

Endbericht

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

Verein SOPS

Sozialpädagogische Betreuungs- und
Beratungsstelle Schwechat

Jänner 2023 bis Dezember 2023



Inhaltsverzeichnis

1.)	Titel des Projekts	3
2.)	Beschreibung	3
	2.1.) Zielgruppen	3
	2.2.) Inhaltliche Maßnahmenziele	4
	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

Von insgesamt 240 betreuten Kund_innen im Jahr 2023, bezogen auf Teilnehmer_innen mit einer AMS-Vormerkung, wiesen 161 Personen einen Migrationshintergrund auf. Bei einem sehr 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.

- Arbeitslose Personen mit Multiproblematik

Der Großteil der Teilnehmer_innen 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 und/oder psychische 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.

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 2023 betreuten Kund_innen wurden von den Berater_innen des AMS Schwechat an SOPS verwiesen. Die meisten Kund_innen meldeten sich telefonisch, um ein Erstgespräch zu vereinbaren. Wie bereits im Jahr zuvor kamen vermehrt auch Neukund_innen direkt nach dem Beratungstermin beim AMS in die Beratungsstelle. Die örtliche Nähe zwischen den beiden Standorten wird als überaus positiv wahrgenommen und führt zu einem noch schnelleren Annehmen des Beratungsangebotes. Kund_innen mit sehr geringen Deutschkenntnissen kamen bevorzugt persönlich, da ein Telefonat zur Terminvereinbarung ihre sprachlichen Kompetenzen überschritt. Auch jene Kund_innen, 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 insgesamt 91,25 Beratungsstunden. Im Vergleich zum Vorjahr waren es 92 Beratungsstunden welche an nicht zugebuchte Teilnehmer_innen verbucht wurden. Die meisten dieser Kund_innen waren zur Zeit der Beratung vom AMS abgemeldet oder es handelte sich um ehemalige Kunden_innen, welche sich Unterstützung und Beratung holten. In den meisten Fällen bedarf es an Aktualisierungen des bereits vorhandenen Lebenslaufes und/oder Unterstützung beim Verfassen und Versenden von Bewerbungen. Auch über Mundpropaganda kamen einige Kund_innen zu uns in die Beratungsstelle.

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 2023 weiterhin nur vereinzelt nachgefragt. Vor allem ältere Kund_innen, die sich aufgrund des Alters und damit einhergehenden gesundheitlichen Einschränkungen beruflich neuorientieren wollten oder mussten, und Migrant_innen, 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.

Bewerbungstraining

Auch ein klassisches Bewerbungstraining wurde nur wenig nachgefragt, da der Großteil unserer Kund_innen auch im vergangenen Jahr eher an einer schnellen Arbeitsaufnahme interessiert war. Die meisten Kund_innen vertraten die Meinung, dass sich ihre Deutschkenntnisse im Zuge einer Anstellung schnell verbessern würden.

Mit vielen Kund_innen 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

Mehr als die Hälfte aller Kund_innen nutzten die Beratung regelmäßig bzw. längerfristig, um die Arbeitssuche zu gestalten. Gemeinsam mit den Beraterinnen 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 Kund_innen berücksichtigt – gesundheitliche, zeitliche und örtliche Einschränkungen, Vorpraxis, etc. (siehe Punkt 5)

Unterstützung beim Erstellen schriftlicher Bewerbungsunterlagen

Die Möglichkeit, Unterstützung beim Erstellen der schriftlichen Bewerbungsunterlagen zu erhalten nutzten vergangenes Jahr fast alle unserer Kund_innen. 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 Kund_innen dann selbstständig gestalten. Nach Möglichkeit wurden die erstellten Dokumente an die Kund_innen per Mail geschickt. Datenträger von Kund_innen können aufgrund des Virenschutzes nur mehr am Kund_innen-PC genutzt werden.

Deutschtraining für die Arbeitssuche

2023 nahmen drei Personen ein weiterführendes Deutschtraining in Anspruch, in Form eines Einzelsettings. 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 Kund_innen 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.

Psychologische Beratung

Auch im Jahr 2023 konnte ein Anstieg im Rahmen der psychologischen Beratung verbucht werden. Kund_innen, welche einer langfristigen und intensiven psychologischen Betreuung bedurften und noch nicht bei einem Therapeuten angebunden

waren, wurden beim Auffinden passender Beratungsstellen unterstützt.

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

Einige Kund_innen, 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

Wie bereits im Vorjahr kamen vermehrt Kund_innen mit Anliegen zu uns, die die Arbeitssuche nicht primär betrafen. Hier ging es vor allem um das Lesen und Erklären von amtlichen Briefen oder das Ausfüllen von diversen Antragsformularen, allem voran Sozialhilfeanträgen und Pensionsanträgen. Gerade Personen mit geringen Deutschkenntnissen, hatten oft Schwierigkeiten beim Verstehen von Briefen oder dem Ausfüllen von Anträgen und fragten um diesbezügliche Unterstützung bei uns an. Auch wurden Termine mit der Schuldnerberatung auf Wunsch unserer Kund_innen vereinbart.

PC-Training für die selbständige Arbeitssuche

Im Zuge der Beratungstermine wurden wieder jene Kund_innen, 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 Kund_innen auf die Nutzung von Internetanwendungen beschränkt.

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

Im Jahr 2023 wurde dieses Angebot von drei Personen genutzt, diese wöchentlich an einem fest vereinbarten Vormittag den Kund_innen-PC zur Arbeitssuche nutzten. Weitere Kund_innen kamen einmalig und ohne Zubuchung und wurden somit nicht abgerechnet.

Nachmittags wurde der PC 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, Kund_innen werden entweder von ihren Berater_innen 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-Berater_innen mitgeteilt, Verweigerung von Vorstellungsgesprächen und Fehlen jeglicher Motivation zur Arbeitsaufnahme werden ebenfalls gemeldet

Beratungsablauf: Wenn AMS-Berater_innen wichtige Vorinformationen zu ihren KundInnen übermitteln wollten, wurden Erstgespräche telefonisch vereinbart. Kund_innen, welche die Beratung aus Eigeninitiative oder über eine Empfehlung des/der zuständigen AMS-Berater_innen in Anspruch nahmen, vereinbarten den Ersttermin telefonisch oder persönlich. Die Beratung erfolgt 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 wird 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 (BBE) hochgeladen, in dem die tatsächlichen Inhalte und die Ergebnisse der Beratung festgehalten werden. Bei einmaligen Terminen wird der Vermerk: „einmaliger Termin auf Wunsch der Kund_innen“ gemacht.

Zeitaufwand: Beratungstermine
schriftliche Dokumentation der Beratungsinhalte im Betriebsjournal.
Führen der wöchentlichen Controlling-Liste mit aktuellen An- und Abmeldungen
telefonischer Kontakt mit Kund_innen, Betrieben und Ämtern.
Recherchen für die Stellensuche
Kommunikation mit AMS-Berater_innen per Mail oder Telefon
Erstellen von Feedbacks und Abschlussberichten (BBE)
Erstellen von Statistik, Konzept, Zwischen- und Endbericht
Teilnahme an der Jugend Jobmesse, Vernetzungen mit div. Organisationen, wie bspw. Arge Chance, bbrz
Besprechungen in der RGS Schwechat bei Bedarf

Team:

Mag. Susanne Neuner-Dintl
15 Wochenstunden



Birgit Polatschek, BSc.
15 Wochenstunden

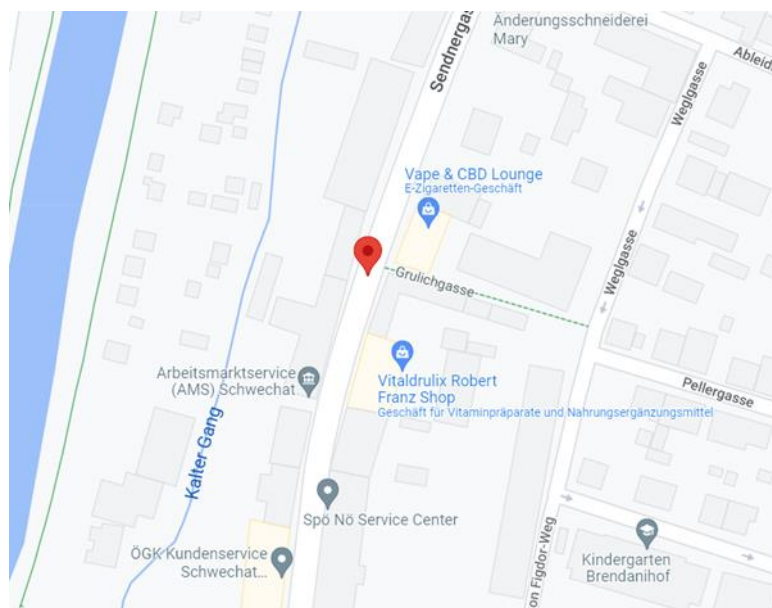


Verkehrsanbindung:

Bahnhof Schwechat: Fußweg von ca. 5 Minuten, S-Bahn S7

Buslinien: 76A und 76B

PKW: In der Sendnergasse 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 und ein Scanner 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-Berater_innen bei auftretenden Problemen, Anfragen etc. per Mail oder telefonisch
- Verständigung der zuständigen AMS-Berater_innen 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 Kund_innen 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 und/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 Kund_innen von ihrer derzeitigen Ausgangssituation abgeholt werden und die Inhalte können individuell und flexibel an die unterschiedlichen Bedürfnisse der Kund_innen angepasst werden.

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

Kund_innen 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 Kund_innen mit geringeren Deutschkenntnissen verständlich sind, außerdem stehen Folder in mehreren Sprachen zur Verfügung.

Im Zuge der Beratungstermine wird von den Berater_innen eine einfache und leicht verständliche Sprache gewählt, es wird darauf geachtet, Formulierungen zu verwenden, welche gut erlernt und in weiterer Folge von den Kund_innen in Gesprächen angewandt werden können.

Auch Bewerbungen werden für diese Kund_innen in einfachem Deutsch verfasst, so wird es für Personalverantwortliche glaubwürdiger, dass diese tatsächlich selbst geschrieben wurden.

Es werden von den Berater_innen nur solche Stellen vorgeschlagen, für welche die jeweiligen Deutschkenntnisse ausreichend sind und wo es auch für die Kund_innen Sinn macht, sich zu bewerben. Unnötige Frustrationen sollen den Kund_innen erspart bleiben.

Kund_innen über 50 Jahre berichteten häufig von Diskriminierung aufgrund ihres Alters im Bewerbungsprozess, daher wurde dies als Vermittlungshindernis erfasst. Personalverantwortliche sprachen häufig deutlich aus, dass Kund_innen zu alt wären oder dass die Tätigkeit einen jüngeren Mitarbeiter verlange. Natürlich wurden unsere Kund_innen 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.

Mehr als die Hälfte unserer Kund_innen hatte keine Berufsausbildung, bei zwei Drittel wurde dies in der Beratung als vermittlungshinderlich wahrgenommen. Vor allem jüngere Kund_innen wurden motiviert, Stellenausschreibungen mit der Möglichkeit einer internen Ausbildung oder Anlehre zu bevorzugen. Auch Qualifizierungsmaßnahmen wie beispielsweise ein Staplerkurs wurden empfohlen.

Ältere Kund_innen 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.

Kund_innen 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 Kund_innen 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.

Das Beratungsteam im SOPS bestand im Jahr 2023 aus zwei Psychologinnen, in Folge konnten auch Kund_innen mit psychischen Beeinträchtigungen betreut und beraten werden.

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

Kund_innen 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 Kund_innen 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 Kund_innen auch beim Auffinden der günstigsten öffentlichen Verbindung unterstützt.

Kund_innen mit wenig Berufspraxis oder großen Lücken im Lebenslauf wurden solche Stellenangebote empfohlen, welche sich auch an Berufsanfänger_innen 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 Kund_innen gesenkt werden, um einen „Fuß in die Türe zu bekommen“.

6.) Gleichstellungsfördernde Maßnahmen

Der Verein SOPS bietet gleichstellungsorientierte und diskriminierungsfreie Angebote für alle Kund_innen 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 Kund_innen informiert.

7.) Qualitätsmanagement

Im Bereich der Strukturqualität wird versucht, mit den vorhandenen Ressourcen effizient und wirtschaftlich umzugehen. Dies wird auch den Kund_innen 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 Kund_innen und den Berater_innen 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 Kund_innen, 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 Berater_innen bedarfsgerecht informieren und bei Notwendigkeit weitervermitteln.

In Zusammenarbeit mit dem AMS Schwechat sowie in der täglichen Arbeit mit den Kund_innen handeln die Berater_innen 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 überprüft, 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 Jahr 2023 wurden 240 Personen mit AMS-Vormerkung von SOPS betreut. Dies sind im Vergleich zum Vorjahr 2022 um 31 Teilnehmer_innen mehr. Auch wurde die geplante Anzahl von 230 Teilnehmer_innen erreicht. 41 Personen wurden ohne AMS-Vormerkung im Jahr 2023 betreut. Dies ergibt eine Kunden_innen bezogene Leistungszeit von 91,25 Stunden. Für die zugebuchten Teilnehmer_innen ergaben sich 866,75 Beratungsstunden (K-Zeiten). Die Trägerbezogene Leistungszeit belief sich im Jahr 2023 auf 452 Stunden (S-Zeiten). Im Vergleich zum Jahr 2022 belief sich die Trägerbezogene Leistungszeit auf 412 Stunden und die Beratungsstunden für Teilnehmer_innen auf 911,50 (K-Zeiten).

Insgesamt fanden im Jahr 2023, 137 Erstgespräche statt. Im Vergleich zum Vorjahr ein leichter Rückgang von 3 Teilnehmer_innen.

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

Geschlecht

2023 nahmen insgesamt 240 Personen mit AMS Vormerkung die Betreuung und Beratung in Anspruch. Davon waren 110 Personen männlichen Geschlechts und 130 Personen weiblichen Geschlechts.

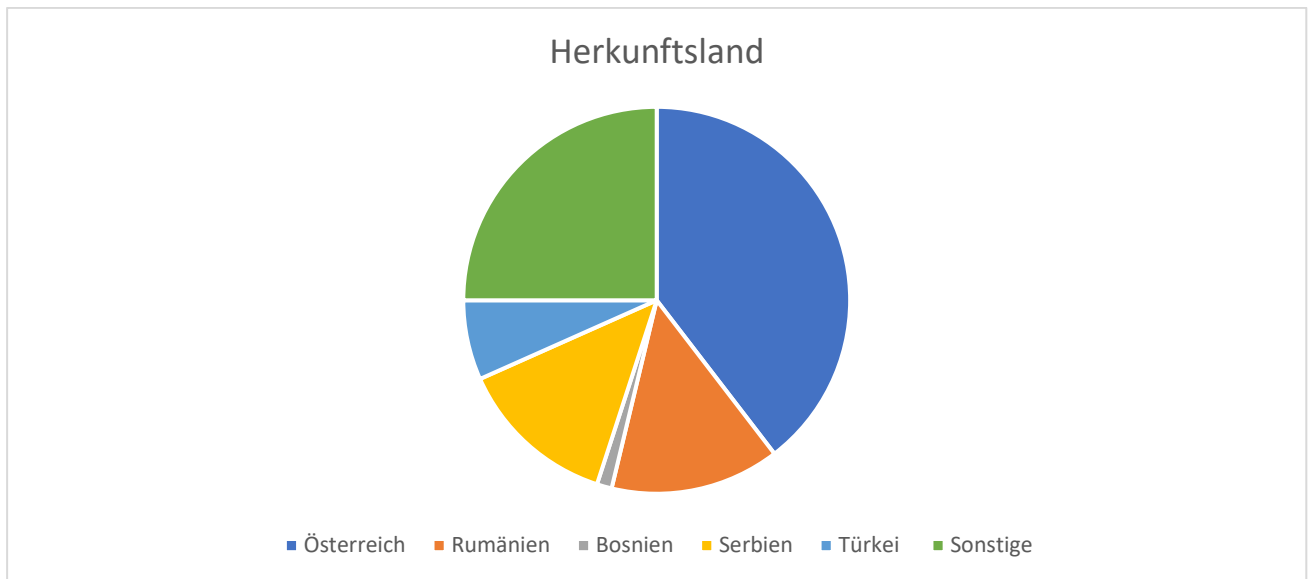
Alter

Von den 240 Personen waren 116 Personen im Alter von 18 bis 49 Jahren. 124 Personen waren größer gleich 50 Jahre.

Herkunftsland

Der Anteil der Migrant_innen ist im Vergleich zum Vorjahr weiter gestiegen. Von den 240 betreuten Personen hatten 161 Personen einen Migrationshintergrund.

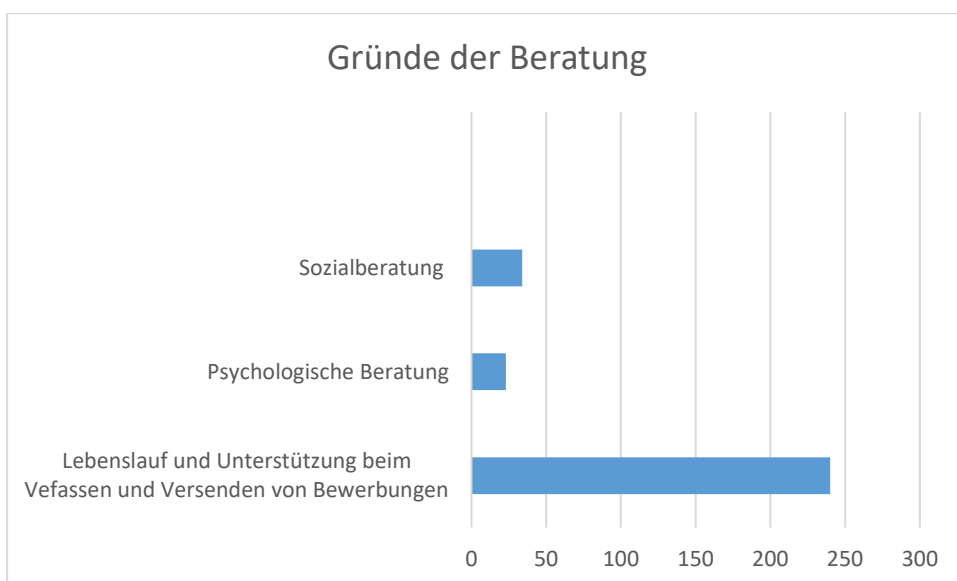
Anzumerken ist, dass hierbei die aktuelle Staatsbürgerschaft erhoben wurde.



95 Personen kamen aus Österreich, 34 aus Rumänien, 32 aus Serbien, 16 aus der Türkei, 3 aus Bosnien und 60 Personen aus Ländern wie Ungarn, Tschechien, Slowakei, Kosovo, u.v.m.

Beratungsgrund

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 Kund_innen.

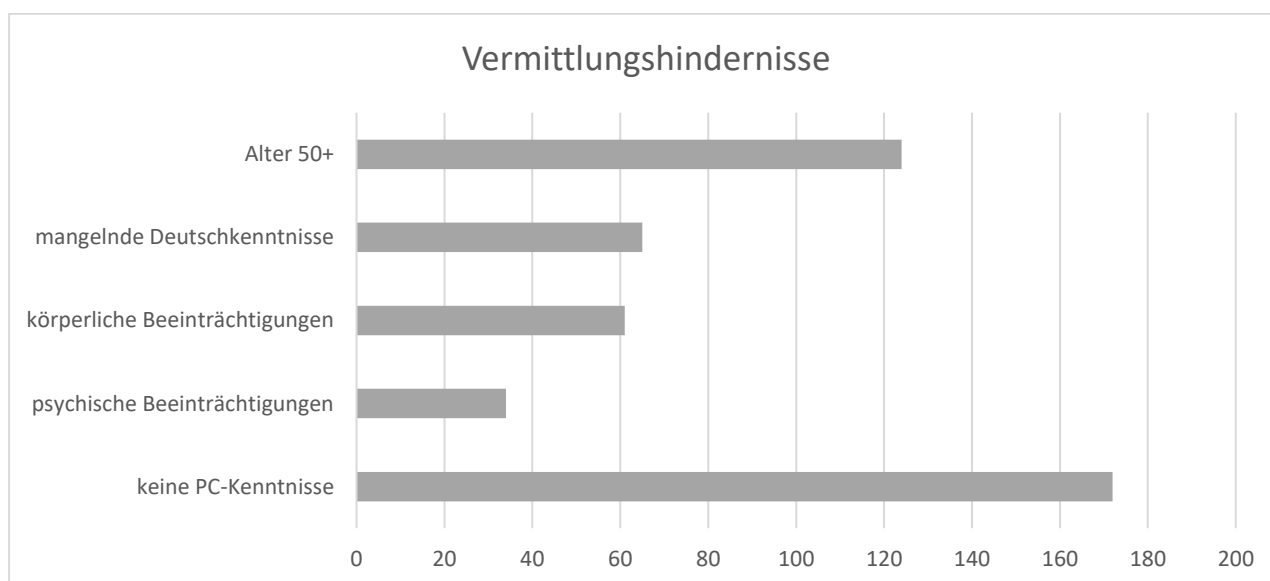


Die Hauptanliegen im vergangenen Jahr waren die Unterstützung beim Erstellen schriftlicher Bewerbungsunterlagen, wie das Erstellen eines neuen Lebenslaufes oder die Aktualisierung des vorhandenen, das Erstellen von Bewerbungsschreiben, die Unterstützung bei der Lehr- und Arbeitsstellensuche sowie die Unterstützung bei Onlinebewerbungen.

Vermittlungshindernisse

Bei einem Großteil der Kunde_innen steht das Erstellen bzw. Optimieren der schriftlichen Bewerbungsunterlagen am Beginn der Beratung. Vor allem das Erstellen eines neuen Lebenslaufes steht im Vordergrund. Der Großteil aller Kund_innen wollten das Angebot von SOPS auch zur weiteren Stellensuche nutzen und vereinbarten regelmäßige Termine, um Unterstützung bei den Bewerbungsabläufen zu bekommen.

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



Schulbildung

Mehr als 50 % der Teilnehmer_innen hatten keinen erlernten Beruf. Die höchste abgeschlossene Schulausbildung war bei den meisten Kunden_innen ein Pflichtschulabschluss.

Status nach der Beratung

Von den insgesamt 240 teilnehmenden Personen konnten 25 an den Arbeitsmarkt vermittelt werden, 86 Personen befinden sich mit Jahresabschluss noch in laufender Beratung, 115 Personen wurde ein Kursabschluss vorgenommen und 14 Teilnehmer brachen die Beratung ab. Darunter befanden sich auch 38 Personen, welche die Beratung nur einmalig nutzten („einmaliger Termin auf Wunsch des/der Kunden_in“).

