

Danzer, Lisa; Riesenfelder, Andreas

Research Report

Evaluierung der burgenländischen Beratungs- und Betreuungseinrichtungen: Zentrale Ergebnisse einer Studie im Auftrag des AMS Burgenland

AMS info, No. 550

Provided in Cooperation with:

Public Employment Service Austria (AMS), Vienna

Suggested Citation: Danzer, Lisa; Riesenfelder, Andreas (2022) : Evaluierung der burgenländischen Beratungs- und Betreuungseinrichtungen: Zentrale Ergebnisse einer Studie im Auftrag des AMS Burgenland, AMS info, No. 550, Arbeitsmarktservice Österreich (AMS), Wien

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/269908>

Standard-Nutzungsbedingungen:

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

Terms of use:

Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.

You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.

If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.

Evaluierung der burgenländischen Beratungs- und Betreuungseinrichtungen

Zentrale Ergebnisse einer Studie
im Auftrag des AMS Burgenland

1 Einleitung

Beratungs- und Betreuungseinrichtungen (BBEs) sind als ergänzendes Angebot des AMS zu betrachten, um Personen mit besonderem Unterstützungsbedarf bei der Beseitigung von Vermittlungshindernissen zu helfen wie beispielsweise bei Suchterkrankungen, Vereinbarkeitsproblematiken oder gesundheitlichen Problemen. Dabei gibt es der Bundesrichtlinie »Arbeitsmarktbezogene Beratungs- und Betreuungseinrichtungen (BBE)« zufolge verschiedene Arten solcher BBEs, die unterschiedliche arbeitsmarktpolitische Zielsetzungen verfolgen:¹

- Erhöhung der Vermittlungsfähigkeit der beratenen/betreuten Personen (BBEV);
- Durchführung spezifischer Vermittlungstätigkeiten mittels spezieller Methoden (BBES);
- Unterstützung der beruflichen Integration und Sicherung von Beschäftigungsverhältnissen (BBEA);
- Unterstützung bei Zugang zu beruflicher Aus- und Weiterbildung (BBEB);²
- BIZ-Unterstützungsleistungen für SchülerInnen (BBEU);
- Wahren der Chancen auf Integration in den Arbeitsmarkt (BBEN).

Ziel dieser Studie im Auftrag der Landesgeschäftsstelle des AMS Burgenland, die mit Frühjahr 2022 von L&R Sozialforschung³ abgeschlossen wurde, war es, die Zusammenarbeit und Schnittpunkte der AMS-BeraterInnen mit BeraterInnen aus BBE-Angeboten zu erforschen und mögliche Verbesserungspotenziale auszuloten, um das AMS Burgenland bei der Weiterentwicklung einer zielgerichteten und effizienten Zusammenarbeit mit BBEs zu unterstützen.⁴ Dazu wurden zwei methodische Herangehensweisen gewählt, nämlich eine Sekundärdatenanalyse sowie qualitative Befragungen von AMS- und BBE-BeraterInnen sowie RGS⁵-LeiterInnen.

1 Vgl. AMS-Bundesrichtlinie (2017): Arbeitsmarktbezogene Beratungs- und Betreuungseinrichtungen (BBE).

2 Wir gehen davon aus, dass aktuell im Burgenland keine BBEB zur Anwendung kommen.

3 www.lrsocialresearch.at.

4 Die Studie kann als AMS report 163 in der E-Library des AMS-Forschungsnetzwerkes unter www.ams-forschungsnetzwerk.at/deutsch/publikationen/BibShow.asp?id=13657 downgeloadet werden.

5 RGS = Regionale Geschäftsstelle des AMS.

Zur Vorbereitung der qualitativen Arbeitsschritte wurde eine Analyse des Fördersegmentes der BBE-Angebote und der mittels BBE-Angeboten unterstützten AMS-KundInnen durchgeführt. Dabei ging es in erster Linie darum, ein Gefühl für das Klientel der einzelnen BBEs zu bekommen, so z.B. im Hinblick auf die Geschlechter- und Altersverteilung, das Ausbildungsniveau der KundInnen, auf deren Gesundheitszustand und auf deren Arbeitsmarkterfolg. Um einen adäquaten Einblick in die Beratungssituation der AMS-MitarbeiterInnen und deren Zusammenarbeit mit BBE-BeraterInnen zu erhalten, kamen qualitative, fernmündliche Befragungen zum Einsatz. Insgesamt wurden 32 Interviews durchgeführt und selektiv transkribiert.

2 Zusammensetzung der TeilnehmerInnen

Unter den BBEN-KundInnen finden sich verstärkt schwerer zu vermittelnde Zielgruppen wie Ältere, Geringqualifizierte, Langzeitbeschäftigungslose und / oder Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen. Dies zeigt sich auch unter Bezugnahme auf die Arbeitsmarkterfolge, die bei Kundinnen in der Frauenberatung deutlich besser ausfallen als unter BBEN-KundInnen.

In den Frauenberatungen gestaltet sich das Klientel dagegen diverser: So liegt der Altersdurchschnitt im mittleren Erwerbsalter, und es finden sich auch vergleichsweise häufiger Kundinnen aus dem höchsten Ausbildungssegment.

3 Kommunikation und Zusammenarbeit

Die Kommunikation und die Zusammenarbeit zwischen den AMS-BeraterInnen und den BBE-BeraterInnen differieren stark je nach Region, BBE-Art sowie Sympathie und Dauer der Zusammenarbeit zwischen den involvierten Akteuren.

Bezüglich der Ausgestaltung der Kommunikation scheint es einerseits BBE-Arten zu geben, die mehr Kommunikation- und Abstimmungsbedarf bedürfen; andererseits haben sich auch je nach Region bzw. zuständiger Person verschiedene Kommunikationsstrukturen etabliert, die von einem sehr intensiven bis hin zu einem minimalen Austausch zwischen AMS- und BBE-BeraterInnen reichen. Gerade bei neu eingeführten BBEs oder bei Personalwechselfprozessen kann allerdings vor allem zu Beginn ein

verstärkter Austausch nötig sein. Hinsichtlich der BBE-Art gibt es vor allem mit Frauenberatungsstellen oftmals einen engeren Kontakt und verstärkten Austausch über Kundinnen, während in länger andauernden BBEs weniger kommuniziert wird und die Berichte oftmals ausreichend scheinen.

Während man sich auf Seiten des AMS überwiegend zufrieden zeigt mit der Intensität und Ausgestaltung der Kommunikation, trifft dies nicht auf alle BBE-BeraterInnen zu. Manche wünschen sich mehr Feedback und bemängelten die teils schlechte Erreichbarkeit der AMS-BeraterInnen.

Durchgehend wurde aufgrund der Covid-Pandemie die Kommunikation – zumindest kurzfristig – etwas weniger und ist nun dabei, sich wieder auf Vor-Krisenniveau zu stabilisieren. Covid-bedingte Änderungen in der Ausgestaltung der Kommunikation wollen aber zumeist nicht langfristig beibehalten werden: Man wünscht sich verstärkt eine Rückkehr zu einem persönlichen Austausch. Online-Angeboten wird sowohl bezüglich der Kommunikation zwischen dem AMS und den BBEs als auch bezüglich des Kontaktes mit KundInnen eine vernachlässigbare Rolle zugeschrieben – vor allem seitens des AMS.

Handlungsoptionen

- Regelmäßige Feedbacks zu den Berichten seitens des AMS.
- Rückrufversprechen sollten (zeitnah) eingehalten werden.
- Mut zur Nutzung von Online-Formaten im AMS.

4 Vereinbarungen hinsichtlich der Zusammenarbeit

Das Befolgen der Vereinbarungen hinsichtlich der Zusammenarbeit und insbesondere der Berichtspflichten gestaltet sich – ähnlich der Ausgestaltung der Kommunikation – sehr unterschiedlich. In »eingespielten Teams«, die schon länger zusammenarbeiten, ist es einfacher und funktioniert meist problemlos. Sollten doch Unstimmigkeiten herrschen, werden diese zumeist RGS-intern direkt mit den BBE-BeraterInnen geklärt.

In einigen Fällen gab es allerdings Probleme insbesondere mit BBENs, die in erster Linie den Inhalt der Berichte und weniger die Einhaltung fristgerechter Abgaben betreffen: So scheint es seitens der BBEs teils Unklarheiten zu geben, welche Informationen enthalten sein sollen. Ein weiteres Problem bezüglich der Berichtsinhalte liegt in der Differenz zwischen Interessen der AMS-BeraterInnen und Zielen der BBEs. Die große Bandbreite an regionalen Vorgaben, Wünschen und Erwartungshaltungen koppelt ein funktionierendes Berichtswesen an intensive Abstimmungs- und Optimierungsprozesse.

Handlungsoptionen

- Aufgrund sehr unterschiedlicher Erwartungshaltungen seitens der Regionalen Geschäftsstellen sollte der Inhalt der Berichte anstatt über eine einheitliche landesweite Vorgabe RGS-intern geklärt werden. Anbieten würde sich hierzu auch ein Workshopkontext, in dem die regional beteiligten Akteure auf Basis der Wünsche, Erwartungen und Ziele der RGS-Fachkräfte ein inhaltliches Konzept für die Berichte ausarbeiten.

- Man könnte auch andenken mit Best-Practice-Beispielen zu arbeiten, die in anonymisierter Form den Trägern als Vorlage zur Verfügung gestellt werden.

5 Datenschutz

Angesprochen wurden auch datenschutzrechtliche Bedenken bei der Übermittlung von persönlichen Problemlagen der KundInnen seitens der BBEs an das AMS, für die es teils noch keine zufriedenstellende Lösung gibt. In erster Linie betrifft dies Frauenberatungsstellen, wo sich der »Spagat« zwischen der Vertraulichkeit bezüglich der KundInnen und der Weitergabe vermittlungrelevanter Inhalte an das AMS oft erschwert darstellt. Mögliche Strategien damit umzugehen, wären:

- Die BBE-BeraterInnen geben keine konkreten Problemlagen weiter, sondern nur deren vermittlungsrelevante Folgen.
- Die BBE-BeraterInnen übermitteln nicht die konkrete Ausgestaltung der Probleme, sondern nur Hinweise darauf und dass bei dieser Person verstärkt Einfühlungsvermögen und Rücksichtnahme zu empfehlen wären, um die Chancen zu erhöhen, dass das Problem vielleicht doch durch die Kundin / den Kunden im Rahmen der AMS-Beratung angesprochen wird.
- Die BBE-BeraterInnen versuchen bei vermittlungsrelevanten Informationen die KundInnen verstärkt zur Weitergabe an das AMS zu motivieren, indem ihnen die persönlichen Vorteile aufgezeigt werden. So beispielsweise, dass das AMS dadurch verstärkt Rücksicht auf individuelle Wünsche und Bedürfnisse nehmen kann.
- Die BBE-BeraterInnen ergreifen die Initiative, wenn es vermittlungsrelevante Informationen gibt, die im Einverständnis der KundInnen weitergegeben werden dürfen und kommunizieren diese direkt an die / den AMS-BeraterIn.

Handlungsoptionen

- Eine regionalübergreifende Aufklärung seitens der Landesgeschäftsstelle des AMS, was bezüglich Datenschutz erlaubt ist und was nicht, welche Daten von den BBE-Einrichtungen eingefordert werden können und ob bzw. in welchen Fällen Aufschübe möglich sind, ohne die konkreten dahinterliegenden Problemlagen zu kennen, könnte hilfreich sein. Hierzu wird es mitunter nötig sein, eine juristische Expertise zur Abklärung der Grenzen des Datenschutzes einzuholen: Was muss bzw. darf in welcher Form weitergegeben werden?
- Regional praktizierte Strategien zum Umgang mit Datenschutzproblematiken RGS-übergreifend diskutieren und vorstellen.

6 Abgrenzung der Aufgabengebiete

Generell gibt es bezüglich der Aufgabengebieten der AMS- und BBE-BeraterInnen regelmäßig Überschneidungen, die allerdings überwiegend als positiv wahrgenommen werden; in vielen Bereichen scheint also ein mehrfaches Ansprechen hilfreich.

Es werden aber durchaus auch deutliche Abgrenzungen gesehen: So ist das AMS in erster Linie für die Vermittlung zuständig, während die BBEs intensive (Lebens-)Beratungen durchführen, die das AMS gar nicht leisten könnte (Ressourcen und Inhalt).

Die konkreten Aufgabengebiete der BBE-BeraterInnen sind allerdings in Abhängigkeit der BBE-Art und von deren konkreten Zielsetzungen zu sehen. In Bezug auf die Qualifizierung der KundInnen ergeben sich teils starke Diskrepanzen zwischen den Zielen des AMS und den Aufgabengebieten der BBEs. Hier würde man sich seitens des AMS teils wünschen, dass wieder mehr Beratungsleistungen in ihre Hand wandern. Diesem Wunsch stehen allerdings mangelnde Personalressourcen entgegen.

Der Nutzen der BBEs wird sehr different gesehen: Während Frauenberatungsstellen seitens der AMS-BeraterInnen durchweg positiv wahrgenommen werden, sehen bezüglich der BBENs und BBEs mit Qualifizierungsbezug diese einige als Auslagerung eigener Kernkompetenzen an.

BBEs werden als Vermittlungsstelle zwischen AMS und den KundInnen wahrgenommen. In der Wahrnehmung der KundInnen ist das AMS oft die »Böse Instanz«, die bestraft, während BBEs positiver konnotiert sind. Durch das Setting der Freiwilligkeit öffnen sich KundInnen in BBEs auch leichter.

Handlungsoptionen

- Verstärktes Eingehen auf regionale RGS-Bedürfnisse bei der Etablierung bzw. Beibehaltung (neuer) BBEs.
- Generell sollte man sich der Diskrepanz zwischen der Vermittlung als Primärziel des AMS und der Vorbereitung auf den Arbeitsmarkt als Primärziel der BBEs bewusst sein und keine falschen Erwartungshaltungen hegen.

7 Zuweisung der KundInnen zu anderen Einrichtungen

Die Zuweisung der KundInnen zu anderen Einrichtungen und Stellen ist ein Aufgabenfeld der AMS-BeraterInnen, welches anhand genau definierter Zielgruppenkriterien abläuft.

Da die Teilnahmen an BBEs freiwilliger Natur sind, bedarf es seitens der AMS-BeraterInnen auch Überzeugungsarbeit und bei den (potenziellen) Teilnehmenden auch einer Steigerung der Motivation zur Teilnahme – was insbesondere auch für Frauenberatungsstellen und BBENs gilt. Vor allem in der Frauenberatung und in BBENs scheint es in manchen Regionen erschwert, KundInnen dorthin zu vermitteln, da in deren Vorstellung ein problembehaftetes Bild der Frauenberatung vorherrscht oder die KundInnen den Nutzen für sich nicht erkennen können. Voraussetzung für eine solche Motivationsleistung seitens der AMS-BeraterInnen ist allerdings natürlich auch, dass diese ausreichend über die BBEs Bescheid wissen, was manche BBE-BeraterInnen anzweifeln.

Auf Seiten des AMS wird darauf verwiesen, dass es teilweise nicht nachvollziehbar ist, warum Zielzahlen für bestimmte BBEs erhöht werden. Vor allem bei jenen, bei denen sich eine erfolgreiche Vermittlung bzw. Zuweisung ohnehin schon erschwert darstellt, stellt es eine enorme Herausforderung dar, das »Soll« zu erfüllen.

Handlungsoptionen

- Gezielte Informationen und Informationsmaterialien benutzen, um »negativem« Bild der BBEs in den Vorstellungen der KundInnen entgegenzuwirken.

- AMS-BeraterInnen sollten sich gezielt mit Inhalten und Zielen der BBEs auseinandersetzen, um dies auch den KundInnen adäquat vermitteln zu können.
- Verstärkt Erfahrungswerte der AMS-BeraterInnen einholen, um zu realistischen Zielvorgaben hinsichtlich der zu vermittelnden Personen zu gelangen.

8 Beratungsqualität und Kompetenzen im AMS

Die Beratungsqualität im AMS wird seitens der AMS-BeraterInnen überwiegend als hoch angesehen – auch für KundInnen mit besonderen Bedürfnissen. Das Angebot an Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten wird von Seiten der AMS-BeraterInnen als gut eingestuft. Aber es scheint große Unterschiede bei der Inanspruchnahme je nach Regionaler Geschäftsstelle bzw. in Abhängigkeit von Personen zu geben.

Es gibt eine hohe Bedeutung der Regionalität nach Auffassung der AMS-BeraterInnen: Die Qualität der externen Beratung wird als höher angesehen, wenn sie von Personen mit fundierten Kenntnissen des regionalen arbeitsmarktpolitischen Kontextes durchgeführt wird. Dies gilt auch für die Beratung in BBEs. In kleineren Regionalen Geschäftsstellen sind KundInnen zudem besser bekannt, was ebenfalls die Beratungsqualität erhöht. Die Beratungsqualität wird mancherorts im AMS sogar höher eingeschätzt als in den BBE-Einrichtungen. Es kann bei den AMS-BeraterInnen auch zu Überforderungen kommen, die allerdings zumeist gut durch verschiedenste Angebote aufgefangen werden (Supervision, Team-Fallbesprechungen, Hilfe durch Vorgesetzte usw.). Bei AMS-BeraterInnen kann es zu einem Spannungsfeld zwischen beruflichen Vorgaben und persönlichem Verständnis für die KundInnen kommen.

Auf Seiten der BBE-BeraterInnen verorten manche allerdings Verbesserungsbedarf bei der Beratung und Behandlung von KundInnen im AMS. Teils wünschen sich BBE-BeraterInnen mehr Sozialkompetenz im AMS. In manchen Regionalen Geschäftsstellen gibt es allerdings einen Schwerpunkt auf die Kommunikation und den Umgang mit KundInnen.

Darüber hinaus wurde seitens der BBE-BeraterInnen auch über mangelnde digitale Kompetenzen im AMS geklagt, die sich auch auf die Qualität der Vermittlung niederschlagen würden.

Handlungsoptionen

- Verstärkte Motivation der AMS-BeraterInnen für Teilnahmen an Aus- und Weiterbildungsangeboten durch die Leitungsebenen.
- Verstärkte Rücksichtnahme auf das Wohlbefinden der AMS-BeraterInnen.
- Schwerpunkt »Kommunikation und Umgang mit KundInnen« in allen Regionalen Geschäftsstellen etablieren.
- Schulungsangebot für digitale Kompetenzen für AMS-BeraterInnen ausbauen bzw. verstärkte Motivation zur Teilnahme.
- Die Pilotprojekte zur Verwendung des für die Beratung unterstützenden Potenzialabschätzungs-Tools JobIMPULSMethode von Jobnet.AG sollten weiterverfolgt und im Hinblick auf ihre Zielgruppeneignung untersucht werden.

AMS

Aktuelle Publikationen der Reihe »AMS report«
Download unter www.ams-forschungsnetzwerk.at im Menüpunkt »E-Library«



AMS report 160
Karin Steiner, Alexandra Gössl, Felix Kranner
Bildungs- und Berufsberatung vor dem Hintergrund arbeitsmarktpolitischer Herausforderungen der Corona-Krise

ISBN 978-3-85495-757-2



AMS report 161
Heidmarie Müller-Riedlhuber, Petra Ziegler
Selbstbewertungstools und Selbsttests zur Erfassung digitaler Kompetenzen von Erwachsenen
 Europäische Good Practices im Vergleich

ISBN 978-3-85495-758-0



AMS report 162
Beate Großegger, Matthias Rohrer, Natali Gferer
Social Media als Einflussfaktor für die Berufswahlentscheidung

ISBN 978-3-85495-759-9



AMS report 163
Lisa Danzer, Andreas Riesenfelder
Evaluierung der burgenländischen Beratungs- und Betreuungseinrichtungen

ISBN 978-3-85495-760-2



AMS report 164
Alexander Schmoelz, Karin Gugitscher, David Österle, Alexander Petanovitsch, Veronika Litschel, Roland Löffler
Berufswahl in der Adoleszenz

ISBN 978-3-85495-761-0



AMS report 165
Sabine Putz, René Sturm, Wolfgang Bliem, Alexander Schmoelz (Hg.)
Die New-Skills-Gespräche des AMS Österreich 2020-2022
 Ein Kompendium aller 24 Interviews von Juli 2020 bis Februar 2022«

ISBN 978-3-85495-762-9

www.ams-forschungsnetzwerk.at

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

Anschrift der AutorInnen

L&R Sozialforschung – das Institut für Sozialforschung
 Liniengasse 2A, 1060 Wien
 Tel.: 01 5954040
 E-Mail: office@lrsocialresearch.at
 Internet: www.lrsocialresearch.at

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

Ausgewählte Themen aus der AMS-Forschung werden in der Reihe AMS report veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder bei der Communicatio bestellt werden. AMS report – Einzelbestellungen € 6,- (inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten).

Bestellungen (schriftlich) bitte an: Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5, 1190 Wien, E-Mail: verlag@communicatio.cc, Internet: www.communicatio.cc

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI, Sabine Putz, René Sturm, Treustraße 35-43, 1200 Wien
 August 2022 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

