

# Begleitende Evaluationsstudie Step 2 Job – Roll out

## *Kurzfassung*

Wien, 2014

# Begleitende Evaluationsstudie

## Step 2 Job – Roll out

Im Auftrag des Arbeitsmarktservice Wien, des Wiener  
ArbeitnehmerInnen  
Förderungsfonds und der MA 40

Kurzfassung des Endberichts

Andrea Reiter  
Isa Hager  
Trude Hausegger  
Christine Reidl

Prospect Unternehmensberatung GesmbH

1070 Wien, Siebensterngasse 21/4

Tel: +43/1/523 72 39-0

E-Mail: [office@pro-spect.at](mailto:office@pro-spect.at)

[www.pro-spect.at](http://www.pro-spect.at)

Wien, Jänner 2014



Übergeordnetes Ziel des Projektes Step 2 Job war auch in der Roll out-Phase<sup>1</sup> die Arbeitsmarkt(re-)integration arbeitsfähiger BezieherInnen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung im Alter von 18 bis 64 Jahren. Neun Trägerorganisationen betreuten die Zielgruppe in so genannten MBBEs<sup>2</sup>. Eine Trägerorganisation betreute Jugendliche im Alter von 18 bis 21 Jahren, die übrigen acht nahmen TeilnehmerInnen ab dem 21. Lebensjahr auf. Die Dauer der Betreuung war mit zwölf Monaten begrenzt und die Teilnahme verpflichtend. Die Betreuung erfolgte unter Einsatz der Methode Case Management.

Insgesamt nahmen 7131 Personen (605 Jugendliche und 6526 Erwachsene) am Projekt Step 2 Job teil, davon 55% Männer. Etwa ein Fünftel der erwachsenen TeilnehmerInnen war unter 24 Jahre und ein gutes Viertel der KundInnen über 45 Jahre alt. Gemessen an der nicht-deutschen Erstsprache bzw. der Staatsbürgerschaft haben 60% aller TeilnehmerInnen Migrationshintergrund. 87% der TeilnehmerInnen wurden länger als drei Monate betreut

### **30% der TeilnehmerInnen waren im Jahr nach Beratungseintritt mindestens 90 Tage in Beschäftigung**

Das Integrationsziel des Projektes - 30% der TeilnehmerInnen weisen im Jahr nach Beratungseintritt zumindest 90 Tage in vollversicherungspflichtiger Beschäftigung auf dem 1. oder 2. Arbeitsmarkt auf - konnte punktgenau erreicht werden:

Ein Jahr nach Beratungseintritt erreichten 30,5% der Erwachsenen und 29,3% der Jugendlichen diese Zielmarke. Betrachtet man nicht den Indikator „90-tägige Beschäftigung“, sondern „zumindest 1 Tag in Beschäftigung“, so sind die Werte entsprechend höher. Die Hälfte aller TeilnehmerInnen konnte zumindest kurzfristig einen Beschäftigungsantritt verzeichnen, 51,3% der Erwachsenen und 56,1% der Jugendlichen.

### **Rund ein Fünftel der TeilnehmerInnen schafft die Integration in den 1. Arbeitsmarkt**

Bei der Betrachtung der Beschäftigungsanteile nach 1. und 2. Arbeitsmarkt zeigt sich, dass es insgesamt rund 22% der TeilnehmerInnen sind, die mindestens 90 Tage auf dem 1. Arbeitsmarkt beschäftigt waren. Schließlich waren es rund 7% mit einer Zielerreichung von 90 Tagen, die ausschließlich auf dem 2. Arbeitsmarkt erfolgte. Gut 1% erreichte die 90 Tage Beschäftigung in einer Kombination dieser beiden Arbeitsmarkterfahrungen.

### **28% der TeilnehmerInnen weisen Qualifizierungsmaßnahmen auf**

---

<sup>1</sup> Nach einem Pilotprojekt in zwei Wiener Bezirken wird Step 2 Job seit 1.9.2010 in allen Wiener Bezirken angeboten. Dieses Roll out-Projekt - Gegenstand der vorliegenden Evaluierung - dauerte von 1.9.2010 bis 31.12.2012.

<sup>2</sup> „Beratungs- und Betreuungseinrichtungen mit lösungsfokussiertem Ansatz für BezieherInnen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung und Langzeitbeschäftigungslose mit besonderen Problemlagen“.

Das Qualifizierungsziel des Projektes - 30% der TeilnehmerInnen sollten während der Betreuung an einer Weiterbildungsmaßnahme teilnehmen - wurde knapp erreicht. Mit 27,8% besuchte ein gutes Viertel der gesamten TeilnehmerInnen zumindest einen Tag lang eine Qualifizierung, bei den Erwachsenen sind es 27,1% und bei den Jugendlichen 36%. Die Jugendlichen fallen auch mit länger dauernden Qualifizierungen auf.

### **Verschiedene Grade an Interventionsbedarfen bei den TeilnehmerInnen**

Mit dem 5-stufigen Index „Interventionsbedarf“ werden die Unterstützungsbedarfe der TeilnehmerInnen anhand der Belastungen und Ressourcen in den zehn dokumentierten Interventionsbereichen<sup>3</sup> dargestellt. Demnach haben 37% der Erwachsenen und 26% der Jugendlichen einen (eher) hohen Interventionsbedarf. Während bei den Erwachsenen der Anteil mit (eher) hohem Interventionsbedarf bei den Frauen über jenem der Männer liegt, ist das bei den Jugendlichen umgekehrt, hier sind die Burschen häufiger betroffen.

Der Anteil der TeilnehmerInnen mit geringem Interventionsbedarf liegt bei den Erwachsenen bei 17% und bei Jugendlichen bei 15% und differiert kaum nach Geschlecht.

- Der Interventionsbedarf hängt stark vom **Alter** ab: Zwischen Alter und Interventionsbedarf besteht ein deutlicher, linearer Zusammenhang bei erwachsenen TeilnehmerInnen: Je älter die TeilnehmerInnen sind, desto höher ist ihr Interventionsbedarf.
- Der Interventionsbedarf hängt mit dem **Ausbildungsniveau** zusammen: Die Ausbildung der Erwachsenen hängt linear mit dem Interventionsbedarf zusammen. Wer eine höhere Ausbildung abgeschlossen hat, hat einen geringeren Interventionsbedarf. Bei den Jugendlichen besteht dieser lineare Zusammenhang nicht. Deutlich ist aber, dass Jugendliche ohne Pflichtschulabschluss den höchsten Interventionsbedarf haben.
- **Migrationshintergrund** wirkt bei Erwachsenen etwas stärker: Erwachsene mit Migrationshintergrund haben etwas niedrigere Anteile mit geringem Interventionsbedarf und öfters höheren Interventionsbedarf. Bei den Jugendlichen ist dieser Zusammenhang nicht gegeben.
- Höherer Interventionsbedarf zeigt sich bei „**Behinderung laut AMS-Codierung**“: TeilnehmerInnen mit Behindertencodierung laut AMS haben einen höheren Interventionsbedarf, sowohl bei den Erwachsenen als auch bei den Jugendlichen.

---

<sup>3</sup> Rahmenbedingungen für Kommunikation, Netzwerk/Unterstützung bei der Arbeitssuche, Unbescholtenheit, Wohnsituation, finanzielle Situation/Schulden, gesundheitliche Situation, Vermittelbarkeit aufgrund der Qualifikation, Sprachkompetenzen in Bezug auf Bewerbungssituationen, Betreuungs- und Pflegeaufgaben und Erfolgserwartung

## **Hoher Interventionsbedarf erschwert Beschäftigungsaufnahmen**

Schwierigere Voraussetzungen - im Sinne fehlender Beschäftigungserfahrung im Jahr vor Beratungsbeginn - haben Erwachsene mit hohem Interventionsbedarf. Diese Gruppe konnte ihre Beschäftigungserfahrungen deutlich erhöhen, auch wenn sie immer noch niedriger als bei den anderen Interventionsbedarfsgruppen ist: Während im Jahr vor Beratungsbeginn 81% der Personen mit hohem Interventionsbedarf durchgängig ohne Beschäftigung waren, verringerte sich dieser Anteil im Jahr nach Beratungseintritt zwar um 16%-Punkte, ist aber mit 65% immer noch sehr hoch.

## **Mit zunehmendem Interventionsbedarf steigt das Abbruchrisiko**

Der Interventionsbedarf beeinflusst aber nicht nur das zu erreichende Beratungsergebnis, sondern bereits die Chancen, die Beratung ordnungsgemäß zu beenden. Rund ein Drittel der erwachsenen TeilnehmerInnen und 47% der Jugendlichen brachen die Betreuung bei Step 2 Job ab. Bezüglich des Abbruchverhaltens zeigen sich zwischen Frauen und Männern keine Unterschiede. Auffallend ist allerdings, dass TeilnehmerInnen mit hoher Problembelastung das Case Management eher abbrechen als solche mit wenigen Problemen. So schließen 80% der Erwachsenen mit geringem Interventionsbedarf, aber nur 61% jener mit hohem die Beratung ordnungsgemäß ab. Bei den Jugendlichen ist diese Differenz noch deutlicher: 20% der Jugendlichen mit geringem Interventionsbedarf brechen ab, aber 46% mit hohem Interventionsbedarf. Auffallend ist bei Jugendlichen, dass die Abbruchhäufigkeit auch bei TeilnehmerInnen mit mittlerem Interventionsbedarf bei 45% liegt.

## **Einflussfaktoren auf die Beratungsergebnisse**

In der Betrachtung der Beratungsergebnisse nach Sozialmerkmalen zeigen sich wenige Unterschiede nach Geschlecht. Frauen erzielten etwas seltener Beschäftigungseintritte und etwas häufiger Qualifizierungsteilnahmen als Beratungsergebnis, sowohl bei den Jugendlichen als auch bei den Erwachsenen.

Deutlich differenzierend wirken hingegen das Alter und „Behinderung laut AMS-Codierung“. Personen über 45 Jahre werden seltener in den Arbeitsmarkt integriert und haben am häufigsten ein „anderes Ergebnis“ und stehen dem Arbeitsmarkt nicht mehr zur Verfügung (Pension/Pensionsantrag).

Bei den Jugendlichen haben Personen mit Migrationshintergrund etwas höhere Anteile in Beschäftigung und seltener kein Ergebnis als Personen ohne Migrationshintergrund.

## Erfolgswahrscheinlichkeit von Interventionsvorschlägen

Die von den Case ManagerInnen unterbreiteten Interventionsvorschläge in den erfassten Problembereichen wurden unterschiedlich gut angenommen und führten in unterschiedlichem Ausmaß zu Verbesserungen. Insgesamt Am meisten Interventionsvorschläge wurden - Jugendliche und Erwachsenen gemeinsam betrachtet - zur Verbesserung der Bewerbungskompetenzen oder der Qualifikation gesetzt. Am häufigsten wurden Interventionsvorschläge zur finanziellen Situation abgelehnt oder abgebrochen.

- Die meisten Verbesserungen konnten bei den sprachlichen **Bewerbungskompetenzen** erreicht werden, dies trifft auf 33% der betroffenen KundInnen mit dokumentierten Interventionsergebnissen zu.
- An zweiter Stelle stehen **Betreuungs- und Pflegeaufgaben**. Hier konnten für 20% der KundInnen Verbesserungen erreicht werden. Im Bereich **Wohnen** verbesserte sich für 13% der KundInnen die Situation.
- Bei den anderen Bereichen - **Finanzen, Gesundheit und Qualifikation** - wurden für etwa 10% der KundInnen Verbesserungen dokumentiert.
- **Verschlechterungen** nach Interventionsvorschlägen treten sehr selten auf.

## Hohe Zufriedenheit mit der Maßnahme bei den befragten KundInnen

Das Angebot Step 2 Job erfuhr auch in seiner Ausweitung im Roll out hohe Akzeptanz und Zufriedenheit bei den TeilnehmerInnen. Dies zeigt die zur Projekthalbzeit durchgeführte telefonische KundInnenbefragung. Zwei Drittel der Befragten sind mit dem Angebot insgesamt sehr zufrieden und ein weiteres Fünftel ist eher zufrieden. Eine hohe Zufriedenheit erzielte auch die Beratungskompetenz der Case ManagerInnen. Mit den Rahmenbedingungen sind die Befragten ebenfalls mehrheitlich sehr zufrieden, dazu gehören unter anderem die Öffnungszeiten, die telefonische Erreichbarkeit und die Dauer der Maßnahmen. Ebenso auf hohe Zufriedenheit stößt die Nachbetreuung bei Beschäftigungsaufnahmen, die überwiegend telefonisch erfolgte.

## Erfolgsfaktor Zielorientierung

Ein wichtiger Erfolgsfaktor des Beratungskonzeptes Case Management ist, dass mit der/dem BeraterIn gemeinsam konkrete Ziele vereinbart werden. Dieses zielorientierte Vorgehen führt aus KundInnensicht zu Verbesserungen der Ausgangsprobleme, zu Integrationserfolgen und höherer Zufriedenheit. Ebenso hat sich die

Lebensweltorientierung der/des BeraterIn - nämlich die Orientierung an der persönlichen Lebenssituation einerseits und an den beruflichen Vorstellungen der TeilnehmerIn andererseits - als wichtig für die Verbesserung des beruflichen Selbstbewusstseins und die Problemverbesserung herausgestellt. Empathie, Empowerment und Vermittlungsqualität sind weitere Bausteine einer gelingenden Beratung. Entscheidend für Problemverbesserungen und Integrationsschritte waren neben der Beratungskompetenz die Angebotsstruktur, nämlich häufige, regelmäßige Beratungen und zahlreiche, die Vielfalt der Probleme betreffende Unterstützungsleistungen durch die Case ManagerInnen sowie der Besuch von Qualifizierungseinheiten oder Arbeitspraxis und last but not least die Vermittlung auf eine Arbeitsstelle.

## ***Resümee und Ausblick***

Auf Basis der prozess- und ergebnisorientierten Evaluierung zeigen sich folgende zentrale Ansatzpunkte für die Weiterführung und -entwicklung dieses Angebots.

### **Zweckmäßiger Einsatz von Case Management**

Der Unterstützungsansatz „Case Management“ ist insbesondere für Personen mit hoher Problembelastung sehr sinnvoll. Nachdem für 40% der Erwachsenen und 46% der Jugendlichen ein (eher) geringer Interventionsbedarf dokumentiert wurde, scheint die Differenzierung der Betreuungsschienen in „Case Management“ und „vermittlungsfokussierter Betreuung“, wie sie im aktuellen Folgeprojekt realisiert wird, zweckmäßig. Umgekehrt stellt sich jedoch bei jenen Personen, die das Case Management „ohne Ergebnis“ abschlossen, die Frage, ob und in welcher Form mit den in Step 2 Job gesammelten Erfahrungen weitergearbeitet wird, respektive ist bei diesen Personen zu fragen, ob sie nicht tatsächlich Case Management „across services“ and „over time“ bis zur Problemlösung bräuchten.

### **Differenzierte Analysen der Maßnahmenergebnisse auf Basis standardisierter Dokumentation der Anamnese bewähren sich**

Der Einsatz eines Indikatorensets, das Abbruchquoten genauso berücksichtigt wie Arbeitsaufnahmen differenziert nach individueller arbeitsmarktbezogener Ausgangslage, bewährte sich. Dadurch kann beispielsweise analysiert und bewertet werden, ob durch die Maßnahme auch Zielgruppenpersonen mit schwierigen Ausgangspositionen integriert werden konnten oder ob höhere Vermittlungsquoten primär darauf zurückzuführen sind, dass TeilnehmerInnen mit vergleichsweise besseren Startpositionen betreut wurden.

## **Belegte Dokumentation von Qualifikationen**

Hinsichtlich der höchsten abgeschlossenen Ausbildung zeigen sich – insbesondere bei den erwachsenen TeilnehmerInnen mit Migrationshintergrund – deutliche Abweichungen zwischen den Informationen aus dem DWH und der Dokumentation in der KlientInnendatenbank (KLDB). Bei den Erwachsenen stimmen die beiden Datenquellen lediglich bei knapp der Hälfte der Fälle überein (49%). Bei mehr als der Hälfte der TeilnehmerInnen mit Migrationshintergrund (57%) wurde in der KLDB ein höheres Bildungsniveau angegeben als im DWH, bei den TeilnehmerInnen ohne Migrationshintergrund lediglich bei 28%. Nicht anerkannte ausländische Abschlüsse sind eine naheliegende, jedoch sicher nicht die einzige Erklärung für diesen Umstand.

Wiewohl der Anteil auch bei Personen ohne Migrationshintergrund hoch ist, fällt doch die deutliche Diskrepanz bei TeilnehmerInnen mit Migrationshintergrund besonders auf. Insgesamt stellt sich vor dem Hintergrund, dass das Ausbildungsniveau bei Beratungssituationen im AMS sowie bei Trägerorganisationen in der Regel nicht durch Zeugnisse belegt werden muss, die Frage, ob dies nicht doch sinnvoll wäre. Dies nicht nur mit Blick auf passende Stellenvermittlungen, sondern auch in Hinblick auf Potenziale im Bereich des Nachholens von Abschlüssen.

## **Diskurs über professionelle Standards und Methoden**

Während bei der Dokumentation der einzelnen Problembelastungen bei den neun Trägern der Eindruck entsteht, dass die Wahrnehmung der Problematiken der KundInnen zum Teil mit den jeweiligen Angebotsschwerpunkten der Trägerorganisation korreliert, scheint der daraus berechnete Index der Interventionsbedarfe den gesamthaften Unterstützungsbedarf im Hinblick auf die Integration in den Arbeitsmarkt gut abzubilden. Vor dem Hintergrund dieser Evidenz stellt sich die Frage, ob VertreterInnen von bspw. Bildungsinstitutionen wahrgenommene Problembelastungen tendenziell eher auf Bildungsbedarfe zurückführen und VertreterInnen von anderen Organisationen eher auf bspw. Bedarfe in den Bereichen Gesundheit und Wohnen.

Dies verweist auf Entwicklungsmöglichkeiten durch einen Diskurs über und die Auseinandersetzung mit professionelle/n Standards und Methoden in der Arbeitsvermittlungsunterstützung bei arbeitsmarktfernen Zielgruppen. Fragen wie etwa: „Woran erkenne ich, welche Dringlichkeit eine Wohnungsproblematik vor dem Hintergrund eines erfolgreichen Arbeitssuchprozesses hat?“ oder „Wann gehe ich davon aus, dass eine Person mit einer Anpassungsqualifizierung bessere Chancen auf dem Arbeitsmarkt hat und wann fokussiere ich eher auf eine schnellere und vielleicht

weniger qualifizierte Arbeitsaufnahme?“ wären in diesem Zusammenhang zu explorieren. Eventuell könnte eine gemeinsame Reflexion des wahrgenommenen Unterstützungsbedarfs insbesondere bei schwierigen Fällen zu einer Erweiterung des eigenen Blickwinkels führen.

Diese Evaluierung wurde aus Mitteln des Arbeitsmarktservice Wien und des Europäischen Sozialfonds, der Stadt Wien und dem Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds gefördert.

