

# Fokusgruppen mit Arbeitsuchenden

## „Offen gesagt 2013 – Dialogforum für Wiener Arbeitsuchende“

Endbericht

Mai 2014

### Autorinnen:

Mag.<sup>a</sup> Ursula Breitenfelder

Mag.<sup>a</sup> Isabella Kaupa

Im Auftrag von



in Kooperation mit AMS Wien und Gemeinde Wien/WAFF

ISBN-Nummer: 978-3-7063-0491-7

## **Vorwort**

Wienerinnen und Wiener auf Arbeitsuche haben oft ganz spezifische Herausforderungen, die sich in Zusammenhang mit der Arbeitsuche ergeben, zu meistern. Die ständige Verbesserung der Unterstützungsangebote für arbeitsuchende Personen ist ein wichtiges Anliegen von Arbeiterkammer Wien, aber auch AMS Wien und der Stadt Wien.

Vor diesem Hintergrund und um die Situation arbeitsuchender Menschen und deren persönliche Erfahrungen bei der Arbeitsuche und beim Zugang zu Weiterbildungen noch besser zu verstehen, wurde auf Initiative der Arbeiterkammer Wien ein Dialogforum ins Leben gerufen. Unter dem Titel „offen gesagt – Dialogforum für Wiener Arbeitsuchende“ haben ausgewählte AMS-KundInnengruppen in moderierten Fokusgruppen die Möglichkeit bekommen, selbst zu formulieren, womit sie im Vermittlungsprozess zufrieden oder unzufrieden sind, und welche Unterstützung sie zur Bewältigung ihrer Probleme auf dem Arbeitsmarkt benötigen. Die DiskutantInnen waren arbeitsuchende Personen aus Wien, die telefonisch anhand bestimmter Kriterien (beispielsweise Altersgruppe oder höchste abgeschlossene formale Ausbildung) eingeladen worden sind und freiwillig an den Foren teilnahmen.

Diese ungefilterten Rückmeldungen von Arbeitsuchenden, die in dem vorliegenden Bericht dargestellt sind, wurden von einer begleitenden ExpertInnengruppe analysiert und konkrete Ansatzpunkte festgemacht. An dieser Stelle möchten ich mich zuerst bei den TeilnehmerInnen der Fokusgruppen und den VertreterInnen der Arbeitsloseninitiativen bedanken, aber auch bei den Mitgliedern der ExpertInnengruppe: LAbg. Tanja Wehsely und LAbg. Monika Vana als Vertreterinnen der Stadt Wien, Fritz Meißl und Alexander Juen vom Waff, bei Isabella Kaupa und Ursula Breitenfelder von MelangeC, bei Ilse Leidl, Gernot Mitter, Asiye Sel, Silvia Hofbauer und Josef Wallner von der Arbeiterkammer Wien, Karl Dürtscher von der GPA-djp und vor allem auch bei LGF Petra Draxl und Gerhard Ressler vom AMS Wien.

Ferner wird mit „offen gesagt“ ein entsprechender Punkt im rot-grünen Regierungsübereinkommen in Wien angesprochen. Die Stadt Wien ist an die Interessenvertretungen der ArbeitnehmerInnen, an Arbeitsloseninitiativen und an das AMS mit dem Ersuchen herangetreten, um potentielle Defizite in der Vertretung, Beratung und Betreuung von arbeitslosen Wienerinnen und Wienern festzumachen, mit dem Ziel kommunale Dienstleistungen weiterzuentwickeln.

Das Dialogforum „offen gesagt“ und damit die aktive Einbeziehung von Wienerinnen und Wienern, die auf Arbeitsuche sind, war nicht ein einmaliges Vorhaben, sondern wird im kommenden Jahr als gemeinsames Projekt von AK Wien, AMS Wien und Stadt Wien durchgeführt werden, um systematisch Rückmeldungen zu erhalten und die Situation für möglichst viele Arbeitsuchende weiter zu verbessern.

Denn es ist wichtig den Menschen zuzuhören, damit Angebote und Dienstleistungen in Richtung arbeitsuchender Menschen weiterentwickelt werden können!

**Rudi Kaske**

Präsident der Arbeiterkammer Wien

Mai, 2014

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
<b>Executive Summary</b>	<b>2</b>
<b>1 Zielsetzung und methodisches Vorgehen</b>	<b>5</b>
1.1 Ziel und Inhalt des Projekts	5
1.2 Methode und Gruppenzusammensetzung	5
<b>2 Eckdaten und Soziodemografie</b>	<b>8</b>
<b>3 Der Arbeitsmarkt</b>	<b>10</b>
3.1 Strategien der Arbeitssuche	10
3.2 Voraussetzungen für eine erfolgreiche Arbeitssuche	11
3.2.1 Beschäftigungsfähigkeit	11
3.2.2 Passende Jobangebote	11
3.3 Erschwernisse bei der Arbeitssuche	12
3.3.1 Zu wenige passende Teilzeitjobs	13
3.3.2 Zu wenig Berufserfahrung	13
3.3.3 Einstieg nur über Leihfirmen	14
3.3.4 Sichtbare Behinderungen	14
3.3.5 Zu alt für den Arbeitsmarkt	14
3.3.6 Umgang mit ausländischen Abschlüssen	15
3.4 Wie agieren die Unternehmen?	15
3.5 Wahrnehmung relevanter Einrichtungen	16
3.5.1 Der WAFF	16
3.5.2 Die Gemeinde Wien	17
3.5.3 Die Arbeiterkammer	18
3.5.4 Andere Einrichtungen	18
3.6 Was könnte aktuell noch helfen?	18
<b>4 Das AMS Wien</b>	<b>20</b>
4.1 Stellenvermittlung durch das AMS Wien	20
4.2 Beratung am AMS Wien	21

4.2.1	„Beratung hängt vom Berater ab“	22
4.2.2	Beratung? Verwaltung!	23
4.2.3	Positive Wahrnehmungen	24
<b>4.3</b>	<b>Kurse</b>	<b>24</b>
4.3.1	Kurs ist nicht gleich Kurs	24
4.3.2	Kursauswahl und -zuweisung	25
4.3.3	Qualität der Kurse	28
4.3.4	Kurse und Kinderbetreuung	28
4.3.5	Stellenwert von Weiterbildung	29
<b>4.4</b>	<b>Sperren</b>	<b>29</b>
<b>4.5</b>	<b>Wohin mit Beschwerden?</b>	<b>30</b>
<b>5</b>	<b>Spezifische Zielgruppenbedürfnisse</b>	<b>31</b>
5.1	Wiedereinsteigerinnen	31
5.2	Arbeitsuchende über 45 Jahre	32
5.3	Arbeitsuchende länger als 6 Monate arbeitslos gemeldet	32
5.4	Gesundheitlich beeinträchtigte Arbeitsuchende	33
5.5	Arbeitsuchende mit Pflichtschulabschluss	34
<b>6</b>	<b>Die Arbeitsloseninitiativen</b>	<b>36</b>
<b>7</b>	<b>Empfehlungen der Forscherinnen</b>	<b>38</b>

## Einleitung

Im vorliegenden Bericht werden die Ergebnisse des qualitativen Monitorings „offen gesagt – Dialogforum für Arbeitsuchende 2013“ dargestellt.

Nach einer Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse sind in Kapitel 1 die Zielsetzung und das methodische Vorgehen nachzulesen. In den Kapiteln 2 bis 5 findet sich die Ergebnisdarstellung der Fokusgruppen mit Arbeitsuchenden.

Das zweite Kapitel enthält die Auswertung der Kurzfragebögen, die von den Fokusgruppen-TeilnehmerInnen ausgefüllt wurden. Diese Daten geben unter anderem Auskunft über die Altersverteilung, die Dauer der Arbeitslosigkeit und den Anteil an Arbeitsuchenden mit Migrationshintergrund in den Gruppen.

Im dritten Kapitel geht es um das Thema Arbeitsmarkt. Behandelt werden die Strategien der Arbeitsuche, die Erschwernisse dabei, das Agieren der Unternehmen in der Wahrnehmung der Arbeitsuchenden sowie der Bekanntheitsgrad und die Nutzung anderer Arbeitsmarkteinrichtungen in Wien.

Kapitel vier beschreibt, wie die Arbeitsuchenden den Betreuungsprozess im AMS Wien erleben. Zentrale Themen sind die Stellenvermittlung, die Beratung selbst, die Kurszuweisung, die Sperrungen von Arbeitslosengeld sowie das Beschwerdemanagement.

Im fünften Kapitel wird auf spezifische Problemlagen und Bedürfnisse der einzelnen Zielgruppen eingegangen. Kapitel sechs enthält eine Zusammenfassung der wichtigsten in den Fokusgruppen besprochenen Anliegen der Arbeitsloseninitiativen.

Kapitel sieben beinhaltet die Schlussfolgerungen zu den Ergebnissen aus Sicht der Forscherinnen.

## Executive Summary

Die **Fokusgruppen** des „**Dialogforums Offen gesagt 2013**“ fanden von 15. bis 24. Oktober 2013 statt. In **6 Gruppen** nahmen insgesamt 58 KundInnen des AMS Wien und 3 VertreterInnen von Wiener Arbeitsloseninitiativen daran teil. Die Gruppen wurden nach folgenden Kriterien zusammengesetzt:

- VertreterInnen von **Arbeitsloseninitiativen**
- Arbeitssuchende mit maximal **Pflichtschulabschluss**
- Arbeitssuchende **45 plus**
- Arbeitssuchende mit **gesundheitlichen Beeinträchtigungen**
- Arbeitssuchende **6 Monate plus**
- **Wiedereinsteigerinnen**

**Ziel des Projekts** war es, von den Arbeitssuchenden Rückmeldungen zum **AMS-Betreuungsprozess** und zur **Wiener Arbeitsmarktpolitik** zu erhalten. Es folgt ein komprimierter Überblick über die Hauptergebnisse.

### Prozess der Arbeitssuche

Die wichtigsten Suchstrategien von Arbeitslosen sind **Internetportale** – auch der Jobroboter des AMS –, der eJobroom des AMS sowie **Netzwerke und persönliche Kontakte**.

Damit sich Arbeitssuchende aktiv um einen Job bemühen, muss es passende Jobangebote geben und sie müssen in einem körperlichen und seelischen Zustand sein, der es ihnen tatsächlich möglich macht, der Arbeitssuche und einer Beschäftigung nachzugehen. Diese Voraussetzungen sind nicht immer der Fall, was zu Scheinaktivitäten führen kann, um den Bezug des Arbeitslosengeldes nicht zu verlieren. Länger dauernde oder immer wiederkehrende Arbeitslosigkeit führt nach Angaben der Betroffenen auch zu einer zunehmenden psychischen Belastung, die sich wiederum negativ auf den Prozess der Arbeitssuche auswirkt.

Es herrscht große Angst vor Sperren, da diese oft existenzbedrohend sind. Sperren werden immer wieder als Druckmittel eingesetzt, nicht nur beim AMS, sondern auch von TrainerInnen in Kursen.

## Erschwernisse bei der Arbeitsuche

Die Hapterschwernisse bei der Arbeitsuche sind **zu niedrige Löhne**, fortgeschrittenes **Alter**, **fehlende oder nicht passende Qualifikation**, zu **viele MitbewerberInnen** für zu wenige Stellen sowie **mangelhafte Deutschkenntnisse**. Daneben werden auch noch Erschwernisse durch zu wenige passende Teilzeitjobs, fehlende Berufserfahrung, Behinderung, Leihfirmen oder Schwierigkeiten bei der Anerkennung ausländischer Abschlüsse genannt.

Als Hauptgründe für Unternehmen, BewerberInnen nicht zu einem Bewerbungsgespräch einzuladen oder einzustellen wurden in den Fokusgruppen genannt: Alter, Migrationshintergrund und mangelnde Deutschkenntnisse, Geschlecht (insbesondere Frauen im „gebärfähigen Alter“), fehlende oder nicht passende Qualifikation.

## Spezifische Zielgruppenprobleme

Von den Zielgruppen her kämpfen **Wiedereinsteigerinnen** besonders mit der Problematik der Vereinbarkeit von Beruf und Kindern und dem Dilemma, keine kinderbetreuungsadäquaten **Teilzeitjobs** zu bekommen oder davon nicht leben zu können.

Das eigentliche Problem der älteren Arbeitsuchenden sei, so ein häufiges Argument in den Fokusgruppen, dass sie zu teuer seien. Jüngere ArbeitnehmerInnen sind billiger und bekommen u.a. auch deshalb eher die Jobs. Der häufig gehörte Absagegrund „**überqualifiziert**“ hieße dementsprechend auch nichts anderes als „**zu teuer**“.

Die Situation der Arbeitsuchenden, die **länger als 6 Monate arbeitslos** gemeldet sind, ist geprägt von Ratlosigkeit, zunehmender psychischer **Belastung** und **nachlassender Motivation**.

Bei den **gesundheitlich beeinträchtigten Arbeitsuchenden** steht stark das Thema der grundsätzlichen **Beschäftigungsfähigkeit** im Vordergrund.

Die **Arbeitsuchenden mit Pflichtschulabschluss** schließlich leiden sehr stark unter dem **Lohnniveau** und **Konkurrenzdruck** im Niedriglohnbereich. Durch die niedrigen Löhne kann der Lebensstandard nicht gehalten werden, Jobs, bei denen man weniger als das Arbeitslosenentgelt bekommt oder Förderungen verliert, lohnen sich nicht.

## Betreuung und Beratung durch das AMS Wien

Die **direkte Stellenvermittlung** des AMS wird **nicht als funktional** erlebt, weder für die Arbeitsuchenden noch - nach deren Meinung - für die Unternehmen. **AMS-eJobroom, Jobroboter und Computerzugang in den Servicecentern** werden jedoch **positiv** wahrgenommen und als hilfreich beschrieben.



**Hauptprobleme bei der Beratung** am AMS Wien sind **Zeitmangel, häufiger Wechsel** von BeraterInnen und damit mangelnde Kontinuität in der Beratung sowie mangelnde Perspektivenentwicklung.

Die **Qualität** der Beratung hängt sehr stark von der **Beraterin/dem Berater** ab. Diese werden sehr unterschiedlich erlebt, sowohl positiv – hilfsbereit, bemüht, freundlich – als auch negativ.

**Kurse sind zentrales Thema** von Seiten der TeilnehmerInnen, insbesondere die als intransparent empfundene Bewilligung und Zuteilung von Kursen. Diese würden eher der Statistik und der Bedienung vorgekaufter Kontingente dienen und weniger auf die Notwendigkeiten und Bedürfnisse der Arbeitsuchenden eingehen. **Kurse selbst aussuchen** zu können und diese bezahlt zu bekommen ist eines der Hauptanliegen der Arbeitsuchenden.

**Weiterbildungen**, die der beruflichen Praxis dienen, werden dabei **positiver** angenommen als **Aktivierungsmaßnahmen und Bewerbungstrainings**.

Die Arbeitsuchenden wissen kaum, wohin sie sich mit Beschwerden im Zusammenhang mit ihrer Arbeitslosigkeit wenden könnten. **AMS Help kennen nur wenige**. Die **Arbeiterkammer** ist **bekannt** und wird äußerst **positiv** beurteilt, aber nicht für Arbeitslosigkeit, sondern für allgemeine **arbeitsrechtliche Fragen**.

### **Wahrnehmung weiterer arbeitsmarktrelevanter Institutionen**

Der **WAFF** ist vor allem den **Wiedereinsteigerinnen** bekannt, in zwei weiteren Gruppen vom Hörensagen. Auch die **Gemeinde Wien** wird in erster Linie von den Wiedereinsteigerinnen als wichtige Anlaufstelle im Zusammenhang mit der Wiederaufnahme der Berufstätigkeit genannt – hier vor allem die für **Kinderbetreuungsplätze** zuständige MA 10.

# 1 Zielsetzung und methodisches Vorgehen

Das Dialogforum „Offen gesagt 2013“ war ein Pilotprojekt für die Etablierung eines qualitativen Monitorings, um von Arbeitssuchenden Rückmeldungen zum AMS-Betreuungsprozess und zur Arbeitsmarktpolitik zu erhalten und quantitative Daten besser interpretieren zu können. Die dabei verwendete Methode waren Fokusgruppen, das sind Gruppendiskussionen in nach bestimmten Kriterien zusammengesetzten Gruppen.

## 1.1 Ziel und Inhalt des Projekts

Das Projekt hatte das Ziel, die Unterstützungsbedarfe und die Zufriedenheit mit der Vermittlung durch das AMS aus Sicht der Betroffenen zu erheben. Im Rahmen moderierter Fokusgruppen bekamen ausgewählte AMS-KundInnen die Möglichkeit, selbst zu formulieren, womit sie im Vermittlungsprozess durch das AMS zufrieden oder unzufrieden sind und welche Unterstützungsleistungen sie sich erwarten, um in den Arbeitsprozess integriert zu werden.

Zentrale Themen waren:

- Prozess der **Arbeitsuche**
- **Qualifizierung** und Weiterbildung
- Wahrnehmung der **Institutionen**

Mithilfe der Ergebnisse der Fokusgruppen sollen der **AK, dem AMS Wien und dem WAFF** neue Erkenntnisse für die Qualitätssicherung im Betreuungsprozess von Arbeitssuchenden zur Verfügung gestellt werden. Darüber hinaus soll mithilfe dieser qualitativen Erhebungen sichtbar gemacht werden, welche Ängste, Sorgen und Wünsche bestimmte arbeitsmarktpolitisch wichtigen Zielgruppen haben und wie bzw. mit welchen Angeboten sie von AkteurInnen der **Wiener Stadtpolitik** angesprochen und erreicht werden können.

Aus den Ergebnissen der Studie werden im Dialog mit den handelnden AkteurInnen in Wien Empfehlungen für die Wiener Arbeitsmarktpolitik abgeleitet.

## 1.2 Methode und Gruppenzusammensetzung

### Was sind Fokusgruppen?

Fokusgruppen sind moderierte Diskussionsrunden, die sich an einem vorab entwickelten und mit dem Auftraggeber abgestimmten Leitfaden orientieren. Sie werden von einem/r ModeratorIn geleitet und von einer Moderationsassistenz unterstützt. Fokusgruppen

ermöglichen es, kollektive Sichtweisen, Bedürfnislagen und Ideen interessierender gesellschaftlicher Gruppen abzubilden. Sie liefern wichtige Hinweise, wie bestimmte soziale Gruppen angesprochen und wo sie abgeholt werden können.

### **Wie wurden die Fokusgruppen zusammengesetzt?**

Da es sich bei Fokusgruppen um eine qualitative sozialwissenschaftliche Erhebungsmethode handelt, erfolgte die Auswahl der DiskussionsteilnehmerInnen theoriegeleitet und bewusst nach dem Prinzip des *Theoretical Sampling*. Es wurden jene Subgruppen ausgewählt, die aufgrund der Faktenlage und bisheriger Erfahrungen in Hinblick auf die Fragestellung besondere Problemlagen und Bedürfnisse haben. Um zukünftig passende Aktivitäten und Maßnahmen zu entwickeln, die auf die jeweiligen Bedürfnisse der einzelnen Subgruppen zugeschnitten sind, wurden die einzelnen Gruppen möglichst homogen zusammengesetzt.

Grundsätzlich wurde bei der Auswahl der TeilnehmerInnen darauf geachtet, dass diese einen Impuls verspüren, an den Diskussionsrunden teilzunehmen und dass sie über ausreichend und nicht zu weit zurückliegende Erfahrungen mit der Betreuung durch das AMS verfügen.

Die Gruppen wurden nach folgenden Kriterien zusammengesetzt:

- VertreterInnen von **Arbeitsloseninitiativen**
- Arbeitsuchende mit maximal **Pflichtschulabschluss**
- Arbeitsuchende **45 plus**
- Arbeitsuchende mit **gesundheitlichen Beeinträchtigungen**
- Arbeitsuchende **6 Monate plus**
- **Wiedereinsteigerinnen**

Neben den oben angeführten Kriterien wurde bei der Auswahl der TeilnehmerInnen darauf geachtet, dass Männer und Frauen sowie Personen mit Migrationshintergrund in einer ausgewogenen Verteilung teilnehmen.

### **Rekrutierung und Durchführung der Fokusgruppen**

Die Auswahl der FokusgruppenteilnehmerInnen erfolgte nach den zuvor definierten Kriterien auf Basis der AMS-KundInnendatenbank unter Einhaltung des Datenschutzes.

Die **Fokusgruppen** fanden im Zeitraum von **15. bis 24. Oktober 2013** in Räumlichkeiten der AK Wien statt. Die TeilnehmerInnen fanden an ihren Plätzen **Nummernkärtchen** und einen **Kurzfragebogen** zur Soziodemographie vor. Jede Wortmeldung wurde mit der zugehörigen Nummer protokolliert. Durch den Kurzfragebogen wurden auch Rückschlüsse auf Alter, Dauer der Arbeitslosigkeit oder Geschlecht der Teilnehmerin /des Teilnehmers möglich.

Anschließend wurden die Fokusgruppen **transkribiert** und inhaltsanalytisch ausgewertet. Aus dem Datenmaterial wurden **induktiv Kategorien** gebildet. Diese bildeten die Basis für die schriftliche Ergebnisdarstellung. Die ausgewerteten **Ergebnisse** wurden in zwei aufeinanderfolgenden Workshops der Projekt- und der Steuerungsgruppe präsentiert und diskutiert. Sie bilden die Basis für die **Entwicklung von Aktivitäten und Maßnahmen** zur Optimierung des Betreuungsprozesses und zur nachhaltigen Integration von Arbeitssuchenden in den Arbeitsmarkt.

## 2 Eckdaten und Soziodemografie

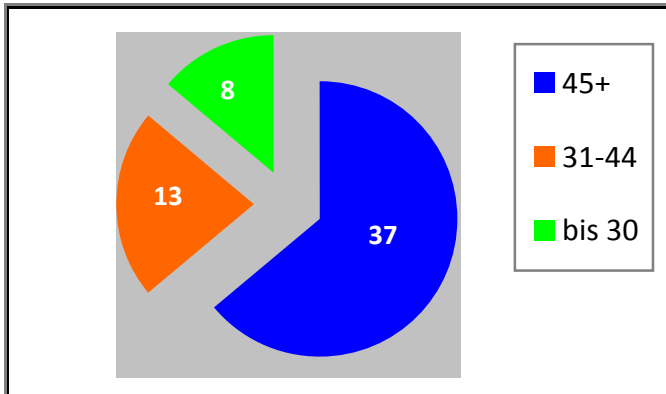
An den Fokusgruppen des Dialogforums „Offen gesagt 2013“ nahmen insgesamt 61 Personen in sechs verschiedenen Gruppen teil. Die folgende Abbildung gibt einen Überblick über die Anzahl der TeilnehmerInnen pro Gruppe sowie über den Anteil an Frauen, Männern und MigrantInnen in den einzelnen Gruppen. Die Kürzel in der Klammer werden im weiteren Bericht für die Kennzeichnung der Zitate verwendet. GB/1 z.B. bedeutet: TeilnehmerIn Nummer 1 aus der Gruppe der gesundheitlich Beeinträchtigten.

**Abbildung 1: Eckdaten der FokusgruppenteilnehmerInnen (n=61)**

<p><b>Gruppe 1:</b></p> <p><b>Arbeitsloseninitiativen</b> (ALI)</p> <p>3 TN</p> <p>1 „Zum Alten Eisen“</p> <p>2 „Aktive Arbeitslose“</p>	<p><b>Gruppe 2:</b></p> <p><b>Wiedereinsteigerinnen</b> (WE)</p> <p>11 TN</p> <p>11 Frauen</p> <p>3 Migrantinnen</p>	<p><b>Gruppe 3:</b></p> <p><b>6 Monate plus</b> (6+)</p> <p>13 TN</p> <p>5 Frauen</p> <p>8 Männer</p> <p>4 MigrantInnen</p>
<p><b>Gruppe 4:</b></p> <p><b>Gesundheitlich</b> <b>Beeinträchtigte</b> (GB)</p> <p>8 TN</p> <p>3 Frauen</p> <p>5 Männer</p> <p>2 MigrantInnen</p>	<p><b>Gruppe 5:</b></p> <p><b>45 plus</b> (45+)</p> <p>16 TN</p> <p>4 Frauen</p> <p>12 Männer</p> <p>4 MigrantInnen</p>	<p><b>Gruppe 6:</b></p> <p><b>Pflichtschulabschluss</b> (PA)</p> <p>10 TN</p> <p>5 Frauen</p> <p>5 Männer</p> <p>3 MigrantInnen</p>

Die jüngste Fokusgruppenteilnehmerin war 22 Jahre alt, der älteste Diskutant war 57 Jahre alt. Die folgende Abbildung zeigt die Altersverteilung der DiskutantInnen:

**Abbildung 2: Altersverteilung der TeilnehmerInnen**



Was die Dauer der Arbeitslosigkeit betrifft, ergibt der soziodemographische Überblick, dass mit 20 Personen ein Drittel der DiskutantInnen bereits über 2 Jahre arbeitslos waren, weitere 9 TeilnehmerInnen waren über ein Jahr und weniger als zwei Jahre arbeitslos.

**Abbildung 3: TeilnehmerInnen nach Dauer der Arbeitslosigkeit**

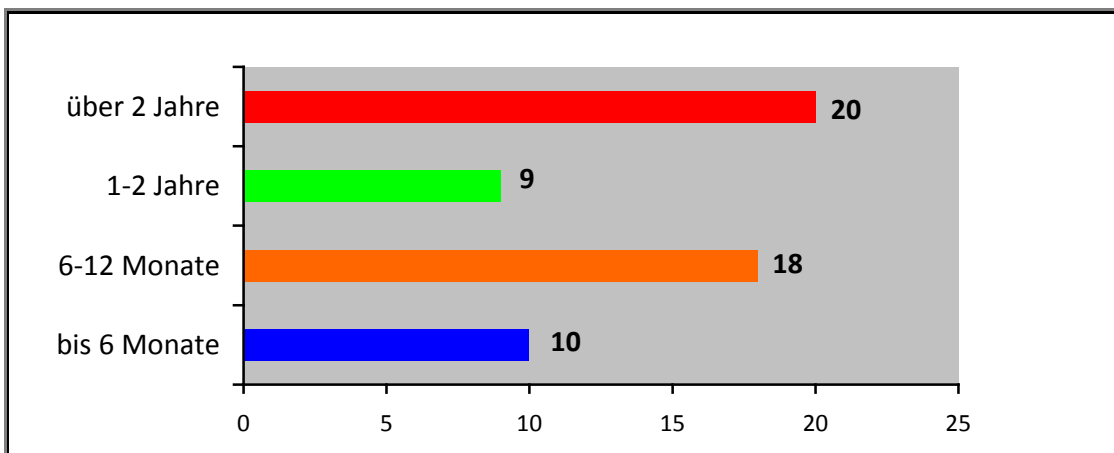


Tabelle 1 gibt einen Überblick über den Migrationshintergrund der TeilnehmerInnen.

**Tabelle 1: TeilnehmerInnen mit anderen Muttersprachen als Deutsch**

Afrikanische Sprachen	2	Rumänisch	3
Arabisch	2	Russisch	2
Bosnisch	1	Serbisch	3
Bulgarisch	1	Türkisch	3

## 3 Der Arbeitsmarkt

### 3.1 Strategien der Arbeitssuche

Die Diskussionen darüber, welche Suchstrategien die AMS-KundInnen anwenden und als sinnvoll beschreiben, ergaben zwei Hauptvorgehensweisen:

- **Internetportale** (z.B. Monster.at, Karriere.at, **Jobroboter des AMS**) und **Jobroom** (Computerdatenbank des AMS) besuchen
- **Netzwerke und Kontakte** nutzen

Beide Strategien werden von allen Gruppen als nützlich beschrieben. Da jedoch nicht alle Arbeitssuchenden über einen eigenen PC verfügen, wird insbesondere die Möglichkeit, in den **AMS-Geschäftsstellen** die dort verfügbaren **Computer** zu nutzen, als hilfreich beschrieben:

*„Ich schätze die Tatsache, dass es die Infrastruktur gibt, [...] man kann ja auch ins AMS gehen und dort die Computer verwenden, und dort die Listen einsehen.“ (6+/2)*

Einig sind sich die FokusgruppenteilnehmerInnen in ihrer Wahrnehmung der AMS-Datenbank **eJobroom**: Dort seien viele interessante Jobs zu finden. Weniger genutzt wird laut den Wortmeldungen in den Gruppen die Möglichkeit, auf der AMS-Homepage eine eigene Annonce zu schalten. Berichtet wird darüber nur in der Gruppe der ab 45-Jährigen, und hier von den höher Qualifizierten.

Das elektronische Konto des AMS, das **eAMS-Konto**, wird ebenfalls im Zusammenhang mit der Arbeitssuche erwähnt. Bei den Wiedereinsteigerinnen meinen rund die Hälfte der DiskussionsteilnehmerInnen auf Nachfrage, das Konto häufig zu nutzen. Auch wird in dieser Gruppe erzählt, dass es praktisch sei, online Listen zu den Bewerbungsaktivitäten führen zu können.

Neben der elektronischen Suchmaschine **Jobroboter**, die vom AMS angeboten wird, nennen die FokusgruppenteilnehmerInnen ab 45 Jahren noch weitere **Internetportale**, wie „Monster.at“ und „Karriere.at“. Die Gruppe „45plus“ erweckte im Übrigen den Eindruck, am intensivsten mit Arbeitssuche beschäftigt zu sein. Die höher Qualifizierten dieser Gruppe versuchen auch, mithilfe von PersonalberaterInnen einen Job zu finden.

Als besonders chancenreich für eine erfolgreiche Jobsuche wird von allen TeilnehmerInnen das Pflegen und Nutzen von **Netzwerken** und **persönlichen Kontakten** angesehen.

*„Das ist einer der besten Wege um Arbeit zu finden, oder einfach der einzige.“ (PA/11)*

*„Du kennst niemanden, keine Chance.“ (GB/1)*

Unter den TeilnehmerInnen in den Fokusgruppen gab es auch Personen, die zu diesem Zeitpunkt aus verschiedenen Gründen nicht aktiv auf Jobsuche waren und dies auch offen

ansprechen. Hauptgründe dafür waren gesundheitliche Beeinträchtigungen und die Tatsache, dass es keine Jobangebote gab, die mit den finanziellen, teilweise auch zeitlichen Rahmenbedingungen dieser Personen kompatibel gewesen wären. Auf diese spezielle Problematik wird im folgenden Kapitel eingegangen.

## 3.2 Voraussetzungen für eine erfolgreiche Arbeitsuche

Die Fokusgruppen zeigten, dass es arbeitssuchend gemeldete Personen gibt, die sich aufgrund unterschiedlicher Hindernisse derzeit nicht in der Lage fühlen, eine Arbeit zu suchen. Im Wesentlichen sind es zwei Voraussetzungen, die gegeben sein müssen, damit sich Arbeitslose aktiv um einen Job bemühen: Es muss **passende Jobangebote** geben und die Personen müssen in einem körperlichen und seelischen Zustand sein, der es ihnen tatsächlich möglich macht, einer Beschäftigung nachzugehen. Das heißt, die **Beschäftigungsfähigkeit** der Arbeitssuchenden muss vorhanden sein. Auf diese beiden Bedingungen wird im Folgenden eingegangen.

### 3.2.1 Beschäftigungsfähigkeit

Es gab in den Gruppendiskussionen TeilnehmerInnen, die ansprechen, de facto nicht Arbeit zu suchen. Besonders stark vertreten waren diese Personen in der Gruppe der gesundheitlich Beeinträchtigten, aber auch bei den Langzeitarbeitslosen. Insbesondere **psychische gesundheitliche Beeinträchtigungen inklusive Burnout** verunmöglichen es den Arbeitssuchenden, sich aktiv nach einem Job umzusehen und sich erfolgreich zu bewerben. Eine Teilnehmerin meint etwa auf die Einstiegsfrage, „Bitte erzählen Sie uns über Ihre derzeitige Arbeitsuche, was passiert da gerade im Moment?“:

*„Ich bin momentan eher am Wohnung suchen als am Arbeit suchen.“ (GB/2)*

Wichtige Hilfestellungen für Menschen, deren Beschäftigungsfähigkeit nicht vorhanden oder massiv beeinträchtigt ist, bieten die Beratungseinrichtungen des BBRZ. Erwähnt wird das BBRZ in der Gruppe der gesundheitlich Beeinträchtigten und bei den Langzeitarbeitslosen. Die Erfahrungen damit sind unterschiedlich, aber tendenziell positiv. Einig sind die DiskussionsteilnehmerInnen sich, dass die BetreuerInnen am BBRZ mehr Zeit für die Testungen und Gespräche hätten als die BeraterInnen am AMS.

### 3.2.2 Passende Jobangebote

Grundsätzlich geht aus den Diskussionsrunden hervor, dass all jene, die beschäftigungsfähig sind, ein **längerfristiges Dienstverhältnis** anstreben. Allerdings scheinen Jobangebote nur dann zu interessieren, wenn die angebotene **Bezahlung** über dem derzeitigen Arbeitslosengeld liegt. Streben die Arbeitssuchenden aber aufgrund von Betreuungspflichten nur eine **Teilzeitbeschäftigung** an oder liegt die Bezahlung im **Niedriglohnbereich**, wird es in der Regel unrealistisch, dass die Bezahlung den Erwartungen entspricht.



In diesen Fällen stellen sich die Arbeitssuchenden die Frage, ob es sich überhaupt lohne zu arbeiten und die Motivation, einen Job zu finden, sinkt.

Bei den **Wiedereinsteigerinnen** wird erzählt, dass das Annehmen einer Teilzeitbeschäftigung sogar bedeuten würde, weniger zu verdienen als die aktuelle Notstandshilfe beträgt. Einzelne der Teilnehmerinnen meinen daher, nun wieder eine Vollzeitstelle zu suchen.

*„Idealfall wäre mehr Teilzeitjobs, von denen man auch leben kann, weil ich meine, jede von uns sucht eigentlich einen Teilzeitjob. [...] Mit kleineren Kindern, das drängt einen eigentlich richtig in die Armut.“ (WE/ 12)*

Ähnlich problematisch stellt sich die Situation im Niedriglohnbereich dar. Insbesondere jene FokusgruppenteilnehmerInnen, die maximal über einen Pflichtschulabschluss verfügen, beklagen sich über Lohnniveaus, von denen man nicht leben kann, was durch eine massive Konkurrenzsituation noch verschärft wird.

Zusammengefasst lässt sich festhalten, dass auf individueller Ebene die psychische und körperliche Beschäftigungsfähigkeit gegeben sein muss und auf Systemebene das Jobangebot finanziell ausreichend Anreize bieten muss, damit Arbeitssuchende an der Jobsuche dranbleiben.

### 3.3 Erschwernisse bei der Arbeitssuche

Die größten Schwierigkeiten bei der Arbeitssuche sind zu niedrige Gehaltsangebote in Kombination mit fortgeschrittenem Alter und fehlenden oder nicht mehr passenden Qualifikationen.

Als erschwerend für den Erfolg bei der Arbeitssuche erscheint den Befragten auch die Konkurrenzsituation im Niedriglohnbereich. Ebenfalls als Hürde werden mangelhafte Deutschkenntnisse genannt. Auch die Anerkennung ausländischer Abschlüsse ist ein Thema, auf das später noch eingegangen wird.

**Zusammengefasst lauten die „Top Fünf“ der Erschwernisse bei der Arbeitssuche:**

1. **Zu niedrige Löhne:** Working Poor, Verlust von Sozialleistungen bei Annahme eines Jobs, Generation Praktikum (GB, WE, PA, 6+, 45+)
2. **Alter** (45+, GB, WE, PA)
3. **Fehlende/nicht passende Qualifikation** (GB, PA, 45+)
4. **Konkurrenzdruck** am Arbeitsmarkt: zu wenige Stellen, „billigere“ Leute mit weniger Qualifikation/Erfahrung gesucht (45+, GB, PA)
5. **Mangelhafte Deutschkenntnisse** (WE, 6+, PA)

### 3.3.1 Zu wenige passende Teilzeitjobs

Neben diesen Erschwernissen, die in allen oder der Mehrheit der Gruppen ein Thema waren gibt es auch Hürden, die spezielle Teilgruppen betreffen. Eine dieser Subgruppen sind arbeitsuchende Mütter von betreuungspflichtigen Kindern. Erschwerend für diese Personen ist, dass es nach wie vor **zu wenige passende Teilzeitjobs** gibt, insbesondere im qualifizierten Bereich und zu Zeiten, wo Kinderbetreuungseinrichtungen geöffnet sind.

*„Ich suche einen Teilzeitjob. Teilzeit heißt jetzt aber nicht so wie wir Mütter es gerne hätten, von 8 bis 15 Uhr ungefähr, sondern das heißt flexibel zwischen 6 Uhr Früh bis 20 Uhr oftmals, und ich glaube da ist einmal ein großes Problem für uns Frauen.“  
(WE/6)*

Erwähnenswert ist auch, dass Teilzeitarbeit auch von männlichen Fokusgruppenteilnehmern nachgefragt wurde, und zwar speziell von Männern in Ausbildungen oder von Männern, die in künstlerischen Berufen tätig waren oder sind. Dieses Phänomen zeigte sich in der Gruppe der länger erwerbsarbeitslosen Personen.

Besonders herausfordernd wird das Management von Job und Kinderbetreuung, wenn die Frauen Alleinerzieherinnen sind. Vor allem im Handel oder im Pflegebereich führt dies zu Problemen bei der Jobsuche.

Zur Teilzeitproblematik siehe im Detail auch Kapitel 5.1.

### 3.3.2 Zu wenig Berufserfahrung

Ein ganz spezifisches Problem haben länger arbeitslose Personen oder Arbeitsuchende mit „instabilen Beschäftigungskarrieren“. Sie nennen als eine der größten Hürden bei der Jobsuche neben den Haupterschwernissen Alter, Qualifikation und Bezahlung, dass sie zu wenig Berufserfahrung hätten. Speziell den Jüngeren in dieser Gruppe scheint eine Integration bis dato nicht gelungen zu sein. Ein Teil dieser Gruppe kann daher der „Generation Praktikum“ zugeordnet werden. Die TeilnehmerInnen berichten, maximal auf 2 oder 3 Monate ausgeschriebene Jobs oder Praktika zu finden, aber keine längerfristigen Stellen. Ein Teilnehmer meint zum Beispiel,

*„dass sie Leute haben wollen, die schon Berufserfahrung in dem Bereich haben, aber irgendwo muss man die erste Berufserfahrung kriegen.“ (6+1/2)*

Aber auch nach Umschulungen sei es schwierig, einen Job zu finden, erzählen Arbeitsuchende der Gruppe „6 Monate plus“. Bei MigrantInnen kommt erschwerend dazu, dass die Deutschkenntnisse zu Beginn noch mangelhaft sind. Die Menschen brauchen Zeit, um die Sprache ausreichend erlernen zu können, um dann ihren erlernten Beruf zu nostrifizieren und diesen wieder ausüben zu können (z.B. als Lehrerin oder Hebamme). Oder sie müssen einen ganz neuen Beruf erlernen, da die mitgebrachte Qualifikation hier nicht mehr (ausreichend) nachgefragt wird (z.B. Kühlschrankschranktechniker). Die Person sei heutzutage nicht mehr wichtig, nur die Ausbildung und die Berufserfahrung würden noch zählen, fasst ein Teilnehmer mit Migrationshintergrund die schwierige Situation zusammen.

### 3.3.3 Einstieg nur über Leihfirmen

In der Gruppe der Arbeitsuchenden mit maximal Pflichtschulabschluss scheint der Einstieg in vielen Bereichen nur über Leihfirmen zu gelingen. Ein Grund dafür ist die fehlende Qualifizierung der Arbeitsuchenden. Sie beklagen, dass die Firmen zu viel Spezialisierung voraussetzen würden.

Kritisiert wird von den TeilnehmerInnen, dass Leihfirmen weniger zahlen würden und dass hauptsächlich Junge von den Firmen, die LeiharbeiterInnen beschäftigen, übernommen würden. Auch das Image von Leihfirmen ist schlecht. Ein Teilnehmer meint zum Thema Leiharbeit Folgendes:

*„Wenn du bei einer Leihfirma arbeitest, gehörst du nicht dazu, du gehörst einfach nicht zu der Firma dazu, und du bist ein Trottel dort. Also Leihfirma kommt für mich nie in Frage, nie.“ (PA/4)*

### 3.3.4 Sichtbare Behinderungen

Körperliche Behinderungen, die für andere sichtbar sind, werden in der Gruppe der gesundheitlich Beeinträchtigten als größte Hürde für das Finden eines Jobs angesehen.

Als Beispiele werden in der Gruppe explizit das Fehlen einer Hand sowie Stottern genannt und besprochen. In diese Kategorie von Behinderungen fallen aber vermutlich auch alle anderen Behinderungen im Bereich der Gliedmaßen, z.B. halbseitige Lähmungen sowie sämtliche Behinderungen beim Hören, Sehen oder Sprechen.

Diese Personen seien ohne persönliche Kontakte fast chancenlos, einen Arbeitsplatz zu finden, so lautet die einhellige Meinung in der Gruppe der gesundheitlich Beeinträchtigten. Die DiskutantInnen erleben die Möglichkeit des zweiten Arbeitsmarktes als hilfreich und wünschen sich, länger in sozialökonomischen Betrieben bleiben zu können. Auch die Gemeinde Wien als mögliche Arbeitgeberin für Menschen mit Behinderungen wird erwähnt.

Die TeilnehmerInnen haben auch das Gefühl, die Situation für Arbeitsuchende mit Beeinträchtigungen habe sich verschärft. Ein Diskutant drückt es so aus:

*„Früher konnte man sich den Job aussuchen, jetzt wird man ausgesucht.“ (GB/1)*

### 3.3.5 Zu alt für den Arbeitsmarkt

Wie schon am Beginn des Kapitels erwähnt ist es für Menschen ab 45, manchmal bereits ab 40 Jahren, derzeit eine große Herausforderung, aus dem Status der Arbeitslosigkeit heraus wieder einen Arbeitsplatz zu finden. Die Gruppe der Arbeitsuchenden „45plus“ meint, es gebe zu wenige Stellen für eine zu hohe Anzahl an Arbeitslosen, was dazu führe, dass die Älteren das Nachsehen hätten.

Der zu beobachtende Trend sei: Ältere Personen mit viel Berufserfahrung seien zu teuer und würden mit der Begründung, sie seien „überqualifiziert“, oft gar nicht erst zum

Bewerbungsgespräch eingeladen. Benachteiligt fühlen sich auch einzelne hoch qualifizierte Männer in den Fokusgruppen, die die Erfahrung gemacht haben, dass (jüngere) Frauen ihnen vorgezogen worden seien.

Für Frauen ab 45 Jahren verschärft sich die Situation vor allem dann, wenn sie noch Kinder im betreuungspflichtigen Alter haben, was mit dem Ansteigen des Alters von Müttern zu einem größeren Problem geworden ist. In solchen Situationen fühlen sich die arbeitssuchenden Frauen vom AMS wie von den Unternehmen alleine gelassen. Eine Teilnehmerin meint dazu:

*„Und denen [vom AMS] ist es im Prinzip egal, seien wir uns ehrlich jetzt einmal, was mit dir passiert. Weil, wie gesagt, ich bin 49, wen interessiert es? Weil die Jungen kriegen eher noch einen Job, aber wir mit 49 haben den Sarg schon hinten drauf. Du bist alt.“ (WE/5)*

### **3.3.6 Umgang mit ausländischen Abschlüssen**

Eine Hürde bei der Arbeitsuche sind in anderen Ländern absolvierte Ausbildungen, die in Österreich nicht anerkannt werden. Speziell in der Gruppe der Wiedereinsteigerinnen und bei den länger Arbeitssuchenden ist dies ein wichtiges Thema.

Das AMS habe in diesen Situationen nicht geholfen, finden die Diskutantinnen. Aber auch bei der Gemeinde Wien habe es länger gedauert und mehrere Termin gebraucht, bis klar wurde, welche Zertifizierungen benötigt wurden. Eine Migrantin meint sogar, alle Informationen alleine gesucht zu haben und in keiner Einrichtung beraten worden zu sein:

*„Immer wenn ich etwas brauche, sie haben, wissen nicht. Und ich suche alle Informationen alleine.“ (WE/5)*

## **3.4 Wie agieren die Unternehmen?**

Die erste Hürde bei der Jobsuche sei es, eine Einladung zu einem Bewerbungsgespräch zu bekommen. In allen Gruppen wird von frustrierenden Erfahrungen in Zusammenhang mit dem Nicht-Reagieren der Unternehmen auf schriftliche Bewerbungen erzählt. Frage man nach dem Grund, werde man häufig angelogen und erhalte die Antwort, man sei überqualifiziert:

*„Sie nennen es auch oft überqualifiziert, aber das ist das Alter.“ (PA/7)*

*„Das überqualifiziert heißt zu 90% nichts anderes als ‚Du bist zu teuer‘.“ (45+/7)*

Qualifizierte ältere Arbeitssuchende berichten, dass selbst wenn sie bereit sind, für niedrigeres Gehalt zu arbeiten, Personalchefs ihnen unterstellen, sie würden bei der nächstbesten Gelegenheit einen besser bezahlten Job woanders annehmen.

Frauen und insbesondere Mütter meinen, aufgrund ihres Geschlechts und weil sie Kinder hätten schwerer einen Arbeitsplatz zu finden. Eine Wiedereinsteigerin beschreibt die Haltung der Unternehmen so:

*„Im Prinzip heißt es eigentlich, Ihr Frauen sollt gar keine Kinder kriegen, weil sonst kriegt ihr keinen Job, ganz einfach.“ (WE/8)*

In der Gruppe der Arbeitsuchenden mit Pflichtschulabschluss sind die ständigen Absagen von Firmen das erste Thema, das diskutiert wird. Die fehlende oder nicht mehr nachgefragte Qualifikation (insbesondere bei MigrantInnen) und die Konkurrenz billigerer Arbeitskräfte im Niedriglohnbereich erschweren die Reintegration in den Arbeitsmarkt erheblich. Dramatisch werde die Situation auch in dieser Gruppe mit steigendem Alter.

Die Langzeitarbeitslosen beklagen, dass Unternehmen zu spezialisierte Stellen ausschreiben würden und dass sie häufig gar nicht genau wissen würden, was die gesuchten Leute können sollten. Manche Unternehmen (z.B. in der Versicherungsbranche) würden außerdem Stellen ausschreiben, jedoch gar keine Anstellungen mehr bieten und eigentlich Selbständige suchen, die für sie arbeiten. Diese Unternehmen sollte man genauer unter die Lupe nehmen, meint ein Teilnehmer.

**Zusammengefasst lauten die Hauptgründe für Unternehmen, BewerberInnen nicht zu einem Bewerbungsgespräch zu laden oder einzustellen:**

- 1) **Alter** (Chiffre: „Überqualifizierung“)
- 2) **Migrationshintergrund und mangelnde Deutschkenntnisse**
- 3) **Geschlecht** (insbesondere Frauen im gebärfähigen Alter; oder Vorurteile)
- 4) **Fehlende oder nicht passende Qualifikation**

### **3.5 Wahrnehmung relevanter Einrichtungen**

Das folgende Kapitel widmet sich dem Thema, welche Institutionen Arbeitsuchende über das AMS hinaus als relevante Anlaufstellen für Beratung oder Qualifizierung im Kontext mit ihrer Berufstätigkeit wahrnehmen.

#### **3.5.1 Der WAFF**

Spontan genannt wird der WAFF, der Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds, in den Gruppen WiedereinsteigerInnen, Arbeitsuchende 45plus und bei den Arbeitsloseninitiativen. In den anderen Gruppen wird der WAFF nur auf Nachfragen thematisiert.

Am bekanntesten ist der WAFF bei den Wiedereinsteigerinnen. Dort wird er (15 Mal) in Zusammenhang mit folgenden Themen genannt:

- Berufsorientierung für Wiedereinsteigerinnen

- Erarbeiten eines Weiterbildungsplans
- Übernahme oder Beteiligung bei Kurskosten
- Budget für Wiedereinsteigerinnen
- Kompetente BeraterInnen
- Arbeitsstiftungen des WAFF
- Zuständig für Arbeitsuchende und Frauen in Karenz (nicht davor)

In den anderen Fokusgruppen ist der WAFF

- als Einrichtung bekannt, die Weiterbildungen anbietet, unterstützt und teilweise finanziert (PA, 6+, GB)
- vom Hörensagen bekannt (Reklame auf Bus) (PA)
- „vorwiegend für **Frauen**“ (GB)

### 3.5.2 Die Gemeinde Wien

Auch die Gemeinde Wien wird in erster Linie von den Wiedereinsteigerinnen als wichtige Anlaufstelle genannt. Bei den arbeitsuchenden Jungmüttern ist die MA 10 am bekanntesten, und zwar in Zusammenhang mit der Suche nach einem Kindergarten- oder Hortplatz. Die FokusgruppenteilnehmerInnen thematisieren in den Gruppen, dass es für sie als Arbeitsuchende nicht einfach sei, einen städtischen Kindergartenplatz zu bekommen. Einzelne berichten, auf andere (private) Betreuungsformen ausgewichen zu sein, obwohl sie einen Betreuungsplatz der Gemeinde Wien präferiert hätten.

Hortplätze für 10- bis 14-Jährige gebe es insgesamt zu wenige, die Betreuung der Schulkinder in diesem Alter sei ein ungelöstes Problem.

Die zweite Abteilung der Gemeinde Wien, die in den Fokusgruppen zur Sprache kommt, ist die MA 40, und zwar in Zusammenhang mit der Anerkennung ausländischer Abschlüsse oder für die Mindestsicherung.

In zwei Fokusgruppen wird die Gemeinde Wien vor allem als attraktive Arbeitgeberin beschrieben (GB/45+). Ein Teilnehmer empfiehlt, das AMS solle mit der Gemeinde Wien kooperieren, damit diese mehr ältere Beschäftigte aufnehmen.

*„[...] Ich frage mich nur, ob es nicht möglich wäre, dass das AMS vielleicht mit Großfirmen oder der Stadt Wien irgendwie zusammen arbeitet, dass die sagen, sie brauchen Leute mit diesen spezifischen Qualifikationen, dass die mit denen zusammen die Kurse machen oder zumindest abchecken, ob das sinnvoll ist oder nicht, dass [...] die Verbindung zu den Arbeitgebern mehr hergestellt wird.“ (45+/13)*

### 3.5.3 Die Arbeiterkammer

Die Arbeiterkammer ist den FokusgruppenteilnehmerInnen durchwegs bekannt. Allerdings wird sie nicht als Beratungseinrichtung für Arbeitsuchende wahrgenommen. Eine Teilnehmerin meint dazu:

*„Ich bin ja arbeitslos. Also eigentlich müsste mir ja das AMS eine Rechtsberatung zukommen lassen.“ (WE/4)*

Als Rechtsberatung für Beschäftigte oder Gekündigte ist die AK bei den FokusgruppenteilnehmerInnen in aller Munde:

*„Also ich kenne AK nur vom Job her, ob alles rechtens ist. [...] Oder die Abrechnung, ob die dann stimmt, wenn man gekündigt wird, und solche Dinge.“ (GB/1)*

*„Arbeiterkammer kenne ich nur so, wenn es Firmenprobleme gibt oder was, dann schon, aber vom Arbeitsamt her kenne ich es nicht.“ (6+/10)*

Sie unterstütze dabei, dass man ausgezahlt bekomme, was einem rechtmäßig nach einer Kündigung zustehe. Auch die gerichtliche Vertretung durch die AK bei ungerechtfertigter Kündigung ist bekannt.

Die AK wird von den Befragten durchwegs positiv bewertet. Die BeraterInnen seien kompetent, die rechtliche Auskunft gut und hilfreich und die Telefonauskunft sei *„super organisiert“*.

### 3.5.4 Andere Einrichtungen

Neben diversen Beratungs- und Weiterbildungseinrichtungen in Zusammenhang mit der Jobsuche und der AK als rechtliche Beratungseinrichtung werden von den Wiedereinsteigerinnen auch die Frauenberatungsstellen in Wien als Anlaufstelle für rechtliche Fragen genannt.

## 3.6 Was könnte aktuell noch helfen?

Am Schluss der Diskussionsrunden wurden die Arbeitsuchenden noch gebeten zu formulieren, was ihnen aktuell in ihrer Situation am meisten helfen würde. In allen Gruppen war das wichtigste Thema das Stellenangebot. Alle wünschen sich **mehr und bessere Stellen**.

Daneben wurden folgende Wünsche geäußert:

- wenn Arbeitstraining für Firmen attraktiver wäre (45+)
- Förderungen für Unternehmen (45+)

- Kooperation mit Großfirmen oder der Stadt Wien – gemeinsam Ausbildungen für deren Personalbedarf (45+, 6+)
- Ein Job der nicht weit weg ist (WE)
- Kinderbetreuung: Platz auch bei Arbeitslosigkeit, bessere Nachmittagsbetreuung für Kinder ab 5. Schulstufe (WE)
- Anderer Umgang mit Menschen mit Bedürfnissen (GB)



## 4 Das AMS Wien

Die Erfahrungen der Arbeitssuchenden mit dem Arbeitsmarktservice Wien sind zentrales Thema in dieser Studie. Die FokusgruppenteilnehmerInnen wurden durch folgende Punkte explizit nach diesen Erfahrungen gefragt:

- Zufriedenheit mit der Stellenvermittlung durch das AMS
- Zufriedenheit mit der Beratung durch das AMS
- Erfahrungen mit Weiterbildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen und der Beratung dazu
- Wohin wenden sich die Arbeitssuchenden, wenn sie mit der Beratung und Unterstützung durch das AMS unzufrieden sind?

### 4.1 Stellenvermittlung durch das AMS Wien

Aus den Diskussionen geht klar hervor, dass die **direkte Stellenvermittlung durch das AMS** für die Arbeitssuchenden als **nicht funktional** erlebt wird.

Kritikpunkte an der direkten Stellenvermittlung sind:

- Keine oder zu wenige Angebote (45+, WE, GB)
- Stellen sind oftmals veraltet, schon vergeben (45+, 6+, PA, GB)
- Stellen entsprechen nicht den Qualifikationen, BeraterInnen kennen sich mit Jobs nicht aus (45+, PA, WE, GB)
- Stellen entsprechen nicht den absolvierten Kursen (6+)
- Stellen entsprechen nicht den Interessen (WE, PA, GB)
- Stellen entsprechen nicht den möglichen Arbeitszeiten (PA)
- Stellen berücksichtigen gesundheitliche Beeinträchtigungen nicht (6+, WE)
- Die angebotenen Stellen kommen nur von „Ausnützerfirmen“, Jobs mit schlechter Bezahlung (WE, PA)

In mehreren Gruppen (45+, PA, GB) wurde darüber gesprochen, dass die **Stellenvermittlung durch das AMS auch für die Unternehmen nicht funktioniere** und der Arbeitsmarkt sich auch gar nicht über das AMS organisiere.

*„Die Betriebe sind sauer, deswegen liegt gar nicht alles auf, deswegen kriegt man die besseren Stellen nämlich außerhalb vom AMS, nicht im AMS. Es muss das AMS die*

---

*Bedürfnisse beider Seiten beachten, weil die ignorieren, wenn die Firma die Anforderungen reinschreibt.“ (PA/11)*

Die meisten FokusgruppenteilnehmerInnen nehmen demgegenüber die Haltung ein, dass man sich vom AMS bezüglich Stellenvermittlung nicht viel erwarten könne und **man sich selbst um Jobs kümmern muss**.

Der **AMS-Jobroom, der Jobroboter und die Infrastruktur (Computer)** in den Servicestellen werden dabei **positiv** erwähnt und als **hilfreich** beschrieben, da hier mehr und aktuellere Stellen zur Verfügung stehen. Das eigene Job-Profil auf der AMS-Plattform hingegen würde keine Stellenangebote von Firmen bringen (45+). Als „Vereinfachung“ wurde von einem Teilnehmer auch das e-AMS-Konto positiv erwähnt. (45+/11).

*„...ich schätze die Tatsache, dass es halt die Infrastruktur gibt, und dass wenigstens ein Versuch unternommen wurde, da halt Ressourcen zu bieten, und man kann ja auch ins AMS gehen und dort die Computer verwenden, und dort die Listen einsehen. Also man hat sich schon Mühe gemacht, und ich möchte auch ausdrücken, dass ich das schätze, weil vielerorts gibt es auch das nicht. Aber andererseits ziehe ich die Note nach unten, weil ich noch kein einziges Stellenangebot gekriegt habe, also nicht einmal ein unpassendes, sondern gar keines.“ (6+/2)*

Negativ angemerkt wurden die monatlich zu erbringenden **Listen von Stellen**, für die sich der/die Arbeitsuchende beworben hat. Diese seien nicht immer einfach zu erbringen (6+). Wenn es zu wenige Stellen gibt, auf die man sich bewerben kann, müsse man auch auf Firmen zurückgreifen, die gar keine Stellen ausgeschrieben haben, z.B. mit Hilfe des Telefonbuchs.

## **4.2 Beratung am AMS Wien**

Ein Vertreter der Arbeitsloseninitiativen bezeichnete die Arbeitslosenbetreuung und -verwaltung als **„ein System, in dem alle unter Druck stehen.“** Dies betreffe nicht nur die Arbeitsuchenden, sondern auch die AMS-BeraterInnen und die TrainerInnen und BetreuerInnen in Kursen und Maßnahmen. Eine Beobachtung, die von TeilnehmerInnen in anderen Gruppen mehrfach geteilt wird.

Eine der Ursachen für diesen Druck scheint die knapp bemessene Zeit zu sein, die den AMS-BeraterInnen für ein Beratungsgespräch zur Verfügung steht – in allen Gruppen wird die **Kürze der Beratungszeit** kritisiert. Als Ursache wird gesehen, dass es zu wenige BeraterInnen für zu viele Arbeitsuchende gebe. Die angegebene erlebte Beratungszeit liegt zwischen 75 Sekunden und 20 Minuten, wobei letzteres als Einzelfall wahrgenommen und schon als „problematisch für die draußen Wartenden“ bezeichnet wurde (45+). Am häufigsten werden 5-10 Minuten als jene Zeit genannt, die nach Einschätzung der Arbeitsuchenden einem Berater/einer Beraterin für das Gespräch zur Verfügung stehen.

Ein weiterer Kritikpunkt an der Beratung ist in mehreren Gruppen (45+, 6+, PA) der **häufige Wechsel bzw. die häufige Vertretung von BeraterInnen**. Dadurch gibt es keine Kontinuität in der Betreuung, *„der nächste fängt wieder bei null an.“ (PA/11)*

Der immer wieder angesprochene **Mangel an persönlicher Perspektivenentwicklung** wird von den DiskussionsteilnehmerInnen auch im Zusammenhang mit dem Zeitmangel und der mangelnden Betreuungskontinuität gesehen.

*„Jetzt hätte ich die Umschulung gemacht, eben den Computerführerschein, weil heutzutage ja überall mit Computer schon zum Tun ist, und es geht aber keiner mit mir weiter irgendwie in die Richtung, was ich jetzt mit dem Computerführerschein machen könnte. Also auch vom AMS her, vom Berater, es ist immer so, wenn ich einen Termin habe, ich habe immer einen anderen Berater, weil die Beraterin, die für mich zuständig ist, ist meistens nie da. Entweder kriege ich dann einen neuen Termin, [...] oder eine andere Beraterin, aber es fragt mich keiner, es sagt mir keiner, was ich jetzt machen kann, oder was ich nicht machen kann, ohne Vorkenntnisse.“*  
(6+/13)

Ein zentrales Anliegen der FokusgruppenteilnehmerInnen an die Beratung durch das AMS ist, dass auf individuelle Bedürfnisse stärker eingegangen wird. In diesem Zusammenhang sind Wünsche nach einer **Spezialisierung der BeraterInnen** nach Branchen oder nach Zielgruppen zu sehen.

#### 4.2.1 „Beratung hängt vom Berater ab“

Bei der Frage nach der Zufriedenheit mit der Beratung am AMS zeigte sich, dass diese vor allem von den Erfahrungen mit dem Berater bzw. der Beraterin abhängig ist: *„Beratung hängt vom Berater ab.“* (6+, PA, GB). Die Qualität der Beratung an sich lässt sich somit kaum bewerten.

Über alle Gruppen hinweg erhalten die AMS-BeraterInnen **sowohl positive als auch negative Zuschreibungen**:

**Positiv:** freundlich, hilfsbereit, bemüht (45+, 6+), verständnisvoll, erklärt alles (WE), nett (GB, PA), menschlich (PA)

**Negativ:** stur nach Programm (45+), unfreundlicher Umgangston, unempathisch (WE), Desinteresse an Arbeitssuchenden (WE, GB, PA), „man wird attackiert“ (WE), schikaniert (PA), unsensibel, überfordert, „steif wie beim Automaten“ (GB), reagieren nicht auf Mails, fragen nicht, wie Kurs war (GB), arrogant (PA), sperren Geld (PA)

Entsprechend kann es sich positiv oder negativ auswirken, wenn man zu einer/m neuen BeraterIn oder zu einer Vertretung kommt.

Weitere Kritikpunkte an der Beratung bzw. an den BeraterInnen zielen auf **fehlende Kenntnisse** bezüglich Berufen, Jobs, Branchen, Kursangeboten oder Angeboten von Beratungs- und Betreuungseinrichtungen:

- Die BeraterInnen kennen sich mit den Jobs nicht aus, fehlende Branchenkenntnisse, eine Spezialisierung wäre gut (45+, WE)

- BeraterInnen kennen sich mit den Kursen nicht aus (WE, GB) oder mit Empfehlung für BBE (GB)
- Man kommt erst nach 4 Monaten zu „kompetenter“ Beratung (Beratungszone), vorher ist man in der Info- und Servicezone (WE)

**Diskriminierungsvorwürfe** gegenüber dem AMS **gab es** in den Fokusgruppen **keine**. Oftmals signalisieren die FokusgruppenteilnehmerInnen auch **Verständnis für die BeraterInnen**:

- BeraterInnen werden nicht dafür verantwortlich gemacht, dass es keine Jobs gibt (45+)
- Verständnis, dass BeraterInnen auch ihre Vorgaben haben (6+), auch unter Druck stehen (WE, GB)

*„Nein ich muss sagen, ich glaube diese, diese Berater, ich nehme sie auch irgendwie in Schutz, sie haben selber so einen Druck, und die können manchmal nicht anders. [...] Weil das ist ein Druck, es ist dieser Leistungsdruck, du musst deine Quoten erfüllen, du musst die Leute vermitteln, [...] deine Leistung wird ja gemessen an dem.“ (WE/11)*

BeraterInnen werden auch für ihre **Kompetenz** bewundert, **mit sehr unterschiedlichen Leuten umgehen zu können** (6+).

Ein Phänomen im Beratungsprozess wird schließlich noch in mehreren der Fokusgruppen erwähnt: dass Arbeitssuchende ihre Interessen immer wieder durch **Ansprechen höherer Hierarchieebenen** – und nur so – durchsetzen könnten:

*„Ich habe es dann Gott sei Dank über den Abteilungsvorstand durchsetzen können, sonst würde ich wahrscheinlich heute noch auf das Formular warten.“ (45+/14)*

#### **4.2.2 Beratung? Verwaltung!**

Der Begriff „Beratung“ trifft nach Ansicht einiger FokusgruppenteilnehmerInnen nicht die durch das AMS erbrachte Dienstleistung. Vielmehr wird die „Beratung“ in erster Linie als „Verwaltung“ erlebt bzw. als **Beratung in formaler, jedoch nicht in inhaltlicher Hinsicht**.

*„... wieso nennt man diese netten Verwalter beim AMS Personalberater? [...] Es sind Verwalter. Er kann mir das Formular erklären, er kann mir sagen wie die Voraussetzungen für den Kurs, der muss, der darf nicht am Abend sein, und so weiter... Aber vom Anderen, von der Kenntnis des Arbeitsmarktes, sozusagen, der Nachfrage und des Angebotes ... ein persönliches Bewerberprofil erstellen zu können, eine Stärken-Schwächen Analyse, und dann gezielt zu vermitteln, also, ein Atlantik ist da dazwischen.“ (45+/16)*

Zur Beratung zu formalen Abläufen können auch Empfehlungen zählen, den Status „Arbeitslosigkeit“ durch Pensionseintritt zu beenden – mehrmals berichteten

FokusgruppenteilnehmerInnen davon, dass ihnen ihr Berater/ihre Beraterin empfohlen habe, um Pensionierung anzusuchen (ALI, 6+, GB).

### 4.2.3 Positive Wahrnehmungen

Viele positive Beispiele, die von den Arbeitssuchenden genannt werden, zielen auf **Freiheit in der Auswahl von Kursen oder Kurszeiten**. In fast allen Fokusgruppen wurden die Möglichkeit, sich die Kurse selbst auszusuchen bzw. die Bewilligung oder Finanzierung gewünschter Kurse als positive Erfahrung angeführt.

Positiv wahrgenommenes Verhalten der BeraterInnen wird häufig mit **Freundlichkeit, Engagement, Hilfsbereitschaft, Verständnis** beschrieben (45+, 6+, WE). **Objektive Information und Hilfestellung** bei formalen Angelegenheiten werden ebenfalls mehrmals angeführt. Geschätzt wird in diesem Zusammenhang auch eine **Weitervermittlung** an Stellen, die kompetenter Auskunft geben können oder mehr Ressourcen für Beratung haben:

- Tipps und Unterstützung z.B. beim Ausfüllen von Formularen, wie man was machen soll (45+)
- Objektive Information über mögliche Kurse und Maßnahmen (6+)
- Beantwortung von Fragen oder Vermittlung an jemanden, der die Fragen beantwortet (ALI)
- Zuweisung zu externen aber vom AMS beauftragten Beratungs- und Betreuungseinrichtungen (BBEs) → dort Möglichkeiten der individuellen Beratung

## 4.3 Kurse

Gespräche und Diskussionen über Kurse und andere Maßnahmen nahmen einen zentralen Platz in allen Fokusgruppen ein.

### 4.3.1 Kurs ist nicht gleich Kurs

Die TeilnehmerInnen empfinden die Sinnhaftigkeit von Kursen sehr unterschiedlich. Weiterbildungen werden vielfach positiv bewertet, während Bewerbungs- und Aktivierungskurse eher negativ empfunden werden (45+, 6+, PA).

**Negativ** bewertet werden Kurse im Zusammenhang mit folgenden Beispielen:

- Wenn die Kompetenzen bereits bestehen bzw. auf persönliche Bedürfnisse oder Kompetenzen nicht geachtet wird (45+, PA)
- Kurse kurz vor der Pensionierung (Sinnfrage) (45+, PA)

- Wenn man nur ein Modul machen will und das ganze Paket machen muss (ECDL) (45+)
- Wenn Trainer oft nicht da sind und die TeilnehmerInnen sich alleine beschäftigen müssen (6+)
- Wenn der Kurs aus Inhalten besteht, die die TeilnehmerInnen auch ohne Kurs machen könnten – z.B. Inserate in Zeitungen suchen (6+)
- Wenn die Qualität schlecht ist
- Wenn sich ein Infotag plötzlich als mehrwöchige verpflichtende Maßnahme herausstellt (WE)

**Positiv** bewertet werden Kurse, wenn:

- Man sie sich selbst aussuchen kann (ALI, PA, GB, 6+)
- Man etwas lernt, das für den Beruf nützlich ist, sich Wissen aneignet, auffrischt, eine relevante Prüfung ablegt (ALI, 45+, 6+, PA)
- Der Kurs eine gute Qualität /kompetente TrainerInnen hat (ALI, WE)
- Es individuelle Betreuung gibt (45+, 6+)
- Ein Karriereprofil erarbeitet wird (45+)
- Hilfe beim Lebenslauf oder beim Bewerbungsschreiben gegeben wird (6+)
- Es ein gefördertes Training-on-the-job ist (45+)
- Die Weiterbildung in ein Gesamtentwicklungskonzept eingebunden ist (6+)

Kurse werden auch in der Funktion gesehen eine Tagesstruktur zu geben und soziale Kontakte zu haben, Austausch mit anderen ist nach Ansicht der Befragten gut und hilfreich. (6+, WE)

#### **4.3.2 Kursauswahl und -zuweisung**

Dass Kursmaßnahmen unter den FokusgruppenteilnehmerInnen so ein intensiv und durchaus auch emotional diskutiertes Thema sind, hat nicht nur mit persönlichen Erfahrungen bei der Teilnahme an Kursen, sondern auch mit dem Prozess der Kursauswahl und Kurszuweisung zu tun: Zum einen werden gewünschte Kurse nicht bewilligt, zum anderen müssen die Arbeitssuchenden Kurse besuchen, die sie nicht besuchen wollen.

*„Ich werde immer geschickt, und den Kurs, den ich will, da habe ich 5 Jahre dafür kämpfen müssen. 5 Jahre für den ECDL, das war das Einzige was mir gefehlt hat, weil ich habe die Handelsschule, aber damals mit mechanischer Maschine, aber mir*

*hat der Computer gefehlt. Und ich wollte den ECDL machen, damit ich Computerkenntnisse vorweisen kann. Dann habe ich 5 Jahre geredet und die haben mich überall hingeschickt, nur dort nicht hin. Und dann war die im Krankenstand, und die Vertretung hat mir den sofort gegeben.“ (PA/11)*

Ein Kritikpunkt bei der Kursauswahl ist, dass auf **Bedürfnisse und bestehende Kompetenzen** der Arbeitsuchenden in der Regel **zu wenig eingegangen** werde (45+, PA, WE). Außerdem würden **Kursmaßnahmen und Stellenangebote nicht aufeinander abgestimmt** und basieren nicht auf einer entwickelten Perspektive. Ein Kurs wird als unsinnig empfunden, wenn nachher bei der Arbeitsuche nicht in diese Richtung weitergegangen wird (6+).

Nicht zufriedenstellend ist für manche TeilnehmerInnen auch die **Beratung zu den Kursen**: Eine Teilnehmerin kritisiert, dass ihr Berater den Unterschied zwischen zwei Maßnahmen (Aktivierung versus Einzelcoaching) nicht erklären habe können, sondern ihr lediglich einen Zettel ausgedruckt habe (WE). Eine andere erzählt, dass der Berater nach dem Kurs nicht nachgefragt habe, wie der Kurs gewesen sei (GB). Mangelnde Information zu den Kursen kommt in den Gruppen des Öfteren zur Sprache.

*„Ich habe zum Beispiel eine Dame gehabt, die hat gesagt ‚Sie gehen jetzt in den Kurs‘, und ich habe gesagt ‚Entschuldigen Sie, wo ist der, wie lange dauert der, was mache ich dort?‘. Ich meine, ich bin da nicht prinzipiell gegen einen Kurs, nur ich möchte schon wissen wohin und wieso und etc., und sie hat gesagt ‚Sie gehen einmal hin, da werden Sie schon alles erfahren.‘ Also manchmal habe ich das Gefühl, entweder interessieren sie sich nicht dafür, sie wissen auch gar nicht, wo sie dich hinschicken, oder ihnen ist es egal. Ich hatte dann dort mehrere sitzen, die eben auch die gleiche Betreuerin hatten, die haben die gleiche Erfahrung mit ihr gemacht wie ich. Eine andere zum Beispiel, die hat mir gesagt ‚Ich habe einen Betreuer, ich kann mir den Kurs aussuchen.‘“ (GB/3)*

In allen Gruppen waren **mangelnde Transparenz und Unterschiedlichkeit bei der Kursbewilligung** Thema:

- Es gibt große Unterschiede bei Kursbewilligungen und Kostenübernahme – abhängig von Berater und Hierarchieebene (alle Gruppen).
- Oft bekommt man gewünschte Kurse von Vertretungen (GB, PA) oder
- nur bei Einstellungszusage von Firma (GB)
- oder auf Druck (GB, WE).
- Der Zeitpunkt, wann man einen Kurs machen muss oder darf, ist sehr unterschiedlich.
- Es gibt keine Transparenz, wann und unter welchen Umständen gewünschte Kurse bewilligt werden, und wann nicht.



- „Da würfelt jemand, hatte ich das Gefühl.“ (GB/8)
- Immer wieder würden Kurse mit dem Argument nicht bewilligt, dass kein Geld da ist.

### **Wie könnte nun positiv erlebte und hilfreich empfundene Maßnahmenbelehrung und Beratung zu Weiterbildung am AMS aussehen?**

Zunächst ist eines der Hauptanliegen der Arbeitssuchenden, sich **den Kurs**, den sie besuchen, **selbst aussuchen zu können**.

Darüber hinaus wird die Beratung auch schon positiv erlebt, wenn die **BeraterInnen freundlich, verständnisvoll** und **bemüht** sind, **Orientierung über die formalen Abläufe geben** und **Entscheidungen** (Kurs- und Maßnahmenzuweisungen) **sinnvoll und verständlich begründen**.

Für „echte“ Beratung im Sinne fundierter Auseinandersetzung mit den persönlichen Kompetenzen und Hintergründen scheint am AMS Wien – vor allem aufgrund von Zeitmangel – kein Platz zu sein. Dies kann aber gut durch **ausgelagerte Beratungseinrichtungen** kompensiert werden – hier gibt es mehrere positive Erfahrungsberichte von FokusgruppenteilnehmerInnen.

Die FokusgruppenteilnehmerInnen sehen den als immer wieder unbefriedigend empfundenen Modus der Kursbewilligungen im Zusammenhang mit der Arbeitslosenstatistik und vorgekauften Kurskontingenten:

Die Zuweisungen in Kurse würden u.a. auch der **Beschönigung der Statistik** dienen. Zum einen muss **jedes halbe Jahr ein Kurs** gemacht werden, soweit das Wissen von einigen Arbeitssuchenden. Zum anderen gibt es **Kontingente an vorgekauften Kursen**, die gefüllt werden müssen. Bei diesen wiederum wird eine nur **geringe inhaltliche Auswahl** festgestellt (Sprachen/ECDL/Jobcoaching/Bewerbungs-/Aktivierungstraining).

Daraus können dann Konstellationen wie im folgenden Beispiel entstehen:

*„Jetzt sollte ich einen Kurs machen, weil alle halben Jahre soll mich ja das Arbeitsamt zu einem Kurs verweisen. Und zurzeit war nichts anderes frei also wie Bewerbungen machen oder einen Deutschkurs. Ich bin gebürtige Österreicherin, brauche keinen Deutschkurs, und habe gesagt, ob es sonst nichts anderes gibt. Jetzt sind wir am Schauen, ob es vielleicht einen Englischkurs wenigstens gibt oder eine andere Sprache.“ (6+/13)*

Das Thema der vorgekauften Kurskontingente und der Beschönigung der Statistik zieht sich durch alle Gruppen und stößt auf Kritik: Kurse dienen so nicht den Bedürfnissen der Arbeitssuchenden, sondern den Trainingsfirmen und der Arbeitslosenstatistik; dass damit auch viele Arbeitsplätze von BeraterInnen und TrainerInnen gesichert werden, wird in den Fokusgruppen auch thematisiert – dies ginge aber auf Kosten der VersicherungsnehmerInnen.



Außerdem sei diese Praxis der Kurszuweisungen Geldverschwendung. Das Geld könnte besser für höheres Arbeitslosengeld oder erwünschte und freiwillige Qualifizierungen verwendet werden.

*„Zuweisungen werden einfach ohne irgendeinen Grund, der in mir liegt oder an mir liegt, gemacht, sondern das wird gemacht für die Statistik, oder um bestimmten Firmen eben Aufträge zu geben, oder um eingekaufte Kontingente zu füllen, hat aber meines Wissen nach überhaupt nichts mit den Arbeitslosen zu tun.“ (ALI/2)*

### 4.3.3 Qualität der Kurse

Die Qualität der absolvierten Kurse wird als **sehr unterschiedlich** erlebt. In mehreren Gruppen wird jedoch darüber gesprochen, dass es deutliche Qualitätsunterschiede gibt zwischen Kursen, die nur für AMS-KundInnen sind und Weiterbildungen, die auch am freien Markt angeboten und auch von Nicht-AMS-KundInnen besucht werden. Bei ersteren sei die Qualität oft schlechter.

Kritikpunkte an der Qualität der Kurse sind vor allem:

- häufiger TrainerInnenwechsel – Zweifel, ob Trainingsinstitut überhaupt über die personellen Kapazitäten verfügt
- zu viele TeilnehmerInnen, zu wenige Computer
- oft sehr heterogen, vom Anfänger bis zur Fortgeschrittenen
- auch das Wissen der TrainerInnen ist sehr unterschiedlich

### 4.3.4 Kurse und Kinderbetreuung

Kinderbetreuung für die Zeit der Kursteilnahme zu sichern ist ein spezielles Problem von Wiedereinsteigerinnen bzw. grundsätzlich von AlleinerzieherInnen.

- Kurse bieten meistens keine Kinderbetreuung an, dauern aber länger als die Kinderbetreuungseinrichtung geöffnet hat – die angebotenen Kurse sind so nicht mit Kinderbetreuungsangeboten vereinbar.
- Wochenendkurse, wo die Kinderbetreuung vom Partner übernommen werden könnte, werden vom AMS nicht finanziert.
- Kinderbetreuung wird vom AMS vorausgesetzt, kostet aber Geld.

Die Möglichkeit der Kinderbetreuungsbeihilfe durch das AMS scheint den DiskussionsteilnehmerInnen nicht bekannt zu sein, sie wurde von keiner/m erwähnt.

#### 4.3.5 Stellenwert von Weiterbildung

Ein Erkenntnisinteresse im vorliegenden Projekt war auch, welchen Stellenwert Weiterbildung bei den Arbeitssuchenden denn habe.

Dazu ist zu sagen, dass die Diskussionen über den Kurszuweisungsprozess das Thema Qualifizierung in allen Gruppen dominierten. Die **Motivation zu Qualifizierungsmaßnahmen** wäre **grundsätzlich** bei vielen Arbeitssuchenden **da**, scheint aber vom Kursverteilungssystem (Zwang statt eigenständiger Auswahl und Freiwilligkeit) untergraben zu werden. Die Arbeitssuchenden reagieren unterschiedlich: mit „Kampf“, „Druck“, bezahlen sich ihre Weiterbildung selbst, suchen Förderungen oder resignieren. **Frustration** ist in den Gruppen auf jeden Fall bemerkbar.

Bei längerer Arbeitslosigkeit ist auch eine **Übersättigung** durch zahlreiche (teilweise als sinnlos empfundene) Kursmaßnahmen bemerkbar:

*„Schlimmste Erfahrungen, die quälen mich seit Jahren, ich bin ein Kurs-Junkie. Ich habe schon so viele Kurse durch, ich kann nicht mehr, und ich will auch nicht mehr.“  
(PA/11)*

#### 4.4 Sperren

Es besteht bei den Arbeitssuchenden **große Angst vor der Sperre des Arbeitslosengeldes. Deshalb führen sie auch Anweisungen aus, die ihnen unsinnig erscheinen oder äußerst unangenehm sind oder setzen Scheinhandlungen.**

*„Man ist ja von denen abhängig. Man muss ja wirklich alles tun, was die sagen, weil sie am längeren Hebel sitzen.“ (GB/8)*

Eine Teilnehmerin erzählt, sie wurde mehrfach von ihrer Beraterin gesperrt, *„weil sie gesagt hat, ich habe mich an nichts gehalten.“* (PA/11) Dies führte dazu, dass sie künftig Zeugen zum Gespräch mitnahm und sich an die Vorgesetzte gewendet hat. Eine andere Teilnehmerin aus der Gruppe der Wiedereinsteigerinnen berichtet, dass sie, als sie ihr Kind zum AMS mitgenommen hat, darauf aufmerksam gemacht wurde, dass sie dafür gesperrt werden könnte, denn: Dies bedeute, dem Arbeitsmarkt nicht zur Verfügung zu stehen. (WE/8)

Für eine Teilgruppe sind Stellenangebote wegen Burnout-Symptomen zurzeit hinfällig. Sie müssen dann so tun, als ob sie sich bewerben wollten, damit das Geld nicht gesperrt wird (GB). Oder man bewirbt sich auch für Stellen, für die man sich nicht geeignet glaubt, weil man sonst gesperrt wird (PA/12).

Das „Druckmittel Sperre“ wird auch bei Kursen und Maßnahmen verwendet, wenn **TrainerInnen mit Sperre drohen:**

*„Ich war in einem Kurs, der hat gesagt dort der Betreuer, sind wir gesessen, und sein Schlusswort war: „Wer jetzt gehen will, kann gehen, aber der muss damit rechnen, dass ihm das Geld gestrichen wird.“ (GB/3)*

Deshalb muss man in Kursen auch Angaben oder Übungen machen, die als Eingriff in die Privatsphäre oder als peinlich empfunden werden, denn „*wenn du da ein bisschen aufmuckst, hast du gleich die Sperre hängen.*“ (PA/4).

Auch Unterschriften (Zustimmungen zu Maßnahmen, z.B. Übergang zu Leiharbeit/Jobtransfair) werden aufgrund der Androhung von Sperre geleistet, obwohl der Arbeitsuchende das eigentlich nicht will. (PA/8)

Mehrfach wird von den FokusgruppenteilnehmerInnen berichtet, dass Sperren sie in ihrer Existenz bedroht haben. Besonders bedenklich sei die Praxis, **Sperren vor der Überprüfung ihrer Berechtigung** zu verhängen. Von Seiten der Arbeitsloseninitiativen kommt deshalb das Anliegen, gar keine Sperren zu verhängen oder diese erst im Nachhinein zu exekutieren, wenn sich herausgestellt hat, dass sie gerechtfertigt sind. Die Arbeitslosen betonen, dass Sperren eine existenzbedrohende Wirkung hätten und immer wieder ein Versehen darstellten.

#### 4.5 Wohin mit Beschwerden?

Auf die Frage, wohin sich die Arbeitsuchenden mit Beschwerden wenden, gab es nur sehr wenige Rückmeldungen.

Die **AK** ist bekannt und wird äußerst positiv beurteilt, aber nicht für Arbeitslosigkeit, sondern für allgemeine arbeitsrechtliche Fragen.

Das **AMS Help**, das Beschwerdemanagement des AMS, kennen einige wenige (3), darunter gab es auch negative Erfahrungen.

## 5 Spezifische Zielgruppenbedürfnisse

In dem folgenden Teil des Berichts werden die spezifischen Bedürfnisse der befragten Zielgruppen noch einmal zusammenfassend dargestellt. Die nachfolgenden Auswertungen beziehen sich nicht streng auf die einzelne Fokusgruppe, sondern auf das Merkmal (z.B. „Pflichtschulabschluss“, „45+“) in allen Gruppen. Ermöglicht wird diese Vorgangsweise bei der Auswertung durch den am Anfang der Fokusgruppen ausgefüllten Fragebogen, in dem ein Teil dieser Merkmale abgefragt wurde.

Jeder Zielgruppe wurde ein „Motto“ vorangestellt, das einen Hauptaspekt der Problemlagen dieser Gruppe widerspiegelt.

### 5.1 Wiedereinsteigerinnen

**Motto: „Vereinbarkeit von Beruf und Kindern“**

Das Hauptproblem der Wiedereinsteigerinnen ist die **Vereinbarkeit von Beruf und Kindern**, verbunden mit den Problemen, die durch **Möglichkeit oder Unmöglichkeit von Teilzeitarbeit** entstehen. Generell wollen die Wiedereinsteigerinnen Teilzeit arbeiten, stoßen dabei auf umfassende Schwierigkeiten:

- Teilzeit ist **nicht in allen Branchen** oder **nicht für alle Tätigkeiten** möglich.
- Von Teilzeitarbeit **kann man nicht leben**.
- Die angebotenen Teilzeitstellen lassen sich oft zeitlich nicht mit der organisierbaren **Kinderbetreuung** vereinbaren. Am besten ist die Versorgung mit Kinderbetreuungsplätzen noch bei den Kindern im Kindergartenalter, problematisch wird sie bei Kindern nach der Volksschule.
- Mütter mit **behinderten Kindern** sind zeitlich noch eingeschränkter und finden entsprechend noch schwerer Arbeit.
- Teilzeit zu arbeiten bedeutet auch **Dequalifizierung**.
- Der Teilzeitwunsch könne eine Drohung der **Sperre des Arbeitslosengeldes** zur Folge haben, berichtete eine Teilnehmerin.

Verschärft wird die Problematik noch für **Alleinerzieherinnen**, da sie in Bezug auf Arbeitszeiten außerhalb der Kernzeiten wie Wochenende oder Abend noch weniger flexibel sind und gleichzeitig über kein Partnereinkommen verfügen können.

Bei der Arbeitssuche entsteht für viele Wiedereinsteigerinnen das Dilemma, dass sie **ohne Job keinen Kinderbetreuungsplatz** bekommen, umgekehrt aber **ohne Kinderbetreuungsplatz auch keinen Job**.

## 5.2 Arbeitssuchende über 45 Jahre

**Motto:** „Zu teuer“

Das eigentliche Problem der älteren Arbeitssuchenden sei, so ein häufiges Argument in den Fokusgruppen, dass sie **zu teuer** seien. Jüngere ArbeitnehmerInnen sind billiger und bekommen u.a. auch deshalb eher die Jobs. Der häufig gehörte Absagegrund „überqualifiziert“ hieße dementsprechend auch nichts anderes als „zu teuer“.

*„Also ich glaube, dass Arbeitssuchende über 45 keine spezielle Unterstützung brauchen, es braucht der Arbeitgeber spezielle Unterstützung. Weil das überqualifiziert heißt zu 90% nichts anderes als: „Du bist zu teuer.“ Und die haben lieber einen HTL-Abgänger, der zwar Null Ahnung vom Leben hat, aber dafür nur um einen Tausender weniger im Monat kostet, bevor ich mir einen hinsetze, der mir die Abteilung alleine schmeißen kann, aber das Doppelte verlangt. So schaut es derzeit in der Industrie aus.“ (45+/7)*

**Demotivation** erleben Arbeitssuchende dabei auch im Bewerbungstraining: Eine Teilnehmerin berichtete, dass ihr von bestimmten Bewerbungen mit der Begründung abgeraten wurde, dass sie dafür zu alt sei. Einem anderen Arbeitssuchenden wurde im Bewerbungstraining angeraten, Qualifikationen aus dem CV zu streichen, um die Jobchancen zu erhöhen. Auch in der Beratung am AMS hören die Arbeitssuchenden oft, dass sie „alt“ oder „zu alt“ und deshalb schwer vermittelbar seien.

Grundsätzlich wird die Ursache für dieses Problem bei den Unternehmen und ArbeitgeberInnen gesehen. Diese würden MitarbeiterInnen von vornherein einfach nur bis zu einem bestimmten Alter einstellen wollen. Deshalb müssten **Lösungen** für diese Zielgruppe vor allem **bei den Unternehmen** ansetzen. Genannt werden hier **Förderungen**, aber auch die **Kooperation des AMS mit Großfirmen oder der Stadt Wien**. Zum Beispiel könnte man hier Aus- und Weiterbildungen für deren Personalbedarf finanzieren. In Richtung Beratung am AMS ging der Vorschlag, **AMS-BeraterInnen speziell für die Zielgruppe der älteren Arbeitssuchenden** zur Verfügung zu stellen, die auf die spezifische Problemlage und die entsprechenden Bedürfnisse dieser Zielgruppe besser eingehen können.

## 5.3 Arbeitssuchende länger als 6 Monate arbeitslos gemeldet

**Motto:** „Wenn uns etwas geholfen hätte, wären wir nicht da“

Die Situation der Arbeitssuchenden, die länger als 6 Monate arbeitslos gemeldet sind, ist stark von **Ratlosigkeit** geprägt, was denn noch helfen könnte, um Arbeit zu finden. Lange Arbeitslosigkeit **wirke sich auch psychisch aus**, das wird wiederum von den potenziellen ArbeitgeberInnen bemerkt – hier entsteht eine Abwärtsspirale.

Auch eine schlechte Behandlung am AMS bzw. bei Kursen wirke sich negativ auf die Psyche aus und reduziere damit Jobchancen. Z.B. berichten die TeilnehmerInnen aus der Gruppe der Arbeitsloseninitiativen von Angst, wenn ein eingeschriebener Brief vom AMS kommt oder

von Panikattacken seit „Coaching“ und „Bedrohung“ bei der Arbeit im sozialökonomischen Betrieb.

Nach einer gewissen Zeit – 7, 8, 9 Monate – lasse die **Motivation** nach. Deshalb wird es als wichtig erachtet, sozialen Kontakt zu haben. So finden mehrere TeilnehmerInnen der Fokusgruppe 6+ an den Kursen positiv, dass man in einer Gruppe sei, nicht isoliert zuhause, wo einem das Dach auf den Kopf falle. Daraus entsteht der Vorschlag, man sollte Gruppen speziell zu diesem Zweck anbieten:

*„Ich finde halt, dass speziell solche Gruppen gemacht gehören, nicht über Kurse nur, [...] sondern ich denke mir, dass das halt vielleicht gescheit wäre, wenn es das AMS oder irgend so einen Verein gibt, der was das so macht, wie so ein Klub, dass man sich regelmäßig treffen kann und so weiter, und eben austauschen kann, die Probleme, mit denselben Sachen.“ (6+/10)*

Weitere **Lösungsvorschläge** auf die Frage, was speziell für die Zielgruppe der länger arbeitslos Gemeldeten von Seiten des AMS noch helfen könnte (Einzelnennungen):

- Fixer Berater, individuelle Betreuung
- Mehr Möglichkeiten, Deutsch zu üben/sprechen
- Wenn Arbeitstraining für Firmen attraktiver wäre
- Auf die Person und die Bedürfnisse eingehen
- Mehr Stellen
- Eine fundierte Ausbildung
- Mehr Stellenangebote, vom AMS zu den Firmen geschickt zu werden erhöht die Wahrscheinlichkeit für ein 4-Augen-Gespräch
- Externe Beratung, wie sie TeilnehmerIn gerade bekommt
- Kooperationen mit Unternehmen – Umschulung durch AMS, Training-on-the-job durch Unternehmen

#### 5.4 Gesundheitlich beeinträchtigte Arbeitsuchende

**Motto:** „Beschäftigungsfähigkeit“

Bei den gesundheitlich beeinträchtigten Arbeitsuchenden steht stark das Thema der grundsätzlichen **Beschäftigungsfähigkeit** im Vordergrund. Es scheint, als ob bei etlichen Arbeitsuchenden dieser Zielgruppe – vor allem jene, die von **Burnout und psychischen Erkrankungen** sprechen – zunächst die Beschäftigungsfähigkeit wieder hergestellt werden müsste, bevor Arbeit gesucht (und gefunden) werden kann.

In diesem Zusammenhang werden öfter positive Erfahrungen mit dem BBRZ genannt, die Betreuung dort wird als „unterstützend“ und „hilfreich“ beschrieben. Allerdings gibt es auch negative Erfahrungen mit dieser Einrichtung.

Mehrfach können gesundheitlich Beeinträchtigte ihre bisherigen Tätigkeiten aufgrund ihrer Beeinträchtigung nicht mehr ausüben – hier werden vor allem **körperliche Beeinträchtigungen** wie Rücken-, Bandscheiben-, Hüft- oder Knieprobleme genannt. Dies betrifft Berufe wie LKW-Fahrer, Tätigkeiten, bei denen schwere Lasten gehoben werden müssen oder Tätigkeiten im Verkauf oder der Gastronomie, die mit langem Stehen oder vielem Gehen verbunden sind.

Menschen mit **körperlichen Behinderungen** (z.B. fehlende Gliedmaßen, starkes Stottern) sehen nicht, wie sie am freien Arbeitsmarkt einen Job bekommen sollen. Es gebe einfach **zu wenige Stellen für Behinderte** (WE).

Resignation macht sich auch bei multiplen Problemlagen (höheres Alter/gesundheitliche Beeinträchtigung/Migrationshintergrund/geringe Qualifizierung) breit, auch von Seiten der AMS-BeraterInnen:

*„Also bei mir passiert nichts. (...) mein Betreuer hat zu mir das letzte Mal gesagt, „dass Sie keine Arbeit mehr finden, über das brauchen wir nicht reden, das wissen wir beide.“ (GB/3)*

Von Seiten des AMS könnte **individuellere Betreuung und spezielle Beratung für gesundheitlich Beeinträchtigte** helfen, so die FokusgruppenteilnehmerInnen.

## 5.5 Arbeitssuchende mit Pflichtschulabschluss

**Motto:** „Lohnniveau“

Die Arbeitssuchenden mit Pflichtschulabschluss leiden sehr stark unter dem **Lohnniveau und Konkurrenzdruck im Niedriglohnbereich** (siehe dazu 3.2.2.) Durch die niedrigen Löhne kann der Lebensstandard nicht gehalten werden, Jobs, bei denen man weniger als das Arbeitslosenentgelt bekommt oder Förderungen verliert, lohnen sich nicht.

**Weiterbildung** wird grundsätzlich als sinnvoll erachtet – wenn dadurch Qualifikationsmängel behoben werden und es tatsächlich zu einem Job verhilft. Die Arbeitssuchenden haben zum Teil sehr klare Vorstellungen davon, welche Weiterbildung sie bräuchten – ein Teilnehmer der Fokusgruppe PA hat sich beispielsweise einen Kurs selbst bezahlt, weil er ihm vom AMS nicht finanziert wurde. Eher sinnlos werden Kurse aber empfunden, wenn sie zu wenig Berufsbezug haben und wenn einen die Firmen dann trotzdem nicht nehmen.

**Beratung und Information** zu Weiterbildung ist wichtig. Genutzt werden hier aktuell das Internet, Netzwerke und Gespräche mit anderen. In dieser Gruppe wurde auch die Problematik mit Förderungen des WAFF thematisiert: Der Selbstbehalt bzw. die Vorfinanzierung seien nicht immer leistbar.

Ab einem gewissen **Alter** würde auch Weiterbildung nicht mehr viel helfen:

*„Auch wenn du Weiterbildungen hast ... Ab 50, trotz all dem ... keine Chance. Da kannst du 100 Kurse haben, sie wollen Junge.“ (PA/7)*

Was den Arbeitssuchenden dieser Zielgruppe von Seiten des AMS laut FokusgruppenteilnehmerInnen noch helfen könnte:

- Nicht in unnötige Kurse stecken, die richtigen Kurse bezahlen (die einen weiterbringen, etwas mit dem Beruf zu tun haben).
- Andere Zusammenarbeit zwischen AMS und Arbeitssuchenden, nicht so schnelles (oberflächliches) Abhandeln bei Terminen.



## 6 Die Arbeitsloseninitiativen

Es war von Anfang an angedacht, die Wiener Arbeitsloseninitiativen „Zum Alten Eisen“, „Aktive Arbeitslose“ und Am Sand“ in das Projekt „Dialogforum für Wiener Arbeit Suchende“ einzubinden. Dazu fand bereits im Vorfeld (August 2013) ein Treffen mit VertreterInnen der Arbeitsloseninitiativen, des AMS Wien und der Wiener Stadtpolitik statt, bei dem Projektziele und Methodik vorgestellt und diskutiert wurden.

Die VertreterInnen der Arbeitsloseninitiativen wurden eingeladen, an einer eigenen ExpertInnenfokusgruppe teilzunehmen, deren Ziel es war, ihre Expertise und Erfahrungen in das Projekt einzubeziehen. Von der Initiative „Zum Alten Eisen“ kam eine Vertreterin, von der Initiative „Aktive Arbeitslose“ zwei. Der Obmann der Initiative „Zum Alten Eisen“ konnte nicht teilnehmen, hat allerdings im Vorfeld einen Themenkatalog mit relevanten Themen geschickt, die in der Gruppe diskutiert wurden.

Folgende Themen wurden in der Gruppe mit den VertreterInnen der Arbeitsloseninitiativen diskutiert:

### Allgemein

- Bezugssperren sollten abgeschafft werden bzw. wenn es schon Sperren gibt dann gehören diese erst im Nachhinein, nicht im Vorhinein – viele sind ungerechtfertigt und müssen wieder aufgehoben werden. Ein Vorschlag ist auch Bezüge zu reduzieren statt eine Totalsperre als Sanktion zu verhängen.
- Arbeitslose sollten auch in ihren Rechten als Arbeitslose beraten und geschult werden.
- Es wird kritisiert, dass Info-Material der Arbeitsloseninitiativen bei Schulungsträger nicht aufgelegt werden darf.

### Geld

- Reguläre Bezahlung bei Transitarbeitskräften, Arbeitstrainings oder Arbeitserprobungen.
- Bei den gemeinnützige Personalüberlassern ist die Entlohnung, nach Ansicht der Arbeitsloseninitiativen rechtswidrig.
- Man kritisiert ein System, wo das Geld nicht für Erwerbsarbeitslose verwendet wird, sondern für die Unternehmen, die die Kurse anbieten.

### Demokratie und Politik

- Sozialpartnerschaft wird als undemokratisch wahrgenommen, hier wäre mehr Transparenz wichtig.

- Stimmen-Verteilung in den Gremien, es sei problematisch, dass das AMS die entscheidende Stimme hat.
- Arbeitslose sollten im Parlament zu Wort kommen.
- Die Verantwortung zur Veränderung liege bei der Politik.

### **Haltung – „Wie man in dem System behandelt wird“**

- Entmündigt, infantilisiert
- Defizitorientiert
- *„Zuerst wird einem das Rückgrat gebrochen und dann wird man in einen Kurs gesteckt, der das Selbstbewusstsein stärken soll“*
- Man sei ein „Spielball“ im System.
- Von Arbeitslosen wird grundsätzlich angenommen, dass sie nicht arbeiten gehen wollen – daher sind alle Parteien für Sanktionen.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass viele Themen der Arbeitsloseninitiativen auch in den anderen Fokusgruppen diskutiert wurden (z.B. Kurse oder Bezugssperren). Darüber hinaus wird das Thema „Arbeitslosigkeit“ von den Arbeitsloseninitiativen noch stärker politisch und im Hinblick auf das Gesamtsystem gesehen und diskutiert.

Zur Frage nach den **Aufgaben der Arbeitsloseninitiativen** nannten diese:

- Unterstützen Leute, die sich an sie wenden, in erster Linie Langzeitarbeitslose (Aktive Arbeitslose).
- Bieten rechtliche Unterstützung, wenn man sich nicht auskennt.
- Das Treffen mit Gleichgesinnten tut gut.

## 7 Empfehlungen der Forscherinnen

Über die Beschreibung der Ergebnisse hinaus formulierten wir als Forscherinnen während und nach der Auswertung Hypothesen über mögliche Zusammenhänge zwischen einzelnen Phänomenen sowie daraus abgeleitete Empfehlungen für weitere Handlungsoptionen.

Bei folgenden Themen sehen wir aufgrund der Ergebnisse wichtige Handlungsfelder:

### **Zeitressourcen der BeraterInnen**

Eines der genannten Hauptprobleme am AMS Wien sind die knappen Zeitressourcen der BeraterInnen. Diese setzen nicht nur die KundInnen, sondern aus deren Sicht auch die BeraterInnen unter Druck. Die Frage, welche Art von Leistungen und welche Art von Beratung in der knappen Zeit überhaupt möglich sind, führt zur Frage nach einem realistischen Leistungsportfolio des AMS.

### **Leistungsportfolio AMS**

Kernleistungen des AMS wie beispielsweise die Stellenvermittlung werden aus Sicht der KundInnen nicht zufriedenstellend erbracht. Auch individuelle und bedürfnisorientierte Beratung zu den persönlichen beruflichen Perspektiven oder zu Kursen und Maßnahmen kommt in vielen Fällen aus Ressourcengründen zu kurz. Auf der anderen Seite werden Beratungsleistungen wie objektive Informationen, Hilfestellung bei formalen Abläufen und Angelegenheiten sowie Weiterleitungen an (kompetentere, mit mehr Ressourcen ausgestattete) Beratungsstellen von den Arbeitssuchenden als positiv empfunden. Es stellt sich die Frage, ob das AMS mit den vorhandenen Ressourcen tatsächlich in der Lage ist, alle vorgesehenen Leistungen anzubieten und zu erfüllen oder ob und welche Möglichkeiten der Verschlankung des Leistungsportfolios es geben könnte.

### **Berücksichtigung zielgruppenspezifischer Bedürfnisse und individuellere Betreuung**

Notwendig erscheint die Berücksichtigung zielgruppenspezifischer Bedürfnis- und Problemlagen sowie individuellere Beratung und Betreuung von AMS-KundInnen mit Berücksichtigung persönlicher Bedürfnis- und Problemlagen. Beides müsste nicht das AMS selbst leisten, sondern könnte auch an Beratungseinrichtungen ausgelagert werden. Wichtig dabei sind jedoch die Qualität der Beratung und eine entsprechende Qualitätskontrolle dieser Einrichtungen. Um die KundInnen an die passende Beratungsstelle weiterzuvermitteln braucht es zumindest ausreichend Ressourcen, um den Bedarf der Kundin oder des Kunden zu erheben. Geht man davon aus, dass die Zahl der Arbeitslosen eher noch ansteigen wird ergibt sich auch ein erhöhter Bedarf an BeraterInnen am AMS.

## **Wiederherstellen der Beschäftigungsfähigkeit**

Eine besondere Problemlage ist, dass es Arbeitsuchende gibt, die zwar beim AMS gemeldet, de facto aber aktuell nicht in der Lage sind, einen Job zu suchen. Bei diesen KundInnen geht es in erster Linie darum, deren Beschäftigungsfähigkeit wieder herzustellen. Hier erscheint die Vermittlung an darauf spezialisierte Einrichtungen außerhalb der AMS (wie z.B. das BBRZ) als vorgeschaltete Betreuungsmaßnahme besonders wichtig. In den Fokusgruppen waren insbesondere bei den gesundheitlich Beeinträchtigten und bei den Langzeitarbeitslosen Personen, die bei uns Forscherinnen aus verschiedenen Gründen den Eindruck erweckt haben, derzeit nicht beschäftigungsfähig zu sein.

## **Kursauswahl, -zuweisung**

Einer der zentralen Wünsche der AMS-KundInnen ist es, sich die Kurse, die sie besuchen, selbst aussuchen zu können. Die Ablehnung der fremdbestimmten Kurs- und Maßnahmenauswahl könnte auch im Zusammenhang damit gesehen werden, wie die Arbeitsuchenden den Beratungsprozess am AMS häufig wahrnehmen: knappste Beratungszeit, mangelnde Branchen- und Personalberatungskompetenz der BeraterInnen, mangelnde Kenntnis über Kursinhalte, keine persönliche kontinuierliche Betreuung und keine Perspektivenentwicklung. Darüber hinaus wird auch das System von vorgekauften Kurskontingenten, die dann gefüllt werden müssen, stark kritisiert. Hier wäre es im Sinne der Arbeitsuchenden, Modelle bzw. Vorgangsweisen für bedarfsorientiertere Qualifizierungs- und Aktivierungsmaßnahmen zu finden. Bei den Kursangeboten würden auch eine Diversifizierung des Angebots sowie mehr Flexibilität bei den Kurszeiten den Bedürfnissen der Arbeitsuchenden entgegenkommen.

## **Transparenz und Gleichstellung im Betreuungsprozess**

Der Betreuungsprozess am AMS sowie die Entscheidungskriterien für Kurs- und Maßnahmenbewilligungen bzw. -zuweisungen scheinen für die AMS-KundInnen nicht ausreichend transparent zu sein und erwecken bei ihnen den Anschein von ungleicher Behandlung und willkürlichen Entscheidungen. Transparente und kommunizierte Standards könnten hier Abhilfe schaffen. Dazu zählen auch eine verständliche Information über Inhalt und Ablauf des Kurses bei Zuweisung.

## **Ressourcenorientierung im Betreuungsprozess**

Arbeitsuchende fühlen sich als eher als BittstellerInnen um Arbeitslosenunterstützung denn als KundInnen des AMS. Dies wird auch anhand der Metaphern deutlich, mit denen das AMS beschrieben wird: Es habe „krank gemacht“, man sei „Langzeitpatientin“, man „muss wieder einrücken“, die Arbeitsuchenden seien „keine Kinder mehr“ sondern „erwachsene Menschen“ oder die Beraterin „will mich einfach abschieben vom AMS in Richtung MA 40“.

Werden vorgeschlagene Stellen oder Kurse verweigert kann dies zu Sperrungen des Arbeitslosenentgelts führen. Das AMS befindet sich im Dilemma zweier unterschiedlicher Rollen: einerseits Bezüge auszahlend, die mit bestimmten Erfordernissen verknüpft sind, andererseits Arbeitsuchende bei der Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt zu unterstützen. Allerdings scheinen sich Zwang und Sanktionen negativ auf die Motivation der

Arbeitslosen auszuwirken und Widerstand oder Scheinaktivitäten hervorzurufen. Modelle oder Vorgangsweisen, die eine stärkere Ressourcenorientierung fokussieren, könnten sich daher hilfreich und motivationsfördernd auf eine erfolgreiche Reintegration in den Arbeitsmarkt auswirken.

### **Kooperation mit Unternehmen**

Die Kooperation des AMS mit Unternehmen funktioniert aus Sicht der AMS-KundInnen nicht optimal, Unternehmen würden sich zunehmend scheuen, Stellen über das AMS anzubieten. In einer verbesserten Kooperation mit Organisationen – hier auch mit Großunternehmen, dem öffentlichen Dienst, Gebietskörperschaften – sehen die Arbeitsuchenden auch Chancen für benachteiligte Gruppen wie ältere oder gesundheitlich beeinträchtigte ArbeitnehmerInnen. Auch Anreizmodelle, die es Risikogruppen wie älteren Arbeitsuchenden erleichtern, wieder einen Job zu finden, erscheinen wichtig.

### **Ohne Job keine Kinderbetreuung, ohne Kinderbetreuung kein Job**

Ein ungelöstes Problem ist, dass der Anspruch auf einen Kinderbetreuungsplatz nur dann gegeben ist, wenn eine Berufstätigkeit nachgewiesen werden kann, eine Einstellungszulage vorliegt oder eine Qualifizierungsmaßnahme besucht wird. Diese Situation erschwert insbesondere Wiedereinsteigerinnen, einen Job zu suchen und zu finden. Teilnehmerinnen berichteten, dass sie auf eine Tagesmutter ausweichen mussten, um aktiv auf Arbeitsuche gehen zu können. Eine Veränderung der Voraussetzungen für einen Kindergartenplatz wäre für arbeitssuchende Mütter (und Väter) ebenso hilfreich wie ein Ausbau an Betreuungsplätzen und ein qualitativ hochwertiges Angebot auch für 10-14-jährige Kinder.

### **Beschwerdemöglichkeiten kommunizieren**

Die vorhandenen Beschwerdemöglichkeiten sind den FokusgruppenteilnehmerInnen kaum bekannt. Deckt sich dieses Ergebnis mit quantitativen Kennzahlen (KundInnenmonitoring, Anzahl Beschwerdefälle), dann wäre eine verbesserte Information und Kommunikation über Beschwerdemöglichkeiten sinnvoll.

