

## ARBEITSLOSE WOLLEN MEHR ZEIT FÜR INTENSIVERE BERATUNG

1. Bei Stellenvermittlung gemischtes Bild .....	55
2. Betreuungsplan schafft Transparenz, wird aber unzureichend genutzt .....	55
3. Zeit ist knapp .....	57
4. Schulungen: nett aber zwecklos .....	59
5. Manche Aussagen treffen es auf den Punkt.....	60
6. Herausforderungen für die Zukunft.....	61

Auszug aus WISO 1/2006

**isw**

Institut für Sozial- und Wirtschaftswissenschaften

Weingartshofstraße 10  
A-4020 Linz, Austria

Tel.: +43(0)732 66 92 73, Fax: +43 (0)732 66 92 73 - 2889

E-Mail: [wiso@akooe.at](mailto:wiso@akooe.at)

Internet: [www.isw-linz.at](http://www.isw-linz.at)

**Dagmar Andree**

Mitarbeiterin der  
Abteilung Sozialpolitik  
Kammer  
für Arbeiter und  
Angestellte für  
Oberösterreich

**Rudolf Moser**

Mitarbeiter der  
Abteilung Wirtschafts-  
politik der Kammer  
für Arbeiter und  
Angestellte für  
Oberösterreich

*großes Interesse  
an Befragung*

Im Juni 2005 hat die Arbeiterkammer Oberösterreich Menschen, die zu diesem Zeitpunkt seit mindestens 10 Monaten beschäftigungslos waren (kurze Unterbrechungen blieben unberücksichtigt) und eine Leistung aus der Arbeitslosenversicherung erhielten, nach ihren Erfahrungen mit dem Arbeitsmarktservice (AMS) befragt. Grund dafür waren Eindrücke aus Beratungen und Gesprächen sowohl mit Betroffenen als auch mit AMS-MitarbeiterInnen und ein dabei spürbares hohes Maß an Unzufriedenheit mit der momentanen Situation. Das Interesse an der Befragung war ein äußerst großes, von den erreichten 5.639 Personen sandten insgesamt 1.019 den Fragebogen zurück. Die hohe Rücklaufquote von 18,1% lässt auf den Wunsch schließen, uns die Erfahrungen auch mitteilen zu wollen.

Frauen nutzten die Möglichkeit überdurchschnittlich, Personen mit migrantischem Hintergrund waren bei den ausgefüllten Fragebögen nur unterdurchschnittlich vertreten. 15,6% gaben eine andere Muttersprache als Deutsch an. Die Präsenz der Thematik zeigt sich auch an der hohen Nutzung der offenen Fragen. Mehr als 60% (615 Personen) haben die Möglichkeit in Anspruch genommen, sich über den standardisierten Teil des Fragebogens hinaus zu ihren Erfahrungen mit dem AMS zu äußern.

*rund die Hälfte  
seit 2003 keine  
dauerhafte  
Beschäftigung*

Hoch war auch die Anzahl der Fragebögen, die unzustellbar waren. Dies ist ein möglicher Hinweis auf die steigende Armutsgefährdung bei Langzeitarbeitslosen und dem damit verbundenen Wohnungsverlust. Bei der Rücklaufquote waren höher qualifizierte Arbeitslose leicht überrepräsentiert, erwartungsgemäß nutzten auch mehr Ältere als Jüngere die Möglichkeit der Rücksendung des Fragebogens. Rund die Hälfte der Betroffenen gab an, bereits seit mindestens 2003 keine dauerhafte Beschäftigung mehr gehabt zu haben. Dazwischen lagen oftmals Zeiten von Schulungen, geförderte Beschäftigungszeiten in sozialökonomischen Betrieben, Pensionsvorschuss- und Krankenstandszeiten.

### 1. Bei Stellenvermittlung gemischtes Bild

Eine der Kernaufgaben des AMS ist die Vermittlung von geeigneten Arbeitskräften auf Arbeitsplätze, die möglichst den Vermittlungswünschen der Arbeitssuchenden entsprechen. Gleichzeitig soll rasch auf Bedürfnisse am Arbeitsmarkt reagiert werden. Rund die Hälfte der Personen mit maximal Pflichtschulabschluss und der Arbeitssuchenden mit nicht-deutscher Muttersprache beurteilten die Unterstützung bei der Jobsuche als sehr oder eher positiv. Je höher die Qualifizierung um so kritischer wurde diese Frage beantwortet. Bei Höherqualifizierten war die Beurteilung überwiegend negativ. Die konkreten Arbeitsangebote über das AMS werden seltener genutzt als Firmeninserate und Tipps von FreundInnen und Bekannten. Die EDV-mäßige Möglichkeit zur Arbeitssuche wird nur von rund 1/3 der Langzeitarbeitslosen als positive Möglichkeit eingeschätzt. Mehrfach wurde auf die unzureichende Berücksichtigung der individuellen Situationen und Bedürfnisse hingewiesen. So wurde u.a. die zu geringe Rücksichtnahme auf gesundheitliche Einschränkungen oder auf spezielle Bedürfnisse aufgrund von Kinderbetreuungspflichten bemängelt. Gleichzeitig wurde von den Betroffenen erkannt, dass das AMS nur die Stellen vermitteln kann, die zur Verfügung stehen und dass vor allem ältere Arbeitssuchende oder Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen es am Arbeitsmarkt schwer haben und das AMS hier nur wenig Veränderung herbeiführen kann.

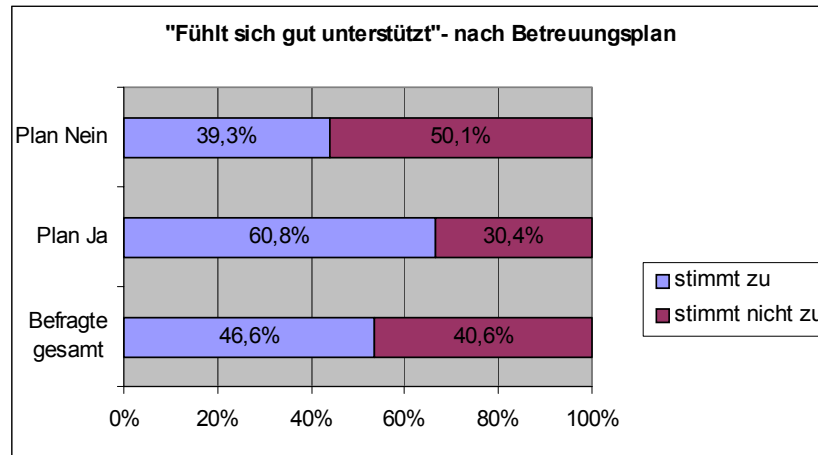
*AMS-Angebote werden weniger genutzt als Firmeninserate und Tipps von FreundInnen*

### 2. Betreuungsplan schafft Transparenz, wird aber unzureichend genutzt

Im Jahr 2005 wurde eine langjährige Forderung der Arbeiterkammer rechtsgültig. Seit dem Vorjahr müssen mit allen Arbeitssuchenden Betreuungspläne ausgearbeitet werden, die neben der Abklärung von persönlichen Rahmenbedingungen der Arbeitssuchenden (Betreuungspflichten, Mobilität) und Vermittlungseinschränkungen (Berufs- und Einkommens-

*Betreuungs-  
pläne erhöhen  
Zufriedenheit ...*

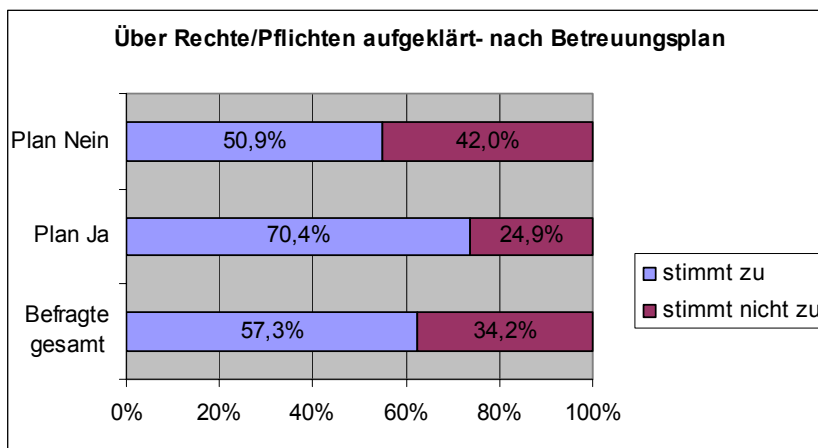
schutz, gegebenenfalls gesundheitliche Einschränkungen) auch Vereinbarungen über Art und Ausmaß der Eigeninitiative bei der Jobsuche, sowie mögliche oder notwendige Schulungsmaßnahmen enthalten müssen. Die Betreuungspläne erhöhen die Zufriedenheit der Arbeitssuchenden deutlich: Die Urteile der Befragten über das AMS korrelierten auffallend stark mit dem Vorhandensein eines Betreuungsplanes, der sich sehr positiv auf das Urteil auswirkt. Betroffene wurden besser über ihre Rechte und Pflichten aufgeklärt, fühlten sich ernstgenommener und auch besser individuell betreut.



*... und schaffen  
Transparenz*

Leider konnte lediglich gut 1/3 der Befragten den Betreuungsplan. Alljene, die über den Betreuungsplan Bescheid wussten, reflektierten, dass auf Berufswünsche relativ stark eingegangen wurde, meinten aber, dass vor allem ihre Arbeitszeitwünsche und die Kinderbetreuungspflichten deutlich weniger Eingang in den Betreuungsplan fanden. Der Betreuungsplan ist ein geeignetes Instrument zur Schaffung von Transparenz zwischen AMS und Arbeitslosen und um Zukunftspläne für beide Seiten sichtbar zu gestalten. Ziel muss es sein, für alle Betroffenen diese Betreuungspläne individuell zu entwickeln und mit den Betroffenen diesen Betreuungsplan auch zu

kommunizieren. Auch im Hinblick darauf, dass sich bei der Umfrage lediglich 57,3% ausreichend über ihre Rechte und Pflichten aufgeklärt fühlten, im Sinne der Rechtssicherheit für beide Seiten ist dieser Schritt daher unbedingt notwendig.



### 3. Zeit ist knapp

Die Forderung der Arbeiterkammer nach mehr Personal für die Betreuung von Arbeitssuchenden wird durch die Angaben der Befragten klar unterstützt. Mehr als die Hälfte (53,7 %) stimmen der Aussage, dass mehr Zeit für die Beratung wünschenswert sei, voll oder eher zu. 29% der Befragten geben an, dass sich die BeraterInnen eher oder gar nicht ausreichend Zeit für ihre Anliegen nehmen. Dieser Mangel an Beratungskapazitäten hat unweigerlich Konsequenzen. Von der unzureichenden Aufklärung über Rechte und Pflichten bis hin, dass sich rund 1/3 von den BeraterInnen unter Druck gesetzt fühlen, sind die entsprechenden Auswirkungen.

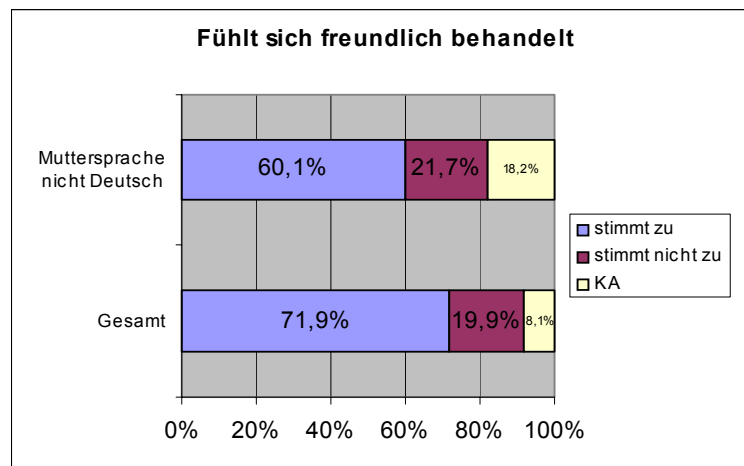
*mehr Zeit für  
Beratung  
gewünscht*

Die Betroffenen spüren sehr wohl, dass AMS-MitarbeiterInnen sehr stark unter Druck stehen und äußern immer wieder Verständnis. Die Befragten differenzieren bei der Beurteilung

der bestehenden Möglichkeiten der AMS-BeraterInnen. Ein Großteil der Befragten (71,9%) fühlt sich freundlich behandelt. Verbesserungspotential im Bereich der Sozialkompetenz wurde dennoch aufgezeigt: 289 Personen (28,4%) fühlen sich eher oder gar nicht ernst genommen. Etliche Befragte bezeichnen es als Glückspiel, von wem man betreut wird oder haben das Gefühl „nur eine Nummer“ zu sein. Oft führt der Personalmangel auch trotz Termin zu langen Wartezeiten.

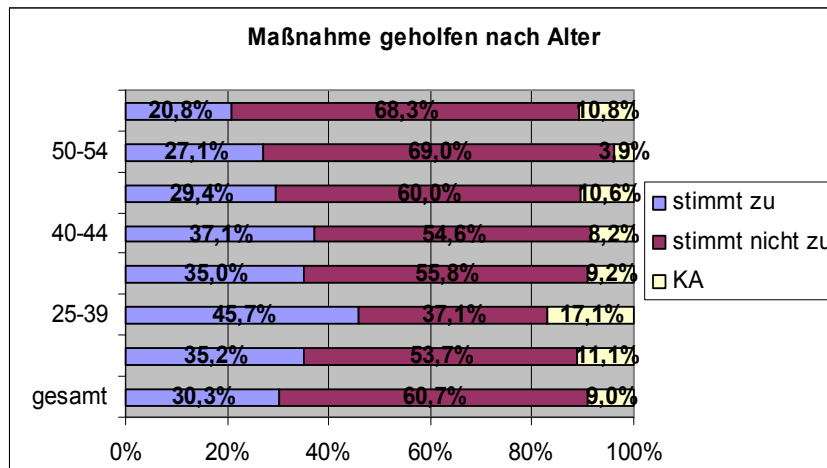
*Maßnahmen zur  
Überwindung von  
Sprachbarrieren  
notwendig*

Auffallend ist das deutlich schlechtere Urteil der Arbeitssuchenden mit nichtdeutscher Muttersprache: Von ihnen fühlen sich nur 60,1% freundlich behandelt oder gar nur 53,1% ernst genommen. Hier werden sicher Überlegungen notwendig sein, Sprachbarrieren zu überwinden und verstärkt auf die Interessen dieser Menschen einzugehen. So ergaben Studien, dass MigrantInnen großteils unter ihrer Qualifikation vermittelt werden, obwohl teilweise bis zur universitären Ausbildung entsprechende Qualifikationen vorliegen. Aber auch dies ist sehr oft eine Frage der Zeit, da erschwerte Kommunikation länger dauert und es daher auch schwieriger ist, entsprechend auf die Wünsche einzugehen.



#### 4. Schulungen: nett aber zwecklos

Etwa 2/3 der Befragten haben Schulungsmaßnahmen über das AMS besucht bzw. Angaben dazu gemacht. Durchwegs wurden die TrainerInnen in den Schulungen als freundlich und kompetent beurteilt. Es konnte auch ein Großteil der TeilnehmerInnen Neues lernen (63,1%). Dies allein half jedoch bei der Jobsuche nur sehr mäßig weiter, nur 30,3% gaben an, aufgrund dieser Maßnahmen auch Erleichterungen bei der Jobsuche gefunden zu haben. Mit steigendem Alter fällt diese Beurteilung immer schlechter aus.



Auch hier kommt wiederum der Betreuungsplan und die fehlende Zeit der Beratung ins Spiel. Fast die Hälfte der TeilnehmerInnen an Schulungsaktivitäten fühlt sich schlecht vorinformiert, hier klaffen die Ergebnisse je nach Vorhandensein eines Betreuungsplans weit auseinander. Mehr als 1/5 der Befragten gab an, dass ihre eigenen Weiterbildungsvorschläge abgelehnt wurden. Ein individuelles Betreuungsgespräch mit ausreichend Zeit zur Festlegung welche Schulungsmaßnahmen Sinn machen ist unbedingt notwendig, dies ist jedoch auch nur mit ausreichendem Personal und ausreichend Zeit möglich.

### 5. Manche Aussagen treffen es auf den Punkt

*Antworten auf  
offene Frage-  
stellungen*

Über 600 Personen nutzten auch die Möglichkeit der offenen Fragestellung und teilten uns unzählige Wünsche, Veränderungsvorstellungen und auch Kritik mit. Rund 1/5 der Anmerkungen lobte die Freundlichkeit und die Kompetenz der BetreuerInnen und die Möglichkeiten von Qualifizierungen über das AMS. Im selben Ausmaß gab es aber auch Kritik an den AMS-MitarbeiterInnen. Unmut gab es bei der Stellenvermittlung, hier vor allem in Bezug auf der Nichtberücksichtigung von Qualifikationen und Kinderbetreuung. Zahlreiche Anmerkungen betrafen die Sinnhaftigkeit und Angemessenheit so mancher Schulungsmaßnahme. Aussagen wie „Ausbildungen besser an die Arbeitssuchenden anpassen“ oder „Mir kam es vor, dass vom AMS her versucht wird, Arbeitslose möglichst rasch in Maßnahmen zu stecken, um die Arbeitslosenrate möglichst gering zu halten“, sind hier immer wieder zu finden.

Der Wunsch nach mehr Zeit für individuelle Betreuung wurde mehrfach geäußert. „Es müsste mehr Zeit für Gespräche sein! Man ist teilweise nur eine Nummer“, „Auf gesundheitliche Probleme wird keine Rücksicht genommen, Stellenzuweisungen sind fast nur entweder zu weit weg oder gesundheitlich nicht machbar“ oder „Kein Gefühl für Menschen“, sind typische Rückmeldungen. „Entweder sie nehmen die Arbeit an, oder ihr Geld wird gesperrt“, formuliert den verspürten Druck. Die Betroffenen verweisen aber auch mehrfach darauf, dass das AMS nur geringe Möglichkeiten hat, vor allem bei älteren Menschen, die triste Arbeitsmarktsituation zu verändern. „Meine Erfahrungen mit dem AMS sind gar nicht schlecht, aber wo bekommt man mit 54 Jahren noch Arbeit“, oder Ähnliches konnte mehrfach gelesen werden. Auch Wut über die vorhandenen Arbeitsplätze wurde mehrfach formuliert, wie z.B. „Das AMS sollte die Firmen die Mitarbeiter suchen strenger kontrollieren, damit nicht Arbeitssuchende zu Firmen vermittelt werden, die Arbeitssklaven suchen“, „Jobangebote sind teilweise möglich, aber die Relation zum Verdienst mit Kinderbetreuung



ist unmöglich“, „Das AMS ist nicht verantwortlich, dass der Abstieg aus einer gesicherten Position in die Armut schnell geht und jedermann schuldlos betreffen kann“, „Das AMS ist nicht verantwortlich, dass die Arbeitswelt ein ehrenwerter Zirkus ist und Kündigungsmobbing Alltag ist“ oder auch „Bedauerlich ist, dass das AMS auf diese Tatsachen mit Vogel-Strauss-Taktik antwortet, dies schürt die Existenzängste der betroffenen Klienten“.

## 6. Herausforderungen für die Zukunft

Neben einer Wirtschaftspolitik, die sichere und menschenwürdige Arbeitsplätze schaffen muss, gibt es auch Veränderungspotentiale beim Arbeitsmarktservice, um eine höhere Zufriedenheit bei den Betroffenen zu erreichen. Unbedingt notwendig ist mehr Personal für Beratungen, um qualitätsvolle Betreuungspläne mit Aufklärung über Rechte und Pflichten zu garantieren. Aufgrund der angespannten Arbeitsmarktsituation und der zunehmenden Ängste der Betroffenen ist eine Erweiterung der Sozialkompetenz notwendig, um Konflikte besser vermeiden zu können. Die Überwindung der Sprachprobleme mit MigrantInnen und die Berücksichtigung von mitgebrachten Qualifikationen sind anzustreben, um ungenützte Potentiale zukünftig besser nutzen zu können.

Bei ausreichender Zeit sind auch individuelle und nachhaltige Qualifizierungsmaßnahmen leichter eruierbar. Ausreichende Mittel sind zur Verfügung zu stellen, damit diese Qualifizierungsmaßnahmen auch finanziert werden können. In den Betreuungsplänen sind individuelle Einschränkungen verstärkt zu berücksichtigen, dies ohne Schuldzuweisungen. Ziel ist die Transparenz für AMS und Arbeitslose/n. Grundprinzip der Betreuung muss sein, Motivation statt Sanktion, Unterstützung statt Druck, denn nur in einem positiven Klima ist ein befriedigendes Betreuungsverhältnis herstellbar.

*Grundprinzip  
muss sein,  
Motivation statt  
Sanktionen*

*Wirtschaftspolitik  
ist gefragt*

Das Arbeitsmarktservice kann keine Arbeitsplätze schaffen und trägt auch keine Schuld an der hohen Arbeitslosigkeit. Hier ist die Wirtschaftspolitik gefragt. Eine entsprechend geförderte aktive Arbeitsmarktpolitik kann zusätzliche Impulse liefern. Ziel muss es aber auch sein, eine qualitätsvolle Betreuung am AMS zu ermöglichen. Akzeptable Arbeitsbedingungen für AMS-MitarbeiterInnen sind hier ebenso wichtig, wie die bestmögliche Beratung und Begleitung für Betroffene, um diese Menschen nicht für etwas büßen zu lassen, das sie nicht beeinflussen können.

INSTITUT FÜR SOZIAL- UND WIRTSCHAFTSWISSENSCHAFTEN

# WISO

WIRTSCHAFTS-UND SOZIALPOLITISCHE ZEITSCHRIFT

Die Zeitschrift WISO wird vom Institut für Sozial- und Wirtschaftswissenschaften (ISW) herausgegeben. Sie dient der Veröffentlichung neuer sozial- und wirtschaftswissenschaftlicher Erkenntnisse sowie der Behandlung wichtiger gesellschaftspolitischer Fragen aus Arbeitnehmersicht.

Lohnpolitik, soziale Sicherheit, Arbeitsmarkt und Arbeitslosigkeit, Arbeit und Bildung, Frauenpolitik, Mitbestimmung, EU-Integration - das sind einige der Themen, mit denen sich WISO bereits intensiv auseinander gesetzt hat.

WISO richtet sich an BetriebsrätInnen, GewerkschafterInnen, WissenschaftlerInnen, StudentInnen, Aktive in Verbänden, Kammern, Parteien und Institutionen sowie an alle, die Interesse an Arbeitnehmerfragen haben.

Erscheinungsweise: vierteljährlich

Preise:\* Jahresabonnement EUR 22,00 (Ausland EUR 28,00)  
Studenten mit Inskriptionsnachweis EUR 13,00  
Einzelausgabe EUR 7,00 (Ausland EUR 12,00)

(\* Stand 2005 - Die aktuellen Preise finden Sie auf unserer Homepage unter [www.isw-linz.at](http://www.isw-linz.at))

Wir laden Sie ein, kostenlos und ohne weitere Verpflichtungen ein WISO-Probeexemplar zu bestellen. Natürlich können Sie auch gerne das WISO-Jahresabonnement anfordern.

Informationen zum ISW und zu unseren Publikationen - inklusive Bestellmöglichkeit - finden Sie unter [www.isw-linz.at](http://www.isw-linz.at).



## BESTELLSCHEIN\*

Bitte senden Sie mir kostenlos und ohne weitere Verpflichtungen

- 1 Probeexemplar der Zeitschrift WISO
- 1 ISW Publikationsverzeichnis

Ich bestelle \_\_\_\_\_ Exemplare des WISO-Jahresabonnements (Normalpreis)

Ich bestelle \_\_\_\_\_ Exemplare des WISO-Jahresabonnements für StudentInnen mit Inskriptionsnachweis

\* Schneller und einfacher bestellen Sie über das Internet: [www.isw-linz.at](http://www.isw-linz.at)

Name \_\_\_\_\_

Institution/Firma \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_

Plz/Ort \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

### BESTELLADRESSE:

ISW  
Weingartshofstr. 10, A-4020 Linz  
Tel. ++43/732/66 92 73-33 21  
Fax ++43/732/66 92 73-28 89  
E-Mail: [wiso@akoee.at](mailto:wiso@akoee.at)  
Internet: [www.isw-linz.at](http://www.isw-linz.at)