

Evaluierung des Projektes „Outsourcing von Beratungs- und Betreuungsleistungen“

Endbericht

Endbericht an das Arbeitsmarktservice, Landesgeschäftsstelle Wien

Trude Hausegger
unter Mitarbeit von Andreas Buzek, BMWA (Verbleibsmonitoring)

Prospect Unternehmensberatung GesmbH
Kirchengasse 19/12
A-1070 Wien
Tel: +43/1/523 72 39-0
E-mail: office@pro-spect.at
www.pro-spect.at

Wien, September 2005

INHALT

EXECUTIVE SUMMARY	7
1. DAS PROJEKT „OUTSOURCING VON BERATUNGS- UND BETREUNGSLEISTUNGEN“ IM ÜBERBLICK.....	16
2. AUFBAU DER EVALUATION.....	19
2.1. DATENBASIS DES BERICHTES.....	21
3. DAS PROJEKT OUTSOURCING IM LICHT INTERNATIONALER ERFAHRUNGEN	23
3.1. OUTSOURCING ZUR ÜBERBRÜCKUNG EINES BEFRISTETEN PERSONALENGPASSES.....	25
3.2. GESTALTUNG DER VERTRAGSBEZIEHUNG	27
3.2.1. <i>Differenziertheit der Leistungsbeschreibung</i>	28
3.2.2. <i>Attraktivität der Ausschreibung</i>	30
3.2.3. <i>Ergebnis- und Prozessqualität</i>	31
3.3. KAPAZITÄTSPLANUNG UND -STEUERUNG.....	33
3.4. KONSISTENZ IN DEN VORGABEN.....	37
4. ERREICHUNG VERTRAGLICH VEREINBARTER ZIELSETZUNGEN.....	38
4.1. ERREICHUNG VERTRAGLICH VEREINBARTER ZIELSETZUNGEN, ZIELGRUPPEN KINT UND LZAL.....	39
4.1.1. <i>Zielebene Arbeitsaufnahmequote</i>	41
4.1.2. <i>Zielebene: Überprüfung der Vermittelbarkeit</i>	43
4.1.3. <i>Weitere Beratungsergebnisse</i>	43
4.1.4. <i>Exkurs: Beeinflussung der unmittelbaren Beratungsergebnisse durch „verspätete Zubuchungen“</i>	47
4.1.4.1. <i>KundInnenzufriedenheit</i>	48
4.2. ERFÜLLUNG VERTRAGLICH VEREINBARTER ZIELSETZUNGEN – ZIELGRUPPE REHA	51
4.2.1. <i>Beschäftigungsaufnahmen</i>	52
4.2.2. <i>Erreichung weiterer Zielsetzungen</i>	53
4.2.2.1. <i>KundInnenzufriedenheit</i>	54
4.3. ERFÜLLUNG VERTRAGLICH VEREINBARTER ZIELSETZUNGEN – ZIELGRUPPE WE.....	57
4.3.1. <i>Zielebene Arbeitsaufnahmen</i>	58
4.3.2. <i>Erreichung weiterer Zielsetzungen</i>	59
4.3.3. <i>KundInnenzufriedenheit</i>	60
5. INTEGRATIONSWIRKUNGEN DER BERATUNGS- UND BETREUNGSLEISTUNGEN.....	62
5.1. ZUR VERGLEICHBARKEIT VON UNTERSUCHUNGS- UND REFERENZGRUPPE AMS.....	63
5.2. ARBEITSMARKTINTEGRATIONSWIRKUNGEN INNERHALB EINES ZEITRAUMS VON 4 MONATEN	66
5.2.1. <i>Beschäftigungsaufnahmen innerhalb von 1 und 4 Monaten</i>	66
5.2.2. <i>Beschäftigungs-, Arbeitslosigkeits- und Out-of-Labourforce Volumen im Nachbeobachtungszeitraum</i>	69
5.2.3. <i>Veränderung der Arbeitsmarktpositionen zwischen Vor- und Nachbeobachtungszeitraum</i>	71

5.2.4.	Stabilität der Karrieren im Vor- und Nachbeobachtungszeitraum	72
5.3.	ARBEITSMARKTINTEGRATION IN EINEM 9-MONATIGEN NACHBEOBACHTUNGSZEITRAUM	76
5.4.	ANALYSE DER ERWERBSFERNEN STATUSPOSITIONEN OLF	78
6.	ANHANG	80
6.1.	GEGENÜBERSTELLUNG DER GRUPPENGROßEN IN DEN DATENQUELLEN	80
6.2.	VERWENDETE LITERATUR	82

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1:	Aufbau und Ablauf der Evaluation im Überblick	20
Abbildung 2:	Überblick Auslagerungsformen und Begrifflichkeit	24
Abbildung 3:	Eintritte nach Eintrittsmonat	34
Abbildung 4:	Zielgruppen LZAL und KINT: Ausgewählte Aspekte der KundInnenzufriedenheit, Ergebnisse aller 3 Befragungswellen, nach Trägereinrichtung	50
Abbildung 5:	Zielgruppe REHA: Ausgewählte Aspekte der KundInnenzufriedenheit im Überblick, Ergebnisse aller 3 Befragungswellen nach Trägereinrichtung	56
Abbildung 6:	Zielgruppe WE: Ausgewählte Aspekte der KundInnenzufriedenheit im Überblick, Ergebnisse aller 3 Befragungswellen nach Trägereinrichtung	61

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1:	Übersichtsdarstellung: Input-Contracting versus Ergebnis-Contracting	27
Tabelle 2:	Ausfallsquoten je Zielgruppe und Träger/RGS-Kombination, Gesamtlaufzeit.....	36
Tabelle 3:	Anzahl der Beratungsepisoden nach Zielgruppe und Trägereinrichtung	39
Tabelle 4:	Die Struktur der betreuten Personengruppen nach Zielgruppe und Beratungsorganisation	40
Tabelle 5:	Anteil der Personen, die innerhalb eines Monats respektive innerhalb von 4 Monaten nach Beratungsbeendigung eine Beschäftigung aufnehmen	42
Tabelle 6:	Zielgruppen KINT und LZAL: Beratungsergebnisse nach Trägereinrichtung in %, Gesamtlaufzeit.....	46
Tabelle 7:	Zielgruppe LZAL/KINT: Anteil der TeilnehmerInnen mit verkürzter Beratungsdauer nach Trägereinrichtung (Beratungsbeginn nach 1.8.2004)	47
Tabelle 8:	Zielgruppe KINT: Beratungsergebnisse der TeilnehmerInnen, welche bis Ende Juli 2004 mit der Beratung begannen.....	48
Tabelle 9:	Zielgruppen LZAL und KINT: Antworten auf die Frage „Hätten Sie bisher mehr oder weniger Beratungstermine gebraucht?“ nach Trägereinrichtung (KundInnenbefragung, alle 3 Befragungswellen).....	49
Tabelle 10:	Zielgruppe REHA: Anzahl der Beratungsepisoden nach Beratungsorganisation.....	51
Tabelle 11:	Die Struktur der TeilnehmerInnen der Zielgruppe REHA	52
Tabelle 12:	Zielgruppe REHA: Anzahl und Art der Statuspositionen im 4-monatigen Nachbeobachtungszeitraum, Anteil an allen betreuten Personen - Gesamtlaufzeit	53
Tabelle 13:	Zielgruppe REHA: Beratungsergebnisse nach Trägereinrichtung in %.....	54
Tabelle 14:	Zielgruppe REHA: Antwort auf die Frage: „Hätten Sie bisher mehr oder weniger Beratungstermine gebraucht?“ (KundInnenbefragung, alle 3 Befragungswellen)	55
Tabelle 15:	Zielgruppe WE: Anzahl der betreuten Personen nach Trägereinrichtung	57
Tabelle 16:	Die Struktur der TeilnehmerInnen der Zielgruppe WE	58
Tabelle 17:	Zielgruppe WE: Anteil der Personen, die innerhalb eines Monats respektive innerhalb von 4 Monaten nach Beratungsbeendigung eine Beschäftigung aufnehmen	58
Tabelle 18:	Zielgruppe WE: Beratungsergebnisse nach Trägereinrichtung in %.....	59
Tabelle 19:	Zielgruppe WE: Antwort auf die Frage: „Hätten Sie mehr oder weniger Beratungstermine gebraucht?“ (KundInnenbefragung, alle 3 Befragungswellen)	60
Tabelle 20:	Untersuchungsgruppe und Referenzgruppe AMS nach ausgewählten Personenmerkmalen in %	65
Tabelle 21:	Beschäftigungsaufnahmen innerhalb von 1 und 4 Monaten nach Zielgruppe und Geschlecht – Gesamtlaufzeit und eingeschränkte Laufzeit (Beratungen, die bis 31.12.2004 abgeschlossen wurden)	68
Tabelle 22:	Volumen (Anzahl Tage) in unterschiedlichen Statuspositionen im 4-monatigen Nachbeobachtungszeitraum70	
Tabelle 23:	Relative Veränderung (in Prozentpunkten) der in Beschäftigung, Arbeitslosigkeit und erwerbsfernen Arbeitsmarktpositionen verbrachten Zeiten, Vor- und Nachbeobachtungszeitraum von 4 Monaten; TeilnehmerInnen, welche bis 31.12.04 die Beratung abschlossen	71
Tabelle 24:	Anzahl der Statuswechsel im 4-monatigen Vorbeobachtungszeitraum in der Untersuchungsgruppe und in Referenzgruppe AMS	73
Tabelle 25:	Anzahl der Statuswechsel im 4-monatigen Nachbeobachtungszeitraum in der Untersuchungsgruppe und in Referenzgruppe AMS	74
Tabelle 26:	Anteil der Abgänge, welche den gesamten Nachbeobachtungszeitraum von 4 Monaten in entweder durchgängiger Beschäftigung, Arbeitslosigkeit/AMS-Qualifizierung oder erwerbsfernen Statuspositionen (OLF) verbrachten, an allen Abgängen - Gesamtlaufzeit	76
Tabelle 27:	Zeitvolumen in Beschäftigung, Arbeitslosigkeit, Out of Labourforce, Nachbeobachtungszeitraum 9 Monate, TeilnehmerInnen, die die Beratung bis 31.7.2004 abschlossen.....	77
Tabelle 28:	Analyse OLF - Positionen, Gegenüberstellung von AMS-Daten und HV-Daten, Untersuchungsgruppe und Referenzgruppe AMS, Männer und Frauen, alle Trägereinrichtungen.....	79
Tabelle 29:	Klientendatenbank und DWH: Gegenüberstellung der TeilnehmerInnenzahlen	81

VORWORT

Das Arbeitsmarktservice, Landesgeschäftsstelle Wien beschreitet seit 2003 mit „Outsourcing von Beratungs- und Betreuungsleistungen“ in der Arbeitsmarktpolitik herausfordernde neue Wege. So wurden Teilprozesse des Kernprozesses 1 bei externen Beratungsorganisationen zugekauft. Damit beschritt auch das österreichische Arbeitsmarktservice Wege, die international teilweise bereits realisiert und teilweise – durchaus kontroversiell – diskutiert werden.

Prospect Unternehmensberatung durfte diesen Leistungszukauf in einem Evaluationsprozess begleiten und versuchte, die konkrete Umsetzung in all ihrer Komplexität durch zeitnahe aussagekräftige Informationen und Reflexionsangebote zu unterstützen.

In diesem Endbericht finden Sie eine abschließende Darstellung der durch „Outsourcing von Beratungs- und Betreuungsleistungen“ erzielten Effekte sowie eine Diskussion der in Wien gewählten Vorgangsweise vor dem Hintergrund der Erfahrungen in anderen Ländern.

Nicht eingegangen wird in diesem Endbericht auf jene Frage, die hinter all den unmittelbaren operativen Schritten und Vorgehensweisen in einem Outsourcing – oder für den gegenständlichen Fall besser – Contracting out Prozess zumindest auch steht: Welche mittel- und langfristigen Konsequenzen für die Arbeitsmarktpolitik hat die Auslagerung von Beratungs- und Vermittlungsdienstleistungen. Welche Zielgruppen und welche Fragestellungen können unter Zugrundelegung welcher Steuerungsmechanismen und Strukturen von privaten Beratungsorganisationen effektiv und effizient betreut werden. Aber auch: bei welchen Zielgruppen oder Fragestellungen bedarf es entweder neuer, bisher nicht entwickelter Steuerungsmechanismen oder aber einer staatlichen oder staatsnahen Organisation.

Die Bearbeitung dieser Fragestellung war nicht beauftragt und hätte aus meiner Sicht auch den Rahmen gesprengt: Ziel für diese Arbeit war vielmehr, eine möglichst differenzierte Analyse der gegenständlichen Gestaltung des Leistungszukaufs und dessen kurzfristiger Arbeitsmarkteffekte für die unmittelbar betroffenen KundInnen vorzunehmen.

Diese Umsetzungsergebnisse liegen nun vor und können diskutiert werden. Mögen sie für eine grundlegende Auseinandersetzung mit den voran angeschnittenen Fragestellungen hilfreich sein.

Ich möchte an dieser Stelle jenen Personen meinen Dank aussprechen, welche maßgeblich zur Entstehung dieses Berichtes beitrugen: Allen voran Frau Claudia Finster, Landesgeschäftsführerin des AMS Wien und Frau Dr. Ingeborg Friehs, stellvertretende Landesgeschäftsführerin, AMS Wien sowie Herrn Mag. Winfried Göschl und Frau Mag. Iris Zwickelstorfer für den offenen und stets interessierten Umgang mit Informationen – sowohl solchen, die von uns für die Evaluation gebraucht, als auch solchen, die von der Evaluation zur Verfügung gestellt wurden. Weiters den VertreterInnen der Regionalen Geschäftsstellen des AMS Wien sowie der beauftragten Beratungsorganisationen, die uns in Interviews ihre Erfahrungen zur Verfügung stellten und diese mit uns diskutierten.

Schließlich Herrn Walter Herrmann von amsbg, der zuverlässig und unermüdlich für auftretende Fragen bezogen auf die Klientendatenbank, auf „unerklärliche“ Zwischenergebnisse sowie den Datenwürfel im Datawarehouse des AMS Österreich und des BMWA zur Verfügung stand und sicherstellte, dass die Evaluation auf eine verlässliche Datenbasis aufbauen konnte.

Wien, Oktober 2005

Trude Hausegger

EXECUTIVE SUMMARY

Im Rahmen des Projektes „Outsourcing von Beratungs- und Betreuungsleistungen“ beauftragte das Arbeitsmarktservice, Landesgeschäftsstelle Wien Beratungsleistungen für maximal 20.250 arbeitslose Personen. Das Projekt startete am 1. August 2003 und endete mit 31. Jänner 2005. Mithilfe dieser Beratungsleistungen sollten folgende Zielgruppen unterstützt werden:

- „KINT“ – schwerst vermittelbare Personen
- „LZAL“ – langzeitarbeitslose Personen
- „REHA“ – arbeitslose oder arbeitssuchende Personen, die einer beruflichen Rehabilitation bedürfen
- „WE“ - WiedereinsteigerInnen

Hintergrund für die Durchführung des Projektes waren kurzfristig nicht lösbare Personalengpässe im AMS Wien. Auf einer übergeordneten Ebene sollten mit Outsourcing von Beratungs- und Betreuungsleistungen insbesondere folgende Zielsetzungen erreicht werden:

- die Sicherstellung von Beratungs- und Betreuungsleistungen für die Zielgruppenpersonen
- die Verbesserung der Arbeitsmarktintegration der TeilnehmerInnen durch Intensivierung von Beratung und Betreuung
- die Verbesserung der KundInnenzufriedenheit

1. Ausmaß der Projektumsetzung

In der Laufzeit von insgesamt 18 Monaten konnten 19.734 Beratungsepisoden bei einer der insgesamt 6 im Rahmen von „Outsourcing“ beauftragten Organisationen realisiert werden. Das sind 97,5% der beauftragten Maximalberatungen. Dieser hohe Umsetzungsgrad konnte trotz anfänglicher Unterauserschöpfung der vereinbarten Beratungskapazitäten durch ein zeitnahes Controlling der Beratungseintritte, eine Verlängerung des Zubuchungszeitraumes sowie durch die Antizipation der Ausfallsquoten gewährleistet werden.

2. Analyse des Projektumsetzungsprozesses

„Outsourcing von Beratungs- und Betreuungsleistungen“ ist international betrachtet in den Kontext von „Contracting-out-Prozessen“ im Bereich der Arbeitsvermittlung einzuordnen. Eine Analyse der Wiener Umsetzungserfahrungen mit Blick auf internationale Referenzen in Australien, Niederlande und Großbritannien lässt folgende Dimensionen besonders in den Vordergrund treten:

- Die Umsetzung von Contracting-out in den genannten Ländern wird grundsätzlich als aufwändiger Prozess „mit sehr hohen Lernkurven“ zu Umsetzungsbeginn beschrieben und ist zumeist in einen umfassenderen Reformprozess der Arbeitsmarktpolitik eingebettet. Der hohe Aufwand für die Implementation von Contracting-out resultiert daraus, dass in der Arbeitsverwaltung Strukturen und Systeme geschaffen werden müssen, welche sicherstellen, dass alle Zielsetzungen, die mit arbeitsmarktpolitischen Interventionen verbunden werden, durch eine Mehrzahl an Anbieterorganisationen systematisch und in vergleichbarer Qualität verfolgt werden. Darüber hinaus müssen die Strukturen und Systeme so gestaltet werden, dass diese Anforderung auch von „neuen“ Anbieterorganisationen erfüllt werden können. Letzteres resultiert daraus, dass der Leistungszukauf über Ausschreibungen erfolgt und nur dann ökonomische Vorteile erwarten lässt, wenn er prinzipiell offen für neue AnbieterInnen ist. Diese für eine effektive, effiziente und gerechte Gestaltung privatisierter Arbeitsvermittlungsleistungen notwendigen Vorkehrungen führen dazu, dass mit Contracting-out im Bereich der Arbeitsvermittlung hohe Transaktionskosten zu verbinden sind.
- Ein funktionsfähiges, effektives und effizientes Contracting-out erfordert – unabhängig davon, in welchem Kontext und mit welcher Zielsetzung es umgesetzt wird – die Konzeption neuer Prozessabläufe und Strukturen. Diese Anforderung legt nahe, Contracting-out vor allem dann einzusetzen, wenn eine längerfristige Auslagerung vorgesehen ist.
- Die Tatsache, dass „Outsourcing“ in Wien nicht im Rahmen von Leistungs- sondern von Förderungsvereinbarungen beauftragt werden musste, erklärt die im internationalen Vergleich auffallend hohe „Inputorientierung“ der Verträge: Der/die AuftragnehmerIn wird für Input, Prozess und Technologie bezahlt. Vorschriften bestimmen das Verhalten. Die Situation der beauftragten Organisationen ist durch ein hohes Maß an Sicherheit und vergleichsweise geringe Ergebnisverantwortung charakterisiert. Anders als in allen Referenzländern fehlen Erfolgshonore in Wien zur Gänze.
- Zu problematisieren sind in diesem Kontext auch die differenzierten Leistungsbeschreibungen und Qualifikationsanforderungen. Wiewohl die dahinter vermutete Zielsetzung, auch innerhalb einer Förderungslogik Ergebnis- und Prozessqualität sicherzustellen, als absolute Notwendigkeit zu bezeichnen ist, wären stärker an messbaren Ergebnissen und Prozessqualitätskriterien orientierte Vorgaben zielführender. Dies weil das „Kapital“ von Contracting-out Organisationen gegenüber einer öffentlichen Arbeitsverwaltung v.a. in ihrer höheren Flexibilität liegt.
- Zentral scheint dabei zu sein, den in Wien bereits gewählten Zugang weiterzuentwickeln, sowohl Zielsetzungen für das zu erreichende Ausmaß an Arbeitsmarktintegration als auch „weichere“ Zielsetzungen zu formulieren. Dies ist sehr anforderungsreich, weil sich dafür letztlich nur überprüfbare individualisierte Zielsetzungen eignen. Eine Formulierung derartiger Zielsetzungen erfordert ein fundiertes Profiling vor „Überweisung“ der Person an die externe Einrichtung.

- Die präzise Darstellung der Ablaufprozesse und Schnittstellen zwischen externer Einrichtung und AMS zur Einhaltung der Bestimmungen gemäß AIVG sowie zur Sicherstellung geordneter „Übergaben“ erwies sich als sehr zielorientiert und kann als erfolgskritischer Faktor bezeichnet werden.

3. Erreichung vereinbarter Zielsetzungen

Die in den Förderverträgen festgehaltenen Vereinbarungen sehen vor, dass mit den Beratungs- und Betreuungsleistungen je Zielgruppe spezifische Ziele erreicht werden sollen. Eine Auswertung der unterschiedlichen Ergebnisebenen zeigt, dass diese quantifizierten Ziele mit wenigen Ausnahmen von den beauftragten Beratungsorganisationen nicht erreicht werden konnten.

Für Arbeitsmarktintegrationszielsetzungen konnte zur Überprüfung ihrer prinzipiellen Erreichbarkeit auf Vergleichswerte einer Referenzgruppe AMS zurückgegriffen werden. Bei der Referenzgruppe AMS handelt es sich um Zielgruppenpersonen, welche im Outsourcing Zeitraum im AMS Wien betreut wurden.

- Bei Zielgruppe KINT zeigt sich, dass die quantifizierten Arbeitsmarktintegrationsziele vergleichsweise hoch gesteckt waren. Denn - anders als bei den Zielsetzungen für die Zielgruppen REHA und WE - konnten diese Ziele auch in der Referenzgruppe AMS nicht erreicht werden.
- Bei Zielgruppe LZAL sind die vorgegebenen Integrationsziele als ambitioniert zu bezeichnen. Die vorgegebene Arbeitsaufnahmequote von 34% konnte in der Referenzgruppe zumindest in einem Zeitraum von 4 Monaten nach Beratungsende erreicht werden.
- Die Arbeitsmarktintegrationsziele für die Zielgruppe REHA konnten sowohl von der Referenz- als auch von der Untersuchungsgruppe AMS erreicht werden. Nachdem in der Referenzgruppe AMS 30% statt der als Ziel formulierten 10% der TeilnehmerInnen eine zumindest 3 Monate dauernde Beschäftigung aufweisen, ist der Zielwert jedoch als zu niedrig zu bewerten.
- Die Zielsetzungen für die Zielgruppe WE wurden von der Referenzgruppe AMS leicht über-, von der Untersuchungsgruppe jedoch deutlich unterschritten. Dieser Zielwert wird – bei ausreichender Beratungsdauer – als grundsätzlich erreichbar bewertet.

Auch so genannte „weiche“ Ziele wie etwa „Karriereplan“ wurden - wenn sie in den vertraglichen Vereinbarungen quantifiziert waren - von den Outsourcing Beratungsorganisationen nur zum Teil erfüllt. Dies resultiert zum einen aus teilweise beträchtlichen Anteilen an „Abschlüssen und Abbrüchen ohne konkretes Ergebnis“ oder „Beratungen im Vorfeld der Arbeitssuche“ sowie auch aus unterschiedlichen Dokumentationsansätzen der Beratungsorganisationen. Für diese „weichen“ Zieldimensionen fehlen jedoch Vergleichswerte, die eine Beurteilung der Angemessenheit dieser Vorgaben zuließen.

Höhere Beschäftigungseffekte in Referenzgruppe AMS außer bei KINT

Ein Vergleich der erzielten Arbeitsmarktintegrationseffekte von Untersuchungsgruppe und Referenzgruppe AMS zeigt eine durchgehend bessere Performance der Referenzgruppe AMS bei den Zielgruppen LZAL, REHA und WE. Bei Zielgruppe KINT jedoch werden in der Untersuchungsgruppe teilweise höhere Arbeitsmarktintegrationswerte erzielt.

Im Folgenden wird kurz auf die erzielten Ergebnisse der einzelnen Zielgruppen eingegangen.

3.1 Beratungsergebnisse Zielgruppen KINT und LZAL

Statt bei vorgesehenen 15,5% gelang externen Beratungsorganisationen nur bei 7% der KINT codierten KundInnen eine Arbeitsaufnahme innerhalb des ersten Monats nach Beratungsende. Die Ergebnisse der einzelnen Beratungsorganisationen streuen deutlich (niedrigster Wert 4,2%, höchster Wert 8,8%)¹.

Ebenso deutlich unterschritten wird die vereinbarte Arbeitsaufnahmequote von 34% bei Zielgruppe LZAL. Durchschnittlich 16% der KundInnen der Beratungsorganisationen gelingt im ersten Monat nach Beratungsende eine Beschäftigungsaufnahme. Auch bei dieser Zielgruppe sind Unterschiede zwischen den einzelnen Beratungsorganisationen zu beobachten (niedrigster Wert 13,3%, höchster Wert 19,6%).

In den nächsten 3 Monaten steigen die Arbeitsaufnahmequoten bei beiden Zielgruppen zwar, liegen aber auch 4 Monate nach Beratungsende noch deutlich unter dem Zielwert. Die Differenzen zwischen den Trägerorganisationen und auch zur Referenzgruppe AMS reduzieren sich im Zeitverlauf, sind jedoch sowohl in einem Nachbeobachtungszeitraum von 4 als auch in einem von 9 Monaten noch markant.

Überprüfung der Vermittelbarkeit als zusätzliche Zieldimension bei KINT

Für die Zielgruppe KINT spielte neben der Zielebene „Arbeitsaufnahme“ auftragsgemäß die (neuerliche) Überprüfung der Vermittelbarkeit eine zentrale Rolle: Für 15% der TeilnehmerInnen dieser Zielgruppe wurde nach der Beratung eine Pension beantragt. Bei weiteren 7% der TeilnehmerInnen wurde die Vermittelbarkeit angezweifelt.

Die Struktur der in der sogenannten Klientendatenbank² dokumentierten Beratungsergebnisse zeigt trägerspezifische Besonderheiten, die zum einen in unterschiedlichen Beratungshaltungen, zum anderen in trägerspezifischen Dokumentationsansätzen und schließlich in Unterschieden in der TeilnehmerInnenstruktur begründet sein dürften.

¹ Diese Ergebnisse wurden für jene TeilnehmerInnen erzielt, welche die Beratung bis 31.12.2004 abschlossen und daher jedenfalls – so die Beratung nicht vorher abgeschlossen oder abgebrochen wurde – die Möglichkeit für eine vertraglich vereinbarte Beratungszeit von 6 Monaten hatten. Auf diese Einschränkung wird hingewiesen, weil es teilweise aufgrund zu geringer Inanspruchnahme des Projektes zu Projektbeginn zu verspäteten Zubuchungen und damit Beschränkungen der möglichen Beratungsdauer kam. Zwischen VertreterInnen von Beratungsorganisationen und AMS wurde vereinbart, dass die Überprüfung der Zielerreichung nur für jene Personen erfolgt, welche auch grundsätzlich einen vertragskonformen Beratungszeitraum zur Verfügung hatten.

² Die Klientendatenbank ist eine von der amsbg im Auftrag von u.a. Beratungs- und Betreuungseinrichtungen entwickelte Datenbank zur Dokumentation von Beratungsepisoden. Diese Klientendatenbank wurde auch für die Umsetzung von Outsourcing genutzt. Die beteiligten Organisationen dokumentierten die im Rahmen von Outsourcing realisierten Beratungen in dieser Datenbank. Prospect Unternehmensberatung konnte anonymisierte Auswertungen der Datenbank vornehmen. Alle Auswertungen zu sogenannten „weichen“ Beratungsergebnissen wurden auf Basis der Informationen in der Klientendatenbank vorgenommen.

Unterstützungsleistungen im Vorfeld der Arbeitsaufnahme

Die Analyse der unmittelbaren Beratungsergebnisse abseits von Arbeitsaufnahmen für die Zielgruppen LZAL und KINT zeigt, dass in den Organisationen in sehr hohem Ausmaß Unterstützungsleistungen im Vorfeld der Arbeitssuche angeboten wurden. Mit den (teilweisen) Lösungen dieser Vorfeldprobleme oder einer Weiterleitung an eine andere Einrichtung wurden etwas mehr als ein Drittel der Beratungen abgeschlossen. Weitere rund 18% der Beratungsepisoden wurden ohne konkretes Ergebnis beendet.

3.2 Zielerreichung Zielgruppe REHA

Für die Zielgruppe REHA war vertraglich vereinbart, dass

- 10% der TeilnehmerInnen in ein Dienstverhältnis (1. oder 2. Arbeitsmarkt) vermittelt werden, welches zumindest 3 Monate aufrecht ist.
- für 65% der TeilnehmerInnen andere praktikable Berufsziele wie etwa Qualifizierung, Arbeitstraining oder ähnliches entwickelt werden.
- 5% der TeilnehmerInnen in eine Arbeitstrainingsstelle vermittelt werden.

Die Auswertung der Ergebnisse zeigt, dass es den Beratungseinrichtungen gelungen ist, etwas über 10% der TeilnehmerInnen in eine zumindest 3 Monate dauernde Beschäftigung zu vermitteln.³

Die weiteren Zielsetzungen - für 65% der TeilnehmerInnen soll eine andere praktikable Lösung entwickelt werden und 5% der TeilnehmerInnen treten eine Arbeitstrainingsstelle an - wurden nicht erreicht.

27% der Beratungsepisoden wurden ohne Ergebnis abgeschlossen – eine Tatsache, die fast zur Gänze auf eine der beiden Trägerorganisationen zurückzuführen ist und jene Fälle abbildet, in welchen erfolglos aber sehr konkret an der Vermittlung der Personen gearbeitet wurde.

28% der Beratungsepisoden konzentrierten sich auf Beratungen im Vorfeld der Arbeitssuche oder mündeten in eine Weiterleitung der Person an eine andere Einrichtung (rund 5% der insgesamt 28%).

Vor dem Hintergrund, dass von beiden Einrichtungen die vereinbarten Zielsetzungen deutlich unterschritten wurden, stellt sich die Frage, ob die „weichen“ Zielsetzungen (außer direkte Arbeitsmarktintegrationsziele) zu hoch gesteckt waren.

3.3 Zielerreichung: Zielgruppe WE

57% der TeilnehmerInnen und nicht wie vorgegeben 100% schlossen die Beratung mit einem „Karriereplan“ ab. Etwa einem Viertel der TeilnehmerInnen gelang es darüber hinaus, bereits erste Umsetzungsschritte zu setzen.

Innerhalb von 4 Monaten sollten laut Vertrag 40% der TeilnehmerInnen eine Arbeitsstelle angetreten haben. Auch dieses Ziel wird unterschritten – so gelingt es 25% der

³ Innerhalb eines Nachbeobachtungszeitraums von 4 Monaten.

TeilnehmerInnen, innerhalb von 4 Monaten Zugang zum Arbeitsmarkt zu finden. Die Werte der beiden Beratungsorganisationen weichen nicht von einander ab.

Alle zugänglichen Informationen weisen auf einen zu kurzen Beratungszeitraum⁴ als zumindest Teilursache für diese Performance hin: So wurde in den Befragungen betont, dass die Problematik von WiedereinsteigerInnen in vielen Fällen dem „herkömmlichen Bild“ widerspreche. Viele der Frauen hätten neben ihrer Wiedereinstiegsproblematik auch andere Barrieren (wie etwa niedriges Qualifikationsniveau, Migrationshintergrund oder Schulden) zu bewältigen.

Vor diesem Hintergrund bedürfe es oft mehrerer Termine, bis man in der Beratung die tatsächlichen, die weiteren Schritte behindernden Probleme erarbeitet habe. Dies wurde grundsätzlich auch für andere Zielgruppen berichtet. Diesem Umstand wurde von ABZ Wien auffallend oft durch eine Weiterleitung an eine andere Einrichtung begegnet (23% der TeilnehmerInnen des ABZ Wien).

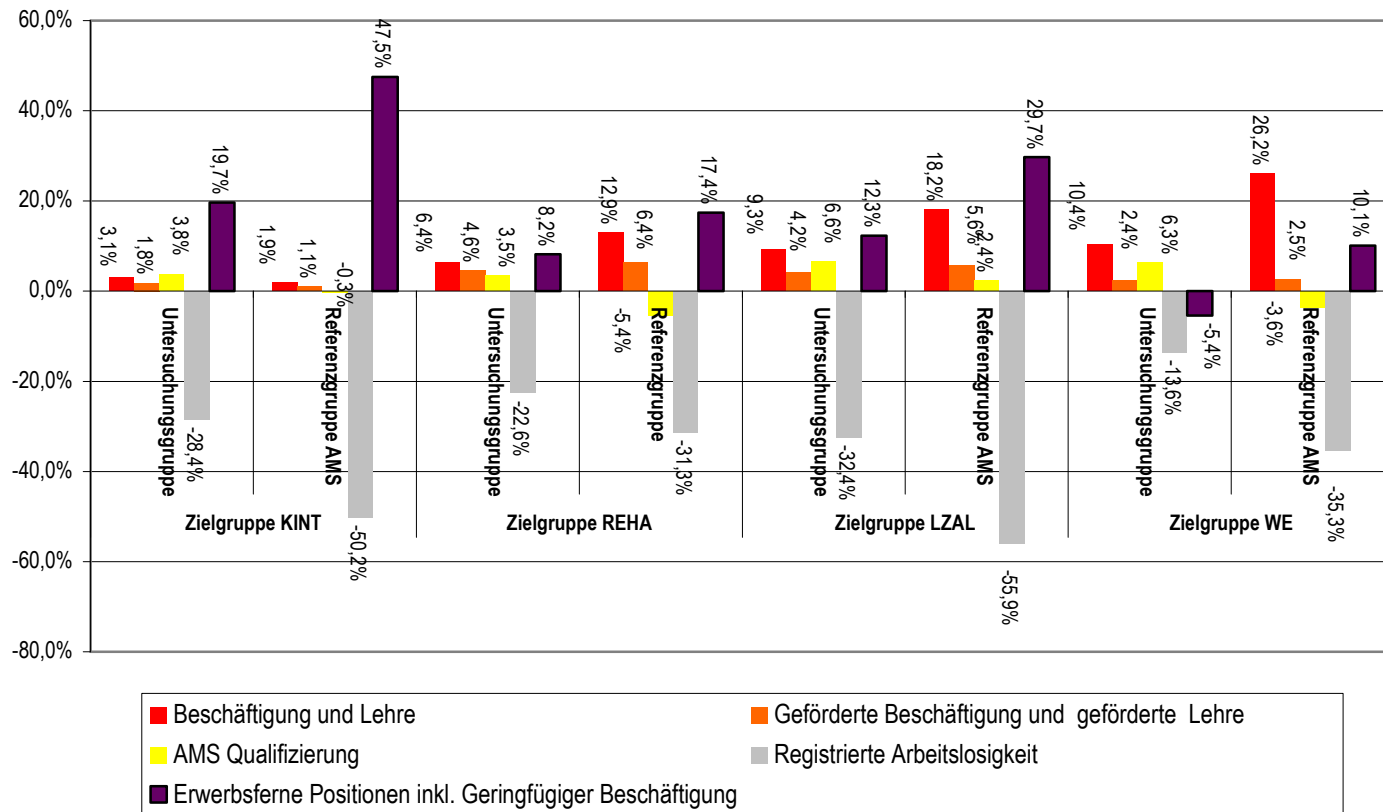
4. Nettobeschäftigungszuwächse in einem Nachbeobachtungszeitraum von 4 Monaten

Folgende Darstellung der Nettobeschäftigungszuwächse im 4-monatigen Nachbeobachtungszeitraum gegenüber einem 4-monatigen Vorbeobachtungszeitraum gibt visualisierten Einblick in die Struktur der Unterschiede zwischen Untersuchungs- und Referenzgruppe AMS:

- Die Referenzgruppe AMS weist in einem Nachbeobachtungszeitraum von 4 Monaten bei den Zielgruppen LZAL, REHA und WE einen 2- bis 2,5-mal so hohen Zuwachs an Beschäftigungstagen auf wie die Untersuchungsgruppe.
- Bei allen Zielgruppen wurden in der Referenzgruppe AMS Arbeitslosigkeitszeiten stärker reduziert als in der Untersuchungsgruppe. Dies resultiert jedoch nicht nur aus höheren Zuwächsen der Beschäftigungszeiten gegenüber Vergleichszeitraum vor Beratung sondern auch aus höheren Zunahmen an Zeiten in erwerbsfernen Statuspositionen. Letzteres ist bei Zielgruppe KINT besonders ausgeprägt.
- Anders als bei den drei voran besprochenen Zielgruppen erzielten die beauftragten Beratungsorganisationen bei Zielgruppe KINT höhere Beschäftigungszuwächse als die Referenzgruppe AMS.
- Evident wird in dieser Betrachtung die unterschiedliche Bedeutung von Qualifizierung für die beiden Gruppen: Während in der Referenzgruppe AMS Qualifizierung tendenziell vor der Beratungssequenz stattfand, ist dies in der Untersuchungsgruppe eher nach der Beratungsepisode zu beobachten.

⁴ Für die Zielgruppe WE war ein Beratungszeitraum von 3 Monaten vorgesehen. Für die Zielgruppen KINT, LZAL und REHA war grundsätzlich von einer Beratungsdauer von 6 Monaten ausgegangen worden. Für alle Zielgruppen galt, dass die Beratungen in begründeten Fällen verlängert werden konnten.

Relative Veränderung der in Beschäftigung, Arbeitslosigkeit und einem erwerbsfernen Status verbrachten Zeit in einem Nachbeobachtungszeitraum gegenüber einem Vorbeobachtungszeitraum (Differenzwert jeweils 4 Monate), Beratungsabschluss bis 31.12.2004



5. Differenzierung erwerbsferner Statuspositionen

Die hohe Bedeutung von erwerbsfernen Statuspositionen im Nachbeobachtungszeitraum in der Referenzgruppe AMS – insbesondere bei der Zielgruppe KINT – warf bereits im Zwischenbericht die Frage nach den Hintergründen für diese Performance auf.

Nachdem die Bewertung von erwerbsfernen Statuspositionen entscheidend davon abhängig ist, ob es sich um so genannte gesicherte oder ungesicherte erwerbsferne Positionen handelt, wurde eine Gegenüberstellung von Informationen des Hauptverbandes der Sozialversicherungsträger mit den Informationen des AMS vorgenommen. In dieser Gegenüberstellung zeigen sich beispielsweise für die Zielgruppe KINT folgende Ergebnisse:

- 8% des Volumens in erwerbsfernen Statuspositionen in der Untersuchungsgruppe aber 38% der OLF-Zeiten der Referenzgruppe AMS werden in einer Erwerbspension verbracht.
- 49% der erwerbsfernen Zeiträume der Untersuchungsgruppe und 33% jener der Referenzgruppe AMS werden laut Hauptverband der Sozialversicherungsträger der Position „Arbeitslosigkeit mit Leistungsbezug“ zugeordnet. Für diese Position⁵ ist anzunehmen, dass es sich um Zeiträume handelt, in welchen Pensionsvorschüsse in Anspruch genommen werden. Diese Interpretation erscheint auch unter Berücksichtigung der unmittelbaren Beratungsergebnisse der Trägereinrichtungen plausibel.
- 31% des OLF-Zeitvolumens der Untersuchungsgruppe und 14% jenes der Referenzgruppe AMS sind gemäß HV-Daten Versicherungslücken.

Für alle anderen Zielgruppen spielen sowohl in der Untersuchungs- als auch in der Referenzgruppe AMS Versicherungslücken eine vergleichsweise höhere Bedeutung. Besonders auffallend sind dabei die hohen Anteile in dieser Kategorie bei den Zielgruppen WE (61% aller OLF-Zeiten) und LZAL (52% aller OLF-Zeiten) der Untersuchungsgruppe.

6. Einflussfaktoren

Die Abweichungen der Ergebnisse der Outsourcing Organisationen von den vereinbarten Zielsetzungen sowie die divergierenden Arbeitsmarktintegrationswirkungen von Untersuchungs- und Referenzgruppe AMS wurden auf erklärende Einflussfaktoren hin untersucht.

Allen voran stand dabei die Frage, ob Untersuchungs- und Referenzgruppe hinsichtlich arbeitsmarktrelevanter Personen-, Qualifikations- und Karrieremerkmale vergleichbar sind.

⁵ OLF laut Hauptindikator/AMS-Daten und „Arbeitslosigkeit mit Leistungsbezug“ laut Daten des Hauptverbandes der Sozialversicherungsträger

Dieser Vergleich der beiden Gruppen zeigt Unterschiede und lässt folgende Aussage zu: Die Entscheidung darüber, ob eine Person an eine externe Beratungseinrichtung weitergeleitet wurde, unterlag mit hoher Wahrscheinlichkeit bestimmten „pragmatischen Gesichtspunkten gehorchenden“ Gesetzmäßigkeiten: So dürften Personen, für welche eine Erwerbspension realistisch erschien und Personen, für welche klare Ansatzpunkte für eine Vermittlung bestanden, tendenziell weniger an externe Stellen verwiesen worden sein, als Personen mit höherem Klärungsbedarf. Ersteres dokumentiert sich in höheren Anteilen älterer KundInnen bspw. der Zielgruppe KINT in der Referenzgruppe AMS. Zweiteres dokumentiert sich in - allerdings geringfügig - höheren Beschäftigungs- und Qualifizierungsanteilen in der Referenzgruppe vor Beratungsbeginn.

Diese in den Strukturen von Untersuchungs- und Referenzgruppe AMS erkennbaren Unterschiede erklären jedoch nur einen Teil der Differenzen in den erzielten Ergebnissen. Vielmehr ist davon auszugehen, dass funktionsfähige und „historisch gewachsene“ Ressourcen (beispielsweise im Zugang zu offenen Stellen) und Know-how im AMS Wien sowie eine hohe Konzentration auf Vermittlungsaktivitäten einen großen Erklärungsanteil für die Divergenzen aufweisen. In diese Richtung weisen einerseits die teilweise beträchtlichen Unterschiede zwischen den Beratungsorganisationen und andererseits die steigenden Arbeitsmarktintegrationsraten der Untersuchungsgruppe in den ersten 4 Monaten nach Beratungsende.

Übergeordnete Zielsetzungen teilweise erreicht

In einer abschließenden Bewertung des Projektes „Outsourcing von Beratungs- und Betreuungsleistungen“ wird nochmals auf die eingangs dargestellten übergeordneten Zielsetzungen Bezug genommen und eine Bewertung der Erfahrungen vor diesem Hintergrund vorgenommen:

- Durch die umfassende quantitative Vertragserfüllung kann davon ausgegangen werden, dass Outsourcing maßgeblich zur Sicherstellung von Beratungs- und Betreuungsleistungen für die Zielgruppenpersonen beitrug.
- Eine Verbesserung der Arbeitsmarktintegration von TeilnehmerInnen durch die Intensivierung von Beratung und Betreuung erscheint vor dem Hintergrund der Ergebnisse für die Zielgruppe KINT erzielt worden zu sein. Bei allen anderen Zielgruppen muss diese Zielebene als nur teilweise erreicht bewertet werden.
- Das mit „Outsourcing von Beratungs- und Betreuungsleistungen“ verfolgte Ziel, die KundInnenzufriedenheit zu erhöhen, kann als umfassend erfüllt bezeichnet werden. So geben bei allen Zielgruppen und über alle Trägerorganisationen hinweg mehr als 90% der TeilnehmerInnen auf einer 4-teiligen Skala an, mit den Beratungsleistungen insgesamt eher oder sehr zufrieden zu sein.

1. Das Projekt „Outsourcing von Beratungs- und Betreuungsleistungen“ im Überblick

Das Arbeitsmarktservice, Landesgeschäftsstelle Wien beauftragte mit August 2003 sechs so genannte „arbeitsmarktpolitische Beratungs- und Betreuungseinrichtungen“ mit der Durchführung des Projektes „Outsourcing von Beratungs- und Betreuungsleistungen“. Aufgabe der beauftragten Organisationen war es, arbeitslosen Personen Beratungs- und Betreuungsleistungen zukommen zu lassen.

In der mit 1.8.2003 in Kraft getretenen Dienstanweisung des AMS Wien werden die zentralen Hintergründe und Ziele für das Projekt „Outsourcing von Beratungs- und Betreuungsleistungen“ wie folgt beschrieben⁶:

„Den steigenden Arbeitslosenzahlen und der dadurch bedingten enormen Schalterbelastung steht ein nahezu gleich bleibender Bestand an Berater/innen gegenüber, der kurzfristig seitens der Landesgeschäftsführung nicht erhöht werden kann. Effektive Betreuungszeit und Betreuungsintervalle müssen daher permanent reduziert werden, wodurch die Reintegration spezieller Personengruppen zusätzlich erschwert wird. Durch eine zeitlich begrenzte Auslagerung der Betreuung bestimmter, betreuungsintensiver Personengruppen (Outsourcing) soll eine deutliche Entlastung der AMS-Berater/innen sowie eine Intensivierung der Betreuung der angesprochenen Zielgruppen bewirkt werden.

Ziele des Outsourcings sind daher

- Überbrückung des Personalengpasses und daraus resultierender mangelnder Betreuungskapazitäten durch Umverteilung des Ressourceneinsatzes,
- Verbesserung der Integration schwerst integrierbarer Personen durch Intensivierung von Beratung und Betreuung durch Schaffung zusätzlicher Betreuungskapazitäten,
- Verbesserung der Maßnahmezubuchung bzw. des Maßnahmen Erfolges aufgrund höherer Treffsicherheit der Zubuchungen,
- Verbesserung der KundInnenzufriedenheit“

Mit diesen Zielen ausgestattet, wurden geeignete Einrichtungen mittels InteressentInnen-suche eingeladen, sich für die Erbringung dieser Leistungen zu bewerben. Es bewarben sich schließlich 7 Organisationen für die zur Ausschreibung gebrachten 8 Teillose.⁷ 6 Einrichtungen bewarben sich um die Erbringung eines Teillose, 1 Organisation bewarb sich für 2 Teillose.

⁶ Aus: Dienstanweisung „Outsourcing von Beratungs- und Betreuungsleistungen“ LGSW/ SfA/ 10- 2003, GZ:LGSW/ BVS/ 101 /2003 des AMS, Landesgeschäftsstelle Wien

⁷ 2 dieser Einrichtungen standen in einem organisatorischen Naheverhältnis und wurden im Zuge der Programmumsetzung wieder zu einer Organisation „verschmolzen“ – somit waren es eigentlich 6 Organisationen, wovon in Folge 4 jeweils ein Teillos und 2 je 2 Teillose umsetzten.

Intensive interne Vorbereitungsschritte

Der InteressentInnensuche ging ein intensiver interner Prozess der Vorbereitung auf das Programm voraus, waren doch Teilprozesse des Kernprozesses 1 „Menschen in Arbeit bringen“ für diese Kooperation zwischen AMS und externen BeraterInnen neu zu beschreiben und zu definieren. Gleichzeitig wurde davon ausgegangen, dass ein derartiges Projekt in der Organisation gut verankert und akzeptiert sein muss, um erfolgreich umgesetzt werden zu können. In diesem Sinne wurde mittels unterschiedlicher Methoden daran gearbeitet, erfolgskritische Rahmenbedingungen zu definieren und im Vorfeld zu bearbeiten.⁸

Outsourcing – gekennzeichnet von vielen Schnittstellen

Die verantwortlichen Stellen des AMS Wien gingen weiters davon aus, dass durch das Projekt Outsourcing viele neue Schnittstellen entstehen werden: Diese Schnittstellen wurden definiert und strukturierte Abläufe für diese entwickelt.

Gleichzeitig wurde beschlossen, dass es für die Umsetzung des Programms keine definierte Koordinationseinheit geben soll. Vielmehr sollten die unterschiedlichen, an der Umsetzung beteiligten Organisationseinheiten des AMS (Abteilung Service für Arbeitssuchende, Abteilung Geschäftsstellenbetreuung, Abteilung Vergabe) für die jeweils sie betreffenden Agenden zuständig sein.

Ausführliche Leistungsbeschreibungen in der Ausschreibung

Die Vorarbeiten mündeten einerseits in die bereits zitierte Dienstanweisung und andererseits in die Ausschreibungsunterlage. Die Einladung zur Anbotslegung inkludierte eine sehr ausführliche Leistungsbeschreibung, welche sowohl die Anzahl der zu betreuenden Personen je Teillos, als auch relevante Betreuungsinhalte und Schnittstellen und Ablaufprozederes sowie die zu erreichenden Zielquoten definierte.

Darüber hinaus wurden Beratungsdauer, -intervalle und Anforderungen an die einzusetzenden BeraterInnen definiert.

Im Anhang befinden sich detaillierte Darstellungen dieser Regelungsebenen, welche im Vorfeld der InteressentInnensuche erarbeitet wurden.

Maximal 20.250 TeilnehmerInnen

Im Rahmen dieses Projektes sollten insgesamt 20.250 Personen, die einer definierten arbeitsmarktpolitischen Zielgruppe angehören, in ihrer Beendigung einer – in der Regel bereits länger andauernden – Arbeits- oder Erwerbslosigkeitsperiode unterstützt werden. Das Projekt hatte insgesamt eine Laufzeit von 18 Monaten und dauerte von Anfang August 2003 bis Ende Jänner 2005. Für die ProjektteilnehmerInnen waren – je nach Zielgruppenzugehörigkeit – kürzere Teilnahmezeiträume vorgesehen. (Siehe Übersicht Vertragliche Regelungen im Anhang)

⁸ So wurde einerseits je Zielgruppe eine Arbeitsgruppe zur inhaltlichen Vorbereitung der Ausschreibung gebildet. Darüber hinaus wurde bspw. mit der Methode „Organisationsaufstellung“ die Positionierung des Projektes im AMS antizipativ reflektiert.

Unterschiedliche Zielgruppen

„Outsourcing von Beratungs- und Betreuungsleistungen“ konzentrierte sich auf vier arbeitsmarktpolitische Zielgruppen⁹ „KINT“ – schwerst vermittelbare Personen

- „LZAL“ – langzeitarbeitslose Personen
- „REHA“ – arbeitslose oder arbeitssuchende Personen, die einer beruflichen Rehabilitation bedürfen
- „WE“ - WiedereinsteigerInnen

Während die Beratung der Zielgruppen REHA und WE in je eigenen Teillosen beauftragt wurde, wurde in der Beauftragung zwischen den Zielgruppen LZAL und KINT nicht differenziert.

Acht Teillose

Die Beratung dieser Personengruppen wurde im Rahmen von 8 sogenannten Teillosen bei folgenden Organisationen beauftragt:

- BFI Wien: Ein Teillos zur Betreuung von LZAL- und KINT-codierten Personen sowie ein Teillos zur Betreuung von WE
- BBRZ: Ein Teillos zur Betreuung von LZAL und KINT-codierten Personen und ein Teillos zur Betreuung von REHA Personen
- Context: Ein Teillos zur Betreuung von LZAL/KINT
- Wiener Berufsbörse (WBB): Ein Teillos zur Betreuung von LZAL/KINT
- ABZ Wien: Ein Teillos zur Betreuung von WE
- Wienwork: Ein Teillos zur Betreuung von REHA

Den beauftragten Organisationen waren innerhalb der Teillose Regionale Geschäftsstellen zugeordnet, welche KundInnen an die jeweilige Organisation überwiesen. (Siehe Abbildung 2)

Personalengpässe im AMS als Hintergrund

Ausgangspunkt und Hintergrund für die Planung und Durchführung von „Outsourcing von Betreuungs- und Beratungsleistungen“ im AMS Wien waren primär Personalengpässe im AMS Wien, welche die Betreuungsqualität und -dichte für diese Zielgruppenpersonen gefährdeten.

⁹ Detaillierte Zielgruppenbeschreibungen siehe Anhang

2. Aufbau der Evaluation

Um bereits projektbegleitend auf aussagekräftige Informationen zurückgreifen zu können, beauftragte das AMS Wien eine begleitende Evaluation. Diese sollte in Kooperation von Prospect Unternehmensberatung und amsbg¹⁰ erfolgen. Prospect Unternehmensberatung wurde damit beauftragt, in Abstimmung mit den Ergebnissen, welche seitens der amsbg zur Verfügung gestellt bzw. in Kooperation mit dem AMS Wien ausgewertet wurde sowie auf Basis eigener Erhebungen, insbesondere folgende Fragestellungen zu bearbeiten:

- Werden die Maßnahmen entsprechend der Zielsetzungen und Vereinbarungen umgesetzt?
- Wie wirken die Maßnahmen?

Verknüpfung unterschiedlicher Informationsquellen

Zur Beantwortung dieser Fragen galt es, auf Basis kontinuierlicher Auswertungen der so genannten Klientendatenbank¹¹, eigener Erhebungen sowie der Ergebnisse des Verbleibsmonitorings eine Analyse der Projektumsetzung und -ergebnisse durchzuführen.

Rückkoppelung der Informationen

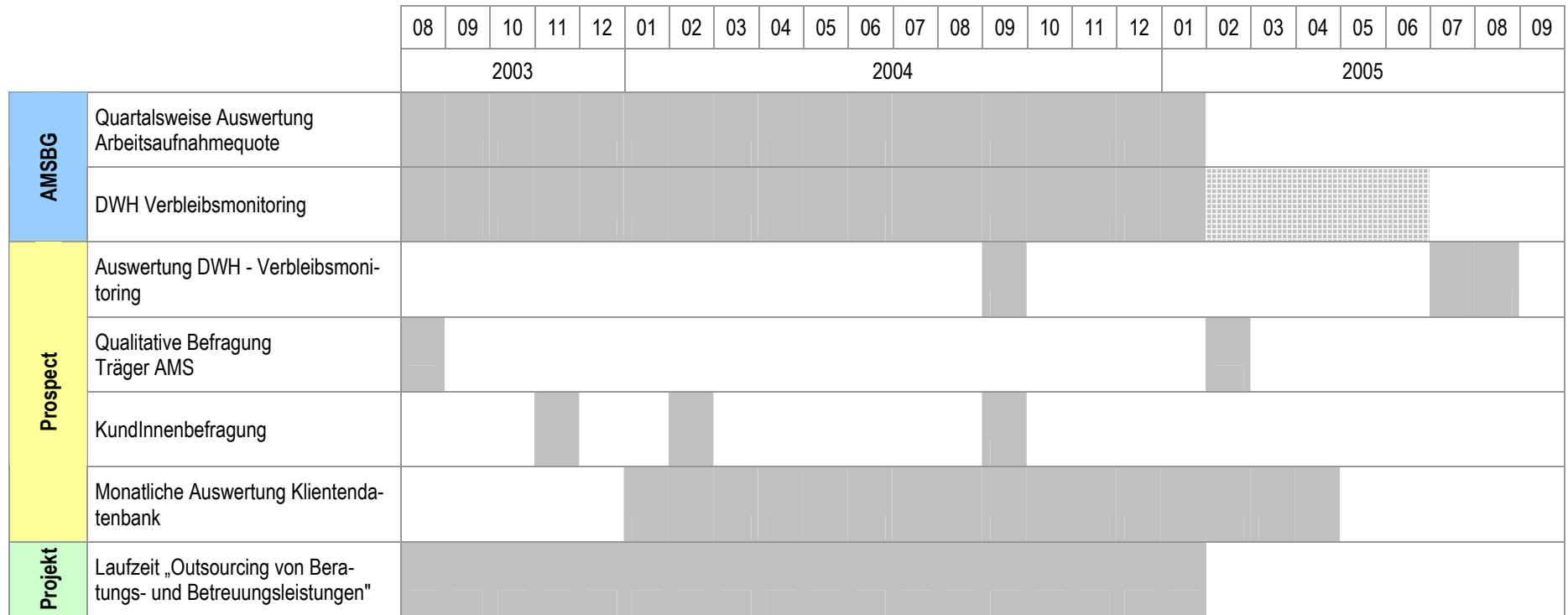
Um die begleitend erhobenen Informationen unmittelbar für die Projektumsetzung nutzbar zu machen, wurden diese den VertreterInnen von AMS Wien und allen beauftragten Trägereinrichtungen in aufbereiteter Form im Rahmen von 3 Gruppenveranstaltungen präsentiert und mit diesen diskutiert.

Folgende Grafik zeigt das Zusammenspiel von Prospect Unternehmensberatung und amsbg während der Evaluation und gibt auch Auskunft über die prozessbegleitenden Rückkoppelungsphasen.

¹⁰ Parallel zu den Arbeiten von Prospect Unternehmensberatung wurde von der amsbg im Data Warehouse (DWH) des AMS ein so genanntes Verbleibsmonitoring aufgebaut. Dieses erlaubt die verlässliche Analyse der Arbeitsmarktpositionierung der TeilnehmerInnen im Anschluss an die Beratung. Darüber hinaus errechnete amsbg quartalsweise die so genannten Arbeitsaufnahmequoten auf Zielgruppen- und Trägerebene sowie für Zielgruppenpersonen, welche im gleichen Zeitraum im AMS betreut wurden.

¹¹ Dies ist eine Datenbank von Beratungs- und Betreuungseinrichtungen zur Dokumentation ihrer Beratungsprozesse. Diese Datenbank wurde auch für das Programm Outsourcing verwendet. Prospect Unternehmensberatung konnte monatlich – in anonymisierter Form – auf diese Daten zugreifen.

Abbildung 1: Aufbau und Ablauf der Evaluation im Überblick



2.1. Datenbasis des Berichtes

In diesem Endbericht werden die Ergebnisse aus

- abschließenden Abfragen der Klientendatenbank im April 2005,
- qualitativen Erhebungen bei den beauftragten Trägereinrichtungen und im AMS Wien,
- standardisierten KundInnenbefragungen (3 Befragungswellen),
- Auswertungen aus dem Verbleibsmonitoring
- sowie einem so genannten „Good Practice Workshop“ zum Thema Vermittlung präsentiert und dargestellt.

Klientendatenbank

Die beauftragten Trägereinrichtungen waren vertraglich verpflichtet, ihre Beratungen in der so genannten Klientendatenbank zu dokumentieren. In dieser Datenbank, welche von der amsbg im Auftrag der Wiener Beratungs- und Betreuungseinrichtungen betrieben wird, konnte Prospect Unternehmensberatung monatlich relevante Informationen über die Umsetzung (bspw. auf Träger- und auf Zielgruppenebene) abrufen.

Ausgewählte Informationen – wie etwa die Inanspruchnahme des Projektes – wurden monatlich ausgewertet und dem AMS Wien als Basis für die Projektsteuerung zur Verfügung gestellt.

In den Monaten Jänner, April und Oktober 2004 wurden darüber hinaus auch ausgewählte Beratungsergebnisse ausgewertet und mit allen beteiligten Organisationen im Rahmen von Gruppenveranstaltungen diskutiert.

Qualitative Erhebungen

Um Einblick in die Prozesse der Leistungserbringung und in die Gestaltung der Schnittstellen sowie ein entsprechendes inhaltliches Verständnis für die Aufgabenstellungen und Herausforderungen in der Projektumsetzung zu erreichen, wurden zusätzlich auch qualitative Erhebungen durchgeführt.

Es wurden insgesamt 12 teilstandardisierte Interviews mit VertreterInnen der beauftragten Trägereinrichtungen, 6 teilstandardisierte Interviews mit VertreterInnen der Landesgeschäftsstelle¹² sowie 2 Gruppendiskussionen mit AbteilungsleiterInnen der Beratungszonen der Regionalen Geschäftsstellen des AMS Wien durchgeführt.

Standardisierte KundInnenbefragungen von 2.324 Personen

Im November 2003 sowie im Februar und September 2004 wurden die KundInnen der externen Beratungsorganisationen befragt. Für diese Befragung wurde ein standardisierter Fragebogen entwickelt.

¹² Eines dieser Interviews wurde mit 3 Personen, eines mit 2 Personen durchgeführt.

Während die ersten beiden Befragungswellen aus Kostengründen so organisiert waren, dass die BeraterInnen der Einrichtungen Fragebögen verteilten und die TeilnehmerInnen baten, den ausgefüllten Fragebogen in eine Urne zu werfen, wurde – zur Sicherstellung größtmöglicher Aussagekraft – die Erhebung in der dritten Befragungswelle durch Prospect MitarbeiterInnen durchgeführt. Die Ergebnisse in diesem Bericht werden als Gesamtergebnisse aller 3 Befragungswellen dargestellt, da sich in den Bewertungen keine statistisch relevanten Unterschiede zwischen den 3 Befragungswellen zeigten.¹³

Insgesamt konnten 2.324 der ProjektteilnehmerInnen befragt werden.

Good Practise Workshop zum Thema Vermittlung

Nachdem sich in den begleitenden Analysen zeigte, dass die Erreichung der vertraglich fixierten Arbeitsaufnahmequoten gefährdet ist, wurden im Juni 2004 die VertreterInnen aller Trägereinrichtungen eingeladen, die vorhandenen Erfahrungen und Erfolge in der Vermittlung von Zielgruppenpersonen auszutauschen. Ziel war einerseits eine neuerliche Fokussierung der Vermittlungsorientierung des Projektes Outsourcing und andererseits die Initiierung – oder Intensivierung – einschlägiger Austausch- und Lernprozesse unter den Trägereinrichtungen. Damit sollte das Know-how des Gesamtsystems im Sinne einer quantitativ und qualitativ hochwertigen Zielerreichung angehoben werden.¹⁴

¹³ Siehe dazu genauer Datenband „KundInnenbefragung“.

¹⁴ Wie internationale Erfahrungen zeigen, ist bei umfangreicheren Contracting-out-Projekten (zur Begrifflichkeit siehe Kapitel 3) die Gestaltung von Know-how – Transfer- und Qualitätssicherungssystemen – vor allem unter den Bedingungen von Wettbewerb unter den AnbieterInnen, eine ebenso notwendige wie herausforderungsreiche Rahmenbedingung.

3. Das Projekt Outsourcing im Lichte internationaler Erfahrungen

Die in Wien gewählte Vorgangsweise, in quantitativ bedeutsamem Ausmaß Beratungs- und Betreuungsleistungen bei privaten Organisationen zu beauftragen, war für Österreich im Jahr 2003 weitgehend neu¹⁵. In anderen Ländern – allen voran Australien, Niederlande und Großbritannien – blickt man mittlerweile auf zum Teil bereits langjährige Erfahrungen zurück.

In Australien wurde die radikalste Form der Auslagerung von Beratungs- und Betreuungsdienstleistungen vorgenommen. Die ersten diesbezüglichen Erfahrungen gehen auf das Jahr 1996 zurück. Auch Niederlande und Großbritannien (beide seit 2000) können auf mittlerweile mehrjährige einschlägige Erfahrungen zurückblicken.¹⁶

Eine etwas andere – und sehr kritisch diskutierte – Form des Zukaufs von Vermittlungsdienstleistungen wird in Deutschland mit dem Vermittlungsgutschein realisiert.

Diskussion der Begrifflichkeit

In der Regel wird in der Fachliteratur für die Erbringung von Beratungs- und Betreuungsleistungen durch Dritte im Auftrag der öffentlichen Arbeitsverwaltung der Begriff des „Contracting-out“ und weniger der des „Outsourcing“ verwendet. Um in den folgenden Ausführungen präzise sowohl auf internationale Referenzen (Contracting-out im Bereich der Arbeitsvermittlung) als auch auf Unterschiede zu „klassischen Outsourcingvarianten“¹⁷ eingehen zu können, wird auch für diesen Bericht der in der Literatur übliche Begriff des „Contracting-out“ verwendet: „Vom Contracting-out oder auch Auslagerung spricht man, wenn im Anschluss an eine Ausschreibung der Zuschlag an einen Dritten geht (d.h. keine Einheit der öffentlichen Verwaltung). Die Auslagerung von Staatsaufgaben ist die letzte Stufe in einer ganzen Reihe von Instrumenten, die – ohne die Verantwortung für den Aufgabenbereich in die Hände Dritter (Private oder auch andere Gemeinwesen) zu legen – zu mehr Wettbewerb bei der Bereitstellung der Aufgabe führt. Bei der Auslagerung geht es also nicht um die Privatisierung von Staatsaufgaben, sondern um die Entscheidung *make or buy*. Die Aufgaben werden nicht aus dem Grund an Dritte vergeben, weil sich der Staat aus der Verantwortung ziehen will, sondern weil man sich durch den Wettbewerb eine billigere oder qualitativ bessere Bereitstellung erhofft, oder aber auch um die verwaltungsinterne Effizienz zu überprüfen und Know-how Transfers zu ermöglichen.“¹⁸

Folgende Übersicht unterschiedlicher Formen und Tiefen des Leistungszukaufs durch die öffentliche Hand soll, ausgehend von der vorhin dargestellten Definition von „Contracting-out“, einen kurzen Überblick und eine Basis für die Diskussion der verwendeten Begrifflichkeit bieten.

¹⁵ Die ausgelagerte Beratung und Vermittlung im Rahmen der Haftentlassenenbetreuung wäre streng genommen als Vorläufer für das Projekt „Outsourcing“ zu nennen, ist allerdings aus Sicht der Evaluation aufgrund seiner quantitativen Bedeutung und vor allem seiner – im Vergleich zu den in diesem Bericht behandelten Zielgruppen – Besonderheit nur bedingt als solche zu klassifizieren

¹⁶ Siehe dazu genauer Bruttel, Oliver (2002 und 2005) oder Konle-Seidl, Regina (2004) oder Winkler, Werner (2004) und Bach, Heinz (2003) sowie Hales et. al. 2003.

¹⁷ Wobei auch innerhalb dessen, was in diesem Bericht als klassisches Outsourcing bezeichnet wird eine Reihe von Differenzierungen vorzunehmen wären – siehe dazu exemplarisch Dittrich, Jörg et.al (2004) oder Köhler-Frost, Winfried (2004) oder Von Herff, Markus (2002)

¹⁸ Schedler, Kuno; Proeller, Isabella (2003:174)

Drei Leitdifferenzen

Leitdifferenzen für die im Folgenden vorgeschlagene Begrifflichkeit sind einerseits die Nähe der zugekauften Leistungen zu den Kerndienstleistungen der zukaufenden Stelle sowie der vorgesehene Zeitrahmen und das Ausmaß der „mit-ausgelagerten“ Ergebnisverantwortung. Unter Anwendung dieser Differenzierungen wird folgende Begriffsverwendung vorgeschlagen:

- „Outsourcing“: Wenn die Gesamtergebnisverantwortung an die externe Stelle übertragen wird und die Leistung nicht zu den Kernprozessen der auslagernden Stelle zu zählen ist und wenn prinzipiell ein dauerhafter Leistungszukauf vorgesehen ist.
- „Leistungszukauf“: Zukauf von Nicht-Kerndienstleistungen, für welche die externe Einrichtung ergebnisverantwortlich ist, unter der Bedingung, dass die Leistungen (zwar eventuell wiederkehrend) aber zeitlich begrenzt beauftragt werden.
- „Contracting-out“: Teile von Kerndienstleistungen, welche an externe Einrichtungen (zumeist längerfristig) ausgelagert werden, für deren Ergebnis jedoch weiterhin die öffentliche Stelle verantwortlich ist.

Abbildung 2: Überblick Auslagerungsformen und Begrifflichkeit

	Beschreibung der zugekauften Leistung und Beispiele	Vorgeschlagene Begrifflichkeit
1	Aufgaben ohne Bezug zur politischen Zielsetzung wie bspw. Cafeteria, Reinigungsdienste etc.	Outsourcing
2	Unterstützungsdienstleistungen mit Bezug zur politischen Zielsetzung wie etwa Begleitforschungen	Leistungszukauf
3	Erbringung von Einzelementen (nicht Kernbereichen) der Implementierung (z.B. Weiterbildungsmaßnahmen)	Leistungszukauf
4	Leistungen in zentralen Kernbereichen der Implementierung (wie etwa Teile von Kernprozessen)	Contracting-out

Datenquelle: Leistungsdifferenzierungen übernommen von Bruttel (2005:42). Vorgeschlagene Begrifflichkeiten durch Prospect Unternehmensberatung.

„Outsourcing von Beratungs- und Betreuungsleistungen“ weist aufgrund seines Inhaltes sowie seiner Struktur zentrale Merkmale eines Contracting-out auf (Teilprozesse des Kernprozesses 1). Aufgrund seines Kontextes wäre jedoch eher von einem Leistungszukauf zu sprechen (Überbrückung eines Personalengpasses).

Unterschiede zu internationalen Referenzen

„Outsourcing“, wie das Projekt in Wien genannt wurde, weist auf der Ebene der Projektkonzeption im Vergleich zu anderen Ländern (Australien, Niederlande und Großbritannien) einige Besonderheiten auf. Zwei – aus Sicht der Evaluation zentrale – Unterschiedsebenen werden im Folgenden hinsichtlich ihrer Bedeutung für die Projektumsetzung diskutiert:

- Outsourcing zur Überbrückung eines befristeten Personalengpasses
- Die Gestaltung der Vertragsbeziehung

3.1. Outsourcing zur Überbrückung eines befristeten Personalengpasses

Während insbesondere in Australien, in etwas abgemilderter Form jedoch auch in Niederlande und Großbritannien hinter der Implementierung von Contracting-out eine umfassende Reform der Arbeitsmarkt-, in Australien und Niederlande auch der Sozialpolitik stand und Contracting-out Teil einer Neustrukturierung der institutionellen Zuständigkeiten war, wurde diese Form des Leistungszukaufs in Wien zur befristeten Überbrückung von Personalengpässen genutzt.

Dieser Vorgangsweise am nächsten kommt noch das Contracting-out Modell in Großbritannien, weil es dort im Unterschied zu den beiden anderen Ländern nur in ausgewählten Arbeitsmarktregionen (jenen mit den schwierigsten arbeitsmarktpolitischen Rahmenbedingungen) realisiert wird. Anders als in den Niederlanden und in Australien existiert in Großbritannien nach wie vor eine grundsätzlich voll funktionsfähige Arbeitsverwaltung.

Umfassendes Contracting-out in Australien

In Australien und in den Niederlanden beschränken sich die Aufgaben der Arbeitsverwaltung seit den Reformen auf:

- hoheitliche Aufgaben der Verwaltung von Transferleistungen
- die Gewährleistung des Erstkontaktes
- die Zurverfügungstellung von Infrastruktur für Eigenaktivitäten in den ersten drei Monaten der Arbeitslosigkeit
- die Gewährleistung von Transparenz offener Stellen (EDV-System)
- sowie die Weiterleitung von Arbeitslosen an Contracting-out Partnerinstitutionen

Wien – spezielle Rahmenbedingungen

Die kurzfristig orientierte Zielsetzung in Wien, Contracting-out zur zeitlich befristeten Überbrückung von Personalengpässen einzusetzen, ist als markanter Unterschied zu den Referenzländern zu bewerten. Dies vor allem deshalb, weil sich in der Umsetzung des Projektes Outsourcing in Wien zeigte, dass ein Contracting-out von arbeitsmarktpolitischen Beratungs- und Betreuungsleistungen unabhängig davon, für welchen Zeitraum es anberaumt ist, spezifischer Vorbereitungs- und Begleitmaßnahmen bedarf. In der Literatur werden beschrieben:

- Reflektierte Ausschreibungssysteme
- Monitoring- und Qualitätssicherungssysteme
- EDV-Systeme zur Sicherstellung ausreichender Arbeitsmarkttransparenz
- EDV-Systeme zur Sicherstellung zeitnaher Informationen über die jeweilige Arbeitsmarktpositionierung der TeilnehmerInnen
- Know-how Aufbau in den beauftragten Einrichtungen

Diesen Anforderungen musste auch in Wien entsprochen werden. Die notwendigen AMS-internen Vorkehrungen zur Sicherstellung funktionsfähiger Strukturen betrafen die Ebene der Landesgeschäftsstelle genauso wie jene der Regionalen Geschäftsstellen und der beauftragten Organisationen.

Die Erbringung dieser notwendigen Vorbereitungs- und Begleitmaßnahmen wird von den befragten MitarbeiterInnen des AMS wie der externen Trägereinrichtungen als sehr (zeit)aufwändig beschrieben.

Unter der Bedingung einer zeitlich befristeten Auslagerung von Beratungs- und Betreuungsdienstleistungen stellt sich die Frage der Wirtschaftlichkeit. Dies umso stärker, je funktionsfähiger die Arbeitsverwaltung ist, da zur Sicherstellung voller Arbeitsfähigkeit bei den externen Einrichtungen zumindest teilweise „Parallelstrukturen“ aufgebaut und bedient werden müssen. Eine Tatsache, die sich in Wien am Beispiel der EDV-Dokumentation der Beratungsprozesse veranschaulichen lässt: So mussten die Beratungsergebnisse sowohl von Outsourcing Organisationen in der Klientendatenbank als auch von den nach wie vor verantwortlichen AMS-BeraterInnen in der AMS-EDV dokumentiert werden.

Contracting-out für längerfristige Auslagerungen

Vor diesem Hintergrund wird evident, warum Contracting-out primär bei zumindest längerfristig geplanten Auslagerungsprozessen in der Literatur als Vorgangsweise der Wahl beschrieben wird. Für kurzfristig notwendige Leistungszukäufe wären demgegenüber Leistungen zu favorisieren, die der Definition von „Leistungszukauf“ (siehe Abbildung 3) entsprechen.

Contracting-out als Innovations- und Lernpartnerschaft

Eine etwas andere Ausrichtung von Outsourcing – welche unter Umständen auch für Contracting-out diskussionswürdig wäre – wird unter dem Begriff „New Outsourcing“ diskutiert: Darunter werden gezielte „Innovationspartnerschaften“ zwischen outsourcingender Stelle und Outsourcing-Partnerorganisation verstanden.¹⁹

Contracting-out könnte so gezielt für die Entwicklung neuartiger Unterstützungsleistungen – in enger und lernorientierter Kooperation von AMS und privaten Partnerorganisationen – für definierte Zielgruppen der Arbeitsmarktpolitik gestaltet werden. Auszugehen ist allerdings auch bei derartigen Modellen von sinnvollerweise längerfristigen Kooperationen. Eine derartige Ausrichtung wäre jedoch wenn überhaupt, dann nur sehr bedingt, zur Überwindung von Personalengpässen geeignet.

¹⁹ Vgl. Scholtissek (2004:36ff)

3.2. Gestaltung der Vertragsbeziehung

Einen zweiten markanten Unterschied zu internationalen Referenzen findet man in der Vertragsbeziehung mit den beauftragten Organisationen. Bruttel (2005) differenziert in seiner Arbeit zum Thema Contracting-out grundsätzlich zwischen zwei vertraglichen Gestaltungsvarianten: Einem so genannten Input-Contracting und einem so genannten Ergebnis-Contracting. Folgende Darstellung präsentiert Unterschiede zwischen diesen beiden Formen:

Tabelle 1: Übersichtsdarstellung: Input-Contracting versus Ergebnis-Contracting

Input-Contracting	Ergebnis-Contracting
Auftragnehmer wird für Inputs, Prozess und Technologie bezahlt	Auftragnehmer wird für Ergebnisse bezahlt
Kooperative Beziehung	Gegensätzliche Beziehung
Vorschriften bestimmen das Verhalten	Leistungsabhängige Bezahlung bestimmt das Verhalten
Hohe Sicherheit für Auftragnehmer	Niedrige Sicherheit für Auftragnehmer
Geringe Ergebnisverantwortung für Auftragnehmer	Hohe Ergebnisverantwortung für Auftragnehmer

Datenquelle: Behn/Kant (1999:474); entnommen aus: Bruttel (2005:43)

Während man in den internationalen Beispielen in dieser Logik ausschließlich Ergebnis-Contracting realisiert²⁰, wurde in Wien eine sehr inputorientierte Vorgangsweise gewählt. Diese Bewertung resultiert vor allem daraus, dass mit den Trägereinrichtungen nicht ein Werkvertrag, sondern eine Förderungsvereinbarung geschlossen wurde. Auch die detaillierten Leistungsbeschreibungen und die strikten Vorgaben bezüglich der Qualifikation der BeraterInnen²¹ weisen in diese Richtung.

Die Verantwortlichen im AMS Wien betonten sehr durchgängig, dass sie einer ergebnisorientierten Vertragsgestaltung im Rahmen von Werkverträgen den Vorzug gegeben hätten. Aufgrund der gegebenen Rahmenbedingungen war dies jedoch nicht möglich. Resultat war der Abschluss von Förderungsvereinbarungen, welche ein hohes Maß an Inputorientierung aufweisen.

Die hohe Inputorientierung der Verträge zeigt sich u.a. in sehr differenzierten Leistungsbeschreibungen. Auswirkungen der Inputorientierung zeigen sich vor allem in der Attraktivität der Ausschreibung und in der geringen Verbindlichkeit von Zielvorgaben.

²⁰ Diese Ausrichtung zeigt sich in den internationalen Beispielen am stärksten in der in allen Fällen zumindest teilweisen, in manchen Fällen sogar ausschließlich ergebnisabhängigen Form der Honorierung der Leistungen der Trägereinrichtungen.

²¹ Siehe dazu: Beschreibung der Vorgaben in den Leistungsbeschreibungen im Anhang zu diesem Bericht.

Diese Themen werden im Folgenden beschrieben.

3.2.1. **Differenziertheit der Leistungsbeschreibung**

In der theoretischen Diskussion von Contracting-out in der Arbeitsvermittlung wird für externe Organisationen sehr durchgängig die höhere Flexibilität privater Anbieter als Vorteil im Vergleich mit öffentlicher Arbeitsvermittlung beschrieben.

Diese zeige sich in größeren Gestaltungsspielräumen in der:

- Wahl von Unterstützungsleistungen,
- Anpassung des Personalstandes an die Nachfrage,
- Individualisierung der Angebote.

Die vergleichsweise genauen Vorgaben des AMS Wien (siehe Anhang) sind vor dem Hintergrund, eine qualitativ hochwertige Leistung beauftragen zu wollen, verständlich und in diesem Sinne auch zweckmäßig. Sie schränken externe Organisationen jedoch genau in jenen Dimensionen ein, die ihr – im Vergleich zu einer öffentlichen Arbeitsverwaltung – spezifisches Kapital darstellen.

Anzumerken ist an dieser Stelle allerdings, dass in der Darstellung der Umsetzungserfahrungen und -ergebnisse in Australien, Niederlande und Großbritannien von Bruttel mehrmals auf die „hohe Lernkurve“ der öffentlichen Verwaltung in den Ländern hingewiesen wird. Auch hier wurden – ähnlich wie in Wien, in der es bei Outsourcing II im Verhältnis zu Outsourcing I zu maßgeblichen Veränderungen kam – immer wieder Adaptionen vorgenommen.

Ergebnis- und Prozessqualität

Die vergleichsweise differenzierten Vorgaben des AMS Wien sind – auch wenn sie in dieser Form als zu eng zu klassifizieren sind – jedoch als Lösungsversuch für die zweifellos bestehende Notwendigkeit, eindeutige Leistungsvorgaben tätigen zu müssen, zu verstehen.²² Um dieser Notwendigkeit auf einer anderen, die umsetzenden Stellen in ihrer Anpassungsfähigkeit weniger einschränkenden Ebene näher zu kommen, wird wiederum ein Blick in die Umsetzungserfahrungen in den Referenzländern geworfen.

Grundsätzlich wird in der Literatur davon ausgegangen, dass folgende Ebenen eindeutig zu definieren sind²³:

- die zu erzielenden Ergebnisse
- die erwartete prozessorientierte Leistungsqualität

²² Diese Notwendigkeit resultiert zum einen aus gesetzlichen Bestimmungen. Zum anderen sind jedoch bei einem Contracting-out der Arbeitsvermittlung auch grundlegende Werte wie bspw. „Gerechtigkeit“ in der Verteilung von Unterstützungsleistungen für arbeitslose Personen zu berücksichtigen. Dies bedeutet, dass bei Beauftragung verschiedener privater Organisationen sicherzustellen ist, dass arbeitslose Personen unabhängig davon, von welcher Organisation sie unterstützt werden, vergleichbare Leistungen erfahren.

²³ Vgl. Bruttel (2005:142)

Qualifikation der BeraterInnen

Die Vorgaben des AMS Wien in Bezug auf die Qualifikation der eingesetzten BeraterInnen waren sehr differenziert. Wie eine unveröffentlichte australische Studie zeigt, „ist in der Qualifikation und Person des Fallmanagers/der Fallmanagerin ein zentraler Erfolgsfaktor zu sehen“.²⁴

Mit den stringenten Vorgaben von Qualifikationsanforderungen an MitarbeiterInnen bei beauftragten Organisationen durch das AMS Wien sollte – wie zu vermuten ist – der besonderen Bedeutung dieser Ebene für die Unterstützungsqualität Rechnung getragen werden. Verstärkt wurde dieser Aspekt dadurch, dass alle Personen, die im Rahmen von Outsourcing tätig sein wollten, in der zuständigen Fachabteilung des AMS Wien hinsichtlich der Erfüllung der Vorgaben überprüft wurden.²⁵

Wiewohl zu betonen ist, dass eine kontextadäquate und überprüfbare Definition von Qualifikationsanforderungen sehr anforderungsreich ist, muss die in Wien gewählte Vorgangsweise problematisiert werden: Abgesehen davon, dass die taxative Benennung von Qualifikationsanforderungen (siehe Anhang) bei zudem vorgegebenen Lohnhöhen zu mehrmals berichteten Problemen in der Personalrekrutierung führte, weisen auch die internationalen Erfahrungen in eine andere Richtung.

Formale Kriterien nur begrenzt aussagekräftig

Die spezifisch für diesen Tätigkeitsbereich erforderlichen Kompetenzen, Haltungen und Vorgangsweisen schlagen sich, wie einschlägige Untersuchungen zeigen, nur teilweise in formalen und fachspezifischen Qualifikationen nieder. Viel mehr zeigt sich, dass eine Vielfalt in den fachlichen Hintergründen gerade in diesem Tätigkeitsfeld als Vorteil zu sehen ist. Dies, weil so besser auf unterschiedliche Bedarfe der arbeitslosen Personen eingegangen werden und die Erarbeitung von Lösungsstrategien aus unterschiedlichen Blickrichtungen erfolgen kann.²⁶

International betrachtet werden insbesondere folgende Qualifikationsebenen als zentral erachtet:

- soziale Kompetenz (inklusive teilweise persönlicher, kultureller oder sprachlicher Bindungen)
- Kenntnis des lokalen, regionalen Arbeitsmarktes
- Betriebswirtschaftliches Denken – Ergebnisorientierung
- Kommunikationsfähigkeit gegenüber Arbeitssuchenden (inklusive Motivation und Verbindlichkeit)
- Fähigkeit zur Teamarbeit

Interessant an dieser Darstellung ist, dass kaum fachspezifische Kompetenzebenen genannt wurden.

²⁴ Bruttel (2005:126)

²⁵ Die Trägereinrichtungen berichteten dabei von einer punktgenauen Auslegung der Vorgaben. Dies führte auch zu Ablehnung von aus Sicht der Einrichtungen qualifizierten BewerberInnen.

²⁶ Vgl. Bruttel (2005:126)

Bezüglich der Anforderung, auf Berufserfahrungen zurückblicken zu können, streuen die international beobachtbaren Anforderungen sehr stark. Während einige Anbieterorganisationen die unbedingte Notwendigkeit von beruflichen Erfahrungen betonen, verfolgen andere – offensichtlich durchaus mit vergleichbarem Erfolg – die Strategie, AusbildungsabgängerInnen zu beschäftigen.

Zusätzlich zu notwendigen Qualifikationen zu Beginn der Mitarbeit wird aus internationalen Erfahrungen von hohem Einschulungsbedarf zu Beginn der Tätigkeit berichtet. Ausgegangen wird dabei – abhängig von den Vorkenntnissen und auch von der „Führung“ durch intelligente EDV-Systeme – von einer Zeitspanne von 1-6 Monaten, bis volle Produktivität erreicht ist.²⁷

3.2.2. Attraktivität der Ausschreibung

In Wien bewarben sich im Jahr 2003 insgesamt 6 (7) Einrichtungen für die insgesamt 8 ausgeschriebenen Teillöse. Diese – für die Verhandlungsposition der öffentlichen Stellen grundsätzlich ungünstige Position – deutet auf eine „anreizarme“ (weil sehr stark inputorientierte) Ausschreibung hin. Dies auch dann, wenn auch in den Referenzländern zu beobachten war, dass es einer gewissen „Anlaufzeit“ bedurfte, bis sich ein Anbietermarkt entwickelte.²⁸

So haben sich beispielsweise in Australien private Anbieterorganisationen²⁹ erst beworben, als nachvollziehbar wurde, dass in diesem Feld auch Gewinne erzielbar sind.

Die Rolle von gemeinnützigen Einrichtungen als Contracting-out Partner

Vor diesem Hintergrund ist auch eine weitere – im internationalen Licht betrachtet – Besonderheit des Contracting-out in Wien zu sehen: Mit einer Ausnahme haben sich ausschließlich gemeinnützige Auftragnehmerorganisationen um diese Leistung beworben. Einzig in Australien werden – in rund der Hälfte der Beauftragungen – gemeinnützige Einrichtungen mit diesen Aufgaben betraut. Die verbleibenden 50% sowie alle Contracting-out Aufgaben in der Arbeitsvermittlung in den Niederlanden und in Großbritannien werden von gewinnorientierten Einrichtungen erbracht.

Die Erfahrungen in Australien zeigen, dass es in den Ergebnissen kaum Unterschiede zwischen Profit und Nonprofit Organisationen gibt. Allerdings wird berichtet, dass es bei den beteiligten Nonprofit Organisationen zu Veränderungen in der internen Struktur und Arbeitsweise kam. Die „neuen Ausrichtungen“ orientierten sich stärker an jenen gewinnorientierter Unternehmen. Gleichzeitig wird damit – auch explizit – ein Veränderungsprozess in Nonprofit Organisationen beschrieben, welcher für die Organisationen teilweise sehr herausfordernd war.

²⁷ Vgl. Bruttel (2005:128)

²⁸ Vgl. Bruttel (2005:135)

²⁹ Australien und Niederlande hatten insgesamt eine im Vergleich zu Wien besondere Situation, waren doch aus der öffentlichen Arbeitsvermittlung im Zuge der Reform private Anbieter geworden. Diese waren insbesondere in der ersten Ausschreibungsrunde dominant.

3.2.3. Ergebnis- und Prozessqualität

Betrachtet man die Vorgaben des AMS Wien auf Ebene der Zielsetzungen, so zeigen sich für die Zielgruppen LZAL und KINT primär Output-Ziele, für die Zielgruppen REHA und WE ein je spezifischer Mix an Output- und Outcome-Zielen. Output-Ziele sind solche, die als unmittelbare Ergebnisse der Beratungsleistung bezeichnet werden können. Outcome-Ziele sind erst nach einer bestimmten Zeit überprüfbar und bilden die Nachhaltigkeit von Interventionen ab. Die verwendeten Zielsetzungen sind als grundsätzlich eindeutig zu definieren, sofern sie sich auf eindeutig messbare Dimensionen (wie Beschäftigung oder Qualifizierung) beziehen.

„Weiche“ Zielebenen

Zusätzlich wurden jedoch auch andere Zielebenen, wie etwa „Überprüfung der Vermittelbarkeit“ oder „Erarbeitung eines Karriereplans“ vorgegeben. Diese Ziele sind wesentlich uneindeutiger.

Die Tatsache, dass rund ein Drittel der Beratungsepisoden mit derartigen „weichen“ Ergebnissen³⁰ abgeschlossen wurden zeigt, dass es auch für Zielebenen die nicht Beschäftigung oder Qualifizierung sind, eindeutiger und überprüfbarer Zieldefinitionen bedarf. Eine Tatsache, die auch in der internationalen Diskussion von Contracting-out problematisiert wird.

Individualisierte Zielsetzungen

In der Literatur wird darauf hingewiesen, dass es gerade im Sinne einer zielorientierten und überprüfbaren Unterstützung von Personen, die einer schrittweisen Reintegration bedürfen, notwendig wäre, schon vor „Überweisung“ der Personen an eine Contracting-out Organisation eine individuelle Zieldefinition auf Basis eines Profiling vorzunehmen.

Wird Contracting-out – wie in Österreich – insbesondere zur Überbrückung von Personalengpässen genutzt, so sind einem derartigen Vorgehen vermutlich jedoch enge Grenzen gesetzt: So ist davon auszugehen, dass ein ausführliches Profiling³¹ in diesem Fall aus Kapazitätsgründen nicht realisiert werden kann. Schon von den im AMS Wien erarbeiteten „Übergabeberichten“ wird berichtet, dass die ordnungsgemäße (inhaltlich und administrativ) Übergabe einer Personen an eine externe Einrichtung rund 45 Minuten in Anspruch nahm.³²

Eine ausschließlich auf eindeutig messbare Zielsetzungen – wie etwa Beschäftigungsaufnahme – hin orientierte Ergebnisdefinition wiederum birgt die Gefahr, so genannte „Creaming and Parking“-Dynamiken bei den Trägereinrichtungen zu befördern.³³

³⁰ Wobei dieser Prozentsatz den tatsächlichen Anteil an Personen, mit welchen an derartigen Problemstellungen gearbeitet wurde, unterschätzt. Wie in Kapitel 5 ausgeführt wird, kam es teilweise zu Fehlverbuchungen von Beratungsergebnissen. So wurden zumindest in zwei Organisationen derartige Beratungsergebnisse teilweise als „Beratungsabschluss ohne Ergebnis“ dokumentiert.

³¹ Darunter ist eine ausführliche Abklärung der beruflichen Situation zu verstehen, auf deren Basis die Erarbeitung individualisierter Zielsetzungen erfolgt. Diese sowie die zur Erreichung der Zielsetzung als sinnvoll erachteten Schritte wären im Optimalfall zwischen Arbeitssuchenden, AMS und externer Einrichtung zu vereinbaren.

³² „Übergabeberichte“ sind individualisierte Zusammenfassungen der bisherigen Vermittlungsbemühungen, -einschränkungen und Berufswünsche.

³³ Damit sind Differenzierungen der Personengruppen in den Beratungsorganisationen hinsichtlich ihrer Integrationschancen am Arbeitsmarkt gemeint, welche dazu führen, dass um die Zielsetzungen zu erreichen sämtliche Bemühungen auf die aussichtsreicheren TeilnehmerInnen konzentriert werden (Creaming), während weniger aussichtsreiche Personen (mit intensiverem Förderungsbedarf) kaum Unterstützungsleistungen erfahren (Parking).

Beschreibung der Prozessqualität

Bezogen auf die Beschreibung von prozessorientierten Qualitätsdimensionen wurden in Wien vor allem jene Prozessebenen beschrieben, welche im Sinne der Einhaltung der Bestimmungen des AIVG notwendig sind. Andere prozessorientierte Qualitätsanforderungen sollten – wie zu vermuten ist – durch die detaillierte Beschreibung von Beratungsinhalten und teilweise -abläufen sowie durch die Vorgabe von Beratungsintervallen (siehe Anhang) sowie Anforderungen an die Qualifikation der BeraterInnen erzielt werden. Die detaillierte und eindeutige Beschreibung von Übergabe- und Entscheidungsprozessen sowie sogenannten meldepflichtigen Situationen kann als – unter gegebenen Rahmenbedingungen – erfolgskritische und zielkonform gelöste Vorgehensweise bezeichnet werden. Gleichzeitig zeigt sich an der Darstellung dieser Prozesse auch die Komplexität und administrative Aufwändigkeit von Contracting-out.

Während die Einhaltung dieser Abläufe gut überprüfbar ist, entziehen sich die weiteren Vorgaben zur Gestaltung der Beratungsprozesse weitgehend der Prüfbarkeit: Dies betrifft grundsätzlich alle Zielgruppen – besonders augenfällig zeigt es sich bei der Zielgruppe REHA: Hier wurde in der Ausschreibung die KundInnengruppe in sich differenziert und unterschiedlichen Beratungslogiken zugeordnet. Die „Klassifizierung“ der TeilnehmerInnen zu einer der beiden Teilgruppen wurde den beauftragten Organisationen überlassen (siehe Anhang).

Aus den Rückmeldungen der VertreterInnen der Beratungsorganisationen ist zu schließen, dass derartige Vorgaben nicht umgesetzt wurden. Nahe liegend ist aufgrund der Beschreibungen der Organisationen vielmehr, dass – unter Einhaltung der Mindestanforderungen bezogen auf die Intervalle der Beratungssequenzen – die Beratungsprozesse trägerspezifisch und innerhalb dessen sehr individualisiert gestaltet wurden.³⁴

³⁴ So wurde beispielsweise von Trägereinrichtungen berichtet, dass aufgrund der hohen Bedeutung von Schuldenproblematiken und der langen Wartezeiten auf Beratungsmöglichkeiten bei der SchuldnerInnenberatung eigene Angebote entwickelt wurden. Im „Good Practise“ Workshop zum Thema Vermittlung wurde einstimmig darauf verwiesen, dass allein sehr individualisiert abgestimmte Vermittlungsstrategien Erfolg versprechend seien. Eine Trägereinrichtung betonte, bei bestimmten KundInnen sehr engmaschige Beratungstermine zu setzen, um die Verbindlichkeit zu dokumentieren. In den Aussagen der KundInnen wurde besonders hervorgehoben, dass man den Eindruck hatte, dass sehr konkret auf die spezifische Problematik eingegangen wurde – eine Tatsache, die immer wieder als Begründung für die hohe KundInnenzufriedenheit genannt wurde.

3.3. Kapazitätsplanung und -steuerung

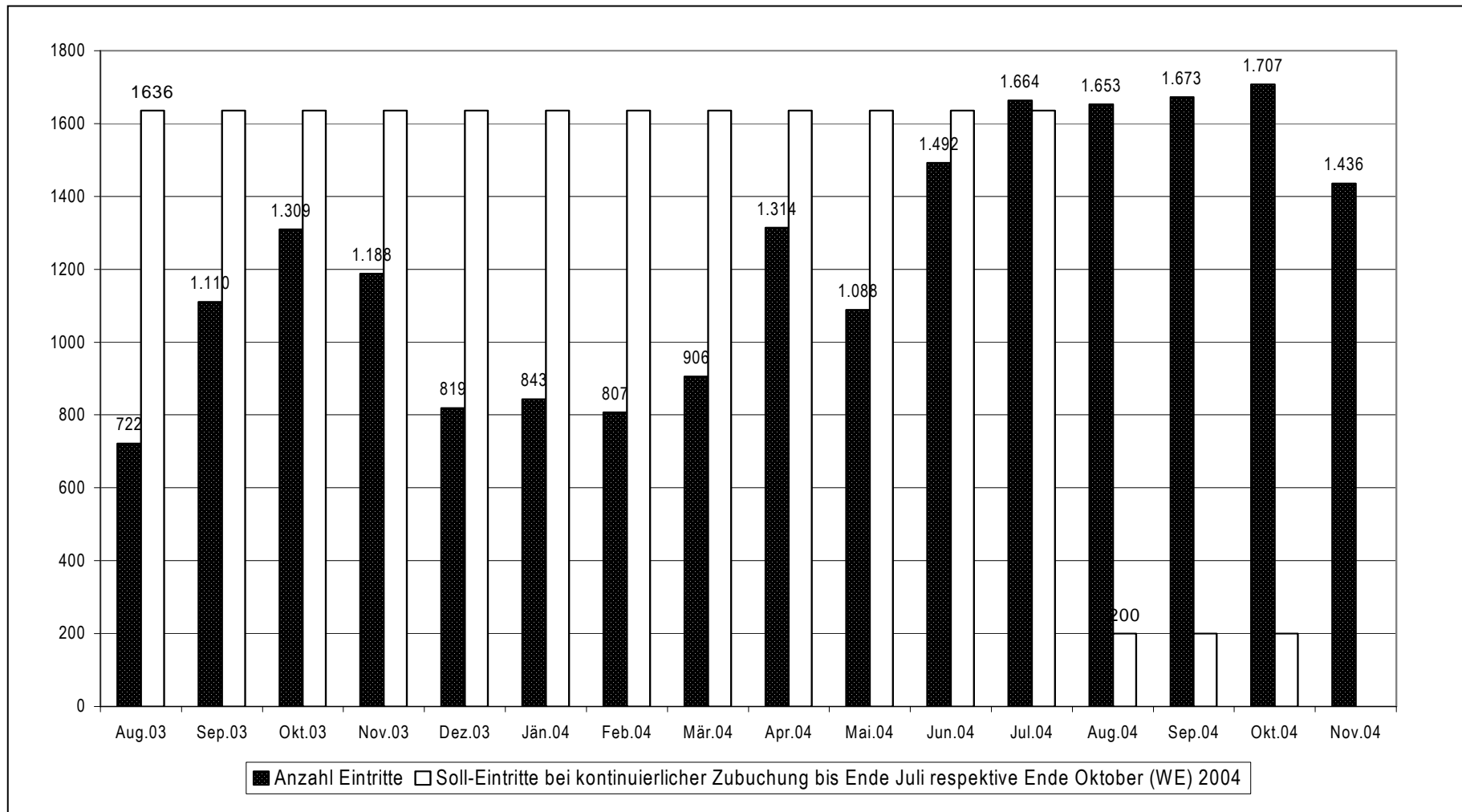
Ein den Umsetzungsprozess des Projektes „Outsourcing von Beratungs- und Betreuungsleistungen“ sehr durchgängig begleitendes Thema war die Sicherstellung ausreichender „Zubuchungen“.

Aufgrund des quantitativen Umfangs des Projektes und des kurzen Zeithorizontes zwischen Beauftragung und Projektstart kam es insbesondere zu Beginn zu Zubuchungen unter dem Sollwert (siehe Abbildung 4). Zusätzlich galt es für AMS-BeraterInnen neben Outsourcing eine Reihe weiterer Programme zu bedienen („Wegweiserfunktion“).

Die Hintergründe dafür waren in der Ungewohntheit der Abläufe und in den zu Beginn noch nicht eingespielten Prozessen gelegen. Zum anderen gab es wohl auch (zumindest zu Beginn) bei einem Teil der AMS-MitarbeiterInnen teilweise Vorbehalte gegen das Projekt. Schließlich verfügten einzelne Trägereinrichtungen über zu geringe Personalkapazitäten.

Wie in folgender Grafik ersichtlich, konnte erst mit Juli 2004 – nach 11 Monaten Projektlaufzeit – jene Zubuchungsquantität erreicht werden, die eine gleichmäßige und kontinuierliche Zubuchung sichergestellt hätte.

Abbildung 3: Eintritte nach Eintrittsmonat



Datenquelle: Klientendatenbank, ST 394, Abfrage April 2005, Prospect Unternehmensberatung

Langfristige Bedarfsplanung schwierig

Kann ein Teil der Zubuchungsproblematik als üblich für ein neues Projekt und ein weiterer Teil als üblich für ein Outsourcing-Projekt bezeichnet werden³⁵, so weisen die Wiener Erfahrungen auch auf ein grundsätzliches Problem hin: Die quantitative Entwicklung des Bedarfes ist – insbesondere bei langfristigen Verträgen – nur schwer prognostizierbar.

Während in den internationalen Beispielen die AuftragnehmerInnen das Risiko der Auslastung tragen³⁶, war der Wiener Vertrag durch seine starke Inputorientierung – bei grundsätzlicher Abänderungsmöglichkeit – so formuliert, dass das Auslastungsrisiko die Auftraggeberseite trug.

Dies kann dem Grunde nach auch als korrekt bezeichnet werden, bestehen doch für den Auftragnehmer wenig Möglichkeiten, die Anzahl der zugewiesenen Personen zu steuern.³⁷

Ein flexibleres Vertragsmanagement, welches das Auslastungsrisiko nicht nur auf einer Seite fixiert, wäre vor dem Hintergrund der internationalen wie der österreichischen Erfahrungen als vorteilhaft zu bezeichnen, ließe sich doch dadurch eine für beide Seiten finanzier- und akzeptierbare Kapazitätssteuerung entlang der KundInnenfrequenz gestalten.

„Ausfallsquote“ erst später antizipiert

Die nicht ausreichende Zubuchung zu Projektbeginn resultierte nicht zuletzt auch daraus, dass eine nicht unerhebliche Anzahl an KundInnen zwar vom AMS an die Beratungseinrichtung verwiesen wurde, diese jedoch in Folge nicht aufsuchte. Erst die Antizipation einer zu erwartenden Ausfallsquote in die Anzahl der Zugebuchten trug zur Problemlösung bei.

Wiewohl die tatsächlichen Gründe des Nichterscheins bei den Trägereinrichtungen nicht in letzter Konsequenz geklärt werden konnten, ist es doch möglich, einige Faktoren zu benennen, welche die Ausfallsquote senken:

- Persönliche und möglichst einladende Präsentation und Erklärung der Leistungen der Beratungs- und Betreuungseinrichtung durch den/die zuständige/n AMS-BeraterIn.
- Aus internationalen Erfahrungen könnte man weiters anregen, dass nicht nur der/die arbeitslose Kunde/in aufgefordert wird, die Beratungseinrichtung aufzusuchen, sondern gleichzeitig auch die Beratungseinrichtung aktiv mit der Person Kontakt aufnimmt.

³⁵ So wird in der Literatur davon berichtet, dass Outsourcingprozesse in der Regel von Verunsicherungen bei den MitarbeiterInnen der outsourcenden Organisation begleitet werden.

³⁶ Vgl. Bruttel (2005:148)

³⁷ So gelang es den Einrichtungen unterschiedlich gut, bereits frühzeitig für ausreichende Zubuchungen zu sorgen. Diese Tatsache ist – wie in den qualitativen Interviews beschrieben wurde – zumindest auch auf sehr gezielte Bemühungen der Trägereinrichtungen zurückzuführen. Auch die Frage, in welcher Form die Terminvergabe organisiert war, war von der Beratungsorganisation gestaltbar und hatte Auswirkungen auf die Zubuchungen. Als erfolgreich erwiesen sich dabei insbesondere so genannte „Terminlisten“, welche die BeraterInnen des AMS in die Lage versetzten, für KundInnen bereits Termine bei den externen Beratungseinrichtungen zu „buchen“.

Tabelle 2: Ausfallsquoten je Zielgruppe und Träger/RGS-Kombination, Gesamtlaufzeit

RGS/Trägerkombination	Gesamtkontingent laut Vertrag	Ausfallsquote (Anteil der Zugebuchten ohne Beratungsbeginn)
Wiener Berufsbörse - LZAL/KINT	2812	25,8%
RGS Währinger Gürtel 963	641	21,3%
RGS Huttengasse 967	2171	27,1%
BFB/BBRZ – LZAL/KINT	3000	25,6%
RGS Geiselbergstraße 964	1620	24,7%
RGS Schönbrunnerstraße 965	1380	26,6%
Context – LZAL/KINT	4500	29,4%
RGS Dresdner Straße 961	1826	30,3%
RGS Schloßhoferstrasse 968	1538	32,3%
RGS Prandaugasse 969	1136	23,2%
BFI – LZAL/KINT	4688	23,0%
RGS Esteplatz 960	1809	25,9%
RGS Redergasse 962	1042	18,4%
RGS Hietzinger Kai 966	1765	22,3%
RGS Jugendliche 970	72	23,8%
BBRZ – REHA	1083	15,0%
RGS Esteplatz 860	213	20,6%
RGS Redergasse 962	278	8,6%
RGS Geiselbergstraße 964	170	2,3%
RGS Schönbrunnerstraße 965	208	25,1%
RGS Hietzinger Kai 966	214	15,0%
wienwork – REHA	1167	25,8%
RGS Dresdnerstraße 961	198	32,9%
RGS Währinger Gürtel 963	170	26,1%
RGS Huttengasse 967	214	24,3%
RGS Schloßhoferstrasse 968	214	28,1%
RGS Prandaugasse 969	245	15,6%
RGS Jugendliche 970	126	29,5%
ABZ Wien - WE	1474	45,3%
RGS Dresdnerstraße 961	540	49,0%
RGS Währinger Gürtel 963	99	44,7%
RGS Huttengasse 967	114	35,5%
RGS Schloßhoferstrasse 968	330	46,7%
RGS Prandaugasse 969	361	38,3%
RGS Jugendliche 970	30	64,7%
BFI - WE	1526	27,1%
RGS Esteplatz 860	450	27,6%
RGS Redergasse 962	216	23,5%
RGS Geiselbergstraße 964	207	16,0%
RGS Schönbrunnerstraße 965	158	30,4%
RGS Hietzinger Kai 966	495	31,0%

Datenquelle: AMS-interne Auswertung des Verhältnisses von Zubuchungen durch das AMS und Beratungseintritten bei den Organisationen.

3.4. Konsistenz in den Vorgaben

Das Zusammenspiel von vorgegebenen Zieldimensionen auf der einen Seite und Vorgaben auf der anderen Seite (wie etwa Leistungsbeschreibung, Berechnung der Personalkapazitäten, Qualifikationsanforderungen an die BeraterInnen) in den Wiener Ausschreibungsunterlagen ist als zu wenig eindeutig zu bezeichnen.

So dokumentierten sich die Vermittlungserwartungen aus Sicht der Evaluation zu wenig in der Leistungsbeschreibung wie in den Qualifikationsanforderungen an BeraterInnen. Insbesondere der Aspekt der gezielten Suche nach geeigneten Stellen für die KlientInnen findet sich zwar als ein Punkt unter vielen in der Beschreibung erwarteter Inhalte. In der Berechnung der Personalkapazitäten spielt diese Dimension zumindest keine gesondert genannte Rolle.

Demgegenüber werden in der Leistungsbeschreibung wie in den Definitionen von Qualifikationsanforderungen Beratungs- und Betreuungsaspekte – teilweise sehr ausführlich – beschrieben. Dieser Aspekt wird zusätzlich durch den Projekttitle „Outsourcing von Beratungs- und Betreuungsleistungen“ verstärkt. Auch die Finanzierung des Projektes entlang einer Richtlinie zur Förderung von arbeitsmarktpolitischen Beratungs- und Betreuungsstellen unterstreicht diese Ausrichtung.

Eine stärkere und vor allem durchgängiger konturierte Projektbeschreibung wäre aus Sicht der Evaluation vorteilhaft.

4. Erreichung vertraglich vereinbarter Zielsetzungen

Standen in den bisherigen Analyseschritten Konzeption und Rahmenbedingungen von Outsourcing im Vordergrund, so wird in diesem Kapitel die Zielerreichung durch die beauftragten Beratungsorganisationen dargestellt.

Die vertraglich vereinbarten Zielsetzungen differenzierten zwischen den vier Zielgruppen von Outsourcing. In diesem Sinne erfolgt auch die Diskussion der Zielerreichung nach Zielgruppen und innerhalb dieser nach Beratungsorganisationen differenziert.

Folgende Übersicht zeigt diese Zielsetzungen:

Übersicht quantifizierte Zielsetzungen je Zielgruppe³⁸

Zieldimension	Zielgruppe			
	LZAL	KINT	REHA	WE
<i>Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt</i>	Arbeitsaufnahmequote von 34%	15,5% Dienstverhältnis 1. oder 2. Arbeitsmarkt	10% Dienstverhältnis 1. oder 2. Arbeitsmarkt mit einer Mindestdauer von 3 Monaten	40% Aufnahme einer Beschäftigung innerhalb von 4 Monaten nach Beratungsende
<i>Fundierte Begutachtung der Vermittelbarkeit</i>	Kein Kriterium	100%	Kein Kriterium	Kein Kriterium
<i>Vermittlung in ein Arbeitstraining</i>	Kein Kriterium	Kein Kriterium	5%	Kein Kriterium
<i>Weiterführende Qualifizierungsmaßnahme, Sonstiges</i>	Kein Kriterium	Kein Kriterium	65%	Kein Kriterium
<i>Karriereplan</i>	Kein Kriterium	Kein Kriterium	Kein Kriterium	100%
<i>Nachhaltige Regelung der Kinderbetreuung</i>	Kein Kriterium	Kein Kriterium	Kein Kriterium	90%

In folgenden Darstellungen wird das Ausmaß der Erreichung dieser Zielsetzungen dargestellt. Zusätzlich wird auf die Frage der Vertragserfüllung im Sinne der Anzahl der betreuten Personen vor dem Hintergrund der vertraglich fixierten „Kontingente“ eingegangen. Schließlich werden ausgewählte Ergebnisse der KundInnenbefragung zur Zufriedenheit der KundInnen mit den Beratungsleistungen beschrieben. Auch diese letzte Zieldimension war vertraglich fixiert.

³⁸ Aus: AMS Wien „Maßnahmenbeschreibung für das Outsourcing der Betreuung von Langzeitarbeitslosen (LZAL) und schwerst vermittelbaren Personen (KINT)“ des AMS Wien, sowie „Maßnahmenbeschreibung für das Outsourcing der Betreuung von REHA Personen“ des AMS Wien sowie „Maßnahmenbeschreibung für das Outsourcing der Betreuung von WiedereinsteigerInnen“ des AMS Wien

4.1. Erreichung vertraglich vereinbarter Zielsetzungen - Zielgruppen KINT und LZAL

Die Zielgruppen LZAL und KINT wurden anders als die beiden anderen Zielgruppen in der Ausschreibung und in den darauf aufbauenden Förderungsvereinbarungen gemeinsam behandelt. In den Förderungsvereinbarungen war dabei nur eine insgesamt zu betreuende Anzahl an Personen der Zielgruppen KINT oder LZAL festgelegt. Nicht weiter ausgeführt wurde, in welchem Verhältnis die beiden Zielgruppen zueinander stehen sollen. Die in der Beratung zu erreichenden Zielsetzungen dagegen waren zielgruppenspezifisch definiert (siehe Übersicht vertraglich vereinbarter Zielsetzungen).

Laut Klientendatenbank wurden im Zeitraum August 2003 bis Jänner 2005 von den 4 Beratungsorganisationen insgesamt 6.070 Beratungsepisoden³⁹ mit Personen der Zielgruppe KINT und 8.121 Beratungsepisoden mit Personen der Zielgruppe LZAL realisiert.

Tabelle 3 gibt einen Überblick über die Anzahl der Beratungsepisoden nach Zielgruppenzugehörigkeit und Beratungsorganisation.

Tabelle 3: Anzahl der Beratungsepisoden nach Zielgruppe und Trägereinrichtung

Trägereinrichtung	Gesamtkontingent laut Vertrag	Anzahl der gesamt in der Organisation durchgeführten LZAL/KINT Beratungsepisoden ⁴⁰	Darunter Zielgruppe KINT	Darunter Zielgruppe LZAL	Darunter ohne Zielgruppenangaben	Ausmaß der Vertragsauserschöpfung	Anteil KINT an allen LZAL/KINT Beratungsepisoden der Organisation
Context	4.500	4.471	1.961	2.439	70	99,4%	43,9%
BBRZ/BFB	3.000	2.845	912	1.886	47	94,8%	32,1%
BFI	4.688	4.569	1.959	2.529	81	97,5%	42,9%
WBB (Wiener Berufsbörse)	2.812	2.556	1.201	1.262	93	90,1%	47,0%
Andere		42	37	5	0		0,1%
Insgesamt	15.000	14.483	6.070	8.121	291	96,6%	41,9%

Datenquelle: Klientendatenbank, ST 394, Abfrage April 2005, Prospect Unternehmensberatung

Die vertraglich vereinbarte MaximalteilnehmerInnenzahl (15.000 Personen) wurde bei diesen beiden Zielgruppen zu 97% erreicht.

³⁹ Für Quantitäten, welche aus den Daten der Klientendatenbank entnommen wurden, wird im Folgenden der Begriff Beratungsepisoden oder Beratungsfälle verwendet, weil in der Klientendatenbank nicht auf Personen sondern auf Episodenebene ausgewertet werden kann. Das ist insofern relevant als eine Gegenüberstellung der unterschiedlichen, diesem Bericht zugrunde liegenden Informationsbasen zeigt, dass rund 5% der TeilnehmerInnen der Zielgruppen KINT und LZAL 2 Beratungsepisoden aufwiesen und daher doppelt in der Klientendatenbank erfasst wurden. Entsprechend der Vorgaben waren „Wiederaufnahmen“ von Beratungen oder „Neuzubuchungen“ von ehemaligen KundInnen dann als neuer „Fall“ zu behandeln, wenn die Unterbrechung 28 Tage betrug.

⁴⁰ Mit BBRZ/BFB und BFI bestanden 2 Verträge. BBRZ betreute neben LZAL und KINT auch REHA-Personen. BFI war neben LZAL/KINT auch in der Betreuung von WiedereinsteigerInnen tätig.

WBB - höchsten Anteil an KINT-Beratungsepisoden

Die Einrichtungen weisen unterschiedliche Verhältnisse von LZAL und KINT Beratungsepisoden auf: So ist fast jede zweite Episode der Wiener Berufsbörse eine für die Zielgruppe LZAL, aber jede Dritte von BBRZ/BFB.

TeilnehmerInnenstruktur unterschiedlich

Die Struktur der TeilnehmerInnen unterscheidet sich zwischen den vier Trägereinrichtungen.

Zusammenfassend – in der Betrachtung der unterschiedlichen Merkmale der betreuten Zielgruppen – ist davon auszugehen, dass die Trägereinrichtung Wiener Berufsbörse Personen mit größerer Distanz zum Arbeitsmarkt zu betreuen hatte als die anderen Organisationen.

Folgende Tabelle beschreibt die BeratungskundInnen entlang zentraler Personenmerkmale.

Tabelle 4: Die Struktur der betreuten Personengruppen nach Zielgruppe und Beratungsorganisation

		Zielgruppe KINT					Zielgruppe LZAL				
		Context	BFI	BBRZ /BFB	WBB	U-Gruppe	Context	BFI	BBRZ/BFB	WBB	U-Gruppe
Geschlecht	Männlich	64,6	69,0	69,9	67,2	67,0	66,7	66,4	62,6	66,1	65,2
	Weiblich	35,4	31,0	30,1	32,8	33,0	33,3	33,6	37,4	33,9	34,8
Alter	Bis 24	0,8	2,9	0,3	0,3	1,5	1,0	1,8	1,4	0,5	1,2
	25-44	23,5	30,6	28,0	29,2	28,1	56,1	49,3	49,6	41,4	50,2
	Ab 45	75,6	66,6	71,9	70,7	70,5	42,9	48,9	49,3	58,2	48,6
Ausbildung	Pflichtschule	55,1	54,2	56,1	60,3	56,0	52,9	48,3	58,1	53,2	52,8
	Lehre	34,1	28,7	36,1	29,3	32,0	31,4	27,9	27,9	26,3	28,6
	Mittl. Ausb.	4,3	4,3	2,8	2,1	3,6	3,8	5,1	4,0	4,1	4,3
	Höhere Ausb.	4,9	9,4	3,7	6,5	6,3	9,1	13,1	7,8	11,6	10,4
	Akadem. Ausb.	1,7	3,5	1,6	1,7	2,2	2,8	5,5	2,5	4,8	3,9
Nationalität	Österreich	91,7	89,4	93,1	86,9	90,5	91,1	86,7	88,5	82,3	87,7
	Nicht-ÖsterreicherInnen	8,3	10,7	6,9	13,1	9,5	8,9	13,3	11,5	17,7	12,3
Behinderung	Ja	33,7	29,4	40,8	40,1	37,4	17,3	11,7	14,9	15,4	14,9
	Nein	66,3	70,6	59,2	59,9	62,6	82,7	88,3	85,1	84,6	85,1
N	Gesamt	1.926	1.679	757	658	5.408	2.441	2.216	1.607	1.523	7.836

Datenquelle: SX394-OUTSWien2004Q1 – Data Warehouse AMS Österreich, Verbleibsmonitoring Datenwürfel mon_ind_uebersicht, Spaltenprozentuierung

4.1.1. Zielebene Arbeitsaufnahmequote

Für die Zielgruppe KINT, jene Personengruppe, für welche im AMS Wien von deutlich erschwerten Zugangsbedingungen zum Arbeitsmarkt ausgegangen wird, wurde neben einer vorgegebenen Arbeitsaufnahmequote (15,5%) die Überprüfung der Vermittelbarkeit als Zielsetzung formuliert. Für die Zielgruppe LZAL wurde ausschließlich eine Arbeitsaufnahmequote von 34,4% als Ziel vereinbart.

Die Überprüfung der Zielerreichung soll - so wurde zwischen den Verantwortlichen der betroffenen Beratungsorganisationen und des AMS Wien vereinbart - nur für jene Personen erfolgen, die bis Ende Juli 2004⁴¹ zugebucht wurden. Nur diesen verblieb ein Beratungszeitraum von 6 Monaten. Aus diesem Grund werden in der folgenden Tabelle die erreichten Arbeitsaufnahmequoten „doppelt“ dargestellt – einmal für jene Gruppe, welche die Beratung bis 31.12.2004 abschloss und damit – so die Beratung nicht vorzeitig abgeschlossen wurde – jedenfalls die vorgesehene Beratungszeit von 6 Monaten zur Verfügung hatte. Darunter werden die Ergebnisse, welche für den gesamten Untersuchungszeitraum (differenziert nach Trägereinrichtung und Geschlecht) erreicht wurden, präsentiert. Letzteres um auch die gesamthaft erzielten Ergebnisse darzustellen.

⁴¹ Der verwendete Verbleibsmoitoring Datenwürfel im DWH lässt diese Einschränkung (über das Datum der Zubuchung) nicht zu; wohl aber können Personen, welche die Beratung bis Ende Dezember 2004 abschlossen oder abbrachen, selektiert werden. Mit dieser Einschränkung sind jedenfalls jene Personen ausgeschlossen, die die Beratung abschließen mussten (Projektende 31.1.2005) ohne zumindest 6 Monate Unterstützung in Anspruch genommen zu haben.

Tabelle 5: Anteil der Personen, die innerhalb eines Monats respektive innerhalb von 4 Monaten nach Beratungsbeendigung eine Beschäftigung aufnehmen

		1 Monat			4 Monate			N		
		Frauen	Männer	Gesamt	Frauen	Männer	Gesamt	Frauen	Männer	Gesamt
Zielgruppe KINT	Context, Beratungs- ende 31.12.2004	8,3	6,8	7,3	11,8	9,2	10,1	593	1.063	1.656
	Context Gesamtlau- zeit	7,3	6,3	6,6	10,9	8,8	9,6	681	1.245	1.926
	BFI Beratungsende bis 31.12.2004	9,9	8,2	8,8	12,6	11,7	12,0	302	658	960
	BFI Gesamtlauzeit	7,5	6,0	6,5	10,4	10,4	10,4	520	1.159	1.679
	BBRZ/BFB, Beratungs- ende bis 31.12.2004	2,6	4,8	4,2	5,8	6,9	6,6	155	375	530
	BBRZ/BFB Gesamt- laufzeit	2,6	3,4	3,2	4,8	5,9	5,5	228	529	757
	WBB Beratungsende bis 31.12.2004	6,9	5,8	6,2	9,7	7,8	8,4	144	295	439
	WBB Gesamtlauzeit	5,6	4,8	5,0	8,8	7,0	7,6	216	442	658
	Untersuchungsgrup- pe Beratungsende bis 31.12.2004	7,7	6,6	7,0	10,7	9,2	9,7	1.301	2.543	3.844
	Untersuchungsgrup- pe Gesamtlauzeit	6,6	5,5	5,8	9,5	8,5	8,8	1.783	3.625	5.408
Zielgruppe LZAL	Context, Beratungs- ende 31.12.2004	19,9	19,5	19,6	28,9	27,6	28,0	674	1.352	2.026
	Context Gesamtlau- zeit	19,0	18,4	18,6	28,1	27,3	27,6	814	1.627	2.441
	BFI Beratungsende bis 31.12.2004	15,9	14,0	14,6	21,9	20,3	20,8	421	824	1.245
	BFI Gesamtlauzeit	12,2	10,7	11,2	20,8	19,8	20,2	744	1.472	2.216
	BBRZ/BFB, Beratungs- ende bis 31.12.2004	15,6	15,6	15,6	24,5	22,9	23,5	436	748	1.184
	BBRZ/BFB Gesamt- laufzeit	13,6	13,5	13,6	23,0	21,8	22,2	601	1.006	1.607
	WBB Beratungsende bis 31.12.2004	8,7	15,5	13,3	16,7	19,9	18,8	378	753	1.131
	WBB Gesamtlauzeit	9,1	13,8	12,2	17,6	19,3	18,7	516	1.007	1.523
	Untersuchungsgrup- pe Beratungsende bis 31.12.2004	15,5	16,7	16,3	23,7	23,4	23,5	1.963	3.680	5.643
	Untersuchungsgrup- pe Gesamtlauzeit	13,8	14,3	14,2	22,8	22,5	22,6	2.725	5.111	7.836

Datenquelle: SX394-OUTSWien2004Q1 – Data Warehouse AMS Österreich, Verbleibsmoitoring Datenwürfel mon_ind_uebersicht, Zeilenprozentuierung

Anmerkung: Die Differenz zwischen N in der Untersuchungsgruppe Gesamt und Summe N der genannten Trägereinrichtungen resultiert daraus, dass vereinzelt Zielgruppenpersonen zu Trägereinrichtungen vermittelt wurden, die für diese Zielgruppe nicht zuständig waren. Nicht mit der Betreuung der Zielgruppe KINT betraute Einrichtungen werden in dieser Darstellung nicht gesondert besprochen. In der Darstellung der Ergebnisse der Untersuchungsgruppe sind sie jedoch integriert.

Beschäftigungsaufnahmen deutlich unter Zielwert

Innerhalb eines Monats nach Ende der Beratung gelingt rund 6% (7% derer, die die Beratung bis 31.12.2004 beendeten) der betreuten KINT KundInnen und rund 14% (16%) der LZAL KundInnen eine Beschäftigungsaufnahme.

In den darauf folgenden drei Monaten erhöht sich zwar der Wert bei beiden Zielgruppen, bleibt aber auch zu diesem Messzeitpunkt noch deutlich unter dem Sollwert. Bei Zielgruppe KINT fanden innerhalb von 4 Monaten rund 9%, bei Zielgruppe LZAL rund 23% (zumindest kurzfristig) Zugang zum Arbeitsmarkt. Werden nur jene Personen in die Auswertung integriert, welchen grundsätzlich ein Beratungszeitraum von 6 Monaten zur Verfügung stand, so erhöhen sich die Werte jeweils um 1%-Punkt.

Zwischen den Trägerorganisationen zeigen sich deutliche Unterschiede: BFI kommt – bei einem Nachbeobachtungszeitraum von 4 Monaten - bei Zielgruppe KINT und Context bei Zielgruppe LZAL am nächsten an die Sollwerte heran. Die größte Distanz zum Zielwert bei Zielgruppe KINT weisen BBRZ/BFB und bei Zielgruppe LZAL die Wiener Berufsbörse (WBB) auf. Verspätete Zubuchungen beeinflussen die Zielerreichung bei BFI und BBRZ/BFB stärker als bei den beiden anderen Organisationen. Dies – und hier noch einmal verstärkt BFI – sind auch die beiden Organisationen, welche von verspäteten Zubuchungen am stärksten betroffen waren (siehe Kapitel 4.1.4).

4.1.2. Zielebene: Überprüfung der Vermittelbarkeit

Die Überprüfung der Vermittelbarkeit war neben der vorgegebenen Arbeitsaufnahmequote für die Zielgruppe KINT als weitere Zielsetzung vereinbart.

Bei insgesamt 22,5% der Beratungen von Personen der Zielgruppe KINT wird seitens der Beratungsorganisation die Vermittelbarkeit hinterfragt: 15,1% reichen einen Pensionsantrag ein, bei weiteren 7,4% kommen die BeraterInnen zum Schluss eingeschränkter Vermittelbarkeit. Auch 5% der LZAL Beratungsepisoden werden mit einem Pensionsantrag abgeschlossen (siehe Tabelle 6).

Innerhalb der Zielgruppe streuen die Ergebnisse mit den Einrichtungen deutlich: So wird bei 38% der Beratungen der Wiener Berufsbörse, aber bei nur bei 10% der BFI-Beratungen ein Pensionsantrag gestellt oder die Vermittelbarkeit angezweifelt.

4.1.3. Weitere Beratungsergebnisse

Mehr als ein Drittel der Beratungen werden mit dem Ergebnis „Beratung im Vorfeld der Arbeitssuche und Erarbeitung von (zumindest Teil)Lösungen“ abgeschlossen. Weitere 17% bis 20% der Beratungen von KINT oder LZAL codierten Personen werden ohne konkretes Ergebnis abgeschlossen oder abgebrochen. Die Bedeutung dieser Ergebnisebene für die 4 Beratungsorganisationen ist sehr unterschiedlich: So wird für 50% der Beratungen von KINT codierten Personen bei BBRZ/BFB aber nur für ein Viertel der mit KINT codierten und von Context betreuten Personen „Beratung im Vorfeld der Arbeitssuche“ als Ergebnis dokumentiert. Und während nur 8% der Beratungen von BBRZ/BFB ohne konkretes Ergebnis abgeschlossen werden, sind es 27% der von Context realisierten LZAL Beratungen.

Diese Streuung der Ergebnisse zwischen den Beratungsorganisationen ist - wie telefonische Recherchen zeigen – nicht nur Ausdruck tatsächlich unterschiedlicher Beratungsergebnisse sondern auch divergierender Usancen in der Dokumentation von Ergebnissen.

Bearbeitung von Themen im Vorfeld der Arbeitssuche

Jene Einrichtungen mit geringen Anteilen in den Ergebniskategorien „Pensionsantrag gestellt“ und „Vermittelbarkeit zweifelhaft“ weisen deutlich höhere Anteile in den Kategorien „Bearbeitung von Themen im Vorfeld der Arbeitssuche“ (insbesondere BBRZ/BFB und WBB) und „Beratungsabschluss oder -abbruch ohne konkretes Ergebnis“ (insbesondere BFI und Context) auf.

Mit Ausnahme von Context wurde bei allen Organisationen für nahezu jede zweite Beratung einer langzeitarbeitslosen Person als Beratungsergebnis „Beratung im Vorfeld der Arbeitssuche oder Weiterleitung an eine andere Einrichtung dokumentiert“. ⁴² Weitere 4% (WBB) bis 21% (BFI) der TeilnehmerInnen brechen die Beratung ab oder schließen diese ohne Ergebnis ab. ⁴³

Context weist demgegenüber nur bei 12% ihrer KundInnen als Ergebnis „Beratung im Vorfeld der Arbeitsaufnahme“ aus. Neben (deutlich) höheren Anteilen in den Positionen „Beschäftigung“ und „AMS-Maßnahme“ schließt Context 20% der Beratungen mit einem so genannten Karriereplan ab. Diese Ergebnisdimension wird neben Context auch von BFB für fast jede/n 5. TeilnehmerIn angegeben. ⁴⁴

17% der Context Beratungsepisoden werden von KundInnen abgebrochen

Context weist bei der Zielgruppe LZAL nicht nur den höchsten Anteil an arbeitsmarktnahen sondern auch den höchsten Anteil an Abschlüssen ohne Ergebnis auf: Mehr als jede/r vierte/r langzeitarbeitslose Context KundIn fällt in diese Gruppe. Auffallend ist dabei vor allem, dass die überwiegende Mehrheit dieser ergebnislosen Beratungs-

⁴² Damit wird ausgedrückt, dass „eine oder mehrere Problematiken (soziale, finanzielle, persönliche) bearbeitet wurden und für diese/n Bereich/e auch (zum Teil) Lösungen erarbeitet werden konnten“.

⁴³ Grundsätzlich ist jedoch gerade für die Kategorien „Beratung im Vorfeld der Arbeitssuche“, „Karriereplan erarbeitet“ und „Abschluss ohne konkretes Ergebnis“ – trotz eindeutig definierter Kategorien – anzumerken, dass die Zuordnung von Beratungsergebnissen zu einer dieser Kategorien offensichtlich einen hohen individuellen Ermessensspielraum aufweist. Diese Vermutung wurde durch eine VertreterIn des BFI bestätigt: So stellte sich heraus, dass ein Teil der BeraterInnen Beratungsergebnisse, welche nicht unmittelbar arbeitsmarktrelevant waren (wie etwa Schuldenregelung realisiert etc.) als „Kein Ergebnis“ in der Datenbank vermerkten. Dieses Ergebnis wäre entsprechend der Vorgabe für die EDV-Dokumentation der Beratungsergebnisse unter der Kategorie „Beratung im Vorfeld der Arbeitssuche“ zu verbuchen gewesen. Darin sowie in allgemeinen Problemen mit der Datenbankbedienung zu Projektbeginn sind wesentliche Gründe für den hohen Wert des BFI in der Ergebniskategorie „Beratungsabschluss, -abbruch oder -ausschluss ohne Ergebnis“ zu sehen.

⁴⁴ Damit wird eine Situation beschrieben, in der Arbeitssuchende wissen, in welchem Bereich sie eine Stelle suchen oder eine Weiterbildung absolvieren wollen, jedoch noch keine diesbezüglichen Vereinbarungen fixieren konnten.

situationen daraus resultiert, dass die KundInnen die Beratung abbrechen (2/3 der insgesamt 27% ergebnislosen Beratungen).

Wie Tabelle 8 zeigt, sind die hohen Anteile in der Ergebniskategorie „Abschluss oder Abbruch ohne Ergebnis“ nicht auf verspätete Zubuchungen und damit verkürzten Beratungszeiträume zurückzuführen.

Tabelle 6: Zielgruppen KINT und LZAL: Beratungsergebnisse nach Trägereinrichtung in %, Gesamtlaufzeit

KINT in %	KINT					LZAL				
	KINT Insgesamt	KINT Context	KINT BBRZ/BFB	KINT BFI	KINT WBB	LZAL Insgesamt	LZAL Context	LZAL WBB	LZAL BFB	LZAL BFI
Beschäftigung 1./2.Arbeitsmarkt	5,3	6,8	3,6	5,1	3,7	13,5	20,0	10,3	12,6	9,4
AMS-Maßnahme (inkl. Lehre/Schule/UGP)	6,0	9,5	3,1	5,2	3,6	9,0	14,2	4,8	6,5	8,0
Pensionsantrag gestellt	15,1	24,0	8,2	8,4	17,0	4,8	5,2	7,2	2,6	4,8
Vermittelbarkeit zweifelhaft	7,4	3,7	10,5	1,6	20,8	2,1	0,2	8,7	2,2	0,7
Geringfügige Beschäftigung oder Karriereplan	9,0	10,5	12,8	7,1	6,3	14,8	21,7	13,5	22,2	3,4
Bearbeitung von Themenstellungen im Vorfeld, od. Weiterleitung an and. Einri.	34,1	24,7	50,2	33,9	37,1	36,0	11,8	46,7	44,3	48,0
Beratungsabbruch, -abschluss oder -ausschluss ohne konkretes Ergebnis	20,3	20,8	9,2	35,1	4,4	17,1	26,9	4,4	7,7	21,0
Datenbankeintrag nicht eindeutig	2,9	0,0	2,3	3,5	7,0	2,6	0,0	4,4	2,0	4,7
N	6.070	1.961	912	1.959	1.201	8.121	2.439	1.261	1.886	2.529

Datenquelle: Klientendatenbank ST 394, Abfrage April 2005, Prospect Unternehmensberatung

4.1.4. Exkurs: Beeinflussung der unmittelbaren Beratungsergebnisse durch „verspätete Zubuchungen“

Wie an anderer Stelle beschrieben, konnten die vereinbarten monatlichen Kontingente zu Projektbeginn nicht in vollem Umfang genutzt werden. Dies resultierte zum einen aus Startdynamiken im AMS, zum anderen jedoch auch aus Kapazitätsproblemen bei 2 Beratungsorganisationen. Die höhere Betroffenheit von der „Zubuchungsproblematik“ der beiden Beratungsorganisationen zeigt sich auch in folgender Tabelle.

Tabelle 7: Zielgruppe LZAL/KINT: Anteil der TeilnehmerInnen mit verkürzter Beratungsdauer nach Trägereinrichtung (Beratungsbeginn nach 1.8.2004)

	Anteil KINT-Episoden, mit verkürzter Beratungsdauer	KINT-Episoden Gesamt	Anteil LZAL-Episoden, mit verkürzter Beratungsdauer	LZAL-Episoden Gesamt
KINT - Context	20,9%	1.961	28,9%	2.439
KINT - WBB	30,4%	1.201	28,8%	1.262
KINT - BBRZ/BFB	33,9%	912	33,8%	1.886
KINT - BFI	33,8%	1.959	42,4%	2.529
KINT - andere Trägereinrichtung		37	34,6%	5
Insgesamt	29,0%	6.070		8.121

Datenquelle: Klientendatenbank ST 394, Abfrage April 2005, Prospect Unternehmensberatung.

Geringe Veränderung der Ergebnisstruktur

Betrachtet man die Beratungsergebnisse für Beratungsepisoden, welche bis spätestens Ende Juli begannen, so zeigt sich eine kaum veränderte Ergebnisstruktur. Dies sei (exemplarisch auch für die anderen Zielgruppen LZAL und REHA) anhand der Zielgruppe KINT dargestellt:⁴⁵

Der Anteil an Beratungen, die mit einem Dienstverhältnis abschließen liegt um 1%-Punkt höher. Gleichzeitig ist jedoch auch der Anteil in der Ergebniskategorie „Beratungsabbruch, -abschluss oder -ausschluss ohne Ergebnis“ bei dieser Gruppe um 1%-Punkt höher (siehe Tabellen 6 und 8).

⁴⁵ Für die Zielgruppe WE gilt diese Problematik nicht, da die Beratung nur für 3 Monate anberaumt war.

Tabelle 8: Zielgruppe KINT: Beratungsergebnisse der TeilnehmerInnen, welche bis Ende Juli 2004 mit der Beratung begannen

	Insgesamt	KINT Context	KINT WBB	KINT BBRZ/BFB	KINT BFI
Beschäftigung 1./2. Arbeitsmarkt	6,2	7,9	4,4	4,3	6
AMS - Maßnahme	5,2	9,5	1,7	2,7	3,1
Pensionsantrag gestellt	15,5	24	17,7	6,8	8,2
Vermittelbarkeit zweifelhaft	6,5	3,1	18,1	10,3	1,3
Geringfügige Beschäftigung oder Karriereplan	9,8	9,9	6	14,2	9,7
Beratung im Vorfeld der Arbeitssuche oder Weiterleitung an andere Einrichtung	32,5	27,4	38,7	52,9	29,9
Beratungsabschluss, -abbruch oder Datenbankausschluss ohne konkretes Ergebnis	21,0	18,2	7,2	7,6	39,7
Eintrag nicht eindeutig	3,4	0	6,2	1,2	2,1
N	4.307	1.552	836	603	1.296

Datenquelle: Klientendatenbank ST 394, Abfrage April 2005, Prospect Unternehmensberatung

4.1.4.1. KundInnenzufriedenheit

Die KundInnen wurden zu drei Zeitpunkten schriftlich um eine Bewertung der Beratungsleistungen gebeten. Im Folgenden werden ausgewählte Ergebnisse dieser Befragung präsentiert.⁴⁶

Zufriedenheit mit Anzahl der Termine

Für mehr als drei Viertel der befragten LZAL/KINT TeilnehmerInnen hat die Anzahl der Beratungstermine genau gepasst. Nahezu jede/r 4. von Context und jede/r 6. befragte KundIn der Wiener Berufsbörse, aber nur jede/r 10. BFI oder BBRZ KundIn hätte jedoch nach eigener Einschätzung weniger Beratungstermine gebraucht.

Context stellte dieses Ergebnis in den qualitativen Erhebungen in Zusammenhang mit einer konfrontationsorientierten Beratungshaltung bei zumindest einem Teil der KundInnen. So wurde betont, bei bestimmten Problemlagen u.a. ein enges Terminregime als Methode der Wahl einzusetzen.

⁴⁶ Die gesamten Befragungsergebnisse finden sich im Tabellenband.

Tabelle 9: Zielgruppen LZAL und KINT: Antworten auf die Frage „Hätten Sie bisher mehr oder weniger Beratungstermine gebraucht?“ nach Trägereinrichtung (KundInnenbefragung, alle 3 Befragungswellen)

	hat genau gepasst	hätte weniger gebraucht	hätte mehr gebraucht	N
Insgesamt LZAL/KINT	78,9	13,3	7,8	1.289
Context LZAL/ KINT	73,3	22,1	4,6	307
WBB LZAL/ KINT	80,3	12,7	7,0	314
BFI LZAL/KINT	80,6	9,7	9,7	310
BBRZ LZAL/KINT	81,0	9,5	9,5	358

Datenquelle: KundInnenbefragung alle 3 Befragungswellen gesamt, Prospect Unternehmensberatung

Ausgewählte Dimensionen

Aufgrund der grundsätzlich sehr guten Bewertungen (94,1% der von allen Einrichtungen betreuten Personen der Zielgruppen LZAL und KINT geben in den 3 Befragungswellen an, mit den Beratungsleistungen insgesamt sehr oder eher zufrieden zu sein), werden in der folgenden Abbildung nur die Werte „Sehr zufrieden“ dargestellt. Dies um auch „feine Unterschiede“ sichtbar zu machen (Abbildung 14).

BFI hat mit einem Anteil von 85% den höchsten Wert in der Zufriedenheit mit der Arbeit der TrainerInnen. Diesem Ergebnis steht die vergleichsweise niedrigste Zustimmungsrates zu den Kategorien „Die Unterstützung bei der Arbeitsplatzsuche war sehr hilfreich“ (45%) und „Ich bin mir sicher, ich werde nach der Beratung eine Arbeit finden“ (19,3%) gegenüber.

BBRZ – Unterstützung bei der Arbeitsplatzsuche sehr hilfreich

Fast 6 von 10 Befragten des BBRZ betonen, dass die Unterstützungsleistungen bei der Arbeitssuche sehr hilfreich waren. Ebenso sehr positiv bewertet wurden die Hilfestellungen bei der Erarbeitung von Berufszielen (67%) und die organisatorischen Rahmenbedingungen.

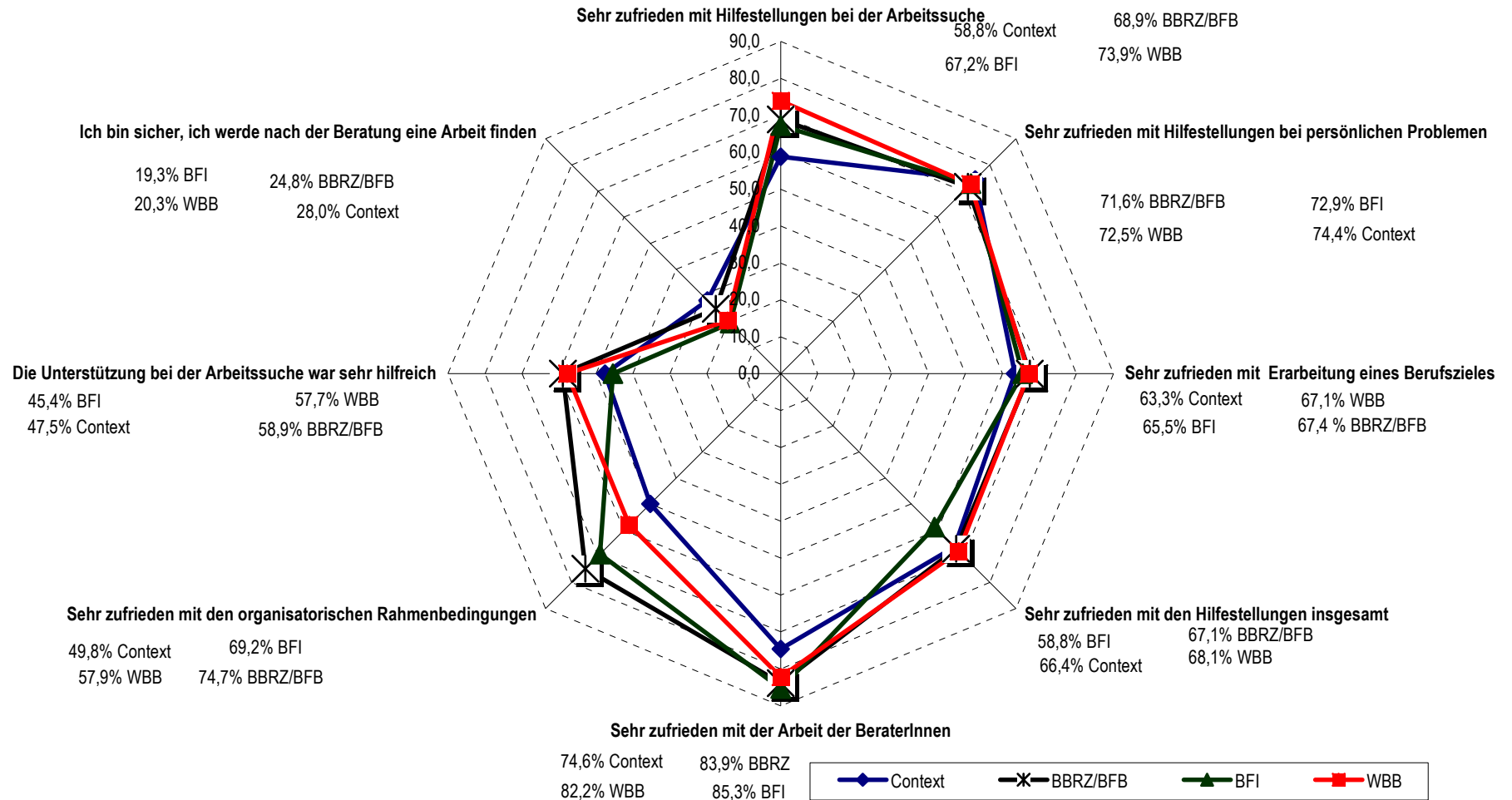
Context – hohe Zuversicht, eine Stelle zu finden

28% der befragten KundInnen von Context zeigen sich in der Befragung sicher, im Anschluss an die Beratung eine Stelle zu finden. Dies obwohl sich „nur“ 59% der Befragten mit den Hilfestellungen bei der Arbeitssuche sehr zufrieden zeigen. Gleichzeitig geben jedoch „nur“ 3 von 4 KundInnen an, mit der Arbeit der TrainerInnen sehr zufrieden zu sein.

Wiener Berufsbörse – hohe Zufriedenheit mit den Hilfestellungen insgesamt

Die KundInnen der Wiener Berufsbörse zeigen sich mit den Hilfestellungen bei der Arbeitsplatzsuche und mit den Hilfestellungen insgesamt am zufriedensten von allen Einrichtungen. Gleichzeitig gehen aber zum jeweiligen Befragungszeitpunkt nur 20% davon aus, nach der Beratung sicher eine Stelle zu finden.

Abbildung 4: Zielgruppen LZAL und KINT: Ausgewählte Aspekte der KundInnenzufriedenheit, Ergebnisse aller 3 Befragungswellen, nach Trägereinrichtung



Datenquelle: KundInnenbefragung, alle 3 Befragungswellen, Prospect Unternehmensberatung

4.2. Erfüllung vertraglich vereinbarter Zielsetzungen – Zielgruppe REHA

Die Zielgruppe REHA wurde von zwei Trägereinrichtungen – Wienwork und BBRZ – betreut. Insgesamt war die Betreuung von maximal 2.250 Zielgruppenpersonen vertraglich vereinbart.

Dieser Maximalrahmen wurde mit 2.245 Beratungsepisoden nahezu punktgenau erfüllt.

Tabelle 10: Zielgruppe REHA: Anzahl der Beratungsepisoden nach Beratungsorganisation

Trägereinrichtung	Kontingent laut Vertrag	Anzahl der Beratungsepisoden	Anteil an allen REHA-Episoden
REHA BBRZ	1.083	1.081	48,2%
REHA Wienwork	1.167	1.134	50,5%
Andere Trägereinrichtungen		30	1,3%
Insgesamt	2.250	2.245	100%

Datenquelle: Klientendatenbank, ST 394, Abfrage April 2005, Prospect Unternehmensberatung

Für diese Zielgruppe war vertraglich vereinbart, dass „80% der TeilnehmerInnen ein praktikables Berufsziel erlangen“. Dazu zählen laut Vereinbarung:

- Vermittlung in ein Dienstverhältnis (erster und zweiter Arbeitsmarkt) mit nachhaltiger Wirkung (mindestens 3 Monate): 10%
- Vermittlung in ein Praktikum/Arbeitstraining: 5%
- Weiterführende Qualifizierungsmaßnahmen, Sonstiges (Arbeitsassistenz, Beschäftigungstherapie, Pension etc.): 65%

Rund zwei Drittel der mit REHA codierten KundInnen waren männlich, rund 40% älter als 45 Jahre, rund 62% verfügten über keine über die Pflichtschule hinausreichenden Berufsausbildungsabschluss, rund 10% waren nicht österreichischer Staatsbürgerschaft und 80% wiesen eine dokumentierte Behinderung auf. Die TeilnehmerInnengruppen der beiden Beratungsorganisationen differieren geringfügig: Wienwork wies im Vergleich zu BBRZ höhere Anteile bei unter 25-jährigen TeilnehmerInnen und PflichtschülerInnen auf.

Tabelle 11: Die Struktur der TeilnehmerInnen der Zielgruppe REHA

		BBRZ	Wienwork	Untersuchungs- gruppe
Geschlecht	Männlich	64,4	65,4	64,7
	Weiblich	35,6	34,6	35,3
Alter	Bis 24	3,4	11,8	7,7
	25-44	58,0	48,1	52,7
	Ab 45	38,5	40,2	39,7
Ausbildung	Pflichtschule	58,05	65,16	61,98
	Lehre	31,03	27,44	28,82
	Mittl. Ausb.	3,74	2,88	3,37
	Höhere Ausb.	6,9	3,38	4,99
	Akadem. Ausb.	0,43	1,13	0,91
Nationalität	Österreich	86,8	91,2	89,2
	Nicht-ÖsterreicherInnen	13,2	8,8	10,8
Behinderung	Ja	82,0	79,4	80,4
	Nein	18,0	20,6	19,6
N	Gesamt	696	798	1.544

Datenquelle: SX394-OUTSWien2004Q1 – Data Warehouse AMS Österreich, Verbleibsmonitoring Datenwürfel mon_ind_uebersicht, Spaltenprozentuierung

4.2.1. Beschäftigungsaufnahmen

Laut Vertrag sollten 10% der bei Outsourcing Trägern betreuten Personen ein zumindest 3 Monate dauerndes Beschäftigungsverhältnis aufweisen. Dieses Ziel wurde erreicht.

Wie Tabelle 12 zeigt, sind rund 8% der KundInnen der Untersuchungsgruppe während des Nachbeobachtungszeitraums von 4 Monaten durchgängig beschäftigt. Weitere 2,7% waren im Nachbeobachtungszeitraum zumindest zu 80% beschäftigt. Damit sind etwas über 10% aller im Rahmen von Outsourcing betreuten Personen im Nachbeobachtungszeitraum von 4 Monaten zumindest 3 Monate beschäftigt. Zwischen den beiden Organisationen zeigen sich kaum Unterschiede.

Tabelle 12: Zielgruppe REHA: Anzahl und Art der Statuspositionen im 4-monatigen Nachbeobachtungszeitraum, Anteil an allen betreuten Personen - Gesamtlaufzeit

	durchgehende Beschäftigung (100%)			durchgehend AL/Q (100%)			durchgehend OLF (100%)			Versch. Erwerbsstatuspositionen			N		
	F	M	G	F	M	G	F	M	G	F	M	G	F	M	G
Wienwork	6,9	7,9	7,5	17,4	25,9	22,9	2,2	4,0	3,4	73,6	62,3	66,2	276	522	798
BBRZ	9,3	7,4	8,0	25,8	21,7	23,1	5,2	4,0	4,5	59,7	67,0	64,4	248	448	696
Untersuchungsgruppe Gesamt	8,1	7,6	7,8	21,3	23,7	22,9	3,5	4,0	3,8	67,2	64,7	65,5	545	999	1.544

Datenquelle: SX394-OUTSWien2004Q1 – Data Warehouse AMS Österreich, Verbleibsmonitoring Datenwürfel mon_ind_uebersicht, Zeilenprozentuierung

4.2.2. Erreichung weiterer Zielsetzungen

Insgesamt konnten für 40,1% der Beratungen vertragskonforme Lösungen (Beschäftigung, AMS-Maßnahme, Pensionsantrag, Arbeitstraining/Praktikum) erarbeitet werden. Dies sind weniger als die Hälfte der vorgegebenen „80%, für welche praktikable Berufsziele erlangt werden“ sollen (siehe Tabelle 13).

Geringe Unterschiede zwischen den Trägereinrichtungen

Zwischen den Trägereinrichtungen zeigen sich geringfügige Unterschiede: BBRZ konnte für 47,1% vertragskonforme Lösungen entwickeln. Dieser höhere Anteil bei BBRZ ist auf höhere Anteile in den Dimensionen „Pensionsantrag gestellt“ und „Geringfügige Beschäftigung, Karriereplan“ zurückzuführen.

Mehr als ¼ der Beratungen ohne Ergebnis

- Insgesamt wurde bei 27% der TeilnehmerInnen die Beratung ohne Ergebnis entweder abgebrochen oder abgeschlossen. Wie bereits an früherer Stelle angemerkt, verändert sich dieser hohe Wert auch bei der Zielgruppe nicht, wenn man die Zubuchungsproblematik berücksichtigt.
- Der hohe Anteil an Beratungsabschlüssen ohne Ergebnis geht dabei nahezu ausschließlich auf das Konto des Trägers Wienwork – bei diesem liegt der Anteil in der Dimension „Abschluss, Abbruch oder Ausschluss ohne Ergebnis“ bei 42%: Wie sich bei telefonischer Recherche herausstellte, verbuchte Wienwork Beratungen, in deren Rahmen eine Reihe verschiedener Vermittlungsversuche ohne Erfolg unternommen wurde, als „Beratungsabschluss ohne Ergebnis“. In derartigen – zwischen den Organisationen divergierenden – Dokumentationsusancen der Beratungsorganisationen zeigt sich, dass die Dimensionen „Beratung im Vorfeld der Arbeitssuche oder Weiterleitung an andere Einrichtungen“ und „Abschluss ohne Ergebnis“ sowie „Karriereplan“ in der praktischen Anwendung nicht trennscharf sind.

Allerdings – geht man streng nach den vertraglichen Vorgaben vor – sind auch Beratungsergebnisse der Kategorie „Beratung im Vorfeld der Arbeitssuche“ nicht dem vorgegebenen Ziel „Weiterführende Qualifizierungsmaßnahmen, Arbeitsassistenz, Beschäftigungstherapie, I-Pension“ zuzuordnen. Eventuell könnte ein Teil der Personen, welche an andere Einrichtungen weiterverwiesen wurden (insgesamt 104 Personen oder rund 5% der TeilnehmerInnen)⁴⁷ dieser Zieldimension zugeordnet werden.

Tabelle 13: Zielgruppe REHA: Beratungsergebnisse nach Trägereinrichtung in %

	Insgesamt	REHA -BBRZ	REHA - Wien-work
Beschäftigung 1./2. Arbeitsmarkt	12,0	12,9	11,6
AMS-Maßnahme (inkl. Lehre/Schule/UGP)	10,0	9,7	10,5
Pensionsantrag gestellt	11,7	13,3	10,1
Vermittelbarkeit zweifelhaft	3,4	6,6	0,0
Geringfügige Beschäftigung oder Karriereplan	6,4	11,2	1,9
Beratung im Vorfeld der Arbeitssuche oder Weiterleitung an andere Einrichtung	28,4	33,3	23,4
Arbeitstraining/Praktikum	0,5	0,8	0,3
Beratungsabschluss, -abbruch oder -ausschluss ohne konkretes Ergebnis	26,6	10,9	42,4
Datenbankeintrag nicht eindeutig	1,4	2,2	0,3
N	1.532	758	757

Datenquelle: Klientendatenbank ST 294, Abfrage April 2005, Prospect Unternehmensberatung

4.2.2.1. KundInnenzufriedenheit

Für 80% der befragten KundInnen der Zielgruppe REHA hat die Anzahl der angebotenen Beratungstermine „genau gepasst“. 13% der Befragten geben an, dass sie eigentlich mehr Termine gebraucht hätten. Dieser Wert ist etwas höher als bei den Zielgruppen KINT und LZAL, aber niedriger als bei der Zielgruppe WE. Etwa 7% betonen, dass sie auch mit weniger Terminen das Auslangen gefunden hätten.

Die Ergebnisse der beiden Einrichtungen unterscheiden sich kaum.

⁴⁷ Dies ist eine Teilmenge der Gruppe „Beratung im Vorfeld der Arbeitsaufnahme oder Weiterleitung an eine andere Einrichtung“. Siehe konkret im beiliegenden Tabellenband.

Tabelle 14: Zielgruppe REHA: Antwort auf die Frage: „Hätten Sie bisher mehr oder weniger Beratungstermine gebraucht?“ (KundInnenbefragung, alle 3 Befragungswellen)

	hat genau gepasst	hätte weniger gebraucht	hätte mehr gebraucht	N
REHA insgesamt	80,7	6,6	12,7	456
Wienwork REHA	80,8	5,4	13,8	224
BBRZ REHA	80,6	7,8	11,6	232

Datenquelle: KundInnenbefragung alle 3 Wellen gesamt

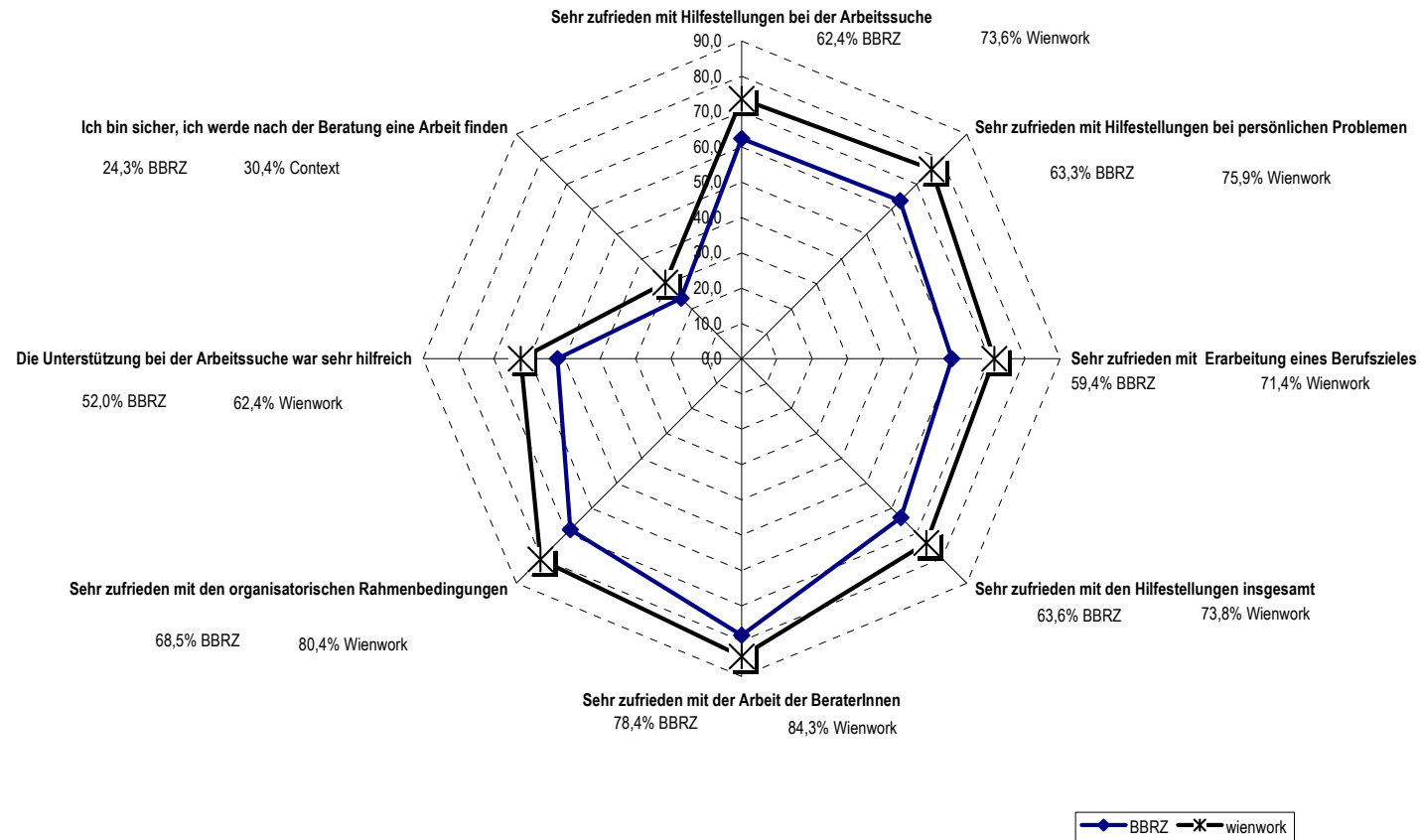
Ausgewählte Ergebnisse Zielgruppe REHA

Die Leistungen der Trägereinrichtungen wurden auch bei dieser Zielgruppe durchgängig zu mehr als 90% als zumindest „eher zufrieden stellend“ bewertet.

Vor diesem Hintergrund werden in der folgenden Übersichtsgrafik wiederum die Anteile in den Ausprägungen „Sehr zufrieden“ entlang maßgeblicher Dimensionen dargestellt.

Dabei zeigt sich eine durchgängig bessere Bewertung der Organisation Wienwork.

Abbildung 5: Zielgruppe REHA: Ausgewählte Aspekte der KundInnenzufriedenheit im Überblick, Ergebnisse aller 3 Befragungswellen nach Trägereinrichtung



Datenquelle: KundInnenbefragung, alle 3 Befragungswellen, Prospect Unternehmensberatung

4.3. Erfüllung vertraglich vereinbarter Zielsetzungen – Zielgruppe WE

Bei WiedereinsteigerInnen wurde die Betreuung von maximal 3.000 Zielgruppenpersonen vertraglich vereinbart. Auch diese Vereinbarung wurde mit 3.009 Betreuungsepisoden erfüllt. Mit der Betreuung dieser Zielgruppe waren zwei Einrichtungen beauftragt:

Tabelle 15: Zielgruppe WE: Anzahl der betreuten Personen nach Trägereinrichtung

Trägereinrichtung	Kontingent laut Vertrag	Anzahl der TeilnehmerInnen	Vertragserfüllung
WE – ABZ Wien	1.474	1.436	97,4%
WE - BFI	1.526	1.515	99,3%
Andere Trägereinrichtungen		58	
Insgesamt	3.000	3.009	100%

Datenquelle: Klientendatenbank, ST 394, Abfrage April 2005, Prospect Unternehmensberatung

Für die Zielgruppe WE wurde – abweichend zu den anderen Outsourcing-Vereinbarungen – ein 3-monatiger Beratungszeitraum im Anschluss an eine Gruppeninformationsveranstaltung fixiert.

Auf der Zielebene wurde ein mehrdimensionales Zielsystem gewählt:

- Für alle TeilnehmerInnen sollte ein umsetzbarer Karriereplan erarbeitet werden.
- Bei 90% der TeilnehmerInnen sollte die Kinderbetreuung geregelt sein.
- Bei 40% der TeilnehmerInnen sollte es innerhalb von 4 Monaten nach Beratungsende zu einer Beschäftigungsaufnahme kommen. Bevor die Ergebnisse der Zielgruppe WE präsentiert werden, kann mit folgender Tabelle ein Überblick über die Struktur der unter der Codierung WE zusammengefassten KundInnen von Outsourcing gegeben werden.

Die Struktur der TeilnehmerInnen der beiden Einrichtungen differiert geringfügig. So waren TeilnehmerInnen von ABZ Wien im Durchschnitt etwas jünger als jene von BFI und wiesen eher einen über einen Pflichtschulabschluss hinausreichenden Berufsausbildungsabschluss auf. Auch der Anteil an TeilnehmerInnen mit österreichischer Staatsbürgerschaft ist bei ABZ Wien etwas höher.

Tabelle 16: Die Struktur der TeilnehmerInnen der Zielgruppe WE

		BFI	ABZ Wien	Untersuchungsgruppe
Geschlecht	Männlich	2,8	1,7	2,5
	Weiblich	97,2	98,3	97,5
Alter	Bis 24	4,4	7,3	5,8
	25-44	87,9	87,6	87,7
	Ab 45	7,8	5,1	6,6
Ausbildung	Pflichtschule	70,13	67,24	67,48
	Lehre	15,84	18,67	17,48
	Mittl. Ausb.	4,10	3,97	4,07
	Höhere Ausb.	7,49	7,80	7,62
	Akadem. Ausb.	2,36	2,17	2,28
Nationalität	Österreich	78,2	83,4	81,1
	Nicht-ÖsterreicherInnen	21,9	16,7	19,0
Behinderung	Ja	4,3	4,5	4,4
	Nein	95,7	95,5	95,6
N	Gesamt	1.269	1.334	2.678

Datenquelle: SX394-OUTSWien2004Q1 – Data Warehouse AMS Österreich, Verbleibsmonitoring Datenwürfel mon_ind_uebersicht, Spaltenprozentuierung

4.3.1. Zielebene Arbeitsaufnahmen

Wie folgende Tabelle zeigt, gelingt es 25% der im Rahmen von Outsourcing betreuten Personen der Zielgruppe WE innerhalb von 4 Monaten ein Dienstverhältnis aufzunehmen. Beide Einrichtungen erreichen diesen Wert. Der Zielwert von 40% wird damit auch bei dieser Zielgruppe deutlich unterschritten.

Tabelle 17: Zielgruppe WE: Anteil der Personen, die innerhalb eines Monats respektive innerhalb von 4 Monaten nach Beratungsbeendigung eine Beschäftigung aufnehmen

	Beschäftigungsaufnahmen innerhalb 4 Mo			N		
	Frauen	Männer	Gesamt	Frauen	Männer	Gesamt
BFI	24,9	33,3	25,1	1.233	36	1.269
ABZ Wien	25,5	17,4	25,3	1.311	23	1.334
Untersuchungsgruppe Gesamt	25,1	26,9	25,2	2.611	67	2.678

Datenquelle: Klientendatenbank, ST 394, Abfrage April 2005, Prospect Unternehmensberatung

4.3.2. Erreichung weiterer Zielsetzungen

Ein Karriereplan konnte für 56% der TeilnehmerInnen entwickelt werden. In etwas mehr als der Hälfte dieser Fälle konnte durch eine Schulungsteilnahme oder Arbeitsaufnahme unmittelbar im Anschluss an die Beratung mit der Umsetzung dieses Planes begonnen werden.⁴⁸

Mit diesem Wert konnte auch die zweite Zielebene nicht wie vorgesehen bei allen TeilnehmerInnen, sondern nur bei etwas mehr als jeder/m 2. erreicht werden.

Unterschiede zwischen den Trägereinrichtungen

Wie in folgender Tabelle ersichtlich, unterscheiden sich die über die Kategorie Beschäftigung hinausgehenden Ergebnisse der beiden Trägereinrichtungen vor allem in den Dimensionen „An andere Einrichtung verwiesen“ und „Beratungsabschluss, -abbruch oder -ausschluss ohne Ergebnis“.

Weiterleitung an andere Einrichtung als Strategie?

Während das ABZ Wien jede/n 5. TeilnehmerIn an eine andere Einrichtung weiterleitet, wird dies nur bei 3% der BFI TeilnehmerInnen als Beratungsergebnis ausgewiesen.

Die Vorgangsweise des ABZ Wien dürfte auch eine Reaktion auf die vielfach als zu kurz eingestufte Beratungsdauer für die Zielgruppe sein.

Demgegenüber schließt jede/r 5. BFI TeilnehmerIn aber nur 9% der ABZ Wien TeilnehmerInnen ohne konkretes Ergebnis ab. Dieser vergleichsweise hohe Anteil an Abschlüssen ohne Ergebnis bei BFI ist – wie nach Rücksprache geklärt werden konnte – oft Resultat einer nicht ordnungsgemäßen Datenbankeingabe.

Tabelle 18: Zielgruppe WE: Beratungsergebnisse nach Trägereinrichtung in %

	Insgesamt WE	WE - ABZ	WE - BFI
Beschäftigung 1./2. Arbeitsmarkt	11,9	14,2	10,0
AMS-Maßnahme (inkl. Lehre/ Schule/ UGP)	14,6	14,5	14,9
Karriereplan	29,1	27,7	31,2
Kinderbetreuung geregelt	1,3	0,4	2,2
Geringfügige Beschäftigung	1,6	1,7	1,4
Erarbeitung von Themenstellungen im Vorfeld der Arbeitsaufnahme	10,0	3,8	13,5
An andere Einrichtung verwiesen	12,4	23,3	3,4
Pensionsantrag bzw. Vermittelbarkeit zweifelhaft	0,5	0,3	0,1
Beratungsabschluss, -abbruch oder -ausschluss ohne konkretes Ergebnis	15,0	8,6	21,0
Datenbankeintrag nicht eindeutig	3,6	5,6	2,2
N	2.951	1.436	1.515

Datenquelle: Klientendatenbank ST 294, Abfrage April 2005, Prospect Unternehmensberatung

⁴⁸ Diese 56% resultieren aus: 11,9% „Arbeitsaufnahme“, 14,6% „AMS-Maßnahme“ und 29,1% „Karriereplan“, siehe folgende Tabelle.

4.3.3. KundInnenzufriedenheit

Die VertreterInnen der beiden Einrichtungen betonen in den Befragungen mehrmals, dass das Programm für diese Zielgruppe zu kurz bemessen war. Die TeilnehmerInnen, so wurde berichtet, wiesen sehr häufig nicht nur eine, sondern meist mehrere Problemkreise auf. Die vorgesehenen 3 Termine (mit Verlängerungsoption) reichten für eine Bearbeitung dieser Themenfelder häufig nicht aus. Diese Sichtweise wurde offensichtlich auch von einem Teil der KundInnen geteilt. So gaben in der KundInnenbefragung rund 20% der TeilnehmerInnen an, dass sie mehr Beratungstermine gebraucht hätten. ABZ Wien-TeilnehmerInnen äußerten dies etwas häufiger als BFI-KundInnen.

Tabelle 19: Zielgruppe WE: Antwort auf die Frage: „Hätten Sie mehr oder weniger Beratungstermine gebraucht?“ (KundInnenbefragung, alle 3 Befragungswellen)

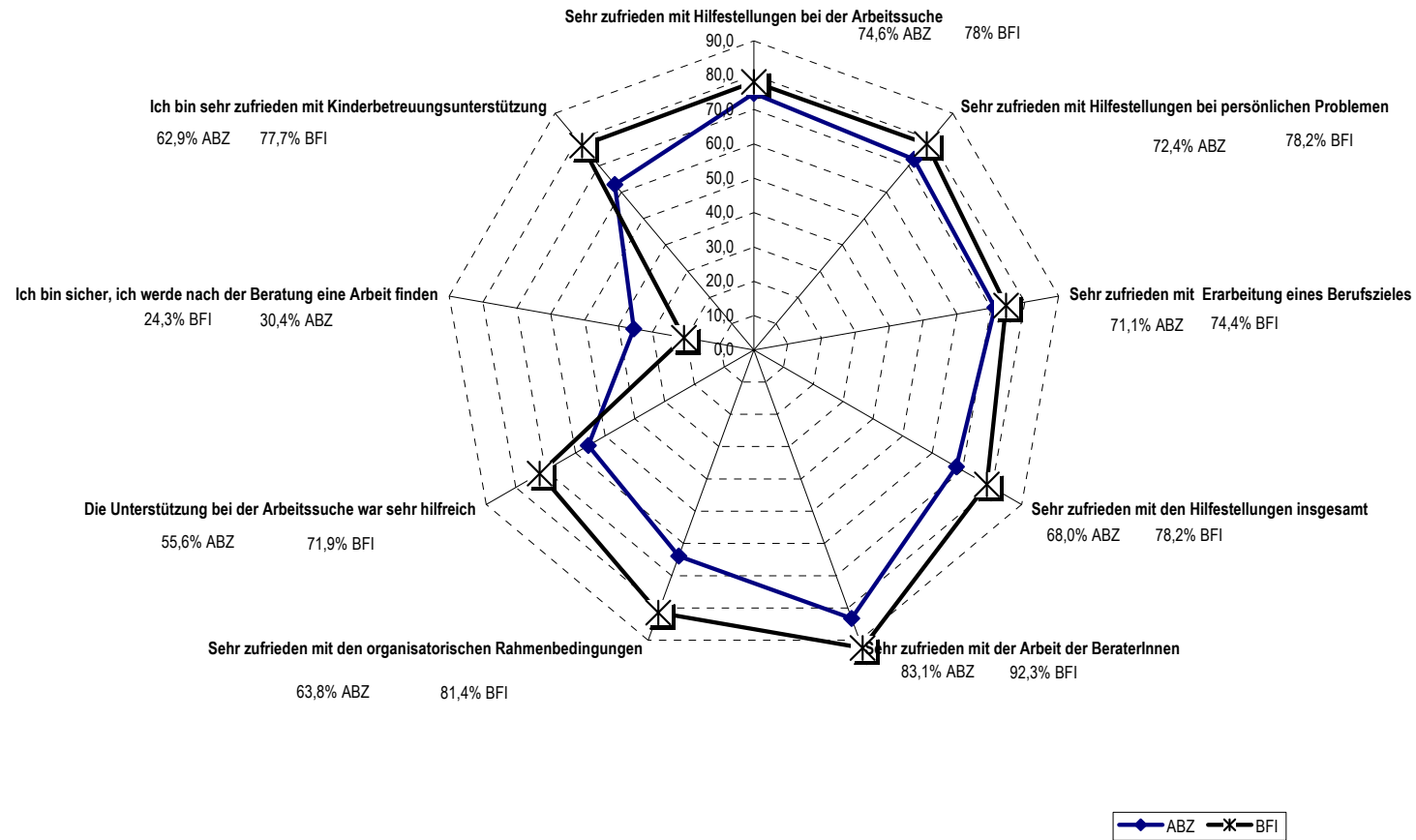
	hat genau gepasst	hätte weniger gebraucht	hätte mehr gebraucht	N
ABZ WE	74,6	3,3	22,0	209
BFI WE	78,0	3,5	18,5	227
WE insgesamt	76,4	3,4	20,2	436

Datenquelle: KundInnenbefragung alle 3 Wellen gesamt

Ausgewählte Ergebnisse: Zielgruppe WE

Auch TeilnehmerInnen der Zielgruppe WE bewerteten die Unterstützungsleistungen, welche ihnen in der Beratung zuteil wurden, sehr positiv. Wie folgende Grafik zeigt, äußern sich TeilnehmerInnen des BFI fast durchgängig zufriedener als TeilnehmerInnen des ABZ Wien. KundInnen des ABZ Wien zeigen sich jedoch in der Befragung in Bezug auf ihre Reintegrationschancen optimistischer.

Abbildung 6: Zielgruppe WE: Ausgewählte Aspekte der KundInnenzufriedenheit im Überblick, Ergebnisse aller 3 Befragungswellen nach Trägereinrichtung



Datenquelle: KundInnenbefragung, alle 3 Befragungswellen

5. Integrationswirkungen der Beratungs- und Betreuungsleistungen

Die dargestellten Ergebnisse zeigen, dass es den Beratungseinrichtungen mit wenigen Ausnahmen⁴⁹ nicht gelungen ist, die in den Förderungsvereinbarungen festgeschriebenen und quantifizierten Arbeitsmarktintegrationszielsetzungen zu erreichen. Die Ergebnisse der einzelnen Beratungsorganisationen differieren – am stärksten bei den Zielgruppen KINT und LZAL.

Dies kann verschiedene Ursachen haben, die sich grob in zwei Ursachenbündel zusammenfassen lassen:

- Die Zielsetzungen können für die Zielgruppen nicht angemessen sein.
- Die eingesetzten Mittel zur Zielerreichung können inadäquat sein.

Die Fragestellung der Angemessenheit der Zielsetzungen kann für Beschäftigungs- und Qualifizierungsziele bearbeitet werden. Nicht klärbar ist die Fragestellung für jene Ziele, die nicht unmittelbar auf den Arbeitsmarktstatus bezogen sind (wie etwa Karriereplan). Dies, da für derartige Zielsetzungen keine Vergleichsdaten verfügbar sind.

Referenzgruppe AMS

Die Frage der Angemessenheit der Arbeitsmarktintegrationsziele kann durch einen Vergleich der Ergebnisse der Outsourcing Beratungsorganisationen mit jenen einer Referenzgruppe AMS geprüft werden. Diese Referenzgruppe AMS wurde von der amsbg gebildet.⁵⁰

Die Referenzgruppe AMS umfasst jene Zielgruppenpersonen, welche im gleichen Zeitraum im AMS Wien betreut wurden und prinzipiell auch zu einer Outsourcing Beratungsorganisation verwiesen werden hätten können.

Nachdem in der internen Dienstanweisung zu Outsourcing von Beratungs- und Betreuungsleistungen im AMS Wien keine Kriterien genannt werden, nach welchen entschieden werden soll, ob eine Zielgruppenperson an einen Outsourcing Träger überwiesen wird, kann die Gegenüberstellung von Untersuchungs- und Referenzgruppe AMS auch Auskunft darüber geben, ob die Entscheidung zur Weiterleitung zu einer Outsourcing Beratungseinrichtung prinzipiell „zufallsgeleitet“ war oder ob sich bestimmte Entscheidungslinien oder -muster erkennen lassen.

Vergleichbarkeit von Untersuchungs- und Referenzgruppe AMS

Für die Vergleichbarkeit von Untersuchungs- und Referenzgruppe AMS ist die Frage, ob den Zubuchungsentscheidungen relativ durchgängig bestimmte Entscheidungskriterien zugrunde lagen, von zentraler Bedeutung:

⁴⁹ BBRZ und Wienwork erreichten die Sollwerte für die Zielgruppen REHA.

⁵⁰ Zur Selektion von Zielgruppenpersonen für die beiden Gruppen (Untersuchungsgruppe und Referenzgruppe AMS) wurde auf die Personen- und Beratungsinformationen (Anfang und Ende der Beratung) in der Klientendatenbank zurückgegriffen. So konnte eine eindeutige Zuordnung von Personen, welche in einer Outsourcing Trägereinrichtung betreut wurden, vorgenommen werden.

Ist von einem hohen Anteil an Zufallsentscheidungen auszugehen, so ist die Vergleichbarkeit der beiden Gruppen als gut zu bewerten. Dies auch dann, wenn der Gruppenbildung kein strenges Kontrollgruppendesign zugrunde liegt.

Ist aber davon auszugehen, dass die „Zubuchungsentscheidung“ bestimmten Gesetzmäßigkeiten unterlag, so ist im direkten Vergleich der Ergebnisse Vorsicht geboten.

5.1. Zur Vergleichbarkeit von Untersuchungs- und Referenzgruppe AMS

Wie folgende Tabelle zeigt, weisen beide Gruppen entlang auswertbarer arbeitsmarktrelevanter Personenmerkmale tatsächlich relativ durchgängig Unterschiede auf.

- Frauen sind in der Untersuchungsgruppe gegenüber der Referenzgruppe AMS unterrepräsentiert. Dies gilt am stärksten für die Zielgruppe KINT. Eine Ausnahme bildet die Zielgruppe WE: hier ist der Frauenanteil in der Referenzgruppe AMS niedriger als in der Untersuchungsgruppe.
- KundInnen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft sind in der Referenzgruppe AMS überrepräsentiert.
- Der Anteil an Personen, die keinen über die Pflichtschule hinausgehenden Berufsausbildungsabschluss aufweisen, ist bei allen Zielgruppen in der Referenzgruppe AMS unterrepräsentiert.
- Bei den Zielgruppen REHA und WE ist der Anteil Jugendlicher in der Referenzgruppe AMS überrepräsentiert. Bei Zielgruppe KINT liegt der Anteil der über 45-Jährigen in der Referenzgruppe AMS um 12%-Punkte über dem Vergleichswert der Untersuchungsgruppe und damit deutlich stärker vertreten als in der Untersuchungsgruppe.
- Die Personen der Untersuchungsgruppe weisen in geringerem Ausmaß – bei der Zielgruppe WE in deutlich geringerem Ausmaß – Beschäftigungserfahrungen im Vorbeobachtungszeitraum von 4 Monaten auf.
- Die Personen der Referenzgruppe AMS wiesen bei allen Zielgruppen eher eine Qualifizierungsepisode im Vorbeobachtungszeitraum auf.

Diese Ergebnisse deuten darauf hin, dass in der Zubuchungsentscheidung eine Reihe von Annahmen eine Rolle gespielt haben dürften. So ist von folgenden Entscheidungsprämissen auszugehen, die sich in der Struktur der Referenzgruppe AMS ausdrücken:

- Personen, für welche seitens der BeraterInnen im AMS Perspektiven in einem erwerbsfernen Status (Erwerbspension) gesehen wurden, dürften eher nicht an die Outsourcing Trägereinrichtungen überwiesen worden sein. Dies wurde in den qualitativen Interviews genannt und zeigt sich auch in den Daten.

- Jugendlichen Personen der Zielgruppe standen im Beobachtungszeitraum eine Reihe verschiedener Maßnahmen offen. Aus diesem Grund wurden Jugendliche eher nicht an eine Outsourcing Trägereinrichtung verwiesen. Auch dies wurde in den qualitativen Befragungen von MitarbeiterInnen des AMS Wien mehrmals betont.
- Tendenziell dürften Personen mit größerer Distanz zum Arbeitsmarkt (aber auch zur Erwerbspension) eher an eine Outsourcing Organisation überwiesen worden sein als solche mit schwieriger Arbeitsmarktsituation aber relativ eindeutiger Option auf eine Pensionierung oder auf ein bestimmtes Tätigkeitsfeld. In diese Richtung weisen die durchgängigen etwas höheren Beschäftigungsanteile vor Beratung sowie die auch durchgängig höheren Anteile an Zielgruppenpersonen mit Qualifizierungserfahrung im 4-monatigen Vorbeobachtungszeitraum.
- Vorderhand schwer zu interpretieren sind der durchgängig etwas höhere Frauenanteil und der höhere Anteil an Personen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft.

Zusammenfassend kann – vor dem Hintergrund eines angepeilten Vergleiches des Ausmaßes erreichter Arbeitsmarktintegration in einem Nachbeobachtungszeitraum – davon ausgegangen werden, dass in der Referenzgruppe AMS sowohl Personengruppen mit niedrigeren Arbeitsmarktintegrationschancen überrepräsentiert waren (bspw. überdurchschnittliche Anteile bei über 45-Jährigen) als auch solche mit höheren Integrationschancen (Beschäftigung und Qualifikation im Vorbeobachtungszeitraum, jüngere Personen).

Plausible Entscheidungsdimensionen?

Vielmehr dürften plausible und pragmatische Entscheidungsdimensionen (bspw. „Habe ich für diese Person konkrete Angebote?“ „Ist es sinnvoll, diese/n KundIn zum jetzigen Zeitpunkt an eine andere Stelle weiterzuvermitteln?“) eine Rolle gespielt haben. Die Tatsache, dass in den AMS externen Beratungsorganisationen pro BeraterIn deutlich weniger KundInnen zu betreuen waren, dürfte derartige Entscheidungsverläufe begünstigt haben.

Tabelle 20: Untersuchungsgruppe und Referenzgruppe AMS nach ausgewählten Personenmerkmalen in %

	Zielgruppe KINT		Zielgruppe LZAL		Zielgruppe REHA		Zielgruppe WE	
	Unter- suchungs- gruppe	Referenz- gruppe AMS	Unter- suchungs- gruppe	Referenz- gruppe AMS	Unter- suchungs- gruppe	Referenz- gruppe AMS	Unter- suchungs- gruppe	Referenz- gruppe AMS
Geschlecht								
Frauenanteil	33,0	44,2	34,8	38,8	35,3	39,9	97,5	92,5
Alter								
Bis 24	1,5	3,6	1,2	3,5	7,7	22,5	5,8	13,1
25 bis 44	28,1	14,1	50,2	48,1	52,7	46,4	87,7	80,0
Ab 45	70,5	82,3	48,6	48,3	39,7	31,1	6,6	6,9
Ausbildung								
Akad. Ausb.	2,2	2,2	3,9	5,8	0,9	1,2	2,3	4,9
Höhere Ausb.	6,3	6,2	10,4	12,2	5,0	5,7	7,6	9,6
Mittlere Ausb.	3,6	4,7	4,3	4,9	3,4	3,6	4,1	5,1
LAP	32,0	31,8	28,6	27,1	28,8	29,9	17,5	17,6
PS	56,0	55,0	52,8	50,0	62,0	59,5	68,5	62,4
Nationalität								
Österreich	90,5	86,4	87,7	82,5	89,2	89,1	81,1	76,7
Behinderung								
ja	37,4	35,3	14,9	11,4	80,4	79,8	4,4	3,6
Geförderte Beschäftigungsepisode im Zeitraum 4 Mo. vor Beratung								
Anteil	0,5	1,1	0,4	0,8	2,9	4,6	0,7	2,0
Nicht geförderte Beschäftigungsepisode im Zeitraum 4 Mo. vor Beratung								
Anteil	3,2	6,8	5,5	10,2	14,6	21,5	9,6	23,0
Qualifizierungsepisode im Zeitraum 4 Mo. vor Beratung								
Anteil	6,2	4,8	7,9	10,7	21,0	31,9	17,6	21,5
N	5.408	6.508	7.836	7.328	1.544	3.803	2.678	7.825

Datenquelle: SX394-OUTSWien2004Q1 – Data Warehouse AMS Österreich, Verbleibsmonitoring Datenwürfel mon_ind_uebersicht, Zeilenprozentuierung

5.2. Arbeitsmarktintegrationswirkungen innerhalb eines Zeitraums von 4 Monaten

Um zu überprüfen, ob die angepeilten Zielsetzungen adäquat, das bedeutet erreichbar für die Zielgruppen waren, werden die durch die Beratungsorganisationen erzielten Ergebnisse jenen der Referenzgruppe AMS gegenübergestellt. Mit diesem Vergleich – der aufgrund der gebotenen Einschränkungen der Vergleichbarkeit keine letztgültige Sicherheit geben wird können - soll jedenfalls Orientierung geboten werden. Orientierung dahingehend, dass - erreicht das AMS Wien die jeweiligen Zielsetzungen - es sich um prinzipiell für die jeweiligen Zielgruppen erreichbare Zielsetzungen handelt.

Im Folgenden werden ausgewählte Indikatoren, welche Auskunft über das Ausmaß der Arbeitsmarktintegration geben, für Untersuchungs- und Referenzgruppe AMS dargestellt. Dabei handelt es sich um

- den Anteil an Personen, die innerhalb eines bestimmten Zeitraums Zugang zum Arbeitsmarkt finden
- Zeitvolumina in Beschäftigung, Arbeitslosigkeit und erwerbsfernen Positionen im Nachbeobachtungszeitraum
- die Stabilität der Karrieren im Vor- und Nachbeobachtungszeitraum

5.2.1. Beschäftigungsaufnahmen innerhalb von 1 und 4 Monaten

In den Förderungsvereinbarungen zwischen AMS Wien und externen Beratungseinrichtungen waren für die Zielgruppen LZAL, KINT und WE sogenannte Arbeitsaufnahmequote (Anteil der Personen, die eine Arbeit aufnehmen an allen Abgängen) als Ziel definiert worden. Im Folgenden wird der Frage nachgegangen, ob die Referenzgruppe AMS die definierten Zielmarken erreicht.

Referenzgruppe AMS durchgängig höhere Werte, aber auch nur teilweise Erreichung der Ziele

Wie Tabelle 21 zeigt, weist die Referenzgruppe AMS bei allen Zielgruppen höhere Anteile an Beschäftigungszugängen innerhalb eines Monats nach Beratungsende auf als die Untersuchungsgruppe. Dieser Unterschied ist bei der Zielgruppe KINT geringer, bei allen anderen Zielgruppen jedoch sehr markant: So ist der Anteil bei den Zielgruppen LZAL und REHA doppelt so hoch, bei WE sogar dreimal so hoch wie in der Untersuchungsgruppe. An diesem Verhältnis ändert sich auch nichts, wenn man jene Beratungen unberücksichtigt lässt, für welche infolge verspäteter Zubuchungen nur noch beschränktes Zeitvolumen zur Verfügung stand.

Innerhalb der nächsten 3 Monate nähern sich die Werte zwischen Untersuchungs- und Referenzgruppe AMS an. Dies geht bei der Zielgruppe KINT so weit, dass innerhalb von 4 Monaten die Differenz neutralisiert wird und ein gleich hoher Anteil der Untersuchungsgruppe Zugang zum Arbeitsleben gefunden hat wie in der Referenzgruppe AMS. Bei allen anderen Zielgruppen jedoch bestehen auch nach 4 Monaten noch markante Unterschiede. Am deutlichsten ist dieser wieder bei der Zielgruppe WE mit einem doppelt so hohen Anteil.

Während also die Beschäftigungszugänge in der Untersuchungsgruppe in den folgenden 3 Monaten noch substantiell ansteigen, ist dies in der Referenzgruppe AMS nur noch vergleichsweise abgeschwächt der Fall. Dies könnte einerseits darauf zurück zu führen sein, dass im Anschluss an die in den Beratungseinrichtungen erfolgte Bearbeitung von Problemlagen im Vorfeld der Arbeitssuche in der folgenden Vermittlungsunterstützung im AMS Wien rasch Vermittlungserfolge erzielt werden konnten. Dies kann jedoch schlicht auch daran liegen, dass Personen nach „Rückkehr“ ins AMS Wien wieder in die regulären Vermittlungsaktivitäten integriert wurden.

KINT und LZAL: Zielwerte zu ambitioniert?

Die in den Verträgen vereinbarten Arbeitsaufnahmequoten werden jedoch auch in der Referenzgruppe AMS nur bei den Zielgruppen REHA und WE erreicht. So wird bei Zielgruppe KINT der Zielwert um 6,5%-Punkte und bei LZAL um 7%-Punkte unterschritten. Bei diesen beiden Zielgruppen ist zu fragen, ob der Zielwert bei – im Vergleich zum AMS Wien – erhöhten Zeitressourcen prinzipiell erreichbar wäre.

Der Zielwert für die Zielgruppe REHA (10% der KundInnen nehmen eine zumindest dreimonatige Beschäftigung auf) wird sowohl von Untersuchungs- als auch von der Referenzgruppe AMS erreicht. Dieser Zielwert ist im Vergleich zu den Zielen der anderen Zielgruppen sehr niedrig bemessen (siehe Tabelle 26).

Tabelle 21: Beschäftigungsaufnahmen innerhalb von 1 und 4 Monaten nach Zielgruppe und Geschlecht – Gesamtlaufzeit und eingeschränkte Laufzeit (Beratungen, die bis 31.12.2004 abgeschlossen wurden)

		Beschäftigungsaufnahmen innerhalb 1 Mo			Beschäftigungsaufnahmen innerhalb 4 Mo			N		
		Frauen	Männer	Gesamt	Frauen	Männer	Gesamt	Frauen	Männer	Gesamt
KINT	Untersuchungsgruppe Gesamtlaufzeit	6,6	5,5	5,8	9,5	8,5	8,8	1.783	3.625	5.408
	Abschluss bis Ende 2004	7,7	6,6	7,0	10,7	9,2	9,7	1.301	2.543	3.844
	Referenzgruppe AMS	8,0	7,5	7,7	9,2	8,7	8,9	2.875	3.633	6.508
LZAL	Untersuchungsgruppe Gesamtlaufzeit	13,8	14,3	14,2	22,8	22,5	22,6	2.725	5.111	7.836
	Abschluss bis Ende 2004	15,5	16,7	16,3	23,7	23,4	23,5	1.963	3.680	5.643
	Referenzgruppe AMS	28,3	28,7	28,5	33,9	35,5	34,9	2.841	4.487	7.328
REHA	Untersuchungsgruppe Gesamtlaufzeit	16,7	15,3	15,8	23,9	22,7	23,1	545	999	1.544
	Abschluss bis Ende 2004	19,5	17,9	18,5	25,4	26,3	26,0	389	741	1.130
	Referenzgruppe AMS	33,3	34,0	33,7	37,9	39,8	39,0	1.517	2.286	3.803
WE	Untersuchungsgruppe Gesamtlaufzeit	13,7	16,4	13,8	25,1	26,9	25,2	2.611	67	2.678
	Abschluss bis Ende 2004	14,4	14,6	14,4	25,2	22,9	25,2	2.222	48	2.270
	Referenzgruppe AMS	40,2	47,7	40,7	47,8	57,1	48,5	7.238	587	7.825

Datenquelle: SX394-OUTSWien2004Q1 – Data Warehouse AMS Österreich, Verbleibsmoitoring Datenwürfel mon_ind_uebersicht, Zeilenprozentuierung

Anmerkung: Die Differenz zwischen N in der Untersuchungsgruppe Gesamt und Summe N der genannten Trägereinrichtungen resultiert daraus, dass vereinzelt Zielgruppenpersonen zu Trägereinrichtungen vermittelt wurden, die für diese Zielgruppe nicht zuständig waren. Nicht mit der Betreuung der Zielgruppe KINT betraute Einrichtungen werden in dieser Darstellung nicht gesondert besprochen. In der Darstellung der Ergebnisse der Untersuchungsgruppe sind sie jedoch integriert.

5.2.2. **Beschäftigungs-, Arbeitslosigkeits- und Out of Labourforce Volumen im Nachbeobachtungszeitraum**

Eine andere Annäherung an die Frage nach Wirkungen der in den AMS-externen Beratungseinrichtungen erbrachten Beratungs- und Betreuungsleistungen ist die Analyse des 4-monatigen Nachbeobachtungszeitraums unter dem Aspekt der Bedeutung unterschiedlicher Arbeitsmarktstatuspositionen. Im Folgenden wird für alle Beratungsabgänge⁵¹ präsentiert, welche Zeitvolumina im Nachbeobachtungszeitraum in welchen Statuspositionen verbracht werden.

Referenzgruppe AMS: höhere Beschäftigungsanteile

In dieser Darstellung verfestigt sich die bisher gewonnene Erkenntnis und wird um die Bedeutung von Arbeitslosigkeit, Qualifizierung und erwerbsfernen Statuspositionen für die Zielgruppenpersonen im Nachbeobachtungszeitraum bereichert:

- ▶ Die Zeitanteile in Beschäftigung sind durchgängig in der Referenzgruppe AMS höher als in der Untersuchungsgruppe. Wie sich auch in anderen Auswertungsschritten zeigte, verbringt die Referenzgruppe AMS bei den Zielgruppen LZAL, REHA und WE ein doppelt bis dreimal so hohes Zeitvolumen in Beschäftigung wie die Untersuchungsgruppe.
- ▶ Markante Unterschiede zeigen sich auch in der Bedeutung der Positionen Arbeitslosigkeit und Out of Labourforce: Während in der Untersuchungsgruppe zwischen der Hälfte und zwei Drittel des 4-monatigen Nachbeobachtungszeitraums in Arbeitslosigkeit verbracht wird, liegt der Vergleichsanteil in der Referenzgruppe AMS zwischen 19% und 25%. Genau umgekehrt ist das Verhältnis bei erwerbsfernen Positionen (Out of Labourforce).
- ▶ Die Untersuchungsgruppe verbringt - mit Ausnahme der Zielgruppe REHA - vergleichsweise mehr Zeit in Qualifizierungsmaßnahmen als die Referenzgruppe AMS.

Geringfügige Beeinflussung der Ergebnisse durch verspätete Zubuchung

An diesem Verhältnis ändert sich auch dann nichts, wenn man die geringfügig höheren Beschäftigungsanteile ins Kalkül zieht, die von Personen herrühren, die ihre Beratung bis Ende Dezember 2004 abschlossen.

⁵¹ An dieser Stelle ist anzumerken, dass Arbeitsmarktstatistiken jener Personen, die die Beratungsleistung bei einer Outsourcing-Trägereinrichtung zweimal in Anspruch nahmen, in dieser Auswertungsform auch doppelt ausgewiesen werden – siehe dazu auch Tabelle 29.

Tabelle 22: Volumen (Anzahl Tage) in unterschiedlichen Statuspositionen im 4-monatigen Nachbeobachtungszeitraum⁵²

		Nicht geförderte Beschäftigung			Geförderte Beschäftigung			Qualifizierung			Arbeitslosigkeit			OLF – Erwerbsferne Statuspositionen			N = Anzahl Tage		
		F	M	G	F	M	G	F	M	G	F	M	G	F	M	G	F	M	G
KINT	Untersuchungsgruppe Gesamtlaufzeit	4,5	3,4	3,8	1,7	1,7	1,7	6,1	6,5	6,3	61,6	65,4	64,2	26,0	23,0	24,0	226.798	464.210	691.008
	Untersuchungsgruppe Abschluss bis 31.12.04	5,2	4,1	4,5	2,1	1,9	1,9	5,1	5,5	5,4	59,9	63,8	62,5	27,7	24,7	25,7	160.674	317.688	478.362
	Referenzgruppe AMS Gesamtlaufzeit	6,0	5,3	5,6	1,9	1,7	1,8	1,6	1,4	1,5	24,6	28,4	26,7	66,0	63,2	64,4	350.750	443.226	793.976
LZAL	Untersuchungsgruppe Gesamtlaufzeit	9,2	9,5	9,4	4,4	3,8	4,0	10,0	9,6	9,7	61,3	61,9	61,7	15,1	15,2	15,2	350.750	653.676	1.004.425
	Untersuchungsgruppe Abschluss bis 31.12.04	10,4	10,9	10,7	4,6	4,0	4,2	8,0	7,3	7,6	62,0	61,6	61,8	15,0	16,1	15,7	244.122	458.354	702.476
	Referenzgruppe AMS Gesamtlaufzeit	22,6	22,1	22,3	5,7	5,8	5,8	3,6	4,5	4,1	27,9	35,9	32,8	40,2	31,7	35,0	346.602	547.414	894.016
REHA	Untersuchungsgruppe Gesamtlaufzeit	10,3	9,3	9,7	5,1	4,6	4,8	9,7	9,7	9,7	55,3	57,7	56,9	19,7	18,7	19,0	69.540	127.734	197.274
	Untersuchungsgruppe Abschluss bis 31.12.04	12,1	10,9	11,4	5,3	5,6	5,5	10,6	10,5	10,5	52,1	54,1	53,5	19,8	18,8	19,2	48.800	93.818	142.618
	Referenzgruppe AMS Gesamtlaufzeit	23,3	24,3	23,9	9,1	9,4	9,3	11,0	12,0	11,6	17,6	19,4	18,7	38,9	34,9	36,5	185.074	278.892	463.966
WE	Untersuchungsgruppe Gesamtlaufzeit	12,7	15,7	12,8	2,8	3,2	2,8	12,3	11,5	12,3	60,7	55,8	60,6	11,5	13,8	11,5	326.472	8.174	334.646
	Referenzgruppe AMS Gesamtlaufzeit	35,9	42,8	36,4	4,1	2,3	4,0	4,9	4,1	4,9	21,4	24,1	21,6	33,7	26,8	33,2	883.036	71.614	954.650

Datenquelle: SX394-OUTSWien2004Q1 – Data Warehouse AMS Österreich, Verbleibsmoitoring Datenwürfel mon_ind_uebersicht

⁵² Für die Zielgruppe WE sowie für die Referenzgruppe AMS wird auf die Darstellung einer gesonderten Auswertung für alle Abgänge bis 31.12.2004 verzichtet, da bei diesen Gruppen keine Beeinflussung der Ergebnisse durch verspätete Zubuchungen möglich ist.

5.2.3. Veränderung der Arbeitsmarktpositionen zwischen Vor- und Nachbeobachtungszeitraum

Mit der Berechnung der relativen Veränderung der Bedeutung unterschiedlicher Statuspositionen zwischen Vor- und Nachbeobachtungszeitraum sollen die Nettobeschäftigungszuwächse im Nachbeobachtungszeitraum erkennbar werden.

Wie die Tabelle 23 zeigt, erreichen die externen Beratungsorganisationen bei Zielgruppe KINT höhere Beschäftigungszuwächse als die Referenzgruppe AMS. Weiterhin bestehen jedoch auch bei der Zielgruppe KINT die bereits in bisherigen Auswertungen erkennbaren Unterschiede in den Positionen Arbeitslosigkeit, Qualifizierung und Out of Labourforce. Ebenso unverändert zeigt sich auch in dieser Beobachtungsebene, dass die Referenzgruppe AMS im Nachbeobachtungszeitraum von 4 Monaten bei den anderen Zielgruppen einen 2 bis 2,5-fachen Zuwachs an Beschäftigungstagen erfährt als die Untersuchungsgruppe.

Evident wird in dieser Betrachtung die unterschiedliche Bedeutung von Qualifizierung für die beiden Gruppen: Während in der Referenzgruppe AMS Qualifizierung tendenziell vor der Beratungssequenz stattfand, ist dies in der Untersuchungsgruppe eher nach der Beratungsepisode zu beobachten.

Tabelle 23: Relative Veränderung (in Prozentpunkten) der in Beschäftigung, Arbeitslosigkeit und erwerbsfernen Arbeitsmarktpositionen verbrachten Zeiten, Vor- und Nachbeobachtungszeitraum von 4 Monaten; TeilnehmerInnen, welche bis 31.12.04 die Beratung abschlossen

		Beschäftigung & Lehre	Geförderte Beschäftigung & gef. Lehre	AMS Qualifizierung	Registrierte Arbeitslosigkeit	Erwerbsferne Positionen inkl. Ger.B
KINT	Untersuchungsgruppe	3,1%	1,8%	3,8%	-28,4%	19,7%
	Referenzgruppe AMS	1,9%	1,1%	-0,3%	-50,2%	47,5%
REHA	Untersuchungsgruppe	6,4%	4,6%	3,5%	-22,6%	8,2%
	Referenzgruppe AMS	12,9%	6,4%	-5,4%	-31,3%	17,4%
LZAL	Untersuchungsgruppe	9,3%	4,2%	6,6%	-32,4%	12,3%
	Referenzgruppe AMS	18,2%	5,6%	2,4%	-55,9%	29,7%
WE	Untersuchungsgruppe	10,4%	2,4%	6,3%	-13,6%	-5,4%
	Referenzgruppe AMS	26,2%	2,5%	-3,6%	-35,3%	10,1%

Datenquelle: SX394-OUTSWien2004Q1 – Data Warehouse AMS Österreich, Verbleibsmonitoring Datenwürfel mon_ind_uebersicht

5.2.4. Stabilität der Karrieren im Vor- und Nachbeobachtungszeitraum

Der Vergleich der Vorkarrieren der Personen der Untersuchungsgruppe mit jenen der Referenzgruppe AMS zeigt, dass die Karrieren vor Beratung in Hinblick auf Stabilität (Anzahl der Statuswechsel) viel ähnlicher und vergleichbarer sind als die Nachkarrieren. So ist in der Untersuchungsgruppe die Gesamtzahl der Statuswechsel im Nachbeobachtungszeitraum (4 Monate) höher als in der Referenzgruppe AMS:

Diese geringere Stabilität der Untersuchungsgruppe ist jedoch nicht auf einen überproportionalen Anteil von Wechseln in und aus Beschäftigung zurückzuführen, sondern vor allem auf Wechsel innerhalb einer AMS Vormerkung oder zwischen einer AMS Vormerkepisode und einer erwerbsfernen Position. (Vgl. Tabellen 24 und 25)

Tabelle 24: Anzahl der Statuswechsel im 4-monatigen Vorbeobachtungszeitraum in der Untersuchungsgruppe und in Referenzgruppe AMS

Anzahl Statuswechsel	SX394/1 OUT Untersuchungsgruppe					SX394/3 Referenzgruppe AMS				SX394/3 AMS KGruppe
	SX394/1/1 KINT	SX394/1/2 REHA	SX394/1/3 LZAL	SX394/1/4 WE	SX394/1 OUT UGruppe	SX394/3/1 KINT	SX394/3/2 REHA	SX394/3/3 LZAL	SX394/3/4 WE	
in Beschäftigung (B)	2,1%	8,4%	6,1%	4,7%	4,9%	2,6%	9,6%	10,6%	12,2%	8,9%
bleibt B	0,2%	1,5%	0,1%	0,4%	0,3%	0,4%	1,9%	0,1%	0,5%	0,6%
in Arbeitslosigkeit/Qualifizierung (AL/Q)	36,0%	80,0%	42,1%	77,9%	49,4%	37,8%	70,0%	41,0%	74,0%	54,7%
bleibt AL/Q	19,0%	43,3%	26,0%	43,7%	28,3%	17,9%	38,8%	34,9%	41,6%	33,2%
in Out of Labour force (OLF)	25,7%	45,3%	32,5%	38,2%	32,7%	33,4%	47,4%	36,0%	39,6%	38,1%
bleibt OLF	1,4%	0,8%	0,9%	1,2%	1,1%	1,4%	3,1%	0,7%	1,9%	1,6%
Statuswechsel absolut	4.570	2.767	8.441	4.444	20.222	6.090	6.496	9.027	13.294	34.907
Zugänge absolut	5.408	1.544	7.836	2.678	17.330	6.508	3.803	7.328	7.825	25.464
Durchschnittliche Anzahl Statuswechsel pro beratener Person (Zugänge)	0,8	1,8	1,1	1,7	1,2	0,9	1,7	1,2	1,7	1,4

Datenquelle: SX394-OUTSWien2004Q1 – Data Warehouse AMS Österreich, Verbleibsmoitoring Datenwürfel mon_ind_uebersicht, Abfrage 5.08.2005

Tabelle 25: Anzahl der Statuswechsel im 4-monatigen Nachbeobachtungszeitraum in der Untersuchungsgruppe und in Referenzgruppe AMS

Anzahl Statuswechsel	SX394/1 OUT Untersuchungsgruppe					SX394/3 Referenzgruppe AMS				
	SX394/1/1 KINT	SX394/1/2 REHA	SX394/1/3 LZAL	SX394/1/4 WE	SX394/1 OUT UGruppe	SX394/3/1 KINT	SX394/3/2 REHA	SX394/3/3 LZAL	SX394/3/4 WE	SX394/3 AMS KGruppe
in Beschäftigung (B)	5,1%	13,8%	15,2%	18,2%	12,5%	2,7%	11,1%	14,1%	17,4%	11,8%
bleibt B	0,5%	1,2%	0,9%	0,2%	0,7%	0,2%	0,6%	0,8%	0,6%	0,6%
in Arbeitslosigkeit/Qualifizierung (AL/Q)	42,4%	57,8%	57,8%	52,5%	52,6%	15,6%	30,8%	29,9%	28,1%	25,8%
bleibt AL/Q	35,0%	41,3%	47,5%	54,9%	44,6%	7,1%	15,7%	21,7%	18,6%	16,1%
in Out of Labour force (OLF)	52,5%	57,3%	54,5%	50,1%	53,9%	22,0%	30,4%	28,8%	27,1%	26,8%
bleibt OLF	4,4%	1,7%	4,2%	1,2%	3,6%	2,1%	4,7%	2,5%	3,8%	3,1%
Statuswechsel absolut	7.564	2.673	14.110	4.743	29.090	3.243	3.546	7.163	7.479	21.430
Abgänge absolut	5.408	1.544	7.836	2.678	17.330	6.508	3.803	7.328	7.825	25.464
Durchschnittliche Anzahl Statuswechsel pro beratener Person (Abgänge)	1,4	1,7	1,8	1,8	1,7	0,5	0,9	1,0	1,0	0,8

Datenquelle: SX394-OUTSWien2004Q1 – Data Warehouse AMS Österreich, Verbleibsmonitoring Datenwürfel mon_ind_uebersicht, Abfrage 5.08.2005

Referenzgruppe AMS – höhere Anteile mit nur einer Statusposition im 4 Monate Nachbeobachtungszeitraum

Betrachtet man jene Personen, welche während des gesamten Nachbeobachtungszeitraums von 4 Monaten nur eine Statusposition aufwiesen, so zeigen sich - wie bereits in der voran präsentierten Darstellung der Statuswechsel - erhebliche Unterschiede zwischen Untersuchungs- und Referenzgruppe AMS:

- Je nach Zielgruppe zwischen 40% und 70% der Referenzgruppe AMS wiesen im 4-monatigen Nachbeobachtungszeitraum nur eine Statusposition auf. In der Untersuchungsgruppe sind dies zwischen 30% und 40% (vgl. Tabelle 26).
- Diese eine Statusposition war bei mehr als der Hälfte der KINT-codierten Personen der Referenzgruppe AMS eine erwerbsferne Position. Dabei handelte es sich - wie später gezeigt wird - in den meisten Fällen mit hoher Wahrscheinlichkeit um Erwerbspension oder Pensionsvorschuss. In der Untersuchungsgruppe sind dagegen nur 6% der KINT codierten Personen durchgängig in einem erwerbsfernen Status (OLF). Dieses Muster zeigt sich abgeschwächt auch bei allen anderen Zielgruppen.
- Ein Drittel der KINT TeilnehmerInnen der Outsourcing-Beratungseinrichtungen, aber nur jede 6. Person der Referenzgruppe AMS war durchgängig arbeitslos oder in Schulung. Auch dies zeigt sich bei allen Zielgruppen.
- Der Anteil der durchgängig Beschäftigten ist in der Referenzgruppe AMS - außer bei der Zielgruppe KINT - rund doppelt bis dreimal so hoch wie in der Untersuchungsgruppe.

Tabelle 26: Anteil der Abgänge, welche den gesamten Nachbeobachtungszeitraum von 4 Monaten in entweder durchgängiger Beschäftigung, Arbeitslosigkeit/AMS-Qualifizierung oder erwerbsfernen Statuspositionen (OLF) verbrachten, an allen Abgängen - Gesamtlaufzeit

	Beschäftigung			AL/Q			OLF			Versch. Statuspositionen			N		
	F	M	G	F	M	G	F	M	G	F	M	G	F	M	G
KINT															
Untersuchungsgruppe	4,0	2,7	2,7	28,2	33,7	33,7	8,5	6,3	6,3	59,2	57,2	57,9	1.783	3.625	5.408
Referenzgruppe AMS	6,1	5,0	5,5	13,2	16,5	15,1	53,5	50,3	51,7	27,2	28,1	27,7	2.875	3.633	6.508
LZAL															
Untersuchungsgruppe	7,5	6,8	7,1	25,0	25,8	25,5	3,3	3,1	3,2	64,3	64,3	64,3	2.725	5.111	7.836
Referenzgruppe AMS	21,3	19,2	20,0	9,9	14,9	13,0	29,5	19,5	23,4	39,3	46,4	43,7	2.841	4.487	7.328
REHA															
Untersuchungsgruppe	8,1	7,6	7,8	21,3	23,7	22,9	3,5	4,0	3,8	67,2	64,7	65,5	545	999	1.544
Referenzgruppe AMS	24,9	25,8	25,4	8,2	11,7	10,3	26,6	24,3	25,2	40,3	38,2	39,1	1.517	2.286	3.803
WE															
Untersuchungsgruppe	7,4	11,9	7,5	20,8	22,4	20,8	1,5	6,0	1,6	70,4	59,7	70,1	2.611	60	2.678
Referenzgruppe AMS	28,9	27,4	19,8	5,7	6,6	10,9	20,4	14,7	29,8	45,0	51,3	39,5	7.238	587	7.825

Datenquelle: SX394-OUTSWien2004Q1 – Data Warehouse AMS Österreich, Verbleibsmoitoring Datenwürfel mon_ind_uebersicht, Zeilenprozentuierung

5.3. Arbeitsmarktintegration in einem 9-monatigen Nachbeobachtungszeitraum

Eine Analyse der Arbeitsmarktpositionierung der TeilnehmerInnen von Outsourcing in einem längeren Zeitraum (9 Monate) soll das bislang gewonnene Bild abrunden.

Wie Tabelle 27 zeigt, bestehen auch 9 Monate nach Beratungsende noch deutlich erkennbare Unterschiede in den Arbeitsmarktpositionierungen der beiden Gruppen. Dies sowohl dahingehend, dass Beratungsorganisationen, welche im ersten Monat nach Beratungsende vergleichsweise hohe Arbeitsaufnahmequoten aufwiesen, konstant und durchgängig höhere Beschäftigungsanteile zeigen und umgekehrt.

Tabelle 27: Zeitvolumen in Beschäftigung, Arbeitslosigkeit, Out of Labourforce, Nachbeobachtungszeitraum 9 Monate, TeilnehmerInnen, die die Beratung bis 31.7.2004 abschlossen

Anzahl Tage als Wert	Beschäftigung			ALQ - Arbeitslosigkeit, Qualifizierung			OLF - Out of Labourforce, erwerbsferne Stati			N			
	Frauen	Männer	Gesamt	Frauen	Männer	Gesamt	Frauen	Männer	Gesamt	Frauen	Männer	Gesamt	
KINT	Context	8,4	5,4	6,5	55,1	61,5	59,1	36,5	33,2	34,4%	95.352	160.838	256.190
	BFI	9,6	7,8	8,4	70,8	70,7	70,8	19,6	21,5	20,9%	41.100	93.434	134.534
	BBRZ/BFB	5,3	3,9	4,4	70,5	76,7	74,7	24,2	19,4	20,9%	25.208	52.608	77.816
	WBB	10,1	4,9	6,6	63,6	70,1	68,0	26,3	25,0	25,4%	22.194	46.580	68.774
	Untersuchungsgruppe Gesamt	8,3	5,6	6,6	62,5	67,4	65,7	29,2	26,9	27,7%	195.910	370.174	566.084
	Referenzgruppe AMS	8,1	6,8	7,4	22,1	25,7	24,1	69,8	67,5	68,5%	569.646	689.384	1.259.030
REHA	Wienwork	19,3	20,9	20,5	61,1	61,5	61,4	19,5	17,6	18,2%	23.290	55.074	78.364
	BBRZ	25,3	17,9	20,0	55,8	60,0	58,8	18,9	22,1	21,2%	20.824	51.786	72.610
	Untersuchungsgruppe Gesamt	21,1	19,2	19,8	60,0	60,8	60,6	18,9	20,0	19,7%	47.676	110.970	158.646
	Referenzgruppe AMS	33,1	36,1	34,9	28,3	29,6	29,1	38,7	34,3	36,1%	267.424	399.766	667.190
LZAL	Context	20,5	19,8	20,0	59,8	60,0	59,9	19,7	20,2	20,0%	118.368	225.228	343.596
	BFI	18,7	12,5	14,7	72,4	75,1	74,2	9,0	12,4	11,2%	65.760	119.738	185.498
	BFB	20,6	17,4	18,5	66,0	68,9	67,9	13,4	13,7	13,6%	50.690	89.050	139.740
	WBB	14,9	14,3	14,5	69,5	68,5	68,8	15,6	17,2	16,7%	56.170	113.710	169.880
	Untersuchungsgruppe Gesamt	18,6	16,6	17,3	66,2	66,6	66,4	15,2	16,8	16,2%	303.318	548.274	851.592
	Referenzgruppe AMS	30,2	30,0	30,1	28,4	38,0	34,3	41,4	32,0	35,6%	543.068	855.702	1.398.770
WE	BFI	17,4	10,0	17,3	69,5	79,2	69,7	13,0	10,7	13,0%	139.740	2.740	142.480
	ABZ Wien	17,7	13,2	17,7	68,0	65,5	68,0	14,3	21,3	14,4%	174.264	2.192	176.456
	Untersuchungsgruppe Gesamt	17,9	11,4	17,8	68,3	73,1	68,4	13,8	15,4	13,8%	321.402	4.932	326.334
	Referenzgruppe AMS	44,1	51,4	44,6	22,2	24,9	22,4	33,6	23,7	33,0%	1.175.186	83.570	1.258.756

Datenquelle: SX394-OUTSWien2004Q1 – Data Warehouse AMS Österreich, Verbleibsmonitoring Datenwürfel mon_ind_uebersicht

5.4. Analyse der erwerbsfernen Statuspositionen OLF

Wie im Zwischenbericht zeigt sich auch im Endbericht die hohe quantitative Bedeutung erwerbsferner Statuspositionen in der Referenzgruppe AMS. Es zeigt sich, dass Personen im Anschluss an eine Beratung bei einer Outsourcing-Trägereinrichtung mit höherer Wahrscheinlichkeit wieder arbeitslos sind als Personen der Referenzgruppe AMS. Umgekehrt war auffällig, dass Personen der Referenzgruppe AMS mit höherer Wahrscheinlichkeit einen erwerbsfernen Status einnehmen.

Gegenüberstellung von HV-Daten und AMS-Daten

Nachdem die Bewertung von erwerbsfernen Statuspositionen entscheidend davon abhängig ist, ob es sich um sogenannte gesicherte oder ungesicherte erwerbsferne Positionen handelt, wurde eine Gegenüberstellung von Informationen des Hauptverbandes der Sozialversicherungsträger mit den Informationen des AMS vorgenommen.

In dieser Gegenüberstellung zeigen sich beispielsweise für die Zielgruppe KINT folgende Ergebnisse:

- 9% des Volumens in erwerbsfernen Statuspositionen in der Untersuchungsgruppe, aber 37% der OLF-Zeiten der Referenzgruppe AMS werden demnach in einer Erwerbspension verbracht.
- 49% der erwerbsfernen Zeiträume der Untersuchungsgruppe und 33% der erwerbsfernen Zeiträume der Referenzgruppe AMS werden laut Hauptverband der Sozialversicherungsträger der Position „Arbeitslosigkeit mit Leistungsbezug“ zugeordnet. Für diese Position – OLF laut Hauptindikator/AMS-Daten und „Arbeitslosigkeit mit Leistungsbezug“ laut Daten des Hauptverbandes der Sozialversicherungsträger – ist anzunehmen, dass es sich um Zeiträume handelt, in welchen Pensionsvorschüsse in Anspruch genommen werden. Diese Interpretation erscheint auch unter Berücksichtigung der unmittelbaren Beratungsergebnisse der Trägereinrichtungen plausibel.
- 31% des OLF-Zeitvolumens der Untersuchungsgruppe und 14% jenes der Referenzgruppe AMS sind gemäß HV-Daten Versicherungslücken.

Für alle anderen Zielgruppen spielen sowohl in der Untersuchungs- als auch in der Referenzgruppe AMS Versicherungslücken eine vergleichsweise höhere Bedeutung.

Besonders auffallend sind dabei die hohen Anteile in dieser Kategorie bei den Zielgruppen WE (61% aller OLF-Zeiten) und LZAL (52% aller OLF-Zeiten) der Untersuchungsgruppe.

Tabelle 28: Analyse OLF - Positionen, Gegenüberstellung von AMS-Daten und HV-Daten, Untersuchungsgruppe und Referenzgruppe AMS, Männer und Frauen, alle Trägereinrichtungen

Anzahl Tage als Werte	Untersuchungsgruppe KINT	Referenzgruppe AMS KINT	Untersuchungsgruppe LZAL	Referenzgruppe AMS LZAL	Untersuchungsgruppe REHA	Referenzgruppe AMS REHA	Untersuchungsgruppe WE	Referenzgruppe AMS WE
HV-Status AMS Status/Hauptindikator	OLF- Erwerbsferne Positionen inkl. geringfügiger Beschäftigung + Sonstige							
Arbeitslosigkeit mit Leistungsbezug	48,5%	32,9%	23,3%	18,3%	29,5%	30,8%	2,2%	2,0%
AL ohne Leistungsbezug	1,7%	3,4%	2,7%	5,1%	1,8%	4,6%	6,1%	2,9%
Wohngeld aus aufr. Dienstverhältnis	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,3%	0,3%	1,1%
Wohngeld ohne aufr. DV	0,1%	1,1%	0,4%	5,2%	0,2%	1,9%	3,2%	16,6%
Karenzgeld aus aufr. DV	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Karenzgeld ohne aufr. DV	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%
Kinderbetr.geld aus aufr. DV	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,1%	0,1%	0,4%	4,4%
Kinderbetr.geld ohne aufr. DV	0,1%	0,1%	0,3%	0,8%	0,2%	0,3%	1,6%	6,6%
Präsenz-/Zivildienst	0,0%	0,0%	0,2%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%
Erwerbspension / Rente	8,1%	37,7%	2,8%	17,4%	6,2%	10,7%	0,2%	0,3%
Ausbildung	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,6%	0,3%	0,3%
Sonstige gesicherte erwerbsferne Positionen	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Unselbständige geringfügige Beschäftigung	2,2%	1,1%	7,0%	5,7%	3,5%	2,1%	7,3%	6,6%
Sonst. Versicherungszeiten	1,3%	1,5%	1,2%	2,2%	1,9%	2,9%	1,0%	1,0%
Versicherungslücken	31,3%	14,0%	51,6%	31,0%	48,4%	29,6%	61,2%	36,4%
Tod	1,7%	2,6%	1,5%	1,4%	1,1%	1,2%	1,0%	0,4%
Keine Daten	4,9%	5,5%	8,7%	12,2%	6,8%	14,3%	15,4%	20,7%
Tage in OLF inkl. GB + SO	165.993	511.572	152.557	312.550	37.535	169.371	38.648	316.706

Datenquelle: SX394-OUTSWien2004Q1 – Data Warehouse AMS Österreich, Verbleibsmonitoring Datenwürfel mon_ind_uebersicht

6. Anhang

6.1. Gegenüberstellung der Gruppengrößen in den Datenquellen

- Im DWH qualifizieren sich insgesamt 17.330 Personen in der Untersuchungsgruppe. Dies sind – wie Tabelle 29 zeigt – um 2.100 weniger als in der Klientendatenbank als Outsourcing Beratung dokumentiert sind.
- Rund 5% der KundInnen hatten 2 Beratungsepisoden. Die 2.100 Beratungsfälle als Differenz zwischen diesen beiden Datenquellen dürften zu einem Drittel auf Doppelzählungen (927 Fälle)⁵³ und zu zwei Drittel auf nicht eindeutige Klassifikationen als BeratungskundInnen (1.173 Fälle) zurückzuführen sein.⁵⁴
- Zweimal zu einer Outsourcingberatung überwiesen dürften jeweils rund 5% der Zielgruppenpersonen KINT, LZAL und REHA sowie rund 2% der WE-KundInnen sein.

Trägereinrichtungen unterschiedlich betroffen

- In der Betroffenheit von Doppelberatungen zeigen sich zwischen den Trägereinrichtungen deutliche Unterschiede: So scheinen bei der Wiener Berufsbörse (WBB) rund 10% der Personen zweimal in Beratung gewesen zu sein, bei BBRZ/BFB dürften sogar 14% der betreuten Personen der Zielgruppe KINT die Beratungsleistung im Rahmen von zwei abgeschlossenen oder abgebrochenen Prozessen in Anspruch genommen haben.
- Im Gegensatz dazu steht Context: hier dürfte nicht einmal 1% der betreuten Personen zweimal beraten worden sein.

⁵³ Diese Zahl resultiert aus der Gegenüberstellung von 2 Auswertungsoptionen im Verbleibsmonitoring: Nachdem der Volumsbetrachtung ein beratungsfallorientiertes Konzept, der „Anzahl an Personen“ ein eindeutiger Personenzähler zugrunde liegt, kann die Differenz als Doppelzählung gewertet werden.

⁵⁴ Nicht eindeutig einer der beiden Gruppen – Untersuchungsgruppe oder Referenzgruppe AMS zuordenbare Personen sind in der DWH Analyse als OUT-K-Gruppe zusammengefasst. Wie eine Echtdatenprüfung anlässlich des Zwischenberichts im Oktober 2004 zeigte, finden sich in dieser Gruppe Personen, die ausschließlich beim AMS Wien beraten wurden. Genauso finden sich in dieser Gruppe Personen, die bei Trägereinrichtungen in Beratung waren. Im Unterschied zu den beiden anderen Gruppen, welche sich in der Echtdatenprüfung als eindeutig herauskristallisierten, sind die TeilnehmerInnen dieser Gruppe nicht eindeutig beschreibbar. Im aktuellen DWH-Datensatz wurde diese Gruppe gebildet, um sicherzustellen, dass die beiden anderen Gruppen tatsächlich nur Personen inkludieren, die entweder bei einem Träger oder im AMS betreut wurden. Die OUT-K-Gruppe umfasst insgesamt 3.330 Personen. Vgl. Hausegger, Trude: Evaluierung des Projektes „Outsourcing von Beratungs- und Betreuungsleistungen“, unveröffentlichter Zwischenbericht. Wien, Oktober 2004.

Tabelle 29: Klientendatenbank und DWH: Gegenüberstellung der TeilnehmerInnenzahlen

Zielgruppe	Trägereinrichtung	Klientendatenbank		DWH
		Anzahl Endbericht	Gesamt Beratungsepisoden	Gesamt nach Anzahl Personen
<i>KINT</i>	<i>Gesamt</i>	6070	5664	5408
	Context	1961	1937	1926
	BBRZ/BFB	912	849	757
	BFI	1959	1733	1679
	WBB	1201	724	658
	Andere Träger	37	421	388
	<i>REHA</i>	<i>Gesamt</i>	2245	1617
BBRZ		1081	716	696
Wienwork		1134	842	798
Andere Träger		30	59	50
<i>LZAL</i>	<i>Gesamt</i>	8121	8233	7836
	Context	2439	2461	2441
	BBRZ/BFB	1886	1774	1607
	BFI	2529	2253	2216
	WBB	1262	1670	1523
	Andere	5	75	49
	<i>WE</i>	<i>Gesamt</i>	2627	2743
ABZ Wien		1380	1351	1334
BFI		1189	1312	1269
Andere Träger		58	80	75
<i>Keine Zielgruppe</i>	<i>Gesamt</i>	671	-	-
	Context	70	-	-
	BBRZ/BFB	67	-	-
	BFI	400	-	-
	WBB	93	-	-
	Wienwork	18	-	-
	ABZ Wien	23	-	-
Gesamt	Gesamt	19.734	18.257	17.330⁵⁵

Datenquelle: DWH: SX394-OUTSWien2004Q1 – Data Warehouse AMS Österreich, Verbleibsmonitoring Datenwürfel mon_ind_uebersicht; Basis Klientendatenbank: ST 394 der AMSBG, Abfrage April 2005

⁵⁵ Offensichtlich wurden Personen teilweise auch zu unterschiedlichen Beratungseinrichtungen zugebucht: Nur so lässt sich erklären, dass – bei eindeutigem Personenzähler – die Addition der Zielgruppenpersonen/Träger um 194 höher ist als die Gesamtzahl.

6.2. Verwendete Literatur

- Bach, Heinz W., In Down under gibt es kein Arbeitsamt mehr – Arbeitsvermittlung in Australien vollständig privatisiert – Ist das der Weg für Deutschland? In: Bundesagentur für Arbeit, ibv 01/04.
- Bruttel, Oliver (2002), Die Privatisierung der öffentlichen Arbeitsverwaltung am Beispiel Australiens. Discussion paper FS 1 02 -214.
- Bruttel, Oliver (2004), Die Reform der Arbeitsverwaltung in den Niederlanden. In: Bundesarbeitsblatt 10-2004, S.17-25.
- Bruttel, Oliver (2005), Die Privatisierung der öffentlichen Arbeitsvermittlung: Australien, Niederlanden und Großbritannien – ein Vergleich aus neo-institutionenökonomischer Perspektive, Dissertation, Freie Universität Berlin.
- Dittrich, Jörg/ Braun, Marc: Business Process Outsourcing – Entscheidungsleitfaden für das Out- und Insourcing von Geschäftsprozessen; Stuttgart 2004.
- Hales, Jon, Taylor, Rebecca, Mandy, William, Miller, Melissa, Evaluation of Employment Zones: Report on a Cohort Survey of Long-Term Unemployed People in the Zones an a Matched Set of Comparison Areas. National Centre for Social Research, London, 2003.
- Herff von, Markus: Outsourcing – Entscheidungen; Aachen 2002.
- Hodel, Marcus/ Berger, Alexander/ Risi, Peter: Outsourcing realisieren; Wiesbaden 2004.
- Köhler-Frost, Wilfried: Outsourcing – Schlüsselfaktoren der Kundenzufriedenheit; Berlin 2005.
- Konle-Seidl, Regina: Wettbewerbsmechanismen in der Arbeitsmarktpolitik. Ein Beitrag zur wirksamen Wiedereingliederung von Arbeitslosen. In: Bundesarbeitsblatt 10-2004, S.4-15.
- Mayer, Alexander G./ Söbbing, Thomas: Outsourcing leicht gemacht; Frankfurt 2004.
- Scholtissek, Stephan: New Outsourcing – Die dritte Revolution der Wertschöpfung in der Praxis; Berlin 2004.
- Schedler, Kuno/ Proeller, Isabella: New Public Management; Berlin/Stuttgart/Wien, 2003.
- Winkler, Werner, Jobcentre Plus – Vorbild für Deutschland? In: Bundesagentur für Arbeit, ibv 17/04.

Übersicht: Vertragliche Regelungen

Folgende Tabellen fassen die Regelungen für das Projekts „Outsourcing von Beratungs- und Betreuungsleistungen“, welche durch das AMS Wien im Vorfeld der InteressentInnenuche erarbeitet wurden, entlang relevanter Themenbereiche zusammen.

Definierter Gegenstand	Zielgruppe LZAL/KINT	Zielgruppe REHA	Zielgruppe WE
<i>Zielgruppendefinition</i>	<p><u>Langzeitarbeitslose</u> (über 1 Jahr) und <u>schwerst vermittelbare Personen</u> (ausgenommen behinderte Personen/Personen in beruflicher Rehabilitation) mit Wiener Wohnsitz.</p> <p>Erläuterung: <u>Schwerst vermittelbare Personen</u> („KINT“ – Personen) sind Personen, bei denen der/die AMS-BeraterIn nach zahlreichen Vermittlungsunterstützungen im Rahmen einer intensiven Betreuung zur Einschätzung gekommen ist, dass vorerst keine Integrationsmöglichkeit in den Arbeitsmarkt besteht (Gutachten durch Arbeitsmedizinischen bzw. Psychologischen Dienst liegt vor).</p>	<p>Arbeitslose oder arbeitssuchende Personen mit einer gesetzlich festgestellten Behinderung (BEinstG, Landesbehindertengesetz, ASVG o.ä.) und Wiener Wohnsitz.</p> <p>Erläuterung: Als Zielgruppe gelten körperlich Behinderte, wie am Stütz- oder Bewegungsapparat Behinderte, chronisch organisch Erkrankte, psychisch Behinderte, wie an Geistesschwäche, Psychosen oder Neurosen leidende und anfallsranke Personen sowie geistig Behinderte, wenn eine rehaspezifische Betreuung zur Lösung des Problems der Arbeitslosigkeit bzw. zur beruflichen Integration notwendig erscheint, wenn der erlernte Beruf oder die zuletzt überwiegend ausgeübte Tätigkeit aufgrund gesundheitlicher Einschränkungen nicht mehr ausgeübt bzw. nicht mehr annähernd gleichwertig vermittelt werden kann, wenn die/der KundIn bereit ist, Maßnahmen der beruflichen Rehabilitation zu absolvieren, wenn im Zuge der Teamberatung (AUVA, PVA, MA 12, etc.) nach Abschluss der medizinischen Rehabilitation eine berufliche REHA-Maßnahme vereinbart wird. Ausgenommen sind Menschen mit Sinnesbehinderungen (Blinde, Gehörlose).</p>	<p>Frauen und Männer, die Kinderbetreuungsgeld und Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung beziehen</p> <p>Frauen und Männer, die nach einer vorübergehenden Unterbrechung ihrer Erwerbstätigkeit von zumindest einem halben Jahr aufgrund von Kinderbetreuungspflichten wieder ins Erwerbsleben einsteigen möchten (= WiedereinsteigerInnen)</p> <p>Frauen und Männer, die arbeitslos werden und die bei ihrer vorhergehenden Beschäftigung in Folge familiärer Pflichten bereits Veränderungen ihrer Arbeitszeit vorgenommen haben</p> <p>Frauen und Männer, die ihre Beschäftigung nicht mehr ausüben können, weil sich an der Betreuungsvorsorge bzw. -intensität Wesentliches geändert hat</p> <p>Ausgenommen sind folgende Personen: REHA-Personen, Langzeitarbeitslose oder schwerst integrierbare Personen, sowie ausländische StaatsbürgerInnen, die nach AuslBG nicht vermittelt werden können.</p>
<i>Mengengerüst</i>	Bis zu 15.000 Personen	Bis zu 2.250 Personen	Bis zu 3.000 Personen

Definierter Gegenstand	Zielgruppe LZAL/KINT	Zielgruppe REHA	Zielgruppe WE
<i>Zuweisung</i>	Laufend unter Berücksichtigung der vorhandenen Kapazitäten	Laufend unter Berücksichtigung der vorhandenen Kapazitäten	Laufend unter Berücksichtigung der vorhandenen Kapazitäten
<i>Kontaktintervall</i>	Das Kontaktintervall je KundIn ist von der jeweiligen KundInnenproblematik abhängig, durchschnittlich soll es etwa 3 Wochen betragen.	Das Kontaktintervall und die Dauer des Verbleibens in der Maßnahme je KundIn ist von der jeweiligen KundInnenproblematik abhängig.	Ersttermin à 180 Minuten für maximal 25 Personen (Infoveranstaltung ¹ /Woche). Danach rund 3 Folgetermine innerhalb von 3 Monaten.
<i>Individuelle vorgesehene Beratungsdauer</i>	<p>Die Dauer des Verbleibs in der Maßnahme ist je nach Personengruppe unterschiedlich:</p> <p>Bei LZAL erfolgt die Betreuung bis zur Aufnahme einer Beschäftigung (oder sonstigen Vormerkungsunterbrechungen) mit einer Dauer von mehr als 4 Wochen.</p> <p>Die maximale Betreuungsdauer beträgt aber 6 Monate (Verlängerung bei fundierter Empfehlung nach Rücksprache mit AMS-BeraterIn möglich).</p> <p>Im Falle der „KINT“-Personen gilt der Betreuungsauftrag bis zur erfolgreichen Reintegration bzw. bis zur fundiert begründeten Einschätzung, dass nach intensiven Vermittlungsunterstützungen vorerst weiterhin keine Integrationsmöglichkeit in den Arbeitsmarkt besteht. Dies gilt auch für KINT-Personen, die gleichzeitig langzeitarbeitslos sind.</p> <p>Der Maßnahmenträger wird – aufgrund noch nicht exakt absehbarer Schwankungen der definierten Zielgruppe – Empfehlungen des AMS hinsichtlich der Betreuungsdauer und Kontaktintervalle berücksichtigen.</p>	<p>Das Kontaktintervall und die Dauer des Verbleibens in der Maßnahme je KundIn ist von der jeweiligen KundInnenproblematik abhängig, es sollen jedoch folgende Schienen berücksichtigt werden.</p> <p>A Beratung</p> <p>Beratung von arbeitsbereiten Personen (A 1):</p> <p>Im Durchschnitt erfolgen 3 Termine/Person im Zeitraum von max. 8 Wochen, Ergebnis: Karriereplan.</p> <p>Beratung von mehrfachbelasteten Personen (A 2):</p> <p>Im Durchschnitt erfolgen 6 Termine/Person im Zeitraum von max. 26 Wochen, Ergebnis: Stabilisierung, Empfehlung für weiterführende Beratung.</p> <p>B Betreuung</p> <p>Im Durchschnitt erfolgen 7 Termine/Person im Zeitraum von max. 15 Wochen, Ergebnis: Dienstverhältnis.</p>	<p>Ersttermin und Folgetermine erfolgen während einer Zeitspanne von ca. 3 Monaten beginnend ab dem 2. Monat der Vormerkung. Verlängerungsoption auf weitere 2 Monate mit weiteren 3 Terminen à einer Stunde bei ca. einem Drittel der TeilnehmerInnen für weitere Vermittlungen.</p>
<i>Anzahl der BeraterInnen</i>	40 BetreuerInnen. Je Schlüsselkraft und Arbeitstag sind im Durchschnitt mindestens 6 KundInnen in Form von Einzelgesprächen zu betreuen.	7 BeraterInnen. Je Schlüsselkraft und Arbeitstag sind im Durchschnitt mindestens 6 KundInnen in Form von Einzelgesprächen zu betreuen.	10 BetreuerInnen. Je Schlüsselkraft und Arbeitstag sind im Durchschnitt mindestens 6 KundInnen in Form von Einzelgesprächen zu betreuen.

Definierter Gegenstand	Zielgruppe LZAL/KINT	Zielgruppe REHA	Zielgruppe WE
<p><i>Qualifikation der BeraterInnen</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Die Schlüsselkräfte müssen neben einer entsprechenden Ausbildung (z.B. Sozialakademie, Psychologie, etc.) auch ausreichende Erfahrung in der Betreuung von arbeitsuchenden Personen mit Vermittlungseinschränkungen besitzen und zwar <u>mindestens eine fünfjährige einschlägige berufliche Praxis</u>. 2. Weiters sollten die Schlüsselkräfte über Kenntnisse der Ziele, Aufgaben und Instrumente des AMS verfügen. Für einen Einblick in diese, sowie um einen Überblick über AMS-interne Abläufe zu gewinnen, stellt das AMS Wien eine zweitägige theoretische Schulung (Auszüge aus AMMSG, AIVG, Förderungen, ...), sowie eine zweitägige Hospitation bei einem/einer AMS-Beratungszonen - BeraterIn zur Verfügung. Der/Die AuftragnehmerIn übernimmt die <u>Verpflichtung</u> für die Teilnahme seiner/ihrer Schlüsselkräfte an dieser Schulung. 	<ol style="list-style-type: none"> a) Die BeraterInnen müssen neben einer entsprechenden Ausbildung (zum Beispiel abgeschlossenes Studium der Heil- und Sonderpädagogik, Sozialakademie, klinische Psychologie etc.) auch ausreichende Erfahrung in der Betreuung von arbeitsuchenden Personen mit Vermittlungseinschränkungen besitzen und zwar <u>mindestens eine fünfjährige einschlägige berufliche Praxis</u>. b) Zur fachlichen Voraussetzung der Beratungskräfte gehören auch Kenntnisse von medizinischen und gesetzlichen Grundlagen sowie spezielle Arbeitsmarktkennntnisse betreffend <u>Personen mit besonderen Bedürfnissen</u>. c) Wie Punkt 2 bei Zielgruppe LZAL/KINT 	<ol style="list-style-type: none"> a) Die BeraterInnen müssen neben einer entsprechenden Ausbildung (z.B. Sozialakademie, Psychologie, etc.) auch ausreichende Erfahrung in der Betreuung von arbeitsuchenden Personen mit Vermittlungseinschränkungen besitzen und zwar <u>mindestens eine fünfjährige einschlägige berufliche Praxis</u>. b) Wie Punkt 2 bei Zielgruppe LZAL/KINT

Definierter Gegenstand	Zielgruppe LZAL/KINT	Zielgruppe REHA	Zielgruppe WE
<p><i>Beratungs- und Betreuungsinhalte</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zielklärung ▪ Motivation ▪ Klärung persönlicher Voraussetzungen und Vorstellungen hinsichtlich Berufs- und Arbeitsplatzwunsches. ▪ Erarbeitung eines realistischen Berufsbildes. ▪ Treffen einer Vereinbarung über den geeigneten Teilarbeitsmarkt bzw. geeigneten Tätigkeitsbereich, über die Aktivitäten der Schlüsselkraft und des Kunden/der Kundin, über Kontaktintervalle und über die Verbindlichkeit der getroffenen Vereinbarungen. ▪ Abarbeitung, gegebenenfalls Adaptierung der Betreuungsvereinbarung. ▪ Akquisition geeigneter Stellen (bzw. Praktikumsplätze). ▪ Vorbereitung und Überwachung der Vermittlungsanbahnung (Vermittlungsvorschläge, Vorstellungstermine, Betriebskontakte, Ergebnis der Vorstellung). ▪ Bei Bedarf: Erarbeitung fundierter Fördervorschläge (primär AMS Schulungsmaßnahmen) unter Bedachtnahme der Realisierbarkeit auch in Hinblick auf die zur Verfügung stehenden Schulungskapazitäten bzw. Fördermittel. ▪ Unterstützung des Kunden/der Kundin bei Begehrensstellung und Prüfung des Begehrens auf Vollständigkeit. 	<p>Der/Die BeraterIn erhebt im Rahmen des Erstgespräches vorliegende Problematik der jeweiligen Person und entscheidet, in welche Serviceschiene (Beratung/Betreuung) der/die KundIn fällt:</p> <p>Beratung:</p> <p>A.1 KundIn zeigt sich im Anamnesegespräch als arbeitsbereit; möglicherweise fehlt noch Qualifizierung bzw. weitere Orientierung. Ergebnis: Im Rahmen eines Karriereplanes erstellt der/die BeraterIn Empfehlung für zuständigen/zuständige AMS-BeraterIn mit realisierbarem Erst- und Alternativvorschlag. Der/Die BeraterIn erhebt bei Kursvorschlag, Kursträger (Recherche bei Kursträgern des AMS Wien lt. Kursprogramm), passende Maßnahme, Zugangsvoraussetzungen, ab welchem Zeitpunkt freie Plätze vorhanden sind etc. Bei Kurskostenempfehlung zudem auch Einholung von 3 vergleichbaren Kostenvorschlägen.</p> <p>A.2 KundIn zeigt sich im Anamnesegespräch als mehrfachbelastete Person, bei der eine Vermittlung bzw. Kurzberatung in der derzeitigen Situation nicht zielführend erscheint. Der/Die BeraterIn erhebt genaue Problematik, setzt sich mit möglichen weiteren hilfreichen Stellen in Verbindung (z.B. Abklärung über Pensionsanmeldung wenn Aussicht auf Erfolg besteht und im Vorfeld noch kein Pensionsantrag gestellt wurde), erarbeitet mit KundIn systematisch weitere Vorgehensweise etc. Ergebnis: Der/Die BeraterIn verständigt zuständigen/zuständige AMS-BeraterIn über erarbeitete Schritte und gibt Empfehlung für weiterführende Beratung.</p> <p>Betreuung:</p> <p>KundIn zeigt sich als jobready; der/die BeraterIn hilft bei Erstellung von Bewerbungsunterlagen, übt Bewerbungsgespräche, unterstützt bei Arbeitsmarktrecherche, hilft bei Arbeits- bzw. Arbeitstrainingsplatzauswahl, setzt sich mit potenziellen Firmen in Verbindung, klärt über Rechte und Pflichten bei Einstellung behinderter Personen auf, gibt Infos über Beihilfen, Lohnkostenzuschüssen etc. <u>Ergebnis:</u> Der/Die BeraterIn ermöglicht im Rahmen der Betreuung Vermittlung in Dienstverhältnis bzw. Arbeitstraining (jeweils erster oder zweiter Arbeitsmarkt).</p>	<p>Unterstützende Schritte auf dem Weg zu einer Beschäftigung durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Unterstützung bei der Beseitigung der Mobilitätseinschränkung ▪ Motivation ▪ Klärung der persönlichen Voraussetzungen und Vorstellungen hinsichtlich des Berufs- und Arbeitsplatzwunsches ▪ Unterstützung bei der Erarbeitung einer realistischen Laufbahnplanung ▪ Treffen einer Vereinbarung über den geeigneten Teilarbeitsmarkt bzw. geeigneten Tätigkeitsbereich ▪ Abarbeitung, gegebenenfalls Adaptierung der Betreuungsvereinbarung ▪ Akquisition geeigneter Stellen (bzw. Praktikumsplätze) ▪ Vorbereitung und Überwachung der Vermittlungsanbahnung (Vermittlungsvorschläge, Vorstellungstermine, Betriebskontakte, Ergebnis der Vorstellung) ▪ Bei Bedarf Erarbeitung fundierter Fördervorschläge (primär AMS-Schulungsmaßnahmen) unter Bedachtnahme der Realisierbarkeit auch in Hinblick auf die zur Verfügung stehenden Schulungskapazitäten bzw. Fördermittel. Unterstützung des/der KundIn bei AMS - Begehrensstellungen und Prüfung des Begehrens auf Vollständigkeit.

Definierter Gegenstand	Zielgruppe LZAL/KINT	Zielgruppe REHA	Zielgruppe WE
Berichtswesen	<p>Erstbericht: BBE übermittelt innerhalb einer Woche nach dem Erstgespräch den mit KundIn vereinbarten Betreuungsplan per Mail an PST-betreuende Geschäftsstelle. Dieser beinhaltet:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vermittlungswunsch des/der KundIn ▪ geplante Aktivitäten der BBE ▪ geplante Aktivitäten des/der KundIn ▪ voraussichtliche Kontakttermine (-intervalle) ▪ voraussichtliche Dauer der Betreuung <p>Abschlussbericht: BBE übermittelt anschließend an den letzten Betreuungstermin Abschlussbericht per Mail an PST-betreuende Geschäftsstelle (damit AMS-BeraterIn den Bericht vor nächstem KundInnentermin zur Verfügung steht). Dieser beinhaltet neben den konsumierten Beratungen und den einzelnen Arbeitsschritten auch alle notwendigen personenbezogenen Daten, die zur weiterführenden Betreuung des/der Arbeitsuchenden durch das AMS notwendig sind. Die Ergebnisse des Betreuungsvorganges werden durch die Betreuungseinrichtung in Form eines Ergebnisberichtes sowie einer Empfehlung für die Weiterbetreuung an die regionale Geschäftsstelle übermittelt</p>	<p>Erstbericht: wie bei Zielgruppe LZAL/KINT</p> <p>Abschlussbericht: BBE übermittelt anschließend an den letzten Betreuungstermin Abschlussbericht per Mail an PST-betreuende Geschäftsstelle (damit AMS-BeraterIn Bericht vor nächstem KundInnentermin zur Verfügung steht). Dieser beinhaltet neben den konsumierten Beratungen und den einzelnen Arbeitsschritten:</p> <p>A.1: einen realistisch umsetzbaren Karriereplan inkl. Alternativvorschlag, Empfehlung für weiterführende Beratung bei AMS</p> <p>A.2: Abklärung und Stabilisierung: Sachverhaltsdarstellung über unternommene Schritte, Empfehlung für weiterführende Beratung bei AMS</p> <p>Betreuung: Dienstverhältnis/Arbeitstraining bzw. Bericht, was noch zur erfolgreichen Vermittlung benötigt wird.</p>	<p>Erstbericht: wie bei Zielgruppe LZAL/KINT</p> <p>Abschlussbericht: wie bei Zielgruppe LZAL/KINT</p>

Definierter Gegenstand	Zielgruppe LZAL/KINT	Zielgruppe REHA	Zielgruppe WE
<i>Zuweisungsstandards RGS an externe Beratungsorganisation</i>	<p>AMS-BeraterIn vereinbart telefonisch Ersttermin mit der BBE (Bekanntgabe von Sozialversicherungsnummer, Name des/der KundIn, Geschäftsstelle und Name des/der AMS-BeraterIn). Der/Die KundIn wird über die Beratungstermine informiert und diesem/dieser gleichzeitig das Einladungsschreiben samt Rechtsbelehrung ausgehändigt.</p> <p>Der Übergabebericht - dieser enthält vermittlungsrelevante Angaben zur Person - wird per Mail an BBE übermittelt.</p> <p>KundIn spricht an vereinbartem Termin bei BBE vor, BBE gibt Rückmeldung per Mail an PST-betreuende Geschäftsstelle (Betreff: Sozialversicherungsnummer, Code „OUT“).</p> <p>ODER</p> <p>KundIn spricht an vereinbartem Termin nicht bei BBE vor; auch hier erfolgt die entsprechende Rückmeldung an PST-betreuende Geschäftsstelle.</p>	<p>AMS-BeraterIn vereinbart telefonisch Ersttermin mit der Beratungseinrichtung (Bekanntgabe von Sozialversicherungsnummer, Name des/der KundIn, Geschäftsstelle und Name des/der AMS-BeraterIn). Der/Die KundIn wird über die Beratungstermine informiert und diesem/dieser gleichzeitig das Einladungsschreiben samt Rechtsbelehrung ausgehändigt.</p> <p>Der Übergabebericht - dieser enthält vermittlungsrelevante Angaben zur Person - wird per Mail an BBE übermittelt.</p> <p>Vorsprache: KundIn spricht an vereinbartem Termin bei BBE vor, BBE gibt Rückmeldung per Mail an PST-betreuende Geschäftsstelle (Betreff: Sozialversicherungsnummer, Code „OUT“).</p> <p>Keine Vorsprache: KundIn spricht an vereinbartem Termin nicht bei BBE vor; auch hier erfolgt die entsprechende Rückmeldung an PST-betreuende Geschäftsstelle.</p>	<p>AMS-BeraterIn vereinbart telefonisch Ersttermin mit der Beratungseinrichtung (Bekanntgabe von Sozialversicherungsnummer, Name des/der KundIn, Geschäftsstelle und Name des/der AMS-BeraterIn). Der/Die KundIn wird über den Beratungstermin informiert und diesem/dieser gleichzeitig das Einladungsschreiben samt Rechtsbelehrung ausgehändigt.</p> <p>Der Übergabebericht, - dieser enthält vermittlungsrelevante Angaben zur Person - wird per Mail an BBE übermittelt.</p> <p>Vorsprache: KundIn spricht an vereinbartem Termin bei BBE vor, BBE gibt Rückmeldung per e-mail (siehe „Berichtswesen“ – Erstbericht) an die PST-betreuende Geschäftsstelle (Betreff: Sozialversicherungsnummer, Code „OUT“).</p> <p>Keine Vorsprache: KundIn spricht an vereinbartem Termin nicht bei BBE vor; auch hier erfolgt die entsprechende Rückmeldung an die PST-betreuende Geschäftsstelle.</p>
<i>Unterbrechungen – Meldungspflichten</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Krankenstand ▪ Kontrollversäumnis ▪ Vereitelung von Dienstverhältnissen, Arbeitstrainings, Praktikums 	Wie bei LZAL/KINT	Wie bei LZAL/ KINT

Übersicht Teillose, Zielgruppen, vertraglich vereinbarte Quantitäten nach Trägereinrichtungen und Regionalen Geschäftsstellen

	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970
Teillos 1, Träger BFB/BBRZ, Gesamt max. 3.000 TeilnehmerInnen LZAL/KINT					1.620	1.380					
Teillos 2, Träger Wiener Berufsbörse (WBB), max. 2.812 TeilnehmerInnen LZAL/KINT				641				2.171			
Teillos 3, Träger Context, max. 4.500 TeilnehmerInnen LZAL/KINT		1.826							1.538	1.136	
Teillos 4: Träger BFI, max. 4.688 TeilnehmerInnen LZAL/KINT	1.809		1.042				1.765				15
Teillos 5: Träger BBRZ, max. 1.083 TeilnehmerInnen REHA	213		278		170	208	214				
Teillos 6: Träger Wien Work, max. 1.167 TeilnehmerInnen REHA		198		170				214	214	245	126
Teillos 7: Träger BFI, max. 1.526 TeilnehmerInnen WE	450		216		207	158	495				
Teillos 8: Träger ABZ Wien, max. 1.474 TeilnehmerInnen WE		540		99				114	330	361	30
960 RGS Esteplatz	962 RGS Redergasse		964 RGS Geiselbergstraße		966 RGS Hietzinger Kai		968 RGS Schlosshoferstraße		970 RGS Jugendliche		
961 RGS Dresdnerstraße	963 RGS Währinger Gürtel		965 RGS Schönbrunnerstraße		967 RGS Huttengasse		969 RGS Prandaugasse				