

Begleitende Evaluation »Schritt für Schritt«

Zentrale Ergebnisse einer Evaluationsstudie
im Auftrag des AMS Wien

1 Einleitung

Die vorliegende Studie der prospect Unternehmensberatung GmbH¹ im Auftrag der Landesgeschäftsstelle des AMS Wien fasst die Ergebnisse des Pilotprojektes »Schritt für Schritt« zusammen. Dieses Pilotprojekt wurde von Caritas, FAB und Volkshilfe Wien im Auftrag des AMS Wien zwischen dem 1. Jänner 2023 und dem 31. Dezember 2025 umgesetzt. Mit 1. Jänner 2026 wurde »Schritt für Schritt« in das Regelangebot des AMS Wien übernommen. Zielgruppe des Pilotprojektes waren arbeitslos vorgemerkte Personen, deren Netto-Arbeitslosigkeit zumindest fünf Jahre betrug. Vorrangige Ziele des Pilotprojektes waren einerseits die umfassende Abklärung der Hintergründe für die lange Dauer der Arbeitslosigkeit und andererseits die Aufnahme einer nachhaltigen Beschäftigung. Das vorliegende AMS info fasst zentrale Ergebnisse dieser Evaluierung zusammen.²

2 Innovative Verschränkung und Ergänzung bestehender Angebote im Rahmen eines bis zu dreijährigen Casemanagements

Die Teilnahme an »Schritt für Schritt« war freiwillig. Den Teilnehmenden wurde ein intensives Casemanagement während eines maximalen Teilnahmezeitraumes von drei Jahren angeboten. Das Casemanagement, das um eine sechs Monate umfassende Nachbetreuung während einer Beschäftigung angereichert war, konnte auf unterschiedliche projektinterne und projektexterne Unterstützungsleistungen zurückgreifen und diese unmittelbar in den Beratungsprozess integrieren. Projektintern standen zur Verfügung:

- Beschäftigungsangebote in unterschiedlichsten Tätigkeitsfeldern, in unterschiedlichem Stundenausmaß und bei unterschiedlichem Anforderungsniveau. Angeboten wurden stundenweise Trainingsplätze, Arbeitserprobungen und Praktika sowie Transitbeschäftigungen;
- niederschwellige Qualifizierungsangebote;
- Unterstützung beim Aufbau sozialer Netzwerke zur Vermeidung bzw. zum Abbau sozialer Isolation sowie
- erstmalig in Wien auch das Angebot von Psychotherapie im Ausmaß von 30 bewilligungsfreien Einheiten.

Über gut gepflegte Schnittstellen und so genannte »Fast Tracks« zu anderen Beratungsangeboten konnte darüberhinausgehend bedarfsorientiert eine große Bandbreite psychosozialer Angebote genutzt werden. Wie die Auflistung der integrierten Angebote zeigt, handelt es sich – fast ausschließlich – um bekannte Angebote der Arbeitsmarktpolitik. Selbst das im arbeitsmarktpolitischen Kontext äußerst unübliche Angebot der Psychotherapie wurde beispielsweise in Niederösterreich im Rahmen von Arbeitstrainingszentren bereits erprobt.³ Die Innovation von »Schritt für Schritt« lag also nicht in der Konzeption neuer Angebote, sondern in der inneren Ausgestaltung bestehender Angebote und vor allem in der Kombination derselben. So wurden Trainingsplätze ebenso in den laufenden Beratungskontext integriert wie beispielsweise Psychotherapie und konnten – ohne Wartezeiten und ohne neuerliche Zubuchung durch das AMS oder Bewilligung durch andere Kostenträger – ausgehend von den aktuellen Bedarfen der Person durch das Casemanagement unmittelbar genutzt werden. Wenn es um die innere Ausgestaltung der Angebote geht, ist nicht nur die längere Dauer und die höhere Intensität des Casemanagements hervorzuheben – auch die Verschränkung des Casemanagements mit der Arbeit der beteiligten Sozialen Unternehmen oder die präzise zeitliche und inhaltliche Anpassung des Anforderungsniveaus der Beschäftigungsangebote durch die

¹ www.prospectgmbh.at.

² Download der Langfassung dieser Evaluation in der E-Library des AMS-Forschungsnetzwerkes unter <https://forschungsnetzwerk.ams.at/elibrary/publikation/ams-forschungsberichte/2026/begleitende-evaluation-%E2%80%99Schritt-fuer-schritt%E2%80%99C.html>.

³ Vgl. www.prospectgmbh.at/blog/2022/11/11/evaluation-des-pilotprojektes-psychotherapeutische-unterstuetzung-fur-ausgewahlte-atz-kundinnen [23.5.2026].

Sozialen Unternehmen auf die jeweilige individuelle Situation sind zu nennen.

3 Innovatives Caremanagement – systematisch geplante und gestaltete Zusammenarbeit zwischen AMS, Trägerorganisationen und psychosozialen Institutionen

Ein zweites erfolgskritisches und innovatives Element lag in der Gestaltung eines professionellen Caremanagements: Der engen Orientierung der Ausgestaltung der jeweiligen Angebote der Trägerorganisationen FAB, Caritas und Volkshilfe Wien an den Bedarfen der Zielgruppenpersonen wären ohne systematische Anbindung an das übergeordnete Caremanagement an unterschiedlichen Stellen die bekannten Grenzen gesetzt gewesen: So wären Psychotherapiebedarfe beispielsweise zwar erkannt und auch in Endberichten an das AMS rückgemeldet worden. Es hätte jedoch keine über die bestehenden Zugänge im Gesundheitssystem hinausgehenden Möglichkeit der Nutzung von Psychotherapie gegeben. Selbst wenn den Personen Psychotherapie durch den / die behandelnde Arzt / Ärztin verordnet und durch die ÖGK⁴ bewilligt worden wäre, hätten die Betroffenen erst Psychotherapeut:innen mit freien »Kassenplätzen« finden und oftmals zu beobachtende innere Vorbehalte gegenüber Psychotherapie im Alleingang überwinden müssen. Die Beschreibung dieser Prozessetappen verdeutlicht die Herausforderungen, die durch die Möglichkeit der direkten Integration von Psychotherapie in den Casemanagement-Prozess reduziert wurden.

Ein anderes Beispiel, an dem die Bedeutung der engen Kooperation von AMS Wien und den »Schritt für Schritt« umsetzenden Trägerorganisationen deutlich wird, betrifft Zielgruppenpersonen mit erheblichen gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen: Erst die intensive und kooperative Auseinandersetzung von AMS und Trägerorganisationen mit dieser Personengruppe führte zu einer definierten und nachvollziehbar dokumentierten Prozessbeschreibung, die für weiterführende Angebote orientierend ist und die Notwendigkeit weiterer Abklärungsprozesse deutlich reduziert.

4 Einige quantitative Ergebnisse

4.1 Insgesamt 1.825 Zubuchungen

Insgesamt erfolgten in den drei Jahren des Pilotprojektes 1.825 Zubuchungen. Während bis Ende 2024 Personen, die einer ersten Zubuchung nicht Folge leisteten, erneut zugebucht wurden, wurde von dieser Vorgangsweise wegen Erfolgslosigkeit neuerlicher Zubuchungen abgegangen.

4.2 Rund zwei Drittel der Besucher:innen des Info-Tages nutzten das freiwillige Beratungsangebot

903 Personen nutzten den verpflichtenden Info-Tag. Infolge dieses Info-Tages entschieden sich schließlich 584 Zielgruppenpersonen für eine Nutzung von »Schritt für Schritt« (65 Prozent, n= 903).

Für 319 Personen, die sich nach dem Info-Tag gegen eine Teilnahme an »Schritt für Schritt« entschieden, liegen auch Informationen zu den Ablehnungsgründen vor: Ablehnungen wurden vor allem damit begründet, dass kein Interesse an einer Teilnahme besteht (38 Prozent, n= 319) oder gesundheitliche Gründe eine Teilnahme verunmöglichen (35 Prozent).

4.3 Insgesamt 264 der 584 begonnenen Beratungsprozesse bei »Schritt für Schritt« sind Ende 2025 beendet, darunter 25 Prozent mit nachhaltiger Arbeitsaufnahme

25 Prozent (n= 264) der durch »Schritt für Schritt« begleiteten Zielgruppenpersonen traten nach durchschnittlich zehn Teilnahmemonaten ein Dienstverhältnis an, das zumindest sechs Monate aufrecht blieb. Während dieser sechs Monate wurden die Teilnehmenden durch »Schritt für Schritt« weiterbetreut, um ein gesichertes Onboarding im Betrieb zu unterstützen und bei einer etwaigen Auflösung des Dienstverhältnisses mit der Person unmittelbar weiterarbeiten zu können. So sollte ein neuerliches Abgleiten in Langzeitarbeitslosigkeit verhindert werden.

81 Prozent dieser Dienstverhältnisse fanden in Unternehmen des 1. Arbeitsmarktes statt. Das letzte vollversicherungspflichtige Dienstverhältnis am 1. Arbeitsmarkt dieser »erfolgreichen« Teilnehmenden endete durchschnittlich 7,9 Jahre vor Eintritt in »Schritt für Schritt«. Auffallend hoch ist der Anteil von erfolgreichen Teilnehmenden, die vor Eintritt in »Schritt für Schritt« parallel zu ihrer Arbeitslosigkeit ein geringfügiges Dienstverhältnis innehatten. Dies traf auf jede fünfte erfolgreich teilnehmende Person zu.

4.4 Drei Viertel (75 Prozent) an Beendigungen ohne Arbeitsmarktperspektive

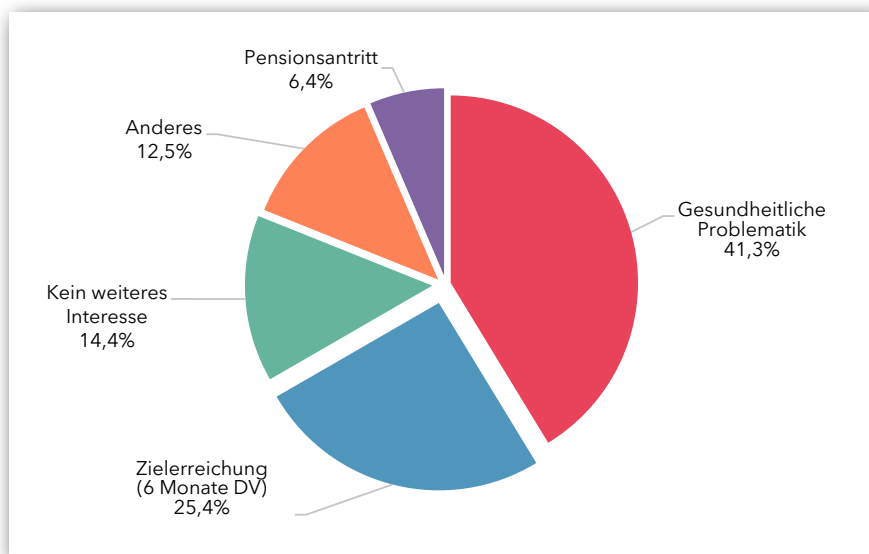
Innerhalb der Gruppe derer, die auch durch »Schritt für Schritt« keinen Zugang zum Arbeitsmarkt finden konnten, fällt insbesondere die Gruppe der gesundheitlich stark beeinträchtigten Personen auf. Dabei handelt es sich um 41 Prozent (n= 264) der Teilnehmenden, die »Schritt für Schritt« bis Ende 2025 beendeten.

Weitere 14 Prozent der Teilnehmenden beendeten »Schritt für Schritt« aufgrund eines nicht mehr gegebenen Teilnahmeinteresses – diese Gruppe scheint ebenso wie jene Zielgruppenpersonen, die der Zubuchung zu »Schritt für Schritt« nicht Folge leisteten, zumindest zum aktuellen Zeitpunkt für arbeitsmarktpolitische Angebote kaum erreichbar zu sein. Sowohl die vorhandenen Erfahrungen des AMS als auch nationale und internationale Studien weisen auf die begrenzten Möglichkeiten hin, Personen in stark verfestigter Arbeitslosigkeit durch Druck zu aktivieren.⁵

⁴ ÖGK = Österreichische Gesundheitskasse.

⁵ Vgl. Kerschbaumer 2023.

Abbildung 1: Ergebnisse abgeschlossener Beratungsprozesse, Zeitraum: 1.1.2023–16.12.2025, n= 264



Quelle: Auszug aus der Klient:innendatenbank von FAB, Stand 16.12.2025, Auswertungen: prospect (im Auftrag des AMS Wien)

5 Feedback der Beteiligten

5.1 Erfolgskritisch aus Teilnehmendensicht: Beziehungsqualität und Eingehen auf individuelle Situation und Wünsche

Aus Sicht der befragten Teilnehmenden, die die Unterstützungsleistungen von »Schritt für Schritt« mit Hilfestellungen, die sie seitens des AMS sowie seitens anderer arbeitsmarktpolitischer Angebote erfuhren, verglichen, sind es vor allem die Qualität der Beziehungen zu den Berater:innen, das durchgängige »Ernstgenommenwerden« und das flexible Eingehen auf die individuelle Situation durch die Berater:innen. Auch die umfassenden und sehr konkreten Hilfsangebote bei Problemen sowie die Tatsache, dass auf ihre spezifische Situation und Wünsche – auch in der Auswahl infrage kommender offener Stellen – umfassend eingegangen wurde, wird von den Teilnehmenden immer wieder betont. Folgende Aussage einer teilnehmenden Person steht exemplarisch für die diesbezüglichen Rückmeldungen: *»Die Beraterin versteht mich, ich verstehe sie, wie Freunde haben wir geplaudert. Ich habe meine Situation erzählt, und sie hat zugehört und dann Vorschläge gemacht. Sie hat mir Mut gegeben.«*

5.2 Auf Langfristigkeit ausgerichtetes Casemanagement, welches die persönliche Lebenssituation stabilisiert, Ängste reduziert, realisierbare Schritte anbietet und die Umsetzung begleitet

Aus Sicht der befragten operativ tätigen Personen sowie mit Blick auf die Ergebnisse einschlägiger Studien erwiesen sich folgende Umsetzungselemente von »Schritt für Schritt« als erfolgskritisch:

- **Auf Langfristigkeit ausgerichtetes, stabiles Casemanagement:** An oberster Stelle steht das auf Langfristigkeit ausgerichtete, stabile Casemanagement, welches ein Zusammenspiel von sozialer Stabilisierung, Beziehungsarbeit, institutioneller Flexibilität und

Ermöglichung von positiven Erfahrungen und Erfolgserlebnissen im Arbeitskontext vereinte. Genau diese Elemente gelingender Unterstützungsformate für langzeitarbeitslose Menschen erwiesen sich auch in internationalen Evaluationen als erfolgskritisch.⁶

- **Beratungsdauer und Beratungsintensität sowie Nachbetreuung:** Dies wurde durch die im Vergleich zu anderen arbeitsmarktpolitischen Angeboten deutlich ausgeweitete Beratungsdauer und Beratungsintensität möglich: So konnten die Teilnehmenden bis zu drei Jahre betreut werden, und bei einem durchschnittlichen Teilnahmezeitraum von 18 Monaten wurde von durchschnittlich 42 Beratungsstunden je teilnehmender Person ausgegangen. Mit Blick auf die für Langzeitarbeitslosigkeit typischen Ängste vor einer weiteren Verschlechterung der subjektiven Situation,⁷ die Veränderungen als sehr riskant erscheinen lassen, ist auch das Angebot der sechs Monate umfassenden Nachbetreuungsphase als erfolgskritisch anzusehen. Diese Begleitung konnte nicht nur sicherstellen, dass die psychischen und sozialen Anforderungen, die mit Veränderungsprozessen einhergehen, abgedeckt werden. Nachbetreuung birgt auch das Potenzial, bei aufkommenden Konflikten zu intervenieren und mögliche frühzeitige Kündigungen – und damit neuerliche Misserfolge – zu vermeiden.
- **Kompetenz der Berater:innen:** Ein weiterer zentraler Einflussfaktor liegt in der Kompetenz der Berater:innen. Vertrauensvolle und verlässliche Beziehungen zu den Teilnehmenden aufbauen und über einen langen Zeitraum halten sowie Zielorientierung und Empathie durchgängig balancieren zu können sind als erfolgsrelevante Kompetenzbereiche auf Berater:innenebene zu benennen. Diese Kompetenzen sind erforderlich, um den Teilnehmenden einen stabilen Rahmen zu

⁶ Vgl. Lo Bello et al. 2025; Kerschbaumer 2023, 2020.

⁷ Vgl. Lo Bello et al. 2025.

bieten, innerhalb dessen Versagens- und Veränderungsängste überwunden werden können.

- **Kooperation zwischen den Trägerorganisationen und Bandbreite an bereitgestellten Tätigkeitsbereichen:** Nicht minder bedeutsam war die Qualität der Zusammenarbeit zwischen Casemanager:innen bei FAB und Fachanleiter:innen bei Caritas und Volkshilfe Wien sowie die Vernetzung von Caritas, FAB und Volkshilfe zu unterschiedlichen psychosozialen Angeboten und Unternehmen. Die enge Zusammenarbeit der kooperierenden Organisationen auf Ebene der Projektleitungen und auf Fallebene erleichterte die umfassende Abstimmung der Angebote auf die individuelle Situation der Teilnehmenden maßgeblich und ist als wesentlicher Baustein für die erfolgreiche Umsetzung von »Schritt für Schritt« zu benennen. Neben der intensiven Abstimmung auf allen Ebenen ist auch die Vielfalt der durch die Beschäftigungsträgerorganisationen Caritas und Volkshilfe bereitgestellten Tätigkeitsbereiche zu nennen, denn diese Bandbreite erleichterte ein hochgradig individualisiertes Eingehen auf Wünsche und vor allem auch auf die Fähigkeiten und Belastungsgrenzen der Teilnehmenden und damit die erfolgskritische Ermöglichung von Erfolgserlebnissen.
- **Kooperation zwischen AMS und Trägerorganisationen:** Wenn es um Erfolgsfaktoren geht, liegen, wie es bereits zuvor beschrieben wurde, in der engen Zusammenarbeit mit dem AMS und im abgestimmten Vorgehen von AMS und Trägerorganisationen weitere grundlegende Rahmenbedingungen, die für den Erfolg von »Schritt für Schritt« maßgeblich waren.
- **Strukturierte Finanzpläne:** Hervorzuheben ist auch die systematische Auseinandersetzung mit der finanziellen Situation der Teilnehmenden auf Basis eines strukturierten Finanzplanes. In dieser Auseinandersetzung wurde die Situation der Person in ihrem engsten persönlichen Umfeld reflektiert. Dies, um einerseits zu erkennen, ob in diesem Bereich Unterstützungsbedarf gegeben ist. Dies aber auch, um mögliche Veränderungen der finanziellen Situation durch eine Beschäftigungsaufnahme sichtbar zu machen. Auch in der Nutzung des Finanzplanes ist ein maßgeblicher Erfolgsfaktor zu sehen.
- **Psychotherapie:** Weitere wichtige Beiträge zur Zielerreichung leisteten das projektinterne Angebot der Psychotherapie und die Unterstützung im Aufbau sozialer Netzwerke zur Vermeidung bzw. zum Abbau sozialer Isolation. Gerade diese beiden Ebenen sind mit Blick auf eine langfristige Reintegration in den Arbeitsmarkt von hoher Bedeutung.
- **Fast Tracks:** Auch die geplanten und teilweise realisierten Fast Tracks sind in diesem Kontext von Bedeutung, dies auch dann, wenn bei »Schritt für Schritt« angesichts der geringen Fallzahlen individuelle Übergaben an andere Stellen bedeutsamer waren, als ausdifferenzierte Fast Tracks.
- **Informelle und personalisierte Zugänge:** Informelle und personalisierte Zugänge sind häufig wirksamer als standardisierte Bewerbungsverfahren⁸ – auch diese Evidenz aus internationalen Evaluationen fand im Vorgehen von »Schritt für Schritt« Bestätigung. So wurden Vermittlungsvorschläge hochgradig indivi-

dualisiert und ohne Druck in Abstimmung mit den Betroffenen weiterverfolgt. Vermittlungsaktivitäten wurden gut vorbereitet und bei Bedarf auch begleitet.

- **Relevanz von Erfolgserlebnissen:** Trainingsplätze, Arbeitsproben und Praktika, im Stundenausmaß und Belastungsniveau anfangs sehr begrenzt und sukzessive ausgebaut, ermöglichten Erfolgserlebnisse. Nicht selten erfuhren sich die Teilnehmenden in diesen Kontexten erstmals seit langer Zeit wieder als arbeitsfähig.
- **Umsetzungsbegleitung durch die Steuergruppe:** Schließlich ist auch die Umsetzungsbegleitung durch die Steuergruppe, bestehend aus Vertreter:innen von AMS, Sozialministerium, ÖGK und Stadt Wien, ins Treffen zu führen, wenn es um die Analyse des Erfolgs geht. Bedauerlicherweise konnten Vertreter:innen der PVA⁹ nicht zur Beteiligung gewonnen werden. Eine verstärkte Integration auch dieser Ebene wäre angesichts der hohen Bedeutung gesundheitlicher Probleme, die die Arbeitsfähigkeit massiv beeinträchtigen, wesentlich. Durch die begleitende Steuergruppe konnten – wie eingangs beschrieben – zeitnah unbürokratische Lösungen für erkennbare Versorgungslücken, so etwa im Bereich der Psychotherapie, gefunden sowie Adaptionen im Vorgehen vorgenommen werden.

Zusammenfassend zu betonen ist, dass die Kombination von gleichsam empathischer und zielorientierter Beratung mit konkreten Möglichkeiten der praktischen Erfahrung an niederschweligen Arbeitsplätzen maßgeblichen Einfluss auf den Erfolg von »Schritt für Schritt« hatte. Nicht minder bedeutsam war die individualisierte Vorgangsweise in der Stellenvermittlung: So wurden ausschließlich dann Vermittlungsaktivitäten gesetzt, wenn die Person einverstanden war. Es wurden gezielt (auch) informelle Wege der Anbahnung von Dienstverhältnissen genutzt.

6 Weiter relevante Aspekte

6.1 Stabilisierung der Lebensumstände, tragfähige Beziehungen, individualisierte längerfristige Unterstützung und Erfolge

Wie folgendes Modell, das die Wirkungszusammenhänge zu veranschaulichen versucht, zeigt, sind auch sehr umsichtig gestalteten Reintegrationsprozessen bei sehr langer Arbeitslosigkeitsdauer mehr oder weniger unüberwindbare Grenzen gesetzt (siehe Abbildung 2). Diese Grenzen wurden durch das Vorgehen in »Schritt für Schritt« umfassend ausgelotet:

- **»Erreichbarkeit«/»Nicht-Erreichbarkeit« der Zielgruppenpersonen:** Die erste Grenze wurde schon benannt: Sie liegt in der – zumindest zum aktuellen Zeitraum – teilweise nicht gegebenen »Erreichbarkeit« der Zielgruppenpersonen. Diese Nicht-Erreichbarkeit kann in massiven gesundheitlichen Beeinträchtigungen begründet sein, sie kann aber auch daher rühren, dass die Zielgruppenpersonen mit einer Situationsveränderung eher

⁸ Vgl. Lo Bello 2025, Seite 115.

⁹ PVA = Pensionsversicherungsanstalt.

Verschlechterungen der subjektiven Situation verbinden. Letzteres kann objektiv nachvollziehbar sein, wenn etwa durch enge Belastungsgrenzen und den Wegfall von Transferleistungen mit einer Arbeitsaufnahme eine finanzielle Verschlechterung verbunden ist. Hintergrund für die Nicht-Erreichbarkeit können jedoch auch Annahmen der Betroffenen sein, die maßgeblich von Misserfolgsängsten und/oder Fehlinformationen oder Fehlannahmen getragen sind und einer Realitätsprüfung nicht standhalten. Letzteres stellte sich beispielsweise bei Teilnehmenden von »Schritt für Schritt« im Rahmen der Finanzplanung nicht selten heraus und eröffnete Raum für die Entwicklung positiver Zukunftsbilder.

- **Gesundheitlichen Situation:** Die zweite Grenze liegt in der gesundheitlichen Situation der Betroffenen sowie in deren persönlichem und sozialem Kompetenzniveau. Auch der Grad der sozialen Einbindung ist von Bedeutung. So nutzten Teilnehmende, die »Schritt für Schritt« schließlich ohne Arbeitsmarktperspektive beendeten, die Angebote von »Schritt für Schritt« länger und intensiver als Teilnehmende, die in eine nachhaltige Beschäftigung wechselten. Sie sind dadurch zu charakterisieren, dass sie nicht nur gesundheitlich belasteter sind als die Vergleichsgruppe. Sie haben auch eher bereits erfolglos versucht, Invaliditäts- oder Berufsunfähigkeitspension zu beantragen, verfügen über signifikant geringere persönliche und soziale Kompetenzen und waren signifikant seltener während der langen Phase der Arbeitslosigkeit geringfügig beschäftigt. Auch ihr soziales Umfeld ist weniger unterstützend, und sie verfügen seltener über eine höhere Ausbildung. Dieser Personenkreis setzte während der Teilnahme an »Schritt für Schritt« durchaus auch Aktivitäten in Richtung einer Arbeitsaufnahme. In diesen Arbeitsversuchen zeigten sich allerdings deutliche Belastungsgrenzen, die zu vorzeitigen Auflösungen führten.

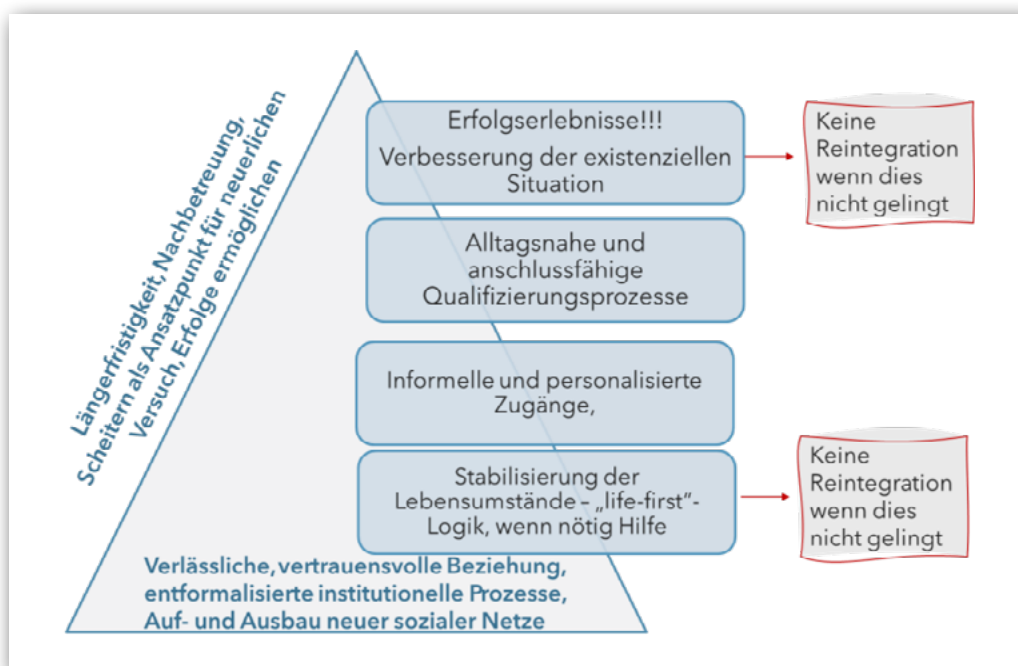
6.2 Bei 4,5 Prozent der Teilnehmenden (n=584): Unklarheit über Einhaltung der Rahmenbedingungen des ALVG

Neben den bisher charakterisierten Subgruppen gilt es schließlich eine letzte Gruppe zu fokussieren. So wurden insgesamt 4,5 Prozent oder 26 der 584 Teilnehmenden vom Casemanagement an den so genannten »Erhebungsdienst« des AMS weiterverwiesen. Bei diesen Teilnehmenden deuteten auffallendes Verhalten während der Teilnahme an »Schritt für Schritt« sowie die Erklärungen für dieses Verhalten darauf hin, dass eine Überprüfung der Einhaltung der Regelungen des Arbeitslosenversicherungsgesetzes erforderlich ist. Verhaltensweisen, die auf diese Notwendigkeit hinwiesen, waren Motivationsmängel und vor allem Nicht-Verfügbarkeiten für Termine, deren Ursache in nicht angemeldeten Beschäftigungen liegen könnte. Den Weiterleitungen an den Erhebungsdienst wurde seitens des AMS in jedem Fall nachgegangen.

6.3 »Schritt für Schritt« als Möglichkeit, die Hintergründe für verfestigte Arbeitslosigkeit auszuloten, und jenen Personen Brücken zu bauen, die die Hoffnung verloren haben

In einer Zusammenschau aller Einblicke, die im Rahmen dieser Evaluation in das Pilotprojekt »Schritt für Schritt« gewonnen werden konnten, kann »Schritt für Schritt« als ein Vorgehen bezeichnet werden, das Menschen mit großer Arbeitsmarktfremde einen Rahmen dafür bietet, wieder Zuversicht zu schöpfen und eine nachhaltige Arbeitsaufnahme zu schaffen. Je verfestigter die Arbeitslosigkeit und je belasteter die Ausgangslage der Teilnehmenden ist, desto eher führt auch dieses Vorgehen nicht zu

Abbildung 2: Modellhaftes Wirkmodell – Unterstützung der Arbeitsmarktintegration aus Langzeitarbeitslosigkeit



Quelle: eigene Darstellung, prospect (im Auftrag des AMS Wien)

arbeitsmarktpolitischem Erfolg. Je früher die negativen Folgewirkungen von langdauernder Arbeitslosigkeit gezielt adressiert und durch individualisierte Hilfestellungen auf Basis verlässlicher und längerfristiger Beratungsbeziehungen unterbrochen werden, desto höher dürfte auch die Erfolgsquote sein. Bestehen jedoch schwerwiegende physische und/oder psychische Einschränkungen, kommen auch Angebote, die einen verlässlichen Entwicklungsrahmen bieten, an ihre Grenzen.

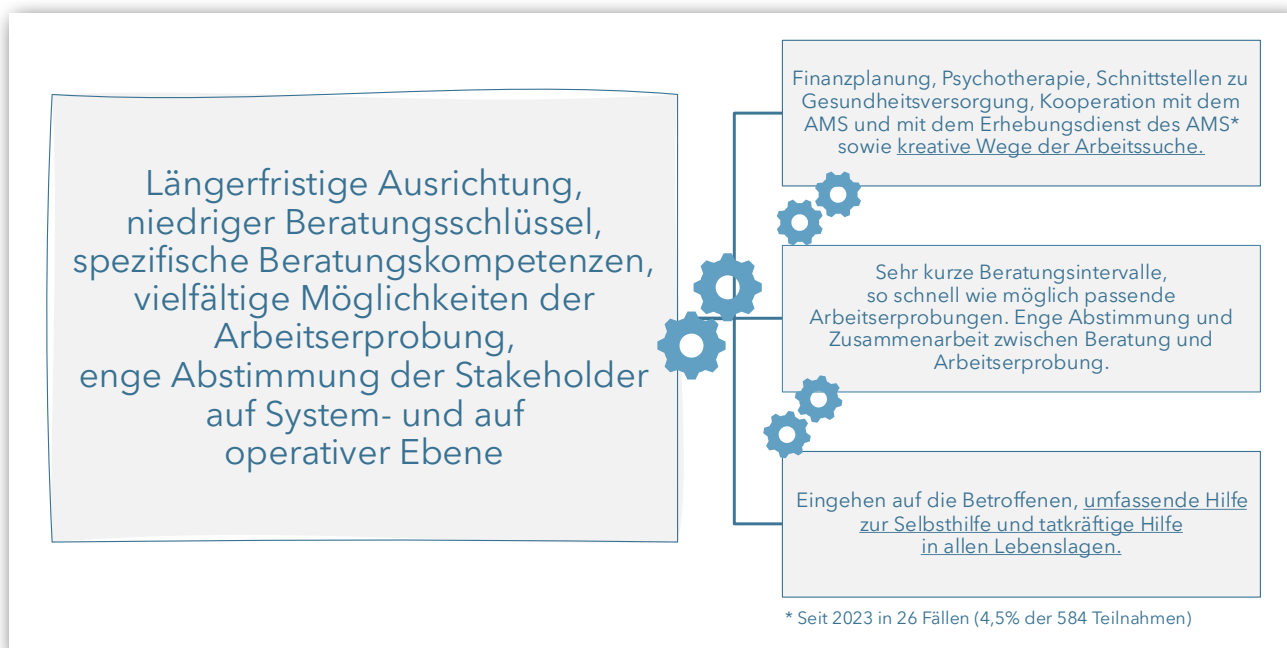
Die Vorgangsweise von »Schritt für Schritt« entspricht den Aussagen bzw. Schlussfolgerungen rezenter Studien, die sich mit den Ergebnissen vergleichbarer Ansätze, vornehmlich in Deutschland, auseinandersetzen.

7 Handlungsempfehlungen

7.1 Behebung von Angebotslücken

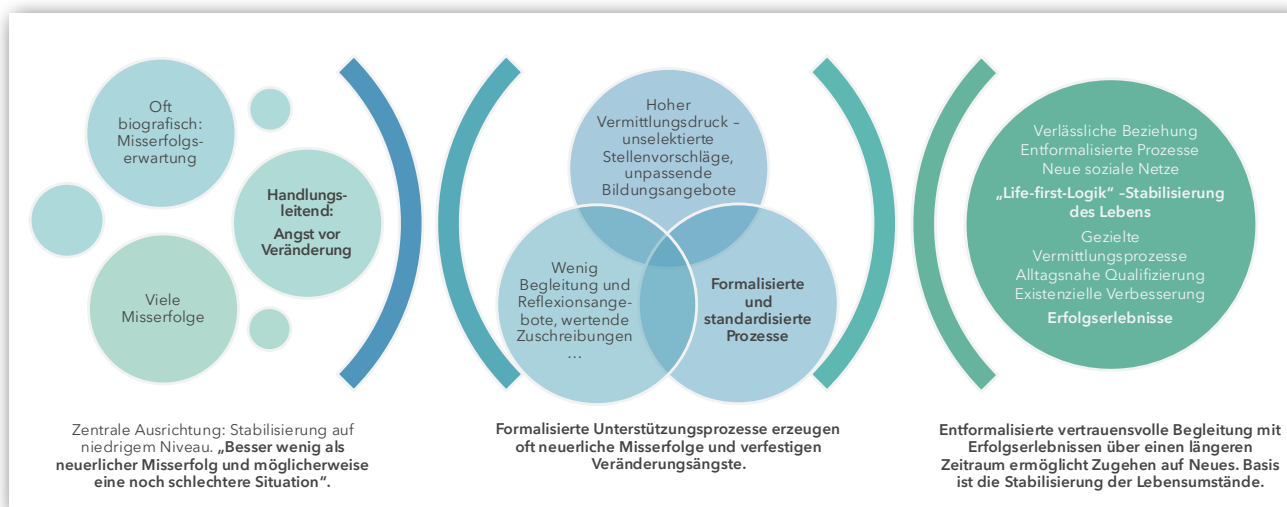
Mit »Schritt für Schritt« wurden vielfältige Kombinationen und innovative Elemente umgesetzt. Vor diesem Hintergrund konzentrieren sich die Angebotslücken auf zwei Themenbereiche, nämlich erstens auf fehlende Angebote für Personen, deren Arbeitsfähigkeit so stark eingeschränkt ist, dass keine realistischen Perspektiven im Hinblick auf eine Arbeitsmarktreintegration entwickelt werden können. Zweitens wird von den operativ tätigen Personen darauf hingewiesen, dass Trainings und Dienstverhält-

Abbildung 3: Synergetisch verknüpfte Angebotselemente von »Schritt für Schritt«



Quelle: eigene Darstellung, prospect (im Auftrag des AMS Wien)

Abbildung 4: Die Ergebnisse von »Schritt für Schritt« finden Bestätigung in rezenten Studienergebnissen



Basis u. a.: Kerschbaumer 2020; Kerschbaumer 2023; Lo Bello et.al. 2025. Quelle: eigene Darstellung, prospect (im Auftrag des AMS Wien)

nisse mit einem Wochenstundenausmaß von zwölf bis 15 Stunden sinnvoll, aber unter den gegebenen Rahmenbedingungen nicht realisierbar sind. Sinnvoll wäre dieses Angebot, um noch flexiblere Übergangsmodelle in Beschäftigung anbieten zu können.

7.2 Zusammenarbeit mit dem AMS

Trotz intensiver Kooperationen zwischen AMS und »Schritt für Schritt« auf allen Ebenen wird diese Zusammenarbeit auch als verbesserungsbedürftig beschrieben. Dies insbesondere in Bezug auf Abstimmungsprozesse, Wissen über das Projekt und passgenaue Zubuchungen. Im Bereich der Zubuchungen ist anzuregen, Personen mit absehbarem Pensionsstichtag sowie Personen, die bereits in anderen Angeboten verankert sind, nicht zu derartigen Angeboten zuzubuchen. Doppel- und Mehrfachzubuchungen zu Angeboten – auch während der Teilnahme von »Schritt für Schritt« – sind insofern problematisch, als sie Zielgruppenpersonen weiter verunsichern und deren Aufmerksamkeit stark beanspruchen.

7.3 Professionelle, nicht wertende Beziehungsqualität

In den Rückmeldungen der befragten Teilnehmenden wird die Bedeutung der Beziehung zu Casemanager:innen und Berater:innen immer wieder betont. Tragfähige professionelle Beziehungen – dies wird sehr deutlich – sind das zentrale Fundament dafür, dass die Teilnehmenden wieder Zuversicht schöpfen und die konkreten Hilfsangebote auch wirklich nutzen können. Diese Ebene gilt es umso deutlicher hervorzuheben, als aktuell die – fraglos unzähligen – Potenziale, die mit qualitativvollen Online-Self-Services verbunden sind, auch in der Arbeitsmarktpolitik intensiv diskutiert und genutzt werden. Es wird vom gezielten Einsatz der unterschiedlichen Instrumente und der – an die Ausgangslage der Zielgruppe angepassten – zielorientierten Verbindung qualitativvoller Beziehungsarbeit und professionell gestalteter Online-Services abhängen, in welchem Ausmaß auch Personen wirksam unterstützt werden können, die Gefahr laufen, das Zutrauen in die eigenen Fähigkeiten zu verlieren. Die Ergebnisse dieses Pilotprojektes legen im Verein mit ähnlichen internationalen Befunden nahe, diese Ebene in der zukunftsorientierten Weiterentwicklung von Angeboten systematisch zu berücksichtigen und ausdifferenzierte Beratungsformate und Beratungssettings anzubieten.

7.4 Versorgungslücke: Lösung für Personen, deren gesundheitliche Situation eine Arbeitsaufnahme nicht zulässt

Mit den Ergebnissen und Erfolgen des Pilotprojektes »Schritt für Schritt« wird einmal mehr deutlich, dass langjährige und verfestigte Arbeitslosigkeit auf individueller Ebene spezifische Folgewirkungen hat. Deutlich wird auch, dass diesen Folgewirkungen durch ein vielfältiges und durchdachtes Angebot in (unerwartet) vielen Fällen begegnet werden kann. Und deutlich werden auch die Grenzen derartiger Unterstützungsleistungen. Diese Grenzen zeigen sich zuallererst im gesundheitlichen Bereich: Bei Personen, deren gesundheitliche Situation so belastet ist, dass selbst eine zeitlich sehr begrenzte Belastung durch Arbeit überfordernd ist, kommen auch längerfristige, umsichtig und umfassend gestaltete arbeitsmarktpolitische Angebote an ihre Grenzen. Die Reformen im Bereich des Zuganges zu Invaliditäts- und Berufsunfähigkeitspension, die das Ziel der Anhebung des faktischen Pensionsantrittsalters verfolgen, führten und führen dazu, dass diesen Personen der Weg in die krankheitsbedingte vorzeitige Pensionierung versperrt ist, obwohl ihnen eine Arbeitsaufnahme aus nachvollziehbaren gesundheitlichen Gründen nicht möglich ist. Eine reflektiert gestaltete, längerfristige Lösung für diese Personengruppe wäre nicht nur menschlich weniger herausfordernd, sie könnte auch Kosten für letztlich ineffektive Unterstützungsleistungen, die – wiederholt – eine Arbeitsmarktreintegration zum Ziel haben, reduzieren.

8 Literatur

- Kerschbaumer Lukas (2020): Mehr als nur objektive individuelle Attribute: Arbeitsmarktrelevante Hemmnisse bei Langzeitarbeitslosigkeit. Sozialer Fortschritt, 69, Seite 21–44.
- Kerschbaumer Lukas (2023): Erwerbsintegration entgegen der Erwartung: Langzeitarbeitslose zwischen (un-)überwindbaren Hemmnissen, Handlungsfähigkeit und sozialen Unterstützungsnetzwerken. Inaugural-Dissertation.
- Lo Bello Rebecca / Schultheis Franz / Tertelmann Frieda / Hälbig Julia (2025): Arbeit lohnt sich immer?! Zwischen Sollen, Wollen und Können. Warum Langzeitarbeitslose trotz Fach- und Arbeitskräftemangel selten in den Arbeitsmarkt eintreten. Stuttgart: Neue Arbeit gGmbH.



<https://forschungszentrum.ams.at>

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

Anschrift der Autorinnen

prospect Unternehmensberatung GmbH
Siebensterngasse 21/6
1070 Wien
Tel.: 01 5237239
E-Mail: office@prospectgmbh.at
Internet: www.prospectgmbh.at

Alle Publikationen der Reihe AMS info können über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z. B. AMS report, FokusInfo, Spezialthema Arbeitsmarkt, AMS-Praxishandbücher) zur Verfügung – www.ams.at/forschungszentrum.

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI, Sabine Putz, René Sturm, Treustraße 35–43, 1200 Wien

Mai 2026 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

