

# Qualitätsstandards in der aktiven Arbeitsmarktpolitik

Aus Sicht der AN Interessensvertretung

Mag.<sup>a</sup> Silvia Hofbauer  
Arbeiterkammer Wien



# Ausgangsbasis

- **Rückmeldungen aus der Beratung von Arbeit Suchenden**
- **Zufriedenheitsmessungen des AMS**

# Maßnahmenarten

**Rückmeldungen vor allem zu**

- **Aktivierungsmaßnahmen/Jobcoachings**
- **Arbeitstrainings**
- **Arbeitskräfteüberlassung**
- **Aufsuchende Arbeitsvermittlung**

# Stationen

- **Einstieg in die Maßnahme**
- **Maßnahmenqualität**
- **Bewertung des Maßnahmenerfolges  
danach**

# Maßnahmenentscheidung

## Positiv

- **Beratungsgespräch**
- **Gemeinsame Entscheidung**
- **Berücksichtigung der KundInneninteressen**
- **Ausreichende Information**

# Maßnahmenentscheidung

## Negativ

- Mehrmalige Zuweisung
- Schriftliche Verständigung
- Mangelhafte Information
- Druck

# Instrumente

- **Early intervention**
- **Beratungsgespräch**
- **Betreuungsplan**
- **Einstiegsmaßnahmen**

# Betreuungsplan

**Konkrete persönliche Voraussetzungen**

**berücksichtigen**

- Stärken und Potentiale
- Qualifikation
- Unterstützungsbedarf

**KundInnenwünsche abklären**

# Verbesserungspotential

## Zeitfaktor

- **Betreuung Servicezone: 7 Minuten**
- **Betreuung Beratungszone: 11 Minuten**

**Individuelle Betreuung der KundInnen  
(Case Management)**

**Qualität der Betreuungspläne**

# Maßnahmenqualität

## Kritikpunkte

- **Zusammensetzung der Gruppe**
- **Qualität der TrainerInnen**
- **Individuelles Eingehen auf die TeilnehmerInnen**
- **Ausstattung der Kursräumlichkeiten**

# Zusammensetzung der Gruppe

- **Altersstruktur**
- **Bildungsstandard**
- **Dauer der Arbeitslosigkeit**

**Mögliche Ansätze:**

- **Gezielte Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Potentialen, Bedürfnissen, Stärken**

# Qualität der TrainerInnen

- **Fachqualifikation und Sozialkompetenz**

## **Problembereiche:**

- **Einbindung in das Unternehmen**

- **Ausgewogenheit von fachlicher  
Ausbildung und Erfahrung**

- **Entgelt**

# Eingehen auf die TeilnehmerInnen

- **Betreuungsschlüssel**
- **Konzeptqualität**
- **Kontrolle**

# Handlungsbedarf

- **Ausdehnung der Kontrolle**
- **Reform Bundesvergabegesetz**
- **Berücksichtigung von  
Vorerfahrungen**
- **Mindestentgelte auch für nicht  
angestellte TrainerInnen**

# Maßnahmenerfolg

- Erlangen einer fachlichen Qualifikation
- Stärkung der sonstigen Kompetenzen
- Neuer Arbeitsplatz
- Dauerhafte Beschäftigung
- Verbesserung der Einkommenssituation

# Verbesserungspotentiale

- Überprüfung der Nachhaltigkeit
- Beobachtung der Einkommensverläufe
- Nachbetreuung durch AMS
- Qualifikationserhaltende Vermittlung