

# Aktivierung als Prävention vor Langzeitarbeitslosigkeit

Evaluierung des Programmes  
*Jobcoaching 2000* des AMS Wien

## 1. Struktur des Programmes *Jobcoaching 2000\**

Mit Jahresbeginn 2000 wurde seitens des AMS Wien eine neue Form der Regelbetreuung für Kurzzeitarbeitslose implementiert. Als zentrale Ziele wurden eine frühzeitige Aktivierung von »neu« arbeitslos gewordenen Personen und in der Folge eine Verringerung der Übertritte in die Langzeitarbeitslosigkeit angepeilt.

Um diese Ziele zu erreichen, setzte das Programm *Jobcoaching 2000* auf drei neue Aktivierungsmomente: Erstens sollte die Betreuung und Aktivierung der arbeitslosen Personen ab dem ersten Tag der Arbeitslosmeldung einsetzen (»Early Intervention«). Zweitens sollte ein ständiger Wechsel zwischen AMS-internen (Beratungstermine bei den BeraterInnen des Service für Arbeitsuchende) und AMS-externen Betreuungsmaßnahmen (Aktivierungsmaßnahmen) stattfinden. Drittens sollte mit zunehmender Dauer der Arbeitslosigkeit die Intensität der eingesetzten Betreuungsmaßnahmen ansteigen. Bei den externen Maßnahmen handelte es sich um zum Teil erprobte und für das Programm *Jobcoaching 2000* adaptierte Maßnahmen (*Kurs Jobcoaching*, *Ressourcenpool*) bzw. um eine neue Maßnahme (*Impulstag*). Die Teilnahme an diesen Maßnahmen war für die KundInnen verpflichtend.

Der geplante Betreuungsablauf sowie die Intensität (Zeitausmaß bzw. Anzahl der TeilnehmerInnen pro einzelner Maßnahme) der externen Maßnahmen für *Jobcoaching 2000* lassen sich folgendermaßen skizzieren:

- *Erstgespräch* – Akteur: AMS-BeraterIn.
- *Impulstag* – Akteur: Kursträger; Zeitpunkt (Dauer der Arbeitslosigkeit): im ersten Monat; 420 TeilnehmerInnen; Zeitausmaß (netto): acht Stunden.
- *Servicegespräch I* – Akteur: AMS-BeraterIn.
- *Kurs Jobcoaching* – Akteur: Kursträger; Zeitpunkt (Dauer der Arbeitslosigkeit): vor dem vierten Monat; 16 TeilnehmerInnen; Zeitausmaß (netto): 54 Stunden.
- *Servicegespräch II* – Akteur: AMS-BeraterIn.

- *Ressourcenpool* – Akteur: Kursträger; Zeitpunkt (Dauer der Arbeitslosigkeit): sechster bis zwölfter Monat; Zeitausmaß (netto): 240 Stunden; 16 TeilnehmerInnen.
- *Weitere Betreuung* – Akteur: AMS-BeraterIn.

## 2. Zentrale Aspekte der Evaluierung

Im Rahmen der begleitenden Evaluierung wurden die Umsetzung und die Wirkung des Programmes *Jobcoaching 2000* bis zum fünften Betreuungsmodul (Maßnahme: *Servicegespräch II*) untersucht. Der Blick richtete sich dabei zum einen auf die Implementierung und praktische Umsetzung des geplanten Betreuungsablaufes bzw. die Wirkung des gesamten Programmes. Zum anderen wurden auch die beiden externen Maßnahmen *Impulstag* und vor allem *Kurs Jobcoaching* als solche einer Prozeß- und Wirkungsanalyse unterzogen.

Die zentralen Aspekte der Untersuchung zum Gesamtprogramm *Jobcoaching 2000* sind:

- Rahmenbedingungen der Implementierung;
- Soll-/Ist-Analyse des Betreuungsablaufes;
- Wirkungsanalyse (Übertritte in Langzeitarbeitslosigkeit, Bewertung durch die BeraterInnen).

Die zentralen Aspekte der Analyse der Maßnahme *Impulstag* sind:

- Umsetzung;
- Beurteilung durch TeilnehmerInnen und BeraterInnen.

\* Das vorliegende AMS info beinhaltet die Zusammenfassung einer von der Landesgeschäftsstelle des AMS Wien beauftragten Evaluierung von *Jobcoaching 2000* (Auftragnehmer: Institut für Arbeitsmarktbetreuung und -forschung Wien, kurz IFA), die im Jahr 2001 abgeschlossen wurde; vgl. auch AMS report 31 (dieser enthält die Gesamtstudie, Erscheinungstermin: Mai 2002).

Jene der Maßnahme *Kurs Jobcoaching*:

- Prozeßanalyse: Organisation des Zuganges bzw. Analyse der Zugangsverluste, Intervention hinsichtlich des Zuganges, Organisation der Maßnahmenbetreuung, Kooperation AMS Wien – Kursträger;
- Wirkungsanalyse: Aktivierung im Vorfeld der Maßnahme, Verbleib der TeilnehmerInnen (Auswertung der PST-Daten), Bewertung des Kursnutzens (TeilnehmerInnenbefragung, BeraterInnen), Erarbeitung von Anschlußmaßnahmen.

### 3. Implementierung des Programmes *Jobcoaching 2000*

Das Programm *Jobcoaching 2000* fand relativ gute Rahmenbedingungen vor. Die LeiterInnen der Regionalen Geschäftsstellen (RGS) des AMS fühlten sich ausreichend in den Planungsprozeß eingebunden und standen dem geplanten Betreuungsablauf weitgehend positiv gegenüber. Der einzige vorgebrachte Kritikpunkt eines Geschäftsstellenleiters galt dem Bestandteil *Impulstag* (mangelnde Eignung für niedrigqualifizierte und Personen mit schlechten Deutschkenntnissen). Alle AMS-internen Akteure (BetreuerInnen der Maßnahmen und BeraterInnen) standen sowohl der Logik des Betreuungsprogrammes *Jobcoaching 2000* als auch der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* positiv gegenüber. Kritik wurde hinsichtlich der Dauer der Vorbereitungsphase der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* geäußert. Alle Akteure (Kursträger, AMS-BetreuerInnen) nahmen sie als zu kurz wahr. Die Maßnahmenvergabe war erst in der zweiten Dezemberhälfte 1999 vom Landesdirektorium genehmigt worden.

### 4. Umsetzung des Betreuungsablaufes

In der praktischen Umsetzung der Regelbetreuung von Kurzzeitarbeitslosen zeigte sich, daß vom konzipierten Betreuungsablauf in der Regel abgewichen wurde. Im wesentlichen zeigten sich drei Abweichungen:

- Variante 1 – *Erstgespräch* und *Servicegespräch* wurden zusammengefaßt:  
Beim ersten Kontakt mit den BeraterInnen des AMS wurden sowohl die Schritte hinsichtlich des Erhalts der Arbeitslosenunterstützung und der EDV-technischen Dokumentation als auch die Zuweisungen zu den Maßnahmen *Impulstag* und *Kurs Jobcoaching* durchgeführt. Dies bedeutete nicht nur eine Überfrachtung des *Erstgespräches*, sondern hatte auch zur Konsequenz, daß kein Beratungstermin bei den AMS-BeraterInnen zwischen den beiden externen Maßnahmen *Impulstag* und *Kurs Jobcoaching* stattfand. Den Hintergrund dieser Praxis bildete die hohe Arbeitsbelastung in diesen Geschäftsstellen.
- Variante 2 – *Impulstag* entfällt:  
Die arbeitslosen Personen wurden bis zum Eintritt in die Maßnahme *Kurs Jobcoaching* nur von BeraterInnen der

Geschäftsstelle betreut. Der Grund für diese Praxis lag in negativen Erfahrungen mit und Vorbehalten gegenüber der Maßnahme *Impulstag*.

- Variante 3 – Sehr frühe Zuweisung zur Maßnahme *Kurs Jobcoaching*:  
Bei dieser Praxis wurden die arbeitsuchenden Personen beim Erstgespräch zum nächstmöglichen Einstiegstermin der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* zugewiesen. Der Hintergrund dieser Praxis lag in der Schwerpunktsetzung dieser Geschäftsstellen hinsichtlich der Auslastung der Maßnahme *Kurs Jobcoaching*.

### 5. Maßnahme *Impulstag*

Die Maßnahme *Impulstag* war für 15.000 Personen geplant und wurde in Form von Großveranstaltungen durchgeführt. Pro Monat sollten drei Veranstaltungen für jeweils 400 bis 450 arbeitslose Personen durchgeführt werden.

Die geplante Anzahl der TeilnehmerInnen wurde weitestgehend erreicht. 14.926 Personen absolvierten im Jahr 2000 diese eintägige Maßnahme.

Das Konzept der Maßnahme sah eine Vermittlung von Bewerbungs-Know-how und Techniken zur Erhöhung des Selbstvertrauens in Form von »Frontal-Präsentationen« (Videoclips und ModeratorInnen) vor. Weiters war eine Jobmesse mit jeweils zehn bis 15 Unternehmen geplant. In der Praxis fiel die Anzahl der vertretenen Unternehmen geringer aus. Regelmäßig anwesend waren das Österreichische Bundesheer (Suche nach weiblichen Interessenten) und Personalüberlassungsunternehmen.

Die unterschiedlichen Bewertungen, aber auch die Abweichungen vom Betreuungsplan führten in der Folge zu einem stark unterschiedlichen Zuweisungsverhalten (geringe Anzahl von Zuweisungen an den RGS Bau-Holz und Metall-Chemie, hohe Anzahl von Zuweisungen an den RGS Angestellte Ost und AkademikerInnenvermittlung).

### 6. Zugang zur Maßnahme *Kurs Jobcoaching*

Der Zugang zur Maßnahme *Kurs Jobcoaching* war im Jahr 2000 über ein Beratungsgespräch bei dem/der BeraterIn geplant, was in der überwiegenden Mehrzahl auch eingehalten wurde. Ab dem zweiten Durchgang waren zwischen 80% und 90% der TeilnehmerInnen über diesen Weg zur Maßnahme gekommen.

Allerdings fielen große Informationsdefizite beim Zugang auf. Die zugewiesenen Personen kamen mit geringen Vorinformationen und mit teilweise massiven Widerstandshaltungen in die Kurse. In der Folge mußten die TrainerInnen in den ersten Kurstagen vom geplanten Kursinhalt abweichen und die TeilnehmerInnen erst positiv für die Maßnahme gewinnen. Um auch

die BeraterInnen in einer positiven Argumentation des Kursinhaltes und Kursnutzens zu bestärken, wurde seitens einiger MaßnahmebetreuerInnen (MN-BetreuerInnen) und des IFA-Teams ein positiver Argumentationskatalog »101 Ausreden« erstellt.

Insgesamt wurden ca. 49.000 Personen der Maßnahme zugewiesen. Der Zugangsgrad betrug 36%.

Bereits durch die Zuweisung zur Kursmaßnahme wurde nach Ansicht der BeraterInnen eine Aktivierung vieler KundInnen erreicht. Ein wahrnehmbarer Teil der KundInnen meldete sich in Arbeit (d.h. Beschäftigung) ab oder schied ohne Reaktion aus der Vormerkung am AMS Wien aus. Diese Einschätzung bestätigte sich auch in einer Analyse der Zugangsverluste. Etwa ein Fünftel der zugewiesenen, aber nicht eingetretenen Personen war zwischen Zuweisung und Kursbeginn in Arbeit abgegangen. Zwei Monate nach fiktivem Kursbeginn waren 32% dieser Personengruppe in Beschäftigung. Etwa 15% dieser Personengruppe waren zu diesem Zeitpunkt aufgrund eines »Meldeversäumnisses« nicht mehr vorgemerkt.

## 7. Abwicklung der Maßnahme Kurs Jobcoaching

Die Abwicklung der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* war dezentral organisiert. Die Betreuung oblag eigenen MN-BetreuerInnen an den RGS. In der praktischen Abwicklung zeigte sich eine sehr unterschiedliche Personalbesetzung dieser Position je nach RGS. Ein Teil der MN-BetreuerInnen konnte intensiv mit den TrainerInnen der Kursträger kooperieren und regelmäßig an den Kursorten anwesend sein, ein anderer Teil mußte sich infolge hoher Arbeitsbelastung (parallele Betreuung von bis zu 30 Kursen) auf administrative Tätigkeiten beschränken. Die Kooperation zwischen den MN-BetreuerInnen des AMS und den TrainerInnen bzw. Projektverantwortlichen der Kursträger wurde von beiden Akteuren insgesamt positiv beurteilt. Jene TrainerInnen, die mit RGS mit einer geringen Personalbesetzung der Maßnahmenbetreuung kooperierten, sprachen sich für eine Intensivierung der Zusammenarbeit bzw. für eine bessere Ansprechbarkeit der MN-BetreuerInnen aus.

Die Maßnahme *Kurs Jobcoaching* war im Jahr 2000 für 18.000 Personen geplant. Zielgruppe waren arbeitslose Personen mit einer Vormerkdauer zwischen zwei und sechs Monaten. Insgesamt nahmen 17.610 Personen an der Maßnahme teil (Planerreichungsgrad von 90%). Der Frauenanteil betrug 41%. Mehr als die Hälfte der TeilnehmerInnen wies eine Vormerkdauer zwischen zwei und sechs Monaten auf. Ein Drittel der TeilnehmerInnen war bereits im ersten Monat der Arbeitslosigkeit in die Maßnahme eingetreten. Nur 9% der TeilnehmerInnen wiesen eine längere Vormerkdauer als sechs Monate auf.

Die Maßnahmen wurden in sechs Durchgängen abgewickelt. Pro Durchgang fanden parallel 188 Maßnahmen statt. Die siebenwöchigen Kurse starteten mit einer Intensivphase von drei Gruppentagen in der ersten Kurswoche. In den folgenden Wochen war jeweils ein Gruppentag geplant.

## 8. Bewertung und Wirkung der Maßnahme Kurs Jobcoaching

Die TeilnehmerInnen bewerteten alle Aspekte der Kursgestaltung positiv. Besonders positiv wurden die Kompetenzen der TrainerInnen beurteilt (Mittelwert von 1,6 auf einer fünfstelligen Skala).

Ein Ziel der Maßnahme lag in der Aktivierung der TeilnehmerInnen. Dieses Ziel wurde nach Ansicht aller Beteiligten weitgehend erreicht. Nach Einschätzung der MN-BetreuerInnen bot die Maßnahme eine »(...) deutlich bessere Betreuung, als dies in der herkömmlichen Regelbetreuung (...)« möglich gewesen wäre, wodurch viele KundInnen in ihrer Motivation gestärkt werden konnten.

Seitens der TeilnehmerInnen wurde der Kursnutzen hinsichtlich Aktivierung (»Mut und Motivation«) und Bewerbungsunterstützung mehrheitlich positiv erfahren. Zwei Drittel der TeilnehmerInnen bewerteten den Nutzen der Bewerbungsunterstützung positiv.

Differenzierter wurden von den TeilnehmerInnen die Nutzenaspekte der Vermittlungsunterstützung (Mittelwert: 2,5) und der Information über Beihilfen und Förderungen (Mittelwert: 2,8) bewertet. Dabei zeigten sich deutliche Unterschiede nach Alter und Bildungsniveau. Ältere und niedrigqualifizierte (maximal Pflichtschulabschluß) TeilnehmerInnen nahmen hinsichtlich dieser Aspekte einen deutlich größeren Nutzen wahr. So beurteilten Personen mit Matura- oder Universitätsabschluß den Nutzenaspekt der Vermittlungsunterstützung im Durchschnitt mit 2,9, während er von niedrigqualifizierten Personen mit 2,2 beurteilt wurde.

Vor dem Hintergrund, daß gerade diese Personengruppen (Ältere und niedrigqualifizierte Personen) am Arbeitsmarkt schwierigere Bedingungen vorfinden, kann auch dieses Ergebnis positiv bewertet werden.

Ein sekundäres Ziel der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* lag in der Erarbeitung von Anschlußperspektiven und Anschlußmaßnahmen. Jene TeilnehmerInnen, denen es während der Maßnahme nicht gelungen war, in Beschäftigung zu kommen bzw. kein Beschäftigungsverhältnis in Aussicht hatten, sollten bei der Erarbeitung von Anschlußmaßnahmen unterstützt werden. Auch hier zeigte sich eine hohe Effektivität der Maßnahme. Die TeilnehmerInnen bewerteten den Nutzenaspekt der Information über Weiterbildung mehrheitlich positiv, seitens der BeraterInnen wurden die erarbeiteten Anschlußmaßnahmen überwiegend als »realistisch« (im Sinne von: Die vorgeschlagenen Maßnahmen können zur Integration in den Arbeitsmarkt beitragen.) eingeschätzt. Bezüglich der Genehmigung der erarbeiteten Anschlußmaßnahmen zeigten sich deutliche Unterschiede zwischen den RGS.

Primäres Ziel der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* war die Erreichung eines Vermittlungserfolges. Angepeilt war eine Vermittlungsrate von 50% binnen dreier Monate nach Kursende. Während der Kursmaßnahme waren 24% der TeilnehmerInnen in Arbeit (d.h. in ein Beschäftigungsverhältnis) abgegangen.

Drei Monate nach Kursende waren 34% der AbsolventInnen in Beschäftigung gekommen. Der gewünschte Vermittlungserfolg wurde somit nicht erreicht. Dabei zeigten sich deutliche Unterschiede nach der jeweils zuweisenden RGS. Die Vermittlungsraten (nach drei Monaten) schwankten zwischen 41% und 28%.

## 9. Wirkung des Gesamtprogrammes Jobcoaching 2000

Hinsichtlich des Gesamtprogrammes *Jobcoaching 2000* bestand das Ziel einer deutlichen Verringerung der Übertrittsrate in Langzeitarbeitslosigkeit. Dieses Ziel wurde eindeutig erreicht. Die Anzahl der Übertritte in Langzeitarbeitslosigkeit sank bei der Zielgruppe der Jugendlichen (bis 25 Jahre) um 21%. Die allgemeine Übertrittsrate sank sogar geringfügig stärker (21,5%). Insgesamt kann somit die Umsetzung des Programmes *Jobcoaching 2000* – trotz einiger Schwachstellen – als erfolgreich bewertet werden.

### Übersicht: Bewertung und Wirkung der Maßnahme *Kurs Jobcoaching*

Indikator	IST-Analyse
<b>Aktivierung</b> MN-BetreuerInnen TeilnehmerInnen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sehr effektiv (deutlich besser als bei herkömmlicher Regelbetreuung)</li> <li>• Mehrheitlich positiv (MW=2,3)</li> </ul>
<b>Nutzenaspekte (TN)</b> Vermittlungsunterstützung Bewerbungsunterstützung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ältere und niedrigqualifizierte Personen nahmen positiven Effekt wahr (MW=2,2)</li> <li>• Durchwegs positiv bewertet (MW=2,1)</li> </ul>
<b>Vermittlungserfolg</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 33,4% – differiert deutlich nach zuweisender RGS</li> </ul>

MN=Maßnahme; TN=TeilnehmerInnen; MW=Mittelwert

#### Sind Sie an näheren Informationen zu diesem AMS info interessiert?

Eine ausführliche Darstellung der Evaluierungsergebnisse findet sich in dem für das zweite Quartal 2002 zur Publikation vorgesehenen AMS report 31. Bestellungen bitte schriftlich an den Verlag (s.u).

Alle bisher erschienenen AMS infos können über die Homepage des AMS Österreich abgerufen werden:

<http://www.ams.or.at/allgemeines/forschung>

Ausgewählte Themen des AMS info werden als Langfassung in der Reihe AMS report veröffentlicht. Der AMS report kann als Abonnement oder einzeln beim Verlag Hofstätter bestellt werden.

#### AMS report Einzelbestellungen

€ 6,- inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten

#### AMS report Abonnement

12 Ausgaben AMS report zum Vorteilspreis von € 48,- (jeweils inkl. MwSt. und Versandkosten; dazu kostenlos: AMS info)

Ausgewählte Forschungsberichte des AMS Österreich, die nicht in der Reihe AMS report publiziert werden, können beim Verlag Hofstätter gegen Ersatz der Produktions- und Versandkosten in einer kopierten Vollversion bezogen werden. Der Versand der Forschungsberichte erfolgt per Nachnahme.

Ebenso können Informationen (Titelliste, Publikationsvorhaben) beim Verlag angefordert und über die Homepage des AMS Österreich (s.o.) eingesehen werden.

**Bestellungen und Bekanntgabe von Adreßänderungen bitte schriftlich an: Verlag Hofstätter, Steinfeldgasse 5, A-1190 Wien, Tel.: +43/1/370 33 02, Fax: +43/1/370 59 34, E-Mail: [verlag@vh-communications.at](mailto:verlag@vh-communications.at)**

P. b. b.  
Verlagspostamt 1200, 02Z030691M