

Ganzheitliche Betreuung von Jobsuchenden am Beispiel Casemanagement im Arbeitsmarktservice Wien.

Gerhard Ressler
Arbeitsmarktservice Wien
Leiter KundInnenmanagement



Ausgangssituation

- > Die Betreuung von arbeitsmarktfernen Personen – lange andauernde Arbeitslosigkeit – bei denen herkömmliche arbeitsmarktpolitische Interventionen nicht die erwarteten Erfolge bringen, gestaltet sich in der Regelbetreuung mitunter schwierig und zeitintensiv.
- > KundInnen mit multiplen Problemlagen haben höheren Betreuungsbedarf, um die Integration in den Arbeitsmarkt zu realisieren.
- > Es braucht spezifische Unterstützungsleistungen und eine fundierte Anamnese, um ausreichende Unterstützung zu bieten.
- > Mit April 2014 wurde im Arbeitsmarktservice Wien in der Abteilung KundInnenmanagement der Landesgeschäftsstelle daher das Casemanagement eingerichtet.

Zielgruppe

Personen mit multiplen Problemstellungen, wie zum Beispiel:

- > Personen mit physischen oder psychischen Einschränkungen.
- > Personen, deren Ausbildungen am Arbeitsmarkt nicht (mehr) verwertbar ist.
- > Personen, die bereits mehrere Jahre arbeitslos vorgemerkt sind.
- > Personen, deren Vermittlung aufgrund unterschiedlicher Problemstellungen – z.B. hoher Schulden - bislang erfolglos war.

Ziele

- > Abklärung der Unterstützungsmöglichkeiten auch in Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen und Institutionen wie z.B. Pensionsversicherungsanstalt, Gebietskrankenkasse, Magistrat der Stadt Wien, Beratungs- und Betreuungseinrichtungen.
- > Zielgerichtete Problemerkennung (Anamnese) und gemeinsames Erarbeiten von Lösungsschritten.
- > Wiederherstellung der Vermittlungsfähigkeit.
- > Integration am Arbeitsmarkt.

Organisation und Ablauf

- > Das Casemanagement besteht aus einem Team speziell geschulter BeraterInnen und betreut diese KundInnen mit erhöhtem Betreuungsbedarf in der Landesdirektion (Landesgeschäftsstelle) des Arbeitsmarktservice Wien.
- > Das Team ist in der Abteilung KundInnenmanagement integriert.
- > Jede regionale Geschäftsstelle in Wien kann KundInnen in die Betreuung im Casemanagement überstellen.

Organisation und Ablauf

- > Seit Beginn der Implementierung wurden im Casemanagement mehr als 700 KundInnen in Betreuung übernommen.
- > Die KundInnen sprechen mindestens einmal pro Monat vor und ein Beratungsgespräch dauert im Schnitt 60 Minuten.
- > Bisher konnten 25% der betreuten KundInnen, teils nach davor mehrjähriger Arbeitslosigkeit, wieder in den Arbeitsmarkt integriert werden.
- > Die Mehrzahl dieser wieder in den Arbeitsmarkt integrierten Personen wiesen eine Integrationschance zwischen 0% und 10% auf.

Arbeitslosigkeit und Verschuldung

- > Fast ein Drittel der beim Arbeitsmarktservice Wien vorgemerkten Personen sind vom Thema Verschuldung betroffen.
- > Im Jahr 2018 wurden rund 30.000 Exekutionstitel bei KundInnen des Arbeitsmarktservice Wien eröffnet.

Arbeitslosigkeit und Verschuldung, die Hürden bei der Jobsuche

- > Dienstgeber befürchten den durch Lohnpfändungen – dabei wird das Einkommen von SchuldnerInnen bis auf das Existenzminimum gepfändet - entstehenden Mehraufwand. Dieser Mehraufwand für die Lohnverrechnung – das monatliche Existenzminimum ist zu errechnen und der pfändbare Betrag an die Gläubiger zu überweisen – führt oftmals zur Kündigung bzw. zur Nichteinstellung.
- > Jobsuchende verlieren in vielen Fällen die Motivation ein Arbeitsverhältnis anzutreten, da durch Lohnpfändungen trotz Einkommen monatlich nicht mehr Geld zur Verfügung steht (gerade beim Bezug der Mindestsicherung/Sozialhilfe ist der pfändbare Anteil geringer, durch höheres Einkommen steigt der pfändbare Anteil).
- > Mobilität ist vielfach nicht im erforderlichen Ausmaß gegeben, ein eigenes Auto nicht leistbar.

Unterstützende Beratung bei Verschuldung durch die Schuldnerberatung Wien

- > Schuldnerberatung als Beratungs- und Betreuungseinrichtung für KundInnen des Arbeitsmarktservice.
- > Bietet Personen mit Schuldenproblemen Beratung, Betreuung und Begleitung auf dem Weg zur Schuldenregulierung.
- > Unterstützt bei der Erstellung von Zahlungsplänen.
- > Erarbeitet neue Perspektiven durch Schuldenregulierung mit dem Ziel ein regelmäßiges Erwerbseinkommen zu erlangen.
- > Bietet Hilfestellung bei der Abwicklung von Verfahren zur Schuldenregulierung (Privatkonkurs).

Unterstützende Beratung bei Verschuldung durch die Schuldnerberatung Wien

- > Die Beratung wird kostenlos für in Wien lebende Privatpersonen angeboten.
- > Ziel ist die möglichst rasche Umwandlung der unregelmäßigen Überschuldungssituation in eine geregelte Verschuldung und die betroffenen Personen wieder in den Arbeitsmarkt zu integrieren.
- > Schwerpunkte sind Beratung und Information über die rechtlichen Aspekte im Zusammenhang mit Schulden und der gemeinsamen Analyse der wirtschaftlichen Situation sowie Erarbeitung entsprechender Lösungsmöglichkeiten.
- > Zusätzlich wird Unterstützung geboten bei der Vorbereitung des Privatkonkurses und Begleitung im Konkursverfahren.

Unterstützende Beratung bei Verschuldung durch die Schuldnerberatung Wien

Das Arbeitsmarktservice hat 2018 bei 3980 Personen eine Zuweisung zur Schuldnerberatung veranlasst.

Mehrheitlich haben Männer dieses Angebot in Anspruch genommen (2578 Männer, 1402 Frauen).

Ein Drittel der zugewiesenen Personen haben maximal die Pflichtschule abgeschlossen.

Arbeitslosigkeit ist der häufigste Überschuldungsgrund.

Schulden wirken sich auf das gesamte Leben der Betroffenen sowie auf ihr Umfeld aus. Die finanzielle Not führt dabei vielfach zu Stress, der Körper und Psyche belastet. Depressionen und die Flucht in Suchtmittel sind oft die Folge.

Evaluierung der Betreuung im Casemanagement

Seit dem Start des Casemanagements erfolgte eine begleitende Evaluierung.

Die wesentlichsten Ergebnisse daraus:

- > KundInnen des Casemanagement sind Menschen mit unterschiedlichen Bedarfen und multiplen Problemstellungen, an deren Lösung in der Regelbetreuung oftmals nur sehr schwer gearbeitet werden kann.
- > Rund 25 % der betreuten KundInnen beenden die Betreuung durch Beginn einer unselbständigen bzw. selbständigen Beschäftigung und können am Arbeitsmarkt wieder Fuß fassen.
- > KundInnenzufriedenheit ist signifikant gestiegen. Steigerung der Mittelwerte von 2,6 – Zufriedenheit mit der bisherigen Beratung in der Regionalstelle – auf 5,4 im Casemanagement (Bestwert 6).

Evaluierung der Betreuung im Casemanagement

KundInnen im Casemanagement weisen meist mehrere Einschränkungen parallel auf. Arbeitslosigkeit heißt nicht nur keine Erwerbsarbeit zu haben. Es ergeben sich daraus viele Herausforderungen. Von finanziellen Nöten über das Gefühl nichts mehr wert zu sein bis hin zur Depression und diversen Suchtproblematiken. Die Betreuung im Casemanagement unterstützt hierbei übergreifend. Die Problemkonstellationen der KundInnen im Casemanagement im Detail:

- > Körperliche Einschränkungen: 50,2%
- > Finanzielle Probleme, Schulden: 29,0%
- > Psychische Erkrankungen: 24,2%
- > Wohnungsprobleme bzw. Obdachlosigkeit: 16,9%
- > Suchtproblematik: 10,3%
- > Familiäre Probleme: 6,9%

Fazit

- > Die enge Zusammenarbeit mit den unterschiedlichen Institutionen bringen wertvolle Informationen zu möglichen Verbesserungspotentialen in der Kooperation im Sinne der KundInnen.
- > Die spezielle Betreuungsform ist erfolgreich und die Vermittlungserfolge zeigen, dass die berufliche ReIntegration von davor sehr arbeitsmarktfernen Personen mit entsprechender Begleitung möglich ist.
- > Die Betreuung der KundInnengruppe wird optimiert und bietet best practice Beispiele für die Regelbetreuung.

Fazit

- > Die KundInnenzufriedenheit der im Casemanagement betreuten Personen ist stark gestiegen. Sie fühlen sich besser und umfassender betreut.
- > Positive Resonanz bei allen internen und externen Stakeholdern wie z.B. Arbeiterkammer und Volksanwaltschaft.
- > Verstärkte Vernetzung intern und extern mit anderen Einrichtungen und Behörden.

Fazit

Durch diese intensive Betreuung und Begleitung im Casemanagement schafft im Schnitt ein Viertel der Jobsuchenden mit niedrigsten Integrationschancen und multiplen Problemlagen den Wiedereinstieg in den Arbeitsmarkt.

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit

