

Weber, Friederike; Friedl-Schafferhans, Michaela; Hager, Isa

**Research Report**

## Information, Beratung, Betreuung und Förderung von Wiedereinsteigerinnen im Burgenland: Entrale Ergebnisse einer Studie im Auftrag des AMS Burgenland

AMS info, No. 246

**Provided in Cooperation with:**

Public Employment Service Austria (AMS), Vienna

*Suggested Citation:* Weber, Friederike; Friedl-Schafferhans, Michaela; Hager, Isa (2013) : Information, Beratung, Betreuung und Förderung von Wiedereinsteigerinnen im Burgenland: Entrale Ergebnisse einer Studie im Auftrag des AMS Burgenland, AMS info, No. 246, Arbeitsmarktservice Österreich (AMS), Wien

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/102506>

**Standard-Nutzungsbedingungen:**

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

**Terms of use:**

*Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.*

*You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.*

*If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.*

# Information, Beratung, Betreuung und Förderung von Wiedereinsteigerinnen im Burgenland

Zentrale Ergebnisse einer Studie im Auftrag des AMS Burgenland

## 1. Zielsetzung und Aufbau der Studie

Ziel der Studie zu Wiedereinsteigerinnen im Burgenland, die im Auftrag des AMS Burgenland erstellt wurde,<sup>1</sup> war die Analyse, wie das AMS diese Zielgruppe bestmöglich unterstützen und eine Steigerung der Zufriedenheit mit dem AMS-Dienstleistungsangebot erreichen kann. Dabei wurden auch förderliche und hinderliche Bedingungen beim Wiedereinstieg im Burgenland erhoben. Die Studie, deren zentrale Ergebnisse im vorliegenden AMS info resümiert werden, umfasste folgende Erhebungsschritte:

### Übersicht: Erhebungsschritte und Datenbasis der Studie

Erhebungsschritte	Datenbasis
Sekundärstatistische Auswertungen	AMS-Daten: DWH, PST Kindertagesheimstatistik (ÖSTAT) Schulstatistik (Landesstatistik) Daten aus ELISweb
Fokusgruppen mit AMS-Mitarbeiterinnen und AMS-Führungskräften	Zwölf Teilnehmerinnen
Qualitative Interviews mit externen KooperationspartnerInnen	Neun Befragte
Qualitative Interviews mit UnternehmensvertreterInnen	Fünf Befragte
Telefonbefragung von Wiedereinsteigerinnen	170 Befragte, davon 46 vertiefte Interviews

## 2. Erfahrungen mit der Beratung, Betreuung und Beschäftigung von Wiedereinsteigerinnen

Wiedereinsteigerinnen sind Frauen, die sich in einer Umorientierungs- bzw. Umbruchsphase befinden. Die Unsicherheit, die für diese Phase typisch ist, stellt in der Beratung und Betreuung der Frauen eine besondere Herausforderung dar, wird einstimmig von den befragten KooperationspartnerInnen und AMS-Mitarbeiterinnen betont.

In der Beratung von Wiedereinsteigerinnen ist das familiäre Umfeld in besonderem Ausmaß zu berücksichtigen. Ein beruflicher Wiedereinstieg ist nicht nur für die Frauen eine neue Lebenssituation, sondern wirkt sich auf die gesamte Familie aus, so die Erfahrung.

Aus Sicht der befragten AMS-Vertreterinnen sind das Thema »Vereinbarkeit von Beruf und Familie« bzw. »die eingeschränkte

Verfügbarkeit« das verbindende Element bei allen Wiedereinsteigerinnen. Ansonsten handelt es sich um eine inhomogene Gruppe mit individuell sehr unterschiedlichen Ausgangssituationen, Problemlagen und Rahmenbedingungen.

Kinderbetreuung und Mobilität werden als jene Problemfelder bezeichnet, die für Wiedereinsteigerinnen die größten Barrieren darstellen.

In Bezug auf die Kinderbetreuung sehen die InterviewpartnerInnen folgende Faktoren als bestimmend:

- Angebotsstruktur und Kosten;
- Qualität des Angebotes und Anspruch;
- persönliche und gesellschaftliche Werthaltungen.

Mehrheitlich herrscht die Einschätzung vor, dass im Burgenland in der Kernzeit von acht bis 16 Uhr ein ausreichendes institutionelles Kinderbetreuungsangebot zur Verfügung steht. Angebotslücken zeigen sich hingegen, so die Befragten, zu Randzeiten, für sehr junge Kinder oder in manchen Regionen.

In Bezug auf die Mobilität wird konstatiert, dass das Burgenland aufgrund seiner regionalen Gegebenheiten nicht ausreichend mit öffentlichen Verkehrsmitteln erschlossen ist. Die Frauen sind daher häufig auf Autos angewiesen. Viele Wiedereinsteigerinnen, so die Erfahrung, verfügen aber entweder über kein Auto oder besitzen zu wenig Fahrpraxis.

Eine gut geregelte Kinderbetreuung wird als eine wesentliche Voraussetzung für die Stellenvermittlung gesehen. Auch Unternehmen haben diese Erwartung, wie einige KooperationspartnerInnen berichten. In diesem Zusammenhang wird betont, dass die Unternehmen umgekehrt aber oft nicht berücksichtigen, wenn kein entsprechendes Kinderbetreuungsangebot zur Verfügung steht, es werde zwar Flexibilität von den Frauen erwartet, aber wenig Entgegenkommen gezeigt. Es wird allerdings darauf hingewiesen, dass es auch Unternehmen gibt, die sich bemühen Lösungen zu finden.

In diese Richtung weisen die Aussagen der interviewten UnternehmensvertreterInnen, die den Bedarf sehen, Wiedereinstei-

<sup>1</sup> Friederike Weber, Michaela Friedl-Schafferhans, Isa Hager (2013): Information, Beratung, Betreuung und Förderung von Wiedereinsteigerinnen im Burgenland, Studie im Auftrag des AMS Burgenland, Eisenstadt; Download der Langfassung unter [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at) im Menüpunkt »AMS-Publikationen – Forschung« – Jahr 2013.

gerinnen zur Erleichterung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie möglichst flexible und an die Bedürfnisse der Frauen angepasste Arbeitszeitmodelle anzubieten. Diesem Angebot sind aber gewisse Grenzen gesetzt durch nicht veränderbare Rahmenbedingungen oder wenn andere MitarbeiterInnen dadurch benachteiligt werden müssten. An dieser Stelle muss allerdings erwähnt werden, dass es sich bei den befragten Unternehmen um größere Betriebe handelt.

Wenn es zur Neu- oder Wiederbeschäftigung von Wiedereinsteigerinnen kommt, gibt es aus Sicht der Unternehmen fast nur gute Erfahrungen, sie werden als Mitarbeiterinnen sehr geschätzt. Auch Situationen, wie die Erkrankung von Kindern, lassen sich fast immer gut lösen. Hervorgehoben werden beispielsweise die hohe Motivation, die Zuverlässigkeit und die Gewissenhaftigkeit von Wiedereinsteigerinnen.

### 3. Die Situation des Wiedereinstieges aus Sicht der Frauen

Zum Befragungszeitpunkt gibt rund ein Fünftel der Befragten an, wieder beschäftigt zu sein, wobei nur vier der 35 beschäftigten Frauen wieder beim gleichen Unternehmen wie vor der Karenz arbeiten und drei selbständig berufstätig sind. Rund 15 Prozent sind in einer Kurs- oder Schulungsmaßnahme des AMS. Die übrigen Befragten sind arbeitslos. Zwölf Befragte fallen in die Kategorie »Sonstiges«, sie sind beispielsweise wieder schwanger, in Karenz, zu Hause oder absolvieren ein Studium.

Rund die Hälfte der zum Befragungszeitpunkt bereits wiederbeschäftigten Frauen arbeitet maximal 20 Wochenstunden. Auch die arbeitslosen Wiedereinsteigerinnen und Schulungsteilnehmerinnen streben mehrheitlich eine Teilzeitbeschäftigung an.

Vor ihrer Karenzierung bzw. bei ihrem letzten Arbeitsverhältnis haben knapp 60 Prozent aller Befragten zumindest im Ausmaß von 35 Wochenstunden gearbeitet.

Nur jede achte der bereits wiederbeschäftigten Frauen gibt an, dass die Arbeitsuche sehr leicht war, eher leicht war es für rund 30 Prozent der Befragten, und 60 Prozent fanden es schwer, eine passende Stelle zu finden.

Mehr als die Hälfte der Befragten gibt an, dass das AMS beim Wiedereinstieg hilfreich war. Auch informelle Kontakte und die entsprechende Nachfrage am Arbeitsmarkt haben die Stellensuche vereinfacht.

Die befragten Wiedereinsteigerinnen<sup>2</sup> nennen unterschiedliche Gründe, die einen Wiedereinstieg behindern bzw. erschwert haben. Es wird insbesondere auf Probleme der Vereinbarkeit von Kinderbetreuung und Berufstätigkeit hingewiesen. Obwohl sich nahezu 60 Prozent mit dem vorhandenen Kinderbetreuungsangebot sehr zufrieden und nahezu ein Drittel eher zufrieden zeigen, wird dennoch Kritik an den Öffnungszeiten geübt (zu kurz, zu unflexibel, Sperrzeiten im Sommer).

Darüber hinaus werden strukturelle Faktoren, so etwa zu wenige Teilzeitstellen in Wohnortnähe, ins Treffen geführt, ebenso fehlende Qualifikationen, eine sehr lange Abwesenheit vom Arbeitsmarkt und gesundheitliche Einschränkungen.

Einige Befragte weisen auf die Vorbehalte von Unternehmen gegenüber Müttern hin.

Aber auch Unsicherheiten, wie z. B. »(...) wenig Selbstbewusstsein nach einer längeren Auszeit«, und die Sorge, »(...) wie es mit den Kindern klappen wird«, sind Hürden.

Um eine neue Arbeitsstelle zu finden, würden die meisten der befragten Frauen, die zum Befragungszeitpunkt noch arbeitslos sind bzw. sich in Schulung befinden, Kompromisse schließen. Drei Viertel der Befragten würden etwas anderes als vor der Karenz arbeiten, rund 60 Prozent würden Einkommenseinbußen in Kauf nehmen und drei Viertel auch eine Arbeit annehmen, für die sie überqualifiziert sind. Rund 30 Prozent könnten sich eine Selbständigkeit vorstellen.

Betrachtet man die Unterschiede zwischen jenen befragten Wiedereinsteigerinnen, die sich zum Befragungszeitpunkt bereits wieder in Beschäftigung befinden, und den anderen Befragten, so lassen sich folgende Differenzierungsmerkmale feststellen:

- Sie weisen ein höheres Bildungsniveau auf. Dieses Ergebnis wird auch durch das AMS-Verbleibsmonitoring<sup>3</sup> untermauert. 43 Prozent der 2011 und im erstem Halbjahr 2012 vorgezeichneten Wiedereinsteigerinnen mit Pflichtschulabschluss sind im Jahr nach ihrer Vormerkung beim AMS in Beschäftigung, bei den Lehrabsolventinnen beträgt dieser Anteil 61 Prozent und bei Akademikerinnen 63 Prozent.
- Sie waren etwas häufiger vor der Karenz bereits beschäftigt.
- Ein etwas geringerer Anteil der Wiederbeschäftigten hat die längste Kindergeldbetreuungsvariante (30+6) gewählt.<sup>4</sup>
- Etwas häufiger ging auch der Vater in Karenz (diese Fälle sind jedoch insgesamt extrem selten).
- Sie können etwas häufiger auf die Unterstützung bei der Kinderbetreuung durch Familienangehörige zurückgreifen.

Nach Alter oder Migrationshintergrund zeigen sich keine Unterschiede. Interessanterweise haben die Wiederbeschäftigten auch nicht weniger oder ältere Kinder.

### 4. Anliegen an das AMS und Zufriedenheit mit der Betreuung

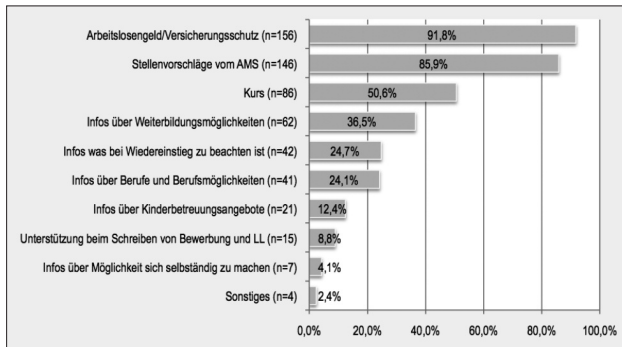
Die Anliegen der Frauen, als sie sich beim AMS meldeten, waren, so die Rückmeldungen, in erster Linie Arbeitslosengeld und Versicherungsschutz sowie Stellenvorschläge. Die Hälfte der Befragten wollte auch ein Kursangebot besuchen, wobei es sich bei 40 Prozent um eine Umschulung in ein anderes Berufsfeld handelt – der Gesundheits- und Pflegebereich sowie soziale Berufe werden hier häufig genannt – und beim Rest vor allem um eine Weiter- oder Höherqualifizierung.

2 Beschäftigte, Schulungsteilnehmerinnen und Arbeitslose.

3 Das Verbleibsmonitoring kann Aussagen über die Arbeitsmarktpositionierung von AMS-KundInnen im Jahr vor und nach ihrer AMS-Meldung treffen.

4 Aufgrund der geringen Fallzahl kann das allerdings ein Zufallsergebnis sein.

**Abbildung 1: Anliegen an das AMS (Mehrfachnennungen)**

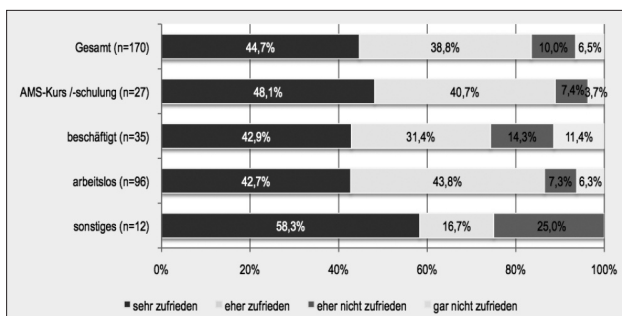


Quelle: Telefonbefragung Wiedereinsteigerinnen, prospect im Auftrag des AMS Burgenland

Über 60 Prozent der Befragten sehen ihr Anliegen, mit dem sie zum AMS gekommen sind, als zufriedenstellend erledigt an, dieser Prozentsatz steigt bei den Schulungsteilnehmerinnen auf 80 Prozent. Rund 16 Prozent sprechen von einer Teils-Teils-Erledigung, und rund ein Fünftel zeigt sich unzufrieden.

Die Zufriedenheit der Befragten mit der Betreuung, die sie im AMS alles in allem erhalten haben, ist relativ hoch. Beinahe 45 Prozent sind sehr zufrieden, weitere 39 Prozent eher zufrieden. Etwas höher ist die Zufriedenheit bei Schulungsteilnehmerinnen, etwas geringer bei den bereits wiederbeschäftigten Frauen.

**Abbildung 2: Zufriedenheit mit der AMS-Betreuung insgesamt**



Quelle: Telefonbefragung Wiedereinsteigerinnen, prospect im Auftrag des AMS Burgenland

Der Grund für die Zufriedenheitsbewertung liegt zumeist beim Verhalten der AMS-BeraterInnen. Positiv bewertet wird, wenn diese »bemüht«, »hilfsbereit« oder »kompetent« sind oder »Rücksicht genommen haben«, »auf Anliegen individuell eingegangen sind«, »Verständnis gezeigt haben« sowie »entgegenkommend« waren. (Eher) Unzufriedenheit löst hingegen aus, wenn sich BeraterInnen »keine Zeit nehmen«, »nur in den Computer schauen« oder »kein Verständnis zeigen.«

Rund zwei Drittel der Befragten haben/hatten das Gefühl, von einem/einer SpezialistIn beraten zu werden.

Mehr als zwei Drittel der Befragten haben laut ihrer Aussage bereits Stellenvorschläge vom AMS erhalten. Jede fünfte Befragte zeigt sich sehr zufrieden mit den Stellenvorschlägen, rund 40 Prozent sind eher zufrieden.

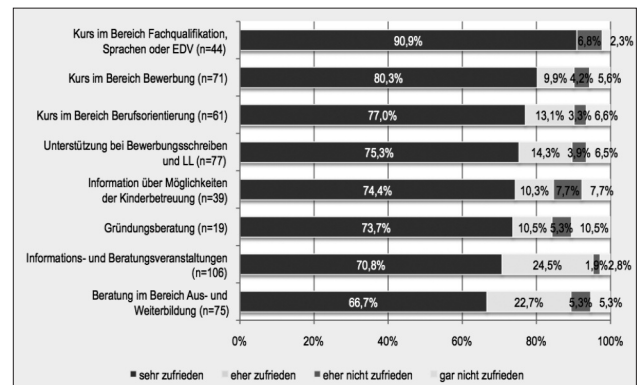
Die Unzufriedenheit wird vor allem darauf zurückgeführt, dass geforderte Arbeitszeiten nicht berücksichtigt waren. Gewünscht

wird von den Frauen vor allem eine Arbeitszeit, die zwischen acht und 14 Uhr liegt.

Die Zufriedenheit mit dem AMS-Angebot ist sehr hoch, nur selten wird Unzufriedenheit geäußert. Die höchste Zufriedenheit herrscht bei Fachkursen.

Rund ein Drittel der befragten Frauen wurde vom AMS an eine andere Stelle, wie z. B. Frauenservicestelle, Frauenberufszentrum, weitergeleitet, wobei sich 85 Prozent mit der Unterstützung, die sie dort erhalten haben, sehr zufrieden zeigten.

**Abbildung 3: Zufriedenheit mit den in Anspruch genommenen Angeboten des AMS**



Quelle: Telefonbefragung Wiedereinsteigerinnen, prospect im Auftrag des AMS Burgenland

## 5. Resümee und Handlungsempfehlungen

Der wichtigste Faktor, der auf die Zufriedenheit der befragten Wiedereinsteigerinnen wirkt, ist das Verhalten der AMS-BeraterInnen im Beratungsgespräch.

Die Betroffenen wünschen sich ein individuelles Eingehen auf ihre Person und ihre Situation und möchten sich nicht abgefertigt vorkommen. Individuelle Abklärung, Beratung und Betreuung scheint ein erfolgskritischer Faktor zu sein.

In einer Studie in Deutschland<sup>5</sup> wurde eine solche Vorgangsweise als eine »unterstützend auf die Person bezogene Interaktion« bezeichnet. »Bürokratische« und »abwehrende« Gespräche werden hingegen eher negativ erlebt.

Für die Beratungspraxis im AMS kann das allerdings ein Spannungsfeld zwischen den Erwartungen und Wünschen der Wiedereinsteigerinnen und den Rahmenbedingungen, Vorgaben und Möglichkeiten des AMS bedeuten. Dieses Spannungsfeld gilt es einerseits gut kommunikativ zu lösen und andererseits einen für beide Seiten gangbaren Kompromiss zu schließen. Dazu bedarf es einer Unterstützung für die AMS-BeraterInnen, um diese kommunikative Herausforderung gut meistern zu können, sowie ausreichende Handlungsspielräume und Beratungszeit.

Was den Zufriedenheitsfaktor »Passgenauigkeit von Stellenvorschlägen« betrifft, so wird in den Interviews mit den AMS-Beraterinnen klar, dass es auch hier um gut abgestimmte kommunikative Prozesse geht.

<sup>5</sup> Vgl. Hielscher, V./Ochs, P.: Arbeitslose als Kunden? Beratungsgespräche in der Arbeitsvermittlung zwischen Druck und Dialog. Reihe »Modernisierung des öffentlichen Sektors« Sonderband 32, Berlin 2009, Seite 81ff.

Eine kurze Abstimmung bevor ein Stellenvorschlag übermittelt wird, scheint sich zu bewähren, insbesondere wenn es um die Arbeitszeiten geht. Andere Möglichkeiten sind das gemeinsame Analysieren konkreter Stellenvorschläge im Beratungsgespräch oder die Bitte, selbst passende Stellen herauszusuchen.

Wesentlich ist es, den Wiedereinsteigerinnen zu kommunizieren, dass viele Unternehmen bei passenden Bewerberinnen bereit sind, Kompromisse in Bezug auf die Arbeitszeiten zu schließen. Das bedeutet, dass die im Stellenvorschlag genannten Arbeitszeiten nicht unbedingt die letztgültigen sein müssen.

Was den Zufriedenheitsfaktor »Passende Dienstleistungsangebote« betrifft, wird seitens der im Rahmen dieser Studie befragten AMS-Mitarbeiterinnen und KooperationspartnerInnen von einem guten und ausreichenden Angebot gesprochen und eine gute Zusammenarbeit konstatiert. Trotzdem liegt eine Reihe von Vorschlägen vor, die vom Studienteam nur unterstrichen werden kann:

- Es sollten mehr Wahlmöglichkeiten für die Frauen zwischen unterschiedlichen Kursangeboten geschaffen werden.
- Das Angebot von Fachschulungen sollte ausgeweitet und mehr Individualförderungen ermöglicht werden.
- Fachmodule, wie z. B. EDV oder Englisch, sollten stärker in bestehende Angebote integriert werden.

- Umschulungswünsche von Wiedereinsteigerinnen sollten genau analysiert werden, eventuell unter Nutzung externer Beratungseinrichtungen.
- Angebote zur formalen Höherqualifizierung sollten ausgebaut werden.

Was das Thema »Vorurteile von Unternehmen und Arbeitszeitmodelle« betrifft, kann das AMS sensibilisierend und unterstützend, so beispielsweise im Rahmen der angebotenen Beratung für Unternehmen, wirken. Diese Richtung wurde bereits eingeschlagen und sollte forciert werden. Es braucht aber auch bei den Frauen Bewusstseinsbildung über die längerfristige Bedeutung von Teilzeit und darüber, dass es nicht nur die Wahl zwischen 20 Wochenstunden und Vollzeit gibt, sondern geringere Reduktionen in Absprache mit Unternehmen möglich sein können, die in Folge ein existenzsicherndes Einkommen ermöglichen.

Wünschenswert wäre eine Nachbetreuung von Wiedereinsteigerinnen in den ersten Monaten ihrer Beschäftigung.

Bei den Kinderbetreuungsangeboten gibt es nach wie vor Angebotslücken, und im Bereich der Mobilität sind ebenfalls Einschränkungen vorhanden. Um diese Rahmenbedingungen zu verändern, bedarf es eines kooperativen Vorgehens mit dem Land.

---

### **www.ams-forschungsnetzwerk.at**

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

#### **Anschrift des Auftragnehmers**

Institut für statistische Analysen Jaksch & Partner GmbH  
Schillerstraße 8, 4020 Linz; Tel.: 070 604260, Fax: 070 604260-42  
E-Mail: office@jaksch-partner.at, Internet: www.jaksch-partner.at

Die Publikationen der Reihe AMS info können als pdf über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere interessante Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z. B. AMS report oder AMS-Qualifikationsstrukturbericht, u. v. m.) zur Verfügung.

**www.ams-forschungsnetzwerk.at**  
oder  
**www.ams.at – im Link »Forschung«**

Ausgewählte Themen des AMS info werden als Langfassung in der Reihe AMS report veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder schriftlich bei der Communicatio bestellt werden.

#### **AMS report Einzelbestellungen**

€ 6,- inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten

#### **AMS report Abonnement**

10 Ausgaben AMS report zum Vorteilspreis von € 48,- (inkl. MwSt. und Versandkosten)

**Bestellungen und Bekanntgabe von Adressänderungen bitte schriftlich an: Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5, 1190 Wien, E-Mail: verlag@communicatio.cc, Tel.: 01 3703302, Fax: 01 3705934**

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber und Herausgeber: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation, Sabine Putz, René Sturm, 1200 Wien, Treustraße 35-43  
Verlegt bei Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, 1190 Wien, August 2013 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn