

Zugangsverluste bei arbeitsmarktpoliti- schen Maßnahmen Kurzbericht zur Studie

L&R Sozialforschung

Andreas Riesenfelder, Lisa Danzer

Gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds, des Arbeitsmarktservice Wien und der Magistratsabteilung 40 – Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht (MA 40)



IMPRESSUM

VerfasserInnen: Dieser Bericht wurde von L&R Sozialforschung im Auftrag des Europäischen Sozialfonds (ESF), des Arbeitsmarktservice Wien, der Magistratsabteilung 40 – Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht und des Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds erstellt



MedieninhaberIn:

L&R Sozialforschung, Liniengasse 2A, 1060 Wien

Alle Rechte vorbehalten, Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit Quellenangabe gestattet

24.7.2020

1 Vorbemerkung

Im Zentrum dieser Studie stehen Hintergründe und Beweggründe für Verluste beim Zugang zu arbeitsmarktpolitischen (amp.) Maßnahmen. Unter einem sog. Zugangsverlust werden jene Fälle subsumiert, in denen TeilnehmerInnen zu einem amp. Angebot eingeladen wurden, aber dieser Einladung nicht nachkommen. Obwohl das Phänomen der Zugangsverluste nicht neu ist, wurde es in der Vergangenheit kaum systematisch und inhaltlich tiefgehend erforscht. Mit der vorliegenden Studie wurden neue Erkenntnisse zu den individuellen und strukturell-organisatorischen Hintergründen und Beweggründen gewonnen. Darauf aufbauend wurden Empfehlungen auf Ebene der arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen und auf institutioneller Ebene ausgearbeitet.

In dieser Studie wurden neun Angebote konkret untersucht: BBE-SÖBÜs, BBE Step2Job, Blickpunkt Ausbildung, #futurefactory, Qualifizierung zum Job, ein Info-Tag für die Ausbildung zum/zur RettungssanitäterIn, die Jobwerkstatt, ausgewählte Info-Veranstaltungen für die überregionale Vermittlung und ausgewählte Jobbörsen. Nähere Angaben sind der folgenden Übersicht zu entnehmen.

Übersicht 1: Erläuterungen zu den im Rahmen der Studie untersuchten Angebote

Angebotsform	Angebot	Erläuterung
Info-Tag und Folge-Maßnahme	BBE-SÖBÜ-Angebote	Die BBE (Beratungs- und Betreuungseinrichtung) wird einer Teilnahme an einer SÖBÜ (gemeinnützige Arbeitskräfteüberlassung) unterstützend vorgeschaltet.
	BBE Step2Job-Angebote	BBE zur Unterstützung beim Wiedereinstieg in die Arbeitswelt für Personen mit speziellem Betreuungsbedarf und Beziehende der Wiener Mindestsicherung (WMS)
	Blickpunkt Ausbildung	Modulare Qualifizierung im Bereich Basisbildung mit Berufs- bzw. Ausbildungsorientierung und optionalen Praktikumsphasen für Jugendliche und junge Erwachsene (18-25 Jahre) mit maximal Pflichtschulabschluss und Weiterbildungsinteresse.
	#futurefactory	Angebot mit den Elementen Standortbestimmung, Berufsorientierung und Praktika für junge Frauen (21-25 Jahre) mit Pflichtschulabschluss, ohne Pflichtschulabschluss oder mit AHS-Matura
	Qualifizierung zum Job	Niederschwellige Ausbildung für Personen, die sich beruflich weiterentwickeln möchten und an einem ebenso raschen wie nachhaltigen Wiedereinstieg in den Arbeitsmarkt interessiert sind
Info-Tag	Info-Tag für die Ausbildung zum Rettungssanitäter/zur Rettungssanitäterin	Informationstag für die Ausbildung zum Rettungssanitäter/zur Rettungssanitäterin durch den Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds
Maßnahme	Jobwerkstatt	Aktivierende Maßnahme zur Jobvermittlung, welche nach Ende 2018 nicht mehr angeboten wurde
Info-Veranstaltung für die überregionale Vermittlung	Info-Veranstaltung RGS 967 Huttengasse ÜR - KON/SUB Saison	Info-Veranstaltung für die überregionale Vermittlung für die Zielgruppe der Konventionsflüchtlinge und Subsidiär Schutzberechtigten
	Info-Veranstaltung RGS 967 Huttengasse ÜR - Metall Tirol	Info-Veranstaltung für die überregionale Vermittlung für Metallberufe in Tirol
Jobbörse	RGS 966 Hietzinger Kai Gastronomie - don boardservice (07.06.2018)	Regionale und überregionale Jobbörsen im Tourismusbereich
	RGS 966 Hietzinger Kai Gastronomie - DO & CO (23.05.2019)	
	RGS 966 Hietzinger Kai Gastronomie – Vapiano (13.03.2019)	
Überregionale Jobbörse	RGS 967 Huttengasse Überregionale Vermittlung - Jobbörse Vorarlberg (21.05.2019)	
	RGS 967 Huttengasse Überregionale Vermittlung - Jobday Tirol (29.11.2018)	

Quelle: L&R Sozialforschung, 2020

Info-Tage und die in Form von Verbindungsbuchungen administrierten Folgemaßnahmen werden wie die Info-Veranstaltungen für die überregionale Vermittlung in der TeilnehmerInnen-Administration (TAS) verwaltet. Davon sind die Jobbörsen abzugrenzen, welche genauso wie Bewerbungen im Bewegungssegment (BEW) als sogenannte Verbindungsbuchung zwischen den Personenstammdaten (PST) der arbeitssuchenden KundInnen und den im ADG-Segment abgelegten Stellensuchaufträgen der Unternehmen verwaltet werden.

Das Untersuchungsdesign enthält im Sinne eines Multimethodenansatzes sowohl quantitativ-statistische Prozess- und Strukturanalysen von Datawarehouse-Tabellen (DWH) als auch repräsentative Interviews mit der Zielgruppe und bezieht weiters ExpertInnenwissen auf der operativen Ebene ein.

2 Ergebnisse der Prozessanalysen für Zugangsverluste im Bereich der TAS- Angebote

Für die drei Haupt-Angebotsformen (a) Info-Tage, (b) (Folge-)Maßnahmen und (c) Info-Veranstaltungen für die überregionale Vermittlung, welche im Rahmen der TAS-Prozessanalysen untersucht wurden, lässt sich folgender Befund zu den Zugangsverlusten erstellen: Bei Info-Tagen ist eine Quote an Zugangsverlusten von 35,8%, bei den (Folge-)Maßnahmen von 21,0% und bei Info-Veranstaltungen für die überregionale Vermittlung von 50,9% zu sehen; das Aufkommen der Zugangsverluste gestaltet sich somit sehr unterschiedlich bei den drei Haupt-Angebotsformen mit zum Teil auch sehr hohen Verlustwerten: mehr als die Hälfte der zugebuchten Personen nimmt nicht an den Info-Veranstaltungen für die überregionale Vermittlung teil. Das geringste Ausmaß an Zugangsverlusten findet sich im Bereich der (Folge-)Maßnahmen, wobei allerdings in Rechnung gestellt werden muss, dass bei einem zweistufigen Konzept aus Gesamtsicht jeweils der Zugangsverlust von Info-Tag mit der als Folgebuchung definierten Maßnahme zu addieren ist (siehe die Gesamtbewertung in Kapitel 2.6).

Ein Blick auf das Geschlecht zeigt nur geringe Unterschiede in den Zugangsverlusten zwischen Frauen und Männern. Ein starker Zusammenhang besteht allerdings mit dem Alter. Junge AMS-KundInnen und insbesondere junge Erwachsene im Alter zwischen 21 und 24 Jahren weisen ein deutlich höheres Ausmaß an Zugangsverlusten auf. Signifikante Trends lassen sich auch bei Betrachtung der Zugangsverluste in Abhängigkeit vom Bildungsniveau aufzeigen: je höher der Bildungsgrad, desto geringer sind die Zugangsverluste. Interessanterweise ist davon auszugehen, dass keinerlei signifikante Zusammenhänge zwischen dem Bezug der Wiener Mindestsicherung (WMS) und dem Ausmaß von Zugangsverlusten gegeben sind (abweichende Ergebnisse zu diesen Befunden erbringt die logistische Regressionsanalyse, siehe Kapitel 4).

2.1 Frühe Abbrüche bei Maßnahmen im Bereich der TAS- Angebote

Unter frühen Abbrüchen verstehen wir jene Abbuchungen mit dem Beendigungscode „abgebrochen“, welche innerhalb der ersten 10 Prozent der durchschnittlichen Laufzeit des Angebots, aber nicht später als zum 14. Tag stattfinden. Bemerkenswerterweise ist das Aufkommen dieses zweiten Typs von Zugangsverlusten sehr gering. Im Gesamtschnitt über alle untersuchten Angebotstypen beläuft sich der Anteil auf lediglich 0,6%. Auch bei Differenzierung nach Angebotstyp halten sich die Teilwerte in überschaubarem Rahmen; der Höchstwert entfällt auf #futurefactory mit rund 2% Anteil.

2.2 Mehrfachbuchungen bei Zugangsverlusten im Bereich der TAS- Angebote

Für die Berechnung von Zugangsverlusten sind Mehrfachbuchungen insofern relevant, als ein Zugangsverlust bei einer Person zu relativieren ist, wenn von dieser Person im selben Zeitraum eine andere Buchung ohne Zugangsverlust realisiert wird. Wie Sonderauswertungen der TAS-Buchungsbestände auf Personenebene zeigen, ist das Aufkommen der Mehrfachbuchungen eher gering. 5,5% der Zugangsverluste bei Info-Tagen haben den Charakter von Mehrfachbuchungen, ebenso wie 5,5% der Zugangsverluste bei (Folge-)Maßnahmen. Deutlich höher ist das Aufkommen von Mehrfachbuchungen bei Info-Veranstaltungen für die überregionale Vermittlung; hier beläuft sich der Anteilswert auf 26,3%. Dies ist dadurch bedingt, dass Info-Veranstaltungen häufig parallel zu Schulungen gebucht werden.

Daraus resultiert für die Korrekturrechnung der Gesamtbewertung bei Info-Tagen ein Reduktionseffekt von 2,0 Prozentpunkten und bei den (Folge-)Maßnahmen von 1,2 Prozentpunkten. Bei den Info-Veranstaltungen hingegen beträgt der Reduktionseffekt 13,4 Prozentpunkte.

2.3 Beschäftigungsaufnahmen bei Zugangsverlusten im Bereich der TAS-Angebote

Arbeitsaufnahmen im Umfeld der Zugangsverluste erweisen sich als stärker korrigierender Faktor als Mehrfachbuchungen. Zugangsverluste bei Info-Tagen stehen in 12,3% der Fälle mit einer Arbeitsaufnahme im Zusammenhang, Zugangsverluste bei den Info-Veranstaltungen für die überregionale Vermittlung in 16,8% der Fälle und Zugangsverluste bei den (Folge-)Maßnahmen in 13,3% der Fälle.

Daraus resultierend sind für die Korrekturrechnung auf Seite der Info-Tage die dort gemessenen Brutto-Zugangsverluste von 35,8% um 4,4 Prozentpunkte zu reduzieren. Auf Ebene der (Folge-)Maßnahmen fallen die Reduktionseffekte durch Erwerbsaufnahmen sichtbar geringer aus als bei den vorgeschalteten Info-Tagen: der Korrekturfaktor beträgt insgesamt 2,8 Prozentpunkte. Im Bereich der beiden Informationsveranstaltungen für die überregionale Vermittlung können die grundsätzlich relativ umfangreichen Zugangsverluste (50,9%) um immerhin 8,6 Prozentpunkte durch Eintritte in Erwerbsverhältnisse nach unten korrigiert werden.

2.4 Paragraph 10 AIVG Bezugssperren bei Zugangsverlusten im Bereich der TAS- Angebote

Die Evidenz von Paragraph 10 AIVG Sperren bei Zugangsverlusten fällt geringer aus als es die Statements der ExpertInnen vermuten lassen. Konkret findet sich bei 5,6% der Info-Tage mit Zugangsverlusten, bei 3,2% der Informationsveranstaltungen für die überregionale Vermittlung und bei 5,5% der Maßnahmen ein Zugang zu einer Paragraph 10 AIVG Sperre. Das geringe Aufkommen von Bezugssperren bei den Info-Tagen für die überregionale Vermittlung wird dadurch bedingt sein, dass die unbegründete Nichtteilnahme an diesem Angebot dem AIVG entsprechend als Kontrollmelde-Versäumnis bewertet wird und daher mit einer Paragraph 49 AIVG Bezugssperre belegt wird, die auch lediglich bis zum Erscheinen beim nächsten Kontrollmeldetermin greift. Männer sind stärker als Frauen von Paragraph 10 AIVG Bezugssperren betroffen, Jüngere stärker als Ältere.

2.5 Krankenstände bei Zugangsverlusten im Bereich der TAS- Angebote

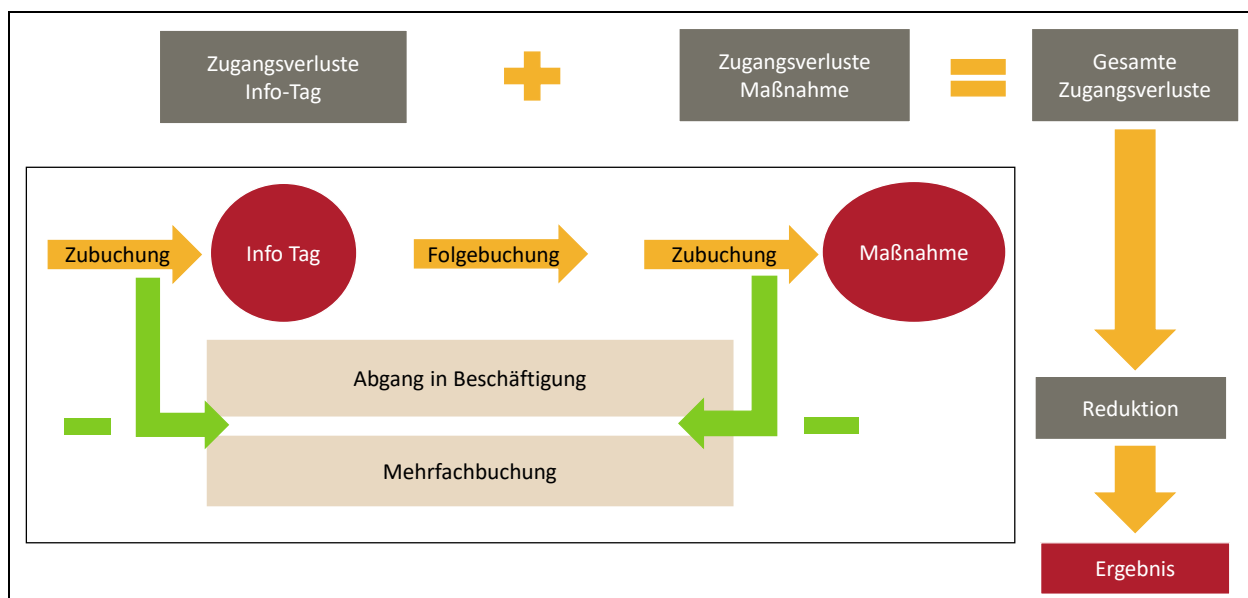
Krankenstände stellen nach Einschätzung der in dieser Studie eingebundenen ExpertInnen eine häufig angewendete Vereitelungsstrategie dar. Dementsprechend interessant ist die Beobachtung des zeitlichen Zusammentreffens von Zugangsverlusten und Zugängen zu einer Krankenstandsepisode. Bei 33,2% der Zugangsverluste bei Info-Tagen, 28,1% der Zugangsverluste bei den (Folge-)Maßnahmen und 7,5% der Zugangsverluste bei den Informationsveranstaltungen für die überregionale Vermittlung konnte dieses Zusammentreffen beobachtet werden. Eine Erklärung für das geringere Ausmaß im Bereich der Informationsveranstaltungen für die überregionale Vermittlung wird zum einen die bereits oben beschriebene Verortung des Fernbleibens von diesen Angeboten als Kontrollmeldeversäumnis nach Paragraph 49 AIVG sein. Zum anderen wird auch die effektive Beratung und Betreuung der Teil-Zielgruppe der Konventionsflüchtlinge bzw. Subsidiär Schutzberechtigten durch das KON/SUB-Team des AMS eine Rolle spielen.

Bei Differenzierung nach Sozialcharakteristika zeigt sich, dass Frauen häufiger als Männer bei einem Zugangsverlust zugleich auch einen Zugang zu einem Krankenstand haben: Bei Frauen beläuft sich der Anteilswert auf 34,9%, bei Männern auf 27,7%. Ein deutlicher Einfluss kommt auch dem Alter zu: Ältere KundInnen ab 50 Jahren haben mit 41,3% den höchsten Gruppenwert zu verzeichnen, bei Jüngeren bis 24 Jahren beträgt der Anteilswert nur 22,6%. Betreffend der Bildungsstufe zeigt sich eine Abnahme der Krankenstände bei höherer Ausbildung; die höchsten Anteilswerte entfallen auf AMS-KundInnen ohne Ausbildungsabschluss, mit Abschluss einer Pflichtschule oder mit Lehrabschluss.

2.6 Gesamtbewertung der Zugangsverluste im Bereich der TAS- Angebote

Eine Gesamtbewertung der Zugangsverluste auf Ebene der im TAS verwalteten ausgewählten Maßnahmen bedarf einiger Korrektur-Berechnungen. Abbildung 1 verdeutlicht die Vorgehensweise im Falle geteilter Angebote: Sofern die Buchung einer zweistufigen Logik von vorgeschaltetem Info-Tag und darauf folgender Maßnahme folgt, sind die Zugangsverluste von Info-Tag und Folge-Maßnahme zu addieren. In weiterer Folge sind die so errechneten Brutto-Zugangsverluste um Mehrfachbuchungen und parallele Beschäftigungsaufnahmen zu reduzieren.

Abbildung 1: Überblick über Zugangsverluste im Rahmen der TAS-Buchungen



Quelle: L&R Sozialforschung, 2020

Insgesamt beträgt der bereinigte Anteil an Zugangsverlusten je nach Angebot zwischen 6,4% und 45,1%, weist also eine enorme Bandbreite im Ergebnis auf.

Die zweistufige Logik trägt bei einigen Angeboten sehr effektiv dazu bei, die eigentliche Folge-Maßnahme von Zugangsverlusten zu entlasten. Der größere Teil der Verluste ereignet sich hier somit im Rahmen des Info-Tags, wie dies beispielsweise bei Qualifizierung zum Job der Fall ist: hier beläuft sich der bereinigte Zugangsverlust im Rahmen des Info-Tags auf 33,2%, im Rahmen der Folge-Maßnahme auf nur mehr 9,5%. Ähnlich entlastend wirkt der Info-Tag für die BBE-SÖBÜ mit einer Relation von 27,4% zu 2,8%.

3 Ergebnisse der Prozessanalysen für Zugangsverluste im Bereich der Jobbörsen

Die Prozessanalysen im Bewegungssegment fokussieren auf fünf Jobbörsen, veranstaltet durch die Regionalen AMS Geschäftsstellen Hietzinger Kai und Huttengasse. Der Zeitraum der Veranstaltungen liegt dabei zwischen Juni 2018 und Mai 2019, alle Jobbörsen haben ihren Schwerpunkt im Tourismusbereich, mit jeweils unterschiedlicher beruflicher Feinausrichtung.

Beinahe jede zweite eingeladene Person nahm nicht an den Jobbörsen teil (45,7%). Die höchsten Zugangsverluste zeigten sich bei der Jobbörse don boardservice (55,4%), die niedrigsten Verluste entstanden bei der Jobbörse für DO & CO mit 33,7%. Die Jobbörsen für die überregionale Vermittlung lagen im Mittelfeld.

Grundsätzlich zeigt sich bei jeder der untersuchten Jobbörsen ein deutlich höherer Zugangsverlust bei jüngeren Personen bis 24 Jahren. Quer über alle Jobbörsen belief sich der Zugangsverlust in diesem Alterssegment auf 57,9%. Hinsichtlich der Ausbildung lassen sich zwei Gruppen herausgreifen: Überdurchschnittliche Zugangsverluste entfallen auf Personen ohne Ausbildungsabschluss (48%) oder Personen mit Pflichtschulabschluss (51%). WMS-Vollbeziehende haben quer über alle fünf untersuchten Jobbörsen etwas höhere Zugangsverluste mit rund 52% Anteil im Vergleich zu WMS-Teilbeziehenden mit rund 47% Anteil und Personen ohne WMS-Bezug mit rund 45%.

3.1 Beschäftigungsaufnahmen im Falle von Zugangsverlusten bei den Jobbörsen

Im Gesamtüberblick ist davon auszugehen, dass quer über alle Jobbörsen rund eine von neun Personen im Falle eines Zugangsverlusts eine Beschäftigung antritt (10,9%). Besonders häufig sind Zugänge zu Beschäftigungsverhältnissen bei der Jobbörse für Vapiano mit 20,4% Anteil an den Zugangsverlusten zu finden, vergleichsweise seltener war dies bei den Jobbörsen für don boardservice und der überregionalen Jobbörse Vorarlberg der Fall. Die These, dass die Möglichkeit der Drohwirkung überregionaler Jobbörsen häufiger zu (auch regionalen) Erwerbsaufnahmen führt, kann somit anhand der fünf untersuchten Angebote nicht erhärtet werden.

Die Chance einer Erwerbsaufnahme ist bei jüngeren Personen etwas höher als bei den anderen Altersgruppen. Konkret in Zahlen bedeutet dies: 12,5% der Jugendlichen und jungen Erwachsenen bis 24 Jahre haben eine Erwerbsaufnahme verzeichnet. Im Falle der Personen im unteren Haupterwerbsalter zwischen 25 und 34 Jahren beläuft sich der Anteil auf 11,9%, bei den Personen im oberen Haupterwerbsalter zwischen 35 und 49 Jahren auf 6,9%. Von den Älteren ab 50 Jahren ist bei 9,7% eine Erwerbsaufnahme gegeben.

Zusätzlich weisen Personen mit WMS-Vollbezug (Anteil 5,5%) oder WMS-Teilbezug (5,4%) deutlich seltener Arbeitsaufnahmen auf als Personen ohne Bezug (12,2%).

3.2 Paragraph 10 AIVG Bezugssperren und Krankenstände im Falle von Zugangsverlusten bei den Jobbörsen

Paragraph 10 AIVG Sperren des Arbeitslosengeldes bei Zugangsverlusten finden sich quer über alle untersuchten Jobbörsen bei 17,8% der Fälle. Die Häufigkeit von Sanktionen fällt somit bei Jobbörsen bedeutend höher aus als im Falle der untersuchten TAS-Info-Veranstaltungen, beläuft sich bei diesen doch der Anteil auf „lediglich“ rund 3%.

Relevante Unterschiede in der Häufigkeit von Paragraph 10 AIVG Bezugssperren nach Geschlecht, Alter und Ausbildung lassen sich nicht nachweisen. Demgegenüber sind WiedereinsteigerInnen mit Zugangsverlusten mit 9,4% Anteil deutlich seltener von Bezugssperren betroffen als Personen ohne diesen Status mit 18,0% Anteil. Wie erwartet sind WMS-Vollbeziehende nicht durch Paragraph 10 AIVG Bezugssperren betroffen, WMS-Teilbeziehende hingegen mit 17,4% Anteil in durchschnittlichem Ausmaß.

Krankenstände im zeitlichen Umfeld der Zugangsverluste sind einem Abgleich mit Daten des Hauptverbandes der Sozialversicherungsträger zufolge in relativ moderatem Umfang zu verzeichnen: Bei 11,8% aller Fälle mit Zugangsverlust findet sich ein Zugang zu einer Krankenstandsepisode. Im Vergleich mit den TAS-Info-Veranstaltungen fällt das Aufkommen an Krankenständen bei den Jobbörsen aber höher aus (bei diesen waren es 7,5%).

Mit höherem Lebensalter steigt der Anteil an Krankenständen deutlich: Beläuft sich der Anteil bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen bis 24 Jahre auf 6,4%, so ist bei 50-Jährigen ein Anteil von 18,1% gegeben. WMS-Teilbeziehende zeichnen sich mit 18,8% durch ein höheres Aufkommen von Krankenständen aus. Dieser Trend gilt nicht für Personen mit WMS-Vollbezug.

3.3 Gesamtbewertung der Zugangsverluste im Bereich der Jobbörsen

Die Gesamtbewertung der Zugangsverluste für die fünf im Rahmen dieser Studie untersuchten Jobbörsen erfolgt unter Abzug der Zugänge zu Erwerbsverhältnissen: Die Netto-Zugangsverluste belaufen sich auf 40,7%. Dabei zeigen sich beachtliche Unterschiede (DO & CO rund 29%, don boardservice rund 50%). Daraus ist die These abzuleiten, dass das Bahn-Catering nicht zu den beliebtesten Tätigkeitsprofilen zu zählen ist.

4 Ermittlung von Einflussfaktoren auf Zugangsverluste im Gesamtzusammenhang

Zur Ermittlung von Einflussfaktoren auf Zugangsverluste im Gesamtzusammenhang wurde eine binäre logistische Regression durchgeführt und mit 64 Einflussfaktoren gespeist. Quer über alle Angebotsformen lassen sich folgende relevante Faktoren für höhere Zugangsverluste extrahieren, wobei sich nicht bei jeder der vier getrennt untersuchten Angebotsformen dasselbe Muster zeigt:

- Jüngere Personen
- Personen mit niedriger Bildungsstufe
- Personen mit Migrationshintergrund (Teilgruppen davon)
- Personen mit Berufswunsch Bau
- WiedereinsteigerInnen
- Personen mit WMS-Vollbezug
- Personen mit mehreren Zugangsverlusten in der Vorkarriere

5 Die Rolle der Einladung bei Zugangsverlusten

Die Form der persönlichen Einladung ist nach Ansicht der ExpertInnen der Form einer schriftlichen Einladung vorzuziehen. Im ersten Fall gebe es die Möglichkeit der gemeinsamen Entscheidung mit dem/der KundIn, Rückfragen können beantwortet werden. In der Folge sei eine Steigerung der Teilnahmebereitschaft zu erwarten. Die Praxis der Zubuchungen sieht allerdings anders aus: Den Repräsentativinterviews zufolge war bei der Hälfte der Zugangsverluste (51,2%) keine Möglichkeit der Mitbestimmung im Sinne einer gemeinsamen Entscheidung gegeben.

Hinsichtlich der Form schriftlicher Einladungen ist aus Sicht der ExpertInnen die Gestaltung und Lesbarkeit dieser noch nicht optimal gelöst. Dies spiegelt sich auch in der Bewertung der KundInnen: Beinahe ein Fünftel der KundInnen mit Zugangsverlusten bewertete die Information im schriftlichen Einladungsschreiben über Rechte und Pflichten kritisch. Insbesondere Personen mit Migrationshintergrund fühlten sich hier gehäuft gar nicht gut informiert.

Dessen ungeachtet wurde seitens der KundInnen aber auch die persönliche Einladung nicht in jedem Fall positiv bewertet: Auch hier ist in rund einem Fünftel der Fälle die Information über Rechte und Pflichten nicht zufriedenstellend verlaufen.

6 Abmeldeprozesse bei Zugangsverlusten aus Sicht der Befragten

Insgesamt gab den Ergebnissen der Repräsentativinterviews zufolge rund ein Drittel (32%) der zugebuchten Personen mit Zugangsverlusten an, beim Info-Tag, bei der überregionalen Informationsveranstaltung oder bei der regionalen oder überregionalen Jobbörse anwesend gewesen zu sein. Die Anwesenheit bei einer Folge-Maßnahme liegt mit einem Anteil von 54% noch höher als unter den Info-Tagen. In der Folge ist die These zu verwerfen, der zufolge Personen mit Zugangsverlusten generell durch den Maßnahmen-träger nicht zu erreichen sind, sich also gänzlich jeder möglichen Einflussnahme durch den Träger entziehen.

7 Die Rolle von Sanktionen bei Zugangsverlusten

Einigkeit herrscht unter den im Rahmen der Studie befragten ExpertInnen, dass Sanktionen bei Zuwiderhandeln gegen Verpflichtungen in der letzten Zeit verstärkt verhängt wurden und sich auch im Gegensatz zu früher in Richtung Mindestsicherung durchschlagen. Übereinstimmung findet sich auch hinsichtlich der Einschätzung, dass in spezifischen Situationen KundInnen ohne Druckmittel nicht zu einer Maßnahmenteilnahme zu bewegen sind. Grundsätzlich wird die konkrete Motivationsleistung von Sanktionen und Drohungen aber als enden wollend eingestuft. Der Tenor lautet dementsprechend: Man kann Personen unter Sanktionsandrohung zu einem guten Teil zum Wahrnehmen von Terminen bewegen, die Arbeits- und Lernwilligkeit wird dadurch aber nicht zwingend erhöht.

Wie die Repräsentativinterviews mit den AMS-KundInnen zeigen, ist das Wissen über mögliche Sanktionen bei den Befragten nicht immer gegeben und variiert auch nach Maßnahmenart. Insgesamt gab etwas mehr als ein Viertel (27%) der Befragten an, sie hätten vor Maßnahmenstart nicht gewusst, dass ein Nicht-Erscheinen Sanktionen nach sich ziehen würde, weitere rund 3% meinten, das Angebot wäre gar nicht verpflichtend gewesen.

8 Persönliche Motive für Zugangsverluste

Die Angaben der ExpertInnen dienten als Grundlage für die Erarbeitung eines umfangreichen Katalogs von 22 möglichen persönlichen Motiven oder Gründen für Zugangsverluste. Dieser Katalog wurde in weiterer Folge im Rahmen der Repräsentativinterviews mit den AMS-KundInnen besprochen. Positiv hervorzuheben kann die Tatsache, dass jedes dieser Motive von den AMS-KundInnen mindestens einmal gewählt wurde. Das bedeutet, es konnten alle qualitativ erarbeiteten Motivlagen auch statistisch-repräsentativ validiert werden.

Ein Blick auf die Verteilung der Motive macht deutlich, dass (die Aussicht auf) eine Beschäftigung (Anteil 32%), gesundheitliche Probleme (26%) sowie die Tatsache, dass der Zeitpunkt des Angebots nicht mit anderen Plänen bzw. Verpflichtungen zu vereinbaren war (14%) – über alle Befragten betrachtet – am häufigsten als Begründung für eine Nicht-Teilnahme herangezogen wurden. Der folgenden Übersicht sind die 22 einzelnen Motive und die neun übergeordneten Motivgruppen zu entnehmen.

Tabelle 1: Gruppierte Motive (sehr/eher zutreffend) für Nicht-Teilnahme (Mehrfachnennung möglich)

Motivgruppe	Motiv	Anteil	Anteil
Personen mit anderen Zielen	Der Zeitpunkt des Angebots war für mich nicht mit anderen Verpflichtungen oder Plänen vereinbar.	14,0%	45,8%
	Das Angebot passte nicht zu meinem gewünschten Berufsbereich.	12,0%	
	Das AMS wollte, dass ich teilnehme, ich aber nicht.	6,6%	
	Ich wollte nicht in einem anderen Bundesland arbeiten und leben. *	40,0%	
	Ich wollte kein Angebot vom AMS, ich wollte lieber arbeiten. **	29,5%	
Beschäftigung (in Aussicht)	Ich hatte zum Zeitpunkt des Angebots bereits eine Beschäftigung oder eine in Aussicht.	32,2%	32,2%
Gesundheitliche Gründe	Mir ging es zu diesem Zeitpunkt nicht gut.	25,6%	25,6%
Unzuverlässigkeit	Ich wusste nicht, dass ich dort hingehen sollte.	7,3%	13,6%
	Ich habe den Termin vergessen.	6,3%	
	Ich konnte den Ort, wo das Angebot stattfand, nicht finden.	1,3%	
Organisatorische Hintergründe	Mir wurde gesagt, ich bräuchte/könnte das Angebot doch nicht (zu) besuchen.	11,0%	13,0%
	Ich wurde zu mehreren Angeboten eingeladen und habe mich für ein anderes entschieden.	3,7%	
Teilnahme zu aufwendig	Der Anfahrtsweg war mir zu weit.	6,3%	8,0%
	Der zeitliche Aufwand für die Teilnahme war mir zu hoch.	1,7%	
Unterforderung	Das Angebot wäre zu wenig anspruchsvoll für mich gewesen.	3,3%	4,0%
	Ich habe gehört oder geglaubt, dass das Angebot nicht gut ist.	1,0%	
Überforderung	Das Angebot wäre zu schwer für mich gewesen.	2,3%	3,3%
	Ich hatte Angst mich vor anderen zu blamieren.	1,7%	
	Es wäre mir unangenehm gewesen, vor anderen über persönliche Dinge zu sprechen.	0,7%	
mit Arbeitslosigkeit arrangiert	Ich wollte gar nicht Arbeit suchen.	1,3%	2,7%
	Ich war mit meiner Situation zufrieden und brauchte kein Angebot vom AMS.	1,3%	
	Das Angebot hätte mir nichts gebracht, ich bekomme sowieso keinen Job.	0,3%	
Gesamt		209,4%	148,2%

Quelle: L&R Datafile 'amp zuver int', 2020; n=301;

* nur wenn überregionale Jobbörse oder Info-Veranstaltung für die überregionale Vermittlung n=90;

** nur wenn nicht Jobbörse und nicht Info-Veranstaltung für die überregionale Vermittlung n=176

Oftmals sind den Ergebnissen der Repräsentativinterviews zufolge auch mehrere Motive für Zugangsverluste verantwortlich. Demgegenüber stehen vor allem die Motive Beschäftigung, gesundheitliche Gründe und Unzuverlässigkeit zumeist für sich alleine: Bei diesen drei Motivlagen gab die relative Mehrheit der Befragten kein weiteres Motiv an.

8.1 Motivgruppe „Personen mit anderen Zielen und Aufgaben“

Am häufigsten nannten die interviewten Personen (rund 46%, 138 Personen) Motive, die darauf hinwiesen, dass Personen eigentlich andere Ziele verfolgten oder Verpflichtungen hatten, die eine Maßnahmen-Teilnahme verhinderten bzw. als nicht zielführend erscheinen ließen. Hierunter können fünf der erfragten Einzelmotivlagen subsumiert werden. In 14% der Fälle (42 Personen) ließ sich dabei der Zeitpunkt der Maßnahme nicht mit anderen Plänen bzw. Verpflichtungen vereinbaren. Weitere rund 12% (36 Personen) nannten als Motiv, dass das Angebot nicht zum gewünschten Berufsbereich passte. Rund 7% (20 Personen) gaben an, dass sie gar nicht an dem Angebot teilnehmen wollten. Hier können sich neben gefühlten Zwängen seitens des AMS auch andere Hintergründe verbergen, bspw. dass eine Ausbildung im Vordergrund steht.

Darüber hinaus wurden bestimmten Personengruppen zwei weitere Motive aus der Motivgruppe „andere Ziele und Aufgaben“ vorgelegt. Jene mit einer überregionalen Vermittlungskomponente (Jobbörse oder Info-Veranstaltung) konnten dabei angeben, ob die Aussicht, in einem anderen Bundesland zu arbeiten und zu leben, eine Rolle spielte: Dies traf in 40% der Fälle (36 Personen) zu, insbesondere bei Personen aus der überregionalen Jobbörse Vorarlberg (Anteil 63%).

Weiters konnten Personen, die nicht zu einer Jobbörse oder Info-Veranstaltung für die überregionale Vermittlung zugebucht wurden, das Motiv „Ich wollte kein Angebot vom AMS, ich wollte lieber arbeiten“ wählen. Dies traf auf rund 30% (52 Personen) zu.

Spannend ist, dass Personen mit WMS-Teil- bzw. Vollbezug signifikant seltener angaben, nicht in einem anderen Bundesland leben und arbeiten zu wollen (16% zu 52,5%), etwas häufiger dagegen das Motiv wählten, kein Angebot, sondern lieber arbeiten zu wollen (37,5% zu 26%), und auch sichtbar häufiger von Überforderung sprachen. Überdurchschnittliche Anteilswerte in der Motivgruppe „andere Ziele“ fanden sich unter WiedereinsteigerInnen mit 56% vs. 44%. Hier zeigte sich, dass vor allem der Zeitpunkt des Angebots nicht mit den eigenen Verpflichtungen vereinbar war; dies deutet auf Probleme der Abstimmung mit der Kinderbetreuung hin.

8.2 Motivgruppe „Teilnahme zu aufwendig“

8% (24 Personen) gaben an, die Teilnahme an der Maßnahme wäre ihnen zu aufwendig gewesen. Rund 6% (19 Personen) war der Anfahrtsweg zu weit, rund 2% (5 Personen) schätzen generell den Aufwand für die Teilnahme als zu hoch ein. Ältere Personen ab 50 Jahren wählen dieses Motiv etwas häufiger (10,8% Anteil), Jugendliche bis 25 Jahre hingegen etwas seltener (7,0% Anteil). Bei KundInnen mit WMS-Vollbezug oder Teilbezug fand sich diese Motivgruppe seltener mit 4% bis 5% Anteil als bei KundInnen ohne WMS-Bezug mit rund 10% Anteil. Dieselbe Tendenz fand sich auch bei langzeitbeschäftigungslosen KundInnen mit rund 6% Anteil gegenüber rund 10% Anteil.

8.3 Motivgruppe „Gesundheitliche und private Probleme und Krankenstandsmeldungen“

Das Thema gesundheitliche Probleme / Krankenstandsmeldungen wird seitens der ExpertInnen unterschiedlich bewertet. Zum einen wird berichtet, dass arbeitslose Personen häufig mit gesundheitlichen Problemen zu kämpfen haben, die einerseits eine Folge von Langzeitarbeitslosigkeit und Marginalisierung sein kann, andererseits aber auch zu einer der Ursachen für den Abgang aus der Erwerbsarbeit zu zählen ist. Zum anderen ist den Erfahrungen der ExpertInnen nach davon auszugehen, dass ein Teil der Krankenstandsmeldungen aus strategischen Gründen getätigt wird, um einer Maßnahmenteilnahme zu entgehen. Grundsätzlich sind die KundInnen des AMS den ExpertInnen zufolge sehr gut davon informiert, dass bei Krankenständen das AMS „loslässt“, wie es ein Experte formuliert.

Den Ergebnissen der Repräsentativinterviews zufolge wurden gesundheitliche Belastungen mit einem Anteil von rund 26% (77 Personen) am dritthäufigsten als Ursache für eine Nicht-Teilnahme genannt. Dieses Motiv ist quer über alle Maßnahmenarten zu finden, streut allerdings nach einigen persönlichen Merkmalen: So traf dies überdurchschnittlich häufig auf Frauen (35% Anteil), ältere Personen ab 50 Jahren (46%), Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen (47%) sowie Personen mit Wiedereinstieg (41%) und Personen ohne Bildungsabschluss (44%) zu, seltener dagegen auf Personen mit einem höheren Ausbildungsniveau (11%).

Betrachtet man das Motiv der gesundheitlichen Belastungen in Kombination mit anderen Motivlagen, wählte mehr als die Hälfte kein zusätzliches Motiv (Anteil 57% oder 44 Personen). Bei dieser Gruppe kann demnach verstärkt davon ausgegangen werden, dass hier tatsächlich gesundheitliche Probleme im Vordergrund standen. Wurden zusätzliche Gründe gewählt, dann verfolgten die Befragten zumeist andere Ziele (Anteil rund 38% oder 29 Personen). Bei etwas mehr als einem Drittel der Fälle mit gesundheitlichen Problemen könnte das Gesundheitsmotiv demnach verstärkt aus strategischen Gründen gewählt worden sein.

8.4 Motivgruppe „Zwischenzeitliche Arbeitsaufnahme oder eine Beschäftigung in Aussicht“

In der Befragung nannten rund 32% (97 Personen) als zweithäufigstes Motiv „eine Beschäftigung begonnen bzw. in Aussicht zu haben“. Dieses Motiv trifft auf jüngere Personen unter 25 Jahren gehäuft zu (Anteil rund 43%). Hinsichtlich WMS-Bezug und Nicht-Bezug zeigten sich keine Unterschiede.

Überdurchschnittliche Werte finden sich bei AMS-KundInnen mit mittlerer oder höherer Bildungsstufe (36% und 39%); seltener wird dieses Motiv hingegen von KundInnen mit dem Merkmal langzeitbeschäftigungslos (25%) und von WiedereinsteigerInnen (21%) gewählt.

Die Frage, die sich dabei stellt, ist, wie konkret sind diese Arbeitsaussichten tatsächlich? Um diese subjektiven Einschätzungen zu objektivieren, wurden die Befragungsdaten mit dem Datenbestand des Hauptverbands der Sozialversicherungsträger abgeglichen. Dabei zeigt sich, dass es bei mehr als der Hälfte der Befragten, die dieses Motiv wählten, tatsächlich zu einer Beschäftigungsaufnahme kam. Deutlich geringer fiel dieser Anteil dabei unter Personen mit WMS-Bezug aus (rund 31%). WMS-Beziehende schätzen damit ihre Beschäftigungsaussichten häufig etwas zu optimistisch ein. Neben WMS-Beziehenden scheint dies auch insbesondere auf Jugendliche und junge Erwachsene unter 25 Jahren zuzutreffen.

8.5 Motivgruppe „Unzuverlässigkeit“

Das Motiv Unzuverlässigkeit wird seitens der ExpertInnen prominent genannt. Und zwar im Konnex mangelhafter Fähigkeit zur Selbstorganisation und Vorausplanung. Einige der ExpertInnen sehen keinen Unterschied hinsichtlich des Alters: „*Gleich ob jung oder alt – die Leute sind einfach unzuverlässig!*“ Andere fokussieren stärker auf Jugendliche, wenn davon berichtet wird, dass es mittlerweile seitens des AMS vermieden wird, gegenüber jugendlichen AMS-KundInnen Angebotstermine Wochen oder Monate im Voraus anzukünden, weil diese dann allzu leicht in Vergessenheit geraten.

Den Repräsentativinterviews zufolge wurden in rund 14% der Fälle (41 Personen) Teilnahmen durch Unzuverlässigkeit verhindert. So gaben rund 7% der Befragten (22 Personen) an, nicht gewusst zu haben, dass sie die Maßnahme besuchen sollten (quer über alle Maßnahmenarten hinweg). Weitere rund 6% (19 Personen) haben schlichtweg den Termin vergessen. Darüber hinaus konnte 1% der Befragten (4 Personen) den Ort, wo das Angebot stattfand, nicht finden.

Die Motivgruppe „Unzuverlässigkeit“ weist auch eine bildungsspezifische Einflusskomponente auf: Unter den AMS-KundInnen ohne Ausbildungsabschluss beträgt der Anteil 17%, bei KundInnen mit höherem Bildungsniveau 11%. WMS-Vollbeziehende weisen mit 12% Anteil Durchschnittswerte auf, etwas höhere Anteilswerte finden sich hingegen bei WMS-Teilbeziehenden (20%).

8.6 Motivgruppe „Über- oder Unterforderung“

Eine befürchtete Überforderung trifft auf 3% (10 Personen) als Grund für den Zugangsverlust zu. Dies betraf beispielsweise die Inhalte der Maßnahme („*es war zu schwer*“), die Angst, sich vor anderen zu blamieren oder über persönliche Dinge sprechen zu müssen.

Das Thema Unterforderung fand sich ebenfalls in den Repräsentativinterviews: So fühlten sich 12 Personen (4%) durch die Maßnahme inhaltlich nicht ausreichend gefordert. Vereinzelt spielte auch die Reputation der Maßnahme eine Rolle: So gab rund 1% der Befragten (3 Personen) an, sie hätten gehört oder geglaubt, dass das Angebot nicht gut sei.

WiedereinsteigerInnen sind dabei sowohl häufiger von Unterforderung als auch häufiger von Überforderung betroffen. Bei WMS-Vollbeziehenden findet sich das Risiko der Überforderung etwas häufiger.

8.7 Motivgruppe „arrangiert mit dem Leben in der Arbeitslosigkeit“

Sowohl nach Aussage der ExpertInnen als auch den Ergebnissen der Repräsentativinterviews zufolge handelt es sich bei dieser Motivgruppe um eine eng umrissene und sehr kleine Gruppe. Diese Personengruppe findet ihr finanzielles Auskommen mit der Summe der Transferleistungen aus der Arbeitslosenversicherung und zu Teilen aus Leistungen der Mindestsicherung. Als kritisch wird es seitens mancher ExpertInnen gesehen, wenn Jugendliche in einem Arbeitslosenhaushalt aufwachsen und somit ein Leben in der Arbeitslosigkeit in zweiter oder in Einzelfällen sogar in dritter Generation bekleiden. Der „*Familienbetrieb Arbeitslosigkeit*“ führe zu einer Tradierung von problematischen Verhaltensweisen.

Wie die Analysen der Repräsentativinterviews zeigen, gab es nur vereinzelt (Anteil 3% oder 8 Personen) Befragte, die sich eigenen Aussagen zufolge mit dem Leben in der Arbeitslosigkeit arrangiert zu haben scheinen. Mit der Einschränkung geringer Fallzahlen lassen sich Hinweise auf eine stärkere Präsenz bei WMS-Beziehenden, WiedereinsteigerInnen und langzeitbeschäftigungslosen Personen finden.

8.8 Organisatorische Hintergründe und Ursachen für den (scheinbaren) Zugangsverlust

Organisatorische Hintergründe zählen streng genommen nicht zu den persönlichen Motiven, sind doch Faktoren für den Zugangsverlust verantwortlich, welche sich Großteils dem Einflussbereich der Person entziehen. Es finden sich allerdings Hinweise darauf, dass diese organisatorischen Hintergründe teils auch zur Verschleierung anderer Faktoren verwendet werden und damit für die Befragten als vorgeschobene Motive fungieren.

Für rund 13% der Befragten (39 Personen) waren organisatorische Hintergründe ausschlaggebend für eine Nicht-Teilnahme. Rund 11% (33 Personen) meinten dabei (auch), dass ihnen mitgeteilt wurde, sie bräuchten bzw. könnten das Angebot doch nicht besuchen. Zusätzlich wurden rund 4% (11 Personen) zu mehreren Angeboten eingeladen und haben sich für ein anderes entschieden.

Bei WMS-Vollbeziehenden ist trotz kleiner Fallzahl und damit nur bedingter statistischer Aussagekraft davon auszugehen, dass das Motiv „organisatorische Hintergründe“ häufiger gewählt wurde.

9 Veränderungsanregungen

Folgende Verbesserungspotentiale wurden im Rahmen der Studie herausgearbeitet:

- Weiterentwicklungen im Bereich der (überregionalen) Jobbörsen
- Durchgängiges bzw. zielgruppenspezifisch angepasstes Einladungsmanagement
- Weiterentwicklung der schriftlichen Einladungsschreiben
- Das Beratungsgespräch als wichtiges Instrument für die Zubuchung
- Verbesserung der Informationen der BeraterInnen über die Maßnahmeninhalte durch vermehrtes Einrichten von Spezialschaltern
- Teils unpassende Wartezeiten auf den Maßnahmenstart
- Problematische Rahmenkurszeiten für Personen mit Betreuungspflichten
- Verbesserungsvorschlag SMS-Reminder für amp. Angebote
- Verbesserungsvorschlag zielgruppenspezifische „Werbevideos“
- Redefinition des „Zwangskontexts“ der Angebotsteilnahme
- Technische Weiterentwicklung der Teilnehmeradministration

10 Der Forschungsbericht in der Langfassung

Die Langfassung der Studie ist auf Anfrage über den Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds, Mag. Alfred Silber, Alfred.Silber@waff.at oder über die Magistratsabteilung 40 – Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht berichtswesen@ma40.wien.gv.at erhältlich.

Inhaltsverzeichnis der Langfassung

1	Einleitung
2	Überblick über die im Rahmen der Studie untersuchten Angebote
3	Abläufe beim Zugang zu den Maßnahmen
4	TAS-basierte Prozessanalysen
4.1	Vorbemerkung zur Auswahl der Angebotsformen im TAS-Segment
4.2	Zugangsverluste Typ I bei Info-Tagen, Maßnahmen und Info-Veranstaltungen für die überregionale Vermittlung im Überblick
4.3	Der Stellenwert des Schriftwechsels für die Zugangsverluste Typ I bei Info-Tagen, Info-Veranstaltungen für die überregionale Vermittlung und Maßnahmen
4.4	Zugangsverluste bei den ausgewählten Maßnahmen im Überblick nach diversen Kontexten
4.5	Frühe Abbrüche bei Maßnahmen (Zugangsverluste Typ II)
4.6	Mehrfachbuchungen und Zugangsverluste
4.7	Beschäftigungsaufnahmen im Falle von Zugangsverlusten
4.8	Paragraph 10 AIVG Bezugssperren und Krankenstände im Falle von Zugangsverlusten
4.9	Gesamtbewertung der Zugangsverluste auf TAS Ebene
5	Prozessanalysen der Jobbörsen im Bewegungssegment
5.1	Zugangsverluste bei den Jobbörsen im Überblick
5.2	Zugangsverluste bei den Jobbörsen nach Sozialcharakteristika
5.3	Beschäftigungsaufnahmen im Falle von Zugangsverlusten bei Jobbörsen
5.4	Paragraph 10 AIVG Sperren und Krankenstände im Falle von Zugangsverlusten bei den Jobbörsen
5.5	Gesamtbewertung der Zugangsverluste auf Ebene Bewegungen/Jobbörsen
6	Ermittlung von Einflussfaktoren auf Zugangsverluste im Gesamtzusammenhang
6.1	Logistische Regression zur Ermittlung der Einflussvariablen auf Zugangsverluste bei Info-Tagen
6.2	Logistische Regression zur Ermittlung der Einflussvariablen auf Zugangsverluste bei (Folge-)Maßnahmen
6.3	Logistische Regression zur Ermittlung der Einflussvariablen auf Zugangsverluste bei Infoveranstaltungen für die überregionale Vermittlung
6.4	Logistische Regression zur Ermittlung der Einflussvariablen auf Zugangsverluste bei Jobbörsen
7	Fachliche Bewertung des Phänomens „Zugangsverluste“
8	Die kommunikative Ebene: zur Rolle der Einladung bei Zugangsverlusten
8.1	Ein idealer Auswahlprozess
8.2	Persönliche Einladung durch BeraterInnen vs. schriftliche Einladung

8.3	Das Einladungsmanagement aus Sicht der Befragten
9	Abmeldeprozesse aus Sicht der Befragten
10	Die Rolle von Sanktionen bei Zugangsverlusten
11	Persönliche Motive für Zugangsverluste
11.1	Personen mit anderen Zielen und Aufgaben
11.2	Personen, die die Teilnahme als zu aufwendig betrachten
11.3	Personen mit gesundheitlichen und privaten Problemen und Krankenstandsmeldungen
11.4	Personen, die zwischenzeitlich zu arbeiten begonnen haben bzw. eine Beschäftigung in Aussicht haben
11.5	Unzuverlässigkeit
11.6	Personen, die sich durch das Angebot inhaltlich über- oder unterfordert fühlen
11.7	Personen, die sich mit dem Leben in der Arbeitslosigkeit arrangiert haben
11.8	Organisatorische Hintergründe und Ursachen für den (scheinbaren) Zugangsverlust
12	„Offizielle“ Abmeldegründe aus Sicht der Befragten
13	Verbesserungspotenziale
14	Abkürzungsverzeichnis
15	Verzeichnis der Herkunfts-Staaten
16	Methodische Anmerkung: „Datenvakuum“ zwischen Info-Tag und Folge-Maßnahme
17	Abbildungsverzeichnis
18	Tabellenverzeichnis
19	Anhang – Methodik der qualitativen Interviews mit ExpertInnen
20	Anhang – Methodik der Repräsentativinterviews
21	Fragenkatalog CATI-Repräsentativinterviews „Zugangsverluste bei amp. Maßnahmen“
22	Tabellenanhang zur Repräsentativbefragung
23	Tabellenanhang TAS
23.1	Strukturtabellen der zugebuchten Personen
23.2	Kodierungen der Zugangsverluste für TAS-basierte Buchungen
23.3	Überblick über Zugangsverluste
23.4	Zugangsverluste nach der Art des Einladungsschreibens
23.5	Zugangsverluste nach Sozialindikatoren
23.6	Zugangsverluste nach RGS
23.7	Zugangsverluste nach gesundheitlicher Belastung, LZBL, WE
23.8	Zugangsverluste nach Berufswunsch
23.9	Mehrfachbuchungen
23.10	Paragraph 10 AIVG Sperren, Beschäftigung und Krankenstände
23.11	Buchungen mit Zugangsverlusten im einjährigen Vorbeobachtungsfenster
24	Tabellenanhang AMBBEW
24.1	Strukturtabellen der zugebuchten Personen
24.2	Zugangsverluste nach Sozialindikatoren

24.3	Zugangsverluste nach RGS
24.4	Zugangsverluste nach gesundheitlicher Belastung, LZBL, WE
24.5	Zugangsverluste nach Berufswunsch
24.6	Paragraph 10 AIVG Sperrern, Beschäftigung und Krankenstände
24.7	Bewegungen mit Zugangsverlusten im einjährigen Vorbeobachtungszeitraum
25	Tabellenanhang Logistische Regressionsanalysen
25.1	Logistische Regressionsanalysen auf Ebene TAS
25.2	Logistische Regressionsanalysen auf Ebene Bewegungssegment