

# Optimale Betreuung und Förderung von Personen 45+ im AMS Burgenland

Ergebnisse einer aktuellen Studie im Auftrag des AMS Burgenland

## 1 Zielsetzung der Studie und Forschungsdesign

Ziel der vorliegenden Studie<sup>1</sup> im Auftrag der Landesgeschäftsstelle des AMS Burgenland war es, Informationen darüber zu gewinnen, wie a) arbeitslose Personen 45+ durch das AMS Burgenland noch besser betreut und gefördert werden und b) welche Ansätze bei Unternehmen die Beschäftigung älterer Arbeitskräfte fördern können, um daraus entsprechende Handlungsempfehlungen und Verbesserungspotenziale abzuleiten. Die Studie umfasste dabei mehrere Erhebungsschritte, wobei sowohl qualitative als auch quantitative Methoden eingesetzt wurden.

Abbildung: Überblick über die Erhebungsschritte

Erhebungsschritte	Zielsetzung
Sekundärstatistische Auswertungen von AMS- und Sozialversicherungsdaten	Aussagen über die soziodemographische Zusammensetzung der Gruppe der arbeitslosen Personen 45+ und den Einsatz/Wirkung der AMS-Instrumente
Fokusgruppe mit sieben AMS-BeraterInnen	Erfahrungen mit der Beratung und Förderung, Vermittlung und Beschäftigung von Personen 45+
Qualitative Interviews mit zehn UnternehmensvertreterInnen	
Telefonbefragung von 53 Personen 45+ (30 arbeitslos, 23 bereits wieder in Beschäftigung)	Die Arbeitsmarkt- und Betreuungssituation aus Sicht der Betroffenen

Quelle: prospect Unternehmensberatung GmbH, im Auftrag des AMS Burgenland

## 2 Personen 45+ im AMS Burgenland

Im Jahr 2015 waren 1.954 Frauen und 2.846 Männer der Altersgruppe 45+ im AMS Burgenland als arbeitslos gemeldet. Die durchschnittliche Verweildauer in Arbeitslosigkeit betrug 124 Tage. 40 Prozent verfügen maximal über einen Pflichtschulabschluss, 43 Prozent über Lehre, sieben Prozent über eine Berufsbildende Mittlere Schule und zehn Prozent weisen Matura-Niveau auf. Für Frauen wird häufiger ein Pflichtschul- oder ein mittlerer Bildungsabschluss ausgewiesen, bei Männern häufiger ein Lehrabschluss.

### 30 Prozent haben eine gesundheitliche Vermittlungseinschränkung oder Behinderung

Bei 23 Prozent der Über-45-Jährigen ist eine gesundheitliche Vermittlungseinschränkung dokumentiert, und sieben Prozent verfügen über einen Behindertenpass bzw. eine gesetzlich festgestellte Behinderung. Der Anteil der Personen mit Gesundheitsproblemen steigt mit dem Alter an.

### 3.630 Personen der Altersgruppe 45+ erhielten Förderung

3.630 Personen 45+ erhielten im Jahr 2015 eine oder mehrere AMS-Förderungen. Dabei zeigt sich, dass diese Gruppe im Vergleich zu den »Jüngeren« vor allem im Bereich »Beschäftigung« und seltener im Bereich »Qualifizierung« gefördert wurde.

Am häufigsten wurde die Eingliederungsbeihilfe eingesetzt (881 Personen 45+ profitierten von einer solchen Förderung), gefolgt von Beratungs- und Betreuungseinrichtungen. Letztere werden dabei verstärkt von Frauen in Anspruch genommen. Bei der Eingliederungsbeihilfe stellt sich die Situation anders dar: Hier dominieren im Jahr 2015 die Männer.

### Eingliederungsbeihilfe mit größtem Arbeitsmarkteffekt

Die Eingliederungshilfe war 2015 nicht nur die meist eingesetzte Fördermaßnahme für diese Gruppe, sondern brachte auch den größten Arbeitsmarkterfolg mit sich. Ein Vergleich der Zeitanteile in nicht-geförderter Beschäftigung sechs Monate vor Beginn und nach Ende einer Eingliederungsbeihilfe zeigt einen deutlichen Anstieg von 15 auf 55 Prozent. Die Effekte sind für Frauen ausgeprägter als für Männer. Dieser Erfolg ist auch darauf zurückzuführen, dass die Eingliederungsbeihilfe oft das letzte Instrument einer Förderkette darstellt und unmittelbar zu einer Beschäftigung führt.

<sup>1</sup> Weber, Friederike/Hager, Isa /Reidl, Christinel (2017): Optimale Betreuung und Förderung von Personen 45+ im AMS Burgenland. Studie von prospect Unternehmensberatung GmbH im Auftrag des AMS Burgenland. Eisenstadt / Wien. Download der Langfassung unter [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at) im Menüpunkt »E-Library«.

### 3 Erfahrungen mit der Beratung, Förderung sowie Beschäftigung

#### Die Stärken »Älterer« werden hervorgehoben

Die befragten Unternehmen führen deutlich mehr Stärken als Schwächen an, wenn sie über Arbeitskräfte, die älter als 45 Jahre sind, sprechen. Zu den Stärken zählen beispielsweise:

- Berufserfahrung und fachliches Wissen;
- positive Arbeitstugenden (Genauigkeit, Pünktlichkeit, Qualität der Arbeit, Lösungsorientierung), Social Skills und persönliche Eigenschaften (aktives Konfliktmanagement, Gelassenheit, positiver Beitrag zum Betriebsklima) sowie
- die Wertschätzung der Arbeitsstelle.

Mögliche Nachteile, die mit einer Beschäftigung von Personen dieser Altersgruppe verbunden werden, sind der beschränkte Beschäftigungszeitraum, besonders bei fortgeschrittenem Alter, oder dass »Ältere« weniger innovativ und technikaffin sowie veränderungsresistent seien und Schwierigkeiten im Umgang mit der EDV hätten. Angeführt werden auch etwaige gesundheitliche Probleme oder Kuraufenthalte.

#### Individuelle Bedürfnisse erkennen und angepasst reagieren

Wichtig bei der Betreuung von Personen 45+ ist aus Sicht der befragten AMS-BeraterInnen, die individuellen Bedürfnisse der Zielgruppe zu erkennen und darauf angepasst zu reagieren.

Bei Personen, die sehr lang in einem Unternehmen gearbeitet haben, liegt der Fokus anfangs beim Frustrabbau. Diese sind häufig über den Arbeitsplatzverlust sehr enttäuscht und befinden sich teilweise sogar in einer Art Schockzustand. Erst danach ist eine berufliche Perspektive entwickelbar. Bei anderen ist es wiederum wichtig, sofort in die Vermittlung überzugehen, um die Motivation aufrecht zu erhalten.

Generell gilt es, die Vorurteile der Betroffenen in Bezug auf das eigene Alter zu entkräften, zeitliche Perspektiven aufzuzeigen und zu betonen, dass das Alter auch seine Qualitäten mit sich bringt. Entscheidend ist immer wieder die Orientierung in Richtung »Pension« zu durchbrechen, die auch aus unternehmerischer Sicht als problematisch empfunden wird.

Besonders herausfordernd ist die Beratung von Personen, die aus guten Positionen ausgeschieden sind und wieder eine vergleichbares Gehalt und eine ähnliche Stelle anstreben. Es ist kaum möglich, diese KundInnen entsprechend ihrer Wünsche zu vermitteln, dies vor allem, wenn sie formal keine hohe Qualifikation aufweisen, sondern sich in der alten Firma hochgearbeitet haben.

#### Erfahrung ist ein Plus und ein Minus

Aus unternehmerischer Sicht sind die Kompetenzen und die Berufserfahrungen das ausschlaggebende Argument, eine »ältere« Person anzustellen. Gleichzeitig stellt die Erfahrung oftmals eine Hürde dar, so die befragten AMS-BeraterInnen, da diese in der Regel mit höheren Lohnkosten verbunden ist. Manche Personen streichen aus ihren Lebensläufen sogar gewisse Erfahrungen, um nicht das Signal zu senden, sie seien zu teuer oder würden nicht lange bleiben, weil sie für den Job eigentlich überqualifiziert sind.

Bei einigen Firmen sei viel Überzeugungsarbeit notwendig. Es gibt aber auch eine Reihe von Unternehmen, vor allem jene mit professioneller Personalarbeit, bei denen das Alter von BewerberInnen keine Rolle spielt, oder solche, die wegen ihrer Arbeitseinstellung sogar explizit »Ältere« suchen.

#### Gesamtes AMS-Portfolio plus spezifische Angebote

Nach Aussage des AMS steht Personen dieser Altersgruppe das gesamte Portfolio an AMS-Angeboten zur Verfügung, es gibt darüber hinaus auch eine spezifische Beratungseinrichtung oder die Eingliederungsbeihilfe 50+.

»Älteren« wird immer wieder Distanz zu Weiterbildung nachgesagt. Aus Sicht der AMS-BeraterInnen gibt es die einen, die durchaus Scheu vor unterbreiteten Bildungsangeboten haben, und die anderen, die dankbar sind, dass sie die Chance erhalten, Neues zu lernen.

Die Unternehmen heben hervor, dass es für die Altersgruppe wichtig sei, beruflich am aktuellen Stand zu sein. Arbeitslose »Ältere« sollten dementsprechend mit Kursangeboten gefördert werden, die auf ihrer bisherigen Berufserfahrung aufbauen und auf die aktuellen Anforderungen ausgerichtet sind. Im Bedarfsfall sollte das AMS auch Umschulungen fördern. Schulungsbedarfe werden hier, ebenso wie vom AMS, vor allem im EDV-Bereich geortet.

Sowohl seitens des AMS als auch der Unternehmen wird insbesondere die Eingliederungshilfe als hilfreiches und effizientes Mittel zur Unterstützung der Arbeitsmarktintegration dieser Zielgruppe hervorgehoben.

### 4 Die Arbeitsmarktsituation aus Sicht von Personen 45+

Rund ein Drittel der befragten Personen der Untersuchungsgruppe gibt gesundheitliche Gründe für den Jobverlust an, wobei dies bei der Gruppe der Wiederbeschäftigten nur vereinzelt zutrifft. Diese führen oft Personalabbau oder Firmenschließung als Auslöser für die Arbeitslosigkeit an.

#### Hohe Zufriedenheit mit der Betreuung durch das AMS

Mit der AMS-Betreuung sind 57 Prozent sehr und 30 Prozent eher zufrieden, auch wenn teilweise noch intensivere und individuellere Beratung gewünscht wird. Der wesentliche Faktor für die Zufriedenheit liegt in der persönlichen Beratung. Die Befragten fühlten sich beispielsweise kompetent beraten und ernstgenommen. Auf Anliegen und Wünsche sowie die Person selber wurde eingegangen, und ebenso wurden die Ausbildungen, Qualifikationen sowie beruflichen Erfahrungen im Detail besprochen.

Die Situation von »Älteren« am Arbeitsmarkt bezeichnen viele als schwierig, »(...) da könne das AMS auch nichts dagegen machen«, so einzelne Anmerkungen. Es wird von strukturellen und politischen Problemen gesprochen. Die Konkurrenz durch junge, motivierte und billige Arbeitskräfte sei hoch.

Die wenigen Unzufriedenen bemängeln fehlende oder vernünftige Stellenvorschläge, haben sich unfreundlich behandelt gefühlt oder sprechen von wenig effektiven Kursen. Auch bei zufriedenen Personen ist immer wieder von nicht zielführenden oder sinnlosen AMS-Kursen die Rede oder von Zwangskursen bzw. der Nicht-Nachvollziehbarkeit der Kurszuweisung. Dies ist

deshalb interessant, weil Befragte, die selbst einen Kurs absolvierten, mit diesem sehr zufrieden waren.

### Stellenvermittlung wird kritischer gesehen

Über 80 Prozent der befragten Personen geben an, bereits Stellenangebote vom AMS erhalten zu haben, allerdings sind nur 14 Prozent mit diesen sehr und weitere 35 Prozent eher zufrieden. Die Unzufriedenheit wird vor allem auf die schlechte geographische Erreichbarkeit zurückgeführt (40 Prozent). Rund 30 Prozent konstatieren, dass der Stellenvorschlag nicht ihren Kompetenzen und Qualifikationen und rund ein Viertel, dass dieser nicht ihren Berufserfahrungen entsprochen hätte.

Die Wiederbeschäftigten nennen als Gründe für eine erfolgreiche Arbeitsuche hauptsächlich Eigeninitiative oder persönliche Kontakte bzw. dass sie bereits bei der Firma bekannt waren. Lediglich 41 Prozent empfanden die Unterstützung durch das AMS bei der Arbeitsuche als hilfreich, was auch mit dem Mangel an entsprechenden verfügbaren Stellen erklärbar ist, der thematisiert wird.

Immerhin rund 40 Prozent der befragten Wiederbeschäftigten verdienen eigenen Angaben zu Folge nun weniger als in ihrem letzten Job.

### Alter ist größtes Hindernis

Aus Sicht der noch arbeitslosen Befragten ist das Alter der ausschlaggebende Grund, warum noch kein neuer Arbeitsplatz gefunden wurde, aber auch wenig Stellenangebote im Berufsfeld seien dafür verantwortlich sowie die schwere Erreichbarkeit potenzieller offener Stellen.

### Personen 45+ sind kompromissbereit

Kompromissbereitschaft wird von dieser Befragtengruppe auf mehreren Ebenen signalisiert. Mehr als 80 Prozent geben an, jedenfalls auch ein befristetes Dienstverhältnis eingehen zu wollen. Ebenso viele wären bereit, das Tätigkeitsfeld zu wechseln und 70 Prozent auch unter ihrem Können zu arbeiten. Auf weniger Gegenliebe stoßen die Arbeit in einer Leasingfirma oder Einkommenseinbußen. Lediglich 27 Prozent der befragten Personen wären auch bereit, für weniger Geld zu arbeiten, 47 Prozent würden das eventuell in Betracht ziehen. Kaum in Frage kommt der Wechsel des Wohnortes.

### Weiterbildungsinteresse bei 50 Prozent gegeben

Im Rahmen der Studie galt ein besonderes Augenmerk dem Weiterbildungsinteresse und der Weiterbildungsbereitschaft der Personen 45+. Entgegen dem Vorurteil, dass »Ältere« fortbildungsscheu sind, zeigt sich, dass 50 Prozent der Befragten generell an Weiterbildungen interessiert sind. Wichtig sind jedoch der Berufsbezug sowie die Praxisnähe.

Jene Befragten, die geringes Interesse zeigen, begründen das zumeist mit ihrem Alter oder damit, dass sie kurz vor der Pension stehen. Einige Male werden auch Krankheiten als Hindernis angeführt.

### Zuversicht in Bezug auf die berufliche Zukunft

Was die berufliche Zukunft betrifft, sehen diese 28 Prozent sehr und 41,5 Prozent eher optimistisch, wobei die bereits wieder Beschäftigten erwartungsgemäß optimistischer sind. Rund ein Fünftel schätzt allerdings seine Arbeitsfähigkeit in Bezug auf die kör-

perlichen als auch psychischen Anforderungen als (eher) schlecht ein. Was die Selbstwirksamkeitserwartung betrifft, fällt auf, dass die befragten Frauen einen geringeren Glauben an die eigenen Kompetenzen haben.

## 5 Resümee und Handlungsempfehlungen

Die Studie verdeutlicht noch einmal, wie heterogen die Gruppe der arbeitslosen Personen 45+ ist. Bereits junge Menschen sind sehr unterschiedlich, kommen noch individuelle Lebens- und Berufsbiographien dazu, dann vervielfachen sich die Unterschiede.

### Vielfalt erfordert Individualisierung

Das erfordert einen sehr individuellen Zugang in der Beratung. Um dem gerecht zu werden, sind entsprechende zeitliche Ressourcen seitens des AMS notwendig. Das ist vor allem bei Gruppen mit besonderen Bedürfnissen notwendig. So zeigt sich z.B. bei Frauen 45+ der Bedarf, ihr Selbstbewusstsein und ihre Selbstwirksamkeit zu stärken.

Individualisierung ist auch im Bewerbungsprozess wesentlich, weil »Älteren« sonst droht, in der Masse zu schnell ausselektiert zu werden. Beispielsweise ist die hohe Bedeutung informeller Kontakte in der Arbeitsuche ein Hinweis darauf bzw. die Erfahrung des Service für Unternehmen (SfU) des AMS dass persönliche Beschreibungen einer Person hilfreich sind. Bewerbungsschreiben müssen sich durch ein »Alleinstellungsmerkmal« auszeichnen und so herausstechen.

### Es braucht »Türöffner«

In Bezug auf die Vermittlung von Personen 45+ bedarf es »Türöffner« auf Ebene der Unternehmen als auch der Personen:

- **Unternehmensebene:** Einerseits braucht es Argumente, die gegebene Vorurteile entkräften. Andererseits müssen Programme angeboten werden, um solche Bilder durch persönliche Erfahrung zu überwinden. In diesem Sinne sollten Instrumente wie die Eingliederungsbeihilfe weitergeführt und wenn möglich ausgebaut werden (bei dieser Personengruppe zeigen sich laut einer Evaluation des WIFO<sup>2</sup> nur geringe Mitnahmeeffekte). Dabei ist auf einen gleichberechtigten Zugang zu achten. Es sollte aber auch über andere Möglichkeiten eines »niederschweligen« Einstieges in ein Arbeitsverhältnis nachgedacht werden. Neben dem Service für Unternehmen (SfU) des AMS könnte die Impulsberatung für Betriebe zur Sensibilisierung für das Thema beitragen und nachhaltige Personalpolitik und eine entsprechende Unternehmenskultur fördern.
- **Personenebene:** Auf Ebene der Betroffenen gilt es negative Selbstbilder zu entkräften. Der Kombi-Lohn kann Türöffner sein, damit auch geringer entlohnte Tätigkeitsbereiche in Betracht gezogen werden. Darüber hinaus sollten »Ältere« gut darauf vorbereitet werden, wie sie sich in Bewerbungsgesprächen selbst »die Türen öffnen können«.

<sup>2</sup> Eppel, Rainer/ Mahringer, Helmut/ Weber, Andrea/ Zulehner, Christine (2011): Evaluierung der Eingliederungsbeihilfe. Studie des WIFO im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK). Wien. Download der Studie unter [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at) im Menüpunkt »E-Library«.

## Altersgerechte Didaktik und Methodik und Inhalte

Die Gestaltung von Kursangeboten für »ältere« Personen ist methodisch/didaktisch auf die Zielgruppe anzupassen. Altersgerechte Didaktik heißt beispielsweise Reflexion und Einbindung von Erfahrungswissen, die Herstellung eines sinnvollen Kontextes sowie ein Verständnis des Trainers bzw. der Trainerin als BegleiterIn/ModeratorIn des Lernprozesses. Nutzentransparenz ist für die Teilnahmemotivation wesentlich.

In EDV Kursen sollten unbedingt ein direkterer Zugang zu IKT, wie ihn »Digital Natives« aufweisen, vermittelt und Berührungspunkte abgebaut werden.

Da rund 30 Prozent der beim AMS Burgenland vorgemerkten Personen 45+ eine gesundheitliche Einschränkung oder Behinderung aufweisen, erscheint die Integration von Gesundheitsangeboten in AMS-Kursen sowie Beschäftigungsprojekten als wesentlicher Faktor, um die Arbeitsfähigkeit zu stärken und zu erhöhen.

## Zweiter Arbeitsmarkt und Gründungspotenzial

Abseits von Kursen und Einstellungsbeihilfen profitiert diese Gruppe auch von Beschäftigungsprojekten. Diese leisten einen wesentlichen Beitrag zur gesellschaftlichen Inklusion und zur sinnstiftenden Alltagsgestaltung, vor allem wenn keine Aussichten mehr auf eine erfolgreiche Integration in den 1. Arbeitsmarkt besteht.

Außerdem sollte nicht außer Betracht gelassen werden, dass es auch in diesem Alter noch vorhandenes Gründungspotenzial gibt, nicht nur bei Hochqualifizierten.

## Große Sensibilität bei Wortwahl

Viele Herausforderungen am Arbeitsmarkt für »ältere« Personen stehen aus Sicht des AMS im Zusammenhang mit dem Stigma rund um den Begriff des Alters. Besonders sensibel ist vor diesem Hintergrund die Bezeichnung »Ältere«. Die Kategorisierung kann demotivierend auf die Personen wirken und bei Unternehmen defizitäre Altersbilder wecken.



## Aktuelle Publikationen der Reihe »AMS report« ...



AMS report 116

Sandra Schneeweiß

### Wenn die Norm ein Geschlecht hat

Zur Arbeitssituation von Frauen in technischen Berufen in Österreich

ISBN 978-3-85495-592-8



AMS report 117

Andrea Dorr, Christina Enichlmair, Eva Heckl, Petra Ziegler

### IKT-Kompetenzen im Fokus der aktiven Arbeitsmarktpolitik

Initiativen und Good Practices für Niedrig- und Mittelqualifizierte vor dem Hintergrund von PIAAC: Österreich im internationalen Vergleich

ISBN 978-3-85495-593-6

[www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at)

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

### Anschrift der Autorinnen

prospect unternehmensberatung gmbh  
Siebensterngasse 21/4, 1070 Wien, Tel.: 01 5237239-0, Fax: 01 5237239-66  
E-Mail: [office@prospectgmbh.at](mailto:office@prospectgmbh.at), Internet: [www.prospectgmbh.at](http://www.prospectgmbh.at)

Publikationen der Reihe **AMS info** können als PDF über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere interessante Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z. B. AMS report oder AMS-Qualifikationsstrukturbericht, u. v. m.) zur Verfügung.

[www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at) oder [www.ams.at](http://www.ams.at) – im Link »Forschung«

Ausgewählte Themen des **AMS info** werden als Langfassung in der Reihe **AMS report** veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder schriftlich bei der Communicatio bestellt werden.

### AMS report – Einzelbestellungen

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

### AMS report – Abonnement

€ 48,- (10 Ausgaben zum Vorteilspreis, inkl. MwSt. und Versandkosten)

**Bestellungen und Bekanntgabe von Adressänderungen (schriftlich) bitte an: Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5, 1190 Wien, E-Mail: [verlag@communicatio.cc](mailto:verlag@communicatio.cc), Tel.: 01 3703302, Fax: 01 3705934**

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

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

März 2017 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

