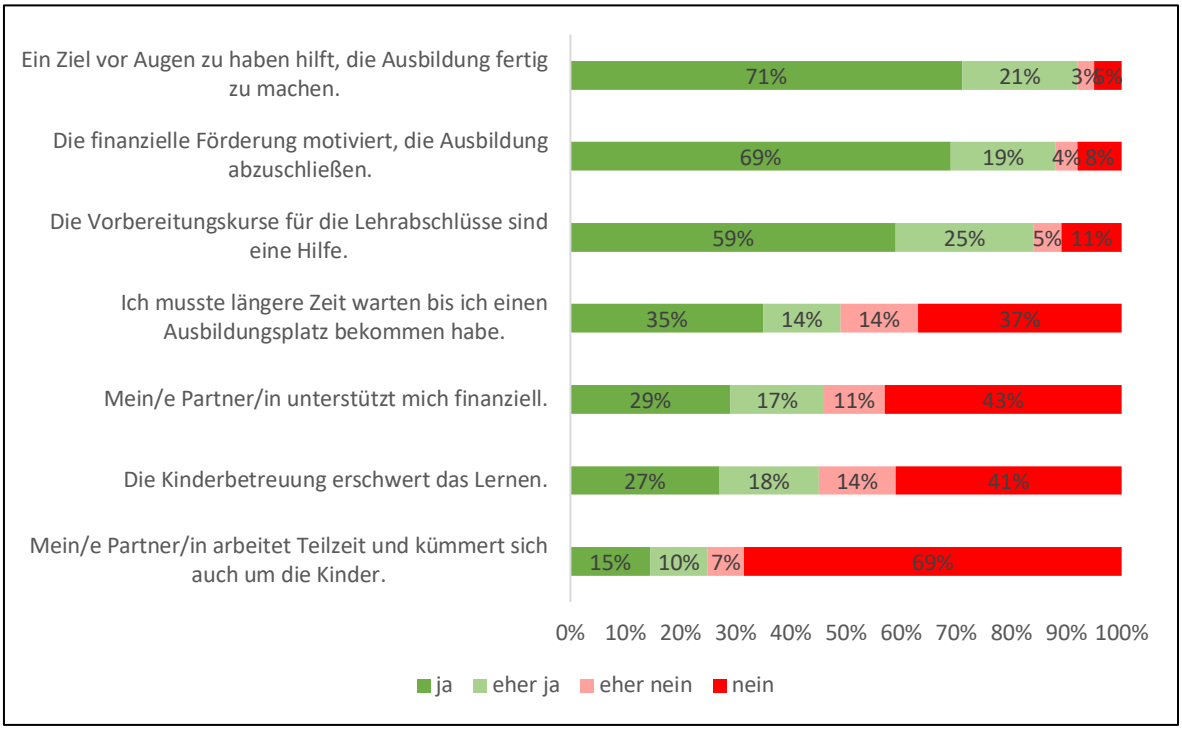
27% der Befragten geben an, dass sich das Entwicklungsziel im Nachhinein verändert habe, 64% sagen, dieses sei gleichgeblieben und 9% weisen darauf hin, kein Ziel zu verfolgen. Dieser Anteil deckt sich nicht ganz mit jenem von 17% ohne Ziel bei der Frage weiter oben. Es ist anzunehmen, dass unter jenen, die meinen, das Ziel sei gleichgeblieben, auch Personen enthalten sind, die meinen, kein Ziel zu verfolgen habe sich nicht verändert.

5 Förderliche und hinderliche Faktoren für die Ausbildung

Mithilfe von Statements wurde getestet, wie hoch die Zustimmung zu verschiedenen förderlichen oder hinderlichen Faktoren für die Absolvierung der geplanten Ausbildung ist.

Ganz allgemein kann festgehalten werden, dass die Festschreibung eines klaren Ziels sowie die finanzielle Förderung der Ausbildung als besonders förderlich für den Abschluss angesehen werden. Auch die Vorbereitungskurse für den Lehrabschluss werden als äußerst hilfreich angesehen.

Abbildung 7: Förderliche und hinderliche Faktoren in Ausbildungssituation (N=471)



Betrachtet man nur jene Personen, die die Ausbildung bereits abgeschlossen haben, so wird dies noch deutlicher: 82% jener, die mit der Ausbildung fertig sind, stimmten klar mit „ja“ zu, dass es wichtig ist, ein klares Ziel zu haben, verglichen mit 69% jener, die noch in Ausbildung sind. Bei der finanziellen Förderung verhält es sich ähnlich: 76% der AbsolventInnen antworten mit „Ja“ verglichen mit 65% der Auszubildenden.

Tabelle 24: Förderliche und hinderliche Faktoren nach Abschluss/in Ausbildung (N=471)

Zustimmung „Ja“ zu Statements (n=405) in %	Abschluss	In Ausbildung
Ein Ziel vor Augen zu haben hilft, die Ausbildung fertig zu machen.	82	69
Die finanzielle Förderung motiviert, die Ausbildung abzuschließen.	76	65
Die Vorbereitungskurse für die Lehrabschlüsse ist eine Hilfe.	68	57
Mein Partner arbeitet Teilzeit und kümmert sich auch um die Kinder.	21	13
Mein/e Partner/in unterstützt mich finanziell.	26	18
Ich musste längere Zeit warten bis ich Ausbildungsplatz bekam.	29	39
Die Kinderbetreuung erschwert das Leben.	22	27

Die Tabelle zeigt, dass generell jene Personen, die die Ausbildung bereits abgeschlossen haben, alle förderlichen Faktoren noch positiver erlebt haben als jene, die noch in Ausbildung sind. Bei den hinderlichen Faktoren ist die Zustimmung bei den Auszubildenden größer, wie beispielsweise beim Statement „Ich musste längere Zeit warten, bis ich einen Ausbildungsplatz bekam." 39% der Menschen, die noch in Ausbildung sind, stimmen hier zu, aber nur 29% der AbsolventInnen.

Die größten Unterschiede zeigen sich beim Statement „Ein Ziel vor Augen zu haben hilft, die Ausbildung fertig zu machen." Hier haben die Auszubildenden um 13 Prozentpunkte niedrigere Zustimmungsraten als jene, die die Ausbildung schon abgeschlossen haben.

Probleme mit der Kinderbetreuung haben Frauen stärker als Männer: 34% der Frauen und nur 22% der Männer stimmen zu, dass die Kinderbetreuung das Leben erschwert. Generell stimmen diesem Statement 29% der betroffenen Befragten zu. Anzumerken ist hier, dass insgesamt 34% der Befragten angeben, das Kinderbetreuungsthema würde auf sie nicht zutreffen. Dies Zahl deckt sich mit jener der Qualifikationspass-InhaberInnen, die mit Kindern im Haushalt leben: Das sind 49%, also rund die Hälfte der Befragten.

6 Nutzen des Qualifikationspasses

In einem weiteren Schritt wurden die Qualifikationspass-InhaberInnen gefragt, welchen Nutzen der Pass für sie habe. Aus der folgenden Abbildung wird ersichtlich, dass das Instrument zur Ermöglichung einer Ausbildung insgesamt einen hohen Nutzen in den Augen der KundInnen hat. Platz eins in der Bewertung erhält die Aussage „Ich kann eine Ausbildung machen, die mich wirklich interessiert." Das bedeutet, dass die Beratung und Entscheidungshilfe für eine selbst gewählte Ausbildung extrem motivierend zu wirken scheint, und zwar sowohl für jene, die noch in Ausbildung sind (72%) sowie für jene, die die Ausbildung bereits abgeschlossen haben (73%).

Abbildung 8: Nutzen des Qualifikationspasses (N=471)



Besonders motivierend scheint die Zeitersparnis für den Lehrabschluss zu sein. 70% der AbsolventInnen stimmen dieser Aussage zu, verglichen mit 58% der in Ausbildung Befindlichen. Und auch die Chance, mit der Ausbildung wieder einen Job zu bekommen, scheint anzuspornen. 42% der AbsolventInnen und 35% der Auszubildenden stimmen der Aussage zu.

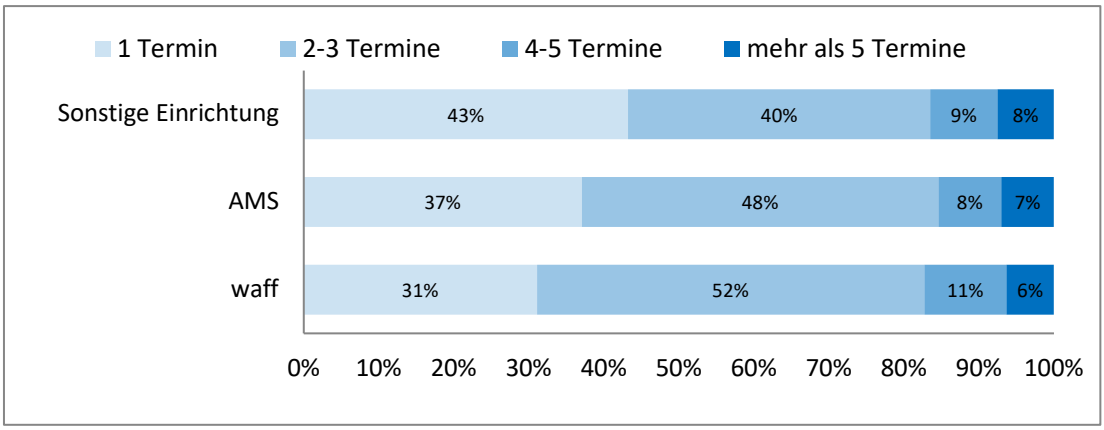
Bremsend scheint hingegen erwartungsgemäß eine längere Wartezeit für einen Ausbildungsplatz zu wirken. Dieser Aussage stimmt mit 42% ein höherer Anteil der Personen, die noch in Ausbildung sind, zu. Jene, die mit der Ausbildung bereits fertig sind, bejahen dies nur zu 35%.

7 Frequenz, Formen und Bewertung der Beratung

Um Informationen darüber zu erhalten, wie viele Beratungstermine üblich sind und ob es eine Übereinstimmung zwischen stattgefunden und gewünschten Terminen gibt, wurden die Befragten zuerst gebeten, anzugeben, wie viele Beratungstermine sie hatten.

Rund die Hälfte der Qualifikationspass-InhaberInnen berichtet, zwei bis drei Beratungstermine wahrgenommen zu haben. Bei jenen, die den Qualifikationspass vom AMS ausgestellt bekommen haben, sind es 48%, bei jenen, die ihren Qualifikationspass vom waff haben, sind es 52%. Nur bei den Personen, die den Pass von einer anderen Einrichtung ausgestellt bekommen haben, hatte mit 43% der größte Anteil nur einen Beratungstermin.

Abbildung 9: Anzahl persönliche Beratungstermine (N=456)



Rund die Hälfte der Qualifikationspass-InhaberInnen berichtet, zwei bis drei Beratungstermine wahrgenommen zu haben. Bei jenen, die den Qualifikationspass vom AMS ausgestellt bekommen haben, sind es 48%, bei jenen, die ihren Qualifikationspass vom waff haben, sind es 52%. Nur bei den Personen, die den Pass von einer anderen Einrichtung ausgestellt bekommen haben, hatte mit 43% der größte Anteil nur einen Beratungstermin.

Tabelle 25: Anzahl stattgefundener und gewünschter Termine (n=456)

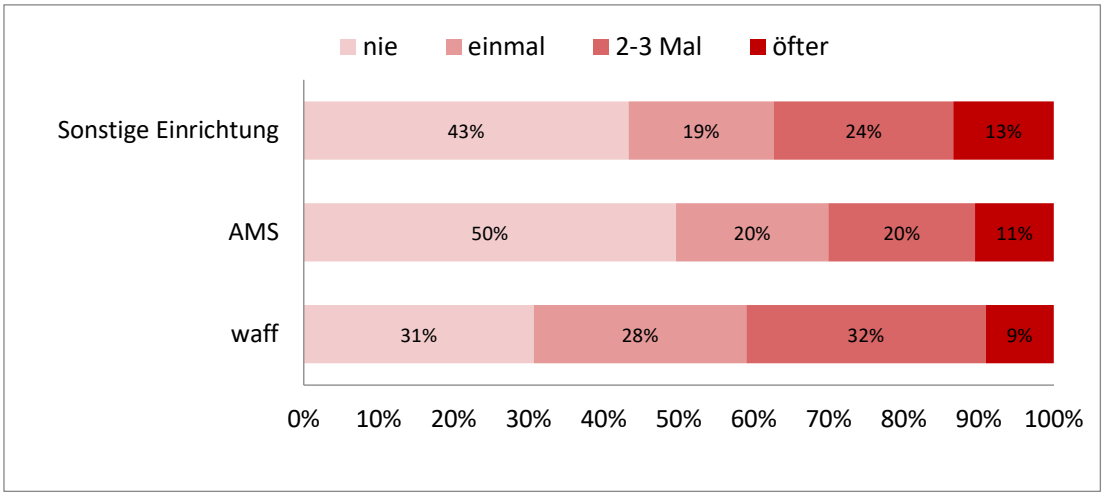
Anzahl Termine gewünscht (in %)	Anzahl persönliche Termine (in %)				
	1 Termin	2-3 Termine	4-5 Termine	mehr als 5 Termine	Gesamt
1 Termin	**50**	12	2	3	24
2-3 Termine	**43**	**76**	21	23	55
4-5 Termine	3	8	**68**	16	13
mehr als 5 Termine	4	5	9	**58**	8
	100	100	100	100	100

Betrachtet man die Tabelle, so lässt sich erkennen, dass in der Regel die gewünschte mit der realen Anzahl an Beratungsterminen übereinstimmen. Lediglich bei jenen, die nur einen Termin hatten, ist der Anteil derer, die sich 2-3 Termine gewünscht hätten, fast genauso hoch.

Aus diesen Ergebnissen kann der Schluss gezogen werden, dass zwei bis drei Beratungstermine die ideale Anzahl zu sein scheinen.

Bei der Frage nach der Anzahl der erhaltenen Anrufe gibt es Unterschiede nach ausstellender Einrichtung: Während 60% der waff-KundInnen ein- bis dreimal angerufen wurden, geben dies nur 40% der AMS-KundInnen an. Bei den waff-KundInnen ist auch der Anteil jener am höchsten, die zwei- bis dreimal angerufen wurden (32%). Die Hälfte der AMS-KundInnen wurde hingegen nie von eine/r Berater/in telefonisch kontaktiert.

Abbildung 10: Anzahl erhaltener Anrufe (N=464)



Generell muss festgehalten werden, dass die Befragten es gut finden, angerufen zu werden: 75% der Qualifikationspass-InhaberInnen antworten auf diese Frage mit „ja“. Bei den waff-KundInnen ist dieser

Anteil mit 78% am höchsten, gefolgt von den AMS-KundInnen mit 74% und den KundInnen anderer Einrichtungen mit 69%.

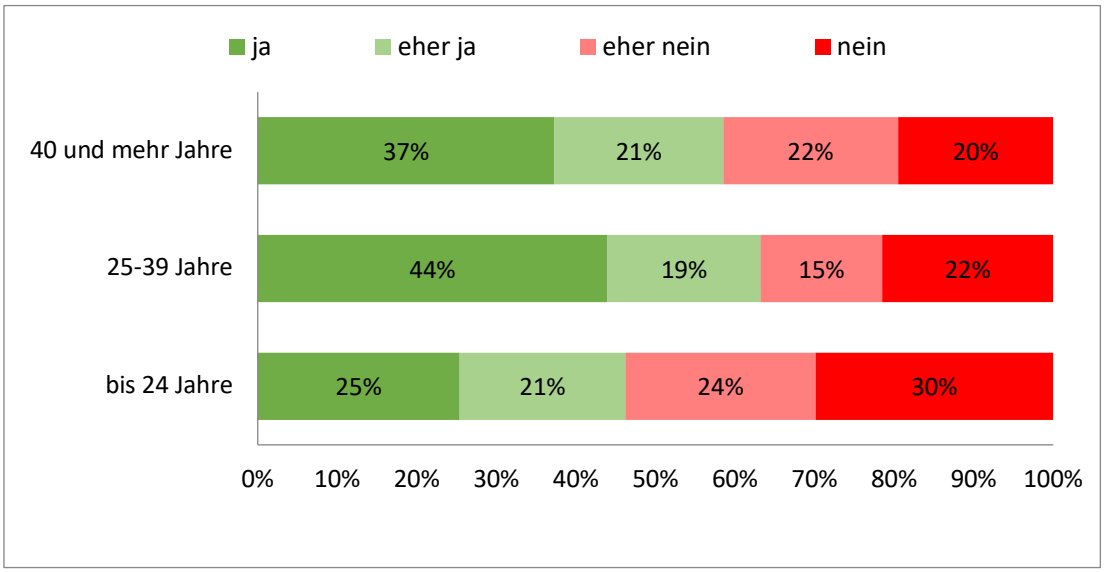
Nach Bildungsniveau oder Alter gibt es in Bezug auf diese Frage kaum Unterschiede, lediglich bei den erst in den letzten 15 Jahren Zugewanderten ist der Anteil derer, die es gut finden, telefonisch kontaktiert werden, etwas höher als bei jenen, die schon länger in Österreich leben (77% zu 72%).

Da die Online-Befragung in die Phase der Ausgangsbeschränkungen aufgrund der Corona-Krise fiel, wurden die Qualifikationspass-InhaberInnen auch gefragt, was sie davon hielten, künftig auch online beraten zu werden. Insgesamt können sich 40% dies vorstellen, weitere 20% können sich dies „eher“ vorstellen.

Ein überraschendes Ergebnis erhält man bei der Auswertung dieser Frage nach Altersgruppen: Die Gruppe der 25-39-Jährigen kann sich am ehesten vorstellen, zukünftig auch online beraten zu werden, während die unter 25-Jährigen sich dies nur zu 25% vorstellen können.

Eine mögliche Interpretation dieses Ergebnisses ist die Vermutung, dass gerade Jüngere einen realen Kontakt brauchen, um Sicherheit und Orientierung zu erlangen, welche Ausbildung sie wählen bzw. abschließen sollen.

Abbildung 11: Vorstellbar, in Zukunft auch ONLINE beraten zu werden? (N=460)



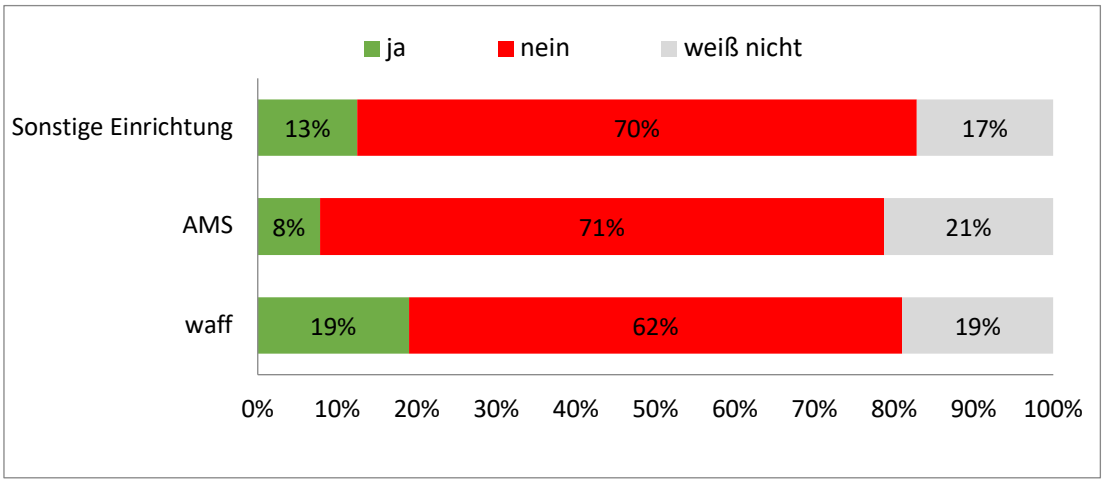
Neben der Beurteilung der Beratungsformate wurden die Befragten auch gebeten, die Beratung selbst zu beurteilen, und zwar mit der Frage, ob sie die Beratung weiterempfehlen würden. Das Ergebnis war: Die Weiterempfehlungsrate für die Beratung zum Qualifikationspass ist extrem hoch: Insgesamt 77% der Befragten, also mehr als drei Viertel bewerten die Beratung mit 4 oder 5 Sternen.

8 Datenbank und Mappe

Die Qualifikationspass-InhaberInnen werden von den BeraterInnen mithilfe von zwei Tools unterstützt: eine Datenbank, wo alle für die Ausbildung wichtigen Informationen zu den KundInnen erfasst werden sowie eine Mappe, worin alle bisherigen Qualifikationen sowie das Entwicklungsziel eingetragen werden.

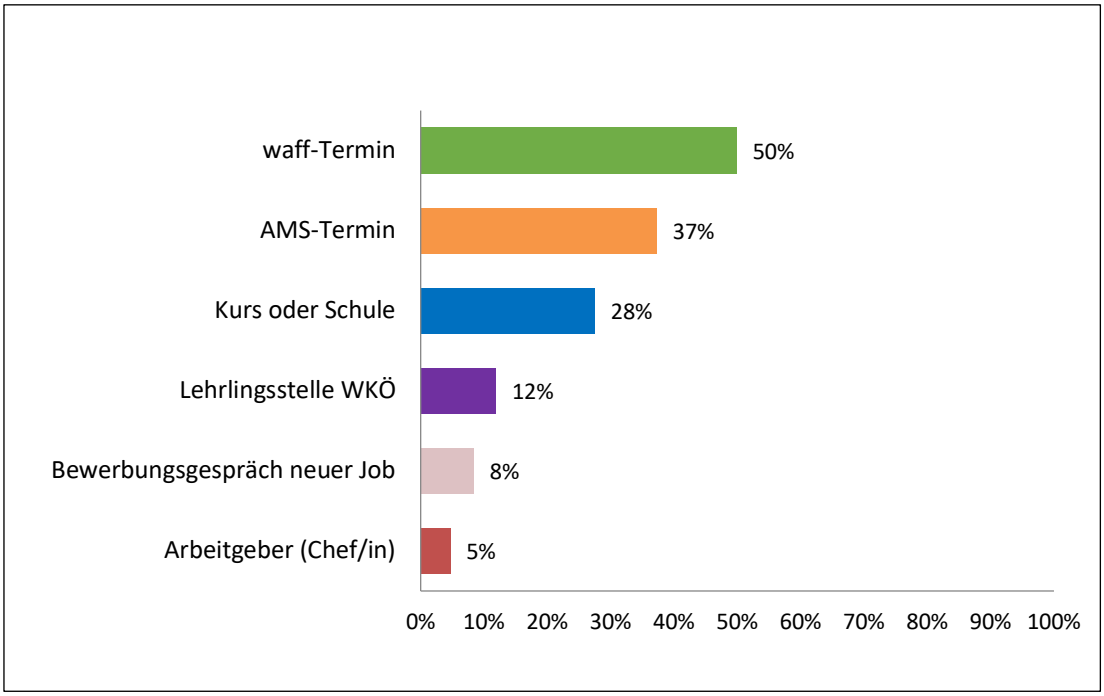
Die Datenbank, in der theoretisch jede/r selbst Daten eintragen könnte, wird aktuell nur von wenigen Befragten genützt. Beim AMS meinen 8% schon einmal selbst etwas in die Datenbank eingetragen zu haben, beim waff sind dies immerhin ein Fünftel.

Abbildung 12: Bereits selbst Daten in Qualifikationspass eingetragen? (N=453)



Auch die Nutzung der Mappe könnte noch ausgebaut werden. So geben beispielsweise nur 12% der Befragten an, diese bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer mitgehabt oder hergezeigt zu haben. Der Anteil jener, die eine Lehrabschlussprüfung als Entwicklungsziel angeben, liegt jedoch bei 32%.

Abbildung 13: Wo haben Sie die Mappe zum Qualifikationspass verwendet? (N=429)



Für waff-Termine verwendet die Hälfte der Befragten die Mappe, betrachtet man ausschließlich jene Personen, deren Qualifikationspass vom waff selbst ausgestellt wurde, sind es 81%. Bei den AMS-KundInnen beträgt der Anteil jener, die die Mappe auch dort verwenden, 72%. Arbeitsuchende verwenden

die Mappe auch geringfügig häufiger für Bewerbungsgespräche, mit einem Anteil von 10% gibt es jedoch Luft nach oben. Für Kurs oder Schule benützen 31% der AMS-KundInnen die Mappe.

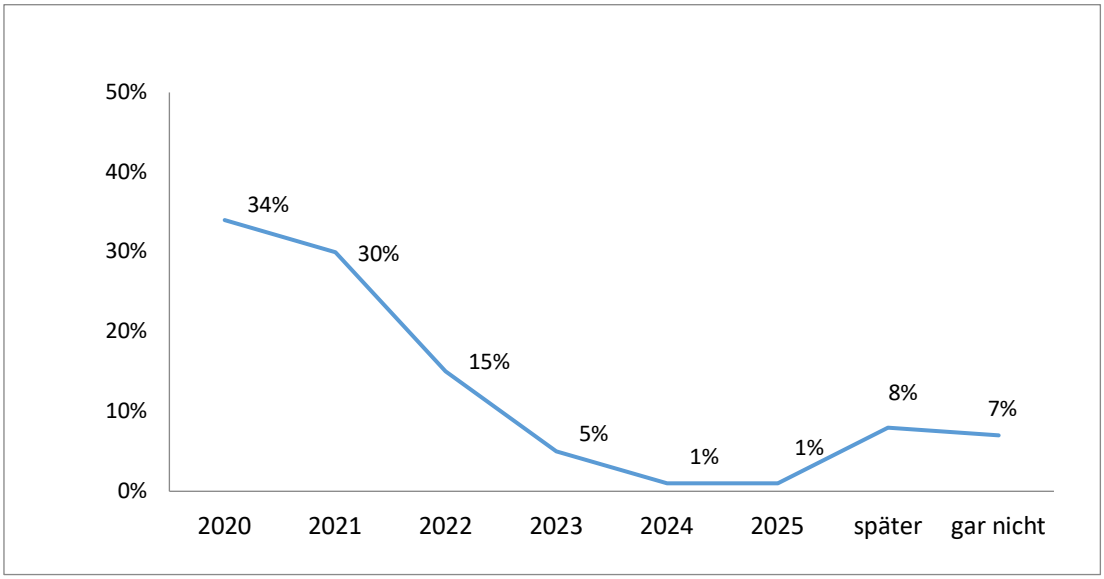
9 Abschluss der Ausbildung

Insgesamt geben 27% der Befragten an, die Qualifikationspass-Ausbildung bereits abgeschlossen zu haben, die restlichen 73% sind noch in Ausbildung. Hier gibt es kaum Unterschiede nach soziodemographischen Merkmalen. Bei den Personen, die seit mehr als 15 Jahren in Österreich leben, liegt der Anteil mit 30% etwas höher verglichen mit den erst später Zugewanderten (25%).

Etwas höher ist der Anteil der AbsolventInnen auch bei den waff-KundInnen: Hier liegt die Abschlussquote bei 31%, während jene der AMS-KundInnen bei 24% liegt.

Abschließend wurden die Befragten auch noch gebeten, anzugeben, wann sie planen, die Ausbildung abzuschließen. Hier zeigt sich folgendes Bild: Wenn man davon ausgeht, dass frühestens Anfang 2018 mit der Ausbildung begonnen wurde, liegt die geplante Dauer der Ausbildung für 84% der Befragten bei maximal 5 Jahren. Lediglich 10% der Befragten meinen, länger mit der Ausbildung zu brauchen, 7% haben vor, gar nicht abzuschließen.

Abbildung 14: Wann planen Sie die Ausbildung abzuschließen? (N=314)



Betrachtet man das geplante Abschlussjahr gemeinsam mit dem angegebenen Entwicklungsziel, ist folgende Tendenz erkennbar: Bei den Personen, die einen Lehrabschluss anstreben, ist mit 53 Personen die Zahl jener am höchsten, die 2020 abschließen wollen. Von den Qualifikationspass-InhaberInnen, die eine curriculare Ausbildung machen, wird 2021 am häufigsten als Abschlussjahr angegeben (16 Personen). Ähnlich verhält es sich bei jenen, die eine Gleichhaltung oder Nostrifikation anstreben: 21 Personen wollen dies 2021 abschließen. Beim Entwicklungsziel schulische Berufsausbildung geben 12 Befragte an, 2020 fertig sein zu wollen. In der folgenden Tabelle ist die Verteilung dargestellt, allerdings mit absoluten Zahlen, da hier eine Darstellung in Prozent der Befragten aufgrund der geringen Fallzahlen unseriös wäre.

Tabelle 26: Geplanter Abschluss und Entwicklungsziel (n=230)

Abschlussjahr	Entwicklungsziel			
	Lehrabschluss	Curriculare Ausbildung	schulische Berufsausbildung	Gleichhaltung Nostrifikation
2020	**53**	13	**16**	9
2021	31	**21**	12	**12**
2022	13	6	8	3
später	7	7	9	3
Gar nicht	4	1	2	0
gesamt	108	48	47	27

Die Schlussfolgerung in Bezug auf die Dauer der Ausbildung ist: Es ist davon auszugehen, dass nach spätestens 10 Jahren von einem Abbruch der Ausbildung ausgegangen werden kann, wenn zu diesem Zeitpunkt noch kein Abschluss festgestellt werden kann. Diese Informationen können für die Wartung der Qualifikationspass-Datenbank herangezogen werden.

10 Conclusio

Der Qualifikationspass wird von den Befragten als äußerst hilfreiches Förderinstrument angesehen, das es Arbeitsuchenden ebenso wie Beschäftigten ermöglicht, eine Ausbildung abzuschließen oder neu zu machen, die wirklich interessiert und die mit realen Jobaussichten verbunden ist.

Zentrale Zielgruppen des Qualifikationspasses sind Menschen, die einen Lehrabschluss nachholen können oder Menschen, die zugewandert sind und über Ausbildungen verfügen, die hier nicht entsprechend verwertbar sind.

Besonders förderlich für einen raschen Abschluss der Ausbildung sind die Festschreibung eines klaren Entwicklungs- oder Ausbildungsziels, die finanzielle Förderung sowie die Vorbereitungskurse für die Lehrabschlussprüfungen.

Die Beratung selbst wird äußerst positiv beurteilt: Drei Viertel der Befragten vergeben dafür 4 oder 5 Sterne. Der Großteil von ihnen findet 2-3 Beratungstermine ideal. Auch angerufen zu werden, wird vom Großteil der Qualifikationspass-InhaberInnen befürwortet.

Die Nutzung der Datenbank und der Mappe könnten noch ausgebaut werden. Allerdings muss hier berücksichtigt werden, dass nur die Hälfte der Befragten über einen eigenen Laptop oder Computer verfügen. Eine Smartphone-Tauglichkeit der Datenbank-Nutzung wäre hier anzudenken, ebenso eine gute Einschulung der Qualifikationspass-InhaberInnen, wofür und wie Datenbank und Mappe genutzt werden können.