

Endbericht

**Arbeitsmarktpolitische Beratung und
Betreuung für arbeitslose Personen mit
Problemstruktur**

Verein SOPS

Sozialpädagogische Betreuungs- und
Beratungsstelle Schwechat

Jänner 2017 bis Dezember 2017



Inhaltsverzeichnis

1.)	Titel des Projekts	3
2.)	Beschreibung	3
	2.1.) Zielgruppen	3
	2.2.) Inhaltliche Maßnahmenziele	5
	2.3.) Nachfrage der Beratungsangebote	5
3.)	Beratungsmodalitäten	9
4.)	Kommunikation mit der RGS des AMS Schwechat	12
5.)	Eingehen auf die Bedürfnisse der Zielgruppe bei der Projektgestaltung	12
6.)	Gleichstellungsfördernde Maßnahmen	15
7.)	Qualitätsmanagement	16
8.)	Statistische Auswertung und Kommentar	17

1.) Titel des Projekts

„Arbeitsmarktpolitische Beratung und Betreuung für arbeitslose Personen mit Problemstruktur“

2.) Beschreibung

Das Projekt wird seit 1996 in Zusammenarbeit mit dem AMS NÖ von der Sozialpädagogischen Betreuungs- und Beratungsstelle Schwechat (kurz: Verein SOPS) durchgeführt.

2.1.) Zielgruppen

Die Beratungsangebote gelten für alle vom AMS Schwechat zugebuchten Personen. Im vergangenen Jahr lag der Schwerpunkt der Zubuchungen auf folgenden Personengruppen:

- Personen mit Migrationshintergrund

Fast 64% der betreuten Personen hatten eine andere Erstsprache als Deutsch und wiesen einen Migrationshintergrund auf. Bei einem großen Teil dieser Gruppe reichten die Deutschkenntnisse nicht aus, um entsprechende Bewerbungsunterlagen zu erstellen oder Stellenbeschreibungen im Internet ausreichend zu verstehen. Daher wurde gemeinsam nach passenden Stellenangeboten im Internet gesucht und entsprechende Bewerbungen wurden erstellt. Die persönliche Bewerbungssituation im Personalbüro oder am Telefon wurde in den Beratungen anhand einfacher Satzstrukturen eintrainiert.

- Arbeitslose Personen mit Multiproblematik

Der Großteil der Personen, welche eine Beratung bei SOPS in Anspruch nahmen, kam mit mehreren Problemen, die eine Arbeitsaufnahme erschwerten, in die Beratung.

Vor allem fehlende Mobilität und Berufsausbildung sowie gesundheitliche Einschränkungen wurden in den Beratungen als vermittlungshinderlich wahrgenommen.

Weitere typische Problematiken waren mangelnde Deutsch- und PC-Kenntnisse, Kinderbetreuungspflichten, das fortgeschrittene

Alter, geringe Berufspraxis, die Arbeit in ausbildungsfremden Bereichen sowie eine negative Arbeitshaltung.

Für alle Personen galt:

- Alle bei der RGS des AMS Schwechat arbeitslos, arbeits- oder lehrstellensuchend gemeldeten Personen konnten zur Beratung bei SOPS zugebucht werden.
- Personen mit schwerer geistiger und/oder körperlicher Behinderung waren ausgeschlossen bzw. wurden bei Anfrage an andere Institutionen weitervermittelt.

Der Großteil der im Jahr 2017 betreuten KundInnen wurde von den BeraterInnen des AMS Schwechat an SOPS verwiesen. Die meisten KundInnen meldeten sich telefonisch, um ein Erstgespräch zu vereinbaren. KundInnen mit sehr geringen Deutschkenntnissen kamen bevorzugt persönlich, da ein Telefonat zur Terminvereinbarung ihre sprachlichen Kompetenzen überschritt. Auch jene KundInnen, die bereits in der Vergangenheit die Beratung bei SOPS in Anspruch genommen hatten und bei erneuter Arbeitslosigkeit einen Termin vereinbaren wollten, kamen meist persönlich in die Beratungsstelle, um dies zu tun.

Auch in diesem Jahr wurden Personen, die aus unterschiedlichen Gründen nicht beim AMS Schwechat gemeldet waren, betreut. Es handelte sich dabei um 63 Personen, deren Betreuung aufgrund der großen KundInnenanzahl in den meisten Fällen nicht über einen einmaligen Termin hinausging. Die meisten dieser KundInnen waren zur Zeit der Beratung vom AMS gesperrt oder abgemeldet. Darunter befanden sich wieder hauptsächlich ehemalige KundInnen, welche sofort nach Bekanntwerden ihrer Kündigung zur Aktualisierung ihres Lebenslaufes oder für Bewerbungen kommen wollten.

2.2.) Inhaltliche Maßnahmenziele

- Abklärung und Entwicklung der Motivation für eine Arbeitsaufnahme
- Klärung von Vermittlungshindernissen
- Bedarfserhebung für nötige Unterstützungsmaßnahmen
- Entwicklung von Lösungsansätzen bei bestehenden Problemen
- effizientes Bewerbungsverhalten unter Einbeziehung erworbener Qualifikationen trainieren
- Verbesserung der Chancen auf berufliche Integration von Personen, die von sozialer Ausgrenzung bedroht oder betroffen sind
- Hilfe zu zukünftiger Selbsthilfe

2.3.) Nachfrage der Beratungsangebote

Berufsorientierung und Berufsinformation

Neben älteren KundInnen, die sich aufgrund des Alters und damit einhergehenden gesundheitlichen Einschränkungen beruflich neuorientieren wollten oder mussten und MigrantInnen, welche einen Beruf in ihrem Heimatland gelernt hatten und diesen aus unterschiedlichen Gründen in Österreich nicht ausüben konnten oder wollten, ergab sich 2017 eine neue Gruppe an KundInnen. Diese lebten schon längere Zeit in Österreich und hatten nach ihrer Migration aufgrund mangelnder Deutschkenntnisse bisher in Hilfsberufen gearbeitet. Nun wollten diese einen neuen beruflichen Weg in einem qualifizierteren Bereich einschlagen. Sie wurden bei der Sondierung ihrer Möglichkeiten unterstützt und auch hinsichtlich Nachfrage am Arbeitsmarkt beraten.

Bewerbungstraining

Ein klassisches Bewerbungstraining wurde nur in wenigen Fällen nachgefragt, da der Großteil unserer KundInnen an einer schnellen Arbeitsaufnahme interessiert war. Die meisten KundInnen vertraten die Meinung dass sich ihre Deutschkenntnisse im Zuge einer Anstellung schnell verbessern würden.

Mit vielen KundInnen wurden allerdings einfache Satzstrukturen zur Bewältigung der ersten Kontaktaufnahme mit Personalverantwortlichen eintrainiert. Dies fand im Zuge der Arbeitssuche und sehr bedarfsorientiert statt.

Lehrstellen- und Arbeitssuche

Etwa zwei Drittel aller KundInnen nutzte die Beratung regelmäßig bzw. längerfristig, um die Arbeitssuche zu gestalten.

Gemeinsam mit der Beraterin wurden laufend aktuelle und passende Stellenangebote gesucht, Bewerbungen erstellt bzw. vorhandene Bewerbungen umformuliert und verschickt.

Bei der Auswahl der Stellen wurde stets die individuelle Situation der KundInnen berücksichtigt – gesundheitliche, zeitliche und örtliche Einschränkungen, Vorpraxis, etc. (siehe Punkt 5)

Durch die regelmäßigen Termine und Tipps der BeraterInnen konnten und wollten im Vorjahr etwa 38% der KundInnen nach mehreren Beratungsstunden die weitere Arbeitssuche selbständig weiterführen, andere nutzen die Beratung so lange, bis eine Arbeitsaufnahme stattfand.

Ein Teil der KundInnen organisierte wieder die Arbeitssuche mit den gemeinsam erstellten Unterlagen weitestgehend selbständig und vereinbarte nur bei auftretenden Problemen oder für Onlinebewerbungen einen gemeinsamen Termin.

Unterstützung beim Erstellen schriftlicher Bewerbungsunterlagen

Ein gutes Drittel unserer KundInnen nutzte im vergangenen Jahr die Möglichkeit, Unterstützung beim Erstellen der schriftlichen Bewerbungsunterlagen zu erhalten. Sie hatten Schwierigkeiten bei der Formulierung der Bewerbungsschreiben, wussten nicht, welche relevanten Daten in einen formgerechten Lebenslauf gehören oder hatten nicht die nötigen PC-Kenntnisse, um die Dokumente selbständig zu erstellen.

Die weitere Arbeitssuche wollten diese dann selbständig gestalten.

Nach Möglichkeit wurden die erstellten Dokumente an die KundInnen per Mail geschickt. Datenträger von KundInnen können aufgrund des Virenschutzes nur mehr am KundInnenPC genutzt werden.

Deutschtraining für die Arbeitssuche

Auch 2017 wurde aufgrund des hohen KundInnenaufkommens ein Deutschtraining nur in wenigen Fällen angeboten.

Es wurde weiterhin versucht, in allen Beratungsterminen, sofern eine Verbesserung der Sprachkenntnisse wichtig erschien, ein Deutschtraining zu integrieren.

Die Beraterinnen achteten stets auf einfache und leicht zu erlernende Formulierungen. Die KundInnen waren angehalten, jene in den Bewerbungsschreiben genutzten Formulierungen zu Hause zu lesen und einzuüben, um diese in weiterer Folge in der persönlichen Bewerbungssituation nutzen zu können.

Sich wiederholende bewerbungsrelevante Begriffe aus Stellenausschreibungen wurden hervorgehoben und erklärt. KundInnen mit sehr schwachen Deutschkenntnissen wurde stets ein Leitfaden zum Führen von telefonischen Bewerbungsgesprächen ausgehändigt, welcher daheim geübt werden sollte. Diese Art des Deutschtrainings wurde von den KundInnen sehr gut angenommen, da einerseits trotzdem eine aktive Arbeitssuche stattfand, was ja ihr primäres Ziel war. Andererseits gelang es, durch das Üben der deutschen Sprache das Selbstbewusstsein der KundInnen zu erhöhen und ihnen die Angst vor persönlichen und vor allem vor telefonischen Bewerbungsgesprächen zu nehmen.

Psychologische Beratung

KundInnen, welche einer langfristigen und intensiven psychologischen Betreuung bedurften und noch nicht bei einem Therapeuten angebunden waren, wurden beim Auffinden passender Beratungsstellen unterstützt.

Bei jenen KundInnen, die sich bereits in psychologischer Beratung befanden, wurde im Zuge regelmäßiger Beratungstermine versucht, sie zusätzlich für den zukünftigen Arbeitsalltag zu stärken.

Einige KundInnen, die ansich keine psychischen Auffälligkeiten aufwiesen, allerdings durch die lange erfolglose Arbeitssuche und zahlreiche Absagen frustriert und verzweifelt waren, wurden im Zuge von Gesprächen wieder aufgebaut.

Soziale Beratung

Nur wenige KundInnen kamen im vergangenen Jahr mit Anliegen zu uns, die die Arbeitssuche nicht primär betrafen. Hier ging es vor allem um das Lesen und Erklären vom amtlichen Briefen oder das Ausfüllen von diversen Antragsformularen.

PC-Training für die selbständige Arbeitssuche

Im Zuge der Beratungstermine wurden wieder jene KundInnen, die den PC für die Arbeitssuche nutzten oder nutzen wollten und grundsätzlich PC-Kenntnisse aufwiesen soweit gecoacht, dass sie Bewerbungen im Bedarfsfall auch selbständig verschicken konnten.

Es wurde die Nutzung der AMS-Homepage zur Stellensuche erklärt, entsprechende Bewerbungsvorlagen wurden erstellt und das Verschicken von Mails und Dokumenten in Mails wurde trainiert.

Im Allgemeinen waren die PC-Kenntnisse der meisten KundInnen auf die Nutzung von Internetanwendungen beschränkt.

Zur Verfügung stellen von PC, Internet und Telefon für die selbstständige Stellensuche

Im Jahr 2017 wurde dieses Angebot von vier KundInnen genutzt, die wöchentlich an einem fest vereinbarten Vormittag den KundInnenPC zur Arbeitssuche nutzten. Weitere KundInnen kamen einmalig und ohne Zubuchung und wurden somit nicht abgerechnet.

Nachmittags wurde der PC wieder von Jugendlichen im letzten Schuljahr genutzt, welche nachmittags die Lernbetreuung von SOPS besuchten oder zur Jugendberatung kamen. Sie nutzten immer wieder die Möglichkeit, Lehr- und Praktikumsstellen zu suchen und einen ersten Lebenslauf zu erstellen, diese Stunden wurden jedoch nicht über das AMS abgerechnet.

3.) Beratungsmodalitäten

Einstieg: täglich möglich

Zubuchung: erfolgt durch die RGS Schwechat, KundInnen werden entweder von ihren BetreuerInnen des AMS geschickt oder kommen nach Rücksprache mit ihnen aus Eigeninitiative in die Beratung

Beratungsdauer: variiert stark, abhängig von individuellem Bedarf der zu betreuenden Person und in Anspruch genommenem Beratungsangebot

Termineinhaltung: mehrfach unentschuldigtes Fernbleiben wird den AMS-BeraterInnen mitgeteilt, Verweigerung von Vorstellungsgesprächen und Fehlen jeglicher Motivation zur Arbeitsaufnahme werden ebenfalls gemeldet

Beratungsablauf: Wenn AMS-BeraterInnen wichtige Vorinformationen zu ihren KundInnen übermitteln wollten, wurden Erstgespräche telefonisch vereinbart. KundInnen, welche die Beratung aus Eigeninitiative oder über eine Empfehlung des/der zuständigen AMS-Beraters/in in Anspruch nahmen, vereinbarten den Ersttermin telefonisch oder persönlich. Die Beratung erfolgt ausschließlich in den Räumlichkeiten von SOPS. Grundsätzlich findet die Beratung vormittags und Mittwoch nachmittags statt.

Feedback: Nach erfolgter Zubuchung und einem Erstgespräch wird ein Feedback erstellt, welches über das eAMS-Konto hochgeladen wird. Im Feedback werden die Ausgangssituation, die jeweilige Problemlage, die vereinbarten Zielvorgaben und die geplanten Inhalte der Beratung bekannt gegeben. Häufig wird der erste Beratungstermin abgewartet, um das Feedback zu erstellen, da meist erst im Zuge der Arbeitssuche tatsächliche Vermittlungshindernisse, Arbeitshaltung und andere relevante Informationen offensichtlich werden.

Perspektivenplan: Nach Beendigung der Betreuung durch SOPS wird ebenfalls über das eAMS-Konto ein Perspektivenplan hochgeladen, in dem die tatsächlichen Inhalte und die Ergebnisse der Beratung festgehalten werden. Bei einmaligen Terminen wird lediglich das Feedback mit dem Vermerk „einmaliger Termin auf Wunsch des Kunden/der Kundin“ geschickt.

Zeitaufwand:
Beratungstermine
schriftliche Dokumentation der Beratungsinhalte im Betriebsjournal
Führen der wöchentlichen Controlling-Liste mit Terminanzahl, aktuellen An- und Abmeldungen
telefonischer Kontakt mit KundInnen, Betrieben und Ämtern
Recherchen für die Stellensuche
Kommunikation mit AMS-BeraterInnen per Mail oder Telefon
Erstellen von Feedbacks und Perspektivenplänen
Erstellen von Statistik, Konzept, Zwischen- und Endbericht
Teilnahme an der jährlich stattfindenden Hausmesse der RGS Schwechat für WiedereinsteigerInnen
Besprechungen in der RGS Schwechat bei Bedarf

Team:

Mag. Sonja Aichinger
20 Wochenstunden



Mag. Susanne Neuner-Dintl
15 Wochenstunden



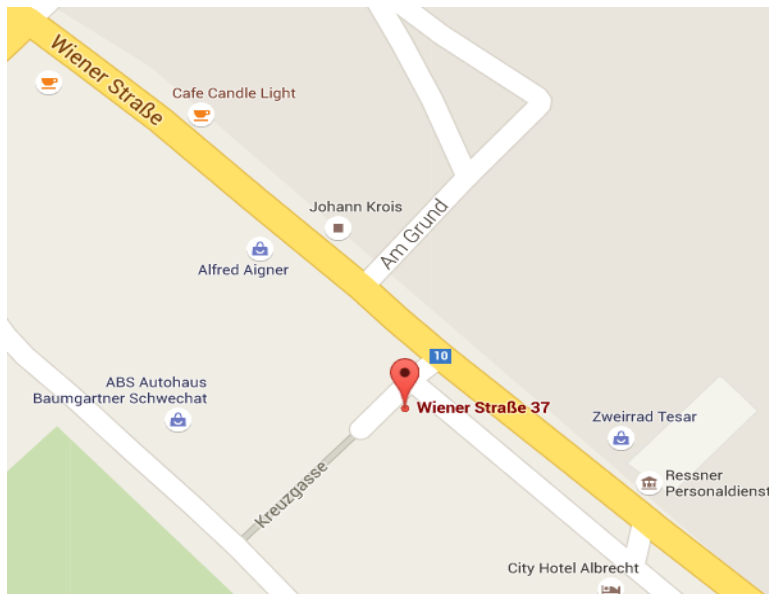
Verkehrsanbindung:

S-Bahn: kurzer Fußweg von den Haltestellen
„Wien Kaiserebersdorf“ und „Schwechat“
(S7/S1)

Buslinien: Station „Wiener Straße“ nur 2 Gehminuten entfernt
(71A, 171, 217, 218, 272, 279)

Anrufsammeltaxi:
In der Wiener Straße 23 gibt es eine Station eines
Anrufsammeltaxis.

PKW:
In der Wiener Straße sowie im Zentrum Schwechats
ist Kurzparkzone.
Kostenlose Parkmöglichkeiten bestehen in der
Parkgarage beim Rathaus Schwechat sowie im
Einkaufszentrum Schwechat, auch diese Plätze sind in
wenigen Gehminuten zu erreichen.



Räumliche Ausstattung:

PCs mit Internetanschluss zur Jobberatung und auch zur selbstständigen Arbeitssuche sind vorhanden. Zusätzlich stehen Telefon, Drucker, Kopierer, Scanner und ein Faxgerät zur Verfügung.

Für Gespräche mit persönlichen Inhalten sind mehrere Beratungszimmer vorhanden. Es ist möglich, Kinder mit in die Beratung zu bringen.

4.) Kommunikation mit der RGS des AMS Schwechat

Die Zusammenarbeit beinhaltet Folgendes:

- Kontakt mit den zuständigen AMS-BeraterInnen bei auftretenden Problemen, Anfragen etc. per Mail oder telefonisch
- Verständigung der zuständigen AMS-BeraterInnen bei mehrmalig unentschuldigtem Fernbleiben oder der Nichteinhaltung von Vorstellungsterminen
- fallweise Besprechungen mit der Leitung der RGS Schwechat
- jährlicher Zwischen- und Endbericht mit statistischer Auswertung an die LGS
- Konzept für das Folgejahr
- Kommunikation und Dokumentation über das eAMS-Konto
- Zu Beginn des Jahres fand eine Vorstellung der Angebote und der neuen Beraterin Frau Neuner-Dintl in der RGS Schwechat statt, da es auch hier einige neue MitarbeiterInnen gab.

5.) Eingehen auf die Bedürfnisse der Zielgruppen bei der Projektgestaltung

Aufgrund der statistischen Aufzeichnungen und der Erfassung der Vermittlungshindernisse des Vorjahres sind unsere KundInnen vor allem durch eines oder mehrere folgender Merkmale gekennzeichnet, welche im Folgenden auch in absteigender Reihenfolge hinsichtlich Häufigkeit aufgelistet sind:

- Migrationshintergrund und andere Erstsprache als Deutsch
- über 45 Jahre alt
- keine Berufsausbildung

- zeitliche und örtliche Einschränkungen bei der Arbeitssuche durch fehlende Mobilität
- gesundheitliche oder kognitive Einschränkungen
- mangelnde PC-Kenntnisse
- wenig Berufspraxis oder große Lücken im Lebenslauf

Die Beratung bei SOPS punktet vor allem dadurch, dass sie ausschließlich in Einzelgesprächen stattfindet. So können die KundInnen von ihrer derzeitigen Ausgangssituation abgeholt werden und die Inhalte können individuell und flexibel an die unterschiedlichen Bedürfnisse der KundInnen angepasst werden.

Bei der Gestaltung der Beratung wird folgendermaßen auf diese Bedürfnisse eingegangen:

KundInnen mit Migrationshintergrund und damit einhergehender anderer Erstsprache als Deutsch stellen den größten Teil unserer Beratungen dar. Unsere Informationsfolder sind so aufbereitet, dass diese auch für KundInnen mit geringeren Deutschkenntnissen verständlich sind, außerdem stehen Folder in mehreren Sprachen zur Verfügung. Im Zuge der Beratungstermine wird von den Beraterinnen eine einfache und leicht verständliche Sprache gewählt, es wird darauf geachtet, Formulierungen zu verwenden, welche gut erlernt und in weiterer Folge von den KundInnen in Gesprächen angewandt werden können. Auch Bewerbungen werden für diese KundInnen in einfachem Deutsch verfasst, so wird es für Personalverantwortliche glaubwürdiger, dass diese tatsächlich selbst geschrieben wurden. Außerdem werden KundInnen stets gebeten, die Texte wiederholt zu lesen und in persönlichen Bewerbungsgesprächen zu verwenden. Es werden von den Beraterinnen nur solche Stellen vorgeschlagen, für welche die jeweiligen Deutschkenntnisse ausreichend sind und wo es auch für die KundInnen Sinn macht, sich zu bewerben. Unnötige Frustrationen sollen den KundInnen erspart bleiben.

KundInnen über 45 Jahre berichteten häufig von Diskriminierung aufgrund ihres Alters im Bewerbungsprozess, daher wurde dies als Vermittlungshindernis erfasst. Personalverantwortliche sprachen häufig deutlich aus, dass KundInnen zu alt wären oder dass die Tätigkeit einen jüngeren Mitarbeiter verlange. Natürlich wurden unsere KundInnen über die Unzulässigkeit dieser Aussagen informiert und es wurden ihnen

Möglichkeiten mitgeteilt, wohin sie sich in solchen Fällen von Diskriminierung wenden könnten.

Bei der gemeinsamen Arbeitssuche wurden solche Stellen bevorzugt, wo eine langjährige Berufspraxis ausdrücklich gewünscht war. Anhand der Ausführungen in den Stellenangeboten ist häufig ersichtlich, worauf das Unternehmen Wert legt.

Über 60% unserer KundInnen hatte *keine Berufsausbildung*, bei einer knappen Hälfte wurde dies in der Beratung als vermittlungshinderlich wahrgenommen. Vor allem jüngere KundInnen wurden motiviert, Stellenausschreibungen mit der Möglichkeit einer internen Ausbildung oder Anlehre zu bevorzugen. Auch Qualifizierungsmaßnahmen wie beispielsweise ein Staplerkurs wurden empfohlen.

Ältere KundInnen ohne Berufsausbildung wurden bei der Suche nach Stellen unterstützt, wo keine spezielle Ausbildung notwendig war bzw. wo eine langjährige berufliche Praxis eine Ausbildung ersetzen konnte.

KundInnen ohne Führerschein, PKW oder günstige öffentliche Anbindung am Wohnort wurden bei der Suche nach Stellen unterstützt, die mit dem öffentlichen Verkehr für sie gut erreichbar sind. Hierbei müssen auch die zukünftigen Arbeitszeiten stets im Blick gehalten werden. Diesen KundInnen wird stets geraten, auch solche Stellen anzunehmen, die nicht im primär gewünschten Tätigkeitsfeld liegen, um die Auswahl an Möglichkeiten zu erhöhen. Leider sind bei sogenannten Einfacharbeitsplätzen die Arbeitszeiten häufig an den Tagesrändern angesetzt oder weisen Wechseldienst- und Schichtzeiten auf. Wo es nötig erschien, wurden KundInnen auch beim Auffinden der günstigsten öffentlichen Verbindung unterstützt.

KundInnen mit gesundheitlichen Einschränkungen im physischen oder psychischen Bereich bzw. mit kognitiven Einschränkungen machten wieder fast ein Drittel aller betreuten Personen aus.

Erschweren physische Gründe die Arbeitssuche, wurde mit den KundInnen genau festgelegt, welche Tätigkeiten und welches Stundenausmaß noch in Frage kämen, ohne die gesundheitliche Situation weiter zu verschlechtern. Es wurde stets versucht, Anstellungsmöglichkeiten in artverwandten Bereichen zu finden, wo die bisherige Berufspraxis bzw. die berufliche Ausbildung einen Vorteil brachten.

KundInnen mit psychischen Beeinträchtigungen betreute nach Möglichkeit die Psychologin im Team.

KundInnen mit mangelnden PC-Kenntnissen werden bei der Gestaltung der Arbeitssuche am PC unterstützt. Sofern Grundkenntnisse und ein eigener PC vorhanden sind, wird versucht, durch ein speziell zugeschnittenes PC-Training die Kompetenzen so weit zu ergänzen, dass die weitere Arbeitssuche nach einigen Terminen alleine fortgeführt werden kann.

Mit KundInnen, die niemals am PC gearbeitet haben, wird die Arbeitssuche bei Bedarf solange gemeinsam gestaltet, bis eine Arbeitsaufnahme gelingt. Außerdem wird den KundInnen geraten, die Möglichkeit telefonischer und persönlicher Bewerbungen zu nutzen. In vielen Stellenangeboten wird es den Arbeitssuchenden freigestellt, wie sie sich bewerben.

KundInnen mit wenig Berufspraxis oder großen Lücken im Lebenslauf wurden solche Stellenangebote empfohlen, welche sich auch an BerufsanfängerInnen richteten, wo also keine Vorerfahrung notwendig war. Außerdem wurden sie darauf hingewiesen, dass sie durch sogenannte Soft Skills wie Flexibilität, Umgangsformen, Zeitmanagement, Motivation sowie durch ein ansprechendes Äußeres ebenso punkten können. Oft mussten Ansprüche der KundInnen gesenkt werden, um einen „Fuß in die Türe zu bekommen“.

6.) Gleichstellungsfördernde Maßnahmen

Der Verein SOPS bietet gleichstellungsorientierte und diskriminierungsfreie Angebote für alle KundInnen an und trägt somit zur Chancengleichheit für Frauen und Männer bei. Vielfältigkeit wird auf allen Ebenen genutzt und geschätzt, sei es in Hinblick auf Geschlecht, Herkunft, Religion, sozialem Hintergrund oder persönlicher Vorgeschichte.

Diese Vielfältigkeit wird als Potential erkannt und dies wird in der Beratung ebenso kommuniziert. Es wird versucht, die Unterschiede und Individualitäten gewinnbringend einzusetzen und bei Bewerbungen zielführend darzustellen.

Unterschiedliche Standpunkte und Perspektiven werden ernst genommen und wert geschätzt.

Die durchgeführten gleichstellungsfördernden Maßnahmen sind sowohl personen- als auch strukturbezogen und richten sich an Jugendliche und Erwachsene. Bei der Berufsorientierung wird versucht, Frauen über Bereiche zu informieren, in denen der Frauenanteil unter 40% liegt. Auch

über diesbezügliche Projekte wie z.B. „FIT- Frauen in Technik“, werden die KundInnen informiert.

7.) Qualitätsmanagement

Im Bereich der Strukturqualität wird versucht, mit den vorhandenen Ressourcen effizient und wirtschaftlich umzugehen. Dies wird auch den KundInnen kommuniziert, indem ihnen klar gemacht wird, dass die Beratung zwar für sie kostenlos ist, jedoch sehr wohl Kosten verursacht und dadurch bewusst genutzt werden soll.

Auf der Ebene der Prozessqualität, also alle Abläufe zwischen den KundInnen und den Beraterinnen von SOPS, steht das ergebnisorientierte Handeln im Vordergrund. Dafür ist ein ausführliches Erstgespräch mit Definieren der Ist-Situation, der Soll-Situation und den dafür notwendigen Handlungen ausschlaggebend.

Auch die Auswertung der Statistik des Vorjahres (Geschlecht und Anzahl der KundInnen, Alter, Schulbildung, Status vor und nach der Beratung, Vermittlungshindernisse, genutzte Beratungsangebote) gehört zu dieser Ebene. Sie ist relevant für die Planung und um eventuelle Gestaltungs- und Verbesserungsmaßnahmen einleiten zu können. Auch Schwerpunkte für Fortbildungen können so besser gewählt werden.

Seit 2011 wird auch vom SOPS das Onlinetool des eAMS-Kontos zur besseren und einfacheren Kommunikation und Dokumentation genutzt.

Durch Intervision mit anderen sozialen Vereinen und Institutionen der Umgebung, Kontakten mit der BH Wien-Umgebung Außenstelle Schwechat, Teilnahme am Regionalforum Schwechat und Vernetzung bei diversen Messen und anderen Gelegenheiten können die Beraterinnen bedarfsgerecht informieren und bei Notwendigkeit weitervermitteln.

In Zusammenarbeit mit dem AMS Schwechat sowie in der täglichen Arbeit mit den KundInnen handeln die BeraterInnen auch nach dem Qualitätsprinzip von Plan – Do – Check – Act. Zuerst werden realistische Ziele festgelegt und Tätigkeiten geplant, die gleich darauf ausgeführt werden. Nach angemessener Zeit wird geprüft ob die gewünschten Ziele auf diese Weise erreicht werden können. Ist dies nicht der Fall, wird gehandelt und Verbesserungsmaßnahmen werden gesetzt.

8.) Statistischen Auswertung und Kommentar

Im vergangenen Jahr wurden 388 Personen mit AMS-Vormerkung von SOPS betreut.

Insgesamt ergab das 1061 Beratungsstunden (KundInnen bezogene Leistungszeiten).

Zuzüglich der 328 Stunden an Träger bezogenen Leistungszeiten („sonstige Zeiten“) ergab das 1389 Leistungsstunden. Das Verhältnis zwischen den KundInnen bezogenen Leistungszeiten und den Träger bezogenen Leistungszeiten beträgt somit 76:24.

Zusätzlich wurden 63 Personen betreut, welche aus unterschiedlichen Gründen zum damaligen Zeitpunkt nicht beim AMS-Schwechat vorgemerkt waren.

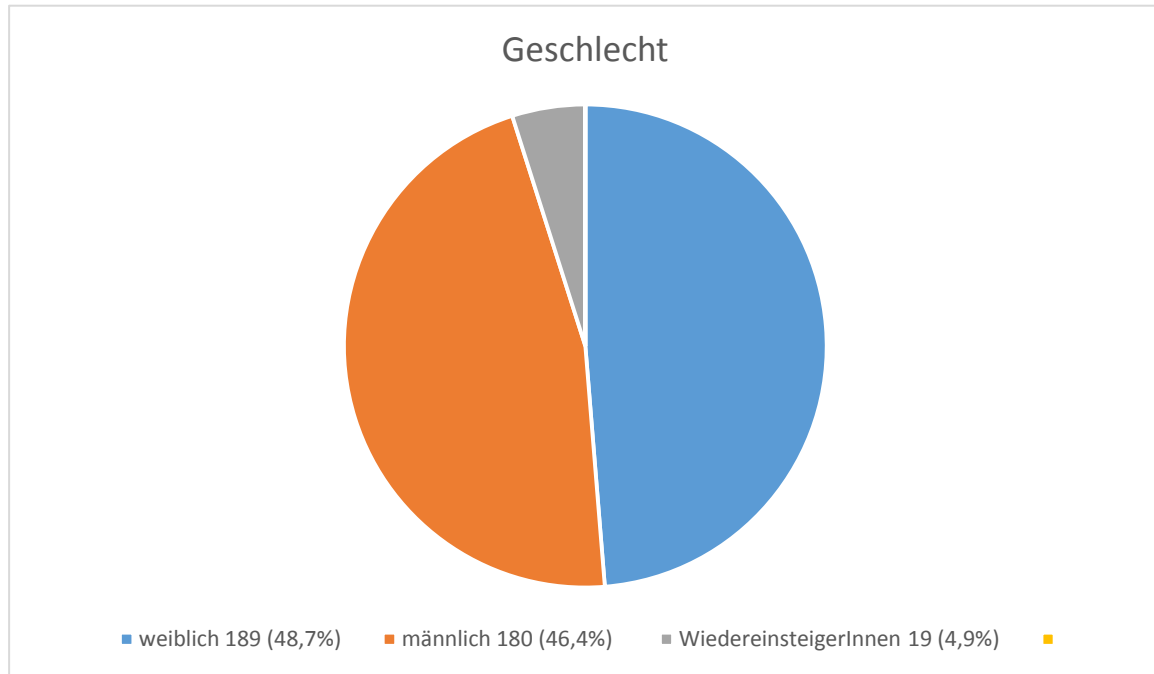
Daher fielen weitere 36 Beratungsstunden an, was somit insgesamt 1425 Leistungsstunden ergab.

Insgesamt fanden im Jahr 2017 361 Erstgespräche statt, 298 für KundInnen mit AMS-Vormerkung und 63 für KundInnen ohne aktuelle AMS-Vormerkung. Die Differenz entsteht durch jene KundInnen, deren Betreuungszeit über den Jahreswechsel 2016/17 hinausging.

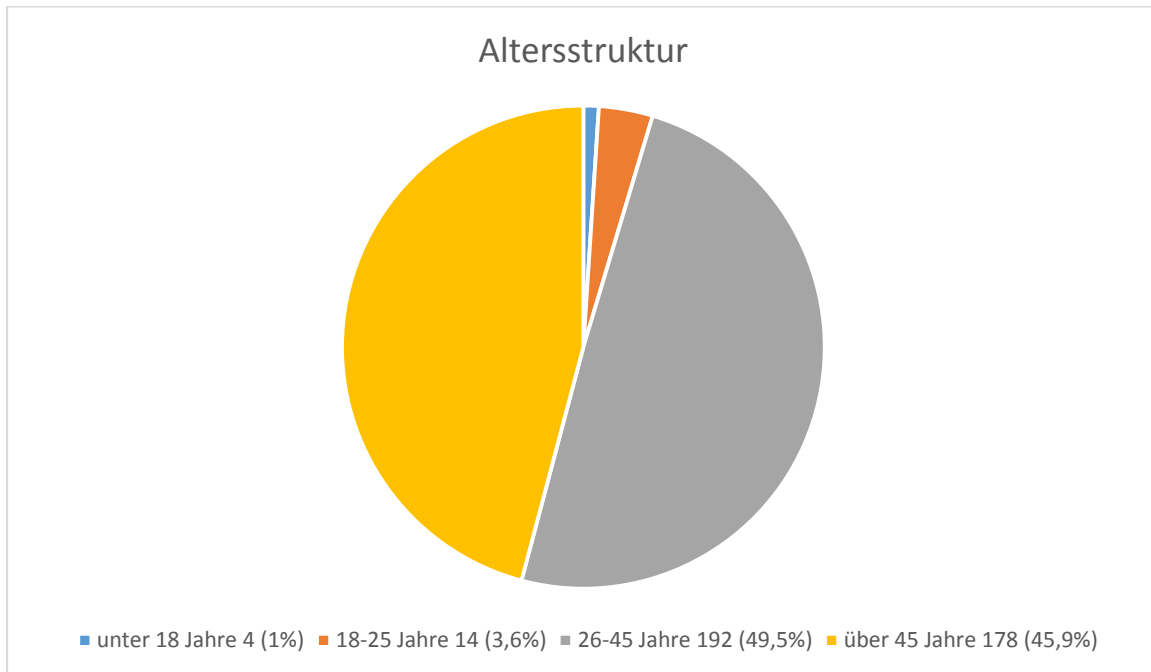
Im Zuge der weiteren statistischen Auswertung wurden nur Daten von jenen KundInnen mit AMS-Vormerkung erhoben.

Knapp 30 KundInnen nahmen den vereinbarten Ersttermin nicht wahr, dadurch ergeben sich unterschiedliche Grundwerte bei der statistischen Auswertung. Diese KundInnen wurden lediglich hinsichtlich Alter und Geschlecht erfasst, außerdem wurden sie als „Abbruch“ festgehalten.

2017 war das Verhältnis zwischen Männern (46,4) und Frauen (48,7) ausgeglichen. Der Anteil an WiedereinsteigerInnen hat sich verdoppelt.

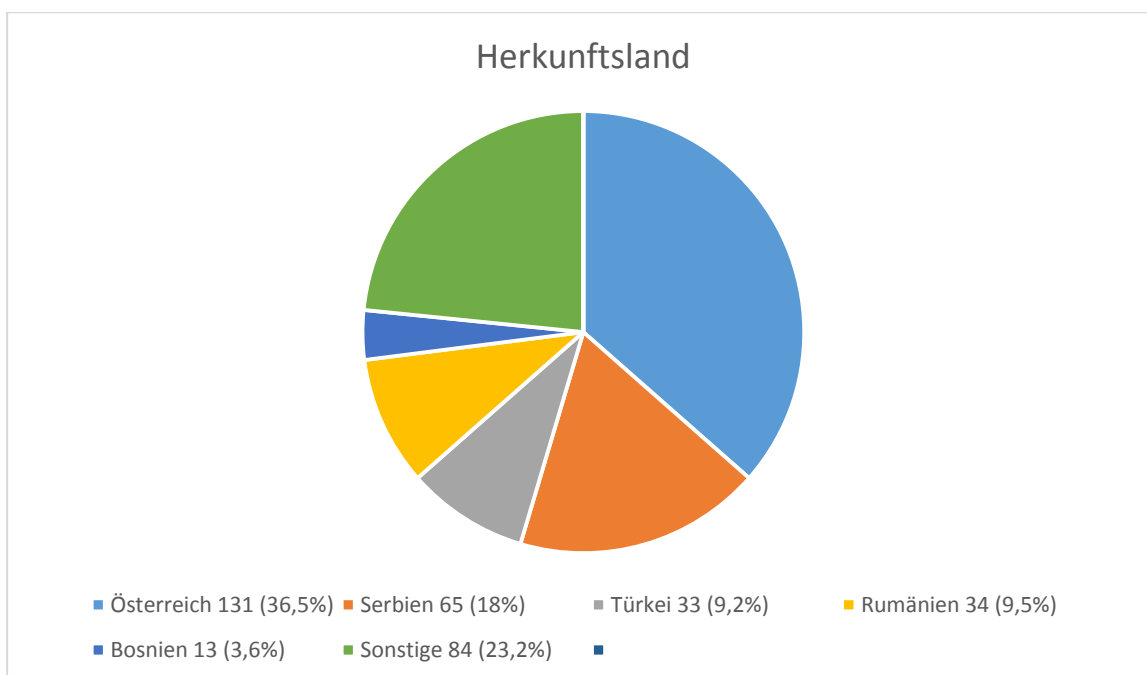
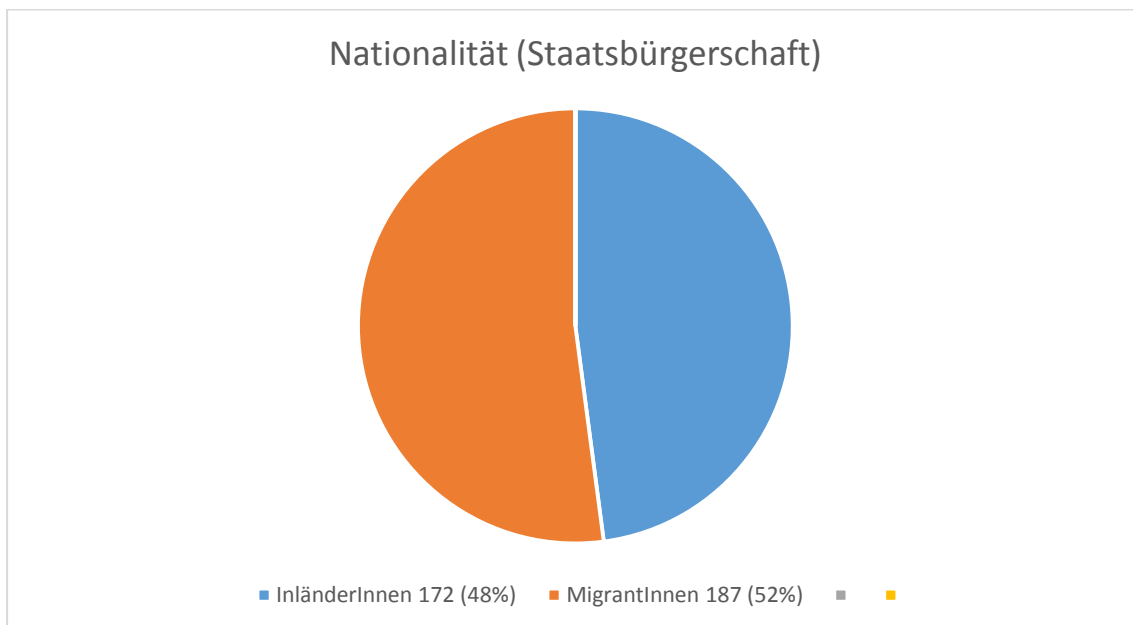


Im Jahr 2017 waren wieder etwa die Hälfte der KundInnen zwischen 26 und 45 Jahren alt. Mehr als 45% der KundInnen waren älter als 45, das ergibt eine leichte Steigerung. Der Anteil an jüngeren KundInnen ist gesunken.

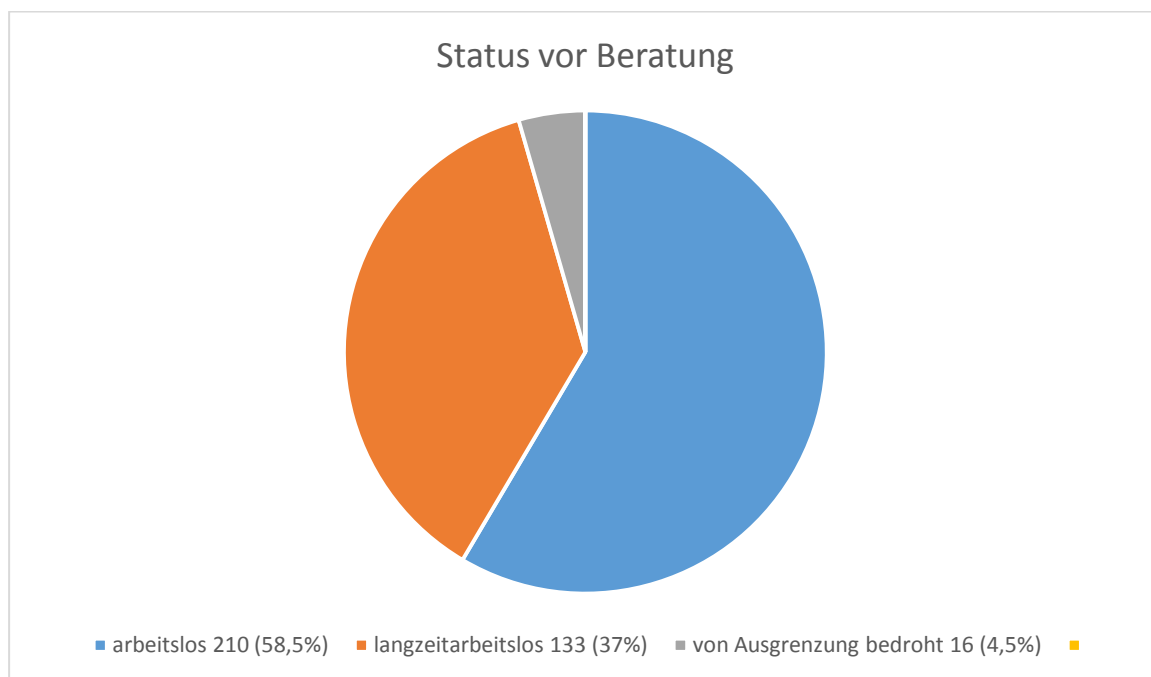


Der Anteil der MigrantInnen ist von 62% auf 52% gesunken, wobei anzumerken ist, dass hierbei die aktuelle Staatsbürgerschaft erhoben wurde.

Geht man vom Herkunftsland aus, betrug der Anteil jener Personen, welche in anderen Ländern als Österreich geboren wurden, etwa 64%. Trotzdem ist auch dieser Wert im Vergleich zum Vorjahr um etwa 5% gesunken.

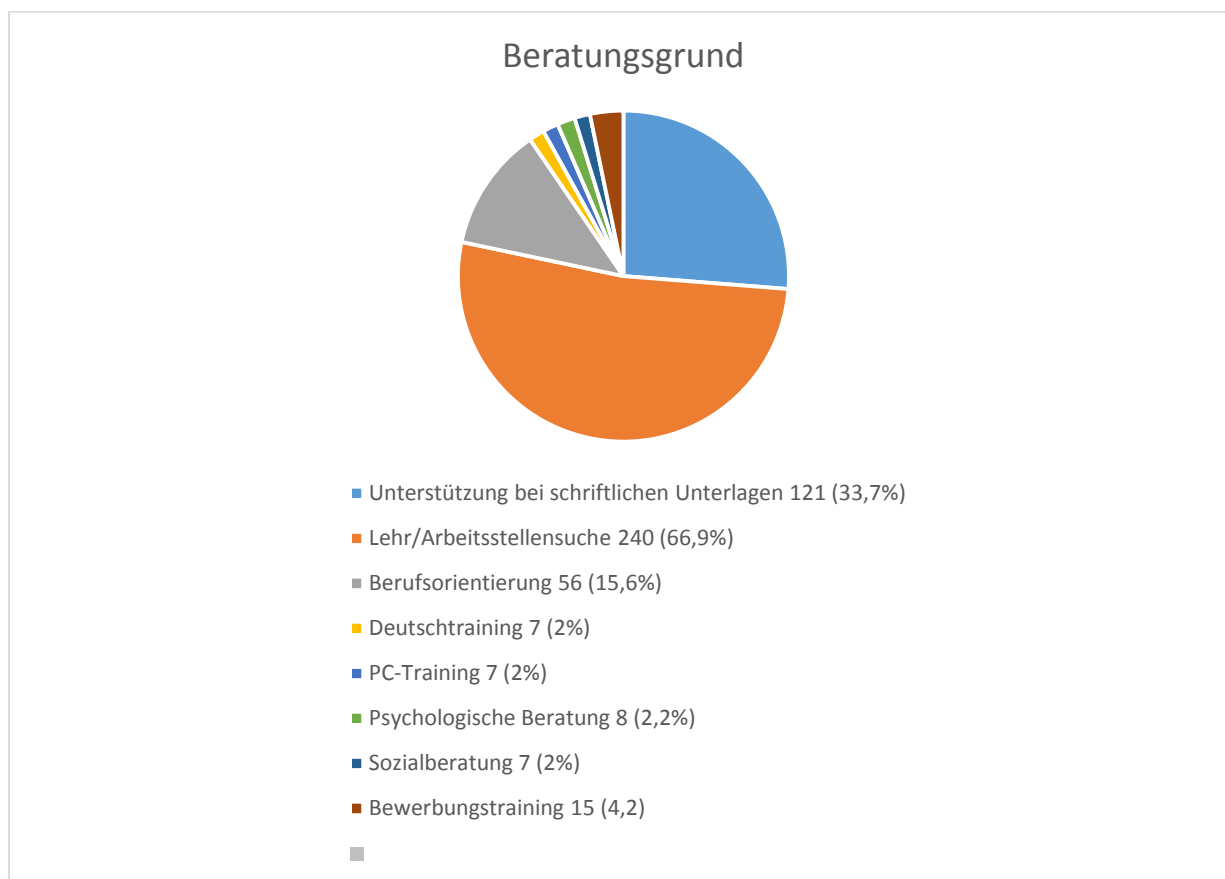


Sonstige(in absteigender Reihenfolge): Slowakei, Ungarn, Syrien, Georgien/Bulgarien, Kroatien/Indien/Brasilien/Thailand, Polen, Armenien/Kamerun/Moldawien/Libanon, Tunesien/Mazedonien/England/Pakistan/Russland/Äthiopien/Nigeria/China



2017 waren ebenso wie im Vorjahr etwa 58% der KundInnen zu Beginn der Beratung arbeitslos. Mit knapp 37% ist der Anteil der langzeitarbeitslosen Personen um 5 Prozentpunkte gestiegen. Die Anzahl jener Personen, welche aufgrund ihrer sozialen und beruflichen Situation von Ausgrenzung bedroht waren, hat sich halbiert.

Bei der Erfassung der Beratungsgründe sowie der Vermittlungshindernisse waren Mehrfachnennungen möglich, daher sind die in der Grafik angeführten Anzahlen in Summe höher als die Anzahl der betreuten KundInnen.



Die beiden Hauptanliegen im vergangenen Jahr waren wieder die Unterstützung beim Erstellen schriftlicher Bewerbungsunterlagen sowie bei der Lehr/Arbeitsstellensuche.

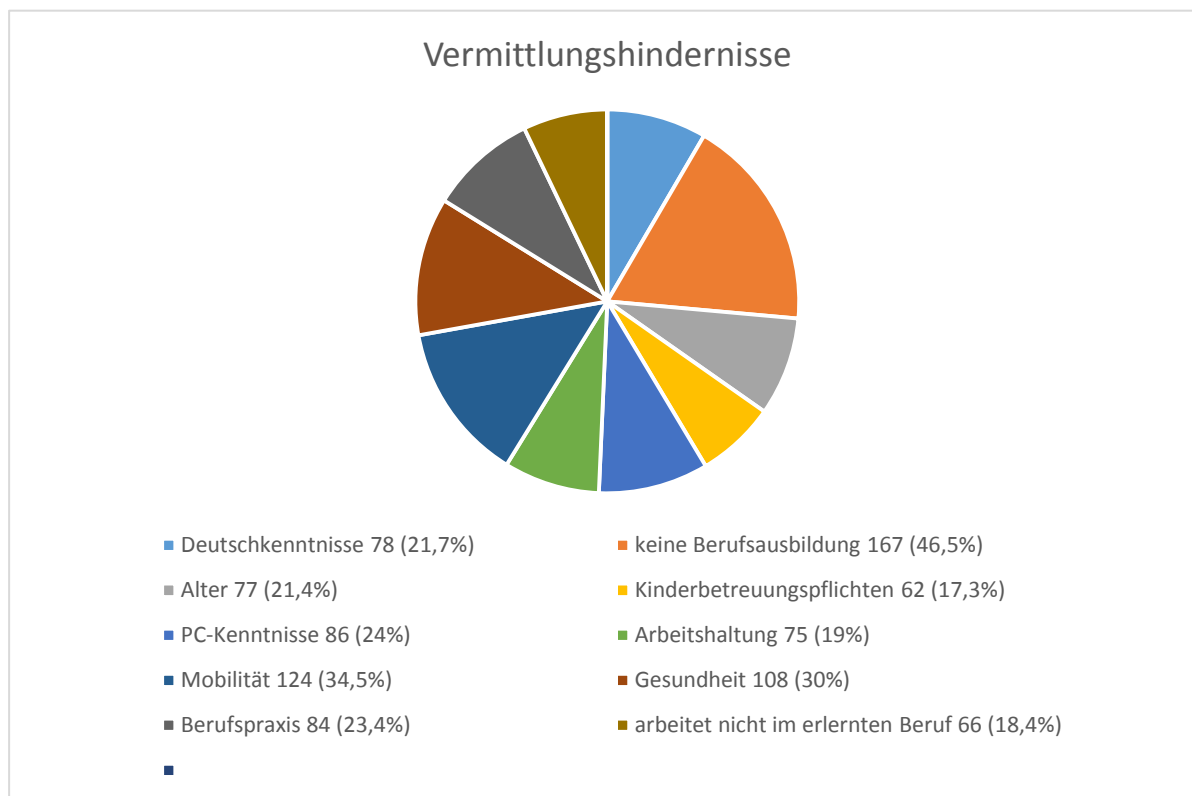
Etwa 34% der KundInnen nutzen die Beratung einmalig zur Erstellung oder Optimierung schriftlicher Bewerbungsunterlagen.

67% aller KundInnen kamen auch zur Unterstützung bei der Stellensuche.

Etwa 16% der KundInnen wollten oder konnten nicht mehr im erlernten bzw. bisher ausgeübten Beruf arbeiten und wurden daher bezüglich ihrer weiteren beruflichen Möglichkeiten beraten.

Bewerbungstraining wurde heuer wieder in Anspruch genommen. (4,2%) Deutsch- sowie PC-Training, Psychologische Beratung und Sozialberatung wurden im vergangenen Jahr aufgrund der hohen

KundInnenzahlen nur in wenigen Fällen angeboten bzw. in Anspruch genommen (jeweils etwa 2%).



Vor allen anderen wurden in der Beratung eine fehlende Berufsausbildung, fehlende Mobilität und gesundheitliche Probleme bei der Arbeitssuche als hinderlich wahrgenommen.

Fast 47% unserer KundInnen hatten keinen Beruf erlernt.

Jeweils etwa ein Drittel der GesamtkundInnenanzahl hatten keinen PKW sowie eine schlechte öffentliche Anbindung am Wohnort oder gesundheitliche (physisch, psychisch und/oder kognitiv) Einschränkungen bei der Arbeitssuche.

Für jeweils etwa ein Fünftel aller KundInnen erschwerte sich die Arbeitssuche durch

- mangelnde Deutschkenntnisse
- das fortgeschrittene Alter
- Kinderbetreuungspflichten
- fehlende oder schlechte PC-Kenntnisse
- geringe, fehlende, nicht nachgefragte Arbeitspraxis oder große Lücken im Lebenslauf
- eine negative Arbeitshaltung
- Stellensuche in einem anderen als im erlernten Beruf

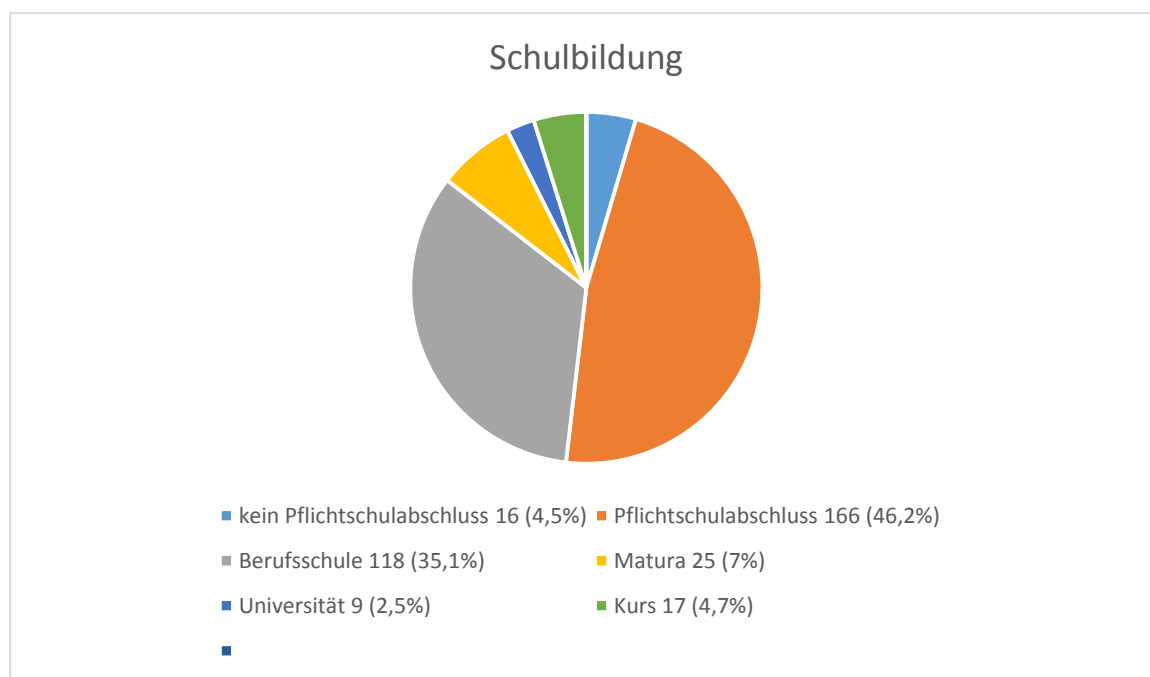
Der größte Teil unserer KundInnen (46%) wies lediglich einen Pflichtschulabschluss auf.

35% aller betreuten Personen hatten einen Beruf erlernt, diesen jedoch in vielen Fällen nie oder nur sehr kurz ausgeübt. Trotzdem war ein Vorteil in der Bewerbungssituation zu beobachten, diese KundInnen wurden häufiger zu Bewerbungsgesprächen und Probetagen eingeladen, sowie zur Besetzung freier Stellen herangezogen, welche auch nicht im erlernten Berufsfeld lagen.

Der Anteil an Personen ohne Pflichtschulabschluss ist im vergangenen Jahr etwas zurück gegangen.

Einige wenige KundInnen hatten eine Universität im Heimatland abgeschlossen, welche jedoch in Österreich entweder nicht anerkannt wurden oder die KundInnen konnten aufgrund mangelnder Deutschkenntnisse in diesem Bereich nicht arbeiten.

Matura- und Kursabschlüsse waren im vergangenen Jahr häufiger vertreten.



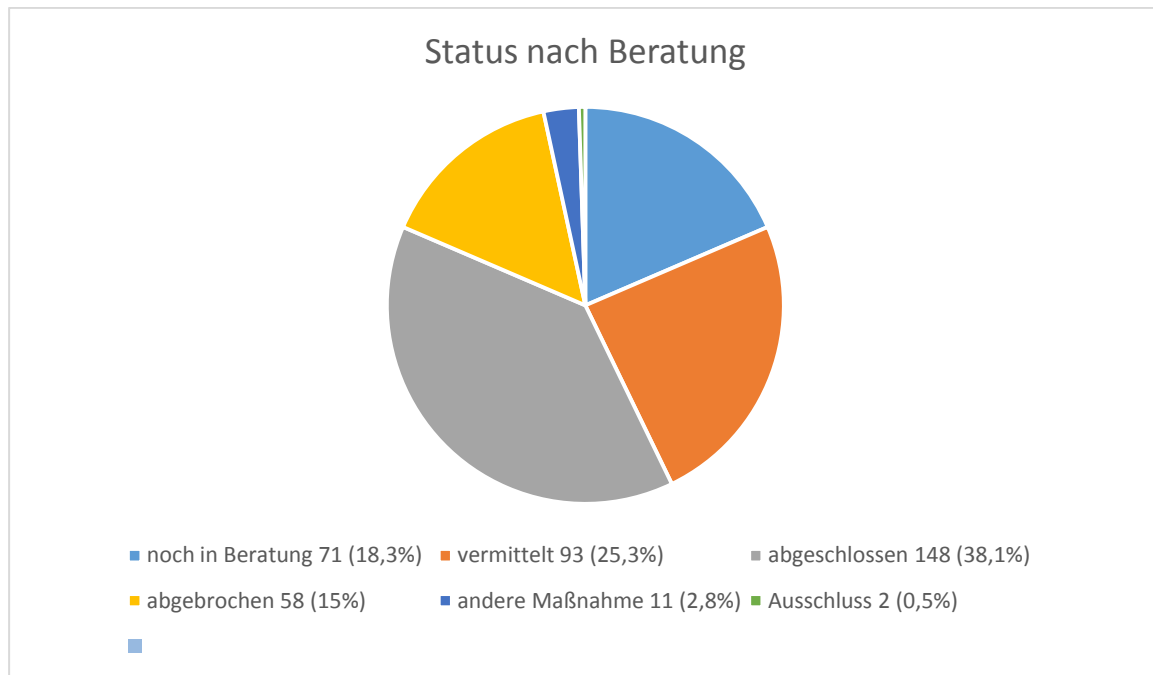
Im vergangenen Jahr konnten mehr als 25% der betreuten Personen auf einen neuen Arbeitsplatz vermittelt werden, der Prozentanteil ist ähnlich geblieben, in reellen Zahlen sind es 17 Arbeitsaufnahmen mehr als 2016. Da wieder sehr viele KundInnen lediglich zum Erstellen der Bewerbungsunterlagen einmalig die Beratung in Anspruch nahmen, war in vielen Fällen das Maßnahmenziel nicht eine Arbeitsaufnahme.

Nimmt man jene KundInnen als Grundwert, welche auch tatsächlich Unterstützung bei der Arbeitssuche erhielten, sind es mehr als 40%, welche im Zuge der Betreuung bei SOPS einen neuen Arbeitsplatz fanden.

In 38% der Fälle wurde die Beratung nach Erreichen des individuellen Beratungsziels der KundInnen abgeschlossen.

Der Anteil der abgebrochenen Beratungen lag 2017 bei 15%, dieser Wert konnte im Vergleich zum Vorjahr um 10 Prozentpunkte gesenkt werden. Hier handelte es sich zu einem Teil um NeukundInnen, welche zum vereinbarten Ersttermin nicht (teilweise mehrmals nicht) erschienen. Zum anderen Teil waren es KundInnen, welche bereits mehrer Termine zur Arbeitssuche wahrgenommen hatten und dann nicht mehr erschienen und auch nicht mehr erreichbar waren.

Knapp 3% der KundInnen wurden – meist von ihren AMS-BeraterInnen – zu anderen Maßnahmen vermittelt. Dies betraf vor allem Deutschkurse. Etwa 18% der KundInnen waren zu Jahresende weiterhin in Betreuung. Es kam außerdem zu zwei Ausschlüssen, da zwei KundInnen dermaßen viele (auch kurzfristig vereinbarte) Termine unentschuldig nicht wahrnahmen.



Die Spanne des Beratungsaufwandes lag im vergangenen Jahr zwischen 0,5 und 35 Beratungsstunden. Die durchschnittliche Beratungsdauer betrug knapp 3 Stunden pro Person und ist somit fast ident geblieben.