Endbericht

Länder/Referenzstudie

über
Beratung und Informationsleistungen europäischer Employment Services in vier Ländern

für das AMS Österreich

HILL-AMC Projektteam:
Mag. Karin Tschida (Projektleitung)
Mag. Wilhelm Hanisch (externer Experte)
Dr. Othmar Hill
Mag. Raphaela Kapferer
Renate Lazar
Dr. Georg Turnheim

AMS-Team:
Mag. Volker Eickhoff
Dr. Reinhold Gaubitsch

Wien, im Dezember 2012

Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangslage und Zielsetzung des Projekts 8
2. Studiendesign 9
2.1 Vorgespräch/Briefing 9
2.2 Quellenanalyse und Arbeitsmarktpolitik 9
2.3 Strukturierte Tiefeninterviews in den einzelnen Ländern 9
2.4 Datenauswertung und Berichterstellung 10
3. Studienergebnisse 11
3.1 Quellenanalyse 11
3.2 Arbeitsmarktpolitisches Umfeld im Ländervergleich 11
3.2.1 Vergleichender Überblick zu den Arbeitsmarkt-Eckdaten 11
3.2.2 Arbeitsmarktpolitische Maßnahmen gegen die Krise 17
3.2.3 Vergleich von Niveau und Struktur der AMS-Ausgaben und Arbeitsmarkt-politische Maßnahmen 19
3.2.3.1 Institutioneller Rahmen der Employment Services Deutschland 21
3.2.3.2 Finnland 27
3.2.3.3 Niederlande 33
3.2.3.4 Tschechien 37
3.3 Vergleich der Beratungs- und Informationstools (Befragungsergebnisse) 41
3.3.1 Schnittstellenanalyse von Beratung und Information 41
3.3.1.1 Deutschland 41
3.3.1.2 Finnland 43
3.3.1.3 Niederlande 45
3.3.1.4 Ungarn 46
3.3.1.5 Ländervergleich 47
3.3.2 Analyse der in den einzelnen Ländern angewendeten Beratungsinstrumente 48
3.3.2.1 Deutschland 48
3.3.2.2 Finnland 51
3.3.2.3 Niederlande 53
3.3.2.4 Ungarn 56
3.3.2.5 Ländervergleich 57
3.3.3 Qualitätsstandards und Ausbildung von Berater/innen im Ländervergleich 61
3.3.3.1 Deutschland 62
3.3.3.2 Finnland 64
3.3.3.3 Niederlande 65
3.3.3.4 Ungarn 66
3.3.3.5 Ländervergleich 67
4. Ausblick und Empfehlungen 70
5. Quellenverzeichnis 71
6. Anlagenverzeichnis 72

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Anteil Unter- und Überqualifizierte an den Gesamtbeschäftigten in %..... 17
Abbildung 2: Institutionelle bzw. Organisationsstruktur d. ES D (Quelle: HILL-AMC, 2012).... 22
Abbildung 3: Zielsteuerung der deutschen Arbeitslosenversicherung (Quelle: Team Dr. Kaltenborn und Ramboll, 2010)..... 24
Abbildung 4: Zielsteuerung in der deutschen Grundsicherung für Arbeitssuchende (Quelle: Team Dr. Kaltenborn und Ramboll Management Consulting, 2010)..... 25
Abbildung 5: Institutionelle bzw. Organisationsstruktur d. ES FI (Quelle: HILL-AMC, 2012) ... 29
Abbildung 6: Institutionelle bzw. Organisationsstruktur d. ES NI (Quelle: HILL-AMC, 2012) ... 36
Abbildung 7: Beratungsformen in Prozent im Ländervergleich (Quelle: HILL-AMC, 2012)..... 58
Abbildung 8: Anteil der jeweiligen Form der Information für Arbeitssuchende (geschätzt; Quelle: HILL-AMC, 2012)..... 59
Abbildung 9: Anteil der jeweiligen Form der Information für Arbeitssuchende (geschätzt; Quelle: HILL-AMC, 2012)..... 59

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Arbeitslosenquote*/BIP-Wachstum..... 11
Tabelle 2: Arbeitsmarkt seit der Krise (Arbeitslosenquote 15 - 24 verglichen mit 25+) 13
Tabelle 3: Jugendarbeitslosigkeit (15 - 24), in %..... 13
Tabelle 4: Outskip Rates (NEET = "neither employment nor education or training") in % der 15- bis 24-jährigen Population..... 14
Tabelle 5: Langzeit Arbeitslosenquote (12 Monate u. länger)..... 14
Tabelle 6: Altersarbeitslosigkeit (55 - 64) % 15
Tabelle 7: Job-Qualität - Teilzeitbeschäftigungsquoten (in % der Beschäftigten total) 2009... 15
Tabelle 8: Job-Qualität - Befristete Dienstverhältnisse (in % der Beschäftigten total) 2009.... 15
Tabelle 9: Beschäftigtenanteil in Kurzarbeits-Programmen (2009 in %)..... 16
Tabelle 10: Ausgabenstruktur der Arbeitsmarkt-Services (inkl. AMP-Maßnahmen)..... 20
Tabelle 11: Arbeitsmarktpolitische Instrumente in Deutschland (Teilnehmerbestand in %, Jahresdurchschnitt) 27
Tabelle 12: Tätigkeitsstruktur der finnischen Arbeitsmarktservices 33
Tabelle 13: Anteile an Vollzeitäquivalenten der Arbeitsamt-Angestellten in % (von Gesamt 8.170 Mitarbeiter/innen, Mitte 2007) 40
Tabelle 14: Kriterien für die Unterscheidung zwischen Beratung und Information - Ländervergleich..... 48
Tabelle 15: Häufigkeit der angewendeten Beratungsform/-art..... 58
Tabelle 16: Abgrenzung online und persönliche Beratung..... 60
Tabelle 17: Beratungsinstrumente bei Kund/innenberatung 61
Tabelle 18: Ausbildung für Berater/innen..... 68
Tabelle 19: Vorhandensein spezieller Weiterbildungen für Berater/innen hinsichtlich der angeführten Gruppen..... 68
Tabelle 20: Vorhandensein von Qualitätsstandards/-kriterien für die Beratung (hinsichtlich Ausbildungssystem, Instrumentarien, usw.) 69

Abkürzungsverzeichnis

AL	Arbeitslosen
AM	Arbeitsmarkt
AMP	Arbeitsmarktpolitik
AMS	Arbeitsmarktservice
ARGE	Arbeitsgemeinschaft
BA	Bundesagentur für Arbeit
BAB	Berufsausbildungsbeihilfe
BIP	Bruttoinlandsprodukt
BIZ	Berufsinformationszentrum
CV	Curriculum vitae
CWI	Centrum voor Werk en Inkomen = Niederländische Arbeitsämter
CZ	Tschechien
EFQM	European Foundation for Quality Management
EO	Employment Office
ES	Employment Service
ESA	Employment Service Administration
ESF	Europäische Sozialfonds
EU	Europäische Union
EURES	EURopean Employment Services
FAQ	Frequently asked questions
FBA	Führungsakademie der Bundesagentur für Arbeit
HdBA	Hochschule der Bundesagentur für Arbeit
HR	Human Resources
LAFOS	Labour Force Service Centers
k.A.	Keine Angabe
KELA	Social Insurance Institution of Finnland
MEE	Ministry of Employment and the Economy (Finnland)
OECD	Organization for Economic Cooperation and Development
PDS	Partei des Demokratischen Sozialismus
PES	Public Employment Service
PSA	Personal Service Agenturen
RWI	Raad for Werk en Inkomen – Rat für Arbeit und Einkommen
SB	Selbstbedienung
SUWI act	Structuur Uitvoering Werk en Inkomen = Work and Income (Reorganisation) Act
SZW	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid = Niederländisches Ministerium für Soziales und Arbeit
T&E Center	Employment and Economic Development Centers
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen = Nierländische Sozialversicherungsagentur
VerBIS	Vermittlungs-, Beratungs- und Informationsverfahren
ZAV	Zentrale Auslands-Fachvermittlung

ZUSAMMENFASSUNG

In einer länderübergreifenden Referenzstudie wurden PES-Systeme in Deutschland, Niederlanden, Finnland und Ungarn[1]) mit dem Ziel untersucht, aktuelle Informationen zu den dort in Verwendung stehenden Beratungsinstrumenten und den Nahtstellen zwischen Beratung und Information (unter Beachtung der sich dynamisch entwickelnden Informations- und Kommunikationstechnologien) zu erhalten. Weitere besondere Aspekte der Analysen waren die Aus- und Weiterbildung der Berater/innen sowie die entsprechenden Qualitätsstandards.

Die Konzeption der Studie, die anzuwendende Methodik und die Ausrichtung der Analyseschwerpunkte wurde in enger Zusammenarbeit mit AMS-Österreich (der Abteilung ABI - vertreten durch Mag. Volker Eickhoff und Dr. Reinhold Gaubitsch festgelegt. Insbesondere wurde der Interviewleitfaden gemeinsam mit dem AMS-Projektteam erstellt und die erforderlichen Kontakte mit ausländischen PES-Organisationen hergestellt. Dafür möchte sich an dieser Stelle das HILL-AMC-Projektteam besonders bedanken.

Am Beginn der Studie wurde für die ausgewählten Länder ein Querschnittsvergleich des arbeitsmarktpolitischen Umfeldes erstellt und so die Basis für das Verständnis der jeweiligen länderspezifischen Besonderheiten geschaffen.

Zusammenfassend zeigte sich, dass bei der Betrachtung des arbeitsmarktpolitischen Umfeldes dieser vier Länder im Vergleich zu Österreich besonders die Niederlande von Interesse erscheinen. So sind bereits beim Querschnittsvergleich der Arbeitslosen-Quote (harmonisiert und saisonbereinigt) über die letzten fünf Jahre die Werte von Österreich und Niederlande am niedrigsten. Dies gilt auch für die Arbeitslosen-Quote der unter 25-Jährigen, die Langzeitarbeitslosen-Quote (zwölf Monate und länger) oder die der Altersarbeitslosen.

Auch bei wichtigen Teilfaktoren der Job-Qualität wie der Teilzeitbeschäftigung, den befristeten Dienstverhältnissen oder den Beschäftigungsanteilen in Kurzarbeit-Programmen sind die Vergleichsbetrachtungen zwischen Österreich und den Niederlanden interessant. So haben die Niederlande die vergleichsweise höchste Teilzeitbeschäftigung - gefolgt von Deutschland und Österreich. Bei den befristeten Dienstverhältnissen liegen die Niederlande ebenfalls an der Spitze und Österreich im Gegensatz dazu am Ende des Vergleichs-Samples. Demgegenüber haben die Niederlande beim Beschäftigungsanteil in Kurzarbeit-Programmen den niedrigsten Wert, etwa halb so hoch wie Österreich.

[1] Am Beginn der Studie war als eines der zu untersuchenden Länder Tschechien vorgesehen. Da trotz intensiver Bemühungen keine Mitwirkung an dem Projekt seitens der tschechischen PES erreicht werden konnte, wurde im Einvernehmen mit der Auftraggeberin Ungarn in die vorliegende Referenzstudie aufgenommen.

Auch in den arbeitsmarktpolitischen Krisen-Gegenmaßnahmen konnten sehr unterschiedliche Ansätze festgestellt werden. Hier existiert eine breite länderspezifische Palette von Maßnahmen - beginnend bei steuerlichen Begünstigungen für Berufstrainings-Ausgaben, über Förderungen von Berufstrainings-Programmen bis hin zu administrativen Schulungs-Maßnahmen.

Schließlich wurden auch die Ausgaben für Arbeitsmarkt -Services im Querschnittsvergleich betrachtet. Die höchsten Ausgaben in Prozent des BIP für Arbeitsmarkt Services haben die Niederlande (2,9%) und Finnland (2,8%). Österreich liegt im Vergleich dazu bei 2,3% (OECD-Durchschnitt 1,7%). Große Unterschiede erkennt man im Ausgabenteil "Schulungen/Weiterbildungen" zwischen Österreich (0,5% des BIP) und den Niederlanden (0,1%des BIP) oder im Ausgabenteil "Beschäftigungszuschüsse und Rehabilitierung" bei den Niederlanden mit 0,5% des BIP gegenüber 0,0% in Österreich.

In einem eigenen Abschnitt wurden schließlich die institutionellen Rahmen der einzelnen PES, wie Organisationsstrukturen, das deutsche Hartz-Konzept oder Regionalisierungen gegenübergestellt.

Der Hauptteil der Studie beschäftigt sich mit einem Vergleich der länderspezifischen Beratungs- und Informationstools anhand eines beantworteten Fragebogens, durchgeführter Tiefeninterviews, Auswertung übergebener aktueller Unterlagen und eigener Recherchen.

Der erste Analyseschwerpunkt behandelt die Definition und Abgrenzung von Beratung und Information inklusive einer Schnittstellenanalyse und der Darstellung der Kundinnen- und Kunden-Assessment. Hier wurden die einzelnen Besonderheiten erfasst und dargestellt, wobei man zusammenfassend feststellen kann, dass die Betrachtung der Definitionsversuche für die Abgrenzung zwischen Beratung und Information im Ländervergleich deutlich macht, dass es keine vorgegebenen Definitionen in den untersuchten PES gibt. Als gemeinsamen Nenner kann für die Information gelten, dass diese für alle Kundinnen und Kunden zugänglich sein muss und im Wesentlichen aus einem einseitigen Informationsfluss besteht. Beratung hingegen besteht aus Feedbackschleifen und einer (individuellen) Kooperation von Berater/in und Kunden bzw. Kundin (Face-to-Face), deren wichtiger Bestandteil auch die Information ist.

Der zweite Analyseschwerpunkt stellt die in den einzelnen Ländern angewendeten Beratungsinstrumente dar und beinhaltet die Art und Weise der Beratung, die Beratungs-Instrumente und User/innen-Statistiken. Auffallend war in diesem Ländervergleich, dass die Niederlande eine Sonderstellung in der Anwendung der online-Beratung aufweisen. Die online-Beratungsform/-art hat in den Niederlanden einen Anteil von ca. 80% und in den anderen Ländern ca. 20% oder weniger.
Dementsprechend ist wiederum die Face-to-Face-Beratung in Ungarn, Deutschland und Finnland dominierend.

Die Niederlande strebt durch weitere Verbesserung der online-Beratung und -information bis 2015 die Anzahl ihrer PES-Beratungsstellen um ca. 2/3 zu reduzieren. Auch Deutschland kündigt für 2013 eine wesentliche Erweiterung der online-Anwendung bei Beratung und Information an.

In den Niederlanden beginnt die individuelle Beratung bei Behinderten ab dem ersten Tag und bei allen anderen Arbeitslosen erst ab dem dritten Monat der Arbeitslosigkeit. Dementsprechend sind in den Niederlanden auch die Informationsformen vorwiegend online. Deutschland und ähnlich Ungarn geben die Informationen über Beruf und Bildung hauptsächlich über Face-to-Face und online, etwas weniger häufig telefonisch. Finnland schließlich nutzt am häufigsten für die Information im Vermittlungsgeschehen die telefonische und schriftliche Form.

Der dritte Analyseschwerpunkt behandelt die Qualitätsstandards und Ausbildung von Berater/innen in Abhängigkeit von den angewendeten Beratungsinstrumentarien und dem jeweiligen Ausbildungssystem. Einzig das PES Deutschland verfügt über eine eigene Institution (HdBA) für die Ausbildung von Beraterinnen und Beratern. In allen anderen Ländern wird die Ausbildung der Beraterinnen und Berater über das reguläre Bildungssystem zur Verfügung gestellt. In keinem der betrachteten Länder gibt es eine verpflichtende Weiterbildung für Berater/innen. Freiwillige Weiterbildungen gibt es - mit Ausnahme von Finnland - in jedem der betrachteten Länder. Die übrigen drei Länder haben zwei gemeinsame Schwerpunkte in der Weiterbildung - nämlich Jugend/Lehre und Selbstständige/Gründungsberatung. Deutschland und Ungarn haben als weiteren Schwerpunkt Migrantinnen/Migranten und Aktivierung subventionierter Arbeit (wie Kurzarbeit). Niederlande und Ungarn weisen auch eine Weiterbildung für die Gruppe 50+ auf. Dementsprechend verfügt jedes der untersuchten PES mit Ausnahme von Finnland über Qualitätsstandards und ein Qualitäts-Sicherheitssystem, die jedoch unterschiedliche Grundlagen aufweisen: Standardsequenzen in Deutschland, qualitative und quantitative Instrumente in den Niederlanden, Qualitätssicherungssystem EFQM in Ungarn. In Finnland findet bis März 2013 ein Prozess zur Entwicklung eines Qualitäts- und Evaluationssystems statt. Die Wichtigkeit eines solchen Systems zur Qualitätssicherung ist damit in allen vier Ländern sichtbar.

Die vorliegende Studie hat einen aktuellen Vergleich der Beratungs- und Informationsleistungen von vier europäischen Ländern geliefert und somit tendenzielle Vorhaben und Zukunftsperspektiven der Länder in ihrer Beratungstätigkeit aufgezeigt. Die Ergebnisse sind allerdings nur länderspezifisch zu interpretieren und lassen keine übergreifende, verallgemeinernde Aussage oder einen Benchmark-Vergleich zu Österreich zu. Deshalb wird empfohlen, weitere Länder zu untersuchen, wobei insbesondere die PES von Belgien, England, Schweden, Italien und Dänemark von Interesse wären.

1. AUSGANGSLAGE UND ZIELSETZUNG DES PROJEKTS

Im Rahmen der vorliegenden länderübergreifenden Referenzstudie wurden PES-Systeme in ausgewählten Ländern der Europäischen Union einer genaueren Betrachtung unterzogen und deren Strukturen analysiert. Vergleichende Analysen von den in Verwendung stehenden Beratungsinstrumenten und der Schnittstelle zwischen Beratung und Information sowie die Beachtung der sich dynamisch entwickelnden Informations- und Kommunikations-technologien können zur weiteren Verbesserung der diesbezüglichen Aktivitäten bei AMS beitragen und wurden bis dato in vorliegenden Studien [siehe Quellenverzeichnis] weniger berücksichtigt.

Für diese Länderstudie wurden europäische Länder in Absprache mit dem AMS Österreich einbezogen, deren Arbeitslosenquote laut OECD-Ranking unter dem OECD-Durchschnitt, wie Österreich, liegen, nämlich Niederlande und Ungarn (ursprünglich war Tschechien vorgesehen), bzw. Länder, deren Arbeitslosenquote über dem OECD-Durchschnitt liegt, nämlich Deutschland und Finnland.

Die Schwerpunkte der Länderstudie bildeten eine themenzentrierte Literaturauswertung, eine Darstellung des arbeitsmarktpolitischen Umfeldes des betreffenden europäischen Landes, eine Analyse der Schnittstellen von Beratung und Informationen, der Beratungsinstrumente und -formen, Aus- und Weiterbildung der Berater/innen sowie der Qualitätsstandards der PES.

Ziel war es somit, einen Ländervergleich der oben angeführten Schwerpunkte zu liefern und daraus Empfehlungen aus den Studienergebnissen abzuleiten.

2. STUDIENDESIGN

2.1 Vorgespräch/Briefing

In mehreren gemeinsamen Gesprächen der AMS- und HILL-AMC-Projektteams wurden grundsätzliche Zielsetzungen und Methodik des Projektes abgestimmt. Wünsche und Anregungen von Seiten des AMS wurden in dieser Phase eingebracht, um die konkreten Fragestellungen und Zielsetzungen der Studie festzulegen. Weiters wurde geklärt, welche Informationsquellen und Kontakte vom AMS zur Verfügung gestellt werden. Als zu untersuchende Länder wurden Deutschland, Niederlande, Finnland und (zunächst) Tschechien festgelegt.

2.2 Quellenanalyse und Arbeitsmarktpolitik

Nach Erstellung einer themenzentrierten Bibliographie und deren Auswertung wurde ein Zwischenbericht in Form einer Kurzpräsentation erstellt, mit dem Ziel, die Tiefeninterview-Phase vorzubereiten. Auf Basis dessen erfolgte zwischen den beiden Projektteams die Feinabstimmung der wichtigsten Fragestellungen und des zu befragenden Personenkreises unter Bereitstellung der AMS-Kontakte in den jeweiligen Ländern.

2.3 Strukturierte Tiefeninterviews in den einzelnen Ländern

Die Grundlage der strukturierten Tiefeninterviews bildete ein Interviewleitfaden (siehe Anlage 1), der auf Deutsch und Englisch zur Verfügung stand. Der Leitfaden enthielt quantitative und qualitative Aspekte und umfasste sämtliche mit AMS abgestimmten Inhalte, die in den Interviews von Expertinnen und Experten der ausgewählten Public Employment Services erfragt werden sollten.

Im nächsten Schritt wurden Expertinnen und Experten der Public Employment Services der ausgewählten Länder kontaktiert und mittels schriftlichem Fragebogen befragt. Da aus Tschechien keine Rückmeldung bezüglich der Teilnahme an der Studie kam, wurde gemeinsam mit dem AMS das PES Ungarn als viertes zu untersuchendes Land ausgewählt.

Die ausgefüllten Fragebögen stellten die Basis der darauf folgenden strukturierten Tiefeninterviews dar, die telefonisch seitens HILL-AMC durchgeführt und unter Einverständnis der Expertinnen und Experten aufgezeichnet wurden. Die Aufzeichnungen wurden transkribiert und zur Freigabe den Expertinnen und Experten übermittelt. Danach erfolgte die Verdichtung der Informationen aus den Interviews.

Zusätzlich wurden weitere erforderliche Daten und Informationen zur deskriptiven Darstellung der Themenschwerpunkte und zur Beantwortung der einzelnen Fragestellungen recherchiert bzw. um Übermittlung von studienrelevanten Informationen von den jeweiligen Interviewpartnerinnen und -partnern erbeten.

2.4 Datenauswertung und Berichterstellung

Nach der Erhebungsphase erfolgte die Datenverdichtung, -auswertung und -aufbereitung. In einer Zwischenpräsentation wurden die Ergebnisse aus den Befragungen grob angerissen und die Vertiefungen der Inhalte für den vorliegenden Bericht festgelegt. Die Studienergebnisse werden im folgenden Punkt 3 behandelt.

3. STUDIENERGEBNISSE

3.1 Quellenanalyse

Zu Beginn der Länderstudie wurde eine themenzentrierte Bibliographie zusammengestellt und analysiert. Hierbei wurden Internetrecherchen betrieben, um relevante Informationen der ausgewählten PES zu sammeln bzw. OECD-Studien zur betreffenden Thematik mit einzubeziehen [sämtliche verwendete Quellen finden sich im Quellenverzeichnis am Ende des Berichts]. Die Ergebnisse hinsichtlich des arbeitsmarktpolitischen Umfeldes der Länder werden in Abschnitt 3.2 und die Ergebnisse aus den Tiefeninterviews (inkl. zusätzlicher Unterlagen) im Abschnitt 3.3 näher erläutert.

3.2 Arbeitsmarktpolitisches Umfeld im Ländervergleich

Den ersten Projektschwerpunkt der Länderstudie bildete eine Kurz-Analyse des Stellenwertes und der Struktur der Arbeitsmarktpolitik sowie des institutionellen Rahmens der ausgewählten PES. Besondere Betrachtung galt der Beratungstätigkeit im Zusammenhang mit der beruflichen Aus- und Weiterbildung bzw. den Schulungsaktivitäten der Public Employment Services.

Vorangestellt ist ein vergleichender Überblick zu den Arbeitsmarkt-Eckdaten, den arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen im Gefolge der Krise 2008/9 sowie ein kurzer Strukturvergleich der ES-Ausgaben. Da dieser Studienabschnitt am Beginn des Projektes erarbeitet wurde, ist nachfolgend in den vergleichenden Betrachtungen Tschechien – und nicht Ungarn – angeführt. In Absprache mit dem AMS-Projektteam wird ein kurzer Nachtrag „Ungarn“ erstellt und Anfang 2013 als Berichtsergänzung übermittelt.

3.2.1 Vergleichender Überblick zu den Arbeitsmarkt-Eckdaten

Tabelle 1 stellt die *Entwicklung der Gesamt-Arbeitslosenquoten* (AL-Quote) je Vergleichsland zwischen 2006 und 2011 den entsprechenden BIP-Wachstumsraten gegenüber.

Tabelle 1: Arbeitslosenquote*/BIP-Wachstum

Arbeitslosenquote harmonisiert, saisonbereinigt

	2006	2008	2009	2010	2011 DS 5-10	M 5/2011	M 10/2011
EU 27	8,3 / 3,3	7,1 / 0,3	9.0 / - 4,3	9,7 / 1,9	9,7 / 1,6	9,8	9,5
CZ	7,2 / 7,0	4,4 / 3,1	6,7 / - 4,7	7,3 / 2,7	6,8 / 1,8	6,7	6,9
DE	10,3 / 3,7	7,5 / 1,1	7,8 / - 5,1	7,1 / 3,7	5,8 / 2,9	5,5	6
FI	7,7 / 4,4	6,4 / 1,0	8,2 / - 8,2	8,4 / 3,6	7,7 / 3,1	7,5	7,8
NI	4,4 / 3,4	3,1 / 1,8	3,7 / - 3,5	4,5 / 1,7	4,5 / 1,8	4,8	4,2
A	4.8 / 3,7	3,8 / 1,4	4,8 / - 3,8	4,4 / 2,3	4,2 / 2,9	4,1	4,2

*Arbeitslose an Erwerbstätigen

Quelle: Eurostat

Das generell relativ hohe Niveau der AL-Quoten im Jahr 2006 spiegelt die vorangegangene schwache Wachstumsperiode der Jahre 2002 bis 2005 wider, während deren Absinken bis zum Krisen-Ausgangsjahr 2008 durch die beiden Vorkrisen-Boomjahre 2006 und 2007 erklärt wird. Dies gilt für die hier betrachteten Vergleichsländer besonders für Deutschland und Tschechien.

Die AL-Quoten erreichen dann im konjunkturellen Nach-Krisenjahr 2010 für die EU-27 ihren vorläufigen Höhepunkt, während sie in unseren Vergleichsländern gegenüber 2008 zwar ansteigen, jedoch abgesehen von Finnland gleichauf oder sogar unter denen des Jahres 2006 liegen (Österreich und Deutschland). In *Deutschland* ist dies markant, wobei sich 2011 die *AL-Quote gegenüber dem Stand 2006 fast halbiert*. Dies zeigt einerseits sehr deutlich die starke wirtschafts- und finanzpolitische Krisen-Reaktion Deutschlands mit den Effekten der Exportexpansion auf Kosten vieler übriger EU-Länder (schwaches Wachstum der EU-27 bei verharrender Erhöhung der AL-Quote gegenüber 2006 um 1,4%-Punkte – 2010/2011) und insbesondere der Peripherie-Länder Südeuropas. Andererseits sind in Deutschland aber auch die Auswirkungen von Hartz IV als mobiliserendem Effekt auf das Arbeitsangebot wirksam.

Die bislang relativ moderate Auswirkung der 2008-Krise auf die langfristige Gesamt-Arbeitslosigkeit der Vergleichsländer (eben auch im Sog des deutschen Nachkrisenbooms 2010 u. 2011) darf jedoch nicht über *weitere strukturelle Verwerfungen* innerhalb der Arbeitslosigkeit und damit steigende Arbeitsmarkt-Probleme hinwegtäuschen, die sich offenbar parallel zur Krise verschärft haben.

Darüber geben einige zusätzliche Indikatoren Auskunft:
Die *AL-Quote nach Alter* (Tab. 2) zeigt im Vor- und Nach-Krisenvergleich in der EU 27 einen Anstieg bei den 15- bis 24-Jährigen um 7,5 Prozentpunkte auf 22,5%, wobei dieser hohe Wert bis ins letztverfügbare Monat 2011 anhält.

Tabelle 2: Arbeitsmarkt seit der Krise (Arbeitslosenquote 15 - 24 verglichen mit 25+)

	VOR KRISE (min 2008 q1 - 2008 q4)		Veränderg. % Pkte		NACH KRISE (max 2009 q4 - 2010 q2)		M 10/2011	
	% 15 - 24	% 25 +	% 15 - 24	% 25 +	% 15 - 24	% 25 +	% 15 - 24	% 25+
EU 27	15,0	5,2	7,5	3,0	22,5	8,2	22,0	8,4
CZ	9,0	3,8	11,0	3,0	20,0	6,8	18,8	5,7
DE	10,0	6,6	1,0	1,9	11,0	7,1	8,5	5,1
FI	16,5	4,7	7,5	1,3	24,0	6,6	19,7	5,9
NI	5,5	2,1	2,5	1,3	8,0	3,4	8,2	4,1
A	7,5	3,0	4,5	1,2	12,0	4,2	9,1	3,3

Quelle: Eurostat

In Tschechien erfolgt eine Verdoppelung der Arbeitslosigkeit der unter-25-Jährigen, in Finnland, den Niederlanden und Österreich erhöht sie sich kurzfristig um etwa 50%, verbleibt aber auch bis 2011 auf deutlich höherem Niveau als vor der Krise. Das überdurchschnittliche Ausgangsniveau Finnlands bei der Jugendarbeitslosigkeit (siehe 2007 in Tab. 3 über den Verlauf der Jugendarbeitslosigkeit) ist weitgehend strukturell bedingt (siehe später) und wird als eine Konsequenz der Berufsübertrittsproblematik im finnischen Bildungssystem betrachtet.

Tabelle 3: Jugendarbeitslosigkeit (15 - 24), in %

	1994	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**
CZ	8,7	10,7	9,9	16,6	18,3
DE	8,2	11,7	10,4	11,0	9,7
FI	31,2	15,7	15,7	21,6	20,3
NI	10,2	7,0	6,4	7,7	8,7
A	5,0	8,7	8,1	10,0	8,8

Quelle: Eurostat

Selbst in Deutschland erhöht sich die Jugendarbeitslosigkeit kurzfristig auf 11%, sinkt jedoch als einzigem der Vergleichsländer bis 2011 auf einen Wert unter dem Vor-Krisenniveau.

Tabelle 4 zeigt die sog. *„Outskip-Rates“*, also den Anteil der 15- bis 24-Jährigen, die weder in einem Beschäftigungsverhältnis noch in Ausbildung (Schule/Studium) noch in sonstigen arbeitsmarktpolitisch motivierten Trainingsprogrammen stehen (enthalten sind hier auch gut ausgebildete Personen in „Präkariats-Vakanzen“, sofern sie noch keinen Arbeitslosen-anspruch haben). Diese Rate erreicht in der *EU 27 nach der Krise 13%* (von 11% vorher) und steigt in allen hier verglichenen Ländern um ½ bis 1½ Prozentpunkte, wobei hier das vergleichsweise *niedrige Niveau Hollands* auffällt.

Tabelle 4: Outskip Rates (NEET = "neither employment nor education or training") in % der 15- bis 24-jährigen Population

	2. Qu 2008	2. Qu 2010
EU 27	11,0	13,0
CZ	6,0	8,5
DE	8,0	8,5
FI	9,0	10,0
NI	3,5	4,5
A	7,3	7,7
IT	15,0	19,0
ES	16,5	21,0

Quelle: Eurostat

In den großen EU-Problemländern wie Spanien und Italien sind diese Raten erschreckend hoch und auch überdimensional gestiegen (auf 19 bzw. 21%).

Dagegen sind die Spuren der 2008-Krise in den hier verglichenen Ländern weniger gravierend bei der *Langzeitarbeitslosigkeit* (Tab. 5): die Quote der über 12 Monate Arbeitslosen steigt zwar zwischen 2008 und 2010 mit Ausnahme Deutschlands in allen übrigen Vergleichsländern sowie der EU 27 an, liegt aber *im Vergleich zu 2006 sogar großteils (und in Deutschland erheblich) darunter*. Dies lässt die Interpretation zu, dass hier mit den Krisen-Maßnahmen sogar bestimmte mobilisierende Effekte verbunden waren.

Tabelle 5: Langzeit Arbeitslosenquote (12 Monate und länger)

	2006	2008	2009	2010
EU 27	3,7	2,6	3,0	3,9
CZ	3,9	2,2	2,0	3,0
DE	5,8	4,0	3,5	3,4
FI	1,9	1,2	1,4	2,0
NI	1,9	1,1	0,9	1,2
A	1,3	0,9	1,0	1,1

Quelle: Eurostat

Ein Blick auf die *Altersarbeitslosigkeit der 55- bis 64-Jährigen* (Tabelle 6) zeigt, dass diese zwar mit Ausnahme Österreichs nur wenig von der Arbeitslosigkeit der 25+ Kohorten abweicht, allerdings ist Deutschland hier trotz Rückgangs unter das Vorkrisenniveau gleich wie bei den Langzeitarbeitslosen der Spitzenreiter. Die niedrige Altersarbeitslosigkeit Österreichs ist ein bekannter langfristiger Struktureffekt der starken Frühpensionierungen und dürfte mit den geplanten Maßnahmen zu deren Einschränkung ohne wesentliche Gegenmaßnahmen Geschichte sein.

Tabelle 6: Altersarbeitslosigkeit (55 - 64) in %

	1994	2007	2008	2009	2010
CZ	3,5	4,6	3,9	5,7	6,5
DE	11,6	10,3	8,5	8,0	7,7
FI	19,0	6,5	5,5	6,3	6,5
NI	3,5	4,0	3,4	3,3	4,0
A	3,4	3,0	2,1	2,4	2,2

Quelle: Eurostat

Weitere Strukturdaten, die in Einzelfällen das Niveau der AL-Quote im Querschnittsvergleich miterklären, betreffen wichtige *Indikatoren der Job-Qualität* (Tabellen 7 und 8).

Tabelle 7: Job-Qualität - Teilzeitbeschäftigungsquoten (in % der Beschäftigten total) 2009

	Gesamt	*Frauen*
EU 27	19,0	32,0
CZ	3,0	9,0
DE	26,5	44,0
FI	14,0	19,0
NI	51,0	76,0
A	24,0	42,0

Quelle: Eurostat

Tabelle 8: Job-Qualität - Befristete Dienstverhältnisse (in % der Beschäftigten total) 2009

	Gesamt	Frauen
EU 27	16	18
CZ	8	10
DE	14	15
FI	15	17
NI	18	20
A	9	9

Quelle: Eurostat

So ist die weit *überdurchschnittliche Quote der Teilzeitbeschäftigung (insb. der Frauen) v.a. in den Niederlanden* (aber auch in Österreich) mit den relativ niedrigen Arbeitslosenzahlen gekoppelt. Auch der *Anteil an befristeten Dienstverhältnissen* (als negativer Indikator aus Arbeitnehmersicht) kann auf der anderen Seite ein Flexibilisierungsmoment darstellen.
Diese Quote ist in *Tschechien* (ebenso wie dort die der Teilzeitbeschäftigten) und in *Österreich auffallend niedriger* als in den Vergleichsländern bzw. auch in der EU 27.

Schließlich zeigt Tabelle 9 den *Beschäftigtenanteil in Kurzarbeits-Programmen* im Jahr 2009. Der hohe Wert Deutschlands spiegelt mit einer Quote von fast 2,9% im Besonderen die traditionellen Krisen-Reaktionsmaßnahmen in den Konjunktur-anfälligen Sparten der deutschen Industrie wider.

Tabelle 9: Beschäftigtenanteil in Kurzarbeits-Programmen (2009 in %)

CZ	1,20
DE	2,85
NI	0,60
A	1,50

Quelle: Eurostat

Zum Abschluss des Vergleichs einiger Arbeitsmarkteckdaten seien noch Indikatoren für Qualifikations-Mismatch (also für Unter- bzw. Überqualifikation des Arbeitskräfteangebotes in Relation zur eingenommenen Stelle) gegenübergestellt (Abb. 1 Selbstständige und Unselbstständige). Es zeigt sich ein relativ starker Mismatch in Deutschland in Richtung Unterqualifizierung, d.h. die Stellenanforderungen der deutschen Wirtschaft liegen deutlich über dem durchschnittlichen Qualifikationsangebot, insb. auch in Relation zur Überqualifizierungsquote. Auf dem tschechischen Arbeitsmarkt würde demgegenüber ein geringer und auch weitgehend ausgeglichener Mismatch (zwischen Über- und Unterqualifikation) herrschen. In Österreich bewegt sich demnach der Mismatch im Durchschnitt der übrigen Länder, allerdings leicht in Richtung Überqualifikation.

Zu bedenken ist hier, dass es sich dabei um „synthetische“ statistische Werte insofern handelt, als Job-Profile nach Ausbildungsanforderungen mit den effektiven (schulischen) Ausbildungsqualifikationen der Stellenhalter gegenüber gestellt werden. Z.B. gelten dann postsekundäre (vor-tertiäre) Bildungsqualifikationen gegenüber bloß Sekundärbildungs-Anforderungen als Überqualifikation. Das kann gerade im Fall Österreichs mit seinen hohen vor- oder zwischentertiären Bildungsanteilen die relative Überqualifikation erklären.

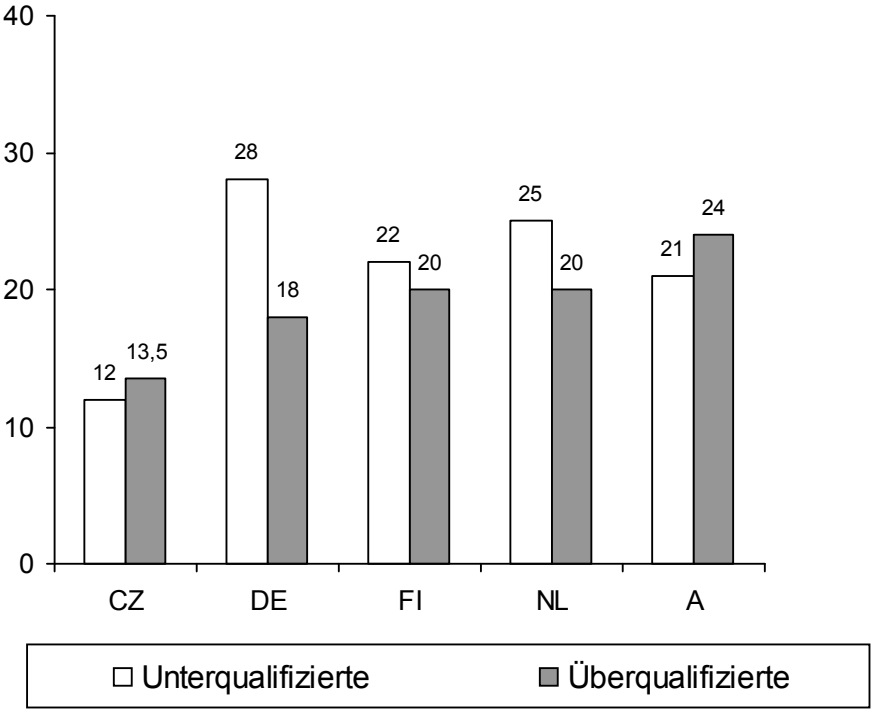


Abbildung 1: Anteil Unter- und Überqualifizierte an den Gesamtbeschäftigten in % (Quelle: HILL-AMC, 2012)

3.2.2 Arbeitsmarktpolitische Maßnahmen gegen die Krise

Staatlich gestützte Programme zur Abmilderung konjunktureller Krisenfolgen auf die Beschäftigungsrelationen (mit den Hauptzielen der Vermeidung von Kapazitäts-anpassungskosten, Erhaltung der Qualifikationsstruktur bei den Unternehmen und Lastenverteilung auf größere Workforce-Einheiten) sind insbesondere in traditionell gut regulierten Arbeitsmärkten eine probate Maßnahme.

2009 waren in allen Vergleichsländern *Kurzarbeitsprogramme* im Einsatz, die Anteile von Beschäftigten in solchen Programmen sind jedoch sehr unterschiedlich:

Tschechien	1,2 %
Deutschland	2,85 %
Finnland	k.A.
Niederlande	0,6 %
Österreich	1,5 %

Ebenso unterschiedlich waren die Basisbedingungen bestehender Kurzarbeitsprogramme vor der Krise (z.B. Maximaldauer des Kurzarbeitsstatus je Arbeitnehmer/in (von 3 Monaten in Österreich bis zu 36 Monaten in Finnland, auch in Deutschland konnte je nach Arbeitsmarktsituation eine Kurzarbeitsdauer bis zu 24 Monaten erreicht werden).

Da die Lohn-Kompensation aus Quellen der öffentlichen Employment Services jeweils in Relation zum Arbeitslosengeld steht, gibt es hier entsprechende Unterschiede (Österreich hat bekanntlich im europäischen Vergleich eine eher geringe Arbeitslosen-Einkommensersatzquoten).

In Tschechien und den Niederlanden wurden krisenbedingt neue Kurzarbeitsprogramme eingeführt, wobei diese mit der obligatorischen Teilnahme an Trainingsmaßnahmen gekoppelt wurden. In Österreich und Deutschland wurden die bestehenden Kurzarbeitsprogramme in Richtung Verlängerung des maximalen Kurzarbeitsstatus, verbesserter Zugang und Mittelerhöhung modifiziert.

Des Weiteren werden diverse *spezifische Programme zu Qualifikations- und Skill-Ausbau und –Steigerung* im Sinn einer möglichst flexiblen Neuausrichtung von Humanressourcen gefordert bzw. eingerichtet.

Das Papier der EU-Kommission zitiert in diesem Zusammenhang Beispiele, bei denen auch einige der hier betrachteten Vergleichsländer hervorgehoben werden:

Finnland

- administrative Dezentralisierung von Schulungs-Services und Reduktion von Anmeldefristen für Schulungen;
- Erhöhung von Plätzen für Berufstrainings für Junge und Personen mit Ausbildungsdefiziten.

Deutschland

- vorübergehende Forcierung von Berufstrainingsprogrammen für (Kündigungs-)Risikogruppen bei Arbeitern/innen, ältere Arbeitnehmern/innen in KMU, Leiharbeitern/innen sowie Arbeitnehmern/innen, deren berufliche Ausbildung länger als vier Jahre zurückliegt (mit Übernahme der Trainingskosten sowie Kompensation des Arbeitsausfalls an die Unternehmen);
- Erhöhung der Lehrlingsförderung;
- Zusätzlicher Mitteleinsatz für Berufstrainings von Beschäftigungslosen mit Fokus auf Krankenpflegeberufe.

Niederlande

- Vorübergehende Erhöhung steuerlicher Begünstigungen von Berufstrainingskosten für aktiv Beschäftigte sowie Übernahme von Trainings- bzw. Weiterbildungskosten für ungelernte Arbeiter/innen;
- Förderung an Unternehmen bei der Einstellung von Schulabbrecher/innen;
- Flexibilisierung der Trainingsangebote für Arbeitslose, Einrichtung von Beratungs- und Service-Stellen in regionalen Employment Centers.

Arbeitsmarkt-theoretisch bergen Krisenauswirkungen – auch über Gegensteuerungs-maßnahmen - Gefahren in sich, über Hysteresis (Sperrklinkeneffekte) die strukturelle Arbeitslosenquote nachhaltig zu erhöhen, was gleichbedeutend ist mit einer Erhöhung von Langzeitarbeitslosigkeit und den damit verbundenen Aktivierungsproblemen demotivierter, Qualifikations-verlustiger und stigmatisierter Beschäftigungsloser.

Z.B. können allzu stark ausgebaute bzw. langandauernde Kurzarbeitsprogramme zu Sperrklinkeneffekten auf der Nachfrageseite beitragen bzw. bestehende Inflexibilitäten verstärken, indem der „Hortungs"-Effekt von Arbeit bzw. deren Qualifikationen die Chancen von Arbeitslosen für Neueinstellungen im Fall des Anspringens der Konjunktur verhindern kann. Ähnliches gilt auf der Angebotsseite für zu wenig oder schlecht aktivierende Trainings- und Schulungsprogramme.

Hier ist – sehr generalisierend gesprochen – die Arbeitsmarktpolitik gefordert *„that policy reforms develop along flexicurity lines by strengthening active labour market policies, promoting life-long learning and modernising labour laws as well as social security systems"* (siehe "Employment in Europe", Chapter 2, BOX 10. Gemeint ist damit in erster Linie eine zeitgerechte Rückführung von Krisen-Supportmaßnahmen, um die Anreize zu Jobsuche auf Arbeitnehmer/innenseite, aber auch zur Workforce-Regeneration der Unternehmen von außen zu verstärken.

3.2.3 Vergleich von Niveau und Struktur der AMS-Ausgaben und Arbeitsmarkt-politische Maßnahmen

Tabelle 10 zeigt die Ausgaben der Arbeitsmarktservices (Zentralkategorien und für arbeits-marktpolitische Maßnahmen) gemessen am BIP, gegliedert nach OECD-Kategorien.

Tabelle 10: Ausgabenstruktur der Arbeitsmarkt-Services (inkl. AMP-Maßnahmen; Quelle: OECD)

Kategorie	OECD	CZ	DE	FI	NI	A
TOTAL	**1,7**	**0,7**	**2,5**	**2,8**	**2,9**	**2,3**
1. Basis AMS inkl. Verwaltung	**0,2**	**0,1**	**0,4**	**0,2**	**0,4**	**0,2**
darunter: Vermittlung	0,1	0,0	0,2	0,1	0,3	0,1
Gestion AL-Geld	0,1		0,1	0,1	0,2	0,0
2. Schulungen/Weiterbildung	**0,2**	**0,0**	**0,4**	**0,4**	**0,1**	**0,5**
instit. Weiterbildung/Tagungen	0,1	0,0	0,3	0,4	0,0	0,4
betriebl. SchulungenZ/Weiterbildung	0,0		0,0	0,1		0,0
Lern- u. Schulungshilfen (autodidaktisch)	0,0				0,0	
Lehrlingsschulungen, -Ausbildung	0,0		0,0	0,0	0,1	0,1
3. Beschäftigungsanreize	**0,1**	**0,0**	**0,1**	**0,1**		**0,1**
Einstellungsanreize	0,1	0,0	0,1	0,1		0,0
Arbeitsplatzsicherung	0,0					0,0
4. Beschäftigungszzuschüsse u. Rehabilitierung	**0,1**	**0,1**	**0,0**	**0,1**	**0,5**	**0,0**
Beschäftigungszzuschüsse	0,1	0,1	0,0	0,0	0,4	0,0
Rehabilitierungsmaßnahmen	0,0		0,0	0,1		
5. Direkte Arbeitsplatzbeschaffung	**0,1**	**0,0**	**0,1**	**0,1**	**0,2**	**0,1**
6. Start up-Maßnahmen	**0,0**		**0,1**	**0,0**		**0,0**
7. Arbeitslosenunterstützung	**1,0**	**0,4**	**1,5**	**1,5**	**1,7**	**1,3**
Arbeitslosengeld/Versicherungsleistung	0,9	0,4	1,2	1,4	1,7	1,1
Kurzarbeitskompensation/Teilzeitmaßnahmen	0,1		0,2	0,1		0,1
Insolvenzentgelt	0,0	0,0	0,1	0,0		0,1
8. Vorzeitige Ruhestandsentgelte	**0,1**		**0,1**	**0,4**		**0,2**

Tschechien weist hier, weit abgeschlagen, das *niedrigste Niveau der Gesamtausgaben* auf, wobei dieses sogar nur rund 40% des OECD-Durchschnittsniveaus beträgt. Ausschlaggebend dafür ist – neben den vergleichsweise bescheidenen Ausgaben für die AL-Unterstützung - insbesonders das geringe Entwicklungsniveau flankierender AMP-Maßnahmen.

Die *Niederlande und Finnland* weisen bei den *Gesamtausgaben das höchste Niveau* auf, gefolgt von Deutschland und Österreich. Es gibt jedoch erhebliche *strukturelle Unterschiede*: Österreich und Finnland zeigen mit Abstand die höchsten Anteile für Schulungsmaßnahmen (gefolgt von Deutschland), bei den Niederlanden entfallen fast 60% der Gesamtausgaben auf die AL-Unterstützung, aber auch die zentralen Betreuungsfunktionen wie Vermittlung und Administration des AL-Geldes haben neben Deutschland mehr als doppelt so hohe Anteile wie die übrigen Vergleichsländer. Umgekehrt sind in den Niederlanden die Ausgaben für Schulungen relativ gering.

3.2.3.1 Institutioneller Rahmen der Employment Services Deutschland

Die Angaben in diesem Subkapitel sind aus OECD 2006.

Einige Hintergründe der deutschen Arbeitsmarktpolitik

In der Zeit von 1996 bis 2005 zeichnet sich ein geringes durchschnittliches BIP-Wachstum ab. Zu Zeiten der Wirtschaftskrise kommt es zu einem negativen BIP. 2011 liegt das BIP-Wachstum bei 2,9.

Die Beschäftigungszahlen Deutschlands im Zeitraum 1985 bis 2005 zeigen eine bei 65% stabil verlaufende Beschäftigungsquote (erwerbstätige Personen zwischen 15 und 64 Jahren). Zur Zeit der Wende erreichte diese Quote 67%. Die stagnierende Quote bis 2005 verdeutlicht ein niedriges durchschnittliches jährliches Beschäftigungswachstum. 2010 liegt die Beschäftigungsquote gesamt bei 50,9%, jene der Altersgruppe 50 - 64 Jahre beläuft sich auf 44,4%, jene der Frauen auf 47,4%. 19,4% der Beschäftigten gehen einer Teilzeitbeschäftigung nach. 2009 beträgt die Teilzeitbeschäftigungsquote bei Frauen 44%. 14% der Beschäftigten und 15% der erwerbstätigen Frauen befinden sich 2009 in einem befristeten Dienstverhältnis, was unter dem EU-Durchschnitt liegt. Der Beschäftigungsanteil an Kurzarbeitprogrammen beträgt 2009 2,9%.

Die Arbeitslosenquote ist in der Zeit von 1970 bis 2004 von 2% auf 8% der Beschäftigten angestiegen und liegt 2011 bei 6% unter dem EU-Durchschnitt von 9,5%. Die Langzeitarbeitslosigkeit beläuft sich mit 3,4% etwas unter dem EU-Durchschnitt von 3,9%. Die Altersarbeitslosigkeit (55- bis 64-Jährige) liegt 2010 bei 8%, die Jugendarbeitslosigkeit (15- bis 24-Jährige) bei 10%.

Organisationsstrukturen

Deutschland setzte in den letzten Jahren auf Umstrukturierungsmaßnahmen des Arbeitsamts und vereinte die Aktivierung des Arbeitsmarktes mit den Unterstützungsleistungen für Langzeitarbeitslose, was zuvor getrennt war.

Die Bundesagentur für Arbeit (BA) ist größter Dienstleister am Arbeitsmarkt. Als Körperschaft des Öffentlichen Rechts mit Selbstverwaltung führt die BA ihre Aufgaben eigenverantwortlich durch.

Die wichtigsten Aufgaben der Bundesagentur für Arbeit sind:

- Vermittlung in Ausbildungs- und Arbeitsstellen,
- Berufsberatung,
- Arbeitgeberberatung,
- Förderung der Berufsausbildung,
- Förderung der beruflichen Weiterbildung,
- Förderung der beruflichen Eingliederung von Menschen mit Behinderung,

- Leistungen zur Erhaltung und Schaffung von Arbeitsplätzen und
- Entgeltersatzleistungen, wie zum Beispiel Arbeitslosengeld oder Insolvenzgeld.

Außerdem unternimmt die BA Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Arbeitsmarktbeobachtung und -berichterstattung und führt Arbeitsmarktstatistiken. Ferner zahlt sie das Kindergeld. Ihr sind auch Ordnungsaufgaben zur Bekämpfung des Leistungsmissbrauchs übertragen.

Die Deutsche Bundesagentur für Arbeit (BA) ist in zehn regionale Abteilungen und ca. 170 große lokale Ämter (mit je 200 bis 400 Mitarbeitern/innen) aufgegliedert.

Die BA gliedert sich in

- die Zentrale in Nürnberg
- 10 Regionaldirektionen
- Ca. 170 Agenturen für Arbeit und
- gut 610 Geschäftsstellen

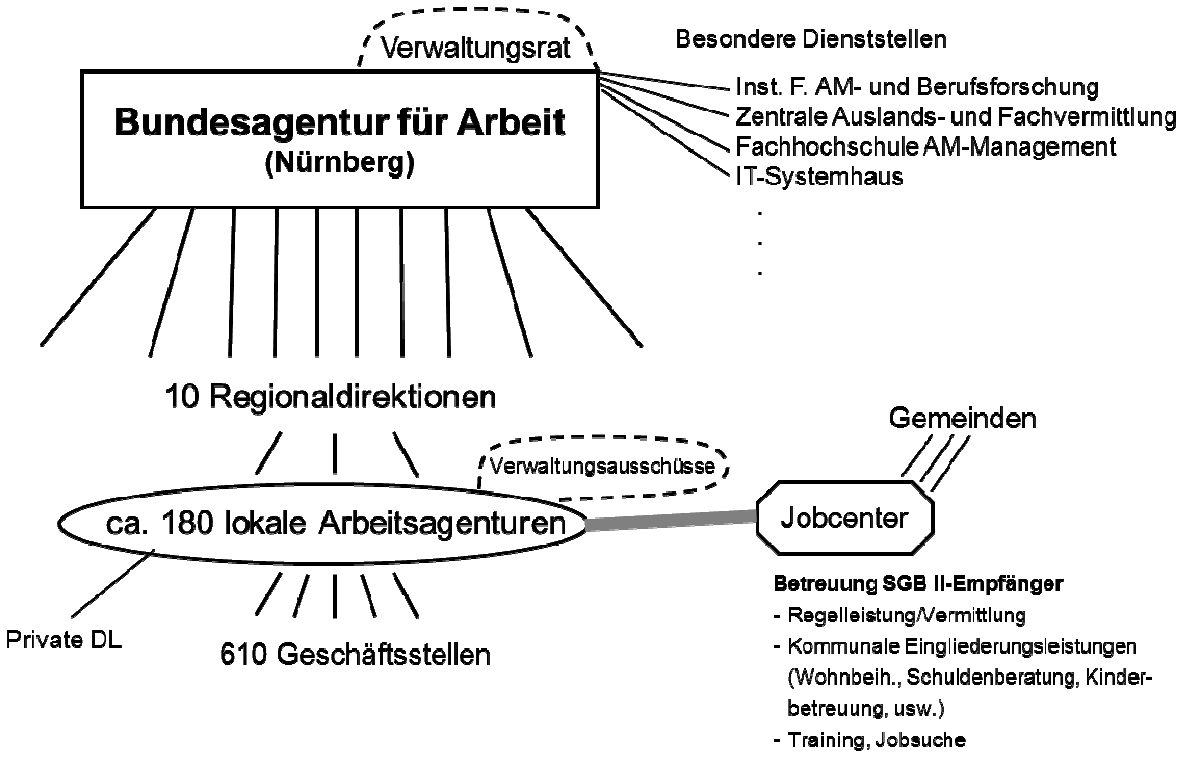


Abbildung 2: Institutionelle bzw. Organisationsstruktur d. ES D (Quelle: HILL-AMC, 2012)

Hinzu kommen die besonderen Dienststellen:

- Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung in Nürnberg
- Zentrale Auslands- und Fachvermittlung (ZAV) in Bonn
- Führungsakademie der Bundesagentur für Arbeit (FBA)
- Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (BA) - Fachhochschule für Arbeitsmarkt-management
- IT-Systemhaus - Informationstechnik der BA
- BA-ServiceHaus - Servicedienstleister der BA
- Familienkasse

An der Spitze der BA steht der Vorstand, der die Bundesagentur leitet und deren Geschäfte führt sowie die BA gerichtlich und außergerichtlich vertritt.

Die Regionaldirektionen sind auf mittlerer Ebene für den Erfolg der regionalen Arbeitsmarktpolitik verantwortlich und steuern die Arbeitsagenturen, die auf örtlicher Ebene für die Umsetzung der Aufgaben der BA zuständig sind.

Selbstverwaltungsorgane der BA sind der Verwaltungsrat und die Verwaltungsausschüsse bei den Agenturen für Arbeit. Sie überwachen die Arbeit des Vorstandes oder der Geschäftsführung und beraten diese in sämtlichen Fragen des Arbeitsmarktes.

Eine Reihe von regionalen dezentralen PES Körperschaften greifen auf Dienstleistungen aus dem privaten Sektor zurück, vor allem auf private Vermittlungsagenturen.

Jobcenter und Kommunen

Die Jobcenter, auch ARGE (Arbeitsgemeinschaften) genannt, sind ein Zusammenschluss aus der Agentur für Arbeit und den kommunalen Trägern und betreuen Leistungsberechtigte nach dem SGB II (Grundsicherung für Arbeitssuchende), das sind arbeitslose Personen, die bis 2004 Arbeitslosengeld und Sozialhilfe erhielten und derzeit Arbeitslosengeld-II beziehen.

Die ca. 325 Kommunen sind für die Unterkunftskosten sowie für die Bereitstellung der kommunalen Eingliederungsleistungen zuständig (z.B. Schuldner- und Suchtberatung, Kinderbetreuung). Die meisten Beschäftigten in den Jobcentern sind formal entweder Beschäftigte der Agentur für Arbeit oder einer Kommune. Im Rahmen der Amtshilfe werden vereinzelt Mitarbeiter/innen der ehemaligen Staatsbetriebe Post, Telekom und Bahn eingesetzt.

Die Jobcenter gewähren Leistung und verfolgen das Prinzip des Fördern und Fordern, nämlich Arbeitssuchenden die Möglichkeit aufzuzeigen, ihren Lebensunterhalt in Zukunft aus eigenen Mitteln und Kräften bestreiten zu können.

Die Aufgabe der Jobcenter ist die Leistungsgewährung zur Sicherung des Lebensunterhalts und die Arbeitsvermittlung (hierzu zählen Eingliederungsleistungen wie Arbeitsangelegenheiten, Zuschüsse, Weiterbildung, usw.). Sie sind zuständig für Training und Überwachung der Jobsuche, intensive Beratung und direkte Hilfe bei der Stellenvermittlung, mit gezieltem Einsatz von Ausbildungs- und Lohnkostenzuschüssen.

Jobcenter besitzen oft eigene Organisationseinheiten für besondere Personengruppen, wie etwa für Jugendliche, Personen über 50 Jahren, Menschen mit Behinderung, usw.

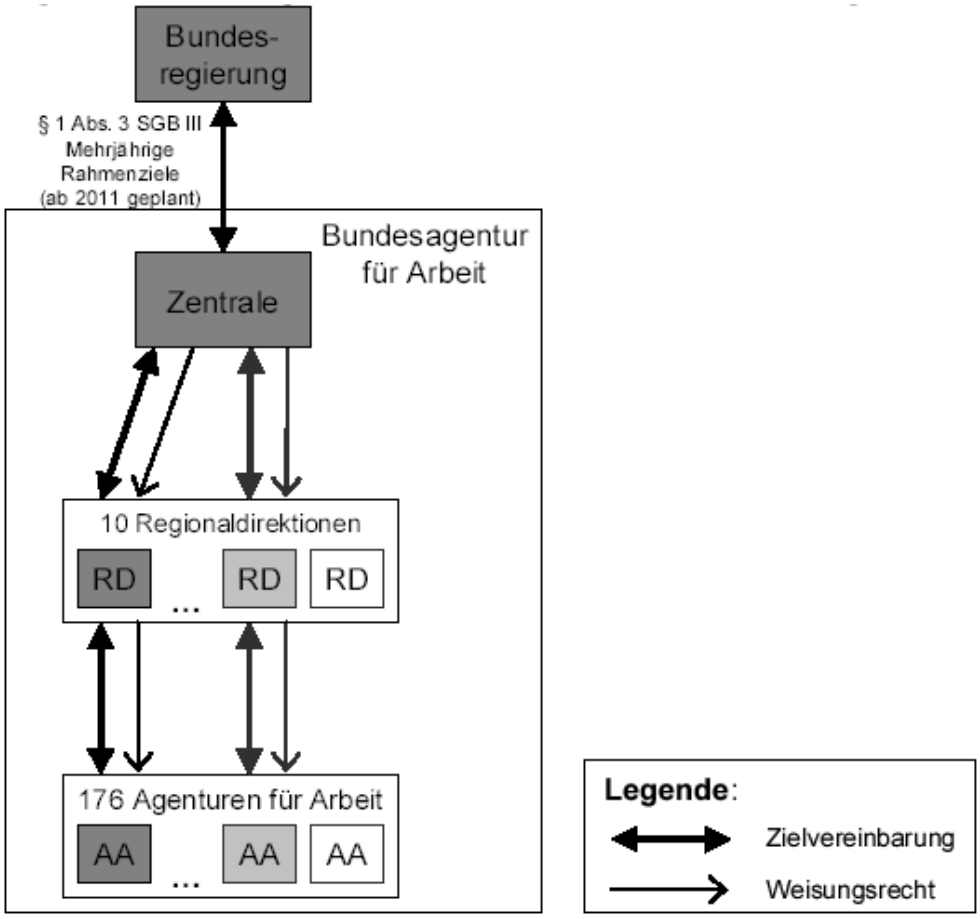
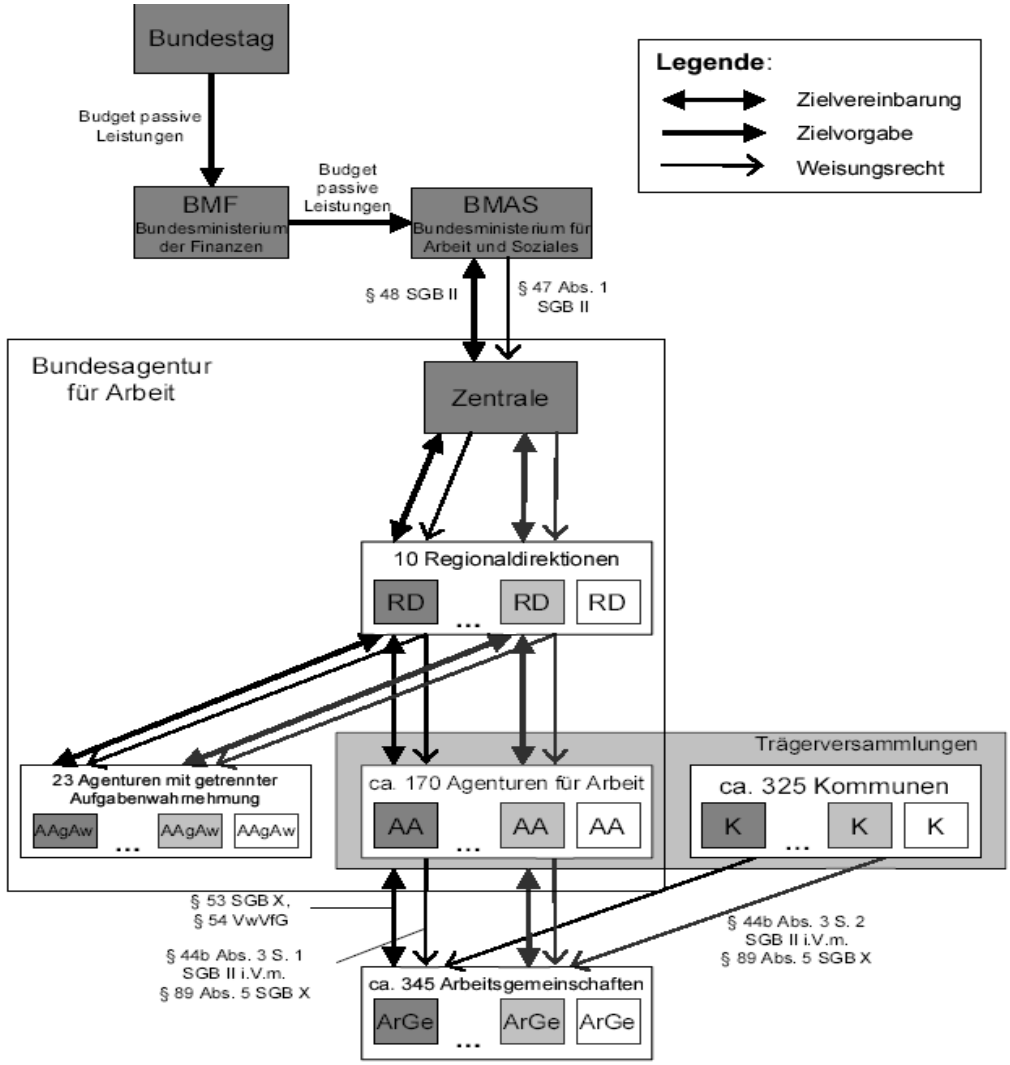


Abbildung 3: Zielsteuerung der deutschen Arbeitslosenversicherung (Quelle: Team Dr. Kaltenborn und Ramboll, 2010)



Anmerkung: Für die Zielvereinbarungen zwischen dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales und der Zentrale der Bundesagentur für Arbeit ist Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Finanzen erforderlich; soweit die Arbeitsgemeinschaften (oder Organisationseinheiten der Bundesagentur für Arbeit) keine Zielvereinbarung abschließen, werden einseitig Zielvorgaben gemacht.

Quelle: Eigene Darstellung.

Abbildung 4: Zielsteuerung in der deutschen Grundsicherung für Arbeitssuchende (Quelle: Team Dr. Kaltenborn und Ramboll Management Consulting, 2010)

Hartz-Konzept

Das Hartz-Konzept bezeichnet die Vorschläge der Kommission „Moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt“ aus dem Jahr 2002 und hatte zum Ziel, die Arbeitsmarktpolitik Deutschlands effizienter zu gestalten und die staatliche Arbeitsvermittlung zu reformieren. Ziel war es, innerhalb von 4 Jahren die Zahl der Arbeitslosen von mehr als vier Millionen zu halbieren, was allerdings nicht erreicht werden konnte.

Die Maßnahmen des Hartz-Konzeptes wurden in 4 einzelne Gesetze zur Reform des Arbeitsmarktes mit den Bezeichnungen Hartz I bis Hartz IV gegliedert, die schrittweise zwischen 2003 und 2005 in Kraft traten. Änderungen an den Gesetzen erfolgten schon ab 2006.

Zentrales Anliegen war es, die eigene Integrationsleistung des/r Arbeitslosen zu fördern.

Hartz I (ab Jänner 2003) umfasste folgende Punkte: Erleichterung von neuen Arbeitsformen, Förderung der beruflichen Weiterbildung durch die Bundesanstalt für Arbeit und Einführung des Bildungsgutscheins, Unterhaltsgeld der Bundesanstalt, Einführung der Zeitarbeit mit Personal-Service-Agenturen (PSA). Zu Gunsten der Leiharbeitnehmer/innen wurde der Gleichstellungsgrundsatz gesetzlich verankert. Im Arbeitnehmerüberlassungsgesetz wurden das Befristungsverbot, das Synchronisationsverbot, das Wiedereinstellungsverbot und die Beschränkung der Überlassungsdauer auf höchstens zwei Jahre aufgehoben.

Die PSA arbeiten als eigene Organisationseinheiten für das Arbeitsamt und sollen dem Abbau von Arbeitslosigkeit dienen sowie Einstellungsbarrieren überwinden, um Arbeitslose schnell wieder in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Arbeitslose sind verpflichtet, eine Beschäftigung in der PSA aufzunehmen, wofür sie einen tariflich vereinbarten Lohn erhalten. Bei Ablehnung eines PSA-Beschäftigungsverhältnisses kommen Leistungskürzungen zum Tragen.

Durch Hartz II (ab Jänner 2003) wurden folgende Änderungen vollzogen: Regelung der Beschäftigungsarten geringfügiger Beschäftigung (Minijob, Midijob), Einführung der neuen Beschäftigungsform „Ich-AG“ zur Reduktion der Schwarzarbeit Arbeitsloser, Einrichtung von KompetenzCentern in jedem Bundesland zur Vernetzung und Koordination von Arbeitsmarkt- und Wirtschaftspolitik sowie als Ansprechpartner von Unternehmen, Ländern, Kommunen und Kammern.

Hartz III (ab Jänner 2004) befasst sich mit der Restrukturierung und dem Umbau der Bundesanstalt für Arbeit in die Bundesagentur für Arbeit.

Hartz IV trat ab Jänner 2005 in Kraft und umfasste eine Reihe von Themen. Die Arbeitslosenhilfe wurde mit der Sozialhilfe für Erwerbsfähige zum Arbeitslosengeld II zusammengefasst. Beide Sozialleitungen werden bei erwerbsfähigen Personen direkt bei der Bundesagentur für Arbeit verwaltet. 69 Kreise und Gemeinden erhielten durch die kommunale Option die Möglichkeit, die Betreuung von Langzeitarbeitslosen eigenverantwortlich zu übernehmen. Die Bezugsdauer von Arbeitslosengeld wurde auf maximal 18 Monate reduziert, wobei über 58-Jährige 24 Monate lang bei Erfüllung der Voraussetzungen Arbeitslosengeld beziehen dürfen. Wenn die Ansprüche auf Arbeitslosengeld I erloschen sind, besteht die Möglichkeit auf Arbeitslosengeld II. Weiters wurde der Regelsatz für Kinder und Jugendliche neu definiert.

Die Maßnahmen zeigten positive Auswirkungen in Richtung Rückgang der kurzzeitigen Arbeitslosigkeit sowie der Langzeitarbeitslosigkeit, allerdings kam es zu Protesten der Gewerkschaften, Wohlfahrtsverbände und der PDS. Kritik gibt es bezüglich der Sozialausgaben, die sich durch die Maßnahmen nicht wie angenommen reduzierten, sondern fast verdoppelten.

Weitere Kritik richtet sich auf die Einschränkung des Subsidiaritätsprinzips und die Kürzungen selbst, die zum Teil für kleine und mittlere Einkommen zu hart und auf der anderen Seite zu gering ausfielen.

Betreuungsrate

Die Betreuungsrate der Jobcenter (Beratung, Vermittlung, Information) beträgt 2005 rund 75 jugendliche Arbeitssuchende auf 1 Betreuer/in und 150 Erwachsene auf 1 Betreuer/in. Die Betreuungsrate der lokalen PES-Ämter und der Gemeinden beträgt 200 Personen auf 1 Betreuer/in, wobei in manchen Ämtern der Bundesagentur für Arbeit die Betreuungsrate eines Vermittlungsberaters bei 400 oder mehr Arbeitslosen liegt.

Tabelle 11: Arbeitsmarktpolitische Instrumente in Deutschland (Teilnehmerbestand in %, Jahresdurchschnitt, Quelle: OECD)

Leistung 2010	**%**
Vermittlungsunterstützende Leistung	14,5
Qualifizierung	13,9
Förderung der Berufsausbildung (ohne BAB)	24,2
Beschäftigungsbegleitende Leistungen	23,5
Beschäftigungsschaffende Maßnahmen	20,0
Sonstiges (freie Förderung, rehaspezifische Maßnahmen, usw.)	3,9
SUMME der Instrumente	**100,0**

3.2.3.2 Finnland

Die Angaben in diesem Subkapitel sind aus OECD 2009.

Einige Hintergründe der finnischen Arbeitsmarktpolitik

Finnland verzeichnete im Verlauf der Anpassungsrezession Anfang der 90er Jahre einen markanten Einbruch der volkswirtschaftlichen Leistungskennzahlen wie Prokopf-BIP, Beschäftigung und in weiterer Folge einen scharfen Anstieg der Arbeitslosenrate, die erst seit den 00er Jahren wieder abgeklungen ist und sich dem EU-Durchschnitt näherte sowie anschließend darunter fiel.

Demographisch bildet die *Überalterung der Bevölkerung* eine starke Herausforderung, während das bekanntermaßen hochstehende Bildungssystem auf dem Arbeitsmarkt durchaus auch mit Problemen des *Qualifikations-Matchings* einhergeht.

So waren Mitte der 00er Jahre Rekrutierungsprobleme in technischen Sektoren und der Bauwirtschaft zu vermerken, worauf mit Maßnahmen gezielter Immigrationsprogramme reagiert wurde (Finnland ist traditionell ein schwaches Immigrationsland).

Die Langzeitarbeitslosigkeit hat sich seit der Problemspitze Mitte der 90er Jahre wieder eingependelt, was einerseits die hohe Mobilitätsbereitschaft widerspiegelt, andererseits aber unter dem Aspekt der Jobqualität auch mit einer hohen Quote von befristeten Dienstverhältnissen einhergeht. Allerdings stellt die Altersgruppe 50+ noch immer 75% der Langzeitarbeitslosen.

Zielfelder für mobilisierende Arbeitsmarktpolitik resultieren somit aus einigen *strukturellen Schwächen* des finnischen *Humanressourcenangebots*: frühe Invaliditätspensionierungen, überdurchschnittliche Studienlängen im tertiären Sektor sowie die anzuhebenden schwachen Beschäftigungsraten der 55+ Gruppe.

Sozialpolitischer Rahmen und Einbettung der Arbeitsmarkt-Services

Im Zentrum der sozialpolitischen Reformen Finnlands der vergangenen Dekade (mit unmittelbaren Auswirkungen auf den Arbeitsmarkt) standen Maßnahmen zur Hebung der Erwerbsbeteiligung der Frauen (insb. durch verbesserte Kinderversorgung) sowie eine Pensionsreform mit anreizbezogener Flexibilisierung des Pensionsantrittsalters zwischen 62 und 68 Jahren. Dabei blieb ein konterkarierendes Spezifikum allerdings bestehen: durch altersabhängig steigende Arbeitgeberbeiträge zur Sozialversicherung steigen die Personalkosten von Belegschaften mit höherem Durchschnittsalter.

Aufgrund des Fehlens föderaler Strukturen im finnischen Verwaltungssystem kommt den Gemeinden auf der Ebene des lokalen Wohlfahrts- und Sozialwesens eine erhebliche Rolle und ein hoher Grad an Autonomie zu, wobei die Institutionen des Arbeitsmarktservices in dieses System eingebunden sind. Entsprechend haben die für Arbeitsmarkt- und Wirtschaftspolitik zuständigen Ministerien eigene *regionale „Employment and Development-Centers“ (T&E-Centers)* etabliert.[2]

Das finnische Sozial- und damit auch arbeitsmarktrelevante System der „Industrial relations“ zeichnet sich zusätzlich durch eine hohe Regulierungsdichte zwischen den Sozialpartnern und den staatlichen Institutionen aus.

Historisch begann die Arbeitslosen- und Beschäftigungsvorsorge (i.S. der heutigen „Employment Services“) um 1900 und war zunächst ausschließlich bei den Gemeinden bzw. auf Gemeindebezirksebene („district offices“) angesiedelt.

Erst Mitte des 20. Jahrhunderts übernahm der Zentralstaat die Zuständigkeit, sodass schließlich in den 70er Jahren „Arbeitsämter“ in der bekannten Funktionsintegration von Vermittlung, Förderung, Berufsberatung und Arbeitslosenunterstützung unter zentralstaatlicher Kompetenz gegeben waren.

[2] seit 1993 werden die existierenden 19 „Regional Councils“ für Regionalplanung und –Entwicklung von den Gemeinden beschickt und stellen in der kooperativen Programmdurchführung das Bindeglied zwischen zentralstaatlicher und lokaler Administration auf der einen und den Policy-Adressaten wie Unternehmen auf der anderen Seite dar.

1985 wurde die Zuständigkeit für Leistungen der Arbeitslosenversicherung an die *KELA (finnische Sozialversicherungsanstalt) bzw. die „Union Insurance Funds“ bzw. „Unemployment Funds“* (siehe weiter unten) transferiert, wobei die Arbeitsämter als primäre Stellen für die Gestion des AL-Standes, Zuerkennungsprüfungen usw. zuständig blieben.

Ende der 90er Jahre schließlich begann eine Reihe von *Reformschritten* in Richtung Standardisierung der Jobsuch-Prozeduren, Einrichtung sog. „Job Seeking Centres“ mit Anleitungen zu mehr Eigeninitiative sowie der „Labour Force Service Centres“ (LAFOS), die speziell für Problemfälle und schwervermittelbare Arbeitslose aktiv sind.

Organisationsstrukturen

Die wichtigsten Akteure im Bereich der Arbeitsmarktpolitik sind auf zentralstaatlicher Ebene die *drei Ministerien* (für Wirtschaft und Beschäftigung (MEE), für Soziales und Gesundheit sowie jenes für Bildung), weiters nach wie vor die Gemeinden, KELA und die „Unemployment Funds“.

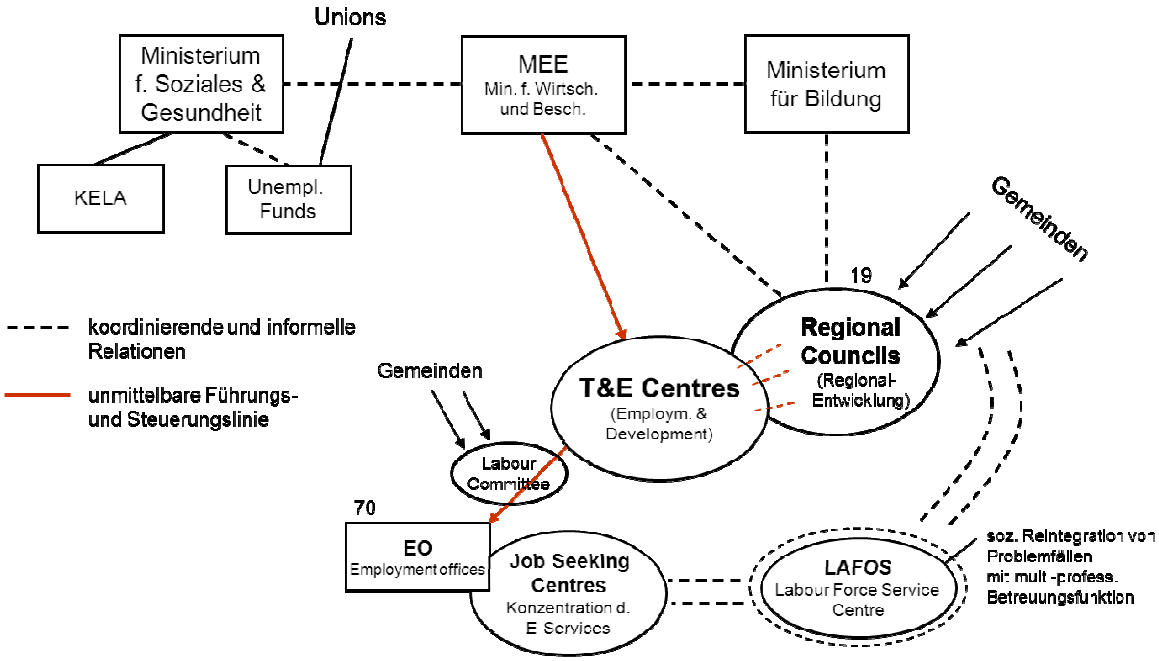


Abbildung 5: Institutionelle bzw. Organisationsstruktur d. ES FI (Quelle: HILL-AMC, 2012)

Die dezentralen Einheiten der „Arbeitsämter“ (neuerdings genannt *„Employment and Economic Development Offices“*) sind unmittelbar durch das MEE finanziert und mittelbar geführt, arbeiten jedoch weitgehend autonom.

Im konzeptiven Bereich der Programme sind die Sozialpartner stark involviert und in der Umsetzung ein *breites Netzwerk* von Schulungsinstitutionen, Rehabilitations-Services, private Vermittlungsagenturen usw.

Die AL-Unterstützungsleistungen werden einerseits von der KELA erbracht (Einkommensstützungen der diversen Programme und Basisleistungen für nicht in den „Unemployment Funds" angemeldete Personen) und andererseits von den eigentlichen Versicherungskassen, den 36 sektoral-gewerkschaftlich strukturierten *„Unemployment Funds",* welche die beitragsbezogene AL-Unterstützung gestionieren. Die KELA wird zur Gänze durch das Sozial- und Gesundheitsministerium, die „Unemployment Funds" werden teilweise auch durch die Gewerkschaften finanziert und administriert.

Das MEE hat die direkte Zuständigkeit (Steuerung und Budgetierung) über die regionalen und lokalen Strukturen der Employment Services, also:

- Arbeitsmarktabteilungen der bereits genannten regionalen *T&E-Centers*
- *Arbeitsämter („Employment Offices" - EOs)* inkl. der *Job-Seeking Centers*
- *„Labour Force Service Centers" (LAFOS).*

Dieses Ministerium bereitet die entsprechenden Gesetze und Initiativen vor, koppelt die nationale AM-Politik mit den EU-Programmen und initiiert *Task forces* (wie z.B. zu „Flexicurity").

An der Schnittstelle zwischen den nationalen Arbeitsmarkt(AM)-Belangen und Vorhaben des Ministeriums und den lokalen Einheiten der Umsetzung agieren – mit teilweiser Begutachtungsfunktion - *lokale „Labour Committees",* deren Organe von Gemeinden und Sozialpartnern beschickt sind.

Traditionell ist zwischen den drei Ministerien eine hohe *interministerielle Kooperationskultur und –Praxis* hinsichtlich Reformen und Gestaltung AM-politischer Maßnahmen etabliert. Dasselbe gilt für die Kooperation mit den Sozialpartnern, z.B. den trilateralen *Council for Labour and Training Affairs*, der neben den Sozialpartnern das MEE und das Bildungsministerium umfasst und eine wichtige Position im Bereich der Strategieerarbeitung einnimmt.

Den Gemeinden wiederum kommt als einem der wichtigsten Arbeitgeber v.a. im ländlichen Bereich (insg. 430.000 Beschäftigte, gegenüber 124.000 Beschäftigte in den zentralstaatlichen Strukturen) hohe AM-politische Verantwortung zu. Die Gemeinden waren auch lange Zeit die wichtigsten Adressaten hinsichtlich Reintegration von Langzeitarbeitslosen und erhielten dafür auch erhebliche Mittel seitens der zentralstaatlichen ES-Budgets.

Employment Offices und T&E-Centers

Derzeit existieren rund *70 „Employment and Economic Development Offices“* (also dezentrale Arbeitsämter) Sie fungieren als lokale Träger der Umsetzung der aktiven AM-Politik sowie – zusammen mit den erwähnten Committees – als Steuerungs- und Kontrolleinheiten für Ansprüche und Zuerkennung von Leistungen aus der Arbeitslosen-Versicherung.

Die Employment Offices (EOs) werden von den erwähnten *15 regionalen T&E-Centers bzw. deren AM-politischen Abteilungen* in direkter Linie des MEE geführt. Die T&E-Centers bzw. deren Leitungsstrukturen werden direkt vom MEE bestellt. Diese haben ihrerseits die Personalhoheit („staff appointment“) über die EOs und verantworten Planung und Implementierung der regionalen AM-Politik in Kooperation mit Gemeinden, den regionalen Entwicklungseinheiten und den Sozialpartnern.

Die EOs sind üblicherweise in Abteilungen organisiert, wobei die meist integrierten *„Job-Seeking-Centres“* das Fundament der e-gestützten Informations- und Beratungsleistungen für die „normalen“ bzw. Mobilitäts-bereiten Arbeit-Suchenden bilden (Schul-/Studien-abgänger/innen, Kurzzeitarbeitslose, Job-Umsteiger/innen u.ä.). Hier werden Beratung zur SB-Nutzung der e-Services angeboten, Job-Messen und Direktmeetings zwischen Stellenanbietern und Arbeitssuchenden organisiert.

Weitere Aufgaben der EOs bestehen in Informations- und Aktivierungsveranstaltungen für bestimmte Zielgruppen, dem Unterhalt von Berufsorientierungs-Stellen und Unternehmens-Services, Beratungsleistungen für individuelle Entwicklungspläne u.ä. Ebenfalls in den EOs werden spezielle Services für von Kollektiv-Kündigungen Betroffene angeboten (sog. *„change security“*).

EOs sind über die T&E-Centers in ein *Zielvereinbarungssystem* mit dem MEE eingebunden. Dabei werden für die einzelnen Regionen jährlich quantifizierte Ziele und zugehörige Budgetzuteilungen statuiert (z.B. Reduktion der strukturellen Arbeitslosigkeit, Steigerung der Teilnehmer/innenraten in Aktivierungsprogrammen usw.), die auf die lokalen EOs aufzuteilen sind. Die Zielerfüllung wird über ein Problem-Monitoring-System geprüft, welches bestimmte gezielte Maßnahmen bei einzelnen EOs bzw. regionalen Problemzonen auslösen kann.

Labour Force Service Centers (LAFOS)

Die LAFOS stellen ein informelles (d.h. nicht verordnetes) Kooperationsinstrument zwischen einzelnen EOs und Gemeinden dar und richten sich schwerpunktmäßig auf Problemfälle von Klient/innenzielgruppen aus dem Bereich von Langzeitarbeitslosen, Schwervermittelbaren oder gesundheitlich Benachteiligten bzw. durch Invalidität gefährdeten Personen (insb. auch aus dem Bereich der Gemeindebeschäftigten). Bis 2009 wurden rund 40 solcher Zentren gegründet, wobei über 60 EOs involviert sind.

Das Angebot umfasst eine multiprofessionelle Klient/innenbetreuung, rangierend von medizinischen Leistungen, Kinderbetreuung, psychologischer bis zu Schulungs- und Schuldenberatung. Vermittlungsangebote konzentrieren sich zunächst auf geschütztere Arbeitsplatzbereiche, um Betroffene von dort weg ev. weiter in den offenen Arbeitsmarkt zu schleusen. Hier liegt also ein umfassendes Konzept sozialer Reintegration vor. 2007 waren rund 23.000 Klient/innen und 600 Vollzeit-Betreuer/innen involviert. Die Zentren sollen sich in Zukunft verstärkt in Domänen der Erwachsenenbildung, Vorbeugung und Rehabilitation positionieren. Eine rezente Evaluierung ergab allerdings eine noch zu geringe Integration bzw. ineffiziente Aufgabenteilung zwischen den EOs und den LAFOS.

2007 waren mit *Arbeitsmarktservices* i.e. Sinn rund *4.700 Personen* beschäftigt (darunter rund 330 im MEE). Weitere rund 1.500 Beschäftigte umfassen die AL-bezogenen Tätigkeiten in den Versicherungskassen.

Nachstehende Tabelle zeigt die Tätigkeitsstruktur der finnischen Arbeitsmarktservices i.e. Sinn - als %-Anteile zu Vollzeitäquivalenten (2006)

Tabelle 12: Tätigkeitsstruktur der finnischen Arbeitsmarktservices (Quelle: OECD)

Funktionen	***%***
Vermittlung	18,8
Meldeevidenz	14,9
Individuelle Entwicklungsplanung	13,9
Förderungen für Aktivierungsmaßnahmen	7,9
Arbeitslosenunterstützung	7,9
Berufsinformation (Orientierung)	6,9
Services/Beratung für Langzeitarbeitslose	6,9
Arbeitsmarkt-Schulungen	5,0
Ausbildungsinformation	4,0
ESF finanzierte Maßnahme	4,0
Berufliche Rehabilitation	3,0
Unternehmens-Visitationen	2,0
Job Clubs/Messen u.ä. Aktivitäten	2,0
Mobilisierungsunterstützung	1,0
Spezielle Services für Immigranten	1,0
Services für Kollektivkündigungen	1,0
SUMME	**100,0**

Die Betreuungsrate der lokalen Arbeitsämter (Beratung, Vermittlung, Information) beträgt somit rund 75 Arbeitssuchende auf 1 Betreuer/in (ähnliches Verhältnis wie Deutschland).

3.2.3.3 Niederlande

Die Angaben in diesem Subkapitel sind aus OECD 2006.

Einige Hintergründe der niederländischen Arbeitsmarktpolitik

In der Zeit von 1996 bis 2005 zeichnet sich ein geringes durchschnittliches BIP-Wachstum ab, durch die Krise war das BIP 2009 negativ und erholte sich 2010 wieder. 2011 liegt das BIP-Wachstum bei 1,8.

Die Beschäftigungszahlen der Niederlande für den Zeitraum 1985 bis 2005 zeigen einen deutlichen Zuwachs der Beschäftigung innerhalb dieses Zeitraums: die Erwerbsquote stieg von 50% der erwerbstätigen Bevölkerung im Jahr 1985 auf 71% im Jahr 2005 deutlich an. Dieser Zuwachs lässt sich vor allem durch den Zustrom der Frauen in den Arbeitsmarkt und die Zunahme der Teilzeitbeschäftigungen erklären. 1985 waren weniger als 20% der Gesamtbeschäftigten teilzeitbeschäftigt. Bis 2005 wuchs diese Quote auf 36%, was zu diesem Zeitpunkt die höchste Quote der OECD-Länder darstellte.

2009 liegt die Teilzeitbeschäftigungsquote mit 51% der Beschäftigten deutlich über dem EU-Durchschnitt (19%). 67% der erwerbstätigen Frauen gehen einer Teilzeitbeschäftigung nach.

Die geringsten Erwerbsquoten mit 45% zeigen sich 2005 in der Altersgruppe 50+ sowie bei gering qualifizierten Berufen mit 59%. Auch die Beschäftigtenzahl der Frauen mit 65% ist im Vergleich zu jener der Männer mit 77% etwas geringer. Die höchsten Beschäftigtenzahlen lassen sich 2005 in folgenden Gruppen finden: Personen mit tertiärer Ausbildung (86%), Personen in der Altersgruppe 25-54 (81%) sowie Personen mit sekundärer Ausbildung (78%).

18% der Beschäftigten arbeiten 2009 in befristeten Dienstverhältnissen, 20% der erwerbstätigen Frauen gehen einer befristeten Tätigkeit nach. Der Beschäftigtenanteil in Kurzarbeits-Programmen liegt bei 0,60%.

Die Arbeitslosenquote ist seit Mitte der 80er Jahre bis 2001 abnehmend, wo sie mit 2,2% ihren historischen Tiefstand erreichte. Seither ist ein Anstieg zu beobachten. Die Arbeitslosenquote liegt 2011 mit rund 4,5% unter dem EU Durchschnitt von 9,5%. Die Langzeitarbeitslosenquote liegt 2009 bei 1,2%, der EU-Durchschnitt bei 3,9%. Die Altersarbeitslosigkeit (55- bis 64-Jährige) liegt 2010 bei 4%, die Jugendarbeitslosigkeit (15- bis 24-Jährige) bei 8,7%.

Betrachtet man die Verteilung der Personen im arbeitsfähigen Alter über die Zeit, so wird deutlich, dass 1970 5% dieser Personen Invalidenrente bezogen, 1980 waren es 10%, was fortan gleich bleibend war. Die Zahl der Sozialhilfebezieher/innen war über zwei Jahrzehnte höher als jene der Bezieher/innen der Arbeitslosenversicherung.

Sozialpolitischer Rahmen und Einbettung der Arbeitsmarkt-Services

Die Niederlande führten in den letzten Jahrzehnten weitreichende Maßnahmen im Bereich der PES durch, die sich auf die Reintegration von Arbeitslosen und Sozialunterstützung beziehen. Die Ausgaben für aktive Arbeitsmarktprogramme betrugen im Jahr 2004 45% des BIP pro arbeitslose Person, was deutlich über dem EU Durchschnitt liegt. Diese Ausgaben wurden vor allem für geschützte Erwerbsfähigkeit oder andere Programme für Invalide verwendet.

Ursprünglich gab es in den Niederlanden eine Trennung von Stellenvermittlung und Leistungen der Arbeitslosenversicherung. Sozialpartner spielten hingegen eine starke Rolle vor allem in der Verwaltung der Beihilfen. Lokale Behörden kümmerten sich um soziale Unterstützung für arbeitsfähige Personen und andere Klienten/innen, die keine Versicherungsleistung bekamen. Eine Reihe von Reformen wurde seit den 1980er Jahren durchgeführt.

Um 1990 entschied die Zentralregierung, die direkte Leitungsverantwortung für Stellenvermittlung und Reintegration der Arbeitslosen abzugeben und übergab die Verantwortung über die Employment Services dreigliedrigen Verwaltungsräten auf zentraler und regionaler Ebene. Mitte der 90er Jahre wurde eine weitere Reform durchgeführt, die die dreigeteilte Verantwortung weiter reduzierte und die Voraussetzung für marktähnliche Beziehungen für Employment Services schaffte. Dies geschah durch das Ermutigen von Sozialversicherungsanstalten und lokalen Behörden zur Investition in Reintegrationsprogramme zunächst für die eigene Klientel und später für Klienten/innen von privaten Anbietern von Vermittlungs- und Wiedereingliederungsprogrammen.

Unter allen OECD-Ländern sind die Niederlande gemeinsam mit Australien am weitesten in Richtung eines Modells fortgeschritten, das auch private Einrichtungen für die Wiedereingliederungsleistungen der meisten Sozialhilfebezieher/innen heranzieht. Durch die Erhöhung des Wettbewerbs erwartet man sich eine Verbesserung der Effektivität und Effizienz der Servicestellen.

Organisationsstrukturen

Der SUWI Act im Jahr 2002, der die Strukturen im Bereich Arbeit und Einkommen thematisierte, hatte zum Ziel, die institutionelle Redundanz zu überwinden und die Voraussetzungen für die Aktivierung von Leistungsempfänger/innen zu verbessern. Dafür war es notwendig, dass das neue Institut zur Durchführung der Arbeitnehmerversicherungen (UWV, Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen) und alle 486 Niederländischen Gemeinden Vermittlungs- und Wiedereingliederungsmaßnahmen für das meiste Klientel auslagerten.

Das Ministerium (SZW) ist verantwortlich für die Überwachung der Arbeitsämter und Beihilfenbehörden. Seine Hauptpartner sind CWI (Arbeitsämter) und UWV, mit denen Zielvereinbarungen geschlossen werden.

CWI (Arbeitsämter) ist die erste Anlaufstelle für Personen und entspricht dem PES. 113 CWI Ämter mit 4500 Vollzeitarbeitskräften sind für die Registrierung der Personen und für die Beurteilung der Leistungsansprüche zuständig. Die CWI Ämter bieten weiters kostenlose Job-Matching Services, Profiling der Person mittels „Chance-Meter“ (erhebt die Distanz des/r Arbeitslosen zum Arbeitsmarkt) und unterstützen leicht vermittelbare Klient/innen bei der Jobsuche. CWI leitet Langzeitarbeitslose und Personen, bei denen ein Risiko in Richtung Langzeitarbeitslosigkeit besteht, zur richtigen Anlaufstelle für den Reintegrationsprozess weiter: UWV für Arbeitslosen- und Invalidenversicherung oder Gemeinden für Sozialunterstützung.

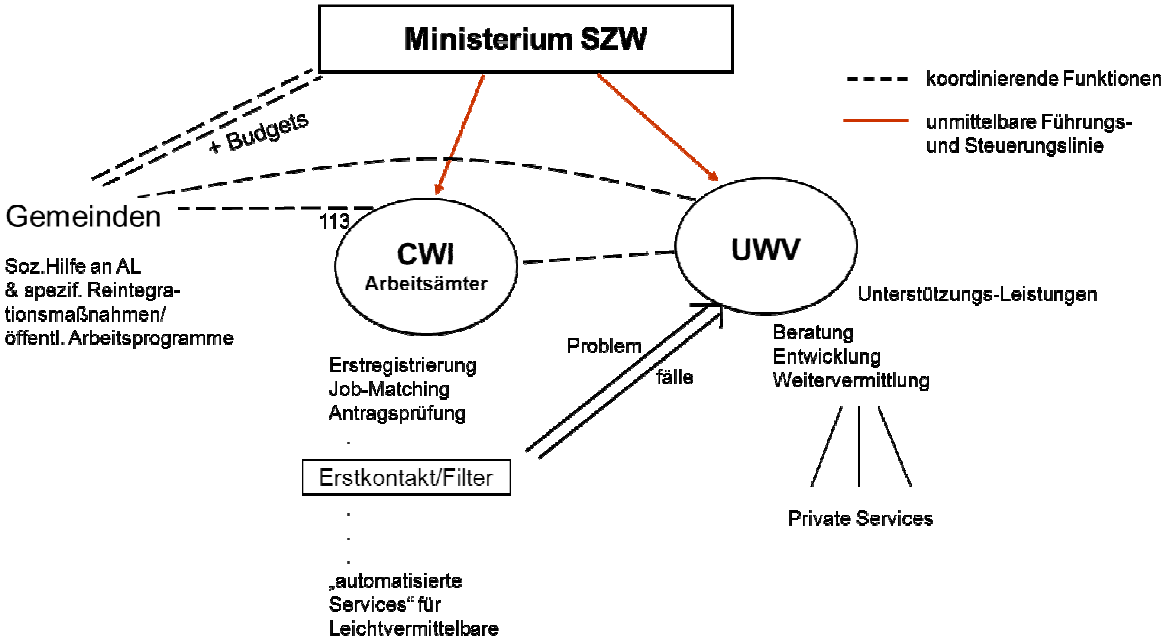


Abbildung 6: Institutionelle bzw. Organisationsstruktur d. ES NI (Quelle: HILL-AMC, 2012)

UWV tragen die Verantwortung für die Gewährung von Leistungen, für Beratung und Vermittlung von Bezieher/innen der Arbeitslosen- oder Invalidenversicherung und leiten ihre Klienten/innen für Reintegrationsmaßnahmen an private Anbieter weiter. UWV betreut mit 19.000 Vollzeitangestellten 300.000 Arbeitslose und über 900.000 Invalide.

Gemeinden haben volle Verantwortung für Aktivierungs- und Reintegrationsmaßnahmen ihrer 340.000 Klienten/innen, nämlich arbeitslose Bezieher/innen von Sozialunterstützung; es werden keine Gruppen mehr von Reintegrationsmaßnahmen ausgeschlossen. Für Reintegrationsmaßnahmen besteht die Möglichkeit, Klienten/innen an langjährige „bevorzugte Anbieter", meist aus dem öffentlichen Sektor, weiterzuleiten. Die Gemeinden erhalten Pauschalzahlungen von der nationalen Regierung - basierend auf sozio-ökonomischen Parametern, die die demografische und regionale Arbeitsmarktsituation berücksichtigen. Es gibt zwei Finanzierungskomponenten: für Unterstützungszahlungen und für Reintegrationsmaßnahmen. Das neue Modell liefert Anreize zur Verringerung der Fallzahlen, denn eingespartes Geld der Sozialleistungen kann in andere Budgetlinien überführt werden. Weiters haben Gemeinden mehr Entscheidungsfreiheit in der Maßnahmenauswahl zur Aktivierung der Begünstigten.

Die Sozialpartner haben an Einfluss verloren und nehmen eine beratende Rolle im RWI (Raad for Werk en Inkomen – Rat für Arbeit und Einkommen) und in regionalen Gremien ein.

Sie sind mit der herausfordernden und entscheidenden Aufgabe der Einrichtung einer öffentlichen Datenbank („Reintegration Monitor“) betraut, transparente Informationen über die Qualität der Anbieter von Reintegrations- und Vermittlungsleistungen zu liefern.

Private und Non-profit-Anbieter stehen in Vertragsverhältnissen mit den Gemeinden und UWV für Reintegrations- und Vermittlungsmaßnahmen von Arbeitslosen und Invaliden. Sie sind durch den Branchenverband Borea organisiert, der als Pressure-Group gegenüber der nationalen Regierung agiert, Vertragsparameter definiert und ein Qualitätssiegel (Borea Keurmerk) liefert. 2004 zählte Borea 72 Mitglieder, was über 60% des Marktvolumens entspricht.

Die Reformen verfolgten das Prinzip, der Arbeitsbeschaffung höhere Priorität zu geben als den Einkommensleistungen. Dies geschah durch verstärkte Aktivierungsmaßnahmen der Klienten/innen, durch den Wettbewerb der Anbieter, durch die Verstärkung der Rolle der Regierung in den bestehenden PES, durch die erhöhte Autonomie für Reintegrations-maßnahmen in den lokalen Stellen und durch die gestraffte Bereitstellung der Sozialversicherungsleistungen.

Betreuungsrate

Die Betreuungsrate gesamt beträgt für Reintegration und Vermittlung 60 Arbeitssuchende auf 1 Betreuer/in.

3.2.3.4 Tschechien

Die Angaben in diesem Subkapitel sind aus OECD 2009.

Allgemeines

Die Einrichtung eines öffentlichen AMS (auf gesetzlicher Basis) erfolgte in den Jahren 1990/91 (für beide Teil-Republiken der ehem. CSSR), unmittelbar in Zusammenhang mit der politischen Wende und dem Übergang des Landes zur Marktwirtschaft.

Zunächst wurden Bezirksarbeitsämter geschaffen mit direkter Unterstellung unter die jeweiligen Arbeits- und Sozialministerien. Zentrale Aufgaben waren analog zu west-europäischen Standards die Abwicklung von Vermittlungsdiensten, die Verwaltung der Arbeitslosenunterstützung, Umschulungsmaßnahmen sowie diverse Förderungen zur Arbeitsplatzschaffung.

1994 erfolgte in Tschechien eine interne Ausgliederung der zuständigen Arbeitsmarkt-abteilung in eine „Employment Service Administration (ESA)“.

Anfang 2000 gab es erstmals Pläne einer Verselbständigung der ESA (dh. mit eigener Mittelgestion für passive und aktive Arbeitsmarktpolitik). Schließlich (Referenzstand 2008/9) werden Pläne zur Zusammenlegung von Arbeitsmarkt-Services mit den Agenden der bislang lokalen Sozialhilfe-Administration lanciert.

Ab dem Jahr 2000 wurde über die Bezirksebene eine Regional-Koordinationsebene eingezogen, indem 14 bestehende Arbeitsämter bzw. deren Leiter/innen mit regionalen *Koordinations*kompetenzen in der Umsetzung der staatlichen Arbeitsmarktpolitik ausgestattet wurden (mit gesetzlicher Regelung in 2004). Diese Koordinationsfunktionen sind analog zu den 14 regionalen Selbstverwaltungseinheiten mit grundsätzlicher Verantwortlichkeit in der Regionalpolitik (mit Kreis- und Stadtwahlmandaten) etabliert und arbeiten bei der Umsetzung der staatlichen Arbeitsmarktpolitik mit Berufsorganisationen, Unternehmensverbänden, aber auch Behindertenorganisationen zusammen.

Die 77 Bezirksarbeitsämter sind zwar den genannten Regional-Koordinationsstellen zugeordnet, berichten aber weiterhin direkt der ESA, die Leiter/innen werden vom Ministerium ernannt, somit gibt es keine Linienunterordnung unter die Koordinatoren-Ebene. Letztere wird vielmehr vom jeweiligen Direktor/in des „Regional"-Arbeitsamtes wahrgenommen, der bei der Ausübung dieser Tätigkeit an die Beschlüsse eines Boards gebunden ist, welches aus allen Arbeitsamt-Leiter/innen seiner Region besteht.

Die Bezirksarbeitsämter können weitere lokale Kontaktstellen (ca. 170 in 2009) zur engeren Klient/innenanbindung betreiben.

Die Entwicklung von Konzepten und Programmen der *„Aktiven Arbeitsmarktpolitik"* sowie die Ressourcenallokation zu einzelnen Maßnahmenlinien oder Zielgruppen obliegt der ESA (mittels jährlicher Vorgaben).

Im OECD-Bericht wird unter Berufung auf zwei Quellen für die ersten 10 Jahre eine unbefriedigende Relation zwischen ESA/Ministerium und den dezentralen Arbeitsmarkt-Verwaltungsstrukturen in Bezug auf die übergeordnete Steuerung der Arbeitsmarktpolitik konstatiert; die Arbeitsämter agierten mit großer Eigenmächtigkeit, unklare Zielformulierung und Vorgaben täten ein übriges (siehe OECD-Paper S. 16). Dies veranlasste in den vergangenen Jahren die ESA dazu, „Regional Advisors" in den einzelnen Bezirksarbeitsämtern einzuführen, die die jährlich für das einzelne Arbeitsamt gemäß der lokalen/regionalen Situation erstellten Pläne zur Umsetzung der aktiven Arbeitsmarktpolitik überwachen sollen.

Gleichzeitig wurden auf aggregierter Ebene die jährlichen Zielgrößen der Ressourcenverwendung präzisiert (z.B. zielgruppen-bezogene (z.B. Alter) Prozentsätze für Umschulungsprogramme oder Prozentsätze der Budgetallokation für diverse Maßnahmen).

Nichtsdestotrotz verfügen die lokalen Arbeitsamtsleiter/innen nach wie vor über große Spielräume bei der Anwendung der einzelnen Instrumente, bei der Auswahl der Begünstigten und insbesondere bei der Anwendung der Teilnahmekriterien in Programmen, da es hierzu auch keine gesetzlich festgelegten Anspruchkriterien gibt.

Die Ausgaben für aktive Arbeitsmarktprogramme werden jährlich zentral budgetiert und auf die Bezirksarbeitsämter zugeteilt, wobei zentrale Kriterien der Arbeitsmarktstatistik (Alter, Langzeit-AL usw.) herangezogen werden. Darüber hinaus gibt es Budgetierungen für regionale Sonderprogramme.

Jedem Arbeitsamt zugeordnet ist ein sog. „Advisory Committee“, in dem Vertreter/innen lokaler Interessensträger und Verbände wie Gewerkschaften, Stadtverwaltungen, Unternehmer/innen, NGOs etc. Anforderungen an bzw. Inputs für erfolgversprechende Maßnahmen, weiters Kontakte, Initiativen, Partnerschaften usw. einbringen können.

Das „Arbeitsmarkt-Institut-Programm“

Das „Arbeitsmarkt-Institut-Programm“ ist vom Europäischen Sozialfonds mitgefördert und stellt eine Kooperation zwischen Arbeitsmarktförderung und Unternehmen dar (involviert bzw. umgesetzt wird es in Partnerschaft zwischen dem Ministerium, der tschechischen Wirtschaftskammer und dem „Nationalen Ausbildungs-Fonds“).

Das Programm zielt auf eine Intensivierung des Informationsaustausches und in weiterer Folge möglicher Kooperationen zwischen der Trias Unternehmer/in, Arbeitsämter und Bildungsinstitutionen/Schulen, um die jeweiligen regionalen und sektoralen Struktur-Probleme zwischen Angebots- (insb. Qualifikationen) und Nachfrageentwicklung im Sinne eines Permanent-Monitorings aufzubereiten und „Needs-matching“ zu erleichtern oder einzufädeln. Ein solches Institut hat jeweils den detaillierten Zugang zu den Angebots- und Nachfragedaten der Unternehmen und der Arbeitsämter, weiters sind konkrete Mentoring-funktionen (Begleiten von Jobsuchenden mit spezifischen Zugangsproblemen) vorgesehen.

Outcontracting von AMS-Leistungen

Die Bezirksarbeitsämter können grundsätzlich die klassischen Funktionen wie Umschulungen und Beratung (Qualifikations-Assessment, Programmeingliederung, Vermittlungsangebote) einzelner Arbeitssuchender oder Gruppen an den Dienstleistungsmarkt nach außen vergeben. Hierüber (d.h. über den Leistungszukauf aus öffentlichen Mitteln) gibt es detaillierte gesetzliche Regelungen und zwar sowohl hinsichtlich Modus (Ausschreibungen) als auch Spezifikation.

Auch individuelle Job-Entwicklungspläne wären für Outcontracting vorgesehen, aber in der Praxis hält sich dies in Grenzen (Qualitätssicherung und Ressourcen).

Die wesentlichen - mittels Outcontracting - beschafften Leistungen betreffen Programme und Förderprojekte im Rahmen von EU-kofinanzierten Sozial-Fonds-Programmen (z.B. Reintegrationsmaßnahmen von Langzeit-AL in den ehemaligen Schwerindustrie-Regionen.

Organisationsstruktur und Struktur des personellen Ressourceneinsatzes der operativen Tätigkeiten (der Arbeitsämter)

Es gibt kein einheitliches Organisationsmodell. Bei manchen Arbeitsämtern werden Vermittlung/Meldewesen, die Administration der AL-Unterstützung und Beratung an einem Schalter angeboten, bei anderen werden die einzelnen Service-Funktionen getrennt. Nach Studien neigen getrennte Administrationseinheiten eher zu bürokratischen Stereotypen.

Unabhängig von der Organisationsform teilen sich die Haupttätigkeiten der tschechischen Arbeitsämter wie folgt auf, wobei mittlerweile die meisten Arbeitsämter über getrennte Abteilungen für Vermittlung, Beratung und AL-Versicherungs-Administration verfügen.

Tabelle 13: Anteile an Vollzeitäquivalenten der Arbeitsamt-Angestellten in % (von Gesamt 8.170 Mitarbeiter/innen, Mitte 2007; Quelle: OECD)

PES-Funktionen		**44,4**	***100***
Davon	Vermittlung	16,8	37,8
	Beratung	5,7	12,8
	Medizinische Begutachtung	2,8	6,3
	AM-Monitoring	5,6	12,4
	Europäische Sozialfonds-Exp.	1,5	3,3
	Controlling, Rechtsdienst	4,2	9,5
	AL-Unterstützung	7,9	17,7

Nicht PES-Funktionen (Sozialhilfe)	**26,6**
Management/Overheads	**29,0**
darunter Training Centers	0,1
Summe	**100,0**

Somit waren in Tschechien 2007 folgende Betreuungsraten gegeben:
270 Arbeitssuchende auf 1 Betreuer/in in der Jobvermittlung
798 Arbeitssuchende auf 1 Betreuer/in in der Beratung
208 Arbeitslose auf 1 Betreuer/in in der AL-Unterstützung

Im Vermittlungsbereich sind die Bestelltermine der Klienten/innen relativ häufig, jedoch nicht mit fixen Intervallen, in der Regel bei unter 25-Jährigen 1x in 2 Wochen, bei über 25-Jährigen 1x monatlich.

Insgesamt betragen die Budgetausgaben für Vermittlung, Beratung, Vorbeugungs- und Aktivierungsmaßnahmen im Arbeitslosenbereich nur 0,07% des CZ-BIP, somit eine der niedrigsten diesbezüglichen Raten in Europa (gemäß RILSA 2005, S. 25 OECD-Report).

Offene Stellen und Besetzungsraten

Es besteht im CZ-AMS-System von Anfang an eine Meldepflicht der offenen Stellen durch die Unternehmen (unter Strafandrohung), wobei lokale Datenbanken von den Arbeitsämtern auf Tagesbasis geführt werden. Umgekehrt gibt es keine besonderen Registrierungsbemühungen um offenen Stellen seitens der Arbeitsämter. Der Anteil an erfassten offenen Stellen durch das AMS wird um 2005 auf 30 bis 50% geschätzt (mit EU 15 vergleichbar).

Ebenfalls Schätzungen gehen von einem Vermittlungsanteil der Arbeitsämter von 15% aller Einstellungen aus.

3.3 Vergleich der Beratungs- und Informationstools (Befragungsergebnisse)

Die nachfolgenden Ausführungen beruhen auf der Auswertung des Fragebogens zuzüglich Tiefeninterviews, der übersandten Unterlagen und eigener Recherchen.

3.3.1 Schnittstellenanalyse von Beratung und Information

Der erste Befragungsschwerpunkt beleuchtete die Themen Beratung und Information in einer Schnittstellenanalyse. Hier interessierte vor allem, was ist Beratung, was ist Information aus der Sicht der Beteiligten, und welche Schritte werden im Kundinnen- bzw. Kunden-Assessment durchlaufen.

3.3.1.1 Deutschland

Definition und Abgrenzung von Beratung und Information

Was die Definitionen Beratung und Information betreffen, so zeigte sich, dass die Bundesagentur für Arbeit hier keine vorgegebene bzw. einheitliche Definition der Unterscheidung der Begriffe aufweisen konnte.

Informationen können mit oder ohne Anmeldung des/der Kunden/in und mit oder ohne Einbezug seines/ihres beruflichen Hintergrundes gegeben werden (z.B. zu Öffnungszeiten der Dienststellen). Bei Beratungen hingegen wird der persönliche und berufliche Kontext des/der Kunden/in eingebunden. Die Grenzen zwischen Informationen und Beratung sind somit fließend zu verstehen, sodass Informationen auf unterschiedliche Weise gegeben werden können (online, im Gespräch Face-to-Face oder telefonisch, auf Papier).

Die Bundesagentur für Arbeit definiert Beratung in ihren Handbüchern (Bundesagentur für Arbeit, 2010 a-d) als strukturierten Kommunikationsprozess, in dem zunächst eine Ausgangsanalyse der Person und ihrer Situation erfolgt und darauf aufbauend Ziele formuliert sowie Lösungsstrategien und deren Umsetzung entwickelt werden. Aufgrund dessen grenzt sich die Beratung von anderen Kommunikationsformen wie zum Beispiel reiner Auskunftserteilung ab. Die Beratungssituation ist gekennzeichnet durch die darin handelnden Personen (Berater/in, zu beratende Person) sowie durch das Problem - also den Gegenstand der Kommunikation. Die Beratung ist eine berufliche Beratung, sie ist Fach- und Prozessberatung, indem von der beratenden oder vermittelnden Person Fachwissen in den Prozess der Beratung eingebracht wird und findet als ziel- und lösungsorientierte Kommunikation statt (Bundesagentur für Arbeit, 2010a-d).

Die Beratungskonzeption der Bundesagentur (2012e) setzt sich aus vier wesentlichen Elementen zusammen, die grundlegend für die Beratungstätigkeit sind und als Richtlinien verstanden werden können.

1) Problemlösung wird als Prozess gesehen, der bestimmte Stadien zu durchlaufen hat.

2) Der Beratungsprozess ist im Problemlösungsprozess eingebettet und dient der Problembearbeitung und Strategieplanung. Eine Prozessbeschreibung dient als Richtschnur und Orientierung für die Beratung in allen Handlungsfeldern.

3) Die Beratung deckt zwei Handlungsfelder ab:
   a) Beratung unabhängig von Vermittlung, die sich auf Fragen zur Berufswahl, Laufbahnplanung sowie Aus- und Weiterbildung konzentriert = Orientierungs- und Entscheidungsberatung,
   b) Beratung zur Unterstützung von Vermittlung in Ausbildung oder Arbeit = Integrationsbegleitende Beratung.

4) Das Konzept der Standardsequenzen umfasst eine systematische Beschreibung von immer wiederkehrenden Aufgaben und Themen der Beratung und bildet eine Grundlage für die Entwicklung von Beratungsmethoden und Qualitätsstandards.

Der Fokus der Beratung liegt somit auf der einen Seite auf der Vermittlung von Arbeitslosen als integrationsbasierte Beratung und auf der anderen Seite auf Berufswahl und Laufbahnplanung hinsichtlich einer Orientierungs- und Entscheidungsberatung. Eine intensive Bildungs- oder Weiterbildungsberatung wird derzeit weniger forciert.

Kundinnen- bzw. Kunden-Assessment

Sobald sich eine Kundin bzw. ein Kunde bei der Bundesagentur für Arbeit meldet, unabhängig davon, was sie bzw. er für einen Wunsch hat (Beratung, Meldung als arbeitssuchend, Arbeitslosigkeit), erfolgt zunächst die Aufnahme der Daten durch ein Kundenportal, so die Interviewpartner/innen. Dies ist eine vorgeschaltete Stelle, die sämtliche Daten erfasst. Ist dies geschehen, kommt es zu einem Beratungsgespräch bei einem/einer Vermittler/in. In dem Beratungsgespräch werden viele Informationen neben der Beratung auf unterschiedliche Weise gegeben.

Sobald sich eine Person als arbeitssuchend oder arbeitslos meldet, erhält er/sie laut Angaben im Interview seine/ihre Daten für den eigenen online Account zu VerBIS (Vermittlungs-, Beratungs- und Informationssystem). Einerseits ist es möglich, über den Account bspw. Stellenangebote zu suchen (z.B. die über die Jobbörse zu finden sind). Über diesen Account können Kunden/innen mit ihren Arbeitsvermittlern/innen kommunizieren, Vermittlungsvorschläge einsehen - deren Matching über den Abgleich zwischen persönlichen und Stellen-Anforderungen geschieht - sowie das eigene Profil bearbeiten.

Weiters finden sich unterschiedlich Funktionen des Tools, die Kundinnen und Kunden nutzen könnten, bspw. eine Lernbörse zu verschiedenen Themengebieten wie Bewerbungstraining oder Sprachkurs. Auf der anderen Seite erfährt so auch die Bundesagentur über die online Aktivitäten der Kunden/innen. Die Verwendung des Accounts ist allerdings nicht zwingend, sondern optional.

3.3.1.2 Finnland

Definition und Abgrenzung von Beratung und Information

Das PES Finnland unterscheidet Beratung und Information folgendermaßen: Information bedeutet, dass die Kundinnen bzw. Kunden als passiver Empfänger der Information gesehen werden, wohingegen bei Beratung Kundinnen und Kunden als aktive Akteure auftreten. Beratung beschreibt eine Kooperation zwischen Klient/in und Berater/in.

Der Fokus des Finnischen PES liegt laut Interview sehr stark auf der Jobvermittlung und weniger in Richtung Beratung. Bildungsberatung liegt mehr in der Verantwortung des Ministeriums für Bildung und Kultur.

Beispielsweise gibt es in Schulen für jede Klasse Bildungsberater/innen, die Schülerinnen und Schülern für Ausbildungs- und Berufsfragen und deren Planung zur Verfügung stehen (siehe Ministry of Education and Culture, 2012).

In den lokalen Offices wird Arbeitsmarktservice für Personen als auch für Arbeitgeber/innen angeboten. Das Ausmaß an Beratung und Information hängt stark von den Bedürfnissen der Kundinnen bzw. Kunden ab. Für Langzeitarbeitslose mit geringen Vermittlungschancen stehen die sog. „Labor force service centers" zur Verfügung, und zwar umfassend für Vermittlungs-, Gesundheits-, Versicherungs- und soziale Fürsorgeleistungen. (Ministry of Education and Culture, 2012).

Verschieden qualifizierte Arbeitsmarktserviceberater/innen stehen Kundinnen und Kunden im Vermittlungsprozess zur Verfügung. EURES Berater/innen beraten Personen, die in einem anderen europäischen Land Arbeit finden möchten. Berater/innen für Karriereplanung geben Services zur beruflichen Weiterentwicklung und Laufbahnplanung. Bildungsberater/innen informieren über mögliche Ausbildungen und Kurse, deren Finanzierung, sowie generell über Berufsfelder und –bereich. Weiters werden durch eigene Berater/innen auch Services, wie z.B. Arbeitsvermittlung, Karriereplanung oder Gesundheitschecks für Personen mit Handikap angeboten. Auch für Migrantinnen und Migranten stehen eigene Beraterinnen und Berater zur Verfügung, um Integrationspläne und weitergehende Services festzulegen (Employment and Economic Development Office, 2011, Ministry of Education and Culture, 2012, http://www.mol.fi/mol/en/index.jsp).

Zukünftig soll ein Life-Long-Guidance-System entwickelt werden, das auf einer multiprofessionalen Kooperation zwischen Stakeholdern und wichtigen Akteuren in diesem Bereich basieren soll.
Ziele sollen sein, die Services allen Personen verfügbar zu machen, individuelle Karrieremanagementfähigkeiten zu stärken, den Beraterinnen und Beratern Wissen, Kompetenzen und Fertigkeiten anzueignen, ein Qualitätssicherungssystem einzuführen und ein Begleit- und Beratungssystem im Sinne eines kohärenten Ganzen bereitzustellen (Ministry of Education and Culture, 2012).

Kundinnen- bzw. Kunden-Assessment

Arbeitsmarktserviceberaterinnen und -berater helfen Arbeitssuchenden im Vermittlungsprozess, die sich zunächst online oder in einem Local Office registrieren müssen. In einem Interview besprechen Klient/in und Berater/in Berufswünsche, Fähigkeiten und Anforderungen des Arbeitsmarktes und vereinbaren notwendige Schritte, Skills und ähnliches. Weiters werden Gruppentrainings als Unterstützung für die Arbeitssuche angeboten.

Andere Services, wie Karriereplanung, Migrantinnen- und Migrantenservices usw. werden mit den zuständigen Beraterinnen und Beratern individuell vereinbart (Employment and Economic Development Office, 2011, Ministry of Education and Culture, 2012). Auch die Homepage des Employment and Economic Development Office http://www.mol.fi/mol/en/index.jsp liefert aktuelle und weiterführende Informationen.

3.3.1.3 Niederlande

Definition und Abgrenzung von Beratung und Information

Die Unterscheidung zwischen Beratung und Information erfolgt im PES der Niederlande hauptsächlich durch die mögliche Einschränkungen über Zugangsberechtigung zur jeweiligen Leistung. Information wird beispielsweise online über die Homepage allen Personen zur Verfügung gestellt. Hingegen bei Beratung finden sich gewisse Einschränkungen: e-coaching steht allen Arbeitslosen zur Verfügungen, die länger als 3 Monate arbeitslos sind. Face-to-Face Beratung wird ca. 10% der Arbeitslosen sowie arbeitslosen Behinderten, also Spezialfällen, angeboten. Alle Arbeitssuchenden, die Leistungszahlungen erhalten, bekommen einen persönlichen online Account zur „werkm@p“, über den sämtliche Kommunikation und weitere online Beratungs- und Vermittlungs- und Informationsleistungen erfolgen (siehe UWV Werkbedrijf, 2012a).

Der Fokus liegt laut Interview auf der Vermittlung und Beratung von Arbeitslosen mit dem Konzept des Empowerments als Basis für alle Aktivitäten. Arbeitslose Personen sollen demnach bestärkt werden, aktiv zu werden, sich selbst mehr um die eigene Zukunft zu kümmern und so viele Aktivitäten wie möglich in Richtung Neuanstellung zu unternehmen.

Kundinnen- bzw. Kunden-Assessment

In den ersten drei Monaten der Arbeitslosigkeit werden sämtliche Aktivitäten über e-Services durchgeführt. Danach kommt es zu einem persönlichen Gespräch, bei dem abhängig vom Kunden bzw. von der Kundin entschieden wird, ob mit e-Services oder persönlichen Services fortgefahren wird. Personen mit Handikap oder Spezialfälle erhalten persönliche Services. Allen Arbeitssuchenden, die Leistungszahlungen erhalten und länger als 3 Monate arbeitslos sind, wird ein persönlicher online Account zur werkm@p zur Verfügung gestellt. Dies ist ein Online-Portal, über das sämtliche Kommunikation und weitere online Beratungs-, Vermittlungs- und Informationsleistungen erfolgen (UWV Werkbedrijf, 2012a). Weiters erfolgt über das Online-Portal auch eine gewisse Kontrolle bzw. ein Monitoring der Kundinnen und Kunden, denn jede Person, die Leistungszahlungen erhält, muss im Sinne der Vereinbarung bei der Registrierung auch gewisse Aktivitäten setzen, wie z.B. Teilnahme an Kursen, Netzwerken oder Bewerbungen verschicken. Auch das Jobmatching bzw. passende Stellenvorschläge werden der arbeitslosen Person über ihren Account angezeigt, dies funktioniert über den Abgleich von persönlichen Angaben mit Stellenanforderungen.

Durch das Monitoring kann es daher vorkommen, dass es zu verpflichtenden Jobzuweisungen kommt, wenn eine Person innerhalb von 12 Monaten trotz passender Stellenangebote keine Arbeit angenommen hat.
Angemerkt soll an dieser Stelle werden, dass diese Art des Monitorings und ihre Akzeptanz der Gesellschaft in den Niederlanden aufgrund des soziokulturellen Backgrounds erklär- und vertretbar sind.

Die werkm@p stellt somit ein sehr zentrales online Tool dar, das (auch aus finanziellen Motiven) den persönlichen Kontakt zu Kundinnen und Kunden ersetzt. 2015 sollen nach Angaben im Interview 90% der Kundinnen und Kunden nur mit e-Services versorgt werden (e-Learning, Webinare, Kurse, Information, usw.), 10% der Kundinnen und Kunden werden in Face-to-Face Setting bleiben aufgrund ihrer speziellen Situation (vorwiegend behinderte, Personen mit psychischen Problemen).

Aufgrund der verstärkten e-services werden in Zukunft nach Angaben der Kontaktperson mehrere local offices schließen, sodass von den 100 derzeit vorhandenen Stellen voraussichtlich bis 2015 30 übrig bleiben werden. Dies bedeutet natürlich auch Einsparungen von Gebäudekosten und dergleichen. Demnach besteht die Überzeugung, dass eine Verbindung von e-Services und customized services möglich ist und es nicht immer notwendig ist, mit jeder Kundin bzw. jedem Kunden in persönlichen Kontakt zu treten.

3.3.1.4 Ungarn

Definition und Abgrenzung von Beratung und Information

Das PES Ungarn grenzt Beratung und Information aufgrund der Art des Informationsflusses ab. Information findet demnach in einem einseitigen Informationsfluss statt, während Beratung eine gelenkte Information mit Feedbackschleifen und tiefer gehenden Inhalten darstellt. Weiters gibt es für Beratung eine spezifische Beschreibung und Regulation seitens des Ministeriums sowie eine konkrete Spezifikation, wer die Tätigkeit der Beraterin bzw. des Beraters ausüben darf und welche Methoden und Techniken anzuwenden sind.

Zukünftig wird es strengere Rahmenbedingungen für die Beratung geben, auf der anderen Seite soll das System laut Interviewpartner dadurch auch transparenter und flexibler werden. Diese Rahmenbedingungen werden eine bessere Unterscheidbarkeit unterschiedlicher Akteure ermöglichen und so die Beratungsqualität heben. Es sollen unterschiedliche „Sparten“ geschaffen werden (Arbeitsmarkt-Beratung, Vermittlung, Karriere, Bildung).

Der Fokus des Ungarischen PES liegt in der Jobvermittlung von Arbeitslosen und deren Beratung. Eine Bildungsberatungsstrategie ist derzeit nicht vorhanden. Für Trainings beschreibt ein Verhaltenskodex die dahinter liegende Strategie. Wichtig dabei, das Loch zwischen fehlender Ausbildung und Arbeitsmarkt zur füllen und verstärkt Services anzubieten.

Kundinnen- bzw. Kunden-Assessment

Sobald eine Person in ein local office kommt, wird zunächst geprüft, ob die Person Anspruch auf Arbeitslosengeld hat. In einem Interview werden die derzeitige Situation, spezielle Bedürfnisse und Hindernisse besprochen. Nach dem Interview wird entschieden, ob die Person eher Trainings oder Beratung benötigt und welche Schritte als nächstes zu tätigen sind. In weiterer Folge wird eine Vereinbarung über die Ziele unterzeichnet.

Zentral ist der Recruiting-Prozess, also die Vermittlung von passenden offenen Stellen inklusive Bewerbungstrainings (schreiben von CVs, Motivationsschreiben, usw.).

Kundinnen und Kunden erscheinen normalerweise einmal im Monat im local office, um offene Stellen zu durchsuchen und eine Art Beratung darüber zu erhalten, welche Stelle passen könnte. Darüber hinaus werden offene Stellen durch eine Vorselektion passenden arbeitslosen Personen vorgeschlagen, die sich in weiterer Folge für die Stelle bewerben können. Weiters haben Personen die Möglichkeit, Beratungsleistungen hinsichtlich Techniken für die Arbeitssuche in Anspruch zu nehmen. Im Idealfall hat eine Person eine interessante, passende offene Stelle gefunden, für die sie gemeinsam mit einer Beraterin oder einem Berater eine geeignete Strategie für den Bewerbungsprozess entwickelt hat, um angestellt zu werden.

3.3.1.5 Ländervergleich

Die Betrachtung der Definitionsversuche für die Abgrenzung zwischen Beratung und Information im Ländervergleich macht deutlich, dass es oft keine klaren, vorgegebenen Definitionen in den untersuchten PES gibt.

Informationen sind für alle Kundinnen und Kunden zugänglich und bestehen aus einem einseitigen Informationsfluss. Beratung hingegen besteht aus Feedbackschleifen und der Kooperation von Berater/in und Kunde bzw. Kundin. Die meiste Information findet innerhalb der Beratung statt. Eine Übersicht hierzu findet sich in Tabelle 14.

Tabelle 14: Kriterien für die Unterscheidung zwischen Beratung und Information – Ländervergleich (Quelle: HILL-AMC, 2012)

DE	NL	FIN	HU
Information: ohne Anmeldung, ohne persönlichen + beruflichen Hintergrund; Informationen: i.d.R. Teil eines Beratungsgesprächs	Information: alle Arbeitssuchenden	Information: Klient /in passiv	Information: einseitiger Informationsfluss
Beratung: themenbezogen mit persönlichem + beruflichem Hintergrund der Kundinnen und Kunden	Beratung: – e-Coaching für Arbeitslose (>3 Monate) – Face-to-Face-Beratung: ca. 10% der Arbeitslosen + Behinderten – Alle Arbeitssuchenden, die Leistung erhalten: erhalten digitale "Umgebung" (Werkm@p) - statt Email-Verkehr	Beratung: – verstanden als: Klient /in aktiv – Kooperation von Berater/in und Klient/in	Beratung: gelenkte Information mit Feedbackschleifen

3.3.2 Analyse der in den einzelnen Ländern angewendeten Beratungsinstrumente

Die Analyse der in den Ländern angewendeten Beratungsinstrumente hatte zum Ziel, einen Vergleich der Beratungstätigkeit zwischen den vier Ländern herzustellen und insbesondere Unterschiede hinsichtlich der Anwendung der verschiedenen Beratungsmethoden herauszuarbeiten. Vor allem interessierte in diesem Zusammenhang der Einsatz von persönlicher bzw. telefonischer Beratung sowie Online-Beratung und deren Anwendungsinstrumente.

3.3.2.1 Deutschland

Beratungsformen

In Deutschland findet Beratung nach eigenen Angaben sehr häufig schriftlich, telefonisch, online und Face-to-Face statt. Weniger häufig werden Beratungen an externe Berater/innen oder Institutionen weitergegeben.

Die Hauptinhalte der schriftlichen, online und telefonischen Beratung sind laut Interviewinformationen hauptsächlich vereinbarte Zwischenaktivitäten.

Beispielsweise wird der aktuelle Bewerbungsstand besprochen oder ein kurzer Austausch über die derzeitige Situation vorgenommen. Kurze Fragen, die einfach zu beantworten sind, können online, telefonisch oder schriftlich erfolgen. Umfangreichere Fragen wie z.B. bei Weiterbildungsinteresse oder Ähnlichem, finden in einem persönlichen Kontakt statt.

Hinsichtlich des Fragebogenthemas „Wo hört online Beratung auf, wo beginnt persönliche Beratung“ findet sich in der Bundesagentur für Arbeit noch keine konkrete Festlegung.

Informationen werden demnach während der Beratung, aber auch unabhängig davon zur Verfügung gestellt. Hinsichtlich der Art und Weise, wie Informationen den Kundinnen und Kunden gegeben werden, zeigen die Ergebnisse, dass Informationen über Beruf und Bildung größtenteils Face-to-Face und online an die Kundinnen und Kunden vermittelt werden, etwas weniger auf telefonischem Weg und eher selten schriftlich oder über andere Informationsformen.

Informationen im Vermittlungsprozess werden sehr häufig telefonisch und Face-to-Face weitergegeben, durchschnittlich häufig in schriftlicher Form und weniger häufig online oder über andere Möglichkeiten oder Quellen. Ab 2013 wird es für die online Informationsform jedoch einen sprunghaften Anstieg geben, denn die Nutzung bestehender Zugangskanäle steht in Weiterentwicklung. Derzeit wird der Austausch mit der/m Kunden/in über ihren/seinen online Account nur wenig gepflegt, dies soll sich zukünftig ändern. Ab 2013 sollen bestimmte Personengruppen nach einer Erstberatung für einen bestimmten Zeitraum reine online Betreuung erfahren. Der Kommunikationsaustausch soll in diesem Zeitraum rein über die Postfachkommunikation laufen. Das gleiche gilt auch für die Stellenangebote, die die Kundin bzw. der Kunde über den gemeinsamen Bewerber/innenaccount zugeschickt bekommt. Auch die Rückmeldungen für die Vermittlungsvorschläge, die der Kunde bzw. die Kundin bekommt, sollen über diesen Account erfolgen. Die Kundinnen und Kunden, die hierfür in Frage kommen, müssen internetaffin und ausreichend motiviert sein, um gegen die Arbeitslosigkeit aktiv zu werden und vor allem in der ersten Zeit der Arbeitslosigkeit die Integration von sich aus schneller zu betreiben.

Hinsichtlich der Einbindung von Social Media Netzwerken wie Facebook in die Informations- und Beratungstätigkeit der Bundesagentur für Arbeit erwähnt die Bundesagentur datenschutzrechtliche Probleme, weswegen derzeit und auch zukünftig vor allem keine Einbindung von Facebook angedacht wird. Es wird darüber nachgedacht, mit XING zu arbeiten, beispielsweise dahingehend, dass für Bewerber/innen, für die keine Stellenangebote im BA-System gefunden werden können, XING zu nutzen, um auf dieser Plattform nach Stellenangeboten zu suchen.

Beratungsinstrumente

Für den Einsatz von Beratungsinstrumenten für die Diagnose von Qualifikationen und Fähigkeiten (Potenzialerkennung), für die individuelle Karriereentwicklung sowie für Bewerbungstrainings orientieren sich Beraterinnen und Berater der Bundesagentur sehr stark an der zugrundeliegenden Beratungskonzeption. In der individuellen Karriere-entwicklung kommen auch Coachings für Wiedereinsteiger/innen zum Einsatz, nämlich im Projekt „Perspektive Wiedereinstieg“, das in Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales erstellt wurde.

Bewerbungstrainings finden online über eine Lernbörse statt, entweder am privaten Rechner oder an den PCs im BIZ. Weiters gibt es individuelle Schulungen oder Trainings für Kundinnen und Kunden mit komplexen Profillagen wie z.B. Langzeitarbeitslose, Personen, die kaum computeraffin sind usw. Diese Trainings werden als Gruppentrainings aus ca. 5 - 8 Personen bestehen und von Integrationsberaterinnen bzw. -beratern abgehalten.

Jede Agentur verfügt über mindestens eine/n Psychologin/en, die/der durch den/die Vermittler/in in den Beratungsprozess miteinbezogen werden kann. Der psychologische Dienst setzt psychologische Fragebögen oder Assessment-Center zur Erhebung von Soft-Skills (Motivation, Kommunikationsfähigkeit, usw.) ein und stellt je nach Bedarf auch andere psychologische Dienste für Kundinnen und Kunden zur Verfügung. Die Fragebögen sind online oder in Paper-Pencil verfügbar und sind vor Ort beim psychologischen Dienst von Kundinnen und Kunden auszufüllen oder zu bearbeiten.

User/innenstatistiken

Neben dem online Account, den jede Kundin bzw. jeder Kunde bei der BA erhält und über den Kommunikation, online Schulungen und dergleichen laufen können, verfügt die Bundesagentur über zwei weitere online Tools, die der Vermittlung von offenen Stellen dienen und hohe Nutzer/innenzahlen aufweisen:

> Die Jobbörse (Bundesagentur für Arbeit, 2012b) stellt ein Online-Jobportal dar, das der Stellenvermittlung dient. Im Juni 2012 verzeichnete das Tool im Durchschnitt mehr als 800T Besuche pro Tag, die durchschnittliche Anzahl an Seitenaufrufen betrug in diesem Monat rund 16 Mio. In der Jobbörse finden sich einerseits veröffentlichte Bewerbungsangebote zu einem großen Teil aus dem VerBIS (Vermittlungs-, Beratungs- und Informationsverfahren) der BA, nämlich im Juni 2012 rund 2.9 Mio Angebote, andererseits Stellensuchende auch eigenverantwortlich ein Stellenangebot schalten. Im Juni 2012 wurden rund 168T solcher Stellenangebote gezählt. Hinsichtlich der veröffentlichten Stellen zeigt sich, dass einerseits Stellen ausgeschrieben werden, für die ein Vermittlungsauftrag vorliegt (im Juni 2012 waren

dies 520T Stellen), als auch Stellen, die ein Unternehmen eigenverantwortlich veröffentlicht (hier wurden im Juni rund 1,05 Mio Stellen gezählt).
Die Mehrheit der Angebote bezog sich auf einen Arbeitsplatz (rund 435T Angebote) oder einen Ausbildungsplatz (rund 122T Angebote), weniger häufig fanden sich im Juni 2012 Praktikumsangebote (rund 5.400) oder Angebote zur Selbstständigkeit (rund 5.800 Angebote). Die Bundesagentur erhält von 132 Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern Stellenangebote über eine Schnittstelle, d.h. es erfolgt in der Regel ein gegenseitiger Datenaustausch von Bewerber/innen- und Stellenangeboten (Bundesagentur für Arbeit, 2012b).

> Der Job-Roboter (Bundesagentur für Arbeit, 2012a) stellt weitere Vermittlungsmöglichkeiten zur Verfügung, indem er Internetseiten von Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern in Deutschland, Österreich, der Schweiz und den Niederlanden nach ausgeschriebenen Stellen durchsucht. Weiters werden die Angebote aus EURES in den Job-Roboter übertragen. Jährlich sind es rund 500T zusätzliche Stellen zu den Angeboten der Jobbörse. Im Juni 2012 wurden über den Job-Roboter rund 256T Vollzeitstellen, 25T Teilzeitstellen, 26T Ausbildungsstellen und 19T Praktikumsstellen gefunden. Der Job-Roboter kann von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der BA über VerBIS aufgerufen werden, um eine Stellensuche durchzuführen (Bundesagentur für Arbeit, 2012a).

3.3.2.2 Finnland

Beratungsformen

Die Häufigkeit der angewendeten Formen von Beratung wurde vom PES Finnland folgendermaßen geschätzt: 80% der Beratungen finden Face-to-Face statt und jeweils weitere 10% online bzw. telefonisch.

Informationen über Karriere und Ausbildung werden durchschnittlich häufig Face-to-Face oder telefonisch gegeben, weniger häufig in Papierform oder online. Informationen im Vermittlungsprozess werden häufig in Papierform und telefonisch übermittelt und durchschnittlich häufig im persönlichen Kontakt sowie online.
Weiters finden Bewerbungstrainings, die Beratungselemente enthalten und interaktiv gestaltet sind, online statt. Online Services sollen in Zukunft verstärkt angeboten werden, sowohl internet-basierte Informationen als auch Begleitungs- und Beratungsservices.

Es gibt derzeit ein Europäisches Programm für Personen unter 30 Jahre, in dem eventuell weitere Tools entwickelt werden sollen. Derzeit gibt es beispielsweise für diese Gruppe Trainings, in denen der Umgang mit sozialen Netzwerken oder Medien thematisiert wird.

Um der hohen Jugendarbeitslosigkeit entgegenzuwirken, wird 2013 ein Programm umgesetzt, in dem Personen unter 25 Jahren und Hochschulabsolventinnen und -absolventen unter 30 Jahren innerhalb der ersten drei Monate der Arbeitslosigkeit entweder eine Stelle, ein on-the-job Training, Weiterbildungsmöglichkeiten (inklusive Aufnahme eines Studiums) oder die Möglichkeit an einem Workshop oder Rehabilitationsprogramm teilzunehmen, angeboten bekommen sollen (Ministry of Education and Culture, 2012).

Beratungsinstrumente

Für die Diagnose von Qualifikationen und Fähigkeiten sowie zur individuellen Karriereberatung werden Interviews, psychologische Fragebögen und Tests sowie Dokumente von Schulen und Arbeitsgeber/innen verwendet. Der Fokus der psychologischen Tests liegt auf der Erhebung von Interessen, Motivation, Fähigkeiten und Persönlichkeit. Die Tests und Befragungen finden Face-to-Face statt, Interessenstests sind beispielsweise auch online verfügbar.

Registrierte Arbeitslose erhalten einen online Account, über den sie Informationen einsehen und Tools verwenden können (Employment and Economic Development Office, 2011):

- Der Job Watch Service informiert Personen über passende Stellenangebote via e-Mail.
- Über „CV Net“ können Arbeitslose ihren Lebenslauf auf die Plattform hochladen und so von Arbeitgeber/innen, die offene Stellen anbieten, gefunden werden, sofern Kundinnen und Kunden dies wünschen.
- Train Watch Service informiert Personen via e-Mail über passende Kurse und Trainings.

Online-Beratung i.e. Sinn ist in Finnland wenig entwickelt bzw. bildet bis dato keinen Fokus, im Vermittlungsgeschehen findet sie nach den Interview-Angaben überhaupt nicht statt.

Kurzer Exkurs zum Verständnis der Relevanz persönlicher Beratung in Finnland:

Die geringe Bedeutung von online Beratung im finnischen ES korrespondiert mit einem hohen Entwicklungsstand individueller, persönlicher Beratung, die sich in Finnland sowohl über das gesamte (Aus-)Bildungs-Wesen als auch das Employment-Service erstreckt (sog. „Life Long Guidance“).

Dieses System persönlicher Begleitung durch professionelle Coaches ist zunächst primär in allen Stufen des Bildungs- und beruflichen Ausbildungssystems verankert. Es hat dort seine Wurzeln in den Steuerungs- und Beratungserfordernissen des finnischen Gesamtschulsystems (Comprehensive School bis 16, 95 Jahrgangs-% besuchen dann weiter eine dreijährige Matura-führende höhere Sekundarschule!). Hier geht es einerseits um Berufsorientierung in einer so langen Latenzstufe bzw. polytechischen Phase sowie andererseits um Hilfestellung für Dropouts bzw. diesbezüglich gefährdete Jugendliche.

Auf der ES-Ebene ist das persönliche Guidance-System dann verschränkt mit den Erfordernissen der Jugendintegration: Finnland hat aufgrund seines Bildungssystems und eines relativ hohen Jugendarbeitslosigkeits-Sockels aus den 90er Jahren statistisch gesehen eine relativ hohe „Out-Skip“-Quote (weder Beschäftigung noch reguläre Ausbildung). Diese setzt sich aber anders als in den südlichen Ländern nicht so sehr aus „Lost Generation“-Personen zusammen, sondern bildet einen hohen Stock an von „Guidance“ begleiteten Personen in Warteposition (statistisch gesehen „Sucharbeitslosigkeit“). Z.B. werden im „Youth Workshop“-Programm, das ist eine erweiterte polytechnische Phase, derzeit rund 21.000 Jugendliche in 260 Stellen betreut, weitere 11.000 Jugendliche sind im „Outreach Youth Work“ erfasst. (Dropouts, Absolvent/innen, berufliche Umorientierungskandidat/innen). Zusätzlich oder bedingt dadurch ist der finnische Arbeitsmarkt von den Unternehmen aus gesehen hinsichtlich Berufseinsteigerinnen bzw. -einsteigern hoch selektiv.

(Quelle: Ministry of Education and Culture (2012). Lifelong Guidance in Finland.)

User/innenstatistiken

User/innenstatistiken oder ähnliche Daten hinsichtlich der Anwendung von Beratung, Information und Matchingtools konnten seitens des Finnischen PES leider nicht mitgeteilt werden.

3.3.2.3 Niederlande

Beratungsformen

Beratung findet im PES Niederlande mit einer geschätzten Angabe von 80% online statt, lediglich 10% der Beratungen werden telefonisch und weitere 10% Face-to-Face abgehalten.

Dies verdeutlicht die Bedeutung der online Services im niederländischen PES und beschreibt ganz klar, wann online Beratung eingesetzt wird und wenn es zu persönlicher Beratung kommt.
Einfache, leicht beantwortbare Fragen sollen demnach online beantwortet werden. Ist dies über das Internet nicht möglich, kann sich die Kundin bzw. der Kunde an das Call-Center wenden. Wenn auch dieses nicht weiterhelfen kann, wird die Person an einen Werkcoach weitergegeben.

Hauptsächlich geht es in der Beratung darum, die arbeitslose Person zu aktivieren, wieder Arbeit zu finden und aktiv ihren Integrationsprozess in die Hand zu nehmen. Wichtigstes Ziel ist die Vermittlung von Personen zu offenen Stellen. Dies findet über einen Jobmatching-Prozess statt. Der Fokus liegt somit auf der Arbeitsvermittlung und kaum auf Bildungsberatung.

Informationen, die Teil der Beratung sein können, werden wie die Beratung selbst, sehr häufig online bereit gestellt, sehr selten via Telefon oder Face-to-Face und überhaupt nicht in schriftlicher Form. Auch hier ist die starke online Ausrichtung des PES Niederlande sowohl für Informationen über Karriere und Ausbildung als auch im Vermittlungsgeschehen sichtbar.

Die Einbindung von Social Media Netzwerken wird auch in den Niederlanden aufgrund von datenschutzrechtlichen Problemen als problematisch beschrieben. Es gab ein Pilotprojekt eines Social Networks für hochausgebildete Arbeitssuchende, denen die Plattform für gegenseitige Hilfe und zur Organisation von Workshops, usw. verfügbar war.

Was allerdings angestrebt wird, ist die Einbindung der online Tools als Smartphone Apps, so wie es derzeit beispielsweise bereits über das iPhone möglich ist, Jobangebote zu verschicken.

Beratungsinstrumente

Für die Diagnose von Qualifikationen, Fähigkeiten, also zur Potenzialerkennung werden psychologische online Fragebögen zur Selbsteinschätzung vorgegeben, die dem Kundinnen- und Kundenprofiling dienen. Hierzu zählen drei online Profilinginstrumente (UWV Werkbedrijf, 2012c):

a) Work predictor – „Werkverkenner“: liefert eine Prognose der Jobmöglichkeiten bzw. Stellenangebote basierend auf Beruf und Region.

b) Kompetenztests: erheben Kompetenzen, Interessen sowie Werte bezüglich Arbeit und Karriere. Die Ergebnisse liefern Berufsvorschläge und Auskünfte sowie Hinweise für passende Berufe.

c) Personal profiler – „Persoonsverkenner“: Dieses Tools schlägt Berufe vor, die aufgrund von persönlichen Charakteristika zu einer Person passen. Für die Erstellung des Tools wurde ein Pilotprojekt ins Leben gerufen, das in einer der Provinzen umgesetzt und evaluiert wurde, um eine Ausrollung des Tools 2013 fortzuführen.
Hierfür wurde breite Forschung betrieben, um schlussendlich ein Verfahren zur Verfügung stellen zu können, das die wichtigsten Komponenten erfasst, die für die Rückkehr aus der Arbeitslosigkeit zur Arbeit relevant sind; das können Kompetenzen, Motivation, usw. sein. Das Instrument soll Stärken und Schwächen erheben und wird für einen ausgewählten Kundenstamm nach Ausrollung eingesetzt, bei dem angenommen wird, dass der Einsatz hilfreich sein kann. Für die Ermittlung dieser Kundinnen und Kunden müssen noch weitere Kriterien erforscht und festgesetzt werden.

Die Instrumente stehen ebenfalls über die werkm@p zur Verfügung, wobei Erklärungen und Instruktionen persönlich erfolgen werden, um die Kundinnen und Kunden damit nicht allein zu lassen.

Online Tools, die konkret für die Suche von Stellenangeboten oder Berufsvorschlägen zur Verfügung stehen, sind (UWV Werkbedrijf, 2012c):

> Atlas of competencies: Dieses Tool verbindet Kompetenzen und Interessensbereiche einer Person mit Möglichkeiten auf dem Arbeitsmarkt und Informationen über Ausbildungen und Berufe.
> WAJONG Atlas: Verbindet Berufspräferenzen und berufliche Interessensbereiche mit Berufen für gering qualifizierte behinderte Personen.

In Entwicklung stehen ein Dahsboard für Kundinnen und Kunden, also eine Art Instrumententafel zum Thema „My way to work – Mijn weg naar werk“, mehr Angebote hinsichtlich e-learning, Webinare, Filme/Videos und Spiele sowie automatische Beratung und Auskunft mit business intelligence, einem Informationsdienst (UWV Werkbedrijf, 2012c).

Was die individuelle Karriereentwicklung anbelangt, so zeigte sich, dass das PES in den Niederlanden hier keine aktive Rolle einnimmt. Die Verantwortung hierfür liegt bei den Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern bzw. bei den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern selbst.

Bewerbungstrainings finden online via e-learning oder Webinare statt. Weiters finden sich Informationen auf der Homepage. Persönliche Kurztrainings mit dem Ziel einer schnellen Reintegration finden lediglich für spezielle Arbeitslosengruppen statt, wie z.B. Personen mit Behinderung.

User/innenstatistiken

Hinsichtlich der User/innenstatistiken werden zum Einen die Schritte der digitalen Anmeldung analysiert, d.h. wie lange benötigt eine Kundin bzw. ein Kunde, bis der nächste Schritt der Anmeldung (z.B. Eingabe der Ausbildungen, Sprachen, Beschäftigungsverhältnisse, usw.) begonnen wird. Dies dient auch einer userInnenfreundlichen Gestaltung der werkm@p und des online Accounts für Kundinnen und Kunden. Hierfür werden Performance und Verfügbarkeit der werkm@p kontinuierlich überwacht.
Weiters wurden für die vorliegende Studie Zahlen über die Benutzung der werkm@p zur Verfügung gestellt. 74% der Kundinnen und Kunden verwenden derzeit die werkm@p. 83% der Neuregistrierungen werden bereits digital absolviert. Die durchschnittlichen Ladezeiten der Webseiten werden mit 1,4 Sekunden angegeben sowie eine äußerst hohe Zugänglichkeit mit wenigen Ausfällen oder Problemen beschrieben.

3.3.2.4 Ungarn

Beratungsformen

Hinsichtlich der verwendeten Beratungsformen zeigen die Ergebnisse, dass Beratung zu geschätzten 60% im persönlichen Kontakt stattfindet. Lediglich geschätzte 10% der Beratung findet in einem online Setting statt, jeweils weitere 5% in Papierform bzw. telefonisch. Geschätzte 20% der Beratungen werden ausgelagert. Hierbei handelt es sich in erster Linie um Leistungen für Kundinnen bzw. Kunden in speziellen Situationen, mit tiefer greifenden, ev. auch psychischen Problemen, die intensivere Beratung und Betreuung benötigen. Das heißt, dass die Standardberatung vom PES übernommen wird, spezielle Fälle an externe Institutionen oder Personen weitergegeben werden.

Es zeigt sich ein schwacher, insgesamt aber wenig bedeutsamer Trend in Richtung online Beratung. Diese Beratungsform wird von Kundinnen und Kunden eher wenig angenommen. e-Learning, Webinare und dergleichen stellen für diese oft neue komplexe Veränderungen dar, sodass diese Personen den Face-to-Face Kontakt klar bevorzugen.

Aufgrund dessen findet das Thema Einbezug von Social Media derzeit wenig Beachtung.

Die Frage nach der Differenzierung zwischen online und persönlicher Beratung wird durch das PES hinsichtlich der verwendeten Technologie beantwortet, die den größten Unterschied darstellt. Vom Berater bzw. von der Beraterin werden für die online Beratung als auch für die persönliche Beratung dieselben sozialen Kompetenzen benötigt. Für online Beratung sind darüber hinaus noch gewisse technischen Skills von Bedeutung.

Weiters unterscheiden sich die beiden Beratungsformen durch unterschiedliche Kommunikationsweisen wobei bei der online Kommunikation oft weniger Feedbackschleifen zu Stande kommen, keine Stimmfarben oder Mimik und Gestik beachtet werden können, die im persönlichen Gespräch wahrnehmbar sind.

Informationen über Karriere und Ausbildung werden im Ungarischen PES sehr häufig Face-to-Face gegeben, häufig wird auch die online Beratungsform genutzt, hingegen selten die Papierform oder telefonisch. Informationen im Vermittlungsprozess hingegen werden sowohl online als Face-to-Face sehr oft übermittelt, eher seltener in Papierform oder telefonisch.
Das heißt, neben der Möglichkeit, Informationen im persönlichen Gespräch weiterzugeben, gibt es die Möglichkeit standardisierte Informationswege online zur Verfügung zu stellen, vor allem für diejenigen, die mit den Internet-Formaten vertraut und selbst Informationen zu suchen imstande sind. Es wurden beispielsweise FAQs für jede PES-Aktivität zusammengestellt, die online den Kundinnen und Kunden zur Verfügung stehen.

Beratungsinstrumente

Für die Diagnose von Qualifikation und Fähigkeiten sowie in der individuellen Karriereentwicklung werden Face-to-Face Interviews und strukturierte psychologische Fragebögen (Papier-Bleistift oder elektronisch) vorgegeben, um die Selbsteinschätzung zu Motivation und Fähigkeiten zu erheben. Ebenso werden für Bewerbungstrainings Interviews und Fragebögen eingesetzt sowie Gesundheitsvorsorge als Zugangsvoraussetzung durchgeführt.

Online Beratung findet derzeit für Karriereberatung statt, wobei es hier hauptsächlich um die Bereitstellung von Information auf unterschiedlichen Portalen geht. Auch Bewerbungs-trainings werden online angeboten im Sinne von Tipps und Tricks für eine erfolgreiche Bewerbung. Diese Trainings finden jedoch auch als Gruppentrainings statt, in denen Kundinnen und Kunden aufgrund der Gruppendynamik auch voneinander lernen können.

User/innenstatistiken

Statistiken hinsichtlich der Verwendung von online Tool konnten aus dem PES Ungarn leider nicht zur Verfügung gestellt werden.

3.3.2.5 Ländervergleich

Beratungsformen

Wie in Tabelle 15 und Abbildung 7 ersichtlich, unterscheiden sich die untersuchten PES hinsichtlich ihrer angebotenen Beratungsformen.

Herausstechend ist dabei vor allem die Angabe aus den Niederlanden, wo vor allem online Beratung zu geschätzten 80% sehr stark betrieben wird. In Finnland und Ungarn findet Beratung vor allem im persönlichen Kontakt steht. Das PES Deutschland bietet hingegen eine Mischung aus allen Beratungsformen (online, Face-to-Face, telefonisch und schriftlich) an.

Tabelle 15: Häufigkeit der angewendeten Beratungsform/-art (Quelle: HILL-AMC, 2012)

Beratungsform	sehr häufig	häufig	durch-schnittlich	weniger häufig	gar nicht
Schriftlich	DE			NL	FIN
Telefonisch	DE			NL, FIN	
Face-to-Face	HU	DE, FIN		NL	
Online	DE, NL			FIN	
Andere (Externe?)				DE	

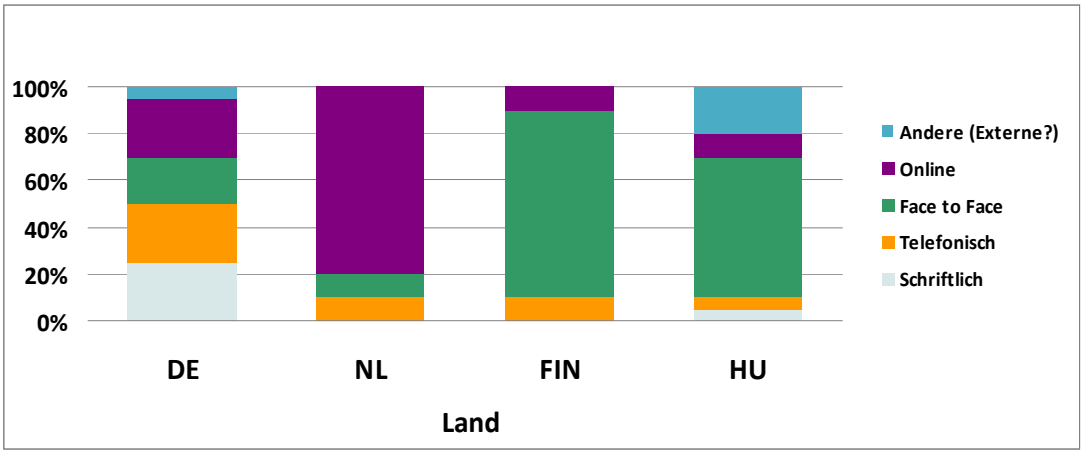


Abbildung 7: Beratungsformen in Prozent im Ländervergleich (Quelle: HILL-AMC, 2012)

Abbildungen 8 und 9 geben eine Übersicht der verwendeten Informationsformen im Ländervergleich.

Auch hier zeigt sich ein ähnliches Bild wie bei den Beratungsformen: Niederlande setzt sowohl bei Information über Beruf und Bildung als auch im Vermittlungsgeschehen hauptsächlich auf die online Form, weniger häufig werden telefonisch und Face-to-Face Informationen übermittelt. Das PES Deutschland gibt Informationen über Beruf und Bildung hauptsächlich auf Face-to-Face und online weiter, etwas weniger häufig telefonisch. Information im Vermittlungsgeschehen werden hingegen hauptsächlich telefonisch und Face-to-Face übermittelt.

Das PES Ungarn gibt Information sowohl über Beruf und Bildung als auch im Vermittlungsgeschehen hauptsächlich im Face-to-Face Kontakt weiter und nutzt auch die online Informationsform.

Finnland nutzt für die Informationsgabe im Vermittlungsgeschehen häufig die telefonische und schriftliche Form, durchschnittlich häufig online und Face-to-Face.

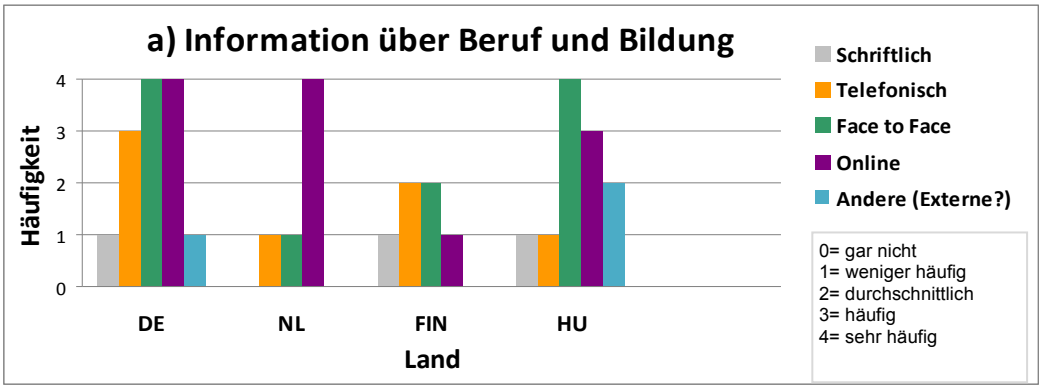


Abbildung 8: Anteil der jeweiligen Form der Information für Arbeitssuchende (geschätzt; Quelle: HILL-AMC, 2012)

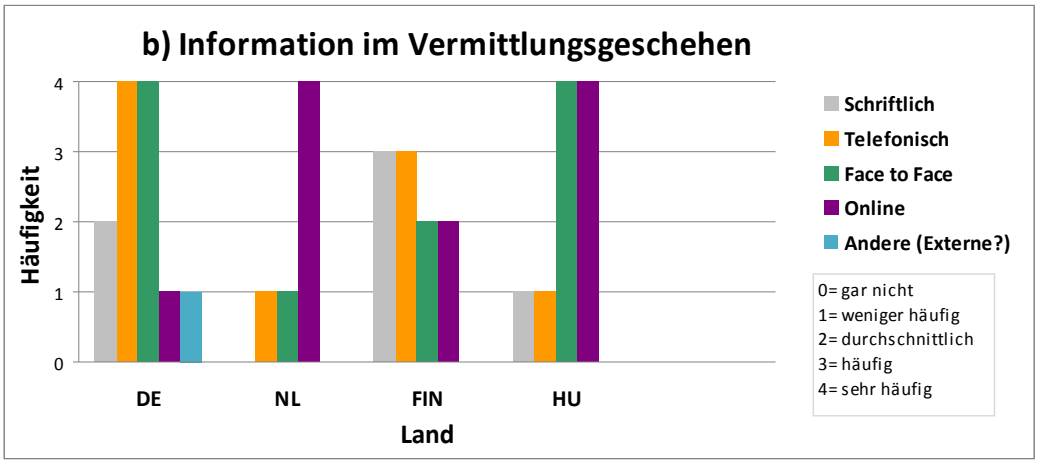


Abbildung 9: Anteil der jeweiligen Form der Information für Arbeitssuchende (geschätzt; Quelle: HILL-AMC, 2012)

Tabelle 16 liefert eine Übersicht zur Abgrenzung zwischen online und persönlicher Beratung im Ländervergleich. Eine klare Unterscheidung für die Frage „Wo hört online Beratung auf, wo beginnt persönliche Beratung“ findet man ausschließlich im PES Niederlande, wo persönliche Beratung lediglich jene Kundinnen und Kunden erhalten, die ein Handikap haben bzw. Spezialfälle darstellen.

Tabelle 16: Abgrenzung online und persönliche Beratung (Quelle: HILL-AMC, 2012)

DE	NL	FIN	HU
- keine Festlegungen - Thema auf Agenda	- Unterscheidung Arbeitslose & solche mit Behinderung: - Arbeitslose: online Service für 3 Monate. Dann: Interview als Beratung (entscheidet, ob online Services weitergeführt werden) - Jobsuchende mit Behinderung: grundsätzlich individuelle Beratung	- keine online - "Beratung" in der Vermittlung - online Kurse für Bewerbung enthalten Beratungs-elemente – interaktiv (Social Media Training)	- Hauptunterschied nur in Technologie, da selbe Berater/innen-kompetenzen benötigt werden - Online: technische Skills werden zusätzlich eingesetzt

Beratungsinstrumente

Eine Übersicht der verwendeten Beratungsinstrumente liefert Tabelle 17. Hauptsächlich werden in den untersuchten PES Interviews, Selbsteinschätzungsbögen und psychologische, standardisierte Fragebögen vorgegeben. Fragebögen sind meist sowohl in Papier-Bleistift-Form als auch elektronisch verfügbar.

Die Niederlande nehmen auch hier eine Sonderstellung ein, indem sie ihre Tools und Fragebögen auch online den Kundinnen und Kunden zur Verfügung stellen bzw. in Zukunft stellen möchten. Es wird betont, dass sie Instruktion und Erklärung zum Tool jedoch persönlich oder telefonisch erfolgen muss.

Tabelle 17: Beratungsinstrumente bei der Beratung von Kundinnen und Kunden (Quelle: HILL-AMC, 2012)

DE	NL	FIN	HU
Beratungsinstrumente für die Diagnose von Qualifikationen und Fähigkeiten, Potentialerkennung			
- Anwendung der BA-Beratungskonzeption - Einbezug des Psychologischen Dienstes (Fragebögen, Interviews)	- Work Predictor - Kompetenztest - Job Opportunities - Personal Profiler (Pilotprojekt) - e-learning, Webinare	- Interviews - Fragebögen - Dokumente absolvierter Schulen und früherer Arbeitgeber - Psychologische Tests	- Face-to-Face Interviews - Fragebögen (Papier/Bleistift oder online)
Beratungsinstrumente für die individuelle Karriereentwicklung			
- Anwendung der BA-Beratungskonzeption - Einbezug des Psychologischen Dienstes (Fragebögen, Interviews)	- keine aktive Rolle in individueller Karriereentwicklung	- Interviews - Fragebögen - Dokumente absolvierter Schulen und früherer Arbeitgeber - Psychologische Tests	- Face-to face Interviews - Fragebögen
Beratungsinstrumente für Bewerbungstrainings (Bewerberportale, individualisierte Schulungen, usw.)?			
- Anwendung der BA-Beratungskonzeption - Einbezug des Psychologischen Dienstes	- Trainings für Arbeitssuchende mit Behinderung (Kurztrainings) - Sonst: e-learning, Webinare		- Interviews - Fragebögen - Gesundheits-untersuchung als Eintritts-bedingung

3.3.3 Qualitätsstandards und Ausbildung von Berater/innen im Ländervergleich

Einen weiteren Vergleichsschwerpunkt der Befragung bildete eine Analyse von Qualitätsstandards in der Beratungstätigkeit in Abhängigkeit von den angewendeten Beratungsinstrumentarien und dem jeweiligen Ausbildungssystem für Berater/innen. Es wurde weiters untersucht, welchen Stellenwert und Verbindlichkeit diese Standards aufweisen und welche Evaluierungsmaßnahmen und Aktivitäten zur Qualitätssicherung gesetzt werden, um den Beratungserfolg zu evaluieren und sicherzustellen.

3.3.3.1 Deutschland

Aus- und Weiterbildung der Beraterinnen und Berater

Um als Beraterin oder Berater der BA tätig zu sein, ist Maturaniveau oder ein Fachhochschulabschluss notwendig. Weiters ist es auch möglich, Personen mit entsprechendem Mittelschulabschluss zur Vermittlungs-/Beratungsfachkraft weiter zu entwickeln oder Quereinsteiger/innen mit dieser Aufgabe zu betrauen.

Es gibt drei Arten von Auszubildenden an der Bundesagentur für Arbeit:

> Personen, die eine Regelschule, z.B. Realschule besucht haben, für die es eine duale Ausbildung gibt.
> Personen mit Abitur/Matura oder Fachhochschulreife, die ein duales Studium absolvieren können. Auf Universitäts- oder Fachhochschulniveau findet sich die HdBA, Hochschule der Bundesagentur für Arbeit, eine Verwaltungsschule, die für Personen mit Matura/Abitur sowie auch für Quereinsteiger/innen, dazu zählen alle Hochschulabschlüsse sowohl an Universitäten als auch an Fachhochschulen, die Ausbildung zur Vermittlungs- und Beratungsfachkraft ermöglicht. Ziel ist es, die Studierenden nach ihrem Studium in die BA zu übernehmen. Pro Jahr absolvieren ca. 300 – 500 Studierende die Ausbildung an der HdBA, die 3 Jahre dauert.
> Trainee-Programm, das Personen nach dem Studium absolvieren, die in der BA angestellt werden.

Die Grundqualifizierung für Personen, die als Vermittlungsfachkraft oder Beratungsfachkraft angestellt werden, kann zwischen drei bis fünf Monate dauern. Dies ist abhängig vom jeweiligen Ausbildungshintergrund der Person. Hierfür gibt es Entwicklungsprozesse, die unterschiedliche Phasen mit Seminaren, Workshops, usw. durchlaufen. Für diese Mitarbeiter/innenqualifizierung bietet die BA sogenannte Patinnen- bzw. Patenprogramme an, in denen Mitarbeiter/innen einen Paten zur Seite gestellt bekommen, der sie begleitet, dies ist meist ein/e erfahrene/r Mitarbeiter/in auf dem jeweiligen Gebiet (Bundesagentur für Arbeit, 2012c,d).

Hinsichtlich der Weiterbildungsangebote für Berater/innen werden in der BA nicht verpflichtende Weiterbildungen zu folgenden Problemgruppen angeboten: Jugend/Lehre, Selbstständige/Gründungsberatung, Aktivierung aus subventionierter Arbeit (Kurzarbeit, Niedriglohn, u.Ä.), Migrantinnen und Migranten.

Vor allem wird auf die Qualifizierungen für Zielgruppen der gesundheitlich eingeschränkten Personen hingewiesen, für die eine Ausbildung zur/m Fallmanager/in notwendig ist. Die Zielgruppen der gesundheitlich eingeschränkten Personen sowie der Personen mit akademischen Berufen bilden einen wichtigen Schwerpunkt in der Qualifizierung, ebenso wie die Gruppe der Arbeitgeber/innen.

Qualitätsstandards und Evaluierungsmaßnahmen

Qualitätskriterien bzw. -standards für die Beratung bilden die bereits angeführten Standardsequenzen der BA-Beratungskonzeption (Bundesagentur für Arbeit, 2012e).
Diese gelten als Grundlage für Hospitationen durch die Teamleiter/innen und für etwaige Nachschulungen. Für die Qualifizierung zum/zur Fallmanager/in (bzw. zukünftig auch zur/m Integrationsberater/in) gelten die Regelungen der Zertifizierung.

Das Konzept der Standardsequenzen beinhaltet Beschreibungen von Aufgaben, Themen und Fragestellungen sowie die dafür einzusetzenden Methoden und Techniken, die in den BA-Beratungsformaten, nämlich Orientierungs- und Entscheidungs- sowie integrationsbegleitende Beratung, immer wieder kehren. Neben der systematischen Beschreibung der Prozessschritte liefern die Standardsequenzen somit ein wirkungsorientiertes Methodenrepertoire und formulieren Standards zur Beurteilung der Beratungsqualität und für die Qualifizierung von Beraterinnen und Beratern sowie Vermittlerinnen und Vermittlern (Bundesagentur für Arbeit, 2010a-d, 2012e).

Die Beratungskonzeption leistet somit einen Beitrag zur Qualitätssicherung. Besonderes Augenmerk wird auf die Strukturierung des Beratungs- und Problemlösungsprozesses im Sinne von Prozessschritten und das Methodenrepertoire gelegt, woraus sich auch Qualifizierungsangebote für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BA ergeben können (Bundesagentur für Arbeit, 2010a-d, 2012e).

Die Qualitätssicherung der beruflichen Beratung basiert laut Grundlagenpapier auf unterschiedlichen Instrumenten (Bundesagentur für Arbeit, 2010a-d):

- Befragung von Kundinnen und Kunden;
- Reflexion und Austausch durch kollegiale Beratung und Praxisberatung;
- Hospitation durch Teamleiter/innen zur Prüfung der methodischen Kompetenz und Prüfung der Qualitätsstandards;
- indirekte Qualitätssicherung über geschäftspolitische Ziele.

Die Aktivitäten zur Qualitätssicherung sollen von den Regionaldirektionen und Agenturen ausgeführt werden. Das heißt, die konkrete Ausgestaltung des Qualitätssicherungsprozesses liegt in deren Verantwortung. Es gibt keine übergreifenden Vorgaben zur Qualitätsprüfung und -sicherung.

3.3.3.2 Finnland

Aus- und Weiterbildung der Beraterinnen und Berater

Berater/innen und Vermittler/innen weisen im Finnischen PES einen sehr breiten Ausbildungshintergrund auf. Im Bildungsbereich gibt es spezielle Ausbildungen für Berater/innen.

PES-Karriereberater/innen sind ausgebildete Psychologinnen und Psychologen, die weitere Trainings während ihrer Karriere erhalten. Eine allgemeine Regelung besagt, dass Beraterinnen und Berater, die begleitend tätig sind, auch eine Ausbildung zum/zur Lehrer/in absolviert haben müssen (Ministry of Education and Culture, 2012).

Zwei Finnische Universitäten (University of Eastern Finland und Jyväskylä) bieten ein Masterstudium mit dem Schwerpunkt Beratung und der Möglichkeit einer zusätzlichen Lehrqualifikation an. Weitere Universitäten bieten ebenfalls Qualifizierungen für spezielle Beratung oder Trainings und Kurse an.

Für die Weiterbildung von Beraterinnen und Beratern werden interne und externe Trainings angeboten (Ministry of Education and Culture, 2012).

Hinsichtlich der Frage nach speziellen Ausbildungsprogrammen für Beraterinnen und Berater für die Beratung spezieller Gruppen wie Jugend/Lehre, Langzeitarbeitslosigkeit, Migrantinnen und Migranten, usw., wurde darauf hingewiesen, dass keine speziellen internen Programme verfügbar sind, jedoch einzelne Kurse diesbezüglich angeboten werden.

Qualitätsstandards und Evaluierungsmaßnahmen

Für die Beratung liegen beim Finnischen PES unterschiedliche Handbücher für unterschiedliche Situationen auf, wobei es kein übergreifendes, allgemeines Handbuch gibt. Die Prozesse sind jeweils kund/innenspezifisch angepasst.

Derzeit findet ein Entwicklungsprozess statt, in dem ein Qualitäts- und Evaluationssystem erstellt wird. Das Finnische PES findet sich zurzeit in einem strukturellen Umbruch bezüglich Beratung und Information, der im März 2013 finalisiert werden soll.

3.3.3.3 Niederlande

Aus- und Weiterbildung der Beraterinnen und Berater

Für die Ausbildung zur Beraterin bzw. zum Berater gibt es in den Niederlanden keine eigene Ausbildungseinrichtung wie dies beispielsweise in Deutschland der Fall ist. Die Ausbildung findet über das niederländische Bildungssystem statt. Um als „Werkcoach" tätig zu sein, wird ein Hochschulabschluss vorausgesetzt.

Nichtverpflichtende Weiterbildungsprogramme für Berater/innen gibt es für die Gruppen Jugendliche/Lehre, Selbstständige/Gründungsberatung, Aktivierung aus subventionierter Arbeit (Kurzarbeit/Niedriglohn, etc.). Einige Berater/innen arbeiten ausschließlich mit speziellen Zielgruppen.
Beispielsweise für die Gruppe der Arbeitssuchenden mit Handikap wird eine spezielle, tiefer gehende und verpflichtende Weiterbildung angeboten aufgrund des Komplexitätsgrades in dieser Gruppe.

Qualitätsstandards und Evaluierungsmaßnahmen

Das PES Niederlande verfügt über eine Art Beratungsmodell, in dem alle Dienstleistungen und Zielgruppen angeführt sind. D.h. für jede Zielgruppe finden sich Basisdienstleistungen, intensive Dienstleistungen im Sinne von Face-to-Face Beratungen sowie online Dienstleistungen. Weiters gibt es zielgruppenübergreifende Dienstleistungen sowie jene, die nur vor Ort in einem Local Office angeboten werden. Auf Ebene jeder Zielgruppe findet ein Monitoring statt, um auch das Einhalten der Vereinbarungen und Regeln zu überprüfen. Durch das Beratungsmodell und den daraus ableitbaren Standards haben Beraterinnen und Berater, sogenannte Werkcoaches, die Möglichkeiten, sich je nach Kund/innengruppe über verfügbare Dienstleistungen und Prozesse zu informieren und danach vorzugehen.

Ein weiterer Qualitätsstandard liegt im Rollen-Portfolio der Werkcoaches, das Tätigkeiten, Wissen, Ergebnisse und Kompetenzen umfasst und dem Werkcoach mehr Verantwortung hinsichtlich Klientinnen und Klienten, Markt und Werte (UWV Werkbedrijf, 2012b) zuordnet. Das heißt, auch bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern findet sich die Empowerment-Strategie wieder. Die Rolle des PES hat sich geändert, von einer fachlichen hin zu einer motivierenden und aktivierenden Beratung. Die Rolle der früheren Sozialarbeiter/innen hat sich zum Coach gewandelt, der/die Klient/innen zu mehr „self service" im Sinne von Eigenverantwortung und Empowerment motivieren soll und diesen zur Seite steht, unter Einbezug der e-Kanäle.

Werkcoaches sollen methodologisch und reflektierend vorgehen, im Sinne des Modells plan-do-check-act. Um dies auch umzusetzen, werden HR Cycles, Lernen bzw. Trainings on und off the job sowie Zertifizierungen zur Qualitätssicherung unternommen (UWV Werkbedrijf, 2012b).

Das Rollenportfolio umfasst unterschiedlichste Rollen, die die Werkcoaches einnehmen, z.B. Coach, Unterhalter/in, Networker/in, Informationsmanager/in, Leader/in, Berater/in, usw. (UWV Werkbedrijf, 2012b).

Ein bis zweimal pro Jahr werden Mitarbeiter/innengespräche durchgeführt, um Themen zu besprechen, Rollen zu reflektieren, Aktivitätspläne und Ziele sowie Ergebnisse zu besprechen.

Ein quantitatives Instrument zur Qualitätssicherung stellt das Management Portal dar. Dieses dient dazu, Daten, wie z.B. die Anzahl an Stellenangeboten, die ein/e Mitarbeiter/in einem Arbeitslosen übermittelt, aufzuzeichnen.
In Übereinkunft mit dem Ministerium wurden gewisse Kriterien und Indikatoren festgelegt, die eine Region, eine Ortstelle, ein/e Mitarbeiter/in in einem gewissen Zeitraum erbringen muss.
Den wichtigsten Indikator für die Qualitätssicherung stellt der „Out-flow" dar, also die Anzahl an Personen, die erfolgreich vermittelt wurden. Auch weitere Daten oder Zahlen werden als Indikatoren herangezogen.

Aktivitäten zur Qualitätssicherung wie Zielsetzungen und deren Überprüfung werden somit zentral vorgegeben. Die zentralen Informationen lassen sich in weiterer Folge für Regionen, Ortsstellen und Mitarbeiter/innen ausarbeiten. Das Management Portal ist für alle Personen des PES zugänglich, somit ist es ein offenes und transparentes Instrument.

3.3.3.4 Ungarn

Aus- und Weiterbildung der Beraterinnen und Berater

Um als Beraterin bzw. Berater im ungarischen PES tätig zu sein, ist eine Fach- oder Hochschulausbildung notwendig. Auf beiden Ebenen steht weiterführend eine spezialisierte Diplomausbildung zur Verfügung. Hierbei gibt es keine eigene PES-Institution für die Ausbildung zum/r Berater/in, sondern die Ausbildung wird an Universitäten oder Fachschulen angeboten. Nach Abschluss können Personen eine Beratungstätigkeit im PES oder in anderen Organisationen oder Unternehmen einnehmen. Die Diplomausbildungen dauern 3 oder 5 Jahre, wobei letzteres einen wissenschaftlicheren und akademischeren Anspruch hat. Weniger als 20% der PES-Berater/innen haben einen solchen Abschluss, die meisten absolvieren die 3-jährige Ausbildung. Jene, die die 5-jährige Ausbildung abschließen, widmen sich in ihrer Berater/innentätigkeit Spezialfällen.

Spezielle nicht verpflichtende Weiterbildungsprogramme für Berater/innen bietet das PES für die Gruppen Jugend/Lehre, Selbstständige/Gründungsberatung, Aktivierung aus subventionierter Arbeit (Kurzarbeit/Niedriglohn, etc.), Frauenförderung, Migrantinnen und Migranten sowie Out-Skips an.

Qualitätsstandards und Evaluierungsmaßnahmen

In der Beratung des Ungarischen PES finden sich unterschiedlich Guidelines für Leistungen und den Jobmatchingprozess, genauso wie für Services, die extern angeboten werden. Vor allem liegt den PES-Beratungsaktivitäten und -leistungen ein neues Phare-Model Handbuch zugrunde. Dieses Handbuch entstammt aus dem Phare-Projekt und umfasst Meilensteine für die weitere Vorgehensweise des PES.

Es gibt einen Verhaltenskodex für Services, eine Beschreibung, wie externe Services zugekauft und angeboten werden sollen. Weitere Handbücher neben dem Phare-Handbuch beziehen sich jeweils auf spezifische Services des PES.

Qualitätskriterien und -standards der Beratung werden mithilfe des Qualitätsmanagement-systems EFQM beschrieben und überprüft.

Für Aktivitäten der Qualitätssicherung stehen dem PES zwei Quellen zur Verfügung: Zufriedenheitsbefragung von Partnerinnen bzw. Partnern sowie eine Selbstevaluation, die beide für das PES von gleicher Bedeutung sind. Die Aktivitäten zur Qualitätssicherung werden sowohl zentral als lokal in den Offices oder Regionen durchgeführt, um sowohl lokales Feedback zu erhalten als auch auf nationaler Ebene Daten zu erhalten.

3.3.3.5 Ländervergleich

Aus- und Weiterbildung der Beraterinnen und Berater

Einzig das PES Deutschland verfügt über eine eigene Institution für die Ausbildung von Beraterinnen und Beratern. In allen anderen Ländern wird die Ausbildung der Beraterinnen und Berater über das reguläre Bildungssystem zur Verfügung gestellt. Tabelle 18 liefert einen Überblick der Grundqualifizierungen der Beratung.

Tabelle 18: Ausbildung für Berater/innen (Quelle: HILL-AMC, 2012)

DE	NL	FIN	HU
- Ausbildung an HdBA - Quereinsteiger/innen: Hochschul- oder FH-Studium ohne spez. Fachrichtung - Grundqualifikation für Vermittlungs-fachkräfte	- Keine eigene Institution - Bildungssystem: Hochschul- oder Fachhoch-schulniveau	- Berater/innen: breiter Ausbildungshinter-grund (abhängig davon, wo Personen arbeiten) - Im Bildungssystem: spezielle Berater/innen-Ausbildung - Im PES: Karriere- und Vermittlungs-berater/innen standardmäßig Psycholog/innen (zusätzliche Trainings möglich)	- Keine eigene Institution - Spezielles Diplom – 3 oder 5-jährige Ausbildung.

In Tabelle 19 werden spezielle Weiterbildungen für Beraterinnen und Berater hinsichtlich Spezialgruppen angeführt.

Tabelle 19: Vorhandensein spezieller Weiterbildungen für Berater/innen hinsichtlich der angeführten Gruppen (Quelle: HILL-AMC, 2012)

	Spezielle Weiterbildung			*Verpflichtung der Weiterbildung*	
Gruppe	*Ja*	*Nein*		*Ja*	*Nein*
Jugend/Lehre	DE; HU; NL	FIN			DE; HU; NL
Selbstständige/ Gründungsberatung	DE; HU; NL	FIN			DE; HU; NL
Langzeitarbeitslose		DE; HU;FIN			DE; HU
Alter 50+	HU; NL	DE, FIN			DE; HU; NL
Aktivierung aus subventionierter Arbeit (Kurzarbeit/Niedriglohn u.ä.)	DE; HU	FIN			DE; HU
Frauenförderung	HU	DE, FIN			DE; HU
Migrantinnen und Migranten	DE; HU	FIN			DE; HU
Out-Skips (ohne Job, Ausbildung, Training/Umschulung)	HU	FIN			DE; HU

Qualitätsstandards und Evaluierungsmaßnahmen

Jedes der untersuchten PES bis auf Finnland verfügt über Qualitätsstandards und ein -sicherungssystem, die jedoch unterschiedliche Grundlagen aufweisen: Standardsequenzen in Deutschland, qualitative und quantitative Instrumente in den Niederlanden, Qualitäts-sicherungssystem EFQM in Ungarn.

In Finnland findet bis März 2013 ein Prozess zur Entwicklung eines Qualitäts- und Evaluationssystems statt. Die Wichtigkeit eines solchen Systems zur Qualitätssicherung ist somit in allen 4 Ländern sichtbar. Tabelle 20 liefert eine Übersicht zum Thema.

Tabelle 20: Vorhandensein von Qualitätsstandards/-kriterien für die Beratung (hinsichtlich Ausbildungssystem, Instrumentarien, usw.; Quelle: HILL-AMC, 2012)

DE	NL	FIN	HU
- Für Standardsequenzen der BA-Beratungs-konzeption: Qualitätsstandards (Grundlage für Hospitationen durch Teamleiter/innen und für Nachschulungen) - Fallmanager/innen (bzw. zukünftig auch Integrations-berater/innen): Regelungen der Zertifizierung - Aktivitäten zur Qualitäts-sicherung liegen in der Verantwortung der Agenturen	- qualitative und quantitative Instrumente - Werkcoach - Management-portal - Zentrale Steuerung der Aktivitäten zur Qualitätssiche-rung	- Prozess zur Entwicklung von Qualitäts- und Evaluations-systemen in Gang (bis März 2013)	- Qualitäts-sicherungs-system EFQM

4. AUSBLICK UND EMPFEHLUNGEN

Die vorliegende Länderstudie hat einen ersten vergleichenden Einblick in die Beratungs- und Informationsleistungen von 4 Europäischen Ländern geliefert und somit tendenzielle Vorhaben und Zukunftsperspektiven der Länder in ihrer Beratungstätigkeit aufgezeigt.

Empfehlenswert wäre es, im Sinne eines Benchmarks und aufgrund der größeren Aussagekraft in einem Folgeprojekt weitere europäische Länder hinsichtlich der analysierten Thematik zu untersuchen, um mögliche Trends der europäischen Public Employment Services aufzuzeigen und deren Schwerpunkte in Europa zu verdeutlichen.

Die vorliegende Studie liefert erste Ergebnisse in diese Richtung, die allerdings nur landesspezifisch interpretiert werden dürfen und noch keine übergreifenden, verallgemeinernden Aussagen liefern. Hierfür sollten weitere 5 bis 6 Länder hinzugezogen werden. Interessant wären beispielsweise zu betrachten Belgien, England, Schweden, Dänemark und Italien.

5. QUELLENVERZEICHNIS

Bundesagentur für Arbeit (2012a). Statusbericht Job-Roboter.

Bundesagentur für Arbeit (2012b). Statusbericht. Die JOBBÖRSE – Deutschlands meistgeklicktes Online-Jobportal.

Bundesagentur für Arbeit (2012c). Grundqualifizierung für neu angesetzte Beratungsfachkräfte U25/BB.

Bundesagentur für Arbeit (2012d). Grundqualifizierung SGB III – Entwicklungsprozess von neu angesetzten Vermittlungsfachkräften.

Bundesagentur für Arbeit (2012e). BA-Beratungskonzeption.Reader.

Bundesagentur für Arbeit (2010a). Beratungskonzeption der Bundesagentur für Arbeit. Band I: Handbuch für Berufsberaterinnen und Berufsberater.

Bundesagentur für Arbeit (2010b). Beratungskonzeption der Bundesagentur für Arbeit. Band II: Handbuch für Arbeitsvermittlerinnen und Arbeitsvermittler.

Bundesagentur für Arbeit (2010c). Beratungskonzeption der Bundesagentur für Arbeit. Band III: Handbuch für Beraterinnen und Berater behinderter Menschen.

Bundesagentur für Arbeit (2010d). Beratungskonzeption der Bundesagentur für Arbeit. Band IV: Handbuch für Arbeitsvermittlerinnen und Arbeitsvermittler behinderter Menschen.

Bundesagentur für Arbeit: www.arbeitsagentur.de

Duell, N., Grubb, D. & Singh, S. (2009). OECD. Social, Employment and Migration Working Papers. Activation Policies in Finland. Online: http://search.oecd.org/officialdocuments/displaydocumentpdf/?doclanguage=en&cote=delsa/elsa/wd/sem(2009)26

Employment and Economic Development Office: http://www.mol.fi/mol/en/index.jsp

Employment and Economic Development Office (2011). Enter working life: TE Offices at the service of jobseekers.

EU-Kommision. Employment in Europe (2010): http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6288&langId=en

EU- Kommission Eurostat: http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/

ILO. Global Employment trends (2011): http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_150440.pdf

Kaluzna, D. (2008). Main Features of the Public Employment Service in the Czech Republic, *OECD Social, Employment and Migration Working Papers,* No. 74, OECD Publishing. Online: http://dx.doi.org/10.1787/230150403603

Ministry of Education and Culture (2012). Lifelong Guidance in Finland.

OECD Employment Outlook (2011): http://www.oecd-ilibrary.org/employment/oecd-employment-outlook-2011_empl_outlook-2011-en

PES Finnland: www.mol.fi

PES Niederlande: www.werk.nl

Team Dr. Kaltenborn & Ramboll Management Consulting GmbH (2010). Zielsteuerung in der Arbeitsverwaltung – ein europäischer Vergleich.

Tergeist, P. & Grubb, D. (2006). Activation Strategies and the Performance of Employment Services in Germany, the Netherlands and the United Kingdom, *OECD Social, Employment and Migration Working Papers,* No. 42, OECD Publishing. Online: http://www.oecd.org/els/employmentpoliciesanddata/37848464.pdf

UWV Werkbedrijf (2012a). Klikdemo.

UWV Werkbedrijf (2012b). Learning and development UWV. WERKbedrijf in relation to selfservice.

UWV Werkbedrijf (2012c). Customer Profiling Instruments.

6. ANLAGENVERZEICHNIS

1. Interviewleitfaden Deutsch
2. Interviewleitfaden Englisch
3. ausgefüllter Fragebogen inkl. Interviewtranskript: PES Deutschland
4. ausgefüllter Fragebogen inkl. Interviewtranskript: PES Niederlande
5. ausgefüllter Fragebogen inkl. Interviewtranskript: PES Finnland
6. ausgefüllter Fragebogen inkl. Interviewtranskript: PES Ungarn
7. Anschreiben Deutsch
8. Anschreiben Englisch

Folgende Anlagen wurden bereits elektronisch übermittelt:

9. Bundesagentur für Arbeit (2012a). Statusbericht Job-Roboter.
10. Bundesagentur für Arbeit (2012b). Statusbericht. Die JOBBÖRSE – Deutschlands meistgeklicktes Online-Jobportal.
11. Bundesagentur für Arbeit (2012c). Grundqualifizierung für neu angesetzte Beratungsfachkräfte U25/BB.
12. Bundesagentur für Arbeit (2012d). Grundqualifizierung SGB III – Entwicklungsprozess von neu angesetzten Vermittlungsfachkräften.
13. Bundesagentur für Arbeit (2012e). BA-Beratungskonzeption.Reader.
14. Bundesagentur für Arbeit (2010a). Beratungskonzeption der Bundesagentur für Arbeit. Band I: Handbuch für Berufsberaterinnen und Berufsberater.

15. Bundesagentur für Arbeit (2010b). Beratungskonzeption der Bundesagentur für Arbeit. Band II: Handbuch für Arbeitsvermittlerinnen und Arbeitsvermittler.
16. Bundesagentur für Arbeit (2010c). Beratungskonzeption der Bundesagentur für Arbeit. Band III: Handbuch für Beraterinnen und Berater behinderter Menschen.
17. Bundesagentur für Arbeit (2010d). Beratungskonzeption der Bundesagentur für Arbeit. Band IV: Handbuch für Arbeitsvermittlerinnen und Arbeitsvermittler behinderter Menschen.
18. Employment and Economic Development Office (2011). Enter working life: TE Offices at the service of jobseekers.
19. Ministry of Education and Culture (2012). Lifelong Guidance in Finland.
20. UWV Werkbedrijf (2012a). Klikdemo.
21. UWV Werkbedrijf (2012b). Learning and development UWV. WERKbedrijf in relation to selfservice.
22. UWV Werkbedrijf (2012c). Customer Profiling Instruments.

Anlagen

Anlage 1

Interviewleitfaden Deutsch

Länder/Referenzstudie
Im Auftrag vom Arbeitsmarktservice Österreich

Fragebogen zum Interview
mit Fr/Hr.

Dieser Fragebogen dient dazu ein nachfolgendes mit Ihnen vereinbartes vertiefendes Telefoninterview vorzubereiten, Anhaltspunkte für den Interviewer zu schaffen und das Interview auch durch das Vorhandensein von zugesandten Unterlagen zu verkürzen.
Ihr/e Gesprächspartner/in ist: Dr. Othmar Hill, Mag. Wilhelm Hanisch, Mag. Karin Tschida, Tel: _____, E-Mail: _____

1. Information und Beratung

1.1. Nach welchen **Kriterien** unterscheiden Sie zwischen **Information** und **Beratung**? Sofern hierfür Richtlinien bestehen (Internetadresse, Dokument oder ähnliches), ersuchen wir um Übermittlung!

1.2. Sind für die nähere Zukunft **Veränderungen** zu erwarten?

Ja, welche	
nein	

1.3. Bitte schätzen Sie den Anteil der jeweiligen **Form der Information für Arbeitssuchende!**

a) Information über Beruf und Bildung

Informationsform	**sehr häufig**	**häufig**	**durch-schnittlich**	**weniger häufig**	**gar nicht**
Schriftlich					
Telefonisch					
Face-to-face					
Online					
Andere (Externe?)					

b) Information im Vermittlungsgeschehen

Informationsform	**sehr häufig**	**häufig**	**durch-schnittlich**	**weniger häufig**	**gar nicht**
Schriftlich					
Telefonisch					
Face-to-face					
Online					
Andere (Externe?)					

1.4. Welche **Arten oder Formen der Beratung** werden angeboten? Bitte schätzen Sie den prozentuellen Anteil!

Beratungsform	**sehr häufig**	**häufig**	**Durch-schnittlich**	**weniger häufig**	**gar nicht**
Schriftlich					
Telefonisch					
Face-to-face					
Online					
Andere (Externe?)					

Beratungsform	**Prozentueller Anteil (%)**
Online	
Face-to-face	
Telefonisch	
Schriftlich	
Andere (Externe?)	
Gesamt	100 %

1.5 Wo hört **online Beratung** auf, wo beginnt **persönliche Beratung**?

1.6. Welche **Beratungsinstrumente** kommen bei **Kunden/innenberatungen** zum Einsatz…

a) für die Diagnose von Qualifikationen und Fähigkeiten, Potentialerkennung?

b) für die individuelle Karriereentwicklung?

c) für Bewerbungstrainings (Bewerberportale, individualisierte Schulungen, usw.)?

1.7. Gibt es **Nutzerstatistiken** bezüglich der Nutzung von **Beratungs-, Informations- und Matchingtools?** (Sind diese zugänglich?)

1.8. Gibt es **interne Instruktionen** oder **Richtlinien** im Sinne eines „Beratungsmusters“? (Wenn dafür Unterlagen bestehen, bitten wir um Zusendung!)

1.9. Gibt es eine Bildungsberatungsstrategie? Bitte beschreiben Sie sie!

2. Aus- und Weiterbildung der Berater/innen

2.1. Welche/r **Ausbildungsabschluss** / **Einstiegsqualifikation** ist notwendig, um Beratungstätigkeiten auszuführen?

Abschluss/Qualifikation	**ja**	**nein**
Pflichtschule		
Mittelschule		
Matura		
Universitätsabschluss/FH, welcher		
Zusätzliche Bildungsabschlüsse in Richtung Beratungstätigkeit zum Schulabschluss, welche		

2.2. Verfügt Ihr PES über eine **Ausbildungsinstitution für Ihre Berater/innenausbildung?** (welches Ausbildungsniveau hat die Institution, z.B. FH Fachschule oder Universität? Wir bitten um Zusendung von Unterlagen, sofern welche vorhanden sind.)

2.3. Wie lange dauert die **Ausbildung zum/r Berater/in in Ihrer Ausbildungsinstitution** und welchen **Abschluss** haben die Berater/innen nach der Ausbildung? (Wir bitten um Zusendung von Unterlagen, sofern welche vorhanden sind.)

2.4. Gibt es **spezielle Weiterbildungen** für Berater/innen insbesondere in den angeführten Problemgruppen und sind diese verpflichtend?

	spezielle Weiterbildungen (intern/extern)		**Sind diese verpflichtend?**	
Gruppe	Ja	nein	Ja	nein
a) Jugend/Lehre				
b) Selbstständige/ Gründungsberatung				
c) Langzeitarbeitslose				
d) Alter (50+)				
e) Aktivierung aus subventionierter Arbeit (Kurzarbeit/Niedriglohn u.ä.)				
f) Frauenförderung				
g) Migranten/innen				
h) Out-Skips (weder Job noch Ausbildung, Training/Umschulung)				

3.Qualitätskriterien der Beratung

3.1. Gibt es **Qualitätskriterien/Qualitätsstandards** für die Beratung (in Hinblick auf Ausbildungssystem, Instrumentarien)? Wenn ja, ersuchen wir um Beschreibung oder Zusendung!

3.2. Gibt es **Aktivitäten zur Qualitätssicherung** der Beratung? Wenn ja, benennen und beschreiben Sie uns diese bitte!

4. Abschlussfrage:

Falls es bei den einzelnen Fragen ratsam wäre besondere Fachzuständigkeiten hinzuzuziehen, könnten Sie uns bitte die Kontaktdaten übermitteln?

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

Sie erhalten ca. 14 Tage nach dem Interview eine schriftliche Zusammenfassung Ihres Interviews mit der Bitte um Korrektur, Ergänzung und Autorisierung.
Nur diese Version wird dann von uns für die Erstellung der Studie verwendet werden.

Eine Zusammenfassung der Gesamtstudie werden wir Ihnen nach Freigabe durch die Auftraggeberin voraussichtlich im August 2012 zusenden.

Anlage 2

Interviewleitfaden Englisch

Country/ Reference Study
On behalf of the Austrian public employment service

Questionnaire for the interview
with Mrs. Peeters

This questionnaire is used to prepare a subsequent, agreed and detailed telephone interview, to provide reference points for the interviewer and to reduce the interview's duration time by the existence of documents which can be sent to us.
Your interview partner is Mr. Othmar Hill, Mr. Wilhelm Hanisch, Mrs. Karin Tschida, Tel:_____, e-Mail:_____

1. Information and counselling

1.1. According to which **criteria** do you distinguish between **information and counselling**? If there are guidelines (web address, documents, …), we kindly ask for delivery!

1.2. Are there any **changes** expected in the near future?

Yes, which	
No	

1.3. Please estimate the portion of each **type of information** for job seekers!

a) Information about carreer and education

Type of information	**very often**	**often**	**average**	**less frequently**	**not at all**
written					
by telephone					
face-to-face					
online					
Other (external/outsourced?)					

b) information in the placement process

Type of information	**very often**	**often**	**average**	**less frequently**	**Not at all**
written					
by telephone					
face-to-face					
online					
Other (external/outsourced?)					

1.4. What **types or forms of counselling** are offered? Please estimate the percentage!

Type of counselling	**very often**	**often**	**average**	**less frequently**	**not at all**
written					
by telephone					
face-to-face					
online					
Other (external/outsourced?)					

Type of counselling	**percentage (%)**
written	
by telephone	
face-to-face	
online	
Other (external/outsourced?)	
Total	100 %

1.5 Where does **online counselling** end, where does **individual counselling** start?

1.6. Which **counselling instruments** are used in the counselling process with clients for…

a) the diagnosis of qualifications, skills and the identification of potentialities?

b) individual career development?

c) application trainings (applicants portals, individualized training, ...)?

1.7. Are there any **user statistics** regarding the use of counselling, information and matching tools? (Are they accessible?)

1.8. Are there any **internal instructions** or **guidelines** in terms of a "counselling model"? (If there are documents, we kindly ask for delivery!)

1.9. Do you have a **strategy for educational counselling**? We kindly ask for description!

2. Education and training for counsellors

2.1. Which **graduation / qualification** is necessary to carry out counselling work?

graduation / qualification	**yes**	**no**
Compulsory education		
Grammar school (high school, secondary school)		
Final examination		
Graduate degree / university degree, which		
Additional educational achievements towards educational counselling, which		

2.2. Do you have an **educational institution for the counsellors' education**? (Educational level, for example university of applied science, professional school, university? (If there are documents, we kindly ask for delivery!)

2.3. How long does the **education for counsellors** take and which **degree** do they get after having finished the education? (If there are documents, we kindly ask for delivery!)

2.4. Are there any **special education programs** for counsellors regarding the mentioned groups below? Are these programs compulsory?

	special education (internal/external)		**compulsory**	
Group	yes	no	yes	no
a) Youths / apprenticeship				
b) Self-employed / start-up advice				
c) Long-term unemployed				
d) Age or Activation of subsidized work (Short-time working / low-wage/…)				
e) Advancement of women				
f) Migrants				
g) Out-Skips				

3. Quality criteria of counselling

3.1. Are there any **quality criteria / quality standards** for counselling (in terms of education system, instruments)? If so, we kindly ask for delivery!

3.2. Are there any **activities for quality assurance** of counselling? If so, we kindly ask for further explanation!

4. Final question:
If it would be recommendable to consult specific professional responsibilities for some questions, could you please send us the contact details of the specific person?

Thank you very much for your cooperation!

You will receive a written summary of your interview within 14 days with a request for correction, amendment and authorization.
Only the authorized version will then be used for the preparation of the study.

We will send you a summary of the overall study expected in August 2012 after release by the contracting authority.

Anlage 3

ausgefüllter Fragebogen

inkl. Interviewtranskript: PES Deutschland

Questionnaire / Fragebogen

Frau Cornelia Sproß

Bundesagentur für Arbeit (Deutschland)

Schwarz: Fragen

Grün: Antworten

Grau: Erweiterte Fragen/Antworten (Telefonkonferenz)

Länder/Referenzstudie

Im Auftrag vom Arbeitsmarktservice Österreich

Fragebogen zum Interview

Dieser Fragebogen dient dazu ein nachfolgendes mit Ihnen vereinbartes vertiefendes Telefoninterview vorzubereiten, Anhaltspunkte für den Interviewer zu schaffen und das Interview auch durch das Vorhandensein von zugesandten Unterlagen zu verkürzen.

Kontakt:
Mag. Volker Eickhoff
Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation (ABI)
Arbeitsmarktservice Österreich
Treustraße 35-43
1200 Wien
Tel.: (01) 33178/257
E-Mail: volker.eickhoff@ams.atl

1. Information und Beratung

1.1. Nach welchen Kriterien unterscheiden Sie zwischen Information und Beratung? Sofern hierfür Richtlinien bestehen (Internetadresse, Dokument oder ähnliches), ersuchen wir um Übermittlung!

Derzeit gibt es keine vorgegebene bzw. einheitliche Definition zu den einzelnen Begriffen. Um den Fragebogen im weiteren Verlauf jedoch bearbeiten zu können, gehen wir von folgenden Unterscheidungen aus: Informationen und Beratungen. Informationen können zum Einen ohne Anmeldung des Kunden und Wissen um seinen beruflichen Hintergrund gegeben werden (z.B. zu Öffnungszeiten der Dienststellen), sowie mit Anmeldung des Kunden und dem Wissen um seinen persönlichen und beruflichen Hintergrund (Hintergründe und Regelungen zu Gesetzen). Beratungen binden alle Themen in den

persönlichen und beruflichen Hintergrund der Kunden mit ein. Die Grenzen zwischen Informationen und Beratung sind fließend. Informationen sind i.d.R. Teil eines Beratungsgespräches und können dort auch in einem anderen Kontext stehen.

Hill: Was ist unter „anderem Kontext“ zu verstehen?

BA: Wir erklären Ihnen am besten, wie es bei uns mit dem Kundenzugang funktioniert, vielleicht wird dann einiges klarer. Wenn der Kunde sich bei uns meldet, unabhängig davon, was er für einen Wunsch hat, egal ob er eine Beratung möchte, sich arbeitssuchend meldet oder arbeitslos ist, wird die Aufnahme der Daten von unserem Kundenportal vorgenommen. Das ist eine vorgeschaltete Stelle und der Kunde bekommt dann ein Beratungsgespräch bei einem Vermittler. Und dieser Vermittler ist sein Ansprechpartner. Und in dem Beratungsgespräch werden ziemlich viele Informationen neben der Beratung auch nebenbei gesendet – an wen kann er sich wenden, welche Merkblätter haben wir, alle Infomationen und alle Beratungselemente, die mit der Vermittlung oder der Beratung zu tun haben. Deswegen war das für uns auch so schwierig es auseinander zu halten.

Hill: Ja, das ist in Österreich auch so ähnlich. Es findet also beides statt – Information und Beratung. Es gibt sozusagen verschiedene Elemente, die gleichzeitig oder hintereinander auftreten können bei dem Erstkontakt. Und das Erstgespräch ist auch immer ein persönliches, kein telefonisches.
BA: Ja, immer ein persönliches.

1.2. Sind für die nähere Zukunft Veränderungen zu erwarten?

☒ Ja, welche:

Weiterentwicklung der Beratung, Einbezug von Online-Prozessen bei Information und Auskunft

Hill: Können Sie uns Beispiele nennen bzgl. Den Einbezug von Online-Prozessen bei Infomationen und Auskunft?

BA: Also, Sie können jetzt schon über einen online-Kanal, den es von unserer Seite ja auch schon gibt, generell Infomationen austauschen. Was ist eine Information? Ganz einfach, wenn der Kunde mich fragt, wie lange eine Ausbildung dauert, dann findet kein persönliches Gespräch statt. Auf unserer Homepage stehen viele verschiedene Informationen und je nachdem, was der Kunde möchte, möchte er eine Frage zu einem Beruf stellen, oder zur Weiterbildung, haben wir ein Kursnet, wo er nach Weiterbildungen suchen kann. Er kann die Öffnungszeiten einsehen. Er kann sämtliche Merkblätter und Veröffentlichungen darüber finden. Er kann sich aber auch über die Homepage arbeitssuchend melden – online. Die Frage ist für mich auch, was heißt tatsächlich „Online-Prozess“? Ist ein Online-Prozess schon so eine gegenseitige Kommunikation, sprich wo es hin und her geht, d. h. ein Kunde stellt einer Person eine konkrete Frage, die zu beatnworten ist, oder heißt online auch, ich such nach Informationen, die über die Bundesargentur für Arbeit online gestellt werden, ist das auch in Online-Prozess aus Ihrer Sicht?

Hilll: Ist es schon, aber es ist nur eine Infomationsabfrage. Uns interessiert auch online web 2.0 Anwenungen. Ob er sich sozusagen in einer Interaktion weiter schlau machen kann? Z. B. gibt es ja bei uns dieses Online-Bewerbungsportal, wo die Person einen richtigen Kurs macht, wie er sich richtig bewirbt und das Programm stellt sich auf seine Alters- und seine Berufsgruppe um.

BA: Also der Kunde bekommt ja einen online-Account bei uns gemeldet, über den online-Account stehen ihm über die Homepage hinaus verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung. Z.b. kann er Postfachnachrichten mit seinem Vermittler austauschen, er kann Vermittlungsvorschläge einsehen, die wir machen. Er kann auch, wenn wir ihm die Erlaubnis geben, an seinem Profil weiterarbeiten und das auch optimieren. Wir haben eine Lernbörse, die er nutzen kann. Die Lernbörse ist unterteilt in verschiedene Themengebiete, er kann z. B. einen online-Kurs machen zum Thema Bewerbung. Er kann auch einen online-Kurs machen zum Thema *Interkulturelle Kompetenz* auf bestimmte Länder bezogen. Hier ist aber keine Einschränkung, hier wird nicht weiter geguckt, wie alt er ist, oder was er für einen Hintergrund hat. Die Sprachkurse, die wir in der Lernbörse anbieten, da wird vorher ein Test gemacht, um ihn in das entsprechende Level einzuordnen.

HILL: Und das kann er auch online machen?

BA: Ja, das kann er online machen.

HILL: Das ist aber toll. Aber das dann ja schon eine beratungsnahe Anwendung.

BA: Ja, in Abhängigkeit vom individuellen Bedarf wird der Kunde auch im Rahmen der persönlichen Beratung, die ja sowieso stattfindet, wie wir schon gesagt haben, wird der Kunde darauf hingewiesen, was er für Möglichkeiten hat, und was in seinem Fall Sinn macht, ob er z. B. einen entsprechenden Sprachkurs machen soll.

Hanisch: Wie wird so ein Online-Account eröffnet? Ist das eine Voraussetzung für den ersten persönlichen Kontakt?

BA: Ab dem Moment, wo sich der Kunde bei uns arbeitssuchend oder arbeitslos meldet, bekommt er schon die Daten für seinen Account zugeschickt. Dieses System, was wir in der BA haben - VerBIS und das System Jobbörse, was außerhalb der BA exestiert, also im Internet, das ist mit einer sehr engen Schnittstelle miteinander gekoppelt. Wenn ein Kunde bei uns in VerBIS aufgnommen wird, also in der BA, dann sind diese Daten in der Jobbörse, in seinem Account, wo er sich anmelden kann – er muss es nicht- enthalten. Umgekehrt, wenn er an seinem Account irgendwas macht, kriegen wir darüber eine Information.

HANISCH: Es ist also nicht obligatorisch – sondern eine Kann-Mögichkeit.

 Nein

1.3. Bitte schätzen Sie den Anteil der jeweiligen Form der Information für Arbeitssuchende!
a) Information über Beruf und Bildung

Informationsform	sehr häufig	häufig	durchschnittlich	weniger	gar nicht

				häufig	
Schriftlich	☐	☐	☐	☑	☐
Telefonisch	☐	☐	☑	☐	☐
Face to Face	☑	☐	☐	☐	☐
Online	☑	☐	☐	☐	☐
Andere (Externe?)	☐	☐	☐	☑	☐

b) Information im Vermittlungsgeschehen

Informationsform

	sehr häufig	häufig	durchschnittlich	weniger häufig	gar nicht
Schriftlich	☐	☐	☑	☐	☐
Telefonisch	☑	☐	☐	☐	☐
Face to Face	☑	☐	☐	☐	☐
Online	☐	☐	☐	☑	☐

Ab 2013 wird sich durch eine Weiterentwicklung die Nutzung bestehender Zugangskanäle erweitern, die Informationsart online wird dann sprunghaft ansteigen.

HILL: Was ist ab 2013 bei der Weiterentwicklung von online-Informationsdiensten vorgesehen? Was geht Richtung Social Media - facebook?

BA: Wie Frau Schlegl grad schon gesagt hat, haben wir ja die Möglichkeit den gemeinsamen Account mit dem Kunden zu pflegen und wo auch jetzt schon die Möglichkeit besteht, Postfachnachrichten mit dem Kunden auszutauschen, aber unabhängig davon sind wir bzw. die Vermittlungsfachkräfte sind auch gehalten regelmäßig auch den persönlichen Kontakt mit den Kunden zu pflegen. Wir nutzten das in einem niedrigeren Niveau. Wir machen keine Beratung online, aber wir beantworten einfache Fragen, wenn die Kunden das jetzt schon nutzen wollen.
Ab 2013 – und das ist eben der Unterschied – sollen bestimmte Personengruppen nach einer Erstberatung – diese muss auf jeden Fall stattfinden – für einen bestimmten Zeitraum für 3 Monate reine online Betreuung erfahren. Der Kommunikationsaustausch soll in diesen 3 Monaten rein über die Postfachkommunikation laufen. Das gleiche gilt auch für die Stellenangebote, die der Kunde zugeschickt bekommt, die bekommt er auch über den gemeinsamen Bewerberaccount, auch die Rückmeldungen für die Vermittlungsvorschläge, die er bekommt, muss er uns darüber geben. Das soll aber nur für eine bestimmte Auswahl von Kunden in Frage kommen, natürlich müssen sie Internetaffin sein, d. h. wenn sie kein Internet zu Hause haben, macht es ja kein Sinn. Es muss also eine gewisse Eignung gegeben sein, man muss auch davon ausgehen, dass diese Kunden ausreichend motiviert sind, gegen die Arbeitslosigkeit was zu tun. Wenn ich jemanden für unzuverlässig halte, dann würde ich das dem Kunden natürlich nicht anbieten. Und das soll dann 2013 intensiviert werden, gerade

eben in der ersten Zeit der Arbeitslosigkeit bei Kunden, die wir für geeignet halten, die Integration von sich aus schneller zu betreiben.

HILL: Social Media werden im Moment nicht genutzt, wie z. B. facebook, XING?

BA: Facebook ist ein ganz großes datenschutzrechtliches Problem, von daher gibt es keine Nutzung von facebook.

HILL: Und die BA geht auch nicht rein, im Sinne einer Unterstützung des Bewerbens?

BA: Nein, noch nicht. Also, wir sprechen darüber, aber momentan wird das nicht genutzt.

HILL: Wir haben letztes Jahr eine Studie für das österreichische AMS gemacht, wie man damit umgehen müsste, weil es ja nicht ganz unproblematisch ist, aber da hat man sich auch nicht entschieden.

BA: Jetzt in der Erprobung testen wir mit XING zu arbeiten, dahingehend, dass wir für Bewerber, für die wir keine Stellenangebote in unserem System finden, XING mitnutzen, indem wir dort nach Stellenangebote suchen. Das wäre eine Option, aber ich denke das hat nicht die gleichen Auswirkungen wie z. B. bei einer facebook-Nutzung. Wir probieren das einfach aus, und wollen gucken, in wieweit wir das in die Fläche bringen könnten.

1.4. Welche Arten oder Formen der Beratung werden angeboten? Bitte schätzen Sie den prozentuellen Anteil! Die Antworten beziehen sich auf das Angebot der BA gegenüber den Kunden bezogen auf Auskünfte, Informationen und Beratung gleichzeitig.

Beratungsform	sehr häufig	häufig	durchschnittlich	weniger häufig	gar nicht
Schriftlich 25	◉	○	○	○	○
Telefonisch 25	◉	○	○	○	○
Face-to-Face 20	○	◉	○	○	○
Online 25	◉	○	○	○	○
Andere (Externe?) 5	○	○	○	◉	○

HILL: Welches sind die Hauptinhalte der schriftlichen, online- und telefonischen Beratung/Auskunft? Was ist hier inhaltlich am meisten gefragt, können Sie das einordnen?

BA: Entweder sind das die vereinbarten Zwischenaktivitäten, im Sinne von, wie ist mein aktueller Bewerbungsstand, kurzer Austausch. Manchmal auch bei Situationen, wenn ich Urlaub machen möchte. Kann ich das machen? Bekomme ich dafür die Genehmigung? Kurze Fragen, die man ohne große Erläuterungen beantworten kann. Wenn Kunden umfangreiche Fragen haben, z. B. wenn jemand eine Weiterbildung machen möchte, dann wird ein persönlicher Kontakt gesucht.

1.5 Wo hört online Beratung auf, wo beginnt persönliche Beratung?

Derzeit gibt es dazu keine Festlegungen. Das Thema steht mittelfristig auf der Agenda.

1.6. Welche Beratungsinstrumente kommen bei Kunden/innenberatungen zum Einsatz…

Anwendung der BA-Beratungskonzeption (Methoden und Techniken), Einbezug des Psychologischen Dienstes

HILL: Setzen Sie psychologische Tests oder Fragebögen ein?

BA: Beim psychologischen Dienst haben wir eine neue Dienstleistung für die Feststellung der Soft-Skills. Es gibt z. B. ein Selbsteinschätzungsbogen, den der Kunde ausfüllen kann und ein Assessment-Center oder eine Begutachtung, um herauszustellen, wie motiviert, kommunikationsfähig ist der Kunde usw.

HILL: Und das sind psychologische Fragebögen, die man online machen kann?

BA: Nein, dieser Selbsteinschätzungsfragebogen ist zwar online drin, aber die Kunden müssen den bei uns - beim psychologischen Dienst - ausfüllen und das andere wird von unseren Psychologen durchgeführt – die sind ja bei uns angestellt. Wir haben einen eigenen Dienst bei uns im Haus, das ist ein bisschen anderes als bei Ihnen.

HILL: Sind das paper-pencil-Fragebögen?

BA: Der Fragebogen ist am Computer. Beim Assessment-Center ist ganz verschieden- Vortrag machen…

HILL: Das kann auch ein Einzelassessment sein?

BA: Ja, genau, es kommt ganz darauf an, was ich als Vermittler herausfinden möchte. Ich kann je nachdem den psychologischen Dienst einschalten – liegt im Ermessen des Vermittlers.

HILL: Wie groß ist der Psychologische Dienst?

BA: Jede Agentur hat min. einen Psychologen angestellt. Sie sind permanent da, bieten auch andere Dienstleistungen an.

HILL: Coaching findet im Sinne eines Einzelcoachings oder Gruppencoachings?

BA: Coaching wird im Rahmen eines Projektes betrieben, nämlich in der *Perspektive Wiedereinstieg*, da gibt es auch eine Homepage und zwar wird es in der Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales gemacht. Hier sind wir aber nicht weiter auskunftsfähig, weil die Kollegin, die dieses Projekt betreut, leider nicht da ist. Deshalb kann ich nicht mit Sicherheit sagen, ob es ein Einzel- oder Gruppencoaching ist.

HILL: Sind die Trainings in Gruppenform?

BA: Das eine ist ja die Online-Lernbörse, das macht jeder alleine an seinem eigenen Rechner oder an einem Rechner im BIZ. Und die individuellen Schulungen für Kunden mit komplexen Profillagen sind Gruppentrainings, da bestehen die Gruppen aus ca. 5-8 Kunden. Aufgrund der komplexen Profillagen sind sie sehr klein, mehr kann auch nicht gewährleistet werden. Diese 5-8 werden in der Regel auch im Team geschult.

HILL: Und das übernehmen die Trainer?

BA: Nein, das sind die Vermittler- und Beratungsfachkräfte, die schulen sie. Also das ist im Rahmen einer besonderen Einheit von Vermittlern, der Integrationsberater und die beschäftigen sich nur mit Kunden mit komplexen Profillagen, die eine besondere Betreuung brauchen, weil sie lange arbeitslos sind oder, weil sie noch nie arbeitslos waren und auf dem heutigen Arbeitsmarkt überfordert sind, z. B. in Bezug auf eine Online-Bewerbung, oder bei Fragen, wie eine Bewerbung ausschaut, oder Personen, die nicht so computeraffin sind. Diese Leute bekommen diese kleinen Einzelschulungen.

a) für die Diagnose von Qualifikationen und Fähigkeiten, Potentialerkennung?

Anwendung der BA-Beratungskonzeption (Methoden und Techniken), Einbezug des Psychologischen Dienstes (siehe pdf Beratungskonzept)

b) für die individuelle Karriereentwicklung?

Anwendung der BA-Beratungskonzeption (Methoden und Techniken), Coaching für WiedereinsteigerInnen durch Externe, Einbezug des Psychologischen Dienstes

c) für Bewerbungstrainings (Bewerberportale, individualisierte Schulungen, usw.)?

Anwendung der BA-Beratungskonzeption (Methoden und Techniken), Coaching für Wiedereinsteigerinnen durch Externe, Einbezug des Psychologischen Dienstes

1.7. Gibt es Nutzerstatistiken bezüglich der Nutzung von Beratungs-, Informations- und Matchingtools? (Sind diese zugänglich?)

Ja, in unterschiedlicher Ausprägung, da es sich um verschiedene Anwendungen handelt. Die zugänglichen Informationen betreffen die Nutzung JOBBÖRSE (Besuche, Seitenaufrufe, eingestellte Profile von Arbeitnehmern und Arbeitgebern sowie deren Stellen) und des JOB-Roboters. (siehe beigefügte Dokumente)

HILL: Wie kommen die 16 Mio. tägliche Aufrufe zustande? Welche weiteren online Beratungs- und Informations- und Matchingtools kommen neben der JOBBÖRSE und JOBROBOTER zum Einsatz?

BA: In der kurzfristigen Planung sind wir daran interessiert, das alles zu optimieren. Mittel- und langfristig muss man mal schauen - einige interne Programme, da ist es angedacht zu schauen, ob es mal möglich ist, diese auch der Öffentlichkeit zur Verfügung zu stellen, aber das sind noch keine näheren Pläne dafür.

HILL: Sind diese online-Tools für jede Person frei zugänglich oder ist eine Anmeldung/Registrierung/Beratung für die Nutzung erforderlich?

BA: Die Tools sind unterschiedlich zugänglich. Bis zu einem gewissen Grad sind sie frei. Um Besonderes, wie das Erhalten von Mails, wenn passende Jobangebote vorhanden sind, zu nutzen, geht das nur über einen Account.

1.8. Gibt es interne Instruktionen oder Richtlinien im Sinne eines „Beratungsmusters"? (Wenn dafür Unterlagen bestehen, bitten wir um Zusendung!

Vier Handbücher zur BA-Beratungskonzeption (differenziert nach Beratung Jugendlicher, Erwachsener und Rehabilitanden - Erst- und Wiedereingliederung)

HILL: Können wir diese Handbücher einsehen bzw. können wir diese haben?

HANISCH: Wenn man die Beratungskonzeption durchliest, dann wird man oft verwiesen auf das Grundlagenpapier im 1. Handbuch bzw. auf diverse Handbücher. Und das würde uns beides interessieren - das Grundlagenbuch und die Handbücher für die einzelnen Beratungsformate, wie Sie das schreiben: für Jugendliche, Erwachsene und Rehibilitanten sowie die erste Eingliederung.

BA: Die können wir Ihnen zu schicken.

HANISCH: Mir sind zwei Dinge aufgefallen. Was wird unter der Anforderung für einen Berater „neutrale Beratung" verstanden?

BA: Ja, wenn eine Person bei uns ist, dann sollten wir nicht raten Metzger zu werden, weil soviele Metzger gesucht werden, sondern wir schauen auch auf seine Kenntnisse und Fähigkeiten, was bringt er mit, was interessiert ihn und sich hier neutral zu verhalten – im Sinne der Objektivität.

HANISCH: Sie unterschieden zwischen „Integrationsbegleitende Beratung" und „Orientierung- und Entscheidungsberatung". Ansätze zur Kompetenz- und Potentialanalyse haben sie im Wesentlichen nur in der Intergationsbegleitenden Beratung, die bereits ein Vermittlungs-, Verbindlichkeits- und Kontrollverhältnis implentiert, nicht aber in der Orientierungs- und Entscheidungsberatung. Sind hier die Elemente der Kompetenz- und Potentialanalyse der Berufsberatung nicht vorgesehen?

BA: Es ist eigentlich auch enthalten, es ist nur anders benannt. Die gesamte Situationsanalyse bezieht sich darauf, was bringt der Kunde mit usw. das ist schon mit enthalten. Die Berater erfragen in einem persönlichen

Gespräch die Situation, einen psychologischen standardisierten Fragebogen gibt es nicht. Durch die Beratungskonzeption wird den Vermittlern die Methoden und Techniken an die Hand gegeben, um es selber herauszufinden, oder sie können den Psychologischen Dienst einschalten. Sie sollen aber schon befähigt sein, vom Hinterfragen mit Kunden im Gespräch allein was herauszufinden.

1.9. Gibt es eine Bildungsberatungsstrategie? Bitte beschreiben Sie sie!

Im Rahmen der BA-Beratungskonzeption wird zwischen "Orientierungs- und Entscheidungsberatung" (unabhängig vom Vermittlungsprozess) und "Integrationsbegleitender Beratung" unterschieden. Die Verstetigung der Konzepte liegt in dezentraler Verantwortung, eine Intensivierung der Weiterbildungsberatung ist derzeit in der Diskussion.

HILL: Welche erste Überlegungen zur Verbesserung der Weiterbildungsberatung gibt es?

BA: Wir überlegen, ob wir die Vermittler der Berufsberatung speziell schulen. Da war ein Projekt angedacht, aber es hat noch nicht begonnen. Und wir haben auch noch nicht das Go zu diesem Projekt.

[HILL: Wir haben gerade in Bearbeitung einen beruflichen Umorientierungskompass, wo wir auch die Komplexität sehen, wenn jemand umsteigt, und wie man das macht, damit die Person in Lage ist sich in die richtige Richtung weiterzubilden oder die Latenzzeit zu ertragen bis er auf dem neuen Berufsweg ist.
BA: Soll er dann für die Kunden zur Verfügung stehen?
HILL: Ja, für die Kunden. Er kann dann mit dem Ergebnis zum Berater gehen und das Ergebnis benennen und sich dahingehend beraten lassen. Das ist ein online-Test ……]

2. Aus- und Weiterbildung der Berater/innen

2.1. Welche/r Ausbildungsabschluss / Einstiegsqualifikation ist notwendig, um Beratungstätigkeiten auszuführen?

Kommentar: Hier gilt es zu beachten, dass zum Einen auch Personen mit der Ausbildung und entsprechendem Mittelschulabschluss zur Vermittlungsfachkraft/Beratungsfachkraft weiterentwickelt, als auch Quereinsteiger mit dieser Aufgabe betraut werden können.

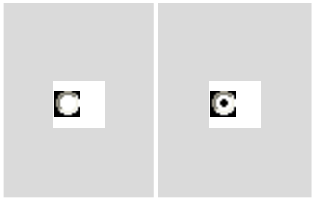
Abschluss/Qualifikation

	Ja	Nein
Pflichtschule	☐	☉
Mittelschule	☐	☉
Matura/Abitur	☉	☐
Universitätsabschluss/FH, welcher:		
FH (Verwaltungsschule HdBA) sowie für Quereinsteiger (alle Hochschulabschlüsse sowohl an Universitäten als	☉	☐

auch Fachhochschulen

Zusätzliche Bildungsabschlüsse in Richtung Beratungstätigkeit zum Schulabschluss, welche:

nicht notwendig



2.2. Verfügt Ihr PES über eine Ausbildungsinstitution für die Berater/innenausbildung? (Welches Ausbildungsniveau liegt der Institution zugrunde, z.B. FH, Fachschule oder Universität? Wir bitten um Zusendung von Unterlagen, sofern welche vorhanden sind.)

Zugrunde liegt die Ausbildung an der HdBA sowie bei Quereinsteigern der Abschluss eines Hochschul- oder Fachhochschulstudiums ohne besondere Fachrichtung sowie die Grundqualifikation für Vermittlungsfachkräfte. Hier verweisen wir auf die HdBA. www.hdba.de/

Hill: Wie viele Studierende gibt es dort?

BA: Wir haben eine Hochschule – die BA selber – und in Schwerin ist der 2. Standort der Hochschule. Es werden jedes Jahr neue Quoten herausgegeben, die die BA festlegt. Unser Ziel ist es, die Studierenden nach dem Studium auch zu übernehmen. Früher wurden die Studierenden automatisch aufgenommen in die Beamtenlaufbahn. Heute hat sich die BA diesbezüglich abgewendet und der geschäftspolitische Wille ist, keine Beamtenverhältnisse neu zu begründen und entsprechend werden die Studierenden bereits während des Studiums im Angestelltenverhältnis eingestellt und Ziel ist es natürlich dann im Anschluss die Übernahme in ein normales Beschäftigungsverhältnis in die BA.

HILL: Können Sie ungefähr abschätzen, wie viele Personen in diesen Standorten studieren?

BA: Pro Jahr sind es ca. 300-500 Studierende .

HILL: Ich habe gelesen 3 Monate dauert die Ausbildung...?

BA: 3 Jahre! Also hier muss man jetzt unterscheiden zwischen den Personen, die bei uns studieren , das sind 3 Jahre. Wenn man angesetzt wird als Vermittlungsfachkraft, gibt es ja die Grundqualifizierung und je nach dem, wo die Person herkommt, kann sie bis zu drei Monate dauern. Wenn der Kollege z. B. ganz neu ist, dann wird mit Sicherheit die 3 Monate voll ausgereizt werden. Wenn der Kollege vorher Berufsberater war und jetzt Vermittlungsfachkraft wird, ist nur ein Teil der Zeit Grundqualifizierung notwendig, weil er über die Kenntnisse bereits verfügt.

HANISCH: Und die Grundqualifizierung findet in den 3 Standorten statt?

BA: Nein, diese Grundqualifizierung findet in jeder Agentur statt.

HANISCH: Aber wahrscheinlich von den Lehrenden aus den HdBA?

BA: Nein, da gibt es eigene Trainer. Also es sind zwei verschiedene paar Schuhe. Und die BA ist rein für unseren eigenen Nachwuchs da. Wir haben drei verschiedene Arten von Auszubildenden. Wir haben eine Ausbildung für normale Mitarbeiter, die normale Regelschule, z. B. eine Realschule, besucht haben. Da gibt es die normale duale Ausbildung, die wir selber haben. Und für die SchülerInnen mit Abitur oder Fachhochschulreife bieten wir dieses duale Studium an und als dritte Nachwuchssparte haben wir auch das Trainee-Programm. Die richtet sich an die Personen, die sich nach dem Studium bei uns einmünden möchten in der BA als Beschäftigte mit absolviertem Studiumabschluss.

HILL: Gibt es hier ein Auswahlsystem, wie man Interessierte auswählt für die Hochschule?

BA: Da gibt es ausgewählte Auswahlverfahren mit entsprechenden Stufen, abgestuft je nach dem, wen ich einstellen muss. Es gibt Vorgaben, was sie alles durchlaufen müssen – psychologische Tests, AC`s bei den Trainees, da ist die Kollegin heute aber nicht dabei, die mehr dazu sagen könnte.

HILL: Wir haben noch gesehen, dass es PatenInnenprozess, die die Leute betreuen?

BA: Das ist im Bereich der Qualifizierung. Das hat nichts mit dem Nachwuchs zu tun. Hier geht es um die Mitarbeiterqualifizierung, d. h. das sind Mitarbeiter, die bereits an Board sind und ihren Arbeitsalltag bewerkstelligen müssen. Wenn wir festgestellt haben, da besteht Qualifizierungsnotwendigkeit oder es ist ein neu angesetzter Mitarbeiter auf diesem Dienstposten, dann kriegt er einen Partner an die Seite gestellt, der ihn dann begleitet.

HILL: Und das ist dann ein erfahrene/r BeraterIn?

BA: genau, von derselben Dienststelle.

HILL: Und wie lange dauert diese Begleitung?

BA: Solange sie diese Qualifizierung benötigen. Bei der Grundqualifizierung gibt es entsprechende vorgegebene Module, die sie durchlaufen müssen. Wobei die Führungskraft mit der Person, die geschult wird, festlegt, welche Module dann genau geschult werden und durchlaufen werden müssen. Und so lange bekommt der Mitarbeiter Begleitung von dem Paten.

2.3. Wie lange dauert die Ausbildung zum/r Berater/in in der PES- Ausbildungsinstitution und welchen Abschluss haben die Berater/innen nach der Ausbildung? (Wir bitten um Zusendung von Unterlagen, sofern welche vorhanden sind.)

Grundqualifizierung für neu angesetzte Vermittlungsfachkräfte wird mit 3 Monaten angesetzt.

Grundsätzlich ist anzumerken, dass bei dem Ansatz zu einer Vermittlungsfachkraft (VFK) die Inhalte der Grundqualifizierung für jede VFK zum Entwicklungsprozess dazugehören. Eine Übersicht über die aktuellen Inhalte liegt bei.

2.4. Gibt es spezielle Weiterbildungen für Berater/innen insbesondere in den angeführten Problemgruppen und sind diese verpflichtend?

Gruppe	spezielle Weiterbildungen (intern/extern)		Sind diese verpflichtend?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
a) Jugend/Lehre	☉	☐	☐	☉
b) Selbstständige/ Gründungsberatung	☉	☐	☐	☉
c) Langzeitarbeitslose	☐	☉	☐	☉
d) Alter 50+	☐	☉	☐	☉
e) Aktivierung aus subventionierter Arbeit (Kurzarbeit/Niedriglohn u.ä.)	☉	☐	☐	☉
f) Frauenförderung	☐	☉	☐	☉
g) Migranten/innen	☉	☐	☐	☉
h) Out-Skips (weder Job noch Ausbildung, Training/Umschulung)	☐	☐	☐	☉

Kommentar zu f.) Frauenförderung: Spezielle Module werden für die Beauftragten für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt, nicht aber für Beratungs- und Vermittlungsfachkräfte angeboten

Kommentar zu g.) Migranten/innen: Lehrgänge zu interkultureller Kompetenz

Kommentar: Hinweisen möchten wir besonders auf die Qualifizierungen für Reha/SB-VFK sowie Fallmanager. Die Zielgruppen der gesundheitlich eingeschränkten Personen (SB, Reha) sowie der Personen mit akademischen Berufen bilden einen wichtigen Schwerpunkt in unseren Qualifizierungen, ebenso wie die Gruppe der Arbeitgeberausgebildet werden.

Hill: Was ist ein Fallmanager?

BA: Wir haben ja zwei verschiedene Bücher. Einmal das SGB III für Arbeitslose mit Arbeitslosengeld I -Bezug und -Ratsuchende und einmal das SGB II für Langzeitarbeitslose, die Arbeitslosengeld II kriegen, umgangssprachlich HARTZ IV. Und im SGB III heißen unsere Vermittlungsfachkräfte „Vermittlungsfachkräfte bzw. Integrationsberater", wenn es um die komplexen Profillagen geht. Und im SGB II gibt es

Integrationsfachkräfte, die alle betreuen. Und Fallmanager betreuen einen besonderen Personenkreis. Also wenn mehrere Hemmnisse vorliegen, z B. die Person ist Suchtkrank. Dann wird diese Person von Fallmanagern betreut, die dann auf die Besonderheit dieses Personenkreises mit einer speziellen Qualifizierung ausgebildet ist und damit umgehen kann.

HILL: Und die Gruppe, die als Arbeitgeber ausgebildet werden, was ist damit gemeint?

BA: Unsere Vermittlungsfachkräfte sind aufgeteilt auf mehrere Zielgruppen. Einmal die Zielgruppe der Arbeitsnehmer und einmal die Zielgruppe der Arbeitgeber. Es gibt keine die beides machen.

HILL: Ja, das gibt es bei uns auch. SFA und die SFU. Und die konzentrieren sich auf die Unternehmer, um die Vermittlungstätigkeit zu erhöhen.

BA: Ja. Und die Arbeitgeber bekommen dann eine Vertriebsorientierung bzw. eine Vertriebsschulung, wo sie darauf ausgebildet werden, wie knüpfe ich Kontakte mit Arbeitgebern, wie erhalte ich einen guten Kundenkotakt. Das sind spezielle Schulungen, die die Arbeitsgebervermittler bekommen.

HILL: Die sind eigentlich wie Personalberater?

BA: Im weitesten Sinne -ja.

3.Qualitätskriterien der Beratung

3.1. Gibt es Qualitätskriterien/Qualitätsstandards für die Beratung (in Hinblick auf Ausbildungssystem, Instrumentarien)? Wenn ja, ersuchen wir um Beschreibung oder Zusendung!

Für die einzelnen Standardsequenzen der BA-Beratungskonzeption wurden Qualitätsstandards definiert, die als Grundlage für Hospitationen durch die Teamleiter und für etwaige Nachschulungen gelten. Für die Qualifizierung zum Fallmanager (bzw. zukünftig auch zum Integrationsberater) gelten die Regelungen der Zertifzierung.

HILL: Können wir Qualitätsstandards einsehen?

BA: Die sind in den Handbüchern, die wir Ihnen schicken werden, einsehbar- die sind da drin.

3.2. Gibt es Aktivitäten zur Qualitätssicherung der Beratung? Wenn ja, benennen und beschreiben Sie uns diese bitte!

Alle Regionaldirektionen und Agenturen sind gehalten, die Qualität zu prüfen und kontinuierlich zu verbessern. Die konkrete Ausgestaltung liegt in deren Verantwortung.

HILL: Gibt es generell, übergreifende, für alle Regionaldirektionen und Agenturen geltende, Vorgaben zur Qualitätssprüfung und –sicherung? Sie haben geschrieben, dass es recht dezentral ist, aber gibt es generelle

Vorgaben?

BA: Nein, gibt es nicht. Das müssen sie sich selber überlegen und führen es durch. Es gibt einen Austausch untereinander, damit von einander gelernt werden kann, aber das wird nicht von unserer Seite vorgegeben.

HILL: Und die Qualitätssicherung findet auch nicht zentral statt, sondern das ist deren Sache , was die Qualität ihrer Arbeit angeht?

BA: im Hinblick auf deren Beratung - ja.

4. Abschlussfrage:

Falls es bei den einzelnen Fragen ratsam wäre besondere Fachzuständigkeiten hinzuzuziehen, könnten Sie uns bitte die Kontaktdaten übermitteln?

MI 11 (Frau Schleese), POE (Grau Groneberg), HdBA, OS21 (Herr Adam)

Bitte geben Sie uns Ihre Antwort bezüglich der Teilnahme am Interview bekannt

- [x] Ja, ich bin bereit, das Interview zu geben.
- [ ] Mein Skypename/Telefonnr. lautet:
- [x] Bitte kontaktieren Sie Herrn/Frau: Cornelia Sproß
- [x] Skypename/ Telefonnummer: 0911-1792354
- [x] E-Mail: cornelia.spross@arbeitsagentur.de

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

Sie erhalten ca. 14 Tage nach dem Interview eine schriftliche Zusammenfassung Ihres Interviews mit der Bitte um Korrektur, Ergänzung und Autorisierung.
Nur diese Version wird dann von uns für die Erstellung der Studie verwendet werden.

Eine Zusammenfassung der Gesamtstudie werden wir Ihnen nach Freigabe durch die Auftraggeberin voraussichtlich im November 2012 zusenden.

Anlage 4

ausgefüllter Fragebogen
inkl. Interviewtranskript: PES Niederlande

Country/ Reference Study
On behalf of the Austrian public employment service

Questionnaire for the interview
with Mrs. Coreen Peters

This questionnaire is used to prepare a subsequent, agreed and detailed telephone interview, to provide reference points for the interviewer and to reduce the interview's duration time by the existence of documents which can be sent to us.
Your interview partner is Mrs. Karin Tschida.

1. Information and counselling

1.1. According to which **criteria** do you distinguish between **information and counselling**? If there are guidelines (web address, documents, …), we kindly ask for delivery!

Information is provided to all jobseekers. Please have a look at werk.nl

E-coaching (digital coaching) is provided to all unemployed jobseekers who are unemployed > 3 months

Face to face counselling is provided to approx. 10 % of the unemployed jobseekers and all disabled jobseekers

All jobseekers who receive a benefit have a digital personal environment which we call the werkm@p. All correspondence is done via this werkm@p and not via email anymore.

Please use the klikdemo to have a look at our werkm@p.

1.1. Über welche weiteren Funktionen – neben Korrespondenz – verfügt werkmap?

- Wir machen alles über diese werkmap. Da gibt es nicht nur Informationen, sondern wir geben auch unseren Kunden Aufträge. Die Leute, die ein Benefit/Arbeitslosengeld erhalten, müssen natürlich Aktivitäten unternehmen, um zur Arbeit wieder zurückzufinden. Dies sollte über Rechte und Pflichten funktionieren. Wenn wir aber sehen, dass die Leute nicht so viel unternehmen, um zur Arbeit wieder zurückzukehren, dann können wir bestimmen, ob wir Ihnen dieses Benefit noch geben können. Alle Briefe, Unternehmungen, die sie unternehmen, kommen in diese werkmap. Es ist eigentlich ein bisschen vergleichbar mit einem Skonto, wie das in Österreich ist. Nur ich denke, dass dieses werkmap ein bisschen weiter geht und sich die e-Services in Europa weiter entwickeln werden, weil sie aus finanziellen Gründen den persönlichen Kontakt zu Kunden ersetzen müssen.

HILL-AMC: Welche Aktivitäten auf Seite des Kunden sind das – muss man Bewerbungen schreiben, usw.?

- Ja, Bewerbungen, aber auch andere Aktivitäten. Man muss 4 Aktivitäten im Monat machen. Es braucht nicht unbedingt eine Bewerbung sein, es kann auch sein, dass sich der Kunde zu einem Netzwerk angeschlossen hat. Es können also mehrere Aktivitäten sein, als nur einen Bewerbungsbrief zu schreiben. Gleichzeitig bekommt man auch über diese werkmap die Jobangebote via Matching. Und wenn jemand z. B. 10, 12 Jobs erhalten hat, und damit nichts macht, dann sehen wir das über die werkmap. Dann muss der Kunde auch erklären, warum er sich nicht beworben hat. Also es ist auch ein Kontrollmechanismus.

HILL-AMC: Die Jobangebote kommen aus einem Matching-Tool und werden dort generiert nach dem Profil und an den offenen Stellen?

- Genau. Als Kunde, der keinen Benefit bekommt, kann man übers Internet auch Jobs finden. Aber wenn man bei uns als arbeitslos registriert ist, dann funktioniert dies über das werkmap. Unser Ziel ist bis 2015, 90 % der Klienten über das Internet zu registrieren. Und wir sind schon bald, an diesem Ziel angekommen.

HILL-AMC: Das heißt, dass der Internetzugang der holländischen Arbeitslosen bei 100 % beträgt?

- 100% würde ich nicht sagen, aber er ist sehr hoch.

1.2. Are there any **changes** expected in the near future?

Yes, which	Yes , in 2015 90% of our jobseekers are provided with e-services only. 10% is expected to receive face 2 face services. Face 2 Face service sstill remain for disabled jobseekers (psycological and fysical handicaped|)
No	

HILL-AMC: Welche e-Services werden bis 2015 noch zur Verfügung stehen?

- Wir sind jetzt schon dran, um das alles sehr innovativ anzubieten, wie z.B. Webinare, E-Lerning, Angebote darüber: Wie bewirbt man sich für einen Job? Wie muss man ein Jobinterview machen? Welche Kleidung sollte ich anziehen? Wie spricht man? Wie bereitet man sich vor? Da schauen wir welche Stärken der Kunde hat, das entwickeln wir gerade ziemlich schnell.

HILL-AMC: Das heißt hier geht es auch in Richtung Bewerbungstraining?

- Ja, aber wenn wir das mit Deutschland und Österreich vergleichen, wo man auch ein Budget hat, um Trainings zu kaufen - das machen wir nicht. Wir versuchen den Kunden zu stärken im Sinne von „empowerment". Das Geld, Trainings auch von Dritten zu kaufen, dieses Budget ist zu Ende, und ich erwarte auch nicht, dass es in den nächsten Jahren zurückkehren wird.

HILL-AMC: Wie sieht es mit der Entwicklung von social-media aus? Gibt es hier Entwicklungen, dass man z. B. facebook mit einbezieht?

- Da sind wir auf Grund von privacy-Sachen etwas reserviert. Entwickeln tun wir das aber schon. Wir können z. B. auch über das iPhone Jobangebote schicken. Ich glaube aber, dass Belgien dort auch etwas weiter ist als wir.

HILL-AMC: Ja, die Verbindung mit social-media, z. B. facebook ist immer schwierig wegen Privatsphäre…

Wir haben ein social-network für hochausgebildete Arbeitssuchende, die dann auch einander geholfen und Workshops für einander organisiert haben. Es war ein Pilot, aber wir haben dies nicht durchgesetzt, das war zu schwierig in Bezug auf die Privatsphäre. Wir machen das schon, aber wir wollen keine Risiken.

1.3. Please estimate the portion of each **type of information** for job seekers!

a) Information about carreer and education

Type of information	very often	often	average	less frequently	not at all
written					X
by telephone				X	
face-to-face				X	
online	X				
Other (external/outsourced?)					

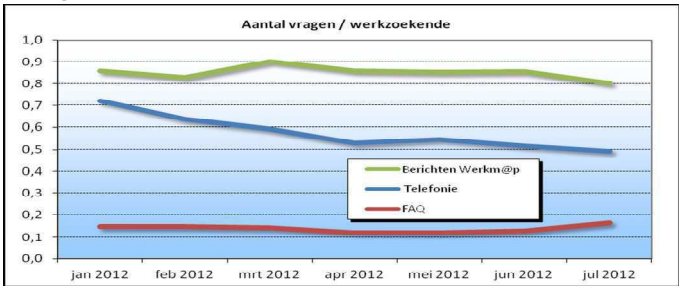
b) information in the placement process

Type of information	very often	often	average	less frequently	Not at all
written					X
by telephone				X	
face-to-face				X	
online	X				
Other (external/outsourced?)					

1.4. What **types or forms of counselling** are offered? Please estimate the percentage!

Multi channel trend – Questions jobseeker's

Green: workm@p
Blue: Telephone
Red: FAQ



Type of counselling	very often	often	average	less frequently	not at all
written				X	
by telephone				X	
face-to-face				X	
online	X				
Other (external/outsourced?)					

Type of counselling	percentage (%)
written	Difficult to mention percentages. Please have a look at above trends 0
by telephone	10
face-to-face	10
online	80
Other (external/outsourced?)	
Total	100 %

HILL-AMC: Es gibt ja bei Ihnen unterschiedliche Beratungsformen (siehe Tabelle: telefonisch, schriftlich, online). Wie ist die Aufteilung oder der Ablauf bei der Beratung in Hinblick auf diese Beratungsformen?

- Das Modell sieht es vor, dass Fragen, die einfach zu beantworten sind, über das Internet gestellt werden können. Wenn diese über das Internet nicht beantwortet werden können, dann können die Kunden anrufen. Wenn die Frage nicht zu kompliziert ist, und derjenige, der im Call-Center arbeitet, diese beantworten kann, dann tut er das. Ist sie zu komplex, dann wird der Kunde weitergeleitet zu einem Werkcoach. Wir haben bemerkt, dass sich unsere Arbeitssuchenden das Internet noch ein bisschen gewöhnen müssen. Wir haben uns gedacht, dass der Kunde als Übergang einen halben Tag pro Woche die Gelegenheit bekommt, doch noch zu diesem local office zu gehen und dort seine Frage zu stellen. Aber das werden wir dann beenden, wenn der Kunde nach ca. 1 oder 2 Jahren weiß, was er machen muss. Wir haben ja gerade angefangen. Wir werden auch mehr local offices schließen. Von den 100, die wir zurzeit haben, werden bis 2015 wahrscheinlich 30 übrig bleiben.

HILL-AMC: Das wird auch möglich durch die e-services.

- Ja. Das bedeutet auch, dass wir viel weniger Geld für Gebäudekosten, usw. ausgeben werden.

HILL-AMC: Was sind die Hauptinhalte Ihrer Beratung? Worum geht es hauptsächlich?

- Hauptsächlich geht es darum, den Kunden zu aktivieren zur Arbeit zurückzukehren. Früher sind wir so vorgegangen: Wir registrierten den Kunden und boten ihm Jobs an, und haben nach 2 Wochen geschaut, was er gemacht hat. Jetzt gehen wir so vor: Wir haben jetzt über das Internet eine Übereinkunft mit dem Kunden, diese muss er unterzeichnen. Darin steht, dass der Kunde Sachen machen muss, um zur Arbeit zurückzukehren. Wir machen das Monitoring und wir aktivieren den Kunden zur Arbeit zurückzukehren. Und dann machen wir noch dieses Jobmatching; aber was wir automatisch machen können, werden wir tun. Also es ist, eigentlich mehr eine Verschiebung davon, den *„Kunden bei der Hand zu nehmen, und zu sagen, ja komm mal her, du bist jetzt arbeitslos und ich helfe dir“,* hin zu *„ du bist arbeitslos, du hast selbst eine Verantwortung für dein eigenes Leben, da gehört auch deine Arbeit hinzu. Wir geben dir Benefit, aber wir möchten auch gerne sehen, dass sie alles machen, um zurückzukehren zur Arbeit“.* Wenn man dann 12 Monate ohne Arbeit ist, dann geben wir Jobangebote, und dann muss er diese einfach akzeptieren, auch wenn der Lohn niedriger ist oder das Level niedriger ist. Auch wenn man einen Akademikerjob hatte und jetzt nicht mehr. Das heißt, dass man auch einen Job akzeptieren muss, der nicht auf der gleichen Ebene ist und intellektuell vielleicht auch nicht.

HILL-AMC: Wenn Sie an die Beratungsformen denken, können Sie einschätzen, wie häufig die Beratungsformen stattfinden?

- Ich würde sagen, schriftlich über Briefe, das machen wir nicht mehr. Wir haben ja diese werkmap, wenn man über 3 Monate arbeitslos ist. Die ersten 3 Monate machen wir eigentlich alles über e-Services – eine Ausnahme sind die Arbeitslosen mit einem Handikap. Da müssen wir den Unterschied machen. Also die ersten 3 Monate nur e-Sevices, danach kommt es zu einem persönlichen Gespräch. Abhängig von der Auskunft im Gespräch, gehen wir weiter mit e-Services oder persönlichen Services. Das ist abhängig vom Kunden, was eingesetzt wird. Wir werden dafür sorgen, dass der Kunde in Bewegung bleibt.

HILL-AMC: Also die e-Services bilden den Hauptbestandteil der Services ab 70-90% der Beratungsform und der Rest, dann face-to-face oder telefonisch.

- Ja, genau.

HILL-AMC: **Gibt es ungefähre Zahlen über Holland, wie viele von diesen verpflichtenden Jobzuweisungen angenommen werden, auch wenn dieser unter dem Qualifikationslevel ist. Wie viele sind davon in Holland betroffen – in Prozent der Arbeitssuchenden?**

- Die gibt es, aber die habe ich jetzt nicht. Aber wir haben den Auftrag vom Ministerium, um uns darauf fokussieren. Es gibt ein Ziel und ich weiß auch, dass wir dieses Ziel (fast) erreicht haben. Das wäre besser, wenn Sie mir da eine Mail schicken.

HILL-AMC: Es ist jetzt nicht im unmittelbaren Zusammenhang mit unseren Tools. Aber ist interessant, ob der Trend generell zunimmt..

- Ja der Trend in Richtung verpflichtende Zuweisungen nimmt zu. Aber es gibt auch Länder, die sofort sagen, sobald man arbeitslos ist, müssen alle Jobs akzeptiert werden.

HILL-AMC: Ja, und Sie haben zumindest den Puffer von einem Jahr.

1.5 Where does **online counselling** end, where does **individual counselling** start?

We do distinguish unemployed jobseekers and disabled jobseekers as I have written in section 1.1 Unemployed jobseekers do receive online service in the first 3 months. After 3 months they will have a personal interview. The counsellor then decides whether online service can be continued or not. In case of our disabled jobseekers individual counselling is still in place

1.6. Which **counselling instruments** are used in the counselling process with clients for…

a) the diagnosis of qualifications, skills and the identification of potentialities?

Please have a look at enclosed presentation.

HILL-AMC: Bezüglich der Befragungsinstrumente haben Sie uns ein ausführliches Dokument zukommen lassen „Personal Profiling“. Ich habe gesehen, dass dort auch Fragebögen, Tests,… vorkommen. Sind das psychologische Fragebögen?

- Wir haben dort eine sehr breite Forschung betrieben und gesehen, dass wir von den 500 Items, die wir am Anfang hatten, nur 20 für die Rückkehr zur Arbeit relevant sind. Und das, was für uns interessant ist, ist das Bild, das der Arbeitslose von sich selbst hat. Also gibt er sich selbst eine Chance und findet er, dass er genügend Möglichkeiten und Kompetenzen hat, um wieder Arbeit zu finden. Das ist einer der wichtigsten Sachen. Also richten wir uns auf die Motivation. Wir haben dieses Pilotinstrument in einer unserer Provinzen umgesetzt und werden es so über das ganze Land in 2013 ausrollen. Ich glaube, es wäre gut, es nochmals zu prüfen, wenn wir das Instrument in ganz Holland eingesetzt haben. Der 2. Schritt ist dann zu schauen, ob das Profiling genügend gut ist, um ein gutes Serviceangebot geben zu können. Wir werden das Instrument nicht für alle Kunden einsetzen, sondern nur für jene, bei denen wir denken, dass es am meisten sinnvoll ist. Ist man z. B. 64 Jahre alt und muss man noch 1 Jahr arbeiten, dann ist dieser Kunde exklusiv. Wir werden ein Segment von unseren Kunden nehmen, und schauen, wo macht der Einsatz des Instruments Sinn, aber das müssen wir noch weiter ausarbeiten.

HILL-AMC: Und die neuen Instrumente werden auch über die werkmap verfügbar sein?

- Ja, aber es wird nicht ein einfaches Online-Tool sein. Es wird zwar nicht kompliziert sein, aber die Erklärung/Instruktion dazu werden wir persönlich machen. Wenn wir das über das Internet machen, dann kann die Erklärung dazu falsch interpretiert werden. Das wissen wir schon, da haben wir geforscht. Wir wissen dann die Stärken und die Schwächen und überlegen dann, welche Jobs passen, was braucht der Kunde dann, usw. Wir werden dann den Kunden motivieren, seine

Möglichkeiten einzusetzen und zu nutzen. Wir übernehmen dann wieder eine aktivierende und motivierende Rolle. Das müssen Sie festhalten, das ist sehr wichtig.

HILL-AMC: Das derzeitige Matching wird berechnet aus den CVs und den Anforderungsprofilen?

- Genau, am wichtigsten sind Ausbildung, Wunschberuf und fachlicher Beruf. Was wir noch nicht mit einbeziehen, das sind die Kompetenzen. Hier werden wir uns noch anschauen, wie die Flamen (Belgien) das machen. Weil sie werden wahrscheinlich die ersten sein, die das einsetzen werden.

HILL-AMC: Die ersten, die Kompetenzen in den Matching-Prozess mit einbeziehen werden?

- Ja! Und wir werden beim Profiling auch den Wohnort des Kunden berücksichtigen. Hat er eine Chance zu Arbeit zurückzukehren oder muss er vielleicht umziehen oder sich einen anderen Beruf aussuchen oder sich anders bilden lassen. Die Ausbildung liegt in der Verantwortlichkeit des Jobsuchenden.

HILL-AMC: Das Bewerbungstool gibt es schon und die Trainings selbst sind ausgelagert?

- Die Trainings selbst gehen über das Internet.

HILL-AMC: Sind das dann beispielsweise Webinare?

- Ja, und e-Learning. E-Learning haben wir schon, die Webinare werden kurzfristig ausgerollt.

b) individual career development?

Our PES does not have an active role in individual career development. The responsibility lies with the employers and employees

c) application trainings (applicants portals, individualized training, ...)?

Our PES does not receive any training budget. This is not our mandate, except sometimes for disabled jobseekers (but only short trainings that lead to rapid reintegration)

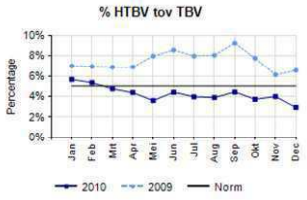
1.7. Are there any **user statistics** regarding the use of counselling, information and matching tools? (Are they accessible?)

There are user statistics for our telephone and online services. They are for internal use. Enclosed you will find some examples.

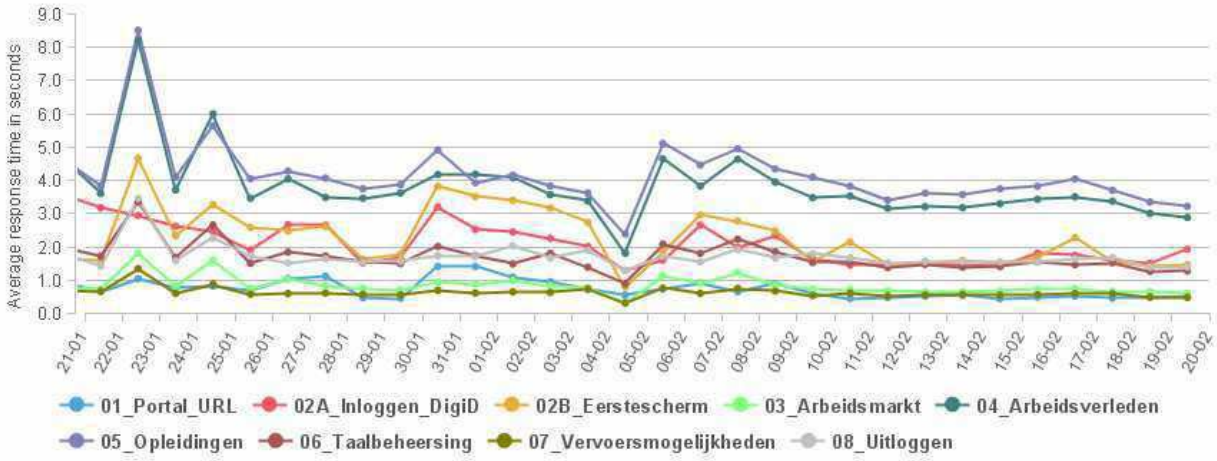
Manage callback performance

WAO/WAZ - Uitkeren (Percentage geeft aan HTBV/TerugBelVerzoeken)

KantoorUitkeren (Norm=5%)	jan-11	feb-11	mrt-11	apr-11	Aantal HTBV April
Heerlen	3,2%	5,6%	4,6%	2,9%	14
Hengelo	3,6%	4,3%	4,6%	4,0%	6
Leiden	2,2%	0,0%	4,7%	5,4%	2
Haarlem	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	-
Arnhem	2,7%	2,2%	3,7%	1,8%	3
Eindhoven	2,0%	3,4%	1,7%	2,5%	7
Groningen	1,2%	1,7%	1,8%	0,8%	1
Rijswijk	3,3%	1,2%	6,4%	5,0%	4
Hoofdkantoor	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	-
Venlo	1,3%	3,3%	0,0%	2,3%	1
Leeuwarden	2,5%	2,8%	7,3%	4,8%	4
Nijmegen	2,0%	0,0%	0,0%	2,6%	1
Alkmaar	3,0%	5,8%	3,3%	4,9%	7
Utrecht	5,0%	6,1%	8,2%	8,4%	12
Amsterdam	8,2%	6,5%	4,9%	5,3%	18
Almere	1,6%	4,8%	3,3%	6,9%	4
Breda	3,9%	1,7%	4,9%	8,3%	11
Den Haag	6,0%	1,3%	3,5%	2,4%	3
Zwolle	2,0%	4,0%	3,5%	3,5%	5
Rotterdam	2,0%	4,6%	2,9%	3,8%	9
Totaal	*3,5%*	*4,1%*	*4,1%*	*4,4%*	*126*



Vestiging	-1- # TBV	-2- # Aanv registr	-3- % Aanv registr	-4- # Reactie binnen 2 uur	-5- % Reactie binnen 2 uur	-6- Gem Reactietijd	-7- # Afgehandeld (status afgerond)	-8- % Afgehandeld (status afgerond)	-9- # Afgehandeld < 24 uur	-10- % Afgehandeld < 24u
FA Externe Verderingen	165	106	64,2 %	73	44,2 %	331	90	54,5 %	85	94,4 %
FA Uitkeren Amsterdam	1165	1343	115,3 %	1079	92,6 %	221	1061	91,1 %	1023	96,4 %
FA Uitkeren Arnhem	950	1235	130,0 %	926	97,5 %	272	1198	126,2 %	1143	95,3 %
FA Uitkeren Eindhoven	1071	1297	121,1 %	1084	101,2 %	216	1014	94,7 %	973	95,9 %
FA Uitkeren Heerlen	2		0,0 %		0,0 %			0,0 %		0,0 %
FA Uitkeren Heerlen US20	2		0,0 %		0,0 %			0,0 %		0,0 %
FA Uitkeren Leeuwarden	704	823	116,9 %	532	75,6 %	450	603	85,7 %	589	97,7 %
FA Uitkeren Rotterdam	1241	1340	108,0 %	970	78,8 %	302	1091	87,9 %	1062	97,3 %
FA Uitkeren Utrecht	1313	1348	111,1 %	863	71,1 %	393	1136	93,7 %	1110	97,7 %
Terugvordering ERD	172	179	104,1 %	161	93,6 %	82	167	97,1 %	165	98,8 %
Totaal:	6685	7671	114,7 %	5696	85,2 %	302	6361	95,2 %	6149	96,7 %



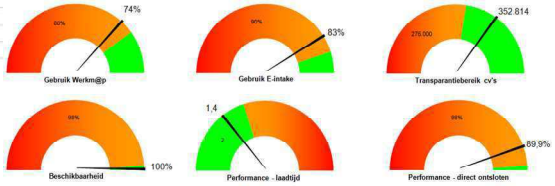
Results customer behavior

Gebruik werkm@p

Categorie gebruik	WW		e-WW		Overige	
Geen gebruik	24261	27,1 %	48457	22,6 %	9372	46,2 %
1	3135	3,5 %	8791	4,1 %	1017	5,0 %
2	2394	2,7 %	6997	3,3 %	813	4,0 %
3	1981	2,2 %	6046	2,8 %	675	3,3 %
4	1935	2,0 %	6038	2,9 %	574	2,9 %
5	1677	1,9 %	5585	2,6 %	480	2,4 %
6	1574	1,8 %	5293	2,5 %	465	2,3 %
7	1505	1,7 %	4999	2,3 %	375	1,8 %
8	1500	1,7 %	4935	2,3 %	395	1,9 %
9	1482	1,7 %	4843	2,2 %	312	1,5 %
10	1370	1,5 %	4431	2,1 %	303	1,5 %
11-15	6669	7,4 %	19802	9,2 %	1268	6,2 %
16 20	6273	7,0 %	16475	7,7 %	988	4,8 %
21-25	5841	6,5 %	13970	6,5 %		
Groter dan 25	28148	31,4 %	57902	27,0 %		
Total	89644	100,0 %	214362	100,0 %		

Performance & availability is monitored continuously.

Typical signals for intervention: error pages, failed customer processes, long loading times



Ton Wallast 15

HILL-AMC: Bezüglich der User-Statistik der online Tools, wissen Sie, wie oft eine Website aufgerufen wird?

- Ja, die habe ich Ihnen geschickt.

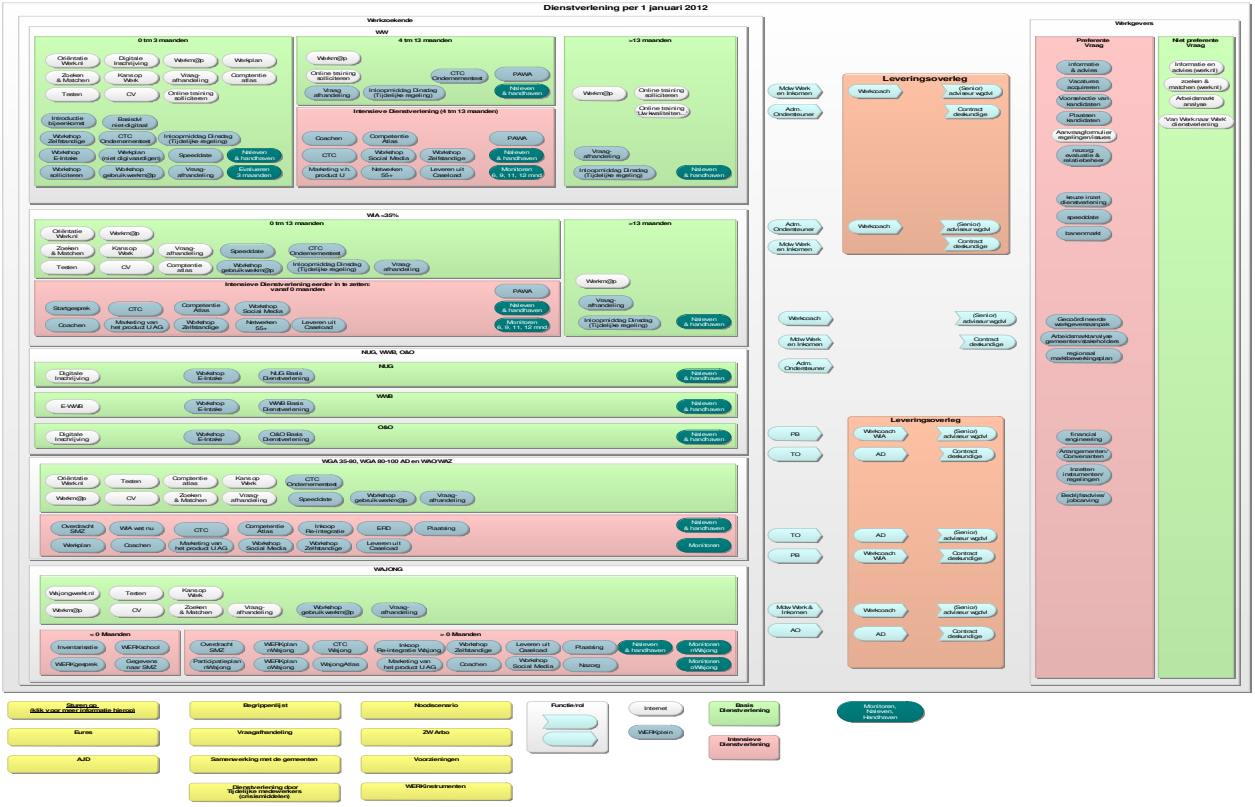
HILL-AMC: Da sind ein Paar Tabellen im Fragebogen, die wir auf Holländisch nicht lesen können. Vielleicht können Sie uns ein bisschen was dazu erklären? *Noch per Mail zu beantworten: Erklärung der Grafiken oben: Was ist hier zu sehen?*

- Man kann sehen, wie viele Klicks gemacht wurden, welche Sachen man gemacht hat, ob dieses e-channel benutzt wurde. Ob man Sachen dann auch zu Ende bringt, oder hört man schnell auf. Als wir mit der e-Registrierung angefangen haben, hatten wir 25 Screens und die haben wir auf 8 zurückgebracht. Diese 8 Screens müssen uns die Information geben, ob der Kunde ein Recht auf Arbeitslosengeld hat. Und wir erhalten dann auch gleich die Information, welche Arbeit für den

Arbeitslosen interessant ist. Also von 25 Screens auf 8, das ist eine ganze Menge. Das bedeutet auch, dass wir die Daten nutzen, um unsere Services zu verbessern.

1.8. Are there any **internal instructions** or **guidelines** in terms of a "counselling model"? (If there are documents, we kindly ask for delivery!)

Difficult o read for you but we offer our counsellors a digital model of all our services and all target groups



HILL-AMC: Die Grafik, bei der es um das counselling-modell handelt, das alle Services beschreibt, können Sie hier kurz zusammenfassen, welche Zielgruppen, welche Leistungen von Ihnen erhalten

können? *Noch per Mail zu beantworten: Erklärung der Grafik oben, Sind das Guidelines für die Beratung?*

- Wenn wir von Arbeitslosen sprechen, dann bekommen Sie die ersten 3 Monate e-Services, und zwischen 3 und 12 Monaten bekommen sie e-Coaching. E-services und e-Coaching unterscheiden sich. Beim e-service müssen sie alles alleine machen. E-Coaching nach 3 Monaten bedeutet, dass man ein e-Coach hat. Also eine Person, die über das Internet und über werkmap mit dem Kunden kommuniziert, und wenn es nötig ist, dann wird der Kunde in ein local office eingeladen. Dann haben wir die Personen, die älter als 55 Jahre sind, da bestehen Schwierigkeiten, in den Arbeitsmarkt zurückzukehren. Die bekommen eine extra network-Möglichkeit, wo sie in einer Gruppe z.B. 10 mal zusammenkommen, müssen auch viel üben miteinander. Z.B. bei Fällen mit 55 Jahren, die noch 10 Jahre weiterarbeiten müssen, aber keinen Job bekommen. Die älteren Leute und diejenigen mit Behinderung bekommen ein extra Service – einen persönlichen Service. Wir müssen schauen, ob wir da noch e-Services entwickeln können, aber jetzt ist es hauptsächlich face-to-face. Das sind die 3 großen Gruppen.

HILL-AMC: Und in der Grafik, da wird das face-to-face auch als Instruktion dargestellt. Das ist analog zu der anderen Grafik. Das schaut so aus, als ob das die Guidelines sind, die würden uns interessieren.

- Also ich habe diese Grafik gerade nicht vor mir.

HILL-AMC: Wir schicken die offenen Punkte dann noch per e-Mail.

- Ja, oder wir können noch mal telefonieren. Das einzige, was ich weiß, je mehr wir das e-Service einsetzen, desto weniger wird der Service über das Telefon oder local offices genutzt. Wir sehen hier einen kausalen Zusammenhang entstehen.

HILL-AMC: Das ist aber auch ein gutes Feedback, weil die Informationen online wahrscheinlich gut aufbereitet sind, sonst gäbe es mehr telefonische Nachfragen.

- ja, genau. Ich hab noch viele Informationen über das Call-Center, wir haben sehr gute Managementinformationen, aber das ist alles auf Holländisch und auch schwierig, telefonisch oder elektronisch zu erklären.

1.9. Do you have a **strategy for educational counselling**? We kindly ask for description!

I am not sure whether I do understand you well: For jobseekers our counselling strategy is very much focussed on job placements and not on educations

If it comes to the education of our counsellors: they have to be highly educated (with diploma) See 2.1

2. Education and training for counsellors

2.1. Which **graduation** / **qualification** is necessary to carry out counselling work?

graduation / qualification	**yes**	**no**
Compulsory education	Sometimes some very pactical modules that help in daily workinglife	
Grammar school (high school, secondary school)	X	
Final examination	X	
Graduate degree / university degree, which		
Additional educational achievements towards educational counselling, which		

2.2. Do you have an **educational institution for the counsellors' education**? (Educational level, for example university of applied science, professional school, university? (If there are documents, we kindly ask for delivery!)

NO

2.3. How long does the **education for counsellors** take and which **degree** do they get after having finished the education? (If there are documents, we kindly ask for delivery!)

Na

2.4. Are there any **special education programs** for counsellors regarding the mentioned groups below? Are these programs compulsory?

	special education (internal/external)		**compulsory**	
Group	yes	no	yes	no
a) Youths / apprenticeship	X			X
b) Self-employed / start-up advice	X			X
c) Long-term unemployed				
d) Age or Activation of subsidized work (Short-time working / low-wage/…)	X			X
e) Advancement of women				
f) Migrants				
g) Out-Skips				

Some counsellors are indeed dedicated on specific target groups. For disabled jobseekers we offer in depth and longlasting, compulsory educations because this target group is very complex

Was ist mit den Gruppen Frauenförderung, Migranten und Out-Skips, gibt es hier Programme?

- Nein, es gibt für diese drei Gruppen keine Programme. Eigentlich kann man sagen, dieses active-label-market-policy, das man in anderen Ländern sieht, nicht so integriert ist. Wir machen das, wo wir sehen, diese Gruppe hat ein Problem und darauf richten wir uns jetzt.

HILL-AMC: Sind diese Gruppen bei Ihnen vielleicht nicht so stark vertreten?

- Das sind sie schon. Schon, aber das ist keine active-label-market policy.

3. Quality criteria of counselling

3.1. Are there any **quality criteria** / **quality standards** for counselling (in terms of education system, instruments)? If so, we kindly ask for delivery!

3.2. Are there any **activities for quality assurance** of counselling? If so, we kindly ask for further explanation!

Please have a look at enclosed presentation. Besides we have a management portal where we can see some output figures at a personal basis (quantitative) **In the presentation you will find our qualitative strategy/instruments**

HILL-AMC: Bezüglich der QualitäHILL-AMCriterien der Beratung: Der Begriff „Werkcoach" mit den unterschiedlichen Rollen – welche Rollen nimmt er ein und wie funktioniert dieses Rollensystem?

- Werkchoaches nehmen alle Rollen ein. Es gibt zwei Sachen. Die Coaches haben eine höhere Ausbildung, sonst können sie hier nicht arbeiten als Coach, sie haben alle eine Hochschule/Universität besucht. In Deutschland gibt es ja eine extra Hochschule, wo sie ausgebildet werden– das ist bei uns nicht so. Die Werkcoaches haben eine Ausbildung auf einer Ebene – das muss zumindest eine Hochschule sein. Das zweite ist, dass man sich seiner eigenen Rolle bewusst ist und diese auch kennt. Wir machen 1-2-Mal pro Jahr ein Gespräch mit unseren Mitarbeitern über die Themen, wie der eigene Aktivitätsplan aussieht, welche Ziele/Ergebnisse man hat und wie man

dorthin kommt, welche Kompetenzen der Mitarbeiter dafür hat. Genau wie wir mit unseren Kunden umgehen, so gehen wir auch mit unseren Mitarbeitern um. Wir sagen, du bist ein Professional, also müssen fachliche Sachen gekonnt werden, aber es geht mehr um die Attitude, weil die fachliche Beratung andere Kompetenzen voraussetzt, im Gegensatz zu der Aktivierung. Und darum geht es im Roleportfolio. Also das Niveau einer Hochschule haben unsere Leute, das fachliche lernt man. Aber die Rolle der PES hat sich geändert, von fachlicher hin zu motivierender, aktivierender Beratung, was auch bedeutet, dass sich die Kompetenzen der Mitarbeiter sich geändert haben. Das bedeutet aber nicht, dass wir uns von diesen Leuten verabschieden, sondern, dass sich die Rolle verändert hat und dazu andere Kompetenzen gehören und die müssen wir jetzt ein bisschen anschärfen.

HILL-AMC: Gibt es da auch ein Training für die Aneignung/den Aufbau dieser Kompetenzen?

- manche Trainings, aber ja die gibt's.

HILL-AMC: Sie haben z.B. auch bei den quantitativen Instrumenten geschrieben, dass es ein Managementportal gibt. Können Sie etwas näher darauf eingehen?

- Ich kann Ihnen ein Beispiel geben. Innerhalb der ersten 12 Monate Arbeitslosigkeit gibt es eine vorgeschriebene Anzahl an Stellenangeboten, die dem Arbeitslosen übermittelt werden sollen. Diese Übereinkunft ist mit dem Ministerium geschlossen. Es müssen zumindest so viele Angebote sein, eine Vorgabe, damit wir uns an das System gewöhnen können, denn das ist für uns auch neu.

Man kann die Daten (Stellenangebote, usw.) zurückführen auf Regionen, Ortststellen und auf Mitarbeiter. Wenn z.B. ein Mitarbeiter so ein Stellenangebot noch nie gemacht hat, wäre es nicht logisch, es würde auffallen. Das bedeutet vielleicht, dass er ängstlich ist oder sich nicht die Mühe macht, um dieses Angebot zu machen - das könnte sein. Dann wird der Manager mit dem Mitarbeiter reden und fragen, warum kein Stellenangebot gemacht wurde. Man soll mit quantitativen Daten ein bisschen vorsichtig sein, weil es ja schon sein kann, dass es ein Grund gibt, aber es kann ab und zu auch was bedeuten, dann sollte der Manager mit dem Mitarbeiter reden.

HILL-AMC: Das stellt auch eine Kontrolle über das Portal dar.

- Ja, das stimmt.

HILL-AMC: Gibt es ein generelles Vorgehen in der Qualitätssicherung? Z.B. im Jahr muss dies und jenes passieren, eine zentrale Stelle prüft dies dann, usw. Was sind die wichtigsten Faktoren?

- Das sind die Indikatoren, die wir haben, das sind sehr viele. Aber das wichtigste ist, dass wir die Arbeitssuchenden zur Arbeit zurückkehren lassen. Der Out-flow ist am wichtigsten, aber um diesen

Out-Flow zu generieren, braucht man gewisse Konditionen, um den Out-Flow zu erreichen. Wenn wir z.B. sagen, wir haben das Ziel, 90 % des Out-Flows über das Internet zu erreichen, dann gibt es für 2012-2015 eine Kurve/Verlauf, in einem Jahr liegt die Zahl vielleicht bei 75% und jedes Jahr höher und höher. Wenn man das Ziel nicht erreichen kann, dann müssen wir mit dem Manager oder Mitarbeiter reden und dafür sorgen, dass es besser wird.

HILL-AMC: Das heißt, hier werden Ziele gesetzt und überprüft. Passiert das zentral oder geht das über die einzelnen Regionen?

- Das passiert zentral. Diese zentralen Informationen kann man dann über Regionen, Ortstellen und pro Mitarbeiter (Benchmarking) ausarbeiten. Jeder hat Zugriff darauf, es ist ganz offen und transparent. Jeder kann sehen, was man macht.

HILL-AMC: Gibt es noch von Ihrer Seite etwas, was Sie uns noch mitteilen möchten, was wir berücksichtigen sollen?

- Ich kann nur sagen, dass die Art und Weise unserer Arbeit von den Reduktionen vorgegeben ist, aber für uns ist es auch die neue Welt. Wir sind die ersten in Europa, die solche großen Fortschritte mit e-Services machen und wir glauben fest daran, dass man e-Services und customized services zusammen verbinden kann, und dass es nicht notwendig ist, alle Kunden persönlich zu sprechen.

HILL-AMC: Ja, die Entwicklung geht generell in die elektronische, virtuelle Richtung …

4. Final question:

If it would be recommendable to consult specific professional responsibilities for some questions, could you please send us the contact details of the specific person?

Thank you very much for your cooperation!

You will receive a written summary of your interview within 14 days with a request for correction, amendment and authorization.
Only the authorized version will then be used for the preparation of the study.

We will send you a summary of the overall study expected in November 2012 after release by the contracting authority.

Zusatzinformationen und Erklärungen aus PES Niederlande:

Seite 7: Verpflichtenden JObanweisungen: Wir haben in 2012 ein Jahresziel von 5000 und haben jetzt schon 103% davon erreicht.
Ausserart muessen wir das Jahrende abwarten

Seite 10.
Die erste Gafik "manage callback perfomance bitte rausnehmen weil dass unsere Division nicht direkt betrifft.

Seite 10.
Die zweite Graphik zeigt die Schritte der digitalen Anmeldung.: Wie lange dauert es bis der Kunde beim nachsten Schritt is angelangt (technisch gesehen).
Die verschiede Graphiklinien zeigen verschiedene Schritte wie zB. das eingeben der Ausbildungen, Sprachniveau, Arbeitsbeschaeftiging usw.

Seite 11:
Gebruik werkm@p = Benutzung der werkm@p
Gebruik E-intake = Benutzung der digitalen Anmeldung
Transparantiebereik VC: Transparenz der Lebenlaufe
Bereikbaarheid = Zuganglichkeit der werkm@p
performance - laadtijd:=durchschnittliche ladezeit der Webseiten
Performace direct ontsloten = ohne Fehlermeldungen oder andere Probleme

Seite 12.
Diese Tabelle zeigt welche dinstleistungen wir haben fuer verschiedene Kundengruppen wie
arbeitslosen, Behinderte, arbeitsunfähigen und Kunden mit Sozialhilfe.
Auch fuer Arbeitgeber haben wir die Dienstleistungen zugeordnet.
Die Farben ziegen:
1. Gruen = basis dinestleistung
2. Rosa. = intensieve (face to face Dienstleistung
3. Gelb = actieves matching
4. Weiss: = internet Diinestleistung
5. Blau = Dinestleistung am standort (local office)
6 Dunkel Giuen = monitoring and Einhaltung der Regeln
7. Lachsfarbe = Gemeinsame Dienten

Die werkcoahces koennen im internet auf diese Schaltflaeche klikken und sehen dan sofort und sehr prezieze wie die Prozesse laufen.

Seite 17. 9er Satz: sollte sein Nach 12 Montate, bitte korrigieren..

Anlage 5

ausgefüllter Fragebogen
inkl. Interviewtranskript: PES Finnland

Country/ Reference Study
On behalf of the Austrian public employment service

Questionnaire for the interview
with Mrs. Jaana Apiainen

This questionnaire is used to prepare a subsequent, agreed and detailed telephone interview, to provide reference points for the interviewer and to reduce the interview's duration time by the existence of documents which can be sent to us.
Your interview partner is Mr. Wilhelm HILL-AMC.

1. Information and counselling

1.1. According to which **criteria** do you distinguish between **information and counselling**? If there are guidelines (web address, documents, …), we kindly ask for delivery!

Information means that the client is more as a passive receiver of information. In counselling the client is active actor. Counselling is co-operation between the client and the counsellor.

1.2. Are there any **changes** expected in the near future?

Yes, which	

No x	

1.2. HILL-AMC: Regarding Online Services – aren't there online services / e-services to become stronger in the future? Or are there any programmes (in general)?

- We have a European Programme for youngsters, which means for people under the age of 30 years.

1.3. Please estimate the portion of each **type of information** for job seekers!

a) Information about carreer and education

Type of information	**very often**	**often**	**average**	**less frequently**	**not at all**
written				x	
by telephone			x		
face-to-face			x		
online				x	
Other (external/outsourced?)					

b) information in the placement process

Type of information	**very often**	**often**	**average**	**less frequently**	**Not at all**
written		x			
by telephone		x			
face-to-face			x		
online			x		
Other (external/outsourced?)					

1.4. What **types or forms of counselling** are offered? Please estimate the percentage!

Type of counselling	**very often**	**often**	**average**	**less frequently**	**not at all**
written					x
by telephone				x	
face-to-face		x			
online				x	
Other (external/outsourced?)					

Type of counselling	**percentage (%)**
written	0
by telephone	10
face-to-face	80
online	10
Other (external/outsourced?)	
Total	100 %

1.3.-1.4. HILL-AMC: Are online services for information as well as in counseling very week indeed? Is it really the case that telephone and personal contacts are the main information source?

- Yes they are!

1.5 Where does **online counselling** end, where does **individual counselling** start?

We do not have online counselling as such. We do have job-seeking courses in net and they can include the elements of counselling.

1.5. HILL-AMC: Online Counselling: What about job-seeking courses in the web? Are they counselling or are they a sort of application training? Is this interactive or a sort of one way recommendations how to behave?

- We do offer mainly job-seeking courses. These are interactive, especially for youngsters. They should gain interface experience and experience with the social networks. There are also trainings and education in the field of social media, which started just a few months ago.

1.6. Which **counselling instruments** are used in the counselling process with clients for…

a) the diagnosis of qualifications, skills and the identification of potentialities?

interviews, questionnaires, documents from former schools or employers, psychological tests

b) individual career development?

same as above

c) application trainings (applicants portals, individualized training, ...)?

?

1.6. HILL-AMC: Psychological tests – what is the focus thereby?

- The focus is on interests, motivation, ability/skills, personality and they are face to face. But we also use for example interest tests in the net as well.

1.7. Are there any **user statistics** regarding the use of counselling, information and matching tools? (Are they accessible?)

no

1.7. HILL-AMC: Are there really no statistics about the user profile of your information / counselling tools? Account / Frequency of using your websites, your application training, etc.?

- No, I couldn't find any info.

1.8. Are there any **internal instructions** or **guidelines** in terms of a "counselling model"? (If there are documents, we kindly ask for delivery!)

no, the processes are tailor-made for each situatin

1.8. HILL-AMC: Same question for the guidelines in counselling – do you have any handbooks / advisory schemes / models to proceed/ standards to run counselling tasks?

- We have several handbooks, which are used in different situations. But there is no mainstream handbook, because each process is tailor-made. Maybe I can inquire English handbooks and send them to you.

1.9. Do you have a **strategy for educational counselling**? We kindly ask for description!

This is the responsibility of the Ministry of Education and the culture

1.9. HILL-AMC: Does the ES really have no role in educational counselling? Is all in the hands of the Ministry?

- Yes. Counselling doesn't have priority number 1 for us in de ES.

2. Education and training for counsellors

2.1. Which **graduation** / **qualification** is necessary to carry out counselling work?

graduation / **qualification**	**yes**	**no**
Compulsory education		
Grammar school (high school, secondary school)		
Final examination		
Graduate degree / university degree, which		
Additional educational achievements towards educational counselling, which		

2.2. Do you have an **educational institution for the counsellors' education**? (Educational level, for example university of applied science, professional school, university? (If there are documents, we kindly ask for delivery!)

Counsellors have very wide background and it also depends on where they work. In educational sector there is a special education for counsellors. In PEs career

counsellors are trained psychologists who then can have further training during their working career

2.3. How long does the **education for counsellors** take and which **degree** do they get after having finished the education? (If there are documents, we kindly ask for delivery!)

2.1.-2.3. HILL-AMC: Are there no specific qualification requirements for counselling?

- In the PES it is standard, that there are psychologists. But in general it depends on the definition of a counsellor. If someone is working in the educational sector, for example, the person needs the qualifications for that sector, he/she is working in.

2.4. Are there any **special education programs** for counsellors regarding the mentioned groups below? Are these programs compulsory?

	special education (internal/external)		**compulsory**	
Group	yes	no	yes	no
a) Youths / apprenticeship				
b) Self-employed / start-up advice				
c) Long-term unemployed				
d) Age or Activation of subsidized work (Short-time working / low-wage/…)				
e) Advancement of women				
f) Migrants				
g) Out-Skips				

2.4. HILL-AMC: Here we meant special „internal“ programmes offered to counselling staff of ES. Do you have such programmes?

- No, we don’t have certain programmes as such, but we have some short courses for the counsellers.

3. Quality criteria of counselling

3.1. Are there any **quality criteria** / **quality standards** for counselling (in terms of education system, instruments)? If so, we kindly ask for delivery!

we are in the process of developing quality and evaluation systems

3.2. Are there any **activities for quality assurance** of counselling? If so, we kindly ask for further explanation!

3. HILL-AMC: Are there any quality and evaluation systems under development? If yes, in which direction?

- This is a complicated question. We have a big organisational change at the moment in the ES. This change moves towards counselling and information and the process should be finished in March 2013. So we have a process ongoing for the next months.

4. Final question:

If it would be recommendable to consult specific professional responsibilities for some questions, could you please send us the contact details of the specific person?

4. HILL-AMC: So could you please send us some handbooks in English, which are used for the counsellors? This would be very interesting for us!

- Yes, of course.

Thank you very much for your cooperation!

You will receive a written summary of your interview within 14 days with a request for correction, amendment and authorization.
Only the authorized version will then be used for the preparation of the study.

We will send you a summary of the overall study expected in November 2012 after release by the contracting authority.

Anlage 6

ausgefüllter Fragebogen
inkl. Interviewtranskript: PES Ungarn

Country/ Reference Study
On behalf of the Austrian public employment service

Questionnaire for the interview
with Mr. Andras Kalmar

This questionnaire is used to prepare a subsequent, agreed and detailed telephone interview, to provide reference points for the interviewer and to reduce the interview's duration time by the existence of documents which can be sent to us.
Your interview partner is Mrs. Karin Tschida.

1. Information and counselling

1.1. According to which **criteria** do you distinguish between **information and counselling**? If there are guidelines (web address, documents, …), we kindly ask for 'delivery!

On the one hand information provision is restricted to a more one way flow of information while counselling is a two way, and therefore depending on the feedback, more guided and deeper flow of information.
On the other hand, counselling falls under the scope of a specific ministerial regulation and description.

HILL-AMC: Please describe the specific ministerial regulation and description for counselling.

- There is a regulation that is be made by the ministerial economy and the idea is that of course counselling makes an effort jobseekers are finding a job or they help to make one`s career and therefore this description what we mean by counselling. And also - it

will come later – the specification, who can be called a counsellor, it is also regulated in a way. This describes the way how information should be provided, and the techniques, and so on, so it is quite high in this regulation I would say.

1.2. Are there any **changes** expected in the near future?

Yes, which	**New rules are going to be introduced providing stricter professional framework conditions for counselling. The system is at the same time expected to become more flexible and transparent.**
No	

HILL-AMC: How will the new framework condition of counsellors look like in the future?

- Counselling is quite in the spotlight because also the labour market and economy are changing, the role of not only the public information services, but all other counselling providers within the lifelong guidance network, they have to be verified. For one part, I think it will be more strict about what can be called counselling because there are quite many actors at the labour market, but the jobseekers don't have the proper information about what they can expect from them, so that's one reason. Because there are so many providers and not all of them have the same quality. But on the other side I think they wanted to be more flexible, to better reflect the new need from the counselling seekers or the guidance seekers, also to be more transparent. And to have a better understanding of who is doing what. Because I think there has been a lot of development in the recent years, but originally there is a very extensive and very fragmented system of guidance. It is done by the public employments services but there is some career guidance in the schools and lots of places and this could then be better understood and transparent.

1.3. Please estimate the portion of each **type of information** for job seekers!

a) Information about carreer and education

Type of information	**very often**	**often**	**average**	**less frequently**	**not at all**
Written				x	
by telephone				x	
face-to-face	x				
Online		x			
Other (external/outsourced?):			x		

online sources available for self-information sources					

HILL-AMC: Which information do jobseekers get online/via net?

- There is of course the possibility for face-to-face to come to our offices but the idea is to provide a standardized source of information, and also in a way to take the burden of the shoulder as much as possible from the pass. So at least to help those, who can to handle the online services, to help them to find information for themselves. For each PES-activity we have developed frequently-asked-question-information. It is description of the help available and the steps they have to follow. So that is most relevant information for them. So it's like a PES-way to fill in the gap what should be done by them if they want to change something in their career. So the most important source is online of course. What we not use very much is the written way, of course we reply to letters, and so on. The feedback is very limited in this case. So online and face to face are the most important information types used.

b) information in the placement process

Type of information	**very often**	**often**	**average**	**less frequently**	**Not at all**
Written				x	
by telephone				x	
face-to-face	x				
Online	x				
Other (external/outsourced?)					

1.4. What **types or forms of counselling** are offered? Please estimate the percentage!

Type of counselling	**very often**	**often**	**average**	**less frequently**	**not at all**
Written					
by telephone					
face-to-face	x				
Online					
Other (external/outsourced?)					

Type of counselling	**percentage (%)**
Written	5
by telephone	5
face-to-face	60
Online	10
Other (external/outsourced?)	20
Total	100 %

HILL-AMC: Which types of counselling are outsourced?

- Normally services that have a limited number of jobseekers needed. Especially it's psychologists' services – clients with special situations in their life or with a deeper problem, need intensive care, and so on. It is outsourced for special cases not for the standard cases.
  Jobseekers are recommended to go to a psychologist at the first time react, I would say, negatively because they say they are "normal", but mostly they realize that it´s just more help and more listening to them in many cases. Also the time dedicated to a person is what matters. Because also the amount of the time spent on a client is important.

HILL-AMC: Is there a trend regarding online counselling becoming stronger in the future?

- Yes, there is some trend but less frequently. The problem we got is you need a very prepared person. He/she has to be a good counsellor but also they have to be prepared for these techniques, not only to use the e- services, but also to be able to give information with limited feedback. You need not to be psychologist, but you need the skills to handle the candidate's limited feedback, you need facilities and you need the client also being prepared to that. I think it's a catching up but at this stage it is limited to those who are really well prepared and are familiar with new techniques, chats, using videoconference and so on. So normally what happens is that they come to our office and most of the time they ask for a date and they can meet a person. I think it is easier for them also to meet someone in person - it is easier to be open, when you see the gestures of the counsellors, eye contact, and so on.

HILL-AMC: Which e-services do you offer?

> Career guidance. That is the most important. Especially if they are looking for training, what should be done. Most of the time it is information provision of what is available on the portals (our portal and also other portals).

HILL-AMC: What is about application trainings? Are there application trainings done online?

Yes, we have it available. CV-Writing, Motivation letter, tips and tricks about what is a good strategy and so on. It is good to have this information online, but mostly we do it in a group. On the one hand it is more efficient, but consuming. But the clients can learn from each other. So normally there a good dynamics in the groups – the best can help the others.

1.5 Where does **online counselling** end, where does **individual counselling** start?

The main difference is due to the technology, but even in the case of online counselling the same competences are needed, but the counsellor has to have the technical skills as well, therefore a complex set of skills is needed. **Another difference is to be found in the communication, as the lack of feedback, non-vocal signs and gestures require more preparation and consciousness from both sides.**

HILL-AMC: In which cases is counselling done face-to-face, in which cases online? What is about the jobseeking courses or application trainings in the web?

- Yes, we have it available, how to make a good motivation, tips and tricks, what is a good strategy. The most for that we have online, but also in a group because on one hand its more efficient but also for the clients they can learn from each other. Normally it's a good dynamic.

1.6. Which **counselling instruments** are used in the counselling process with clients for…

a) the <u>diagnosis</u> of qualifications, skills and the identification of potentialities?

On order to diagnose the above mentioned skills, face-to face interviews are conducted. For more structured information different questionnaries are used regardless from the format (paper, on-line etc.)

HILL-AMC: Do you use psychological questionnaires in counselling? What is the focus thereby (measuring motivation, personality, cognitive abilities,…)?

- I think it is for the qualification meaning what is your qualification and things like that, but also skills and motivation. Because for example if you would like to direct them to

another training we need to know what skills they have and also what would be suitable for them, of course they could be a fiancée operator but if they don't want to be, even if we train them, they won't be successful. So this is the psychological part and also skills, because it is important for the employers, if they are looking for a person, because sometimes the qualification itself is not enough. For example you can be a waiter but if you want to be a headwaiter who is doing the payments, then you have to have good numerical skills and to be very punctual. Skills and motivation are taken into account.

- The questionnaires are in paper-pencil but also online. Online is especially for bigger groups. Normally a questionnaire is available in paper but also online.

b) individual career development?

For individual career develeopement also face-to face interviews and questionnaires are used.

c) application trainings (applicants portals, individualized training, ...)?

For applications for trainings also interviews and questionnaries are used, but also health examination is used as entry condition.

1.7. Are there any **user statistics** regarding the use of counselling, information and matching tools? (Are they accessible?)

Yes, for all 3 services on-demand statistic are available on a regular basis.

HILL-AMC: Could you please send us the available statistics?

- I ask my colleagues for English statics and send them.

1.8. Are there any **internal instructions** or **guidelines** in terms of a "counselling model"? (If there are documents, we kindly ask for delivery!)

There are different guidelines for service provision in general, as well as for job matching, but also services offered by external provides. For service provision also a new phare-model handbook is available.

HILL-AMC: Can we have a look at your guidelines and handbooks? Do you have documents which you can send to us?

- Yes, we have a kind a code of conduct for the services (guidance but also for job matching). There is a description of how, if you buy services, this should be done, so I mean external services. Also there is a model handbook which is generally about guidance and services which was made in the Phare-project. I don't know if you have heard about it. It is a pre-accession program for Hungary, Poland, maybe Austria (I´m not sure). This created the milestones how we should go on with this. The others, I mentioned at the beginning, are more detailed about one specific service. I will check what is available and I will send it to you.

1.9. Do you have a **strategy for educational counselling**? We kindly ask for description!

There is no model as such, but code of conduct is available, and in the case of trainings a national strategy exists as well.

HILL-AMC: Can you please explain the code of conduct? Are there any documents which you can send?

- Code of conduct is a strategy for the training. It's very difficult to say something very concrete because it's changing every day. Today in Hungary is a new issue to fill in the between the lack of education and label market and to be more demand related in the services as well. But the strategy is about this gap filling.

2. Education and training for counsellors

2.1. Which **graduation** / **qualification** is necessary to carry out counselling work?

graduation / **qualification**	**yes**	**no**
Compulsory education	X	
Grammar school (high school, secondary school)	X	
Final examination	X	
Graduate degree / university degree, which	x	
Additional educational achievements towards educational counselling, which	There is a specialised diploma related	

2.2. Do you have an **educational institution for the counsellors' education**? (Educational level, for example university of applied science, professional school, university? (If there are documents, we kindly ask for delivery!)

There is specialised diploma available both at college and university level.

HILL-AMC: Do you have a special institution for counsellors' education like Germany has? Or is this education offered by the regular education system?

- You need is a high level education. It can be also university or college degree and of course for this, you need the final examination and then special additions as well.

Normally it has to be a university or college degree. And then there are some specializations as well.
It's a standardized university diploma, not PES-Institution. And then you can go on as counselor at the PES but also anywhere else. But at university we have teachers that come from PES as well. But it is not a standardized hand in hand jointly elaborated process.

2.3. How long does the **education for counsellors** take and which **degree** do they get after having finished the education? (If there are documents, we kindly ask for delivery!)

The above mentioned diplomas for counsellors last for 3 and 5 years.

What is the difference between both diplomas besides duration (qualification, etc.)?

- I am not sure about these questions. But as far as I know both of them means that you can work as a counselor, but the higher one is more academic – it's more sociology, more scientific – but I'm not very sure about this. But both enable you to work as counselor.

2.4. Are there any **special education programs** for counsellors regarding the mentioned groups below? Are these programs compulsory?

	special education (internal/external)		**compulsory**	
Group	yes	no	yes	no
a) Youths / apprenticeship	X			X
b) Self-employed / start-up advice	X			X
c) Long-term unemployed		X		X
d) Age or Activation of subsidized work (Short-time working / low-wage/…)	X			X
e) Advancement of women	X (not specialised, but are privileged			X

	generally)			
f) Migrants	X			X
g) Out-Skips	X (there is a specialised programme)			X

3. Quality criteria of counselling

3.1. Are there any **quality criteria** / **quality standards** for counselling (in terms of education system, instruments)? If so, we kindly ask for delivery!

Yes, there is a partner centred model (efqm) available

HILL-AMC: Can we have a look at the model? Do you have documents, materials, … which you can send to us?

- It is the quality frame work. If there is a description in English I will send it. The idea is to identify the dissatisfaction of our clients like jobseekers, employers or other partners.

3.2. Are there any **activities for quality assurance** of counselling? If so, we kindly ask for further explanation!

Yes, primarily 2 sources are available. One is the satisfaction surveys of the partners in question, and also, self-evaluation is made.

HILL-AMC: How often is the evaluation done?

- I don't know. I think maybe 2x /year but I´m not sure. I can talk with my colleagues and come back to you. Both sources are equally important for my colleagues. I had in my mind, that partner-satisfaction is the only number you need. But then the colleagues

declared that self-evaluation is as much important also for themselves to understand what improvements should be made and what should be adjusted or just to have more understanding and get your head out of these handbooks.

HILL-AMC: Is there a central institution which is doing the activities for quality assurance at the local offices or is every local office itself responsible for quality assurance? (Is quality assurance done centrally?)

- I think we have both of it. We have a central and local as well - it depends. They need the feedback for themselves at the local jobcentres but also at national numbers.

HILL-AMC: If a person comes to your institution what are the first steps in procedure?

- The most important is the recruitment, and then (it is not immediately that you are recruited) they check if you are entitled to unemployment benefit and then what are the obstacles, they have a first interview of course. Then they identify if the person needs more training or more guidance, what steps should be made. We create an agreement that also the jobseeker subscribes to what should be achieved. I think it varies from job centre to job centre depending on sources, colleagues and so on. Normally the basic job-search-guidance should be offered to everyone, how to write a CV, how to apply for a job. During this process we will identify if a person needs more guidance or more permission or training. But for the training they also have to check lots of things, meaning what skills they have, what they need, what about the timings, what about travelling to the trainings. It's a more complex and long term issue. This happens in a face-to-face-interaction. And I think they normally want to have a more complex information relatively at the beginning of the unemployment period. Trainings take place in groups or for a person.

HILL-AMC: Could you give us a percentage about how much of your counsellors have an academic degree?

- It's difficult to say. In my guess it is a minority. Because the focus is on the job matching and on the unemployment benefit. Therefore it is not necessary having an academic degree. Only a smaller group has an academic degree dealing with more specialised guidance. It can be that a job matching officer is a counsellor as profession but it is not really likely. It's not like in Austria, you have go through a training offered by the AMS and then you can work as a counsellor, it's more a specialised group of people in the PES. I think it's below 20 percent, it's not the mainstream, it is a specialised group.

HILL-AMC: How is the Jobmatching process between the person and the job offer done?

- Of course we have the first interview. But clients also have to come normally once a month. They have to check the list of vacancies, they get a printed list. In a way it is counselling with the officer, what suites the person. So this is one way, that they have

to come to the office and the other way is, that if there is a suitable job or new vacancy, then we make a selection and preselect some people, and than send a letter to them notifying about the job. And also the jobseekers have to look for work opportunities themselves. So there is a number of vacancies for applying. But of course, if they really want to find a job, they sometimes apply for hundreds of jobs within a few months. It depends very much. But some clients have to be saved, either on paper or personally. That's the process and than it depends if they go to the counselling where they are offered job search techniques. Ideally it is the best if they have a new job vacancy and here they have the possibility to check what would be the best strategy for this dream position.

4. Final question:
If it would be recommendable to consult specific professional responsibilities for some questions, could you please send us the contact details of the specific person?

Yes, if needed:
András Kalmár
Assistant to the Head of PES
National Labour Office
1089 Budapest, Kálvária tér 7.
kalmarandras@lab.hu
+36 1 303 0810*2137 (office landline)
+36 30 27 50 430 (mobile)

Thank you very much for your cooperation!

You will receive a written summary of your interview within 14 days with a request for correction, amendment and authorization.
Only the authorized version will then be used for the preparation of the study.

We will send you a summary of the overall study expected in November 2012 after release by the contracting authority.

Anlage 7

Anschreiben Deutsch

Sehr geehrte/r Herr/Frau

Betreff: AMS- Projekt „Länder/Referenzstudie“

Im Auftrag vom Arbeitsmarktservice Österreich (Projektkoordination Abteilung Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation unter der Leitung von Fr. Maria Hofstätter) sowie in Abstimmung mit der AMS Vorstandsabteilung und der EU-Koordination (Fr. Mag. Gudrun Nachtschatt, Hr. Dr. Peter Oberbichler) sollen im Rahmen einer Studie Unterschiede in den Beratungs- und Informationsstrukturen von Public Employment Services zwischen folgenden Ländern untersucht werden: Deutschland, Finnland, Niederlande, Tschechische Republik und Österreich.

Schwerpunkte der Studie bilden dabei Analysen des Informations- und Beratungsangebotes für Bildungs- und Berufsberatung, die verwendeten Beratungsinstrumente und deren Schnittstellen zu Information sowie Beratung und die Aus- und Weiterbildung der Berater/innen.

HILL-AMC Management GmbH, vom AMS Österreich für diese Studie beauftragt, ist ein österreichisches Beratungsunternehmen mit den Schwerpunkten wirtschaftspsychologischer Strategieberatung der öffentlichen Hand und von Privatunternehmen auf der Grundlage eigener Forschung und Entwicklung im Bereich Personalentwicklung (unter anderem für das Arbeitsmarktservice) und Managementtools.

Gerne möchten wir Sie einladen, an unserem Interview teilzunehmen, und somit einen Beitrag in unserer Studie zu leisten. Im Gegenzug würden wir Ihnen eine Zusammenfassung der Ergebnisse der Studie gratis zur Verfügung stellen.

Nach Ihrer Zusage zur Teilnahme erhalten Sie einen Fragebogen bzw. ein Formular mit Fragen und thematischen Schwerpunkten unserer Studie, das vorab ausgefüllt werden und als Grundlage des darauf folgenden Interviews dienen soll.
Das Interview findet zu einem vereinbarten Termin bevorzugt via Skype statt und wird elektronisch aufgezeichnet, was ausschließlich der Unterstützung bei der Transkription dient. Im Rahmen des Datenschutzes versichern wir, dass die Aufzeichnungen nach der Transkription gelöscht und in keinster Form weitergegeben werden. Sie erhalten nach erfolgter Transkription die Inhalte des Interviews in schriftlicher Form zur Autorisierung. Erst nach Freigabe durch Sie werden Ihre Angaben im Rahmen der Studie verwendet.

Wir würden uns sehr freuen, Sie und/oder weitere von Ihnen benannte Personen in Ihrem Public Employment Service als Interviewpartner/innen in unserer Studie willkommen heißen zu dürfen.

Wir ersuchen Sie höflichst um baldige Rückmeldung bezüglich Ihrer Bereitschaft zur Kooperation und der Bekanntgabe der Kontaktpersonen und -daten für die Teilnahme.

HILL-AMC MANAGEMENT GMBH
www.hill-amc-management.at
SCHWARZENBERGPLATZ 7
A-1030 WIEN
office@hill-amc-management.at
TEL +43 1 513 73 36-0
TEL +43 1 796 97 98-0
FAX +43 1 796 97 98-12
RLB NÖ-WIEN AG
KTO.-NR. 000-00.203.216
IBAN AT 803200000000203216
BIC/SWIFT RLNWATWW
BANKLEITZAHL 32000
FN 68808p
UID: ATU 16118608
GERICHTSSTAND WIEN

Mit bestem Dank im Voraus und freundlichen Grüßen,
das Projektteam

AMS Arbeitsmarktservice Österreich
HILL-AMC Management GmbH

Bitte geben Sie uns Ihre Antwort bezüglich der Teilnahme am Interview bekannt und retournieren Sie sie bis zum 15.05.2012:

☐ Ja, ich bin bereit, das Interview zu geben.
Mein Skypename/Telefonnr. lautet: _____

☐ Bitte kontaktieren Sie Herrn/Frau: _____

Skypename/ Telefonnummer: _____

E-Mail: _____

☐ Bitte kontaktieren Sie Herrn/Frau: _____

Skypename/ Telefonnummer: _____

E-Mail: _____

Anlage 8

Anschreiben Englisch

Dear Mr./Mrs.

Subject: AMS project "country/reference study"

In a study, which is commissioned from the Austrian Public Employment Service (project coordination: Department for labour market research and career information, Mrs. Maria Hofstätter) and is coordinated with the AMS Board Department and EU-Coordination (Mrs. Gudrun Nachtschatt, Mr. Peter Oberbichler), differences in consulting and information structures of public employment services are examined from the following countries: Germany, Finland, the Netherlands, Czech Republic and Austria.

The main focuses are the analysis of the information and consulting service for educational and career counselling, the instruments used in counselling and their interfaces for information and counselling, as well as the education and professional training for consultants.

HILL-AMC Management GmbH, which is commissioned from the Austrian Public Employment Service in order to implement the project, is an Austrian consultancy company focusing on business psychological strategy consulting for public and private companies based on their own research and development in human resource development (including the Austrian Employment Service) and management tools.

We would like to invite you to participate in our interview, and thus to contribute in our study. In return we would give you a summary of the results of the study free of charge.

After your commitment to participation, you will receive a questionnaire concerning the thematic focus of our study, which should be pre-filled and which is the basis for the subsequent interview. The telephone interview via skype will be recorded electronically, which helps us with the transcription. In the context of data protection, we insure that the records are deleted after transcription and are not going to be forwarded in any form. We will send you the content of transcription in written form after the interview for authorization. After your affirmation the information is used for the study.

We would be delighted to welcome you and / or other persons of your Public Employment Service nominated by you joining our study as an interview partner.

We kindly ask you for feedback regarding your cooperativeness and the announcement of the contact persons and data for participating.

Thank your very much in advance!

With kind regards,

The Project team

AMS Arbeitsmarktservice Österreich
HILL-AMC-Management GmbH

Please inform us about your participation in our interview latest per May 15th, 2012 by ticking and filling in the boxes:

☐ Yes, I am going to participate in the interview.
My skype account/ telephone number is: _____

☐ Please contact Mr./Mrs. _____

Skype account/ telephone number: _____

E-Mail: _____

☐ Please contact Mr./Mrs. _____

Skype account/ telephone number: _____

E-Mail: _____