



AK Wien / AMS Wien / WAFF

## **Fokusgruppen mit Arbeitssuchenden**

### ***„Offen gesagt 2014 – Dialogforum für Wiener Arbeitssuchende“***

Endbericht

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

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



Wien, im März 2015

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b>	<b>3</b>
<b>Einleitung</b>	<b>4</b>
<b>Executive Summary</b>	<b>5</b>
<b>1 Zielsetzung und methodisches Vorgehen</b>	<b>9</b>
<b>2 Eckdaten und Soziodemografie</b>	<b>11</b>
<b>3 Der Prozess der Arbeitsuche</b>	<b>13</b>
3.1 Wie Arbeit finden?	13
3.2 Beratung am AMS	15
3.3 AMS – Kurse	17
3.4 AMS – Sperren und Kürzungen	19
3.5 AMS – Beschwerden	19
3.6 Unterstützung – Welche gibt es, welche braucht es?	20
3.7 Verhalten von Unternehmen	21
<b>4 Spezielle Zielgruppen und ihre Themen</b>	<b>23</b>
4.1 Jugendliche unter 21 Jahren	23
4.2 Junge Erwachsene bis 30 Jahre ohne abgeschlossene Ausbildung	27
4.3 Junge Erwachsene bis 30 Jahre mit abgeschlossener Ausbildung	27
4.4 Arbeitsuchende über 55 Jahre	28
4.5 Arbeitsuchende mit langer Geschäftsfalldauer	29
4.6 Gesundheitlich beeinträchtigte Arbeitsuchende	29
4.7 MindestsicherungsbezieherInnen	30
4.8 Kunst- und Kulturschaffende	30
4.9 Alleinerzieherinnen / Mütter	31
<b>5 Qualifizierung</b>	<b>32</b>
5.1 Sinnvolle Ausbildungen	32
5.2 Abschluss abgebrochener Ausbildungen	32

5.3	Bürokratische Hürden im Qualifizierungsbereich	33
5.4	Berufs- und Qualifizierungswünsche versus Realität	33
5.5	Überbetriebliche Ausbildung	34
5.6	Fehlende Berufsorientierung	34
<b>6</b>	<b>Arbeitsmarkt und Vorstellungen der Arbeitsuchenden</b>	<b>35</b>
6.1	Das Auseinanderklaffen von Wünschen der Arbeitsuchenden und der Realität am Arbeitsmarkt	35
6.2	Kritik an der Verwendung arbeitsmarktpolitischer Gelder	35
6.3	Rolle und Gestaltungsmöglichkeiten der Politik	36
6.4	Institutionen	37
<b>7</b>	<b>Hypothesen und Empfehlungen der Beraterinnen</b>	<b>38</b>
7.1	Ansätze auf Ebene des AMS Wien	38
	• (Neue) Unterstützungsmaßnahmen bei der Arbeitsuche	38
	• Maßnahmen zur Erhöhung der Qualität der Beratungsgespräche	38
	• Aus- und Weiterbildung	39
7.2	Ansätze auf Ebene des AMS Österreich bzw. auf legislativer Ebene	40
7.3	Ansätze auf Ebene der Stadt Wien	40
7.4	Ansätze auf Ebene der Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik	41

ISBN: 978-3-7063-0556-3

## 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 im Jahr 2013 ein Dialogforum ins Leben gerufen, welches im letzten Jahr fortgeführt wurde. 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.

Fokusgruppen eignen sich gut, um Meinungen und Eindrücke zu gewinnen: Was läuft gut, was gehört verbessert? Als qualitative Forschungsmethode erheben sie aber keinen Anspruch auf Repräsentativität, die Ergebnisse bilden daher selbstverständlich nicht DIE Erfahrungen und Meinungen aller Arbeitsuchenden ab. Denn die Situationen, aber auch die Erfahrungen von Menschen auf Arbeitsuche sind teilweise sehr unterschiedlich, abhängig von der bisherigen beruflichen Laufbahn, der Dauer der Arbeitsuche und anderen Faktoren, wie beispielsweise der Qualifikation oder dem Alter. Ein Kriterium für die Teilnahme an den Fokusgruppen war jenes der aufrechten Arbeitslosigkeit. Daher waren natürlich auch keine Personen in den Gruppen vertreten, die eine erfolgreiche Vermittlung durch das AMS erfahren haben.

Fokusgruppen ermöglichen es, abseits der standardisierten Kundenzufriedenheitsbefragungen mehr über die Situation von arbeitsuchenden Menschen zu erfahren. Diese ungefilterten Rückmeldungen von Arbeitsuchenden, die in dem vorliegenden Bericht dargestellt sind, wurden von einer begleitenden ExpertInnengruppe analysiert und konkrete Verbesserungspotenziale identifiziert. Die ExpertInnengruppe bestand aus: LAbg. Tanja Wehsely und LAbg. David Ellensohn als Vertreterinnen der Stadt Wien, Fritz Meißl und Alexander Juen vom Waff, Ilse Leidl-Krapfenbauer, Gernot Mitter, und Asiye Sel von der Arbeiterkammer Wien, Karl Dürtscher von der GPA-djp und LGF Petra Draxl und Gerhard Ressler vom AMS Wien. Die Ergebnisse fließen in die Arbeit des AMS Wien, des Waff und der Arbeiterkammer Wien ein. Aufgrund der letztjährigen Ergebnisse wurde beispielsweise ein spezielles Case-Management Angebot im AMS Wien installiert, die viel kritisierten Aktivierungskurse wurden stark reduziert und der Waff hat seine Förderungen für Weiterbildungen noch weiter ausgebaut. Auch wir beziehen uns in unserer interessenpolitischen Arbeit neben Studien und Erfahrungen aus der Beratung immer wieder auf die Ergebnisse der Fokusgruppen.

Ilse Leidl-Krapfenbauer

Projektkoordination Offen Gesagt, März 2015

## Einleitung

Im vorliegenden Bericht werden die Ergebnisse des qualitativen Monitorings „Offen gesagt – Dialogforum für Arbeitsuchende 2014“ dargestellt.

Nach einer Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse (Executive Summary) sind in Kapitel 1 die Zielsetzung und der methodische Aufbau des Projekts nachzulesen. In den Kapiteln 2 bis 7 findet sich die Ergebnisdarstellung der Fokusgruppen mit Arbeitsuchenden.

Das zweite Kapitel enthält einen Überblick über Eckdaten der Fokusgruppen und die soziodemografischen Merkmale der TeilnehmerInnen.

Im dritten Kapitel geht es um den Prozess der Arbeitsuche. Behandelt werden die Strategien der Arbeitsuche, förderliche und hinderliche Faktoren, das Verhalten der Unternehmen und die Rolle des AMS in diesem Prozess – von der Stellenvermittlung über positive und negative Wahrnehmungen der AMS-Beratung bis hin zu Problemen mit Sperrungen des Arbeitslosengeldes und dem Umgang mit Beschwerden. In diesem Kapitel haben wir auch Kritikpunkte zu AMS-Kursen und zur Praxis der Kurszuweisung aufgenommen, da dies immer wieder ein zentrales Thema ist, wenn die Arbeitsuchenden ihre aktuelle Situation schildern. Der Stellenwert von Qualifizierung allgemein sowie die Diskrepanz zwischen Qualifizierungs- und Berufswünschen und der Realität werden dagegen in Kapitel 5 vorgestellt.

Im Kapitel 4 wird auf spezifische Problemlagen und Bedürfnisse der einzelnen Zielgruppen eingegangen.

Das fünfte Kapitel widmet sich dem Thema Qualifizierung: Dem Stellenwert von Weiterbildung bei den Arbeitsuchenden, ihren Qualifizierungswünschen, dem Abschluss von abgebrochenen Ausbildungen, Hürden bei der Umsetzung der Qualifizierungsvorstellungen sowie der überbetrieblichen Ausbildung und der Berufsorientierung.

Kapitel 6 beschäftigt sich mit dem Arbeitsmarkt und den Vorstellungen der Arbeitsuchenden. Hier geht es insbesondere auch um die Rolle der Politik. Auch die Wahrnehmung der arbeitsmarktrelevanten Institutionen WAFF und AK wird in diesem Kapitel beschrieben.

Das letzte Kapitel schließlich beinhaltet zusammengefasst die Hypothesen und Empfehlungen der Beraterinnen als Vorschlag zur Ergebnisreflexion und -diskussion.

## Executive Summary

Die **Fokusgruppen** des **Dialogforums „Offen gesagt 2014“** fanden von 1. bis 9. Oktober 2014 statt, in **8 Gruppen** nahmen insgesamt 55 KundInnen des AMS Wien daran teil. Die Gruppen wurden nach folgenden Kriterien zusammengesetzt:

- **Weibliche Jugendliche** unter 21
- **Männliche Jugendliche** unter 21 (2 Gruppen)<sup>1</sup>
- **Junge Erwachsene** unter 30 **ohne abgeschlossene Ausbildung**
- **Junge Erwachsene** unter 30 **mit abgeschlossener Ausbildung**
- **Ältere Arbeitsuchende** über 55
- Arbeitsuchende **mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen**
- Arbeitsuchende **mit langer Geschäftsfalldauer**

**Ziel des Projekts** war es, von den Arbeitsuchenden Rückmeldungen zum **AMS-Betreuungsprozess** und zur **Arbeitsmarktpolitik** zu erhalten.

### Prozess der Arbeitsuche

Die meisten TeilnehmerInnen suchen **aktiv über das Internet** und den **AMS-eJobroom** Stellen. Immer wieder ist auch Thema, dass man **Arbeit nur auf Eigeninitiative** finde. Viele Betroffene haben **keinen eigenen PC oder Internet-Zugang**, auch kein Smartphone. Die Verfügbarkeit von PCs und Internet in den Regionalen Geschäftsstellen, den Kursen und Beratungseinrichtungen scheint deshalb sehr hilfreich. **E-Jobroom und E-AMS** werden **grundsätzlich positiv** gesehen. Teilweise **fehlen** den Arbeitsuchenden aber auch **Basiskenntnisse** für den Umgang mit E-AMS, Internet oder PC, was die Arbeitsuche behindern kann. Bei der Nutzung des E-AMS führen Informationsmängel dazu, dass Arbeitsuchende Fristen übersehen und dadurch Bezugssperren ausgelöst werden.

Sehr wichtig für die Arbeitsuche sind auch **Netzwerke und persönliche Kontakte**. Diese fehlen vor allem älteren Arbeitsuchenden.

**Hinderlich** dabei, Arbeit zu finden, sind außerdem folgende Faktoren: **keine Ausbildung, keine Praxis/Erfahrung, gesundheitliche Einschränkungen, älter und teurer, viele Qualifikationen im Lebenslauf UND älter** (= besonders teuer), **Kinder im Betreuungsalter** (= inkl. Mittelstufe), **Jobhopping**, rasche Stellenwechsel im Lebenslauf (Achtung bei Leiharbeit!), **Vorstrafe/kein Leumundszeugnis, Schulden**, schlechte Erfahrungen mit **Mobbing, Diskriminierung** (z.B. Kopftuch, Homosexualität).

---

<sup>1</sup> Da bei den männlichen Jugendlichen beim ersten Termin nur drei Teilnehmer gekommen sind, wurde ein zweiter Termin mit weiteren vier Teilnehmern abgehalten.

Die **direkte, aktive Stellenvermittlung durch das AMS** wird nicht als funktional erlebt. Dazu fand in den Fokusgruppen häufig folgender Diskussionsverlauf statt:

- Das AMS vermittelt keine brauchbaren Stellen
- Die Arbeitsuchenden haben ihre Stellen immer selbst gefunden
- Stellenvermittlung ist nicht oder sollte nicht Aufgabe des AMS sein

### **Betreuung und Beratung durch das AMS Wien**

Qualität und Atmosphäre der Beratung am AMS **hängen stark vom jeweiligen Berater / der jeweiligen Beraterin ab**. Diese werden als **sehr unterschiedlich** erlebt, es gibt positive wie negative Wahrnehmungen. Hauptkritikpunkte sind **gereizte Stimmung, mangelnde Interaktion** sowie **Unklarheit über die Leistungen**, die die Arbeitsuchenden erwarten können.

Auch die **hohe Fluktuation der BeraterInnen** wurde wie schon 2013 wieder als Mangel angeführt, der Informationsverluste und Ineffizienz hervorruft: Die Arbeitsuchenden müssten immer wieder das Gleiche erzählen, die gleichen Kurse mehrmals besuchen, es gibt keine Betreuungskontinuität.

Das Problem mit der **Beratungszeit** scheint im Vergleich zu 2013 nicht mehr so akut – in den meisten Gruppen werden Beratungszeiten von 10 bis 15 Minuten genannt. Außer bei den **Jugendlichen**: Diese klagen über sehr knappe Beratungszeiten und wünschen sich auch häufigere Termine.

**Kurse** waren auch heuer wieder ein zentrales von Seiten der TeilnehmerInnen eingebrachtes Thema. Während Aus- und Weiterbildung generell einen hohen Stellenwert hat, werden als sinnlos erachtete Kurse wie Aktivierungsmaßnahmen und Bewerbungstrainings vielfach abgelehnt. Kritik gibt es sowohl an der **Praxis der Kurszuweisung** als auch an der **Qualität der Kurse** selbst. Zu letzterem gehören **schlechte Betreuung, mangelnde Beschäftigung** und **Ausstattungsängel**.

Auch **Sperren** des Arbeitslosenbezugs waren wieder Diskussionsthema, sie werden vielfach als **Drohung und Druckmittel** empfunden.

Für **Beschwerden** gehen die TeilnehmerInnen meist „eine Etage höher“. Manche wissen von einem AMS-Ombudsmann, AMS Help kennen einige wenige auf Nachfragen.

### **Spezifische Zielgruppenprobleme**

Für die **Jugendlichen** ist die Wichtigkeit des Abschlusses einer schulischen oder beruflichen Ausbildung zentrales Thema. In diesem Zusammenhang wird auch eine Ausbildungspflicht bis zum 18. Lebensjahr positiv beurteilt. Sie bräuchten generell mehr Beratung, Information und Unterstützung.

Das Thema „Ausbildungsabschluss“ setzt sich bei den Gruppen der **jungen Erwachsenen** bis 30 Jahre fort. Bei jenen ohne abgeschlossene Ausbildung noch dringlicher, aber auch bei jenen mit abgeschlossener Ausbildung – meist Lehre – haben Weiterqualifizierung oder eine neue Ausbildung einen hohen Stellenwert, da diese ihren erlernten Beruf aus verschiedenen Gründen nicht ausüben können oder wollen.

Den Jugendlichen und jungen Erwachsenen scheint für ihr Vorankommen vor allem auch ausreichende Berufsorientierung und Berufsberatung zu fehlen.

Die **Arbeitsuchenden über 55 Jahre** sehen die Gestaltungsnotwendigkeiten für ihre Zielgruppe vor allem auf politischer Ebene. Ähnlich wie manche Arbeitsuchende mit langer Geschäftsfalldauer **diskutieren** sie auch über Möglichkeiten, „Beschäftigung statt Arbeit“ zu finden. Daneben ist für die **Arbeitsuchenden mit langer Geschäftsfalldauer** ihre prekäre Situation ein zentrales Thema, vor allem, wenn sie die Mindestsicherung beziehen.

Für **Arbeitsuchende mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen** reduziert sich das Spektrum der möglichen Tätigkeiten: Sie suchen auch verstärkt geförderte oder Teilzeit-Stellen.

Neben den vorgesehenen sieben Zielgruppen wurden noch drei weitere Gruppen mit speziellen Problemlagen extra dargestellt: MindestsicherungsbezieherInnen, Kunst- und Kulturschaffende sowie AlleinerzieherInnen/Mütter.

### Qualifizierung

Qualifizierung war ein Schwerpunktthema des Dialogforums 2014. Besonders jüngere Arbeitsuchende unter 30 Jahren haben ein hohes Qualifizierungsinteresse. Dazu zählen der Besuch von **beruflichen Weiterbildungen** ebenso wie das **Nachholen von Ausbildungsabschlüssen** (Lehrabschluss, Matura, Studium beenden). Für Personen über 55 Jahren sind eher **Zusatzqualifizierungen** oder **Lizenzen/Zertifikate** oder **Umschulungen** von Bedeutung.

Die Arbeitsuchenden haben vielfach **konkrete Berufs- und Qualifizierungsvorstellungen**, die nicht immer zur Arbeitsmarkt-Realität zu passen scheinen. Immer wieder scheitert die Realisierung auch an Budgetproblemen, Kommunikationsproblemen oder bürokratischen Hürden.

### Arbeitsmarkt und Vorstellungen der Arbeitsuchenden

Es gibt eine große Diskrepanz zwischen den Wünschen, Kompetenzen und Möglichkeiten der Arbeitsuchenden und den Angeboten und Rahmenbedingungen des Arbeitsmarktes. Nach Meinung vieler FokusgruppenteilnehmerInnen werden auch die **Gelder in der Arbeitsmarktpolitik** falsch eingesetzt – diese Kritik kommt vor allem im Zusammenhang mit unerwünschten AMS-Kursen, mit denen eine ganze Branche (Erwachsenenbildung) finanziert würde. Für sinnvolle Qualifizierung oder Schaffung von Arbeitsplätzen werde hingegen zu wenig Geld ausgegeben.

Vorschläge für die Politik liefern vor allem die Älteren Arbeitsuchenden sowie die Gruppe der Arbeitsuchenden mit langer Geschäftsfalldauer. Sie reichen von **Grundsicherungsmodellen** über **Reformen bei Gewerbeordnung**, dem **Bundesvergabe- und -beschaffungsgesetz** bis hin zur **32-Stunden-Woche** und Veränderungen beim **Arbeitnehmerschutz**.

### **Wahrnehmung weiterer arbeitsmarktrelevanter Institutionen**

Der **WAFF** ist vor allem bei Arbeitsuchenden unter 30 bekannt und gilt als **Einrichtung, die Weiterbildung (teil-)finanziert**.

Die **AK** hat über alle Gruppen hinweg ein sehr gutes Image und ist auch bei jenen bekannt, die noch nie eine Beratung der AK in Anspruch genommen haben. Sie gilt als **Beratungseinrichtung für ArbeitnehmerInnen**, an die man sich bei Kündigung oder rechtlichen Problemen mit dem Arbeitgeber wenden kann. Weniger bekannt ist, dass sich auch Arbeitslose an die AK wenden können.

# 1 Zielsetzung und methodisches Vorgehen

„Offen gesagt 2014“ ist ein Folgeprojekt des Dialogforums „Offen gesagt 2013“, das von AK, AMS Wien und WAFF initiiert wurde. Es verfolgte das Ziel, die Unterstützungsbedarfe und die Zufriedenheit mit der Betreuung durch das AMS aus Sicht ausgewählter Gruppen von Arbeitsuchenden zu erheben. Im Rahmen moderierter Fokusgruppen bekamen AMS-KernkundInnen die Möglichkeit, selbst zu formulieren, wie sie die Betreuung durch das AMS erleben und welche Unterstützung sie benötigen, um nachhaltig in den Arbeitsprozess integriert zu werden.

Zentrale Themen waren:

- mit der Arbeitsuche gekoppelte Problemlagen (z.B. Bildungsdefizite)
- Wahrnehmung des Beratungsgesprächs
- Qualifizierungsbedarfe und -angebote
- Erfahrungen mit Beratungs- und Kursmaßnahmen
- Beschwerdemanagement durch das AMS
- Fragen der Infrastruktur und Serviceleistungen

Mithilfe der Ergebnisse der Fokusgruppen werden dem AMS Erkenntnisse für die **Qualitätssicherung im AMS-Betreuungsprozess** zur Verfügung gestellt. Außerdem werden in einem Dialog mit den handelnden AkteurInnen **Empfehlungen für die Arbeitsmarktpolitik** abgeleitet.

## 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 Moderationsassistentin unterstützt und protokolliert. Die Fokusgruppen werden digital aufgenommen, transkribiert und inhaltsanalytisch ausgewertet. Bei der Auswertung werden Themencluster gebildet, entlang derer die Gemeinsamkeiten und Unterschiede innerhalb der und zwischen den Gruppen dargestellt werden.

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?

Die Auswahl der DiskussionsteilnehmerInnen erfolgte theoriegeleitet nach dem Prinzip des *Selektiven Sampling*. Es wurden jene Subgruppen ausgewählt, die aufgrund der Faktenlage und bisheriger Erfahrungen 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.

Folgende Gruppen wurden für das Dialogforums „Offen gesagt 2014“ ausgewählt:

- **Weibliche Jugendliche** unter 21 (WJ-21)<sup>2</sup>
- **Männliche Jugendliche** unter 21 (2 Gruppen)<sup>3</sup> (MJ\_21\_1; MJ\_21\_2)
- **Junge Erwachsene** unter 30 **ohne abgeschlossene Ausbildung** (OA-30)
- **Junge Erwachsene** unter 30 **mit abgeschlossener Ausbildung** (AA-30)
- **Ältere Arbeitsuchende** über 55 (55+)
- Arbeitsuchende **mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen** (GB)
- Arbeitsuchende **mit langer Geschäftsfalldauer** (LGF)

Daneben wurde bei der Auswahl der TeilnehmerInnen darauf geachtet, dass Personen mit Migrationshintergrund in einer ausgewogenen Verteilung teilnehmen und dass bei den gemischten Gruppen das Verhältnis von Männern und Frauen ausgewogen ist. Außerdem wurden für die Teilnahme vor allem KundInnen aus fünf vorab festgelegten Regionalen Geschäftsstellen ausgewählt.

### **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 **1. bis 9. Oktober 2014** in den Räumlichkeiten der AK statt und wurden von den Beraterinnen von MelangeC durchgeführt. Anschließend wurden die Fokusgruppen **transkribiert** und inhaltsanalytisch ausgewertet. Aus dem Datenmaterial wurden **induktiv Kategorien** gebildet. Diese direkt aus den Transkripten gewonnenen Kategorien 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 Arbeitsuchenden in den Arbeitsmarkt. Außerdem werden die Ergebnisse der Fokusgruppen im vorliegenden **Kurzbericht zusammengefasst** und allen ProjektteilnehmerInnen sowie der interessierten Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt.

---

<sup>2</sup> Die Kürzel in der Klammer werden im weiteren Bericht für die Kennzeichnung der Zitate verwendet. WJ-21/1 z.B. bedeutet: Teilnehmerin Nummer 1 aus der Gruppe der weiblichen Jugendlichen unter 21.

<sup>3</sup> Da bei den männlichen Jugendlichen beim ersten Termin nur drei Teilnehmer gekommen sind, wurde ein zweiter Termin mit weiteren vier Teilnehmern abgehalten.

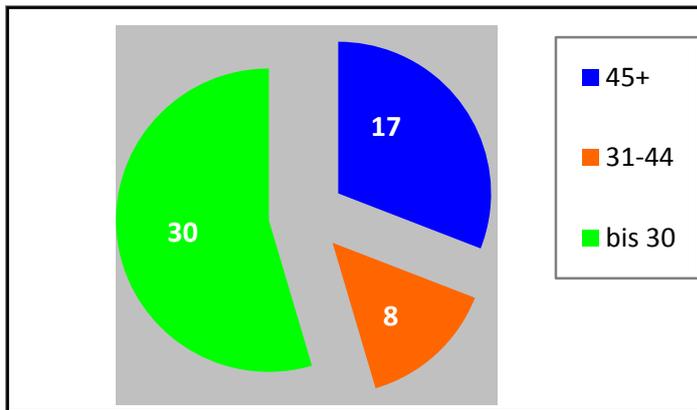
## 2 Eckdaten und Soziodemografie

An den Fokusgruppen des Dialogforums „Offen gesagt 2014“ nahmen insgesamt 55 Personen in acht verschiedenen Gruppen teil.

**Abbildung 1: Eckdaten der FokusgruppenteilnehmerInnen (n=55)**

<p><b>Gruppe 1:</b> <b>Weibliche Jugendliche unter 21 (WJ-21)</b></p> <p>6 TeilnehmerInnen, nur Frauen davon 3 Migrationshintergrund</p>	<p><b>Gruppen 2_1 und 2_2:</b> <b>Männliche Jugendliche unter 21 (MJ-21_1, MJ-21_2)</b></p> <p>3 plus 4 Teilnehmer, nur Männer davon 3 Migrationshintergrund</p>
<p><b>Gruppe 3:</b> <b>Arbeitsuchende unter 30 ohne Ausbildung (OA-30)</b></p> <p>7 TeilnehmerInnen davon 4 Migrationshintergrund 4 Frauen und 3 Männer</p>	<p><b>Gruppe 4:</b> <b>Arbeitsuchende unter 30 mit Ausbildung (AA-30)</b></p> <p>10 TeilnehmerInnen davon 2 Migrationshintergrund 4 Frauen und 6 Männer</p>
<p><b>Gruppe 5:</b> <b>Ältere Arbeitsuchende ab 55 Jahren (55+)</b></p> <p>11 TeilnehmerInnen davon 3 Migrationshintergrund 2 Frauen und 9 Männer</p>	<p><b>Gruppe 6:</b> <b>Arbeitsuchende mit langer Geschäftsfalldauer (LGF)</b></p> <p>8 TeilnehmerInnen davon 1 Migrationshintergrund 3 Frauen und 5 Männer</p>
<p><b>Gruppe 7:</b> <b>Gesundheitlich beeinträchtigte Arbeitsuchende (GB)</b></p> <p>6 TeilnehmerInnen davon 1 Migrationshintergrund 2 Frauen und 4 Männer</p>	

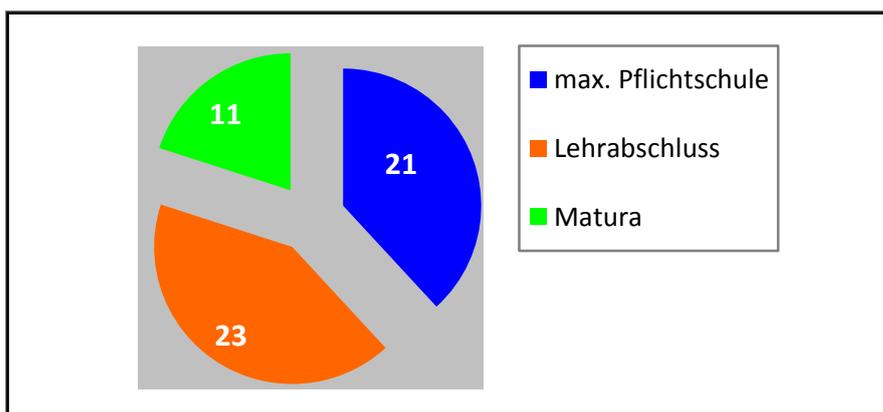
In einem Kurzfragebogen, der den FokusgruppenteilnehmerInnen vor Beginn der Diskussion ausgeteilt wurde, wurden einige soziodemografische Merkmale erhoben, die nun zusammengefasst dargestellt werden.

**Abbildung 2: Altersverteilung der TeilnehmerInnen**

Die jüngste Fokusgruppenteilnehmerin bei „Offen gesagt 2014“ war 17 Jahre alt (2013: 22 Jahre), der älteste Diskutant war 62 Jahre alt (2013: 57 Jahre). Diesmal waren besonders viele Arbeitsuchende unter 30 Jahren an „Offen gesagt“ beteiligt: 30 Personen, das sind mehr als die Hälfte der Teilnehmenden. Von den Arbeitsuchenden 45 plus nahmen insgesamt 17 Personen (knapp ein Drittel) teil.

Nach **Geschlecht** verteilt waren rund 40% der TeilnehmerInnen weiblich (23 Personen) und rund 60% männlich (32 Personen).

Der **Migrationshintergrund** wurde mit der Frage nach der Muttersprache erhoben. Insgesamt haben 17 TeilnehmerInnen eine andere Muttersprache als Deutsch, nämlich Serbisch (6), Ungarisch und Tschetschenisch (je 2), Türkisch, Polnisch, Albanisch, Italienisch, Rumänisch, Slowakisch, Sonstige (je 1). Dies entspricht insgesamt etwas weniger als einem Drittel der TeilnehmerInnen.

**Abbildung 3: Bildungsabschlüsse der TeilnehmerInnen**

Jeweils rund 40 Prozent der TeilnehmerInnen hatten maximal Pflichtschule oder eine Lehre abgeschlossen, das restliche Fünftel (11 TeilnehmerInnen) verfügt über Matura oder einen Uni-/FH-Abschluss.

## 3 Der Prozess der Arbeitsuche

Im folgenden Kapitel werden jene **Aspekte im Prozess der Arbeitsuche** dargestellt, die von den TeilnehmerInnen selbst thematisiert wurden oder im Leitfaden vorgesehen waren. Die Diskussionspunkte reichen dabei von der Arbeitsuche selbst über die Betreuung und Beratung am AMS bis hin zu Erfahrungen mit AMS-Kursen und gemeinnützigen Arbeitskräfteüberlassern.

### 3.1 Wie Arbeit finden?

Viele TeilnehmerInnen geben an, **aktiv über das Internet** und den **AMS-Jobroom** Stellen zu suchen. Immer wieder ist auch Thema, dass man **Arbeit nur auf Eigeninitiative** finde. Manche Arbeitsuchende gehen auch **direkt zu Unternehmen**.

- **Internet**

**Zugang zum Internet** ist Thema in den Gruppen, nicht alle TeilnehmerInnen besitzen einen eigenen Internet-Zugang. Eine Möglichkeit dafür ist die **Infrastruktur in den Kursen** – das wird von einem Teilnehmer (OA-30/10) positiv an dem Kurs hervorgehoben. In der **Regionalen Geschäftsstelle** sei das nicht so ideal, weil hier oft schon viele andere Arbeitsuchende warten und man sehr gedrängt sei. Mit dem Internet-Café habe er schlechte Erfahrungen gemacht. Auch von anderen TeilnehmerInnen wird festgestellt, dass es in ihren Geschäftsstellen **zu wenige Computer gebe** und die „Samsomaten immer ausfallen“ (GB/1).

- **E-AMS, E-Jobroom**

**E-Jobroom und E-AMS** werden **grundsätzlich positiv** gesehen. Doch die TeilnehmerInnen berichten auch über **Schwierigkeiten**, z.B.: keinen eigenen PC oder Laptop zu haben, mangelnde Computerkenntnisse, um online Bewerbungen zu schreiben oder im Internet Stellen zu suchen, E-Mails zu schreiben oder einen Lebenslauf hochzuladen. Mangelnde Kenntnisse im Umgang mit dem E-AMS können dazu führen, dass zugeschickten Stellen übersehen werden und eine Sperre droht – ein Teilnehmer hat sich deshalb vom E-AMS wieder abgemeldet. Ein Vorteil des E-AMS wird aber auch darin gesehen, dass es sehr unbürokratisch ist und man weniger mit dem AMS direkt zu tun hat.

Der **JobRoboter** des AMS ist eher nicht bekannt. Auch die **JobApp** war den TeilnehmerInnen kaum bekannt – auch den Jugendlichen nicht – und wurde auch negativ thematisiert, da die TeilnehmerInnen oft **kein Smartphone** haben oder teilweise nicht wissen, was eine App eigentlich ist.

- **Netzwerke**

Wichtig sind bei der Arbeitsuche auch **„Netzwerke“, „Kanäle“, „Beziehungen“**. Ältere Arbeitsuchende stellen fest, dass ihre Netzwerke immer dünner werden, weil die Kontakte, die sie haben, in Pension gehen oder sterben, eine von vielen Erschwernissen in ihrer Situation. Jugendliche werden stark von familiären Bezugspersonen (Eltern, Onkel,...) unterstützt.

- **Stellenvermittlung durch das AMS**

Zur aktiven Stellenvermittlung durch das AMS fanden In den Fokusgruppen häufig folgende Aussagen oder Diskussionsverläufe statt:

- **Das AMS vermittelt keine brauchbaren Stellen**
- **Die Arbeitsuchenden haben ihre Stellen immer selbst gefunden**
- **Stellenvermittlung ist nicht oder sollte nicht Aufgabe des AMS sein**

Gemeint sind mit dieser Kritik aktive und konkrete Vermittlungsversuche von offenen Stellen per Mail, Brief, E-AMS oder Ausdruck durch den/die BeraterIn. auf die sich der/die Arbeitsuchende bewerben sollte. Es ist damit nicht der E-Jobroom gemeint. Dieser sowie die Möglichkeiten des technischen Zugangs dazu werden größtenteils positiv gesehen – wobei auch hier gelegentlich auf Mängel bei der Aktualität der Stellen hingewiesen wird.

- **Überblick: Wie Arbeit finden? Was hilft, was hindert?**

Zum Abschluss noch ein Überblick über die wichtigsten in den Fokusgruppen thematisierten förderlichen und hinderlichen Faktoren bei der Arbeitsuche:

**Abbildung 4: Wie Arbeit finden? Was hilft, was hindert?**

<b>Was hilft?</b>	<b>Was hindert?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abgeschlossene Ausbildung</li> <li>• Zertifikate</li> <li>• Praxis</li> <li>• Netzwerke, „Kanäle“</li> <li>• Beziehungen</li> <li>• Internet-Zugang, AMS E-Jobroom</li> </ul> <p><b>Innovativ wäre:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jobsharing – aber Unternehmen sind noch zu zurückhaltend</li> </ul> <p><b>Was kaum hilft:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktive Stellenvermittlung des AMS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• keine Ausbildung</li> <li>• keine Praxis, Erfahrung</li> <li>• gesundheitliche Einschränkungen</li> <li>• Netzwerke werden im Alter dünner</li> <li>• älter und teurer</li> <li>• Viele Qualifikationen im Lebenslauf UND älter (= besonders teuer)</li> <li>• Kinder im Betreuungsalter (= inkl. Mittelstufe)</li> <li>• Jobhopping, rasche Stellenwechsel im Lebenslauf (Achtung bei Leiharbeit!)</li> <li>• Vorstrafe, kein Leumundszeugnis</li> <li>• Schulden</li> <li>• Mangelnde PC-Kenntnisse für Online-Bewerbungen / Stellensuche</li> <li>• Schlechte Erfahrungen, Mobbing, Diskriminierung (z.B. Kopftuch, Homosexualität)</li> </ul>

### 3.2 Beratung am AMS

**Qualität und Atmosphäre** der Beratung am AMS **hängen stark vom jeweiligen Berater / der jeweiligen Beraterin ab**. Diese werden als **sehr unterschiedlich** erlebt, sie „variieren so extrem von den Persönlichkeiten“ (LGF/12). Wenn „der Berater einen nicht mag oder will oder selbst Probleme zuhause hat, geht man zu diesem schon mit Bauchweh hin“. (LGF/12)

„Wenn ich mich arbeitslos melde, bin ich bei einer Betreuerin Vorgespräch führen, [...] die ist sowas von lieb und hört sich alles an, was mich beschäftigt. Die gibt mir sogar zehn Blätter mit, wo ich mich bewerben kann und wo mir auch wirklich jeder Einzelne zurückgeschrieben hat. [...] Und wenn ich dann bei meiner richtigen Beraterin bin, schreit sie mich an und macht mich nieder und dann sitzen wir beide und schreien uns an.“ (AA-30/1)

Auch die **Leistungen** scheinen sehr stark zu **variieren**: der eine Berater „hilft, unterstützt“, sucht Jobangebote, die andere vereinbart nur einen nächsten Termin oder schickt in einen Kurs. Durch die häufigen Beraterwechsel lernen die TeilnehmerInnen beides kennen und es entsteht **Irritation, was genau die Aufgaben der Beratung sind, was man sich erwarten kann und was nicht**.

BeraterInnen scheinen sich nach Wahrnehmung der TeilnehmerInnen mit der Zeit auch zu verändern: Nach einiger Zeit sind sie „verbraucht“ (AA-30) und weniger engagiert, oder: Am Anfang war der Berater „übermotiviert“ (und hat den Teilnehmer gleich in einen Kurs vermittelt), jetzt ist er „gelassener“ (LGF/7).

- **Positive Wahrnehmungen:**

Positiv werden die BeraterInnen am häufigsten als „**nett**“ bezeichnet – immer wieder aber auch mit dem Beisatz: „aber das allein hilft wenig“, „ist trotzdem keine Unterstützung“ oder „aber man ist ihnen auch egal“. Weitere positive Zuschreibungen: Freundlich, verständnisvoll, bemüht, entgegenkommend, man kann vernünftig mit ihnen reden.

**Zuhören und nachfragen** - Probleme anhören und fragen, was die Arbeitsuchenden wollen - gehört ebenso zu den positiv angeführten Verhaltensweisen wie **grüßen und fragen, wie es einem geht**. Zufrieden sind die TeilnehmerInnen auch mit dem/der BeraterIn, wenn Ihnen eine **gewünschte Qualifizierung bewilligt** wird.

Freundliche BeraterInnen, die einen „**in Ruhe lassen**“, keine Angst machen und „kulant“ sind, und bei denen man sich nicht „2mal in der Woche wo bewerben muss“, waren vor allem in der Gruppe der Arbeitsuchenden mit langer Geschäftsfalldauer (LGF) Thema.

„Wenn man Glück hat, hat man einen **Betreuer, der sich engagiert**“ (AA-30/7), ein guter Betreuer sucht mit dem/der Arbeitsuchenden gemeinsam nach einem Job (WJ-21/8).

- **Negative Wahrnehmungen:**

Es werden immer wieder Situationen geschildert, in denen der/die BeraterIn einen Kunden/eine Kundin **anschreit**. Es herrsche **gereizte Stimmung** (LGF) und BeraterInnen seien **aggressiv** (LGF; GB), noch vom Vorgespräch **gereizt** (GB).

**Respektlos, frech, unhöflich, unnett** werden die BeraterInnen eher von den Jugendlichen und jungen Erwachsenen bezeichnet. Man wird „**angeschnauzt**“. Manche von ihnen werden vom Berater auch mit „du“ angesprochen (WJ-21).

**Mangelnde kommunikative Interaktion** oder **mangelnde Initiative** ist einer der am häufigsten genannten Kritikpunkte an der Beratung. Dazu gehören: nicht zu grüßen, nicht zuzuhören, einen gar nicht anschauen, sondern nur auf den Bildschirm schauen ; nicht informiert zu sein, wer ihnen gegenüber sitzt, sich auch den Akt nicht anzuschauen; desinteressiert, unengagiert zu wirken, einfach nur einen neuen Termin zu vergeben oder zu einem Kurs zuzuweisen.

Einige TeilnehmerInnen fühlen sich durch die BeraterInnen auch **demotiviert**:

„Bei meinem 2. Termin beim AMS vor 9 Jahren, hat mir schon mein Betreuer gesagt, damals war ich 46, ‚naja, Ihnen muss schon klar sein, dass Sie über uns, die Wahrscheinlichkeit, dass Sie von uns eine Arbeit bekommen weniger als 10% ist.‘ [...] Seitdem hatte ich 10 Maßnahmen, davon 7 ausschließlich Bewerbungskurse oder im Rahmen einer anderen Fortbildung Bewerbungskurse.“ (55+/6)

„Sie hat mir ja wortwörtlich gesagt ich geb’ Sie jetzt auf, wir sehen uns jetzt jedes halbe Jahr. Oh, voll motivierend.“ (MJ-21\_2/1).

- **BeraterInnen und das System**

Den BeraterInnen wird aber auch viel Verständnis entgegengebracht: Sie stünden **unter Druck**, seien **weisungsgebunden** und **Direktiven unterworfen**, ein „Kampf gegen Windmühlen“ (AA-30), ihnen seien die Hände gebunden, sie **hätten nicht viele Möglichkeiten**.

In diesem Zusammenhang wird mehrmals diskutiert, dass die **Politik handeln und mehr Möglichkeiten bieten müsste**. Aber auch bei der **Geschäftsführung des AMS** wird Handlungsbedarf gesehen.

- **Beratungszeit**

Es ist auffallend, dass bei der Nennung von Beratungszeit in vielen Gruppen höhere Werte angegeben wurden als im Jahr 2013, meistens 10 oder 15 Minuten. Außer bei den Jugendlichen: Diese klagen über äußerst knappe Termine.

„In den Zeiten wo ich gewartet habe, die ganzen, sagen wir Kinder dort, die wurden im Sekundentakt aufgerufen. Einmal rein, gleich sofort raus.“ (MJ-21\_2/3)

In den Jugendlichen-Gruppen wird auch der Wunsch nach häufigeren Betreuungsterminen von jenen Jugendlichen geäußert, die sich Hilfe und Unterstützung von engagierten BeraterInnen wünschen. In anderen Gruppen (LGF, GB, 55+) sind die TeilnehmerInnen teilweise froh, wenn sie möglichst lange keinen Termin bekommen und „in Ruhe gelassen“ werden.

Als **Konsequenzen der kurzen Beratungszeit** werden diskutiert: Die BeraterInnen können auf die Arbeitsuchenden nicht wirklich eingehen, individuelle Beratung ist nicht möglich, Information und Beratung über Förderungen, Unterstützungen, andere Beratungseinrichtungen, Qualifizierung gehen sich nicht aus. Und für die BeraterInnen sei es stressig (OA-30), sie sind „abgestumpft“ (LGF) und überfordert - deshalb schicke der Berater auch so schnell in einen Kurs, damit er seine Ruhe hat (OA-30), lege einem einfach was hin (WJ-21).

- **Fluktuation der BeraterInnen**

Ein Problem, das TeilnehmerInnen im Zusammenhang mit der Beratung am AMS sehr häufig nennen, ist die **Fluktuation der BeraterInnen** und damit die **mangelnde Kontinuität in der Betreuung**. Vor allem die Jugendlichen scheinen unter dieser Situation zu leiden.

Dies kann zu folgenden Situationen führen:

- Die **BeraterInnen** sind über die Hintergründe des/r Arbeitsuchenden **nicht informiert**, haben aber auch keine Zeit, seinen/ihren Akt zu lesen, d.h. sie wissen nur sehr wenig von ihm/ihr.
- Sie wissen oder **berücksichtigen auch nicht, was andere BeraterInnen besprochen, geplant, oder vorgeschlagen haben**.
- **Die Arbeitsuchenden müssen immer wieder das Gleiche erzählen**. Sie werden manchmal auch mehrmals in den gleichen Kurs gebucht.

„Die denken sich sicher auch, wer die ist und das nächste Monat ist die eh bei jemand anderen, geben wir der einfach irgendwas. Und der nächste Betreuer soll dann schauen, ob sie das gemacht haben oder nicht.“ (WJ-21/4)

### 3.3 AMS – Kurse

Wie schon im Jahr 2013 war auch bei den diesjährigen Fokusgruppen die Zuweisung zu AMS-Kursen ein umfangreiches, von den TeilnehmerInnen selbst eingebrachtes Thema. Die meisten TeilnehmerInnen stehen Qualifizierungsmaßnahmen positiv gegenüber, wenn es sich um Ausbildungen oder Umschulungen handelt. Oder wenn die Qualifizierung zur Erreichung von Zertifikaten oder Nachweisen dient, die für die Berufsausübung notwendig oder sinnvoll ist. Kurse dagegen, zu denen sie sich von Seiten des AMS mehr oder weniger gezwungen fühlen, werden häufig als sinnlos empfunden. Hinter der Chiffre „Kurs“ verbergen sich oft Aktivierungs- und Berufsorientierungskurse. Individuelle Beratung und echtes Einzel-Coaching haben dagegen einen höheren Stellenwert.

- **Kritikpunkte an der Praxis der Kurszuweisung**

Unzufrieden äußern sich TeilnehmerInnen, wenn die **Interaktion des AMS-Beraters/der AMS-Beraterin ausschließlich in der Zubuchung zu Kursen** besteht. Irritation löst bei den TeilnehmerInnen auch aus, wenn sie **sehr rasch zu Beginn ihrer Arbeitslosigkeit einem Kurs zugebucht werden**, noch vor dem ersten Betreuertermin. Ebenso wie „**Infoveranstaltung**“ genannte Maßnahmen, zu denen man hingeschickt und dann „zwangs-verpflichtet“ werde. (AA-30/7)

Als besonders sinnlos empfinden TeilnehmerInnen Kurse, wenn sie **mehrmals den gleichen** besuchen müssen und **nichts Neues lernen**. Dies sei „verlorene Zeit“, schade um das Potenzial der Menschen, man könnte **Sinnvolleres** machen.

Im Zusammenhang mit Kurszuweisungen oder -bewilligungen wird auch über **Informationsmängel** geklagt: Es sei irritierend, zu Kursen geschickt zu werden, ohne Vorinformation, was das ist.

Für **ältere Arbeitsuchende** scheinen Maßnahmen wie Kurse und Überlasser nicht zielführend: „Für unsere gesamte Altersklasse [...] sind diese Maßnahmen **völlig wertlos**. Die [Überlasser] kommen auf ihre Zahlen mit der Altersgruppe 20-35 [...], die sowieso Arbeit fänden, die sie einfach leiten.“ (55+/6) Auch Kursteilnahmen kurz vor der Pension werden nicht als sinnvoll empfunden.

Die TeilnehmerInnen schildern auch immer wieder, dass **von ihnen gewünschte Qualifizierungen nicht bewilligt** wurden, sie stattdessen aber einen – in ihren Augen sinnlosen – Kurs besuchen müssten. Sie zweifeln die Sinnhaftigkeit dieser Vorgangsweise an. Wo den Qualifizierungswünschen der TeilnehmerInnen gefolgt werden kann und kein Zwang ausgeübt wird, sind diese auch mit der Betreuung/Beratung zufrieden.

Oftmals scheint das **AMS auch nicht über das notwendige Budget** zu verfügen, um eine gewünschte Qualifizierung zu bewilligen. TeilnehmerInnen berichten immer wieder, dass ihr Qualifizierungswunsch abgelehnt wurde, weil laut BeraterIn dafür kein Geld da sei. Dann muss der/die Arbeitsuchende einen anderen Kurs machen, für den noch Geld da ist und damit er versichert bleibt (AA-30/8). Arbeitsuchenden werden auch mit dem Argument in Kursmaßnahmen vermittelt, weil von Seiten der BeraterInnen **bei den Maßnahmenträgern noch Budget** für die gewünschten Qualifizierungsmaßnahmen vermutet wird – diese könnten die jeweilige Weiterbildung dann (im Gegensatz zum AMS) bewilligen. Eine solche Vorgangsweise bedeute aber **Umwege und Zeitverlust**.

In diesem Zusammenhang wird häufig auf eine **falsche Verwendung der Geldmittel hingewiesen**: Statt Geld in sinnlose Kurse zu stecken, könnten jene Qualifizierungen bezahlt werden, die die Arbeitsuchenden wirklich wollen und brauchen, oder das Geld könnte in Projekte gesteckt werden, die Arbeitsplätze generieren (KünstlerInnen).

„Also wenn man es auf die Jahre rechnet, wie lange jemand immer irgendwie Kurse braucht, wäre es besser jemanden wirklich zu fragen: Was willst du wirklich? Und dafür dann richtig viel Geld auszugeben, damit man dann tatsächlich Arbeit findet.“ (AA-30/4)

Manche TeilnehmerInnen klagen über **gesundheitliche Probleme**, die es erschweren, an den Kursen teilzunehmen (Thrombose, Suchtkrankheit, Bandscheibenvorfall, Lungenhochdruck). Dies werde zu wenig berücksichtigt. Immer wieder spießt sich die Zuweisung zu einem AMS-Kurs auch mit von den TeilnehmerInnen **selbst gewählten Ausbildungs- oder Akquisitionsplänen**, z.B. bei TeilnehmerInnen, die die Abendmatura besuchen oder künstlerische Projekte (z.T. im Ausland) akquirieren wollen.

### • **Kritikpunkte an Kursen und gemeinnützigen Überlassern**

Nicht nur an der Praxis der Kurszuweisung, auch an diversen Maßnahmen selbst wurde in den Fokusgruppen viel Kritik geübt. Der von den TeilnehmerInnen verwendete Begriff „Kurs“ kann dabei vieles umfassen: Aktivierungsmaßnahme, Berufsorientierung, Bewerbungstraining, gemeinnützigen Überlasser.

Häufige Kritikpunkte an „Kursen“ und gemeinnützigen Überlassern waren:

**Schlechte Betreuung, mangelnde Beschäftigung:** TrainerInnen sind nicht anwesend, die TeilnehmerInnen werden nicht beschäftigt und gehen nur am Computer den eigenen Dingen nach. Dass man seine „privaten Geschäfte macht“, wird geduldet (55+/11).

„Berater: Machen's irgendwas, wurst...“ (GB/6)

Als **Beschäftigungsalternativen** nennen die TeilnehmerInnen: Zeitung lesen, Kaffee trinken, Zigaretten rauchen, schlafen, Activity spielen, im Internet oder auf Facebook surfen.

Ein weiterer Kritikpunkt sind **Ausstattungs-mängel**: zu wenig PCs oder schlechte Ausstattung an Computern und langsame Internetverbindungen, Mängel bei Infrastruktur, Hygiene, Sauberkeit, Ambiente. Bei gemeinnützigen Überlassern wurden auch **überfüllte Räume und ein Mangel an Sitzplätzen** kritisiert.

Bezüglich der TrainerInnen wird neben **mangelnder Fachkompetenz** vor allem die **hohe Fluktuation** kritisiert – z.B. 6 Trainer in 5 Wochen (LGF/7).

**Hohe Heterogenität** in Kursen (Bildungsunterschiede, Deutschkenntnisse) wird ebenfalls mehrmals als störend angeführt.

Derartige als Qualitätsmängel erlebte Erfahrungen der Arbeitsuchenden mit Kursen und gemeinnützigen Überlassern führen zu einem dazu, dass in Frage gestellt wird, ob das von der Arbeitsmarktförderung für diese Maßnahmen **verwendete Geld sinnvoll eingesetzt** ist. Das sei „Abzocke der Firmen, die das anbieten“ (AA-30/12). Zum anderen werden **mehr Kontrollen** bei den Kursanbietern und Überlassern gewünscht, Diese gebe es zwar, die TeilnehmerInnen sind aber unterschiedlicher Meinung, ob die Maßnahmenträger vorher davon wissen.

Als **positive Aspekte** von Kursen und Überlassern wurden beispielsweise der Computerzugang genannt (OA-30/10), sinnvolle Kurse wie beispielsweise beim Roten Kreuz (GB/6), wenn ein Betreuer einen Job findet (AA-30/6).oder wenn die Kurse Spaß machen (AA-30/4).

### 3.4 AMS – Sperren und Kürzungen

In den Fokusgruppen kam auch immer wieder die Sperre des Arbeitslosengeldes zur Sprache.

Genannte **Anlassfälle** waren: Bewerbungen nicht gemacht, Frist bei Bewerbungen übersehen, Bewerbungsliste nicht zum Termin mitgebracht, nicht zum Kurs gegangen, nicht zum Termin erschienen.

Sperren werden als **Drohung und Druckmittel** empfunden, das einen „tot schaltet“ (AA-30/7).

Erwähnt wird auch mehrmals – und das scheint eine zusätzliche Bedrohung darzustellen –, dass mit dem Wegfall des Arbeitslosengeldes auch die Krankenversicherung wegfällt (AA-30/6). Mütter könnten dann mit ihren Kindern nicht mehr zum Arzt gehen (AA-30/7).

### 3.5 AMS – Beschwerden

Die Ansprechstelle für Beschwerden sehen TeilnehmerInnen häufig „weiter oben“, beim „obersten“ „Chef“, Abteilungsleiter, „eine Etage höher“ (OA-30; 55+) – wenn „die nicht wollen, geht aber nichts“ (LGF/12).

Ein positives Beispiel: Eine Teilnehmerin hat sich „direkt an AMS-Chefin“ [Geschäftsstellenleiterin] gewandt, es gab ein Gespräch mit dem Trainer und das hat gut funktioniert (AA-30/12):

„Ich muss sagen, das hat damals sehr gut funktioniert. Man muss nur dahinter bleiben, und wenn man kämpft für etwas, dann funktioniert das auch. Und wenn man sich an die oberste Stelle setzt.“ (AA-30/12)

Aber auch andere Wege, Beschwerden vorzubringen, werden gewählt, und die Arbeitsuchenden sind über die Möglichkeiten **unterschiedlich gut informiert**. Manche scheinen auch gar nicht darüber informiert zu werden. Auf Nachfragen haben TeilnehmerInnen in mehreren Gruppen von **AMS Help** schon gehört, aber nichts Genaues gewusst – von Seiten der TeilnehmerInnen wird eher der Begriff „Ombudsmann“ verwendet. Außerdem sind die TeilnehmerInnen unterschiedlicher Meinung, ob Beschwerden etwas bringen oder nicht.

### 3.6 Unterstützung – Welche gibt es, welche braucht es?

Als unterstützend erleben die TeilnehmerInnen, dass es die **Arbeitslosenversicherung grundsätzlich** gibt und dass „diese besser ist als in Deutschland“ (30OA/4; 55+/3+6). Auch **Mindestsicherung** und **Wohnbeihilfe** (wurden als hilfreiche Unterstützungsleistungen angeführt).

Vielfach nennen die TeilnehmerInnen **Hilfe aus Familie und Freundeskreis** als große Unterstützung. Dazu gehört generelle Unterstützung von Eltern, Bruder, Schwester, Großeltern sowie explizit finanzielle Unterstützung durch Eltern oder Lebensgefährten (WJ-21/7+2).

**Sport** sei sehr wichtig in dieser Lebenssituation, erzählt eine Teilnehmerin (LGF/4), und sie habe eine Freundin, die sie zu körperlicher Bewegung motiviert.

Wichtig sind für die TeilnehmerInnen auch Möglichkeiten der Qualifizierung und des Nachholens von Abschlüssen. Hilfe beim **Nachholen des Lehrabschlusses** oder den **Hauptschulabschluss** machen zu können wurde als sehr unterstützend erlebt. Auch wenn man die **gewünschten Kurse und Qualifizierungsmaßnahmen** bezahlt bekommt und „echte Qualifizierung“ statt Bewerbungs- und Aktivierungskurse machen kann. In diesem Zusammenhang werden auch **Förderungen des WAFF** als positiv erwähnt.

Hilfreiche Erfahrungen machten TeilnehmerInnen schließlich mit **Beratungsinstituten und individueller Beratung**, auch mit einer „verständnisvollen und entgegenkommenden AMS-Beraterin“ (LGF/10) oder mit einer engagierten Jobbetreuerin bei einem gemeinnützigen Überlasser, die für den Teilnehmer eine Werkstatt gefunden hat, damit er den „Mechaniker machen“ kann (AA-30/6). Eine Teilnehmerin hat einmal beim AMS einen **Vorschuss** bekommen, das sei auch sehr hilfreich gewesen (GB/6).

Umgekehrt nennen die TeilnehmerInnen auf die Frage, welche Unterstützung sie als Arbeitsuchende noch bräuchten:

- **Individuelle Beratung**, mehr **wirksame Hilfe**, Unterstützung (OA-30; MJ-21; MJ-21\_2)
- Unterstützung beim **Lebenslauf schreiben** (WJ-21/8)
- Eine **Ausbildung** machen können (OA-30; WJ-21; MJ-21\_2); Ausbildung mit Praxis (WJ-21)
- **Ernst genommen** und **fair behandelt werden**, wie Erwachsene behandelt werden, mehr Respekt und Menschlichkeit (OA-30)

- Hilfreich wäre, **ins Ausland fahren zu dürfen** (55+/4)
- **Sinnvolle Beschäftigung** (statt sinnlose Kurse): **z.B. Mithilfe im sozialen Bereich** – man sollte Arbeitsuchende dorthin motivieren und das dann anrechnen (LGF/4).
- Gute **Nachmittagsbetreuung für Kinder** in der Schule und in der Ferienzeit
- **Gnadengesuch, Leumundszeugnis** (bei Vorstrafe)
- **Bezahlung der Fahrscheine für Kursbesuch** (GB/1+3) ohne Abzug bei Mindestsicherung
- **Mehr Information**, eine Anlaufstelle für Information für Arbeitsuchende, mehr präsentieren, was es alles gibt (AA-30/1; LGF/4); gut wäre auch, wenn sich der/die BeraterIn in der Branche auskennen würde (AA-30/4).

„Mindestens eine Beraterin, die mir das erklärt, was du machen kannst, wie du es machen kannst und wo du dich informieren kannst. [...] Eine Beraterin, die sich hinsetzt mir dir und sagt: ‚Was willst du? Gut, wenn du nicht gut beraten bist von mir, ich kann dich dort und dort hinschicken. Wenn du zu wenig Geld hast und du willst mehr darüber wissen, geh dort und dort hin.‘“ (AA-30/1)

Erwartungen von Arbeitsuchenden speziell an das AMS sind:

- Mehr auf die Leute eingehen, schauen und fragen, was sie wollen
- Gute Betreuung ohne Druck, engagierte, interessierte BeraterInnen, erfahrenere (nicht zu junge) BeraterInnen
- Beim selben Berater, der selben Beraterin bleiben können
- Sich als VersicherungsnehmerInnen fühlen können, nicht als BittstellerInnen
- Bezüglich der Aufgaben des AMS eine „klarere Linie, reduziert und dezent“ (LGF/7)
- Nicht angeschrien werden
- Mehr Ausbildungen oder Umschulungen
- Mehr Flexibilität des AMS und größere Auswahl bei Kursen
- Häufigere Betreuungstermine
- Jobangebote, die passen könnten, statt Stellenlisten mit unpassenden Jobs zum Bewerben ins Postfach

### 3.7 Verhalten von Unternehmen

Eine häufige Erfahrung der TeilnehmerInnen ist, dass Unternehmen auf **Bewerbungen gar nicht antworten**. **Ablehnungsgründe** sind kaum direkt zu erfassen, weil die Unternehmen nach Meinung der TeilnehmerInnen nicht wirklich sagen, warum man einen Job nicht bekommt oder gekündigt wird – „**Ausreden**“ und **Umschreibungen** seien die Regel. Z.B. heißt der Ablehnungsgrund oft: **Nicht die richtige Qualifikation**. Vor allem bei den Älteren Arbeitsuchenden heißt überqualifiziert auch **zu**

**teuer.** Auch **gesundheitliche Beeinträchtigungen** vermuten die TeilnehmerInnen als Ablehnungsgrund.

Die **Vorstellungen der Unternehmen** klaffen mit den Möglichkeiten oder Erwartungen der Arbeitsuchenden immer wieder auseinander. Jugendliche beklagen sich darüber, dass die Unternehmen **Personen mit Praxis** suchen – aber woher sollen sie die Praxis nehmen, wenn sie nie ins Arbeiten kommen.

Es wurde auch darüber diskutiert, dass längere Beschäftigungsverhältnisse seltener werden und die Unternehmen recht **schnell und einfach kündigen**. Die älteren ArbeitnehmerInnen kritisierten auch, dass die Unternehmen **Förderungen ausnützen**, indem sie sie in Anspruch nehmen und die Angestellten bei der nächstmöglichen Gelegenheit wieder kündigen.

Die TeilnehmerInnen orten auch eine **mangelnde Bereitschaft zu Schulungen** durch die Unternehmen. Nicht nur für WiedereinsteigerInnen, auch für ältere ArbeitnehmerInnen ein Thema: Für die Zielgruppe 55+ würden sich Einschulungen wegen dem nahen Pensionsalter nicht mehr lohnen, auch deshalb werden sie nicht mehr eingestellt.

Vor allem Lehrlinge klagen darüber, dass **Arbeitnehmerschutzbestimmungen in den Unternehmen nicht eingehalten** werden (keine Pausen, nach dem Zeitstempel noch dableiben müssen, zu viele Lehrlinge in einem Raum). Mit solchen Missständen begründen die Arbeitsuchenden den Abbruch ihrer Lehre.

**Diskriminiert** fühlen sich TeilnehmerInnen bezüglich Geschlecht (Ablehnung als männlicher Kindergruppenbetreuer, Thematisierung von Mutterschaft möglicher weiterer Schwangerschaft im Bewerbungsgespräch), Religion (Abbruch der Lehre wegen Kopftuchverbot), Staatsbürgerschaft, Gesundheit sowie Gewicht/Aussehen (vor allem weibliche Jugendliche und junge Erwachsene, die im Handel/Textilverkauf arbeiten wollen).

## 4 Spezielle Zielgruppen und ihre Themen

Im folgenden Kapitel werden die spezifischen Bedürfnisse einzelner Zielgruppen genauer dargestellt – zum einen jene, die vorab im Forschungsdesign festgelegt wurden, zum anderen weitere drei, die sich aus den Diskussionsrunden als Gruppen mit speziellen Problemlagen am Arbeitsmarkt herauskristallisiert haben: MindestsicherungsbezieherInnen, KünstlerInnen und Mütter/AlleinerzieherInnen.

### 4.1 Jugendliche unter 21 Jahren

Jugendliche bilden einen besonderen Schwerpunkt von „Offen gesagt 2014“. Insgesamt wurden drei Fokusgruppen mit Arbeitsuchenden unter 21 Jahren durchgeführt.

Zwar unterscheiden sich die weiblichen und männlichen Jugendlichen in Hinblick auf ihre individuellen Ausbildungs- und Berufswünsche sowie bezüglich ihres Umgangs mit Familie und Freundeskreis deutlich voneinander, aber in Bezug auf ein Thema sind sich alle einig: Der Abschluss einer schulischen oder beruflichen Ausbildung ist in ihren Augen die Basis für eine berufliche Zukunft.

Eine **Ausbildungspflicht bis zum 18. Lebensjahr** würde Mädchen wie Jungen helfen oder hätte ihnen geholfen, eine Ausbildung fertig zu machen, so ein Ergebnis der Diskussionen. All jene, die eine allgemein- oder berufsbildende Schule oder eine Lehre abgebrochen haben, bereuen diesen Schritt.

„Hätte ich die Schule damals nicht abgebrochen, wär das sicher nicht passiert.“ (MJ-21\_2/3) [dass er jetzt keinen Job findet]

Allerdings meint ein Teil der Jugendlichen, die Lehre deshalb abgebrochen zu haben, weil sie nicht ihrem eigenen, sondern dem Berufswunsch der Eltern entsprochen habe.

„Entweder wird man von Eltern in eine Richtung gedrängt, die sagen, du musst das machen oder bei mir war es so, ich konnte entscheiden, was ich wollte. Nur mit 15 denkt man ganz anders als mit 18, das ist das Problem.“ (MJ-21\_2/4)

Hauptargument für die Verlängerung der Schul- oder Ausbildungspflicht ist die größere Reife, die man mit 18 Jahren habe. Außerdem, so die Jugendlichen, könnte mit längerer Ausbildungsdauer Drogenproblemen besser begegnet werden. Man verfüge noch nicht über ausreichend Disziplin als Jugendliche/r, um für die Schule zu lernen. Wenn man dazu verpflichtet wäre, bis 18 zur Schule zu gehen, würde man das auch tun.

„Das ist schon gut, ja. Weil die meisten 16-, 17-Jährigen sitzen nur daheim und machen nichts. [...] Und ich glaube, es wird dann auch [...] weniger Drogensüchtige geben.“ (WJ-21/2)

„Ich finde das gescheit, weil da lernt man auch mehr und da bleibt einem auch nichts anderes übrig, da muss man was machen, da ist man verpflichtet.“ (WJ-21/7)

Auf die Frage, welche Art von Ausbildung sie für besonders sinnvoll und nützlich hielten, meinen die Jugendlichen, sie würden sich eine schulische Ausbildung wünschen, die auch Praxis beinhaltet (um möglichst viel Berufserfahrung sammeln zu können). An der derzeitigen Lehrausbildung kritisieren die Jugendlichen, dass die AusbilderInnen sie teilweise respektlos behandeln würden, was die Motivation erheblich senkt.

- **Weibliche Jugendliche**

**Motto: „Wir tun, was uns die Eltern sagen, aber bei der Berufswahl sind sie keine Hilfe.“**

Am meisten beschäftigten diese Gruppe die Themen Berufsorientierung, die Beratung und Finanzierung von Ausbildungen, die Erfahrungen mit AMS-Kursen (Coachings und Aktivierungsmaßnahmen, überbetriebliche Ausbildungen) sowie Diskriminierungserfahrungen mit Unternehmen.

Unterstützung bekommen die weiblichen Jugendlichen in der Regel von ihren Eltern (oder in einem Fall von der Betreuerin in einer Jugend-WG). Fast alle Fokusgruppenteilnehmerinnen wohnen noch bei den Eltern, weil sie sich eine eigene Wohnung nicht leisten könnten. Die Eltern bestimmen auch maßgeblich die Berufsentscheidungen mit.

Die größte Hürde beim Einstieg in den Arbeitsmarkt ist die **fehlende Berufsorientierung**. Die Jugendlichen fühlen sich bei der Wahl ihrer (Berufs-)Ausbildung nicht ausreichend beraten und unterstützt. Gewünscht wird vor allem eine umfassende Qualifizierungsberatung.

Die AMS-Kurse, zu denen die Mädchen geschickt werden, werden kritisch gesehen. Genannt werden Probleme wie überfüllte und wenig nützliche Maßnahmen oder zu einseitige oder zu wenig Informationen bei der Berufsberatung. Finanzielle Unterstützungen gebe es eher für den Abschluss bereits begonnener Ausbildungen bzw. für neue Ausbildungen mit konkretem Plan; ohne Plan gibt es kaum Unterstützung.

Die Beratung beim AMS selbst wird unterschiedlich beurteilt. Unzufrieden sind die TeilnehmerInnen, wenn sie in Kurse geschickt werden, ohne vorher darüber informiert worden zu sein, wozu der Kurs dienen soll und was er beinhaltet. Ein weiterer Kritikpunkt ist die Respektlosigkeit einiger BeraterInnen. Die Mädchen finden es beispielsweise nicht ok, dass sie von manchen BeraterInnen geduzt werden und dass sie nicht gefragt werden, was sie selbst für berufliche Interessen hätten.

Unterstützung scheinen die weiblichen Jugendlichen insbesondere dann zu bekommen, wenn sie bereits selbst einen Plan haben, wie es weitergehen soll.

„Also ich hab denen gesagt, ich will jetzt weiter machen als Friseurin und sie haben mir sofort geholfen. Und Sie haben gleich die Arbeiterkammer angerufen, ob das geht.“ (WJ-21/8)

Informationen zu Ausbildungs- oder Jobangeboten beziehen die Mädchen in erster Linie aus dem Internet, oder sie bekommen Tipps von Eltern oder FreundInnen.

Mit **Unternehmen** gibt es zahlreiche **Erfahrungen der Diskriminierung** aufgrund von Aussehen (Gewicht), Kleidung (Kopftuch), Migrationshintergrund (Name). Auch Ablehnung aufgrund fehlender Berufserfahrung wird als diskriminierend erlebt.

„Oh ja, einmal beim [Name der Handelskette] hab ich mich beworben und die haben gemeint, ich bin zu dick, die suchen nur dünne.“ (WJ-21/9)

- **Männliche Jugendliche**

**Motto: „Wir wollen unabhängig sein, und brauchen trotzdem Unterstützung.“**

Die wichtigsten Themen in den beiden Kleingruppen mit männlichen Jugendlichen waren die Abbrüche der Schule oder Lehrausbildung, die Frage der Berufswahl, der Wunsch nach finanzieller Unabhängigkeit und einer eigenen Wohnung und Drogen oder Schwarzarbeit als Ausweg aus dem eigenen Dilemma.

Auch die männlichen Jugendlichen fühlen sich in der Phase des Berufseinstiegs alleine gelassen. Sie haben Schwierigkeiten, die passende Berufsausbildung zu finden, lassen sich im Gegensatz zu den Mädchen von den Eltern/Müttern jedoch nichts mehr sagen.

Bei der **Lehrausbildung** kommt es immer wieder zu **Konflikten mit Vorgesetzten**. Die Jugendlichen berichten davon, zu autoritär behandelt oder in zwei Fällen sogar sexuell belästigt zu worden zu sein. Eine Kündigung durch den Arbeitgeber oder durch die Jungen selbst ist häufig die Folge. Auch der (voreilige) Abbruch der weiterführenden Schule ist in der Regel ein Resultat aus Konflikten mit LehrerInnen („Vorgesetzten“). Die Tragweite dieser Entscheidung wird erst später erkannt und im Nachhinein bereut.

Vom AMS wünschen sich die männlichen Jugendlichen eine stärkere und **engmaschigere Unterstützung** bei der Suche nach einer passenden Ausbildung. Die derzeitigen Angebote stoßen auf wenig Resonanz. Zu viele TeilnehmerInnen und zu wenig Zeit zur Vertiefung werden als Gründe für die Unzufriedenheit genannt.

„Dort gab es halt immer so Werkstätten mit verschiedenen Berufen, und ich wurde so einfach nur durchgehetzt.“ (MJ-21\_2/3)

Bei einem Teil der Befragten gibt es also den Bedarf, ganz grundlegend bei der Berufswahl beraten und unterstützt zu werden, bei anderen sind die Vorstellungen bereits konkret. Hier besteht der Wunsch nach finanzieller Unterstützung. Auch bei der Jobsuche fühlen sich die männlichen Jugendlichen alleine gelassen.

Da die Jungen ein großes **Bedürfnis nach Eigenständigkeit und Unabhängigkeit** äußern und sich eine eigene Wohnung wünschen, stehen sie auch finanziell unter Druck. Das Lehrentgelt wird daher als zu niedrig angesehen und die Jugendlichen äußern den Wunsch nach einer kürzeren Lehrausbildung oder nach einer besseren Bezahlung auch während der Ausbildung.

„Und da ich bald ausziehen möchte, ist auch eine Lehre um 350-400 € nicht möglich. Also möglich schon, aber dann müsste 2 Jahre noch bei der Mutter wohnen.“ (MJ-21\_2/4)

Mögliche Folgen der finanziellen Notsituation und des Gefühls, nach dem Abbruch der schulischen oder beruflichen Ausbildung alleine gelassen zu werden, sind Schwarzarbeit und der (gelegentliche bis regelmäßige) Konsum von Drogen. Manche jugendliche Teilnehmer erzählen von **eigenen Erfahrungen mit Drogen**, die ihnen nicht gut getan hätten. Die anderen berichten von Freunden, die aufgrund des Drogenkonsums in große soziale und finanzielle Probleme geraten seien, und teilweise auch nicht mehr in der Lage seien, beim AMS vorzusprechen.

„Ja, ich kenne viele, die auch ihr Leben dadurch aufgeben, weil sie den Sinn nicht mehr finden und sich einfach nur mehr einkiffen und saufen. Da gibt es schon enorm viele: Schule abgebrochen, Lehre

abgebrochen. Die verzichten dann aufs AMS-Geld und dann unterstützen sie sich halt gegenseitig. Es wird was verkauft oder es werden Leergüter gesammelt und das Geld geholt.“ (MJ-21\_1/11)

- **Beratung und Betreuung**

Ein zentrales Ergebnis der Fokusgruppen mit den Jugendlichen war, dass das Bedürfnis nach Betreuung und Beratung insgesamt stark zu sein scheint. Mädchen wie Jungen wünschen sich tendenziell eine Ausweitung der Betreuungszeit. Diese wird von den Befragten als extrem knapp erlebt, hier unterscheiden sich die jungen Arbeitsuchenden deutlich von den anderen Gruppen.

„Bei meinem letzten Gespräch, hat meine Betreuung zu mir [gesagt]: ‚Ja, es tut mir leid, ich hab aber nur eine Minute für Sie Zeit‘.“ (MJ-21\_1/11)

„Also wie ich mich erkundigt habe, haben die Berater beim AMS fünf Minuten pro Person zum Sprechen gegeben. Und ich glaube, genau aus diesem Grund kommt es nicht [dazu], dass man sich ein bisschen Zeit für eine Person nimmt.“ (MJ-21\_2/4)

Auch der Wunsch nach mehr Beratung, nach konkreter Hilfestellung und engmaschigerer Betreuung ist groß. Die Jugendlichen haben das **Gefühl, zu wenig Unterstützung zu bekommen**. Außerdem meinen die Jugendlichen, dass **mehr Engagement der BeraterInnen** gut wäre (MJ-21\_1/12), ebenso **häufigere Termine** und **mehr Jobangebote** (W-21/9). Aufgrund der hohen Fluktuation bei den BeraterInnen komme es zu Informationsverlust und die Motivation lasse nach.

„Ich stehe jetzt schon seit ca. drei Jahren in Kontakt mit verschiedenen Beratern. [...] Am Anfang war es einer. Aber dann hat sich das so gewandelt, dass es dann jedes Mal ein neuer war. [...] Wenn ich mir jetzt eine zurückhole in der Erinnerung, die hat nur auf den Bildschirm gestarrt, hat mir ein paar Stellen vorgelesen. Sie hat zuerst einmal gelesen, was ich gemacht habe. Wusste aber nicht, dass ich das gar nicht mehr machen möchte und hat mir daher Stellen in diesem Bereich vorgeschlagen.“ (MJ-21\_2/2)

Die Erfahrungen mit den BeraterInnen sind unterschiedlich. Es gibt viele kritische Wortmeldungen, aber auch Jugendliche, die positive oder gemischte Erfahrungen gemacht haben.

## 4.2 Junge Erwachsene bis 30 Jahre ohne abgeschlossene Ausbildung

**Motto: „Heutzutage ohne Abschluss ist es sehr schwer.“**

Am meisten beschäftigt die TeilnehmerInnen dieser Zielgruppe die Wichtigkeit eines Ausbildungsabschlusses und die Erkenntnis, dass man ohne Abschluss kaum Chancen am Arbeitsmarkt habe.

Als spezielle Schwierigkeiten am Arbeitsmarkt werden vor allem genannt:

- Abgebrochene Lehre und Schwierigkeiten, Lehrabschluss nachzuholen – z.B. auch wegen des Alters
- Nicht beendetes Studium
- Mangelnde Berufserfahrung, mangelnde Praxis
- Hürden bei bestimmten Förderungen und bei Stellen, die für Arbeitsuchende mit einem Ausbildungsabschluss vorgesehen sind

Die TeilnehmerInnen in dieser Gruppe fühlen sich teilweise auch nicht ernst genommen, nicht fair und nicht wie Erwachsene behandelt.

## 4.3 Junge Erwachsene bis 30 Jahre mit abgeschlossener Ausbildung

**Motto: „Es braucht einen Kompromiss aus meinen Fähigkeiten und Wünschen und dem Arbeitsmarkt.“**

In dieser Gruppe diskutiertes Thema sind Leiharbeit und befristete Beschäftigungsverhältnisse ein wichtiges Thema. Grundsätzlich besteht der Wunsch nach fixen und unbefristeten Jobs, in der Realität machten die Arbeitsuchenden jedoch gegenteilige Erfahrungen. Jobwechsel und kurze Beschäftigungsdauern wirken sich aber auch negativ auf den Lebenslauf aus, so ein Diskussionsverlauf in der Gruppe.

Auch in dieser Gruppe war sinnvolle Qualifizierung und Weiterbildung statt „sinnloser“ Kurse ein wichtiges Anliegen der Arbeitsuchenden. Daran knüpft Kritik an der Verwendung der Gelder der Arbeitsmarktförderung an.

Dass in dieser Gruppe Qualifizierung und Weiterbildung einen so hohen Stellenwert erhält, dürfte damit zusammenhängen, dass viele TeilnehmerInnen ihren erlernten Beruf nicht ausüben können oder andere Berufsvorstellungen haben. Es werden auch gesundheitliche Probleme (Suchtkrankheit, Rückenprobleme) als Einschränkungen bei der Berufswahl und der Jobsuche genannt.

Fehlender Berufseinstieg, Jobhopping, eine schwierige Entwicklung oder spätes Erkennen, dass Ausbildung und Beruf wichtig sind, zählen zu den Handicaps dieser Gruppe.

„Vor meinen 18. Lebensjahr hatte ich fünf Jobs, fünf! Da hab ich einmal gearbeitet als Bürokauffrau, dann im Solarium. Dann war ich wieder irgendwo, beim Juwelier und so weiter. Und seit meinem 18. Lebensjahr, da ist das Schnapperl einfach aufgegangen. Und danach hab ich wirklich probiert, einen Job zu finden.“ (AA-30/1)

„Ich bereue es bis heute, dass ich damals die Matura nicht gemacht habe. Da könnte ich mich heute noch dafür in den Hintern beißen, dass ich sie nicht gemacht habe.“ (AA-30/11)

Vor dem Hintergrund, dass ihre bisherige berufliche Entwicklung nicht so gut geklappt hat, haben die Arbeitsuchenden großteils sehr konkrete Pläne, was sie lernen oder arbeiten möchten, bekommen die gewünschten Aus- und Weiterbildungen aber häufig nicht bewilligt. Ihre Berufs- und Qualifizierungswünsche und die Realität klaffen oft auseinander.

#### 4.4 Arbeitsuchende über 55 Jahre

**Motto: „Die Politik müsste etwas machen.“**

Die Arbeitsuchenden über 55 Jahre fühlen sich vom AMS eher „in Ruhe gelassen“, das kann aber auch bedeuten: aufs Abstellgleis gestellt. Sie haben viel Erfahrung mit Kursen und gemeinnützigen Überlassern und auch Erfahrungen mit schlechter Kursqualität. Daraus resultieren die Diskussionsthemen in der Gruppe, dass Kurse nichts bringen würden und es mehr Kontrollen und Überprüfungen und „echte Evaluierung“ bräuchte, um die Qualität sicherzustellen.

Wie in keiner anderen Gruppe sehen die älteren ArbeitnehmerInnen die Gestaltungsnotwendigkeiten für ihre Gruppe vor allem auf politischer Ebene: Notwendig wären Veränderungen in den Bereichen Arbeitsmarktförderung, Pensionssystem, Gewerbeordnung, Bundesvergabe- und Beschaffungsgesetz und Arbeitnehmerschutz, um Älteren Arbeitsuchenden mehr Chancen am Arbeitsmarkt zu ermöglichen. Genannt wurden konkret auch die 32-Stunden-Woche und das Best- statt Billigstbieterprinzip bei der Vergabe öffentlicher Aufträge.

Ein wichtiges Thema in der Gruppe war schließlich noch, dass es in Ermangelung von Arbeit wichtig sei, zumindest eine sinnvolle Beschäftigung zu haben (Garten, Bienenzucht). Einige warten angesichts der derzeitigen Arbeitsmarktrealität einfach nur noch auf die Pension.

Folgende Schwierigkeiten am Arbeitsmarkt wurden von den TeilnehmerInnen dieser Altersgruppe genannt:

- Gesundheitliche Probleme verhindern Berufsausübung
- Unternehmen stellen sie nicht ein, weil sie zu alt, zu „überqualifiziert“ und damit zu teuer sind
- Demotivation und Desillusionierung passiert auch durch BeraterInnen oder KurstrainerInnen, die ihnen von vornherein sagen, dass es für sie schwierig sein wird, einen Job zu finden
- Die Netzwerke werden immer kleiner, gleichzeitig findet man ohne Beziehungen in diesem Alter keinen Job mehr
- Im erlernten Beruf kann man nur noch vermittelt werden, wenn man ihn auch ausgeübt hat
- Selbständigkeit als Alternative wird durch bürokratische Einschränkungen verhindert
- Auch im öffentlichen Bereich gibt es keine Jobs mehr für Arbeitsuchende in ihrem Alter: „Sogar die Stadt Wien hat ein Problem mit Älteren, die sie schon entsorgen.“ (55+/1)

## 4.5 Arbeitsuchende mit langer Geschäftsfalldauer

**Motto: „Beschäftigung statt Kurse?“**

In der Gruppe der Arbeitsuchenden mit langer Geschäftsfalldauer waren einige MindestsicherungsbezieherInnen – dadurch wurden auch die Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Mindestsicherung intensiver diskutiert. Erfahrungen mit Beschwerden und mit hilfreichen Beratungseinrichtungen und Einzel-Coaching waren ebenfalls Thema. Die TeilnehmerInnen der Gruppe hoben schließlich die Wichtigkeit sinnvoller Beschäftigung hervor, die auch eine Alternative zu Kursen oder Arbeit sein könne.

Besondere Schwierigkeiten bereitet Arbeitsuchenden dieser Gruppe vor allem ihre finanzielle Situation. Geringfügige Beschäftigung würde als Möglichkeit gesehen, um in Unternehmen reinzukommen und Leute kennenzulernen. Dies sei aber bei MindestsicherungsbezieherInnen nicht möglich, ebenso wenig wie kleine Tätigkeiten auf Honorarnotenbasis oder 4-Stunden-Jobs anzunehmen.

Die TeilnehmerInnen dieser Gruppe wirken insgesamt etwas „aufgegeben“: Teils prekäre Lebenssituationen, wenig Hoffnung oder Aussichten auf ein stabiles Beschäftigungsverhältnis, und auch die AMS-BeraterInnen scheinen bei dieser Zielgruppe weniger Erwartungen zu haben als bei anderen KundInnen-Gruppen – mehrere TeilnehmerInnen meinen, ihre BeraterInnen würden nur erwarten, dass sie zu den Terminen erscheinen, sonst nichts.

## 4.6 Gesundheitlich beeinträchtigte Arbeitsuchende

**Motto: „Nicht mehr voll leistungsfähig und daher auf der Suche nach geförderten Stellen“**

Die gesundheitlichen Einschränkungen in dieser Gruppe beziehen sich in erster Linie auf Probleme mit dem Bewegungsapparat, Bandscheiben, Wirbelsäule. Ein Teilnehmer hat psychische Probleme, eine Vorstrafe und Schulden, die ihn einschränken, einen Job zu finden.

Die **eingeschränkte Bewegungsfreiheit** des Großteils der TeilnehmerInnen bedeutet, dass die Arbeitsuchenden nicht länger sitzen, stehen oder nicht heben können, was sie aber in den gelernten und zuvor ausgeübten Tätigkeiten in aller Regel müssten. Eine Ausübung des früheren Berufs scheint daher nicht mehr möglich zu sein, oder nur in Teilzeitarbeit. Dies wird jedoch in den betreffenden Berufen kaum angeboten.

Die TeilnehmerInnen sind aufgrund ihrer Einschränkungen auch mit **eingeschränkten Suchkriterien** auf Jobsuche. Die einen möchten eine **Teilzeitstelle**, die andern erzählen, ihr Wunsch wäre ein **geförderter Arbeitsplatz** auf dem zweiten Arbeitsmarkt.

Dies zu ermöglichen scheint jedoch aus AMS-BeraterInnensicht schwierig zu sein. Die Wünsche nach Teilzeitarbeit oder geförderten Stellen würden von den BeraterInnen nicht berücksichtigt, vermutlich, weil das Angebot fehlt. Mangels Alternativen versuchen die AMS-BeraterInnen oder KurstrainerInnen teilweise, die Arbeitsuchenden dennoch in die alten Jobs zu vermitteln.

Besonders groß scheint die Resignation der BeraterInnen dann zu sein, wenn multiple Problemlagen wie gesundheitliche Beeinträchtigung in Kombination mit höherem Alter, Migrationshintergrund oder geringer Qualifikation vorliegen:

„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)

Negativ sind die Erfahrungen mit gemeinnützigen Überlassern. Diese würden bei der Vermittlung keine Rücksicht auf die gesundheitlichen Einschränkungen der Arbeitsuchenden nehmen. Bei Unternehmen am ersten Arbeitsmarkt sind laut Aussagen der TeilnehmerInnen die gesundheitlichen Probleme der Grund für die ständigen Absagen. Die offizielle Formulierung lautet dabei in der Regel, dass die Qualifikation nicht passend sei.

Die Untersuchungen beim BBRZ, die in dieser Gruppe länger besprochen werden, werden tendenziell positiv bewertet. Eine Ausnahme sind die Intelligenztests. Als besonders hilfreich wird es von den Befragten erlebt, am Ende der Untersuchung eine Diagnose oder ein Gutachten zu bekommen.

Kritisch gesehen werden die Untersuchungen in der Pensionsversicherungsanstalt. Mehrere DiskutantInnen erzählen, dass ÄrztInnen ihre gesundheitliche Probleme bagatellisiert und Arbeitsunwilligkeit unterstellt hätten.

#### 4.7 MindestsicherungsbezieherInnen

**Motto: „Fallweises Arbeiten macht mehr Probleme, als wenn man nichts tut.“**

In den Fokusgruppen waren einige TeilnehmerInnen MindestsicherungsbezieherInnen – diese berichteten von ganz speziellen Schwierigkeiten, die wir hier noch einmal zusammengefasst haben.

Grundsätzlich wird die Mindestsicherung positiv gesehen. Problematisch erscheint allerdings, dass jedes Zusatz-„Einkommen“ wieder abgezogen wird, z.B. auch die Schulungsunterstützung des AMS, obwohl durch die Kursteilnahme Mehrkosten entstehen (Fahrkosten).

Die Angst vor Verlust oder Kürzung der Mindestsicherung ist sehr groß. Auch geringfügige Beschäftigung macht bei Mindestsicherungsbezug keinen Sinn – wäre aber eine Möglichkeit, um in Unternehmen reinzukommen und Leute kennenzulernen.

„Also wenn ich jetzt irgendwo geringfügig hingehe, das wird einfach eins zu eins abgezogen und ich brauche ja auch mehr Geld, wenn ich jetzt außer Haus bin wie wenn ich zuhause bin.“ (LGF/4)

Bei Arbeit auf Honorarnotenbasis neben der Mindestsicherung fällt man aus der Versicherung raus – man hat mehr Probleme, als wenn man nichts tut, auch ein 4-Stunden-Job lohnt sich nicht neben der Mindestsicherung.

#### 4.8 Kunst- und Kulturschaffende

**Motto: „Bei mir ist es jeden Monat anders und deswegen kompliziert“**

Eine ganz spezielle Problemlage scheinen arbeitslos gemeldete Kunst- und Kulturschaffende zu haben, von denen insgesamt vier in den verschiedenen Fokusgruppen vertreten waren. Speziell deshalb, weil das AMS für diese Zielgruppe nicht die richtige Anlaufstelle zu sein scheint – weder die Stellenvermittlung noch das Kursangebot wirken für diese Gruppe passend.

Weiterbildungsmöglichkeiten seien dann interessant, wenn sie ein notwendiges zweites Standbein unterstützten (AA-30/4).

Die Kunst- und Kulturschaffenden kritisieren häufig eine ihrer Meinung nach falsche Verwendung öffentlicher Gelder – zum einen würde Arbeitslosigkeit im künstlerischen Sektor durch (Spar)Maßnahmen im öffentlichen Bereich hervorgerufen, zum anderen könnten Gelder statt für „Bürokratie“ oder AMS-Kurse besser für künstlerische Projekte verwendet werden, um so Arbeit in dieser Branche zu schaffen.

Eine weitere Schwierigkeit für arbeitslos gemeldete Kunst- und Kulturschaffende scheint schließlich in ihrer extrem wechselhaften Situation zu bestehen – Phasen der Erwerbstätigkeit in einem Projekt oder in einem nicht-künstlerischen Job wechseln mit Arbeitslosigkeit. Die Jobsuch-Strategien sind teilweise nicht mit Anwesenheitszeiten in Kursen kompatibel. Und als Künstlerin mache man teilweise auch unbezahlte Arbeit, um „dranzubleiben“, auch das spieße sich mit Kurszeiten.

## 4.9 Alleinerzieherinnen / Mütter

**Motto: „Fehlende Existenzsicherung durch Teilzeitjob“**

In einige Gruppen von „Offen gesagt 2014“ waren auch Arbeitsuchende vertreten, die aufgrund ihrer Betreuungspflichten Schwierigkeiten bei der Jobsuche hatten. Die Kernprobleme hier zusammengefasst:

- Fehlende oder als qualitativ unzureichend empfundene **Kinderbetreuungsinfrastruktur** für Schulkinder nachmittags (v.a. ab 6. Schulstufe) und in den (Sommer-)Ferien
- Ein zu **geringes Angebot an (qualifizierten) Teilzeitjobs**
- **Verdienst mit Teilzeitarbeit** niedriger als Arbeitslosengeld oder Mindestsicherung
- **Diskriminierende Behandlung** durch Unternehmen („Wollen Sie noch ein Kind?“) oder AMS-BeraterIn („Wollen Sie überhaupt arbeiten, Sie haben ein Kind.“)

Die nach wie vor fehlende Bereitschaft der ArbeitgeberInnen, attraktive Jobangebote für Menschen mit Betreuungspflichten zu machen, führt dazu, dass die Entwicklung in Bezug auf die Vereinbarkeit von Beruf und Familie seit geraumer Zeit stagniert. Unternehmen schreiben insbesondere in qualifizierten Bereichen fast ausschließlich Ganztagsjobs aus, und scheinen wenig kooperativ und flexibel, auch wenn Arbeitsuchende mit konkreten Angeboten wie gemeinsame Bewerbung von zwei Frauen für eine Vollzeitstelle („Job-Sharing“) kommen.

## 5 Qualifizierung

Qualifizierung war ein Schwerpunktthema bei „Offen gesagt 2014“. Ergebnis der Diskussionsrunden ist, dass Weiterbildung für Arbeitsuchende allgemein einen hohen Stellenwert hat. Als besonders wichtig wird Aus- und Weiterbildung von Arbeitsuchenden unter 30 Jahren erachtet, und zwar unabhängig vom aktuellen Bildungsniveau.

„Ich finde, es gibt nichts Wichtigeres als Weiterbildung und wir wollen uns alle weiterbewegen und nicht auf der Stelle stehen.“(OA-30/7)

Die Devise quer über alle Gruppen lautet: Es gibt **keine guten Jobs ohne gute Aus- und Weiterbildung**. Schulabschlüsse, berufliche Qualifizierungen und Zertifikate werden als notwendige Voraussetzung für viele Jobs und für eine angemessene Bezahlung gesehen.

Als weniger wichtig für ihre aktuelle persönliche Situation halten Arbeitsuchende ab 55 Jahren es, eine weitere Ausbildung zu absolvieren. Sie fragen eher bestimmte Zertifikate nach, die für das weitere Ausüben des Berufs notwendig sind.

### 5.1 Sinnvolle Ausbildungen

Ausbildung hat einen hohen Stellenwert, aber sie muss Sinn machen, darin sind sich die Fokusgruppen-TeilnehmerInnen einig. Das Verständnis von Sinn scheint eine Kombination aus Verwertungsmöglichkeit, Qualität und inhaltlichem Interesse zu sein.

Als sinnvoll gelten Ausbildungen, wenn:

- sie einen **theoretischen und praktischen Teil** enthalten (WJ-21, MJ-21)
- sie mit einem **Zertifikat** abschließen (GB, 55+)
- sie einen **höheren Schulabschluss** beinhalten als den bisher erreichten (alle unter 30)
- man **mit dem Abschluss mehr Geld verdient** als ohne (z.B. bei Lehre) (vor allem Männer)
- sie **interessieren** (alle)
- die Ausbildungsgruppe eine **überschaubare Größe** hat (v.a. Jugendliche)

### 5.2 Abschluss abgebrochener Ausbildungen

Unter den Arbeitsuchenden gibt es auch ein starkes Bewusstsein über die Wichtigkeit eines formalen Abschlusses, um am Arbeitsmarkt bessere Chancen zu haben.

Fürs Nachholen eines Bildungsabschlusses scheint es einen Unterschied zu machen, ob die Ausbildung aufgrund von Problemen mit Vorgesetzten, fehlender persönlicher Reife oder dem Wunsch oder der Notwendigkeit, Geld zu verdienen, abgebrochen wurde oder weil sie nur mangels Alternativen, auf Wunsch der Eltern und nicht aus eigenem Antrieb begonnen wurde; oder die betreffende Person während der Ausbildung erkannt hat, dass sie den erlernten Beruf nicht ausüben möchte. In letzteren Fällen braucht es eine weitere Ausbildung sowie in der Regel auch eine vorgeschaltete Berufsberatung.

Seitens des AMS gibt es nach Ansicht der Fokusgruppen-TeilnehmerInnen eine tendenziell hohe Bereitschaft, den Abschluss bereits begonnener Ausbildungen zu finanzieren, vor allem, wenn die Arbeitsuchenden noch jung sind. Wesentlich schwieriger sei es laut Aussagen der Arbeitsuchenden, die Zusage für die Finanzierung einer gänzlich neuen Ausbildung zu bekommen.

Ein spezielles Problem in Zusammenhang mit der Finanzierung von Berufsausbildungen ist auch das Alter: Sowohl die Arbeitsuchenden selbst wie auch die BeraterInnen des AMS scheinen Personen ab rund 25 Jahren als zu alt für den Neubeginn einer klassischen Lehrausbildung einzustufen. Der Grund dafür dürfte in der Höhe der Lehrlingsentschädigung zu suchen sein, die zu niedrig ist, um die Existenz zu sichern (und etwa eine Wohnung zu bezahlen).

Den Ausweg aus dem Dilemma der niedrigen Lehrlingsentschädigung sehen die Arbeitsuchenden darin, eine verkürzte Lehrausbildung zu absolvieren und mit einer höheren Lehrlingsentschädigung als normalerweise im ersten Jahr vorgesehen zu starten („Schnelllehre“, MJ-21\_2/4). Bestehende Möglichkeiten in einer kürzeren Zeit eine Lehrausbildung zu absolvieren (bspw. die FacharbeiterInnen-Intensivausbildung) sind bei den TeilnehmerInnen der Gruppen wenig bekannt.

### **5.3 Bürokratische Hürden im Qualifizierungsbereich**

Fast in allen Gruppen wird diskutiert, dass die Kriterien für die Finanzierung von Aus- und Weiterbildungen für Arbeitsuchende intransparent sind. Insbesondere bei der Bewilligung einer Finanzierung von Lehrabschlüssen durch das AMS gibt es sehr unterschiedliche Erfahrungen: Es ist unklar, warum der oder die eine die Ausbildung oder den Lehrabschluss finanziert bekommt, eine andere, ein anderer jedoch nicht. Außerdem haben die Arbeitsuchenden den Eindruck, dass es bestimmte Aus- und Weiterbildungen gibt, die grundsätzlich vom AMS nicht finanziert würden.

„Und was ich beim AMS nicht verstehe, warum haben die so eine Blacklist, welche Ausbildung man nicht machen darf?“ (OA-30/2)

Aber auch diese Informationen sind in der Wahrnehmung der DiskutantInnen von BeraterIn zu BeraterIn und von Geschäftsstelle zu Geschäftsstelle unterschiedlich. Überhaupt komme es darauf an, bei wem und zu welchem Zeitpunkt man um Finanzierung der Aus- oder Weiterbildung ansuchen.

Eine Folge dieser empfundenen Intransparenz ist, dass Arbeitsuchende in allen Gruppen berichten, selbst ihre Aus- oder Weiterbildung finanziert zu haben.

### **5.4 Berufs- und Qualifizierungswünsche versus Realität**

Die Arbeitsuchenden finden Weiterbildung nicht nur wichtig, sondern haben diesbezüglich teilweise sehr konkrete Vorstellungen und Wünsche. Die Realisierung dieser Pläne scheint jedoch in vielen Fällen nicht einfach zu sein.

In den Fokusgruppen schilderten etliche Arbeitsuchende, dass es länger gedauert oder nicht geklappt hat, eine von ihnen gewünschte Qualifizierung vom AMS finanziert zu bekommen. Die Gründe dafür sind mehrschichtig und reichen von Budgetproblemen über Kommunikationsprobleme bis hin zur Einschätzung der AMS-BeraterInnen, dass der gewünschte Beruf am Arbeitsmarkt zu wenig

nachgefragt sein würde.

## 5.5 Überbetriebliche Ausbildung

Einige DiskussionsteilnehmerInnen verfügen über Erfahrungen mit überbetrieblichen Ausbildungen und vorgeschalteten Clearing-Maßnahmen. Ein Teil hat die Ausbildung abgebrochen, der andere Teil dort einen Lehrabschluss gemacht.

Insbesondere jene Jungen, die ihre überbetriebliche Ausbildung nicht beendet haben, üben Kritik an den derzeitigen Angeboten (Ausbildungen inkl. vorgeschalteter Maßnahmen):

- **ingeschränktes Angebot** an Ausbildungen
- **Mangelnde Qualität** der Betreuung (zu wenig erklärt bekommen, durchgehetzt werden)
- **zu viele TeilnehmerInnen**, zu wenige TrainerInnen (nicht im Kursraum)

„Diesen Beruf will ich eben nicht mehr machen weil ich war bei [Kursträger] in einer Werkstatt mit 90 Leuten, nein danke, das will ich nicht.“ (OA-30/2)

Einzelne TeilnehmerInnen berichten auch über gute Erfahrungen mit BeraterIn oder Ausbildung (Medienfachmann, Eco-c, MJ-21\_2/2)

## 5.6 Fehlende Berufsorientierung

Obwohl es viele Wünsche, Ideen und Hoffnungen gibt, haben insbesondere Arbeitsuchende unter 30 große Probleme, sich beruflich zu orientieren. Die weiblichen Jugendlichen halten sich stark an die Ratschläge der Eltern, was jedoch oftmals dazu führt, dass sie Ausbildungen beginnen oder fertig machen, die sie gar nicht machen wollten. Bei den männlichen Jugendlichen scheinen am ehesten männliche Bezugspersonen oder ältere Geschwister als Berater zur Verfügung zu stehen.

Eine ausreichende Orientierung seitens der Bildungsinstitutionen fehlt weitgehend. Die Jugendlichen und jungen Erwachsenen meinen, am AMS keine Berufsberatung zu bekommen und auch in den dafür geschaffenen Gruppen-Maßnahmen mit einzelnen Ausnahmen nur unzureichend Hilfestellung zu erfahren.

„Dann war es so, dass die [die KurstrainerInnen] dich so in eine Richtung gedrängt haben, entweder Lehre oder das oder das, und wenn ich es halt nicht machen will, will ich es halt nicht machen.“  
(MJ-21\_1/12)

Effektiver in Hinblick auf das Herausarbeiten der beruflichen Interessen und Wünsche scheint die Einzelberatung zu sein.

Die größten Schwierigkeiten der Jugendlichen und jungen Erwachsenen sind daher das Fehlen von realitätsnaher und gleichzeitig wirksamer Beratung und die daraus resultierende Diskrepanz zwischen Wunsch und Realität.

## 6 Arbeitsmarkt und Vorstellungen der Arbeitsuchenden

Im folgenden Kapitel werden die Diskussionsbeiträge der FokusgruppenteilnehmerInnen zu deren Wahrnehmung des Arbeitsmarkts, zu arbeitsmarktpolitischen Rahmenbedingungen und zu Institutionen der Arbeitsmarktpolitik wie AK und WAFF dargestellt.

Der inhaltliche rote Faden dies Kapitels lautet: Es gibt eine große Diskrepanz zwischen den Wünschen, Kompetenzen und Möglichkeiten der Arbeitsuchenden und den Angeboten und Rahmenbedingungen des Arbeitsmarktes.

### 6.1 Das Auseinanderklaffen von Wünschen der Arbeitsuchenden und der Realität am Arbeitsmarkt

Die Situation am Arbeitsmarkt in Wien ist angespannt, das wissen auch die Arbeitsuchenden. Insbesondere für Gruppen mit Einschränkungen wie gesundheitlichen Problemen, Alter, Betreuungspflichten oder fehlender Ausbildung und Berufserfahrung ist es derzeit nicht leicht, rasch (wieder) einen Job zu finden. Viele berichten von diskriminierenden Erfahrungen am Arbeitsmarkt.

Eine Ausprägung dieser prekären Situation am Arbeitsmarkt ist die **Diskrepanz zwischen den Stellenangeboten am Arbeitsmarkt** und den **Vorstellungen der Arbeitsuchenden**. In der Palette der Berufswünsche gibt es leider auch solche, wo es wenig Nachfrage oder eine nur geringe, teilweise nicht existenzsichernde finanzielle Entlohnung oder wenig Jobsicherheit gibt (z.B. im künstlerischen Bereich, in „aussterbenden“ Berufen, bei Tätigkeiten, die nur selbstständig ausgeübt werden können).

Dennoch zeigen die Diskussionsrunden, dass es für die Arbeitsuchenden wichtig und motivierend ist, wenn sie sich mit ihren eigenen Träumen und Wünschen ernst genommen fühlen. Denn das Verfolgen echter Interessen kann auch viel Kraft und Energie mobilisieren, die die Arbeitsuchenden angesichts der aktuellen Rahmenbedingungen am Arbeitsmarkt brauchen, wenn sie einen Job finden wollen.

### 6.2 Kritik an der Verwendung arbeitsmarktpolitischer Gelder

In Bezug auf die arbeitsmarktpolitischen Leistungen und Angebote lautet der Grundtenor in allen Gruppen (wie schon in „Offen gesagt 2013“): Für **„Kurse“** (Aktivierungsmaßnahmen, Bewerbungstrainings) werde **zu viel Geld** ausgegeben, **für Qualifizierung** gebe es hingegen zu **wenig finanzielle Unterstützung**.

Diese Erfahrungen, die in allen Fokusgruppen berichtet werden, führen zur Vermutung, dass Kurszuweisungen auch dazu dienen, die Arbeitslosenzahlen niedrig zu halten.

„Ich glaube auch, dass die normale Versicherungsleistung [...] der geringere Teil ist als der, der in diese Kurse investiert wird, nur um die Leute aus der Statistik herauszubringen.“ (LGF/12)

Speziell in den Fokusgruppen „55 plus“, „Lange Geschäftsfalldauer“ und „Gesundheitlich Beeinträchtigte“ wird auch Kritik an der **„Finanzierung der Branche Erwachsenenbildung“** geübt. Diese werde mit den Versicherungsgeldern der Arbeitsuchenden finanziert, zusätzlich seien die

Angebote und Leistungen stark verbesserungswürdig. Es gibt aber auch Fokusgruppen-TeilnehmerInnen, die Verständnis für TrainerInnen zeigen. Sie argumentieren damit, dass die Arbeitsbedingungen und die Bezahlung der TrainerInnen schlecht seien und dass es notwendig und wichtig sei, diese Branche zu erhalten. Denn die Branche würde viele Menschen beschäftigen.

### 6.3 Rolle und Gestaltungsmöglichkeiten der Politik

Speziell in den Gruppen „55 plus“ und „Lange Geschäftsfalldauer“ beschäftigten sich die TeilnehmerInnen auch damit, welche politischen Gestaltungsmöglichkeiten es im Arbeitsmarktbereich gibt.

Die Gruppe der **Arbeitsuchenden mit längerer Geschäftsfalldauer** diskutiert ausführlich das Versicherungssystem. Die wichtigsten Aussagen dazu lauten:

- Es sollte nicht Aufgabe des AMS sein, Jobs zu vermitteln (die gesetzliche Grundlage sollte geändert werden)
- Grundsicherung wäre ein wünschenswertes Modell
- Wunsch nach Umstellung und Vereinfachung der Mindestsicherung: Es sollte möglich sein, geringfügig oder auf Honorarbasis arbeiten zu dürfen, ohne Bezüge zu verlieren

Eine Reihe von Verbesserungsvorschlägen gibt es auch in der **Gruppe „55 plus“**:

- **Das Arbeitsmarktförderungs- und Pensionssystem** sollte umgestellt werden: Wer weiter arbeiten möchte, sollte die Qualifizierung (Umschulung) bekommen, die er/sie möchte, der Rest sollte auch in Pension gehen können. Und über das Pensionsantrittsalter hinaus zu arbeiten sollte auch möglich sein.
- **Veränderung der Gewerbeordnung:** Menschen mit viel Berufserfahrung – also die Zielgruppe der Älteren – müsste man durch weniger bürokratische Hürden den Umstieg in die Selbständigkeit erleichtern.
- **Veränderung des Bundesvergabe- und -beschaffungsgesetzes** im Hinblick auf Best- und Billigstbieterprinzip: Die öffentliche Hand sollte bei der Auftragsvergabe nicht mehr an das Billigstbieterprinzip gebunden sein. Durch dieses würden nämlich systematisch Unternehmen bevorzugt, bei denen der Preis das oberste Entscheidungskriterium ist, was wiederum Unternehmen fördert, die bei den Löhnen nach der günstigsten Lösung suchen. Faire Löhne und die Beschäftigung von Älteren Arbeitsuchenden wären dagegen Kriterien, die arbeitsmarktpolitische Anliegen unterstützen würden.
- **Verkürzung der Arbeitszeit auf eine 32-Stunden-Woche**
- Veränderungen im Bereich des **Arbeitnehmerschutzes**, wobei dies nicht näher ausgeführt wurde, aus dem Kontext der Diskussion aber vermutet werden kann, dass es den TeilnehmerInnen um eine Flexibilisierung und Lockerung von Arbeitnehmerschutzbestimmungen ging.

## 6.4 Institutionen

In den Fokusgruppen wurde auch die Meinung der Arbeitsuchenden zu zwei anderen wichtigen arbeitsmarktpolitischen Institutionen in Wien eingeholt – zum WAFF und zur Arbeiterkammer (AK). Die Aussagen der TeilnehmerInnen sind im Folgenden zusammengefasst.

### WAFF

Der WAFF ist vor allem bei Arbeitsuchenden unter 30 bekannt und gilt als **Einrichtung, die Weiterbildung (teil-)finanziert**.

Darüber hinaus gibt es folgende weitere Wahrnehmungen und Einschätzungen zum WAFF:

- WAFF, BBRZ und bfi gehören zusammen (LGF/12)
- Beim WAFF bekommt man Beratung zu (Ausbildungs-)Förderung (MJ-21, LGF)
- Der WAFF finanziert auch Ausbildungen (WJ-21, MJ-21, OA-30, AA-30, LGF)
- Einzelne TeilnehmerInnen kritisieren, dass nur ein Teil finanziert wird (AA-30)

### AK

Die AK hat bei den Arbeitsuchenden über alle Altersgruppen hinweg ein sehr gutes Image und ist auch bei jenen bekannt, die noch nie Beratung der AK in Anspruch genommen haben. Fast jeder oder jede kennt jemanden aus der Familie oder dem Freundeskreis, dem oder der schon einmal von der AK geholfen wurde.

Grundsätzlich ist die AK bekannt als Einrichtung, an die man sich bei Kündigung oder rechtlichen Problemen mit dem Arbeitgeber wenden kann. Sie gilt als Beratungseinrichtung für ArbeitnehmerInnen. Weniger bekannt ist, dass sich auch Arbeitslose an die AK wenden können.

Folgende Wortmeldungen gab es darüber hinaus zur Arbeiterkammer:

- Erfahrungsberichte; z.B. dass nach Brief von der AK Lohn überwiesen wurde (LGF/7)
- Von einem Teilnehmer (LGF/4) wurde die Telefonberatung in Anspruch genommen (hat kein Geld bekommen aufgrund von Krankenstand während des Kurses.)
- Beratung in Zusammenhang mit Lehrabschluss wurde in Anspruch genommen (MJ-21, WJ-21)
- Die AK sollte mehr Druck auf die Politik machen, um die Situation für ältere Arbeitsuchende zu verbessern (55+)

## 7 Hypothesen und Empfehlungen der Beraterinnen

Die Hypothesen und Empfehlungen beinhalten die **aus Sicht der Beraterinnen** wichtigen **Handlungsfelder** und sind als **Vorschläge** für die weiterführende Reflexion und Diskussion (u.a. in der ExpertInnengruppe) zu verstehen. Sie wurden danach strukturiert, in welchem organisationalen oder politischen Umfeld eine Bearbeitung oder Umsetzung des Themas gesehen wird.

### 7.1 Ansätze auf Ebene des AMS Wien

- **(Neue) Unterstützungsmaßnahmen bei der Arbeitsuche**

Beim Thema **Zugang zu elektronischer Jobsuche/Bewerbung** fällt auf, dass viele Betroffenen keinen eigenen PC-Zugang, Laptop oder kein Smartphone haben. Das Zurverfügungstellen von PCs mit Internet-Zugang in den Geschäftsstellen, in den Kursen und Beratungseinrichtungen scheint deshalb sehr sinnvoll. Die Hinweise der TeilnehmerInnen deuten darauf hin, dass die Anzahl der PCs in den Geschäftsstellen derzeit nicht ausreichen. Teilweise fehlen den Arbeitsuchenden auch Basiskenntnisse für den Umgang mit E-AMS, Internet, PC etc. Vor allem bei der Nutzung des E-AMS führen Informationsmängel dazu, dass Arbeitsuchende Fristen übersehen und dadurch Bezugssperren ausgelöst werden.

An diesen Problemlagen ansetzend könnten eine Aufstockung der Internet-Zugänge in den Geschäftsstellen sowie niederschwellige Einschulungen/Infoveranstaltungen für E-AMS, PC- und Internet-Kenntnisse für den Arbeitsuche- und Bewerbungsprozess sinnvolle Maßnahmen sein. Denkbar ist auch, dass die Stadt Wien EDV-Infrastruktur für Jobsuche und Bewerbungen zur Verfügung stellt, beispielsweise in Bibliotheken oder Volkshochschulen.

Außerdem sind **Netzwerke** bei der Arbeitsuche sehr wichtig und hilfreich. Professionelle Unterstützung beim Aufbau von Netzwerken könnte eine sinnvolle Maßnahme für Arbeitsuchende sein.

- **Maßnahmen zur Erhöhung der Qualität der Beratungsgespräche**

Der wesentliche Dreh- und Angelpunkt der Zufriedenheit mit der Betreuung am AMS ist **das konkrete Beratungsgespräch und die Kommunikation mit den BeraterInnen** vor Ort. Die Verbesserung der Beratungsqualität bzw. der Zufriedenheit mit der selbigen müsste unseres Erachtens vor allem an diesem Punkt ansetzen.

Ein Ergebnis aus den Fokusgruppen ist die **Wahrnehmung sehr unterschiedlicher Beratungsqualität und oftmalige Unklarheit über die zu erwartenden Beratungsleistungen**. Die BeraterInnen des AMS werden sowohl bezüglich ihres Interaktionsverhaltens als auch im Hinblick auf die erbrachten Leistungen sehr unterschiedlich erlebt. Es ist vielfach nicht klar, welche Leistungen genau der/die Arbeitsuchende in der Beratung erwarten kann. Diese scheinen auch von den individuellen Vorgangsweisen und Schwerpunktsetzungen des jeweiligen Beraters/der BeraterIn abzuhängen. **Mehr Klarheit über die möglichen Leistungen** erhalten und **weniger Abhängigkeit von der persönlichen Schwerpunktsetzung des Beraters/der Beraterin** könnte die Beratungsqualität für die Arbeitsuchenden erhöhen.

Verbessert werden könnte einzelnen Schilderungen zufolge auch die **Situation in manchen Empfangsbereichen / Infozonen der Regionalen Geschäftsstellen**, sowohl was die Infrastruktur betrifft als auch im Hinblick auf Stimmung und Freundlichkeit.

Jugendliche, so scheint es, werden am Arbeitsmarkt schlechter behandelt als der Rest der Arbeitsuchenden, Diskriminierungswahrnehmungen kommen bei den Jüngeren häufiger vor. Von Seiten des AMS wäre es wichtig, dass in **Konfliktfällen die Situation neutral geprüft** und die Wahrnehmung der Jugendlichen genauso ernst genommen wird wie die Verhaltensweisen der Unternehmen.

- **Aus- und Weiterbildung**

Arbeitsuchenden haben **unterschiedliche Qualifizierungsnotwendigkeiten**: Für jüngere Arbeitsuchende ist der Besuch von beruflichen Weiterbildungen ebenso wie das Nachholen von Ausbildungsabschlüssen (Lehrabschluss, Matura, Studium beenden) sehr wichtig. Für die Älteren sind eher Zusatzqualifizierungen oder Lizenzen/Zertifikate oder Umschulungen von Bedeutung.

Ab einem gewissen Alter sind **Lehrausbildungen** für Arbeitsuchende aus finanziellen Gründen nicht mehr attraktiv. Bei Männern tritt dieses Problem früher auf als bei Frauen, da diese schon als Jugendliche eine eigene Wohnung haben wollen. Der Ausbau flexibler und modular aufgebauter Lehrausbildungen ist ein wichtiger Schritt, um auch Arbeitsuchenden zwischen 18 und 30 noch den Abschluss einer Ausbildung zu ermöglichen.

Im Bereich der **überbetrieblichen Ausbildung** scheint es diverse Schnittstellen- und Kommunikationsprobleme (innerhalb des AMS oder zwischen AMS und Kursanbietern) zu geben. Aber auch in der Kommunikation zwischen AMS und Jugendlichen sowie zwischen den TrainerInnen und den Jugendlichen gibt es Optimierungsbedarf im Bereich der passenden Ausbildungswahl sowie bei der Qualität in den Ausbildungen selbst. Kritisch zu betrachten wäre auch, dass die Auswahlmöglichkeit durch die Zuweisung über die Anbieter vorgeschalteter Orientierungsmaßnahmen in der Regel auf jene überbetrieblichen Lehrstätten beschränkt oder fokussiert ist, die von den Kursinstituten selbst auch angeboten werden.

Die Arbeitsuchenden haben vielfach konkrete **Berufs- und Qualifizierungsvorstellungen**, die teilweise mit der Arbeitsmarkt-Realität in Diskrepanz stehen. Effektiv scheint eine Beratung zu sein, wenn es gelingt, zwischen den Polen Traum und Wirklichkeit zu vermitteln und gemeinsam eine passende Aus- oder Weiterbildung zu finden. Eine notwendige Voraussetzung dafür ist eine Optimierung der Kommunikation aller relevanten Schnittstellen (AMS, WAFF, Ausbildungsinstitute, Beratungseinrichtungen).

Vielfach scheinen nur noch die Maßnahmenträger, nicht aber das AMS über **Budget für Qualifizierungen** der Arbeitsuchenden zu verfügen. Bevor der/die Arbeitsuchende dann eine gewünschte Weiterbildung bewilligt bekommt, muss er/sie zuerst einen Kurs des Maßnahmenträgers (Berufsorientierung, Bewerbungstraining,...) absolvieren. Daraus entsteht das Muster einer „Qualifizierungsodyssee“ mit Umwegen und Zeitverlusten. Es stellt sich die Frage, wer sinnvollerweise im Beratungsprozess für die Bewilligung von Qualifizierungen zuständig sein soll – sowohl, was die inhaltliche als auch die finanzielle Entscheidung betrifft – und wie hier ein effizienter und ressourcenschonender Prozess aussehen könnte.

## 7.2 Ansätze auf Ebene des AMS Österreich bzw. auf legislativer Ebene

Der Anspruch an Selbständigkeit und Eigeninitiative der Arbeitsuchenden kombiniert mit als Zwang erlebten Maßnahmen („unpassende“ Stellen und Kurse) unter der allgegenwärtigen Drohung einer „Sperrung“ wird von den Arbeitsuchenden als massiver Widerspruch erlebt.

Die Schilderungen der TeilnehmerInnen bezüglich **Sperrung und Kürzung des Arbeitslosengeldes** wirken so, als ob dies eine – manchmal explizit angedrohte, oft nur befürchtete – multifunktionale Disziplinarmaßnahme wäre. Unter diesem Druck verhalten sich die Arbeitsuchenden größtenteils regelkonform. Das bedeutet aber auch, dass sie Kurse besuchen, die sie vielfach nicht interessieren, sich für Stellen bewerben, die sie häufig als unpassend erachten, Scheinaktivitäten setzen und Ausweichstrategien erfinden oder sich gegen empfundenes Unrecht nicht zur Wehr setzen. Es kann vermutet werden, dass diese Situation – vor allem auf Dauer – eine hohe Belastung darstellt und sich negativ auf die Arbeitsuchenden auswirkt.

Quelle dieser widersprüchlichen Situation könnte unter anderem das **umfangreiche Aufgabenportfolio des AMS** – Verwaltung der Versicherungsleistungen und Kontrolle des Leistungsbezugs, Stellenvermittlung, Beratungseinrichtung für Arbeitsuchende und Unternehmen – sein, das von vornherein Zielkonflikte beinhaltet, die sich letztlich in den Leistungen am Kunden/ an der Kundin auswirken. Anzudenken wäre beispielsweise, ob eine Entkopplung der Verwaltung der Versicherungsleistungen und -ansprüche von der Unterstützung und Hilfestellung (Beratung, Coaching) für Arbeitsuchende eine Entlastung aller Beteiligten bringen könnte.

## 7.3 Ansätze auf Ebene der Stadt Wien

Zum einen ist hier wichtig, was unter dem Punkt 7.1. zum Thema „Aus- und Weiterbildung“ gesagt wurde, insbesondere, wenn es um arbeitsmarktpolitische Förderungen oder Schnittstellen geht.

Ein weiteres wichtiges kommunales Thema ist die Gestaltung der Mindestsicherung.

**MindestsicherungsbezieherInnen** – und damit oft Arbeitsuchende mit langer Geschäftsdauer – bleiben, so eine Hypothese aus den Ergebnissen der Diskussionsrunden, in ihrer Situation „gefangen“, weil kleine Schritte – geringfügige Beschäftigung, Tätigkeit auf Honorarnotenbasis, 4-Stunden-Jobs – sich nicht lohnen und deshalb auch kaum angenommen werden. Damit verlieren sie aber auch die Chancen, am Arbeitsmarkt ein Stück integriert zu bleiben oder über kleinere Jobs zu größeren zu kommen. Problematisch sind auch Regelungen wie der Abzug des AMS-Schulungsgeldes, das den durch die Schulungsteilnahme entstehenden Mehraufwand abdecken soll. Eine **Neugestaltung der Mindestsicherung** mit weniger deaktivierendem Effekt und eventuell der Möglichkeit eines stufenweisen Wiedereinstiegs in den Arbeitsmarkt könnte hier angedacht werden.

## 7.4 Ansätze auf Ebene der Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik

Im Zusammenhang mit der Mindestsicherung wurde auch ein **echtes Grundsicherungsmodell** von den Arbeitsuchenden angesprochen. Weitere politische Gestaltungsspielräume wären:

**Gewerbeordnung, Bundesvergabe- und Beschaffungsgesetz/Best- statt Billigstbieterprinzip**, allgemein die Beseitigung bürokratischer Hürden.

Dahinter liegt auch die Frage, wie **die Schaffung von Arbeitsplätzen durch UnternehmerInnen** gefördert werden können und was an bestehenden Rahmenbedingungen und Regelungen dies derzeit hemmt.

Auch **Beschäftigung statt Aktivierungskursen** wäre eine Grundsatzentscheidung, die nur auf arbeitsmarktpolitischer Ebene getroffen werden kann: Sinnvolle Beschäftigungen für Menschen mit geringen Aussichten auf einen Arbeitsplatz könnten eine Alternative zu den kritisierten Kursmaßnahmen sein. Sowohl von den TeilnehmerInnen der Gruppe „Lange Geschäftsfalldauer“ als auch der Gruppe „55 plus“ kamen dahingehende Anregungen. Wichtig sind dabei die Freiwilligkeit und die Anrechnung z.B. für die Arbeitslosenversicherung.

Die geplante **Ausbildungspflicht** für Jugendliche bis 18 würde ein Auffangnetz gerade für jene bieten, die wenig Unterstützung von den Eltern bekommen oder annehmen wollen. Dazu müssten die derzeitigen schulischen Angebote adaptiert und neue Angebote geschaffen werden. Schulen mit gekoppelter Berufsausbildung und vielen Praxiseinheiten sind das am meisten nachgefragte Angebot von Seiten der Jugendlichen. Damit scheinen die Jugendlichen am besten erreicht zu werden. Eine weitere wichtige Maßnahme wäre schließlich die Verbesserung der didaktischen Fähigkeiten von AusbilderInnen und die Sicherung der Qualität von praxisnaher Ausbildung.