

# Endbericht

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

**Verein SOPS**

Sozialpädagogische Betreuungs- und  
Beratungsstelle Schwechat

Jänner 2020 bis Dezember 2020



# Inhaltsverzeichnis

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

## 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

67% 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 Berufsausbildung, fortgeschrittenes Alter (über 50), sowie gesundheitliche Einschränkungen wurden in den Beratungen als vermittlungshinderlich wahrgenommen. Weitere typische Problematiken waren mangelnde Deutsch- und PC-Kenntnisse, Kinderbetreuungspflichten oder Pflege Angehöriger, eingeschränkte Mobilität, geringe Berufspraxis, die

Arbeit in ausbildungsfremden Bereichen sowie in seltenen Fällen eine negative Arbeitshaltung oder das Vorhandensein von Vorstrafen. 20 Personen gaben dieses Jahr explizit an, aufgrund der Coronakrise ihre Anstellung verloren zu haben.

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 2020 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 39,25 Beratungsstunden. 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

Dieses Angebot wurde 2020 weiterhin nur vereinzelt nachgefragt. Vor allem ältere 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, nutzten die Möglichkeit zur Berufsorientierung und -information über die SOPS-Beraterinnen. Als neue Gruppe in diesem Bereich ergaben sich einzelne KundInnen, die aufgrund der Coronakrise ihre bisherige Anstellung verloren und sich aufgrund dessen beruflich neu orientieren wollten.

#### Bewerbungstraining

Auch ein klassisches Bewerbungstraining wurde nur wenig nachgefragt, da der Großteil unserer KundInnen auch im vergangenen Jahr eher 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

Ungefähr 40% aller KundInnen nutzten 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)

Während des ersten Lockdowns hatte das SOPS für Präsenztermine geschlossen und wir waren im Homeoffice in Kurzarbeit über unsere Diensthandys erreichbar. Die KundInnen konnten uns telefonisch oder per SMS durchgeben, bei welchen Stellen sie sich bewerben wollten und Unterstützung brauchten. Dieses System funktionierte recht gut und wurde auch ab November wieder aktiviert, als der zweite Lockdown beschlossen wurde, mit dem Unterschied, dass wir im Gegensatz zum ersten Lockdown nicht in Kurzarbeit waren und somit unsere volle Arbeitszeit für die Beratung aufwenden konnten.

Durch die Tipps der Beraterinnen konnten und wollten im Vorjahr fast die Hälfte der KundInnen nach nur wenigen 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 vereinbarten nur bei auftretenden Problemen oder für Onlinebewerbungen einen gemeinsamen Termin.

#### Unterstützung beim Erstellen schriftlicher Bewerbungsunterlagen

Die Möglichkeit, Unterstützung beim Erstellen der schriftlichen Bewerbungsunterlagen zu erhalten nutzten vergangenes Jahr etwas mehr als die Hälfte unserer KundInnen. 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 wollte ungefähr ein Drittel dieser KundInnen dann selbstständig gestalten.

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

Auch dieses Angebot wurde während des zweiten Lockdowns aufrechterhalten. Die KundInnen konnten uns alte Lebensläufe und Bewerbungen schicken und wir aktualisierten diese für Sie. KundInnen, die keine Möglichkeit hatten, uns die Unterlagen zu

schicken bzw. noch gar keine hatten, konnten auch während des zweiten Lockdowns Präsenztermine wahrnehmen.

### Deutschtraining für die Arbeitssuche

2020 nahmen zwei Personen ein weiterführendes Deutschtraining in Anspruch. Da einige Deutschkurse während der Coronakrise nicht oder nur im Distancelearning stattfanden, wollten diese beiden KundInnen zur zusätzlichen Unterstützung im Rahmen von Einzelterminen ihre Aufgaben aus den Kursen gemeinsam mit den SOPS-Beraterinnen bearbeiten. Während der beiden Lockdowns konnten diese Termine aufgrund der Maßnahmen nicht stattfinden.

Es wurde außerdem 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 zuhause 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 an sich 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

Vermeehrt kamen im vergangenen Jahr KundInnen 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. Dies ist vermutlich darauf zurückzuführen, dass die RGS Schwechat aufgrund der Coronakrise vor allem telefonisch und schriftlich mit den KundInnen kommunizierte. Gerade Personen mit geringen Deutschkenntnissen, hatten aufgrund der fehlenden persönlichen Termine oft Schwierigkeiten beim Verstehen von Briefen oder dem Ausfüllen von Anträgen und fragten um diesbezügliche Unterstützung bei uns an.

### 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 2020 wurde dieses Angebot von einem Kunden genutzt, der wöchentlich an einem fest vereinbarten Vormittag den KundInnen-PC zur Arbeitssuche nutzte. 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 BeraterInnen 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 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.

Abschlussbericht: Nach Beendigung der Betreuung durch SOPS wird ebenfalls über das eAMS-Konto ein Abschlussbericht 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. Barbara Kainz  
20 Wochenstunden



Mag. Susanne Neuner-Dintl  
15 Wochenstunden



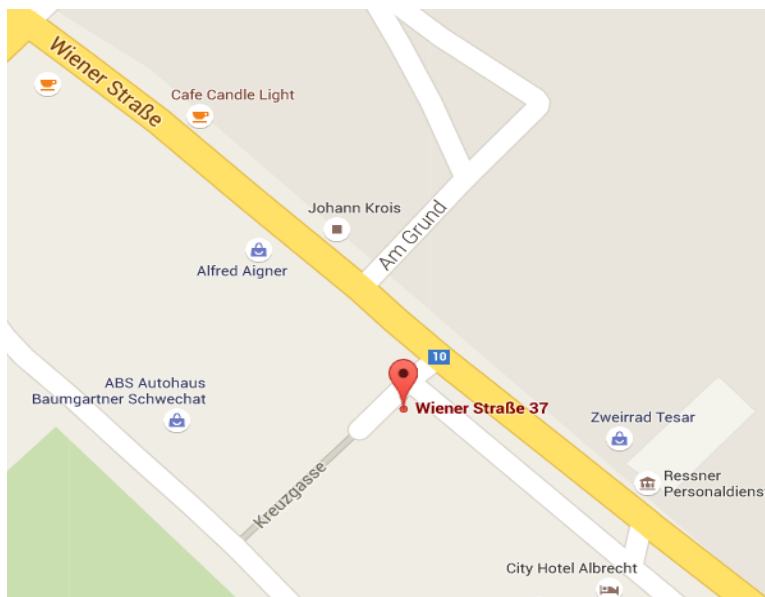
Verkehrsanbindung:

**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

#### **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 der folgenden Merkmale gekennzeichnet, welche im Folgenden auch in absteigender Reihenfolge hinsichtlich Häufigkeit aufgelistet sind:

- Migrationshintergrund und andere Erstsprache als Deutsch
- über 50 Jahre alt
- keine Berufsausbildung
- gesundheitliche oder kognitive Einschränkungen
- mangelnde PC-Kenntnisse
- zeitliche und örtliche Einschränkungen bei der Arbeitssuche durch fehlende Mobilität oder Kinderbetreuungs-/Pflegepflichten
- 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* stellten 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 50 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 30% 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 mit gesundheitlichen Einschränkungen* im physischen oder psychischen Bereich bzw. mit kognitiven Einschränkungen machten vergangenes Jahr mehr als 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.

Da das Beratungsteam bei SOPS seit November 2018 aus zwei Psychologinnen besteht können auch KundInnen mit psychischen Beeinträchtigungen betreut werden.

*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 selbstständig 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 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 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 wertgeschätzt.

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 196 Personen mit AMS-Vormerkung von SOPS betreut.

Insgesamt ergab das 634,75 Beratungsstunden (KundInnen bezogene Leistungszeiten).

Zuzüglich der 222,75 Stunden an Träger bezogenen Leistungszeiten („sonstige Zeiten“) ergab das 857,5 Leistungsstunden. Das Verhältnis zwischen den KundInnen bezogenen Leistungszeiten und den Träger bezogenen Leistungszeiten beträgt somit 74:26.

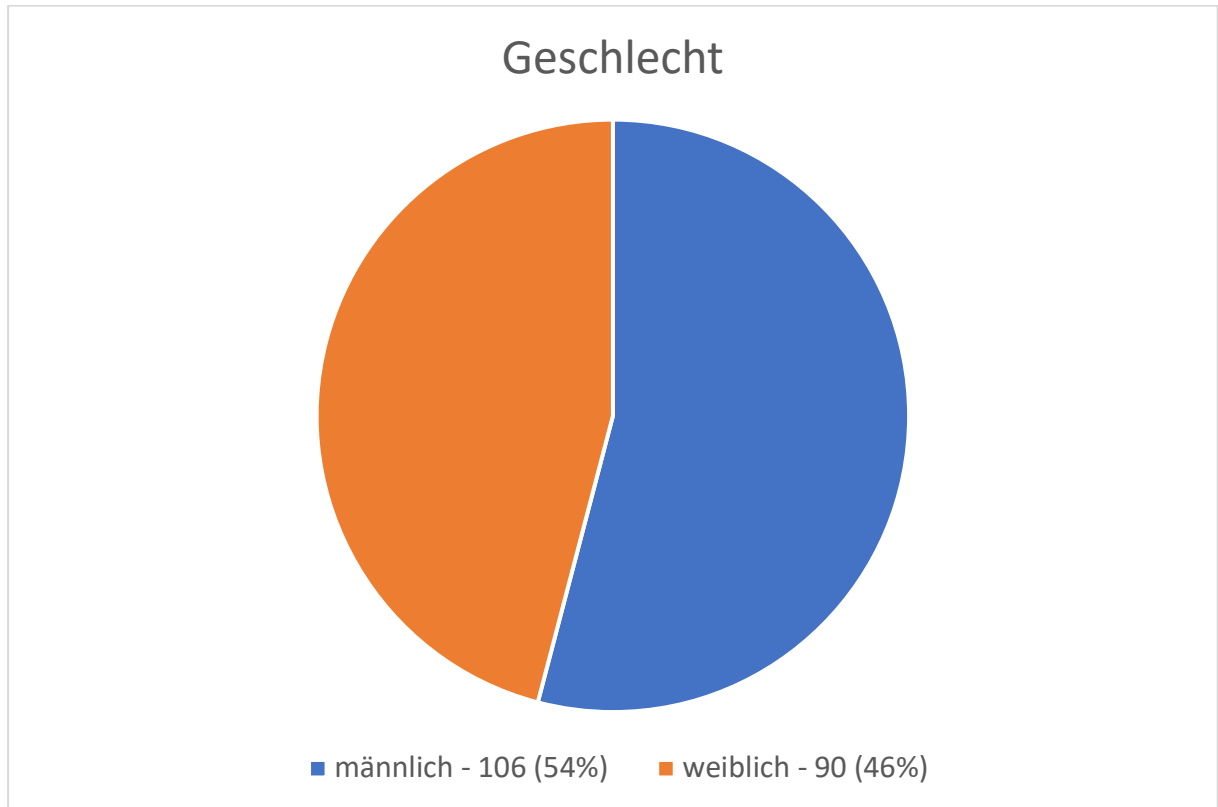
Zusätzlich wurden in 39,25 Beratungsstunden Personen betreut, welche aus unterschiedlichen Gründen zum damaligen Zeitpunkt nicht beim AMS-Swechat vorgemerkt waren. Insgesamt ergibt sich daher eine Gesamtzahl von 896,75 Leistungsstunden. Diese Zahl ist wesentlich geringer als 2019, da die Beratungsstelle aufgrund der Corona-Maßnahmen während des ersten Lockdowns ca. zwei Monate (Mitte März bis Mitte Mai) geschlossen werden musste und nur telefonische Beratung stattfinden konnte. Aufgrund der angespannten Situation am Arbeitsmarkt war die Nachfrage in dieser Zeit aber insgesamt eher gering. Auch während des zweiten Lockdowns im November und Dezember fanden aufgrund der Maßnahmen nur vereinzelt Präsenztermine statt.

Insgesamt fanden im Jahr 2020 174 Erstgespräche statt, 128 für KundInnen mit AMS-Vormerkung und 46 für KundInnen ohne aktuelle AMS-Vormerkung. Die Differenz entsteht durch jene KundInnen, deren Betreuungszeit über den Jahreswechsel 2017/18 hinausging.

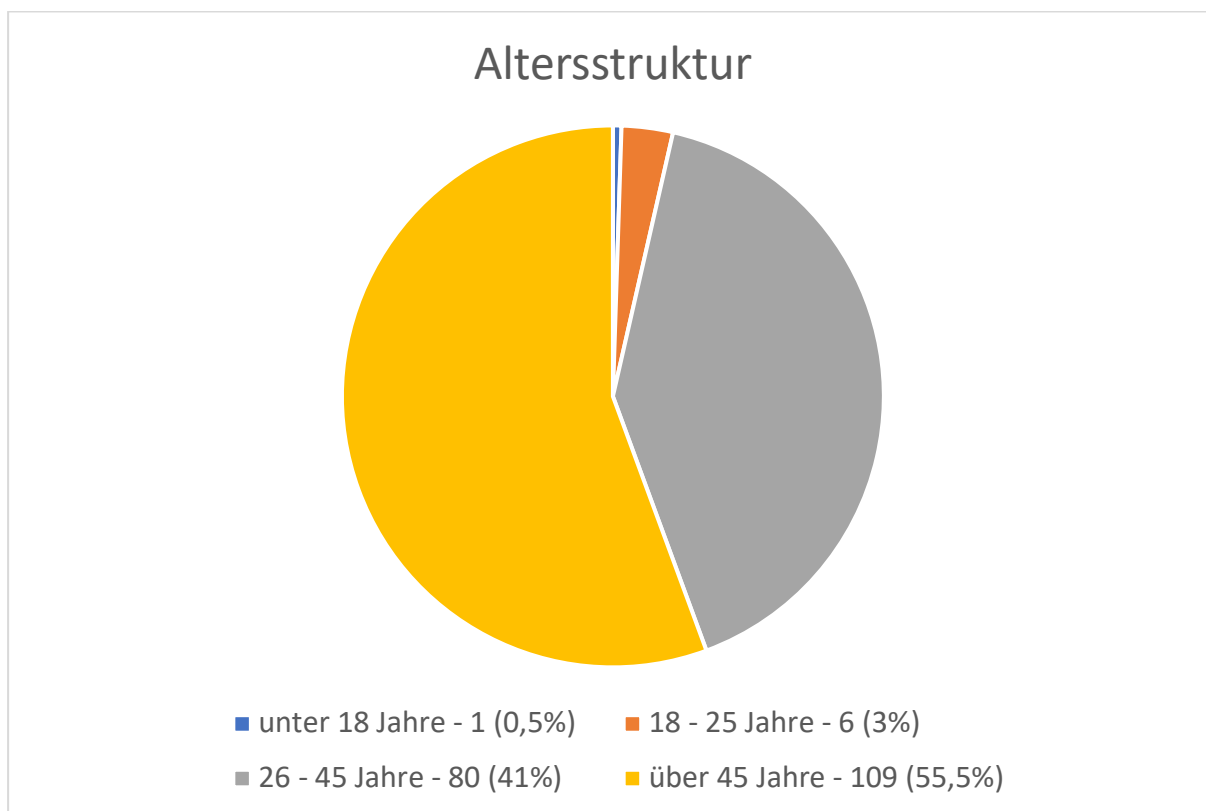
Im Zuge der weiteren statistischen Auswertung wurden nur Daten von jenen KundInnen mit AMS-Vormerkung erhoben.

5 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.

2020 nahmen etwas mehr Männer (54%) als Frauen (46%) die Beratung bei SOPS in Anspruch.

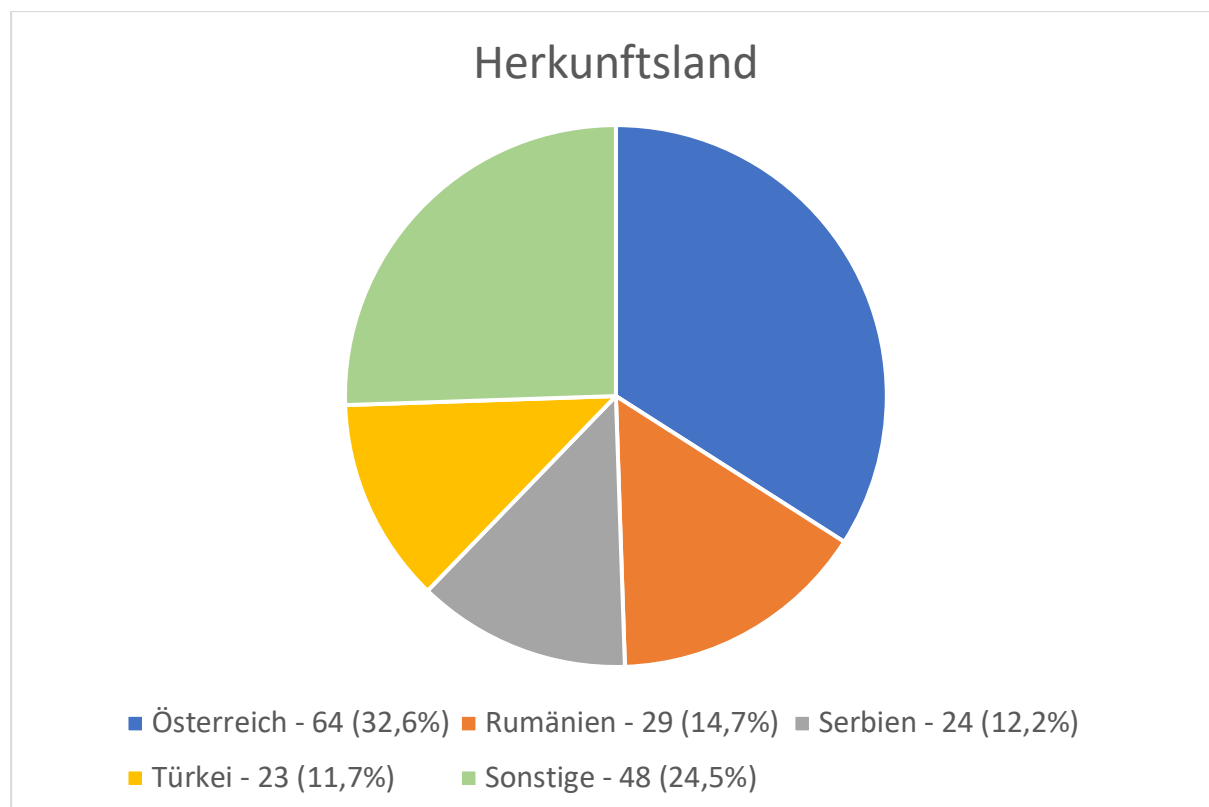


Im Jahr 2020 war mehr als die Hälfte der KundInnen über 45 Jahre alt. Der Anteil dieser Altersgruppe ist somit im Vergleich zum Vorjahr weiter gestiegen. Die zweitgrößte Gruppe war jene der 26-45jährigen mit 41%. Der Anteil an jüngeren KundInnen ist im Vergleich zum Vorjahr weiter leicht gesunken.



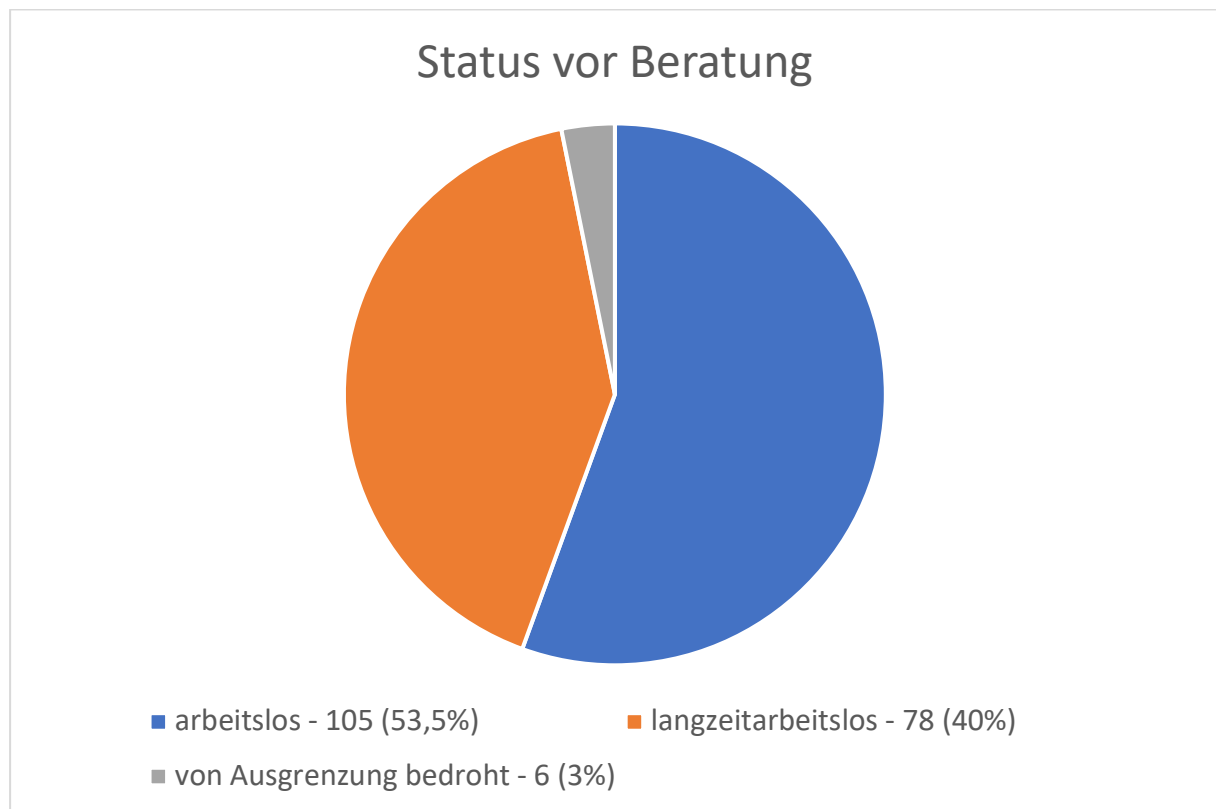
Der Anteil der MigrantInnen ist von 51% auf 59% gestiegen, wobei anzumerken ist, dass hierbei die aktuelle Staatsbürgerschaft erhoben wurde.

Geht man vom Herkunftsland aus, betrug der Anteil jener Personen, welche in anderen Ländern als Österreich geboren wurden, etwa 67%. Dieser Wert ist im Vergleich zum Vorjahr in ebenfalls wieder gestiegen.

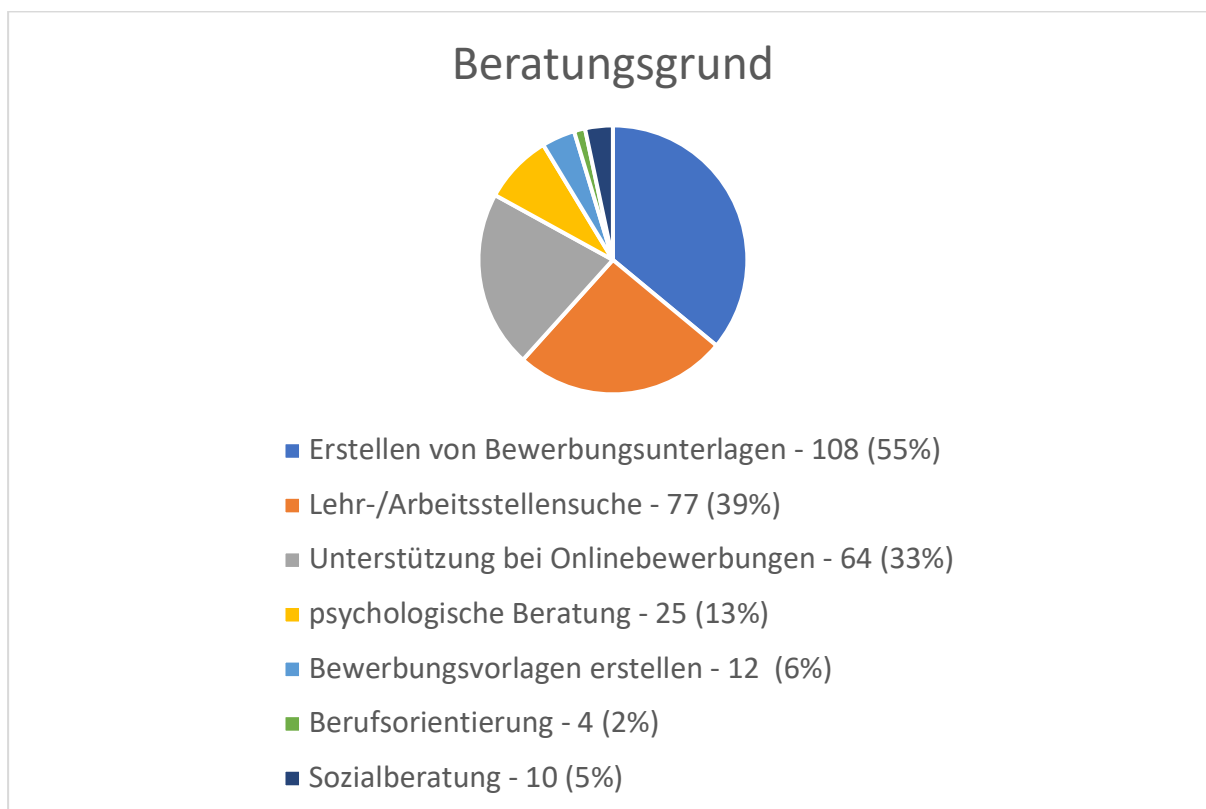


Sonstige (in absteigender Reihenfolge): Ungarn, Bosnien/ Indien, Kosovo/ Slowakei, Bulgarien/ Mazedonien, Syrien/ Thailand/ Armenien/ Afghanistan, Vietnam/ Philippinen/ Deutschland/ Kolumbien/ Kroatien/ Moldawien/ Brasilien/ Nigeria/ Irak/ Kasachstan

2020 waren etwa 54% der KundInnen zu Beginn der Beratung arbeitslos. Mit knapp 40% ist der Anteil der langzeitarbeitslosen Personen wieder etwas gesunken. Die Anzahl jener Personen, welche aufgrund ihrer sozialen und beruflichen Situation von Ausgrenzung bedroht waren, ist in etwa gleich geblieben.



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.

Bei einem Großteil der Kunden steht das Erstellen bzw. Optimieren der schriftlichen Bewerbungsunterlagen am Beginn der Beratung. Ca. 39% aller KundInnen wollten das Angebot von SOPS auch zur weiteren Stellensuche nutzen und vereinbarten regelmäßige Termine, um Unterstützung bei den Bewerbungsabläufen zu bekommen. Ungefähr 6% der KundInnen wollten gemeinsam mit den SOPS-Beraterinnen Bewerbungsvorlagen erstellen, die sie in weiterer Folge bei der selbständigen Arbeitssuche nach Bedarf abwandeln konnten.

Der Anteil der KundInnen, die nicht mehr im erlernten bzw. bisher ausgeübten Beruf arbeiten konnten oder wollten und eine Beratung bezüglich ihrer weiteren Möglichkeiten in Anspruch nahmen hat sich kaum verändert. Der Bedarf an psychologischer Beratung hat sich eingependelt und ist in etwa gleich geblieben.

Gestiegen ist wie bereits oben beschrieben, der Bedarf an Sozialberatung. Bewerbungs-, Deutsch- sowie PC-Training wurden auch im vergangenen Jahr nur vereinzelt in Anspruch genommen.

## Vermittlungshindernisse

■ keine Berufsausbildung - 74 (38%)

■ Gesundheit - 55 (28%)

■ Alter 50+ - 76 (38%)

■ Mobilität - 52 (26,5%)

■ PC-Kenntnisse - 63 (32%)

■ psychische/kognitive Einschränkungen - 20 (10%)

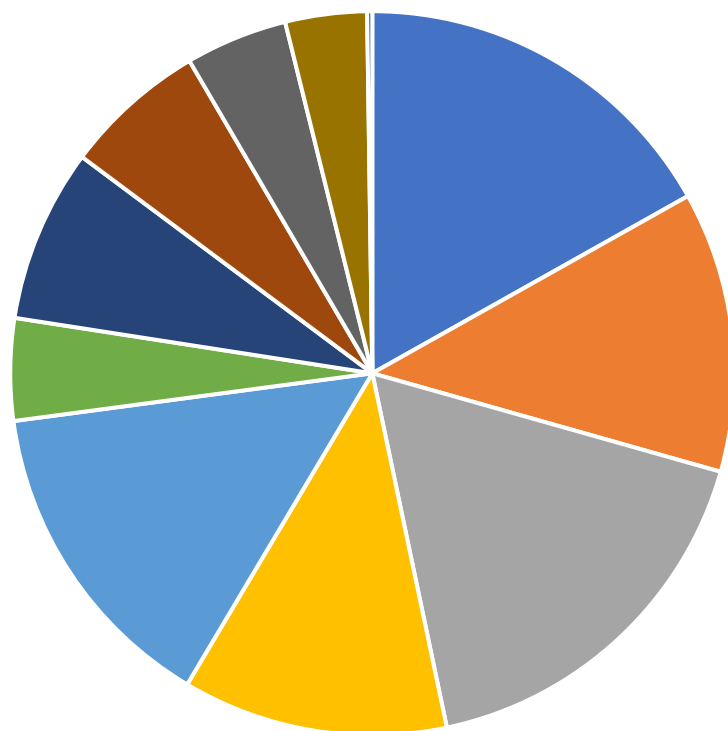
■ Deutsch - 34 (17%)

■ Betreuungspflichten - 28 (14%)

■ fehlende Berufserfahrung - 20 (10%)

■ arbeitet nicht im erlernten im Beruf - 16 (8%)

■ negative Arbeitshaltung - 1 (0,5%)



Für jeweils ca. ein Drittel der GesamtkundInnenanzahl wurden in der Beratung eine fehlende Berufsausbildung, das fortgeschrittene Alter, und gesundheitliche (physische) Beeinträchtigungen bei der Arbeitssuche als hinderlich wahrgenommen.



Jeweils ein Viertel berichtete über Erschwernisse bei der Arbeitssuche durch fehlende Mobilität oder keine oder nur geringe PC-Kenntnisse.

Für jeweils etwa ein Fünftel aller KundInnen erschwerte sich die Arbeitssuche durch mangelnde Deutschkenntnisse sowie Betreuungspflichten (für minderjährige Kinder oder pflegebedürftige Angehörige).

Der Anteil an KundInnen mit psychischen oder kognitiven Beeinträchtigungen ist wieder etwas zurückgegangen. Dass die Nachfrage nach psychologischer Beratung nicht gesunken ist, lässt sich durch die allgemein hohe Belastung durch die Coronakrise erklären, die auch an sich psychisch stabilen Personen zu schaffen machte.

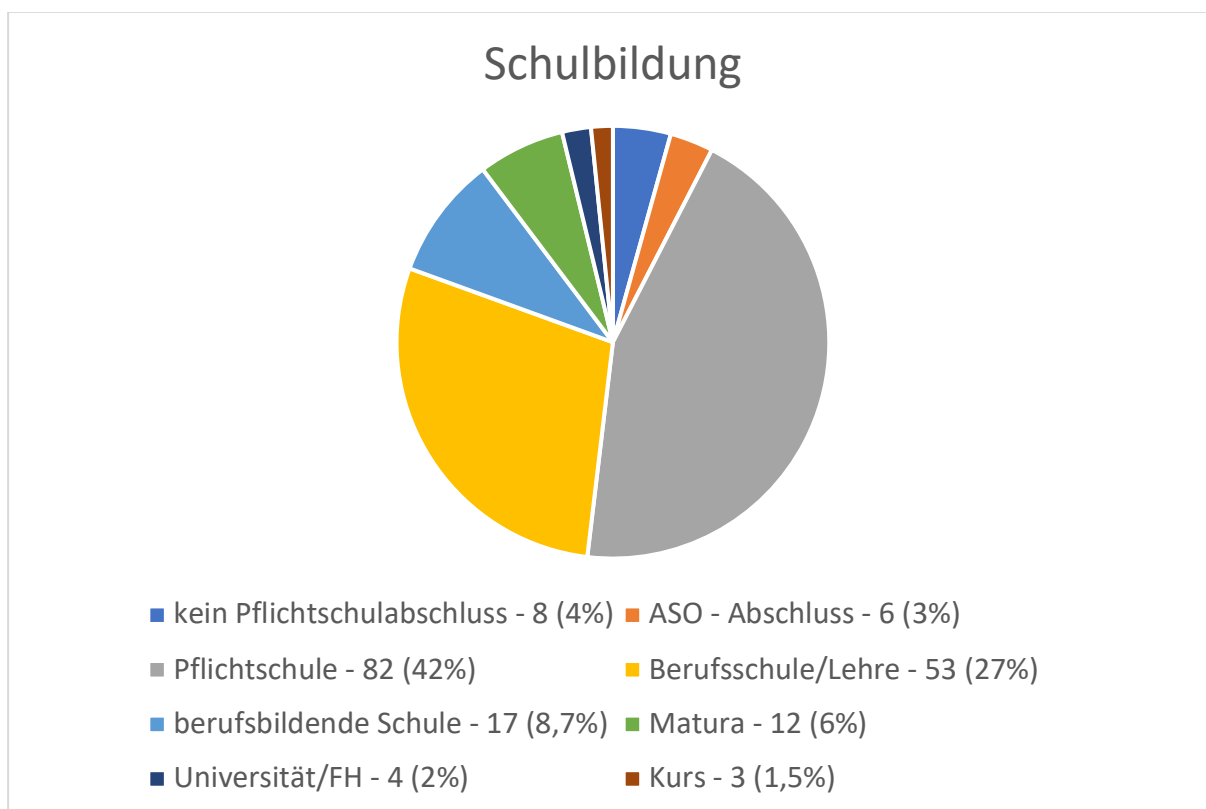
Eine negative Arbeitshaltung konnte im vergangenen Jahr nur vereinzelt beobachtet werden. Der Anteil der Personen mit geringer, fehlender, nicht nachgefragter Arbeitspraxis oder großen Lücken im Lebenslauf ist 2020 in etwa gleich geblieben. Jeweils ca. 2% der KundInnen berichteten über Schwierigkeiten aufgrund von Analphabetismus und Haft- bzw. Vorstrafen.

Fast die Hälfte der 2020 betreuten KundInnen wies lediglich einen Pflichtschulabschluss (42%) oder keinen Schulabschluss (4%) auf. Diese Verteilung ist im Vergleich zum Jahr davor stabil geblieben.

Ungefähr ein Viertel (27%) aller betreuten Personen hatten zwar 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 außerhalb des erlernten Berufsfeldes lagen.

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

Die Anzahl Matura- und Kursabschlüsse hat sich nur geringfügig verändert.



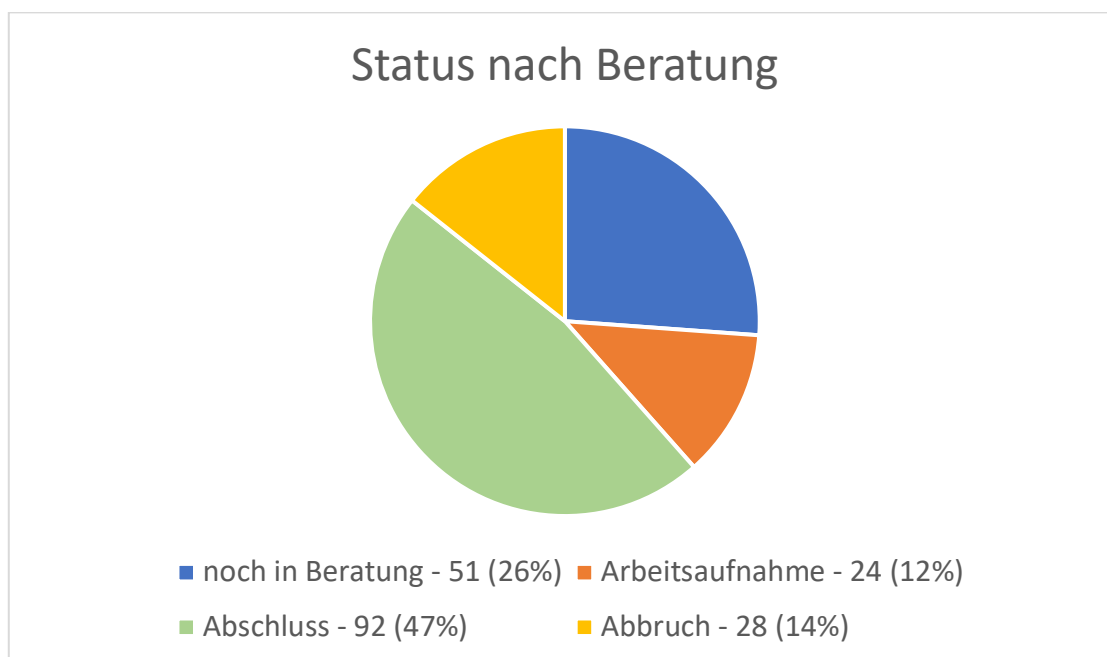
Im vergangenen Jahr konnten ca. 12% der betreuten Personen auf einen neuen Arbeitsplatz vermittelt werden, der Prozentanteil ist im Vergleich zum Vorjahr gesunken, was sicherlich vor allem auf die angespannte Situation am Arbeitsmarkt aufgrund der Coronakrise zurückzuführen ist.

Da 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, erhöht sich der Anteil der vermittelten Personen auf ca. ein Drittel (31%), was im Vergleich zum Vorjahr nur eine geringfügige Veränderung ist.

In fast der Hälfte der Fälle wurde die Beratung nach Erreichen des individuellen Beratungsziels der KundInnen abgeschlossen. Dieser Wert hat sich im Vergleich zum Vorjahr erhöht. Viele der KundInnen wollten nach der gemeinsamen Erstellung der Bewerbungsunterlagen die weitere Arbeitssuche selbständig gestalten, da sie sich in der aktuellen Situation von der Vermittlung durch Kontakte im sozialen Netzwerk mehr Erfolg versprochen.

Der Anteil der abgebrochenen Beratungen lag 2020 bei 14%, dieser Wert ist im Vergleich zum Vorjahr weiter gesunken. Hier handelte es sich zu einem Teil um NeukundInnen, welche zum vereinbarten Ersttermin (teilweise mehrmals) nicht erschienen. Zum anderen Teil waren es KundInnen, welche bereits mehrere Termine zur Arbeitssuche wahrgenommen hatten und dann nicht mehr erschienen und auch nicht mehr erreichbar waren.

Ca. 1% der KundInnen wurde – meist von ihren AMS-BeraterInnen – zu anderen Maßnahmen vermittelt. Dies betraf vor allem Deutschkurse. Etwa 26% der KundInnen waren zu Jahresende weiterhin in Betreuung.



Die Spanne des Beratungsaufwandes lag im vergangenen Jahr zwischen 0,25 und 40,5 Beratungsstunden. Die durchschnittliche Beratungsdauer betrug 3 Stunden pro Person und hat sich somit etwas verringert.