

Walter Reiter

**Die Einbeziehung von Arbeitslosen in  
die Gestaltung der Arbeitsmarktpolitik**

Endbericht an das Bundesministerium für  
Wirtschaft und Arbeit



Wien, 21. September 2000

## **Inhalt:**

1. Vorbemerkung
2. Ausgangsüberlegungen
3. Bestehende Ansätze
  - 3.1 AMS-HELP: Qualitätssicherung im Arbeitsmarktservice
  - 3.2 Interessensvertretung durch die Kammer für Arbeiter und Angestellte
4. Ombudsstelle für Arbeitslose – Erweiterung der arbeitsmarktpolitischen Qualitätssicherung

## ANHANG

Diskussions- und Ergebnisprotokoll der Arbeitsgruppensitzung vom 28.6.99

Diskussions- und Ergebnisprotokoll der Arbeitsgruppensitzung vom 29.9.99

TeilnehmerInnen der Arbeitsgruppe

Liaison Committees in France. Summary of the Transnational Seminar held in Limoges 25th and 26th February, 1999

Walter Fabian. Projekt Ombudsmann für Arbeit. Konzeptpapier. Graz 2000

## **1. VORBEMERKUNG**

Die folgenden Überlegungen beruhen auf unterschiedlichen Informationsgrundlagen: thematisch relevante Konzeptpapiere insbesondere aus dem Arbeitsmarktservice, Interviews mit nationalen und internationalen ExpertInnen, eine Tagung in Limoges (siehe Anhang) und eine Konferenz in Glasgow sowie sachbezogene Eigenrecherchen. Eine besonders wichtige Rolle kommt in diesem Zusammenhang den Diskussionen der österreichischen Arbeitsgruppe zu. Es ist allerdings festzuhalten, dass dieser Bericht ausschließlich in der Verantwortung des Autors liegt und daher nicht als Statement der Arbeitsgruppe zu werten ist.

## **2. AUSGANGSÜBERLEGUNGEN**

Österreich unternimmt ebenso wie viele andere Mitgliedsstaaten der Europäischen Union eine Reihe von Anstrengungen zur Verbesserung der Beschäftigungssituation. Die Arbeitsmarktpolitik mit ihren Programmen und Instrumenten hat in diesem Zusammenhang einen wesentlichen Stellenwert. So werden im Rahmen des Nationalen Aktionsplanes und der Territorialen Beschäftigungspakte Maßnahmen angeboten, die zum Ziel haben, vor allem für arbeitsmarktpolitische Problemgruppen neue Beschäftigungschancen zu eröffnen.

Um die TeilnehmerInnen durch Qualifizierung und andere Unterstützungsformen optimal auf den Wiedereintritt in den Arbeitsmarkt vorzubereiten, aber auch um die vorhandenen finanziellen Mittel möglichst effizient zu nutzen, stellt sich die Frage nach der Qualitätssicherung mit besonderer Dringlichkeit.

In diesem Zusammenhang können Verfahren der direkten Einbindung von Arbeitslosen in die Entscheidungen, welche Maßnahmen durchgeführt werden sollen und wie sie zu gestalten sind, einen besonderen Stellenwert erhalten. Nicht zuletzt deshalb, weil gerade die Betroffenen, also jene Personen, zu deren Gunsten diese Anstrengungen unternommen werden, als ExpertInnen für ihre Sinnhaftigkeit zu gelten haben. Die direkte Einbeziehung von Arbeitslosen könnte daher zur Qualitätssicherung der Arbeitsmarktpolitik einen qualitativ neuen Beitrag leisten, ergänzend zu den bereits praktizierten Ansätzen der Erfolgskontrolle und der Messung der KundInnenzufriedenheit. Zudem wäre sie von eminenter demokratiepolitischer Bedeutung, weil den sozialen Ausgrenzungsprozessen des Arbeitsmarktes entgegengewirkt wird.

Auch in anderen Ländern der Europäischen Union werden zunehmend Impulse zur direkten Einbeziehung von Arbeitslosen in die Gestaltung der Arbeitsmarktpolitik und die entsprechenden Entscheidungsprozesse gesetzt. In Frankreich wurde dazu im Juli 1998 ein eigenes Gesetz zur Errichtung von „Comités des Liaisons“ geschaffen. Es soll soziale Ausschlussprozesse verhindern und die Bürgerrechte stärken. Dieses Gesetz war notwendig geworden, nachdem die Arbeitslosen und ihre VertreterInnen massive Unzufriedenheit hinsichtlich der geringen Leistungsfähigkeit der französischen

Arbeitsmarktpolitik geäußert hatten. Einer der Schwerpunkte der Kritik war, dass die Gestaltung von Maßnahmen zu wenig an den Interessen und Wünschen der TeilnehmerInnen orientiert sei.

Die Strategien für soziale Integration in Schottland - ähnlich wie in England und Irland - beziehen sich vor allem auf die regionale und kommunale Ebene, obwohl auch ein Ministerium mit dieser Aufgabe betraut ist. Es wird versucht, alle relevanten Akteure einschließlich der Arbeitslosen in diesen Prozess mit einzubeziehen. In vielen Fällen stellen auch die Gewerkschaften ihre Infrastruktur für die Einrichtungen der Arbeitslosen zur Verfügung.

In Österreich gibt es auf mehreren Ebenen Ansatzpunkte zur Einbeziehung Arbeitsloser in die Politikgestaltung. So finden beispielsweise periodische Konsultationen zwischen den Dachverbänden der sozialen Unternehmen und den Bundes- und Landesstellen des Arbeitsmarktservice statt. Diese Informationsgespräche dienen der Kommunikationsverbesserung, sie bieten auch die Möglichkeiten, bei arbeitsmarktpolitischen Entscheidungen mitzudiskutieren und Stellungnahmen abzugeben.

Auch das Arbeitsmarktservice selbst unternimmt zunehmend systematische Anstrengungen zur Sicherung der Leistungsqualität. Im Rahmen des Dienstleistungsscreenings wird beispielsweise einmal jährlich eine differenzierte Erhebung der KundInnenzufriedenheit durchgeführt, deren Ergebnisse zur Grundlage für eine kontinuierliche Weiterentwicklung und Verbesserung der Leistungsangebote dienen sollen. Im Bundesland Salzburg wurde dieser Ansatz im Sinne des Qualitätsmanagements erweitert, indem auch Kundenmeetings und Focusgroups durchgeführt werden.

Die direkte Einbeziehung von Arbeitslosen bei der Bewertung und Gestaltung von arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen könnte diese Bemühungen ergänzen und somit eine wichtige Komponente im Sinne einer umfassenden Qualitätssicherung im Bereich der Arbeitsmarktpolitik werden. Auf diesem Wege würde nicht nur die Neugestaltung von Programmen und Maßnahmen mit beträchtlich erweiterter Expertise vorgenommen werden, es bestünde auch die Möglichkeit, bei Effektivitätsverlusten rechtzeitig in die Leistungserbringung einzugreifen und so eine optimale Allokation der arbeitsmarktpolitischen Ressourcen zu gewährleisten.

Die Errichtung einer Ombudsstelle für Arbeitslose wäre ein wesentlicher Schritt zur Initiierung und Institutionalisierung

dieses Prozesses. Sie wäre keine Konkurrenz zu bestehenden Einrichtungen und Kommunikationsstrukturen, sondern eine im Sinne der Arbeitslosen notwendige Ergänzung. Zugleich könnte auf diesem Wege auch ein Beitrag zur Eigeninitiative der Arbeitslosen und zur Übernahme von Selbstverantwortung geleistet werden.

### **3. BESTEHENDE ANSÄTZE**

Eine Reihe der oben genannten Anforderungen für eine verstärkte Einbeziehung von Arbeitslosen in die Gestaltung der Arbeitsmarktpolitik sind bereits in den Konzepten, Planungen und Vorbereitungen des Arbeitsmarktservice zum Aufbau eines relativ weitreichenden Qualitätsmanagements gegeben. Wird dieses Vorhaben konzeptgerecht realisiert, was auch von der Motivation und Akzeptanz nicht nur der leitenden MitarbeiterInnen abhängig ist, würde dies einen erheblichen Fortschritt im Bereich der Einbeziehung von KundInnenwünschen bedeuten.

#### **3.1 AMS.HELP: QUALITÄTSSICHERUNG IM ARBEITSMARKTSERVICE**

Die Aktivitäten des Arbeitsmarktservice, soweit sie für den vorliegenden thematischen Bereich relevant sind, bestehen im wesentlichen aus dem Projekt ams.help, das österreichweit eingeführt werden soll und sich auf KundInnenreaktionen und Beschwerdemanagement konzentriert.<sup>1</sup>

##### **Ziele des Vorhabens**

ams.help soll eine Managementstruktur innerhalb des AMS werden, mit der nicht nur die Beschwerden von KundInnen (Arbeitsuchende und Betriebe), sondern darüber hinaus alle KundInnenreaktionen erfaßt werden (also auch Anregungen, Lob und ähnliches). Die ams.help.Richtlinie als administrative Grundlage soll bis Ende des Jahres 2000 erstellt werden und in Kraft treten.

---

<sup>1</sup> Die folgenden Angaben sind im wesentlichen den unterschiedlichen Konzeptpapieren des Arbeitsmarktservice zu diesem thematischen Bereich entnommen.

Vor der Routinisierung des Beschwerden- und Reaktionsmanagements gilt es insbesondere, die Führungskräfte des AMS für die Notwendigkeit dieses Vorhabens zu sensibilisieren und ihnen die Kompetenz für die entsprechende Handhabung des Instrumentes zu vermitteln. Dies betrifft insbesondere die Grundlagen des Beschwerdemanagements im allgemeinen und die für das AMS vorgesehenen spezifischen Adaptionen.

Die BeraterInnen der Regionalen Geschäftsstellen sind daher noch nicht in die im Rahmen des Reaktionsmanagements stattfindenden Erhebungen einbezogen. Ein praktisches Problem in diesem Zusammenhang wird sein, im Arbeitsalltag zwischen den Aufgaben des Vermittlungsauftrages und den KundInnenreaktionen zu trennen.

Durch ams.help soll die Grundlinie einer expliziten KundInnenorientierung aufgegriffen und mit einer zusätzlichen professionellen Managementkomponente verstärkt werden. Inhaltliches Ziel ist daher die Verstärkung der KundInnenorientierung und damit auch der Bindung der KundInnen an die Organisation. Dies soll durch die Erhöhung der Zufriedenheit der KundInnen und dadurch vermittelt auch der MitarbeiterInnen erreicht werden. Zugleich wird erwartet, daß sich erheblich positive Effekte auf das Image des AMS als Dienstleistungsunternehmen ergeben.

Langfristiges Ziel ist der Abbau von Beschwerden an das AMS und Kosteneffekte durch die Umsetzung von Verbesserungen, die sich aus den KundInnenreaktionen ergeben.

### **Gegenstand von ams.help**

ams.help als Aufgabenbereich umfaßt die Entgegennahme und Bearbeitung aller an das AMS herangetragenen KundInnenreaktionen. Dazu gehören beispielsweise:

- direkte und indirekte Beschwerden
- Unterstützungs-, Nachsichts- und Hilfeersuchen
- Anregungen, Dank, Lob, Anerkennung

Nicht explizit in das ams.help einbezogen ist die aktive Arbeitsmarktpolitik bzw. die vom AMS nach unterschiedlichen Ansätzen vergebenen Arbeitsmarktförderungen. Die Qualitätssicherung im Bereich der Qualifizierungs-, Beschäftigungs-, Aktivierungs- und Beratungsmaßnahmen erfolgt im wesentlichen auf zwei Ebenen:

- durch Besuche der AMS-BetreuerInnen bei den Maßnahmen
- durch Ex-Post-Evaluierungen.



Die Wirkungskontrolle durch externe Evaluierungen hat gegenüber vielen internen Vorkehrungen der Qualitätssicherung den Vorteil, dass sie auf wissenschaftlich-systematischer Grundlage erfolgt und durch Organisationsexterne durchgeführt wird, ihre Ergebnisse daher zumeist als zuverlässig gelten können. Allerdings ist hier zu bedenken, daß die Forschungsergebnisse immer erst nach einer bestimmten Laufzeit der Maßnahmen vorliegen – manchmal mehrere Jahre – und die daraus abzuleitenden Konsequenzen für die Leistungserbringung daher erst relativ spät diskutiert und umgesetzt werden können.

Eine nicht plangemäße oder mangelhafte Durchführung der Maßnahmen kann daher erst sehr spät korrigiert werden, wodurch eine suboptimale Leistungsqualität nicht frühzeitig genug beseitigt werden kann. Diese Nachteile könnten durch Evaluierungen, die als Begleitforschung konzipiert sind, aufgehoben werden. Es handelt sich hier allerdings um eine Forschungsmethode, die vom AMS kaum eingesetzt wird.

Durch persönliche Besuche von Maßnahmenträgern können sich die verantwortlichen BetreuerInnen zwar ein unmittelbares und aktuelles Bild vom Verlauf einer Maßnahme verschaffen, diese Methode wird allerdings nicht zuletzt wegen der manchmal hohen zeitlichen Belastung der BetreuerInnen nicht systematisch erfolgen und daher nicht immer die notwendige Gewähr für eine konzeptgerechte Leistungserbringung bieten. Es ist daher davon auszugehen, dass es im Bereich der aktiven Arbeitsmarktpolitik noch zusätzlichen Bedarf hinsichtlich der Qualitätssicherung gibt.

### **Innerorganisatorische Struktur**

ams.help als Routineinstrument der Qualitätssicherung und –verbesserung wird entsprechend der Struktur des AMS sowohl dezentrale als auch zentrale Elemente enthalten.

Funktionell wird sich dies insbesondere in der Einrichtung von Ombudsleuten niederschlagen, die in jeder Landesgeschäftsstelle und in der Bundesgeschäftsstelle eingerichtet werden. Diese Ombudsleute nehmen alle mit dem Qualitätsmanagement zusammenhängenden Aufgaben wahr, zu denen beispielsweise gehört:

- Koordination und Urgenz des laufenden Betriebes von ams.help,
- Sammlung und Auswertung der KundInnenreaktionen,
- landesspezifische und bundesweite Dokumentation

- Vorschläge zur Weiterentwicklung und Verbesserung der Leistungsqualität,
- Feedback in die von den Kundenreaktionen angesprochenen Dienststellen,
- Organisation und Durchführung von Workshops, Schulungen, Informationsveranstaltungen.

Zugleich sind diese Ombudspersonen auch die direkten Ansprechpartner für die KundInnen, wodurch für diese auch die Möglichkeit besteht, sich auf einer persönlichen Ebene mit Beschwerden, Lob oder anderen Anmerkungen an das AMS zu wenden.

Neben diesen auf dezentraler Ebene geschaffenen Vorkehrungen wird auch eine Bundesfunktion eingerichtet, die im wesentlichen für die Koordination des Gesamtbereiches auf Bundesebene verantwortlich sein wird.

Sobald ams.help zum Routineinstrument des AMS-internen Qualitätsmanagements geworden ist, sollen auch die Regionalen Geschäftsstellen in einer systematischen Art und Weise einbezogen werden. Alle Organisationseinheiten auf regionaler Ebene erhalten Quartalsmappen mit den sie betreffenden KundInnenreaktionen. Zugleich sind sie verpflichtet, sämtliche aktuellen Äußerungen von KundInnen an ihre Landesgeschäftsstelle weiter zu melden. In diesem Zusammenhang ist auch eine umgehende Antwort insbesondere auf die Beschwerden von KundInnen vorgesehen. Diese soll in der Regel von jenen BeraterInnen erfolgen, die in diesen Reaktionen angesprochen werden.

Die bundesweiten Auswertungen erfolgen jährlich und sollen auch zum Anlaß für ein systematisiertes „Vorschlagswesen“ herangezogen werden.

### **Vorbereitungsphase**

In der Vorbereitungsphase geht es vor allem darum, die Akzeptanz dieser für das AMS innovativen Managementebene herzustellen. Diese Sensibilisierung muß auf allen Organisationsebenen erreicht werden, um ein reibungsfreies Funktionieren von ams.help zu gewährleisten. Vorerst gilt es, die Unterstützung der Führungskräfte in den Landesgeschäftsstellen zu sichern und auf diesem Weg auch die Motivation der Regionalen Geschäftsstellen aufzubauen.

Zum Abschluß dieser Motivationsbemühungen soll ams.help von allen AkteurInnen des AMS anerkannt und in den Leistungsalltag der Organisation integriert sein.

Die Vorbereitung für eine österreichweite Anwendung von ams.help kann dabei insbesondere auf die Erfahrungen in Oberösterreich zurückgreifen, wo es bereits seit Anfang 1999 erprobt wird.

Wie aus der oben stehenden Skizze hervorgeht, wird ein Teil der für eine direktere Einbindung von Arbeitslosen in die Gestaltung der Arbeitsmarktpolitik notwendigen Vorkehrungen durch das Beschwerde- und Reaktionsmanagement abgedeckt. Es handelt sich dabei allerdings um eine Form der Einbindung, die lediglich auf Initiative der KundInnen zustande kommt und somit nicht systematisch erfolgt.

Insbesondere für die Qualitätssicherung von Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik könnte dieser grundlegende Ansatz durch die direkte Einbeziehung von Arbeitslosen bzw. ihres Urteils in das Qualitätsmanagement auf eine erweiterte Stufe der Qualitätssicherung gestellt werden.

### **3.2 INTERESSENSVERTRETUNG DURCH DIE KAMMER FÜR ARBEITER UND ANGESTELLTE**

Eine Interessensvertretung bezogen auf die Gestaltung von Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik, in die Arbeitslose direkt einbezogen sind, gibt es in Österreich gegenwärtig kaum. Zwar existieren unterschiedliche Vereine, die sich direkt oder vermittelt den Interessen von Arbeitslosen annehmen, dies allerdings zumeist auf einer eher allgemeinen Ebene. Die Maßnahmengestaltung steht hier nur bedingt zur Diskussion, etwa wenn Probleme oder Mißbräuche vermutet werden. Organisationen in diesem Zusammenhang sind etwa „Recht auf Arbeit“, die regionalen Dachverbände der arbeitsmarktpolitischen Sozialprojekte oder einzelne Einrichtungen, die allerdings oft nur temporäre und nur lokale Relevanz aufweisen.

Erheblich systematischer erfolgt die Interessensvertretung von Arbeitslosen durch die Arbeiterkammern. Allerdings ist auch diese Form davon abhängig, ob sich Arbeitslose mit Problemen an die Kammern um Beratung und Unterstützung wenden.

Einen Schwerpunkt in diesem Zusammenhang bildet insbesondere die Vertretung der Rechtsangelegenheiten von Arbeitslosen gegenüber dem Arbeitsmarktservice, wobei gegebenenfalls auch direkte Interventionen im Interesse einzelner Personen vorgenommen werden. Als weitere Dimension der sozialpartnerschaftlichen Interessensvertretung kann die von den Kammern angebotene Bildungsberatung gesehen werden, die bis hin zur Empfehlung geeigneter Maßnahmen und zur Unterstützung der Arbeitslosen gehen kann, wenn es um den Zugang zu diesen Maßnahmen geht.

Die im Rahmen dieser Beratungs- und Vertretungstätigkeit auftauchenden Probleme – insbesondere im Bereich der Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik – werden auch in den Landesdirektorien des Arbeitsmarktservice thematisiert und zum Anlaß für Änderungsvorschläge genommen, falls sie über den Charakter von Einzelfällen hinausgehen und somit eine grundsätzlichere Bedeutung haben. Allerdings ist auch für diese Initiativen die Erstaktivität der Arbeitslosen notwendig, das heißt, die Arbeiterkammer kann nur aktiv werden,

wenn entsprechende Informationen oder Unterstützungswünsche an sie herangetragen werden. Eine systematische Informationsbeschaffung erfolgt nicht.

#### **4. OMBUDSSTELLE FÜR ARBEITSLOSE – EIN BEITRAG ZUR QUALITÄTSSICHERUNG IN DER AKTIVEN ARBEITSMARKTPOLITIK**

Der obenstehende Überblick zeigt bereits, dass ein Teil der Interessen von Arbeitslosen auf unterschiedlichen Ebenen und von unterschiedlichen Institutionen bis zu einem gewissen Grad abgedeckt werden. Dabei sind gegenwärtig zwei wesentliche Schienen aktiv: das Qualitätsmanagement des Arbeitsmarktservice und die Rechts- und Bildungsberatung der Arbeiterkammern.

ams-help greift alle KundInnenreaktion auf, die sich auf Aktivitäten des Arbeitsmarktservice beziehen. Dieser Ansatz spricht daher vom Prinzip her alle Aktivitätsfelder an, also sowohl Vermittlung, Leistungsabrechnung, aktive Arbeitsmarktpolitik. Die Auswertung der KundInnenreaktionen ist – sobald sie auf bundesweiter Ebene erfolgt – eine profunde Möglichkeit, die Leistungsqualität des Arbeitsmarktservice dort, wo es angesichts der KundInnenreaktionen erforderlich scheint, zu verbessern.

Die Arbeiterkammer greift all jene Fälle auf, in denen ein Konflikt zwischen Arbeitsmarktservice und ihren KundInnen entstanden ist, der ohne Intervention der Interessensvertretung und gegebenenfalls ihres Rechtsbeistandes nicht lösbar erscheint.

Diese beiden Ebenen ließen sich durch die Komponente der direkten Einbeziehung von Arbeitslosen – beispielsweise über die Einrichtung einer Ombudsstelle für diese Zielgruppe – vervollständigen und so eine Systematik der Qualitätssicherung im Bereich der Arbeitsmarktpolitik errichten.

#### **4.1 DIE NOTWENDIGKEIT SYSTEMATISCHER QUALITÄTSSICHERUNG IN DER AKTIVEN ARBEITSMARKTPOLITIK**

Gegenwärtig erfolgt die Qualitätssicherung in den Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik im wesentlichen auf zwei Wegen:

- durch die Auswertung von Evaluierungsbögen, die zum Abschluß der Maßnahmen an die TeilnehmerInnen verteilt werden und
- durch Besuche der für die Maßnahmen zuständigen MitarbeiterInnen der Landes- und Regionalgeschäftsstellen des Arbeitsmarktservice bei den Projekten und Trägern.

Es gibt gegenwärtig keinen Überblick darüber, inwieweit diese Abschlussevaluierungen von Maßnahmen in die Konzeption der Arbeitsmarktpolitik eingehen. Es ist zwar anzunehmen, dass sie in manchen Bundesländern bei den Entscheidungen hinsichtlich der Beauftragung von Trägern zur Durchführung beispielsweise von Bildungsmaßnahmen berücksichtigt werden. Allerdings ist dies nicht gewährleistet, was bedeutet, dass auch in diesem Zusammenhang keine systematische Reaktion erfolgt. Insbesondere besteht aber auch das Problem, dass eine nachträgliche Konsequenz für jene, die eine unzureichende Maßnahme absolviert haben, keinen Nutzen mehr bringt.

Letztlich gilt dieses Problem auch für Maßnahmen, die einer wissenschaftlichen Ex Post Evaluierung unterzogen werden. Die nach einer zumeist mehrjährigen Laufzeit einer Maßnahme oder eines Programmes gewonnenen Wirkungsergebnisse können zwar als Grundlage für die Korrektur oder Neugestaltung dieser Maßnahmen oder Programme verwendet werden, an einem gegebenenfalls nicht konzeptgemäßen Verlauf können sie allerdings nichts mehr ändern.

Dies wird vor allem dann ein erheblicher Nachteil für die arbeitsmarktpolitischen Intentionen sein, wenn Maßnahmen auch nicht annähernd die geplante Leistung erbringen und der Träger – aus durchaus verständlichem Eigeninteresse – nicht bereit oder nicht in der Lage ist, von sich aus Konsequenzen schon während der laufenden Maßnahme zu ziehen und es demgegenüber vorzieht, sich hinsichtlich der Durchführungsprobleme möglichst lange bedeckt zu halten.

Nur in Ausnahmefällen oder bei besonders gravierenden Anlässen werden die TeilnehmerInnen aus eigenem Antrieb den Konflikt mit Trägern und TrainerInnen suchen und die Maßnahme etwa beim Arbeitsmarktservice kritisieren. Im Regelfall wird die Motivation der TeilnehmerInnen angesichts leistungsmindernder Durchführungsprobleme erheblich abnehmen, sodass die Maßnahme mehr schlecht als recht zu Ende gebracht wird.

Durch eine systematischere Anwendung der Selbstevaluierung am Ende der Maßnahme kann diesen potenziellen Problemen nur bedingt entgegengewirkt werden, da ein intensiveres Controlling durch das AMS selbst häufig an Personalproblemen scheitern wird und die Evaluierung durch den Träger selbst nur bedingt gültige Ergebnisse bringen kann, weil dieser ja massive Bestandsinteressen hat und daher keine geeignete Kontrollinstanz ist.

## **4.2 NUTZEN EINER OMBUDSSTELLE**

Die Einrichtung einer Ombudsstelle für Arbeitslose könnte insbesondere im Bereich der Qualitätssicherung aktiver arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen einen erheblichen Fortschritt darstellen. Im folgenden werden die wichtigsten der zu erwartenden Vorteile angesprochen:

### **Weiterentwicklung der Qualitätssicherung**

Durch die direkte Einbeziehung von Arbeitslosen, vermittelt über eine eigene Ombudsstelle, ist eine erhebliche Verbesserung der Qualitätssicherung aktiver Maßnahmen zu erwarten, insbesondere dadurch, dass die TeilnehmerInnen – vor allem bei Maßnahmen mit längerer Dauer, zur Beurteilung des Maßnahmeverlaufes angehalten werden. Probleme und Leistungsschwächen können daher schon während der Maßnahme erkannt werden und nicht erst nach ihrem Abschluß, wie dies bei den Selbstevaluationen durch Verteilung von Bewertungsbögen oder durch wissenschaftliche Ex Post Evaluationen der Fall ist.

Durch diese Form der aktiven Einbeziehung von TeilnehmerInnen ist gewährleistet, dass Probleme schon im Ansatz erkannt und eventuell auch gelöst werden können, sodaß auch für die TeilnehmerInnen der betroffenen Maßnahmen ein unmittelbarer Nutzen besteht.



## **Förderung des Dialoges zwischen AMS, Trägern und Arbeitslosen**

Eine Ombudsstelle könnte auch die Position der Arbeitslosen im Dialog mit dem AMS und den Trägern sowie zwischen diesen Institutionen stärken. Jede dieser Gruppen (AMS und Träger) hat spezifische Eigeninteressen, die sie – durchaus zurecht – als vorrangig betrachten, deren Verfolgung letztlich aber zu einer Benachteiligung der individuell gesplitterten Interessen von Arbeitslosen bzw. MaßnahmeteilnehmerInnen führen können.

Die BeraterInnen des Arbeitsmarktservice sind beispielsweise kraft ihrer Funktion angehalten, möglichst viele ihrer zu den arbeitsmarktpolitischen Risikogruppen gehörenden KlientInnen in die Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik zuzuweisen, da es sich bei diesen AdressatInnen zumeist um Personen handelt, die ohne zwischengeschaltete Qualifizierung oder Betreuung nicht in den ersten Arbeitsmarkt zu vermitteln sind. Wie neuere Studien zeigen<sup>2</sup>, kommt es dabei nicht selten zu Dissonanzen zwischen der zuweisenden Stelle des AMS und dem Träger im Hinblick auf die Auswahl der TeilnehmerInnen, wobei das AMS vorzugsweise die sehr schwer Vermittelbaren in der Maßnahme unterbringen möchte.

Demgegenüber ist es für die Träger sehr wichtig, möglichst leistungsfähige Gruppen zu haben, nicht zuletzt, um die oft undifferenzierten Erfolgsquoten des AMS erfüllen zu können. Die Leitung der Maßnahmen wird daher ebenso wie die TrainerInnen darauf bedacht sein, eine unsystematische Zuweisung, die vorwiegend den Interessen der jeweiligen AMS BeraterInnen entspricht, möglichst abzuwehren.

Dieser Zuweisungskonflikt konnte bisher noch nicht gelöst werden, obwohl das Phänomen als solches schon seit Beginn des Ausbaus der aktiven Arbeitsmarktpolitik in den achtziger Jahren zu beobachten ist. Dass sich auch dann Zuweisungskonflikte der Träger mit den BeraterInnen der Regionalen Geschäftsstellen des AMS ergeben können, wenn die Merkmale der TeilnehmerInnen einer Maßnahme vertraglich mit der Landesgeschäftsstelle vereinbart werden, zeigt auch, wie gewichtig diese konfligierenden Interessen sein können.

Es ist daher anzunehmen, dass dem spezifischen Unterstützungsbedarf der jeweiligen Arbeitslosen, um die es letztlich ja geht und für die eine möglichst optimale, auf ihre subjektiven

---

<sup>2</sup> Evaluierung Sozialökonomische Projekte

Voraussetzungen bezogenen Maßnahmen gefunden werden soll, nicht immer Rechnung getragen wird. Hier könnte daher eine Stelle, die unmittelbar den Interessen der Arbeitslosen verpflichtet ist, einen erheblichen Beitrag leisten, indem sie auf die gebotene Abstimmung hinweist.

### **Nutzung des Innovationspotentials der TeilnehmerInnen**

Die Erfahrungen mit der aktiven Arbeitsmarktpolitik zeigen, dass die Gestaltung von Kursen und anderen Maßnahmen noch kaum auf die direkte Einbeziehung des Erfahrungspotentials der TeilnehmerInnen gerichtet ist. Dadurch bleibt nicht nur das Wissen der TeilnehmerInnen ungenutzt, aufgrund dessen ja wesentliche Hinweise auf den konkreten inhaltlichen Unterstützungsbedarf und die geeignete methodische Vorgangsweise geben könnten, sondern auch das bei den TeilnehmerInnen potentiell vorhandene Innovationspotential. ExpertInnenwissen ist häufig dann am wirksamsten, wenn es sich mit dem Wissen der AdressatInnen konzeptionell verbindet.

Auch die geringe Berücksichtigung des Innovationspotentials dürfte im wesentlichen darin liegen, dass es bisher noch keine gezielten Hilfestellungen zur systematischen Nutzung dieses Potentials gegeben hat. Diese Aufgabe kann nicht dem Träger überlassen werden, dem im Regelfall an eher routinisierten Abläufen gelegen sein wird. Eine Ombudsstelle könnte hier in geeigneter Weise aktiv werden.

### **Steigerung der Motivation**

Wenn es durch die Arbeit der Ombudsstelle gelingt, die Zuweisungsproblematik stärker als bisher auch im Sinne der TeilnehmerInnen zu lösen, also eine verbesserte Passung von Maßnahmen und individuellem Unterstützungsbedarf zu erreichen, wird dies auch die Motivation der TeilnehmerInnen an den Maßnahmen positiv beeinflussen.

Die Evaluierungen der aktiven Arbeitsmarktpolitik weisen darauf hin<sup>3</sup>, dass eine Über- oder Unterforderung von TeilnehmerInnen die Teilnahmemotivation erheblich beeinträchtigen können, worunter auch der individuelle Maßnahmenerfolg leiden wird. Schon allein deshalb wird sich auch der ange-

---

<sup>3</sup> Reiter, Walter / Willsberger, Barbara. Evaluierung des Moduls Aktive Arbeitsuche. L&R 2000

strebte arbeitsmarktpolitische Erfolg, also die gelungene Vermittlung in eine Beschäftigungsverhältnis des ersten Arbeitsmarktes weniger leicht bewerkstelligen lassen. Diese Schwierigkeiten werden sich auch dadurch verstärken, dass der Nutzen einer Maßnahme vor allem dann einsichtig ist, wenn er an das vorhandene Interessens- und Qualifikationspotential der TeilnehmerInnen anknüpft. Bei unpassenden Zuweisungen kann dies nur bedingt der Fall sein.

### **Verstärkung der KundInnenorientierung in den Verwaltungsabläufen**

Wie am Beispiel der Zuweisung zu den Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik gezeigt, können Verwaltungsabläufe mit einem komplexen Interessensgeflecht verbunden sein. Dazu kommt, dass die notwendige Routinisierung von administrativen Prozessen dazu neigt, die Interessen und den Bedarf der Arbeitslosen ungenügend zu berücksichtigen, weil diese nicht immer den gewohnten Mustern der Aufgabenwahrnehmung entsprechen.

Da die arbeitslosen KundInnen des AMS gegenwärtig nicht über eine unmittelbare Interessensvertretung verfügen, ist anzunehmen, dass sich diese Vernachlässigung auch strukturell verfestigen kann, also in die Praxis des AMS eingeht, ohne als solche noch explizit wahrgenommen zu werden.

Hier könnte eine Ombudsstelle als systematische Korrektiv fungieren, das Entwicklungen dieser Art, die letztlich ja auch dem Qualitätsziel der aktiven Arbeitsmarktpolitik zuwiderlaufen, aufzeigt und in dessen Rahmen gegebenenfalls auch gemeinsam mit dem AMS entsprechende Änderungsvorschläge erarbeitet werden.

### **Beiträge zur politischen Schwerpunktsetzung und zur Maßnahmeplanung**

Auf der Grundlage der arbeitsmarktpolitischen Expertise, die eine Ombudsstelle wegen der ständigen Befassung mit dem Unterstützungsbedarf von Arbeitslosen und den praktischen Umsetzungsproblemen im Rahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik erwirbt, könnte eine derartige Einrichtung auch auf den Metaebenen der politischen Schwerpunktsetzung und der Maßnahmenplanung von Nutzen sein.

Die profunde Kenntnis des Unterstützungsbedarfes würde auf beiden Ebenen gewährleisten, dass die Interessen der Ar-

beitslosen adäquat in die Diskussion eingebracht werden können und Verbesserungsoptionen anhand konkreter praktischer Information entwickelt werden.

### **Beitrag zur Förderung der sozialen Integration**

Die Wahrnehmung der oben beschriebenen Aufgabenstellungen ist insgesamt gesehen auch ein Beitrag zur sozialen Integration. Bestimmte Gruppen von Arbeitslosen sind nach wie vor von Marginalisierung bedroht und die rasante Ausbreitung der neuen Technologien sowie der mit dieser einhergehenden Neubestimmung der Qualifikationsanforderungen wird manche Ausgrenzungstendenzen noch verschärfen. Oder als Frage formuliert: Was soll mit all jenen geschehen, die wegen ihres Alters oder einer fehlenden Grundausbildung nicht über die Voraussetzungen für die Berufe der IT Branche verfügen?

Eine Frage, die angesichts der sinkenden Nachfrage nach unqualifizierten Arbeitskräften brisant bleibt. Strukturelle Ungleichgewichte dieser Art bedürfen hinsichtlich der Maßnahmengestaltung neuer Inhalte, neuer Methoden und neuer An eignungsformen. Ansonsten werden sie auch bei einer zunehmenden Balance zwischen Angebot und Nachfrage auf den Arbeitsmärkten, die sich in den gegenwärtigen Entwicklungen schon abzuzeichnen beginnt, aufrecht bleiben.

Wenn die Ombudsstelle in der Lage ist, hier die Sicht und den Bedarf der Arbeitslosen verstärkt einzubringen, kann sie auch einen Beitrag zur Verbesserung der sozialen Integration leisten.

### **4.3 ORGANISATORISCHE UMSETZUNG**

Die oben stehenden Ausführungen zeigen, dass eine Ombudsstelle einen breiten, auf unterschiedlichen Ebenen wirksamen Nutzen erbringen könnte.

Um hier eine möglichst optimale Wirkung erzielen zu können, empfiehlt sich die Schaffung einer Organisationsstruktur, die sowohl den Aufbau einer eigenständigen organisatorischen Identität als auch die Vernetzung mit den bereits existierenden Ansätzen der Vertretung der Interessen von Arbeitslosen impliziert und diese im Sinne einer dialogischen Interdependenz verbindet. Um die volle Wirksamkeit zu erzielen, muss die Ombudsstelle als explizite Ansprechstelle für Arbeitslose sichtbar und erkennbar sein, eine Eingliederung in das AMS oder die Arbeiterkammer wäre daher nur bedingt zweckmäßig.

Um allerdings eine vernetzte Aufgabenwahrnehmung zu gewährleisten, ist die Beteiligung dieser Stellen erforderlich. Dies könnte damit gesichert werden, dass die Ombudsstelle organisatorisch und rechtlich im Nahverhältnis zu Arbeitsmarktservice, Kammern und Gewerkschaften angesiedelt, zugleich aber auch offen für die im Bereich der Arbeitsmarktpolitik aktiven Nichtregierungsorganisationen ist.

Eine Lösung könnte beispielsweise darin bestehen, dass die Ombudsstelle ein rechtlich eigenständiger Verein mit eigenem Büro und entsprechender Infrastruktur wird, in dessen Vorstand aber die genannten Institutionen vertreten sind und von daher eine entsprechende Vernetzung gewährleistet ist. Als Ergänzung (und gegebenenfalls Korrektiv) des Vorstandes wäre die Einrichtung eines unabhängigen, mit ExpertInnen zu besetzenden Beirates zu erwägen, der die Aktivitäten der Ombudsstelle zu überwachen und insbesondere zu prüfen hat, ob diese dem Ziel der Interessensvertretung von Arbeitslosen entsprechend tätig ist. Die personelle Besetzung der Geschäftsführung und der MitarbeiterInnen der Ombudsstelle wäre demnach durch Vorstand und Beirat gemeinsam zu entscheiden.

Um die Wahrnehmung der mit dieser Interessensvertretung verbundenen Aufgabenstellung optimal vornehmen zu können, ist sowohl eine Vernetzung nach innen als auch eine Vernetzung nach außen erforderlich.

Vernetzung nach innen bedeutet, dass eine Kommunikationsstruktur zwischen Ombudsstelle und den Trägern, also AMS, Kammern, Gewerkschaften, WAFF, TEPs u.ä. aufzubauen ist. Unter diesen Bedingungen wird es möglich sein, dass die Arbeit der Ombudsstelle entsprechende Resonanz findet, etwa indem problematische Vorgänge im AMS (Beispiel Zuweisungsdissonanzen) abgestellt, spezifische Vertretungsbedarfe in der Rechtsvertretung der Kammern berücksichtigt oder die Maßnahmenkonstruktionen verstärkt an den Wünschen und Bedingungen der Arbeitslosen orientiert werden.

Vernetzung nach außen bedeutet, dass sich die Ombudsstelle im arbeitsmarktpolitischen Fachbereich verankern und daher in einer systematischen Kommunikation mit den übrigen in diesem Feld tätigen Akteuren stehen muss. Dazu gehören beispielsweise Ausbildungszentren, Dachverbände, Anbieter von Qualifizierungskursen, Forschungs- und Beratungseinrichtungen, europäische Institutionen und dergleichen.

Diese Einrichtungen sollten sowohl im Beirat (Tätigkeitskontrolle) als auch in den jeweiligen Arbeitszusammenhängen vertreten sein, sodass die Ombudsstelle alle entsprechenden Informationen und Standpunkte berücksichtigen und fundierte Argumentationsstrategien aufbauen kann.

Eine der wesentlichsten Voraussetzungen für den Erfolg der Ombudsstelle wird sein, dass diese ein entsprechendes Berichtssystem im Bereich der Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik zu entwickeln in der Lage ist. Dies würde beispielsweise bedeuten, dass die TeilnehmerInnen in Maßnahmen mit längerer Laufzeit SprecherInnen wählen, die direkt an die Ombudsstelle berichten und zwar sowohl in Einzelfällen als auch systematisch zu bestimmten Abschnitten der Maßnahmelaufzeit. Außerdem müsste die Ombudsstelle Zugang zu allen anderen Maßnahmen haben, um stichprobenartig, aber systematisch die persönlichen Beurteilungen der TeilnehmerInnen erheben zu können.

Die Berichterstattung soll zugleich ein Leistungsnachweis der Ombudsstelle sein, indem

- die Beschwerden und positiven Rückmeldungen der TeilnehmerInnen von arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen zusammengefasst und ausgewertet werden und
- ein jährlicher Bericht an die Träger (AMS, BMWA, Kammern, WAFF, TEPs) sowie den Beirat erstellt wird, der die Auswertungsergebnisse der dokumentierten TeilnehmerInnenreaktionen und Hinweise auf mögliche Veränderungspotentiale enthält. Die wird beispielsweise für Vor-

schläge zur Vereinheitlichung von Beihilfen gelten, um die Chancen auf Gleichbehandlung innerhalb des AMS zu erhöhen (so gibt es beispielsweise rund 30 verschiedene Arten, eine Beihilfe zur Deckung des Lebensunterhaltes zu berechnen).

Im konzeptiven Bereich wird die Ombudsstelle in Zusammenarbeit mit ExpertInnen aufgrund der sich aus dieser Vernetzung ergebenden Erfahrungen in der Lage sein, Mindeststandards für arbeitsmarktpolitische Programme und Maßnahmen zu entwickeln und zu formulieren (finanziell, formal, zeitlich). Hier ist auch angesprochen, dass sich die Ombudsstelle der Kooperation unabhängiger Institute für Qualitätssicherung, Evaluierung und Monitoring bedienen wird müssen, um größtmögliche Wirkung entfalten zu können. Dies gilt auch für die Beteiligung am internationalen Erfahrungsaustausch.

## **ANHANG**



# **Österreichische Arbeitsgruppe zum Projekt**

## **„Arbeitslosenkomitees“**

### **DISKUSSIONS- UND ERGEBNISPROTOKOLL**

#### **1. Sitzung vom 28.6.99**

**Korrigierte Fassung**

#### **1. TEILNEHMERINNEN**

Am ersten Meeting der Arbeitsgruppe (28.6.99) haben teilgenommen: Rainer Klien (BMAGS), Stephan Lengauer (WAFF), Christian Neugebauer (Recht auf Arbeit), Gudrun Nachtschatt (BGS AMS), Walter Reiter (L&R Sozialforschung) und Gerlinde Ziniel (GPA).

#### **2. DISKUSSIONSERGEBNISSE**

Die österreichische Arbeitsgruppe ist Teil einer internationalen Arbeitsgruppe, die von der französischen Weiterbildungsorganisation L'APHPA ins Leben gerufen wurde (siehe Papier von L&R). Ausgangspunkt war in Frankreich die Verabschiedung eines Gesetzes, demzufolge Arbeitslose verstärkt in die Gestaltung der Arbeitsmarktpolitik einbezogen werden sollten, um zu gewährleisten, daß sie verstärkt auch auf die Interessen der Betroffenen abgestimmt wird.

Das erste Meeting der österreichischen Arbeitsgruppe sollte eine Diskussion der Thematik und eine Präzisierung der Möglichkeiten, die in diesem Zusammenhang in Österreich gegeben sind, erbringen. Folgende Optionen einer verstärkten Einbindung von Arbeitslosen in die aktive Arbeitsmarktpolitik in Österreich wurden angesprochen:

- Kontrolle von arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen durch die Arbeitslosen (Ombudsmodell),
- Aufbau eines internationalen Netzwerkes zur Information von Entwicklungen in diesem Zusammenhang,
- Überprüfung der Sinnhaftigkeit von Programmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik (ex ante),
- organisierte Interessensvertretung der Arbeitslosen und damit
- eine zunehmende Demokratisierung der Arbeitsmarktpolitik durch die direkte Mitbestimmung von Betroffenen.

Generell wurde in der Diskussion die Notwendigkeit betont, daß Arbeitslose vermehrt in den politischen Entscheidungsprozeß eingebunden sein müßten, eine entsprechende Initiative in Bereich der Arbeitsmarktpolitik daher auch Beispielwirkung für andere Ebenen der politischen Gestaltung haben könnte.

Seitens des AMS wurde auf die bestehenden Formen der Einbindung von Arbeitslosen (Kunden) in die Politikgestaltung hingewiesen. Hier wurde vor allem das Dienstleistungsscreening genannt, eine Befragung von Arbeitslosen zu ihrer Zufriedenheit mit den in Anspruch genommenen Dienstleistungen des AMS. Die Ergebnisse dieses Screenings können insbesondere dadurch berücksichtigt werden, daß „Ausreißern“ nachgegangen wird, um die Ursachen für besonderes schlechte Bewertungen zu eruieren. Bei längeren Bildungsmaßnahmen werden ebenfalls KundInnenbefragungen durchgeführt, allerdings sind die Befragungsintervalle nach Bundesländern unterschiedlich. In Salzburg wird einmal pro Jahr eine Diskussion mit KundInnen durchgeführt, in der die Qualitätskriterien abgefragt werden. Die Auswahl der KundInnen erfolgt anhand einer Ziehung von Zufallsstichproben in allen Regionalen Geschäftsstellen.

Zu diesen vom AMS praktizierten Erhebungsformen wurde in der Diskussion angemerkt, daß die Abfrage der KundInnenzufriedenheit nicht mit einem Mitspracherecht der Arbeitslosen gleichzusetzen ist. Aus der Sicht der Arbeitsgruppe sind diese Ansätze positiv als Qualitätssicherung im eher technokratischen Sinne zu bewerten. Es wurde darüber hinaus darauf hingewiesen, daß durch entsprechend konzipierte Systeme der Qualitätssicherung auch die Kreativität und die Erfahrung arbeitsloser Menschen eingefangen werden könnten. Es wäre daher auch ein lohnendes Ziel, die Qualitätssicherung dieser Anforderung entsprechend zu gestalten und so mittelfristige

Verbesserungsoptionen für die aktive Arbeitsmarktpolitik zu erhalten.

Der unter den potentiellen Zielsetzungen angeführte Vorschlag, eine eigene Interessensvertretung für Arbeitslose anzudenken, wurde in der Diskussion eher negativ bewertet. In Österreich stünde eine zusätzliche Interessensvertretung in Konkurrenz mit bestehenden Interessensvertretungen, was ihren Aktionsradius erheblich einschränken könnte. In diesem Sinne wurde die Anregung eingebracht, eine Ombudsstelle im gewerkschaftlichen Bereich - beispielsweise bei der GPA - einzurichten. Sollte dies möglich sein, wurde weiters vorgeschlagen, mit einer Pilotphase zu starten und im Anschluß daran die Rahmenbedingungen festzulegen.

Gegenwärtig zeigten sich Auflösungstendenzen in den Arbeitslosenorganisationen, was vor allem auf fehlende finanzielle Mittel zurückzuführen sei. Die Einrichtung eines Ombudsmannes sei daher nur dann sinnvoll, wenn sie zugleich mit entsprechenden Mitteln ausgestattet wird. In jedem Fall müßte aber nicht nur für die organisatorische, sondern auch für die finanzielle Absicherung der Ombudsstelle gesorgt sein. Konkret wurde angeregt, daß ein mit drei MitarbeiterInnen besetztes Büro auf drei Jahre abgesichert sein sollte.

Das Bündnis „Recht auf Arbeit“, gegenwärtig die größte österreichische Erwerbslosenorganisation Österreichs (über 100 Organisationen) präferiert im Hinblick auf die Organisation verstärkter Mitwirkungsrechte von Arbeitslosen ebenfalls die Errichtung einer Interessensvertretung innerhalb des ÖGB, insbesondere die Einrichtung einer Ombudsstelle im ÖGB und weist darauf hin, daß dieser Vorschlag bisher abgelehnt wurde. Zudem wurde vorgeschlagen, daß das Antidiskriminierungsgesetz verbreitert und auch im AMS eingerichtet werden sollte. „Recht auf Arbeit“ wäre auch bereit, im Rahmen der eigenen Organisation eine spezifische Sektion für Erwerbslose zu schaffen.

Im Hinblick auf das AMS wurde angemerkt, daß eine adäquate Betreuung nicht möglich sei, wenn der gleichen Organisation die Prüfung von Ansprüchen obliegt.

Im Hinblick auf das AMS wurde vorgeschlagen, daß die jeweiligen Organe auf allen Entscheidungsebenen (Verwaltungsrat, Landesdirektorien) nicht nur mit den Sozialpartnern, sondern auch mit Arbeitslosen als direkte VertreterInnen der Betroffenen besetzt werden könnten.

### 3. WEITERE VORGANGSWEISE

Zur weiteren Vorgangsweise wurde vereinbart:

- zum nächsten Termin werden zusätzlich eingeladen: die Plattform O.Ö. und die AK
- später sollen hinzukommen: HK und Industriellenvereinigung
- im Sommer werden seitens der beteiligten Organisationen Thesenpapiere verfaßt, die die thematische Schwerpunktsetzungen und organisatorische Rahmenbedingungen vorschlagen.

### 4. SCHWERPUNKTE UND ÜBEREINSTIMMUNGEN DER THESENPAPIERE

Die vorliegenden Thesenpapiere von GPA, RaA und WAFF zeigen Übereinstimmungen hinsichtlich

- der Einrichtung einer Ombudsstelle für die Interessen von Arbeitslosen
- eine verstärkte Berücksichtigung von Arbeitslosen im Bereich des AMS (Betreuung und Maßnahmegestaltung)

Es wird daher vorgeschlagen, das nächste Meeting der Arbeitsgruppe diesen beiden Schwerpunkten zu widmen. Vielleicht gelingt es, hier konkrete Eckpunkte für allfällige Konzepte zu erarbeiten. Weitere Wünsche zur Tagesordnung bitte an L&R bekanntgeben.

### 5. NÄCHSTER TERMIN

Das nächste Meeting findet

- am **Mittwoch**, den **29.9.99**, um **15.00**,
- im Sitzungsraum des 5. Stockes der GPA, Deutschmeisterplatz 2

statt.

# **Projekt „Arbeitslosenkomitees“**

## **DISKUSSIONS- UND ERGEBNISPROTOKOLL**

### **2. Sitzung vom 29.9.99**

#### **1. TEILNEHMERINNEN**

Am zweiten Meeting der Arbeitsgruppe (29.9.1999) haben teilgenommen: Andreas Buzek (BMAGS), Rainer Klien (BMAGS), Stephan Lengauer (WAFF), Gudrun Nachschatt (BGS AMS), Christian Neugebauer (RaA), Walter Reiter (L&R Sozialforschung), Heinz Zauner (Plattform der oö Sozialprojekte) und Gerlinde Ziniel (GPA-Wien).

#### **2. DISKUSSION**

Das zweite Meeting konzentrierte sich auf den Vorschlag, eine Ombudsstelle für Arbeitslose zu schaffen, wie sie beispielsweise in Irland bereits realisiert sei.

In der Diskussion wurde angemerkt, daß eine Ombudsstelle im Vergleich zu einer gesetzlichen Anwaltschaft einen aktiveren Charakter hätte. Zugleich sollte aber auch darauf geachtet werden, daß sie entsprechend organisatorisch-institutionell verankert ist und sich von daher von den „selbsternannten“ Ombudsleuten unterscheidet, wie es sie beispielsweise in Oberösterreich gibt.

Erneut wurde der Vorschlag aufgegriffen, die Ombudsstelle im Gewerkschaftsbereich anzusiedeln. Aus der Sicht von Recht auf Arbeit könnte sie sowohl im Rahmen der Arbeiterkammer als auch der GPA ihren Platz finden, wobei pragmatische Überlegungen eher für die GPA sprechen würden, weil die Ombudsstelle hier ohne große gesetzliche Voraussetzungen realisiert werden könnte.

## **Zielsetzungen der Ombudsstelle**

Potentielle Zielsetzungen der Ombudsstelle könnten sein:

- verbesserter Einfluß der Betroffenen auf die Gestaltung der aktiven Arbeitsmarktpolitik,
- Organisation von Selbsthilfeorganisationen der Erwerbslosen,
- Informations- und Beschwerdestelle,
- Lobbying für die Interessen von Arbeitslosen,
- Einbindung in AMS-Gremien (zumindest Anhörungsrecht),
- Verbesserung der Kommunikation mit AMS und GPA.

## **Anforderungsprofil**

Für das Anforderungsprofil wurden folgende Aspekte genannt:

- Stellungnahmen zu neuen Gesetzen, Richtlinien etc.
- Koordination mit bestehenden Initiativen („Brennpunkt“)
- systematische Informationspolitik
- Beratung der Sozialpartner im Hinblick auf die Interessen der Arbeitslosen
- Einrichtung von Kommunikationsschienen („Informationspflicht“),
- Vorschläge für geeignete Instrumente der aktiven Arbeitsmarktpolitik auf der Grundlage der Zusammenarbeit mit den von den MaßnahmeteilnehmerInnen gewählten VertreterInnen,
- Bündelung der Beratung von Arbeitslosen,
- Koordination von Beratungsstellen
- Dokumentation von Einzelfällen,
- themenspezifischen Fachtagungen.

## **Umsetzung:**

Als Voraussetzungen für die Umsetzung der oben skizzierten Ombudsstelle wurde genannt:

- Einrichtung eines Pilotprojektes auf der Grundlage
- eines zu erstellenden Finanzierungskonzeptes sowie
- eines zielgruppenspezifischen Kommunikationskonzeptes (Wie komme ich zu den Arbeitslosen?) und
- die Einführung der Wahl von TeilnehmerInnenvertreterInnen in Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik, die mit der Ombudsstelle zusammenarbeiten und von dieser informiert werden.

### **3. WEITERE VORGANGSWEISE:**

Bis zum nächsten Meetings sind seitens L&R Sozialforschung folgende Arbeitsschritte zu setzen:

- Internationale Recherche (Best Practice)
- Rohkonzept für eine Ombudsstelle,
- Individuelle Abstimmung des Konzeptes mit den TeilnehmerInnen der Arbeitsgruppe und den Organisationen, von denen sie entsandt wurden.
- Modifikation des Rohkonzeptes.

Das modifizierte Rohkonzept wird Gegenstand des nächsten Meetings (voraussichtlich gegen Ende Februar 2000) sein.