

TOP 3.6.3 Offen Gesagt – Dialogforum für Wiener Arbeit Suchende

Abteilung: Arbeitsmarkt und Integration (Ilse Leidl)

1. Beschreibung der Problematik

- Die Ergebnisse von AMS KundInnenzufriedenheitsbefragungen aber auch einer von der AK in Auftrag gegebenen SORA Studie zur „Qualität im Arbeitsvermittlungsprozess“ aus dem Jahr 2010 legen eine stärkere Einbeziehung der KundInnensicht in das AMS, als Instrument einer verstärkten Qualitätssicherung von Angeboten des AMS, nahe. Diese verstärkte Einbeziehung wird durch die Einrichtung von Fokusgruppen erreicht. Fokusgruppen liefern zwar keine repräsentativen Ergebnisse, aber sie ermöglichen es, kollektive Sichtweisen, Bedürfnislagen und Ideen interessierender gesellschaftlicher Gruppen abzubilden. Sie liefern wichtige Hinweise, wie bestimmte soziale Gruppen angesprochen und wo sie abgeholt werden können.
- Im Punkt „Arbeitslosenanzwaltschaft“ aus dem Rot-Grünen-Regierungsübereinkommen wird ein vertiefender Dialog mit den beteiligten Institutionen (Fachgewerkschaften, AK Wien, AMS und waff) skizziert, um potentielle Defizite in der Vertretung, Beratung und Betreuung von arbeitslosen Wienerinnen und Wienern festzumachen, diesbezüglich zusätzliche Unterstützungsmöglichkeiten auszuloten und zu erarbeiten. Mit den Fokusgruppen wird dieser Punkt umgesetzt.

2. Das Vorhaben

„Offen Gesagt“ verfolgt das Ziel, die Unterstützungsbedarfe und die Zufriedenheit mit der Vermittlung durch das AMS bzw. der Beratung durch den Waff, der Vertretung durch die AK aus Sicht der Betroffenen zu erheben. Im Rahmen moderierter Fokusgruppen haben ausgewählte AMS-KundInnengruppen die Möglichkeit bekommen, selbst zu formulieren, womit sie im Vermittlungsprozess zufrieden oder unzufrieden sind, und welche Unterstützung sie zur Bewältigung ihrer Probleme auf dem Arbeitsmarkt benötigen.

Von 15. bis 24. Oktober 2013 haben dazu in der AK 6 Fokusgruppen mit insgesamt 61 Arbeit Suchenden stattgefunden:

1. Langzeitarbeitslose und Arbeitssuchende mit instabilen Beschäftigungskarrieren (13 TN)
2. Niedrig qualifizierte Arbeitssuchende (Kriterium: maximal Pflichtschulabschluss) (10 TN)
3. Arbeitssuchende 45+ (16 TN)
4. Arbeitssuchende mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen (8 TN)
5. Arbeitssuchende Frauen mit Betreuungspflichten/Wiedereinsteigerinnen (11 TN)
6. VertreterInnen von Arbeitsloseninitiativen (Aktive Arbeitslose, Zum alten Eisen, Am Sand) (3 TN)

3. Zentrale Ergebnisse

- Die Chancen auf dem Arbeitsmarkt werden speziell von den länger Arbeitssuchenden, den Niedrigqualifizierten, gesundheitlich Beeinträchtigten sowie auch den Älteren eher pessimistisch gesehen. Jobs werden oft nur über (nicht zugängliche) Netzwerke vergeben („Du kennst niemand, keine Chance“). Die Perspektiven auf dem Arbeitsmarkt sind für viele auch nicht positiv: niedrige Löhne (Working Poor, Generation Praktikum, Leiharbeit), die nicht passenden Qualifikationen zu haben und zu viele MitbewerberInnen auf dem Arbeitsmarkt sind hier die Hauptprobleme.

- Die Diskriminierung seitens Unternehmen war in vielen Gruppen ein bestimmendes Thema: aufgrund des Alters (Chiffre: „Überqualifizierung“), des Migrationshintergrundes oder aber auch des Geschlechts wird man oft nicht einmal zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen. Firmen würden die Arbeitssuchenden oft nur ausprobieren bzw. wenn eine Einstellförderung gewährt wird, gibt es die Wahrnehmung unter den TeilnehmerInnen, dass nach Auslaufen der Förderung die Personen auch häufig wieder gekündigt werden. Zudem wurde kritisiert, dass auch manchmal die genauen Eckpunkte einer Stelle in der Ausschreibung nicht angegeben werden (Bsp.: Selbständige Tätigkeit getarnt als „offene Stellen“ in der Versicherungsbranche).
- Das Arbeitsmarktservice wird primär nicht als „Stellenvermittlerin“ angesehen sondern eher als „Verwalterin“ (der Leistungen bzw auch von Kursen). Es gäbe kaum passende Jobs, die über das AMS vermittelt werden, und sie haben unter den TN nicht den besten Ruf. Weiters wird das AMS als ein System wahrgenommen, „in dem alle unter Druck stehen“. Generell hängt die Beratungsqualität stark von den einzelnen BeraterInnen ab, es gäbe zudem kaum eine Beratungskontinuität. Häufige BeraterInnenwechsel bzw. auch der starke Zeitdruck bei den Terminen waren die Hauptkritikpunkte der DiskutantInnen. Dadurch sei es auch nicht möglich auf die individuelle Situation der Arbeitssuchenden einzugehen, sondern man wird oft nur oberflächlich beraten. Seitens der TN gibt es aber auch ein großes Verständnis für die schwierige Situation der AMS-BeraterInnen. Wichtig wäre den Arbeit Suchenden das ihre Perspektiven realistisch abgeklärt werden bzw. am Anfang ein „Profil“ erstellt wird, auf das die spätere Beratung aufbaut. Generell gibt es den Wunsch nach einer individuelleren Betreuung im AMS.
- Kurse des AMS werden unterschiedlich wahrgenommen: die TeilnehmerInnen unterscheiden stark zwischen inhaltlich sinnvollen Weiterbildungen und Aktivierungs- bzw. Bewerbungskursen, die von den TeilnehmerInnen oft als wenig sinnvoll empfunden werden. Ist jedoch der Sinn eines Kurses klar, bspw weil die Bewerbungsunterlagen veraltet sind und man Hilfe bei der Unterstützung benötigt, dann ist auch die Akzeptanz der TN hoch. Kurse in die Arbeit Suchende gegen ihren Willen bzw ohne ausreichender Belehrung über den Sinn der Maßnahme verwiesen werden, werden als „Geldverschwendung“ angesehen. Das Thema „Beschönigung der Arbeitslosenstatistik“ hat sich durch alle Gruppen durchgezogen.
- Viele Teilnehmer haben Angst davor ihren Bezug zu verlieren, das Thema „existenzbedrohende Sperrern“ (des ALG bzw. der NH) war auch in allen Gruppen sichtbar. Die Drohung der Bezugssperre wird manchmal auch zur Disziplinierung der Menschen bspw in Maßnahmen eingesetzt. Kritisiert wurde auch, dass selbst bei einer nicht gerechtfertigten Sperre die Leistung sofort gesperrt wird und erst nach der Überprüfung des Sachverhalts (Wochen später) wieder ausbezahlt wird. Für die Menschen ist diese Situation mitunter existenzbedrohend.
- Die AK wird von allen TeilnehmerInnen äußerst positiv und als wichtige Institution bewertet, allerdings helfe die AK nur in Zusammenhang mit einer Beschäftigung (einige TN hatten auch schon Erfahrungen mit der AR-Beratung bzw Rechtsschutz) aber nicht in Zusammenhang mit rechtlichen Problemen mit dem AMS.

4. Weitere Schritte

Die Ergebnisse wurden im Detail in der Steuergruppe (AK/Gewerkschaften, AMS Wien, Waff) am 17. Dezember 2013 diskutiert und Handlungsempfehlungen bzw Umsetzungsschritte skizziert. Die Endergebnisse werden Ende Jänner verfügbar sein.

Für 29. Jänner 2014 ist eine gemeinsame Pressekonferenz Kaske, Brauner, Vassilakou und Draxl vorgesehen. Das Dialogforum wird gemeinsam mit AMS Wien und Stadt Wien auch im Jahr 2014 fortgeführt.