

## TOP 3.6.4 Offen Gesagt 2014 – Dialogforum für Wiener Arbeitsuchende

Abteilung Arbeitsmarkt und Integration (Ilse Leidl-Krapfenbauer)

### 1. Das Vorhaben

„Offen Gesagt“ verfolgt das Ziel, die Unterstützungsbedarfe und die Zufriedenheit mit der Vermittlung durch das AMS bzw. der Beratung durch den Waff und der Vertretung durch die AK aus Sicht der Betroffenen zu erheben. Es ist auch als Ergänzung zu den standardisierten KundInnenzufriedenheitsbefragungen des AMS Wien gedacht, um mehr über die Situation von arbeitsuchenden Menschen zu erfahren.

Im Rahmen moderierter Fokusgruppen bekommen ausgewählte AMS-KundInnengruppen die Möglichkeit, selbst zu formulieren, womit sie im Vermittlungsprozess zufrieden oder unzufrieden sind, und welche Unterstützung sie zur Bewältigung ihrer Probleme auf dem Arbeitsmarkt benötigen.

Fokusgruppen eignen sich gut um Meinungen und Eindrücke zu gewinnen: Was läuft gut, was gehört verbessert? Als qualitative Forschungsmethode erheben die Ergebnisse der Fokusgruppen aber keinen Anspruch auf Repräsentativität, die Ergebnisse bilden daher selbstverständlich nicht DIE Erfahrungen und Meinungen aller Arbeitsuchenden ab. Denn die Situationen aber auch die Erfahrungen von Menschen auf Arbeitsuche sind teilweise sehr unterschiedlich, abhängig von der bisherigen beruflichen Laufbahn, der Dauer der Arbeitsuche und anderen Faktoren, wie beispielsweise der Qualifikation oder dem Alter.

Ein Kriterium für die Teilnahme an den Fokusgruppen war jenes der aufrechten Arbeitslosigkeit. Daher waren natürlich auch keine Personen in den Gruppen vertreten, die eine erfolgreiche Vermittlung durch das AMS erfahren haben.

Im Oktober 2014 haben dazu in der AK (nach 2013 bereits zum 2. Mal) sieben Fokusgruppen mit insgesamt 55 Arbeitsuchenden stattgefunden:

1. Weibliche Jugendliche unter 21 (6 TN)
2. Männliche Jugendliche unter 21 (7 TN)
3. Arbeitsuchende unter 30 ohne abgeschlossener Ausbildung (7 TN)
4. Arbeitsuchende unter 30 mit abgeschlossener Ausbildung (10 TN)
5. Arbeitsuchende mit langer Geschäftsfalldauer (8 TN)
6. Gesundheitlich beeinträchtigte Arbeitsuchende (6 TN)
7. Arbeitsuchende ab 55 (11 TN)

Die TeilnehmerInnen haben freiwillig an den Diskussionsforen teilgenommen. Die Diskussionen wurden in anonymisierter Form inhaltsanalytisch von zwei Sozialforscherinnen ausgewertet und in einer Steuergruppe von AK, Gewerkschaften, AMS und Waff diskutiert. Dabei wurden konkrete Verbesserungspotenziale identifiziert.

Die Ergebnisse fließen in die Arbeit des AMS Wien, des Waff und der Arbeiterkammer Wien ein. Aufgrund der letztjährigen Ergebnisse wurde beispielsweise ein spezielles Case-Management Angebot im AMS Wien installiert, die viel kritisierten Aktivierungskurse wurden stark reduziert und der Waff hat seine Förderungen für Weiterbildungen noch weiter ausgebaut. Auch wir beziehen uns in unserer interessenpolitischen Arbeit neben Studien und Erfahrungen aus der Beratung immer wieder auf die Ergebnisse der Fokusgruppen.

## 2. Ausgewählte Ergebnisse der Fokusgruppen

- **Prozess der Arbeitsuche und Beratungsqualität:** Arbeitsuche läuft überwiegend über Online-Jobportale und Netzwerke, die besonders den älteren Arbeitsuchenden oft fehlen. Nicht alle Arbeitsuchenden können aber E-Service- Angebote des AMS nutzen, einige TN haben entweder keine EDV-Infrastruktur zu Hause und besonders bei älteren Arbeitsuchenden fehlen das Wissen über und die Sicherheit im Umgang mit dem Computer. Die Verfügbarkeit von EDV-Infrastruktur in den RGSen bzw. in Kursen wird dabei positiv hervorgehoben. Es gibt aber zu wenig (kurze) Schulungseinheiten, um beispielsweise das E-AMS-Konto auch kompetent nutzen zu können. Die Beratungsqualität im AMS Wien wird sehr unterschiedlich erlebt und hängt stark von der/dem Berater/in ab. Die Fluktuation der BeraterInnen und die Beratungszeit wurden wie auch schon im Vorjahr als Problem thematisiert.
- **Leistungsportfolio des AMS:** Die Stellenvermittlung des AMS wird von den FokusgruppenteilnehmerInnen kritisiert, die Meinung überwiegt, dass man über das AMS keine passenden Stellen finden würde. Eigentlich solle dies gar nicht die Aufgabe des AMS sein, meinen viele der TN. Oft herrscht auch Unklarheit über die Leistungen die vom AMS – neben der Existenzsicherung – erwartet werden können (Beratung, Kurse/Qualifizierungen).
- **Existenzsicherung:** gerade jüngere und länger gemeldete Arbeitsuchende haben teilweise massive existenzielle Probleme. Von MindestsicherungsbezieherInnen wurde stark kritisiert, dass bereits jede kleinste Unterstützung – bspw. in Form eines Fahrtkostenzuschusses über eine Kursnebenkostenbeihilfe – oder auch geringfügiges Einkommen von der Mindestsicherung abgezogen werde. Zudem ist bei allen Arbeitsuchenden die Angst vor einer Sperre bzw. Rückforderung des Leistungsbezugs groß. Dies werde auch immer wieder als Druckmittel von Seiten mancher BeraterInnen eingesetzt.
- **Qualifizierung:** Qualifizierung war ein Schwerpunktthema des Dialogforums 2014. Besonders jüngere Arbeitsuchende unter 30 Jahren haben ein hohes Qualifizierungsinteresse. Dazu zählen der Besuch von beruflichen Weiterbildungen ebenso wie das Nachholen von Ausbildungsabschlüssen (Lehrabschluss, Matura, Studium beenden). Für die Personen über 55 Jahren sind eher Zusatzqualifizierungen oder Lizenzen/Zertifikate oder Umschulungen von Bedeutung. Die Arbeitsuchenden haben vielfach konkrete Berufs- und Qualifizierungsvorstellungen, die nicht immer zur Arbeitsmarkt-Realität zu passen scheinen. Immer wieder scheitert die Realisierung auch an Budgetproblemen, Kommunikationsproblemen oder bürokratischen Hürden.
- **Schwierige Arbeitsmarktrealitäten:** Die Situation am Arbeitsmarkt in Wien ist angespannt, das wissen auch die Arbeitsuchenden. Insbesondere für Gruppen mit Einschränkungen wie gesundheitlichen Problemen, Alter, Betreuungspflichten oder fehlender Ausbildung und Berufserfahrung ist es derzeit nicht leicht, rasch (wieder) einen Job zu finden. Viele berichten von diskriminierenden Erfahrungen am Arbeitsmarkt. Diskriminiert fühlen sich TeilnehmerInnen bezüglich Geschlecht (Ablehnung als männlicher Kindergruppenbetreuer, Thematisierung von Mutterschaft möglicher weiterer Schwangerschaft im Bewerbungsgespräch), Religion (Abbruch der Lehre wegen Kopftuchverbot), Staatsbürgerschaft, Gesundheit sowie Gewicht/Aussehen.
- **Wahrnehmung der AK:** Die AK hat über alle Gruppen hinweg ein sehr gutes Image und ist auch bei jenen bekannt, die noch nie eine Beratung in der AK in Anspruch genommen haben. Sie gilt als Beratungseinrichtung für ArbeitnehmerInnen, an die man sich bei Kündigung oder rechtlichen Problemen mit dem Arbeitgeber wenden kann. Weniger bekannt ist, dass sich auch Arbeitslose an die AK wenden können.

**Weitere Schritte**

- Die Ergebnisse fließen in die interessenpolitische Arbeit der AN-Vertretungen im AMS auf Landes- sowie auch auf Bundesebene ein. Zudem werden wir auch heuer die Ergebnisse wieder mit den beiden größeren Arbeitsloseninitiativen in Wien diskutieren.
- Der Ergebnisbericht wird in Kürze auf der AK-Homepage verfügbar sein und auch den TeilnehmerInnen der Fokusgruppen zugesandt.
- Im Mai 2015 wird es einen eigenen Workshop zu den jugend-spezifischen Ergebnissen mit VertreterInnen der AK/Gewerkschaften, AMS und Stadt geben, um in diesem Bereich konkrete Verbesserungspotenziale auszumachen.
- Das Dialogforum wird gemeinsam mit AMS Wien und Stadt Wien auch im Jahr 2015 fortgeführt, die diesbezügliche Schwerpunktsetzung wird in den nächsten Wochen festgelegt.