

17.12.2013

EVALUIERUNG DES ESF-KOFINANZIERTEN LANDESPROGRAMMS „ERWERBSLOSENBE- RATUNGSSTELLEN UND ARBEITSLOSEN- ZENTREN“

ENDBERICHT

Autorinnen und Autoren:

Marcus Neureiter

Frank Oschmiansky

Sandra Popp

Peter Schoen

INHALT

	Kurzzusammenfassung	VI
1.	Einleitung	1
2.	Methodisches Vorgehen der Evaluation	4
2.1	Zielsetzung und methodische Vorgehensweise im Überblick	4
2.2	Inception Phase	5
2.3	Erhebungsphase I	6
2.4	Erhebungsphase II	8
3.	Das Förderprogramm „Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren“	10
3.1	Programmgenese und -struktur	10
3.2	Zielsetzung der ESF-Programme Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren in Nordrhein-Westfalen	13
3.3	Exkurs 1: Zentrale Ergebnisse einer Vorgängerevaluation	15
3.4	Exkurs 2: Vergleich mit ähnlichen Förderprogrammen in anderen Bundesländern und anderen EU-Ländern	18
4.	Ergebnisse der Evaluation	22
4.1	Rahmenbedingungen und Angebotsspektrum der EBS und ALZ	22
4.1.1	Erfahrung der Träger	22
4.1.2	Personelle Ressourcen der EBS und ALZ	23
4.1.3	Räumliche und technische Ausstattung der Einrichtungen	26
4.1.4	Angebotsspektrum der Einrichtungen und Zugang zur Zielgruppe	27
4.1.5	Lage der Einrichtungen, räumliche Erreichbarkeit und Einzugsbereich	29
4.2	Zielgruppenansprache und -erreichung	31
4.2.1	Öffentlichkeitsarbeit und Zielgruppenansprache	31
4.2.2	Beratungszahlen und Besuchsfälle	32
4.2.3	Erreichung spezifischer Zielgruppen	36
4.3	Beratungsinhalte und -verläufe sowie Arbeitsschwerpunkte	40
4.3.1	Beratungsinhalte und -schwerpunkte	40
4.3.2	Problemlagen und Beratungsverläufe der Ratsuchenden der EBS und Nutzung der Angebote der ALZ	47
4.3.3	Unmittelbare Beratungs- und Unterstützungsergebnisse	52
4.3.4	Erzielte Wirkungen der Angebote der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren	60
4.4	Kooperations- und Netzwerkstrukturen	62
4.4.1	Netzwerkstrukturen der Träger	63
4.4.2	Zusammenarbeit zwischen Trägern und Jobcentern	67
4.4.3	Zusammenarbeit zwischen den Trägern	72

4.5	Arbeitsmarktpolitischer Mehrwert der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren aus Sicht der befragten Akteure	73
4.5.1	Arbeitsmarktpolitischer Mehrwert aus Sicht der Träger	73
4.5.2	Arbeitsmarktpolitischer Mehrwert aus Sicht der Jobcenter	74
4.5.3	Arbeitsmarktpolitischer Mehrwert aus Sicht weiterer Kooperationspartner der EBS und ALZ	76
4.5.4	Arbeitsmarktpolitischer Mehrwert aus Sicht der Regionalagenturen	77
4.5.5	Arbeitsmarktpolitischer Mehrwert aus Sicht weiterer relevanter Vertreter/-innen der Landesebene	77
5.	Fazit	79
6.	Literatur	86

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1:	Zentrale Befunde und Handlungsempfehlungen der Vorgängerevaluation	16
Tabelle 2:	Anzahl Beratungsstellen zum Arbeitslosen- und Sozialhilferecht in anderen Bundesländern	19
Tabelle 3:	Durchschnittliche Bewertung einzelner Aspekte der EBS und ALZ aus Sicht der Ratsuchenden bzw. Besucher/-innen (Schulnotenskala)	25
Tabelle 4:	Einflussfaktoren auf das Besucheraufkommen der Arbeitslosenzentren	35
Tabelle 5:	Durchschnittliche Einschätzungen der Wirkungen von Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren aus Sicht der Träger und der Jobcenter. Die EBS/ALZ ...	61
Tabelle 6:	Beurteilung der Zusammenarbeit der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren mit den unterschiedlichen Ebenen des Jobcenters (Durchschnittswert)	71

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1:	Projektdesign	4
Abbildung 2:	Interventionslogik des Programms „Erwerbslosenberatungsstellen“	14
Abbildung 3:	Interventionslogik des Programms „Arbeitslosenzentren“	15
Abbildung 4:	Zeitraum der ersten Gründung der EBS und ALZ	22
Abbildung 5:	Anzahl der Fortbildungstage von Berater/-innen der Erwerbslosenberatungsstellen und Fachkräften in Arbeitslosenzentren	26
Abbildung 6:	Form der Beratung	27
Abbildung 7:	Angebote der Arbeitslosenzentren	28
Abbildung 8:	Lage in städtischem Problemgebiet	29
Abbildung 9:	Entfernung der EBS und ALZ zur nächsten Anschlussstelle des öffentlichen Personennahverkehrs	30
Abbildung 10:	Regionale Verwurzelung und Einzugsgebiet der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren. Unsere Beratungsstelle/Unser Arbeitslosenzentrum ist...	31
Abbildung 11:	Erst- und Folgeberatungen in Erwerbslosenberatungsstellen im zeitlichen Verlauf (März 2011 bis Dezember 2012)	33
Abbildung 12:	Durchschnittliche Besucherzahl der Arbeitslosenzentren pro Woche	34
Abbildung 13:	Sehr häufige und häufige Inanspruchnahme der Angebote von Erwerbslosenberatungsstellen/Arbeitslosenzentren durch spezifische Zielgruppen	39
Abbildung 14:	Beratungsinhalte in Erwerbslosenberatungsstellen im zeitlichen Verlauf (Februar 2011 bis Dezember 2012)	41
Abbildung 15:	Beratungs- und Arbeitsschwerpunkte der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren	45
Abbildung 16:	Inhalte der Gruppenveranstaltungen von Erwerbslosenberatungsstellen	46
Abbildung 17:	Angebotene Seminare, Kurse und Informationsveranstaltungen in den Arbeitslosenzentren seit Wiederaufnahme der ESF-Förderung	47
Abbildung 18:	Gründe für den Besuch der Erwerbslosenberatungsstelle/ des Arbeitslosenzentrums	48
Abbildung 19:	Beratungsinhalte nach Erst- und Folgeberatung (10.02.2011 bis 03.01.2013, Ausführliche Beratungen und Kurzberatungen)	50
Abbildung 20:	Beratungsergebnisse bei ausführlichen Beratungen (16.04.2012 bis 03.01.2013)	53
Abbildung 21:	Schritte nach der Beratung in einer Erwerbslosenberatungsstelle (nur Einzelgespräche)	55
Abbildung 22:	Empfehlung anderer interner oder externer Angebote durch Erwerbslosenberatungsstellen (nur Einzelgespräche)	56
Abbildung 23:	Themenbereiche, bei welchen die Besucher/-innen durch das Arbeitslosenzentrum Hilfe erhalten haben. Das Arbeitslosenzentrum hat mir geholfen ...	58
Abbildung 24:	Teilnahme der EBS und ALZ an "Runden Tischen" der Regionalagenturen	65

Abbildung 25:	Anzahl der neu hinzugewonnenen Netzwerk- und Kooperationspartner von EBS und ALZ	66
Abbildung 26:	Ebenen der Zusammenarbeit der Erwerbslosenberatungsstellen mit dem Jobcenter	68
Abbildung 27:	Ebenen der Zusammenarbeit der Arbeitslosenzentren mit dem Jobcenter	68
Abbildung 28:	Häufigkeit des persönlichen Kontakts der Mitarbeiter/-innen der Jobcenter mit dem Personal der EBS und ALZ	70
Abbildung 29:	Anteil der Kundinnen und Kunden, die von den Mitarbeiter/-innen der Jobcenter auf die Angebote der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren aufmerksam gemacht werden	72
Abbildung 30:	Gesamtbewertung der ALZ und EBS aus Sicht der Jobcenter. Die ALZ bzw. EBS ...	76

ANHÄNGE

Anhang I:	Methodische Vorgehensweise
Anhang II:	Onlinebefragung der Jobcenter
Anhang III:	Onlinebefragung der Träger von Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren
Anhang IV:	Schriftliche Befragung der Ratsuchenden in Erwerbslosenberatungsstellen und Besucher/-innen von Arbeitslosenzentren
Anhang V:	Auswertung der Monitoringdaten
Anhang VI:	Fragebögen

KURZZUSAMMENFASSUNG

Seit 1.1.2011 fördert das Land NRW – kofinanziert durch den Europäischen Sozialfonds – erneut die Arbeit von derzeit 73 Erwerbslosenberatungsstellen (EBS) und 69 Arbeitslosenzentren (ALZ). Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren stellen unabhängige Beratungs- und Unterstützungsangebote zur Verfügung und zeichnen sich insbesondere durch die Freiwilligkeit der Teilnahme und ihre Unabhängigkeit aus. Beide Angebote richten sich vorwiegend an erwerbslose Personen aus dem Rechtskreis SGB II, die Angebote stehen aber auch Erwerbslosen des Rechtskreises SGB III, älteren Arbeitslosen, von Arbeitslosigkeit bedrohten Personen, Berufsrückkehrenden und Beschäftigten mit aufstockenden SGB-II-Leistungen offen. Während bei Erwerbslosenberatungsstellen die qualifizierte (Einzel)Beratung im Vordergrund steht, bieten Arbeitslosenzentren insbesondere niedrigschwellige Angebote an, die Begegnungsmöglichkeiten bieten.

Zielsetzung der Evaluation war es insbesondere, die Implementierung sowie die Ergebnisse und Wirkungen des Programmes zu überprüfen. Die Evaluation baute auf einem Methodenmix auf, der Experteninterviews mit Vertretern der Landesebene, Auswertung von Monitoringdaten, Interviews mit den Regionalagenturen, Onlinebefragungen der Träger von Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren, Onlinebefragungen von Fachkräften der Jobcenter, Nutzerbefragungen der Ratsuchenden der Erwerbslosenberatungsstellen und der Besucher/-innen der Arbeitslosenzentren sowie Fallstudien kombinierte.

Ergebnisse der Evaluation

Rahmenbedingungen und Angebotsspektrum der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren

Die umsetzenden Träger verfügen über langjährige Erfahrung in dem Feld. So bieten die Träger der EBS im Durchschnitt seit über 13 Jahren Erwerbslosenberatung an, die Träger der ALZ sind durchschnittlich seit über 16 Jahren in diesem Bereich aktiv.

Hinsichtlich der personellen Ressourcen bestehen grundlegende Unterschiede zwischen EBS und ALZ. Bei den EBS werden 80 Prozent der nachgewiesenen Personal- und Sachkosten für eine Beratungsfachkraft gefördert. Zum Teil verfügen die EBS außerdem über zusätzliche Beratungsfachkräfte, die nicht über ESF-Mittel finanziert werden. Im Durchschnitt stehen den EBS 1,5 Berater/-innen in Vollzeitäquivalenten zur Verfügung.

Bei den ALZ werden 50 Prozent der nachgewiesenen zuschussfähigen Gesamtausgaben bis maximal 15.600 Euro pro Jahr gefördert. Im Durchschnitt betreiben die Träger das ALZ mit 0,9 Stellen in Vollzeitäquivalenten. Hinzu kommen Ehrenamtliche und Personen in Arbeitsgelegenheiten und geförderter Beschäftigung nach §§ 16d und 16e SGB II. Kritisch angemerkt wurde im Rahmen der Fallstudien, dass die Sicherstellung des Personals der ALZ bei der gegebenen Finanzierungsstruktur teilweise eine große Herausforderung darstellt.

Bei den EBS bildet die persönliche Beratung die mit Abstand häufigste Beratungsform. Ratsuchende, die eines längeren Beratungsgesprächs bedürfen, warten durchschnittlich

fünfeinhalb Tage auf einen Termin. Die durchschnittlichen Wartezeiten sind in der Großstadt und in städtischen Gebieten deutlich höher als in ländlichen Gebieten. Gleichzeitig besteht ein signifikant positiver Zusammenhang der Wartezeit mit der Höhe der SGB-II-Quote.

Zentrales Angebot der ALZ sind niedrigschwellige Begegnungsmöglichkeiten. Außerdem werden Zeitungen und Bücher bereitgestellt sowie Seminare, Kurse und Informationsveranstaltungen angeboten. Daneben stehen die Mitarbeiter/-innen der ALZ ihren Besucher/-innen weitaus häufiger auch beratend zur Seite als dies konzeptionell vorgesehen ist. Sowohl von Seiten der ALZ als auch von Netzwerkpartnern, wie bspw. den Regionalagenturen, wird in diesem Zusammenhang darauf hingewiesen, dass man in den ALZ versuche, die Anliegen der Besucher/-innen bedarfsgerecht zu lösen. Das Angebotsspektrum der ALZ ist insgesamt viel heterogener als das der EBS und ist von weiteren Finanzierungsquellen und persönlichen Ressourcen der Träger abhängig.

Die EBS als auch die ALZ investieren stark in die Weiterbildung ihrer Mitarbeiter/-innen. Mit durchschnittlich sechs Fortbildungstagen investieren die Berater/-innen der EBS etwa einen Tag mehr in ihre Weiterbildung als die Fachkräfte der ALZ. Es ist somit davon auszugehen, dass die Mitarbeiter/-innen der EBS und ALZ hierdurch stets einen aktuellen Kenntnisstand zu relevanten Themengebieten ihrer Arbeit besitzen.

Die Befragung der Ratsuchenden bei den EBS und der Besucher/-innen der ALZ ergab dann auch eine sehr hohe Zufriedenheit zu Aspekten wie Freundlichkeit und Kompetenz des Personals, geleistete Unterstützung, aber auch zu infrastrukturellen Aspekten wie Ausstattung, Öffnungszeiten und Anbindung an den ÖPNV.

Zielgruppenerreichung

Pro Jahr finden in den EBS über 40.000 ausführliche Beratungen mit einer Dauer von über 15 Minuten statt. Der Anteil der Folgeberatungen hierbei ist stark steigend und hat einen Wert von 50 Prozent erreicht.

Das durchschnittliche Besucheraufkommen in einem ALZ beläuft sich auf rund 60 Personen pro Woche. Festzustellen ist eine hohe Spannweite, die von fünf bis 250 Besuchern pro Woche reicht. Beeinflusst wird das Besucheraufkommen von der Höhe der SGB-II-Quote der entsprechenden Gebietskörperschaft, von der Erreichbarkeit der Einrichtungen mit öffentlichen Verkehrsmitteln sowie von den konkreten Angeboten der ALZ.

Die vom Programm anvisierten Zielgruppen werden von den EBS und ALZ erreicht. Ein Großteil der arbeitslosen Ratsuchenden und Besucher/-innen lässt sich dem Rechtskreis SGB II zuordnen. Frauen nehmen die Angebote etwas stärker in Anspruch als Männer. Rund 45 Prozent der Ratsuchenden bzw. der Besucher/-innen haben einen Migrationshintergrund. Etwa ein Viertel der Ratsuchenden bzw. Besucher/-innen sind erwerbstätig, viele davon in geringfügigen und prekären Beschäftigungsverhältnissen. Die Ergebnisse zeigen eine Zunahme dieser Beratungsfälle und den hohen Beratungsbedarf von Personen im Segment unsicherer Arbeitsverhältnisse.

Aufmerksam werden die Ratsuchenden der EBS und die Besucher/-innen der ALZ auf die Angebote am häufigsten durch eine persönliche Weiterempfehlung. So gab rund die Hälfte der Befragten an, von Freunden oder Bekannten von der EBS bzw. vom ALZ erfahren zu haben.

Beratungsthemen in den EBS

Bei den Erwerbslosenberatungsstellen werden sozialrechtliche Themen mit Abstand am häufigsten in den Einzelberatungen behandelt. Im Rahmen von Erstgesprächen werden dabei häufig sehr konkrete Fragestellungen bearbeitet, die nicht selten existenzielle Probleme für die Betroffenen implizieren (Bewilligung Arbeitslosengeld II, Sanktionen, etc.). In Folgeberatungen können hingegen auch stärker weitere Themen, wie z. B. die weitere berufliche Entwicklung der Ratsuchenden, in den Fokus rücken. Die Ratsuchenden bei den EBS nennen als häufigste Gründe für das Aufsuchen der Beratungsstelle Probleme mit dem Jobcenter oder der Agentur für Arbeit, gefolgt von der Möglichkeit „angstfrei alles sagen zu können, ohne Sanktionen befürchten zu müssen“.

Unterstützungsangebote ALZ

Unterstützung bei sozialrechtlichen Themen wird auch von vielen ALZ geleistet. Aus Sicht der Mitarbeiter/-innen der ALZ stellt jedoch die Unterstützung bei der Stellensuche den wichtigsten Arbeitsschwerpunkt dar. Die Besucher/-innen suchen die ALZ vor allem auf, um Hilfe bei der Arbeitssuche zu bekommen, gefolgt von der Möglichkeit, andere Menschen treffen zu können. Über alle Befragungen hinweg zeigt sich, dass das Unterstützungsangebot der ALZ arbeitsmarktnäher eingestuft wird als das der EBS.

Unterstützungsprozesse in den ALZ werden in der Regel offener gestaltet als in den EBS, indem andere Besucher/-innen „dolmetschen“ oder durch Überzeugungsarbeit unterstützen und dadurch erst eine Öffnung einzelner Personen für die Angebote erreichen. Komplexe Fälle bzw. Anliegen werden dann durchaus von den ALZ an die EBS verwiesen, denen zum Teil eine höhere thematische Expertise oder auch mehr zeitliche Ressourcen zugeschrieben werden.

Netzwerkstrukturen

Trotz unterschiedlicher Rahmenbedingungen weist die Mehrheit der EBS- und ALZ-Standorte eine stark ausgeprägte Netzwerkstruktur auf, auch wenn einige Mitarbeiter/-innen der Träger in den Fallstudien darauf hinwiesen, dass die zeitlichen Ressourcen neben der Beratungs- bzw. Unterstützungstätigkeit oftmals nicht ausreichen, um im gewünschten Maße gezielt Netzwerkarbeit zu leisten. Wichtigster Kooperationspartner im Netzwerk sind die Jobcenter. Gleichzeitig gibt es hier den größten Optimierungsbedarf in der Zusammenarbeit. Zwar gibt es zwischen den Trägern und der Leitungsebene der Jobcenter noch vergleichsweise häufig eine formalisierte Zusammenarbeit, mit allen anderen Ebenen bzw. Bereichen ist dies aber kaum etabliert. Besonders kritisch gestaltet sich die Zusammenarbeit der EBS und ALZ mit der Leistungssachbearbeitung der Jobcenter. Hier wird häufig von fehlenden Zusammenarbeitsstrukturen berichtet. Gleichzeitig konnte aber auch von gelungenen Kooperationen berichtet werden.

Wirkungen, Mehrwert und Zufriedenheit

Die Fragen zu den Wirkungen der EBS und ALZ wurden den Mitarbeiter/-innen der Träger als auch den Fachkräften der Jobcenter analog gestellt. Dabei zeigt sich, dass die Fachkräfte der Jobcenter die Wirkungen insgesamt verhaltener einschätzen. Insbesondere Wirkungen, die starke Schnittstellen zu ihrer eigenen Arbeit aufweisen (Reduzierung von Widersprüchen, Schlichtungsfunktion zwischen Jobcenter und Kunde), werden dabei erheblich negativer als von Seiten der Träger selbst eingeschätzt.

Die Mitarbeiter/-innen der EBS sehen die stärkste Wirkungskraft ihrer Arbeit in der Unterstützung der Ratsuchenden bei Leistungsfragen und in einer Lotsenfunktion. Die Mitarbeiter/-innen der ALZ geben hingegen an, dass die stärksten Wirkungen ihrer Arbeit darin bestehen, dass sie Hilfe zur Selbsthilfe leisten und der Vereinsamung der Klient/-innen entgegen wirken.

Von Seiten der Mitarbeiter/-innen der Träger selbst, aber auch vom Großteil der interviewten Mitarbeiter/-innen der Regionalagenturen sowie der Mehrheit der Stakeholder auf der Landesebene, wurde der ganzheitliche und behördenunabhängige Unterstützungsansatz der EBS wie der ALZ positiv hervorgehoben. Der Unterstützungsansatz trägt insbesondere dazu bei, Konflikte zwischen den Jobcentern und den Klienten zu entschärfen und leistet einen wichtigen Beitrag zu einer höheren Rechtssicherheit bei den Ratsuchenden und Besucher/-innen. Dieser Aspekt wurde von den Fachkräften der Jobcenter kritischer gesehen. Insgesamt wurde aber durch die Onlinebefragung bei den Fachkräften der Jobcenter ersichtlich, dass diese die EBS und ALZ eher als sinnvolle Ergänzung, denn als unnötige Doppelstruktur ansehen. Dies betrifft insbesondere ihre Expertise beim Zugang zu sozialen Hilfen und bei Angeboten, die über das Angebotssportfolio der Jobcenter hinausgehen.

Zusammengefasst lassen die Evaluationsergebnisse den Schluss zu, dass die Erwerbslosenberatungsstellen eine wichtige Funktion insbesondere im Bereich von SGB-II-Leistungsfragen einnehmen und einen Beitrag zur Reduzierung von Widersprüchen und zur Wahrung des Rechtsfriedens leisten. Sie erfüllen darüber hinaus eine wichtige Lotsenfunktion und tragen zur Erweiterung lokaler, regionaler und überregionaler Hilfenetzwerke bei. Nicht zuletzt leisten sie indirekt einen Beitrag zur Erhöhung der Beschäftigungsfähigkeit ihres Klientels über die Bearbeitung und Lösung von Problemkomplexen, die auf dem Arbeitsmarkt Vermittlungshemmnisse darstellen oder die Motivation der Ratsuchenden senken.

Arbeitslosenzentren tragen, wie in der Programmkonzeption vorgesehen, stärker zur Verhinderung von Vereinzelung, zur sozialen Stabilisierung und zur Hilfe zur Selbsthilfe bei als Erwerbslosenberatungsstellen. Die Ergebnisse legen nahe, dass sie dabei arbeitsmarktnäher agieren als die Erwerbslosenberatungsstellen.

Seitens der befragten Ratsuchenden bzw. Besucher/-innen erhalten die EBS und ALZ eine überaus positive Bewertung bei allen abgefragten Aspekten. So wird die Kompetenz der Beratungsfachkräfte sowie die geleistete Unterstützung in den EBS auf einer Schulnotenskala mit durchschnittlich 1,4 bewertet. Die Besucher/-innen der ALZ bewerten die Kompetenz des Personals und die geleistete Unterstützung jeweils mit durchschnittlich einer 1,6.

Insgesamt lässt sich festhalten, dass die im Fördererlass gesetzten Aufgaben sowohl von den Trägern der EBS als auch von den Trägern der ALZ weitestgehend erfüllt werden. Die wenigen identifizierten Defizite in der Programmumsetzung sind in der Regel dem Umstand geschuldet, dass Kooperationsstrukturen und Kooperationskulturen gegenüber dem Jobcenter noch ausbaufähig sind. Verbesserungen hierbei sind aber nicht einseitig seitens der EBS und ALZ erreichbar.

1. EINLEITUNG

Auf dem nordrhein-westfälischen Arbeitsmarkt zeigten sich in den letzten Jahren einige Erfolge. So konnte die Arbeitslosenquote von zehn Prozent im Jahr 2007 auf acht Prozent im Jahr 2012 gesenkt werden.¹ Gleichzeitig nahm die sozialversicherungspflichtige Beschäftigung in Nordrhein-Westfalen (NRW) von Dezember 2007 bis Dezember 2012 um 340.000 Beschäftigungsverhältnisse zu.²

Die positive Entwicklung in NRW ist aber weniger stark ausgeprägt als im Bundesgebiet und auch weniger stark als in Westdeutschland insgesamt. So konnte die Arbeitslosenquote im Bund im genannten Zeitraum von neun Prozent auf sieben Prozent reduziert werden und in Westdeutschland von acht auf sechs Prozent. NRW bleibt das westdeutsche Flächenland mit der höchsten Arbeitslosenquote und insbesondere mit der höchsten SGBII-Arbeitslosenquote. Letztere beträgt 2012 in NRW sechs Prozent, verglichen mit fünf Prozent im Bund und vier Prozent in Westdeutschland.

Ein besonders gravierendes Problem ist die Höhe und Verfestigung der Langzeitarbeitslosigkeit. Im März 2013 gab es in NRW über 1,14 Millionen erwerbsfähige Leistungsberechtigte im SGB II.³ Hiervon⁴ waren 61 Prozent (Deutschland: 60 Prozent; Westdeutschland: 59 Prozent) bereits länger als zwei Jahre im Leistungsbezug, die regionale Streuung ist diesbezüglich jedoch sehr hoch (von 46 Prozent im Kreis Warendorf bis zu 67 Prozent in Essen).⁵ Eine langfristig gegebene Hilfebedürftigkeit wirkt sich negativ auf die gesellschaftlichen Teilhabechancen sowie die individuellen Verwirklichungschancen der Betroffenen aus. Daraus resultiert die Notwendigkeit einer speziellen Förderung von Langzeitarbeitslosen, die aufgrund diverser Vermittlungshemmnisse (z. B. geringe berufliche Qualifikation, soziale Desintegration, geringe Sprachkenntnisse) geringere Chancen auf eine langfristige Integration in den Arbeitsmarkt aufweisen.⁶

Hinzu kommt, dass auch viele Beschäftigte zunehmend seltener im sogenannten „Normalarbeitsverhältnis“⁷ tätig sind und atypische und prekäre Erwerbsformen⁸ kontinuierlich zunehmen.⁹ Die Folgen solcher Beschäftigungsverhältnisse können sich in (existenzieller) Unsicherheit, Unzufriedenheit, geringer Lebensqualität, unzureichender Alterssicherung, verminderter Beschäftigungsstandards oder gesundheitlicher Probleme äu-

¹ Hier und im Folgenden jeweils bezogen auf alle zivilen Erwerbspersonen. Die Daten in diesem Abschnitt basieren jeweils auf der Statistik der Bundesagentur für Arbeit.

² Von 5.781.379 im Dezember 2007 auf 6.121.188 im Dezember 2012.

³ Damit bezog jede zehnte Person im erwerbsfähigen Alter Leistungen nach dem SGB II.

⁴ Die folgenden Werte beziehen sich auf den Berichtsmonat Dezember 2012.

⁵ Die Statistik zu "Verweildauern im SGB II" der Bundesagentur für Arbeit ist neben dem Messkonzept mit Unterbrechung von sieben Tagen im August 2013 um das mit 31 Tagen erweitert worden. Dadurch bleiben nun nicht mehr nur die Unterbrechungen des Leistungsbezugs von weniger als sieben Tagen – meist handelt es sich um administrative Hintergründe – sondern auch die kurzzeitigen Beschäftigungsverhältnisse von weniger als 31 Tagen unberücksichtigt. Dies führt insgesamt zu einer belastbareren, statistischen Messgröße der Verweildauer im SGB II. Nach diesem neuen Messkonzept waren im Dezember 2012 66 Prozent als erwerbsfähigen Leistungsberechtigten in NRW länger als zwei Jahre im Leistungsbezug und 47,9 Prozent vier Jahre und länger.

⁶ Vgl. Graf, T./Rudolph, H. (2009): 8.

⁷ Unter Normalarbeitsverhältnis wird ein Arbeitsverhältnis von abhängig Beschäftigten verstanden, die vollzeitbeschäftigt und nicht als Leiharbeiter tätig sind und die einen unbefristeten Arbeitsvertrag haben. Klassisch zur „Krise des Normalarbeitsverhältnisses“ immer noch Mückenberger (1985).

⁸ Zur Abgrenzung der Begrifflichkeiten vgl. Mayer-Ahuja (2003) und Keller-Seifert (2006).

⁹ Zur Entwicklung insgesamt vgl. SchmidProtsch (2009); Oschmiansky, H. (2007) und Oschmiansky, H./Oschmiansky, F. (2003).

Bern. Nicht wenige der Arbeitnehmer in solchen Beschäftigungsverhältnissen erhalten zudem aufstockende Leistungen nach dem SGB II.

Ein weiterer wesentlicher Aspekt ist die zunehmende Änderungsdichte im Sozialrecht, die insbesondere im SGB II¹⁰ dazu führt, dass es selbst Fachleuten schwer fällt, auf dem aktuellsten Stand zu bleiben. Zuletzt führte die Einführung des Bildungs- und Teilhabepaketes zu einer Vielzahl neuer Vorschriften. Infolge der permanenten Rechtsnovellierungen und entsprechend fortwährend angepasster Verwaltungsverfahren können Unsicherheit und Misstrauen auf Seite der Betroffenen entstehen. Daraus resultiert im SGB II eine überaus hohe Zahl an Widersprüchen und Klagen gegen Bescheide.¹¹ Bis zu 10.000 Widersprüche und etwa 1.500 Klagen gehen monatlich bei den nordrhein-westfälischen Jobcentern bzw. den Sozialgerichten ein. Gegen jeweils etwa 35.000 Personen wurden in den Jahren 2011 und 2012 seitens der Jobcenter zudem Sanktionen verhängt.¹²

Nicht zuletzt aufgrund der hier nur ansatzweise skizzierten Problemlagen, fördert das Land NRW seit dem 1. Januar 2011 erneut Erwerbslosenberatungsstellen (EBS) und Arbeitslosenzentren (ALZ) aus Landes- und ESF-Mitteln, nachdem die Landesförderung für etwa zwei Jahre eingestellt worden war. EBS und ALZ stellen unabhängige Beratungs- und Unterstützungsangebote zur Verfügung und zeichnen sich insbesondere durch die Freiwilligkeit der Teilnahme und ihre Unabhängigkeit aus. Die EBS und ALZ richten sich vorwiegend an erwerbslose Personen aus dem Rechtskreis SGB II, die Angebote stehen aber auch Erwerbslosen des Rechtskreises SGB III, älteren Arbeitslosen, von Arbeitslosigkeit bedrohten Personen, Berufsrückkehrenden und Beschäftigten mit aufstockenden SGB-II-Leistungen offen.

Ende November 2012 wurde die Rambøll Management Consulting GmbH mit der Evaluation der EBS und ALZ beauftragt. Ziel der Evaluation ist es, die Implementation (operative Umsetzung) sowie die Ergebnisse und Wirkungen der Teilnahme für die Zielgruppen zu untersuchen. Dabei sollen unterschiedliche Facetten der Arbeit in den Erwerbslosenberatungsstellen und den Arbeitslosenzentren bezogen auf die Ziele und Förderintentionen des Programms beleuchtet werden.

Der hier vorgelegte Endbericht gliedert sich wie folgt:

- In Kapitel 2 wird das methodische Vorgehen der Evaluation beschrieben. Für detaillierte Informationen zu den einzelnen Erhebungsschritten wird auf den Anhang I verwiesen.
- In Kapitel 3 werden insbesondere die konzeptionellen Grundlagen und Zielsetzungen des Förderprogramms „Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren“ dargestellt sowie Informationen zur Programmgenese aufbereitet. Eingebunden in das Kapitel 3 sind darüber hinaus Erkenntnisse aus der Vorgängerevaluation sowie ein

¹⁰ Vgl. für die ersten Jahre den Überblick in Fachhochschule Frankfurt am Main/InfasWZB (2008); Anhang S. 10f. sowie für einen aktuellen Überblick Steffen (2012: 8).

¹¹ Weitere Aspekte sind sicherlich die hohe Zahl an befristet Beschäftigten in den Jobcentern und die immense Personalfluktuation (vgl. Landesarbeitsgemeinschaft der Jobcenter in NRW 2011: 5f.).

¹² Vgl. Statistik der Bundesagentur für Arbeit;

http://statistik.arbeitsagentur.de/nn_31998/SiteGlobals/Forms/Rubrikensuche/Rubrikensuche_Suchergebnis_Form.html?view=processForm&resourceId=210358&input_=&pageLocale=de&topicId=17488®ion=&year_month=201212&year_month.GROUP=1&search=Suchen

Vergleich des Förderprogramms „Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren“ mit ähnlichen Programmen auf Landes- und Bundesebene sowie im internationalen Vergleich.

- In Kapitel 4 werden die zentralen Ergebnisse der Evaluation vorgestellt. In einem ersten Schritt werden die Rahmenbedingungen und die Projektansätze der EBS und ALZ dargelegt, des Weiteren stehen die Zielgruppenerreichung des Programms sowie die Beschreibung von typischen Beratungsverläufen und -ergebnissen im Fokus. Darüber hinaus werden Befunde zur Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit der EBS und ALZ vorgestellt.
- Kapitel 5 fasst die wesentlichen Erkenntnisse der Evaluation zusammen und schließt mit Handlungsempfehlungen.

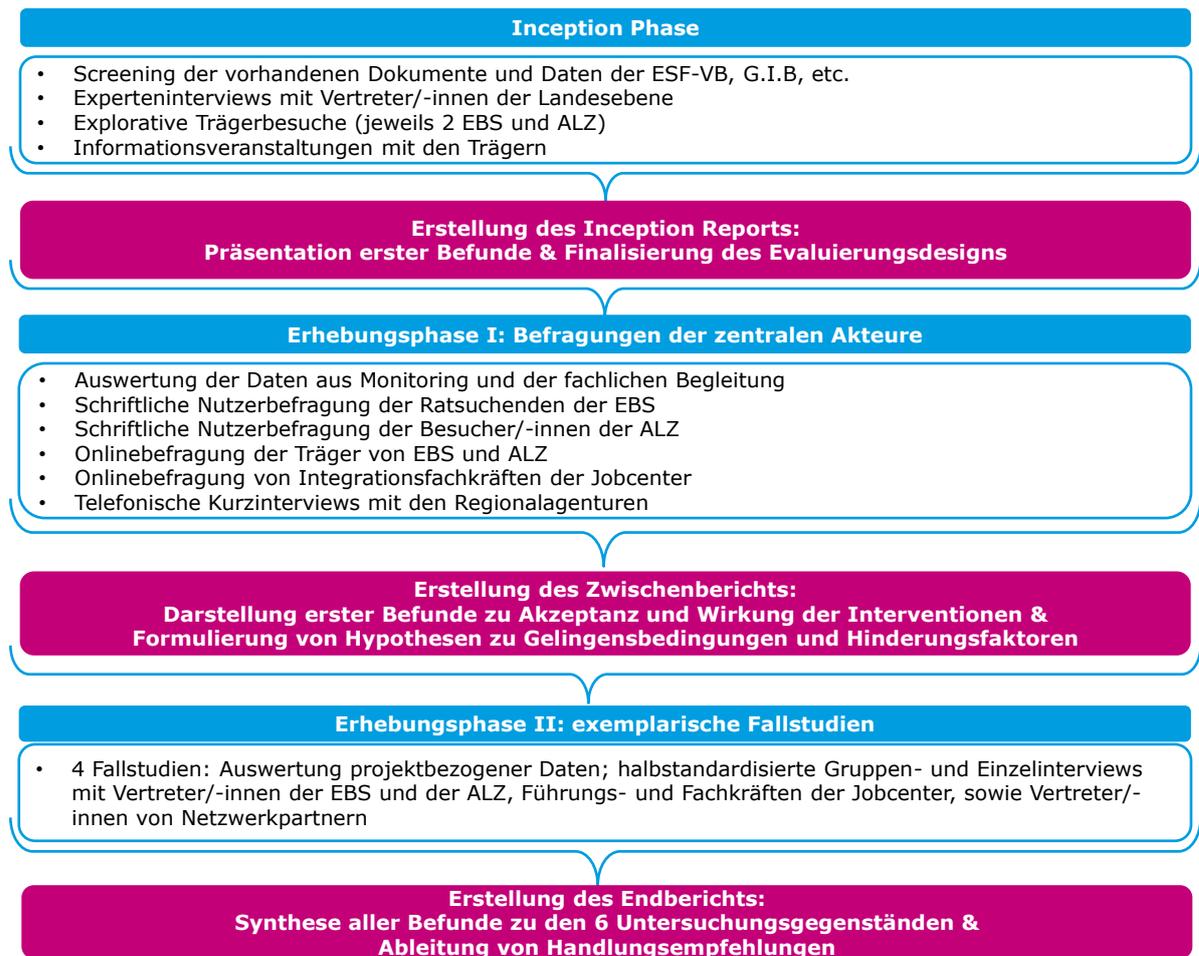
2. METHODISCHES VORGEHEN DER EVALUATION

2.1 Zielsetzung und methodische Vorgehensweise im Überblick

Zielsetzung der Evaluation war es, sowohl die Implementierung als auch die Ergebnisse und Wirkungen des Programms „Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren“ zu überprüfen, Erfolgsfaktoren zu identifizieren und Handlungsempfehlungen auszusprechen. Damit soll die Fachsteuerung des Programms unterstützt werden.

Die methodische Vorgehensweise der Evaluation ist in Abbildung 1 dargestellt.

Abbildung 1: Projektdesign



Quelle: Eigene Darstellung Rambøll Management Consulting.

In einer *Inception Phase* wurden bereits vorliegende Informationen gesammelt und systematisiert, die zentralen Akteure in die Evaluation eingebunden und die Erhebungsinstrumente entwickelt.

In der *ersten Erhebungsphase* standen die Auswertung der Monitoringdaten sowie Onlinebefragungen der Träger und der Jobcenter im Mittelpunkt. Einen weiteren Schwerpunkt bildeten die Befragungen der Ratsuchenden in den Erwerbslosenberatungsstellen sowie der Besucher/-innen der Arbeitslosenzentren. Darüber hinaus wurden Kurzinterviews mit Vertreter/-innen der Regionalagenturen durchgeführt.

In der *zweiten Erhebungsphase* wurde mit Hilfe von vier Fallstudien aufbauend auf den Erkenntnissen der quantitativen Befragungen ein vertiefter Einblick in die Arbeit und Umsetzung der EBS und ALZ gewonnen. Während die erste Erhebungsphase darauf abzielte, repräsentative Befunde zu generieren, ermöglichten die Fallstudien eine fokussierte Analyse der Umsetzungspraxis und der Wirkungslogiken.

In den folgenden Abschnitten werden die einzelnen Erhebungsschritte überblicksartig dargestellt. Detaillierte Informationen zur Umsetzung und dem Vorgehen bei der Auswertung der einzelnen Erhebungen sind dem Anhang I zu entnehmen.

2.2 Inception Phase

Um ein verbessertes Verständnis für das Programm zu entwickeln und eine gute Informationsbasis für die Entwicklung der Erhebungsinstrumente zu erhalten, bildete die eingehende Recherche relevanter Dokumente und Daten den Ausgangspunkt der Explorationsphase. Dabei waren Dokumente und Daten von Interesse, die Auskunft über Fördergrundsätze, Zielrichtung und Angebotsspektrum der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren geben konnten sowie erste Hinweise auf die Zielgruppenerreichung lieferten. Für die Befragungen wurden zudem Adresslisten für die Erwerbslosenberatungsstellen und die Arbeitslosenzentren zur Verfügung gestellt.

Um ein vertieftes Verständnis für die Interventionslogik der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren entwickeln zu können und Kenntnisse über relevante Rahmenbedingungen zu erlangen, erfasste das Evaluationsteam zunächst die Zielsetzungen, Konzepte und Einschätzungen auf der Landesebene. Dazu wurden nach Absprache mit dem Auftraggeber neun explorative Interviews mit Vertreter/-innen der Landesebene geführt (verschiedene Referate im Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales, Vertreter/-innen der Regionaldirektion NRW der Bundesagentur für Arbeit, des Landkreis- und des Städtetages, des Paritätischen Wohlfahrtsverbands, der Landesvereinigung der Unternehmensverbände und des Deutschen Gewerkschaftsbundes).

Um einen ersten Blick in die Praxis werfen zu können, wurden explorative Trägerbesuche vorgenommen. Sie boten die Möglichkeit, ein vertieftes Verständnis für die Aufgaben und Arbeit der EBS und ALZ sowie deren Vernetzung zu wichtigen lokalen Akteuren zu erhalten. Dabei wurden ein städtischer (Köln) sowie ein eher ländlicher Standort (Kreis Herford) ausgewählt und dort jeweils eine Erwerbslosenberatungsstelle und ein Arbeitslosenzentrum besucht. Die Gespräche wurden mit einem sehr hohen Grad an Offenheit geführt, um die Sichtweise der lokalen Akteure möglichst umfassend einfangen zu können. Zur Sicherstellung, dass alle im Rahmen der Dokumentenanalyse und der Experteninterviews auf Landesebene identifizierten Themenfelder zur Sprache kommen würden, wurde ein *Mind Map* eingesetzt.

Von hoher Bedeutung waren außerdem die Informationsveranstaltungen mit den Trägern. In diesem Rahmen wurden die Zielsetzung und die Vorgehensweise der Evaluation den Vertreterinnen und Vertretern der Träger von Erwerbslosenberatungsstellen bzw. Arbeitslosenzentren gemeinsam von dem zuständigen Referat im MAIS, der Programmbegleitung der G.I.B. und dem Evaluationsteam vorgestellt. Dabei bestand auch Gelegenheit zur Klärung von Fragen sowie für Anregungen aus dem Kreis der Träger. Die Informationsveranstaltungen legten den Grundstein für eine enge und partner-

schaftliche Zusammenarbeit der Evaluation mit den EBS und ALZ und gaben dem Evaluationsteam wichtige Hinweise inhaltlicher sowie organisatorischer Art.

Auf Basis der Informationen der explorativen Phase wurden die Erhebungsinstrumente für die Erhebungsphase I entwickelt. Die Erhebungsinstrumente sowie erste Erkenntnisse wurden dem Auftraggeber in Form eines Inception Reports zur Verfügung gestellt und bei einem Treffen der Steuerungsgruppe besprochen.

2.3 Erhebungsphase I

In der *ersten Erhebungsphase* standen folgende Auswertungsschritte im Mittelpunkt:

- die Auswertung der Monitoringdaten,
- Onlinebefragungen der Träger und der Jobcenter,
- die Befragungen der Ratsuchenden in den Erwerbslosenberatungsstellen sowie der Besucher/-innen der Arbeitslosenzentren sowie
- Kurzinterviews mit Vertreter/-innen der Regionalagenturen.

Das Ziel der **Auswertung der Monitoringdaten** bestand zum einen darin, Hinweise zu den Besucherzahlen in Arbeitslosenzentren zu erhalten. Zum anderen sollte die Analyse der Monitoringdaten Angaben zu den sozioökonomischen Hintergründen der Ratsuchenden in Erwerbslosenberatungsstellen bereitstellen sowie Informationen zu Beratungsinhalten und -ergebnissen bzw. Zielgruppen und Inhalten von Gruppenveranstaltungen in Erwerbslosenberatungsstellen extrahiert werden. Hierfür lagen umfassende Datensätze mit Informationen zu 541 Gruppenangeboten (im Zeitraum von 02.03.2011 bis 21.12.2012) und 94.963 Beratungen (im Zeitraum von 10.02.2011 bis 03.01.2013) aus den Online-Beratungsprotokollen der Erwerbslosenberatungsstellen und eine Auflistung der Besuchszahlen der Arbeitslosenzentren in der Referenzwoche 22.10.2012 - 26.10.2012 vor.

Die **Onlinebefragung der Jobcenter** verfolgte die Zielsetzung, die Sichtweise der wichtigsten Ansprech- und Netzwerkpartner der EBS und ALZ, also der Mitarbeiter/-innen der Jobcenter in Nordrhein-Westfalen, einzubeziehen. Hierfür wurden alle nordrhein-westfälischen Jobcenter per E-Mail kontaktiert und um die Angabe der E-Mail-Adressen zweier Mitarbeiter/-innen gebeten, die Angaben zu den Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren machen können.¹³ Von 53 kontaktierten Jobcentern wurden uns nach Erinnerung und erneuter Kontaktaufnahme von 46 Jobcentern jeweils eine oder zwei Kontaktpersonen mit Kontaktdaten benannt. Zwei Jobcenter wiesen das Evaluationsteam darauf hin, dass keinerlei Kontakt zu den Erwerbslosenberatungsstellen bestehe, von fünf weiteren erfolgte trotz großer Bemühungen keinerlei Rückmeldung. Die Befragung wurde zwischen dem 09.04.2013 und dem 15.05.2013 durchgeführt und beinhaltete neben Angaben zum Hintergrund der Befragten und der jeweiligen Jobcenter Fragen zur Bekanntheit der EBS und ALZ, zur Akzeptanz bei den Mitarbeiter/-innen und der Jobcenter, zur Zusammenarbeit der Jobcenter mit den EBS und ALZ, sowie zu den Wirkungen der Arbeit der Erwerbslosenberatungsstellen und Ar-

¹³ Zunächst sollten ausschließlich Fallmanager/-innen bzw. persönliche Ansprechpartner/-innen (pAp) ausgewählt werden. Im Prozess hat sich jedoch herausgestellt, dass in einigen Jobcentern auch andere Mitarbeiter/-innen intensiven Kontakt zu den Erwerbslosenberatungsstellen pflegen. Aus diesem Grund wurde die Zielgruppe u.a. um Mitarbeiter/-innen der Führungsebenen und der Leistungsabteilungen erweitert. Insgesamt kamen dennoch 88 Prozent der Befragten aus dem Bereich Fallmanagement/Integration; vgl. Abb. 2 Anhang II.

beitslosenzentren. Den Befragten wurden weitgehend identische Fragekataloge getrennt nach EBS und ALZ vorgelegt, sofern es im Zuständigkeitsbereich des jeweiligen Jobcenters ESF-geförderte Einrichtungen zum Zeitpunkt der Befragung oder zwischen 2011 und 2013 gab. Von jedem der 46 befragten Jobcenter nahm mindestens eine Person an der Befragung teil, damit wurde auf Ebene der nordrhein-westfälischen Jobcenter eine sehr gute Rücklaufquote von 87 Prozent erreicht.

Ziel der **Onlinebefragung der Träger von Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren** war es, Informationen über Rahmenbedingungen (Hintergrund der Trägers, Finanzierungsstrukturen, personelle Ausstattung, Fortbildung, Erreichbarkeit der Beratungsstelle des Arbeitslosenzentrums sowie Öffentlichkeitsarbeit und Zielgruppenansprache), über die Zusammenarbeit mit relevanten Netzwerkpartnern, über die Zielgruppen, die Angebote sowie über die Ergebnisse und Wirkungen aus Sicht der Träger zu erlangen. Insgesamt wurden 86 Erwerbslosenberatungsstellen¹⁴ und 69 Arbeitslosenzentren im Zeitraum vom 06.05.2013 bis zum 13.06.2013 befragt. Bei den Fragebögen wurde zum einen Wert darauf gelegt, dass sich die Antworten auf zentrale Fragestellungen (z. B. Zielgruppen, Ergebnisse und Wirkungen) zwischen EBS und ALZ vergleichen lassen und zum anderen Informationen erhoben werden konnten, die Informationslücken (z. B. zu Angeboten und Inhalten bei Arbeitslosenzentren) des Monitorings schließen konnten. Schließlich wurde darauf geachtet, dass eine möglichst hohe Vergleichbarkeit mit den Erhebungskategorien der Monitoringdaten und der anderen Befragungen gegeben war. Bei der Befragung konnten sehr hohe Rücklaufquoten erzielt werden (98 Prozent bei Erwerbslosenberatungsstellen und 93 Prozent bei Arbeitslosenzentren), so dass im Wesentlichen von einer Vollerhebung gesprochen werden kann.

Die **schriftliche Befragung der Ratsuchenden der Erwerbslosenberatungsstellen und der Besucher/-innen der Arbeitslosenzentren** verfolgte die Zielsetzung, die Zugangswege, die Gründe für die Inanspruchnahme der Angebote der EBS und ALZ, die Inhalte und Beratungsverläufe sowie die Zufriedenheit mit der Beratung und Verbesserungsvorschläge abzufragen. Da die Befragung mangels Kontaktdaten und fester Präsenzzeiten der EBS und ALZ nicht auf direktem Wege möglich war, wurden die Träger gebeten, die Fragebögen im Zeitraum vom 10.04.2013 bis zum 30.06.2013 vor Ort auszulegen bzw. zu verteilen. Unter Wahrung der Anonymität (Fragebögen konnten in geschlossenen Briefumschlägen abgegeben werden, Sammelboxen wurden aufgestellt) wurden die ausgefüllten Fragebögen durch die Träger wieder eingesammelt und nach Ablauf des Befragungszeitraum an das Evaluationsteam zurückgesendet. Die Fragebögen wurden zuvor von ausgewählten Trägern (sowohl EBS als auch ALZ) begutachtet und getestet, bevor sie ins Feld gingen. Zur Sicherstellung, dass auch Menschen mit Migrationshintergrund durch die Befragung erreicht werden, wurden die Fragebögen auf Türkisch, Russisch und Englisch übersetzt und zur Verfügung gestellt. Rund 94 Prozent der Erwerbslosenberatungsstellen und 86 Prozent der Arbeitslosenzentren haben Fragebögen zurückgesendet. Insgesamt hat das Evaluationsteam 2.282 ausgefüllte Fragebögen von Ratsuchenden der EBS sowie 1.658 ausgefüllte Fragebögen von Besucher/-innen der ALZ zurück erhalten. Ein Vergleich der soziodemografischen Merkmale der Teilnehmer/-innen an der Ratsuchendenbefragung mit den Daten aus dem Monitoring (siehe Anhang IV, Tabelle 1) weist auf leichte Verzerrungen hinsichtlich des Bildungsniveaus der Befragten hin. Insbesondere ist davon auszugehen, dass Personen mit Lese-

¹⁴ Die Gesamtzahl der Anträge/Bescheide liegt bei 73. In einigen Fällen haben mehrere Träger gemeinsame Anträge gestellt.

und Schreibschwächen unterdurchschnittlich häufig an der Befragung teilgenommen haben.¹⁵

Die **telefonischen Interviews mit den 16 Regionalagenturen** wurden halbstandardisiert und leitfadensbasiert durchgeführt. Es wurde ein/e Vertreter/-in pro Regionalagentur befragt. Die entsprechenden Kontaktdaten wurden dem Evaluationsteam vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt. Die Interviews wurden zwischen dem 30.04.2013 und dem 18.06.2013 durchgeführt und dauerten jeweils ca. eine halbe Stunde. Themenschwerpunkte waren der Aufbau der jeweiligen Regionalagentur, die Aufgabenfelder und der Hintergrund der jeweiligen Gesprächspartner/-innen. Des Weiteren wurden Informationen zu dem Auswahlverfahren der EBS und ALZ, der Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit, wahrgenommenen Unterschieden und Gemeinsamkeiten von Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren, sowie der Wahrnehmung der Einbindung und Umsetzung der Erwerbslosenberatungsstellen in der jeweiligen Region erhoben. Die Interviewergebnisse wurden systematisch entlang der Leitfragen protokolliert und ausgewertet.

Über die (Zwischen-)Ergebnisse der Erhebungsphase I wurde ein Zwischenbericht angefertigt. Die Befunde wurden im Rahmen eines Treffens der Steuerungsgruppe präsentiert und diskutiert.

2.4 Erhebungsphase II

Im Zentrum der Erhebungsphase II standen Fallstudien in vier Landkreisen bzw. kreisfreien Städten (Ennepe-Ruhr-Kreis, Rhein-Sieg-Kreis, Münster und Duisburg). Bei der Auswahl wurde auf eine Ausgewogenheit zwischen den Regierungsbezirken, städtischen und ländlichen Regionen, unterschiedlichen Arbeitsmarktlagen, unterschiedlichen Trägerformen der Jobcenter sowie unterschiedlichen Widerspruchsquoten und schließlich unterschiedlichen Konstellationen aus Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren geachtet.

Im Rahmen der Fallstudien wurden Interviews mit den Trägern der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren, mit den Jobcentern, sowie mit mindestens einem weiteren Netzwerkpartner der EBS bzw. ALZ geführt. Die ausgewählten Gesprächspartner/-innen wurden im Laufe des Monats Juni 2013 kontaktiert. Durchgeführt wurden die Fallstudien im Juli 2013.

Den Trägern der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren wurden Fragen zu den Rahmenbedingungen, zum Projektansatz und den Zielgruppen, zur Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit sowie übergreifend zu den Wirkungen und zum Mehrwert, den die EBS und ALZ in der Region darstellen, gestellt.

Mit Vertreter/-innen der Jobcenter und weiteren Netzwerkpartnern wurden insbesondere Fragen zur Kenntnis der EBS und ALZ in der Region, zu den Netzwerken der EBS und ALZ, deren Aufgabenfeldern sowie zur Bekanntheit und zum Mehrwert des Förderprogramms diskutiert.

¹⁵ Dies wurde uns auch von Seiten der Träger so widerspiegelt; die Befürchtung der Träger, dass Menschen mit Migrationshintergrund unterdurchschnittlich häufig an der Befragung teilnehmen würden, bestätigt sich dagegen nicht. Sichtbare Unterschiede gibt es nur hinsichtlich des Ausländerstatus: Der Anteil der Ausländer/-innen fällt in der Befragung deutlich niedriger aus als im Monitoring.

Für die einzelnen Interviews wurden Ergebnisprotokolle auf Basis der Mitschriften und der Tonaufnahmen (sofern Befragte ihre Einwilligung dazu gaben) angefertigt. Auf dieser Basis wurden die Ergebnisse der Fallstudien bei einem internen Auswertungsworkshop diskutiert und anhand eines Analyserasters ausgewertet.

3. DAS FÖRDERPROGRAMM „ERWERBSLOSENBERATUNGSSTELLEN UND ARBEITSLÖSENZENTREN“

Im folgenden Kapitel soll zunächst ein Überblick über das Förderprogramm „Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren“ gegeben werden. Hierbei interessieren insbesondere die Programmgenese und -struktur sowie die zentralen Zielstellungen des Programms. Diese sind insbesondere auch für die spätere Bewertung der Wirksamkeit und Zielerreichung des Programms relevant.

Des Weiteren werden die Ergebnisse und Handlungsempfehlungen der Evaluation des Vorgängerprogramms „Beratungsstellen und Arbeitslosenzentren für Langzeitarbeitslose und von Langzeitarbeitslosigkeit bedrohte Personen“ (Arbeitsstelle für Evaluation 1999) vorgestellt. Dies ermöglicht es, im Anschluss an die Ergebnispräsentation der jetzigen Evaluation zu diskutieren, welche Handlungsempfehlungen erfolgreich umgesetzt wurden. Um eine Einordnung des Förderprogramms „Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren“ vornehmen zu können, werden des Weiteren ähnliche Programme auf Landes- und Bundesebene sowie im europäischen Vergleich vorgestellt.

3.1 Programmgenese und -struktur

Initialzündung für die Gründung von Arbeitsloseninitiativen in NRW waren die steigenden Arbeitslosenzahlen im Anschluss an die zweite Ölpreiskrise 1979/80. Einen weiteren Faktor stellten die Anfang der 1980er Jahre häufigen Eingriffe des Gesetzgebers in das Arbeitsförderungsrecht dar, was zu einer zunehmenden Rechtsunsicherheit führte. Nicht zuletzt minderte die Beseitigung der Widerspruchsausschüsse¹⁶ in den (damaligen) Arbeitsämtern den individuellen Rechtsschutz (vgl. Schmid/Oschmiansky 2005: 279f.). Insgesamt stieg die Zahl von Arbeitsloseninitiativen in NRW von 14 im Jahr 1982 auf 260 Initiativen Ende 1986 (ebd.: 280).

Bereits 1984 entschied sich das Land NRW Einrichtungen und Initiativen zu fördern, die es sich zur Aufgabe gemacht hatten, Langzeitarbeitslose zu beraten und zu betreuen. Bei diesen Einrichtungen handelte es sich sowohl um Projekte von Kirchen, Wohlfahrtsverbänden und anderen Akteuren der Beschäftigungs- und Sozialpolitik, als auch um Selbsthilfegruppen, die von Arbeitslosen selbst initiiert und getragen wurden (Arbeitsstelle für Evaluation 1999: 43). Zum 30.9.2008 lief die Förderung von Beratungsstellen und Arbeitslosenzentren seitens des Landes aus.¹⁷ Hintergrund dessen war die Einführung des SGB II im Jahr 2005 und die damit verbundene Einschätzung der damaligen Landesregierung, dass die bisherigen Beratungs- und Unterstützungsleistungen der Einrichtungen nun zu den originären Aufgaben der Jobcenter zu zählen wären. Zwar konnten einige Einrichtungen auch während des Wegfalls der Landesförderung ihre Arbeit weiterbetreiben, in einigen Fällen fielen Angebote jedoch weg, da keine alternativen Finanzierungsmöglichkeiten gefunden werden konnten (siehe auch Kapitel 4.1.1). Nach den Landtagswahlen 2010 und der Ablösung der CDU/FDP-Regierung wurde seitens der neuen rot-grünen Minderheitsregierung als Zielsetzung in die Koalitionsverein-

¹⁶ Paritätisch besetzte Widerspruchsausschüsse waren im April 1980 auf einstimmige Empfehlung des Deutschen Bundestages in allen Arbeitsämtern probeweise befristet eingeführt worden. Sie entschieden über die Widersprüche von Arbeitslosen gegen Sperrzeiten. Im März 1983 setzte eine Mehrheit im Verwaltungsrat der BA die Beseitigung der Widerspruchsausschüsse durch; vgl. Möller-Lücking 1983: 149ff.

¹⁷ Die Bezeichnungen der Beratungsstellen wechselten (ebenso wie die Förderrichtlinien); zunächst hießen die geförderten Beratungsstellen Arbeitslosenzentren und Arbeitslosentreffs, ab 1992 Beratungsstellen und Arbeitslosenzentren.

barung aufgenommen, trägerunabhängige und neutrale Beratungsstellen erneut zu fördern. Die Vorbereitung und Umsetzung dessen stellte eine der ersten Maßnahmen des MAIS nach dem Regierungswechsel dar, da auf bestehenden Strukturen aufgebaut werden konnte und die Förderlücken für die Träger nicht noch größer werden sollten.

Seit 1.1.2011 fördert das Land NRW - kofinanziert durch den Europäischen Sozialfonds - erneut Beratungsstellen, nun betitelt als Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren. Nach Konzeptlage sollen die *Erwerbslosenberatungsstellen* insbesondere folgende Aufgaben übernehmen:

- Unterstützung bei der beruflichen Entwicklung
- Information zu Qualifizierungs- und Beschäftigungsmöglichkeiten
- Rechtsübergreifende Unterstützung bei rechtlichen Fragen
- Eröffnung von Wegen zu weiteren Hilfsangeboten durch die Wahrnehmung einer Lotsenfunktion
- Beratung zur wirtschaftlichen und psychosozialen Situation;

Die *Arbeitslosenzentren* haben hingegen einen niedrighschwelligeren Arbeitsansatz und sollen vorwiegend:

- Begegnungsmöglichkeiten und soziale Kontakte schaffen sowie
- über weiterführende Beratungsmöglichkeiten informieren.

Gefördert werden je *Erwerbslosenberatungsstelle* 80 Prozent der nachgewiesenen Personal- und Sachkosten für eine Beratungsfachkraft, wobei nur Fachpersonal mit mindestens dem Abschluss eines Bachelor-Studienganges oder eines Fachhochschulabschlusses gefördert werden kann.¹⁸ Die Höhe der förderfähigen Sachkosten ist auf 15.600 € jährlich begrenzt.

Bei den *Arbeitslosenzentren* werden 50 Prozent der nachgewiesenen zuschussfähigen Gesamtausgaben bis zu einer Höhe von 31.200 € gefördert. Damit beträgt die Förderhöchstsumme 15.600 € pro Jahr. Die jeweils benötigte Kofinanzierung kann durch Eigenmittel der Einrichtungen oder durch Beiträge Dritter dargestellt werden.¹⁹ Insgesamt beträgt das Programmvolumen damit rund 5 Mio. € jährlich.

Antragsteller können Einrichtungen sein, die über Erfahrungen in der individuellen Begleitung und Betreuung erwerbsloser Menschen verfügen.²⁰ Erforderlich sind ausreichende und angemessene Räumlichkeiten, regelmäßige Öffnungszeiten an mindestens fünf Tagen in der Woche mit insgesamt 30 Wochenstunden. Die Antragsteller hatten den Förderantrag bei den Regionalagenturen einzureichen.

Im Rahmen der Antragstellung war ein Fachkonzept vorzulegen. Das Fachkonzept für eine Bewerbung zum Programm *Erwerbslosenberatung* musste Aussagen zu den Aspekten Erfahrung in der Beratung erwerbsloser Menschen, Zielgruppe des Angebotes, Beratungskonzept, Arbeitsmarktorientierung, Kooperationsstrukturen, Personal und Quali-

¹⁸ Dabei orientieren sich die Personalkosten an EG 10, Stufe 5 TV-L.

¹⁹ Vgl. <http://www.gib.nrw.de/service/downloads/erlass-foerderung-von-erwerbslosenberatungsstellen-udn-arbeitslosenzentren>

²⁰ Über die Hälfte der eingereichten Anträge für EBS und ALZ wurden von Trägern der freien Wohlfahrtspflege gestellt; vgl. ISG 2013: 110.

fikation sowie Ausstattung der Einrichtung enthalten. Das Fachkonzept für die *Arbeitslosenzentren* musste Angaben zu den Themen Erfahrungen in der Begleitung erwerbsloser Menschen, Zielgruppe des Angebotes, Konzept zur Begleitung erwerbsloser Menschen, Arbeitsmarktorientierung, Kooperationsstrukturen, personelle und sachliche Ausstattung der Einrichtung sowie fachliche Begleitung der Arbeit durch den Träger der Einrichtung machen.

Eine Priorisierung²¹ der Träger nahm in der Regel ein regionaler Facharbeits- oder Lenkungskreis²² auf Basis einer Vorauswahl der Regionalagenturen vor. Nach Angaben der Regionalagenturen stellte neben einem gut dargelegten Fachkonzept der Rückgriff auf historisch gewachsene Trägerstrukturen die wichtigsten Kriterien bei der (Vor-)Auswahl der Träger dar.²³ Häufig genannt wurde weiterhin ein kooperatives „Auftreten“ der Träger gegenüber der Arbeitsagentur und insbesondere der Jobcenter. Etwa die Hälfte der Interviewpartner/-innen der Regionalagenturen nannten zudem den Kriterienkatalog des MAIS, während einige explizit betonten, dass dieser keine Rolle bei der Auswahl spielte. Außerhalb der großen Städte kam als Kriterium häufig noch die regionale Verteilung hinzu.

Im Rahmen der Onlinebefragung der Träger (vgl. Kapitel 2) wurden die Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren um ihre Einschätzung des Verwaltungsaufwandes bei der Antragstellung gebeten. Knapp über der Hälfte der Mitarbeiter/-innen der EBS bewertet den Aufwand als angemessen, während eine knappe Mehrheit der ALZ den Aufwand eher als hoch oder sehr hoch einschätzen. Ähnliche Unterschiede zeigen sich auch bei der Bewertung der Verwendungsnachweisprüfung. Auch hier hält die Mehrheit der Mitarbeiter/-innen der EBS den Aufwand für angemessen (56 Prozent), während bei den Arbeitslosenzentren 57 Prozent der Befragten den Aufwand mit eher hoch oder sehr hoch bewerteten (vgl. Abbildungen 4 und 6; Anhang III). Diese unterschiedliche Bewertung dürfte nicht zuletzt mit den unterschiedlichen Förderhöhen korrespondieren. Dieser Eindruck wurde auch in den Fallstudien bestätigt, wo Mitarbeiter/-innen der ALZ häufig darauf hinwiesen, dass der Verwaltungsaufwand angesichts der geringen Fördersummen als relativ hoch empfunden wird.

Insgesamt werden aktuell (Sommer 2013) landesweit 73 Erwerbslosenberatungsstellen und 69 Arbeitslosenzentren gefördert. Da sich einige Träger einen Bewilligungsbescheid teilen, sind die EBS an 86 Standorten vertreten, die ALZ decken 69 Standorte ab. Von diesen Trägern erhalten 19 Einrichtungen gleichzeitig Fördermittel für eine EBS und ein ALZ.²⁴ Die Träger werden fachlich begleitet und beraten von der landeseigenen Gesellschaft für innovative Beschäftigungsförderung mbH (G.I.B.), die ebenfalls für das Monitoring verantwortlich ist und eine Erhebung zu Netzwerken der EBS und ALZ durchgeführt hat.

²¹ Wobei es einige Regionen gab, in denen alle Anträge angenommen werden konnten.

²² Diese Gremien bilden in der Regel alle relevanten arbeitsmarktpolitischen Akteure der Region ab.

²³ Basis für diese und die folgenden Aussagen sind die telefonischen Interviews mit Mitarbeiter/-innen der Regionalagenturen, vgl. Abschnitt 2.

²⁴ Die Angaben beruhen auf Adressdaten von der G.I.B. Bei der Anzahl von EBS ist zu beachten, dass einige Träger einen gemeinsamen Förderantrag gestellt haben.

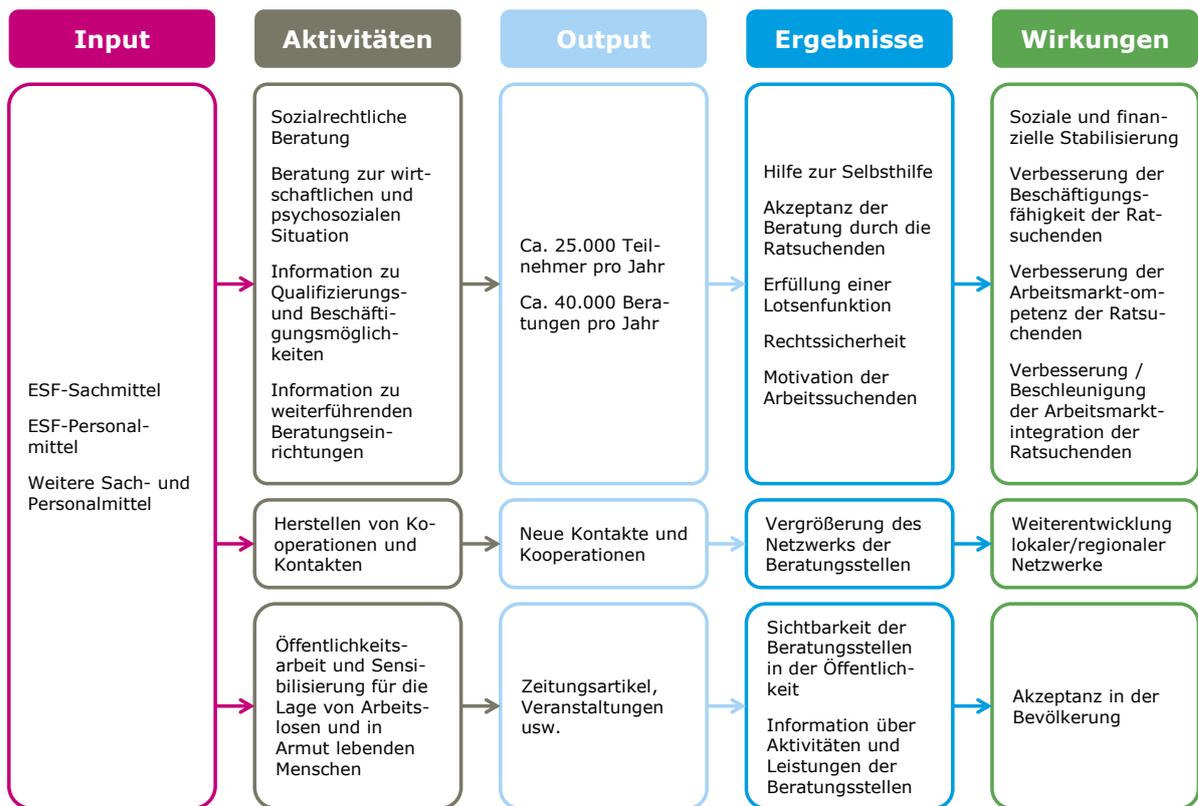
3.2 Zielsetzung der ESF-Programme Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren in Nordrhein-Westfalen

Die Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren richten sich vorwiegend an erwerbslose Personen aus dem Rechtskreis SGB II, die Angebote stehen aber auch Erwerbslosen des Rechtskreis SGB III, älteren Arbeitslosen, von Arbeitslosigkeit bedrohten Personen, Berufsrückkehrenden und Beschäftigten mit aufstockenden SGB-II-Leistungen offen. Die Träger von EBS und ALZ verstehen sich häufig als Interessenvertretung Arbeitsloser und übernehmen in vielen Fällen eine Übersetzer- und Moderatorenfunktion zwischen den Hilfebedürftigen und dem Jobcenter.

Die genauen Zielsetzungen zwischen den beiden Programmen Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren unterscheiden sich dabei (vgl. auch Abschnitt 3.1). In der Logik des Programms „Erwerbslosenberatungsstellen“ ist die zentrale Projektaktivität die Beratung von Erwerbslosen zu Qualifizierungs- und Beschäftigungsmöglichkeiten, aber auch zu ihrer wirtschaftlichen und psychosozialen Situation sowie zu rechtlichen Fragestellungen. Im Ergebnis sollen die Beratungen zunächst die Akzeptanz der Ratsuchenden finden, um dann eine Lotsenfunktion erfüllen zu können und so die Motivation der Arbeitssuchenden zu erhöhen. Sie sollen letztlich die Selbsthilfekapazitäten der Ratsuchenden erhöhen. Von diesen unmittelbaren Ergebnissen sollen individuell Wirkungen wie die Verbesserung der Arbeitsmarktkompetenz und Beschäftigungsfähigkeit der Ratsuchenden sowie eine beschleunigte Arbeitsmarktintegration der Ratsuchenden ausgehen. Die Wirkungen sind jedoch mittelbar und werden von einer Vielzahl weiterer Faktoren beeinflusst, welche weitgehend außerhalb des Einflussbereichs der Erwerbslosenberatungsstellen liegen.

Zusätzlich zur Beratung von einzelnen Ratsuchenden sollen die EBS Kontakte und Kooperationen herstellen und so ihr Netzwerk vergrößern. Letztlich sollen sie so zu einer besseren Vernetzung der relevanten Akteure in der Region beitragen. Schließlich sollen die EBS auch aktiv Öffentlichkeitsarbeit machen und so die Sichtbarkeit der Beratungsstellen in der Öffentlichkeit erhöhen und der Öffentlichkeit Informationen über ihre Aktivitäten zur Verfügung stellen. Letztlich soll damit die Akzeptanz des Angebots in der Öffentlichkeit verbessert bzw. stabilisiert werden.

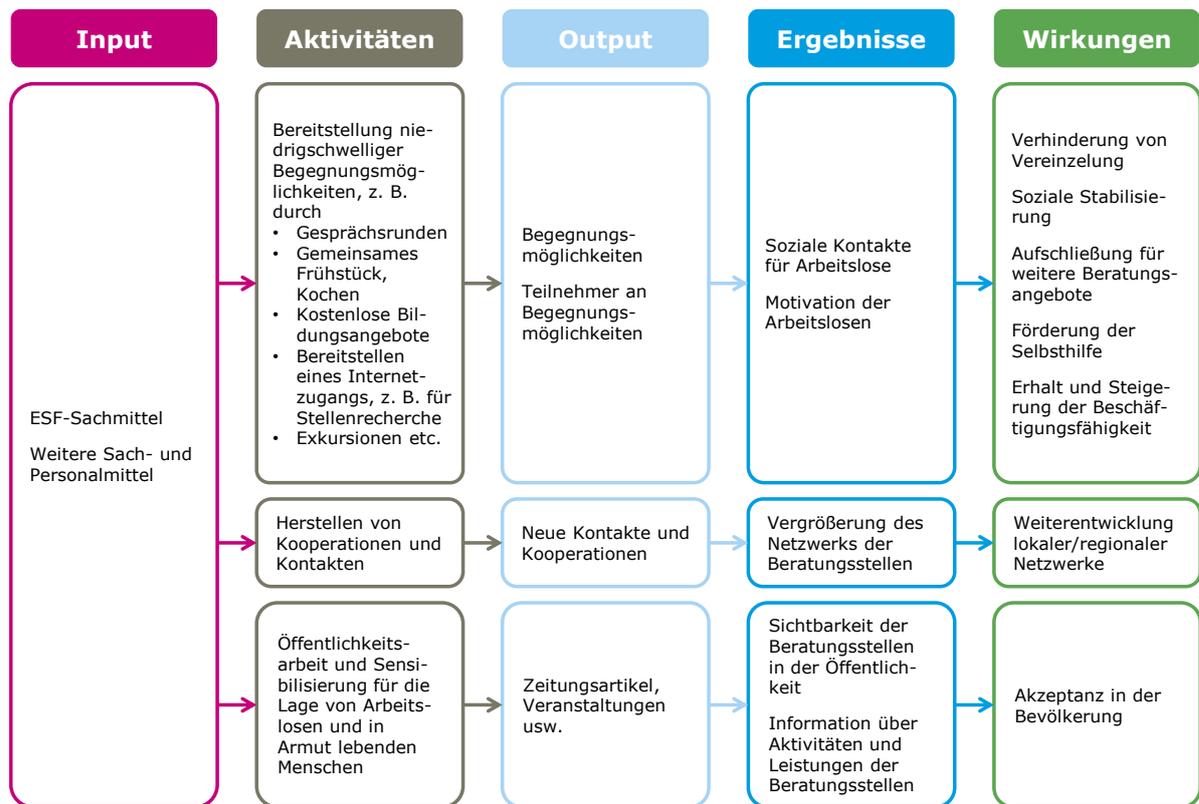
Abbildung 2: Interventionslogik des Programms „Erwerbslosenberatungsstellen“



Quelle: Eigene Darstellung Rambøll Management Consulting.

Diese Aufgaben sollen auch die ALZ erfüllen und einen Beitrag zur Weiterentwicklung lokaler und regionaler Netzwerke leisten und für Akzeptanz in der Bevölkerung werben. In ihrer Hauptaktivität unterscheiden sich die ALZ jedoch von den EBS. Während bei den EBS die qualifizierte Beratung im Mittelpunkt steht, bieten ALZ in der Praxis insbesondere niedrigschwellige Angebote an, die Begegnungsmöglichkeiten bieten. Ergebnisse der ALZ-Angebote können die Herstellung von sozialen Kontakten der Arbeitslosen sein sowie die Motivation und Stärkung der Arbeitslosen durch die Einbindung in Aktivitäten und Tätigkeiten im Rahmen der ALZ. Letztlich soll Vereinzelung verhindert werden und die Teilnehmenden für weitere Beratungsmöglichkeiten „aufgeschlossen“ werden. Im Idealfall wird ihre Selbsthilfe- und Beschäftigungsfähigkeit erhalten oder gesteigert. Diese hängen jedoch wiederum von einer Vielzahl von Faktoren ab, die nur noch bedingt im Einflussbereich der Arbeitslosenzentren liegen.

Abbildung 3: Interventionslogik des Programms „Arbeitslosenzentren“



Quelle: Eigene Darstellung Rambøll Management Consulting.

3.3 Exkurs 1: Zentrale Ergebnisse einer Vorgängerevaluation

Das Vorläuferprogramm „Beratungsstellen und Arbeitslosenzentren für Langzeitarbeitslose und von Langzeitarbeitslosigkeit bedrohte Personen“ wurde bereits 1998/99 von der Arbeitsstelle für Evaluation (1999) evaluiert.²⁵ Zum Zeitpunkt der Evaluation gehörten 52 Beratungsstellen und 124 Arbeitslosenzentren dem Programm an. Die damalige Programmstruktur unterscheidet sich im Vergleich leicht von der heutigen, insbesondere dadurch, dass es explizite Aufgabe der Beratungsstellen war, die Arbeit der Arbeitslosenzentren im jeweiligen Arbeitsamtsbezirk zu koordinieren.

Im Einzelnen hatten die Beratungsstellen folgende Kernaufgaben (Arbeitsstelle für Evaluation 1999: 46):

- Beratung in allen Fragen, die originär Arbeitslosigkeit und Langzeitarbeitslosigkeit betreffen
- Kontaktaufnahme, Kooperation und abgestimmte Arbeitsteilung mit anderen Beratungsstellen sowie Ämtern, Institutionen, Trägern und Projekten im Bereich der Arbeitslosenarbeit und
- Koordination der Arbeit der Arbeitslosenzentren des Arbeitsamtsbezirks
- Die Arbeitsschwerpunkte der Arbeitslosenzentren betrafen:
- Schaffung von Begegnungs- und Betätigungs-, Bildungs- und Freizeitmöglichkeiten,

²⁵ Der nicht veröffentlichte Evaluationsbericht wurde uns erst zur Verfügung gestellt, als unsere Erhebungen schon abgeschlossen waren. Daher sind nur wenige Aspekte vergleichbar abgefragt worden.

- Heranführung an allgemein- und berufsbildende Maßnahmen sowie Beschäftigungsangebote in der Region und
- Kooperation mit anderen Einrichtungen und Projekten der Arbeitslosenarbeit.

Die folgende Tabelle gibt wesentliche Ergebnisse und Empfehlungen der damaligen Evaluation wider. Im weiteren Verlauf des Berichts ist es bei einigen Themen möglich, die damaligen Ergebnisse mit den Ergebnissen dieser Evaluation zu vergleichen.

Tabelle 1: Zentrale Befunde und Handlungsempfehlungen der Vorgängerevaluation

Themengebiet	Zentrale Befunde	Empfehlung
Personelle Situation	<p><u>Beratungsstellen:</u> Durchschnittlich 1,3 Berater/-innen je Beratungsstelle tätig; überwiegend Personal mit langjähriger Berufserfahrung; 65 Prozent der Mitarbeiter/-innen mit befristetem Arbeitsvertrag; 62 Prozent der Befragten schätzen den Umfang des Personalstandes als unzureichend ein</p> <p><u>Arbeitslosenzentren:</u> Durchschnittlich mit 1,5 Mitarbeiter/-innen besetzt; die Zentren erhalten neben einer Sachkostenpauschale die Möglichkeit, bis zu 150 ABM-Stellen über die Arbeitsverwaltung NRW zu erhalten; hohe Fluktuation der ABMler verbunden mit Ineffizienzen und Beeinträchtigung der Qualität</p>	Erhöhung von Förderbeträgen oder Verringerung der Aufgaben
Angebote	<p><u>Beratungsstellen:</u> Mehr als zwei Drittel der Arbeitszeit entfällt auf Betreuung und Beratung; etwa ein Viertel auf Kooperations- und Koordinierungstätigkeiten; inhaltlicher Fokus auf rechtlichen Fragen (60 Prozent), Fragen nach der materiellen Existenzsicherung (47 Prozent) sowie Konflikte mit Ämtern (41 Prozent); Beratungsstellen bilden eine Brücke zur Annäherung an den Arbeitsmarkt</p> <p><u>Arbeitslosenzentren:</u> Auch hier direkte Betreuung zentral; Einzelberatung mit 32 Prozent größter Zeitannteil; danach offene Angebote z. B. Frühstückstreffen, Gesprächskreise, Informationsveranstaltungen; fast ein Viertel der Nutzer/-innen nutzen das Angebot seit mehr als 5 Jahren</p>	Mitarbeiter/-innen eine längerfristige berufliche Perspektive bieten; Klären ob das breite Aufgabenspektrum zu überfrachteten Erwartungen führt
Struktur der Zielgruppen	Struktur der Ratsuchenden in beiden Programmen ähnelt sich stark: 87 ²⁶ bzw. 85 Prozent Arbeitslose; davon 71 bzw. 73 Prozent langzeitarbeitslos; 33 bzw. 34 Prozent ohne Berufsabschluss. Unterschiede bei Ausländer/-innen und Geschlecht: bei den Beratungsstellen nur 5 Prozent Ausländer/	Klärung, ob Zielgruppen wie Menschen ohne Berufsabschluss bzw. Ausländer/-innen verstärkt erreicht werden sollen

²⁶ Die erstgenannte Zahl bezieht sich jeweils auf die Beratungsstellen, die zweite auf die Arbeitslosenzentren.

Themen- gebiet	Zentrale Befunde	Empfehlung
	-innen, aber 51 Prozent Frauen; bei den Arbeitslosenzentren 14 Prozent Ausländer/-innen und 43 Prozent Frauen.	
Zugangs- wege	<u>Beratungsstellen:</u> Zu 80 Prozent aufmerksam geworden durch Öffentlichkeitsarbeit, danach folgen Empfehlungen durch Freunde/Bekannte/Verwandte (78 Prozent); <u>Arbeitslosenzentren:</u> Insbesondere durch Freunde/Bekannte; danach folgen Zeitung/Medien	
Wirkungen	Stabilisierung und Verbesserung der Lebenslagen; soziale Integration; Aktivierung; Integration in Beschäftigungsprojekte und Qualifizierungsmaßnahmen	
Kooperati- on	Vielzahl von intensiven Kontakten; Netzwerke bei den Arbeitslosenzentren etwas geringer ausgebaut aufgrund größerer Instabilität beim Personal; Beratungsstellen und Arbeitslosenzentren wünschen sich verstärkte Kontakte zu Unternehmen und Kammern	Klärungsbedarf besteht wie die Beratungsstellen und Arbeitslosenzentren besser von amtlichen Akteuren (aber auch von Unternehmen) akzeptiert werden und wie amtliche Stellen die Zielgruppe an die Einrichtungen des Programms weiterverweisen.
Qualitäts- entwicklung	Zentrale Rolle der G.I.B. bei den Beratungsstellen; Arbeitslosenzentren wünschen sich mehr Kontakt und Unterstützung seitens der G.I.B.	Klärungs- und ggf. Entwicklungsbedarf besteht bei Sicherung von Mindeststandards der Beschäftigung befristet eingestellter Fachkräfte insbesondere der Arbeitslosenzentren (Einstellungsvoraussetzungen, -dauer, Einarbeitung) sowie der Sachkostenausstattung und zur Integration von Instrumenten der Qualitätsentwicklung, hierzu notwendiger Qualifizierung, sowohl durch fachliche Begleitung/Verbände wie vor Ort.
Qualitäts- kriterien	Bei 27 Prozent der Beratungsstellen und 16 Prozent der Arbeitslosenzentren liegen Qualitätskriterien vor; beim überwiegenden Teil der anderen sind sie vorgesehen	Entwicklungsbedarf besteht zur Integration von Instrumenten der Qualitätsentwicklung, hierzu notwendiger Qualifizierung, sowohl durch fachliche Begleitung/Verbände wie vor Ort

Themen- gebiet	Zentrale Befunde	Empfehlung
Trennung in Beratungsstellen und Arbeitslosenzentren	Unterschiedliche Einschätzungen; von etwa der Hälfte wird die Trennung kritisch gesehen	Klärungsbedarf ob diese Trennung der Aufgabebereiche generell sinnvoll ist und ob die Möglichkeit von kombinierten Einrichtungen in den Richtlinien vorzusehen ist
Mittelausstattung	Die in den Richtlinien festgelegte Mindestausstattung reicht für die Erfüllung der inhaltlichen Aufgaben der Richtlinien kaum aus.	Angleichung von Aufgaben und Mindestausstattung

Quelle: Eigene Zusammenstellung auf Basis von Arbeitsstelle für Evaluation (1999).

3.4 Exkurs 2: Vergleich mit ähnlichen Förderprogrammen in anderen Bundesländern und anderen EU-Ländern

Die Leistungsbeschreibung sah vor, das Förderprogramm „Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren“ mit ähnlich konzipierten Programmen in anderen Bundesländern und anderen europäischen Ländern zu vergleichen, um eine Einordnung des Programms vornehmen zu können.

Die Recherche zu ähnlichen Programmen und der anschließende Vergleich konnte nur ansatzweise vorgenommen werden, da eine umfassende Bearbeitung dieses Aspektes ein eigenständiges Forschungsprojekt benötigen würde. So wurde die internationale Recherche insbesondere auf Großbritannien und Skandinavien begrenzt. Methodisch wurde eine umfangreiche Internet- und Literaturrecherche durchgeführt, der Paritätische Wohlfahrtsverband hierfür kontaktiert sowie Kolleginnen und Kollegen aus Skandinavien befragt.

Insgesamt zeigte sich, dass es keine vergleichbaren Programme in *den europäischen Ländern* gibt, für die eine Recherche durchgeführt wurde. Dies liegt nicht zuletzt daran, dass es in anderen Ländern keine „Freie Wohlfahrtspflege“ in der Form wie in der Bundesrepublik Deutschland gibt.

In Großbritannien existieren zwar verschiedene staatlich unabhängige Stellen, die niedrigschwellige Angebote und Beratungsleistungen für Arbeitslose zur Verfügung stellen. Die Träger sind meist gewerkschaftlich oder kirchlich organisiert. Zum Teil läuft die Finanzierung auch über öffentliche Gelder, zum Großteil aber über Spenden und Mitgliedsbeiträge. Letztlich existiert in Großbritannien aber kein mit NRW vergleichbares flächendeckendes Programm.

Eine Recherche durch Kollegen in einigen skandinavischen Ländern (Norwegen, Dänemark und Schweden) ergab Folgendes: In Norwegen sind Beratungsstellen außerhalb der staatlichen Arbeitsverwaltung unbekannt. Dies ist vor dem Hintergrund, dass in Norwegen seit Jahren Vollbeschäftigung herrscht und es nur einige tausend Langzeitarbeitslose gibt, wenig verwunderlich. In Dänemark und Schweden existieren auf kommunaler Ebene z. T. ähnliche Strukturen, die eine Lotsenfunktion erfüllen sollen. Aus Dänemark wurde uns berichtet, dass eine landesweite Notwendigkeit solcher Struktu-

ren jedoch nicht gesehen wird. Die Beratung zu Leistungsbescheiden und anderen rechtlichen Aspekten sowie die Beratung zur Eingliederung in Arbeit werden als originäre Aufgabe der dortigen Jobcenter gesehen. Vielmehr wird befürchtet, dass die Einrichtung von unabhängigen Beratungsstellen eine Parallelstruktur darstellen könnte.

Die Recherche zu einem älteren Forschungsprojekt, das das Ziel verfolgte, Beispiele innovativer Praxis im Bereich der Arbeitsmarktberatung in sieben Ländern zu untersuchen (Eurocounsel, 1995) zeigte ebenfalls, dass keiner der dort untersuchten „Fälle“²⁷ mit der Konzeption der nordrhein-westfälischen Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren annähernd vergleichbar ist.

In der Bundesrepublik gibt es in allen Bundesländern ein relativ flächendeckendes Angebot an Erwerbslosen- und Sozialhilfeinitiativen sowie Einrichtungen, die niedrigschwellige Beratung für Erwerbslose anbieten. Eine Recherche auf www.my-sozialberatung.de/adressen im Juli 2013 ergab ein bundesweites Angebot von 714 Stellen, davon 164 in NRW. Von den im Rahmen des ESF-Programms Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren geförderten 73 EBS und 69 ALZ werden ein Drittel in dieser Auflistung aufgeführt. Die weiteren Anlaufstellen decken ein breites Spektrum ab, angefangen von Arbeitslosen- und Sozialberatungen über psychologische Beratungsstellen, Beratungsstellen für behinderte Menschen und Angebote der Wohnungshilfe. Zum Teil sind es Angebote von Parteien und Gewerkschaften. Anders als die Landes- und ESF finanzierten EBS und ALZ bieten diese Anlaufstellen häufig nur sporadisch Sprechstunden an, die Hälfte davon maximal vier Stunden pro Woche.

Tabelle 2: Anzahl Beratungsstellen zum Arbeitslosen- und Sozialhilferecht in anderen Bundesländern

Bundesland	Anzahl
Baden-Württemberg	50
Bayern	69
Berlin	55
Brandenburg	25
Bremen	15
Hamburg	19
Hessen	79
Mecklenburg-Vorpommern	16
Niedersachsen	91
Nordrhein-Westfalen	164
Rheinland-Pfalz	18
Saarland	12
Sachsen	35
Sachsen-Anhalt	17
Schleswig-Holstein	22
Thüringen	27
Insgesamt	714

Quelle: Eigene Auswertung auf Basis der Angaben auf www.my-sozialberatung.de/adressen im Juli 2013.

²⁷ Die Fallstudien wurden in Österreich, Dänemark, Deutschland, Irland, Italien, Spanien und Großbritannien durchgeführt. In Deutschland fanden diese in Saarlouis, Saarbrücken und Ilmenau statt.

Es gibt nur sehr wenige Bundesländer, wo das Land (bzw. Land plus ESF) die Beratungsstellen in einer ähnlichen Programmstruktur wie in NRW mitfinanziert. In Bremen werden im Rahmen der "Landesinitiative zur Förderung von arbeitsmarktorientierten Beratungsangeboten" 13 Erwerbslosenberatungsstellen/-projekte, teilweise für spezielle Zielgruppen (z. B. Frauen und Jugendliche), durch Landes-, ESF- und EFRE-Gelder gefördert.²⁸ Die Angebote und Ansätze für Arbeitslose und von Arbeitslosigkeit Bedrohte sind denen im NRW-Programm vergleichbar. Die Angebote sind freiwillig, die Beratungen finden ohne Sanktionsmechanismen statt und der Beratungsansatz ist ganzheitlich und lebenslagenbezogen. Weiterhin werden für von Arbeitslosigkeit bedrohte Personen Wege der Beschäftigungssicherung aufgezeigt bzw. Hilfestellung bei der Orientierung in den Leistungssystemen der Arbeitsförderung angeboten.

In Baden-Württemberg startete die modellhafte Unterstützung des Landes (ergänzend mit ESF-Mitteln finanziert) von Arbeitslosen(beratungs)zentren im Dezember 2012.²⁹ Der Projektansatz ähnelt den Ansätzen in Bremen und NRW stark. Deutlicher betont wird allerdings das Ziel, Gerichtsverfahren zu reduzieren bzw. zu einer Entlastung der Sozialgerichte und sonstiger staatlicher Organisationen im Bereich Sozial- und Arbeitsmarktpolitik (z. B. Agenturen für Arbeit, Jobcenter) beizutragen. Das Programm wird vom Institut für Angewandte Wirtschaftsforschung e.V. (IAW) umfassend evaluiert.³⁰

In Osnabrück wurde - durch das ESF-Bundesprogramm „Bildung, Wirtschaft, Arbeit im Quartier“ (BIWAQ) finanziert - das Projekt Sozialberatungs- und Integrationszentrum (SOBIZ) vom Projektträger Arbeitslosenselbsthilfe e. V. (ASH) vom Januar 2009 bis Oktober 2012 durchgeführt. Die Projektstruktur glich einer Kombination aus Erwerbslosenberatungsstelle und Arbeitslosenzentrum (vgl. Funke 2012).

In Ostdeutschland übernahm nach der Wiedervereinigung Brandenburg den nordrhein-westfälischen Projektansatz, nicht zuletzt da Nordrhein-Westfalen das westdeutsche Partnerland Brandenburgs beim Aufbau der Landesverwaltung war (vgl. Reister 2000a: 177). Damit war Brandenburg das einzige unter den fünf neuen Ländern, das gezielt seit 1991 mit einem eigenen Förderschwerpunkt flächendeckend Beratungsstellen für Arbeitslose unterstützte.³¹ Die Fördermodalitäten wurden dabei im Zeitverlauf mehrfach modifiziert. Insgesamt hatten die zunächst Arbeitslosenzentren und Arbeitslosentreffs heißen und später in Arbeitslosen-Service-Einrichtungen³² umbenannten und im Projektansatz modifizierten Brandenburger Arbeitsloseneinrichtungen eine hohe programmatische Ähnlichkeit zu den nordrhein-westfälischen EBS und ALZ. Der Brandenburger Ansatz war jedoch stärker auf die Wiedereingliederung von Arbeitslosen in den Arbeitsmarkt ausgerichtet, da die Arbeitsloseneinrichtungen sich zu Impulsgebern für die lokale Beschäftigungsförderung entwickeln sollten.³³ Daher waren die Arbeitslosenein-

²⁸ Vgl. <http://www.bba-bremen.de/Foerderprogramme-Arbeitsmarktorientierte-Beratungsangebote.html>

²⁹ Vgl. http://www.sm.baden-wuerttemberg.de/de/Unterstuetzung_von_Arbeitslosenberatungscentren/288792.html?referer=288686

³⁰ Ein Vergleich der Ergebnisse dieser und der Evaluation des IAW wäre daher sehr interessant.

³¹ Vgl. hierzu Reister 2000a: 177, BISS e.V. 1993 sowie die Evaluationsergebnisse von Isoplan (2001).

³² Zuerst gab es eine Namensänderung in „Arbeitsloseneinrichtungen“ (ALE), da Arbeitslosentreffs aus der Förderung herausfielen. Seit der Nutzung von ESF-Mitteln (1999) hießen die Einrichtungen Arbeitslosen-Service-Einrichtungen. Vgl. Reister 2000a.

³³ MASGF Brandenburg: Arbeitsmarktbericht für das Land Brandenburg 1997/1998.

richtungen insbesondere auch als Träger von Projekten im öffentlich geförderten Arbeitsmarkt (ABM/SAM) tätig.

Zu den wesentlichsten Förderkriterien gehörten:

- Zusammenarbeit mit anderen Institutionen oder Akteuren der Arbeitsmarktpolitik sowie den Kommunen;
- Hilfestellung bei der Erarbeitung und Umsetzung von Projekten der Arbeitsförderung, wie ABM, Maßnahmen des § 249h AFG³⁴ und der Qualifizierung;
- Mitarbeit und Gestaltung von Konzepten für arbeitsplatzschaffende Projekte;
- Verstärkte Zusammenarbeit mit Projekten der Region und vor allem Öffnung der Arbeitslosenzentren und Arbeitslosentreffs für die Zielgruppen, insbesondere auch für Jugendliche.

Mit der Zusammenlegung von Arbeitslosen- und Sozialhilfe zur Grundsicherung für Arbeitsuchende (SGB II) und der Implementierung der Jobcenter hat das Land Brandenburg die Förderung eingestellt, da es der Ansicht war, dass die neuen Jobcenter die Angebote übernehmen können.

³⁴ § 249 h AFG („Produktive Arbeitsförderung Ost“) war ein „Zwitterinstrument“ aus ABM und Lohnkostenzuschuss. Grundgedanke war, kostenneutral statt Arbeitslosigkeit gesellschaftlich notwendige Arbeit in den Bereichen Umwelt, soziale Dienste und Jugendhilfe zu finanzieren, die auf dem regulären Arbeitsmarkt nicht geleistet wurde. Der Lohnkostenzuschuss entsprach den monatlichen Aufwendungen für Arbeitslosengeld und Arbeitslosenhilfe einschließlich der Sozialversicherungsbeiträge und wurde für maximal drei Jahre gewährt; vgl. OschmianskyEbach 2009 sowie Weiland 1994.

4. ERGEBNISSE DER EVALUATION

4.1 Rahmenbedingungen und Angebotsspektrum der EBS und ALZ

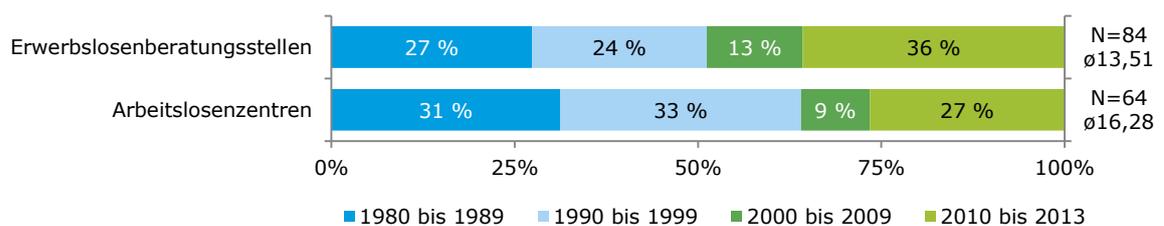
Im Rahmen der Evaluation wurden zunächst Informationen über die Rahmenbedingungen der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren gesammelt. So ist davon auszugehen, dass das Spektrum und die Qualität der Beratung und der Angebote der Einrichtungen von Faktoren wie Erfahrungen der Träger, der personellen, räumlichen und technischen Ausstattung sowie der Qualifizierung des Personals beeinflusst werden.

Des Weiteren sollte ein Überblick über das Angebotsspektrum der EBS und ALZ gegeben werden, um Aussagen darüber treffen zu können, ob sich die Einrichtungen gemäß der konzeptionellen Vorgaben hin unterscheiden.

4.1.1 Erfahrung der Träger

Anhand der Auswertung der Trägerbefragung wird ersichtlich, dass ein hoher Anteil der Träger der EBS und ALZ bereits über langjährige Erfahrungen in dem Feld verfügen. Die Träger der EBS bieten im Durchschnitt seit über 13 Jahren Erwerbslosenberatung an, die Träger der ALZ sind durchschnittlich seit mehr als 16 Jahren in diesem Bereich aktiv. Während die ältesten EBS und ALZ bereits seit den 1980er Jahren in diesem Feld Angebote bereitstellen (vgl. zur Genese auch Abschnitt 3.1), gibt es auch Träger, die erst seit der aktuellen Förderrunde (Projektstart Anfang 2013) Beratungs- und/oder Begegnungsangebote zur Verfügung stellen. Daneben gibt es eine Vielzahl von Trägern, die im Laufe der 1990er oder 2000er Jahre damit begonnen haben, Erwerbslosenberatung oder Arbeitslosenzentren anzubieten. Insgesamt besteht somit ein hoher Grad an Heterogenität, was die Vorerfahrung der Träger vor Wiederaufnahme der Förderung im Jahr 2011 betrifft.

Abbildung 4: Zeitraum der ersten Gründung der EBS und ALZ



Fragestellung: Seit wann bietet Ihre Organisation eine Erwerbslosenberatungsstelle/ein Arbeitslosenzentrum in Ihrer Region an?

Anmerkungen: Die Antworten wurden offen als Jahreszahl abgefragt und im Nachhinein klassiert; das arithmetische Mittel der Bestandsdauer in Jahren (Ø) wurde auf Basis der unklassierten Werte berechnet.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai/Juni 2013.

Von den Trägern, die bereits vor der Aussetzung der Landesförderung im Jahr 2008 Erwerbslosenberatung oder ein Arbeitslosenzentrum angeboten haben, konnte nur etwa ein Drittel ihr Angebot in vollem Umfang aufrechterhalten. Weitere 50 Prozent konnten das Angebot zumindest in verringertem Umfang fortführen. Dies gilt für EBS und ALZ gleichermaßen (siehe hierzu auch Anhang III, Abbildung 2). Es lässt sich dabei kein signifikanter Zusammenhang zwischen der Aufrechterhaltung der Angebote und der Vorerfahrung der Träger feststellen.

Die Fallstudienresultate weisen darauf hin, dass eine Weiterführung des Angebots durch Einschnitte auf der Ausgabenseite und/oder mittels Erschließung neuer Finanzierungsquellen auf der Einnahmeseite gelang. So wurde in den Fallstudien berichtet, dass Ausgabenkürzungen durch eine Verringerung der Stellenanzahl (z. B. von einer ganzen auf eine halbe Stelle) und eine entsprechende Verkürzung der Öffnungszeiten erreicht wurden. Es wurde auch von einer ehrenamtlichen Weiterführung von Beratungsarbeit in deutlich geringerem Ausmaß berichtet. Auf der Einnahmeseite konnten bei kirchlichen Trägern, Mitgliedern von Wohlfahrtsverbänden oder unabhängigen Arbeitsloseninitiativen zum Teil Eigen- bzw. Spendenmittel mobilisiert werden. An mehreren Standorten sprangen zudem die jeweiligen Kommunen ein.

Die Befragungsergebnisse zeigen in eine ähnliche Richtung: So machen die Befunde zu den Erwerbslosenberatungsstellen deutlich, dass insbesondere diejenigen Träger die Förderlücke überbrücken konnten, die zum Zeitpunkt der Befragung zusätzliche finanzielle Mittel der Kirche erhielten (siehe Anhang III, Abbildung 60). Anzunehmen ist, dass den entsprechenden Trägern auch während der Überbrückung kirchliche Mittel zur Verfügung standen. Interessanterweise gibt es zudem Hinweise darauf, dass die Überbrückungsmöglichkeiten mit der räumlichen Struktur und der Arbeitsmarktlage zusammenhängen: So war eine volle Aufrechterhaltung der Erwerbslosenberatung insbesondere Trägern in (groß)städtischen Gebieten mit unterdurchschnittlicher Arbeitsmarktlage und vielen Langzeitarbeitslosen gelungen (siehe Anhang III, Abbildung 61), was ein Hinweis auf einen hohen Bedarf in diesen Gebieten sein kann. Im Hinblick auf Arbeitslosenzentren wird ersichtlich, dass vor allem Träger ihr Angebot aufrechterhalten konnten, die zum Zeitpunkt der Befragung kommunale Mittel als weitere Finanzierungsquelle nutzen (siehe Anhang III, Abbildung 63).

4.1.2 Personelle Ressourcen der EBS und ALZ

Hinsichtlich der personellen Ressourcen bestehen grundlegende Unterschiede zwischen EBS und ALZ, die bereits in den Förderbedingungen begründet liegen: Demnach werden für Erwerbslosenberatungsstellen 80 Prozent der nachgewiesenen *Personal-* und *Sachkosten* für eine Beratungsfachkraft und für Arbeitslosenzentren 50 Prozent der nachgewiesenen zuschussfähigen *Gesamtausgaben* gefördert (vgl. auch Abschnitt 3.1). Für das Fachpersonal der Erwerbslosenberatungsstellen wird eine Mindestqualifikation in Form eines Bachelor- oder Fachhochschulabschlusses vorgeschrieben³⁵ (MAIS 2010: 2).

Im Fall der **Erwerbslosenberatungsstellen** teilen sich z. T. mehrere Träger eine Stelle³⁶. Drei Viertel der EBS verfügen jedoch über eine Vollzeitstelle. Zum Teil verfügen die Beratungsstellen außerdem über zusätzliche Beratungsfachkräfte, die nicht durch ESF-Gelder finanziert werden. Im Durchschnitt stehen den EBS somit über 1,5 Berater/-innen in Vollzeitäquivalenten zur Verfügung. Damit hat sich die durchschnittliche Zahl an Beratungsfachkräften in den EBS im Vergleich zur Evaluierung aus dem Jahr 1999 etwas erhöht (vgl. Abschnitt 3.3). Etwa die Hälfte der Erwerbslosenberatungsstellen verfügt zudem über ein gewisses Stellenkontingent an Verwaltungsmitarbeiter/-innen (im Durchschnitt etwa 1/6 Stelle in Vollzeitäquivalenten).

³⁵ Fachpersonal mit anderweitig erworbenen Qualifikationen kann in begründeten Ausnahmefällen auf Antrag zugelassen werden (MAIS 2010: 3).

³⁶ in zwei halbe Stellen bzw. in einem Fall in vier Viertelstellen.

In den Fallstudien wurde deutlich, dass Erwerbslosenberatungsstellen teilweise auch auf Ehrenamtliche zurückgreifen, um beispielsweise ihr jeweiliges Fachwissen zu ergänzen. So wird eine Beratungsstelle, die im Rahmen der Fallstudien besucht wurde, von einer ehrenamtlich tätigen ehemaligen Schuldnerberaterin unterstützt, die bei entsprechenden Fragestellungen hinzugezogen wird. Andere Beratungsstellen nutzen die Unterstützung Ehrenamtlicher für organisatorische Aufgaben sowie für Verwaltungs- und für Recherchetätigkeiten.

Zudem kann ein Teil der Erwerbslosenberatungsstellen auf kurzem Dienstwege auf Kolleginnen und Kollegen zurückgreifen, die in anderen Tätigkeiten beim Träger arbeiten. In den Fallstudien wurde von Unterstützung durch Kolleginnen oder Kollegen mit besonderen Fachkenntnissen (z. B. Psychologen), mit speziellen Sprachkenntnissen sowie allgemein bei der Organisation und Terminvergabe berichtet. Schließlich werden für einzelne Aufgabenbereiche (z. B. Bewerbungsunterstützung, Gruppenangebote) Honorarkräfte eingesetzt.

Von den Ratsuchenden wird die Freundlichkeit, das Einfühlungsvermögen und die Kompetenz der Beratungsfachkräfte in den EBS ebenso wie die erfahrene Unterstützung im Durchschnitt als äußerst positiv (Schulnote 1-) bewertet (vgl. Anhang IV, Abbildung 16). In den offenen Antwortfeldern haben einige Ratsuchende ebenfalls die hohe Zufriedenheit mit der Beratung und der Kompetenz des Personals hervorgehoben. Auf der anderen Seite wurde vielfach betont, dass die Anzahl der Berater/-innen nicht ausreichen würde und das Personal teilweise durch den großen Andrang überfordert sei.

Im Fall der **Arbeitslosenzentren** besteht keine Vorgabe zu Anzahl und Qualifikation des Personals. Dementsprechend lässt sich diesbezüglich auch eine größere Heterogenität feststellen: Fast die Hälfte der Träger betreibt das Arbeitslosenzentrum mit weniger als einer Fachkraftstelle (in Vollzeitäquivalenten), einem Viertel der ALZ steht eine Stelle und einem Viertel mehr als eine Stelle zur Verfügung. Im Durchschnitt können Arbeitslosenzentren auf rund 0,9 Stellen in Vollzeitäquivalenten zurückgreifen.

Bei 63 Prozent der Arbeitslosenzentren sind zudem Ehrenamtliche im Einsatz. Darüber hinaus beschäftigen 38 Prozent der Arbeitslosenzentren Personen im Rahmen einer Arbeitsgelegenheit/geförderten Beschäftigung (z. B. nach §16d oder §16e SGB II). In der Regel handelt sich dabei um eine bis maximal fünf Arbeitsgelegenheiten/geförderte Beschäftigungen pro Arbeitslosenzentrum, in Einzelfällen liegt die Anzahl jedoch deutlich höher. Die explorativen Trägerbesuche und die Fallstudien zeigen, dass Personen in Arbeitsgelegenheiten unter anderem bei der Organisation und Durchführung von Begegnungsmöglichkeiten, Gruppenveranstaltungen und Exkursionen unterstützen, Öffentlichkeitsarbeit betreiben oder Reinigungstätigkeiten von Innen- und Außenbereichen übernehmen. Die Arbeitsgelegenheiten kommen dabei entweder auf Betreiben des Jobcenters oder auch auf eigenen Wunsch einzelner Besucher/-innen zustande. In mindestens einem Fall wird die Fachkraft für das Arbeitslosenzentrum durch den Betreuungsanteil für Arbeitsgelegenheiten vom Jobcenter finanziert (siehe auch Anhang III, Abbildungen 9-15). Kritisch angemerkt wurde bei den Fallstudien, dass die Sicherstellung einer Kontinuität des Personals der Arbeitslosenzentren bei der gegebenen Finanzierungsstruktur eine große Herausforderung darstellt.

Von den befragten Besucher/-innen der ALZ werden sowohl die Freundlichkeit und das Einfühlungsvermögen, als auch die Kompetenz des Personals des Arbeitslosenzentrums und die erfahrene Unterstützung im Durchschnitt sehr positiv bewertet. Die Bewertung des Personals der Arbeitslosenzentren fällt im Vergleich dennoch etwas schlechter aus als die Bewertung der Beratungsfachkräfte der Erwerbslosenberatungsstellen. Einzelne Kommentare der befragten Besucher/-innen legen dabei nahe, dass Kritik häufig darüber geäußert wird, dass qualifizierte (pädagogische) Fachkräfte nicht immer anwesend bzw. greifbar sind. Auch dies dürfte der knapperen personellen Ressourcen der Arbeitslosenzentren geschuldet sein.

Tabelle 3: Durchschnittliche Bewertung einzelner Aspekte der EBS und ALZ aus Sicht der Ratsuchenden bzw. Besucher/-innen (Schulnotenskala)

	Erwerbslosenberatungsstellen	Arbeitslosenzentren
FreundlichkeitEinfühlungsvermögen der Beratungskraft	1,3	1,5
WissenKompetenz der Beratungskraft bzw. des Personals	1,4	1,6
Unterstützung durch die Beratungskraftdas Personal	1,4	1,6
Ausstattung	1,7	1,9
Angebote des ALZ (Gruppenveranstaltungen)	-	2,2
Öffnungszeiten	1,7	1,9
Anbindung an den ÖPNV	1,6	1,9

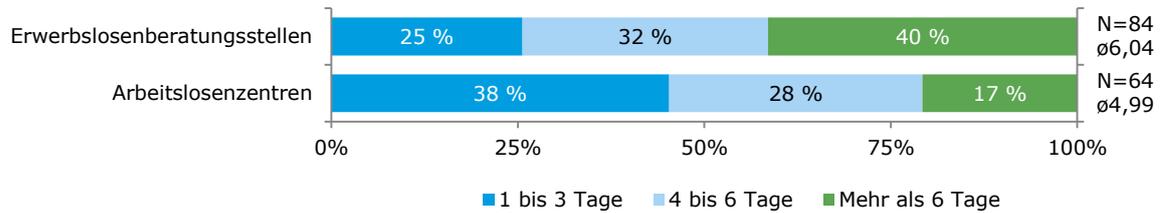
Fragestellung: Wie bewerten Sie die folgenden Aspekte der Erwerbslosenberatungsstelle (nur Einzelgespräche)des Arbeitslosenzentrums? Bitte bewerten Sie anhand von Schulnoten.³⁷

Quelle: Schriftliche Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen durch Rambøll Management Consulting, April bis Juni 2013.

Grundsätzlich lässt sich festhalten, dass sowohl EBS als auch ALZ stark in die Weiterbildung ihrer Mitarbeiter/-innen investieren. Seit Neuauflage der Förderung im Jahr 2011 griffen alle EBS und 95 Prozent der ALZ auf **externe Weiterbildungsangebote** zurück. Mit Abstand wichtigster Fortbildungsanbieter ist dabei die G.I.B. NRW, deren Fortbildungsangebote im Rahmen der Programmbegleitung von 98 Prozent der EBS und 84 Prozent der ALZ in Anspruch genommen wurden. Weitere wichtige Weiterbildungsträger für EBS und ALZ sind insbesondere die Diakonie Rheinland-Westfalen-Lippe e.V., der selbständige Referent Harald Thomé sowie der Paritätische Gesamtverband und das Institut der Kirche und Gesellschaft der evangelischen Kirche von Nordrhein-Westfalen. Mit durchschnittlich sechs Fortbildungstagen investieren die Berater/-innen der EBS etwa einen Tag mehr in ihre Weiterbildung als die Fachkräfte der ALZ (vgl. Abbildung 5). In beiden Fällen kann die Fortbildungsintensität als sehr hoch bezeichnet werden.

³⁷ Vgl. ausführlich die Abbildungen 16 und 17 in Anhang IV.

Abbildung 5: Anzahl der Fortbildungstage von Berater/-innen der Erwerbslosenberatungsstellen und Fachkräften in Arbeitslosenzentren



Fragestellung: An wie vielen Tagen im Jahr sind die Beraterinnen und Berater Ihrer Beratungsstelle/die Fachkräfte Ihres Arbeitslosenzentrums im Durchschnitt auf Fortbildung?

Anmerkungen: Mehrfachantworten waren möglich; die Zahl der Fortbildungstage wurde offen abgefragt und im Nachhinein klassiert; das arithmetische Mittel (\bar{x}) wurde auf Basis der unklassierten Werte berechnet.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai/Juni 2013.

Nicht eingerechnet sind dabei eigene Recherchen und interne Fortbildungen bei den Trägern selbst. Gerade die Recherche von passgenauen Hilfestrukturen oder aktuellen Entwicklungen in der Rechtsprechung rund um das SGB II nehmen – so der Eindruck aus den Fallstudien – einen beträchtlichen Umfang in der Arbeit der Beratungsfachkräfte in Erwerbslosenberatungsstellen ein. Diese Arbeit wird von den interviewten Beratungsfachkräften jedoch als notwendig angesehen, um auf dem aktuellen Stand der Rechtsprechung zu bleiben und die Ratsuchenden bei konkreten Problemlagen zielgerichtet unterstützen zu können.

Wichtigster externer Fortbildungsinhalt stellte für die Mitarbeiter/-innen von EBS und ALZ daher auch die Leistungsgewährung im SGB II dar. Die Ergebnisse zu den Fortbildungsinhalten machen aber auch deutlich, dass für die Mitarbeiter/-innen der EBS methodische Ansätze und Soft Skills für die Beratung sowie Fortbildungen zu den Instrumenten der aktiven Arbeitsmarktpolitik im SGB II weitaus stärker im Fokus stehen als für die Mitarbeiter/-innen der ALZ. Die Fortbildungsinhalte zeigen zudem auf, dass der Umgang mit Schuldenproblematiken und gesundheitlichen Problemen, aber auch Schulungen zum Aufbau ehrenamtlicher Gruppen für die ALZ relevanter zu sein scheinen als für die EBS (siehe auch Anhang III, Abbildungen 16-18).

4.1.3 Räumliche und technische Ausstattung der Einrichtungen

Die in den explorativen Trägerbesuchen sowie in den Fallstudien besuchten **Erwerbslosenberatungsstellen** verfügen über abgetrennte Räumlichkeiten für vertrauliche Beratungen sowie über Empfangs- und Wartebereiche. Insbesondere bei der Ausgestaltung der Wartebereiche existiert ein großes Spektrum, welches von Stühlen im Flur bis hin zu einem ständig besetzten Empfangsbereich, Pinnwänden mit relevanten Informationen und einer Ausstattung mit PCs mit Internetverbindung und Druckern reicht. Zum Teil stehen separate Gruppenräume zur Verfügung. Bei allen im Rahmen der Evaluation besuchten Trägern, die sowohl für eine EBS als auch für ein ALZ Landesförderung erhalten, war der Wartebereich der Erwerbslosenberatungsstelle zugleich das Arbeitslosenzentrum. Die Ratsuchenden geben der Ausstattung der EBS im Durchschnitt die Note 1,7 (vgl. Tabelle 3 oben).

Zur Ausstattung der **Arbeitslosenzentren** gehörte bei den im Rahmen der Evaluation besuchten Trägern ein großer Raum mit Sitzgelegenheiten sowie Tischen und zum Teil Bewirtungs- und Kochmöglichkeiten sowie abgetrennte Räumlichkeiten für Einzelberatungsgespräche. Außerdem gehören fast immer PCs mit Internetverbindung, Drucker,

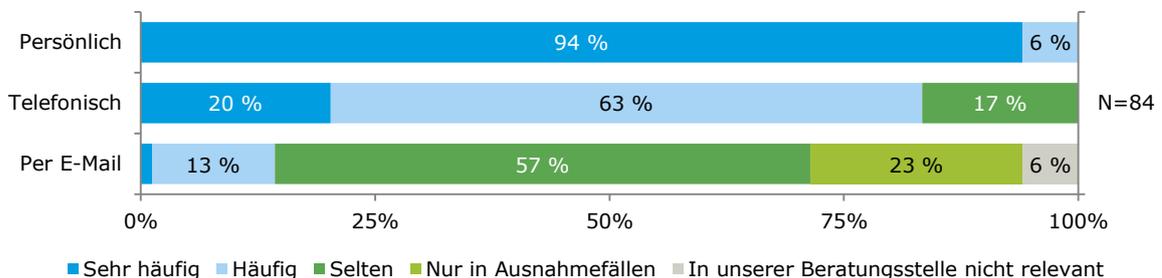
Kopierer und Scanner zur Ausstattung der Arbeitslosenzentren. Die Nutzung ist in den meisten Fällen kostenlos, und zum Teil gegen geringe Gebühr möglich (siehe Anhang III, Abbildung 52). Von den Besucherinnen und Besuchern erhält die Ausstattung der ALZ im Durchschnitt die Note 1,9 (siehe Tabelle 3 oben). Die Bewertung fällt somit etwas schlechter aus als bei den Erwerbslosenberatungsstellen. Einige Besucher/-innen haben in offenen Antwortfeldern angegeben, dass sowohl die Anzahl der Computer, Drucker, Scanner etc. als auch deren Aktualität (Hardware, Software, Geschwindigkeit des Internets) teilweise zu wünschen übrig lasse und in diesen Fällen die Erstellung von Bewerbungen erschwert wird. Zudem wurde mehrfach angemerkt, dass es zum Teil an zusätzlichen Räumlichkeiten für vertrauliche Gespräche oder Gruppenveranstaltungen fehle.

4.1.4 Angebotsspektrum der Einrichtungen und Zugang zur Zielgruppe

Alle **Erwerbslosenberatungsstellen** bieten Einzelberatungen an. Die Beratung ist freiwillig und unabhängig von der Arbeits- und Sozialverwaltung. Das heißt auch, dass die Jobcenter keinerlei Sanktionen für eine Nichtinanspruchnahme aussprechen können – auch dann nicht, wenn sie die Ratsuchenden auf die Beratung hingewiesen haben.

Die persönliche Einzelberatung bildet die mit Abstand häufigste Beratungsform (vgl. Abbildung 6). Dagegen besitzt die schriftliche Beratung per E-Mail einen untergeordneten Stellenwert für die Tätigkeit der EBS-Berater/-innen.

Abbildung 6: Form der Beratung



Fragestellung: Welche Formen der Beratung bieten Sie an?

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

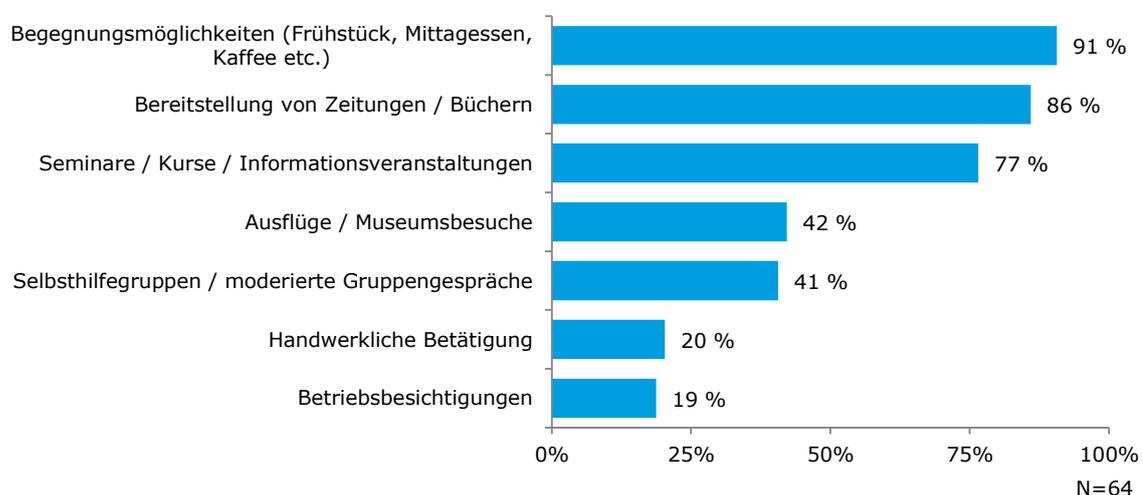
Der Großteil der persönlichen Beratungsgespräche (ca. 81 Prozent) wird entweder im Vorfeld terminiert oder findet im Rahmen offener Sprechstunden statt. Die durchschnittliche Wartezeit für Kurzberatungen mit einer Beratungsdauer von maximal 15 Minuten beträgt laut Auskunft der EBS-Standorte circa zwei Tage. Ratsuchende, die eines längeren Beratungsgesprächs bedürfen, müssen hingegen circa fünfeinhalb Tage Wartezeit in Kauf nehmen. Die verhältnismäßig geringen Wartezeiten für Ratsuchende der EBS entspringen der hohen Flexibilität des Trägerpersonals. Zum einen halten viele Berater/-innen Notfalltermine in ihren Arbeitsplänen vor, um im Fall dringlicher Anfragen flexibel auf den Beratungsbedarf des Ratsuchenden bzw. der Ratsuchenden eingehen zu können. Zum anderen werden in dringlichen Fällen Beratungsgespräche außerhalb der Geschäftszeiten durchgeführt. Ein weiteres wichtiges Instrument für den Umgang mit akutem Beratungsbedarf bilden offene Sprechstunden, dank derer erste Orientierungshilfe gegeben werden kann (siehe auch Anhang III, Abbildungen 23-25). Die durchschnittlichen Wartezeiten in Erwerbslosenberatungsstellen sind in der Großstadt

und in städtischen Gebieten deutlich höher als in ländlichen Gebieten. Gleichzeitig besteht ein signifikanter Zusammenhang der Wartezeit mit der Höhe der SGB-II-Quote.³⁸

Die Offenheit des Angebots der Erwerbslosenberatungsstellen für alle Zielgruppen und Problemlagen wurde in den Fallstudien immer wieder betont. Jede/r Ratsuchende werde angehört, niemand von vornherein abgewiesen. In den Interviews wurde mehrmals die Metapher der „offenen Tür“ benutzt. Etwas mehr als die Hälfte der EBS bieten zusätzlich zu Einzelberatungen auch Gruppenveranstaltungen an (siehe auch Anhang V, Abbildung 7).

Das Angebot der **Arbeitslosenzentren** ist wie bei den Erwerbslosenberatungsstellen freiwillig und für alle Interessierten offen. Es umfasst in mehr als 90 Prozent der Fälle niedrigschwellige Begegnungsmöglichkeiten (vgl. Abbildung 7). Außerdem werden Zeitungen und Bücher bereitgestellt sowie Seminare, Kurse und Informationsveranstaltungen angeboten. All diese Angebote werden von mehr als drei Viertel der ALZ zur Verfügung gestellt. Daneben bietet etwas weniger als die Hälfte der ALZ auch Ausflüge oder Museumsbesuche sowie Selbsthilfegruppen beziehungsweise moderierte Gruppengespräche an. Handwerkliche Betätigungen und Betriebsbesichtigungen offerieren nur rund ein Fünftel der ALZ. Auch hier gilt, dass die Jobcenter keinerlei Sanktionsmöglichkeiten für die Nutzung des Angebots haben – auch dann nicht, wenn der Hinweis auf das ALZ von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Jobcenters kam. Insgesamt kann zum Angebot festgestellt werden, dass ALZ deutlich häufiger Gruppenveranstaltungen anbieten als EBS.

Abbildung 7: Angebote der Arbeitslosenzentren



Fragestellung: Welche weiteren Angebote hält Ihr Arbeitslosenzentrum für die Klient/-innen bereit?

Anmerkungen: Mehrfachantworten waren möglich; unter „Sonstiges“ wurden außerdem genannt: „Beratung“, „Psychotherapie“, „Lebensmittelausgabe“, „Bewerbungshilfe“, „Arbeitslosen- und Sozialpass“, „Filmvorführungen“ und „Infomaterial“.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai/Juni 2013.

Einige Angebote sind dabei stark abhängig von ehrenamtlichem Engagement und der Unterstützung von Mitarbeiter/-innen in Arbeitsgelegenheiten. So wurde in einem ALZ im Rahmen der Fallstudien davon berichtet, dass auch Besucher/-innen des ALZ umfangreiche Gruppen- und Beratungsangebote ehrenamtlich anbieten. Beispiele hierfür waren in den Fallstudien Workshops zur gewaltfreien Kommunikation, das Angebot von

³⁸ Alle Unterschiede bzw. Zusammenhänge signifikant auf dem 10-Prozent Niveau.

Sprachkursen oder der Übersetzungshilfe von Leistungsbescheiden und anderen Anträgen in die russische Sprache. Teilweise werden auch gemeinsame Projekte durchgeführt, wie die Erstellung einer Zeitung oder die Pflege von Grünanlagen im Quartier.

Berichtet wurde auch von Gruppeninformationsveranstaltungen, die gemeinsam mit der örtlichen Erwerbslosenberatungsstelle (keine gemeinsame Trägerschaft) zu häufig auftretenden Fragestellungen seitens der Besucher/-innen durchgeführt werden. Zum Teil wird für solche Angebote auch auf andere externe Honorarkräfte oder Referenten zurückgegriffen. Je nach Kapazitäten bieten Arbeitslosenzentren auch umfassendere Beratungen, Ausfüllhilfe für Anträge und Begleitung zu Ämtern an – teilweise auch ehrenamtlich.

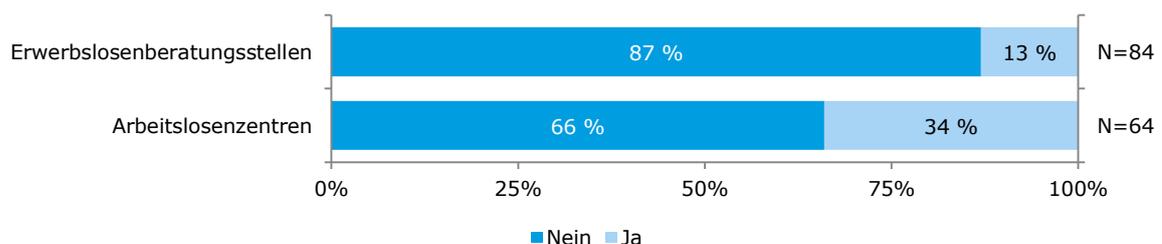
Im Rahmen der Telefonbefragung der Regionalagenturen wurde ebenfalls von einigen Vertreter/-innen darauf hingewiesen, dass einige ALZ häufig mehr Beratung leisten als dies konzeptionell vorgesehen sei. Dies hänge insbesondere damit zusammen, dass die EBS und ALZ *sehr bedarfsorientiert* arbeiten würden und somit – falls notwendig – auch Funktionen der jeweils anderen Einrichtung übernehmen würden.

Das Angebotsspektrum der Arbeitslosenzentren ist insgesamt viel heterogener als das der Erwerbslosenberatungsstellen und von weiteren Finanzierungsquellen und personellen Ressourcen der Träger abhängig. Zudem tragen Ehrenamtliche stark dazu bei, welche Angebote einzelne Arbeitslosenzentren zur Verfügung stellen können. Auch für Arbeitslosenzentren gilt nach der Erfahrung aus den Fallstudien, dass ein hoher Grad an Offenheit für die unterschiedliche Zielgruppen besteht.

4.1.5 Lage der Einrichtungen, räumliche Erreichbarkeit und Einzugsbereich

Etwa die Hälfte der EBS und ALZ haben ihren Standort in Landkreisen, während die andere Hälfte in kreisfreien Städten anzufinden ist. Der Großteil der EBS und ALZ befindet sich dabei in Gebieten, die als hochverdichtete Agglomerationsräume bzw. verstärkte Räume höherer Dichte bezeichnet werden können. Ersichtlich wird auch, dass die Einrichtungen mit teils sehr unterschiedlichen regionalen Rahmenbedingungen konfrontiert waren. So lagen die SGB-II-Quoten in den Regionen, in denen EBS und ALZ vertreten sind, im Jahr 2011 zwischen fünf und 22 Prozent. Ersichtlich wird dies auch daran, dass etwa 13 Prozent der EBS und 34 Prozent der ALZ in städtischen Problemgebieten angesiedelt sind (vgl. Abbildung 8).

Abbildung 8: Lage in städtischem Problemgebiet



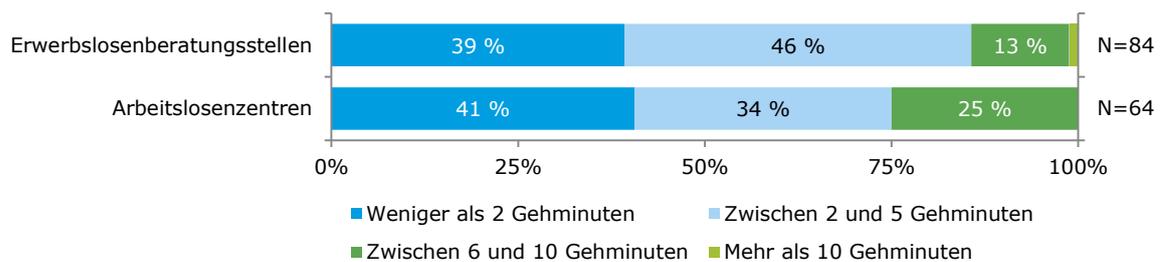
Anmerkungen: Die Lage in einem städtischen Problemgebiet wurde mit Hilfe des Programms „Soziale Stadt NRW“ operationalisiert. Den Trägern wurde hierfür eine Liste von Stadtteilen aus dem Programm vorgelegt und sie sollten angeben, ob ihre Beratungsstelle/ihr Arbeitslosenzentrum in einem dieser Stadtteile liegt. Wenn dies der Fall ist, wurde die Beratungsstelle/das Arbeitslosenzentrum als in einem städtischen Problemgebiet gelegen klassifiziert.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting – Zusatzerhebung im August 2013.

Laut Fördererlass sollen EBS und ALZ jeweils an fünf Tagen pro Woche und insgesamt mindestens 30 Wochenstunden geöffnet sein (MAIS 2010: 2). Insbesondere in weniger verdichteten Kreisen teilen sich die Öffnungszeiten auf zwei oder mehr lokale Standorte auf. Zum Teil werden von den EBS tageweise Sprechstunden an anderen Orten innerhalb des Landkreises angeboten. Von den Ratsuchenden der EBS werden die Öffnungszeiten mit einer 1,7 bewertet, die Besucherinnen und Besucher der ALZ geben mit einer 1,9 nur eine unwesentlich schlechtere Bewertung (vgl. Tabelle 3 oben). Die offenen Anmerkungen der befragten Ratsuchenden und Besucher/-innen aus EBS und ALZ legen jedoch nahe, dass die Öffnungszeiten teilweise als zu kurz empfunden werden.³⁹

Alle EBS und ALZ sind gut mit dem öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) erreichbar: 75 Prozent der Arbeitslosenzentren und 85 Prozent der Erwerbslosenberatungsstellen liegen nicht mehr als fünf Gehminuten von einer Anschlussstelle des ÖPNV entfernt. Die Anbindung an den ÖPNV wird auch von den Zielgruppen selbst sehr gut bewertet (vgl. Tabelle 3 oben), wobei die durchschnittliche Bewertung bei EBS etwas besser ausfällt als bei ALZ.

Abbildung 9: Entfernung der EBS und ALZ zur nächsten Anschlussstelle des öffentlichen Personennahverkehrs



Fragestellung: Wie weit liegt Ihre Beratungsstelle/Ihr Arbeitslosenzentrum von der nächsten Anschlussstelle des ÖPNV (Bahn, U-Bahn, S-Bahn, Straßenbahn/Tram, Bus) für eine Person ohne körperliche Beeinträchtigung entfernt?
Anmerkungen: Mehrfachantworten waren möglich.

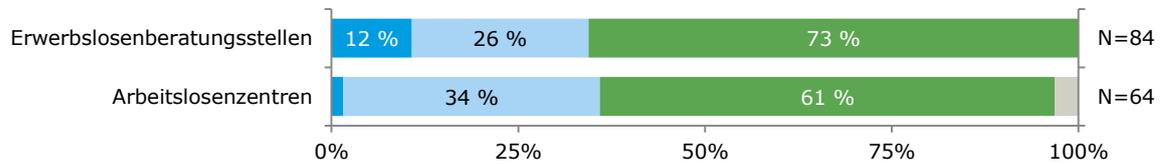
Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai/Juni 2013.

Die räumliche Erreichbarkeit hängt dabei deutlich mit der Art der Gebietskörperschaft zusammen. Während in kreisfreien Städten 92 Prozent der Erwerbslosenberatungsstellen und 85 Prozent der Arbeitslosenzentren weniger als fünf Gehminuten von einer Anschlussstelle des ÖPNV entfernt liegen, trifft dies in Landkreisen nur auf 80 bzw. 64 Prozent der EBS und ALZ zu (siehe hierzu Anhang III, Abbildungen 20 und 21).

Neben der räumlichen Erreichbarkeit ist von Interesse, welches Einzugsgebiet die einzelnen Einrichtungen aufweisen. Im Rahmen der Onlinebefragung gaben 73 Prozent der EBS und 61 Prozent der ALZ an, dass sie sich selbst als „stadtweite bzw. regionale Anlaufstelle mit einem Einzugsgebiet, das weit über das Quartier hinausreicht“ einstufen, während die restlichen Träger ihre Angebote als stärker im Quartier/Stadtteil verwurzelt sehen. In der Regel erhalten sie jedoch auch Zulauf aus umliegenden Quartieren und Stadtteilen.

³⁹ Insbesondere wurde von mehreren Befragten aus Arbeitslosenzentren kritisch angemerkt, dass Öffnungszeiten stärker auf den (frühen) Nachmittag ausgedehnt werden sollten.

Abbildung 10: Regionale Verwurzelung und Einzugsgebiet der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren. Unsere Beratungsstelle/Unser Arbeitslosenzentrum ist...



- ... tief in unserem Quartier / Stadtteil verwurzelt und hat ein eher kleines Einzugsgebiet.
- ... zwar tief in unserem Quartier / Stadtteil verwurzelt, wir werden aber auch von Ratsuchenden / Klient/-innen aus umliegenden Stadtteilen/Gemeinden aufgesucht
- ... eine stadtweite/ regionale Anlaufstelle mit einem Einzugsgebiet, das weit über das Quartier hinausreicht
- Weiß nicht

Fragestellung: Welche der folgenden Aussagen trifft am ehesten auf Ihre Beratungsstelle/Ihr Arbeitslosenzentrum zu?

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai/Juni 2013.

Erwerbslosenberatungsstellen, die in städtischen Problemgebieten liegen, bezeichnen sich unterdurchschnittlich häufig als stadtweite bzw. regionale Anlaufstellen (siehe Anhang III, Abbildung 64). Bei den Arbeitslosenzentren besteht hingegen kein signifikanter Zusammenhang.

4.2 Zielgruppenansprache und -erreichung

Neben den Rahmenbedingungen der Träger und deren Angebotsspektrum ist für die Evaluation von Interesse gewesen, welche Zielgruppen die EBS und ALZ ansprechen und welche Wege sie hierfür wählen. Des Weiteren stellt sich die Frage, wie die anvisierten Zielgruppen des Programms von den EBS und ALZ erreicht werden. Die Ergebnisse hierzu werden im Folgenden dargestellt.

4.2.1 Öffentlichkeitsarbeit und Zielgruppenansprache

Nahezu alle EBS und ALZ weisen in Informationsbroschüren und Internetseiten auf Ihre Angebote hin. Rund drei Viertel betreiben aktiv Pressearbeit und etwa die Hälfte der Einrichtungen macht auf Veranstaltungen auf die eigenen Angebote aufmerksam. Dabei lassen sich keine systematischen Unterschiede zwischen Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren feststellen.

Grundsätzlich lässt sich jedoch festhalten, dass die wichtigste Informationsquelle für die Ratsuchenden und Besucher/-innen der EBS und ALZ die persönliche Weiterempfehlung darstellt: So gab rund die Hälfte der Befragten an, von Freunden oder Bekannten von der Erwerbslosenberatungsstelle bzw. vom Arbeitslosenzentrum erfahren zu haben.⁴⁰ Des Weiteren zeigt die Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen, dass Jobcenter einen guten Zugang zur Zielgruppe darstellen können. Dahinter folgen die direkte Öffentlichkeitsarbeit der EBS und ALZ, Hinweise anderer Beratungsstellen und Behörden, sowie die eigene Suche im Internet.

⁴⁰ Während in den 1990er Jahren der größte Teil der Ratsuchenden noch durch Öffentlichkeitsarbeit auf die Beratungsstelle aufmerksam wurde, gefolgt von Empfehlungen durch Freunde/Bekannte/Verwandte; vgl. Arbeitsstelle für Evaluation 1999.

Hinsichtlich der Zugangswege zur Zielgruppe sind zwischen EBS und ALZ nur graduelle Unterschiede festzustellen: So wird die Bedeutung der persönlichen Weiterempfehlung durch die Jobcenter sowie die Öffentlichkeitsarbeit der EBS und ALZ sowohl durch die Besucher/-innen der ALZ als auch durch die ALZ selbst höher eingeschätzt als im Fall der EBS. Umgekehrt verhält es sich mit der Empfehlung seitens anderer Behörden und Beratungsstellen – dies scheint für EBS eine etwas wichtigere Rolle einzunehmen (siehe hierzu Anhang IV, Abbildung 4, und Anhang III, Abbildungen 26, 27 und 28).

4.2.2 Beratungszahlen und Besuchsfälle

Die Auswertung der Monitoringdaten zeigt auf, dass in den 73 **Erwerbslosenberatungsstellen** im Zeitraum vom 10. Februar 2011 bis 3. Januar 2013 insgesamt 83.510 ausführliche Beratungen mit einer Dauer von mehr als 15 Minuten dokumentiert wurden. Für den Zeitraum vom 16. April 2012 bis 3. Januar 2013 wurden zudem 11.453 Kurzberatungen mit einer Dauer von bis zu 15 Minuten mit dem Beratungsprotokoll festgehalten.⁴¹ Im Durchschnitt wurden in Nordrhein-Westfalen somit 167 ausführliche Beratungen und 62 Kurzberatungen *pro Werktag* dokumentiert. Pro Beratungsfachkraft (in Vollzeitäquivalenten) sind dies durchschnittlich rund elf ausführliche Beratungen und vier Kurzberatungen pro Woche.⁴²

Abbildung 11 zeigt die Anzahl der ausführlichen Beratungen nach Erst- und Folgeberatungen über die Zeit (linke Skala). Dabei wird zum einen deutlich, dass die Anzahl der Beratungen im Zeitverlauf relativ stabil um einen Mittelwert von 3.688 ausführlichen Beratungen pro Monat schwankt. Besonders hohe Werte können um den Jahreswechsel 2011/2012 verzeichnet werden.⁴³ Insgesamt kann man jedoch von einer gleichbleibend hohen Nachfrage nach Erwerbslosenberatung in Nordrhein-Westfalen sprechen.

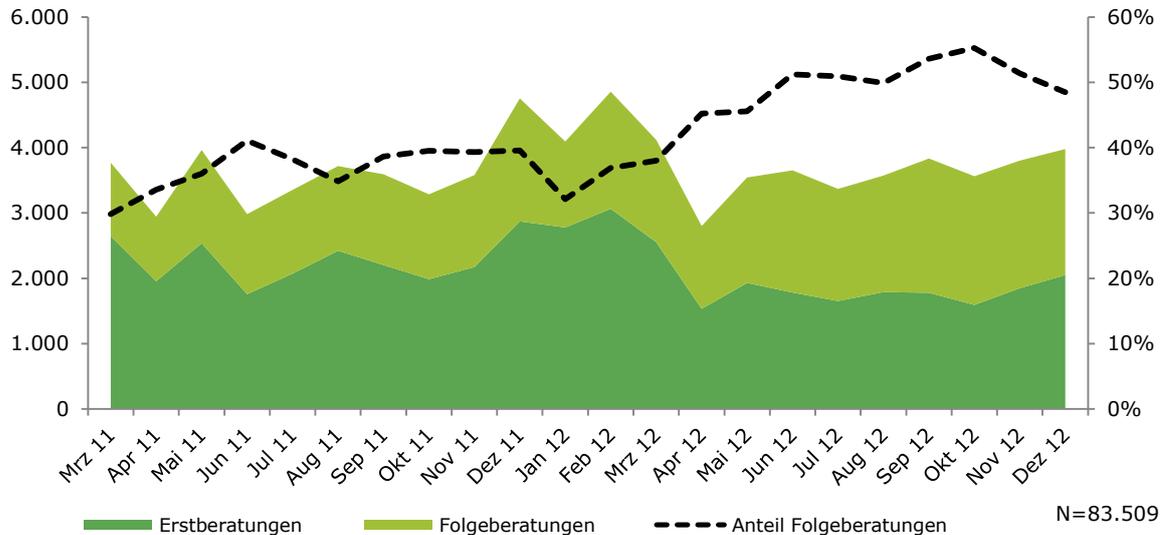
Die Beratungsfälle teilen sich insgesamt in 48.718 Erst- und 34.791 Folgeberatungen auf. Die gestrichelte Linie (rechte Skala) zeichnet den Anteil der Folgeberatungen an allen Beratungen nach. Dabei wird deutlich, dass sich der Anteil der Folgeberatungen mit der Zeit erhöht hat. Betrug er im März 2011 noch 30 Prozent, so erhöhte er sich bis Ende des Jahres 2011 auf 40 Prozent. Nach einem kurzen Einbruch auf 32 Prozent zum Anfang des Jahres 2012 stieg er bis auf 55 Prozent im Oktober 2012, bevor er im Dezember 2012 wieder auf 48 Prozent absank. Insgesamt ist somit eine deutliche Zunahme des Anteils der Folgeberatungen zu verzeichnen. Dies kann zum einen als Hinweis auf eine hohe Akzeptanz der Erwerbslosenberatungen in Nordrhein-Westfalen interpretiert werden, es könnte aber auch auf eine zunehmende Komplexität der Anliegen hindeuten.

⁴¹ Vor dem 16. April 2012 wurde die Anzahl der Kurzberatungen nicht erfasst.

⁴² Diese Anzahl mag zunächst niedrig erscheinen. Die Beratungsfachkräfte haben jedoch neben der reinen Beratungstätigkeit noch eine große Spanne weiterer Aufgaben: Neben der Vor- und Nachbereitung von Beratungsgesprächen mit Personen, die in vielen Fällen sehr komplexe Problemlagen mitbringen, und telefonischen und schriftlichen Kontaktaufnahmen fallen zusätzlich – je nach Ausstattung der Beratungsstelle mit Verwaltungsmitarbeiter/-innen oder Ehrenamtlichen – noch weitere Dokumentations- und Organisationstätigkeiten an. Daneben fließt viel Arbeit in die Netzwerkarbeit der Erwerbslosenberatungsstellen untereinander, sowie in die Netzwerkarbeit mit Jobcentern und weiteren Netzwerkpartnern (vgl. hierzu Abschnitt 4.4). Einen großen Anteil an der wöchentlichen Arbeitszeit nehmen auch Weiterbildungs- und Recherchetätigkeiten ein.

⁴³ Dies könnte mit dem In-Kraft-Treten (zum 1.1.2012) des Gesetzes zur Verbesserung der Eingliederungschancen am Arbeitsmarkt in Zusammenhang stehen. Hier kam es u.a. zu Neuregelungen im Bereich der Förderung selbständiger Tätigkeiten, der Einführung des Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheins und zu einer Neuordnung der Förderung öffentlich geförderter Beschäftigung; vgl. <http://www.bmas.de/DE/Service/Presse/Pressemitteilungen/neues-jahr-2012.html>.

Abbildung 11: Erst- und Folgeberatungen in Erwerbslosenberatungsstellen im zeitlichen Verlauf (März 2011 bis Dezember 2012)



Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

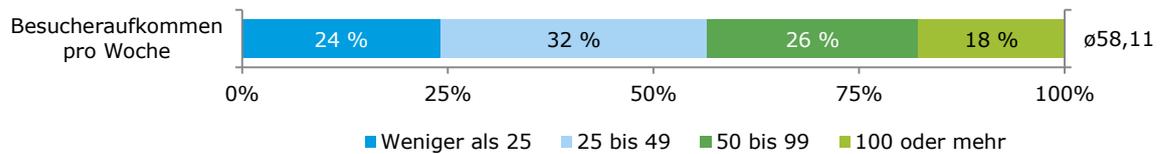
Das durchschnittliche Besucheraufkommen⁴⁴ in einem **Arbeitslosenzentren** beläuft sich auf rund 60 Personen pro Woche, dies entspricht hochgerechnet etwas über 4.000 Besuchsfällen pro Woche in ganz Nordrhein-Westfalen.⁴⁵

Abbildung 12 macht deutlich, dass hierbei sehr große Unterschiede zwischen den unterschiedlichen Arbeitslosenzentren auftreten. Die Onlinebefragung der Träger machte deutlich, dass etwa ein Viertel der Arbeitslosenzentren weniger als 25 Besucherinnen und Besucher pro Woche aufweist, während etwa die Hälfte der ALZ zwischen 25 und 99 Besuchsfälle pro Woche angibt. Immerhin fast 20 Prozent der Arbeitslosenzentren erreichen nach eigenen Aussagen Besucherzahlen von 100 oder mehr pro Woche. Insgesamt lässt sich also eine relativ hohe Spannweite hinsichtlich des Besucheraufkommens zwischen den Arbeitslosenzentren feststellen: Sie reicht von mindestens fünf bis höchstens 250 Besuchern pro Woche.

⁴⁴ Doppelzählungen sind möglich.

⁴⁵ Zu diesem Ergebnis kommt man durch die Berücksichtigung zweier unterschiedlicher Quellen. Zum einen wurde vom MAIS in einer Referenzwoche Ende Oktober 2012 eine Erhebung der Besuchsfälle durchgeführt. Der Rücklauf auf diese Erhebung war jedoch mit 58 Arbeitslosenzentren vergleichsweise niedrig. Zudem gab es in vereinzelten Arbeitslosenzentren sehr hohe Werte, deren Plausibilität in Frage gestellt werden muss. Die zweite Quelle ist die Befragung der Träger von Arbeitslosenzentren durch Rambøll Management Consulting im Mai und Juni 2013. Hier konnte eine deutlich höhere Beteiligung erreicht werden. Gefragt wurde nach der Besucherzahl in einer durchschnittlichen Woche. Beide Quellen wurden um unplausible Werte (weiter als ± 3 Standardabweichungen vom Mittelwert aller Angaben entfernt) bereinigt (siehe hierzu auch Anhang V, Tabelle 1).

Abbildung 12: Durchschnittliche Besucherzahl der Arbeitslosenzentren pro Woche



Fragestellung: Wie viele Besucher/-innen suchen das Arbeitslosenzentrum in einer durchschnittlichen Woche auf?
Anmerkungen: Die Besucherzahl wurde offen abgefragt und im Nachhinein klassiert; das arithmetische Mittel (\bar{x}) wurde auf Basis der unklassierten Werte berechnet.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai/Juni 2013.

Zur Ermittlung der Einflussfaktoren auf die Anzahl der Besucherzahlen in Arbeitslosenzentren wurde eine multiple lineare Regressionsanalyse⁴⁶ durchgeführt. Dabei wurden die folgenden Einflussfaktoren auf das Besucheraufkommen berücksichtigt:

- Einzugsgebiet der Einrichtung (Stadtweiteregionale Anlaufstelle vs. starke Quartiersbezogenheit),
- Distanz zur nächsten Haltestelle des ÖPNV,
- Anteil der Besucher/-innen, welche durch das Jobcenter auf das Arbeitslosenzentrum hingewiesen wurde (in Prozent),
- Bestandsdauer des Arbeitslosenzentrums (in Jahren),
- Gemeinsame Trägerschaft mit einer Erwerbslosenberatungsstelle (gemeinsame Trägerschaft vs. keine gemeinsame Trägerschaft),
- SGB-II-Quote der Gebietskörperschaft (in Prozent),
- ob es sich bei der Gebietskörperschaft um eine Stadt oder einen Landkreis handelt,
- ob das Arbeitslosenzentrum in einem Fördergebiet des Programms „Soziale Stadt NRW“ liegt, sowie
- ob die folgenden Angebote durch das Arbeitslosenzentrum angeboten werden:
 - Begegnungsmöglichkeiten (Frühstück, Mittagessen, Kaffee etc.)
 - Handwerkliche Betätigung
 - Ausflüge Museumsbesuche
 - Betriebsbesichtigungen
 - Seminare Kurse Informationsveranstaltungen.

Im Ergebnis zeigt sich, dass die Höhe der SGB-II-Quote in der Gebietskörperschaft einen starken Einflussfaktor auf das Besucheraufkommen in den ALZ darstellt⁴⁷ (vgl. Tabelle 4): Eine um einen Prozentpunkt höhere SGB-II-Quote erhöht das Besucheraufkommen im Durchschnitt um sechs Besucher/-innen. Dies macht – bei Berücksichtigung aller weiteren genannten Einflussfaktoren – zwischen der niedrigsten SGB-II-

⁴⁶ Die multiple lineare Regressionsanalyse ist eines der am häufigsten verwendeten und flexibelsten statistischen Analyseverfahren. Mit Hilfe dieser Analyse lässt sich der lineare Einfluss einer Vielzahl unabhängiger Variablen auf eine abhängige Variable (in diesem Fall: Besucheraufkommen) schätzen (vgl. Backhaus et al. 2011: 56f.).

⁴⁷ Der Einfluss der SGB-II-Quote auf das Besucheraufkommen ist dabei auf dem 10 Prozent-Niveau signifikant.

Quote von fünf Prozent und der höchsten SGB-II-Quote von 22 Prozent immerhin einen Unterschied von etwa 100 Besuchsfällen aus.

Ein weiterer signifikanter Einflussfaktor auf das Besucheraufkommen ist das Angebot moderierter Gruppengespräche bzw. Selbsthilfegruppen. Bietet ein ALZ dieses Angebot an, erhöht sich das Besucheraufkommen unter ansonsten gleichen Bedingungen um 31 Besuchsfälle. Die Distanz zur nächsten ÖPNV-Haltestelle hat ebenfalls eine signifikante Bedeutung: Je weiter ein ALZ von einer öffentlichen Haltestelle entfernt liegt, desto geringer ist das Besucheraufkommen.

Ersichtlich wird auch, dass das Betreiben einer EBS und einem ALZ unter einem Dach signifikant zu einem höheren Besucheraufkommen beiträgt. Hier können im Durchschnitt und unter sonst gleichen Bedingungen etwa 30 Besucher/-innen mehr pro Woche gezählt werden.

Einen starken, allerdings statistisch nicht signifikanten Einfluss hat in diesem Modell zudem der Anteil der Besucher/-innen, die vom Jobcenter auf das Arbeitslosenzentrum verwiesen werden: Bei einem um einen Prozentpunkt höheren Anteil von weiterverwiesenen Kundinnen und Kunden der Jobcenter erhöht sich das Besucheraufkommen der ALZ unter sonst gleichen Bedingungen durchschnittlich um rund 0,7 Besucher.

Tabelle 4: Einflussfaktoren auf das Besucheraufkommen der Arbeitslosenzentren

	Besucheraufkommen		
	B	t	Sig.
Reichweite der Einrichtung (Referenzkategorie: Starke Quartiersbezogenheit)			
Stadtweiteregionale Anlaufstelle	-2,297	-0,149	
Distanz zur nächsten Haltestelle des ÖPNV (Referenzkategorie: Weniger als zwei Minuten)			
Zwei bis fünf Minuten	-18,900	(-1,215)	
Mehr als fünf Minuten	-32,237	(-1,803)	*
Anteil der Besucher/-innen, welcher durch das Jobcenter auf das Arbeitslosenzentrum hingewiesen wurde			
	0,680	(1,683)	
Bestandsdauer des Arbeitslosenzentrums in Jahren			
	0,995	(1,341)	
Gemeinsame Trägerschaft mit einer Erwerbslosenberatungsstelle (Referenzkategorie: Keine gemeinsame Trägerschaft)			
Gemeinsame Trägerschaft	29,901	(1,752)	*
Gebietskörperschaft (Referenzkategorie: kreisfreie Stadt)			
Landkreis	12,464	(0,605)	
SGB-II-Quote der Gebietskörperschaft (in Prozent)			
	6,386	(1,897)	*
Lage des Arbeitslosenzentrums im Fördergebiet des Programms „Soziale Stadt NRW“ (Referenzkategorie: Nein)			
Ja	22,298	(1,199)	
Angebote des Arbeitslosenzentrums (Referenzkategorie: Keines dieser Angebote)			

	Besucheraufkommen		
	B	t	Sig.
Begegnungsmöglichkeiten (z. B. Frühstück, Mittagessen, Kaffee)	40,076	(1,531)	
Handwerkliche Betätigung	0,404	(0,021)	
Ausflüge / Museumsbesuche	22,277	(1,311)	
Betriebsbesichtigungen	-7,892	(-0,385)	
Selbsthilfegruppen / moderierte Gruppensprache	30,914	(1,699)	*
Seminare / Kurse / Informationsveranstaltungen	-20,651	(-1,145)	
Korrigiertes R²	0,246		
N	53		

Anmerkungen: B: Unstandardisierter Koeffizient der multivariaten Regression; t: Wert der Teststatistik; Sig.: Signifikanzniveau (* $p \leq 0,1$; ** $p \leq 0,05$; *** $p \leq 0,01$).

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai/Juni 2013.

Gruppenveranstaltungen werden sowohl bei Erwerbslosenberatungsstellen als auch bei Arbeitslosenzentren durchschnittlich von rund zwölf Personen besucht. In beiden Fällen berichtet etwa die Hälfte der Träger von durchschnittlichen Teilnehmerzahlen von zehn oder weniger Personen (siehe hierzu Anhang V, Abbildung 8 sowie Anhang III, Abbildung 55).

4.2.3 Erreichung spezifischer Zielgruppen

Von besonderem Interesse ist die Frage, ob die EBS und ALZ die anvisierten Zielgruppen des Programms erreichen. Aussagen hierzu sind auf Basis der soziodemografischen Merkmale möglich, die sowohl in den Monitoringdaten als auch in den Befragungen der Ratsuchenden und Besucher/-innen der EBS und ALZ erhoben wurden (siehe für Details Anhang IV, Tabelle 1). Im Folgenden sollen die zentralen Befunde dargestellt werden:

- **Geschlecht:** Ratsuchende in Erwerbslosenberatungsstellen sind überdurchschnittlich häufig weiblich (57 Prozent laut Monitoring und 60 Prozent laut Befragung der Ratsuchenden). Bei Arbeitslosenzentren scheint das Geschlechterverhältnis stärker ausgewogen, allerdings zeigt sich auch hier eine etwas stärkere Nachfrage des Angebots durch Frauen (56 Prozent laut Monitoring und 53 Prozent laut Befragung der Besucher/-innen). Sowohl bei den Erwerbslosenberatungsstellen als auch bei den Arbeitslosenzentren zeigt sich damit eine prozentuale Zunahme von Frauen im Vergleich zur Vorgängerevaluation (vgl. Abschnitt 3.3).
- **Alter:** Anhand der Monitoringdaten wird ersichtlich, dass rund drei Viertel der Ratsuchenden in Erwerbslosenberatungsstellen im Alter zwischen 25 und 54 Jahren sind. Auf Basis der Befragung der Besucher/-innen der ALZ kann vermutet werden, dass diese im Durchschnitt etwas älter sind als Ratsuchende der EBS. So sind bei den Arbeitslosenzentren 24 Prozent 55 Jahre oder älter, während nur 69 Prozent der befragten Besucher/-innen angab, zwischen 25 und 54 Jahre alt zu sein.
- **Migrationshintergrund:** Rund 45 Prozent der Ratsuchenden in Erwerbslosenberatungsstellen haben einen Migrationshintergrund (18 Prozent) oder eine ausländische Staatsbürgerschaft (27 Prozent). Auf Basis der Befragungen lässt sich hinsichtlich dieses Merkmals kein deutlicher Unterschied zu den Besucherinnen und Besuchern

der Arbeitslosenzentren erkennen. Im Vergleich zur Vorgängerevaluation (vgl. erneut Abschnitt 3.3) scheint der Anteil der Personen mit Migrationshintergrund deutlich zugenommen zu haben.⁴⁸ Menschen mit Migrationshintergrund sind bei Erwerbslosenberatungsstellen signifikant häufiger in Städten sowie in städtischen Problemgebieten eine wichtige Zielgruppe (siehe Anhang III, Abbildungen 65 und 66).

- **Haushaltsform:** Rund 40 Prozent der Ratsuchenden in Erwerbslosenberatungsstellen leben allein, weitere 13 Prozent in Paarhaushalten ohne Kind. Rund 22 Prozent leben in Paarhaushalten mit Kind, 18 Prozent sind alleinerziehend und etwa acht Prozent leben in anderen Haushaltsformen. Auf Basis der Befragungen kann davon ausgegangen werden, dass Besucher/-innen von Arbeitslosenzentren häufiger alleine leben (45 Prozent laut Befragung der Besucherinnen und Besucher) oder in Paarhaushalten ohne Kinder (18 Prozent) als dies bei Ratsuchenden der Erwerbslosenberatungsstellen der Fall ist.
- **Schul- und Berufsabschlüsse:** Ratsuchende in Erwerbslosenberatungsstellen verfügen in rund 13 Prozent der Fälle über keinen Schulabschluss. Damit nehmen Personen ohne schulischen Abschluss – gemessen an ihrem Anteil in der Gesamtbevölkerung (Statistisches Bundesamt 2011: 20) – die Beratung überdurchschnittlich häufig in Anspruch. Der Anteil von Personen mit Haupt- und Realschulabschluss unter den Ratsuchenden entspricht in etwa gemäß dem Anteil in der allgemeinen Bevölkerung. Deutlich unterrepräsentiert sind Personen mit Abitur oder Fachabitur. Dennoch haben immerhin etwa 15 Prozent der Ratsuchenden in Erwerbslosenberatungsstellen einen dieser beiden Abschlüsse vorzuweisen. Im Vergleich scheinen die Angebote der Arbeitslosenzentren etwas seltener durch Personen mit hohen Bildungsabschlüssen und etwas häufiger durch Personen mit Hauptschulabschluss in Anspruch genommen zu werden. Hinsichtlich der beruflichen Abschlüsse wird aus den Monitoringdaten ersichtlich, dass etwa 40 Prozent der Ratsuchenden in Erwerbslosenberatungsstellen über keinerlei Berufsabschluss verfügen,⁴⁹ während etwa 46 Prozent eine abgeschlossene Berufsausbildung und etwa sieben Prozent einen Hochschul- bzw. Fachhochschulabschluss nachweisen können. Auch hier scheinen die Besucher/-innen in Arbeitslosenzentren häufiger über eine abgeschlossene Berufsausbildung und seltener über Hochschul- oder Fachhochschulabschlüsse zu verfügen.
- **Arbeitslosigkeit:** Die Ergebnisse machen deutlich, dass zwischen drei Viertel (Ratsuchendenbefragungen) und vier Fünftel der Ratsuchenden (Monitoringdaten) in Erwerbslosenberatungsstellen arbeitslos gemeldet sind. Über 35 Prozent sind länger als zwei Jahre arbeitslos. Die Ergebnisse der Befragungen lassen vermuten, dass die durchschnittliche Arbeitslosigkeitsdauer bei Besucher/-innen von Arbeitslosenzentren etwas höher ist als bei Ratsuchenden in Erwerbslosenberatungsstellen und dass insbesondere mehr Personen langzeitarbeitslos sind (33 Prozent gegenüber 28 Prozent bei den Erwerbslosenberatungsstellen). Der Großteil der arbeitslosen Ratsuchenden in den EBS ist dem Rechtskreis des SGB II zuzurechnen, nur ein geringer Anteil dem Rechtskreis des SGB III (Verhältnis ca. 6:1). In Arbeitslosenzentren liegt das Verhältnis bei 7:1. Die Ergebnisse zeigen somit auf, dass der Anteil von arbeitslosen Personen sowohl bei den Ratsuchenden der EBS als auch bei den Besucherin-

⁴⁸ Ein genauer Vergleich ist auf Grund unterschiedlich verwendeter Termini in den Befragungen nicht möglich.

⁴⁹ Bei der Vorgängerevaluation betrug dieser Anteil lediglich 33 Prozent; vgl. Abschnitt 3.3.

nen und Besuchern der ALZ deutlich niedriger liegt als noch in der Vorgängerevaluation festgestellt (vgl. Abschnitt 3.3).

- **Erwerbstätigkeit:** Immerhin rund ein Viertel der Ratsuchenden (vgl. Tabelle 1 in Anhang IV) sind zum Zeitpunkt der Beratung erwerbstätig, davon ist laut Monitoring etwa die Hälfte sozialversicherungspflichtig beschäftigt, während die andere Hälfte selbstständig ist oder einem Minijob nachgeht. Nach den Ergebnissen der Befragungen zu urteilen ist der Anteil derer, die einen Minijob ausüben (13 Prozent) sogar in etwa genauso hoch wie der Anteil derer, die eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung ausüben. Der Anteil der Ratsuchenden, die sich zum Zeitpunkt der Beratung in einer Arbeitsgelegenheit mit Mehraufwandsentschädigung (§ 16d SGB II) befanden, lag bei etwa drei Prozent. Der Anteil von Personen in Arbeitsgelegenheiten liegt bei Arbeitslosenzentren etwas höher (sieben Prozent), während der Anteil der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten und der Personen mit einem Minijob etwa gleich hoch ist wie in den Erwerbslosenberatungsstellen. Insgesamt bestätigen diese Zahlen den hohen Beratungsbedarf von Personen im Segment unsicherer Arbeitsverhältnisse, die nicht mehr das Teilhabeversprechen „guter Arbeit“ erfüllen (Bartelheimer 2008:15). Das schwierige Organisieren von prekären Erwerbslagen außerhalb oder am Rande von Sozialleistungen, also mithilfe von Minijobs, Werkverträgen, Kleinst-Selbstständigkeits, Niedriglohnbeschäftigungen oder Gelegenheitsarbeiten ist damit zentraler Bestandteil der Beratungsleistungen der Erwerbslosenberatungsstellen und Unterstützungsleistungen der Arbeitslosenzentren. Die Zunahme gerade solcher Beratungsfälle wurde insbesondere in den Fallstudien von den Interviewpartner/-innen bestätigt.

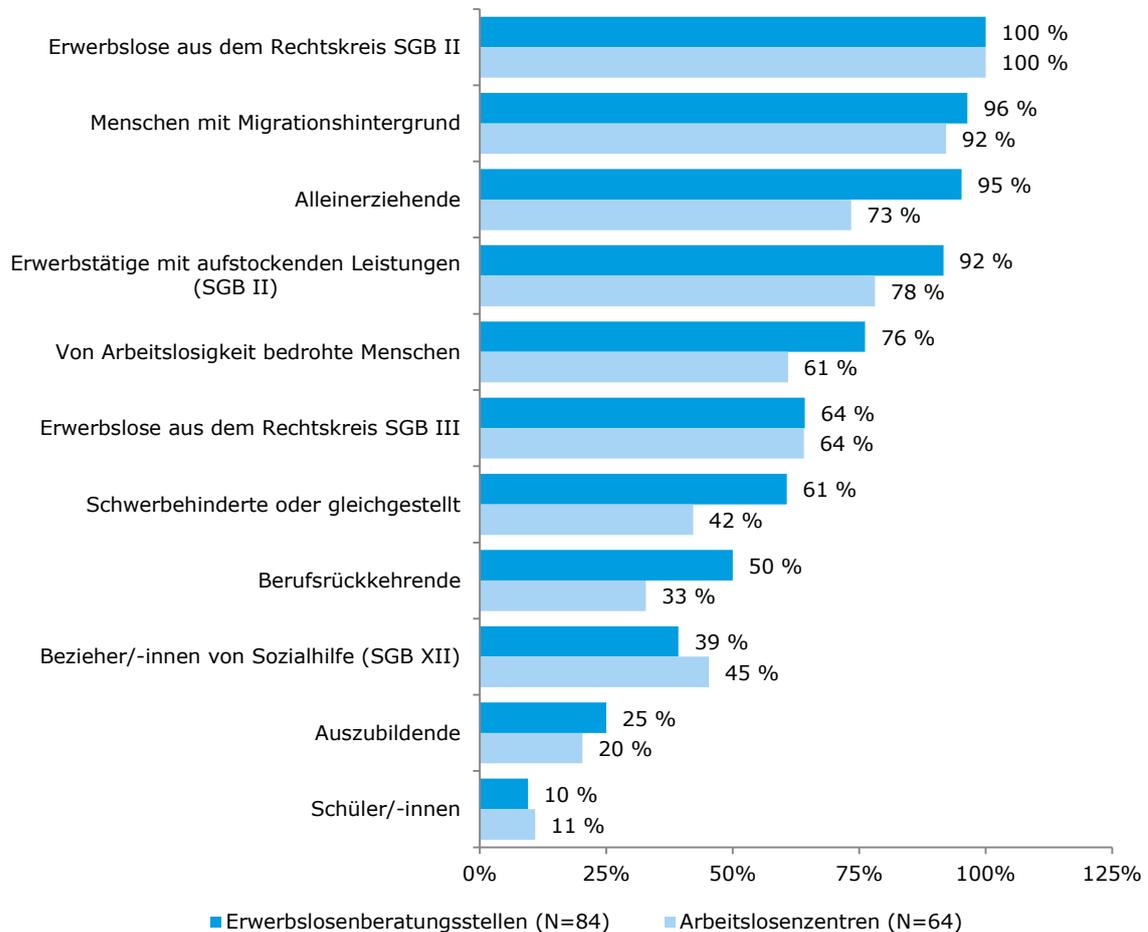
Insgesamt ist die Struktur der Ratsuchenden seit April 2012 (G.I.B. NRW 2012: 23f.) im Wesentlichen unverändert geblieben. Details über die Zusammenhänge zwischen den verschiedenen Merkmalen finden sich im Bericht der G.I.B. NRW (2012: 25-34).

In den Befragungen der Träger wurde außerdem die Bedeutung einzelner spezifischer Zielgruppen in der Beratungsstelle bzw. im Arbeitslosenzentrum abgefragt. Die Ergebnisse sind in Abbildung 13 dargestellt. Dabei wird zunächst bestätigt, dass Erwerbslose aus dem Rechtskreis des SGB II in allen Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren häufig oder sehr häufig Angebote in Anspruch nehmen. Mit etwas Abstand dahinter folgt die Gruppe der Menschen mit Migrationshintergrund.

Die Zielgruppen Erwerbstätige mit aufstockenden Leistungen, Alleinerziehende, von Arbeitslosigkeit bedrohte Menschen, Schwerbehinderte oder Gleichgestellte sowie Berufsrückkehrende werden von den EBS als häufigere Nutzer/-innen ihres Angebots eingeschätzt als von den ALZ. Auszubildende sowie Schülerinnen und Schüler zählen bei beiden Einrichtungen eher selten zu den Zielgruppen.⁵⁰

⁵⁰ Systematische Unterschiede in der Zielgruppenerreichung lassen sich nur bei der Zielgruppe der Menschen mit Migrationshintergrund in Erwerbslosenberatungsstellen konstatieren: Menschen mit Migrationshintergrund sind in Städten und insbesondere in städtischen Problemgebieten signifikant häufiger Zielgruppe als in anderen Gebieten (siehe Anhang III, Abbildung 66).

Abbildung 13: Sehr häufige und häufige Inanspruchnahme der Angebote von Erwerbslosenberatungsstellen/Arbeitslosenzentren durch spezifische Zielgruppen



Fragstellung: Wie häufig nehmen folgende Zielgruppen Ihre Beratung in Anspruch?

Anmerkungen: Die abgebildeten Anteile fassen die Antwortmöglichkeiten „Sehr häufig“ und „Häufig“ zusammen. Für Details zur Verteilung der einzelnen Antwortmöglichkeiten siehe Anhang III, Abbildungen 48 und 49. Bei den Erwerbslosenberatungsstellen wurde unter „Sonstiges“ außerdem „Angehörige von Erwerbslosen aus dem Rechtskreis SGB II“, „Erwerbstätige“, „Fachpersonal anderer Beratungsstellen-einrichtungen“, „Menschen in existenzbedrohenden Lebensbedingungen“, „Menschen mit Krankengeldbezug“, „Lernbehinderte“ und „Suchtkranke“ genannt. „Sonstige“ Nennungen bei den Arbeitslosenzentren waren „Analphabeten“, „Ausbildungssuchende“, „Obdachlose“, „Senioren“, „Studentinnen und Studenten“ sowie „Schulabbrecherinnen und Schulabbrecher“.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai/Juni 2013.

Bei Gruppenveranstaltungen der **Erwerbslosenberatungsstellen** werden in etwa der Hälfte der Angebote spezifische Zielgruppen angesprochen. Darunter werden insbesondere Frauen und Menschen mit Migrationshintergrund als häufige Zielgruppen genannt (insbesondere Frauen mit Migrationshintergrund). Weitere spezifische Zielgruppen von Gruppenveranstaltungen sind Berufsrückkehrer/-innen, Ältere, Aufstocker/-innen, Jugendliche, Menschen mit Behinderungen und Existenzgründer/-innen.

Insgesamt kann damit festgestellt werden, dass die anvisierten Zielgruppen des Programms durch die Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren gut erreicht werden. Dieser Eindruck wurde auch in den Interviews mit den Regionalagenturen bestätigt.

4.3 Beratungsinhalte und -verläufe sowie Arbeitsschwerpunkte

Neben der Frage nach der Erreichung der Zielgruppen, sollte im Rahmen der Evaluation ein Überblick darüber gegeben werden, welche Beratungsinhalte bei den Erwerbslosenberatungsstellen im Fokus stehen und wie typische Beratungsverläufe zu beschreiben sind. Des Weiteren sollten die Arbeitsschwerpunkte der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren dargestellt werden. Im Folgenden werden die Ergebnisse hierzu vorgestellt.

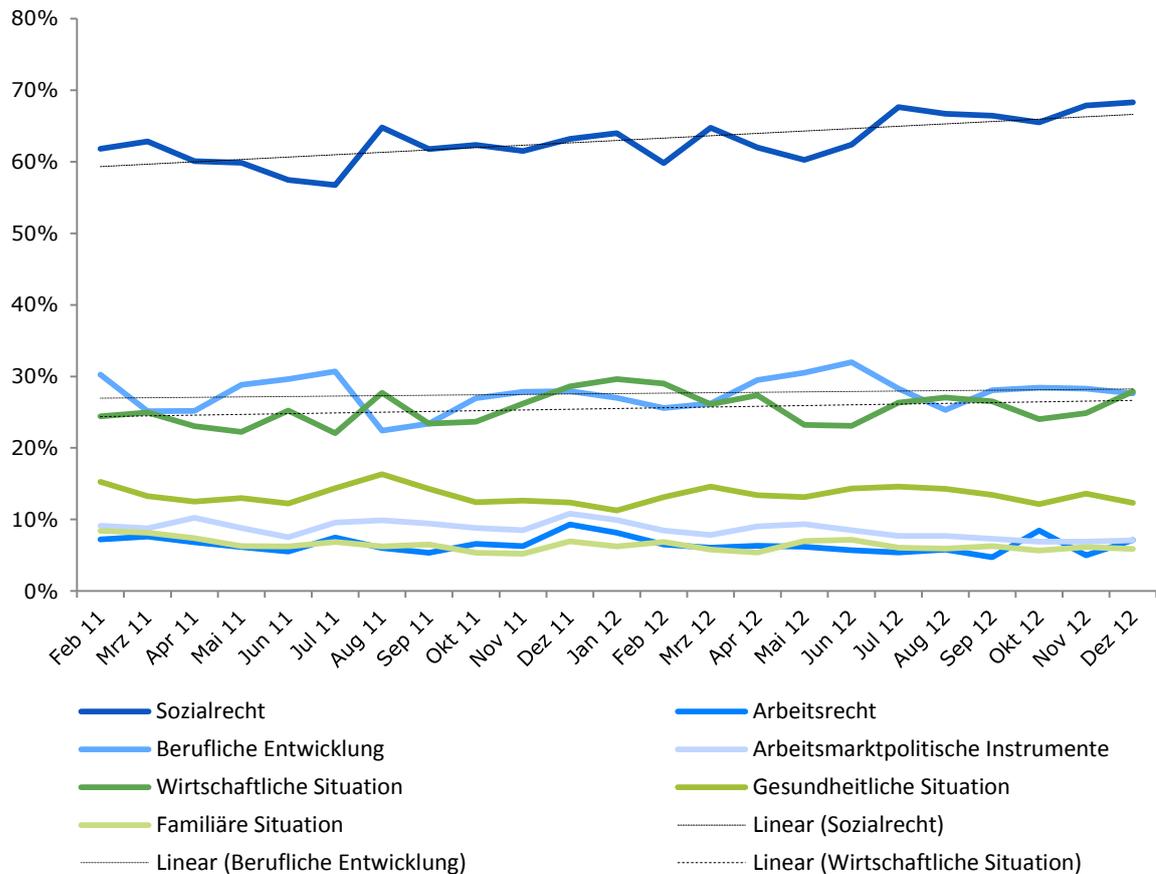
4.3.1 Beratungsinhalte und -schwerpunkte

Anhand der Monitoringdaten lässt sich abbilden, welche Themen und Fragestellungen die Beratungen in den **Erwerbslosenberatungsstellen** zum Inhalt hatten. Hierbei zeigt sich, dass das Sozialrecht das mit Abstand häufigste behandelte Thema in den Einzelberatungen darstellt (vgl. Abbildung 14). Damit bestätigt sich ein zentrales Ergebnis der Evaluation der Arbeitsstelle für Evaluation (1999). Zwischen 57 und 68 Prozent der Beratungen hatte diese Thematik zumindest teilweise zum Inhalt. Die lineare Trendlinie (gestrichelte Linie) zeigt, dass die Bedeutung des Themas Sozialrecht im Betrachtungszeitraum sogar leicht gestiegen ist.

An zweiter Stelle stehen bei den Beratungsinhalten die berufliche Entwicklung sowie die wirtschaftliche Situation der Ratsuchenden. Diese Themen kamen je nach Monat in 22 bis 32 Prozent der Beratungsgespräche zur Sprache. Fragestellungen zur gesundheitlichen Situation spielen zwischen elf und 16 Prozent der Fälle eine Rolle⁵¹. Die weiteren Themen Arbeitsrecht, arbeitsmarktpolitische Instrumente und familiäre Situation nehmen durchgehend weniger Raum ein. Die relative Bedeutung der verschiedenen Beratungsinhalte hat sich seit der Analyse der G.I.B. NRW (2012: 41f.) nicht verändert.

⁵¹ In den Fallstudien konstatierten die Gesprächspartner/-innen, dass gesundheitliche Problematiken stark ansteigend sind.

Abbildung 14: Beratungsinhalte in Erwerbslosenberatungsstellen im zeitlichen Verlauf (Februar 2011 bis Dezember 2012)



N=94.785

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

Beratungsinhalte und soziodemografische Merkmale

Eine Analyse der Monitoringdaten der Erwerbslosenberatungsstellen mit Hilfe einer multivariaten binär-logistischen Regressionsanalyse⁵² (siehe Anhang V, Tabelle 2) gibt einen Eindruck davon, wie die Charakteristika der Ratsuchenden die Wahrscheinlichkeit der Nachfrage nach bestimmten Beratungsinhalten beeinflussen⁵³:

- **Geschlecht:** Frauen haben eine signifikant höhere Wahrscheinlichkeit, Beratungen zur familiären Situation, zu migrationspezifischen Inhalten, zur gesundheitlichen Situation sowie auch zum Sozialrecht zu erhalten als Männer. Dagegen ist die Wahrscheinlichkeit für Beratungen zur beruflichen Entwicklung und zur wirtschaftlichen Situation bei Männern signifikant höher als bei Frauen.
- **Alter:** Mit steigendem Alter erhöht sich die Wahrscheinlichkeit für die Ratsuchenden, Beratungen zum Sozialrecht, zur gesundheitlichen Situation und zur wirtschaftlichen Situation in Anspruch zu nehmen. Auf der anderen Seite verringert sich die Wahrscheinlichkeit, Beratungen zur beruflichen Entwicklung, zu migrationspezifischen

⁵² Mit diesem Regressionsansatz kann die Stärke verschiedenster Einflüsse auf das Eintreten eines bestimmten Ereignisses geschätzt werden (vgl. Backhaus et al. 2011: 250ff und Fromm 2005). Im vorliegenden Fall wurde der Einfluss verschiedener soziodemografischer Merkmale der Ratsuchenden auf die Wahrscheinlichkeit für die unterschiedlichen Beratungsansätze geschätzt.

⁵³ Alle Aussagen gelten dabei *ceteris paribus*, also unter ansonsten gleichen Bedingungen.

schen Inhalten, zur familiären Situation und zu arbeitsmarktpolitischen Inhalten nachzufragen.

- **Nationalität und Migrationshintergrund:** Sowohl Ausländer als auch Menschen mit Migrationshintergrund haben erwartungsgemäß eine erheblich erhöhte Wahrscheinlichkeit, die Beratung mit migrationsspezifischen Fragen aufzusuchen als Deutsche ohne Migrationshintergrund. Für Menschen mit Migrationshintergrund spielen außerdem die familiäre Situation und die Arbeitssuche eine signifikant wichtigere Rolle als für Menschen ohne Migrationshintergrund. Sowohl Ausländer als auch Menschen mit Migrationshintergrund fragen mit geringerer Wahrscheinlichkeit als Deutsche ohne Migrationshintergrund eine Beratung mit sozialrechtlichen Fragen oder Fragen zur gesundheitlichen Situation nach. Ausländer haben außerdem eine geringere Wahrscheinlichkeit, die Beratung mit Fragen zu arbeitsmarktpolitischen Instrumenten in Anspruch zu nehmen.
- **Schulabschluss:** Je höher der Schulabschluss, desto geringer ist tendenziell die Wahrscheinlichkeit für Beratungen zum Sozialrecht. Ratsuchende mit Abitur fragen außerdem seltener Beratung zur familiären Situation nach als Ratsuchende ohne oder mit niedrigerem Schulabschluss. Mit steigendem Schulabschluss steigt auch die Wahrscheinlichkeit auf Beratungen zur beruflichen Entwicklung, zu arbeitsmarktpolitischen Instrumenten und zur gesundheitlichen Situation. Dies könnte ein Hinweis darauf sein, dass sie „arbeitsmarktnäher“ sind als Personen ohne Schulabschluss und somit Fragen nach der Integration in den Arbeitsmarkt einen hohen Stellenwert einnehmen.
- **Berufsabschluss:** Je höher der Berufsabschluss, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass eine Beratung zum Arbeitsrecht oder zur beruflichen Entwicklung nachgefragt wird.
- **Beschäftigung:** Im Vergleich zu unbefristet sozialversicherungspflichtig beschäftigten Ratsuchenden ohne aufstockende Leistungen haben Aufstocker/-innen eine deutlich erhöhte Wahrscheinlichkeit, Beratung zum Sozialrecht in Anspruch zu nehmen. Dies weist auf die besondere Komplexität des Sozialrechts für diese Zielgruppe hin. Diese These wird z. B. auch durch die Trägerbefragung gestützt, in der von einigen Trägern bei den offenen Fragen zu den Zielgruppen darauf hingewiesen worden ist, dass insbesondere Aufstocker/-innen mit sozialrechtlichen Problemstellungen zu kämpfen haben. Des Weiteren wird ersichtlich, dass befristet Beschäftigte, Ratsuchende in Zeitarbeitsverhältnissen sowie Aufstocker/-innen eine deutlich höhere Wahrscheinlichkeit als Beschäftigte in einem sog. Normalarbeitsverhältnis aufweisen, Beratung zum Arbeitsrecht in Anspruch zu nehmen.
- **Arbeitsmarktpolitische Maßnahmen und Berufsrückkehr:** Ratsuchende, die sich in arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen befinden sowie Berufsrückkehrer/-innen, haben eine signifikant geringere Wahrscheinlichkeit, sozialrechtliche Fragen im Rahmen der Beratung zu thematisieren und eine signifikant höhere Wahrscheinlichkeit, Beratungen zur beruflichen Entwicklung und zu arbeitsmarktpolitischen Instrumenten in Anspruch zu nehmen. Berufsrückkehrende lassen sich zudem häufiger zur familiären Situation beraten.⁵⁴

⁵⁴ Hier zeigen Forschungsergebnisse, dass die Jobcenter bei diesem Thema Beratungsdefizite haben. So zeigt Tisch (2010: 4) das weniger als 10 Prozent aller ALG II-Empfänger/-innen mit Kindern unter 15 Jahren Unterstützung bei der Suche nach ei-

- **(Dauer der) Arbeitslosigkeit:** Mit steigender Arbeitslosigkeitsdauer steigt tendenziell auch die Wahrscheinlichkeit, Beratungen zum Thema Sozialrecht in Anspruch zu nehmen. Auf der anderen Seite sinkt die Wahrscheinlichkeit für Beratungen zum Arbeitsrecht. Im Vergleich zu nicht arbeitslosen Personen haben Arbeitslose, die bis zu 24 Monate arbeitslos sind, eine höhere Wahrscheinlichkeit, Beratung zur beruflichen Entwicklung oder zu arbeitsmarktpolitischen Instrumenten zu erhalten. Personen, die bis zu sechs Monate arbeitslos sind sowie Personen, die eine Arbeitslosigkeitsdauer von 13 bis 24 Monaten aufweisen, fragen häufiger eine Beratung zur wirtschaftlichen Situation nach als Personen, die nicht arbeitslos sind oder eine andere Arbeitslosigkeitsdauer aufweisen. Dies verweist auf die besondere Problematik und erhöhte Unsicherheit der Ratsuchenden bei Übergängen aus Erwerbstätigkeit in ALG I sowie aus ALG I in ALG II. Beratungen zur familiären Situation finden bei Arbeitslosen grundsätzlich häufiger statt als bei nicht arbeitslosen Personen – allerdings nimmt die Wahrscheinlichkeit auf Beratungen zu diesem Thema mit zunehmender Arbeitslosigkeitsdauer ab.

Beratungsinhalte und regionale Rahmenbedingungen

Anhand der Befragungsdaten wurde mit Hilfe einer binären logistischen Regressionsanalyse zudem untersucht, ob die regionalen Rahmenbedingungen die Wahrscheinlichkeit von Beratungsinhalten beeinflussen. Folgende Ergebnisse zeigte die Analyse auf:

- **SGB-II-Quote:** Die SGB-II-Quote hat keinen signifikanten Einfluss auf die Wahrscheinlichkeit einzelner Beratungsinhalte.
- **Raumstruktur:** Je weniger verdichtet eine kreisfreie Stadt bzw. ein Landkreis ist, desto niedriger ist die Wahrscheinlichkeit für Beratungen zu finanziellen Ansprüchen gegenüber dem Jobcenter bzw. der Agentur für Arbeit und Beratungen zur gesundheitlichen Situation. Dies gilt insbesondere für die am wenigsten verdichteten Kreise Nordrhein-Westfalens. Dort ist auch die Wahrscheinlichkeit für Beratungen zu Rechten und Pflichten gegenüber dem Jobcenter bzw. der Agentur für Arbeit niedriger als in stärker verdichteten Kreisen oder Großstädten. Umgekehrt liegt die Wahrscheinlichkeit für eine Beratung zur Arbeitssuche höher.
- **Städtische Problemgebiete:** In städtischen Problemgebieten ist die Wahrscheinlichkeit für Beratungen zu finanziellen Ansprüchen und den Rechten und Pflichten gegenüber dem Jobcenter bzw. der Agentur für Arbeit höher als in anderen Gegenden (siehe Anhang IV, Tabelle 2). Möglicherweise lassen sich die Ergebnisse zur Raumstruktur und der städtischen Problemgebiete damit erklären, dass die Problemlagen der Zielgruppen in städtischen Problemgebieten zum einen stärker hervortreten. Zum anderen dürfte die Nachbarschaftshilfe in ländlichen Regionen stärker ausgeprägt sein.

Beratungs- und Arbeitsschwerpunkte der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren im Vergleich

Im Rahmen der Trägerbefragungen wurden Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren gleichermaßen zu Beratungsinhalten (die auch im Monitoring abgefragt werden), sowie weiteren Beratungs- und Unterstützungsleistungen befragt. Die Träger konnten dabei einordnen, ob es sich bei den einzelnen Inhalten um einen Schwerpunkt der Arbeit handelt, ob es *auch* angeboten wird, oder ob es *nicht* angeboten wird. Au-

ner adäquater Kinderbetreuung erhalten haben. Mehr als ein Drittel dieser Personengruppe würde sich jedoch Unterstützung wünschen. Ähnliche Diskrepanzen zeigen sich bei den Problemlagen Schulden und Sucht (ebd.).

Berdem bestand die Möglichkeit anzugeben, wenn ein Inhalt für die jeweiligen Zielgruppen nicht relevant ist.

Die Ergebnisse sind in Abbildung 15 dargestellt. Dabei wird deutlich, dass es sich bei den vier wichtigsten Beratungsinhalten der **Erwerbslosenberatungsstellen** um sozialrechtliche Themen handelt und die Ergebnisse der Monitoringdatenanalyse somit bestätigt werden. Den zweitwichtigsten Themenblock stellen mit der Berufswegeplanung und der Unterstützung bei der Stellensuche Themen der beruflichen Entwicklung dar. Zu diesem Themenkomplex zählt auch die Beratung zu Eingliederungsleistungen, die insgesamt etwas seltener als Schwerpunkt eingestuft wurde. An dritter Stelle steht wiederum der Themenkomplex der finanziellen bzw. wirtschaftlichen Situation der Ratsuchenden.

Bei den Themenbereichen gesundheitliche Situation, familiäre Situation, Fragen des Ausländerrechts und arbeitsrechtlichen Fragen wird deutlich, dass diese von einigen Beratungsstellen gar nicht angeboten werden und nur bei wenigen Beratungsstellen einen Beratungsschwerpunkt darstellen. Die eher niederschweligen Themenbereiche Begleitung zu Ämter- und Behördengängen sowie Vermittlung in Ehrenamt werden noch seltener angeboten und bilden nur bei vereinzelt Beratungsstellen einen Schwerpunkt (siehe auch Anhang III, Abbildung 50).

Bei den **Arbeitslosenzentren** wird auf den ersten Blick eine geringere Schwerpunktsetzung deutlich. Beratungs- und Unterstützungsleistungen zu sozialrechtlichen Themen werden jedoch auch von den ALZ oft angeboten und bilden immerhin bei rund 50 Prozent der Träger einen Schwerpunkt. Am stärksten wird von den Trägern der Arbeitslosenzentren jedoch die Unterstützung bei der Stellensuche als Schwerpunkt gesehen (siehe auch Anhang III, Abbildung 51). Die Berufswegeplanung und die Beratung zu Eingliederungsleistungen spielen im Bereich der beruflichen Entwicklung jedoch eine deutlich geringere Rolle als bei Erwerbslosenberatungsstellen. Ähnliches gilt für die Beratung zur gesundheitlichen Situation der Besucher/-innen. Niederschwellige Angebote wie die Begleitung zu Ämter- und Behördengängen sowie insbesondere die Vermittlung in Ehrenamt spielen bei den Arbeitslosenzentren dagegen eine etwas größere Rolle als bei den Erwerbslosenberatungsstellen.

Festzustellen sind deutliche Unterschiede zwischen den Arbeits- und Beratungsschwerpunkten von Arbeitslosenzentren in kreisfreien Städten und Landkreisen: So bildet die Beratung zur finanziellen Situation, zur gesundheitlichen Situation und zur familiären Situation in kreisfreien Städten deutlich häufiger einen Beratungsschwerpunkt als in Landkreisen. Außerdem wird in kreisfreien Städten deutlich häufiger die Begleitung zu Ämter- und Behördengängen sowie eine Vermittlung in Ehrenamt angeboten als in Landkreisen (siehe Anhang III, Abbildungen 67-71).

Abbildung 15: Beratungs- und Arbeitsschwerpunkte der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren



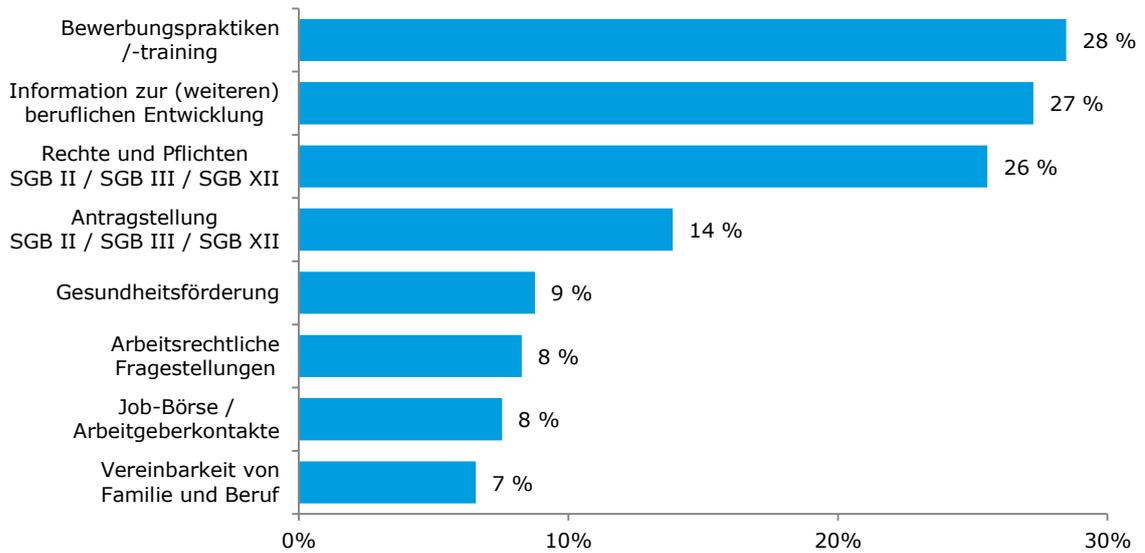
Fragestellung: Inwieweit deckt Ihre Beratungsstelle folgende Beratungsinhalte ab?

Anmerkungen: Diese Abbildung zeigt die Anteile der Antwortmöglichkeit „Bildet einen Schwerpunkt unserer Beratung“ an allen Antworten. Für Details zur Verteilung der einzelnen Antwortmöglichkeiten siehe Anhang III, Abbildungen 50 und 51. Bei den Erwerbslosenberatungsstellen wurden unter „Sonstiges“ außerdem „Hilfe im Bewerbungsprozess“, „psychosoziale Beratung“, „Unterstützung nach der Haftentlassung“ und „Vermittlung zu fachspezifischen Beratungsstellen“ genannt. Zusätzliche Nennungen unter „Sonstiges“ bei den Arbeitslosenzentren waren: „Herstellung sozialer Kontakte“ und „Freizeitangebote“.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai/Juni 2013.

Im Bereich der Gruppenveranstaltungen bieten **Erwerbslosenberatungsstellen** am häufigsten Veranstaltungen zu den Themen Bewerbung und berufliche Entwicklung an. An dritter und vierter Stelle stehen sozialrechtliche Themen und Leistungsfragen (vgl. Abbildung 16).

Abbildung 16: Inhalte der Gruppenveranstaltungen von Erwerbslosenberatungsstellen



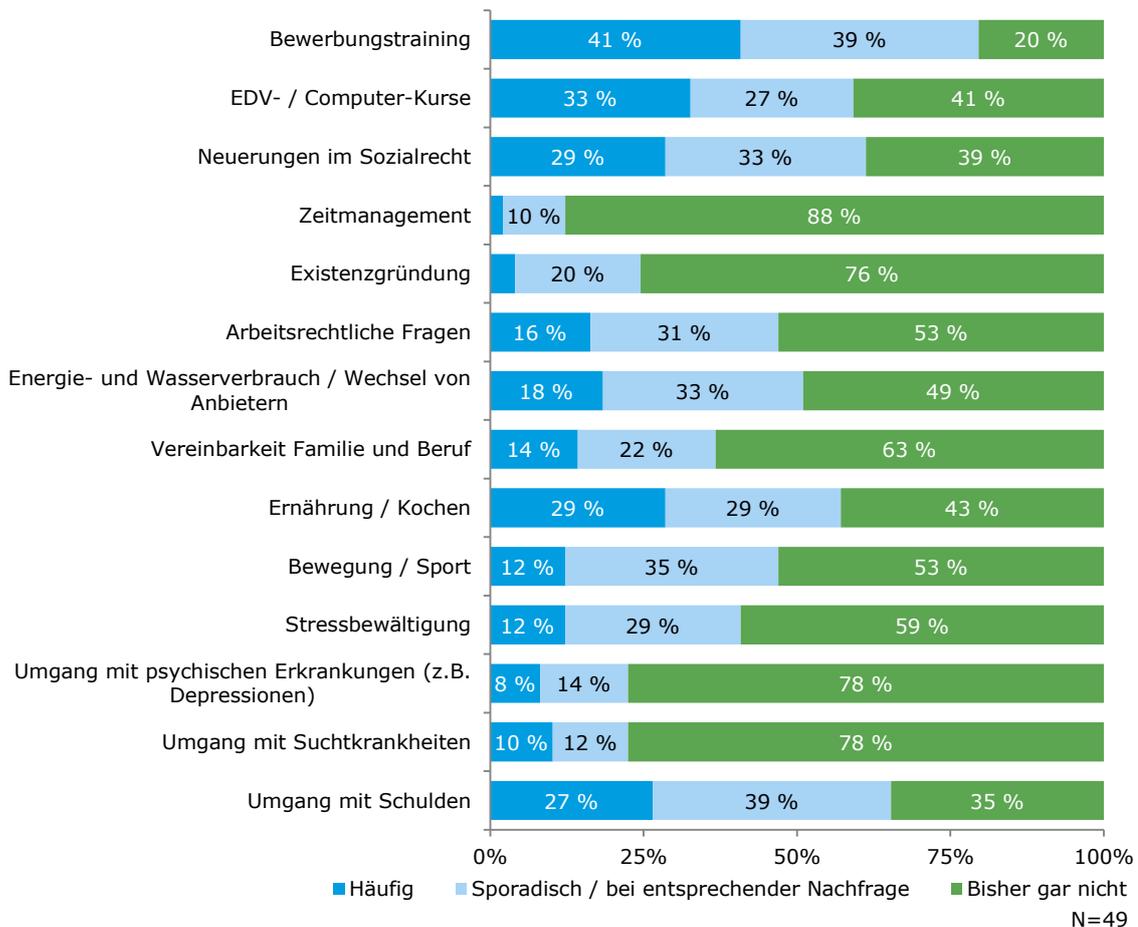
N=411

Anmerkungen: Es waren bis zu drei Nennungen möglich; „Andere Themen des aktuellen Informationsbedarfs“ (35 Prozent) und „Sonstiges“ (26 Prozent); welche anderen Themen und welche Themen unter „Sonstiges“ angesprochen werden, kann im Protokoll nicht genauer angegeben werden.

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 21.12.2012, eigene Berechnungen.

Von den **Arbeitslosenzentren** hatten 77 Prozent angegeben, dass sie Seminare, Kurse oder Informationsveranstaltungen anbieten (vgl. Abbildung 17). Die größte Rolle spielen hierbei wiederum Bewerbungstrainings, die von 80 Prozent der 49 Arbeitslosenzentren, die Seminare, Kurse oder Informationsveranstaltungen anbieten, entweder häufig oder sporadisch durchgeführt wurden. Weitere Themen, die von mindestens der Hälfte der betreffenden Arbeitslosenzentren häufig oder sporadisch innerhalb eines Gruppenformats behandelt werden sind: EDV-/Computerkurse, Umgang mit Schulden, Neuerungen im Sozialrecht und Ernährung/Kochen.

Abbildung 17: Angebotene Seminare, Kurse und Informationsveranstaltungen in den Arbeitslosenzentren seit Wiederaufnahme der ESF-Förderung



Fragestellung: In welchen Bereichen hat Ihr Arbeitslosenzentrum seit Wiederaufnahme der ESF-Förderung im Jahr 2011 Seminare/Kurse/Informationsveranstaltungen angeboten?

Anmerkungen: Unter „Sonstiges“ wurden außerdem genannt: „Bildungs- und Teilhabepaket“, „Patientenverfügung“, „Sprachkurse“ und „Umgang mit Wohnungslosigkeit“.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai/Juni 2013.

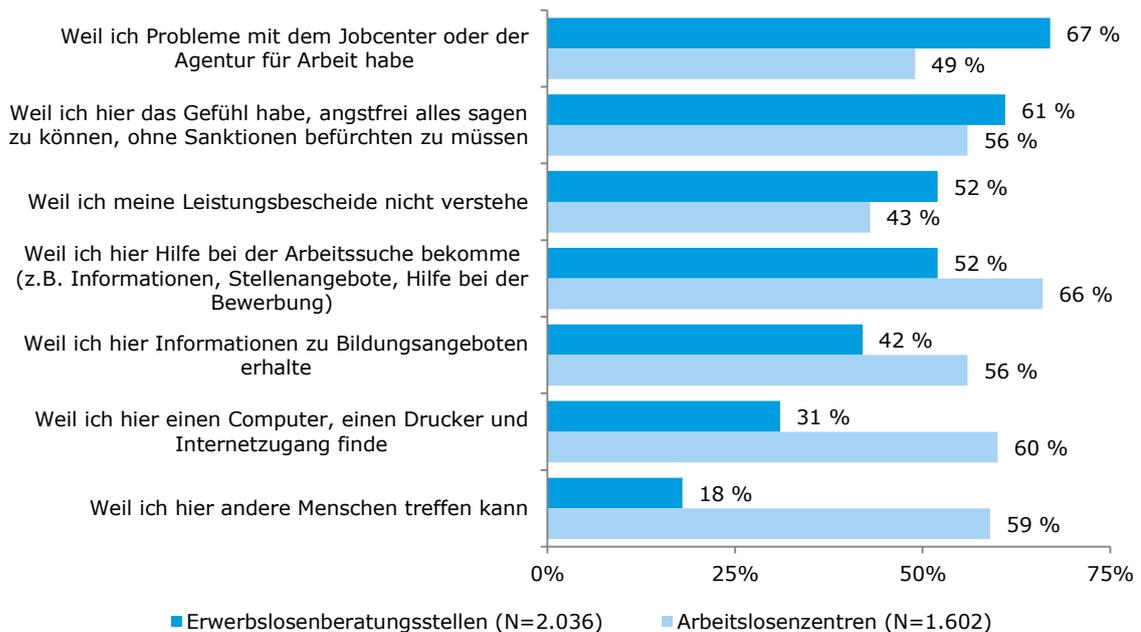
4.3.2 Problemlagen und Beratungsverläufe der Ratsuchenden der EBS und Nutzung der Angebote der ALZ

Die Ratsuchenden der EBS und die Besucher/-innen der ALZ wurden ebenfalls zu den Gründen für ihre Inanspruchnahme von Angeboten der EBS und ALZ befragt. In Abbildung 18 wird ersichtlich, dass die Befragten die EBS und ALZ häufig aufgrund von Problemen mit dem Jobcenter oder der Agentur für Arbeit sowie aufgrund der von Sanktionsmechanismen unabhängigen Beratung („angstfrei alles sagen zu können, ohne Sanktionen befürchten zu müssen“) aufsuchen.⁵⁵ Auch das fehlende Verständnis von Leistungsbescheiden ist ein häufiger Besuchsgrund sowohl in EBS als auch in ALZ. Zudem wird deutlich, dass diese drei Gründe bei den Ratsuchenden der EBS etwas häufiger genannt werden als bei den Besucherinnen und Besuchern der ALZ.

⁵⁵ Ergebnisse einer repräsentativen Befragung von ALG-II-Empfänger/-innen belegen diese Unzufriedenheit. Sie zeigen, dass nur jeweils knapp die Hälfte der Leistungsbezieher/-innen den Mitarbeiter/-innen des Jobcenters vertraut, seine Vorstellungen berücksichtigt sieht und meint, dass man ihnen dort wirklich helfen will. Nur rund 40 Prozent der Befragten stimmt der Aussage zu, dass das Jobcenter sie dabei unterstützt, wieder Arbeit zu bekommen. Etwa 44 Prozent der Befragten stimmte der Aussage zu, die Mitarbeiter/-innen der Jobcenter stellen nur Forderungen, bieten aber keinerlei Unterstützung. Vgl. hierzu die Ergebnisse des Panels „Arbeitsmarkt und Soziale Sicherung“ (PASS) Welle 2 in Tisch 2010: Tabelle 1 auf Seite 7.

Besucher/-innen der ALZ scheinen dagegen sehr häufig Hilfe bei der Arbeitssuche und Informationen zu Bildungsangeboten zu suchen. Auch das Angebot Zugang zu Druckern und Internet zur Stellensuche nutzen zu können, wird in ALZ deutlich stärker nachgefragt als in EBS. Wie in der Programmkonzeption vorgesehen, ist bei den ALZ die Möglichkeit soziale Kontakte zu schließen („Weil ich hier andere Menschen treffen kann“) bzw. aufrechtzuerhalten von hoher Relevanz.

Abbildung 18: Gründe für den Besuch der Erwerbslosenberatungsstelle/des Arbeitslosenzentrums



Fragestellung: Warum besuchen Sie die Beratungsstelle/das Arbeitslosenzentrum?

Anmerkungen: Die abgebildeten Anteile umfassen die Antwortmöglichkeiten „Trifft zu“ und „Trifft ein wenig zu“. Für Details zur Verteilung der einzelnen Antwortmöglichkeiten siehe Anhang IV, Abbildungen 9 und 10.

Quelle: Schriftliche Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen durch Rambøll Management Consulting April bis Juni 2013.

Erstberatungen in Erwerbslosenberatungsstellen

In den Fallstudien wurde von Seiten der Träger berichtet, dass die Ratsuchenden die **Erwerbslosenberatungsstellen** beim ersten Kontakt oft mit sehr konkreten Fragestellungen aufsuchen, die nicht selten existenzielle Probleme für die Betroffenen implizieren. Nach den Informationen aus den Fallstudien zu urteilen sind häufige Auslöser für das Aufsuchen von Erwerbslosenberatungsstellen mehr oder weniger drastische Veränderungen in der individuellen Lebenssituation, bzw. eine Verschlechterung der wirtschaftlichen Situation (z. B. Arbeitsplatzverlust, Übergang von ALG I in ALG II, Veränderungen der Größe der Bedarfsgemeinschaft, Umzüge, Arbeitsaufnahme). Die Beratungsfachkräfte berichteten zum Teil auch von Unsicherheit und teilweise Angst vor der Auseinandersetzung mit dem Jobcenter und seltener auch anderen Behörden.⁵⁶

Folgende Beispiele für typische Erstberatungsanliegen wurden in den Fallstudien genannt: Die Ratsuchenden möchten sich Leistungsbescheide erklären lassen, sich Unterstützung bei Bewilligungs- oder Weiterbewilligungsanträgen holen, sie haben einen

⁵⁶ Es kristallisierte sich ebenso heraus, dass infolge permanenter Rechtsnovellierungen und entsprechend fortwährend angepasster Verwaltungsverfahren Unsicherheit und Misstrauen auf Seiten der Betroffenen entsteht. Diese Unsicherheit führt letztlich dazu, dass eine „andere“, unabhängige Beratung aufgesucht wird.

Rückforderungsbescheid erhalten oder möchten Hinweise auf die Rechtslage in einem konkreten Fall (z. B. Sanktionen) erhalten. Auch Fragen nach richtigen Ansprechpartnern für konkrete Anliegen oder nach Informationen über Vorgehensweisen bei bestimmten Anliegen sind typische Problemlagen bei Erstkontakt. Verärgerung insbesondere über das entsprechende Jobcenter oder eine bedrückende Lebenslage waren zumindest in den im Rahmen der Fallstudien besuchten EBS weitere Themen bei der ersten Inanspruchnahme der Erwerbslosenberatung.

Hinter all diesen Anliegen, die nach Einschätzung der Beratungsfachkräfte im Rahmen der Fallstudien sehr oft direkt gelöst oder durch Weiterleitung bzw. Weitervermittlung an die richtigen Ansprechpartner bearbeitet werden können, kommen jedoch in einigen Fällen komplexe und multiple Problemlagen zum Vorschein. Diese aufzudecken, erfordert auf der einen Seite einen Grundstock an Vertrauen von Seiten der Ratsuchenden. Dieses Vertrauen zur Beratungsfachkraft wird durch die Bearbeitung einer vergleichsweise einfach zu beantwortenden ersten Frage („Aufhänger“) und dem Erfolgserlebnis der Lösung dieser Frage aufgebaut. Auf der anderen Seite müssen Beratungsfachkräfte ein hohes Maß an Einfühlungsvermögen und methodischer Beratungs- und Kommunikationskompetenz mitbringen, um den Blick für die wirklichen Problemlagen der Ratsuchenden frei zu bekommen.

Für die Beratungsfachkräfte ist es insbesondere bei komplexen Problemlagen ein wichtiger erster Schritt, die Anliegen und Problemlagen zu sortieren und zu klären, welche Punkte durch die Erwerbslosenberatungsstelle bearbeitet werden können und welche nicht.⁵⁷ Außerdem muss in diesen Fällen zusammen mit den Ratsuchenden eine Priorisierung der Problembearbeitung erfolgen. Darauf aufbauend können dann in Folgeberatungen und unter Zuhilfenahme von Netzwerk- und Kooperationspartnern Schritt für Schritt Lösungen erarbeitet werden.

Eine Besonderheit stellen die Erwerbslosenberatungsstellen dar, die in gleicher Trägerschaft (oder zum Teil in direkter Nachbarschaft unter anderer Trägerschaft) auch ein Arbeitslosenzentrum haben. Hier haben die Fallstudien gezeigt, dass ein Erstkontakt auch ohne konkrete Fragestellungen und akute Problemlagen möglich ist. Der Zugang ist hier niederschwelliger und kann beiläufiger erfolgen.

Folgeberatungen in Erwerbslosenberatungsstellen

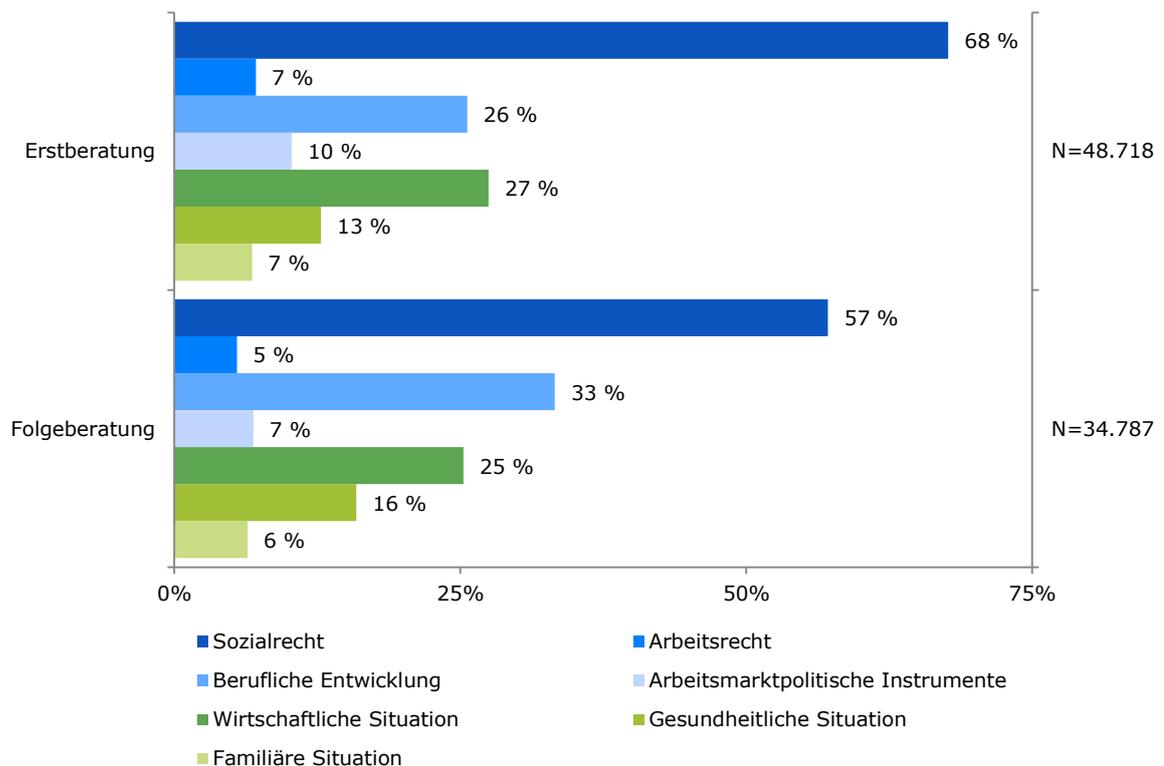
Der Anteil der Ratsuchenden, die zu Folgeberatungsterminen in die Erwerbslosenberatungsstelle kommen, wurde in den Fallstudien von den unterschiedlichen Beratungsstellen mit mindestens 20 Prozent, häufig mit rund der Hälfte, und in einem Fall mit deutlich mehr als der Hälfte angegeben. Diese Angaben decken sich mit den Informationen aus dem Monitoring durch die Online-Beratungsprotokolle (vgl. Abbildung 11), wonach inzwischen etwa 50 Prozent der Beratungen Folgeberatungen sind. Die Anzahl der Folgetermine wurde von den meisten interviewten Beratungsfachkräften im Rahmen der

⁵⁷ So wurden bei den Fallstudien in einem Fall psychische Probleme bzw. therapeutische Beratung als außerhalb der Expertise der Beratungsfachkräfte liegend bezeichnet, in einem anderen Fall wurden beispielhaft Schuldner-, Sucht- und Drogenberatung genannt, in wieder einem anderen Fall wurde die Anerkennungsberatung hervorgehoben. Auf der anderen Seite werden die Themenbereiche Leistungsfragen, Sozial- und Grundsicherung, Arbeitssuche, Sozialversicherungs- und Rentenversicherungsfragen, Arbeitslosenversicherung und ALG II, prekäre Beschäftigung und Probleme mit Arbeitgebern sowohl von Netzwerkpartnern als auch von den Beratungsfachkräften selbst als Kernkompetenzen der Erwerbslosenberatungsstellen bezeichnet. Wo genau die Grenzen verlaufen ist dabei jedoch stark abhängig von der individuellen Expertise der einzelnen Beratungsfachkräfte in den Erwerbslosenberatungsstellen sowie vom Angebot und den Netzwerkstrukturen vor Ort.

Fallstudien übereinstimmend mit in der Regel zwei bis vier, und in wenigen Fällen auch mit mehr Beratungsterminen angegeben.

In diesen Folgeberatungsterminen können dann auch häufiger andere Inhalte als direkt existenzbedrohende Fragestellungen im Bereich des Sozialrechts zur Sprache kommen: Insbesondere Themen der beruflichen Entwicklung werden in Folgeberatungen deutlich häufiger thematisiert als in Erstberatungen, während die Bedeutung von sozialrechtlichen Fragestellungen und Fragen zu arbeitsmarktpolitischen Instrumenten in Folgeberatungen signifikant niedriger ist als in Erstberatungen (vgl. Abbildung 19).

Abbildung 19: Beratungsinhalte nach Erst- und Folgeberatung (10.02.2011 bis 03.01.2013, Ausführliche Beratungen und Kurzberatungen)



Anmerkungen: Bei den Beratungsinhalten sind bis zu drei Angaben möglich; signifikante ($p \leq 0,05$) und relevante (Cramer's $V \geq 0,05$) Zusammenhänge zwischen Erst-/Folgeberatung und Beratungsinhalten bei „Sozialrecht“ (Cramer's $V=0,108$; $p \leq 0,000$), „Berufliche Entwicklung“ (Cramer's $V=0,083$; $p \leq 0,000$) und „Arbeitsmarktpolitische Instrumente“ (Cramer's $V=0,058$; $p \leq 0,000$)

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

Eine Analyse der Kombination von Beratungsinhalten innerhalb eines Beratungsgesprächs⁵⁸ gibt darüber hinaus Aufschluss, welche Beratungsinhalte eher gemeinsam thematisiert werden⁵⁹:

- Arbeitsmarktpolitische Instrumente und berufliche Entwicklung
- Wirtschaftliche Situation und Sozialrecht
- Familiäre Situation und gesundheitliche Situation

⁵⁸ Bis zu drei Inhalte konnten pro Beratungsgespräch in den Online-Beratungsprotokollen angegeben werden. Tatsächlich wurden pro Beratung durchschnittlich 1,67 Inhalte angegeben.

⁵⁹ Für Details siehe Anhang V, Tabelle 5. Berichtet werden hier nur Zusammenhänge die zugleich signifikant ($p \leq 0,05$) und relevant (Zusammenhang $\geq 0,05$) sind.

Unterdurchschnittlich häufig gemeinsam thematisiert werden die Beratungsinhalte :

- Sozialrecht und berufliche Entwicklung
- Berufliche Entwicklung und wirtschaftliche Situation
- Sozialrecht und arbeitsmarktpolitische Instrumente
- Sozialrecht und Arbeitsrecht
- Arbeitsmarktpolitische Instrumente und wirtschaftliche Situation
- Sozialrecht und gesundheitliche Situation
- Arbeitsrecht und wirtschaftliche Situation
- Sozialrecht und familiäre Situation

Besonders deutlich wird bei dieser Betrachtung, dass Beratungen, die sozialrechtliche Fragen oder die wirtschaftliche Situation betreffen, vergleichsweise selten mit Beratungen zur beruflichen Entwicklung einhergehen und umgekehrt. Damit bestätigen sich auf der einen Seite auch quantitativ die in den Fallstudien identifizierten Schwerpunkte für Erst- und Folgeberatungen. Auf der anderen Seite zeigt dies, dass bevor das Thema Arbeitsmarktintegration angegangen werden kann, rechtliche und existenzielle Aspekte geklärt sein müssen.

„Menschen mit existenziellen Ängsten sind nicht in der Lage, sich einen Job zu suchen. Sie brauchen erst mal Geld, dass die Wohnung sicher ist, das Brot sicher ist, die Bekleidung sicher ist, und dann kann man gucken, wo soll es hingehen auf dem Arbeitsmarkt.“

(Mitarbeiter/-in EBS)

Beratungsansätze und -prozesse in Erwerbslosenberatungsstellen

Die Fallstudien haben deutlich gemacht, dass von den Beratungsfachkräften ein individueller und wenn möglichst ganzheitlicher *Coaching-Prozess* angestrebt wird, wenn es zu einem Beratungsprozess (im Gegensatz zu einer einmaligen Beratung) kommt. Ziel ist es dabei, unterstützend zu wirken und nachhaltig Hilfe zur Selbsthilfe zu geben. Es wird versucht, den Ratsuchenden Rüstzeug mitzugeben, um ihre Anliegen selbst zu lösen. Ratsuchende sollen so in die Lage versetzt werden, ihre Anträge und Bescheide selbst zu verstehen und zu bearbeiten und ihre weitergehenden Problemlagen schrittweise zu lösen. Dies erfolgt mit dem Ziel, die Ratsuchenden dafür zu öffnen, damit sie den Blick statt auf existenzielle Probleme wieder auf den Arbeitsmarkt richten und sich beruflich orientieren können. Zum Teil findet im Laufe dieses Prozesses eine enge Zusammenarbeit mit einem oder mehreren Kooperationspartnern statt, um multiple Problemlagen bestmöglich zu lösen.

Teilweise nehmen die EBS auch eine *Moderatoren- bzw. Vermittlerfunktion* ein und versuchen zwischen den Ratsuchenden und dem Jobcenter (und in Einzelfällen anderen Behörden) zu vermitteln. Dies kann auch in Form von gemeinsamen Ämterbesuchen geschehen, erfolgt in der Regel jedoch telefonisch. Erschwert wird die Übernahme dieser Moderatoren- bzw. Vermittlerfunktion vor allem durch Schwierigkeiten bei der Erreichbarkeit der für den Ratsuchenden zuständigen Mitarbeiter/-innen des Jobcenters. Hier zeigte sich erstens, dass die Integrationsfachkräfte der Jobcenter für die Mitarbeiter/-innen der EBS und ALZ besser erreichbar sind als die Leistungssachbearbeiter/-innen. Zweitens deuten die Ergebnisse der Fallstudien darauf hin, dass bei Jobcentern

mit vorgeschalteten „Call-Centern“ (ausführlich hierzu siehe Kapitel 4.4.2) die Erreichbarkeit der Fachkräfte besonders schwierig ist.

Aber selbst bei guter Erreichbarkeit stellen mancherorts die Datenschutzvorgaben der Jobcenter eine in der Praxis unüberwindbare Hürde für die Übernahme einer Vermittlerrolle dar. So reicht bei einigen Jobcentern eine schriftliche Einwilligungserklärung der Ratsuchenden aus, dass eine Fallbesprechung zwischen Mitarbeiter/-innen des Jobcenters und der Beratungsfachkraft im Interesse der Ratsuchenden möglich wird. In anderen Fällen ist aus Sicht des Jobcenters eine Anwesenheit der entsprechenden Ratsuchenden (kontrolliert durch Ausweisdokumente oder Abgleich persönlicher Daten) bei der persönlichen oder telefonischen Fallbesprechung erforderlich. Dies ist jedoch aus Sicht der Beratungsfachkräfte der Erwerbslosenberatungsstellen keine praxistaugliche Lösung. Zum einen sind Ratsuchende häufig emotional zu stark involviert, so dass die Lösungsfindung erschwert wird. Zum anderen ergeben sich durch dieses Vorgehen Schwierigkeiten, wenn die entsprechenden Mitarbeiter/-innen des Jobcenters nicht direkt telefonisch erreicht werden können. Bei einem späteren Rückruf sind Ratsuchende bereits nicht mehr in der Erwerbslosenberatungsstelle, so dass keine persönliche Fallbesprechung mehr erfolgen kann. Die Rückmeldung des Jobcenters erfolgt dann telefonisch oder schriftlich an die Ratsuchenden. Diese können die Information jedoch nur schwer einordnen und müssen wiederum die Beratungsstelle aufsuchen. In solchen Fällen kann eine Vermittlerfunktion von den EBS nur schwer übernommen werden, da kein gemeinsames Gespräch zustande kommt. In den Fallstudien wurde jedoch deutlich, dass gerade in solchen gemeinsamen Fallbesprechungen vielfach Lösungen gefunden werden, die von beiden Seiten nachvollzogen und den Ratsuchenden gut vermittelt werden können.

Nutzung der Angebote in Arbeitslosenzentren

Besucher/-innen der ALZ suchen die Einrichtungen häufig zur Nutzung der Infrastruktur und zum Schreiben von Bewerbungen auf. Ziel des Besuchs ist dann häufig, nach dem Besuch ein fertiges „Produkt“ in den Händen halten zu können. Viele Besucher/-innen kommen auch ohne diese Ziele in die Arbeitslosenzentren, beispielsweise um soziale Kontakte zu pflegen oder günstige Mahlzeiten zu erhalten (vgl. auch Abbildung 18). Beratungen ergeben sich dadurch häufiger beiläufig. Gleichzeitig kommen aber auch einige Ratsuchende direkt mit Beratungsanliegen zu den ALZ.

Beratungen werden dabei zum Teil auch offener gestaltet als in EBS, indem andere Besucher/-innen dolmetschen oder durch Überzeugungsarbeit unterstützen und dadurch erst eine Öffnung einzelner Personen für die Unterstützungsangebote erreichen. Komplexe Fälle werden durchaus von ALZ an EBS verwiesen, denen zum Teil eine höhere thematische Expertise oder auch mehr zeitliche Ressourcen zugeschrieben werden.

4.3.3 Unmittelbare Beratungs- und Unterstützungsergebnisse

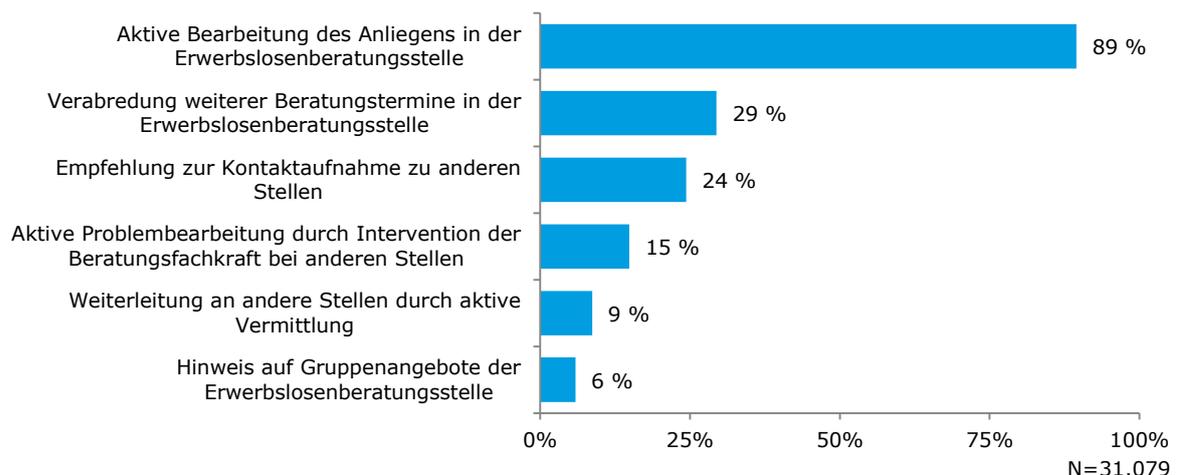
Neben Beratungsansätzen und -verläufen ist von Interesse, welche unmittelbaren Ergebnisse durch die Beratung in den Erwerbslosenberatungsstellen und den Unterstützungsangeboten in den Arbeitslosenzentren erzielt werden und welche weiteren Institutionen und Einrichtungen zur Problembearbeitung durch die EBS und ALZ einbezogen werden. Hierfür wurden zum einen die Monitoringdaten ausgewertet, zum anderen

konnten durch die Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen der EBS und ALZ Informationen gewonnen werden.

Beratungsergebnisse in Erwerbslosenberatungsstellen

Betrachtet man zunächst die Monitoringdaten zu den Beratungsergebnissen in **Erwerbslosenberatungsstellen** zeigt sich das folgende Bild (vgl. Abbildung 20): Termine für ausführliche Beratungen von 15 Minuten oder mehr⁶⁰ können in neun von zehn Fällen mit einer aktiven Problembearbeitung in der Beratungsstelle selbst abgeschlossen werden. Dabei erhöhen Beratungen zum Thema Sozialrecht sowie zum Thema berufliche Entwicklung im Vergleich zu anderen Inhalten die Wahrscheinlichkeit auf dieses Beratungsergebnis. Dagegen werden Beratungen zu den Themen familiäre Situation, arbeitsmarktpolitische Instrumente, wirtschaftliche Situation sowie insbesondere bei Beratungen zu der gesundheitlichen Situation und migrationspezifischen Inhalten signifikant seltener mit einer direkten Problembearbeitung in den EBS abgeschlossen (siehe Anhang V, Tabelle 2). Dies dürfte insbesondere damit zusammenhängen, dass die genannten Beratungsinhalte häufiger auf komplexe Problemlagen hinweisen, die nicht in einem ersten Beratungsgespräch geklärt werden können.

Abbildung 20: Beratungsergebnisse bei ausführlichen Beratungen (16.04.2012 bis 03.01.2013)



Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

So zeigt sich dann auch, dass die Wahrscheinlichkeit von weiteren Beratungsterminen bei Anliegen zur familiären Situation oder der beruflichen Entwicklung höher ist als beispielsweise bei Beratungen zum Sozialrecht (siehe Anhang V, Tabelle 3). Grundsätzlich erfolgt eine Verabredung von weiteren Beratungsterminen in etwas weniger als jedem dritten Beratungsgespräch.

In ungefähr jedem vierten Beratungsgespräch wird eine Empfehlung zur Kontaktaufnahme zu anderen Stellen ausgesprochen. Hierbei lassen sich nur geringfügige Unterschiede zwischen einzelnen Beratungsinhalten feststellen. Tendenziell etwas weniger wahrscheinlich ist eine solche Empfehlung bei Beratungen zur beruflichen Entwicklung oder zum Arbeitsrecht (siehe Anhang V, Tabelle 3).

⁶⁰ Der Großteil der Kurzberatungen von weniger als 15 Minuten Dauer hat eine Informationsweitergabe zum Ergebnis. Jeweils ein Viertel der Kurzberatungen führen zur Verabredung weiterer Beratungstermine und zur Weiterleitung bzw. Empfehlung der Kontaktaufnahme zu anderen Stellen (siehe hierzu Anhang V, Abbildung 4).

Eine aktive Problembearbeitung durch eine Intervention bei anderen Stellen erfolgt deutlich seltener, ebenso wie eine Weiterleitung an andere Stellen durch aktive Vermittlung. Die Wahrscheinlichkeit für dieses Ergebnis ist bei Beratungen zu arbeitsmarktpolitischen Instrumenten, der wirtschaftlichen Situation, migrationspezifischen Inhalten und der gesundheitlichen Situation etwas höher als für andere Beratungsinhalte (siehe Anhang V, Tabelle 3). In Bezug auf diese Themen bzw. Problemlagen scheinen die Erwerbslosenberatungsstellen ihre Ratsuchenden häufiger an die Expertise von anderen Institutionen und Einrichtungen zu verweisen.

Ein Hinweis auf Gruppenangebote der EBS erfolgt nur in ungefähr jeder zwanzigsten Beratung. Dieses Ergebnis ist insbesondere dann wahrscheinlicher, wenn es in der Beratung um die berufliche Entwicklung oder arbeitsrechtliche Fragestellungen geht (siehe Anhang V, Tabelle 3).⁶¹

Die Vermutung, dass es Unterschiede zwischen den Beratungsergebnissen bei Erst- und bei Folgeberatung geben könne, bestätigt sich bei der Analyse der Monitoringdaten. So wird insbesondere ersichtlich, dass die Verabredung weiterer Beratungstermine bei Folgeberatungen wahrscheinlicher ist als bei Erstberatungen. Dies dürfte eine Bestätigung der bereits weiter oben beschriebenen Beratungsverläufe sein: Wenn es zu einer Folgeberatung kommt, folgt darauf meist ein längerer Beratungs- oder Coaching-Prozess, der in der Regel zwei bis vier, in manchen Fällen aber auch deutlich mehr Folgetermine nach sich ziehen kann. In den Fallstudien wurde jedoch auch mehrfach darauf hingewiesen, dass dieser Coaching-Prozess mit dem Ziel der Hilfe zur Selbsthilfe und der Öffnung für den Arbeitsmarkt bei einem Teil der Ratsuchenden nicht erfolgreich ist: So nehmen einige der Ratsuchenden die Beratung auch wiederholt für die gleichen Anliegen in Anspruch, Hilfe zur Selbsthilfe führt hier nicht zu einer nachhaltigen Verbesserung. In diesen Fällen stößt das Beratungskonzept der Erwerbslosenberatung an seine Grenzen.

Die Analyse der Monitoringdaten zeigt zudem auf, dass eine aktive Intervention der Beratungsfachkräfte bei anderen Stellen bei Folgeberatungen häufiger stattfindet als bei Erstberatungen. Dies kann darauf hindeuten, dass eine Intervention bei anderen Stellen eher erst dann erfolgt, wenn zuvor andere Versuche der Problembearbeitung nicht zum Erfolg geführt haben. Eine aktive Bearbeitung des Anliegens in der Erwerbslosenberatungsstelle, eine Weiterleitung an andere Stellen durch aktive Vermittlung und eine Empfehlung zur Kontaktaufnahme bei anderen Stellen ist dagegen in Erstberatungen wahrscheinlicher als in Folgeberatungen (siehe hierzu Anhang V, Abbildungen 4 und 5 sowie Tabelle 3).

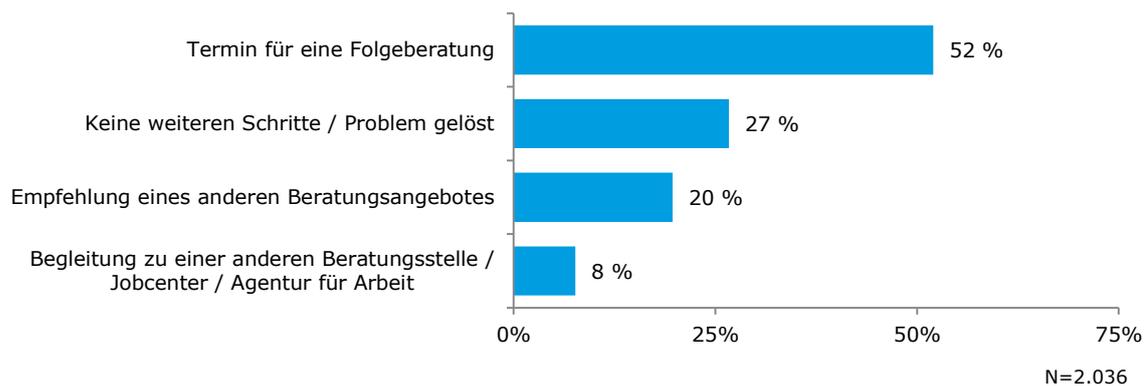
Auch hier bestätigen sich somit die Ergebnisse aus der Betrachtung der Beratungsverläufe, wonach den Kunden in Erstberatungen entweder direkt geholfen werden kann, oder bei der Sortierung der Problemlagen deutlich wird, dass ein längerer Beratungsprozess zur Bearbeitung der Problemlagen notwendig ist bzw. die Expertise oder Befugnisse der Beratungsfachkräfte der Erwerbslosenberatungsstellen nicht ausreichen und deshalb der Einbezug weiterer Einrichtungen und Institutionen notwendig wird.

⁶¹ In diesem Zusammenhang sei nochmal auf Abbildung 16 verwiesen: Insbesondere Themen der beruflichen Entwicklung, aber auch Bewerbungstraining und Arbeitgeberkontakte sind häufige Themen von Gruppenangeboten. Auch arbeitsrechtliche Fragestellungen wurden in einigen Gruppenangeboten behandelt.

In der Befragung der Ratsuchenden wies mehr als die Hälfte der Personen, die eine Einzelberatung wahrgenommen hatten, darauf hin, dass sie nach dem aktuellen Beratungstermin einen Folgetermin vereinbart hätten. Dieser Wert liegt etwas höher, als es aus den bisherigen Ergebnissen zu erwarten gewesen wäre.⁶²

Jede/r vierte Befragte gab an, dass das Anliegen bzw. das Problem durch die Beratung in der Erwerbslosenberatungsstelle gelöst werden konnte und keine weiteren Schritte notwendig seien. Mehr als doppelt so viele Befragte gaben an, dass es in der am Tag der Befragung wahrgenommenen Beratung zu einer Lösung der damit verbundenen Fragen oder Probleme kam (siehe hierzu Anhang IV, Abbildung 13). Jeder fünfte Ratsuchende machte hingegen deutlich, dass ein anderes Beratungsangebot von den Fachkräften der EBS empfohlen wurde. Immerhin acht Prozent der befragten Ratsuchenden wurden von den Fachkräften der EBS zu anderen Beratungsstellen oder dem Jobcenter begleitet. Diese beiden Ergebnisse sind konsistent zu den Befunden aus den Monitoringdaten (vgl. Abbildung 21).

Abbildung 21: Schritte nach der Beratung in einer Erwerbslosenberatungsstelle (nur Einzelgespräche)



Fragestellung: Welche weiteren Schritte wurden Ihnen in der Beratung angeboten?

Anmerkungen: Mehrfachantworten waren möglich.

Quelle: Schriftliche Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen durch Rambøll Management Consulting April bis Juni 2013.

Das multivariate Erklärungsmodell für die Problemlösung bzw. Klärung der Fragen in der jeweiligen Beratung (siehe hierzu Anhang IV, Tabelle 3) weist eine relativ geringe Erklärungskraft auf.⁶³ Es zeigt sich, dass insbesondere soziodemografische Faktoren wie Geschlecht, Alter, Nationalität, Schulabschluss, Arbeitsmarktstatus und Haushaltsform keinerlei Einfluss darauf haben, ob die mit der Beratung verbundenen Probleme oder Fragen geklärt werden können oder nicht. Dies ist positiv zu werten, da es darauf hinweist, dass die Qualität der Beratung unabhängig von persönlichen Charakteristika der Ratsuchenden ist. Auch die Besuchshäufigkeit hat keinen signifikanten Einfluss auf die Chance der Problemlösung. Stattdessen zeigt sich zumindest teilweise eine Themenabhängigkeit der Chance der Problemlösung: So weisen insbesondere Beratungen zur finanziellen Situation und zur Berufswegeplanung eine signifikant höhere Chance auf

⁶² Dies kann mehrere Gründe haben: Ein Grund kann in der Fortsetzung des Trends zu einem höheren Anteil an Folgeberatungen (siehe Abbildung 11) liegen. Ein anderer denkbarer Grund sind leichte Veränderungen in der Zusammensetzung der Beratungsstellen bis 2012 und seit Anfang 2013 mit unterschiedlichen Beratungsansätzen (Beispielsweise können Beratungsansätze stärker oder weniger stark auf die Bindung der Ratsuchenden ausgelegt sein.). Schließlich ist es auch denkbar, dass Ratsuchende, die eine Folgeberatung wahrgenommen haben eine etwas höhere Wahrscheinlichkeit hatten, den Fragebogen auszufüllen.

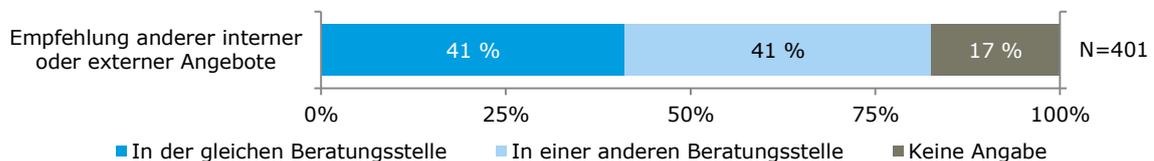
⁶³ R² (Nagelkerke)=0,048; R² (Cox&Snell)=0,033.

Problemlösung bzw. Klärung der Fragen auf. Dagegen ist in Beratungen, die aufgrund von Problemen mit dem Jobcenter bzw. der Agentur für Arbeit aufgesucht werden, eine geringere Wahrscheinlichkeit auf Problemlösung zu erwarten. Es ist zu vermuten, dass es insbesondere bei diesem Ergebnis große Unterschiede zwischen den einzelnen EBS gibt, die in einem engen Zusammenhang mit der Qualität der Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Jobcenter stehen (siehe Abschnitte 4.3.2 und 4.4.2). Auf Trägerebene zeigt sich ein leicht negativer Zusammenhang zwischen der Bestandsdauer und der Wahrscheinlichkeit der Problemlösung.

Einbezug anderer Stellen in die Beratungsarbeit von Erwerbslosenberatungsstellen

Von den Ratsuchenden, die in der Befragung darauf hingewiesen hatten, dass ihnen ein anderes Beratungsangebot empfohlen wurde, gab immerhin die Hälfte an, dass sich dieses Beratungsangebot in der gleichen Beratungsstelle befand (vgl. Abbildung 22). Dieses Ergebnis ist vor dem Hintergrund des umfassenden Angebots, das manche Träger in ihrem Repertoire haben, wenig überraschend (vgl. dazu auch Kapitel 4.1.4). Neben einem Beratungsangebot in der gleichen Beratungsstelle wurden des Weiteren folgende Stellen bzw. Expertinnen und Experten genannt, auf die weiterverwiesen wurde (in der Reihenfolge der Häufigkeit der Nennungen): Gerichte/Anwälte, Jobcenter, andere kommunale Stellen (z. B. Jugendämter, Wohngeldstellen), Schuldnerberatungen, Migrationsberatungsstellen, Kranken- oder Rentenversicherungsträger, Psychosoziale Beratungsstellen und andere Beratungsstellen.

Abbildung 22: Empfehlung anderer interner oder externer Angebote durch Erwerbslosenberatungsstellen (nur Einzelgespräche)



Fragestellung: Welche weiteren Schritte wurden Ihnen in der Beratung angeboten?

Anmerkungen: In dieser Grafik werden nur Fälle betrachtet, die bei der Frage „Welche weiteren Schritte wurden Ihnen in der Beratung angeboten?“ die Antwortmöglichkeit „Empfehlung eines anderen Beratungsangebotes“ ausgewählt haben; in diesen Fällen wurde nachgefragt, ob das Angebot in der gleichen oder einer anderen Beratungsstelle stattgefunden hat und welchen Inhalt das Angebot hatte; auf die Frage nach dem Inhalt des Angebots wurden „Gerichte/Anwälte“, „Jobcenter“, „andere kommunale Stellen (z. B. Jugendämter, Wohngeldstellen)“, „Schuldnerberatungen“, „Migrationsberatungsstellen“, „Kranken- oder Rentenversicherungsträger“, „Psychosoziale Beratungsstellen“ und „andere Beratungsstellen“ genannt.

Quelle: Schriftliche Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen durch Rambøll Management Consulting April bis Juni 2013.

Im Monitoring wurde allen voran das Jobcenter, gefolgt von Unternehmen, der Arbeitsagentur, Einrichtungen des Gesundheitssystems, Rechtsanwälte, Qualifizierungs- und Beschäftigungsträger, Arbeitslosenzentren und Schuldnerberatungen als am häufigsten einbezogene Stellen genannt. In mehr als der Hälfte der Fälle, in welchen es zu einer aktiven Problembearbeitung durch Intervention kommt, wird diese auch oder ausschließlich beim Jobcenter unternommen. Fast ebenso häufig wird bei einer Empfehlung der Kontaktaufnahme das Jobcenter genannt.

Jobcenter werden vor allem bei sozialrechtlichen Fragestellungen und bei Fragen zur wirtschaftlichen Situation einbezogen. Interessanterweise werden sie von den EBS vergleichsweise selten bei Fragen zur beruflichen Entwicklung in den Beratungsprozess kontaktiert. Umgekehrt verhält es sich bei Unternehmen und der Arbeitsagentur, die

insbesondere bei Fragen der beruflichen Entwicklung sowie bei Fragen zum Arbeitsrecht oder arbeitsmarktpolitischen Instrumenten in den weiteren Beratungsprozess eingebunden werden. Möglicherweise ist dies darauf zurückzuführen, dass den Jobcentern je Arbeitslosen deutlich weniger Geld für Integrationsmaßnahmen zur Verfügung steht als den Arbeitsagenturen⁶⁴ und dadurch hinsichtlich der Vergabe von arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen ein noch stärkeres Creaming stattfindet. Für die Zielgruppen der EBS könnte dies wiederum bedeuten, dass sie nur geringe Chancen auf Qualifizierungs- oder Integrationsmaßnahmen haben. Ein weiterer Grund für die geringe Einbindung der Jobcenter bei Fragen zur beruflichen Entwicklung könnte darin zu finden sein, dass die Vermittlungsquoten der Jobcenter relativ niedrig sind.

Die Analyse der Monitoringdaten zeigt darüber hinaus auf, dass sonstige Beratungsstellen bei den Themen gesundheitliche Situation, familiäre Situation und migrationsspezifische Inhalte eine wichtige Stellung bei der Bearbeitung einnehmen. Die genannten Themeninhalte bilden mehrheitlich keinen Schwerpunkt in der Beratung durch EBS (vgl. hierzu Abbildung 15), was der Grund dafür sein dürfte, dass die EBS bei diesen Fragestellungen und Problemlagen auf entsprechende Experten weiterverweisen. Ersichtlich wird beispielsweise, dass Rechtsanwälte bei arbeits- und sozialrechtlichen Fragen sowie bei Fragen zur wirtschaftlichen Situation überdurchschnittlich häufig einbezogen werden (siehe Anhang V, Tabelle 5).

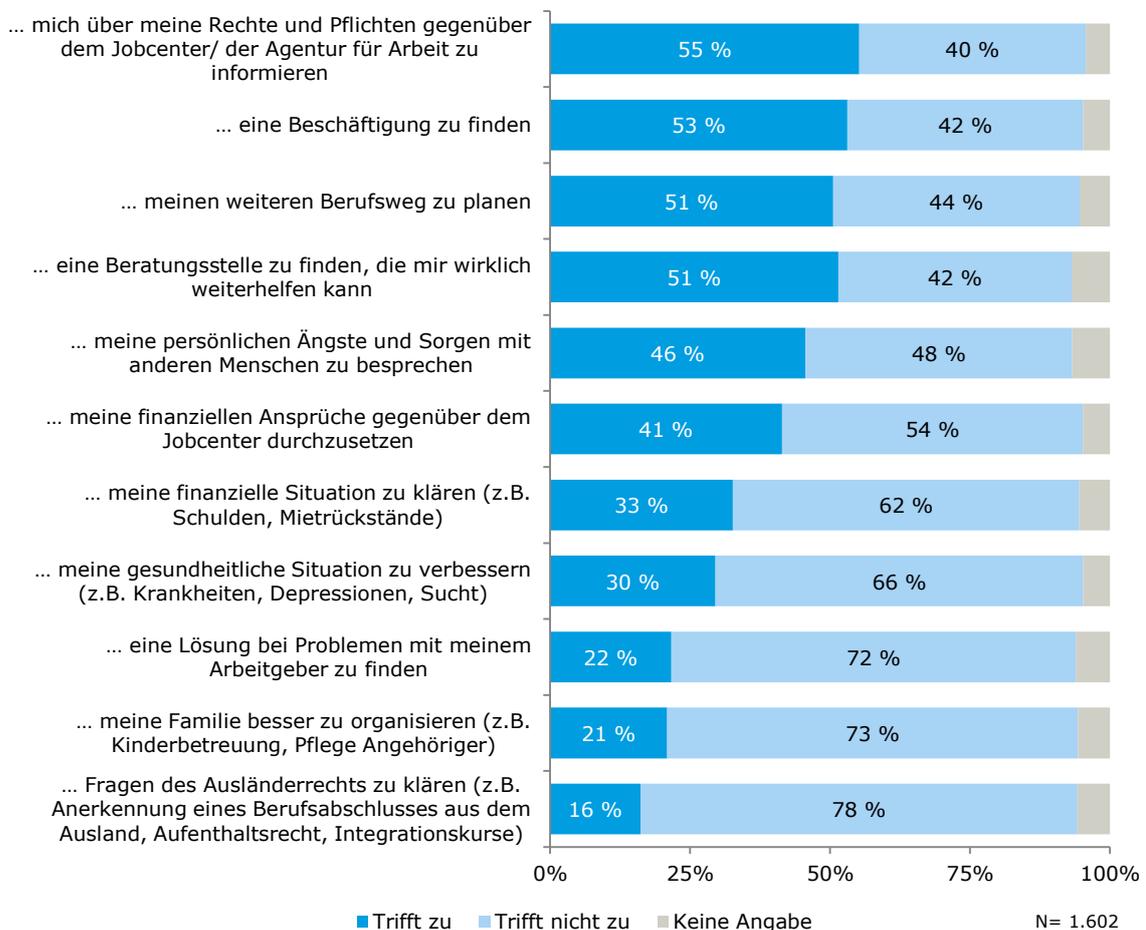
Ergebnisse zur Nutzung der Angebote der Arbeitslosenzentren

Über die unmittelbaren Ergebnisse der Unterstützungsstrukturen und -angebote der ALZ liegen keine Monitoringdaten vor. Informationen hierüber lassen sich deshalb nur aus der Befragung der Besucher/-innen der ALZ ziehen. So sollten die befragten Besucher/-innen angeben, zu welchen Themenbereichen sie im Arbeitslosenzentrum Hilfe erhalten haben. Die Ergebnisse zeigen auf, dass 55 Prozent der Besucher/-innen Informationen zu Rechten und Pflichten gegenüber dem Jobcenter bzw. der Agentur für Arbeit erhalten haben (vgl. Abbildung 23). Deutlich wird auch erneut, dass die Arbeitslosenzentren eine wichtige Funktion für die Berufswegeplanung und Beschäftigungssuche der Besucher/-innen einnehmen. So gibt etwa die Hälfte der befragten Besucher/-innen an, dass ihnen das Arbeitslosenzentrum dabei geholfen hat, eine Beschäftigung zu finden bzw. den weiteren beruflichen Weg zu planen.

Ersichtlich wird, dass die Arbeitslosenzentren durchaus auch eine Lotsenfunktion erfüllen. So geben über 50 Prozent der befragten Besucher/-innen an, dass ihnen das ALZ geholfen hat, eine Beratungsstelle zu finden, die ihnen weiterhelfen kann. Ebenso gibt fast die Hälfte der Besucher/-innen an, dass ihnen das Arbeitslosenzentrum die Möglichkeit gegeben hat, persönliche Ängste und Sorgen zu besprechen (vgl. Abbildung 23). Da soziale und emotionale Unterstützung des näheren und weiteren sozialen Umfeldes einen wichtigen Faktor in der Bewältigung von Arbeitslosigkeit darstellt (Tobler 2004: 98), ist dieser Aspekt nicht zu unterschätzen, zumal bisherige Forschungsergebnisse aufzeigen (vgl. Bartelheimer 2008), dass diese Form von Unterstützung in den Jobcentern oftmals nur unzureichend geleistet wird.

⁶⁴ Die Eingliederungstitel (aus denen der Großteil der arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen finanziert wird) der Jobcenter und der Agenturen sind etwa gleich hoch. Allerdings befinden sich zwei Drittel der Arbeitslosen im Rechtskreis des SGB II.

Abbildung 23: Themenbereiche, bei welchen die Besucher/-innen durch das Arbeitslosenzentrum Hilfe erhalten haben. Das Arbeitslosenzentrum hat mir geholfen ...



Fragestellung: Wobei hat Ihnen das Arbeitslosenzentrum geholfen? Das Arbeitslosenzentrum hat mir geholfen...

Anmerkungen: Unter „Sonstiges“ wurden außerdem folgende Bereiche genannt: „Bewerbung/Arbeitssuche“, „Kompetenzen erweitern“, „soziale Vernetzung“, „Sprachprobleme überwinden“, „Beratung/Vermittlung von Beratung“, „Eigenes Recht durchsetzen“, „Motivation erhöhen/Selbstbewusstsein steigern“ und „Verständnis der eigenen Situation verbessern“.

Quelle: Schriftliche Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen durch Rambøll Management Consulting April bis Juni 2013.

In einem zweiten Schritt wurde unter Verwendung eines multivariaten Erklärungsmodells (siehe hierzu Anhang IV, Tabellen 4 und 5) untersucht, inwiefern Merkmale der Besucher/-innen und Merkmale der ALZ in einem Zusammenhang mit den erhaltenen Hilfen stehen.

Bei der folgenden Interpretation der Ergebnisse dieser Analyse ist zu berücksichtigen, dass sich Nachfrage- und Qualitätsaspekte in den untersuchten Feldern nicht eindeutig voneinander trennen lassen: Steht also ein bestimmtes Merkmal (z. B. Geschlecht) in einem positiven Zusammenhang mit erhaltener Hilfe in einem Bereich (z. B. beim Finden einer Beschäftigung), so kann dies zwei, nicht trennscharf identifizierbare Gründe haben: Entweder fragen Frauen diese Leistung schlicht und einfach häufiger nach – dann kann ihnen in diesem Bereich auch mit höherer Wahrscheinlichkeit geholfen werden. Oder sie fragen Hilfen in diesem Bereich genauso oft nach wie Männer – dann bedeutet ein positiver Zusammenhang, dass Frauen auch bei gleich hoher Nachfrage häufiger geholfen wird. Diese Vorbemerkungen machen deutlich, dass diese Analyse keine

abschließenden Antworten darauf liefert, welche dieser beiden Faktoren (Nachfrage- bzw. Qualitätsaspekt) eine größere Rolle spielen. Sie liefert lediglich erste Hinweise darauf, welche Personengruppen in welchen Bereichen besonders häufig Hilfe durch die ALZ erhalten.

Die multivariaten Ergebnisse weisen auf folgende Zusammenhänge im Hinblick auf persönliche Charakteristika und soziodemografische Merkmale der Besucher/-innen hin:

- Frauen geben signifikant seltener als Männer an, dass sie Hilfe bei der Klärung der finanziellen Situation sowie der Klärung von Fragen des Ausländerrechts erhalten haben. Wie weiter oben erläutert, kann dies sowohl auf geringere Nachfrage von Seiten der Frauen als auch auf schlechtere Unterstützung der ALZ bei der Zielgruppe Frauen hinweisen. Die Wahrscheinlichkeit, dass Ältere (55 Jahre und älter) Hilfe bei der Durchsetzung finanzieller Ansprüche gegenüber dem Jobcenter, beim Finden einer Beschäftigung und bei der Lösung von Problemen mit dem Arbeitgeber erhalten, ist signifikant geringer als bei Personen im Alter zwischen 25 und 54 Jahren.
- Im Vergleich zu Erwerbstätigen sowie Arbeitslosen aus den Rechtskreisen SGB II und SGB III geben Berufsrückkehrer/-innen signifikant häufiger an, Hilfe bei der besseren Organisation der familiären Pflichten erhalten zu haben.
- Arbeitslose im Rechtskreis SGB III haben eine signifikant erhöhte Chance, ihre persönlichen Ängste und Sorgen mit anderen Menschen im ALZ zu besprechen. Dieses Ergebnis zeigt, wie Arbeitslosenzentren als Austausch- und Informationsforen für Personen dienen, die mit der Situation der Arbeitslosigkeit und teilweise einer drohenden Langzeitarbeitslosigkeit konfrontiert sind.
- Alleinlebende geben signifikant seltener an, Hilfe bei der Organisation familiärer Angelegenheiten erhalten zu haben. Dies trifft des Weiteren auf die Hilfe bei der Klärung von Fragen des Ausländerrechts sowie beim Finden einer Beschäftigung zu.
- Schließlich zeigt sich ein signifikanter Zusammenhang zwischen Hilfen bei Problemen mit dem Arbeitgeber und der Besuchsdauer: Je länger eine Person das ALZ besucht, desto höher ist ceteris paribus die Wahrscheinlichkeit, dass sie Hilfe bei Problemen mit dem Arbeitgeber erhält.

Insbesondere zeigen sich aber starke Zusammenhänge zwischen den Bereichen, in denen Besucher/-innen Hilfen erhalten haben, und den entsprechenden Besuchsründen im ALZ. Diese Zusammenhänge fallen deutlich stärker aus als Zusammenhänge mit persönlichen Charakteristika bzw. soziodemografischen Merkmalen.

Daneben spielen die thematischen Arbeitsschwerpunkte der ALZ eine nicht zu unterschätzende Rolle: Exemplarisch seien hier die Bereiche finanzielle Ansprüche gegenüber dem Jobcenter, Rechte und Pflichten gegenüber dem Jobcenter sowie Beratung zur finanziellen Situation genannt: Liegt hier ein thematischer Schwerpunkt des ALZ, so ist auch die Chance auf Hilfe für die Besucher/-innen in diesen Bereichen höher. Ähnlich sieht es bei der Stellensuche aus: Auch hier zeigt sich, dass die Besucher/-innen mit höherer Wahrscheinlichkeit Hilfe beim Finden einer Beschäftigung erhalten, wenn das ALZ einen entsprechenden Themenschwerpunkt angegeben hat.

Diese Zusammenhänge können sowohl angebots- als auch nachfrageinduziert sein. Wahrscheinlich ist, dass beide Seiten eine Rolle spielen. So ist anzunehmen, dass sich die Fachkräfte in den ALZ bei einer hohen Nachfrage nach bestimmten Themen in den

entsprechenden Bereichen besonders fortbilden und daher die Besucher/-innen noch besser unterstützen können.

Weitere Einflussfaktoren auf die realisierte Unterstützung seitens des ALZ sind:

- Je länger das ALZ bereits besteht, desto höher ist die Chance, Informationen zur Rechten und Pflichten gegenüber dem Jobcenter zu erhalten. Dies kann ein Indikator für Wissensaufbau (seitens des Fachpersonals oder im Netzwerk der Besucher/-innen) sein.
- Insbesondere bei den Themen Durchsetzung finanzieller Ansprüche gegenüber dem Jobcenter, Informationen zu Rechten und Pflichten gegenüber dem Jobcenter, Klärung der finanziellen Situation und Identifikation einer Beratungsstelle, die wirklich weiterhelfen kann, zeigt sich, dass sich die Beschäftigung von Personen in Arbeitsgelegenheiten bzw. von Ehrenamtlichen negativ auf die Chance von Hilfen in diesen Bereichen auswirkt. Auffällig ist, dass es sich dabei um Themenbereiche handelt, die tendenziell ein vertieftes Wissen und eine umfassende Qualifikation erfordern. Auf Hilfen in „weiche“ Themenfeldern hat die Beschäftigung von Ehrenamtlichen bzw. Personen in Arbeitsgelegenheiten dagegen weder einen positiven noch einen negativen Einfluss.

4.3.4 Erzielte Wirkungen der Angebote der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren

Neben den unmittelbaren Ergebnissen der Beratungsleistungen der Erwerbslosenberatungsstellen und der Angebote der Arbeitslosenzentren ist von Interesse, welche Wirkungen durch die Einrichtungen erzielt werden konnten.

Diesbezüglich stehen sowohl die Einschätzungen der Träger selbst als auch der Jobcenter zur Verfügung, was eine Gegenüberstellung der Aussagen ermöglicht⁶⁵. Anhand von Tabelle 5 wird zunächst deutlich, dass die durchschnittlichen Bewertungen der Wirkungen auf Seiten der Träger grundsätzlich positiver ausfallen als auf Seiten der Jobcenter⁶⁶. Dies erklärt sich einerseits aus der Nähe der Träger zu den jeweiligen Ratsuchenden und Besucherinnen und Besuchern und andererseits daraus, dass die Träger ihre eigene Arbeit bewerten sollen und hierdurch eine positive Verzerrung entstehen kann. Die Einschätzungen der Standorte der EBS und ALZ zur Wirkung ihrer Arbeit erlauben jedoch einerseits Rückschlüsse auf deren Selbstverständnis. Andererseits deuten sie bereits an, welcher Mehrwert aus dem Förderangebot der EBS und ALZ für die Arbeitsmarktpolitik des Landes NRW resultiert (ausführlich hierzu siehe Kapitel 4.5).

⁶⁵ Beiden Zielgruppen wurden die gleichen Items jeweils für Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren getrennt zur Einschätzung vorgelegt.

⁶⁶ Einschränkend ist darauf hinzuweisen, dass nur wenige Jobcenter Angaben zu den Wirkungen der EBS und ALZ gemacht haben. Im Fall der EBS haben je nach Item 28 bis 56 Prozent der Befragten auf eine Angabe verzichtet, im Fall der ALZ zwischen 13 und 48 Prozent (siehe für Details Anhang II, Abbildungen 16 und 17). Für den Vergleich herangezogen werden somit nur Einschätzungen von Jobcentern, die sich Einschätzungen hierzu zutrauen.

Tabelle 5: Durchschnittliche Einschätzungen der Wirkungen von Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren aus Sicht der Träger und der Jobcenter. Die EBS/ALZ ...

	Träger		Jobcenter	
	EBS	ALZ	EBS	ALZ
... verhindern die Vereinsamung der Klient/-innenRatsuchenden	4,2	5,3	3,7	4,5
... helfen den Klient/-innenRatsuchenden vor allem bei Leistungsfragen	5,5	4,8	4,6	4,4
... erreichen eine soziale Stabilisierung der Klient/-innenRatsuchenden	5,0	5,1	3,9	4,0
... bieten Hilfe zur Selbsthilfe	5,2	5,5	4,3	4,5
... tragen zu einer Reduzierung der Widersprüche gegen Leistungsbescheide im SGB II bei	4,7	4,2	3,2	3,2
... erfüllen eine Schlichtungsfunktion zwischen dem Jobcenter und den Kundinnen und Kunden	5,1	4,6	3,4	3,3
... erfüllen eine wichtige Lotsenfunktion in der Region	5,5	4,8	3,8	4,0
... erhöhen die Motivation der Klient/-innenRatsuchenden, sich einen Arbeitsplatz zu suchen	5,1	4,8	3,2	3,2
... tragen dazu bei, dass passende Qualifizierungs- und Beschäftigungsmaßnahmen ausgewählt werden	4,6	4,3	2,4	2,3
... befördern die Integration der Klient/-innenRatsuchenden in Arbeit	4,9	4,7	2,9	2,9

Fragestellungen: Träger: Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu den ErwerbslosenberatungsstellenArbeitslosenzentren zu? Jobcenter: Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu?
Anmerkungen: Die Skala der möglichen Antworten reichte bei den Jobcentern von „1 Trifft überhaupt nicht zu“ bis „6 Trifft stark zu“ und bei den Trägern von „1 Stimme gar nicht zu“ bis „6 Stimme stark zu“. Bei den dargestellten Werten handelt es sich um die arithmetischen Mittel der ausgewählten Antworten. Für weitere Details zu den Verteilungen der Antworten und den genauen Fallzahlen pro Frage siehe Anhang II, Abbildungen 16 und 17 sowie Anhang III, Abbildungen 57 und 58.
 Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai/Juni 2013; Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April/Mai 2013.

Die Tabelle 5 zeigt, dass die EBS-Standorte eher Aufgaben betonen, die die Kooperationsarbeit mit Netzwerkpartnern sowie die Beratungsarbeit betreffen. Ihre Lotsenfunktion, Unterstützung bei Leistungsfragen und Hilfe zur Selbsthilfe beurteilten sie als besonders zutreffend. Konträr dazu heben ALZ-Standorte vor allem Aufgaben zur persönlichen und sozialen Entwicklung der Ratsuchenden hervor. Somit beurteilten sie ihre

Hilfe zur Selbsthilfe, ihre Arbeit zur Verhinderung der Vereinsamung und sozialen Stabilisierung der Ratsuchenden als besonders relevant. Deutlich wird auch, dass die Träger der EBS und ALZ häufig die Einschätzung teilen, dass die bereitgestellten Beratungs- und Unterstützungsleistungen zu einer Erhöhung der Motivation sowie zu einer Integration in Arbeit beitragen.

Die Ergebnisse aus der Jobcenter-Befragung zeigen auf, dass diejenigen Mitarbeiter/-innen der Jobcenter, die Angaben zu den Wirkungen der EBS und ALZ gemacht haben, insbesondere im Fall der ALZ die

- Verhinderung der Vereinsamung von Ratsuchenden,
- die Bereitstellung von Hilfe zur Selbsthilfe und
- Hilfe bei Leistungsfragen

als sichtbare Wirkungen erkennen können. Bei den EBS werden in erster Linie Hilfe bei Leistungsfragen, Hilfe zur Selbsthilfe und soziale Stabilisierung genannt. Die geringsten Wirkungen nehmen die Jobcentermitarbeiter/-innen hinsichtlich des Beitrags zur Identifikation passender Qualifizierungs- und Beschäftigungsmaßnahmen für die Ratsuchenden wahr. Dies kann ggf. auch damit zusammenhängen, dass die Jobcenter bei diesen Themengebieten nur sehr selten von den Erwerbslosenberatungsstellen einbezogen werden. Insgesamt ist auffällig, dass die Jobcentermitarbeiter/-innen bei diesem Fragekomplex EBS und ALZ fast identisch bewerten.

Abschließend lässt sich somit festhalten, dass die Befunde der Onlinebefragung der EBS- und ALZ-Standorte sowie der Jobcenter darauf hinweisen, dass die beiden Angebote ihre intendierten Funktionen auf dem nordrhein-westfälischen Arbeitsmarkt wahrnehmen.

4.4 Kooperations- und Netzwerkstrukturen

Die Aufgabe der EBS und ALZ als Umsetzer des Programms besteht jedoch nicht nur darin, die Ratsuchenden zu beraten und Unterstützungsleistungen anzubieten, sondern sie sollen darüber hinaus mit wichtigen Netzwerkpartnern intensiv zusammenarbeiten bzw. beim Aufbau eines sozialen Hilfsnetzwerkes mitwirken.

Hinter den Forderungen nach größerer Kooperation steht die theoretische Annahme, dass Kooperation und Koordination prinzipiell zu einer effektiveren Implementation führen. Kooperation ermöglicht den beteiligten Organisationen die Nutzung zusätzlicher Ressourcen wie problemspezifischer Expertise und Informationen (vgl. Jennings/Ewalt 1998) sowie zusätzlicher Mittel, Mitarbeiter und Infrastruktur (vgl. Lundin 2007). Durch Kooperation können die Aktivitäten und Handlungen der involvierten Akteure koordiniert werden, so dass eine effektivere und effizientere Bereitstellung öffentlicher Güter erfolgen kann (ebd.). Darüber hinaus ist aus der Institutionentheorie bekannt, dass dezentrale Kooperation zwischen den betroffenen Akteuren normalerweise die für alle Beteiligten erfolgreichste Lösung darstellt (vgl. Ostrom 1990). Kooperation kann verhindern, dass Ressourcen verschwendet werden oder unerwünschte soziale Effekte infolge konkurrenz- oder konfliktorientierten Verhaltens öffentlicher Organisationen auftreten (vgl. Hooghe/Marks 2003).

Im Folgenden soll daher dargestellt werden, wie sich die Kooperationsbeziehungen der EBS und ALZ mit den relevantesten Kooperationspartnern vollziehen, mit welchen Partnern bereits gute Zusammenarbeitsstrukturen entwickelt worden sind und wo Optimierungsbedarf besteht. Zunächst werden allgemeine Befunde zu den Netzwerkstrukturen der EBS und ALZ im Hinblick auf Ausmaß, Form und Intensität präsentiert sowie deren Determinanten näher beleuchtet. Im Anschluss daran wird auf die Austauschbeziehungen der Träger mit den zentralen Netzwerkpartnern Jobcenter und anderen EBS und ALZ separat eingegangen.

Neben den Ergebnissen unserer Erhebungen (vgl. Abschnitt 2 sowie Anhang I) werden in diesem Kapitel auch ausgewählte Ergebnisse einer Befragung der G.I.B. referiert. Diese hat eine Online-Erhebung⁶⁷ zu Netzwerken der EBS und ALZ Ende 2012 durchgeführt. Eine Ergebnispräsentation wurde uns zur Verfügung gestellt.

4.4.1 Netzwerkstrukturen der Träger

Aus Sicht der im Rahmen der Fallstudien befragten Mitarbeiter/-innen der umsetzenden Träger besitzen gut funktionierende und vor allem weit gespannte Netzwerkstrukturen außerordentliche Relevanz, um die oftmals multiplen Problemlagen der Ratsuchenden bzw. Besucher/-innen lösen zu können. Es zeigte sich, dass Aufbau und Funktionsgrad der Träger-Netzwerke von einer Vielzahl struktureller Faktoren sowie vom persönlichen Engagement der Träger-Mitarbeiter/-innen abhängt. Demnach müssen insbesondere diejenigen Träger höheren personellen Aufwand betreiben, die eines oder mehrere der genannten Merkmale auf sich vereinen:

- geringer Bekanntheitsgrad des Trägers in der Förderlandschaft;
- fehlende Zugehörigkeit zu einem Dachverband, wie z. B. AWO, Caritas oder Diakonie;
- Ansiedlung des Trägerstandortes im ländlichen Raum.

Aus Sicht der im Rahmen der Fallstudien befragten Mitarbeiter/-innen der Träger reichen die zeitlichen Ressourcen neben der Beratungstätigkeit oftmals nicht aus, um im Rahmen der regulären Arbeitszeit gezielt Netzwerkarbeit zu leisten. Formalisierte regelmäßige Austauschrunden finden zum Teil mit den Jobcentern, mit anderen EBS und ALZ sowie mit (sofern vorhanden) anderen Unterstützungsstellen beim eigenen Träger statt (siehe Anhang III, Abbildungen 29 und 30). Mit allen anderen Stellen sind sie eher die Ausnahme. Hier erfolgt die Kooperation in der Regel fallbezogenen.⁶⁸

Diejenigen Träger, die einem Dachverband angehören, finden diesbezüglich in der Regel die günstigere Ausgangssituation vor, da die jeweiligen EBS und ALZ von dessen lokaler und regionaler Vernetzung profitieren. So halten große Verbände eigene Unterstützungsangebote, wie z. B. Schuldnerberatung oder Wohnungslosenhilfe vor, wodurch Trägern teilweise ein internes Unterstützungsnetz zugunsten ihrer Klientel zur Verfügung steht. Ein weiterer förderlicher Faktor ist der Bekanntheitsgrad des Dachverbands, der, laut Aussage des befragten Trägerpersonals, die Kontaktaufnahme zu neuen Part-

⁶⁷ Hieran beteiligten sich 67 EBS (Rücklaufquote: 78%) und 51 ALZ (Rücklaufquote: 68%).

⁶⁸ Aus einer Liste von 27 potenziellen Netzwerkpartnern gaben die EBS bei folgenden Einrichtungen zu mehr als 50 Prozent an, keinen Kontakt (weder regelmäßig noch fallbezogen) zu haben: Freizeit-, Kultur- und Sporteinrichtungen; Einrichtungen zur Betreuung pflegebedürftiger Angehöriger; Gewerkschaften und Kammern. Bei den ALZ waren dies ebenfalls Kammern, Gewerkschaften und Einrichtungen zur Betreuung pflegebedürftiger Angehöriger. Hinzu kamen Zeitarbeitsfirmen, Krankenkassen, Rentenversicherung und das kommunale Gesundheitsamt; vgl. Abbildungen 29 und 30 Anhang III.

nern immens erleichtert. Aber auch EBS und ALZ, die bereits sehr lange bestehen, können auf eine gewachsene Infrastruktur und auf ein etabliertes Beratungsnetzwerk zurückgreifen. Auch hier ist der Bekanntheitsgrad ein förderlicher Faktor.

Der Bekanntheitsgrad der EBS und ALZ wird dabei unterschiedlich eingeschätzt. Die deutliche Mehrheit der Regionalagenturen bekundet, dass alle bzw. zumindest alle Träger, die schon länger aktiv sind, bei der Zielgruppe und den relevanten Netzwerkpartnern bekannt sind. Dagegen zeigte sich in den Stakeholder-Interviews, dass nicht alle befragten Akteure mit dem Programm „Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren“ näher vertraut sind. In den Fallstudien gab es Regionen, wo die befragten Mitarbeiter/-innen der Jobcenter äußerten, dass praktisch allen Mitarbeiter/-innen des Jobcenters die Angebote geläufig sind. In anderen scheinen die Angebote dagegen nur einem Teil der Jobcentermitarbeiter/-innen bekannt zu sein.

Trotz unterschiedlicher Rahmenbedingungen weist insgesamt die Mehrheit der EBS- und ALZ-Standorte eine stark ausgeprägte Netzwerkstruktur auf, worauf auch die befragten Mitarbeiter/-innen der Regionalagenturen hinwiesen.

„Die Träger sind in der Region schon sehr gut mit anderen Akteuren vernetzt, dies war ja auch ein Auswahlkriterium.“

Interview Mitarbeiter/-in Regionalagentur

„Die Träger sind mit anderen Institutionen sehr gut vernetzt. Es gibt hier schon lang bestehende Kontakte zur Jugend- und Familienhilfe, zu Schuldner- und Drogenberatungen, wodurch eine umfassende Kundenberatung gewährleistet werden kann. Manche Träger wie die Arbeiterwohlfahrt und die Diakonie haben weiterführende Betreuungsangebote unter ihrem eigenen Dach. Das bedeutet kurze Wege für die Ratsuchenden.“

Interview Mitarbeiter/-in Regionalagentur

Die Regionalagenturen leisten bei Bedarf zusätzliche Unterstützung bei der Vernetzung mit relevanten Akteuren. In diesen Fällen werden dann z. B. Vor-Ort-Gespräche bei den Trägern organisiert, Veranstaltungen angeboten oder Newsletter vertrieben. Zudem unterstützen die meisten Regionalagenturen die Träger bei der Öffentlichkeitsarbeit bei Bedarf.

„Von uns gibt es nur punktuelle Unterstützung zum Beispiel in Form von Newslettern (...) oder der Teilnahme an Veranstaltungen. Aufgrund der historisch gewachsenen Struktur besitzen die Träger große Erfahrungswerte und sind daher gut vernetzt. Daher brauchen die Träger keine Unterstützung von der Regionalagentur.“

Interview Mitarbeiter/-in Regionalagentur

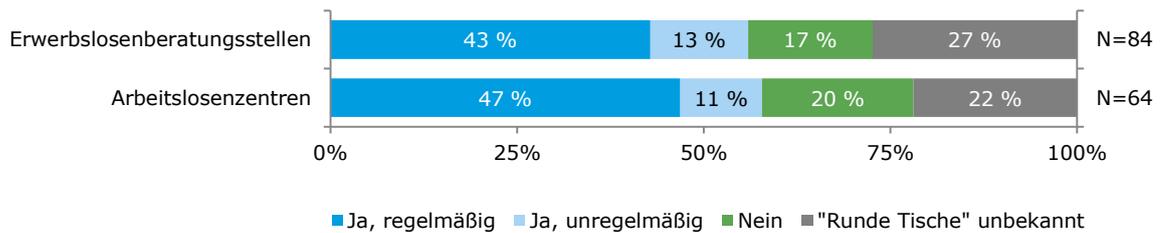
So haben viele Regionalagenturen erwähnt, dass auf ihrer Homepage auf die Angebote der EBS und ALZ verwiesen wird. Nicht zuletzt betreiben neun Regionalagenturen „Runde Tische“ als institutionalisierte Plattform zum Austausch. In den meisten Fällen setzen sich diese „Runden Tische“ durch Vertreter/-innen der EBS und ALZ, der Regionalagenturen sowie Mitarbeiter/-innen der G.I.B. zusammen. In einzelnen Regionen sind aber auch Vertreter/-innen der Jobcenter an den „Runden Tischen“ beteiligt. Des

Weiteren wurde in einzelnen Fällen auf folgende Akteure verwiesen, die bereits an „Runden Tischen“ teilgenommen haben:

- Repräsentanten der Bezirksregierung und des MAIS
- Vertreter/-innen lokaler Arbeitslosenhilfe-Initiativen
- Vertreter/-innen des DGB
- Vertreter/-innen der Kommune

In den meisten Fällen werden die „Runden Tische“ ein- bis zweimal im Jahr von den Regionalagenturen angeboten und organisiert. In einem Fall wurde die Möglichkeit des Austauschs nur jeweils zu Beginn der ersten und zweiten Förderrunde angeboten. Fast alle Regionalagenturen, die „Runde Tische“ durchführen, haben erwähnt, dass diese eine sehr gute Plattform zum gegenseitigen Kennenlernen, Erfahrungsaustauschen und Diskussionen darstellen und von den Beteiligten sehr gerne und rege genutzt werden. In der Online-Befragung der Träger gaben jeweils etwa 60 Prozent der EBS und ALZ, in deren Regionen „Runde Tische“ angeboten werden, an, dass sie auch an diesen teilnehmen.

Abbildung 24: Teilnahme der EBS und ALZ an "Runden Tischen" der Regionalagenturen



Fragestellung: Nehmen Sie an sogenannten „Runden Tischen“ Ihrer Regionalagentur teil?

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai/Juni 2013.

Einige Regionalagenturen weisen darauf hin, dass sie sich dabei im Vorfeld bei den Beteiligten über mögliche Themen und Diskussionsbedarfe erkundigen, um eine gezielte Tagesordnung erstellen zu können. Beispielhaft sollen kurz Themen genannt werden, die im Rahmen der „Runden Tische“ besprochen worden sind:

- Herausforderungen der täglichen Arbeit der EBS und ALZ
- Neuigkeiten der Landesarbeitsmarktpolitik
- Formulierung von gegenseitigen Erwartungen der beteiligten Akteure aneinander
- Schnittstellen der Arbeit zwischen den beteiligten Institutionen identifizieren
- Kontaktherstellung zwischen EBS und ALZ und relevanten weiteren Akteuren (z. B. Jobcentern)
- Aufklärung über Abrechnungsfragen
- Probleme bei der Antragstellung
- Äußerung von Fortbildungswünschen
- Austausch von „good practice“

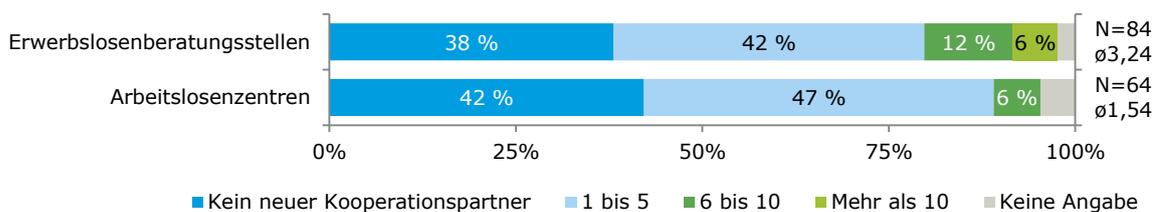
Diejenigen Regionalagenturen, die keine „Runden Tische“ organisieren, wurden nach den Gründen hierfür befragt. Nach Auskunft der Gesprächspartner/-innen der Regio-

nalagenturen liegt ein Verzicht der Einrichtung von „Runden Tischen“ insbesondere darin begründet, dass in der entsprechenden Region äquivalente Veranstaltungen stattfinden, die den Austausch und die Vernetzung gewährleisten. So würden in einigen Regionen interne Vernetzungstreffen der einzelnen EBS und ALZ unter dem Dach eines Trägers stattfinden, darüber hinaus wurde auf die durch die G.I.B. initiierten und organisierten Austauschtreffen hingewiesen. Diese Erfahrungsaustausche bei der G.I.B. wurden in der Trägerbefragung von den Trägern als überaus hilfreich bewertet (siehe Anhang III, Abbildung 45).

Der Erfolg und die Nachhaltigkeit institutionalisierter Kooperationsbeziehungen hängen laut Aussage der befragten Akteure von zwei elementaren Faktoren ab. Zum einen wirken sich Bekanntheit und Reputation des EBS- bzw. ALZ-Träger förderlich auf deren Netzwerkstrukturen aus, die sich gemäß der Aussage einer im Rahmen der Fallstudien befragten Netzwerkpartner/-in mit jedem positiven Ausgang einer Beratung intensivieren würden. Zum anderen ist im persönlichen Austausch mit den Trägern deutlich geworden, dass der Formalisierungsgrad der Zusammenarbeit mit Netzwerkpartnern unmittelbar mit dem persönlichen Engagement der Beratungskräfte zusammenhängt. Dabei wenden die Beratungskräfte der EBS und ALZ oftmals persönliche, nicht vergütete Ressourcen auf. Aus Sicht eines im Rahmen der Fallstudien befragten Netzwerkpartners ist der große Einsatz bestimmter Beratungskräfte dafür ausschlaggebend, dass mit deren Träger eine formalisierte Austauschbeziehung besteht, wohingegen mit zwei weiteren ortsansässigen EBS lediglich im Bedarfsfall kommuniziert wird.

Dass Netzwerkarbeit einem dynamischen Prozess unterliegt, verdeutlichen die Befunde aus der Online-Befragung der Träger, wonach 60 Prozent der EBS-Standorte bzw. 53 Prozent der ALZ-Standorte ihr Netzwerk seit 2011 erweitern konnten. Während die EBS-Standorte im Durchschnitt etwas mehr als drei Partner hinzugewannen, waren es im Fall der ALZ-Standorte etwa 1,5 Partner (vgl. Abbildung 25).

Abbildung 25: Anzahl der neu hinzugewonnenen Netzwerk- und Kooperationspartner von EBS und ALZ



Fragestellung: Sie haben angegeben, mit welchen Netzwerkpartnern Sie im Rahmen Ihrer Arbeit regelmäßige oder punktuelle Kontakte haben. Welche Netzwerk- oder Kooperationspartner haben Sie seit 2011 (Neubewilligung der Förderung) neu hinzugewonnen?

Anmerkungen: Die Anzahl neuer Kooperationspartner wurde aus den Einzelangaben der Träger ermittelt; auf dieser Basis (unklassierte Werte) wurde auch das arithmetische Mittel (ø) berechnet.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai/Juni 2013.

Dabei hängt die Erweiterung des Netzwerks der EBS-Standorte eng mit dem zeitlichen Ursprung ihres Angebots zusammen. So haben insbesondere diejenigen EBS-Standorte ihr Netzwerk erweitert, die erst seit dem Zeitraum 2011-2013 Erwerbslosenberatung anbieten. Anzunehmen ist, dass die „jüngeren“ EBS noch deutlich stärker ihre Netzwerke aufbauen müssen als Träger, die bereits lange Erwerbslosenberatung in ihren Regionen anbieten.

Die Onlinebefragung der EBS und ALZ verdeutlicht, dass für diese andere Beratungsstellen sowie Behörden wichtige Multiplikatoren sind. Während im Fall der EBS 78 Prozent der Standorte angab, dass Ratsuchende häufig bis sehr häufig durch Beratungsstellen oder Behörden auf das Beratungsangebot der EBS aufmerksam gemacht werden, liegt der Anteil für die ALZ-Standorte bei 67 Prozent (siehe Anhang III, Abbildungen 27 und 28). Diese Befunde unterstreichen die außerordentlich hohe Relevanz eines weit gefassten Netzwerks an Kooperationspartnern; dies gilt insbesondere für die Arbeit der EBS, deren Lotsenrolle stärker im Vordergrund steht als die der ALZ.⁶⁹

In der Erhebung der G.I.B. wurde neben der Bedeutung der Kooperationspartner seitens der EBS und ALZ auch nach deren Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit gefragt.⁷⁰ Hier zeigte sich, dass sowohl die EBS wie auch die ALZ die niedrigsten Zufriedenheitswerte in Bezug auf die Kooperation mit der Agentur für Arbeit und dem Jobcenter bekunden. Dahinter folgen das Kommunale Sozialamt, Bildungsträger und Beschäftigungseinrichtungen. Allerdings verdecken die reinen Mittelwerte, dass die befragten Mitarbeiter/-innen der EBS und ALZ gerade bei der Bewertung der Zusammenarbeit mit den Agenturen für Arbeit und den Jobcentern das gesamte Antwortspektrum (von 1 bis 6) nutzten. Dies lässt auf äußerst heterogene Kooperationsbeziehungen zwischen den EBS/ALZ und den Arbeitsagenturen und Jobcentern schließen. Da die Kooperationsbeziehungen der EBS und ALZ mit den Jobcentern für ihre Arbeit zentral ist, sollen sie im Folgenden näher betrachtet werden.

4.4.2 Zusammenarbeit zwischen Trägern und Jobcentern

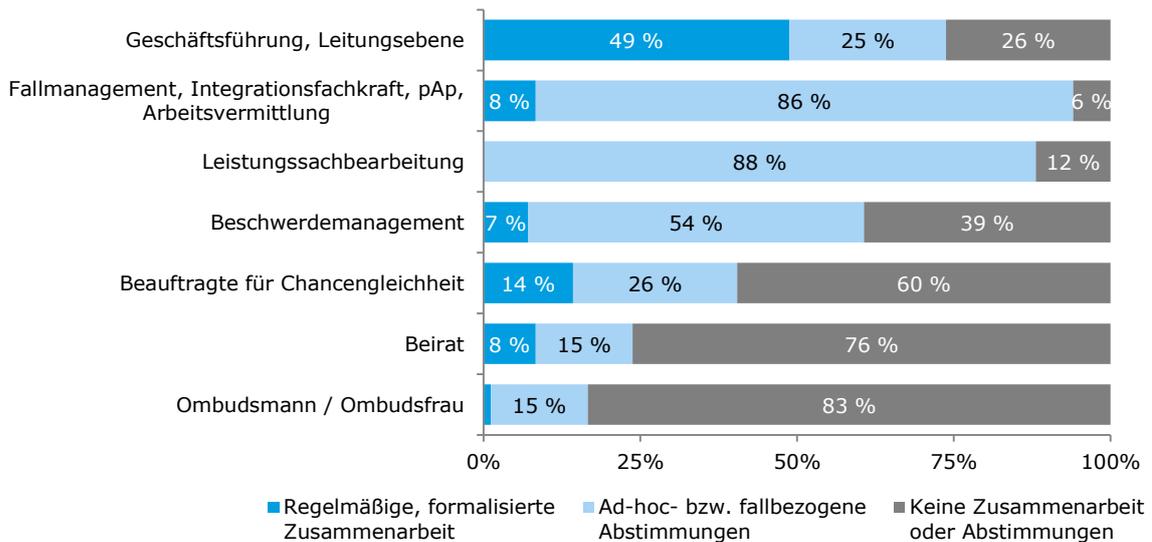
Aus Sicht der EBS und ALZ stellen die Jobcenter ihre wichtigsten Kooperationspartner dar. Zugleich sind die Austauschbeziehungen von relativ hoher Intensität gekennzeichnet. So treffen 39 Prozent der EBS-Standorte bzw. 42 Prozent der ALZ-Standorte regelmäßige Absprachen mit den Jobcentern (siehe Anhang III, Abbildungen 29 und 30).

Die Abbildungen 26 und 27 verdeutlichen, dass eine formalisierte Zusammenarbeit vergleichsweise häufig mit der Leitungsebene der Jobcenter stattfindet, mit anderen Ebenen bzw. Bereichen aber kaum etabliert ist.

⁶⁹ Von den Angeboten der EBS und ALZ erfahren die meisten Ratsuchenden dennoch durch Freunde und Bekannte; vgl. Abb. 4, Anhang IV.

⁷⁰ Um kurz aufeinanderfolgende identische Befragungsinhalte zu vermeiden, haben wir diese Frage (und andere bereits von der G.I.B. erhobene) in Absprache mit dem Auftraggeber nicht in unsere Befragung aufgenommen.

Abbildung 26: Ebenen der Zusammenarbeit der Erwerbslosenberatungsstellen mit dem Jobcenter



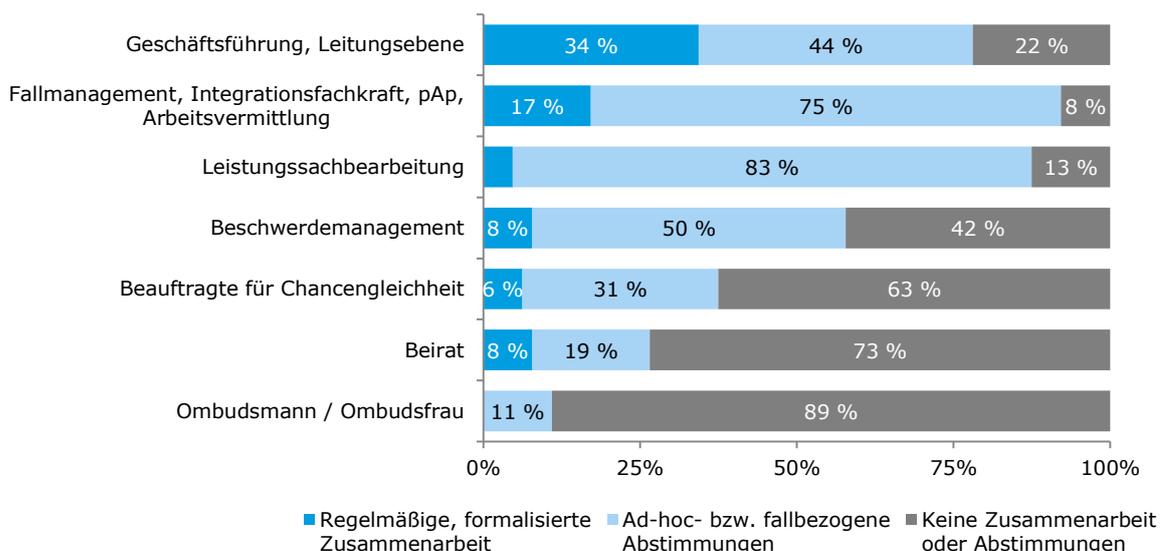
Fragestellung: Auf welcher Ebene und in welcher Form findet eine Zusammenarbeit bzw. finden Abstimmungen zwischen Ihrer Beratungsstelle und dem Jobcenter statt?

Anmerkungen: Unter „Sonstiges“ wurden „Beauftragte/-r für Migration“, „Gleichstellungsstelle“ und „Rechtsstelle“ genannt.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai/Juni 2013.

So erfolgt die Kontaktaufnahme mit den zum Fallmanagement gehörenden Bereichen sowie der Leistungssachbearbeitung in den allermeisten Fällen fallbezogen. Gleichzeitig zeigt sich, dass die formalisierte Zusammenarbeit mit der Leitungsebene bei den Jobcentern auf Seiten der EBS stärker ausgeprägt ist als bei den ALZ, während die ALZ häufiger formalisiert mit den Fallmanager/-innen bzw. Integrationsfachkräften der Jobcenter zusammen arbeiten.

Abbildung 27: Ebenen der Zusammenarbeit der Arbeitslosenzentren mit dem Jobcenter



Fragestellung: Auf welcher Ebene und in welcher Form findet eine Zusammenarbeit bzw. finden Abstimmungen zwischen Ihrer Beratungsstelle und dem Jobcenter statt?

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai/Juni 2013.

Diese Befunde werden durch die Ergebnisse der Befragung der Jobcentermitarbeiter/-innen größtenteils gestützt. Auch hier gaben die Befragten an, dass ein institutionalisierter Austausch mit den EBS und ALZ insbesondere auf Ebene der Geschäftsführung beziehungsweise mit den zum Fallmanagement gehörenden Bereichen bestehen würde (siehe Anhang II, Abbildungen 11 und 12). Zugleich gab nur ein sehr geringer Anteil der befragten Jobcentermitarbeiter/-innen an, dass interne Handlungsanweisungen zur Zusammenarbeit mit den EBS (acht Prozent) beziehungsweise ALZ (vier Prozent) existieren würden (siehe Anhang II, Abbildung 10).

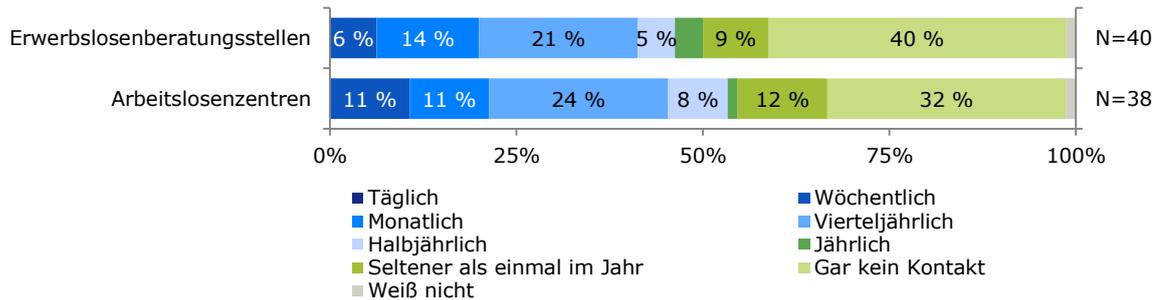
Die in den beiden Onlinebefragungen gewonnenen Erkenntnisse zur Form der Zusammenarbeit zwischen den Jobcentern und den Trägern bestätigten sich in den Fallstudien: Die Ebene der Geschäftsführung wird vor allem dazu genutzt, konkrete Prozessabläufe mit Blick auf die Ausgestaltung der Zusammenarbeit zwischen Trägern und den einzelnen Bereichen im Jobcenter zu formalisieren. Dies betrifft vornehmlich die Ebenen der Leistungssachbearbeitung sowie die zur Ebene des Fallmanagements gehörenden Bereiche. Beide Ebenen wurden im Rahmen der Trägerbesuche als wichtigste Anlaufstellen zur Lösung individueller Beratungsfälle benannt, wobei der Tendenz nach die Ebene der Leistungssachbearbeitung gemäß Aussage der Träger bislang stärker genutzt wurde.

Hinderlich für eine Verbesserung der Zusammenarbeit mit den Jobcentern ist die zum Teil schlechte telefonische Erreichbarkeit der Integrationsfachkräfte und insbesondere der Leistungssachbearbeiter/-innen. Wie bereits in Abschnitt 4.3.2 angesprochen, verstärkt sich diese Problematik dort, wo die Jobcenter nur oder fast nur über „Call-Center“ telefonisch erreichbar sind. Immer dann, wenn sich Jobcentermitarbeiter/-innen weigern, ihre direkte Durchwahlnummer bekanntzugeben, ist die Kontaktaufnahme für die Mitarbeiter/-innen der EBS und ALZ mühselig.⁷¹ Hier wird sich zeigen, inwieweit ein aktuelles Urteil des Verwaltungsgerichts in Leipzig Abhilfe schaffen kann.⁷² In diesem Urteil wurde die Verpflichtung von Bundesbehörden zur Herausgabe von Diensttelefonlisten bestätigt. Allerdings zeigte die Online-Befragung der Träger auch, dass die schriftliche Erreichbarkeit nur unwesentlich besser beurteilt wurde (siehe Anhang III, Abbildungen 36 bis 39). Angesichts der skizzierten bisherigen Prozessabläufe verwundert es daher nicht, dass große Teile des befragten Jobcenterpersonals in keiner persönlichen Austauschbeziehung mit Mitarbeiter/-innen der EBS bzw. ALZ stehen (vgl. Abbildung 28)

⁷¹ Interessanterweise zeigte die Onlinebefragung der Träger (vgl. Abb. 36 und 38 Anhang III), dass die Mitarbeiter/-innen der Träger die Servicehotline der Jobcenter („Call-Center“ bzw. „Service Center“ im Jargon der BA) praktisch nie als Kontaktkanal zum Jobcenter wählen. In den Fallstudien wurde darauf verwiesen, dass eine solche Kontaktaufnahme extrem zeitraubend ist und nur selten dazu führt, die gesuchte Person auch ans Telefon zu bekommen.

⁷² Das Urteil ist allerdings noch nicht rechtskräftig. Das Urteil des Verwaltungsgerichts Leipzig findet sich hier: <http://www.harald-thome.de/media/files/Urteil-VG-Leipzig-zu-IFG-21.01.2013.pdf>

Abbildung 28: Häufigkeit des persönlichen Kontakts der Mitarbeiter/-innen der Jobcenter mit dem Personal der EBS und ALZ



Fragestellung: Wie oft haben Sie persönlich Kontakt zu dem Personal der Erwerbslosenberatungsstellen/der Arbeitslosenzentren? Was trifft am ehesten zu?

Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April/Mai 2013.

Allerdings zeigte sich in den Fallstudien, dass nicht alle Träger Schwierigkeiten beim Zugang zum Jobcenterpersonal haben. So beschrieben einige Beratungskräfte der EBS und ALZ die Einstellung der Jobcenter gegenüber ihrer Arbeit als sehr offen und nach außen hin kooperativ, indem beispielsweise von Anfang an sämtliche Durchwahlnummern des Jobcenterpersonals zur Verfügung gestellt wurden. Weiterhin wurde den EBS- und ALZ-Trägern in einigen Fällen die Teilnahme an viertel- oder halbjährlichen Treffen zur Bedarfsbesprechung gewährt, um im Austausch mit den Teamleiter/-innen der jeweiligen Jobcenter-Ebene Bedarfe sowie gegenseitige Erwartungen abzustimmen. Im Rahmen der Befragung der Regionalagenturen wurde ebenfalls darauf hingewiesen, dass die Kooperationsbeziehungen zwischen den EBS/ALZ und den Jobcentern regional sehr unterschiedlich ausgeprägt sind.

Trotz der skizzierten Hürden, die den Austausch der EBS und ALZ mit den Jobcentern erschweren, wird die Zusammenarbeit mit den Jobcentern durch die Beratungskräfte bei weitem nicht nur negativ bewertet. Im direkten Vergleich der Jobcenter-Ebenen wird insbesondere die Zusammenarbeit mit dem Beschwerdemanagement, den Beauftragten für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt und der Leitungsebene positiv beurteilt.

Tabelle 6: Beurteilung der Zusammenarbeit der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren mit den unterschiedlichen Ebenen des Jobcenters (Durchschnittswert)

	Erwerbslosenberatungsstellen	Arbeitslosenzentren
GeschäftsführungLeitungsebene	2,4	2,1
FallmanagementIntegrationsfachkraftpArbeitsvermittlung	2,3	2,3
Leistungssachbearbeitung	3,1	2,8
Beschwerdemanagement	2,4	2,6
Beauftragte für Chancengleichheit	2,1	2,2
OmbudsmannOmbudsfrau	2,6	2,3

Fragestellung: Wie beurteilen Sie – abgesehen von der Erreichbarkeit – die Zusammenarbeit mit folgenden Stellen des für Ihre Ratsuchenden zuständigen Jobcenters/der für Ihre Ratsuchenden zuständigen Geschäftsstellen des Jobcenters?

Anmerkungen: Das arithmetische Mittel (\bar{x}) wurde auf Basis einer **5er Skala** von 1=sehr gut bis 5=sehr schlecht berechnet. Eine ausführliche Grafik findet sich in Anhang III; Abbildungen 40 und 41.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai/Juni 2013.

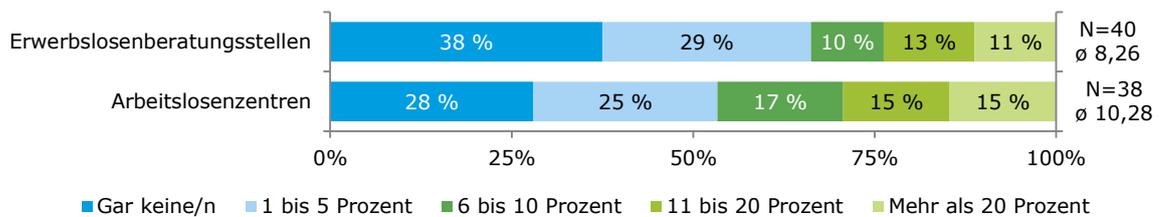
Insgesamt unterscheiden sich die Bewertungen der Mitarbeiter/-innen der EBS von denen der ALZ nur marginal. Mit deutlichem Abstand am schlechtesten fallen jeweils die Bewertungen zur Zusammenarbeit mit der Leistungssachbearbeitung aus.

Wie nicht zuletzt die Fallstudien zeigten, birgt die Zusammenarbeit mit der Ebene der Leistungssachbearbeitung auch das größte Konfliktpotenzial. Dies kommt insbesondere dann zur Entfaltung, wenn die Sachbearbeiter/-innen der Leistungsabteilung die Arbeit der EBS und ALZ als störend wahrnehmen. Nach Einschätzung der Mitarbeiter/-innen der EBS und ALZ ist diese Wahrnehmung des Jobcenterpersonals nicht selten das Ergebnis unzureichender oder falscher Informationen über die Rolle und Funktion der EBS und ALZ. Dies sei besonders oft dann gegeben, wenn die Mitarbeiter/-innen der Jobcenter erst vergleichsweise kurz dort beschäftigt sind.⁷³ So würde es vorkommen, dass die Mitarbeiter/-innen der EBS und ALZ als Antagonisten der Jobcenter aufgefasst werden, die nach Ansicht der Sachbearbeiter/-innen dazu beitragen, deren Kundinnen und Kunden aufzuwiegeln, um gezielt Widerstand in Form von Widersprüchen gegen Leistungsbescheide zu leisten. Dies führe dazu, dass die Mitarbeiter/-innen der Leistungsabteilung jeglichen Kontakt zu den Beratungskräften der Träger meiden und zugleich darauf verzichten, Kundinnen und Kunden auf das Förderangebot der EBS und ALZ aufmerksam zu machen. Möglicherweise ist dies auch die Begründung dafür, dass Teile des Jobcenterpersonals in der Online-Befragung angaben, ihre Kundinnen und Kunden nicht

⁷³ Laut Aussage der Beratungskräfte leidet die Zusammenarbeit stark unter der hohen Fluktuation im Jobcenter. Durch den häufigen Abgang von Jobcenter-Mitarbeiter/-innen gehen oftmals auf individueller Ebene etablierte Umgangsformen verloren und müssen mühsam wieder aufgebaut werden. Vor diesem Hintergrund wiesen die Beratungskräfte auf die große Relevanz der persönlichen Kontaktaufnahme mit Jobcenterpersonal hin. So gaben die meisten Träger in den Fallstudien an, in regelmäßigen Abständen das Jobcenter persönlich aufzusuchen, um dessen Personal über die Rolle und Funktion der EBS und/oder des ALZ zu informieren oder generelle Absprachen zu treffen. Im Gegenzug berichteten nur wenige Träger, von Jobcenterpersonal aufgesucht worden zu sein, um ein vertieftes Verständnis für deren Arbeit zu entwickeln.

auf das Angebot der EBS bzw. ALZ aufmerksam zu machen (vgl. Abbildung 29). Eine alternative Erklärung könnte in dem Umstand liegen, dass ein hoher Anteil des befragten Jobcenterpersonals über wenig persönlichen Kontakt zu den Mitarbeiter/-innen der EBS und ALZ verfügt (siehe Abbildung 28)

Abbildung 29: Anteil der Kundinnen und Kunden, die von den Mitarbeiter/-innen der Jobcenter auf die Angebote der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren aufmerksam gemacht werden



Fragestellung: Bitte geben Sie eine Schätzung ab: Wie viele von hundert Kunden weisen Sie durchschnittlich auf die Angebote der Erwerbslosenberatungsstellen/der Arbeitslosenzentren hin?

Anmerkungen: Der Anteil wurde offen abgefragt und nachträglich klassiert; Durchschnitt wurde mit unklassierten Werten berechnet.

Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April/Mai 2013.

Eine wichtige institutionalisierte Zusammenarbeit könnte durch die Mitwirkung der EBS und ALZ im Beirat des Jobcenters erfolgen. Allerdings sind nur jeweils 13 Prozent der EBS und ALZ Mitglied im Beirat des Jobcenters (siehe Anhang III, Abbildung 33). Zumindest bei den EBS zeigt sich, dass diejenigen Träger, die Mitglied im Beirat des Jobcenters sind, die Zusammenarbeit mit den unterschiedlichen Stellen im Jobcenter besser bewerten, als diejenigen, die nicht Mitglied im Jobcenter sind. Dagegen sind bei den ALZ keine Unterschiede erkennbar.

4.4.3 Zusammenarbeit zwischen den Trägern

Innerhalb der einzelnen Regionen findet eine intensive Zusammenarbeit zwischen den EBS und ALZ statt. Die bereits angesprochene Befragung der G.I.B. zeigte, dass die Kooperation zu anderen EBS und ALZ intensiver ist als zu allen anderen Akteuren. Insbesondere die EBS kooperieren stark untereinander, dies ist bei den ALZ etwas weniger stark ausgeprägt (siehe Anhang III, Abbildungen 29 und 30). Dabei hat die Vernetzung unter den Trägern insbesondere in den letzten Jahren noch an Dynamik gewonnen. Die Trägerbefragung zeigt, dass sich im Zeitraum 2011-2013 37 Prozent der EBS-Standorte bzw. 14 Prozent der ALZ-Standorte mit anderen EBS bzw. ALZ neu vernetzten.

Insbesondere die ALZ verweisen die Besucher/-innen bei komplexeren Problemen auf die Einzelberatungen der EBS. Die Zufriedenheit in der Zusammenarbeit mit anderen Akteuren ist seitens der ALZ nirgendwo so hoch, wie in der Zusammenarbeit mit den EBS, wie die Erhebung der G.I.B. zeigte. Umgekehrt bewerten die EBS ihre Zufriedenheit in den Arbeitsbeziehungen mit anderen EBS und der Schuldnerberatung leicht besser als diejenige mit den ALZ (Erhebung der G.I.B.).

Dabei werden insbesondere Träger, die bereits seit vielen Jahren aktiv sind, von anderen Trägern auch im Rahmen eines informellen Austauschs angefragt. Hinzu kommen eingespielte Austauschformate mit anderen Trägern ihrer „Dachverbände“. Gegenseitige Besuche, „um Einblicke in die Arbeit der anderen zu bekommen“, sind ebenfalls etabliert.

Für die landesweite Vernetzung der EBS und ALZ spielt die G.I.B. eine wesentliche Rolle. Wie bereits oben angedeutet, werden die Erfahrungsaustausche (wie auch die Fortbildungsangebote und die fachliche Begleitung insgesamt) der G.I.B. von den Trägern sehr positiv eingeschätzt. Dies gilt für die EBS nochmal stärker als für die ALZ (vgl. Abb. 45 und 46 in Anhang III). Eine weitere wichtige Austauschfunktion nehmen die ebenfalls oben angesprochenen „Runden Tische“ der Regionalagenturen wahr. Auf einer Skala von 1 (sehr gut) bis 5 (sehr schlecht) erhielt die Organisation und Durchführung der „Runden Tische“ Durchschnittsbewertungen von 2,0 (EBS) bzw. 1,8 (ALZ).

Besonders eng ist naturgemäß der Austausch zwischen EBS und ALZ dort, wo beide Einrichtungen vom gleichen Träger betrieben werden, zumal sie dann in der Regel auch „unter einem Dach“ zu finden sind und die Einrichtungen häufig in Personalunion betrieben werden.

4.5 Arbeitsmarktpolitischer Mehrwert der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren aus Sicht der befragten Akteure

Abschließend wurde der Frage nachgegangen, welchen arbeitsmarktpolitischen Mehrwert die EBS und ALZ in Nordrhein-Westfalen generieren. Hierfür wurden zum einen die Träger selbst um ihre Einschätzung gebeten, zum anderen wurden weitere zentrale Akteure (Jobcenter, Kooperationspartner der EBS und ALZ sowie die Regionalagenturen) zu diesem Aspekt befragt. Abschließend sollen Ergebnisse der Evaluation der Umsetzung des ESF OP NRW 2007-2013 vorgestellt und diskutiert werden.

4.5.1 Arbeitsmarktpolitischer Mehrwert aus Sicht der Träger

Sowohl im Rahmen der Trägerbefragung⁷⁴ als auch der Fallstudien wurden die EBS und ALZ um ihre Einschätzung gebeten, worin ihr arbeitsmarktpolitischer Mehrwert besteht. Die Träger der EBS und ALZ betonten dabei mehrheitlich, dass durch ihren neutralen und behördenunabhängigen Charakter Hemmschwellen bei den Zielgruppen abgebaut werden. So könnten die Angebote der EBS und ALZ grundsätzlich von allen Personengruppen wahrgenommen werden, ohne dass es Zugangsbeschränkungen bzw. Vorbedingungen gebe. Da die Angebote niedrigschwellig und freiwillig sind und häufig zentral in den Bedarfsgebieten verortet sind, können hierdurch gute Zugänge zu den Zielgruppen gewonnen werden.

Des Weiteren wurde von den Trägern häufig hervorgehoben, dass ein arbeitsmarktpolitischer Mehrwert ihrer Einrichtungen darin bestehe, dass sie eine ganzheitliche Unterstützung und Beratung für die Ratsuchenden zur Verfügung stellen, die frei vom verrechtlichten „Zwangskarakter“ der Beratungen bei Jobcentern und Arbeitsagenturen sind.⁷⁵ So würden sie sich die Zeit nehmen, den Menschen zuzuhören, die bei ihnen Rat suchen und den Blick auf das Ganze lenken, um bedarfsgerecht Beratungs- und Unterstützungsleistungen anbieten zu können. Einen besonderen Stellenwert nimmt hierbei die Vermittlung und „Übersetzung“ von Entscheidungen, Bescheiden und Anträgen der Behörden (insbesondere der Jobcenter) ein. Hierdurch übernehmen die EBS und ALZ

⁷⁴ Wurde bei der Onlinebefragung der Träger in Form einer offenen Frage abgefragt. Fragestellung: „Worin besteht aus Ihrer Sicht der zentrale arbeitsmarktpolitische Mehrwert der Erwerbslosenberatung Ihres Arbeitslosenzentrums?“

⁷⁵ Vgl. zum Einfluss des „Zwangskontextes“ in den Interaktionen zwischen Vermittlungs-Integrationsfachkräften und Arbeitssuchenden in den Agenturen insb. Hielscher/Ochs 2009: 33. In den Jobcentern ist dieser „Zwangskontext“ noch stärker ausgeprägt.

häufig auch eine Mittlerfunktion zwischen den Jobcentern und den Ratsuchenden, da Missverständnisse und Konflikte geklärt werden können, so die Träger.

„Die Bündelung würde wegfallen, die Information auch so weiter geben zu können, dass die Menschen sie annehmen können und verstehen können. Meine Mittlerposition, Dinge zu lösen, bevor es zu Gerichtverhandlungen kommt, bevor die Verzweiflung zu groß wird. [...] Die Personen im Jobcenter müssen sich so ausdrücken, damit es vor Gericht standhalten kann. Ich kann mir mehr Zeit nehmen. Es besteht die Möglichkeit, komplexe Problemlagen zu sehen.“

Interview Mitarbeiter/-in Erwerbslosenberatungsstelle

Des Weiteren wurde von den EBS und ALZ darauf hingewiesen, dass sie ein strukturelles Angebot (PCs, Drucker, Internet...) zur Verfügung stellen, das für Stellensuche und Bewerbungsaktivitäten essentiell ist. Nach Auskunft der Träger besitzen einige ihrer Klienten nicht die notwendigen technischen Geräte hierfür und sind auf das Angebot der Träger angewiesen.

Viele der Träger betonen darüber hinaus, dass durch die Angebote der EBS und ALZ der soziale Austausch der Ratsuchenden gefördert und somit soziale Vereinsamung verhindert werde.

4.5.2 Arbeitsmarktpolitischer Mehrwert aus Sicht der Jobcenter

Neben den EBS und ALZ wurden auch die Jobcenter um ihre Einschätzung zum arbeitsmarktpolitischen Mehrwert der Einrichtungen gebeten. Im Rahmen der Fallstudien wurde von Seiten der interviewten Jobcentermitarbeiter/-innen häufig darauf hingewiesen, dass bei den EBS und ALZ mehr Zeit für Beratung vorhanden sei und die Kunden ganzheitlich in den Blick genommen werden. So könnten diese neutral und umfassend beraten werden und dies häufig gesetzesübergreifend.

Als weiterer arbeitsmarktpolitischer Mehrwert wurde benannt, dass insbesondere durch die Angebote der ALZ ein Beitrag zur Verhinderung von sozialer Isolation geleistet werde. Darüber hinaus betonten einige der Befragten, dass insbesondere in den EBS Leistungsbescheide, Anträge und Sanktionen der Jobcenter erklärt werden. Dies wurde von einigen der befragten Jobcentermitarbeiter/-innen als Entlastung wahrgenommen.

„Wir arbeiten auf einer konstruktiven partnerschaftlichen Basis zusammen, deswegen erfahre ich auch eine Entlastung, weil die einen Bescheid erklären. Die Ratsuchenden kommen somit nicht zu mir, sondern gehen zur Erwerbslosenberatungsstelle.“

Interview Mitarbeiter/-in Jobcenter Leistungsabteilung

Darüber hinaus könnten durch die Beratungsangebote häufig auch Missverständnisse und Konflikte entschärft werden, so einige der im Rahmen der Fallstudien befragten Jobcentermitarbeiter/-innen. Die EBS und ALZ würden hierdurch eine Schlichtungsfunktion einnehmen und dazu beitragen, dass Widersprüche reduziert werden.

„Für den Leistungsbereich sehe ich echt einen Mehrwert, da unser Thema immer die Zeitproblematik ist. Durch die EBS ist da eine Beratungsstelle, die diesen Teil abfängt und der Kunde läuft nicht zum Rechtsanwalt. Durch das enorme Anlaufen von Klagen und Widersprüchen, ist eine Beratungsstelle, die das alles vorher abfangen kann, hilfreich.“

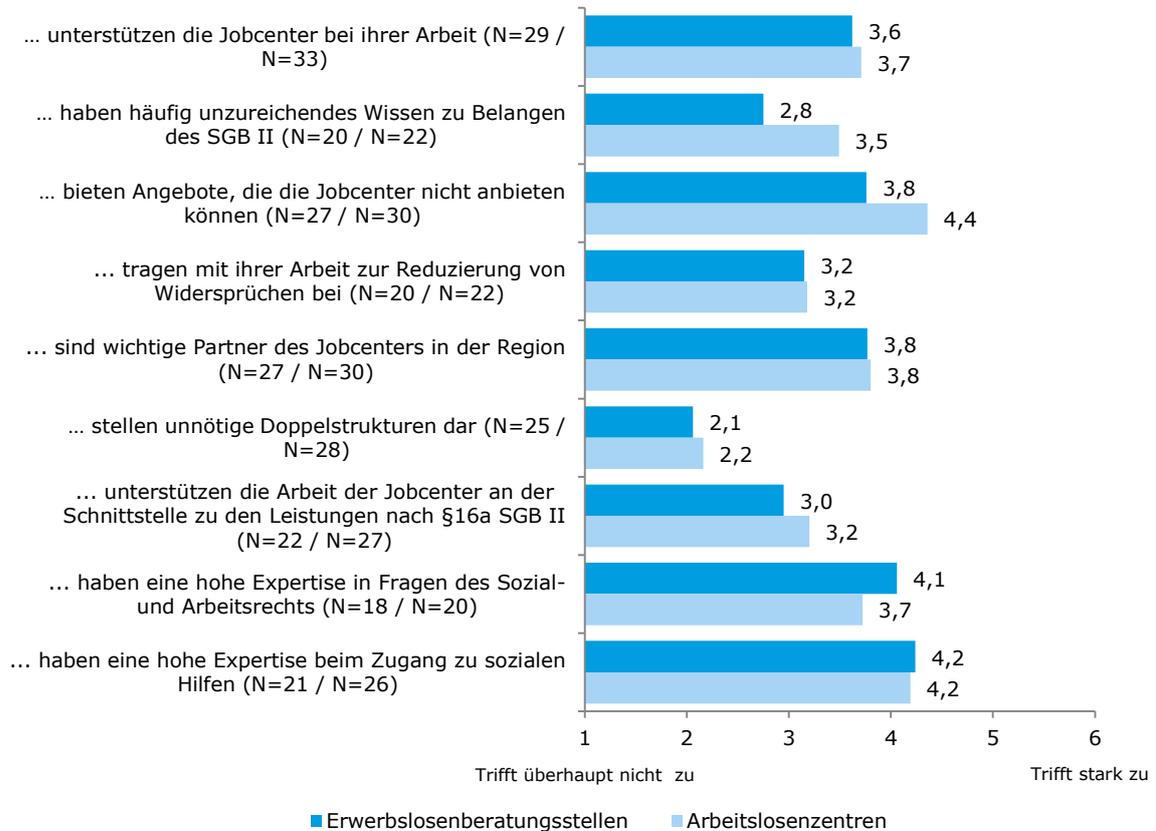
Interview Mitarbeiter/-in Jobcenter Leistungsabteilung

Etwas kritischer wurde dieser Aspekt allerdings im Rahmen der Onlinebefragung von den Jobcentermitarbeiter/-innen gesehen. So wurden diese zum Abschluss der Befragung um eine Gesamtbewertung der ALZ und EBS gebeten (vgl. Abbildung 30)⁷⁶. Ihre Bewertung des Beitrags der EBS und ALZ zur Reduzierung von Widersprüchen fällt dabei eher durchwachsen aus.

Insgesamt wurde aber auch durch die Onlinebefragung der Jobcenter ersichtlich, dass die EBS und ALZ von den Mitarbeiter/-innen der Jobcenter eher als sinnvolle Ergänzung, denn als unnötige Doppelstruktur angesehen werden. Dies betrifft insbesondere ihre Expertise beim Zugang zu sozialen Hilfen und bei Angeboten, die über das Angebotsportfolio der Jobcenter hinausgehen.

⁷⁶ Hierzu wurden Aussagen vorgelegt, die sie anhand der Skala 1 „Trifft überhaupt nicht zu“ bis 6 „Trifft stark zu“ bewerten sollten. Auch hier zeigt sich, dass die Befragten bei den EBS im Vergleich zu den ALZ häufiger keine Beurteilung abgeben konnten. Im Fall der EBS haben je nach Item 28 bis 56 Prozent der Befragten auf eine Angabe verzichtet, im Fall der ALZ zwischen 13 und 48 Prozent. Detaillierte Angaben sind im Anhang Jobcenterbefragung zu finden.

Abbildung 30: Gesamtbewertung der ALZ und EBS aus Sicht der Jobcenter. Die ALZ bzw. EBS ...



Fragestellung: „Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu den Arbeitslosenzentren beziehungsweise zu den Erwerbslosenberatungsstellen zu?“

Anmerkungen: Die Zahl der Befragten ist bei der jeweiligen Kategorie erst für die Erwerbslosenberatungsstellen und dann für die Arbeitslosenzentren angegeben (N=Antworten für Arbeitslosenzentren/Antworten für Erwerbslosenberatungsstellen). Die Angaben zeigen den Mittelwert der gegebenen Antworten. Die fehlenden Angaben entfallen auf die Antwortmöglichkeit ‚Kann ich nicht beurteilen‘. Diese wurden im Fall der ALZ je nach Item von 13-48 Prozent der Befragten ausgewählt, im Fall der EBS von 28-56 Prozent. Für detaillierte Abbildungen siehe Anhang II, Abbildungen 18 und 19.

Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April/Mai 2013.

4.5.3 Arbeitsmarktpolitischer Mehrwert aus Sicht weiterer Kooperationspartner der EBS und ALZ

Im Rahmen der Fallstudien wurden auch weitere Kooperationspartner der EBS und ALZ (z. B. Schuldnerberatungsstellen, Wohnungslosenhilfe, Netzwerk Integration durch Qualifizierung,...) um eine Einschätzung des arbeitsmarktpolitischen Mehrwerts der EBS und ALZ gebeten. Auch hier wurde darauf hingewiesen, dass die EBS und ALZ dazu beitragen, dass Dokumente der Jobcenter von den Ratsuchenden verstanden werden und qualifiziert Beratung angeboten werde. Dies hätte zur Konsequenz, dass insbesondere Problemstellungen verringert werden können, die rechtliche Gesichtspunkte betreffen, was anderen Institutionen der sozialen Hilfen eine Konzentration auf gezielte Problemfelder (wie z. B. Abbau von Schulden, Hilfe bei der Wohnungssuche, etc.) ermögliche.

Darüber hinaus wurde ebenfalls häufig auf die Mittlerfunktion der EBS und ALZ hingewiesen und deutlich gemacht, dass die Beratung der EBS eine höhere Rechtssicherheit für die Ratsuchenden zur Konsequenz habe.

„Die EBS geben mehr Rechtssicherheit und verbessern die Rechtswirklichkeit der Leute. Selbst das Jobcenter, das bei der Fortbildung, Einarbeitung nicht immer ganz vorne ist, ist Profiteur des Ganzen. Die Mitarbeiter des Jobcenters lernen und verbessern ihr Handeln auch durch Widersprüche. Ein soziales Klima wird generiert, da die Ratsuchenden ihre Wut nicht im Jobcenter lassen, sondern wissen, wo sie Hilfe bekommen.“

Interview Mitarbeiter/-in Kooperationspartner

4.5.4 Arbeitsmarktpolitischer Mehrwert aus Sicht der Regionalagenturen

Alle Regionalagenturen sahen einen klaren arbeitsmarktpolitischen Mehrwert durch die EBS und ALZ in ihrer Region gegeben und standen dem Programm sehr positiv gegenüber. Besonders hervorgehoben wurde, dass die EBS und ALZ behördenunabhängig seien und hierdurch Hemmschwellen bei den Zielgruppen abgebaut werden könnten und ein persönlicher Zugang ermöglicht wird. Zudem haben viele Regionalagenturen den Eindruck, dass durch die Angebote der EBS und ALZ Konfliktlinien und Verhärtungen zwischen den Ratsuchenden und den Jobcentern und Arbeitsagenturen aufgebrochen und entspannt werden können.

Besonders positiv wurde hervorgehoben, dass die EBS und ALZ eine Brücken- und Vermittlungsfunktion einnehmen, indem sie durch eine neutrale und kostenfreie Unterstützung und Beratung Personengruppen aufschließen, die sonst schwierig zu erreichen sind. In diesem Zusammenhang wurde von einigen Regionalagenturen aber auch darauf hingewiesen, dass die konzeptionellen Erwartungen des Programms bezüglich der Qualifizierungs- und Beschäftigungswirkung in der Praxis teilweise nur schwer zu realisieren sei, da bei vielen Ratsuchenden und Kunden die Bearbeitung multipler persönlicher Problemlagen (z. B. materieller und/oder gesundheitlicher Art) an erster Stelle der Beratungsarbeit stünden, bevor eine intensivere Beratung im Hinblick auf die Integration in den Arbeitsmarkt betrieben werden könne.

4.5.5 Arbeitsmarktpolitischer Mehrwert aus Sicht weiterer relevanter Vertreter/-innen der Landesebene

Neben den eigenen Erhebungen zu den Einschätzungen des arbeitsmarktpolitischen Mehrwerts der EBS und ALZ standen die Ergebnisse der Evaluation der Umsetzung des ESF OP NRW 2007-2013 der Prioritätenachse C „Verbesserung des Zugangs zu Beschäftigung sowie der sozialen Eingliederung von benachteiligten Personen“, durchgeführt durch die ISG, zur Verfügung. Diese richteten eine Befragung an alle Mitglieder des Begleitausschusses sowie an alle Mitglieder von Facharbeitskreisen in den 16 Arbeitsmarktregionen Nordrhein-Westfalens, die sich schwerpunktmäßig mit den Themenbereichen der sozialen Eingliederung und der Armutsbekämpfung auseinandersetzen⁷⁷. Die angeschriebenen Expertinnen und Experten der Landesebene setzten sich zusammen aus: Kommunalen Wirtschaftsförderern, der öffentlichen Verwaltung, Kammern, Wohlfahrtsverbänden und Kirchen, Wirtschaftspartnern, Agenturen für Arbeit und Jobcentern, Regionalagenturen und sonstigen Einrichtungen. An der Befragung nahmen am häufigsten Vertreter/-innen der Verwaltungsebene (Kreisfreie Städte, Landkreise, Be-

⁷⁷ In Regionen, in denen es keine Facharbeitskreise gab, wurde auf die Mitglieder der Lenkungsreise als Expertinnen und Experten zurückgegriffen.

zirksregierungen, Landesministerien) teil. Die Expertinnen und Experten wurden im Rahmen der Befragung zu Inhalten, Zielen und der Umsetzung des ESF in NRW befragt.

Unter anderem wurde den Expertinnen und Experten die Frage gestellt, inwiefern sie die in der Prioritätenachse C „Verbesserung des Zugangs zu Beschäftigung sowie der sozialen Eingliederung von benachteiligten Personen“ umgesetzten Maßnahmen für geeignet halten, einen Beitrag zur Erreichung der im ESFOP des Landes NRW festgelegten Ziele zu leisten. Hierbei wurde ersichtlich, dass der Beitrag des Programms „Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren“ im Vergleich zu weiteren abgefragten ESF-Programmen des Landes NRW von den befragten Vertreter/-innen als verhältnismäßig niedrig eingeschätzt wurde. So gaben immerhin 52 Prozent der befragten Expertinnen und Experten an, dass sie das Programm als eher nicht geeignet zur Erreichung des Ziels „Weiterentwicklung der zielgruppenorientierten Arbeitsmarktpolitik“ halten, weitere 11 Prozent schätzten das Programm als ungeeignet zu Erreichung dieses Ziels ein.

Diese Ergebnisse stehen somit teilweise konträr zu den weiter oben vorgestellten Befunden, die den Rückschluss nahe legten, dass das Programm „Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren“ aus Sicht von relevanten Akteuren einen arbeitsmarktpolitischen Mehrwert in NRW leisten. Eine Erklärung für diese Unterschiede könnte ggf. darin zu finden sein, dass im Rahmen der vorliegenden Evaluation insbesondere diejenigen Akteure um ihre Einschätzung gebeten wurden, die enge Kooperationspartner der EBS und ALZ darstellen. Sowohl die Regionalagenturen als auch die Mitarbeiter/-innen der Jobcenter und weiterer Kooperationspartner haben aufgrund ihrer eigenen Tätigkeitsbereiche eine große Nähe zu der Arbeit der EBS und ALZ und stehen in der Regel im engeren Austausch mit den Einrichtungen. Im Rahmen der Evaluation des ESF OP haben vergleichsweise wenige Arbeitsagenturen und Jobcenter teilgenommen, was darauf zurückzuführen ist, dass die Regionaldirektion NRW der Bundesagentur für Arbeit eine zentrale Beantwortung der Fragen vornahm.

Im Rahmen der Befragung der ISG wurden auch Expertinnen und Experten der Landesebene befragt, die teilweise nicht unmittelbar mit der Arbeit der EBS und ALZ vertraut sein müssen. So haben beispielsweise die explorativen, telefonischen Interviews mit Vertreter/-innen der Landesebene im Rahmen der vorliegenden Evaluation aufgezeigt, dass insbesondere Vertreter/-innen der Arbeitgeberseite sowie der öffentlichen Verwaltung teilweise sehr wenig Anhaltspunkte für die Einschätzung der Arbeit der EBS und ALZ vor Ort besitzen. Leider ist anhand der Ergebnisse der Evaluation der Umsetzung des ESF OP NRW nicht differenziert ersichtlich, wie die einzelnen Expertengruppen die Eignung des Programms eingeschätzt haben. Hierdurch könnte stärker ersichtlich werden, welche Gruppen dem Programm vergleichsweise schlechte Noten gegeben haben.

5. FAZIT

Im vorliegenden Endbericht der Evaluation des Programms „Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren“ wurden Ergebnisse aus den Befragungen der Träger der EBS und ALZ, der Ratsuchenden und Besucher/-innen der Einrichtungen, der Mitarbeiter/-innen der Jobcenter und Regionalagenturen und Vertreter/-innen der Landesebene sowie die Befunde aus den Analysen der Monitoringdaten vorgestellt und diskutiert. Das Ziel der Evaluation bestand darin, Aussagen zu folgenden, zentralen Fragen zu ermöglichen:

- Wie lassen sich die organisatorischen und regionalen Rahmenbedingungen der EBS und ALZ beschreiben?
- Welche Rahmenbedingungen fördern eine hohe Arbeits- und Beratungsqualität?
- Welche Problemlagen bringen die Ratsuchenden und Besucher/-innen der EBS und ALZ mit? Welche Beratungsinhalte stehen im Fokus? Wie lassen sich typische Beratungsverläufe beschreiben?
- Welche Wirkungen entfaltet das Programm? Erfüllen die Einrichtungen die vorgegebenen Zielstellungen?
- Wie ist die landesweite Bekanntheit und Akzeptanz des Programms zu bewerten?
- Wie lässt sich die Programmumsetzung beschreiben? Welche Programmveränderungen lassen sich feststellen?

Im Folgenden werden die wesentlichen Ergebnisse der Evaluation in Anlehnung an den in der Leistungsbeschreibung genannten Untersuchungsgegenständen zusammengefasst und bilanziert.

Einflussfaktoren und Rahmenbedingungen für die erfolgreiche Arbeit der EBS und ALZ auf lokaler Ebene und landesweit

Ein wesentliches Ziel der Evaluation bestand darin, die *organisatorischen und regionalen Rahmenbedingungen* der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren darzustellen. Die Ergebnisse der verschiedenen Analyseschritte machen zunächst deutlich, dass sich die Ansätze von Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren voneinander unterscheiden. Die EBS stellen schwerpunktmäßig qualifizierte Beratung für die Zielgruppen zur Verfügung, überwiegend in Form von Einzelberatung.

Bei den ALZ zeigte sich eine größere Heterogenität hinsichtlich ihrer Zielsetzungen und Ansätze. Gemeinsam war den ALZ ihr niedrigschwelliger Ansatz, hinsichtlich der Angebotsstrukturen und der Schwerpunktsetzung ließen sich jedoch teils deutliche Unterschiede feststellen. So wurde von verschiedener Seite insbesondere darauf aufmerksam gemacht, dass einige Arbeitslosenzentren sehr bedarfsorientiert arbeiten und dies dazu führen könne, dass sie ebenfalls verstärkt Beratungsaufgaben übernehmen.

Des Weiteren wurde ersichtlich, dass regionale und organisatorische Rahmenbedingungen einen Einfluss auf die Zielgruppenerreichung und das Besucheraufkommen insbesondere der Arbeitslosenzentren ausüben. So lässt sich grundsätzlich eine hohe Varianz hinsichtlich der Anzahl von Besucher/-innen in den verschiedenen ALZ feststellen. Das Besucheraufkommen ist dabei ebenso abhängig von der SGB-II-Quote in der Gebietskörperschaft als auch von der Erreichbarkeit der Einrichtungen durch öffentliche Verkehrsmittel. Beiden Aspekten könnte daher im Antragsverfahren bzw. bei der Antrags-

bewilligung eine höhere Bedeutung zugemessen werden, damit dass potenzielle Klientel die Arbeitslosenzentren einfacher und schneller erreichen kann.

Darüber hinaus scheint das Angebot von Gruppenangeboten positiv auf das Besucheraufkommen in den ALZ zu wirken. Interessanterweise ließen sich auch positive Effekte auf das Besucheraufkommen der Arbeitslosenzentren feststellen, wenn EBS und ALZ unter einem Dach betrieben werden. Es ist davon auszugehen, dass Synergieeffekte zwischen den beiden Programmelementen erzielt werden können, da den Zielgruppen zum einen ein größeres Angebotsspektrum zur Verfügung steht und zum anderen eine direkte Weiterleitung unter einem Dach besser gewährleistet werden kann. Umgekehrt haben die Ergebnisse jedoch auch darauf aufmerksam gemacht, dass bei gemeinsam betriebenen EBS und ALZ unter bestimmten Umständen auch die Gefahr besteht, dass das Arbeitslosenzentrum zum „Anhängsel“ der Erwerbslosenberatungsstelle wird und keine eigenständigen Ressourcen und Angebote zur Verfügung gestellt werden.

Rahmenbedingungen für eine hohe Arbeits- und Beratungsqualität

Anhand der Evaluationsergebnisse wurde ersichtlich, dass sowohl die Ratsuchenden der EBS als auch die Besucher/-innen der ALZ mehrheitlich sehr hohe Zufriedenheitswerte hinsichtlich der erhaltenen Beratungs- und Unterstützungsleistungen angegeben haben. Die wahrgenommene Kompetenz und das Wissen der Mitarbeiter/-innen der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren wurden von den Ratsuchenden und Besucher/-innen dabei ebenso hervorhoben wie deren Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen.

Von besonderem Interesse ist in diesem Zusammenhang, unter welchen Rahmenbedingungen eine hohe Arbeits- und Beratungsqualität in den EBS und ALZ gesichert werden kann. Wie bereits dargestellt, nehmen die Mitarbeiter/-innen der EBS und ALZ hierfür eine zentrale Rolle ein. Durch die Evaluationsergebnisse wurde ersichtlich, dass insbesondere bei den Erwerbslosenberatungsstellen von einer hohen Konstanz der Mitarbeiter/-innen auszugehen ist, die mehrheitlich langjährige Expertise und Erfahrung im Bereich der Erwerbslosenberatung nachweisen können. Darüber hinaus wurde deutlich, dass die Mitarbeiter/-innen der EBS und ALZ eine sehr hohe Weiterbildungsneigung aufweisen und sie hierdurch einen aktuellen Kenntnisstand zu relevanten Themengebieten ihrer Arbeit besitzen. In diesem Zusammenhang ist der Beitrag der Programmbegleitung durch die G.I.B. NRW positiv hervorzuheben, da sie den Projekten zum einen bedarfsgerechte Fortbildungen anbietet und zum anderen regelmäßige Austauschformate der Projekte untereinander organisiert.

Die Ergebnisse der Befragungen machten aber auch deutlich, dass die Ausgangsbedingungen von EBS und ALZ hinsichtlich der *personellen und finanziellen Ressourcen* sehr unterschiedlich sind. Während die EBS ihr Beratungsangebot im Durchschnitt durch 1,5 Beratungsfachkräfte decken können, benötigen die Arbeitslosenzentren zur Aufrechterhaltung ihres Angebotes weitaus häufiger auch die Unterstützung von Ehrenamtlichen sowie Personen in Arbeitsgelegenheiten. Grundsätzlich ist wie bereits in der Vorgängerevaluation deutlich geworden, dass die finanzielle und personelle Ausstattung der Träger nicht immer im Einklang steht mit den von den Trägern angestrebten und angebotenen umfangreichen Beratungs- und Unterstützungsangeboten.

Zu einer hohen Arbeits- und Beratungsqualität tragen des Weiteren die *Kooperations- und Netzwerkstrukturen* der EBS und ALZ bei. Durch eine enge Vernetzung zu relevanten Hilfe- und Unterstützungsstrukturen (z. B. Schuldnerberatung, Wohnungslosenhilfe, Jugendamt, Migrationsberatungsstellen, etc.) kann sichergestellt werden, dass die Fragestellungen und Problemlagen der Ratsuchenden und der Besucher/-innen der EBS und ALZ bedarfsgerecht bearbeitet werden. Die Evaluationsergebnisse machten dabei deutlich, dass die Mehrheit der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren über eine gute Vernetzung zu anderen Beratungs- und Unterstützungsangeboten verfügen.

Deutlich wurde in diesem Zusammenhang aber auch, dass insbesondere die *Zusammenarbeit mit den wichtigsten Kooperationspartnern der EBS und ALZ, den Jobcentern*, sehr unterschiedlich bewertet wird. Grundsätzlich lässt sich konstatieren, dass eine vertrauensvolle und enge Zusammenarbeit mit den Jobcentern maßgeblich zu einer hohen Arbeits- und Beratungsqualität der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren beiträgt. So können durch direkte Ansprechpartner/-innen Anliegen von Ratsuchenden häufig unkompliziert und schnell geklärt sowie Konflikte entschärft werden. Einige Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren verweisen dann auch auf sehr gute und persönliche Kontakte zu Mitarbeiter/-innen der Jobcenter sowie einer hohen Kooperationsbereitschaft (indem z. B. direkte Durchwahllisten durch die Jobcenter zur Verfügung gestellt werden oder Vertreter/-innen des Jobcenters im Beirat der Träger der EBS und ALZ sitzen). Andere Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren berichten hingegen von schwierigen Beziehungen.

Grundsätzlich machten die Befragungen der Träger und der Mitarbeiter/-innen der Jobcenter deutlich, dass die Zusammenarbeit und der persönliche Austausch zwischen EBS/ALZ und Jobcentern deutlich ausbaufähig sind. Insbesondere die direkte Kontaktaufnahme zu der Leistungsabteilung der Jobcenter gestaltet sich für viele Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren schwierig, was insbesondere auch deshalb als problematisch anzusehen ist, da viele Problemlagen der Ratsuchenden diesen Bereich betreffen. Zur Verbesserung der Zusammenarbeit könnte das MAIS zusätzliche institutionalisierte Formate entwickeln und begleiten, beispielsweise organisierte Arbeitstreffen oder Workshops zwischen den Mitarbeiter/-innen der EBS und ALZ und den Fachkräften der Jobcenter.

Erreichung der Zielgruppen, Beratungsinhalte und -verläufe

Einen weiteren Schwerpunkt der Evaluation nahm die Frage nach der Erreichung der Zielgruppen sowie der Beratungsinhalte und -verläufe ein. Die Ergebnisse der Analyse der Befragungs- und Monitoringdaten haben verdeutlicht, dass die vom Programm anvisierten *Zielgruppen* von den EBS und ALZ jeweils erreicht werden. So werden die Beratungs- und Unterstützungsangebote der EBS und ALZ insbesondere von arbeitslosen Personen nachgefragt, ein hoher Anteil hiervon ist langzeitarbeitslos, was sich unter anderem auch daran festmachen lässt, dass ein Großteil der arbeitslosen Ratsuchenden und Besucher/-innen dem Rechtskreis SGB II zuzuordnen sind. Im Vergleich zur Vorgängerevaluation lässt sich zudem konstatieren, dass die Angebote der EBS und ALZ mittlerweile auch von Migrantinnen und Migranten verstärkt nachgefragt werden. Des Weiteren ist nicht zu vernachlässigen, dass immerhin rund ein Viertel der Ratsuchenden erwerbstätig sind, viele davon in geringfügigen und prekären Beschäftigungsverhältnissen. Die Ergebnisse machten dabei auf die Zunahme dieser Beratungsfälle und den ho-

hen Beratungsbedarf von Personen im Segment unsicherer Arbeitsverhältnisse aufmerksam.

Die Beratungsinhalte lassen Rückschlüsse auf die Problemlagen der Ratsuchenden der EBS zu. Die Analysen der Befragungs- und Monitoringdaten machten dabei ersichtlich, dass die **Erwerbslosenberatungsstellen** in der Praxis Beratungen zu einem breiten Spektrum an Themenstellungen anbieten. Neben der Beratung zu sozial- und arbeitsrechtlichen Fragestellungen wurden Gespräche mit den Inhalten berufliche Entwicklung und arbeitsmarktpolitische Instrumente ebenso geführt wie zur wirtschaftlichen, gesundheitlichen und familiären Situation der Ratsuchenden. Hinzu kommen Beratungen zu migrationsspezifischen Fragestellungen. Einen Schwerpunkt in den Erstgesprächen bilden jedoch sozialrechtliche Fragestellungen (insbesondere zu Leistungsbescheiden und Ansprüchen auf Sozialleistungen), häufig in Verbindung mit Aspekten, die die wirtschaftliche Situation der Ratsuchenden betreffen. Die Evaluationsergebnisse lassen den Rückschluss zu, dass im Rahmen von Erstberatungen häufig sehr konkrete Fragestellungen bearbeitet werden, die nicht selten existenzielle Probleme für die Betroffenen implizieren (z. B. Bewilligung ALG II, Sanktionen, etc.). In Folgeberatungen können hingegen auch stärker weitere Themen, wie z. B. die weitere berufliche Entwicklung der Ratsuchenden, in den Fokus rücken.

In knapp 90 Prozent der Fälle können die Anliegen der Ratsuchenden direkt in der Beratungsstelle selbst bearbeitet werden. Die Ergebnisse der Ratsuchendenbefragung lassen darauf schließen, dass es nur in rund einem Viertel der Beratungen zu einer abschließenden Problemlösung kommt. In den weiteren Fällen kommt es zu einer Vereinbarung weiterer Beratungstermine bzw. zu einer Weiterleitung zu anderen Institutionen und Einrichtungen. Regelmäßig werden dadurch auch längere Beratungs- und Coaching-Prozesse in Gang gesetzt.

Die Angebotsstrukturen der **Arbeitslosenzentren** sind – wie bereits weiter oben angedeutet – deutlich heterogener als die Angebote der Erwerbslosenberatungsstellen: Neben Begegnungsmöglichkeiten, technischer Infrastruktur und Gruppenveranstaltungen werden z. B. auch Ausflüge, Museumsbesichtigungen und Einzelberatungen angeboten. Bei den Beratungen ist im Durchschnitt von einem niedrigeren Professionalisierungsgrad und einer geringeren inhaltlichen Breite auszugehen. Einige Arbeitslosenzentren bieten Begleitungen zu Behörden oder Vermittlung in ein Ehrenamt an. Anhand der Befragungsergebnisse wurde aber auch ersichtlich, dass die Besucher/-innen der ALZ häufiger Unterstützung bei der Arbeitssuche und Informationen zu Bildungsangeboten suchen. Es ist anhand der Angaben davon auszugehen, dass der bereitgestellte Zugang zu Druckern und Internet von den Besucher/-innen insbesondere zur Stellensuche genutzt werden. Entsprechend der sehr heterogenen und oftmals sehr niedrigschwelligen Angebotsstrukturen in den ALZ, gestalten sich die weiteren Unterstützungsverläufe der Besucher/-innen sehr unterschiedlich.

Das breite Tätigkeitsspektrum der Arbeitslosenzentren resultiert zum Teil aus einer Vermischung der Aufgabengebiete von Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren. Dies kann in manchen Fällen jedoch auch Ausdruck der Bereitstellung eines passgenauen und bedarfsgerechten Angebots vor Ort sein. Inwieweit die Heterogenität tatsächlich in jedem Einzelfall regionalen Bedarfslagen entspricht, konnte im Rahmen der Evaluation nicht verifiziert werden.

Wirkungen der Beratungs- und Unterstützungsangebote

Entsprechend der unterschiedlichen Ausrichtung und Ausgestaltung der Angebote der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren ließen sich hinsichtlich der Wirkungen der Beratungs- und Unterstützungsangebote Unterschiede zwischen EBS und ALZ feststellen.

Die Evaluationsergebnisse lassen den Schluss zu, dass **Erwerbslosenberatungsstellen** insbesondere zur Beantwortung von SGBII-Leistungsfragen der Ratsuchenden beitragen. Sie erfüllen darüber hinaus eine wichtige Lotsenfunktion und tragen zur Erweiterung lokaler, regionaler und überregionaler Hilfenetzwerke bei. Nicht unterschätzt werden dürfen die Schlichtungsfunktion der EBS zwischen Ratsuchenden und dem Jobcenter und der Beitrag zur Reduzierung von Widersprüchen. Insbesondere diese beiden Punkte sind jedoch auch von den Kooperationsstrukturen zu den jeweiligen Jobcentern abhängig. Nicht zuletzt von Seiten der Träger wird betont, dass der Beitrag zur Erhöhung der Beschäftigungsfähigkeit indirekt über die Bearbeitung und Lösung von Problemkomplexen erfolgt, die auf dem Arbeitsmarkt Vermittlungshemmnisse darstellen oder die Motivation der Ratsuchenden zur Arbeitsaufnahme senken.

Arbeitslosenzentren tragen wie in der Programmkonzeption vorgesehen stärker zur Verhinderung von Vereinzelung, zur sozialen Stabilisierung und zur Hilfe zur Selbsthilfe bei als Erwerbslosenberatungsstellen. Doch auch sie helfen bei Leistungsfragen und erfüllen nicht selten eine Lotsenfunktion, obwohl aufgrund der niedrigeren Finanzierung, der in der Regel geringeren Besetzung mit Fachpersonal und der zu vermutenden höheren Personalfuktuation davon ausgegangen werden kann, dass die Netzwerkarbeit den Arbeitslosenzentren schwerer fallen dürfte als den Erwerbslosenberatungsstellen.

Insgesamt kann damit festgehalten werden, dass die im Fördererlass gesetzten Aufgaben von den EBS und ALZ erfüllt werden. Einige ALZ leisten dabei Hilfestellungen weit über das eigentliche Aufgabenspektrum hinaus.

Landesweite Bekanntheit und Akzeptanz des Programms

Das Programm „Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren“ hat einen insgesamt hohen Bekanntheitsgrad erreicht. Bei einigen Jobcentern aber auch bei einigen wenigen überregionalen Verbandsvertretern („Stakeholder auf der Landesebene“) kann der Bekanntheitsgrad aber noch gesteigert werden. Dagegen sind die Angebote im regionalen Hilfsnetzwerk bekannt und fest verankert.

Hinsichtlich der Akzeptanz zeigte sich, dass die EBS und ALZ seitens der Ratsuchenden, der Regionalagenturen und der Mehrzahl der regionalen Netzwerk- und Kooperationspartner äußerst positive Bewertungen erfuhren. Dagegen werden die EBS und ALZ seitens der Jobcenter differenziert bewertet. Während die EBS und ALZ bei einem Teil der Jobcenter insbesondere aufgrund von Arbeitsentlastungswirkungen und der Möglichkeit einer vertieften komplementären Beratung auf hohe Akzeptanz stoßen, sehen andere Jobcenter in ihnen einen Gegenspieler, der Leistungsempfänger zu Widersprüchen und Klagen ermutigt.

Grad der reibungslosen Programmumsetzung

Das Zusammenspiel der unterschiedlichen Akteursebenen (MAIS, Regionalagenturen, G.I.B., Projektträger) in der Programmumsetzung scheint überwiegend gut zu gelingen. Sehr positiv beurteilt werden die Unterstützungsstrukturen der G.I.B., die auch programmbegleitend durch das Monitoring und eigenständige Erhebungen Erkenntnisse über den Programmverlauf und -ergebnisse generiert. Der administrative Aufwand wird grundsätzlich als vergleichsweise⁷⁸ angemessen beurteilt. Allerdings bewerten die ALZ den administrativen Aufwand deutlich kritischer als die EBS. Hier wird auf den vergleichsweise hohen administrativen Aufwand im Verhältnis zu den geringen Fördersummen verwiesen.

In der regionalen Programmumsetzung ist die Aufgabenverteilung zwischen EBS und ALZ in einigen Regionen noch klärungsbedürftig; zum Teil lässt sich eine Arbeits- und Aufgabenverteilung wie sie die Konzeptlage vorsieht, nicht immer erkennen. In der Mehrzahl der Regionen ergänzen sich beide Angebote allerdings sinnvoll.

In einigen Regionen leidet die Programmumsetzung noch an fehlenden Kooperationsstrukturen zwischen den Trägern und den Jobcentern, dies könnte – wie bereits weiter oben dargelegt – stärker bei der Programmumsetzung forciert werden.

Optimierungsmöglichkeiten zeigen sich hinsichtlich der Monitoringlösung für die EBS (Online-Beratungsprotokolle). Eine Lösung, die eine Verknüpfung von Beratungen der gleichen Person (Erst- und Folgeberatungen) ermöglicht, würde den nicht geringen Aufwand des Monitorings noch stärker rechtfertigen, da dann individuelle Beratungsverläufe und Ergebniswahrscheinlichkeiten unter Berücksichtigung individueller und kontextueller Merkmale berechnet werden könnten. Zudem müssten Angaben zur Person nur einmal erfasst werden und nicht wie bisher mehrmals.

Veränderungen in der Programmumsetzung

Verglichen mit dem Vorgängerprogramm zeigen sich einige wesentlichen Veränderungen. So wurde im Programm „Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren“ darauf verzichtet, den Beratungsstellen eine Steuerungsfunktion der Arbeitslosenzentren zuzuordnen. Zugleich sind die Abgrenzungen zwischen Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren in der Programmatik klarer fokussiert und differenziert, als beim Vorgängerprogramm.

Veränderungen in der aktuellen Programmumsetzung waren aufgrund des engen zeitlichen Rahmens der Evaluation, der keine Erhebung zu zwei Zeitpunkten zuließ, nur eingeschränkt zu erfassen. Es zeigte sich aber, dass die Träger der EBS seitens der Ratsuchenden mit so komplexen Problemlagen konfrontiert werden, dass zunächst die Klärung rechtlicher und wirtschaftlicher Aspekte sowie die (Wieder-)Herstellung der Beschäftigungsfähigkeit im Fokus stehen, bevor Aspekte, wie die konkrete Unterstützung zur beruflichen Entwicklung, einen stärkeren Fokus einnehmen können. Durch die Analyse der Monitoringdaten wurde ersichtlich, dass sozialrechtliche Beratungsinhalte im Zeitverlauf sogar an Bedeutung gewonnen haben.

⁷⁸ Vergleichsmaßstab sind hier eine Vielzahl anderer ESF-Evaluationsprojekte, die wir in den letzten Jahren durchgeführt haben, und wo wir in der Regel eine äquivalente Frage gestellt haben.

Hinsichtlich der zu erreichenden Zielgruppen zeigte sich, wie bereits angedeutet, dass vermehrt prekär bzw. atypisch Beschäftigte beraten werden. Des Weiteren fragen Migrantinnen und Migranten sowie Frauen die Angebote der EBS und ALZ stärker nach als noch im Vorgängerprogramm.

Zielerreichung des Programms

Das Programm erreicht überwiegend die im Fördererlass anvisierten Ziele. Dabei steht bei den EBS zumindest bei den Erstberatungen die rechtskreisübergreifende Unterstützung bei rechtlichen Fragen oder existenzielle wirtschaftliche Fragen im Vordergrund, da die Beratenden mit konkreten rechtlichen Fragen die EBS aufsuchen. Hierbei leisten die EBS wichtige Beiträge zur Stärkung des individuellen Rechtsschutzes der Ratsuchenden. Die Klärung dieser Aspekte bindet bei den EBS erhebliche zeitliche Ressourcen. In Folgeberatungsterminen können dann auch häufiger andere Inhalte als direkt existenzbedrohende Fragestellungen im Bereich des Sozialrechts zur Sprache kommen. Insbesondere Themen der beruflichen Entwicklung werden in Folgeberatungen deutlich häufiger thematisiert. Eine geringe Relevanz hat noch die Beratung zu Qualifizierungen oder anderen arbeitsmarktpolitischen Instrumenten. Aufgrund ihrer guten Vernetzung gelingt es den EBS die anvisierte Lotsenfunktion wahrzunehmen und im Bedarfsfall die Ratsuchenden an passgenaue andere Hilfsangebote zu verweisen. Es zeigte sich aber auch, dass der Aufbau und die Erhaltung von Netzwerken stark vom persönlichen Engagement der Mitarbeiter/-innen abhängen und Netzwerkarbeit häufig die zeitlichen Ressourcen sprengt und daher außerhalb der regulären Arbeitszeit geleistet wird.

Die ALZ erfüllen die Aufgaben, mit einem niedrigschwelligen Arbeitsansatz den Besucher/-innen Begegnungsmöglichkeiten und soziale Kontakte zu bieten und über weiterführende Beratungsmöglichkeiten zu informieren. Insofern nehmen auch die ALZ eine wichtige Lotsenfunktion wahr. Darüber hinaus bieten viele ALZ auch Leistungen an, die nach Konzeptlage Aufgaben der EBS sind, dazu gehört beispielsweise individuelle Rechtsberatung und Unterstützung bei der beruflichen Entwicklung. So gibt etwa die Hälfte der befragten Besucher/-innen an, dass ihnen das Arbeitslosenzentrum dabei geholfen hat, eine Beschäftigung zu finden bzw. den weiteren beruflichen Weg zu planen. Damit sind die Unterstützungsangebote der ALZ „arbeitsmarktnäher“ als diejenigen der EBS. Letztlich gehen die angebotenen Unterstützungsleistungen der ALZ auf die Bedarfslagen der Besucher/-innen ein. Gleichzeitig ist das Angebots- und Unterstützungsportfolio der ALZ deutlich heterogener als das der EBS. Diese Heterogenität zeigt sich allerdings auch darin, dass neun Prozent der ALZ das zentrale Anliegen, Begegnungsmöglichkeiten anzubieten, gar nicht verfolgen.

Die wenigen sonstigen identifizierten Defizite in der Umsetzung und Zielerreichung sind in der Regel dem Umstand geschuldet, dass Kooperationsstrukturen und Kooperationskulturen gegenüber dem Jobcenter noch ausbaufähig sind. Verbesserungen hierbei sind aber nicht einseitig seitens der EBS und ALZ erreichbar. Insgesamt werden die vom Fördergeber gesetzten Aufgaben von den EBS und ALZ gut erfüllt.

6. LITERATUR

- Arbeitsstelle für Evaluation (1999): Evaluation des Programms „Beratungsstellen und Arbeitslosenzentren für Langzeitarbeitslose und von Langzeitarbeitslosigkeit bedrohte Personen“ des Landes Nordrhein-Westfalen; Köln.
- Backhaus, K./Erichson, B./Plinke, W./Weiber, R. (2011): Multivariate Analysemethoden. Eine anwendungsorientierte Einführung. 13., überarbeitete Auflage. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Bartelheimer, P. (2008): Wie man an seiner Eingliederung mitwirkt. Arbeitsmarktdienstleistungen nach SGB II zwischen institutionellem und persönlichen Auftrag. In: ZSR 1, S. 11-36.
- BISS e.V. – Berliner Institut für Sozialwissenschaftliche Studien (1993): Arbeitslosenzentren in Brandenburg – Teilnehmerstruktur und Inanspruchnahme der Angebote. Studie im Auftrag des Ministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Frauen im Land Brandenburg; Berlin/Potsdam.
- Castel, R. (2011): Die Krise der Arbeit. Neue Unsicherheiten und die Zukunft des Individuums; Hamburger Edition, Hamburg.
- EUROCOUNSEL (1995): Fallstudiensammlung. Beispiele innovativer Praxis im Bereich Arbeitsmarktberatung; Luxemburg.
- Europäische Stiftung zur Verbesserung der Lebens- und Arbeitsbedingungen (1997): Die Rolle der Beratung für Erwachsene und der Arbeitsmarktberatung auf einem Arbeitsmarkt im Wandel; Luxemburg.
- Fachhochschule Frankfurt am Main/Infas/WZB (2008): Evaluation der Experimentierklausel nach § 6c SGB II – Vergleichende Evaluation des arbeitsmarktpolitischen Erfolgs der Modelle der Aufgabenwahrnehmung „Optierende Kommune“ und Arbeitsgemeinschaft. Abschlussbericht Mai 2008 an das Bundesministerium für Arbeit und Soziales; Frankfurt am Main/Bonn/Berlin.
- Fromm, Sabine (2005): Binäre logistische Regressionsanalyse. Eine Einführung für Sozialwissenschaftler mit SPSS für Windows. Bamberger Beiträge zur empirischen Sozialforschung Nr. 11.
- Funke, H./Hartweg, I./Rückin, U./Thole, H. (2012): Sozialberatungs- und Integrationszentrum (SOBIZ); Osnabrück.
- G.I.B. – Gesellschaft für innovative Beschäftigungsförderung mbH (2012): Erwerbslosenberatungsstellen in NRW. Ratsuchende und Beratungen 2011 bis 13. April 2012. Autor: Georg Worthmann; Bottrop.
- G.I.B. – Gesellschaft für innovative Beschäftigungsförderung mbH (Hrsg.) (2001). Qualitätskonzept zur Arbeitslosenberatung; Essen.

- Graf, T./Rudolph, H. (2009): Dynamik im SGB II 2005-2007: Viele Bedarfsgemeinschaften bleiben lange bedürftig. IAB-Kurzbericht 5/2009; Nürnberg.
- Hielscher, V./Ochs, P. (2009): Arbeitslose als Kunden? Beratungsgespräche in der Arbeitsvermittlung zwischen Druck und Dialog; Berlin.
- Hooghe, L./Marks, G. (2003): Unraveling the Central State, But How? Types of Multi-Level Governance. In: American Political Science Review 97; 2; S. 233-243.
- ISG – Institut für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik (2013): Evaluierung der Umsetzung des ESF-Programms für Nordrhein-Westfalen in der Förderperiode 2007-2013. Abschließender Endbericht zur Prioritätsachse C. Evaluation im Auftrag des Ministeriums für Arbeit, Integration und Soziales des Landes NRW, mitfinanziert aus Mitteln des Landes NRW und des Europäischen Sozialfonds.
- Isoplan (2001): Tätigkeitsspektrum, Akzeptanz und Handlungspotenziale der „Arbeitslosen-Service-Einrichtungen“ im Land Brandenburg. Evaluationsstudie im Auftrag des Ministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Frauen des Landes Brandenburg gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Landes Brandenburg; Saarbrücken, Berlin.
- Jennings, E.T./Ewalt, J.A.G. (1998): Interorganizational Coordination, Administrative Consolidation, and Policy Performance. In: Public Administration Review, 58, 5; S. 417-428.
- Keller, B./Seifert, H. (2006): Atypische Beschäftigungsverhältnisse: Flexibilität, soziale Sicherheit und Prekarität. In: WSI Mitteilungen 5; S. 235-240.
- Landesarbeitsgemeinschaft der Jobcenter in NRW (2011): Das Personal und die Rolle der Geschäftsführung in den Jobcentern. Online verfügbar unter http://sozialearbeit.verdi.de/themen/sozialaemter_sozialhilfe/data/Landesarbeitsgemeinschaft-der-Jobcenter-NRW-das-Personal-und-die-Rolle-der-Geschaeftsfuehrung-in-den-Jobcentern.pdf, Stand 28.06.2013.
- Lundin, M. (2007): When Does Cooperation Improve Public Policy Implementation? In: Policy Studies Journal; Jg. 35, H. 4; S. 629-652.
- MASGF Brandenburg: Arbeitsmarktbericht für das Land Brandenburg 1997/1998.
- Mayer-Ahuja, N. (2003): Wieder dienen lernen? Vom westdeutschen „Normalarbeitsverhältnis“ zu prekärer Beschäftigung seit 1973; Berlin.
- Ministerium für Arbeit und Soziales, Qualifikation und Technologie des Landes Nordrhein Westfalen (MASQT) (2000): Modellprojekt „Sozialbüros“ Endbericht; Düsseldorf.
- Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAIS) (2010): Förderung von Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren; <http://www.gib.nrw.de/service/downloads/erlass-foerderung-von-erwerbslosenberatungsstellen-udn-arbeitslosenzentren>

- Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales (2012): Ministerialblatt (MBL. NRW.) Ausgabe 2012 Nr. 25 vom 30.10.2012 Seite 641 bis 656. Richtlinie über die Gewährung von Zuwendungen zur Förderung von Maßnahmen der Arbeitspolitik und der Aus- und Weiterbildung unter Einbeziehung von Mitteln des Europäischen Sozialfonds (ESF-Förderrichtlinie) RdErl. des Ministeriums Arbeit, Integration und Soziales – Az. II 1-2602.11 032 vom 30.8.2012. Online verfügbar unter https://recht.nrw.de/lmi/owa/br_vbl_detail_text?anw_nr=7&vd_id=13505&ver=8&val=13505&sg=0&menu=1&vd_back=N, Stand 28.06.2013.
- Möller-Lücking, N. (1983): Beseitigung der Widerspruchsausschüsse in den Arbeitsämtern ein Schlag gegen die Selbstverwaltung – Korrektur erforderlich. In: Soziale Sicherheit 32, S. 149-152.
- Mückenberger, Ulrich (1985): Die Krise des Normalarbeitsverhältnisses. In: Zeitschrift für Sozialreform, S. 415-435 und S. 457-475.
- Oschmiansky, H. (2007): Der Wandel der Erwerbsformen und der Beitrag der Hartz-Reformen: Berlin und die Bundesrepublik im Vergleich. WZB Discussion Paper SP I 2007-104; Berlin.
- Oschmiansky; F./Ebach, M. (2009): Vom AFG 1969 zur Instrumentenreform 2009: Der Wandel des arbeitsmarktpolitischen Instrumentariums. In: Bothfeld, S./Sesselmeier, W./Bogedan, C. (2009): Arbeitsmarktpolitik in der sozialen Marktwirtschaft. Vom Arbeitsförderungsgesetz zum Sozialgesetzbuch II und III. S. 79-93. Wiesbaden 2009.
- Oschmiansky, H./Oschmiansky, F. (2003): Erwerbsformen im Wandel: Integration oder Ausgrenzung durch atypische Beschäftigung? Berlin und die Bundesrepublik im Vergleich. WZB Discussion Paper SP I 2003-106; Berlin.
- Ostrom, E. (1990): Governing the Commons: The Evolution of Institutions for Collective Action. Cambridge.
- Reister, H. (2000b): Spezifika der Arbeitslosenarbeit von Organisationen im neuen Bundesgebiet – eine Zusammenfassung in vergleichender Perspektive. In: Reister, H./Nikolaus, K./Klippstein, N.: Gesellschaftliche Organisationen und Erwerbslose. Unterstützung von Arbeitslosen durch Gewerkschaften, Wohlfahrtsverbände, Arbeitslosenorganisationen, Kirchen und Kommunen in den neuen Bundesländern und Berlin; Berlin, S. 341-389.
- Reister, H. (2000a): Kommunen und Arbeitslosigkeit in den neuen Bundesländern. In: Reister, H./Nikolaus, K./Klippstein, N.: Gesellschaftliche Organisationen und Erwerbslose. Unterstützung von Arbeitslosen durch Gewerkschaften, Wohlfahrtsverbände, Arbeitslosenorganisationen, Kirchen und Kommunen in den neuen Bundesländern und Berlin; Berlin, S. 129-207.
- Schmid, G./Oschmiansky, F. (2005): Arbeitsmarktpolitik und Arbeitslosenversicherung. In: Bundesministerium für Gesundheit und Soziale Sicherung/Bundesarchiv Kob-

lenz: Geschichte der Sozialpolitik in Deutschland seit 1945. Band 7: Bundesrepublik Deutschland 1982-1989: Finanzielle Konsolidierung und institutionelle Reform. Bandherausgeber Prof. Dr. Manfred G. Schmidt; Baden-Baden, S. 237-287.

Schmid, G./Protsch, P. (2009): Wandel der Erwerbsformen in Deutschland und Europa. WZB Discussion Paper SP I 2009-505; Berlin.

Schütz, H./Kupka, P./Koch, S./Kaltenborn, B. (2011): Eingliederungsvereinbarungen in der Praxis. Reformziele noch nicht erreicht. IAB-Kurzbericht 18; Nürnberg.

Statistisches Bundesamt (2011): Bildungsstand der Bevölkerung. Wiesbaden. Online verfügbar unter https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/BildungForschungKultur/Bildungsstand/BildungsstandBevoelkerung5210002117004.pdf?__blob=publicationFile, Stand 28.06.2013.

Steffen, J. (2012): Die wesentlichen Änderungen in der Arbeitslosen-, Renten-, Kranken- und Pflegeversicherung sowie bei der Sozialhilfe (HLU) und der Grundsicherung für Arbeitsuchende - von den siebziger Jahren bis heute. Bremen. Online verfügbar unter: http://www.sozialpolitik-aktuell.de/tl_files/sozialpolitik-aktuell/_gesetze_und_neuregelungen/chronik_gesamt.pdf, Stand August 2012.

Tisch, A. (2010): Kundenzufriedenheit im SGB II. Arbeitsvermittler im Urteil der ALG-II-Empfänger. IAB-Kurzbericht 7; Nürnberg.

Tobler, S. (2004): Arbeitslose beraten unter Perspektiven der Hoffnung; Stuttgart.

Weiland, M. (1994): Arbeitsförderung Ost: „h“ wie Hoffnung. In: Bundesarbeitsblatt 4; S. 5-8.

WZB/Infas (2006): Evaluation der Maßnahmen zur Umsetzung der Vorschläge der Hartz-Kommission. Modul 1a: Neuausrichtung der Vermittlungsprozesse. Bericht 2006 für das Bundesministerium für Arbeit und Soziales; Berlin, Bonn.

ANHANG II
ONLINEBEFRAGUNG DER JOBCENTER

Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen

**Anhang zum Endbericht
der Evaluierung des ESF-kofinanzierten Landesprogramms „Erwerbslosenbera-
tungsstellen und Arbeitslosenzentren“**

November 2013

ANHANG II
**Onlinebefragung der Job-
center**

INHALT

1.	Univariate Auswertungen	1
2.	Bivariate Auswertungen	14

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Formen des institutionalisierten Austauschs zwischen den Jobcentern und den Erwerbslosenberatungsstellen/ Arbeitslosenzentren	8
Tabelle 2: Zusammenhang zwischen der Bewertung der Wirkungen der Erwerbslosenberatungsstellen / Arbeitslosenzentren und der Anzahl der Kundinnen und Kunden, die auf die Angebote der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren hingewiesen werden	14
Tabelle 3: Zusammenhang zwischen der Gesamtbewertung der Erwerbslosenberatungsstellen/ Arbeitslosenzentren und der Anzahl der Kundinnen und Kunden, die auf die Angebote der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren hingewiesen werden	14

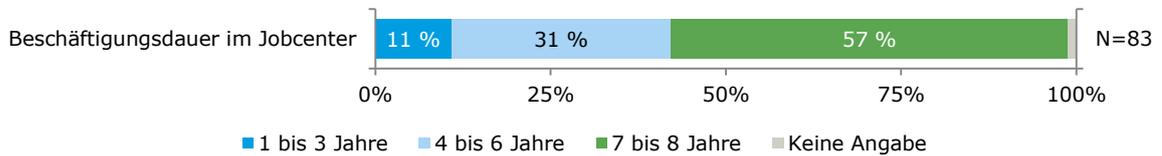
ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Beschäftigungsdauer der Befragten im Jobcenter	1
Abbildung 2: Tätigkeitsbereiche der Befragten im Jobcenter	1
Abbildung 3: Anzahl der Geschäftsstellen der Jobcenter	1
Abbildung 4: Bekanntheit der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren bei den Jobcentern	2
Abbildung 5: Kenntnisnahme der Jobcenter von Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren	3
Abbildung 6: Aufgaben der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren aus Sicht der Jobcenter	4
Abbildung 7: Anteil der Kunden bzw. Kundinnen, die von den Mitarbeiter/-innen der Jobcenter auf die Angebote der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren aufmerksam gemacht werden	5
Abbildung 8: Gründe, warum die Mitarbeiter/-innen der Jobcenter Kunden bzw. Kundinnen auf die Angebote der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren verweisen	5
Abbildung 9: Gründe, warum Mitarbeiter/-innen der Jobcenter darauf verzichteten, auf die Angebote der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren hinzuweisen	6
Abbildung 10: Interne Handlungsanweisungen der Jobcenter zur Zusammenarbeit mit den Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren	6
Abbildung 11: Institutionalisierte Austausch zwischen den Jobcentern und den Erwerbslosenberatungsstellen	7
Abbildung 12: Institutionalisierte Austausch zwischen den Jobcentern und den Arbeitslosenzentren	7
Abbildung 13: Häufigkeit des persönlichen Kontakts der Mitarbeiter/-innen der Jobcenter mit dem Personal der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren	8
Abbildung 14: Gewählte Kontaktkanäle des Personals der Erwerbslosenberatungsstellen zum Jobcenter	9
Abbildung 15: Gewählte Kontaktkanäle des Personals der Arbeitslosenzentren zum Jobcenter	9
Abbildung 16: Einschätzung der Wirkungen von Erwerbslosenberatungsstellen aus Sicht der Jobcenter. Die Erwerbslosenberatungsstellen...	10

Abbildung 17: Einschätzung der Wirkungen von Arbeitslosenzentren aus Sicht der Jobcenter. Die Arbeitslosenzentren...	11
Abbildung 18: Gesamtbewertung der Erwerbslosenberatungsstellen aus Sicht der Jobcenter. Die Erwerbslosenberatungsstellen ...	12
Abbildung 19: Gesamtbewertung der Arbeitslosenzentren aus Sicht der Jobcenter. Die Arbeitslosenzentren ...	13

1. UNIVARIATE AUSWERTUNGEN

Abbildung 1: Beschäftigungsdauer der Befragten im Jobcenter

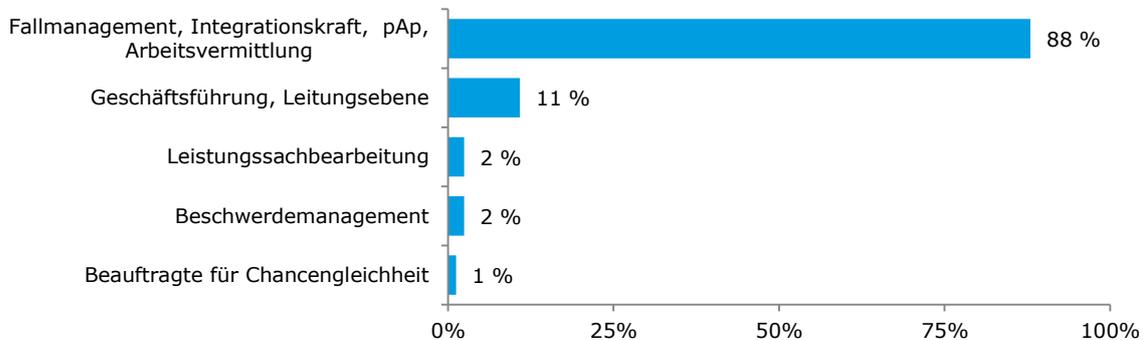


Fragestellung: Seit wann sind Sie für dieses Jobcenter tätig?

Anmerkungen: Die Antworten wurden offen abgefragt und als Jahreszahl angegeben; Angaben vor 2005 waren nicht möglich; eine Klassierung erfolgte im Nachhinein.

Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April / Mai 2013.

Abbildung 2: Tätigkeitsbereiche der Befragten im Jobcenter

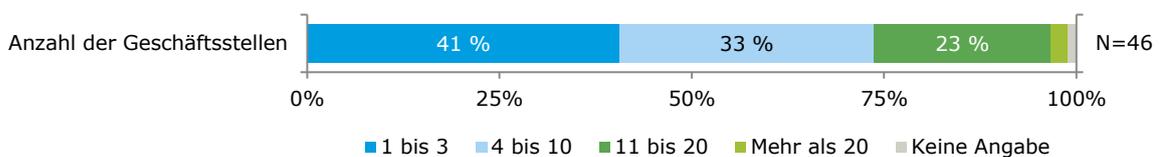


Fragestellung: In welchem Bereich Ihres Jobcenters sind Sie derzeit tätig?

Anmerkungen: Mehrfachantworten waren möglich. Tätigkeiten in der „Leitungsebene“ wurden im Fragebogen mehrfach unter „Sonstiges“ genannt und nachträglich kategorisiert.

Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April / Mai 2013.

Abbildung 3: Anzahl der Geschäftsstellen der Jobcenter

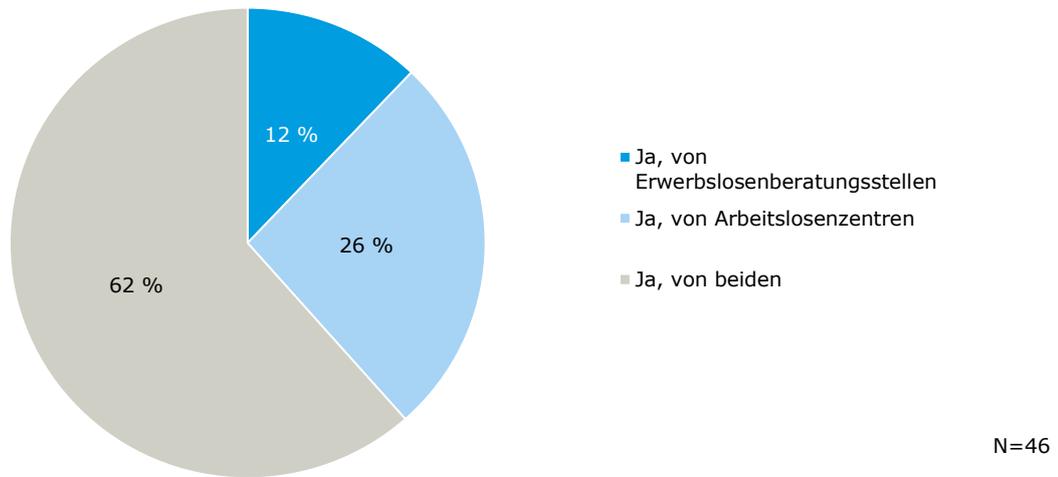


Fragestellung: Über wie viele Geschäftsstellen verfügt Ihr Jobcenter?

Anmerkungen: Die Anzahl der Geschäftsstellen wurde offen abgefragt und nachträglich klassiert.

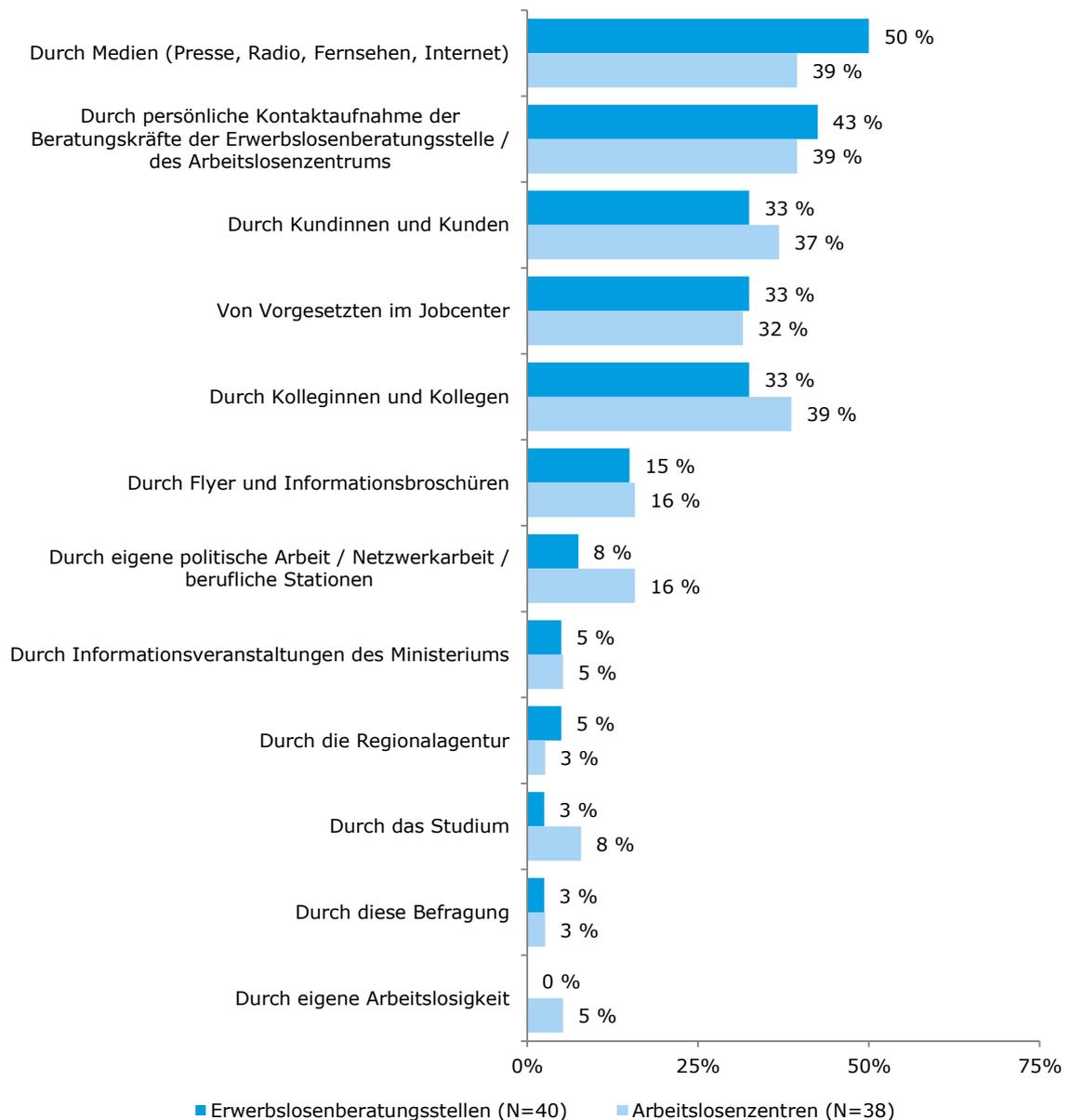
Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April / Mai 2013.

Abbildung 4: Bekanntheit der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren bei den Jobcentern



Fragestellung: Haben Sie schon einmal von Arbeitslosenzentren und / oder Erwerbslosenberatungsstellen gehört?
Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April / Mai 2013.

Abbildung 5: Kenntnisnahme der Jobcenter von Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren

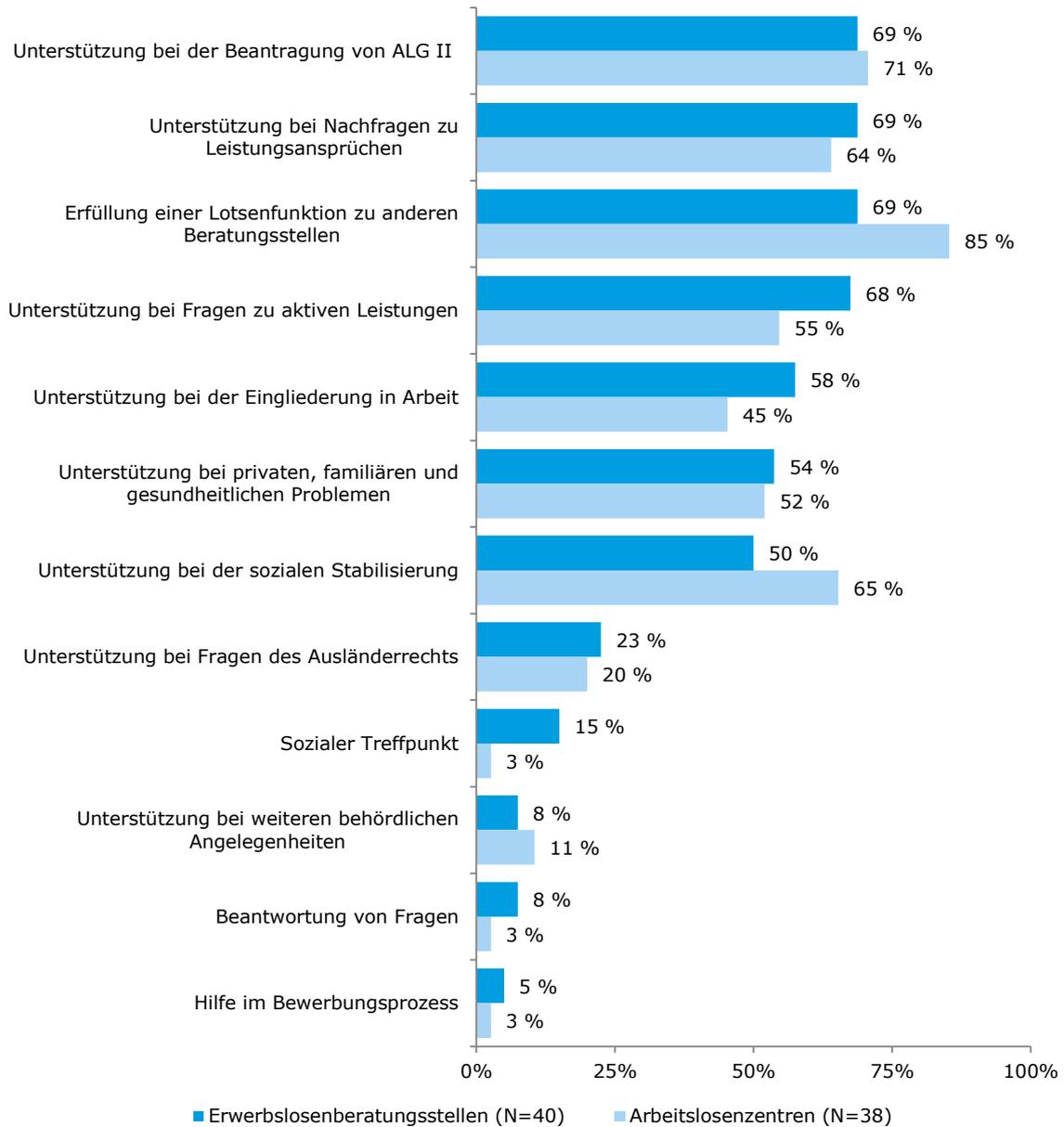


Fragestellung: Wie haben Sie erstmals von den Angeboten der Erwerbslosenberatungsstellen / der Arbeitslosenzentren erfahren?

Anmerkungen: Mehrfachantworten waren möglich; „Durch Flyer und Informationsbroschüren“, „Durch eigene politische Arbeit / Netzwerkarbeit / berufliche Stationen“, „Durch das Studium“, „Durch eigene Arbeitslosigkeit“ sowie „Durch diese Befragung“ wurden im Fragebogen unter „Sonstiges“ genannt und nachträglich kategorisiert; bis auf eine Erwerbslosenberatungsstelle haben alle Respondenten Angaben gemacht.

Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April / Mai 2013.

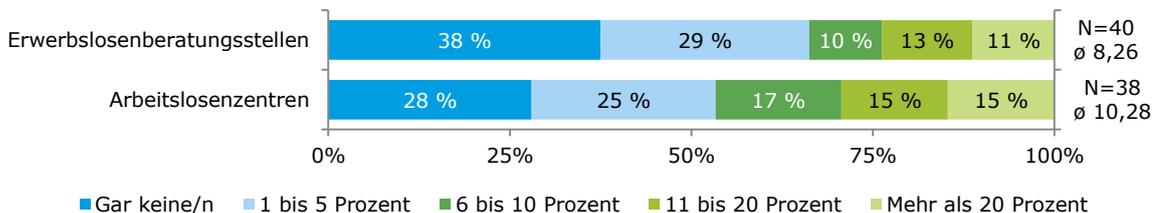
Abbildung 6: Aufgaben der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren aus Sicht der Jobcenter



Fragestellung: Was sind Ihrer Meinung nach Aufgaben der Erwerbslosenberatungsstellen / der Arbeitslosenzentren?
Anmerkungen: Mehrfachantworten waren möglich; „Sozialer Treffpunkt“, „Unterstützung bei weiteren behördlichen Angelegenheiten“, „Beantwortung von Fragen“ sowie „Hilfe im Bewerbungsprozess“ wurden im Fragebogen unter „Sonstiges“ genannt und nachträglich kategorisiert; in drei Fällen wurde in Bezug auf die Erwerbslosenberatungsstellen die Angabe „Weiß nicht“ gewählt.

Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April / Mai 2013.

Abbildung 7: Anteil der Kunden bzw. Kundinnen, die von den Mitarbeiter/-innen der Jobcenter auf die Angebote der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren aufmerksam gemacht werden

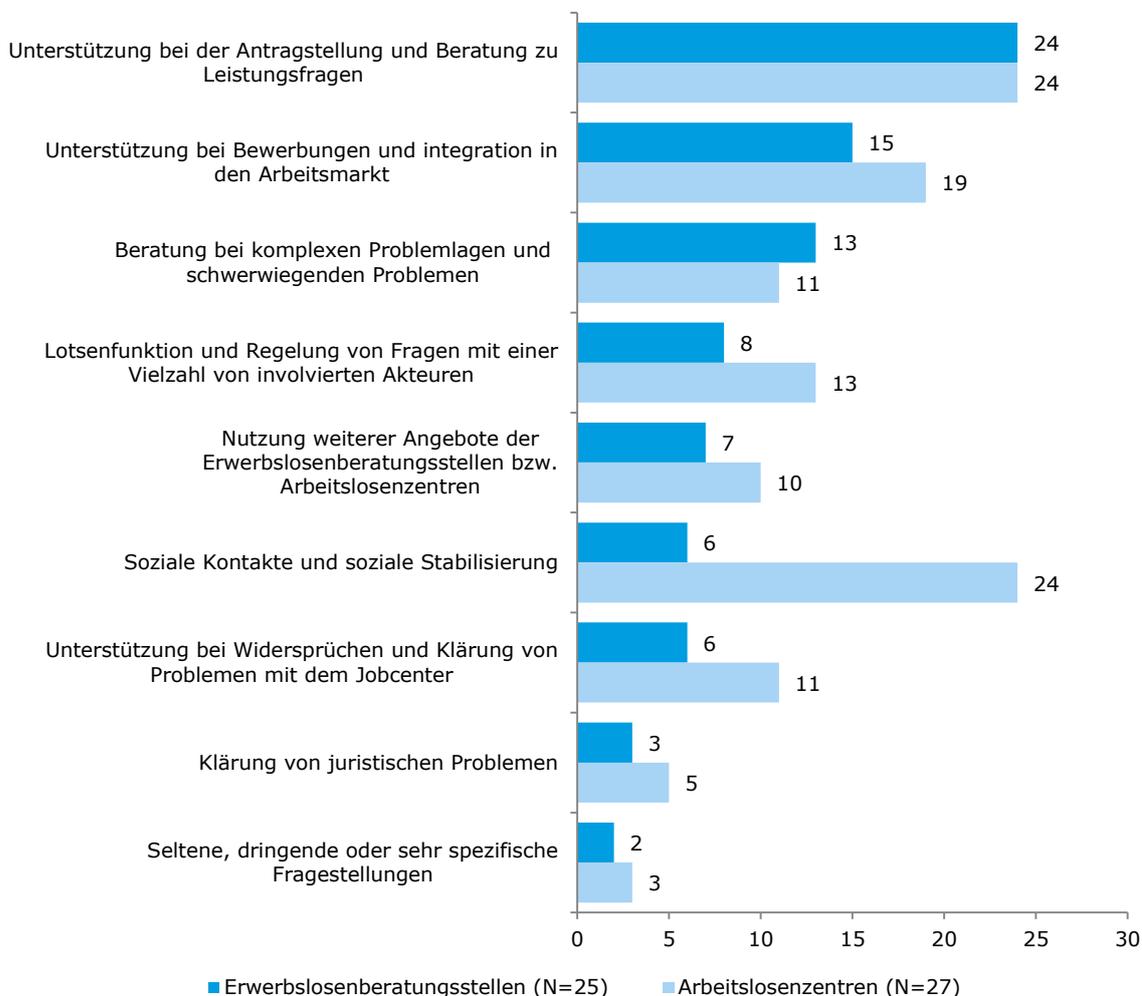


Fragestellung: Bitte geben Sie eine Schätzung ab: Wie viele von hundert Kunden weisen Sie durchschnittlich auf die Angebote der Erwerbslosenberatungsstellen / der Arbeitslosenzentren hin?

Anmerkungen: Der Anteil wurde offen abgefragt und nachträglich klassiert; der Durchschnitt wurde mit unklassierten Werten berechnet.

Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April / Mai 2013.

Abbildung 8: Gründe, warum die Mitarbeiter/-innen der Jobcenter Kunden bzw. Kundinnen auf die Angebote der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren verweisen

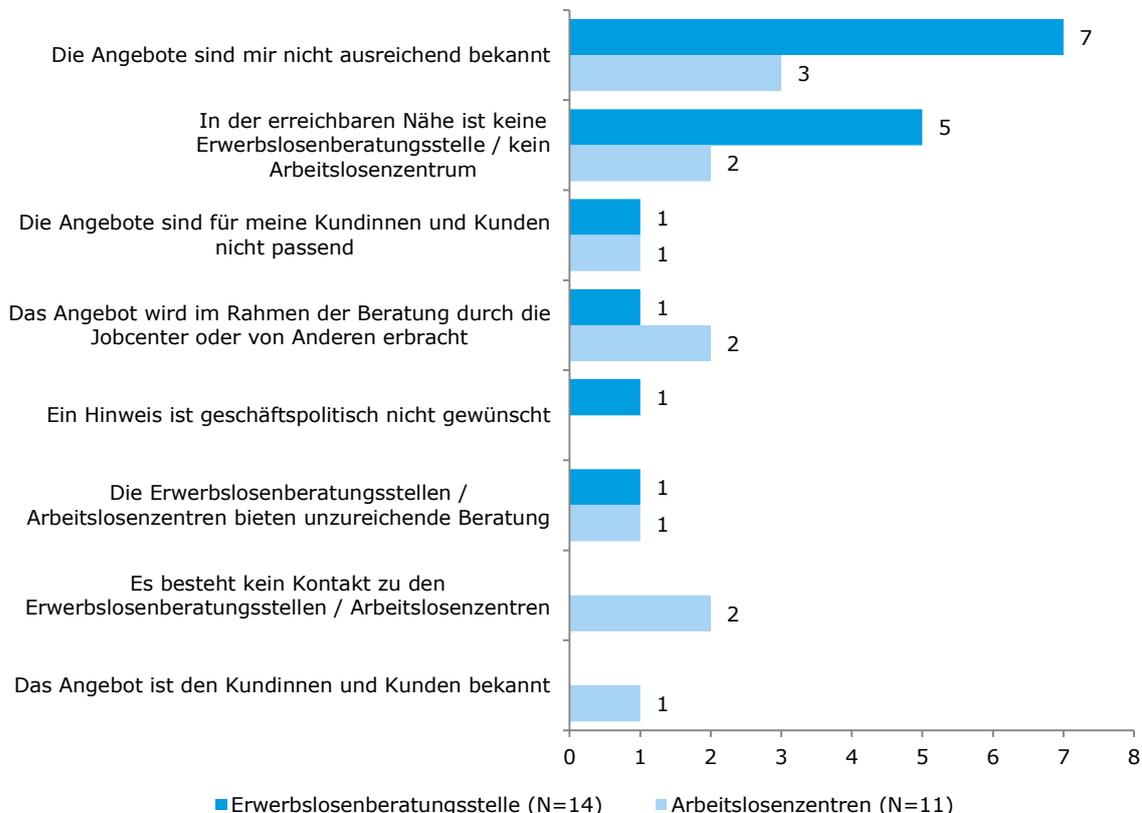


Fragestellung: Bitte geben Sie die drei häufigsten Gründe an, warum Sie Ihre Kunden an eine Erwerbslosenberatungsstelle / ein Arbeitslosenzentrum verweisen.

Anmerkungen: Es konnten bis zu drei Gründe angegeben werden; die Frage wurde nur gestellt, wenn zuvor angegeben wurde, dass Kundinnen und Kunden auf die Angebote verwiesen werden; dargestellt ist die absolute Anzahl der Nennungen in den jeweiligen Kategorien; Mehrfachantworten waren möglich.

Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April / Mai 2013.

Abbildung 9: Gründe, warum Mitarbeiter/-innen der Jobcenter darauf verzichteten, auf die Angebote der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren hinzuweisen

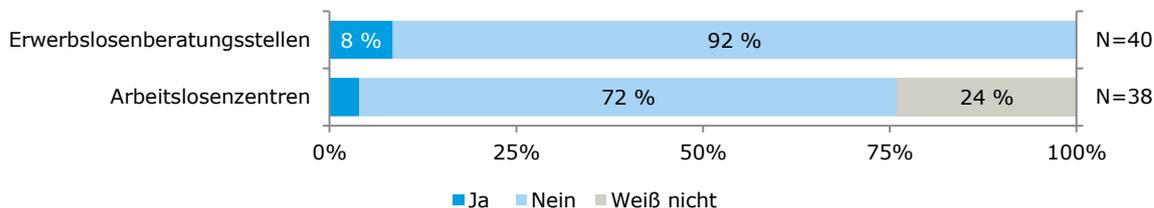


Fragestellung: Warum weisen Sie Ihre Kunden nicht auf die Angebote der Erwerbslosenberatungsstellen / der Arbeitslosenzentren hin?

Anmerkungen: Die Frage wurde nur gestellt, wenn angegeben wurde, dass keine Kundinnen und Kunden auf die Angebote verwiesen werden; Die Antworten „In der erreichbaren Nähe ist keine Erwerbslosenberatungsstelle / kein Arbeitslosenzentrum“, „Das Angebot wird im Rahmen der Beratung durch die Jobcenter oder von anderen erbracht“, „Die Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren bieten unzureichende Beratung“, „Es besteht kein Kontakt zu den Erwerbslosenberatungsstellen / Arbeitslosenzentren“ sowie „Das Angebot ist den Kunden bekannt“ wurden unter „Sonstiges“ angegeben und nachträglich kategorisiert.

Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April / Mai 2013.

Abbildung 10: Interne Handlungsanweisungen der Jobcenter zur Zusammenarbeit mit den Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren

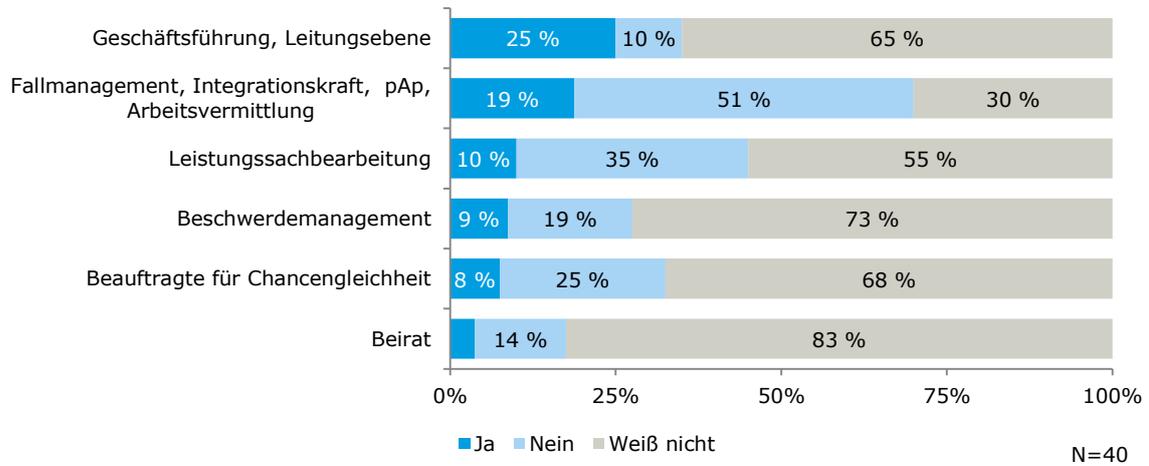


Fragestellung: Gibt es in Ihrem Jobcenter interne Handlungsanweisungen zur Zusammenarbeit mit den Erwerbslosenberatungsstellen / Arbeitslosenzentren?

Anmerkungen: Die Frage wurde für die Erwerbslosenberatungsstellen und die Arbeitslosenzentren jeweils einzeln gestellt; Mehrfachantworten waren möglich.

Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April / Mai 2013.

Abbildung 11: Institutionalisierte Austausch zwischen den Jobcentern und den Erwerbslosenberatungsstellen

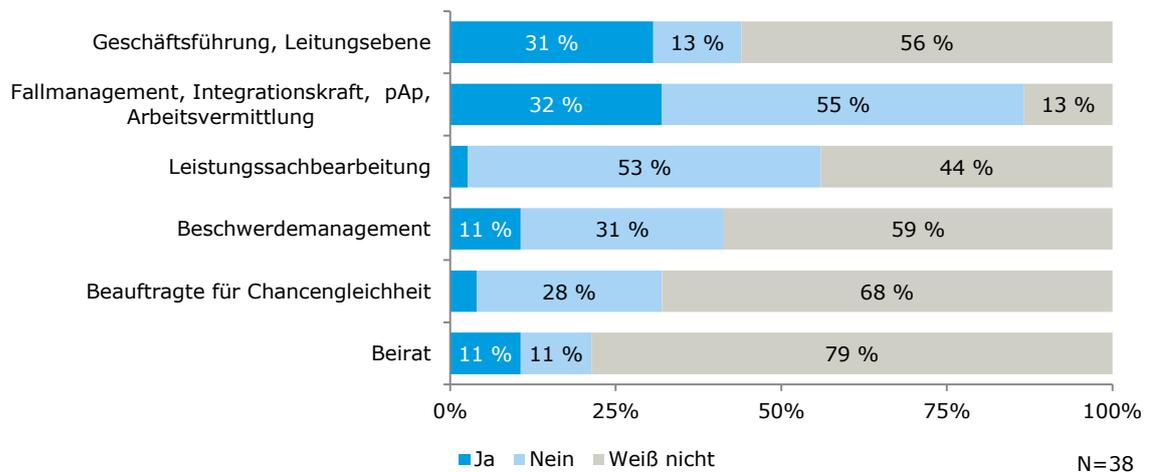


Fragestellung: Gibt es Ihres Wissens einen institutionalisierten Austausch zwischen den Erwerbslosenberatungsstellen und Ihrem Jobcenter?

Anmerkungen: Unter „Sonstiges“ wurden zudem „Kundentheke“ und „Kundenreaktionsmanagement“ genannt.

Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April / Mai 2013.

Abbildung 12: Institutionalisierte Austausch zwischen den Jobcentern und den Arbeitslosenzentren



Fragestellung: Gibt es Ihres Wissens einen institutionalisierten Austausch zwischen den Arbeitslosenzentren und Ihrem Jobcenter?

Anmerkungen: Unter „Sonstiges“ wurde zudem „Produktentwicklung und Qualitätsentwicklung“ genannt.

Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April / Mai 2013

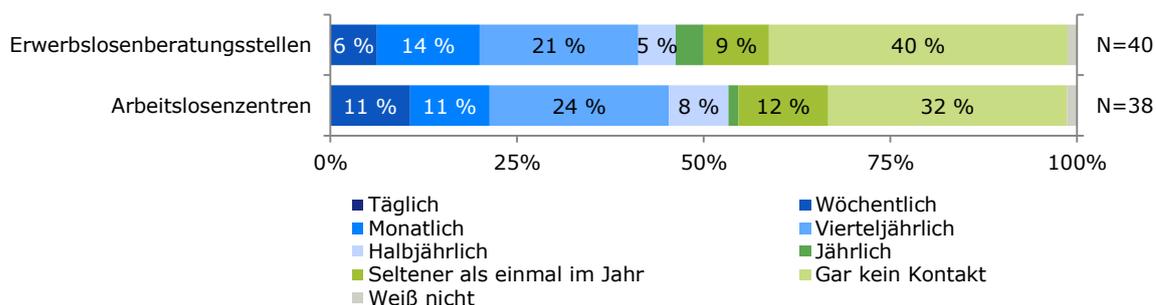
Tabelle 1: Formen des institutionalisierten Austauschs zwischen den Jobcentern und den Erwerbslosenberatungsstellen/ Arbeitslosenzentren

Operativ	Strategisch
Fallbezogene schriftliche, telefonische, persönliche Kontaktaufnahme der Beratungsfachkräfte der ALZ und EBS zur Klärung individueller Problemlagen von Kunden unter Wahrung des Datenschutzes;	Mitgliedschaft des ALZ/EBS im Beirat des Jobcenters
Gesprächsbegleitung von Kunden bzw. Kundinnen durch Beratungsfachkräfte der Erwerbslosenberatungsstellen;	Regelmäßige runde Tische (Probleme, Good Practice, gegenseitige Information über Neuerungen)
Teilnahme der Beratungsfachkräfte an Teamsitzungen;	Gegenseitige Besuche und gegenseitige Information über angebotene Leistungen, Möglichkeiten und Grenzen der jeweiligen Arbeit und die unterschiedlichen Arbeitsweisen
Allgemeiner Austausch zu Beratungsanliegen;	Gemeinsame Teilnahme an Stadtteilarbeitskreisen
Einbezug von Teamleitungen bei schwierigen Fällen oder Unklarheiten;	
ALZ und EBS als mögliche Kooperationspartner für Kundinnen und Kunden zur Einlösung eines Bewerbungskostengutscheins;	
Psychosoziale Unterstützung im Hilfeplanverfahren;	

Fragestellung: Bitte skizzieren Sie in Stichpunkten, wie sich der institutionalisierte Austausch zwischen den entsprechenden Ebenen im Jobcenter und den Erwerbslosenberatungsstellen / den Arbeitslosenzentren gestaltet; die Antworten wurden nachträglich zusammengefasst und den Kategorien „Operativ“ und „Strategisch“ zugeordnet.

Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April / Mai 2013

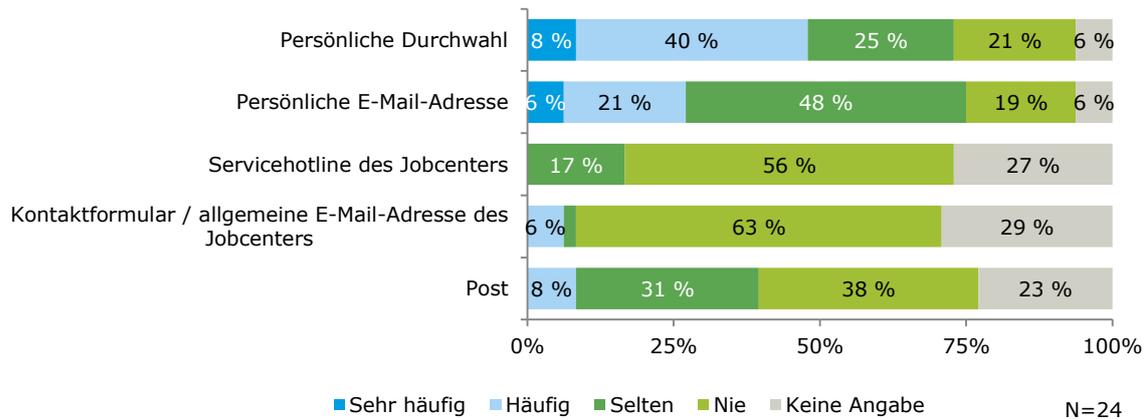
Abbildung 13: Häufigkeit des persönlichen Kontakts der Mitarbeiter/-innen der Jobcenter mit dem Personal der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren



Fragestellung: Wie oft haben Sie persönlich Kontakt zu dem Personal der Erwerbslosenberatungsstellen / der Arbeitslosenzentren? Was trifft am ehesten zu?

Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April / Mai 2013.

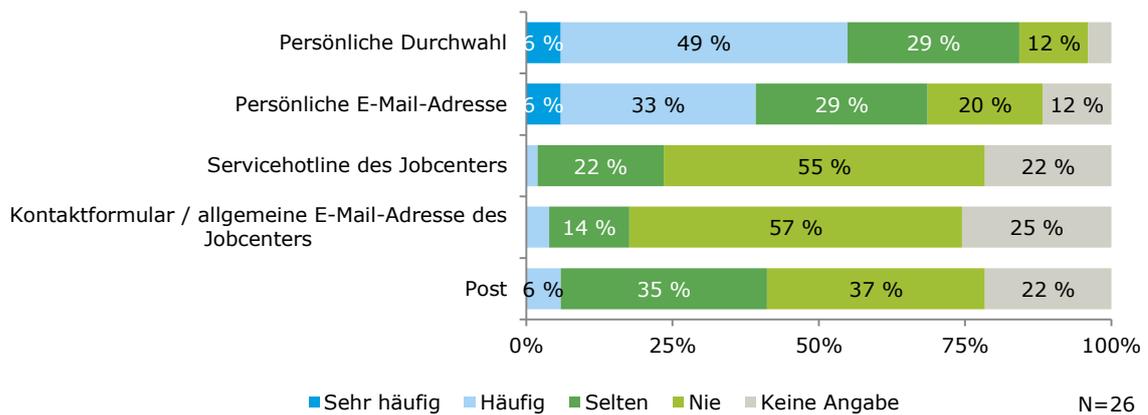
Abbildung 14: Gewählte Kontaktkanäle des Personals der Erwerbslosenberatungsstellen zum Jobcenter



Fragestellung: Über welche Wege nimmt das Personal der Erwerbslosenberatungsstellen Kontakt zu Ihnen auf?

Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April / Mai 2013.

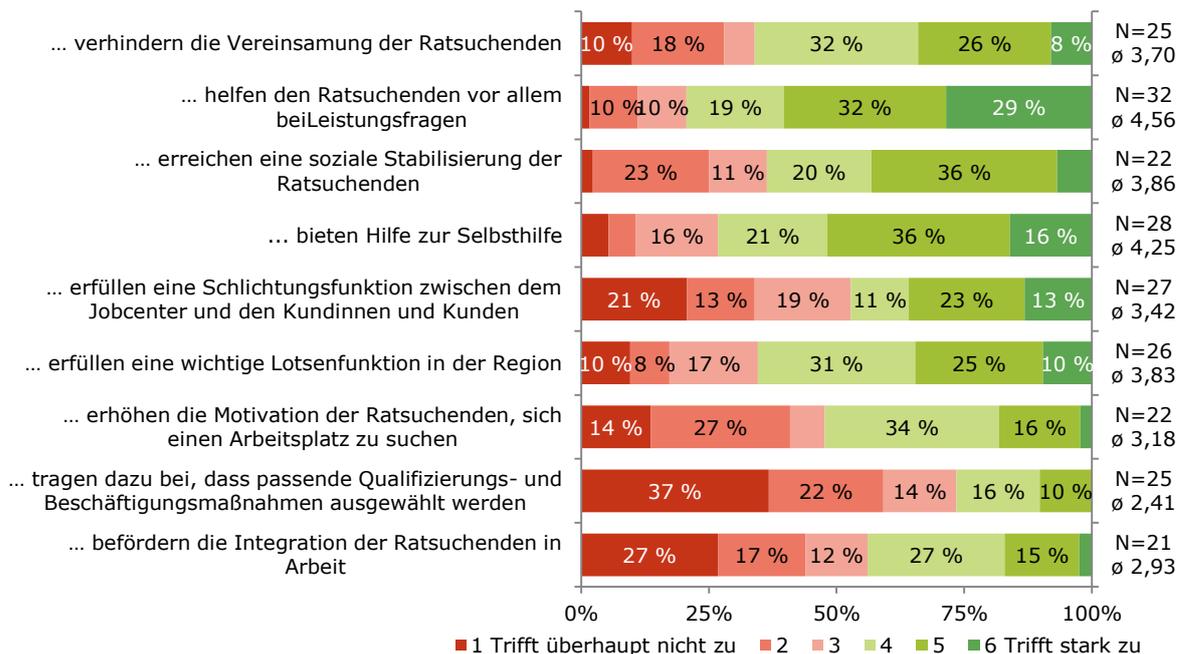
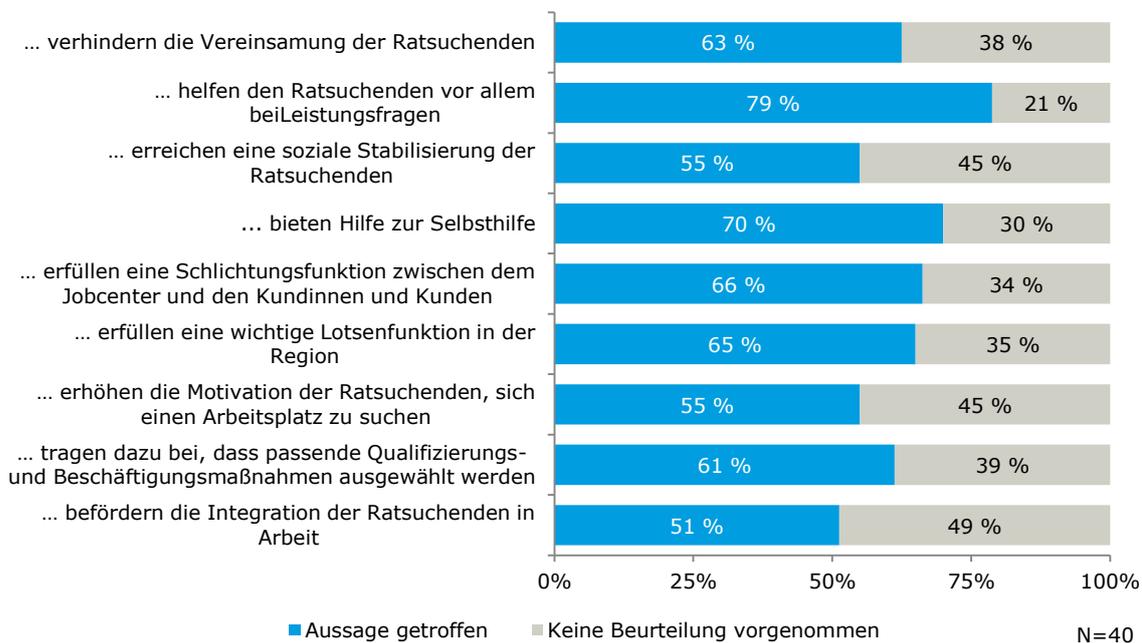
Abbildung 15: Gewählte Kontaktkanäle des Personals der Arbeitslosenzentren zum Jobcenter



Fragestellung: Über welche Wege nimmt das Personal des Arbeitslosenzentrums Kontakt zu Ihnen auf?

Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April / Mai 2013.

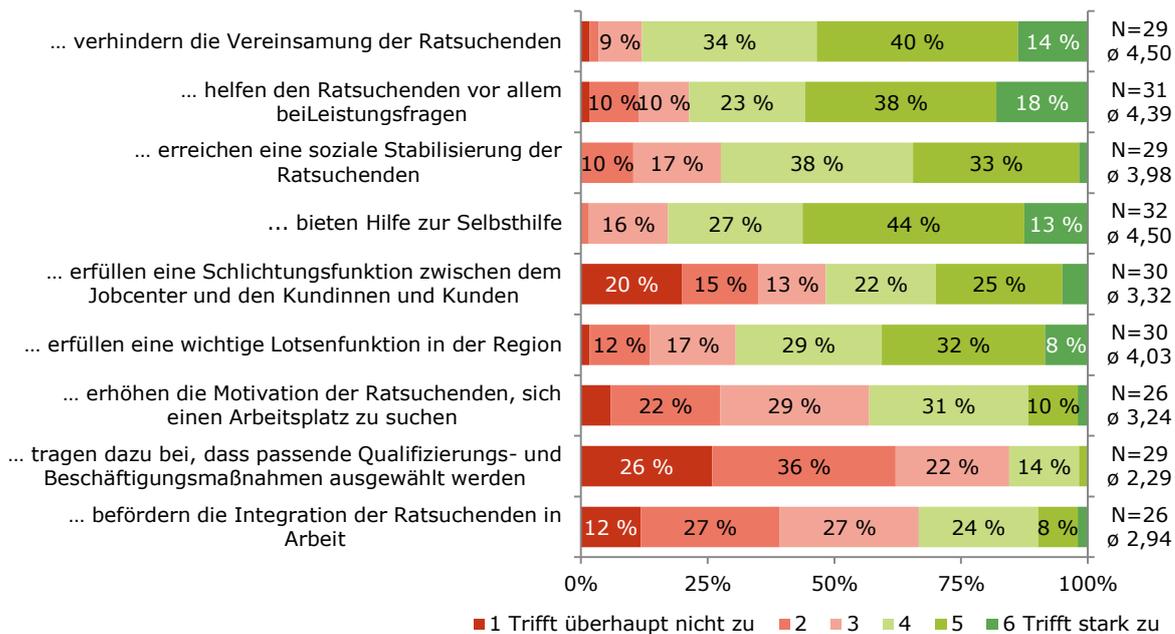
Abbildung 16: Einschätzung der Wirkungen von Erwerbslosenberatungsstellen aus Sicht der Jobcenter. Die Erwerbslosenberatungsstellen...



Fragestellung: Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu den Erwerbslosenberatungsstellen zu?

Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April / Mai 2013.

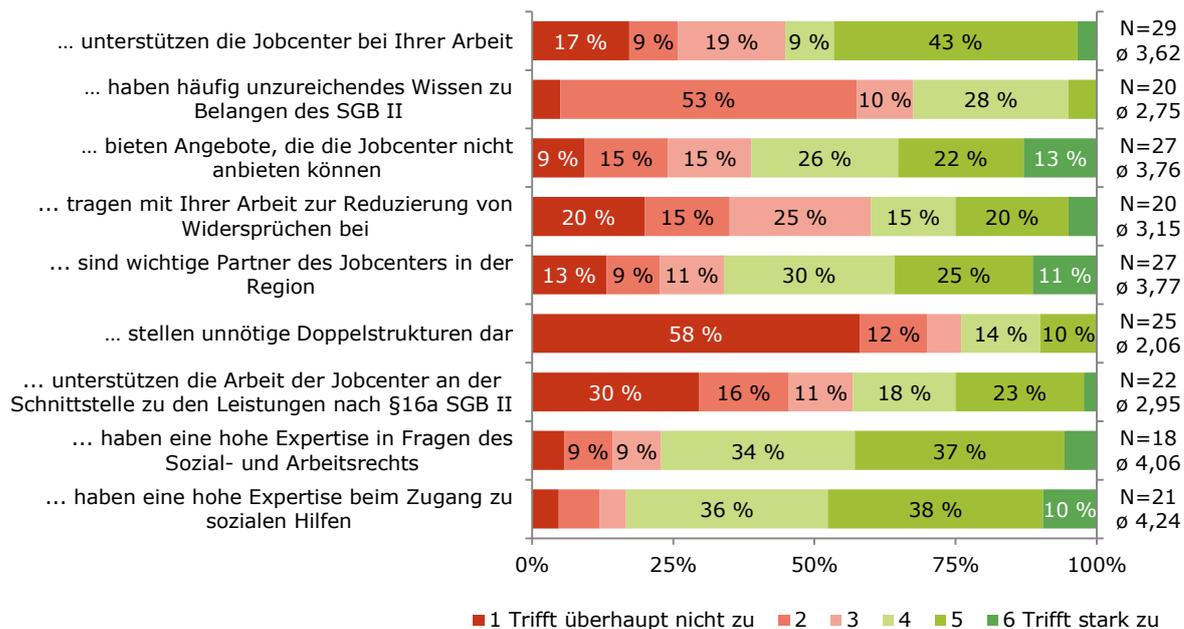
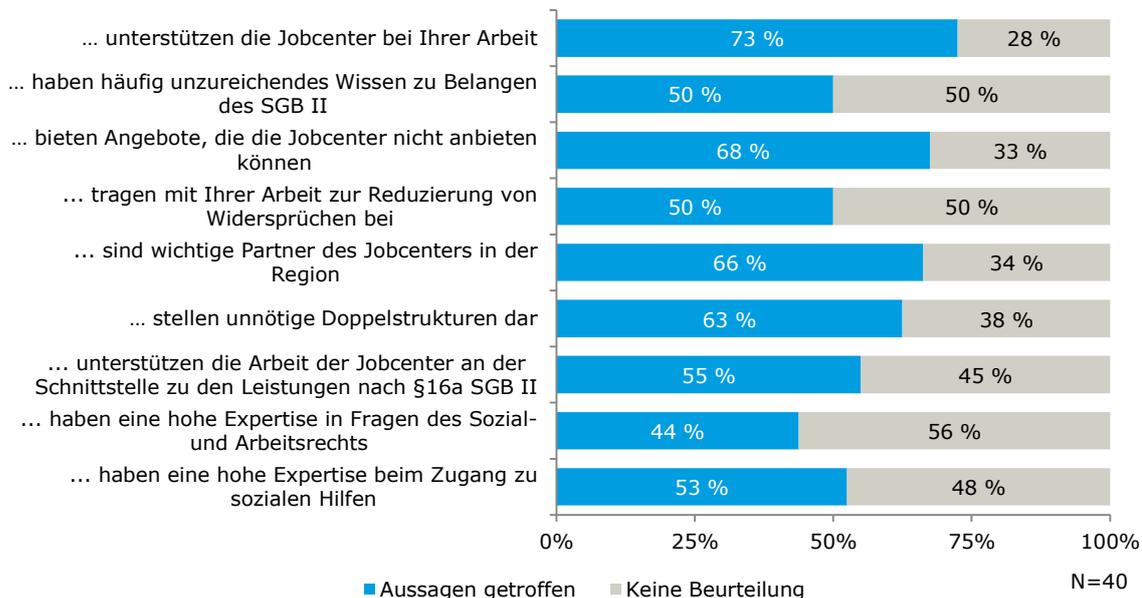
Abbildung 17: Einschätzung der Wirkungen von Arbeitslosenzentren aus Sicht der Jobcenter. Die Arbeitslosenzentren...



Fragestellung: Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu den Arbeitslosenzentren zu?

Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April / Mai 2013.

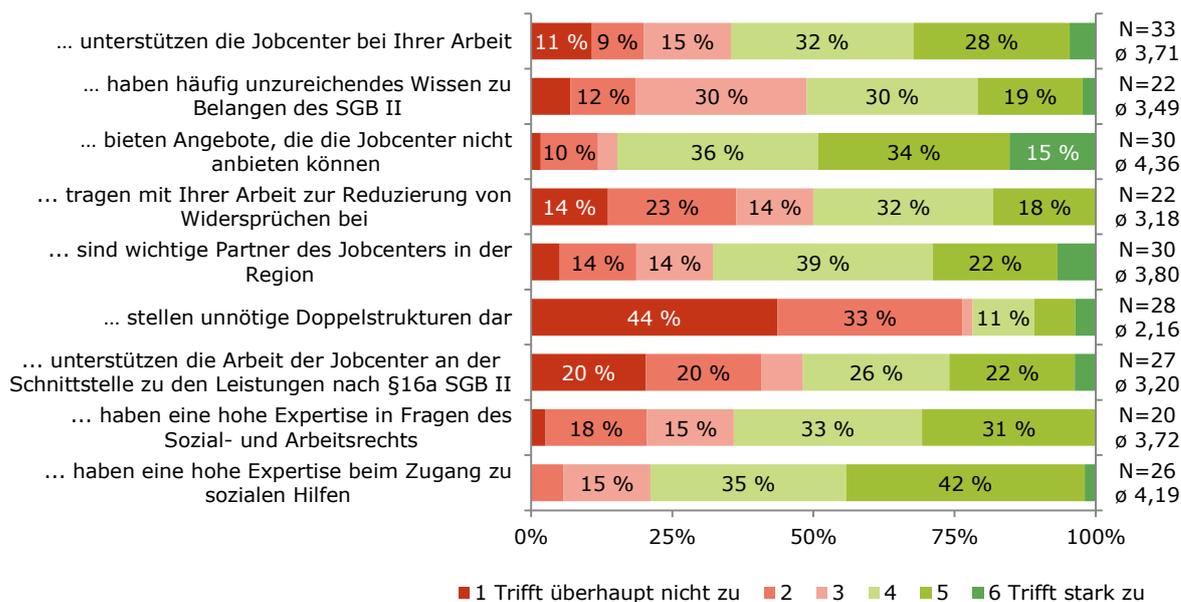
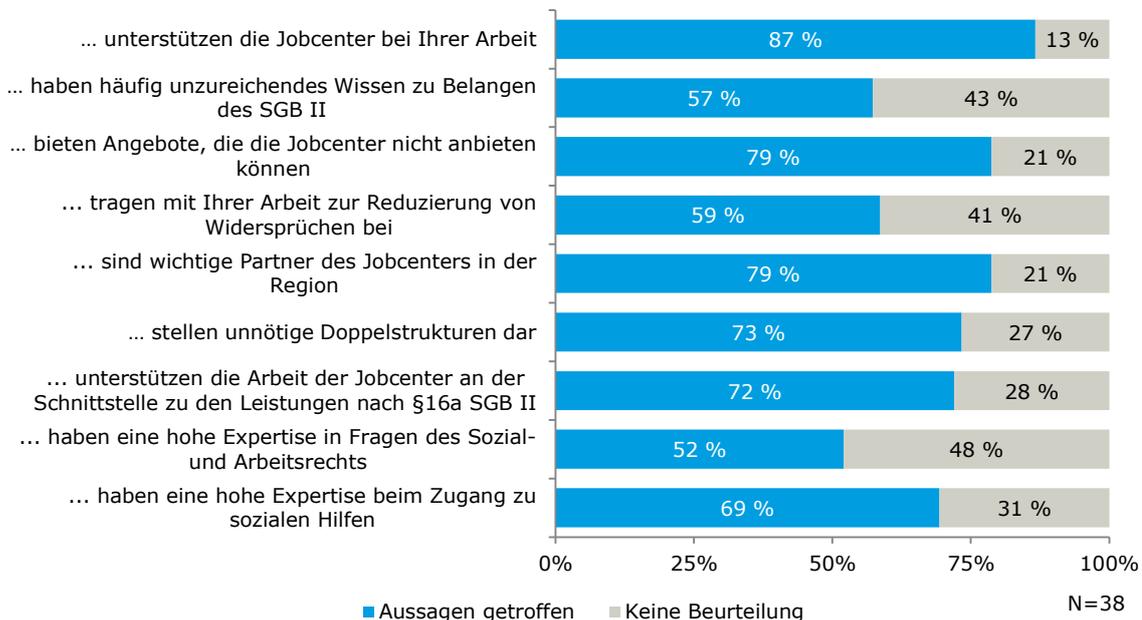
Abbildung 18: Gesamtbewertung der Erwerbslosenberatungsstellen aus Sicht der Jobcenter. Die Erwerbslosenberatungsstellen ...



Fragestellung: Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu den Erwerbslosenberatungsstellen zu?

Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April / Mai 2013.

Abbildung 19: Gesamtbewertung der Arbeitslosenzentren aus Sicht der Jobcenter. Die Arbeitslosenzentren ...



Fragestellung: Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu den Arbeitslosenzentren zu?

Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April / Mai 2013.

2. BIVARIATE AUSWERTUNGEN

Tabelle 2: Zusammenhang zwischen der Bewertung der Wirkungen der Erwerbslosenberatungsstellen / Arbeitslosenzentren und der Anzahl der Kundinnen und Kunden, die auf die Angebote der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren hingewiesen werden

Die Erwerbslosenberatungsstellen / Arbeitslosenzentren ...	Erwerbslosenberatungsstellen			Arbeitslosenzentren		
	Gamma (t-Wert)	Sig.	N	Gamma (t-Wert)	Sig.	N
... verhindern die Vereinsamung der Ratsuchenden	0,338 (1,90)	*	30	-0,057 (-0,34)		33
... helfen den Ratsuchenden vor allem bei Leistungsfragen	0,199 (1,23)		37	0,167 (1,11)		37
... erreichen eine soziale Stabilisierung der Ratsuchenden	0,429 (2,63)	***	27	0,186 (1,14)		33
... bieten Hilfe zur Selbsthilfe	0,431 (2,57)	***	33	-0,013 (-0,07)		37
... erfüllen eine Schlichtungsfunktion zwischen dem Jobcenter und den Kundinnen und Kunden	0,400 (2,32)	**	32	0,070 (0,41)		36
... erfüllen eine wichtige Lotsenfunktion in der Region	0,340 (1,90)	*	30	0,333 (2,28)	**	34
... erhöhen die Motivation der Ratsuchenden, sich einen Arbeitsplatz zu suchen	0,256 (1,26)		28	0,269 (1,57)		32
... tragen dazu bei, dass passende Qualifizierungs- und Weiterbildungsmaßnahmen ausgewählt werden	0,377 (2,05)	**	30	0,211 (1,274)		34
... befördern die Integration der Ratsuchenden in Arbeit	0,186 (0,84)		26	0,230 (1,40)		31

Anmerkungen: Die Anzahl der Kundinnen und Kunden wurde in der Klassierung „Gar keine/n“, „1 bis 5 Prozent“, „6 bis 10 Prozent“, „11 bis 20 Prozent“ und „Mehr als 20 Prozent“ verwendet; die Ausprägungen der Items zu den Wirkungen der Erwerbslosenberatungsstellen und der Arbeitslosenzentren reichen von „1 Trifft überhaupt nicht zu“ bis „6 Trifft stark zu“; Goodman und Kruskal's Gamma (γ) ist ein Zusammenhangsmaß für Ordinalskalen; γ nimmt Werte zwischen -1 und 1 an, wobei $\gamma=1$ einen perfekten positiver Zusammenhang und $\gamma=-1$ einen perfekten negativen Zusammenhang beschreibt; Signifikanzniveaus: * $p \leq 0,1$; ** $p \leq 0,05$; *** $p \leq 0,01$; t-Wert: Testwert der t-Statistik.
 Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April / Mai 2013.

Tabelle 3: Zusammenhang zwischen der Gesamtbewertung der Erwerbslosenberatungsstellen/ Arbeitslosenzentren und der Anzahl der Kundinnen und Kunden, die auf die Angebote der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren hingewiesen werden

Die Erwerbslosenberatungsstellen / Arbeitslosenzentren ...	Erwerbslosenberatungsstellen			Arbeitslosenzentren		
	Gamma (t-Wert)	Sig.	N	Gamma (t-Wert)	Sig.	N
... unterstützen die Jobcenter bei Ihrer Arbeit	0,533 (3,10)	***	33	0,226 (1,36)		39
... haben häufig unzureichendes Wissen zu Belangen des SGB II	-0,153 (-0,53)		26	0,129 (0,66)		28
... bieten Angebote, die die Jobcenter nicht anbieten können	0,376 (0,04)	**	32	-0,085 (-0,50)		36
... tragen mit Ihrer Arbeit zur Reduzierung von Widersprüchen bei	0,642 (3,90)	***	23	0,237 (1,34)		28
... sind wichtige Partner des Jobcenters in der Region	0,629 (4,23)	***	31	0,327 (2,06)	**	36
... stellen unnötige Doppelstrukturen dar.	-0,380 (-1,785)	*	31	-0,282 (-1,36)		31
... unterstützen die Arbeit der Jobcenter an der Schnittstelle zu den Leistungen nach §16a SGB II	0,670 (3,88)	***	26	0,271 (1,69)	*	32
... haben eine hohe Expertise in Fragen des Sozial- und Arbeitsrechts	0,250 (1,05)		20	0,315 (1,71)	*	27
... haben eine hohe Expertise beim Zugang zu sozialen Hilfen	0,231 (1,00)		25	0,324 (1,86)	*	31

Anmerkungen: Die Anzahl der Kundinnen und Kunden wurde in der Klassierung „Gar keine/n“, „1 bis 5 Prozent“, „6 bis 10 Prozent“, „11 bis 20 Prozent“ und „Mehr als 20 Prozent“ verwendet; die Ausprägungen der Items zur Gesamtbewertung reichen von „1 Trifft überhaupt nicht zu“ bis „6 Trifft stark zu“; Goodman und Kruskal's Gamma (γ) ist ein Zusammenhangsmaß für Ordinalskalen; γ nimmt Werte zwischen -1 und 1 an, wobei $\gamma=1$ einen perfekten positiver Zusammenhang und $\gamma=-1$ einen perfekten negativen Zusammenhang beschreibt; Signifikanzniveaus: * $p \leq 0,1$; ** $p \leq 0,05$; *** $p \leq 0,01$; t-Wert: Testwert der t-Statistik.
 Quelle: Onlinebefragung der Jobcenter durch Rambøll Management Consulting April / Mai 2013.

**ANHANG III
ONLINEBEFRAGUNG DER
TRÄGER VON ERWERBSLOSENBERATUNGSSTELLEN UND
ARBEITSLOSENZENTREN**

Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen

**Anhang zum Endbericht
der Evaluierung des ESF-kofinanzierten Landesprogramms „Erwerbslosenbera-
tungsstellen und Arbeitslosenzentren“**

November 2013

**ANHANG III
Onlinebefragung der
Träger von Erwerbslosen-
beratungsstellen und
Arbeitslosenzentren**

INHALT

1.	Univariate Auswertungen	1
2.	Bivariate und multivariate Auswertungen	31

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Einflussfaktoren auf die Anzahl der Besucherzahlen	35
---	----

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

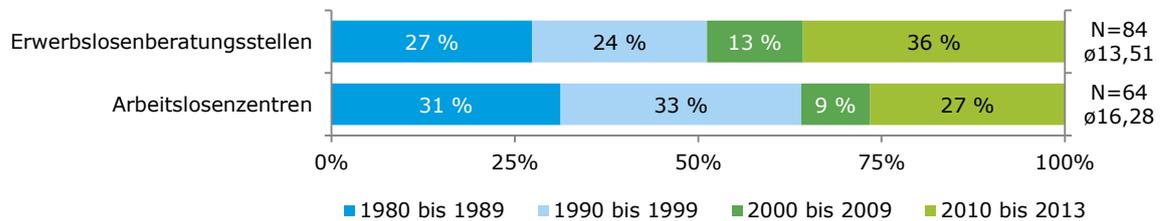
Abbildung 1: Gründungsjahr und durchschnittliche Bestandsdauer der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren in Jahren	1
Abbildung 2: Aufrechterhaltung des Angebots während der Förderunterbrechung durch die Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren	1
Abbildung 3: Angebotsspektrum der Träger von Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren	2
Abbildung 4: Bewertung des Verwaltungsaufwands (Antragstellung) für die ESF-Förderung durch die Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren	2
Abbildung 5: Bewertung des Verwaltungsaufwands (Online-Beratungsprotokolle) für die ESF-Förderung durch die Erwerbslosenberatungsstellen	3
Abbildung 6: Bewertung des Verwaltungsaufwands (Verwendungsnachweisprüfung) für die ESF-Förderung durch die Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren	3
Abbildung 7: Bewertung des Verwaltungsaufwands (Erhebung der G.I.B. zum Netzwerken) für die ESF-Förderung durch die Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren	3
Abbildung 8: Weitere Finanzierungsquellen von Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren	4
Abbildung 9: Anzahl der Berater/-innen in Erwerbslosenberatungsstellen im Rahmen der ESF-Förderung in Vollzeitäquivalenten	4
Abbildung 10: Erwerbslosenberatungsstellen mit zusätzlichen Beratungsfachkräften außerhalb der ESF-Förderung	5
Abbildung 11: Anzahl der Verwaltungsmitarbeiter/-innen der Erwerbslosenberatungsstellen	5
Abbildung 12: Anzahl der beschäftigten Personen in Arbeitslosenzentren	5
Abbildung 13: Tätigkeit von ehrenamtlichen Mitarbeitern in Arbeitslosenzentren	5
Abbildung 14: Tätigkeit von Personen in einer Arbeitsgelegenheit / geförderten Beschäftigung (z.B. nach §16d oder §16e SGB II) in Arbeitslosenzentren	6
Abbildung 15: Anzahl der beschäftigten Personen in einer Arbeitsgelegenheit / geförderten Beschäftigung (z.B. nach §16d oder §16e SGB II) in Arbeitslosenzentren	6
Abbildung 16: Inanspruchnahme von Fortbildungsangeboten externer Träger durch Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren	7
Abbildung 17: Fortbildungsthemen der Berater/-innen von Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren	8
Abbildung 18: Anzahl der Fortbildungstage von Berater/-innen der Erwerbslosenberatungsstellen und Fachkräften in Arbeitslosenzentren	9
Abbildung 19: Entfernung der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren zur nächsten Anschlussstelle des öffentlichen Personennahverkehrs	9

Abbildung 20: Entfernung der Erwerbslosenberatungsstellen zur nächsten Anschlussstelle des öffentlichen Personennahverkehrs nach Stadt und Landkreis	9
Abbildung 21: Entfernung der Arbeitslosenzentren zu nächsten Anschlussstelle des öffentlichen Personennahverkehrs nach Stadt und Landkreis	10
Abbildung 22: Regionale Verwurzelung und Einzugsgebiet der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren. Unsere Beratungsstelle / Unser Arbeitslosenzentrum ist...	10
Abbildung 23: Beratungsformen der Erwerbslosenberatungsstellen	10
Abbildung 24: Persönliche Einzelberatung bei Erwerbslosenberatungsstellen	11
Abbildung 25: Wartezeit für Beratungstermin bei Erwerbslosenberatungsstellen	11
Abbildung 26: Öffentlichkeitsarbeit der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren	12
Abbildung 27: Einschätzungen über die Informationswege von Ratsuchenden in Erwerbslosenberatungsstellen	13
Abbildung 28: Einschätzungen über die Informationswege von Ratsuchenden in Arbeitslosenzentren	13
Abbildung 29: Netzwerkpartner der Erwerbslosenberatungsstellen	14
Abbildung 30: Netzwerkpartner der Arbeitslosenzentren	15
Abbildung 31: Neu hinzugewonnene Netzwerk- und Kooperationspartner der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren	16
Abbildung 32: Anzahl der neu hinzugewonnenen Netzwerk- und Kooperationspartner von Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren	17
Abbildung 33: Mitgliedschaft der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren im Beirat des Jobcenters	17
Abbildung 34: Ebenen der Zusammenarbeit der Erwerbslosenberatungsstellen mit dem Jobcenter	18
Abbildung 35: Ebenen der Zusammenarbeit der Arbeitslosenzentren mit dem Jobcenter	18
Abbildung 36: Beurteilung der persönlichen bzw. telefonischen Erreichbarkeit der Jobcenter durch die Erwerbslosenberatungsstellen	19
Abbildung 37: Beurteilung der schriftlichen Erreichbarkeit der Jobcenter durch die Erwerbslosenberatungsstellen	19
Abbildung 38: Beurteilung der persönlichen bzw. telefonischen Erreichbarkeit der Jobcenter durch die Arbeitslosenzentren	20
Abbildung 39: Beurteilung der schriftlichen Erreichbarkeit der Jobcenter durch die Arbeitslosenzentren	20
Abbildung 40: Beurteilung der Zusammenarbeit der Erwerbslosenberatungsstellen mit den unterschiedlichen Ebenen des Jobcenters	21
Abbildung 41: Beurteilung der Zusammenarbeit der Arbeitslosenzentren mit den unterschiedlichen Ebenen des Jobcenters	21
Abbildung 42: Teilnahme an "Runden Tischen" der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren	22
Abbildung 43: Beurteilung der Zusammenarbeit zwischen Regionalagentur und Erwerbslosenberatungsstellen	22
Abbildung 44: Beurteilung der Zusammenarbeit zwischen Regionalagentur und Arbeitslosenzentren	22
Abbildung 45: Bewertung der fachlichen Begleitung der G.I.B. durch die Erwerbslosenberatungsstellen	23
Abbildung 46: Bewertung der fachlichen Begleitung der G.I.B. durch die Arbeitslosenzentren	23
Abbildung 47: Durchschnittliche Besucherzahl der Arbeitslosenzentren pro Woche	23
Abbildung 48: Häufigkeit der Inanspruchnahme der Beratung von Erwerbslosenberatungsstellen durch spezifische Zielgruppen	24

Abbildung 49: Häufigkeit des Besuchs der Arbeitslosenzentren durch spezifische Zielgruppen	24
Abbildung 50: Beratungsinhalte der Erwerbslosenberatungsstellen	25
Abbildung 51: Beratungs- und Vermittlungsleistungen der Arbeitslosenzentren	26
Abbildung 52: Infrastruktur der Arbeitslosenzentren	26
Abbildung 53: Angebote der Arbeitslosenzentren	27
Abbildung 54: Angebotene Seminare, Kurse und Informationsveranstaltungen in den Arbeitslosenzentren seit Wiederaufnahme der ESF-Förderung	27
Abbildung 55: Anzahl der Teilnehmer an Seminaren, Kursen und Informationsveranstaltungen der Arbeitslosenzentren	28
Abbildung 56: Häufigkeit verschiedener Beratungsverläufe in den Erwerbslosenberatungsstellen	28
Abbildung 57: Ergebnisse und Wirkungen der Erwerbslosenberatungsstellen. Unsere Erwerbslosenberatungsstelle ...	29
Abbildung 58: Ergebnisse und Wirkungen der Arbeitslosenzentren. Unser Arbeitslosenzentrum ...	30
Abbildung 59: Lage in städtischem Problemgebiet	30
Abbildung 60: Aufrechterhaltung des Angebots 2008-2010 nach Mitteln der Kirche zur Kofinanzierung der Erwerbslosenberatungsstelle	31
Abbildung 61: Aufrechterhaltung des Angebots 2008-2010 nach Typ der Gebietskörperschaft der Erwerbslosenberatungsstelle	31
Abbildung 62: Aufrechterhaltung des Angebots 2008-2010 nach Reichweite der Erwerbslosenberatungsstelle	31
Abbildung 63: Aufrechterhaltung des Angebots 2008-2010 nach kommunalen Mitteln als zusätzliche Finanzierungsquelle des Arbeitslosenzentrums	32
Abbildung 64: Reichweite der Erwerbslosenberatungsstelle nach Lage in städtischem Problemgebiet	32
Abbildung 65: Besuchsfrequenz der Zielgruppe Menschen mit Migrationshintergrund nach Lage der Erwerbslosenberatungsstelle	32
Abbildung 66: Besuchsfrequenz der Zielgruppe Menschen mit Migrationshintergrund nach Lage der Erwerbslosenberatungsstelle in städtischem Problemgebiet	33
Abbildung 67: Beratung zur finanziellen Situation der Besucher/-innen nach Lage des Arbeitslosenzentrums	33
Abbildung 68: Beratung zur gesundheitlichen Situation der Besucher/-innen nach Lage des Arbeitslosenzentrums	33
Abbildung 69: Beratung zur familiären Situation der Besucher/-innen nach Lage des Arbeitslosenzentrums	34
Abbildung 70: Begleitung der Besucher/-innen zu Ämter- und Behördengängen nach Lage des Arbeitslosenzentrums	34
Abbildung 71: Vermittlung der Besucher/-innen in ein Ehrenamt nach Lage des Arbeitslosenzentrums	34
Abbildung 72: Häufigkeit der Klärung von Anliegen bei der Erstberatung im Haus nach Reichweite der Erwerbslosenberatungsstelle	35

1. UNIVARIATE AUSWERTUNGEN

Abbildung 1: Gründungsjahr und durchschnittliche Bestandsdauer der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren in Jahren

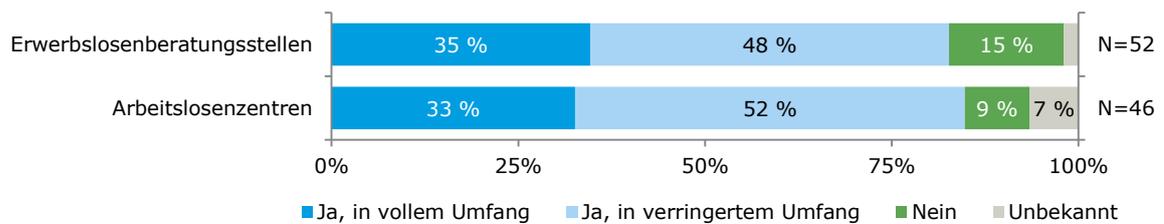


Fragestellung: Seit wann bietet Ihre Organisation eine Erwerbslosenberatungsstelle / ein Arbeitslosenzentrum in Ihrer Region an?

Anmerkungen: Die Antworten wurden offen als Jahreszahl abgefragt und im Nachhinein klassiert; das arithmetische Mittel der Bestandsdauer in Jahren (\bar{x}) wurde auf Basis der unklassierten Werte berechnet.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 2: Aufrechterhaltung des Angebots während der Förderunterbrechung durch die Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren

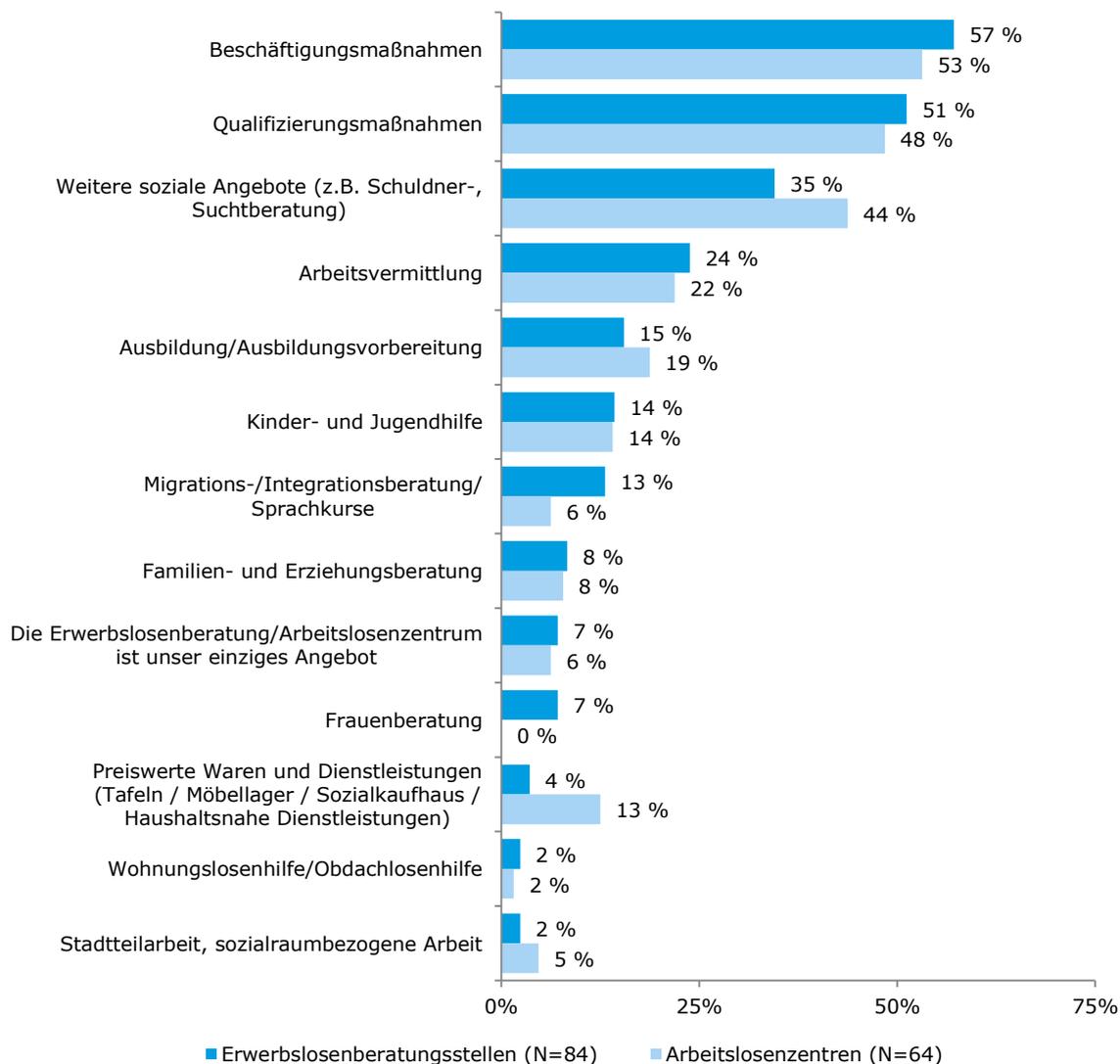


Fragestellung: Konnten Sie Ihr Angebot auch im Zeitraum 2008-2010 aufrechterhalten?

Anmerkungen: Die Frage wurde nur gestellt, wenn zuvor angegeben wurde, dass das Arbeitslosenzentrum / die Erwerbslosenberatungsstelle bereits vor 2008 bestand.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 3: Angebotsspektrum der Träger von Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren

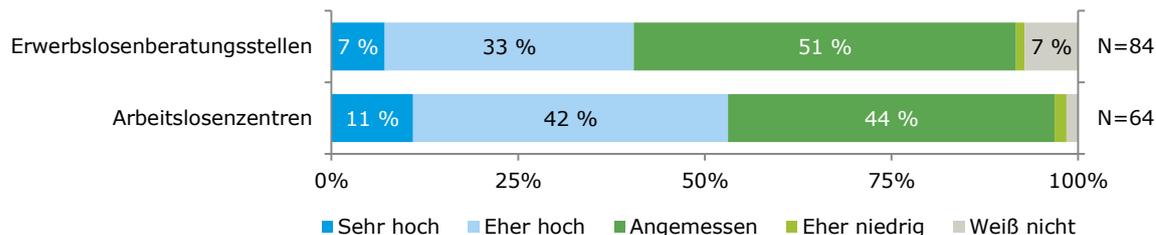


Fragestellung: Umfasst das aktuelle Angebotsspektrum Ihrer Einrichtung – neben einer Erwerbslosenberatungsstelle / einem Arbeitslosenzentrum – noch weitere Angebote?

Anmerkungen: Mehrfachantworten waren möglich; „Ausbildung/Ausbildungsvorbereitung“, „Soziale Treffs/Freizeitgestaltung“, „Kinder- und Jugendhilfe“, „Preiswerte Dienstleistungen (Tafeln/Möbellager/Sozialkaufhaus/Haushaltsnahe Dienstleistungen)“, „Bewerbungsunterstützung“, „Familien- und Erziehungsberatung“, „Migrations-/Integrationsberatung/Sprachkurse“, „Stadtteilarbeit“ und „Wohnungslosenhilfe/Obdachlosenhilfe“ wurden unter „Sonstiges“ genannt und nachträglich kategorisiert.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

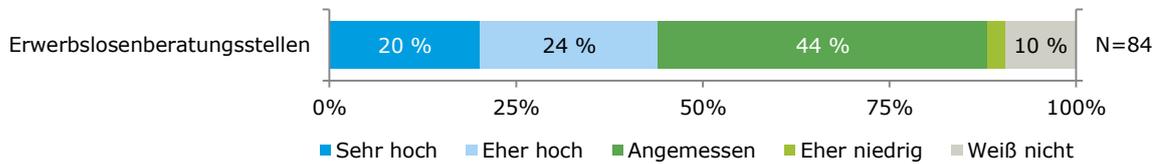
Abbildung 4: Bewertung des Verwaltungsaufwands (Antragstellung) für die ESF-Förderung durch die Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren



Fragestellung: Wie bewerten Sie den Verwaltungsaufwand für die ESF-Förderung als Erwerbslosenberatungsstelle / Arbeitslosenzentrum in Bezug auf die folgenden Aspekte? - Antragstellung

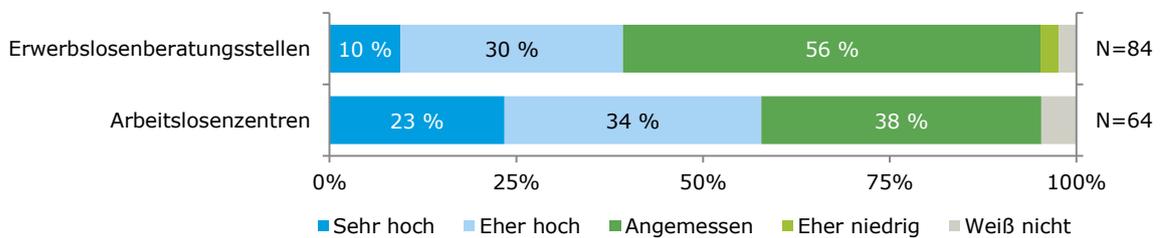
Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 5: Bewertung des Verwaltungsaufwands (Online-Beratungsprotokolle) für die ESF-Förderung durch die Erwerbslosenberatungsstellen



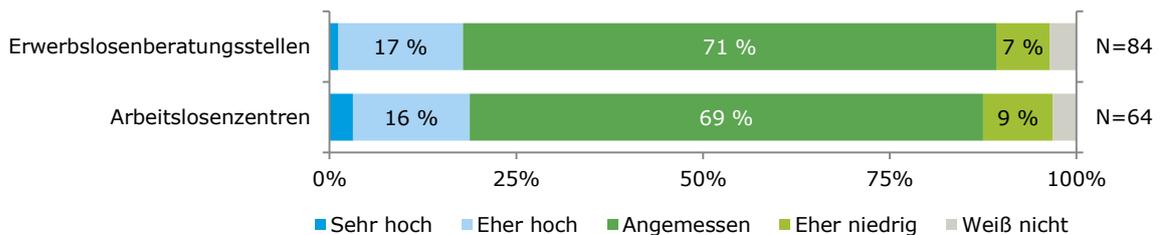
Fragestellung: Wie bewerten Sie den Verwaltungsaufwand für die ESF-Förderung als Erwerbslosenberatungsstelle / Arbeitslosenzentrum in Bezug auf die folgenden Aspekte? – Online-Beratungsprotokolle
 Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 6: Bewertung des Verwaltungsaufwands (Verwendungsnachweisprüfung) für die ESF-Förderung durch die Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren



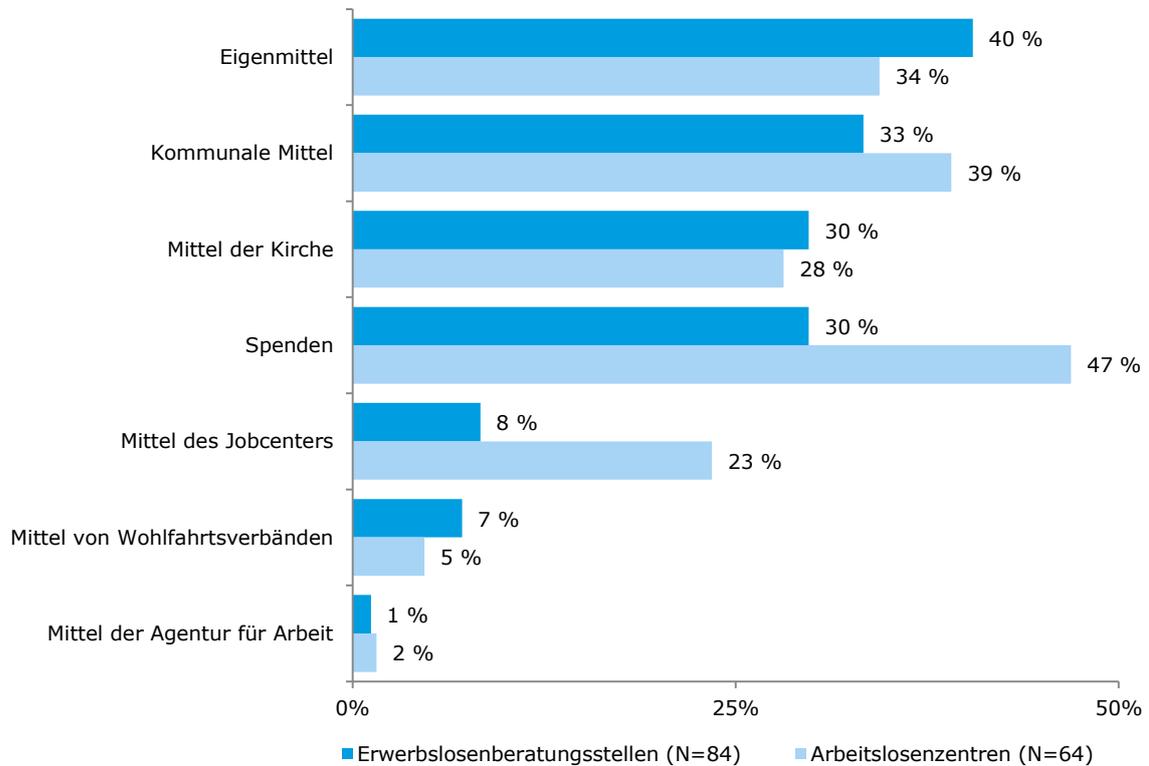
Fragestellung: Wie bewerten Sie den Verwaltungsaufwand für die ESF-Förderung als Erwerbslosenberatungsstelle / Arbeitslosenzentrum in Bezug auf die folgenden Aspekte? - Verwendungsnachweisprüfung
 Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 7: Bewertung des Verwaltungsaufwands (Erhebung der G.I.B. zum Netzwerken) für die ESF-Förderung durch die Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren



Fragestellung: Wie bewerten Sie den Verwaltungsaufwand für die ESF-Förderung als Erwerbslosenberatungsstelle / Arbeitslosenzentrum in Bezug auf die folgenden Aspekte? – Erhebung der G.I.B. zum Netzwerken
 Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 8: Weitere Finanzierungsquellen von Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren

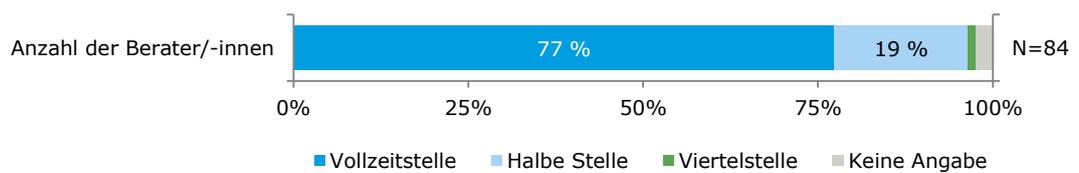


Fragestellung: Welche Mittel nutzen Sie zur Kofinanzierung Ihrer Erwerbslosenberatungsstelle / Ihres Arbeitslosenzentrums?

Anmerkungen: Mehrfachantworten waren möglich.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 9: Anzahl der Berater/-innen in Erwerbslosenberatungsstellen im Rahmen der ESF-Förderung in Vollzeitäquivalenten

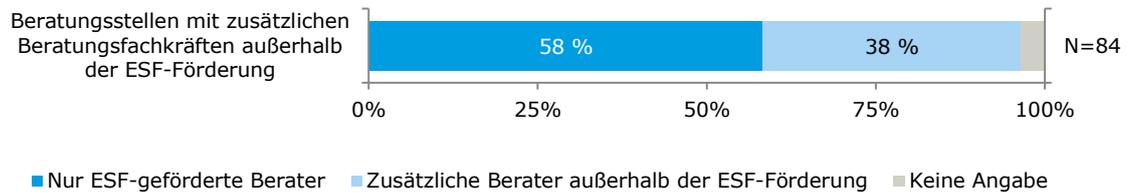


Fragestellung: Wie viele Berater/-innen sind – im Rahmen der ESF-Förderung für Erwerbslosenberatungsstellen – in Ihrer Beratungsstelle tätig?

Anmerkungen: Die Anzahl der Stellen wurde in Vollzeitäquivalenten angegeben. Die eingetragenen Stellenzahlen wurden im Nachhinein klassiert.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 10: Erwerbslosenberatungsstellen mit zusätzlichen Beratungsfachkräften außerhalb der ESF-Förderung

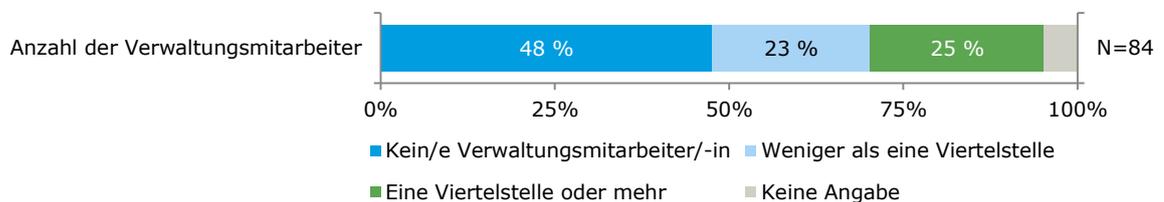


Fragestellungen: Wie viele Berater/-innen sind – im Rahmen der ESF-Förderung für Erwerbslosenberatungsstellen – in Ihrer Beratungsstelle tätig? Wie viele Berater/-innen sind in Ihrer Beratungsstelle insgesamt (inklusive der ESF-geförderten Stellen) tätig?

Anmerkungen: Die angegebenen Werte wurden aus den Angaben zu den beiden genannten Fragen ermittelt.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 11: Anzahl der Verwaltungsmitarbeiter/-innen der Erwerbslosenberatungsstellen

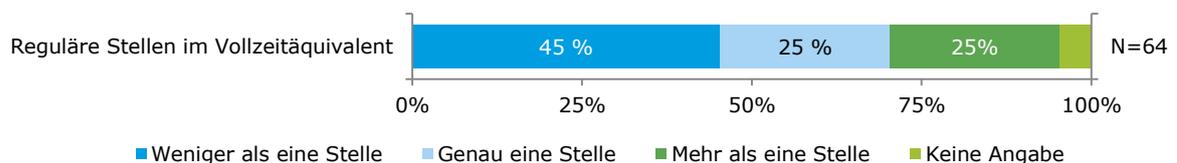


Fragestellung: Wie viele Verwaltungsmitarbeiter/-innen stehen der Erwerbslosenberatungsstelle zur Verfügung?

Anmerkungen: Die Anzahl der Stellen wurde in Vollzeitäquivalenten angegeben. Die eingetragenen Stellenzahlen wurden im Nachhinein klassiert.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 12: Anzahl der beschäftigten Personen in Arbeitslosenzentren

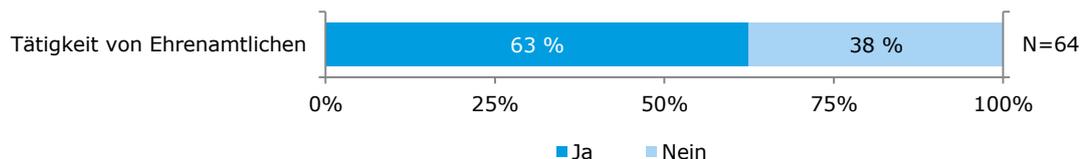


Fragestellung: Wie viele Personen sind in Ihrem Arbeitslosenzentrum derzeit beschäftigt?

Anmerkungen: Die Anzahl der Stellen wurde in Vollzeitäquivalenten angegeben. Die eingetragenen Stellenzahlen wurden im Nachhinein klassiert.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

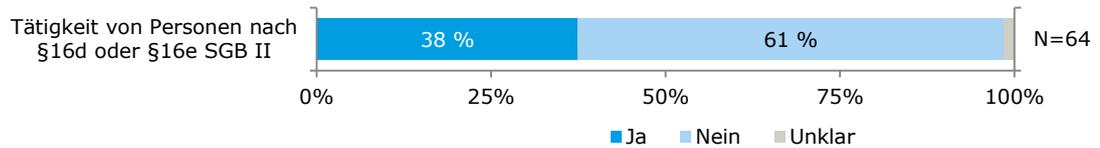
Abbildung 13: Tätigkeit von ehrenamtlichen Mitarbeitern in Arbeitslosenzentren



Fragestellung: Sind in Ihrem Arbeitslosenzentrum derzeit Ehrenamtliche tätig?

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

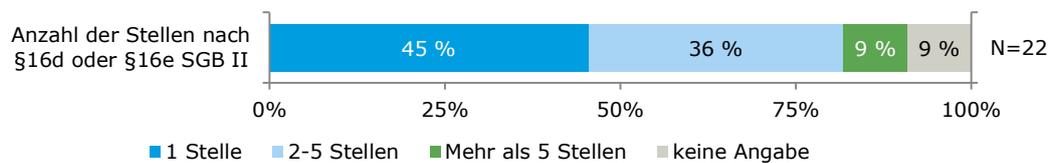
Abbildung 14: Tätigkeit von Personen in einer Arbeitsgelegenheit / geförderten Beschäftigung (z.B. nach §16d oder §16e SGB II) in Arbeitslosenzentren



Fragestellung: Sind in Ihrem Arbeitslosenzentrum derzeit Personen tätig, die sich in einer Arbeitsgelegenheit / geförderten Beschäftigung (z.B. nach §16d oder §16e SGB II) befinden?

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

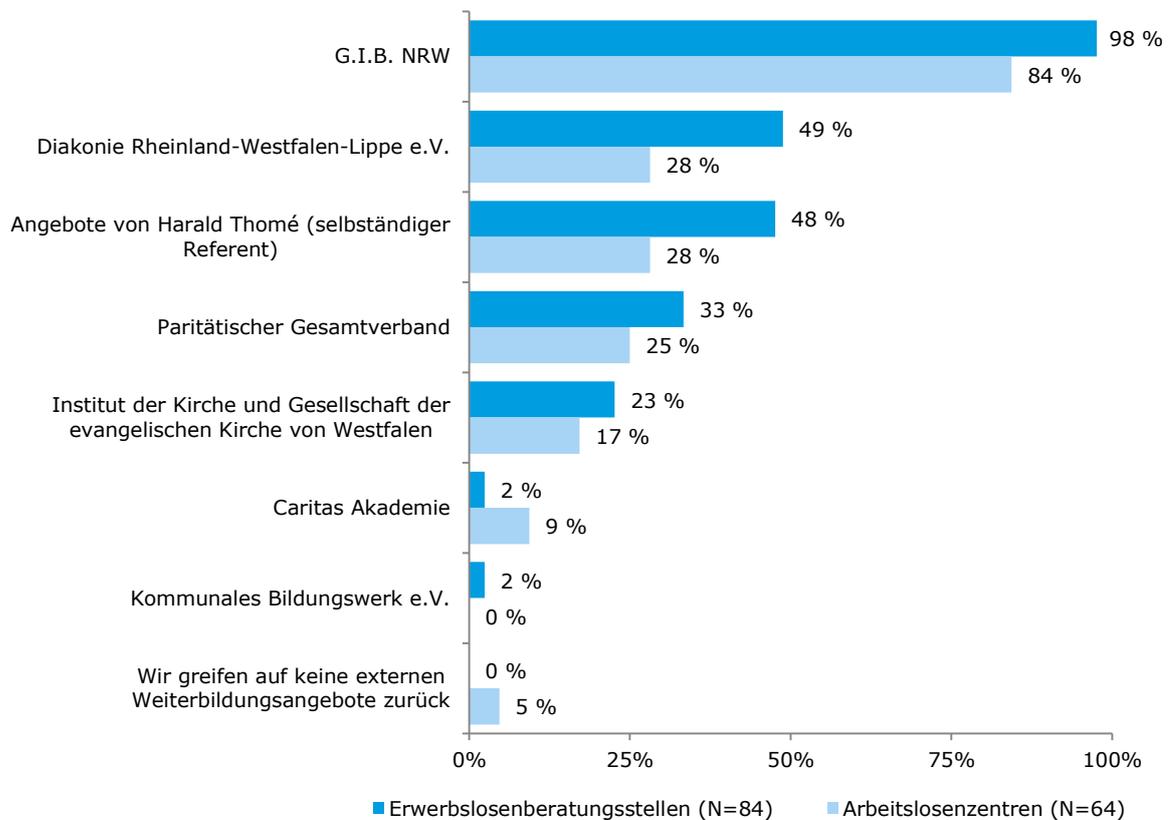
Abbildung 15: Anzahl der beschäftigten Personen in einer Arbeitsgelegenheit / geförderten Beschäftigung (z.B. nach §16d oder §16e SGB II) in Arbeitslosenzentren



Fragestellung: Bitte geben Sie die genaue Rechtsgrundlage für die Förderung und die Anzahl der Personen an, die die jeweilige Förderung derzeit erhalten.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

**Abbildung 16: Inanspruchnahme von Fortbildungsangeboten externer Träger durch Erwerbslosenbera-
 tungsstellen und Arbeitslosenzentren**



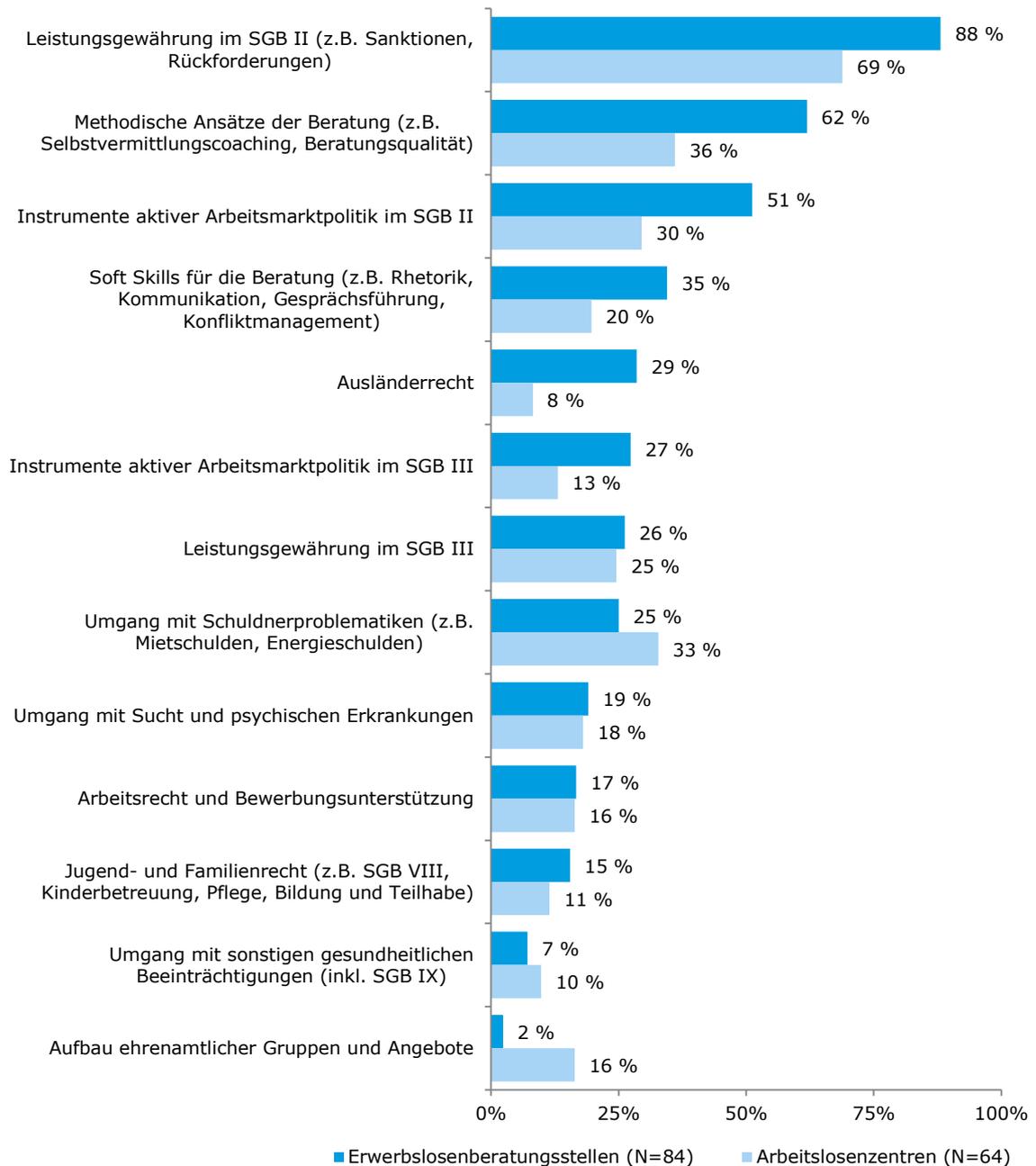
Fragestellung: Auf die Angebote welcher externen Träger (inkl. Dachverbände) haben Sie seit der Wiederaufnahme der ESF-Förderung 2011 für die Fortbildung Ihrer Berater/-innen / der Fachkräfte des Arbeitslosenzentrums zurückgegriffen?

Anmerkungen: Mehrfachantworten waren möglich; Unter „Sonstiges“ wurden außerdem genannt: „Evangelisches Erwachsenenbildungswerk“, „Kommende Dortmund“, „Vingster Treff“, „Katholische Arbeitnehmer-Bewegung Aachen“, „Deutscher Gewerkschaftsbund“, „Fachhochschule Fulda“, „Impart Osnabrück“, „Kommunikatives Bildungswerk Dortmund“, „Katholischer Siedlungsdienst“, „Landschaftsverband Rheinland“, „Psychosoziale Arbeitsgemeinschaft“, „Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes NRW“, „Sozialamt Düsseldorf“, „Regionalagentur Niederrhein“, „Sozialdienst katholischer Frauen“, „Sozialrechtsforum im Kreis Herford“, „Städteregion Aachen Bildungsberatung“, „Studieninstitut für kommunale Verwaltung“, „Studieninstitut Niederrhein“, „Internationales Centrum für Begabungsforschung“, „Integrationskonferenz“, „Neues Lernen VHS Köln“, „Kreis Euskirchen“, „Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung“, „Diakonie Institut für Case-Management Düsseldorf“, „Fachtagung der Alexianer Köln“, „Intego Oberhausen“, sowie „Jobcenter“, „andere Arbeitslosenzentren“, „andere Erwerbslosenberatungsstellen“;

Gründe für die Nicht-Inanspruchnahme des G.I.B.-Angebots: Zeitliche Gründe (4), Existenz besserer Angebote (2), Einschränkung der Öffnungszeiten der Erwerbslosenberatungsstelle (1).

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 17: Fortbildungsthemen der Berater/-innen von Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren

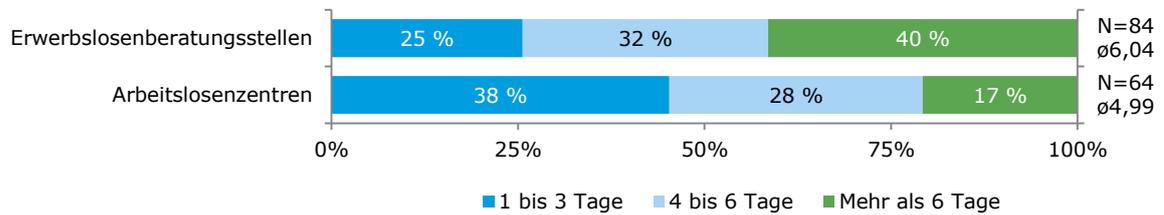


Fragestellung: Zu welchen Themenbereichen haben Ihre Berater/-innen / Fachkräfte seit 2011 externe Fortbildungen besucht?

Anmerkungen: Mehrfachantworten waren möglich.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 18: Anzahl der Fortbildungstage von Berater/-innen der Erwerbslosenberatungsstellen und Fachkräften in Arbeitslosenzentren

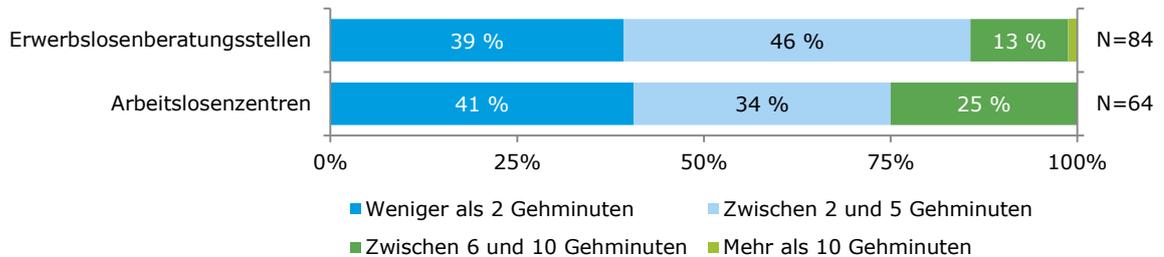


Fragestellung: An wie vielen Tagen im Jahr sind die Beraterinnen und Berater Ihrer Beratungsstelle / die Fachkräfte Ihres Arbeitslosenzentrums im Durchschnitt auf Fortbildung?

Anmerkungen: Mehrfachantworten waren möglich; die Zahl der Fortbildungstage wurde offen abgefragt und im Nachhinein klassiert; das arithmetische Mittel (\bar{x}) wurde auf Basis der unklassierten Werte berechnet.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 19: Entfernung der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren zur nächsten Anschlussstelle des öffentlichen Personennahverkehrs

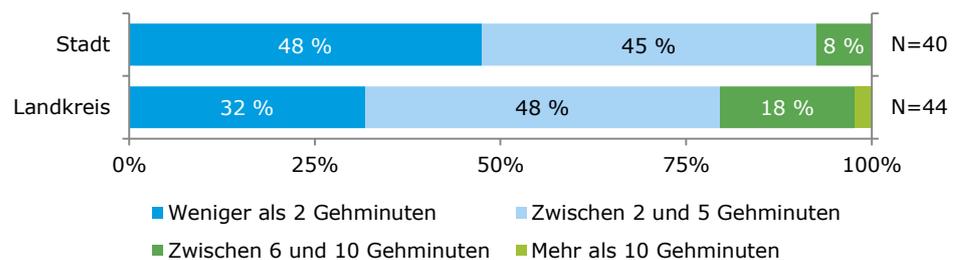


Fragestellung: Wie weit liegt Ihre Beratungsstelle / Ihr Arbeitslosenzentrum von der nächsten Anschlussstelle des ÖPNV (Bahn, U-Bahn, S-Bahn, Straßenbahn/Tram, Bus) für eine Person ohne körperliche Beeinträchtigung entfernt?

Anmerkungen: Mehrfachantworten waren möglich.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 20: Entfernung der Erwerbslosenberatungsstellen zur nächsten Anschlussstelle des öffentlichen Personennahverkehrs nach Stadt und Landkreis

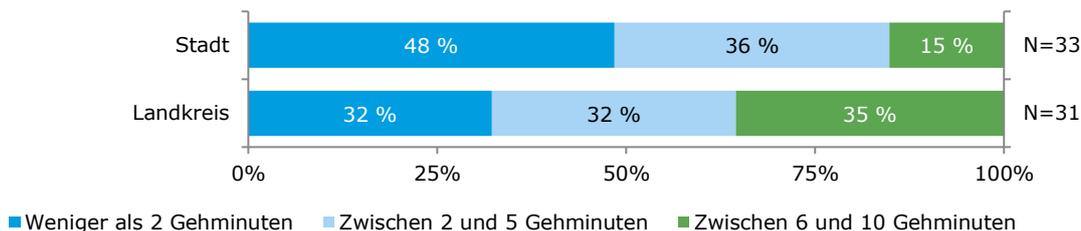


Fragestellung: Wie weit liegt Ihre Beratungsstelle / Ihr Arbeitslosenzentrum von der nächsten Anschlussstelle des ÖPNV (Bahn, U-Bahn, S-Bahn, Straßenbahn/Tram, Bus) für eine Person ohne körperliche Beeinträchtigung entfernt?

Anmerkungen: Mehrfachantworten waren möglich; signifikante ($p \leq 0,05$) und relevante (Cramer's $V \geq 0,05$) Zusammenhänge zwischen Erreichbarkeit und Lage der Beratungsstelle (Cramer's $V = 0,220$; $p = 0,253$).

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

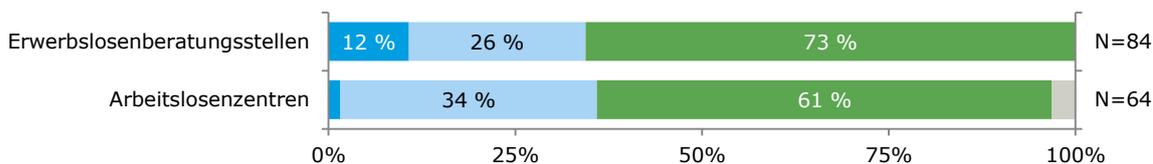
Abbildung 21: Entfernung der Arbeitslosenzentren zu nächsten Anschlussstelle des öffentlichen Personennahverkehrs nach Stadt und Landkreis



Fragestellung: Wie weit liegt Ihre Beratungsstelle / Ihr Arbeitslosenzentrum von der nächsten Anschlussstelle des ÖPNV (Bahn, U-Bahn, S-Bahn, Straßenbahn/Tram, Bus) für eine Person ohne körperliche Beeinträchtigung entfernt?
Anmerkungen: Mehrfachantworten waren möglich; signifikante ($p \leq 0,05$) und relevante (Cramer's $V \geq 0,05$) Zusammenhänge zwischen Erreichbarkeit und Lage der Beratungsstelle (Cramer's $V = 0,242$; $p = 0,153$).

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 22: Regionale Verwurzelung und Einzugsgebiet der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren. Unsere Beratungsstelle / Unser Arbeitslosenzentrum ist...

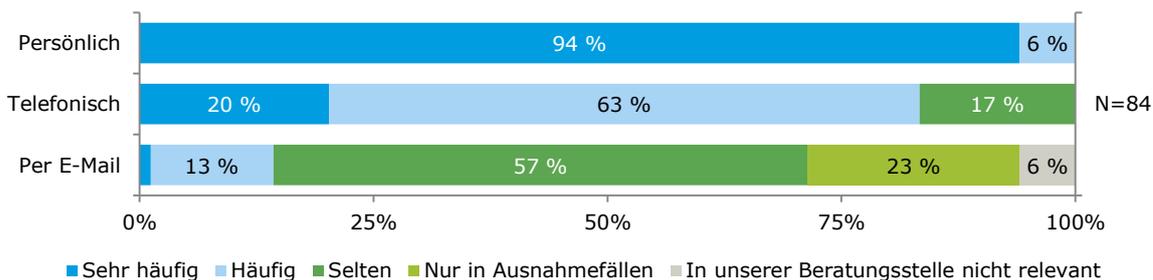


- ... tief in unserem Quartier/ Stadtteil verwurzelt und hat ein eher kleines Einzugsgebiet.
- ... zwar tief in unserem Quartier/ Stadtteil verwurzelt, wir werden aber auch von Ratsuchenden / Klient/-innen aus umliegenden Stadtteilen/Gemeinden aufgesucht
- ... eine stadtweite/ regionale Anlaufstelle mit einem Einzugsgebiet, das weit über das Quartier hinausreicht
- Weiß nicht

Fragestellung: Welche der folgenden Aussagen trifft am ehesten auf Ihre Beratungsstelle / Ihr Arbeitslosenzentrum zu?

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

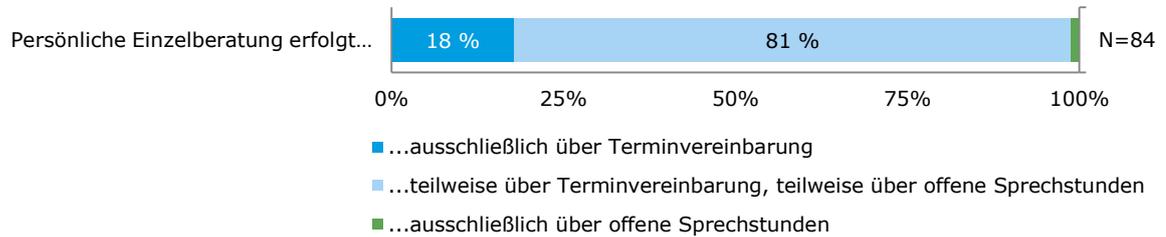
Abbildung 23: Beratungsformen der Erwerbslosenberatungsstellen



Fragestellung: Welche Formen der Beratung bieten Sie an?

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

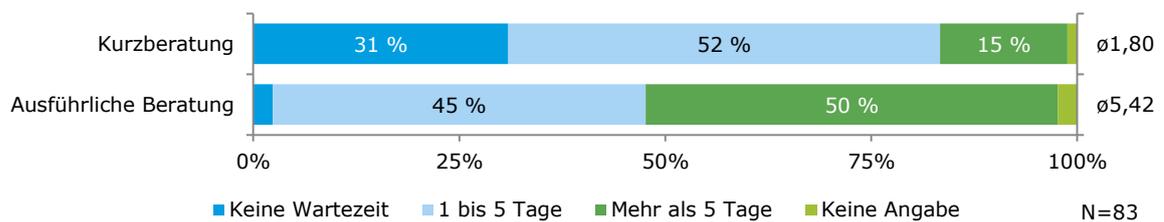
Abbildung 24: Persönliche Einzelberatung bei Erwerbslosenberatungsstellen



Fragestellung: Erfolgt die persönliche Einzelberatung...?

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 25: Wartezeit für Beratungstermin bei Erwerbslosenberatungsstellen



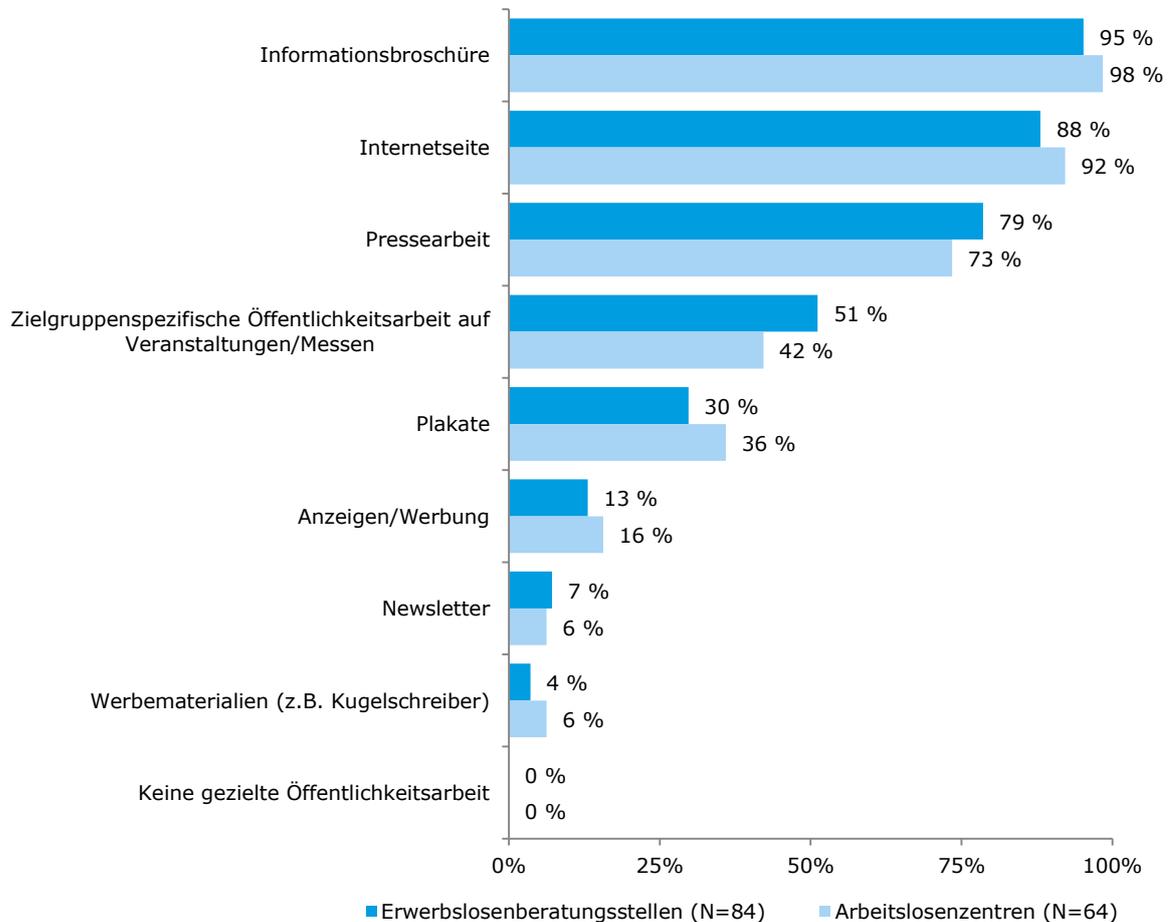
Fragestellung: Wie lange beträgt derzeit in etwa die durchschnittliche Wartezeit auf einen regulären persönlichen Beratungstermin in Tagen?

Anmerkungen: Die geschätzte Wartezeit wurde offen abgefragt und im Nachhinein klassiert; das arithmetische Mittel (ø) wurde auf Basis der unklassierten Werte berechnet;

Ein Großteil der Erwerbslosenberatungsstellen hat außerdem angegeben, dass ein spezielles Zeitkontingent für dringende Fälle eingeplant wird und dringende Fälle vorgezogen würden.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 26: Öffentlichkeitsarbeit der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren

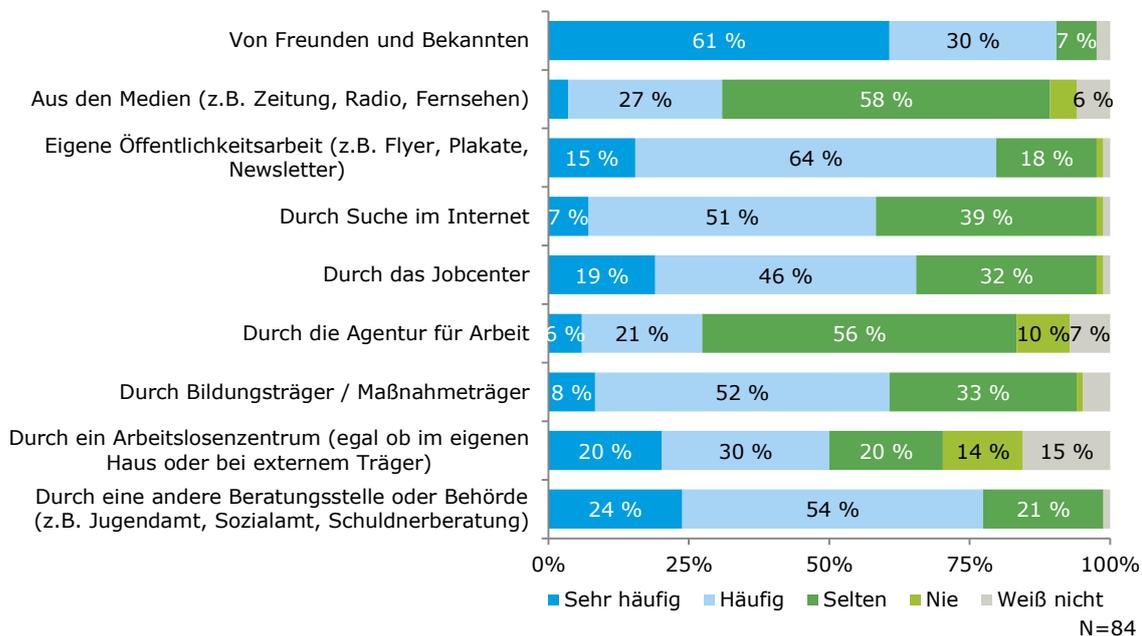


Fragestellung: Bitte geben Sie an, wie Sie die Öffentlichkeit über Ihre Arbeit informieren.

Anmerkungen: Mehrfachantworten waren möglich; „Mundpropaganda“, „Persönliche Ansprache“, „Netzwerkarbeit“, „Mobile Beratung“ und „Kooperation mit Jobcentern“ wurden im Fragebogen unter „Sonstiges“ genannt und nachträglich kategorisiert.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 27: Einschätzungen über die Informationswege von Ratsuchenden in Erwerbslosenberatungsstellen

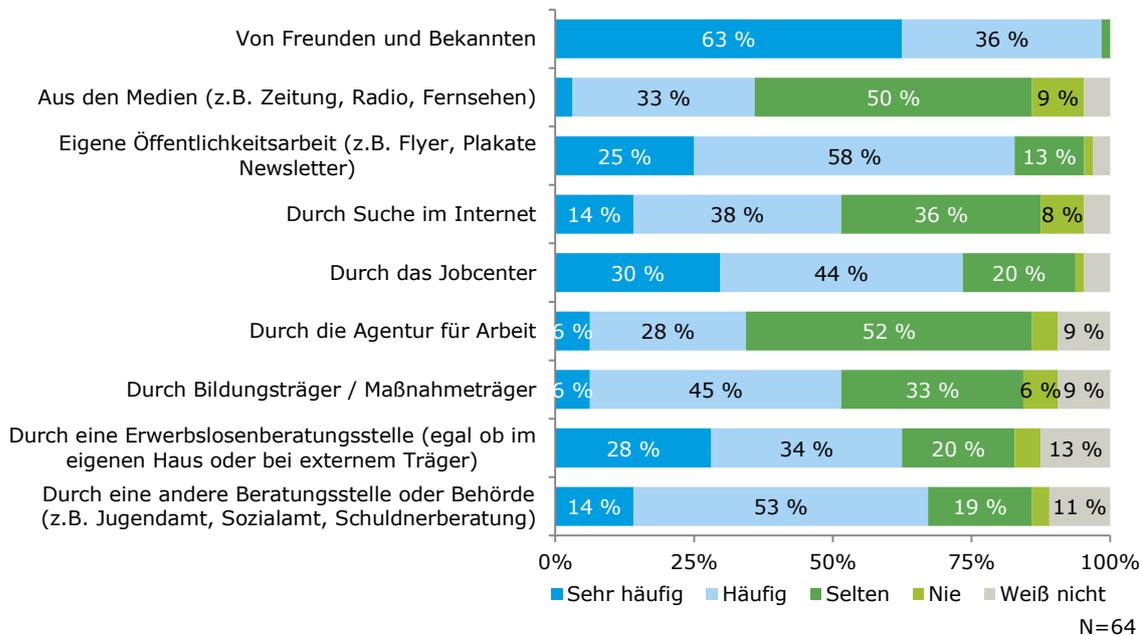


Fragestellung: Wie erfahren die Ratsuchenden Ihrer Einschätzung nach von der Beratungsstelle?

Anmerkungen: Unter „Sonstiges“ wurden außerdem „Gleichstellungsstelle“, „Kooperationspartner“, „Amtsgericht“, „Ärzte“, „Therapeuten“, „andere Einrichtungen des Trägers“, „Arbeitskreis EU-Neubürger“, „Flüchtlingsarbeit“, „Gerichtsvollzieher“, „weitere Angebote beim Bildungsträger“, „Gewerkschaften“, „Kirchengemeinden“, „Erziehungshilfe“, „Schulen“, „Mundpropaganda“, „Unternehmen und Arbeitgeber“ sowie „Verbraucherzentrale“ genannt.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 28: Einschätzungen über die Informationswege von Ratsuchenden in Arbeitslosenzentren

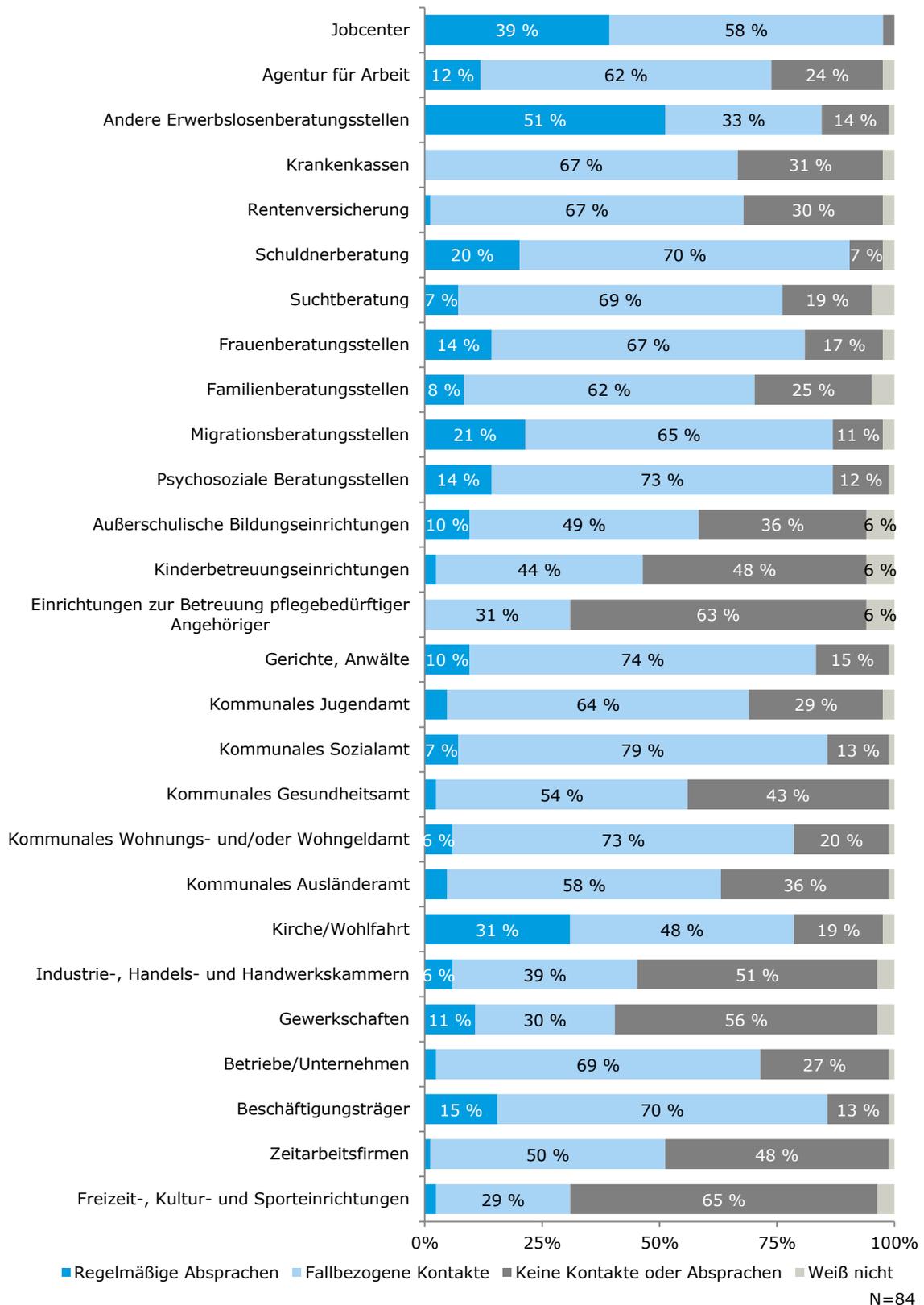


Fragestellung: Wie erfahren die Ratsuchenden Ihrer Einschätzung nach von dem Arbeitslosenzentrum?

Anmerkungen: Unter „Sonstiges“ wurden außerdem „Gewerkschaften“, „Kirchengemeinden“, „Projekte des Arbeitslosenzentrums oder dessen Kooperationspartner“, „Amtsgericht“, „Mundpropaganda“, „Jugendamt“ sowie „Schuldnerberatung“ genannt.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 29: Netzwerkpartner der Erwerbslosenberatungsstellen

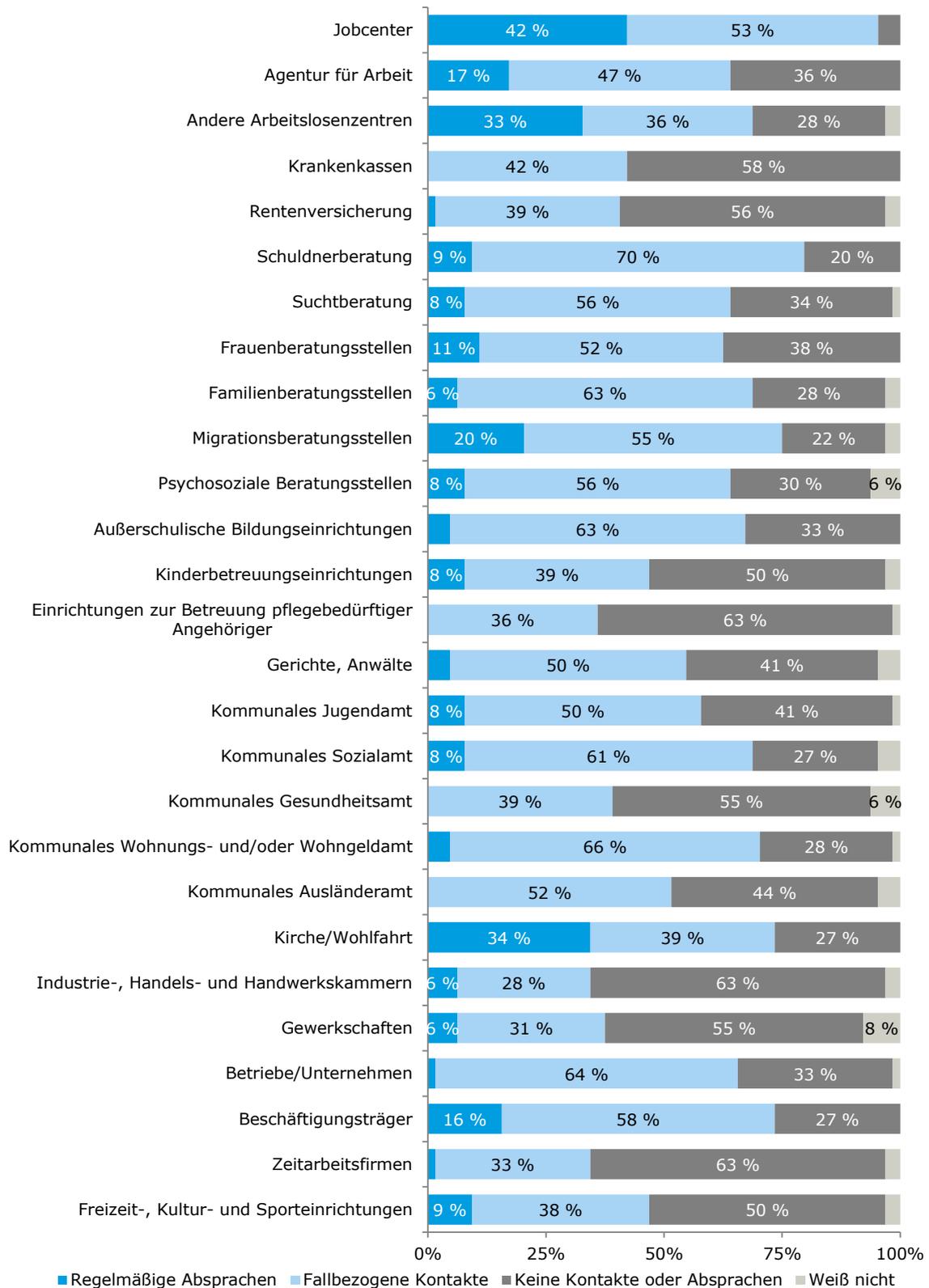


Fragestellung: Bitte geben Sie an, mit welchen Akteuren Ihre Erwerbslosenberatungsstelle regelmäßige Absprachen trifft, mit welchen Akteuren lediglich fallbezogene Kontakte bestehen und mit welchen Akteuren keine Kontakte oder Absprachen bestehen.

Anmerkungen: Unter „Sonstiges“ wurden außerdem genannt: „Gleichstellungsstelle“, „Stadtteilbezogene Angebote“, „Versicherungsamt“, „Sozialpädagogische Familienhilfen“, „Patientenberatung“, „Fachstelle Wohnungslosigkeit“, „Bewährungshilfe“, „Ärzte“, „Arbeitskreise verschiedener Einrichtungen“, „Parteien“, „Regionaldirektion NRW / Inkasso“.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 30: Netzwerkpartner der Arbeitslosenzentren



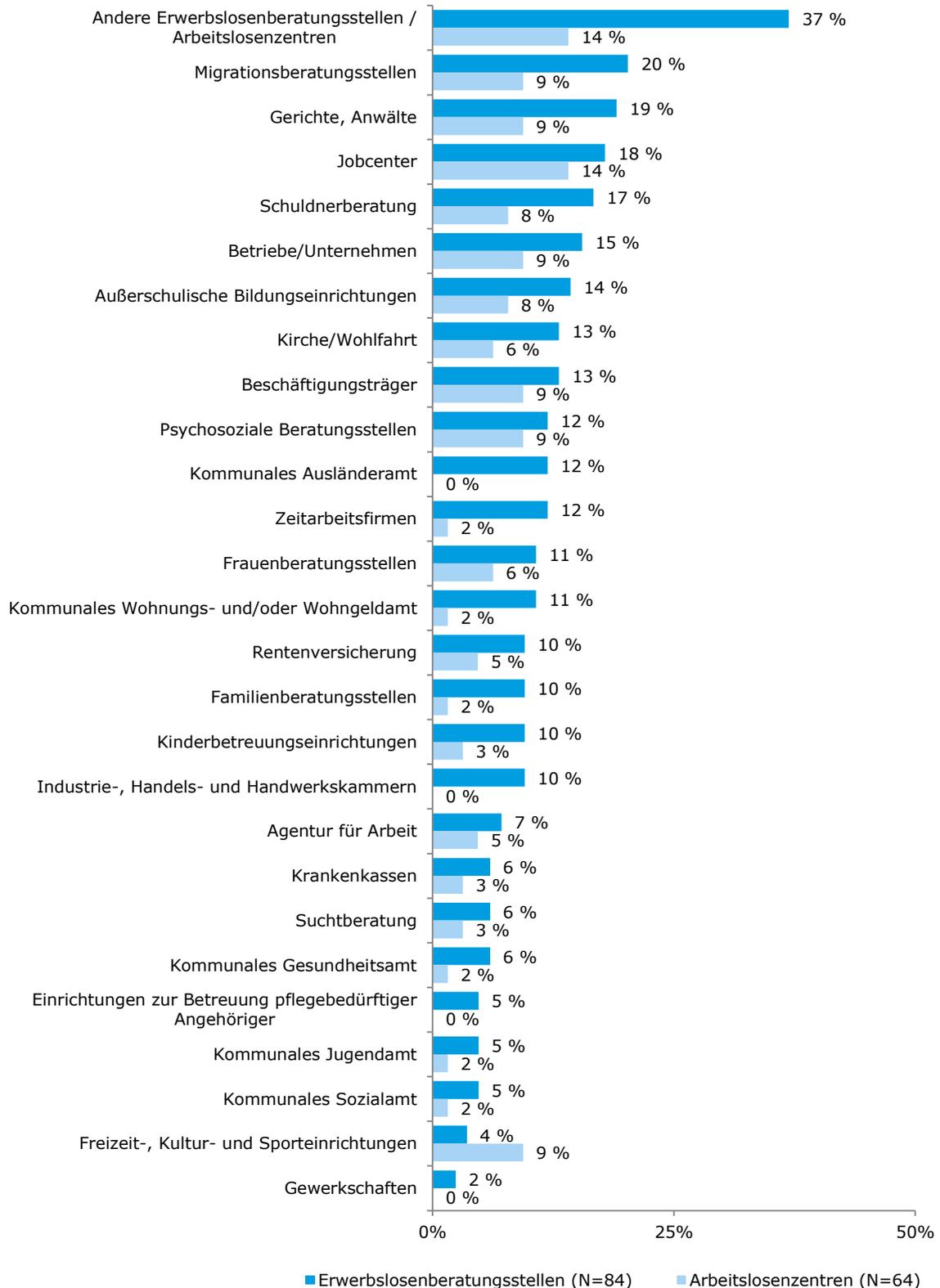
N=64

Fragestellung: Bitte geben Sie an, mit welchen Akteuren Ihre Erwerbslosenberatungsstelle regelmäßige Absprachen trifft, mit welchen Akteuren lediglich fallbezogene Kontakte bestehen und mit welchen Akteuren keine Kontakte oder Absprachen bestehen.

Anmerkungen: Unter „Sonstiges“ wurden außerdem genannt: „Ärzte“, „Frauenhäuser“, „Stadtteilbezogene Angebote“, „Wohnungslosenhilfe“, „Schulen“, „Verbraucherzentrale“, „Nachbarschaftshilfe“.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

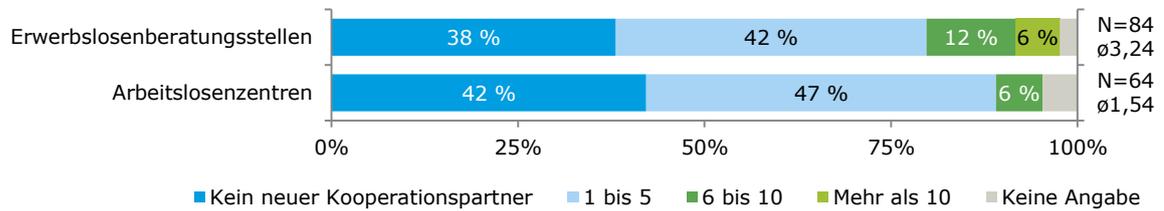
Abbildung 31: Neu hinzugewonnene Netzwerk- und Kooperationspartner der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren



Fragestellung: Sie haben angegeben, mit welchen Netzwerkpartnern Sie im Rahmen Ihrer Arbeit regelmäßige oder punktuelle Kontakte haben. Welche Netzwerk- oder Kooperationspartner haben Sie seit 2011 (Neubewilligung der Förderung) neu hinzugewonnen?

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 32: Anzahl der neu hinzugewonnenen Netzwerk- und Kooperationspartner von Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren

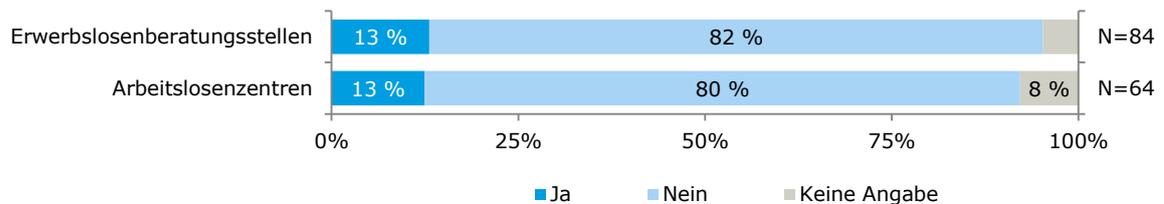


Fragestellung: Sie haben angegeben, mit welchen Netzwerkpartnern Sie im Rahmen Ihrer Arbeit regelmäßige oder punktuelle Kontakte haben. Welche Netzwerk- oder Kooperationspartner haben Sie seit 2011 (Neubewilligung der Förderung) neu hinzugewonnen?

Anmerkungen: Die Anzahl neuer Kooperationspartner wurde aus den Einzelangaben der Träger ermittelt (s. Abbildung 31); auf dieser Basis (unklassierte Werte) wurde auch das arithmetische Mittel (\bar{x}) berechnet.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

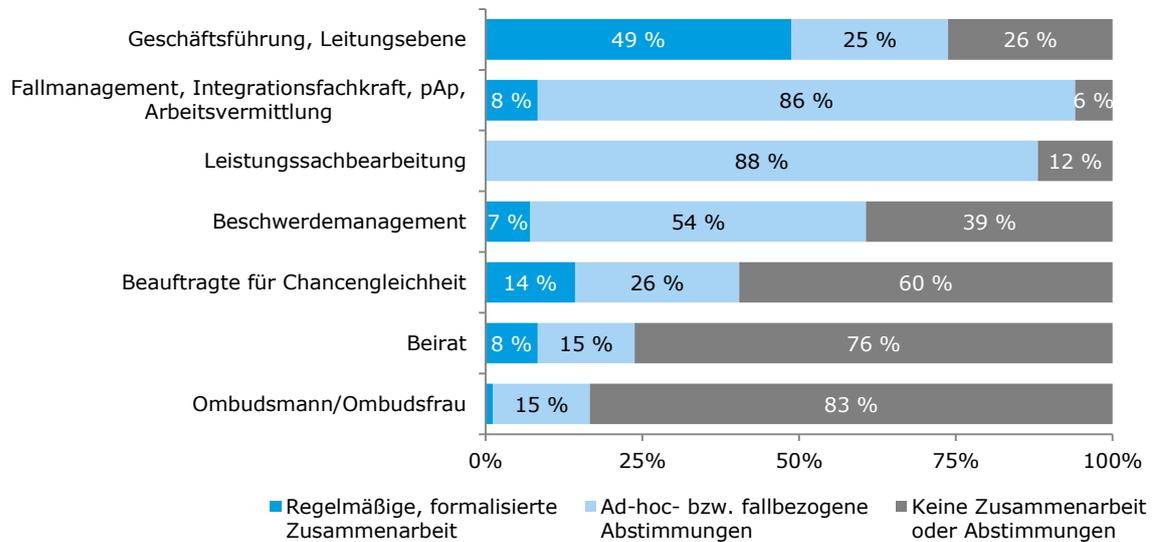
Abbildung 33: Mitgliedschaft der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren im Beirat des Jobcenters



Fragestellung: Sind Sie oder andere Mitarbeiter/-innen Ihrer Beratungsstelle Mitglied im örtlichen Beirat des Jobcenters?

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 34: Ebenen der Zusammenarbeit der Erwerbslosenberatungsstellen mit dem Jobcenter

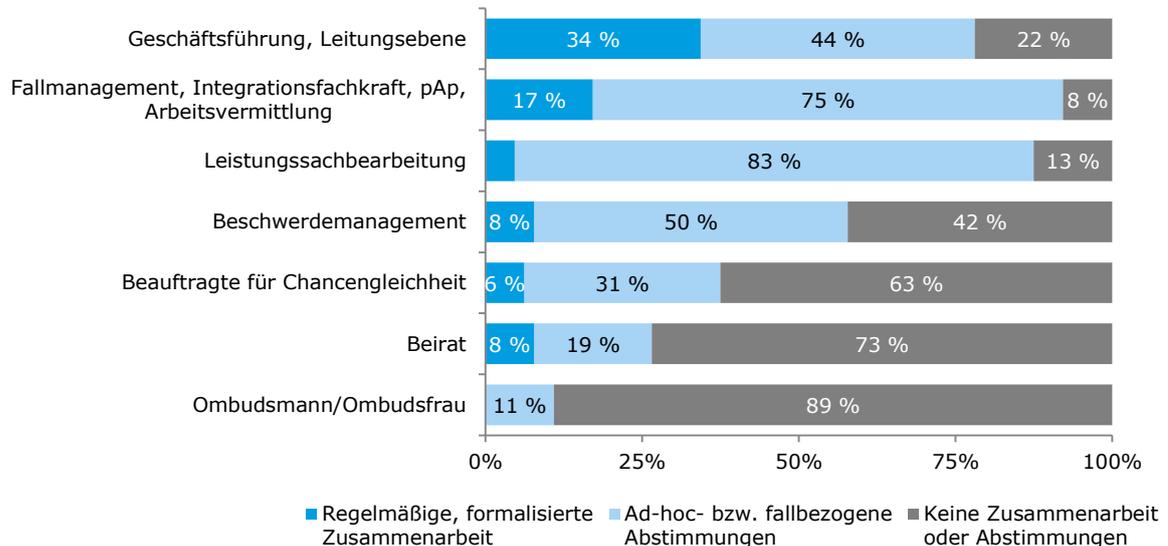


Fragestellung: Auf welcher Ebene und in welcher Form findet eine Zusammenarbeit bzw. finden Abstimmungen zwischen Ihrer Beratungsstelle und dem Jobcenter statt?

Anmerkungen: Unter „Sonstiges“ wurden „Beauftragte/-r für Migration“, „Gleichstellungsstelle“ und „Rechtsstelle“ genannt.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

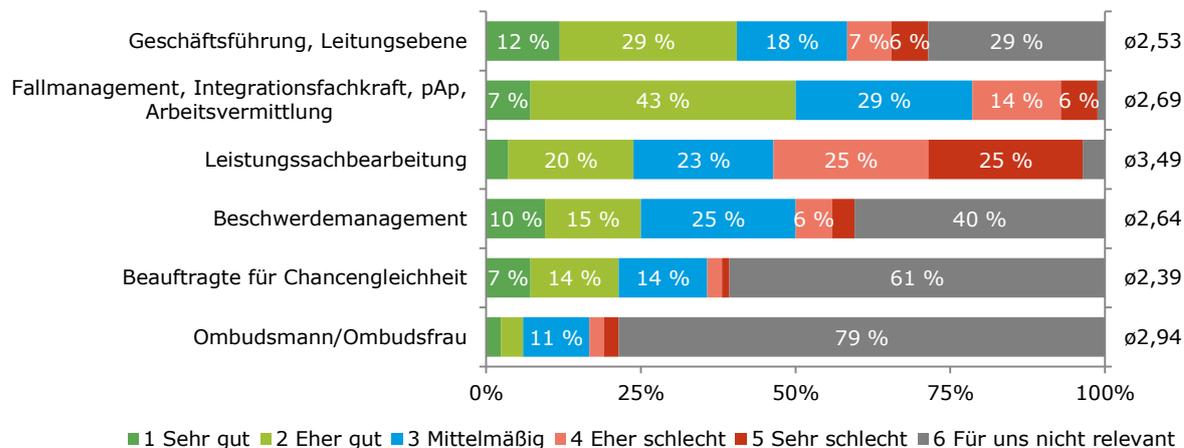
Abbildung 35: Ebenen der Zusammenarbeit der Arbeitslosenzentren mit dem Jobcenter



Fragestellung: Auf welcher Ebene und in welcher Form findet eine Zusammenarbeit bzw. finden Abstimmungen zwischen Ihrer Beratungsstelle und dem Jobcenter statt?

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 36: Beurteilung der persönlichen bzw. telefonischen Erreichbarkeit der Jobcenter durch die Erwerbslosenberatungsstellen



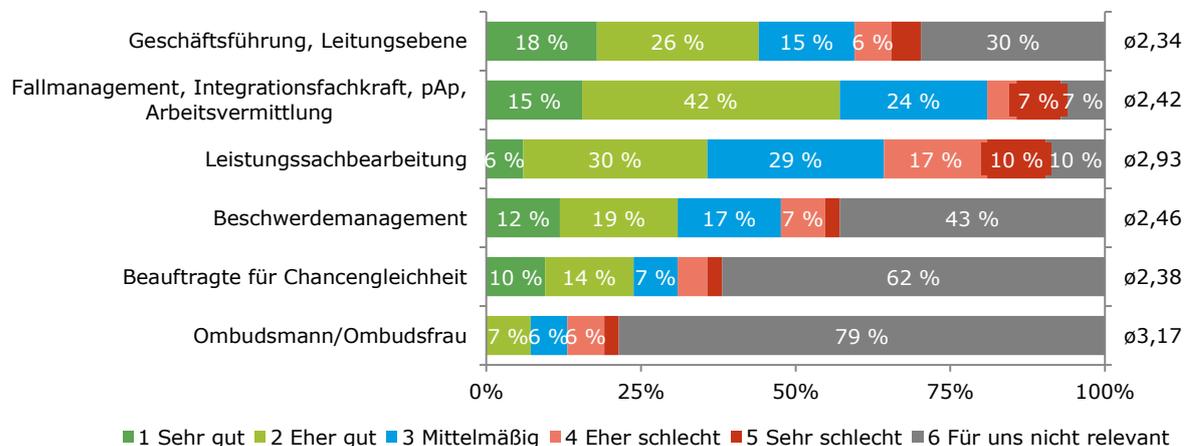
N=84

Fragestellung: Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit des für Ihre Ratsuchenden zuständigen Jobcenters / der für Ihre Ratsuchenden zuständigen Geschäftsstellen des Jobcenters (z.B. für Rückfragen, Fallbesprechungen, gemeinsame Suche nach Lösungen)? – Persönlich / Telefonisch

Anmerkungen: Das arithmetische Mittel (ø) wurde auf Basis der Kategorien 1 bis 5 berechnet.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 37: Beurteilung der schriftlichen Erreichbarkeit der Jobcenter durch die Erwerbslosenberatungsstellen



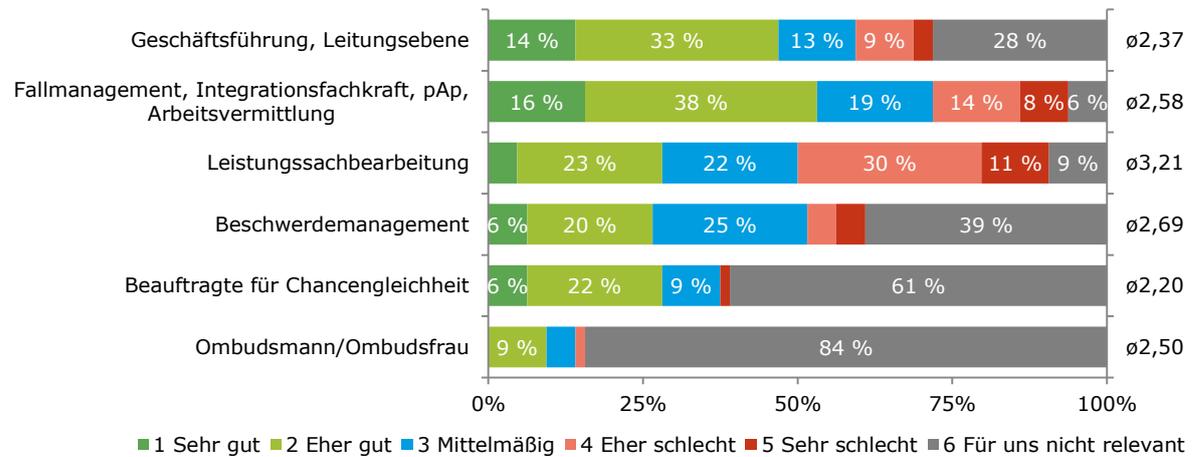
N=84

Fragestellung: Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit des für Ihre Ratsuchenden zuständigen Jobcenters / der für Ihre Ratsuchenden zuständigen Geschäftsstellen des Jobcenters (z.B. für Rückfragen, Fallbesprechungen, gemeinsame Suche nach Lösungen)? – Per E-Mail / Schriftlich

Anmerkungen: Das arithmetische Mittel (ø) wurde auf Basis der Kategorien 1 bis 5 berechnet.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 38: Beurteilung der persönlichen bzw. telefonischen Erreichbarkeit der Jobcenter durch die Arbeitslosenzentren



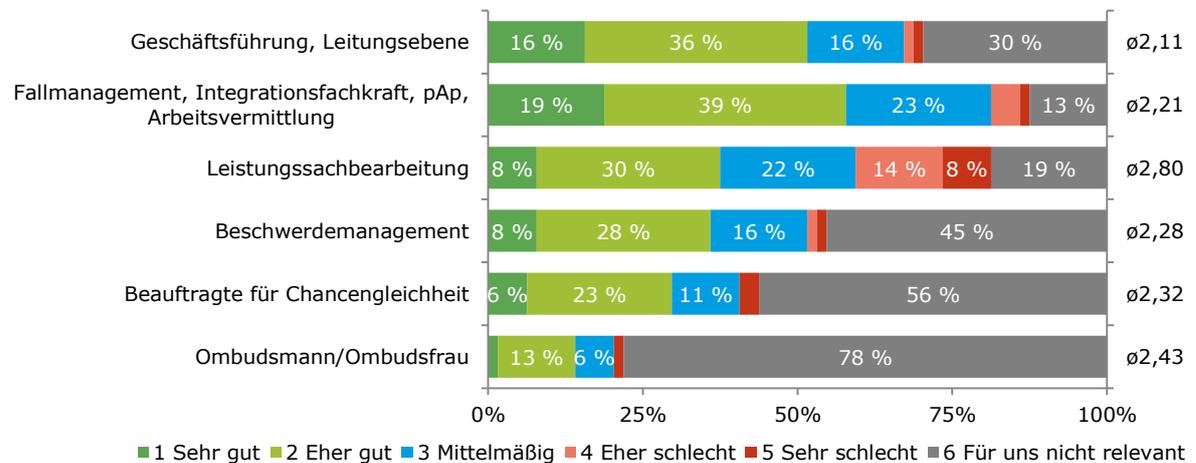
N=64

Fragestellung: Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit des für Ihre Ratsuchenden zuständigen Jobcenters / der für Ihre Ratsuchenden zuständigen Geschäftsstellen des Jobcenters (z.B. für Rückfragen, Fallbesprechungen, gemeinsame Suche nach Lösungen)? – Persönlich / Telefonisch

Anmerkungen: Das arithmetische Mittel (ø) wurde auf Basis der Kategorien 1 bis 5 berechnet.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 39: Beurteilung der schriftlichen Erreichbarkeit der Jobcenter durch die Arbeitslosenzentren



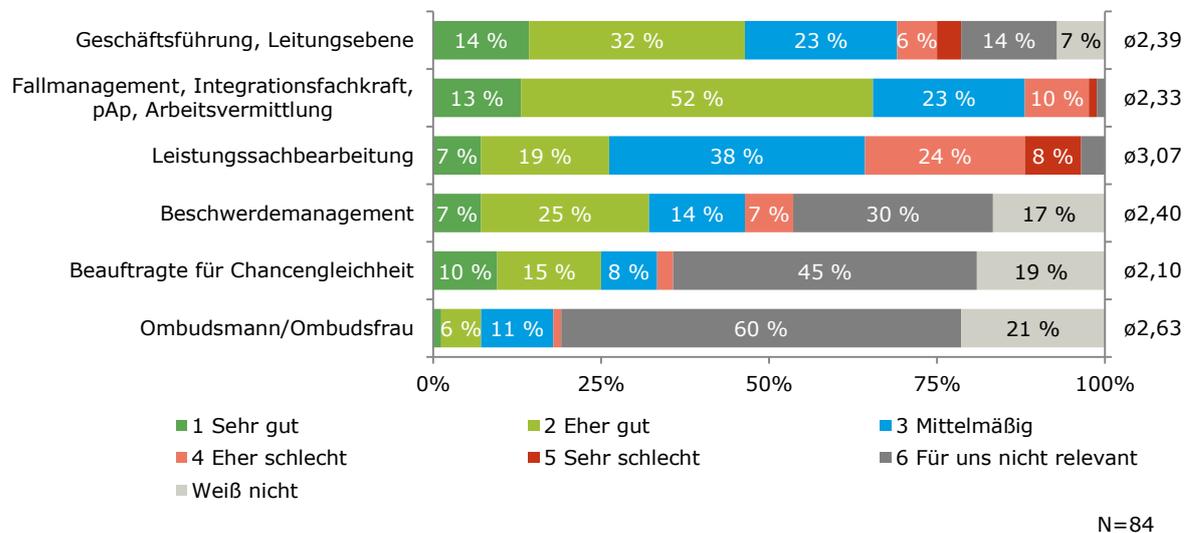
N=64

Fragestellung: Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit des für Ihre Ratsuchenden zuständigen Jobcenters / der für Ihre Ratsuchenden zuständigen Geschäftsstellen des Jobcenters (z.B. für Rückfragen, Fallbesprechungen, gemeinsame Suche nach Lösungen)? – Per E-Mail / Schriftlich

Anmerkungen: Das arithmetische Mittel (ø) wurde auf Basis der Kategorien 1 bis 5 berechnet.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 40: Beurteilung der Zusammenarbeit der Erwerbslosenberatungsstellen mit den unterschiedlichen Ebenen des Jobcenters

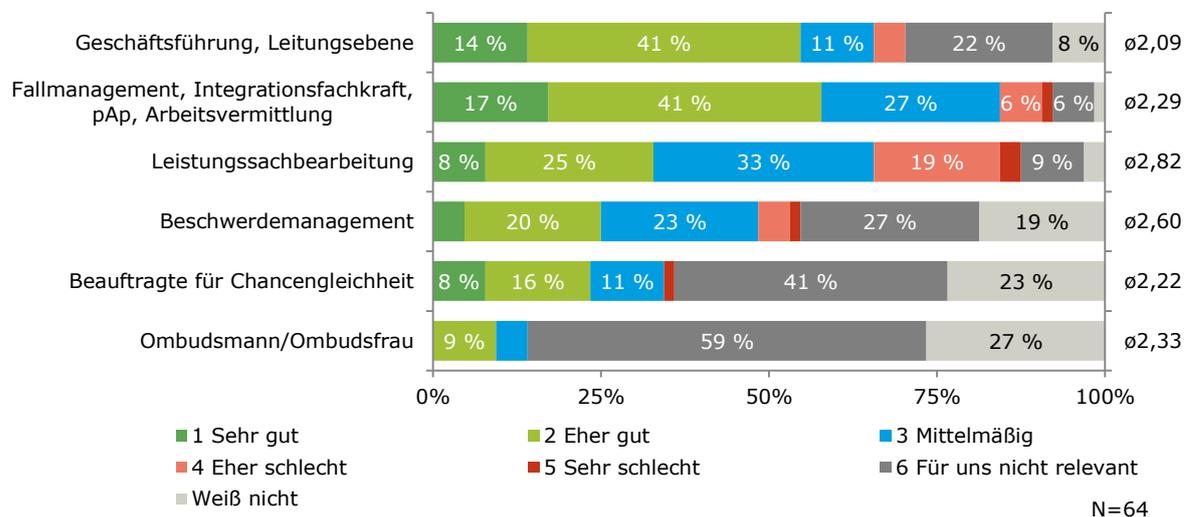


Fragestellung: Wie beurteilen Sie – abgesehen von der Erreichbarkeit – die Zusammenarbeit mit folgenden Stellen des für Ihre Ratsuchenden zuständigen Jobcenters / der für Ihre Ratsuchenden zuständigen Geschäftsstellen des Jobcenters?

Anmerkungen: Das arithmetische Mittel (ø) wurde auf Basis der Kategorien 1 bis 5 berechnet.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 41: Beurteilung der Zusammenarbeit der Arbeitslosenzentren mit den unterschiedlichen Ebenen des Jobcenters

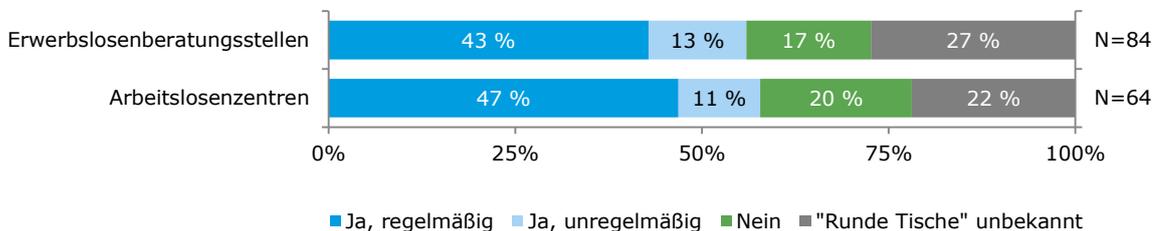


Fragestellung: Wie beurteilen Sie – abgesehen von der Erreichbarkeit – die Zusammenarbeit mit folgenden Stellen des für Ihre Ratsuchenden zuständigen Jobcenters / der für Ihre Ratsuchenden zuständigen Geschäftsstellen des Jobcenters?

Anmerkungen: Das arithmetische Mittel (ø) wurde auf Basis der Kategorien 1 bis 5 berechnet.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

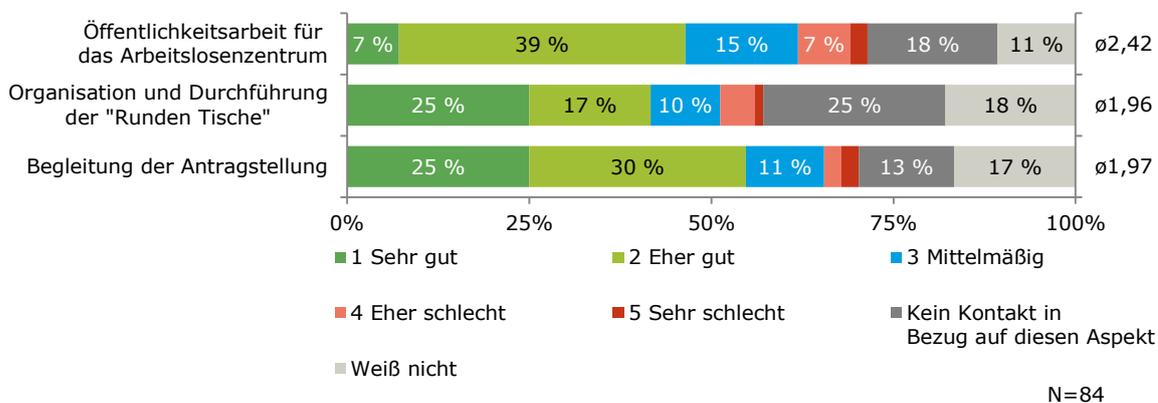
Abbildung 42: Teilnahme an "Runden Tischen" der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren



Fragestellung: Nehmen Sie an sogenannten „Runden Tischen“ Ihrer Regionalagentur teil?

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 43: Beurteilung der Zusammenarbeit zwischen Regionalagentur und Erwerbslosenberatungsstellen

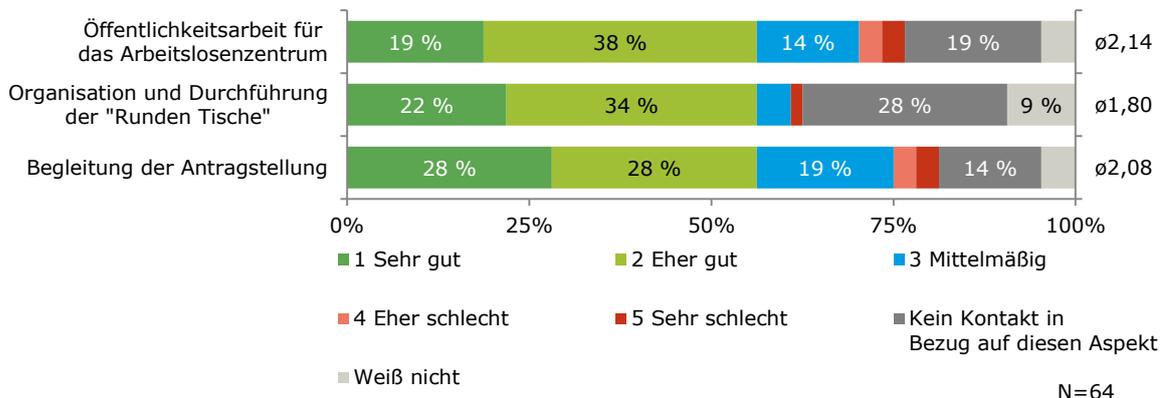


Fragestellung: Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit Ihrer Regionalagentur in Bezug auf folgende Aspekte?

Anmerkungen: Das arithmetische Mittel (ø) wurde auf Basis der Kategorien 1 bis 5 berechnet.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 44: Beurteilung der Zusammenarbeit zwischen Regionalagentur und Arbeitslosenzentren

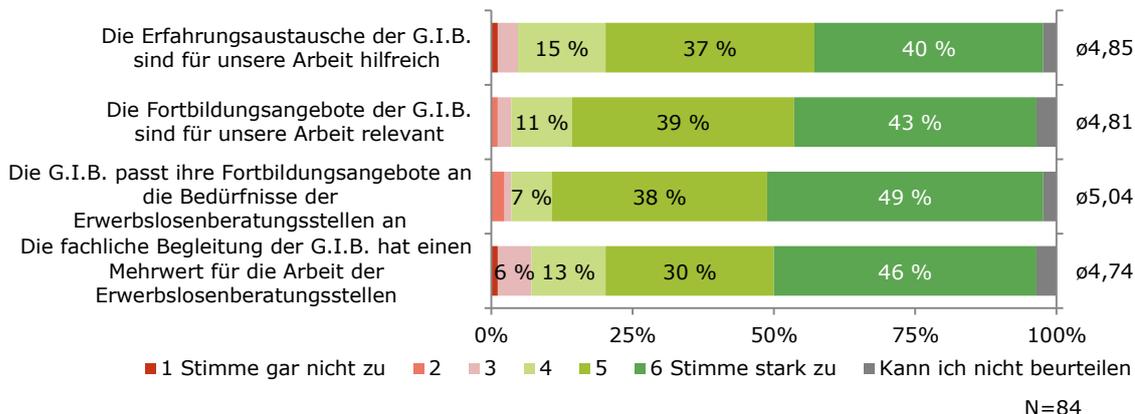


Fragestellung: Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit Ihrer Regionalagentur in Bezug auf folgende Aspekte?

Anmerkungen: Das arithmetische Mittel (ø) wurde auf Basis der Kategorien 1 bis 5 berechnet.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 45: Bewertung der fachlichen Begleitung der G.I.B. durch die Erwerbslosenberatungsstellen

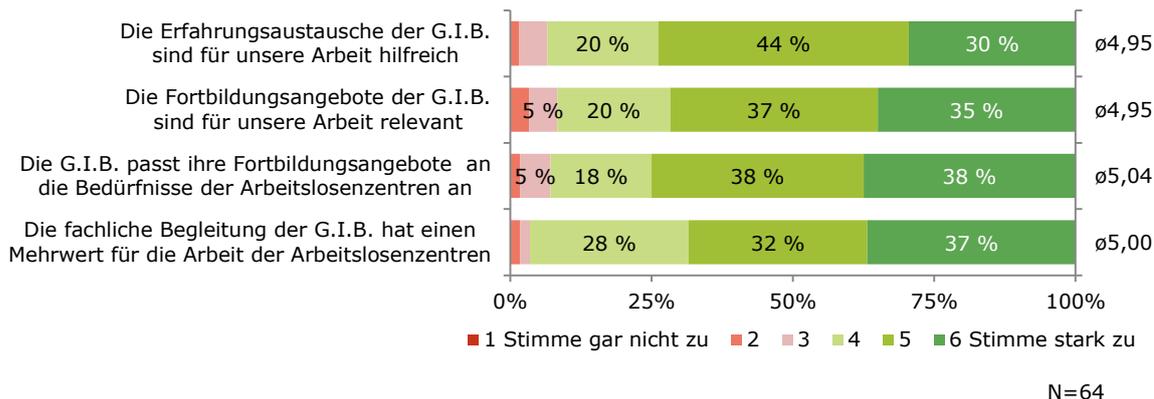


Fragestellung: Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

Anmerkungen: Das arithmetische Mittel (ø) wurde auf Basis der Kategorien 1 bis 6 berechnet.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 46: Bewertung der fachlichen Begleitung der G.I.B. durch die Arbeitslosenzentren

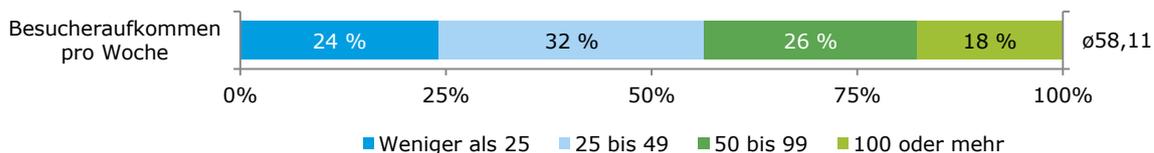


Fragestellung: Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

Anmerkungen: Das arithmetische Mittel (ø) wurde auf Basis der Kategorien 1 bis 6 berechnet.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 47: Durchschnittliche Besucherzahl der Arbeitslosenzentren pro Woche

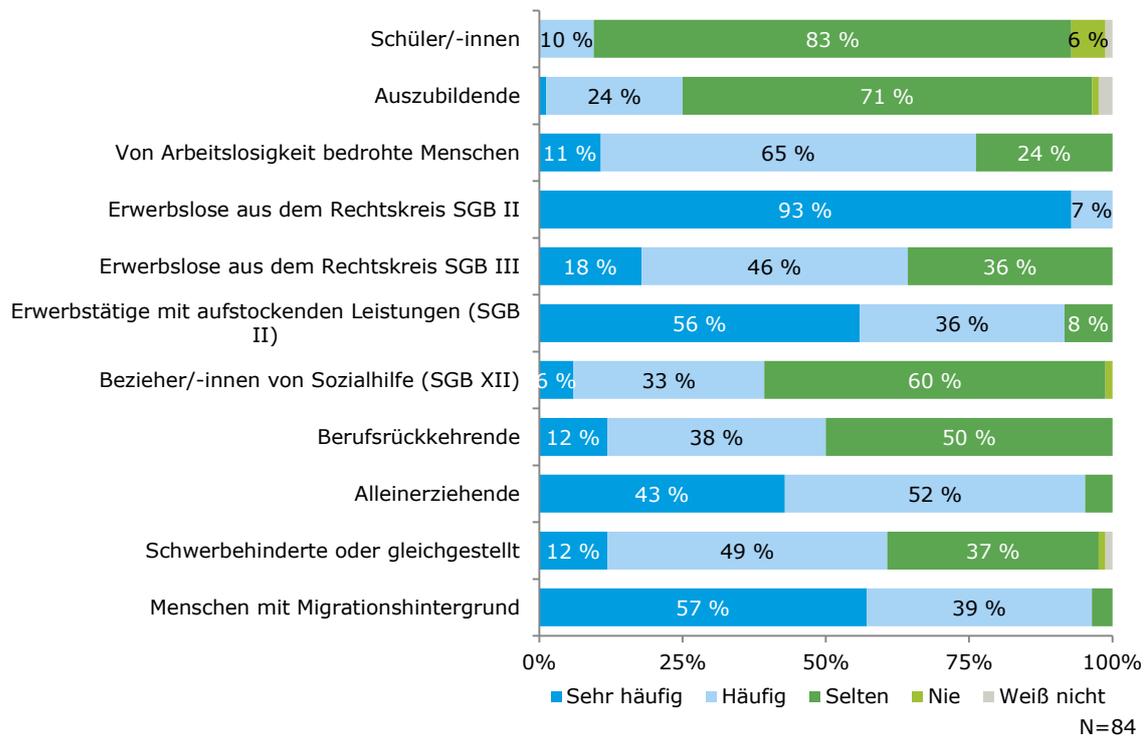


Fragestellung: Wie viele Besucher/-innen suchen das Arbeitslosenzentrum in einer durchschnittlichen Woche auf?

Anmerkungen: Die Besucherzahl wurde offen abgefragt und im Nachhinein klassiert; das arithmetische Mittel (ø) wurde auf Basis der unklassierten Werte berechnet.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 48: Häufigkeit der Inanspruchnahme der Beratung von Erwerbslosenberatungsstellen durch spezifische Zielgruppen

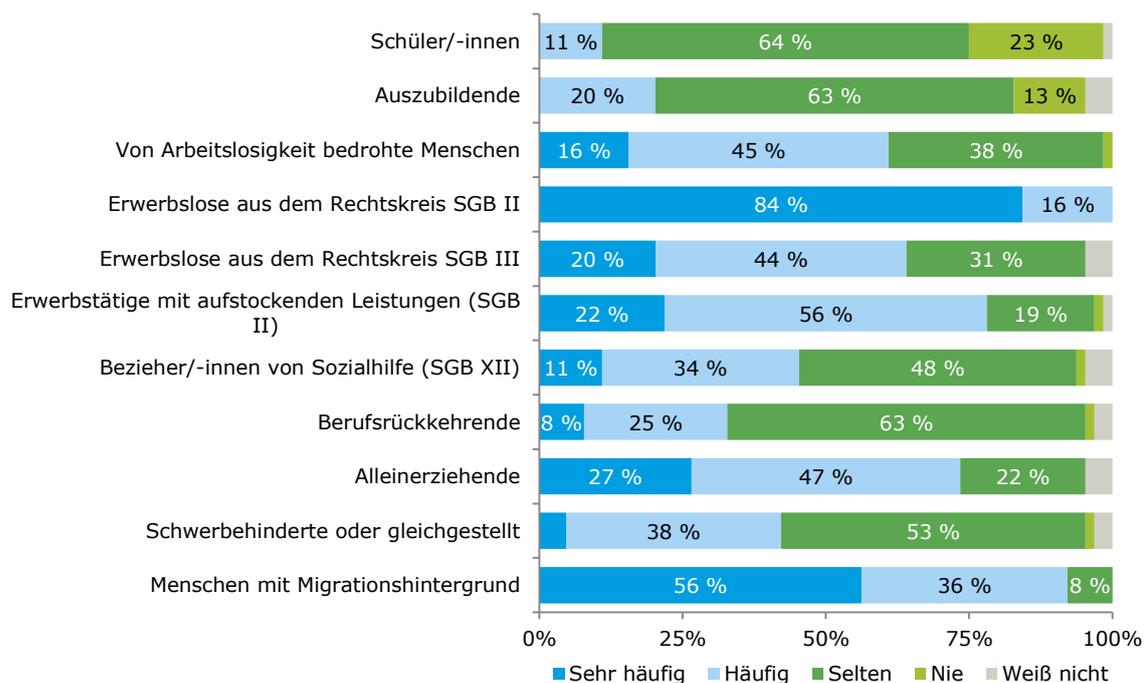


Fragestellung: Wie häufig nehmen folgende Zielgruppen Ihre Beratung in Anspruch?

Anmerkungen: Unter „Sonstiges“ wurden außerdem „Angehörige von Erwerbslosen aus dem Rechtskreis SGB II“, „Erwerbstätige“, „Fachpersonal anderer Beratungsstellen /-einrichtungen“, „Menschen in existenzbedrohenden Lebensbedingungen“, „Menschen mit Krankengeldbezug“, „Lernbehinderte“ und „Suchtkranke“ genannt.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 49: Häufigkeit des Besuchs der Arbeitslosenzentren durch spezifische Zielgruppen

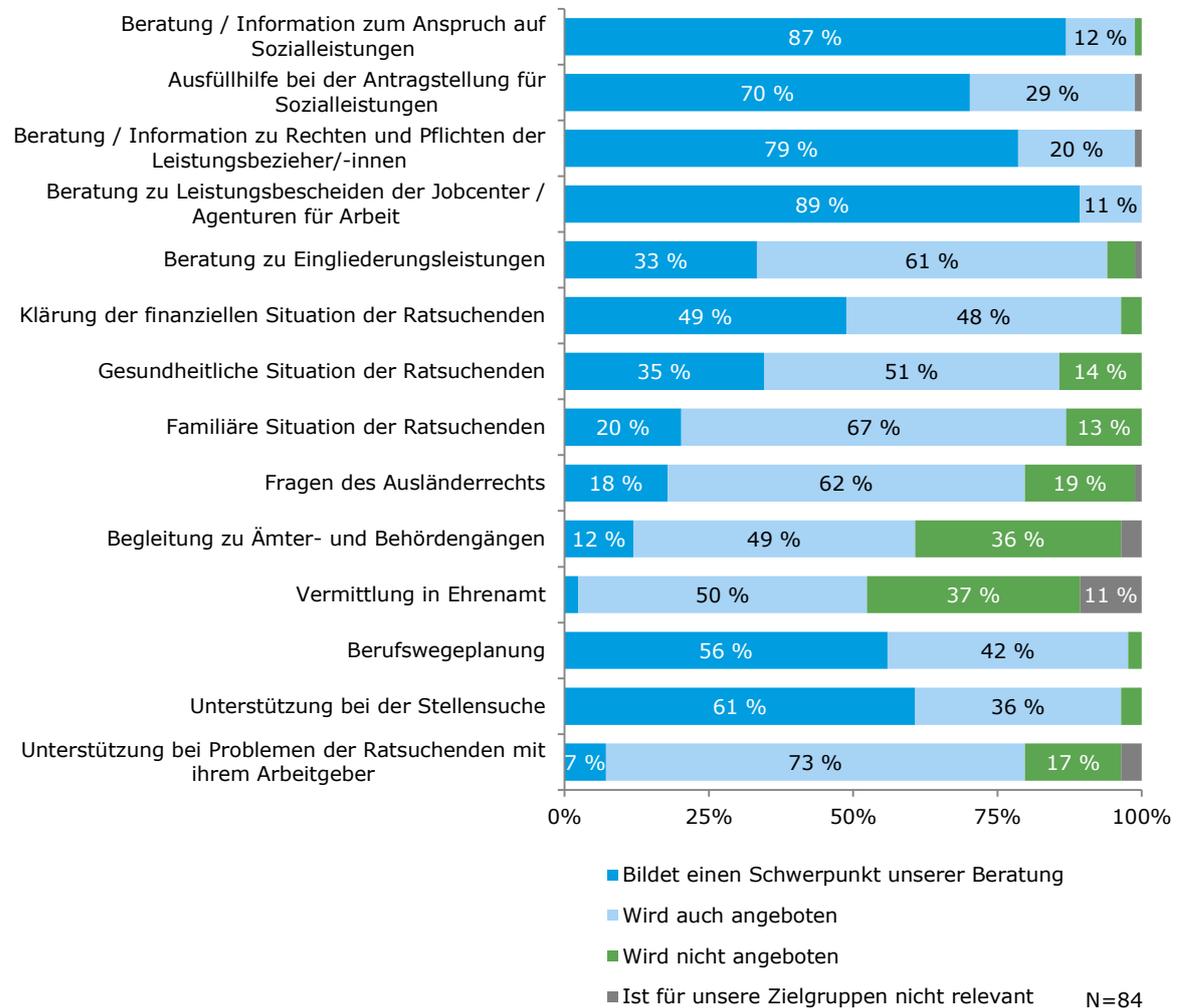


Fragestellung: Wie häufig nehmen folgende Zielgruppen Ihre Beratung in Anspruch?

Anmerkungen: Unter „Sonstiges“ wurden außerdem „Analphabete“, „Ausbildungssuchende“, „Obdachlose“, „Senioren“, „Studentinnen und Studenten“ sowie „Schulabbrecherinnen und Schulabbrecher“ genannt.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 50: Beratungsinhalte der Erwerbslosenberatungsstellen

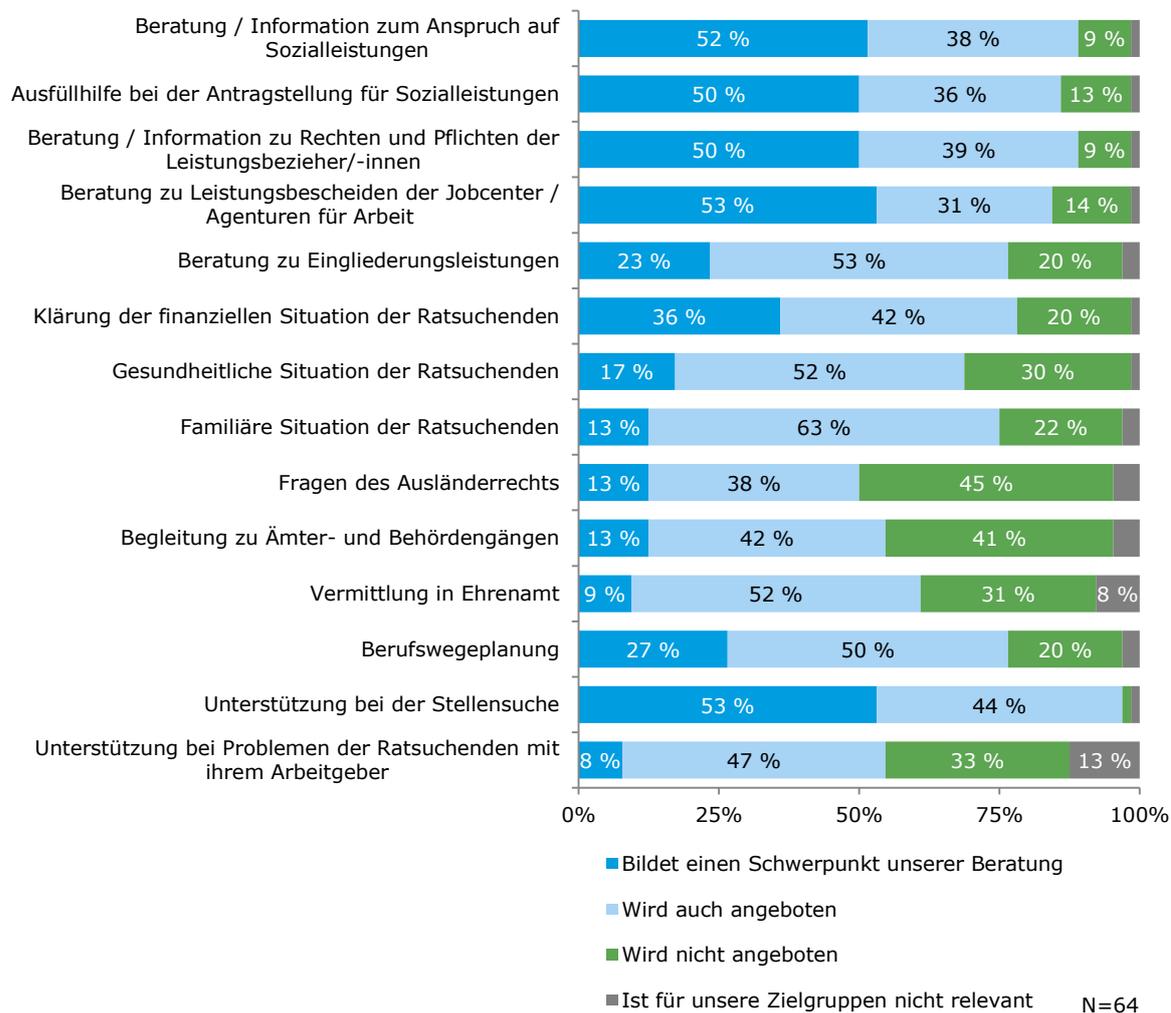


Fragestellung: Inwieweit deckt Ihre Beratungsstelle folgende Beratungsinhalte ab?

Anmerkungen: Unter „Sonstiges“ wurden außerdem genannt: „Hilfe im Bewerbungsprozess“, „psychosoziale Beratung“, „Unterstützung nach der Haftentlassung“ und „Vermittlung zu fachspezifischen Beratungsstellen“.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 51: Beratungs- und Vermittlungsleistungen der Arbeitslosenzentren

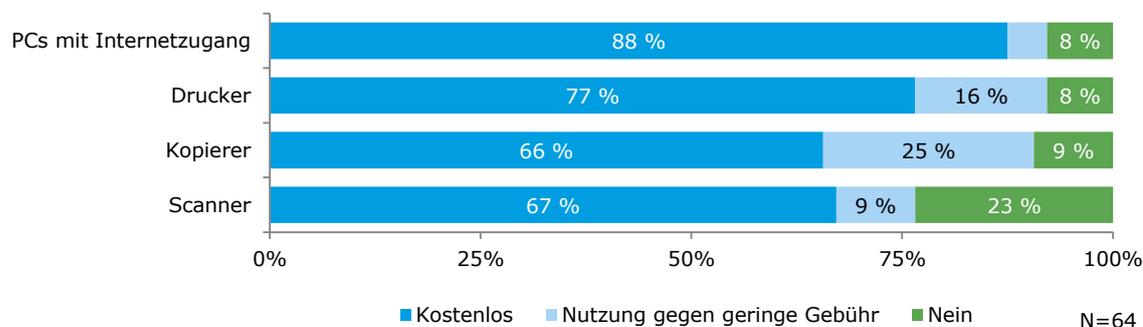


Fragestellung: Inwieweit deckt Ihre Beratungsstelle folgende Beratungsinhalte ab?

Anmerkungen: Unter „Sonstiges“ wurden außerdem genannt: „Hilfe im Bewerbungsprozess“, „psychosoziale Beratung“, „Unterstützung nach der Haftentlassung“, „Vermittlung zu fachspezifischen Beratungsstellen“, „Herstellung sozialer Kontakte“ und „Freizeitangebote“.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 52: Infrastruktur der Arbeitslosenzentren

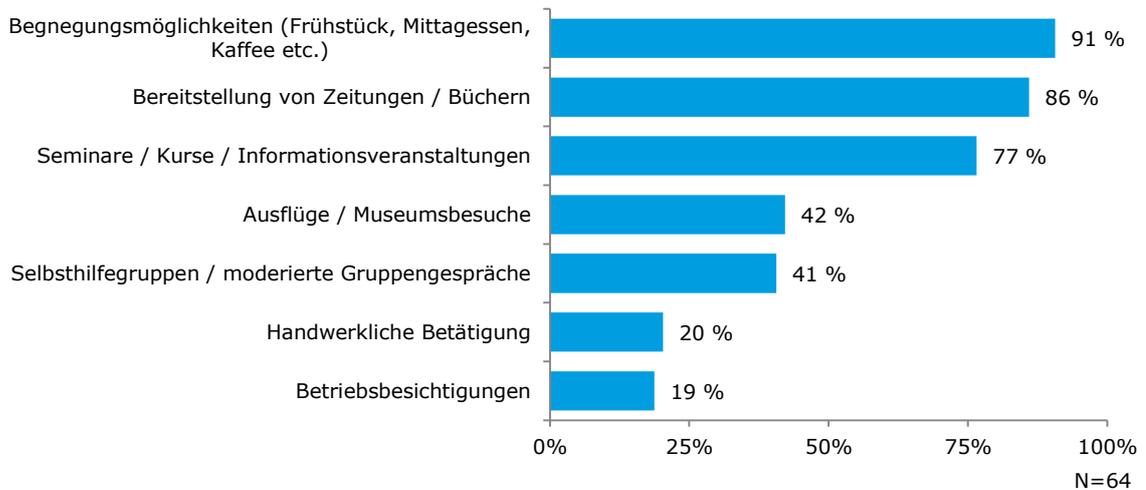


Fragestellung: Welche Infrastruktur stellt Ihr Arbeitslosenzentrum den Klient/-innen zur Verfügung?

Anmerkungen: Unter „Sonstiges“ wurden außerdem genannt: „Telefon“, „Fax“, „Tageszeitungen“ und „Fachbücher“.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 53: Angebote der Arbeitslosenzentren

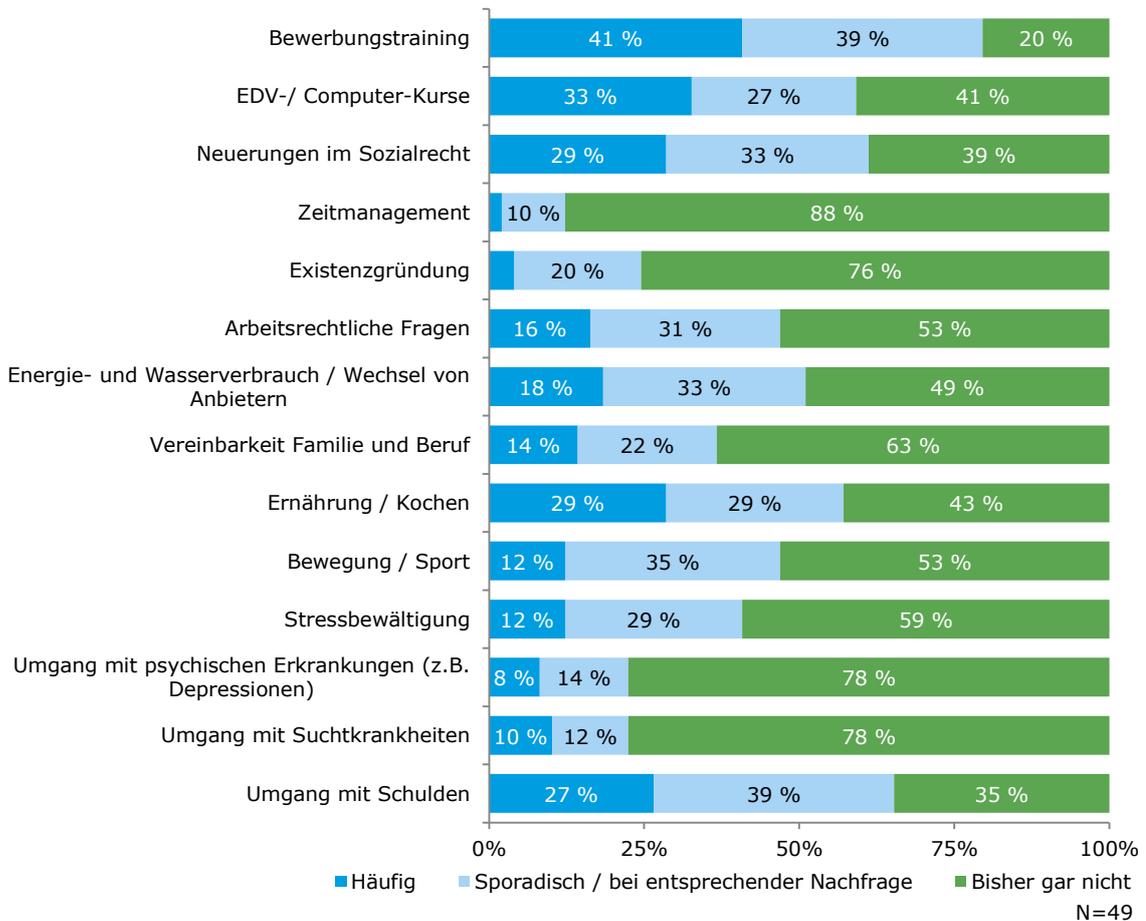


Fragestellung: Welche weiteren Angebote hält Ihr Arbeitslosenzentrum für die Klient/-innen bereit?

Anmerkungen: Mehrfachantworten waren möglich; unter „Sonstiges“ wurden außerdem genannt: „Beratung“, „Psychotherapie“, „Lebensmittelausgabe“, „Bewerbungshilfe“, „Arbeitslosen- und Sozialpass“, „Filmvorführungen“ und „Infomaterial“.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 54: Angebotene Seminare, Kurse und Informationsveranstaltungen in den Arbeitslosenzentren seit Wiederaufnahme der ESF-Förderung

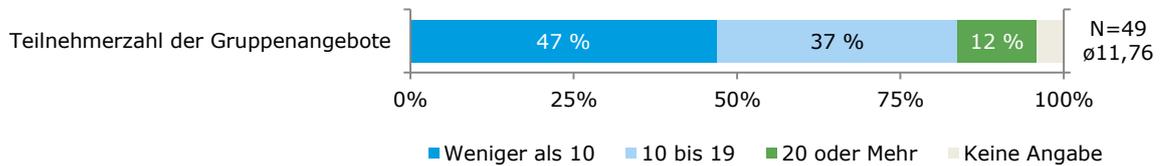


Fragestellung: In welchen Bereichen hat Ihr Arbeitslosenzentrum seit Wiederaufnahme der ESF-Förderung im Jahr 2011 Seminare / Kurse / Informationsveranstaltungen angeboten?

Anmerkungen: Unter „Sonstiges“ wurden außerdem genannt: „Bildungs- und Teilhabepaket“, „Patientenverfügung“, „Sprachkurse“ und „Umgang mit Wohnungslosigkeit“.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 55: Anzahl der Teilnehmer an Seminaren, Kursen und Informationsveranstaltungen der Arbeitslosenzentren

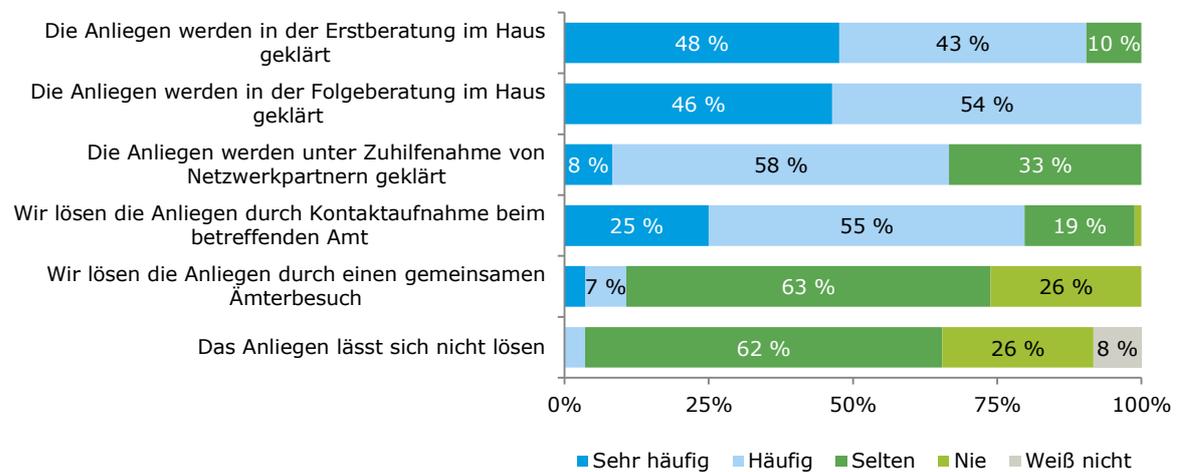


Fragestellung: Wie viele Teilnehmer/-innen nehmen durchschnittlich an solchen Angeboten teil?

Anmerkungen: Die Teilnehmerzahl wurde offen abgefragt und nachträglich klassiert; Das arithmetische Mittel (\bar{x}) wurde auf Basis der unklassierten Werte berechnet.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

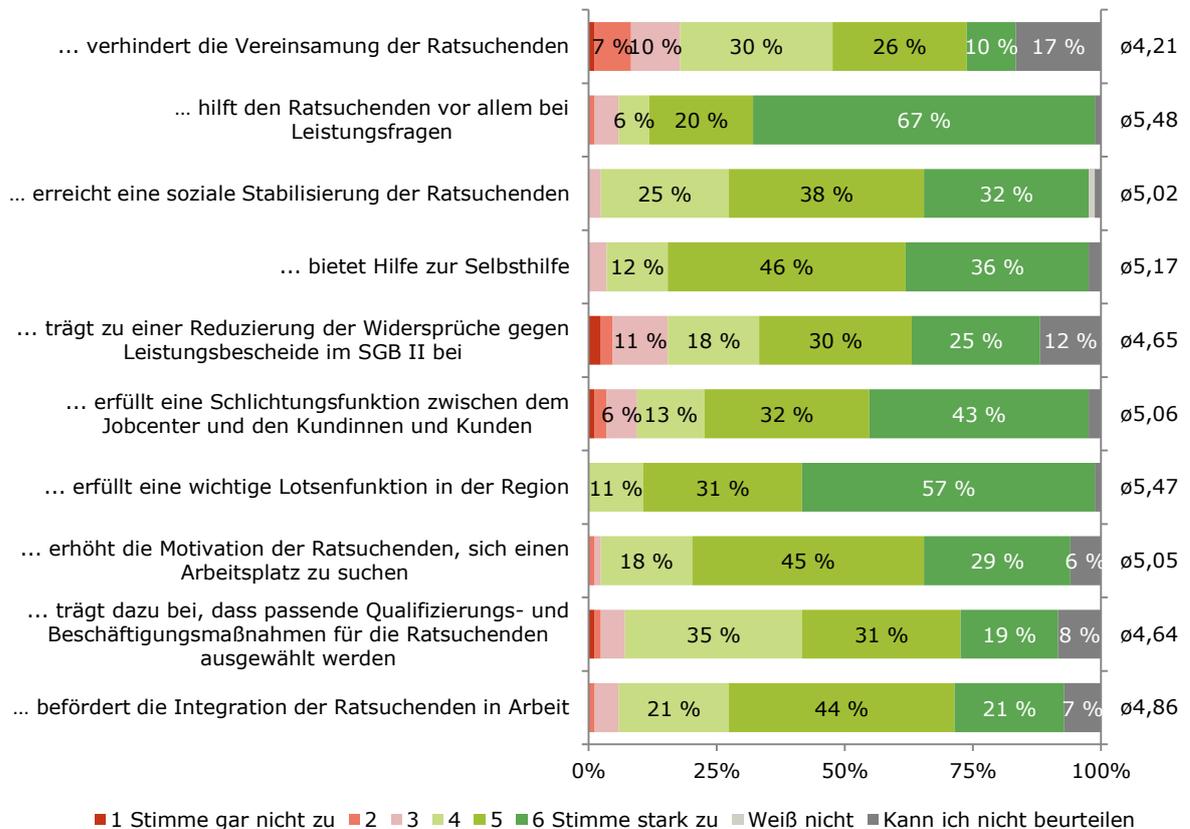
Abbildung 56: Häufigkeit verschiedener Beratungsverläufe in den Erwerbslosenberatungsstellen



Fragestellung: Wie häufig sind folgende Beratungsverläufe in Ihrer Beratungsstelle?

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 57: Ergebnisse und Wirkungen der Erwerbslosenberatungsstellen. Unsere Erwerbslosenberatungsstelle ...



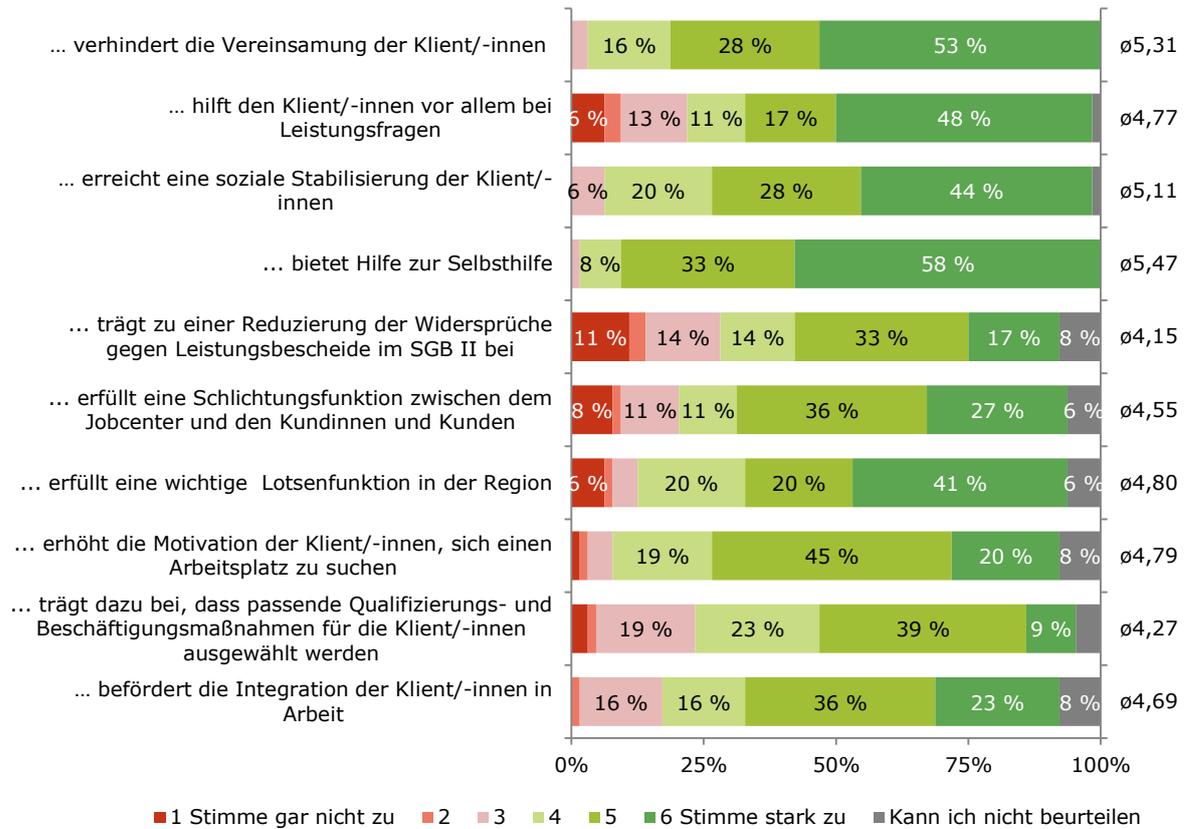
N=84

Fragestellung: Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu?

Anmerkungen: Das arithmetische Mittel (ø) wurde auf Basis der Kategorien 1 bis 6 berechnet.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 58: Ergebnisse und Wirkungen der Arbeitslosenzentren. Unser Arbeitslosenzentrum ...



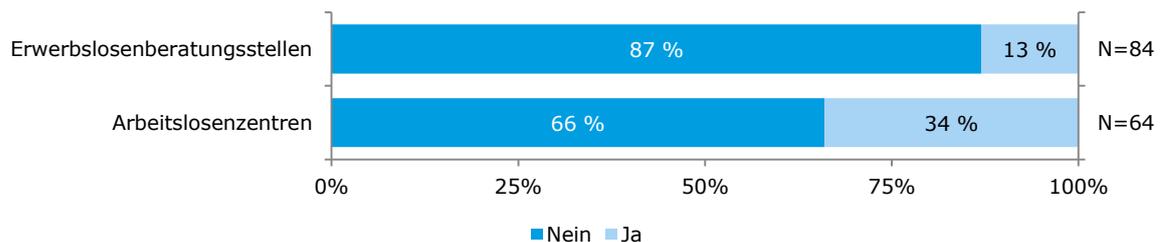
N=64

Fragestellung: Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu?

Anmerkungen: Das arithmetische Mittel (ø) wurde auf Basis der Kategorien 1 bis 6 berechnet.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 59: Lage in städtischem Problemgebiet

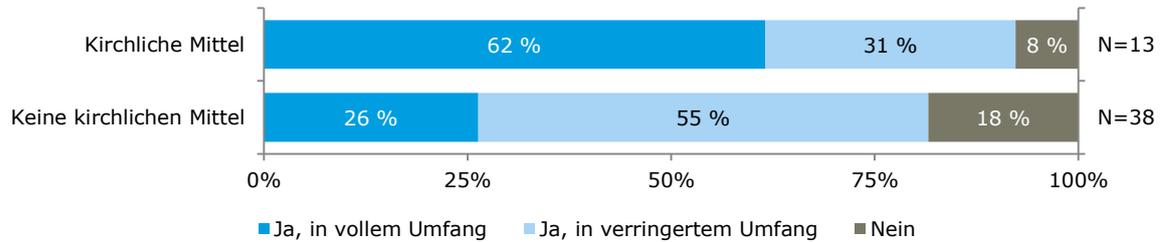


Anmerkungen: Die Lage in einem städtischen Problemgebiet wurde mit Hilfe des Programms „Soziale Stadt NRW“ operationalisiert. Den Trägern wurde hierfür eine Liste von Stadtteilen aus dem Programm vorgelegt und sie sollten angeben, ob ihre Beratungsstelle / ihr Arbeitslosenzentrum in einem dieser Stadtteile liegt. Wenn dies der Fall ist, wurde die Beratungsstelle / das Arbeitslosenzentrum als in einem städtischen Problemgebiet gelegen klassifiziert.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting – Zusatzerhebung im August 2013.

2. BIVARIATE UND MULTIVARIATE AUSWERTUNGEN

Abbildung 60: Aufrechterhaltung des Angebots 2008-2010 nach Mitteln der Kirche zur Kofinanzierung der Erwerbslosenberatungsstelle

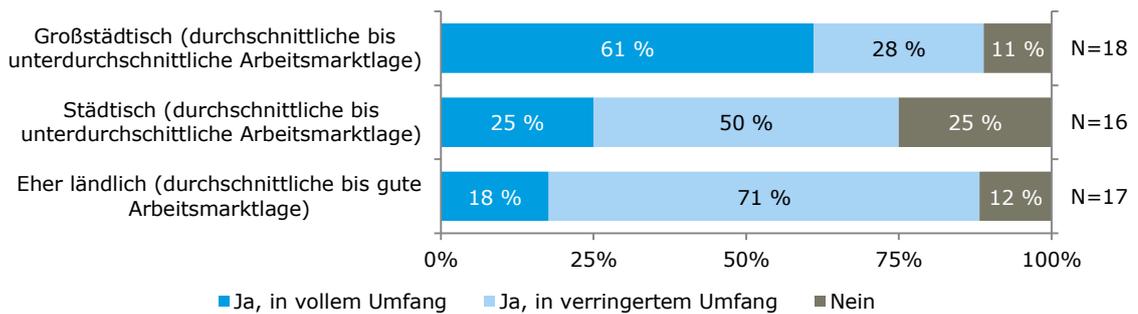


Fragestellungen: Konnten Sie Ihr Angebot auch im Zeitraum 2008-2010 (Unterbrechung der ESF-Förderung) aufrechterhalten? Welche Mittel nutzen Sie zur Kofinanzierung Ihrer Erwerbslosenberatung? – Mittel der Kirche.

Anmerkungen: Cramer's $V=0,332$; $p=0,071$.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 61: Aufrechterhaltung des Angebots 2008-2010 nach Typ der Gebietskörperschaft der Erwerbslosenberatungsstelle

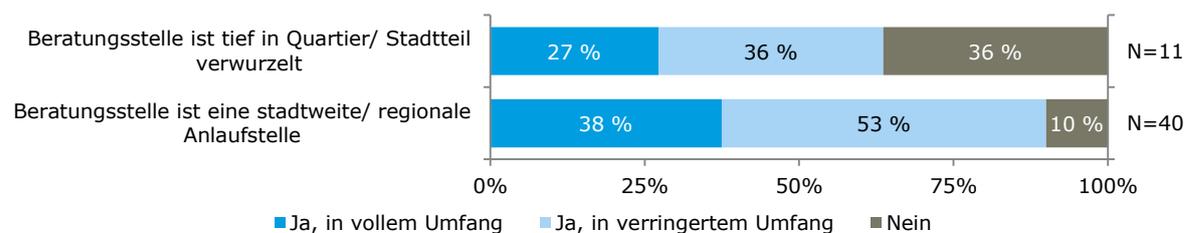


Fragestellung: Konnten Sie Ihr Angebot auch im Zeitraum 2008-2010 (Unterbrechung der ESF-Förderung) aufrechterhalten?

Anmerkungen: Unter „Großstädtisch“ wurden Kreise und kreisfreien Städte mit einer durchschnittlichen bis unterdurchschnittlichen Arbeitsmarktlage und vielen Langzeitarbeitslosen eingeordnet (SGB II-Typen 1, 3), unter „Städtisch“ Kreise und kreisfreie Städte mit einer durchschnittlichen bis unterdurchschnittlichen Arbeitsmarktlage und vielen Langzeitarbeitslosen (SGB II-Typen 4, 6) und unter „Eher ländlich“ Kreise und kreisfreien Städte mit einer durchschnittlichen bis guten Arbeitsmarktlage (SGB II-Typen 7, 8, 10); die SGB II-Typen sind vereinfacht dargestellt; Cramer's $V=0,311$; $p\leq 0,041$.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 62: Aufrechterhaltung des Angebots 2008-2010 nach Reichweite der Erwerbslosenberatungsstelle

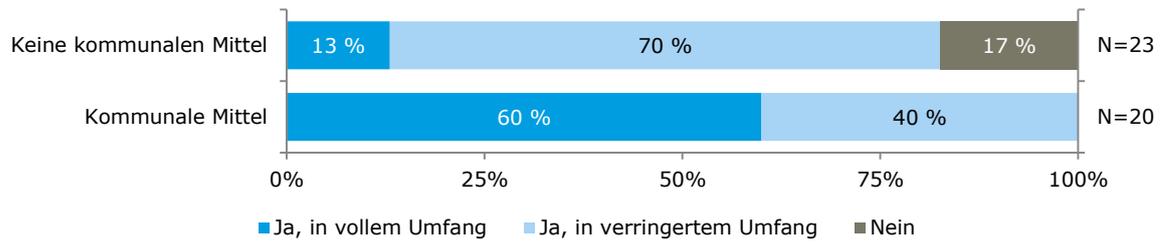


Fragestellungen: Konnten Sie Ihr Angebot auch im Zeitraum 2008-2010 (Unterbrechung der ESF-Förderung) aufrechterhalten? Welche der folgenden Aussagen trifft am ehesten auf Ihre Beratungsstelle zu?

Anmerkungen: Ursprüngliche Antwortmöglichkeiten waren: „Unsere Beratungsstelle ist tief in unserem Quartier/ Stadtteil verwurzelt und hat ein eher kleines Einzugsgebiet“, „Unsere Beratungsstelle ist zwar tief in unserem Quartier/ Stadtteil verwurzelt, wir werden aber auch von Ratsuchenden aus umliegenden Stadtteilen/ Gemeinden aufgesucht“, „Unsere Beratungsstelle ist eine stadtweite/ regionale Anlaufstelle mit einem Einzugsgebiet, das weit über das Quartier hinausreicht“; Cramer's $V=0,298$; $p=0,103$.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 63: Aufrechterhaltung des Angebots 2008-2010 nach kommunalen Mitteln als zusätzliche Finanzierungsquelle des Arbeitslosenzentrums

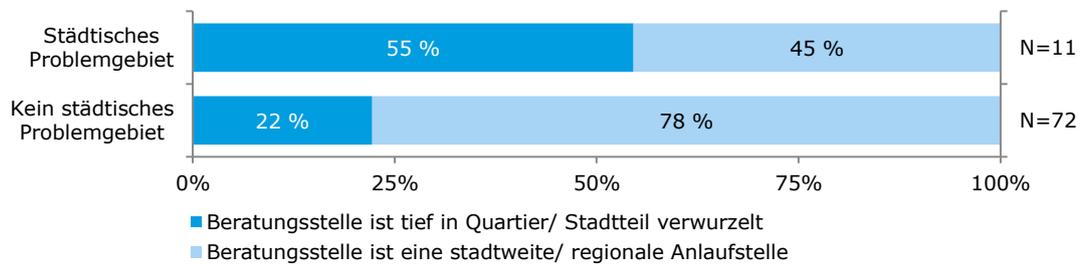


Fragestellungen: Konnten Sie Ihr Angebot auch im Zeitraum 2008-2010 (Unterbrechung der ESF-Förderung) aufrechterhalten? Welche Mittel nutzen Sie zur Kofinanzierung Ihres Arbeitslosenzentrums? - Kommunale Mittel.

Anmerkungen: Cramer's V=0,526; p=0,003.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 64: Reichweite der Erwerbslosenberatungsstelle nach Lage in städtischem Problemgebiet

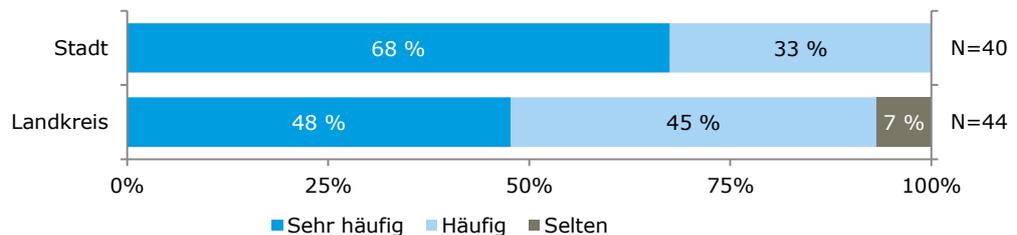


Fragestellung: Welche der folgenden Aussagen trifft am ehesten auf Ihre Beratungsstelle zu?

Anmerkungen: Ursprüngliche Antwortmöglichkeiten waren: „Unsere Beratungsstelle ist tief in unserem Quartier/ Stadtteil verwurzelt und hat ein eher kleines Einzugsgebiet“, „Unsere Beratungsstelle ist zwar tief in unserem Quartier/ Stadtteil verwurzelt, wir werden aber auch von Ratsuchenden aus umliegenden Stadtteilen/ Gemeinden aufgesucht“, „Unsere Beratungsstelle ist eine stadtweite/ regionale Anlaufstelle mit einem Einzugsgebiet, das weit über das Quartier hinausreicht“; als städtisches Problemgebiet werden Gebiete operationalisiert, die am Förderprogramm „Soziale Stadt NRW“ teilnehmen; Cramer's V=0,248; p=0,024.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 65: Besuchsfrequenz der Zielgruppe Menschen mit Migrationshintergrund nach Lage der Erwerbslosenberatungsstelle

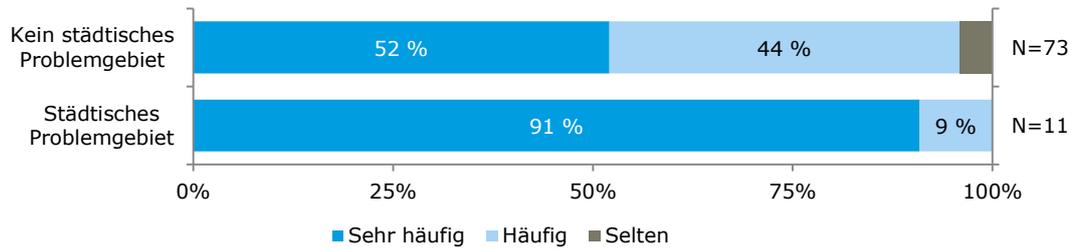


Fragestellung: Wie häufig nehmen folgende Zielgruppen Ihre Beratung in Anspruch? – Menschen mit Migrationshintergrund

Anmerkungen: Cramer's V=0,245; p=0,080.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 66: Besuchsfrequenz der Zielgruppe Menschen mit Migrationshintergrund nach Lage der Erwerbslosenberatungsstelle in städtischem Problemgebiet

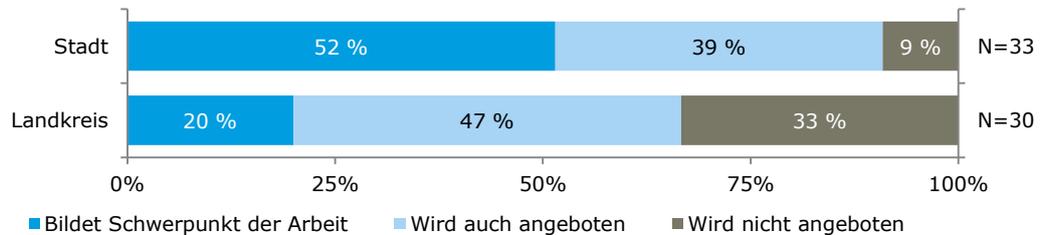


Fragestellung: Wie häufig nehmen folgende Zielgruppen Ihre Beratung in Anspruch? – Menschen mit Migrationshintergrund

Anmerkungen: Als städtisches Problemgebiet werden Gebiete operationalisiert, die am Förderprogramm „Soziale Stadt NRW“ teilnehmen; Cramer's V=0,265; p=0,052.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 67: Beratung zur finanziellen Situation der Besucher/-innen nach Lage des Arbeitslosenzentrums

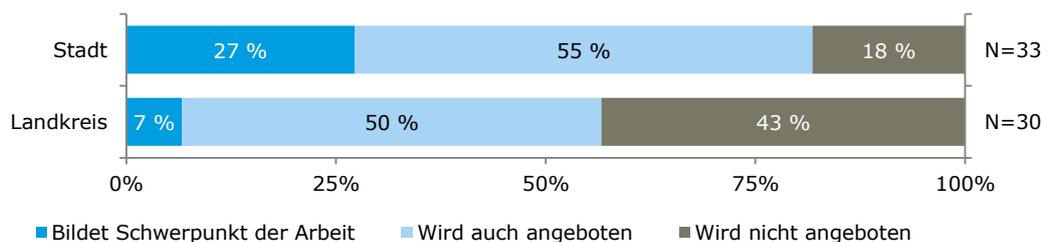


Fragestellung: Inwieweit deckt Ihre Beratungsstelle folgende Beratungsinhalte ab? – Beratung zur finanziellen Situation der Klient/-innen (z.B. Schulden, Mietrückstände).

Anmerkungen: Cramer's V=0,337; p=0,011.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 68: Beratung zur gesundheitlichen Situation der Besucher/-innen nach Lage des Arbeitslosenzentrums

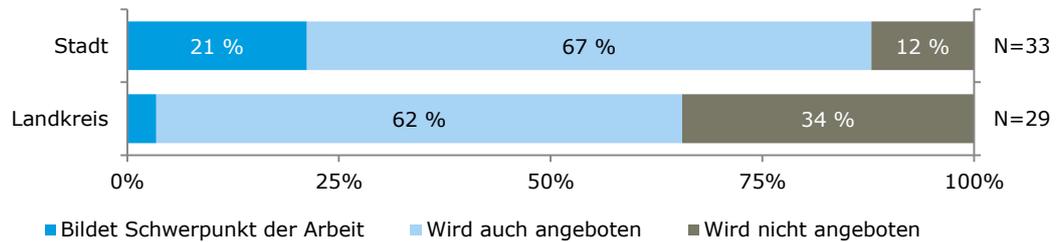


Fragestellung: Inwieweit deckt Ihre Beratungsstelle folgende Beratungsinhalte ab? – Beratung zur gesundheitlichen Situation der Klient/-innen (z.B. Krankheiten, Depressionen, Sucht).

Anmerkungen: Signifikante ($p \leq 0,05$) und relevante (Cramer's $V \geq 0,05$) Zusammenhänge zwischen Lage des Arbeitslosenzentrums und Beratung zur gesundheitlichen Situation der Klient/-innen (Cramer's $V=0,338$; $p=0,028$).

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 69: Beratung zur familiären Situation der Besucher/-innen nach Lage des Arbeitslosenzentrums

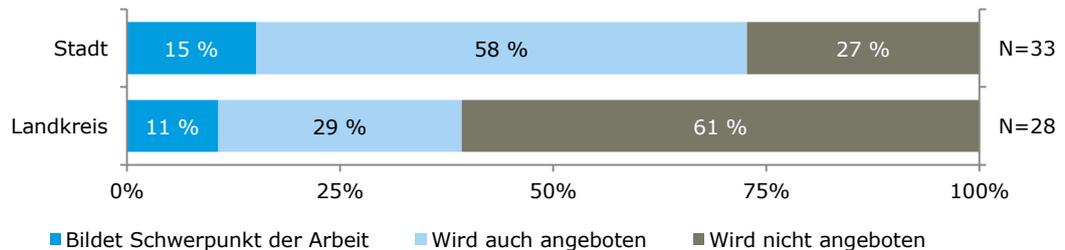


Fragestellung: Inwieweit deckt Ihre Beratungsstelle folgende Beratungsinhalte ab? – Beratung zur familiären Situation der Klient/-innen (z.B. Kinderbetreuung, Pflege Angehöriger).

Anmerkungen: Cramer's $V=0,342$; $p=0,027$.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 70: Begleitung der Besucher/-innen zu Ämter- und Behördengängen nach Lage des Arbeitslosenzentrums

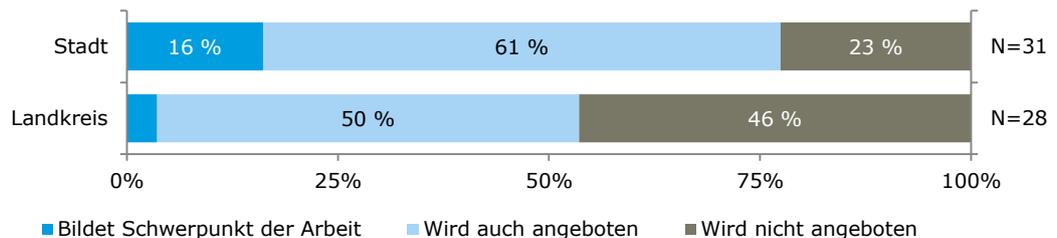


Fragestellung: Inwieweit deckt Ihre Beratungsstelle folgende Beratungsinhalte ab? – Begleitung zu Ämter- und Behördengängen.

Anmerkungen: Cramer's $V=0,342$; $p=0,029$.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 71: Vermittlung der Besucher/-innen in ein Ehrenamt nach Lage des Arbeitslosenzentrums

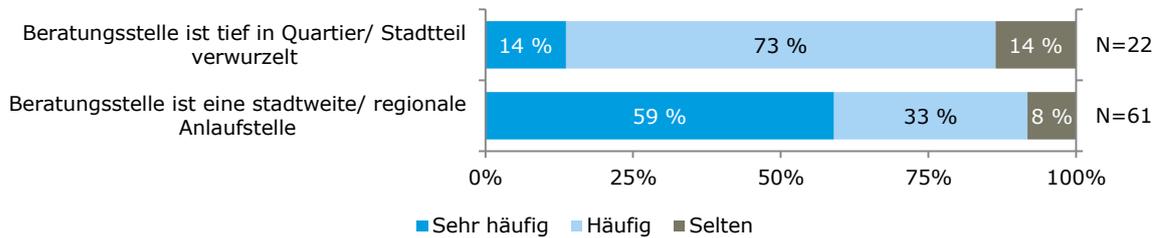


Fragestellung: Inwieweit deckt Ihre Beratungsstelle folgende Beratungsinhalte ab? – Vermittlung in Ehrenamt

Anmerkungen: Cramer's $V=0,294$; $p=0,079$.

Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Abbildung 72: Häufigkeit der Klärung von Anliegen bei der Erstberatung im Haus nach Reichweite der Erwerbslosenberatungsstelle



Fragestellung: Wie häufig sind folgende Beratungsverläufe in Ihrer Beratungsstelle? - Die Anliegen werden in der Erstberatung im Haus geklärt; Welche der folgenden Aussagen trifft am ehesten auf Ihre Beratungsstelle zu?
Anmerkungen: Ursprüngliche Antwortmöglichkeiten waren: „Unsere Beratungsstelle ist tief in unserem Quartier/ Stadtteil verwurzelt und hat ein eher kleines Einzugsgebiet“, „Unsere Beratungsstelle ist zwar tief in unserem Quartier/ Stadtteil verwurzelt, wir werden aber auch von Ratsuchenden aus umliegenden Stadtteilen/ Gemeinden aufgesucht“, „Unsere Beratungsstelle ist eine stadtweite/ regionale Anlaufstelle mit einem Einzugsgebiet, das weit über das Quartier hinausreicht“; Cramer’s V=0,404; p=0,001.
 Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

Tabelle 1: Einflussfaktoren auf die Anzahl der Besucherzahlen

	Besucheraufkommen			
	B	Beta	t	Sig.
Reichweite der Einrichtung (Referenzkategorie: Starke Quartiersbezogenheit)				
Stadtweite/regionale Anlaufstelle	-2,297	-0,021	-0,149	
Distanz zur nächsten Haltestelle des ÖPNV (Referenzkategorie: Weniger als zwei Minuten)				
Zwei bis fünf Minuten	-18,900	-0,175	(-1,215)	
Mehr als fünf Minuten	-32,237	-0,271	(-1,803)	*
Anteil der Besucher/-innen, welcher durch das Jobcenter auf das Arbeitslosenzentrum hingewiesen wurde				
	0,680	0,273	(1,683)	
Bestandsdauer des Arbeitslosenzentrums in Jahren				
	0,995	0,203	(1,341)	
Gemeinsame Trägerschaft mit einer Erwerbslosenberatungsstelle (Referenzkategorie: Keine gemeinsame Trägerschaft)				
Gemeinsame Trägerschaft	29,901	0,239	(1,752)	*
Gebietskörperschaft (Referenzkategorie: Kreisfreie Stadt)				
Landkreis	12,464	0,119	(0,605)	
SGB II-Quote der Gebietskörperschaft (in Prozent)				
	6,386	0,422	(1,897)	*
Lage des Arbeitslosenzentrums im Fördergebiet des Programms „Soziale Stadt NRW“ (Referenzkategorie: Nein)				
Ja	22,298	0,160	(1,199)	
Angebote des Arbeitslosenzentrums (Referenzkategorie: Keines dieser Angebote)				
Begegnungsmöglichkeiten (z.B. Frühstück, Mittagessen, Kaffee)	40,076	0,223	(1,531)	
Handwerkliche Betätigung	0,404	0,003	(0,021)	
Ausflüge/Museumsbesuche	22,277	0,208	(1,311)	
Betriebsbesichtigungen	-7,892	-0,059	(-0,385)	
Selbsthilfegruppen / moderierte Gruppengespräche	30,914	0,286	(1,699)	*
Seminare/Kurs/Informationsveranstaltungen	-20,651	-0,173	(-1,145)	
R2	0,246			
N	53			

Anmerkungen: B: Unstandardisierter Koeffizient der multivariaten Regression; Beta: Standardisierter Koeffizient der multivariaten Regression t: Wert der Teststatistik; Sig.: Signifikanzniveau (* p≤0,1; ** p≤0,05; *** p≤0,01).
 Quelle: Onlinebefragung der Träger durch Rambøll Management Consulting Mai / Juni 2013.

**ANHANG IV
SCHRIFTLICHE BEFRAGUNG DER RATSUCHENDEN IN
ERWERBSLOSENBERATUNGSSTELLEN UND
BESUCHER/-INNEN VON
ARBEITSLOSENZENTREN**

Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen

**Anhang zum Endbericht
der Evaluierung des ESF-kofinanzierten Landesprogramms „Erwerbslosenbera-
tungsstellen und Arbeitslosenzentren“**

November 2013

ANHANG IV
**Schriftliche Befragung der
Ratsuchenden in Erwerbs-
losenberatungsstellen und
Besucher/-innen von
Arbeitslosenzentren**

INHALT

1.	Deskriptive Auswertungen	1
2.	Bivariate und Multivariate Auswertungen	11

TABELLENVERZEICHNIS

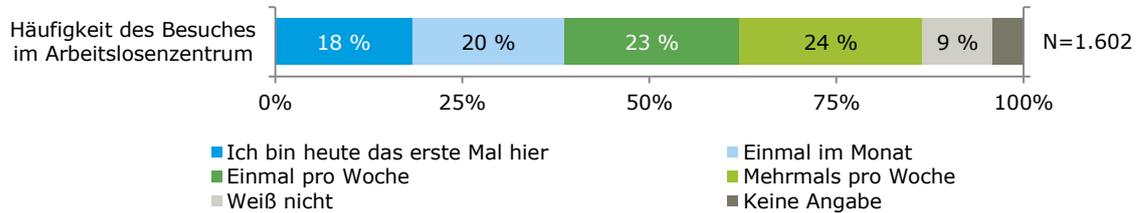
Tabelle 1: Soziodemografische Merkmale der Ratsuchenden und Besucher/-innen	9
Tabelle 2: Logistische Regression für Beratungsinhalte.....	11
Tabelle 3: Logistische Regression für Beratungsergebnis der Erwerbslosenberatungsstellen.....	15
Tabelle 4: Logistische Regression der Ergebnisse der Angebote von Arbeitslosenzentren (Teil 1)	17
Tabelle 5: Logistische Regression der Ergebnisse der Angebote von Arbeitslosenzentren (Teil 2)	21

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Häufigkeit des Besuchs im Arbeitslosenzentrum	1
Abbildung 2: Besuchsdauer im Arbeitslosenzentrum	1
Abbildung 3: Früherer Besuch in der Erwerbslosenberatungsstelle	1
Abbildung 4: Kenntnisnahme von der Erwerbslosenberatungsstelle / des Arbeitslosenzentrums	2
Abbildung 5: Wahrgenommene Beratungsform in Erwerbslosenberatungsstellen	2
Abbildung 6: Dauer der Beratung in Erwerbslosenberatungsstellen (nur Einzelgespräche)	3
Abbildung 7: Wartezeit auf die Beratung in Erwerbslosenberatungsstellen (nur Einzelgespräche)	3
Abbildung 8: Bewertung des Beratungsumfangs in Erwerbslosenberatungsstellen (nur Einzelgespräche)	3
Abbildung 9: Gründe für den Besuch der Erwerbslosenberatungsstelle (nur Einzelgespräche)	4
Abbildung 10: Gründe für den Besuch des Arbeitslosenzentrums	4
Abbildung 11: Thema der wahrgenommenen Beratung in der Erwerbslosenberatungsstelle (nur Einzelgespräche)	5
Abbildung 12: Themenbereiche, bei welchen die Besucher/-innen durch das Arbeitslosenzentrum Hilfe erhalten haben	6
Abbildung 13: Beratungsergebnisse in Erwerbslosenberatungsstellen (nur Einzelgespräche)	6
Abbildung 14: Schritte nach der Beratung in einer Erwerbslosenberatungsstelle (nur Einzelgespräche)	7
Abbildung 15: Verweis von Erwerbslosenberatungsstellen an andere interne oder externe Angebote (nur Einzelgespräche)	7
Abbildung 16: Bewertung einzelner Aspekte der Erwerbslosenberatungsstelle (nur Einzelgespräche)	7
Abbildung 17: Bewertung einzelner Aspekte des Arbeitslosenzentrums	8
Abbildung 18: Weiterempfehlung der Erwerbslosenberatungsstelle (nur Einzelgespräche)/ des Arbeitslosenzentrums	8

1. DESKRIPTIVE AUSWERTUNGEN

Abbildung 1: Häufigkeit des Besuchs im Arbeitslosenzentrum



Fragestellung: Wie häufig kommen Sie in das Arbeitslosenzentrum? Was trifft am ehesten zu?

Quelle: Schriftliche Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen durch Rambøll Management Consulting, April bis Juni 2013.

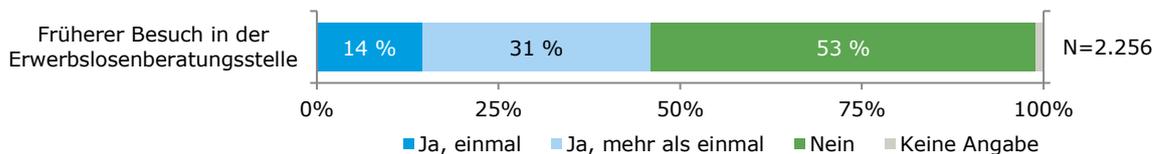
Abbildung 2: Besuchsdauer im Arbeitslosenzentrum



Fragestellung: Seit wann kommen Sie ins Arbeitslosenzentrum? Bitte geben Sie Monat und Jahr an.

Quelle: Schriftliche Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen durch Rambøll Management Consulting, April bis Juni 2013.

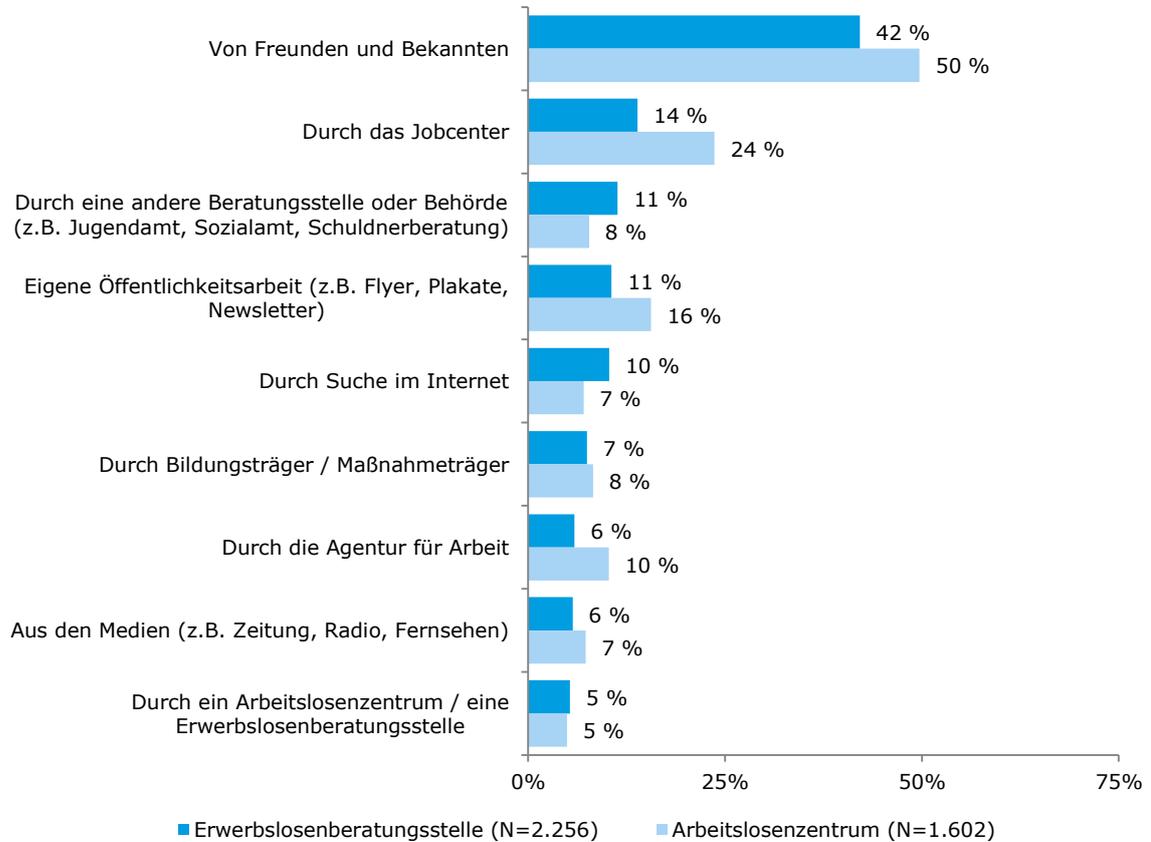
Abbildung 3: Früherer Besuch in der Erwerbslosenberatungsstelle



Fragestellung: Waren Sie früher schon einmal in dieser Beratungsstelle?

Quelle: Schriftliche Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen durch Rambøll Management Consulting, April bis Juni 2013.

Abbildung 4: Kenntnisnahme von der Erwerbslosenberatungsstelle / des Arbeitslosenzentrums

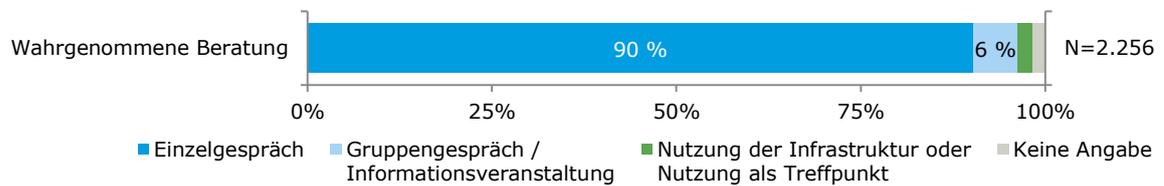


Fragestellung: Wie haben Sie von dieser Erwerbslosenberatungsstelle / diesem Arbeitslosenzentrum erfahren?

Anmerkungen: Mehrfachantworten waren möglich. Unter „Sonstiges“ wurden außerdem genannt: „Träger bereits (aus anderem Kontext) bekannt“, „Gewerkschaft/Partei“, „Gericht/Anwalt“, „Arzt/Therapeuten“, „Kirche/Pfarrer“, „Zufällig entdeckt“, „Arbeitgeber“, „Sozialdienst / Sozialarbeiter“, „Stadt“, „Sozialkaufhaus, Tafel etc.“ und „Versicherung“.

Quelle: Schriftliche Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen durch Rambøll Management Consulting, April bis Juni 2013.

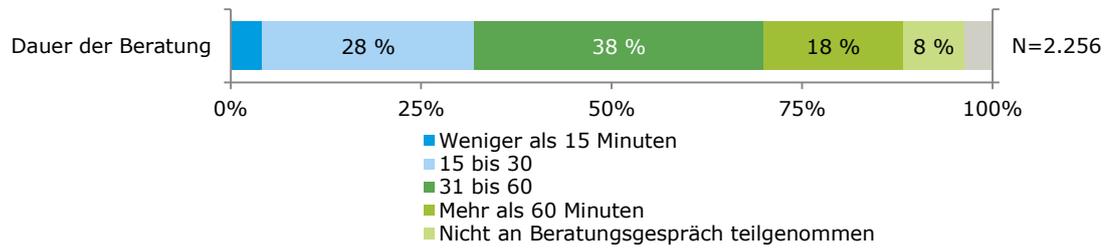
Abbildung 5: Wahrgenommene Beratungsform in Erwerbslosenberatungsstellen



Fragestellung: Welche Beratung haben Sie heute wahrgenommen?

Quelle: Schriftliche Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen durch Rambøll Management Consulting, April bis Juni 2013.

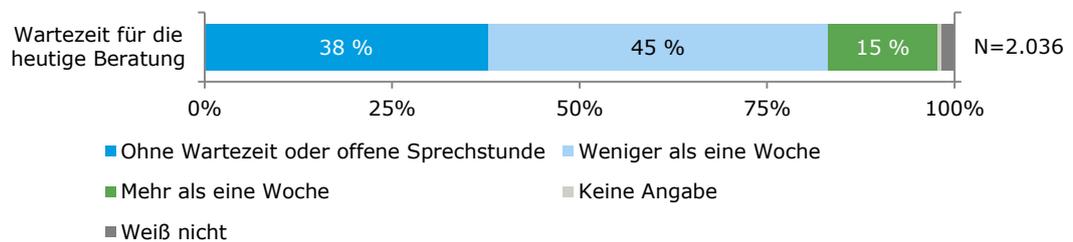
Abbildung 6: Dauer der Beratung in Erwerbslosenberatungsstellen (nur Einzelgespräche)



Fragestellung: Wie lange hat die heutige Beratung gedauert (in Minuten)?

Quelle: Schriftliche Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen durch Rambøll Management Consulting, April bis Juni 2013.

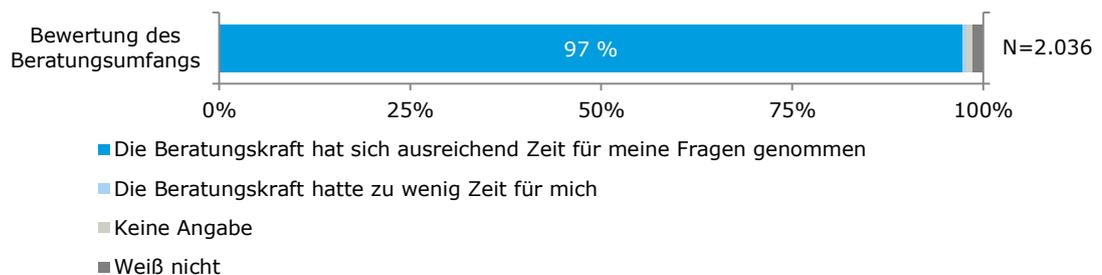
Abbildung 7: Wartezeit auf die Beratung in Erwerbslosenberatungsstellen (nur Einzelgespräche)



Fragestellung: Wie lange mussten Sie auf den heutigen Beratungstermin warten?

Quelle: Schriftliche Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen durch Rambøll Management Consulting, April bis Juni 2013.

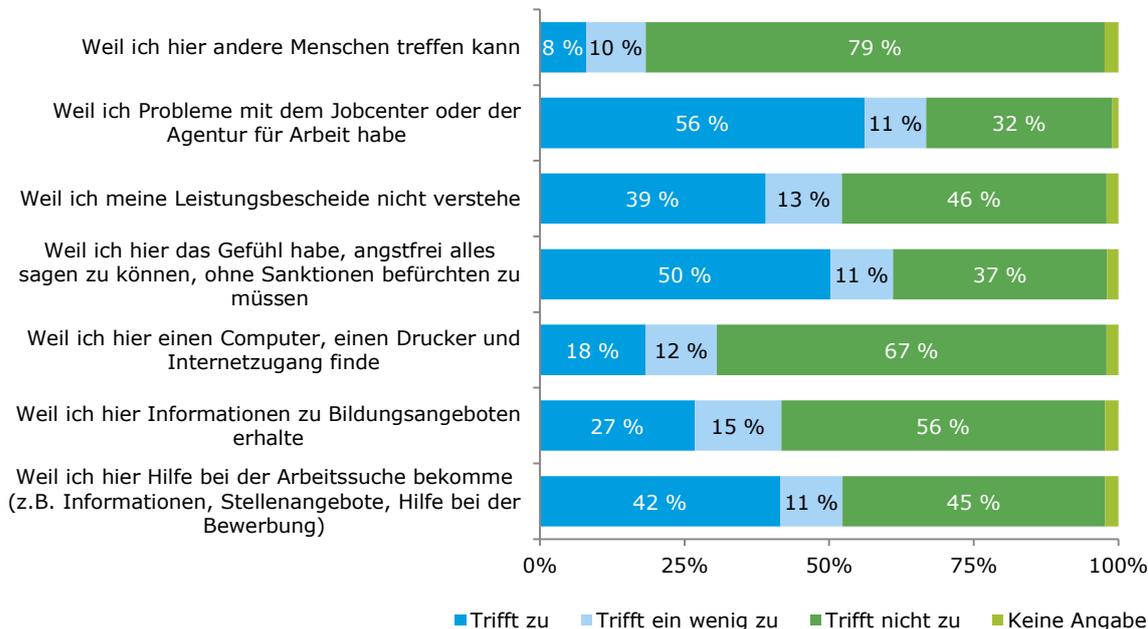
Abbildung 8: Bewertung des Beratungsumfangs in Erwerbslosenberatungsstellen (nur Einzelgespräche)



Fragestellung: Wie bewerten Sie den Umfang der Beratung?

Quelle: Schriftliche Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen durch Rambøll Management Consulting April bis Juni 2013.

Abbildung 9: Gründe für den Besuch der Erwerbslosenberatungsstelle (nur Einzelgespräche)



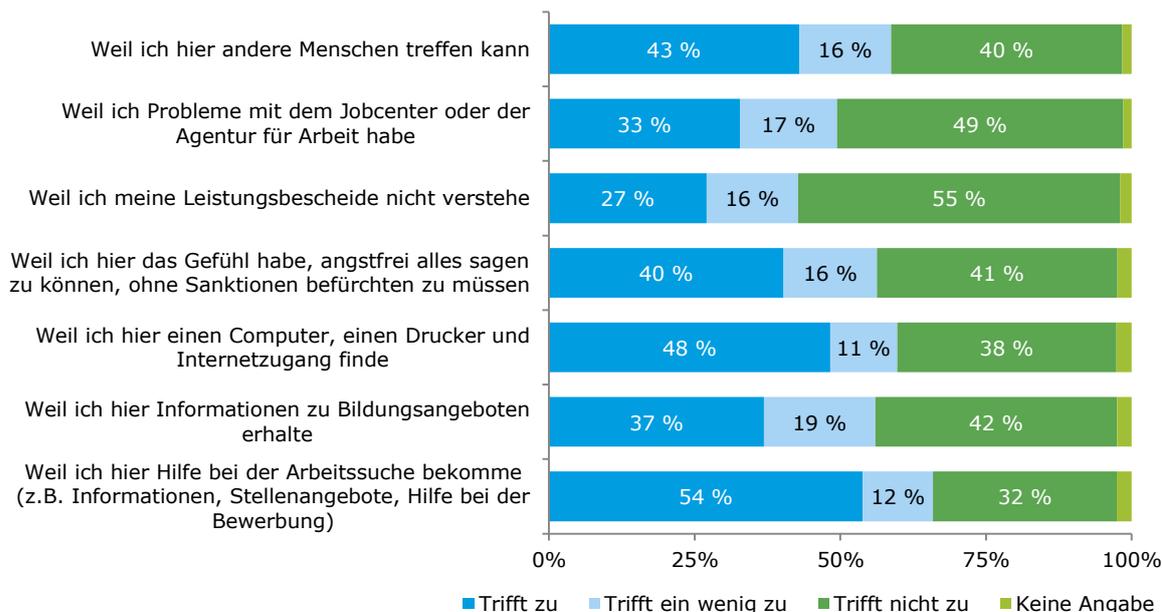
N=2.036

Fragestellung: Warum besuchen Sie die Beratungsstelle?

Anmerkungen: Unter „Sonstiges“ wurden außerdem folgende Gründe genannt: „Beratung zu persönlichen Problemlagen“, „Beratung zum Sozialrecht“, „Information“, „Unterstützung bei Anträgen“, „Finanzielle Fragestellungen“, „Motivation/Ermütigung/Ernstgenommen werden“, „Beratung zum Arbeitsrecht“, „Gesundheitliche Fragestellungen“, „Beratung in einer Fremdsprache“ und „Beratung Ausländerrecht“.

Quelle: Schriftliche Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen durch Rambøll Management Consulting, April bis Juni 2013.

Abbildung 10: Gründe für den Besuch des Arbeitslosenzentrums



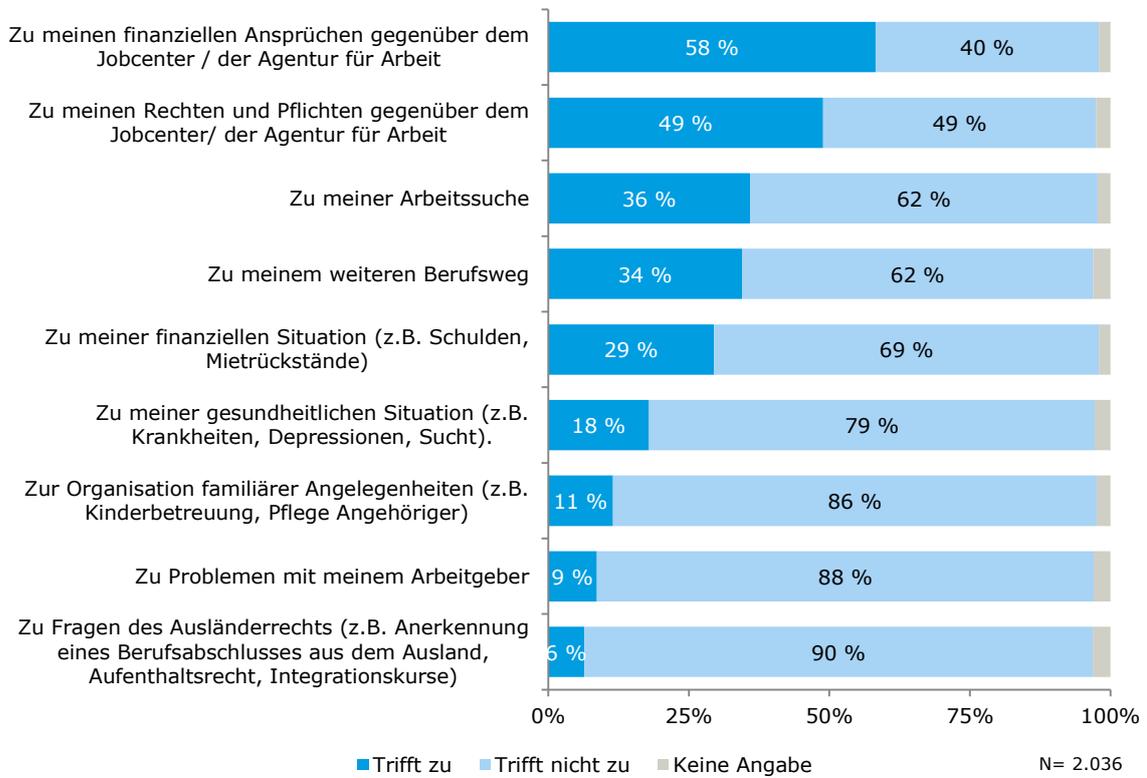
N=1.602

Fragestellung: Warum besuchen Sie das Arbeitslosenzentrum?

Anmerkungen: Unter „Sonstiges“ wurden außerdem folgende Gründe genannt: „Beratung zum Sozialrecht“, „Motivation/Ermütigung“, „Beratung zu persönlichen Problemlagen“, „Information“, „Unterstützung bei Anträgen“, „Beratung zum Arbeitsrecht“, „Weitere Angebote (z.B. Kleiderkammer, Sozialkaufhaus)“ und „Beratung in einer Fremdsprache“.

Quelle: Schriftliche Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen durch Rambøll Management Consulting, April bis Juni 2013.

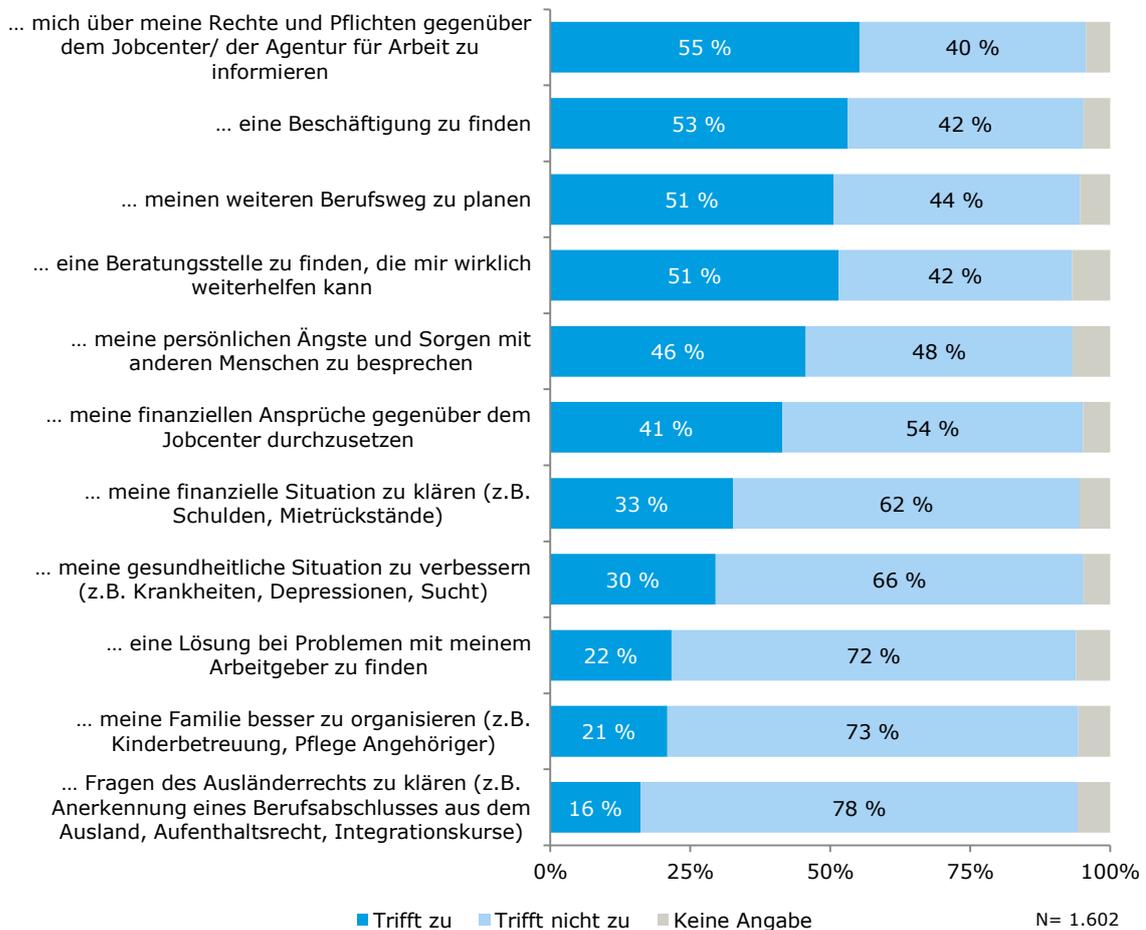
Abbildung 11: Thema der wahrgenommenen Beratung in der Erwerbslosenberatungsstelle (nur Einzelgespräche)



Fragestellung: Zu welchem Thema wurden Sie heute beraten?

Quelle: Schriftliche Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen durch Rambøll Management Consulting April bis Juni 2013.

Abbildung 12: Themenbereiche, bei welchen die Besucher/-innen durch das Arbeitslosenzentrum Hilfe erhalten haben

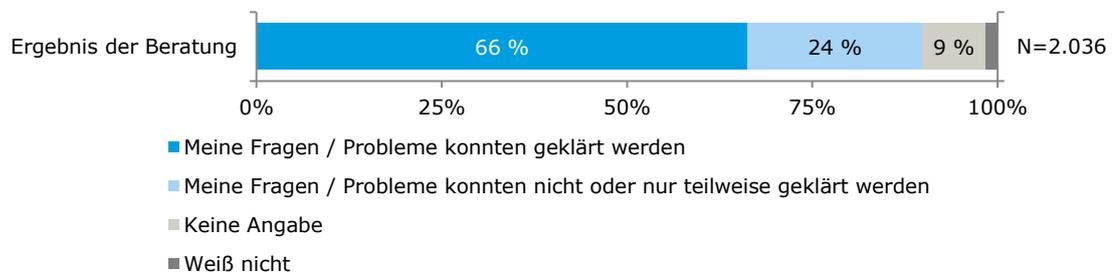


Fragstellung: Wobei hat Ihnen das Arbeitslosenzentrum geholfen? Das Arbeitslosenzentrum hat mir geholfen...

Anmerkungen: Unter „Sonstiges“ wurden außerdem folgende Bereiche genannt: „Bewerbung/Arbeitsuche“, „Kompetenzen erweitern“, „soziale Vernetzung“, „Sprachprobleme überwinden“, „Beratung / Vermittlung von Beratung“, „Eigenes Recht durchsetzen“, „Motivation erhöhen / Selbstbewusstsein steigern“ und „Verständnis der eigenen Situation verbessern“.

Quelle: Schriftliche Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen durch Rambøll Management Consulting, April bis Juni 2013.

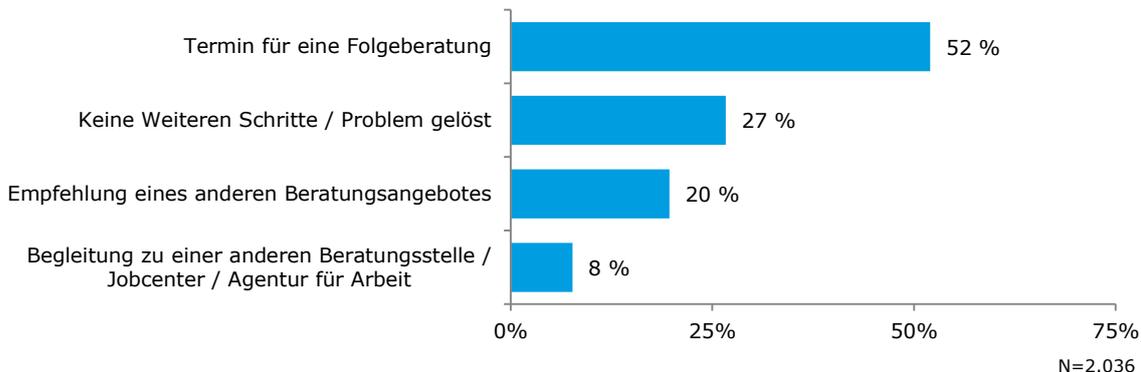
Abbildung 13: Beratungsergebnisse in Erwerbslosenberatungsstellen (nur Einzelgespräche)



Fragstellung: Was hat Ihnen die Beratung insgesamt gebracht?

Quelle: Schriftliche Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen durch Rambøll Management Consulting, April bis Juni 2013.

Abbildung 14: Schritte nach der Beratung in einer Erwerbslosenberatungsstelle (nur Einzelgespräche)



Fragestellung: Welche weiteren Schritte wurden Ihnen in der Beratung angeboten?

Anmerkungen: Mehrfachantworten waren möglich.

Quelle: Schriftliche Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen durch Rambøll Management Consulting, April bis Juni 2013.

Abbildung 15: Verweis von Erwerbslosenberatungsstellen an andere interne oder externe Angebote (nur Einzelgespräche)

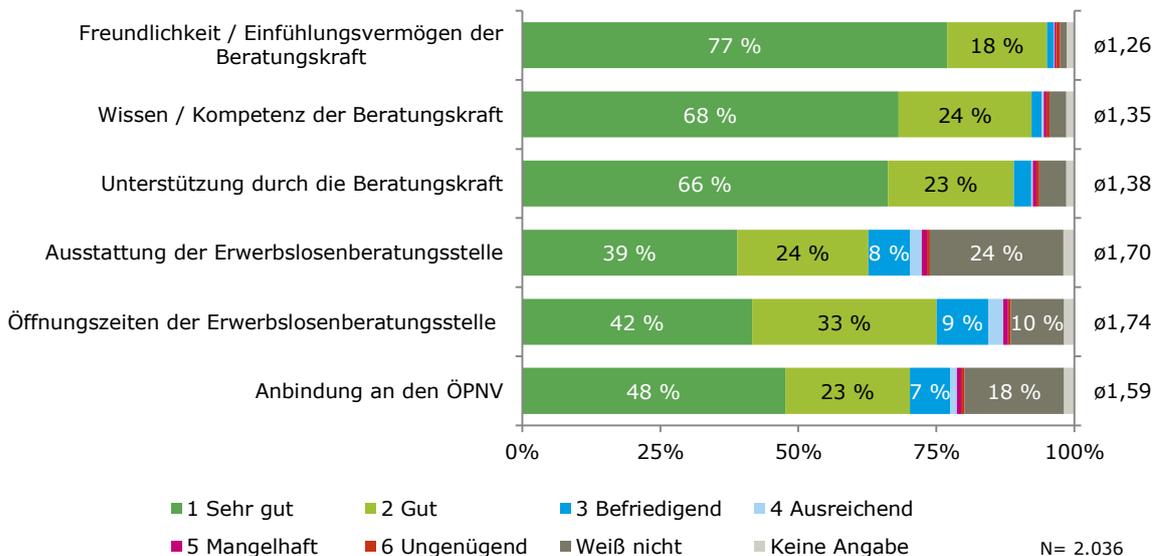


Fragestellung: Welche weiteren Schritte wurden Ihnen in der Beratung angeboten?

Anmerkungen: In dieser Grafik werden nur Fälle betrachtet, die bei der Frage „Welche weiteren Schritte wurden Ihnen in der Beratung angeboten?“ die Antwortmöglichkeit „Empfehlung eines anderen Beratungsangebotes“ ausgewählt haben; in diesen Fällen wurde nachgefragt, ob das Angebot in der gleichen oder einer anderen Beratungsstelle stattgefunden hat und welchen Inhalt das Angebot hatte; auf die Frage nach dem Inhalt des Angebots wurden „Gericht“, „Jobcenter“, „Anwalt“, „Arbeitgeber“, „Schuldnerberatung“, „Jugendamt / Jugendhilfe“, „Migrationsberatung“ und „Psychosoziale Beratung“ genannt.

Quelle: Schriftliche Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen durch Rambøll Management Consulting April bis Juni 2013.

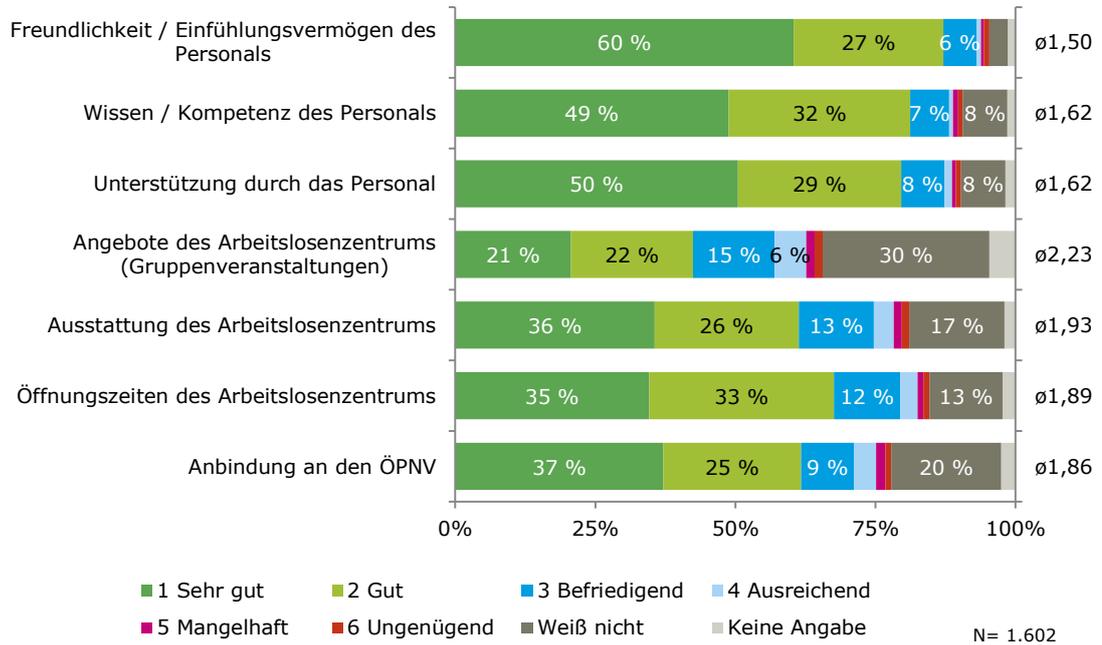
Abbildung 16: Bewertung einzelner Aspekte der Erwerbslosenberatungsstelle (nur Einzelgespräche)



Fragestellung: Wie bewerten Sie die folgenden Aspekte der Beratungsstelle? Bitte bewerten Sie anhand von Schulnoten.

Quelle: Schriftliche Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen durch Rambøll Management Consulting, April bis Juni 2013.

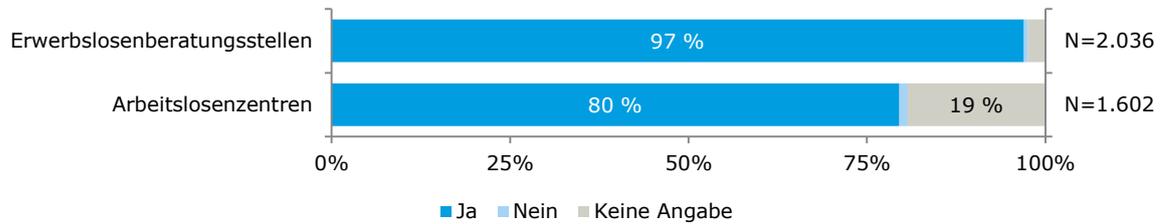
Abbildung 17: Bewertung einzelner Aspekte des Arbeitslosenzentrums



Fragestellung: Wie bewerten Sie die folgenden Aspekte des Arbeitslosenzentrums? Bitte bewerten Sie anhand von Schulnoten.

Quelle: Schriftliche Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen durch Rambøll Management Consulting, April bis Juni 2013.

Abbildung 18: Weiterempfehlung der Erwerbslosenberatungsstelle (nur Einzelgespräche)/ des Arbeitslosenzentrums



Fragestellung: Würden Sie die Erwerbslosenberatungsstelle / das Arbeitslosenzentrum nach Ihren bisherigen Erfahrungen weiterempfehlen?

Quelle: Schriftliche Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen durch Rambøll Management Consulting, April bis Juni 2013.

Tabelle 1: Soziodemografische Merkmale der Ratsuchenden und Besucher/-innen

		Monitoring Online-Beratungsprotokolle	Ratsuchende in Erwerbslosenberatungsstellen (nur Einzelgespräche)	Ratsuchende in Erwerbslosenberatungsstellen (alle gültigen Rückläufe)	Besucher/-innen von Arbeitslosenzentren	N
		(1)	(2)	(3)	(4)	
Geschlecht	Männlich	42,9	40,5	40,8	47,0	N ₁ =15.251 N ₂ =1.997 N ₃ =2.223 N ₄ =1.568
	Weiblich	57,1	59,5	59,2	53,0	
Altersgruppe	Unter 25 Jahre	10,9	7,9	8,2	7,6	N ₁ =15.313 N ₂ =2.002 N ₃ =2.229 N ₄ =1.575
	25 bis 54 Jahre	74,0	73,2	72,2	68,9	
	55 Jahre und älter	15,1	18,9	19,6	23,6	
Nationalität / Migrationshintergrund	Deutsche/r ohne Migrationshintergrund	55,8	56,9	56,4	60,0	N ₁ =15.308 N ₂ =1.970 N ₃ =2.189 N ₄ =1.538
	Deutsche/r mit Migrationshintergrund	17,4	24,2	24,3	21,3	
	Ausländer/in	26,8	18,9	19,3	18,7	
Haushaltsform	Alleinerziehend	17,9	22,1	21,5	13,2	N ₁ =15.313 N ₂ =2.036 N ₃ =2.307 N ₄ =1.602
	Alleinlebend	39,8	38,5	39,5	45,2	
	Paar-Haushalt ohne Kind	12,8	14,3	14,1	18,4	
	Paar-Haushalt mit Kind	21,7	18,1	17,8	17	
	Andere Haushaltsform	7,9	7,0	7,0	6,2	
Schulabschluss	Kein Schulabschluss	12,8	11,0	11,1	12,2	N ₁ =15.261 N ₂ =1.973 N ₃ =2.193 N ₄ =1.552
	Hauptschulabschluss	39,6	36,5	37,1	42,3	
	Realschulabschluss	19,7	25,4	24,7	23,8	
	Abitur/ Fachhochschulreife	14,9	25,0	24,7	18,6	
	Sonstiger Schulabschluss	11,9	2,0	2,4	1,6	
Berufsabschluss	Kein beruflicher Abschluss	40,8	36,3	37,0	36,2	N ₁ =15.307 N ₂ =1.914 N ₃ =2.119 N ₄ =1.493
	Abgeschlossene Berufsausbildung	46,1	48,1	47,3	52,6	
	Hochschul- bzw. Fachhochschulabschluss	7,1	13,7	13,6	8,8	
	Sonstiger Abschluss	6,0	1,9	2,0	2,3	

		Monitoring Online-Beratungsprotokolle	Ratsuchende in Erwerbslosenberatungsstellen (nur Beratungen)	Ratsuchende in Erwerbslosenberatungsstellen (alle gültigen Rückläufe)	Besucher/-innen von Arbeitslosenzentren	N
Arbeitslosigkeit	Nein	21,9	24,7	24,6	27,0	N ₁ =15.313 N ₂ =1.954 N ₃ =2.169 N ₄ =1.528
	Ja	78,1	75,3	75,4	73,0	
Darunter: Dauer der Arbeitslosigkeit	6 Monate oder kürzer	17,4	11,9	11,5	8,5	N ₁ =11.959 N ₂ =1.474 N ₃ =1.635 N ₄ =1.116
	7 bis 12 Monate	11,9	5,8	5,7	5,3	
	13 bis 24 Monate	12,7	5,4	5,4	6,6	
	Mehr als 24 Monate	35,4	22,3	22,1	26,1	
	Keine Angabe zur Dauer der Arbeitslosigkeit	0,7	29,9	30,8	26,4	
Darunter: Rechtskreis	SGB II	61,2	63,0	63,3	63,9	N ₁ =11.959 N ₂ =1.471 N ₃ =1.636 N ₄ =1.115
	SGB III	10,2	12,3	12,1	9,1	
	Sonstiges (Aufstocker, ohne Leistungsbezug, etc.)	6,6	-	-	-	
Berufsrückkehrer	Berufsrückkehrer/-in	7,0	1,6	1,6	1,3	N ₁ =15.313 N ₂ =1.954 N ₃ =2.169 N ₄ =1.528
Erwerbstätigkeit	Nein	73,3	66,1	65,6	65,8	N ₁ =15.313 N ₂ =1.962 N ₃ =2.184 N ₄ =1.560
	Ja	26,7	33,9	34,4	34,2	
Darunter: Art der Erwerbstätigkeit	Sozialversicherungspflichtig beschäftigt	13,8	13,4	13,4	12,5	N ₁ =4.094 N ₂ =665 N ₃ =751 N ₄ =534
	Selbstständig	12,9	4,2	3,8	1,8	
	Minijob		13,4	13,6	13,3	
	Ein-Euro-Job	-	2,9	3,6	6,6	

Anmerkungen: Die Tabelle gibt einen Überblick über die soziodemografischen Merkmale der Beratenden. In den Daten zum Monitoring der Online-Beratungsprotokolle sind nur ausführlichen Beratungen zwischen 16. April 2012 und 3. Januar 2013 berücksichtigt (Für eine Analyse dieser ausführlicher Beratungen für den Zeitraum vor dem 16. April 2012 siehe G.I.B. NRW 2012: 8ff.). Für Kurzberatungen liegen nur Angaben zum Alter und zum Geschlecht vor. So waren 42,1 Prozent der Personen, die eine Kurzberatung beansprucht haben, männlich und 57,9 Prozent weiblich. Die Altersstruktur gestaltete sich bei Kurzberatungen wie folgt: 9,8 Prozent waren unter 25 Jahre, 75 Prozent zwischen 25 und 54 Jahre und 15,3 Prozent 55 Jahre und älter. Betrachtet werden zudem nur Erstberatungen. Dies erfolgt unter der Annahme, dass jede ratsuchende Person einmal als Erstberatung erfasst und jede weitere Beratung als Folgeberatung dokumentiert wurde. Bei Folgeberatungen werden die gleichen Personenmerkmale erneut erfasst (vgl. hierzu G.I.B. NRW 2012: 7).

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen (1).
 Schriftliche Befragung der Ratsuchenden und Besucher/-innen durch Rambøll Management Consulting April bis Juni 2013 (2, 3, 4).

2. BIVARIATE UND MULTIVARIATE AUSWERTUNGEN

Tabelle 2: Logistische Regression für Beratungsinhalte

	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(6)		(7)		(8)		(9)	
	Finanzielle Ansprüche gegenüber Job-center/ Agentur für Arbeit		Rechte und Pflichten gegenüber Job-center/ Agentur für Arbeit		Finanzielle Situation		Gesundheitliche Situation		Organisation familiärer Angelegenheiten		Fragen des Ausländerrechts		Arbeitssuche		Probleme mit dem Arbeitgeber		Berufswegeplanung	
	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.
	Wald-Statistik		Wald-Statistik		Wald-Statistik		Wald-Statistik		Wald-Statistik		Wald-Statistik		Wald-Statistik		Wald-Statistik		Wald-Statistik	
Regionale Rahmenbedingungen																		
SGB II-Quote	0,007 (0,174)		-0,003 (0,048)		0,000 (0,001)		-0,022 (1,183)		0,004 (0,027)		-0,011 (0,114)		-0,030 (3,267)		-0,039 (2,082)		-0,024 (1,949)	
Raumstruktur der Gebietskörperschaft (Referenzkategorie=Hochverdichtete Agglomerationsräume)																		
Verstädterte Räume höherer Dichte	0,265 (1,564)		0,314 (2,338)		0,090 (0,172)		0,233 (0,897)		0,566 (3,757)		-0,253 (0,339)		0,120 (0,313)		0,086 (0,066)		0,215 (0,995)	
Verstädterte Räume mittlerer Dichte mit großen Oberzentren	-0,787 (6,217)	*	-0,209 (0,493)		-0,259 (0,630)		-1,169 (6,144)	*	-0,080 (0,027)		-0,190 (0,079)		0,456 (2,031)		-0,763 (1,742)		0,519 (2,638)	
Verstädterte Räume mittlerer Dichte ohne große Oberzentren	-1,391 (5,137)	*	-2,197 (10,765)	**	-20,268 (0,000)		-3,169 (8,614)	**	-20,407 (0,000)		-19,506 (0,000)		2,001 (10,421)	**	-1,864 (2,719)		0,320 (0,437)	
Art des Stadtteils (Referenzkategorie=Kein städtisches Problemgebiet)																		
Städtisches Problemgebiet	0,460 (6,883)	**	0,561 (11,699)	***	0,178 (1,060)		0,292 (1,720)		0,152 (0,330)		-0,325 (0,734)		-0,288 (2,410)		-0,038 (0,015)		0,129 (0,517)	

Rahmenbedingungen der Beratungsstelle																	
Distanz zur nächsten ÖPNV-Haltestelle (Referenzkategorie=Sechs Minuten oder mehr)																	
Weniger als zwei Minuten	-0,684	***	-0,527	**	-0,403	*	-0,048		0,633	*	0,316		-0,675	***	0,149		-0,240
	(11,692)		(8,243)		(4,605)		(0,044)		(4,273)		(0,502)		(11,669)		(0,210)		(1,400)
Zwischen zwei und fünf Minuten	-0,395	**	-0,303		-0,312		0,120		0,628	*	0,171		-0,585	**	0,226		-0,105
	(3,955)		(2,791)		(2,853)		(0,288)		(4,309)		(0,150)		(9,028)		(0,493)		(0,281)
Weitere Finanzierungsquellen (Referenzkategorie=Keine Mittel des Jobcenters)																	
Mittel des Jobcenters	0,192		0,093		-0,311		-0,791	**	-0,823	*	-0,287		-0,400		-0,431		-0,144
	(0,874)		(0,235)		(2,231)		(8,531)		(5,796)		(0,496)		(3,085)		(1,334)		(0,429)
Einzugsgebiet (Referenzkategorie=Tief im Quartier verwurzelt und kleines bis sehr kleines Einzugsgebiet)																	
Stadtweite/regionale Anlaufstelle mit einem Einzugsgebiet, das weit über das Quartier hinausreicht	0,591	***	0,598	***	0,258		0,622	***	0,468	*	0,342		-0,096		0,328		0,099
	(18,647)		(20,396)		(3,392)		(11,752)		(4,669)		(1,446)		(0,460)		(1,928)		(0,480)

Kontrollvariablen – individuelle Ebene																		
Besuchshäufigkeit (Referenzkategorie=Erstbesuch)																		
Zweitbesuch	-0,137		-0,284	*	0,141		0,149		-0,002		-0,205		0,052		0,113		-0,005	
	(0,866)		(4,089)		(0,924)		(0,672)		(0,000)		(0,458)		(0,115)		(0,214)		(0,001)	
Weiterer Folgeb Besuch	-0,078		-0,021		0,067		0,355	*	0,318		-0,047		0,058		0,255		-0,019	
	(0,457)		(0,039)		(0,334)		(6,586)		(3,700)		(0,042)		(0,230)		(1,809)		(0,026)	
Geschlecht (Referenzkategorie=männlich)																		
weiblich	-0,118		-0,076		-0,089		-0,148		0,173		-0,382		-0,191		-0,157		-0,158	
	(1,235)		(0,581)		(0,704)		(1,327)		(1,189)		(3,340)		(2,986)		(0,808)		(2,089)	
Altersgruppe (Referenzkategorie=Altersgruppe 25 bis 54 Jahre)																		
Altersgruppe unter 25 Jahre	-0,141		0,116		0,117		-0,648		-0,369		-0,246		0,357		0,244		0,302	
	(0,554)		(0,406)		(0,372)		(1,327)		(1,502)		(0,422)		(3,419)		(0,681)		(2,460)	
Altersgruppe 55 Jahre und älter	0,089		-0,098		-0,082		0,156		-0,504	*	-0,524		-0,626	***	-0,203		-0,769	***
	(0,444)		(0,614)		(0,370)		(1,028)		(5,273)		(2,415)		(17,784)		(0,763)		(25,782)	
Nationalität/Migrationshintergrund (Referenzkategorie=Deutsche/r ohne Migrationshintergrund)																		
Mit Migrationshintergrund	-0,026		-0,017		0,271	*	-0,194		-0,306		1,378	***	0,241		-0,268		-0,003	
	(0,045)		(0,021)		(4,877)		(1,672)		(3,186)		(23,261)		(3,572)		(1,601)		(0,001)	
Ausländer/-in	-0,160		-0,027		0,272		-0,393	*	0,026		2,594	***	-0,027		-0,029		0,016	
	(1,305)		(0,042)		(3,738)		(4,671)		(0,015)		(90,298)		(0,035)		(0,016)		(0,012)	
Schulabschluss (Referenzkategorie=kein Schulabschluss)																		
Hauptschulabschluss	-0,108		0,005		0,023		-0,039		0,185		0,242		0,294		-0,492		0,191	
	(0,362)		(0,001)		(0,017)		(0,033)		(0,466)		(0,467)		(2,310)		(2,887)		(0,982)	
Realschulabschluss	-0,120		0,001		0,032		0,061		0,316		0,634		0,426	*	-0,039		0,603	**
	(0,397)		(0,000)		(0,031)		(0,073)		(1,289)		(3,045)		(4,406)		(0,018)		(9,087)	
Abitur	-0,262		0,074		-0,210		-0,296		0,004		0,546		0,544	**	-0,064		0,492	*
	(1,908)		(0,174)		(1,224)		(1,618)		(0,000)		(2,356)		(7,117)		(0,049)		(5,960)	
Sonstiger Schulabschluss	-0,183		-0,034		0,079		-0,281		0,210		0,447		0,448		-0,480		0,390	
	(1,,908)		(0,015)		(0,078)		(0,612)		(0,249)		(0,669)		(2,137)		(1,019)		(1,611)	
Arbeitsmarktstatus (Referenzkategorie=Erwerbstätig)																		

Berufsrückkehrer/-in	-0,218 (0,284)		0,175 (0,198)		0,330 (0,647)		-0,150 (0,105)		1,073 * (6,209)		0,799 (1,611)		1,022 * (6,148)		0,020 (0,001)		0,371 (0,832)	
Arbeitslos im Rechtskreis SGB II	0,520 (17,155)	***	0,360 (8,983)	**	0,162 (1,606)		-0,149 (0,967)		0,204 (1,249)		-0,043 (0,033)		0,212 (2,488)		-0,365 (3,593)		-0,007 (0,003)	
Arbeitslos im Rechtskreis SGB III	0,046 (0,065)		0,120 (0,462)		-0,248 (1,571)		-0,543 * (5,394)		-0,374 (1,472)		-0,567 (1,829)		1,083 *** (31,707)		0,108 (0,144)		0,667 (12,737)	***
Nicht erwerbstätig (nicht arbeitslos gemeldet, kein/e Berufsrückkehrer/-in)	-0,220 (3,765)		-0,266 (6,262)		0,036 (0,101)		0,188 (1,855)		-0,359 * (5,114)		-0,421 * (3,904)		-0,109 (0,871)		-0,901 *** (25,562)		-0,392 *** (11,528)	***
Nagelkerke R²	0,193		0,101		0,053		0,079		0,090		0,214		0,234		0,082		0,197	
Cox & Snell R²	0,143		0,076		0,037		0,049		0,046		0,082		0,171		0,037		0,144	
Anzahl Fälle (n)	1.937		1.937		1.937		1.937		1.937		1.937		1.937		1.937		1.937	

Anmerkungen: Mehrfachantworten bei Beratungsinhalten und Angaben zur Beschäftigung möglich; B: Koeffizient der Logistischen Regression; (Wald): Wert der Teststatistik des Wald-Tests; Sig.: Signifikanzniveau (* p≤0,05, ** p≤0,01, *** p≤0,001).

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

Tabelle 3: Logistische Regression für Beratungsergebnis der Erwerbslosenberatungsstellen

	(1)	
	Meine Fragen / Probleme konnten geklärt werden	
	B	Sig.
	Wald Statistik	
Personenebene		
Geschlecht (Referenzkategorie=Männlich)		
Weiblich	-0,049 (0,164)	
Altersgruppe (Referenzkategorie=Altersgruppe 25 bis 54 Jahre)		
Altersgruppe unter 25 Jahre	0,191 (0,718)	
Altersgruppe 55 Jahre und älter	0,023 (0,022)	
Nationalität/Migrationshintergrund (Referenzkategorie=Deutsche/r ohne Migrationshintergrund)		
Mit Migrationshintergrund	0,269 (3,296)	
Ausländer/-in	0,106 (0,403)	
Schulabschluss (Referenzkategorie=Kein Schulabschluss)		
Hauptschulabschluss	0,117 (0,424)	
Realschulabschluss	0,298 (2,368)	
Abitur	0,274 (1,976)	
Arbeitsmarktstatus (Referenzkategorie=Erwerbstätig)		
Berufsrückkehrer/-in	-0,458 (1,140)	
Arbeitslos im Rechtskreis SGB II	-0,050 (0,117)	
Arbeitslos im Rechtskreis SGB III	-0,101 (0,256)	
Haushaltsform (Referenzkategorie=Nicht alleinlebend)		
Alleinlebend	0,104 (0,654)	
Besuchshäufigkeit (Referenzkategorie=Erstbesuch)		
Zweitbesuch	0,146 (0,746)	
Weiterer Folgebesuch	0,222 (2,559)	

	(1)	
Beratungsinhalte (Referenzkategorie=Kein Beratungsinhalt angegeben)		
Beratung zu finanziellen Ansprüchen gegenüber dem Jobcenter	-0,226 (2,257)	
Beratung zu Rechten und Pflichten gegenüber dem Jobcenter	-0,236 (2,936)	
Beratung zur finanziellen Situation	0,341 (6,396)	*
Beratung zur gesundheitlichen Situation	0,140 (0,791)	
Beratung zur familiären Situation	-0,195 (0,931)	
Beratung zu Fragen des Ausländerrechts	-0,173 (0,436)	
Beratung zur Stellensuche	0,093 (0,314)	
Beratung zu Problemen mit dem Arbeitgeber	0,043 (0,040)	
Berufswegeplanung	0,346 (4,934)	*
Gründe für Besuch des EBS (Referenzkategorie=Kein Grund angegeben)		
Andere Menschen treffen	0,012 (0,005)	
Probleme mit dem Jobcenter / der Agentur für Arbeit	-0,355 (5,183)	*
Verständnisprobleme bei Leistungsbescheiden	0,263 (3,304)	
Sanktionsfreier Raum	-0,139 (0,963)	
Computer-, Drucker-, Internetzugang	0,207 (1,857)	
Informationen zu Bildungsangeboten	-0,066 (0,177)	
Hilfe bei der Arbeitssuche	0,088 (0,280)	
Trägerebene		
Bestandsdauer der EBS in Jahren	-0,019 (5,112)	*
Weiterbestand bei Förderunterbrechung (Referenzkategorie=Kein Weiterbestand)		
Weiterbestand der EBS während der Förderunterbrechung (ganz oder teilweise)	0,125 (0,498)	
Finanzierung (Referenzkategorie=Keine Finanzierung mit Mitteln des Jobcenters)		
Finanzierung mit Mitteln des Jobcenters	0,308 (2,009)	
Nagelkerke R ²		0,048
Cox & Snell R ²		0,033
Anzahl Fälle (n)		1.616

Anmerkungen: Referenzkategorie abhängige Variable: „Meine Fragen / Probleme konnten teilweise oder nicht geklärt werden“. Mehrfachantworten bei Beratungsinhalten und Gründen des Besuchs möglich; B: Koeffizient der Logistischen Regression; (Wald): Wert der Teststatistik des Wald-Tests; Sig.: Signifikanzniveau (* p≤0,05, ** p≤0,01, *** p≤0,001).

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

Tabelle 4: Logistische Regression der Ergebnisse der Angebote von Arbeitslosenzentren (Teil 1)

	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(6)	
	Durchsetzen finanzieller Ansprüche gegenüber dem Jobcenter		Information zu Rechten und Pflichten gegenüber dem Jobcenter		Klärung der finanziellen Situation		Verbesserung der gesundheitlichen Situation		Bessere Organisation der Familie		Identifikation einer Beratungsstelle, die wirklich weiterhelfen kann	
	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.
	Wald Statistik		Wald Statistik		Wald Statistik		Wald Statistik		Wald Statistik		Wald Statistik	
Personenebene												
Geschlecht (Referenzkategorie=Männlich)												
Weiblich	-0,173		-0,219		-0,462	*	-0,131		0,277		0,020	
	(0,714)		(1,252)		(6,385)		(0,536)		(1,742)		(0,015)	
Altersgruppe (Referenzkategorie=Altersgruppe 25 bis 54 Jahre)												
Altersgruppe unter 25 Jahre	-0,446		-0,167		0,149		-0,267		-0,747		0,203	
	(1,530)		(0,241)		(0,219)		(0,610)		(3,138)		(0,466)	
Altersgruppe 55 Jahre und älter	-0,751	**	-0,300		-0,270		0,003		-0,239		-0,099	
	(8,168)		(1,582)		(1,366)		(0,000)		(0,780)		(0,233)	
Nationalität/Migrationshintergrund (Referenzkategorie=Deutsche/r ohne Migrationshintergrund)												
Mit Migrationshintergrund	-0,310		-0,186		-0,008		0,084		-0,476		-0,203	
	(1,380)		(0,581)		(0,001)		(0,130)		(2,689)		(0,984)	
Ausländer/-in	0,212		-0,036		0,119		0,014		0,232		-0,296	
	(0,482)		(0,015)		(0,189)		(0,002)		(0,575)		(1,309)	
Schulabschluss (Referenzkategorie=Abitur)												
Kein Schulabschluss	0,155		0,284		0,366		0,021		-0,245		0,248	
	(0,164)		(0,575)		(1,186)		(0,004)		(0,380)		(0,609)	
Hauptschulabschluss	-0,155		-0,125		-0,237		0,139		-0,174		-0,243	
	(0,335)		(0,242)		(1,017)		(0,349)		(0,379)		(1,242)	
Realschulabschluss	-0,311		-0,224		-0,220		-0,027		0,294		0,310	
	(1,135)		(0,659)		(0,735)		(0,011)		(1,031)		(1,619)	

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Arbeitsmarktstatus (Referenzkategorie=Erwerbstätig)						
Berufsrückkehrer/-in	1,192 (1,916)	0,413 (0,245)	1,087 (2,201)	0,660 (1,006)	1,628 (5,023)	* (2,024)
Arbeitslos im Rechtskreis SGB II	0,104 (0,170)	0,464 (3,817)	-0,003 (0,000)	-0,215 (0,991)	-0,196 (0,597)	-0,149 (0,529)
Arbeitslos im Rechtskreis SGB III	-0,134 (0,110)	0,637 (3,071)	0,186 (0,262)	-0,640 (2,665)	-0,258 (0,345)	-0,593 (3,282)
Haushaltsform (Referenzkategorie=Nicht alleinlebend)						
Alleinlebend	0,138 (0,441)	0,133 (0,453)	0,195 (1,096)	0,344 (3,547)	-0,756 (12,004)	*** (3,323)
Besuchsdauer im ALZ in Jahren	0,059 (2,876)	0,040 (1,380)	0,027 (0,846)	0,012 (0,165)	0,000 (0,000)	0,004 (0,024)
Gründe für Besuch des ALZ (Referenzkategorie=Kein Grund angegeben)						
Andere Menschen treffen	0,407 (2,909)	0,564 (6,119)	* (10,352)	0,695 (45,653)	*** (16,364)	*** (6,588)
Probleme mit dem Jobcenter / der Agentur für Arbeit	1,851 (72,692)	*** (40,035)	1,327 (15,217)	*** (9,879)	*** (2,681)	** (0,061)
Verständnisprobleme bei Leistungsbescheiden	1,295 (34,655)	*** (32,445)	1,266 (17,727)	*** (0,152)	*** (5,854)	* (12,425)
Sanktionsfreier Raum	0,638 (7,339)	** (8,089)	0,598 (1,092)	** (4,583)	* (5,099)	* (4,145)
Computer-, Drucker-, Internetzugang	0,168 (0,493)	-0,090 (0,159)	0,131 (0,358)	0,126 (0,338)	0,292 (1,251)	0,317 (2,789)
Informationen zu Bildungsangeboten	0,225 (0,778)	0,639 (7,669)	** (4,299)	0,484 (0,774)	* (5,204)	* (13,757)
Hilfe bei der Arbeitssuche	-0,081 (0,089)	0,196 (0,632)	0,087 (0,124)	0,011 (0,002)	-0,078 (0,071)	0,282 (1,788)

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)			
Trägerebene									
Arbeitsschwerpunkte im Arbeitslosenzentrum (Referenzkategorie=Kein Arbeitsschwerpunkt)									
Finanziellen Ansprüche gegenüber dem Jobcenter	0,572 (1,508)	1,234 (7,618)	**	0,826 (4,122)	* (0,032)	-0,068 (0,699)	-0,409 (0,836)	0,341 (0,066)	
Rechte und Pflichten gegenüber dem Jobcenter	0,870 (3,926)	* (0,426)		0,265 (0,001)	-0,013 (1,433)	-0,434 (0,020)	-0,065 (0,066)	-0,090 (0,066)	
Finanzielle Situation	0,093 (0,084)	-0,693 (4,717)	*	0,048 (0,029)	0,344 (1,503)	0,706 (4,455)	* (0,113)	-0,685 (6,704)	**
Gesundheitliche Situation	-0,522 (1,970)	-0,454 (1,639)		0,018 (0,003)	0,918 (7,625)	** (5,893)	0,906 (0,132)	0,113 (0,132)	
Familiäre Situation	0,631 (1,212)	0,977 (3,017)		0,221 (0,194)	-0,751 (2,316)	-0,803 (1,951)	0,283 (0,352)	0,283 (0,352)	
Fragen des Ausländerrechts	0,200 (0,180)	-0,242 (0,282)		0,011 (0,001)	-0,110 (0,064)	1,015 (4,375)	* (0,215)	0,185 (0,215)	
Stellensuche	-0,146 (0,276)	0,198 (0,557)		0,020 (0,007)	-0,139 (0,288)	0,059 (0,043)	-0,140 (0,385)	-0,140 (0,385)	
Probleme mit dem Arbeitgeber	-1,093 (4,728)	* (0,087)		0,121 (0,479)	-0,290 (0,080)	0,113 (1,480)	0,444 (1,322)	0,444 (1,322)	
Berufswegeplanung	-0,376 (1,692)	-0,285 (1,194)		-0,263 (1,033)	0,440 (2,776)	-0,936 (7,992)	** (0,117)	-0,080 (0,117)	

	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(6)	
Bestandsdauer des ALZ in Jahren	0,012		0,050	**	-0,002		-0,029		-0,009		0,013	
	(0,402)		(8,829)		(0,016)		(3,401)		(0,249)		(0,864)	
Weiterbestand bei Förderunterbrechung (Referenzkategorie=Kein Weiterbestand)												
Weiterbestand des ALZ ganz oder teilweise	0,173		-0,139		0,005		0,376		0,668	*	-0,421	
	(0,278)		(0,199)		(0,000)		(1,796)		(4,017)		(2,286)	
Finanzierung (Referenzkategorie=Keine Finanzierung durch das Jobcenter)												
Finanzierung mit Mitteln des Jobcenters	0,342		0,247		-0,098		-0,374		-0,445		-0,267	
	(0,889)		(0,482)		(0,086)		(1,144)		(1,351)		(0,705)	
Personal der ALZ (Referenzkategorie=Keine Ehrenamtlichen oder Personen in Arbeitsgelegenheiten)												
Beschäftigung von ehrenamtlichen Mitarbeitern	0,254		-0,292		0,253		0,009		-0,508		-0,690	**
	(0,889)		(1,246)		(1,081)		(0,001)		(3,261)		(9,183)	
Beschäftigung von Personen in Arbeitsgelegenheiten (AGH)	-0,800	*	-0,875	**	-0,586	*	0,175		-0,062		0,321	
	(6,165)		(7,335)		(4,189)		(0,374)		(0,035)		(1,349)	
Nagelkerke R²	0,555		0,505		0,331		0,274		0,321		0,272	
Cox & Snell R²	0,413		0,375		0,238		0,193		0,204		0,203	
Anzahl Fälle (n)	824		828		818		826		824		826	

Anmerkungen: Mehrfachantworten bei Beratungsinhalten und Gründen des Besuchs möglich; B: Koeffizient der Logistischen Regression; (Wald): Wert der Teststatistik des Wald-Tests; Sig.: Signifikanzniveau (* p≤0,05, ** p≤0,01, *** p≤0,001).

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

Tabelle 5: Logistische Regression der Ergebnisse der Angebote von Arbeitslosenzentren (Teil 2)

	(7)		(8)		(9)		(10)		(11)	
	Besprechung persönlicher Ängste und Sorgen		Klärung von Fragen des Ausländerrechts		Finden einer Beschäftigung		Lösung von Problemen mit dem Arbeitgeber		Berufswegeplanung	
	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.
	Wald Statistik		Wald Statistik		Wald Statistik		Wald Statistik		Wald Statistik	
Personenebene										
Geschlecht (Referenzkategorie=Männlich)										
Weiblich	0,268 (2,167)		-0,677 (6,235)	*	-0,041 (0,054)		-0,127 (0,389)		-0,073 (0,170)	
Altersgruppe (Referenzkategorie=Altersgruppe 25 bis 54 Jahre)										
Altersgruppe unter 25 Jahre	-0,013 (0,002)		-0,394 (0,735)		-0,108 (0,128)		0,539 (2,654)		0,477 (2,045)	
Altersgruppe 55 Jahre und älter	0,359 (2,492)		0,002 (0,000)		-0,504 (5,520)	*	-0,654 (5,384)	*	-0,401 (3,466)	
Nationalität/Migrationshintergrund (Referenzkategorie=Deutsche/r ohne Migrationshintergrund)										
Mit Migrationshintergrund	-0,282 (1,510)		1,215 (14,696)	***	-0,080 (0,136)		0,279 (1,238)		0,304 (1,813)	
Ausländer/-in	-0,072 (0,067)		2,535 (52,549)	***	-0,139 (0,276)		0,052 (0,028)		0,100 (0,140)	
Schulabschluss (Referenzkategorie=Abitur)										
Kein Schulabschluss	0,016 (0,002)		-0,800 (2,805)		0,576 (2,917)		-0,107 (0,083)		-0,226 (0,463)	
Hauptschulabschluss	0,046 (0,038)		-0,338 (0,962)		0,100 (0,191)		-0,239 (0,859)		-0,421 (3,186)	
Realschulabschluss	0,073 (0,079)		0,123 (0,113)		0,179 (0,523)		-0,469 (2,739)		-0,309 (1,460)	

	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
Arbeitsmarktstatus (Referenzkategorie=Erwerbstätig)					
Berufsrückkehrer/-in	1,875 (2,946)	1,129 (1,478)	-0,337 (0,230)	0,962 (1,826)	1,081 (1,471)
Arbeitslos im Rechtskreis SGB II	0,111 (0,245)	-0,030 (0,009)	0,321 (2,209)	-0,385 (2,407)	-0,055 (0,060)
Arbeitslos im Rechtskreis SGB III	0,743 (4,285)	* (-0,343) (0,379)	0,637 (3,191)	0,127 (0,108)	-0,144 (0,174)
Haushaltsform (Referenzkategorie=Nicht alleinlebend)					
Alleinlebend	0,008 (0,002)	-0,761 (7,606)	** (-0,366) (4,296)	* (-0,220) (1,130)	-0,043 (0,056)
Besuchsdauer im ALZ in Jahren	0,033 (1,128)	-0,048 (1,009)	-0,034 (1,286)	0,064 (3,865)	* (-0,006) (0,046)
Gründe für Besuch des ALZ (Referenzkategorie=Kein Grund angegeben)					
Andere Menschen treffen	1,678 (65,289)	*** 0,352 (1,253)	0,248 (1,486)	0,424 (2,956)	-0,277 (1,757)
Probleme mit dem Jobcenter / der Agentur für Arbeit	0,279 (1,711)	0,157 (0,239)	-0,464 (4,883)	* (0,495) (3,908)	* (-0,254) (1,390)
Verständnisprobleme bei Leistungsbescheiden	0,371 (2,815)	1,140 (11,436)	*** (0,542) (6,177)	* (-0,075) (0,086)	0,013 (0,003)
Sanktionsfreier Raum	1,245 (36,221)	*** 0,007 (0,000)	0,214 (1,041)	0,409 (2,468)	0,843 (15,506)
Computer-, Drucker-, Internetzugang	0,480 (5,251)	* 0,637 (3,776)	0,677 (12,249)	*** (0,456) (3,296)	0,472 (5,522)
Informationen zu Bildungsangeboten	0,451 (4,133)	* 1,343 (10,872)	*** (0,608) (8,463)	** (0,818) (7,934)	** (1,010) (23,854)
Hilfe bei der Arbeitssuche	-0,119 (0,254)	0,515 (1,506)	1,378 (42,217)	*** (0,811) (6,390)	* (1,326) (38,220)

	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
Trägerebene						
Arbeitsschwerpunkte im Arbeitslosenzentrum (Referenzkategorie=Kein Arbeitsschwerpunkt)						
Finanziellen Ansprüche gegenüber dem Jobcenter	0,679 (2,689)	0,868 (2,083)	-0,581 (2,282)	0,237 (0,290)	0,463 (1,330)	
Rechte und Pflichten gegenüber dem Jobcenter	-0,343 (0,763)	0,013 (0,001)	-0,263 (0,532)	-0,332 (0,678)	-0,781 (4,072)	*
Finanzielle Situation	-0,021 (0,005)	0,087 (0,049)	0,068 (0,061)	-0,314 (1,017)	0,043 (0,023)	
Gesundheitliche Situation	0,141 (0,167)	0,073 (0,028)	0,504 (2,418)	-0,312 (0,728)	0,068 (0,042)	
Familiäre Situation	0,289 (0,301)	-0,118 (0,026)	-0,067 (0,018)	0,733 (1,839)	0,501 (0,972)	
Fragen des Ausländerrechts	-0,842 (3,806)	0,659 (1,351)	0,036 (0,007)	0,289 (0,410)	0,027 (0,004)	
Stellensuche	0,413 (2,729)	-0,204 (0,326)	0,565 (5,596)	* (0,465)	-0,186 (0,199)	
Probleme mit dem Arbeitgeber	0,378 (0,762)	0,454 (0,655)	-0,621 (2,470)	0,058 (0,016)	-0,087 (0,045)	
Berufswegeplanung	0,272 (1,085)	0,273 (0,584)	-0,287 (1,379)	0,352 (1,545)	0,456 (3,256)	

	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
Bestandsdauer des ALZ in Jahren	0,002 (0,021)	-0,014 (0,329)	-0,027 (3,261)	-0,009 (0,266)	-0,018 (1,307)
Weiterbestand bei Förderunterbrechung (Referenzkategorie=Kein Weiterbestand)					
Weiterbestand des ALZ ganz oder teilweise	-0,757 (6,429)	* 0,504 (1,435)	0,634 (4,982)	* 0,586 (3,276)	0,460 (2,432)
Finanzierung (Referenzkategorie=Keine Finanzierung durch das Jobcenter)					
Finanzierung mit Mitteln des Jobcenters	0,634 (3,397)	-0,854 (3,314)	-0,430 (1,771)	-0,404 (1,021)	-0,216 (0,431)
Personal der ALZ (Referenzkategorie=Keine Ehrenamtlichen oder Personen in Arbeitsgelegenheiten)					
Beschäftigung von ehrenamtlichen Mitarbeitern	-0,073 (0,088)	-0,587 (2,549)	-0,179 (0,589)	-0,014 (0,002)	-0,315 (1,804)
Beschäftigung von Personen in Arbeitsgelegenheiten (AGH)	-0,260 (0,792)	0,137 (0,114)	0,354 (1,614)	-0,235 (0,502)	0,147 (0,269)
Nagelkerke R²	0,423	0,423	0,343	0,242	0,369
Cox & Snell R²	0,317	0,234	0,255	0,153	0,274
Anzahl Fälle (n)	828	819	828	819	826

Anmerkungen: Mehrfachantworten bei Beratungsinhalten und Gründen des Besuchs möglich; B: Koeffizient der Logistischen Regression; (Wald): Wert der Teststatistik des Wald-Tests; Sig.: Signifikanzniveau (* p≤0,05, ** p≤0,01, *** p≤0,001).

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

ANHANG V
AUSWERTUNG DER MONITORINGDATEN

Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen

**Anhang zum Endbericht
der Evaluierung des ESF-kofinanzierten Landesprogramms „Erwerbslosenbera-
tungsstellen und Arbeitslosenzentren“**

November 2013

ANHANG V
Auswertung der
Monitoringdaten

INHALT

1.	Univariate Auswertungen	1
1.1	Arbeitslosenzentren	1
1.2	Beratungsprotokolle	2
1.3	Protokolle Gruppenveranstaltungen	6
2.	Bivariate und Multivariate Auswertungen	9
2.1	Beratungsprotokolle	9
2.2	Protokolle Gruppenangebote	34

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Ausführliche Beratungen (nur Erstberatungen) ab 16.4.2012 nach soziodemografischen Merkmalen (in Prozent)	2
Tabelle 2: Logistische Regression für Beratungsinhalte.....	26
Tabelle 3: Logistische Regressionen für die Beratungsergebnisse	29
Tabelle 4: Zusammenhänge zwischen den Beratungsinhalten.....	32
Tabelle 5: Zusammenhänge zwischen Kooperationspartnern bei der Problembearbeitung und Beratungsinhalten	33
Tabelle 6: Zusammenhänge zwischen Zielgruppen und Beratungsinhalten (Gruppenangebote)	34

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Besuchsfälle der Arbeitslosenzentren in der Referenzwoche 22.10.2012 bis 26.10.2012	1
Abbildung 2: Beratungsinhalte im zeitlichen Verlauf (Februar 2011 – Dezember 2012)	3
Abbildung 3: Erst- und Folgeberatungen im zeitlichen Verlauf (März 2011 - Dezember 2012)	3
Abbildung 4: Beratungsergebnisse bei Kurzberatungen (16.04.2012 - 03.01.2013)	4
Abbildung 5: Beratungsergebnisse bei ausführlichen Beratungen (16.04.2012 - 03.01.2013)	4
Abbildung 6: Interventionen, Weiterleitungen und Empfehlungen zur Kontaktaufnahme bei anderen Stellen bei ausführlichen Beratungen (16.4.2012 - 03.01.2013)	5
Abbildung 7: Angebot von Gruppenveranstaltungen in Erwerbslosenberatungsstellen	6
Abbildung 8: Teilnehmeranzahl bei Gruppenveranstaltungen der Erwerbslosenberatungsstellen	6
Abbildung 9: Angebotsdauer von Gruppenveranstaltungen der Erwerbslosenberatungsstellen	6
Abbildung 10: Kooperation mit anderen Einrichtungen im Rahmen von Gruppenveranstaltungen der Erwerbslosenberatungsstellen	6
Abbildung 11: Spezifische Zielgruppen bei Gruppenveranstaltungen der Erwerbslosenberatungsstellen	7
Abbildung 12: Angesprochene Zielgruppen in Gruppenveranstaltungen der Erwerbslosenberatungsstellen	7
Abbildung 13: Inhalte der Gruppenveranstaltungen von Erwerbslosenberatungsstellen	8
Abbildung 14: Erst- und Folgeberatung nach Beratungstyp (10.02.2011 - 03.01.2013, Ausführliche Beratungen und Kurzberatungen)	9
Abbildung 15: Beratungsinhalte nach Beratungstyp (10.02.2011 - 03.01.2013, Ausführliche Beratungen und Kurzberatungen)	9

Abbildung 16: Beratungsinhalte nach Erst- und Folgeberatung (10.02.2011 - 03.01.2013, Ausführliche Beratungen und Kurzberatungen)	10
Abbildung 17: Beratungsinhalte nach Geschlecht (10.02.2011 - 03.01.2013, Ausführliche Beratungen und Kurzberatungen)	11
Abbildung 18: Beratungsinhalte nach Altersgruppen (10.02.2011 - 03.01.2013, Ausführliche Beratungen und Kurzberatungen)	12
Abbildung 19: Beratungsinhalte nach Migrationshintergrund / Nationalität (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)	13
Abbildung 20: Beratungsinhalte nach Schulabschluss (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)	14
Abbildung 21: Beratungsinhalte nach Berufsabschluss (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)	15
Abbildung 22: Beratungsinhalte nach Arbeitslosigkeit (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)	16
Abbildung 23: Beratungsinhalte nach Status der Arbeitslosigkeit (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)	17
Abbildung 24: Beratungsinhalte nach Dauer der Arbeitslosigkeit (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)	18
Abbildung 25: Beratungsinhalte nach Erwerbstätigkeit (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)	19
Abbildung 26: Beratungsinhalte nach Art der Beschäftigung (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)	20
Abbildung 27: Beratungsinhalte nach Zeitarbeit (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)	21
Abbildung 28: Beratungsinhalte nach Aufstockern (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)	22
Abbildung 29: Beratungsinhalte nach Berufsrückkehr (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)	23
Abbildung 30: Beratungsinhalte nach Haushaltsform (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)	24
Abbildung 31: Beratungsinhalte nach Grad der Behinderung (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)	25

1. UNIVARIATE AUSWERTUNGEN

1.1 Arbeitslosenzentren

Abbildung 1: Besuchsfälle der Arbeitslosenzentren in der Referenzwoche 22.10.2012 bis 26.10.2012

		Unbereinigt	Um Ausreißer bereinigt
Berücksichtigte Anzahl der Arbeitslosenzentren		58	54
Median		43,5	39,5
Mittelwert		97,5	59,2
Standardabweichung		181,2	54,4
Minimum		2	2
Maximum		1.221	206
Hochrechnung Besuchsfälle auf 72 Arbeitslosenzentren		7.022	4.265
Geschlecht in Prozent	Männlich	41%	44%
	Weiblich	59%	56%

Anmerkungen: Erhoben wurden die Besuchsfälle von insgesamt 72 Arbeitslosenzentren, wovon jedoch nur 58 Angaben machten; dargestellt sind die deskriptiven Statistiken über alle Arbeitslosenzentren, von welchen Angaben vorlagen (Spalte „Unbereinigt“) sowie die deskriptiven Statistiken über alle Arbeitslosenzentren bereinigt um vier Ausreißer (Spalte „Um Ausreißer bereinigt“).

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, eigene Berechnungen.

1.2 Beratungsprotokolle

Tabelle 1: Ausführliche Beratungen (nur Erstberatungen) ab 16.4.2012 nach soziodemografischen Merkmalen (in Prozent)

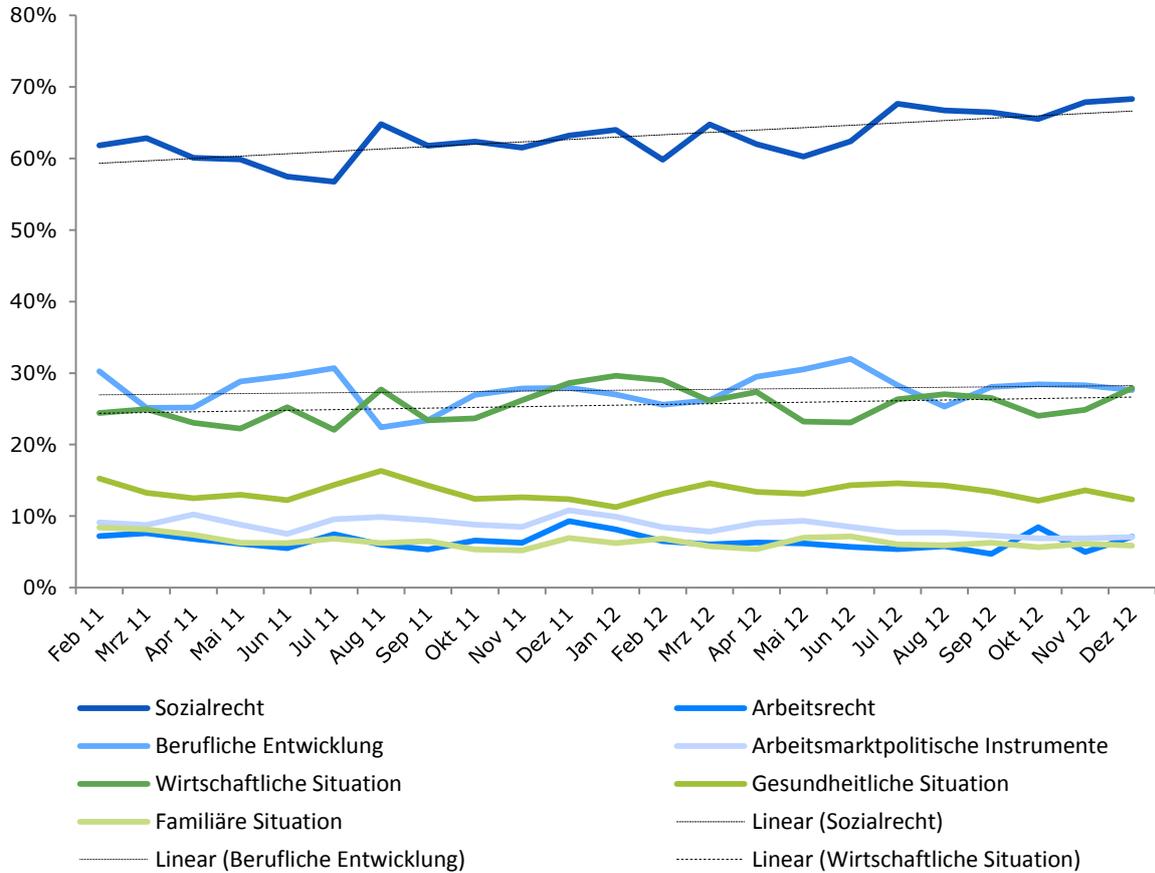
Geschlecht ¹ (N=15.251)	Männlich	42,9	
	Weiblich	57,1	
Altersgruppe ² (N=15.313)	Unter 25 Jahre	10,9	
	25 bis 54 Jahre	74,0	
	55 Jahre und älter	15,1	
Nationalität / Migrationshintergrund (N=15.308)	Deutsche/r ohne Migrationshintergrund	55,8	
	Deutsche/r mit Migrationshintergrund	17,4	
	Ausländer/in	26,8	
Haushaltsform (N=15.313)	Alleinerziehend	17,9	
	Alleinlebend	39,8	
	Paar-Haushalt ohne Kind	12,8	
	Paar-Haushalt mit Kind	21,7	
	Andere Haushaltsform	7,9	
Behinderung (N=15.313)	Keine Behinderung	81,1	
	Behinderung (< 50 %) bzw. gesundheitliche Einschränkung	13,0	
	Schwerbehinderung oder gleichgestellt	5,9	
Schulabschluss (N=15.261)	Noch Schüler-/in	1,0	
	Kein Schulabschluss	12,8	
	Hauptschulabschluss	39,6	
	Realschulabschluss	19,7	
	Abitur/ Fachhochschulreife	14,9	
	Sonstiger Schulabschluss	11,9	
Berufsabschluss (N=15.307)	Kein beruflicher Abschluss	40,8	
	Abgeschlossene Berufsausbildung	46,1	
	Hochschul- bzw. Fachhochschulabschluss	7,1	
	Sonstiger Abschluss	6,0	
Arbeitslosigkeit (N=15.313)	Nein	21,9	
	Davon in folgenden atypischen Beschäftigungsformen:	Befristet	22,0
		Zeitarbeit	7,9
		Aufstocker/-in	19,0
	Ja	78,1	
	Davon: Arbeitslosigkeit nach Dauer	6 Monate oder kürzer	17,4
		7 bis 12 Monate	11,9
		13 bis 24 Monate	12,7
		Mehr als 24 Monate	35,4
		Keine Angabe zur Dauer der Arbeitslosigkeit	0,7
Davon: Arbeitslosigkeit nach Rechtskreis	SGB II	61,2	
	SGB III	10,2	
	SGB II und SGB III	1,9	
	ohne Leistungsbezug	4,7	
Berufsrückkehr (N=15.313)	Berufsrückkehrer/-in	7,0	

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

¹ Kurzberatungen (n=5.638): 42,1 Prozent männlich, 57,9 Prozent weiblich.

² Kurzberatungen (n=5.656): 9,8 Prozent unter 25 Jahre, 75 Prozent zwischen 25 und 54 Jahre und 15,3 Prozent 55 Jahre und älter.

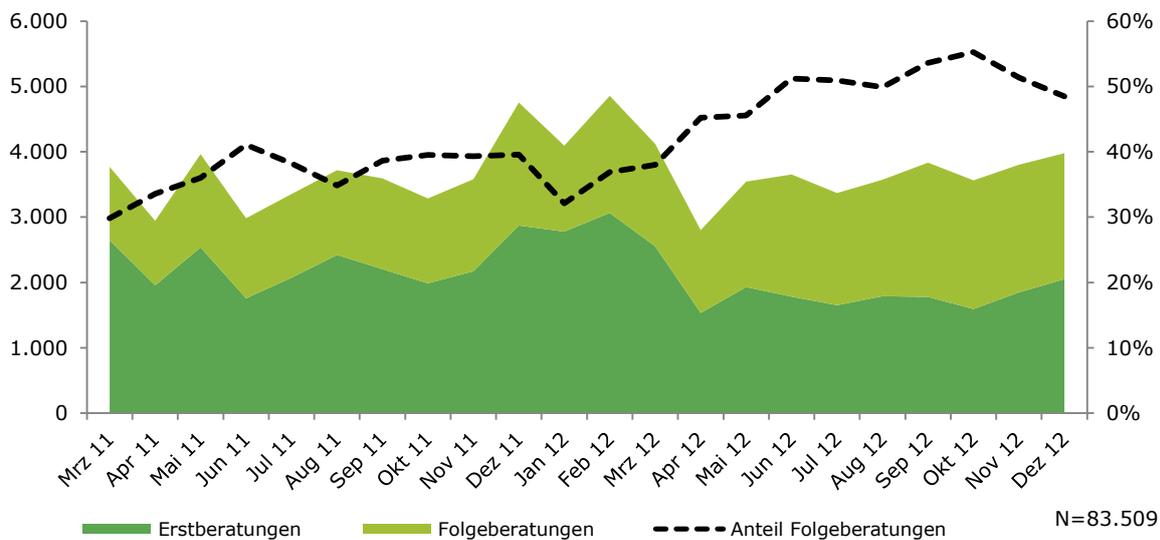
Abbildung 2: Beratungsinhalte im zeitlichen Verlauf (Februar 2011 – Dezember 2012)



N=94.785

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

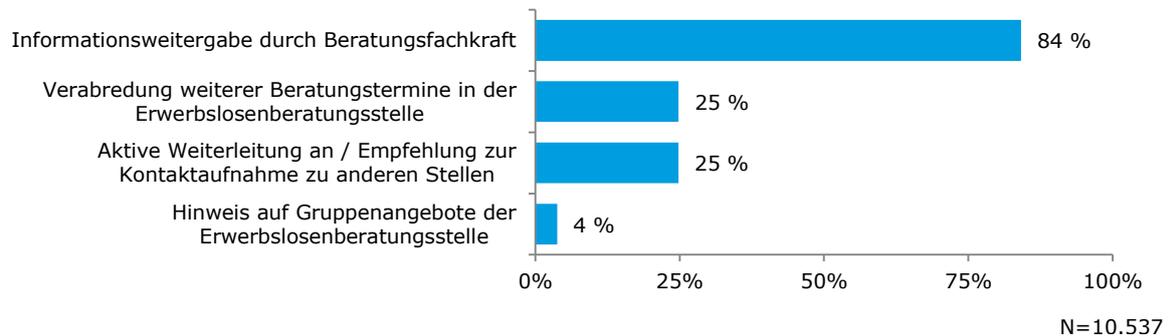
Abbildung 3: Erst- und Folgeberatungen im zeitlichen Verlauf (März 2011 - Dezember 2012)



N=83.509

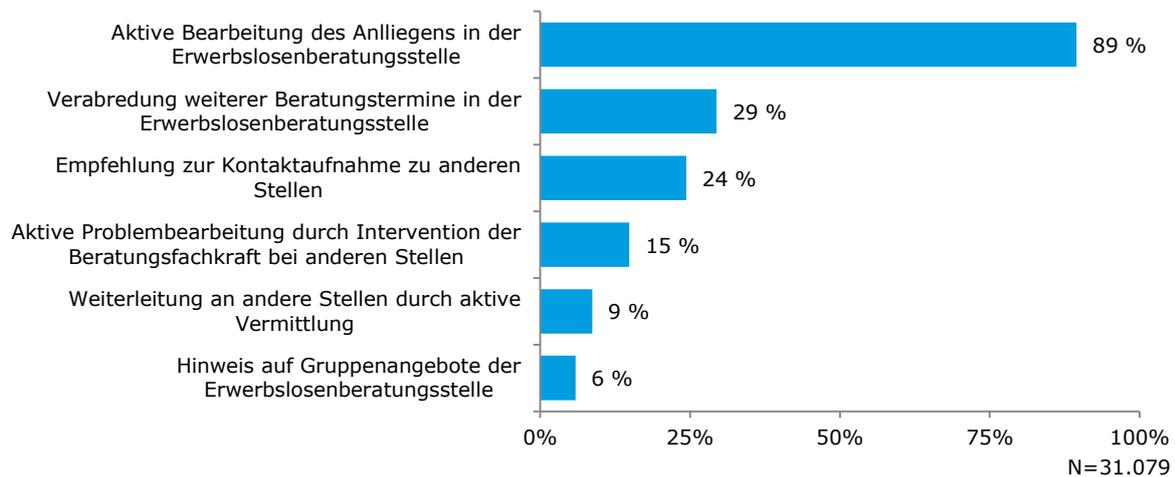
Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

Abbildung 4: Beratungsergebnisse bei Kurzberatungen (16.04.2012 - 03.01.2013)



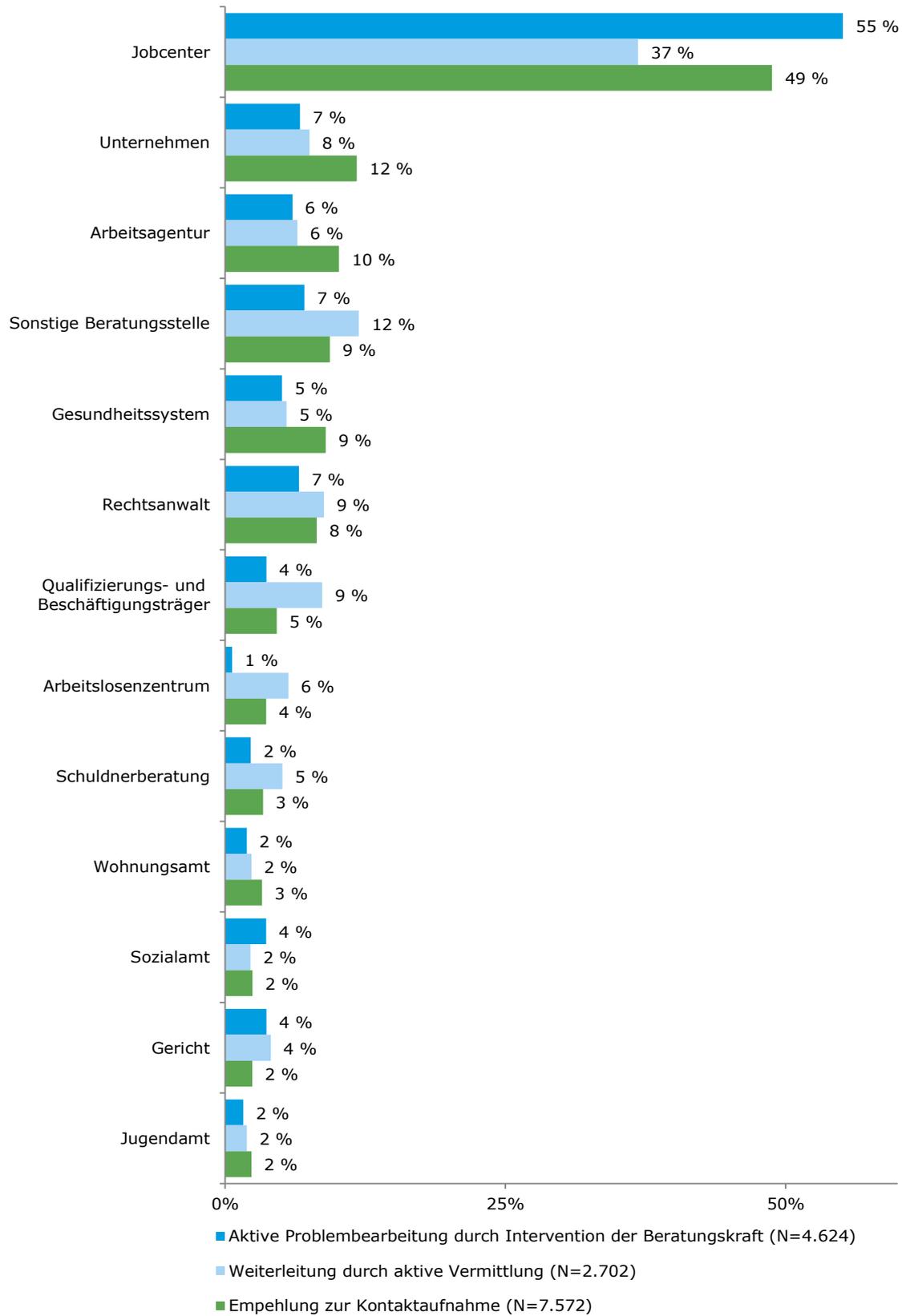
Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

Abbildung 5: Beratungsergebnisse bei ausführlichen Beratungen (16.04.2012 - 03.01.2013)



Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

Abbildung 6: Interventionen, Weiterleitungen und Empfehlungen zur Kontaktaufnahme bei anderen Stellen bei ausführlichen Beratungen (16.4.2012 - 03.01.2013)



Anmerkungen: Es sind in allen drei Kategorien mehrere Nennungen möglich; in keiner Kategorie Nennung von Suchtberatung oder Gewerkschaft.
 Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

1.3 Protokolle Gruppenveranstaltungen

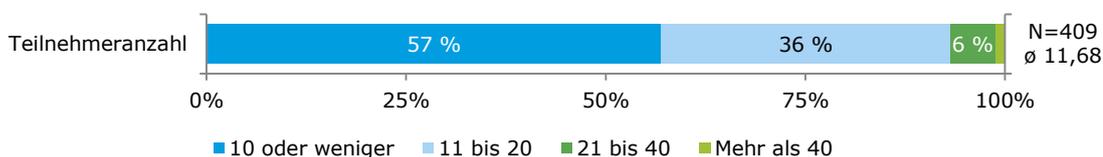
Abbildung 7: Angebot von Gruppenveranstaltungen in Erwerbslosenberatungsstellen



Anmerkungen: Der Anteil berechnet sich aus der Anzahl der Erwerbslosenberatungsstellen, die Gruppenveranstaltungen im Protokoll Gruppenveranstaltungen eingetragen haben und der Gesamtzahl der 73 Erwerbslosenberatungsstellen (auf Bescheideebene), die in den Online-Beratungsprotokollen erfasst sind.

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 21.12.2012 bzw. 03.01.2013, eigene Berechnungen.

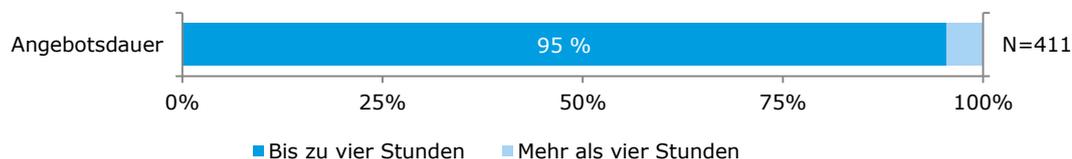
Abbildung 8: Teilnehmeranzahl bei Gruppenveranstaltungen der Erwerbslosenberatungsstellen



Anmerkungen: Die Teilnehmeranzahl wird offen erhoben und im Nachhinein klassiert. Zwei Fälle wurden auf Grund von unplausiblen Werten ausgeschlossen; das arithmetische Mittel (\bar{x}) wurde auf Basis der unklassierten Werte berechnet.

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 21.12.2012, eigene Berechnungen.

Abbildung 9: Angebotsdauer von Gruppenveranstaltungen der Erwerbslosenberatungsstellen



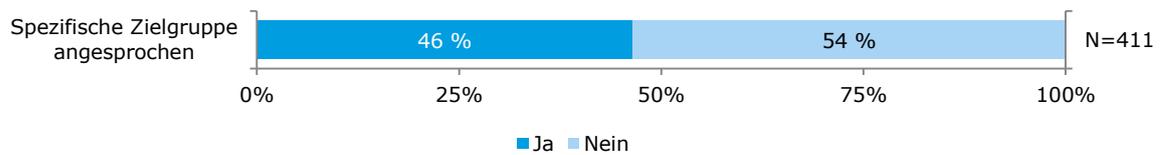
Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 21.12.2012, eigene Berechnungen.

Abbildung 10: Kooperation mit anderen Einrichtungen im Rahmen von Gruppenveranstaltungen der Erwerbslosenberatungsstellen



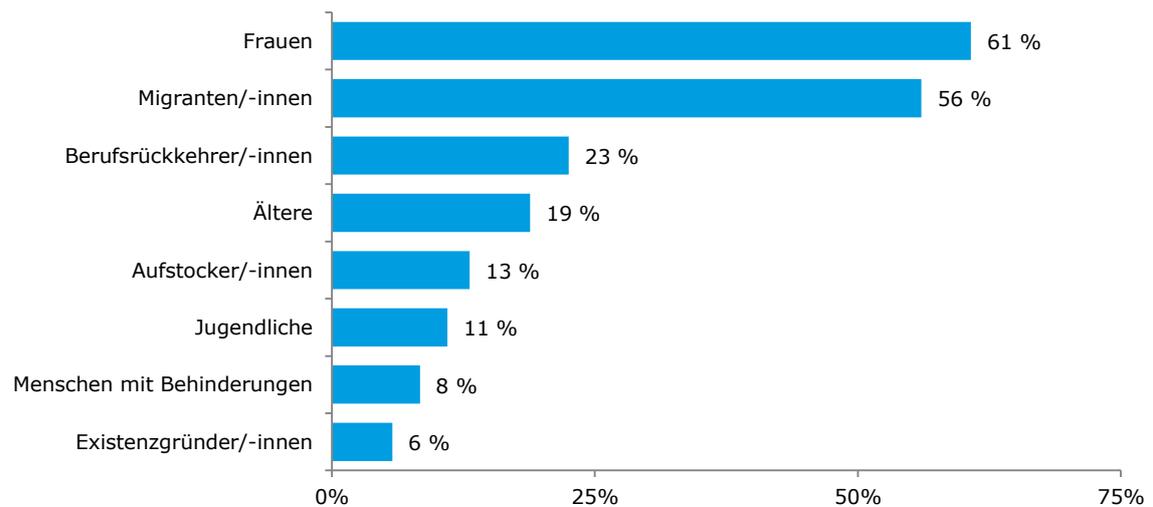
Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 21.12.2012, eigene Berechnungen.

Abbildung 11: Spezifische Zielgruppen bei Gruppenveranstaltungen der Erwerbslosenberatungsstellen



Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 21.12.2012, eigene Berechnungen.

Abbildung 12: Angesprochene Zielgruppen in Gruppenveranstaltungen der Erwerbslosenberatungsstellen

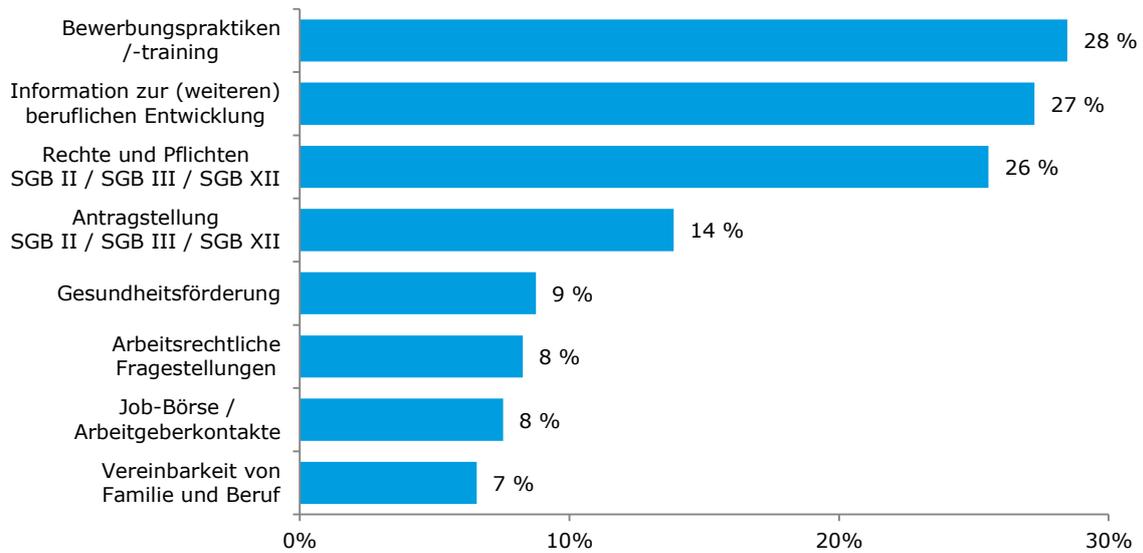


N=191

Anmerkungen: Es sind bis zu drei Nennungen möglich; „Sonstige Zielgruppen“ (18 Prozent); welche sonstigen Zielgruppen angesprochen werden, kann im Protokoll nicht genauer angegeben werden; Die Frage wird nur denjenigen gestellt, die angegeben hatten, eine spezifische Zielgruppe angesprochen zu haben.

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 21.12.2012, eigene Berechnungen.

Abbildung 13: Inhalte der Gruppenveranstaltungen von Erwerbslosenberatungsstellen



N=411

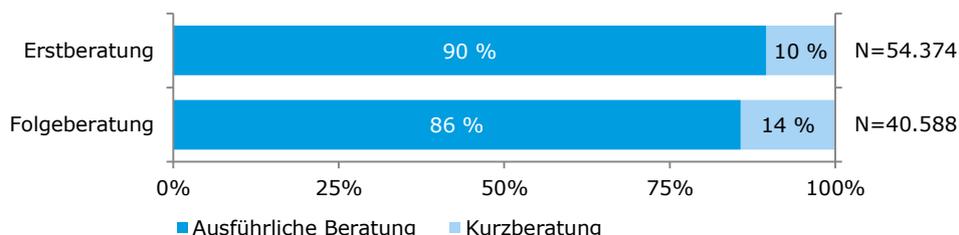
Anmerkungen: Es sind bis zu drei Nennungen möglich; „Andere Themen des aktuellen Informationsbedarfs“ (35 Prozent) und „Sonstiges“ (26 Prozent); welche anderen Themen und welche Themen unter „Sonstiges“ angesprochen werden, kann im Protokoll nicht genauer angegeben werden.

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 21.12.2012, eigene Berechnungen.

2. BIVARIATE UND MULTIVARIATE AUSWERTUNGEN

2.1 Beratungsprotokolle

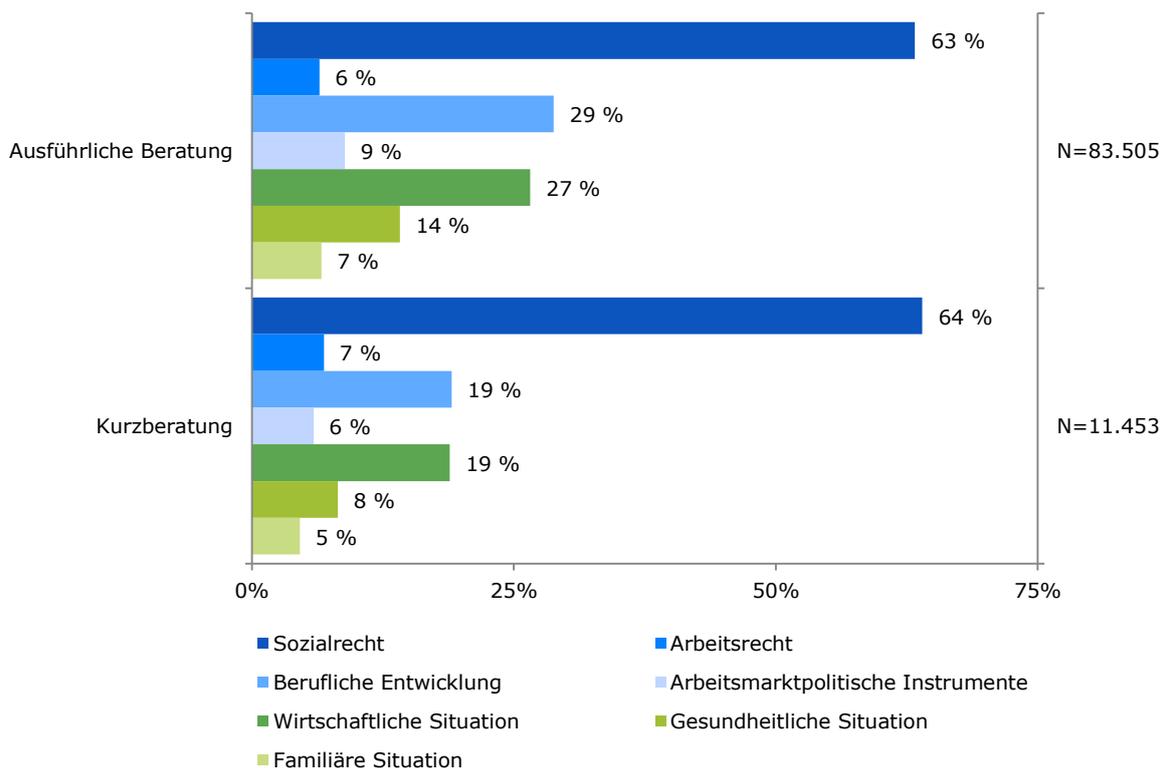
Abbildung 14: Erst- und Folgeberatung nach Beratungstyp (10.02.2011 - 03.01.2013, Ausführliche Beratungen und Kurzberatungen)



Anmerkungen: Signifikante ($p \leq 0,05$) und relevante (Cramer's $V \geq 0,05$) Zusammenhänge zwischen Beratungstyp und Erstberatung (Cramer's $V = 0,059$; $p \leq 0,001$).

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen

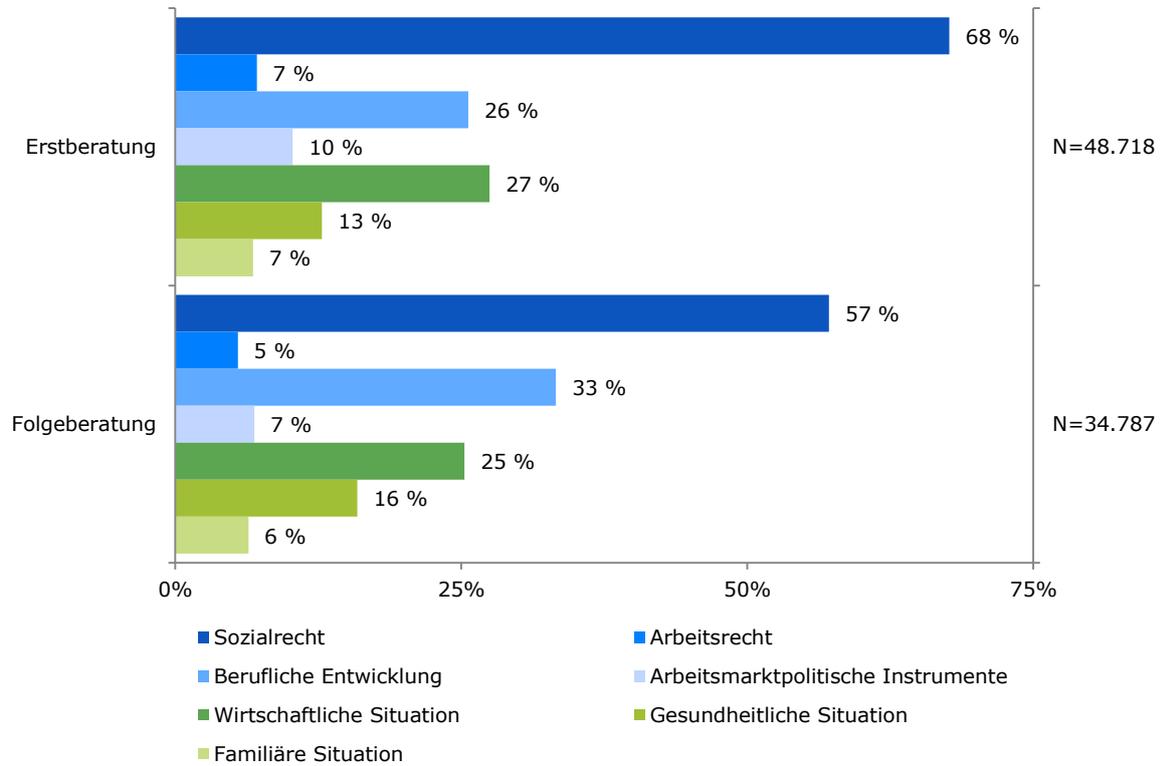
Abbildung 15: Beratungsinhalte nach Beratungstyp (10.02.2011 - 03.01.2013, Ausführliche Beratungen und Kurzberatungen)



Anmerkungen: Bei den Beratungsinhalten sind bis zu drei Angaben möglich; signifikante ($p \leq 0,05$) und relevante (Cramer's $V \geq 0,05$) Zusammenhänge zwischen Beratungstyp und Beratungsinhalten bei „Berufliche Entwicklung“ (Cramer's $V = 0,071$, $p \leq 0,001$), „Wirtschaftliche Situation“ (Cramer's $V = 0,057$; $p \leq 0,001$) und „Gesundheitliche Situation“ (Cramer's $V = 0,057$; $p \leq 0,001$).

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

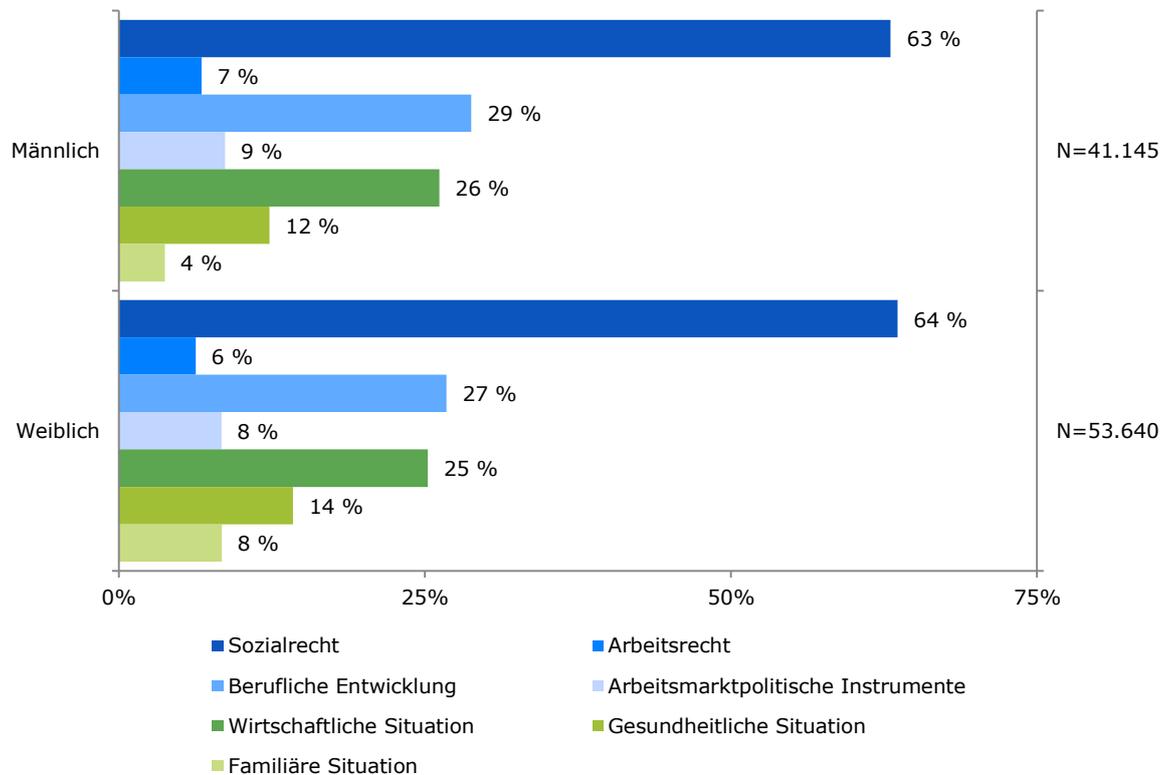
Abbildung 16: Beratungsinhalte nach Erst- und Folgeberatung (10.02.2011 - 03.01.2013, Ausführliche Beratungen und Kurzberatungen)



Anmerkungen: Bei den Beratungsinhalten sind bis zu drei Angaben möglich; signifikante ($p \leq 0,05$) und relevante (Cramer's $V \geq 0,05$) Zusammenhänge zwischen Erst-/Folgeberatung und Beratungsinhalten bei „Sozialrecht“ (Cramer's $V=0,108$; $p \leq 0,000$), „Berufsliche Entwicklung“ (Cramer's $V=0,083$; $p \leq 0,000$) und „Arbeitsmarktpolitische Instrumente“ (Cramer's $V=0,058$; $p \leq 0,000$)

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

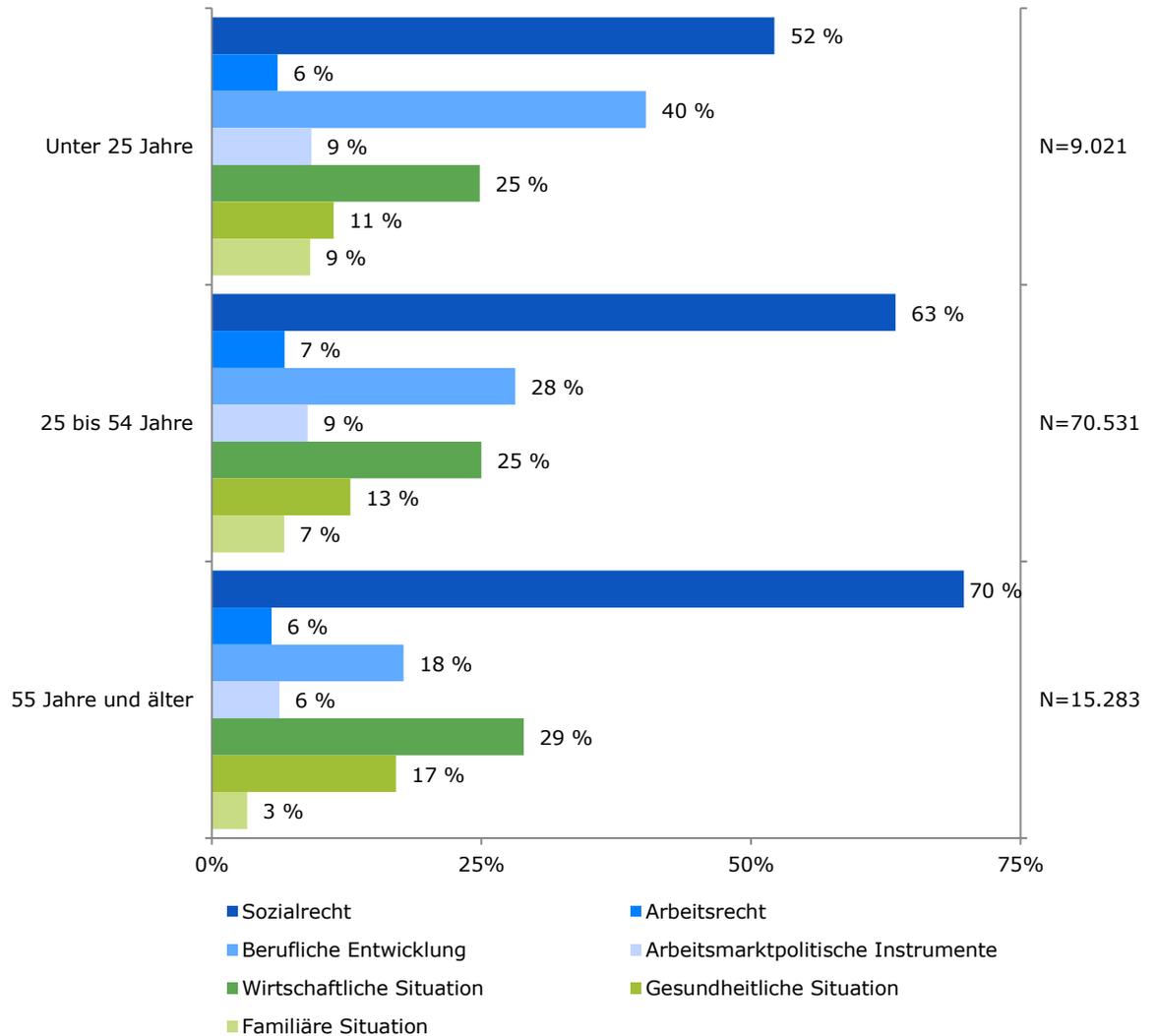
Abbildung 17: Beratungsinhalte nach Geschlecht (10.02.2011 - 03.01.2013, Ausführliche Beratungen und Kurzberatungen)



Anmerkungen: Bei den Beratungsinhalten sind bis zu drei Angaben möglich; signifikanter ($p \leq 0,05$) und relevanter (Cramer's $V \geq 0,05$) Zusammenhang zwischen Geschlecht und Beratungsinhalten bei „Familiäre Situation“ (Cramer's $V = 0,094$; $p \leq 0,000$).

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

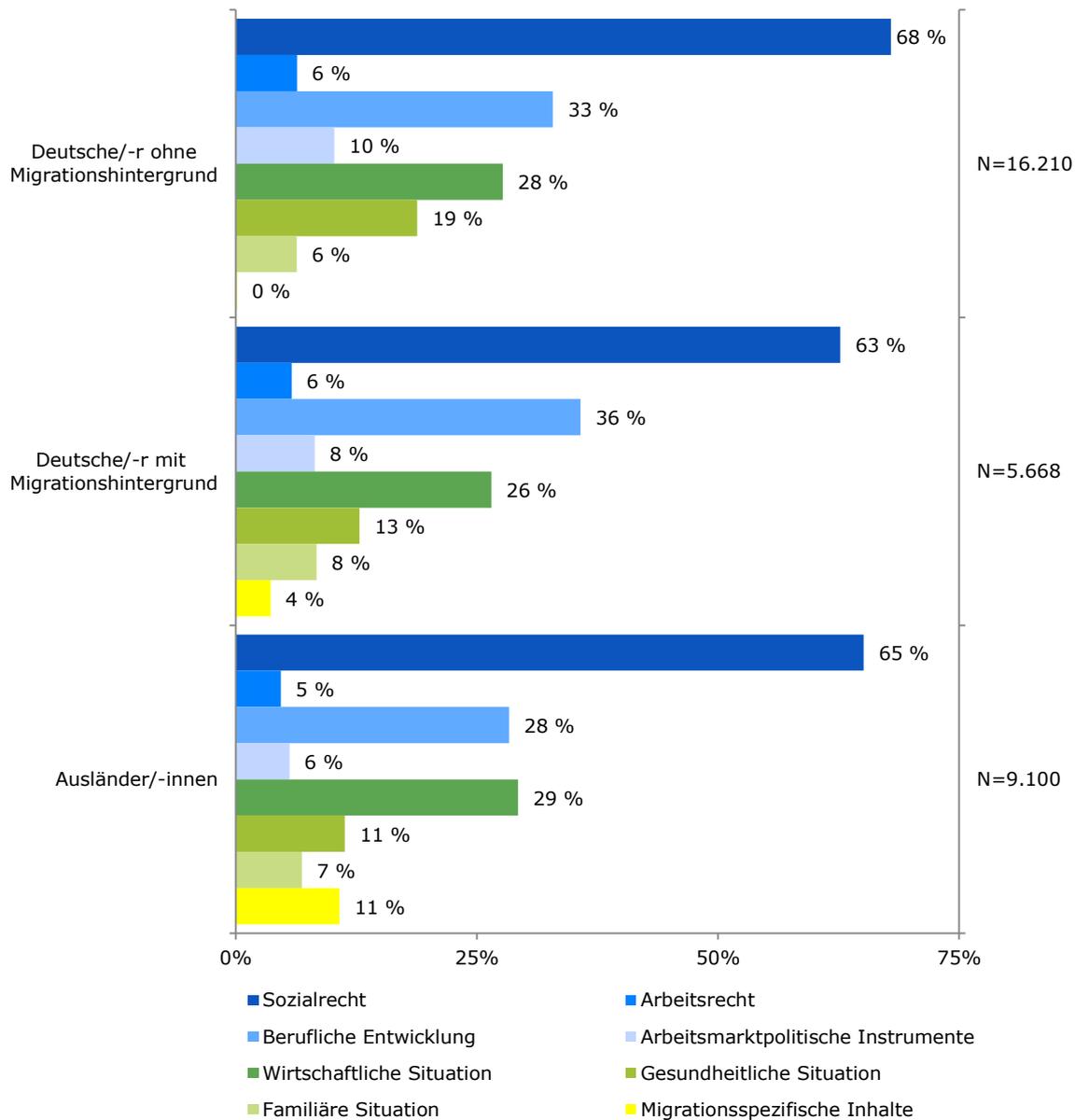
Abbildung 18: Beratungsinhalte nach Altersgruppen (10.02.2011 - 03.01.2013, Ausführliche Beratungen und Kurzberatungen)



Anmerkungen: Bei den Beratungsinhalten sind bis zu drei Angaben möglich; signifikante ($p \leq 0,05$) und relevante (Cramer's $V \geq 0,05$) Zusammenhänge zwischen Altersgruppe und Beratungsinhalten bei „Sozialrecht“ (Cramer's $V=0,089$; $p \leq 0,000$), „Berufliche Entwicklung“ (Cramer's $V=0,125$; $p \leq 0,000$) und „Familiäre Situation“ (Cramer's $V=0,063$; $p \leq 0,000$).

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

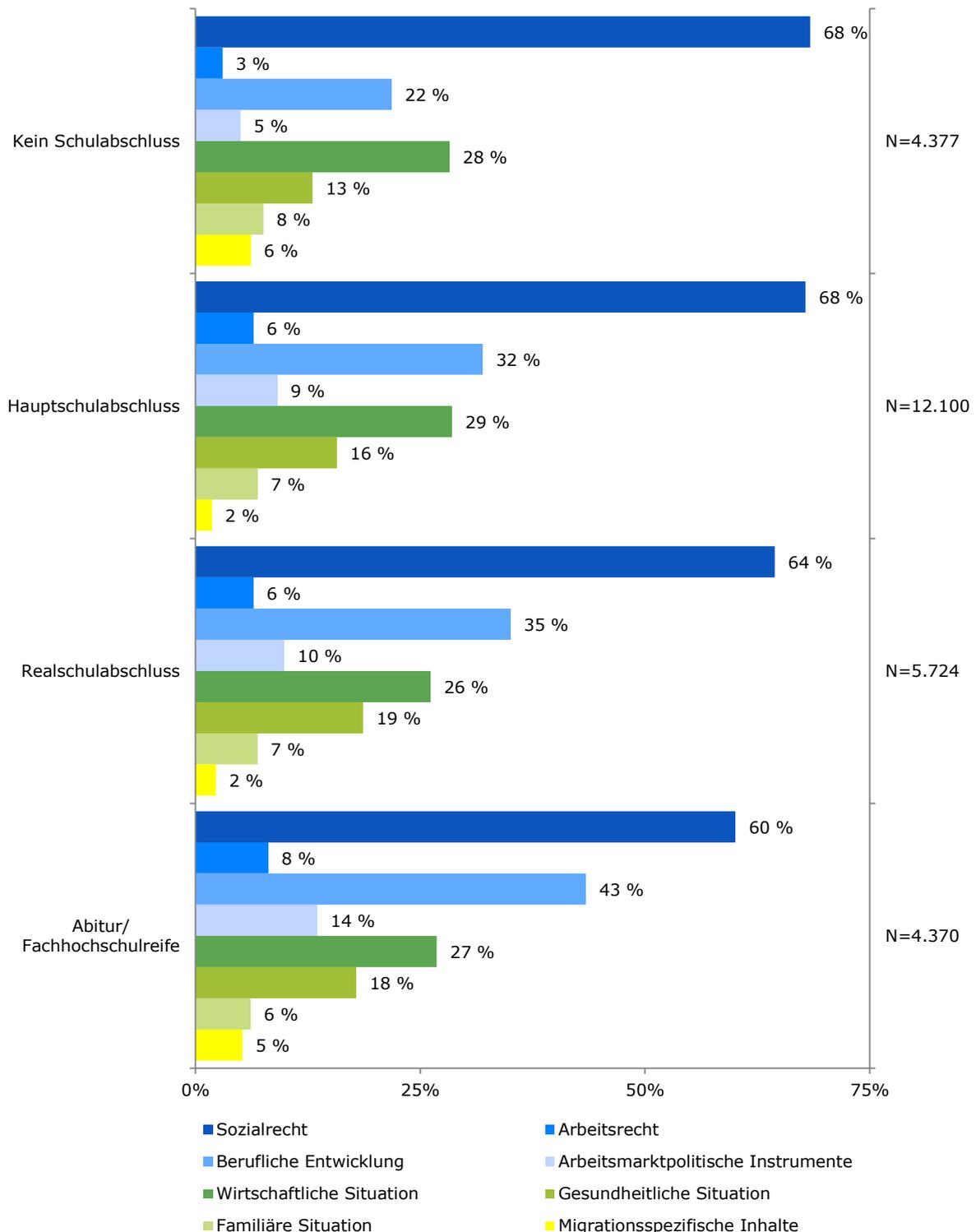
Abbildung 19: Beratungsinhalte nach Migrationshintergrund / Nationalität (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)



Anmerkungen: Bei den Beratungsinhalten sind bis zu drei Angaben möglich; signifikante ($p \leq 0,05$) und relevante (Cramer's $V \geq 0,05$). Zusammenhänge zwischen Nationalität und Beratungsinhalten bei „Berufliche Entwicklung“ (Cramer's $V=0,051$; $p \leq 0,000$), „Arbeitsmarktpolitische Instrumente“ (Cramer's $V=0,067$; $p \leq 0,000$), „Gesundheitliche Situation“ (Cramer's $V=0,075$; $p \leq 0,000$) und „Migrationspezifische Inhalte“ (Cramer's $V=0,229$; $p \leq 0,000$). Zusammenhänge zwischen Migrationshintergrund und Beratungsinhalten bei „Gesundheitliche Situation“ (Cramer's $V=0,070$; $p \leq 0,000$) und „Migrationspezifische Inhalte“ (Cramer's $V=0,152$; $p \leq 0,000$).

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

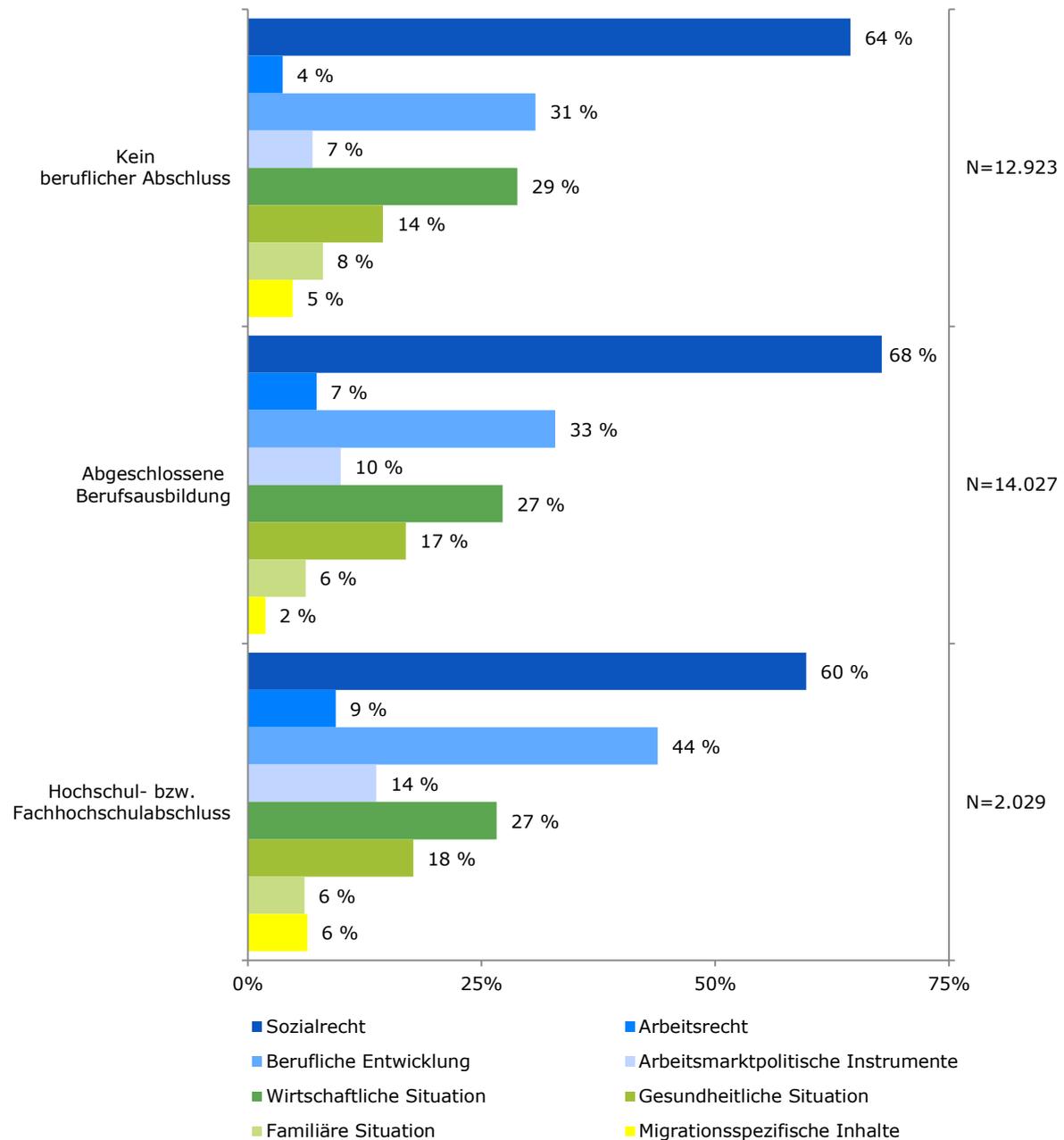
Abbildung 20: Beratungsinhalte nach Schulabschluss (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)



Anmerkungen: Bei den Beratungsinhalten sind bis zu drei Angaben möglich; Angaben zum Schulabschluss werden im Beratungsprotokoll detaillierter abgefragt und nachträglich klassiert; signifikante ($p \leq 0,05$) und relevante (Cramer's $V \geq 0,05$) Zusammenhänge zwischen Schulabschluss und Beratungsinhalten bei „Sozialrecht“ (Cramer's $V=0,063$; $p \leq 0,000$), „Arbeitsrecht“ (Cramer's $V=0,063$; $p \leq 0,000$), „Berufliche Entwicklung“ (Cramer's $V=0,134$; $p \leq 0,000$), „Arbeitsmarktpolitische Instrumente“ (Cramer's $V=0,085$; $p \leq 0,000$), „Gesundheitliche Situation“ (Cramer's $V=0,051$; $p \leq 0,000$) und „Migrationsspezifische Inhalte“ (Cramer's $V=0,101$; $p \leq 0,000$).

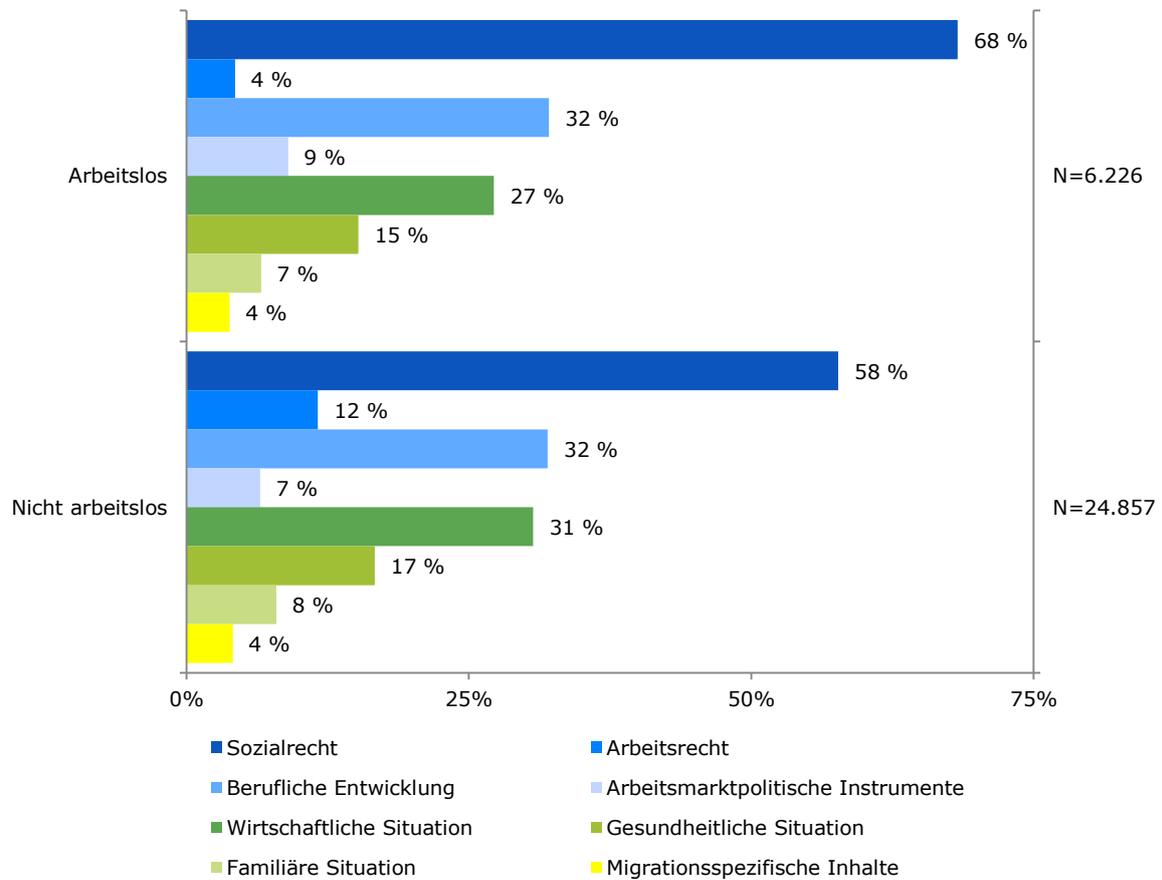
Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

Abbildung 21: Beratungsinhalte nach Berufsabschluss (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)



Anmerkungen: Bei den Beratungsinhalten sind bis zu drei Angaben möglich; Angaben zum Berufsabschluss werden im Beratungsprotokoll detaillierter abgefragt und nachträglich klassiert; signifikante ($p \leq 0,05$) und relevante (Cramer's $V \geq 0,05$). Zusammenhänge zwischen Schulabschluss und Beratungsinhalten bei „Arbeitsrecht“ (Cramer's $V=0,084$; $p \leq 0,000$), „Berufliche Entwicklung“ (Cramer's $V=0,069$; $p \leq 0,000$), „Arbeitsmarktpolitische Instrumente“ (Cramer's $V=0,070$; $p \leq 0,000$) und „Migrationsspezifische Inhalte“ (Cramer's $V=0,101$; $p \leq 0,000$).
 Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

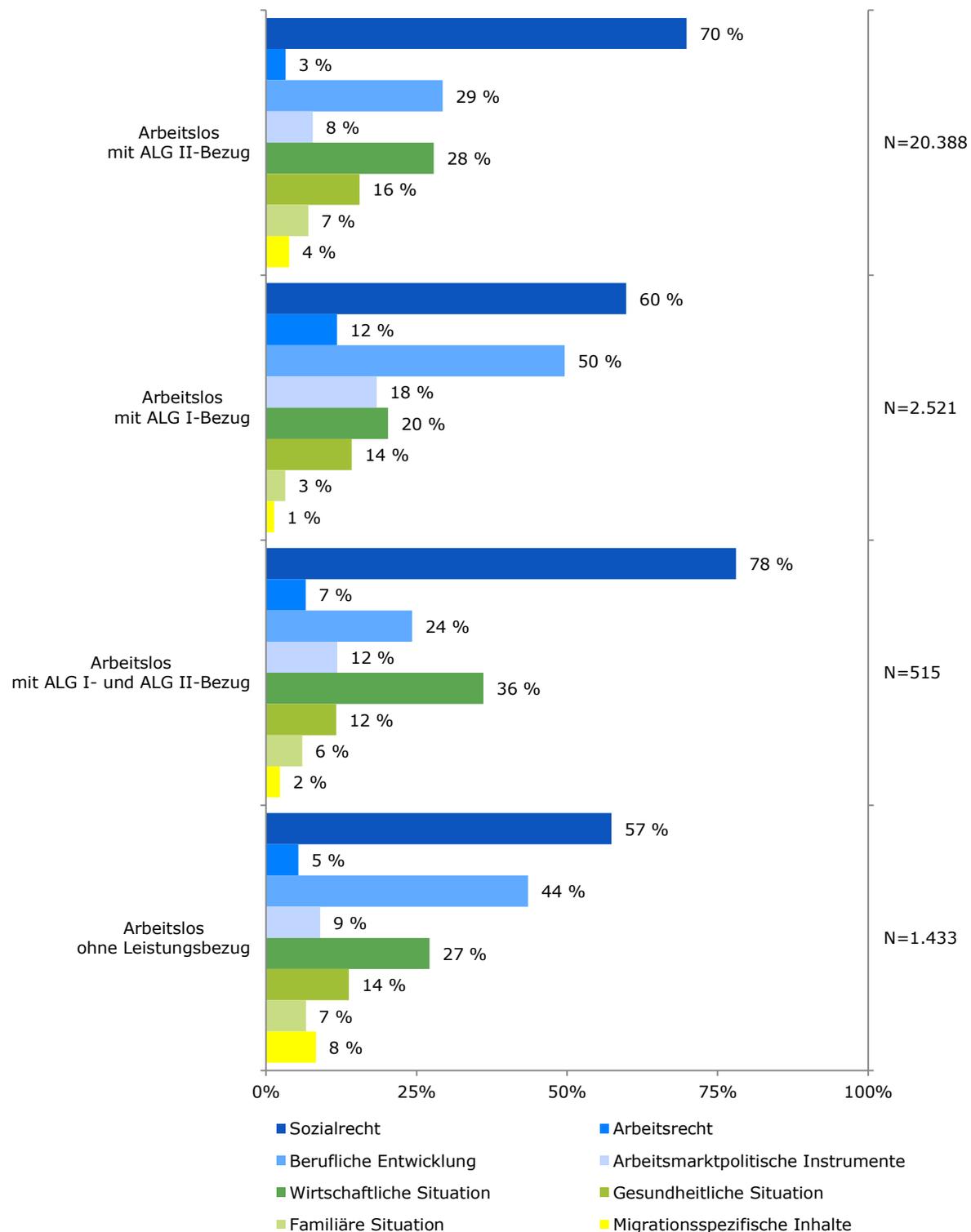
Abbildung 22: Beratungsinhalte nach Arbeitslosigkeit (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)



Anmerkungen: Bei den Beratungsinhalten sind bis zu drei Angaben möglich; signifikante ($p \leq 0,05$) und relevante (Cramer's $V \geq 0,05$) Zusammenhänge zwischen Arbeitslosigkeit und Beratungsinhalten bei „Sozialrecht“ (Cramer's $V = 0,090$; $p \leq 0,000$) und „Arbeitsrecht“ (Cramer's $V = 0,126$; $p \leq 0,000$).

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

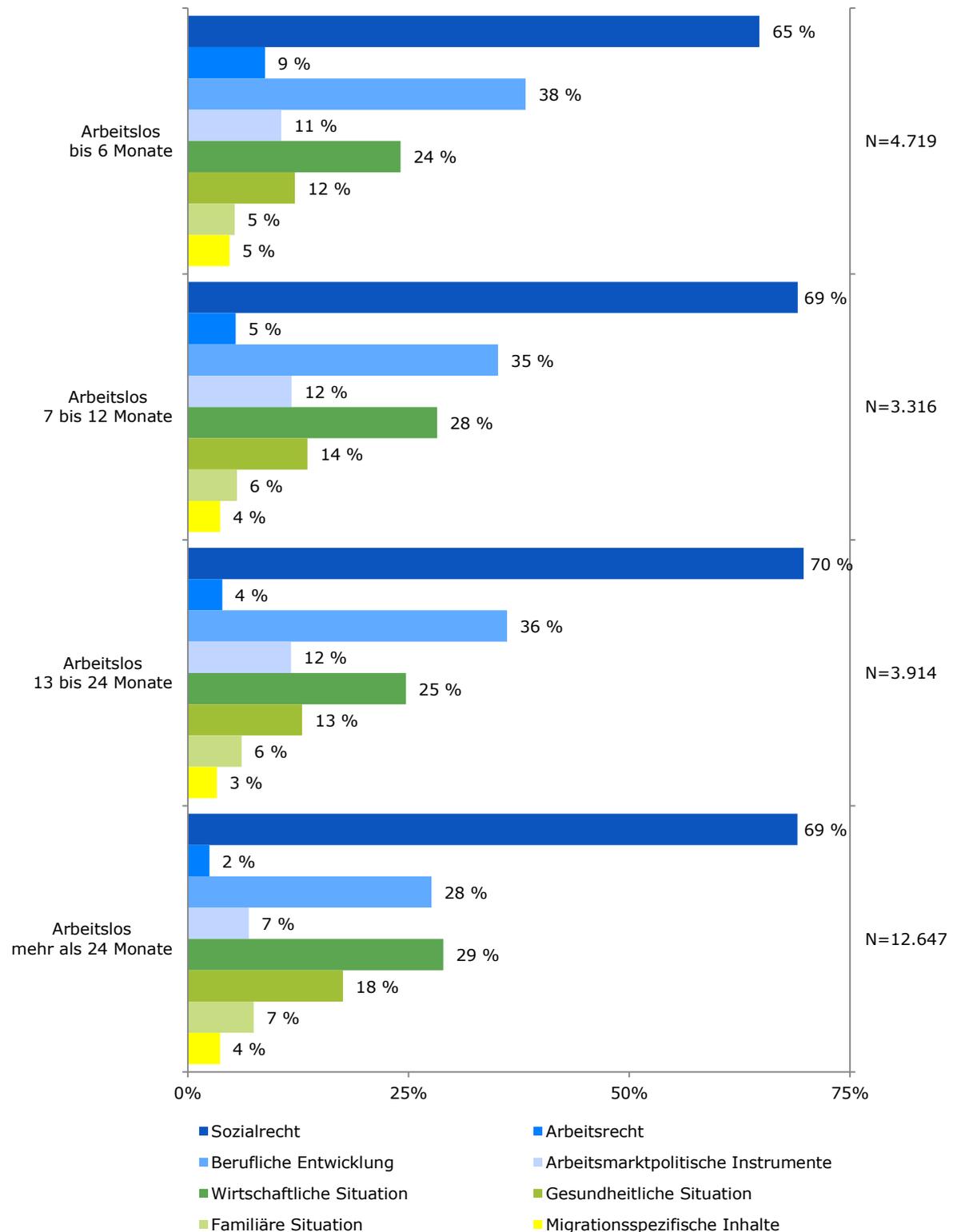
Abbildung 23: Beratungsinhalte nach Status der Arbeitslosigkeit (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)



Anmerkungen: Bei den Beratungsinhalten sind bis zu drei Angaben möglich; signifikante ($p \leq 0,05$) und relevante (Cramer's $V \geq 0,05$) Zusammenhänge zwischen Status der Arbeitslosigkeit und Beratungsinhalten bei „Sozialrecht“ (Cramer's $V=0,120$; $p \leq 0,000$); „Arbeitsrecht“ (Cramer's $V=0,161$; $p \leq 0,000$), „Berufliche Entwicklung“ (Cramer's $V=0,130$; $p \leq 0,000$), „Arbeitsmarktpolitische Instrumente“ (Cramer's $V=0,109$; $p \leq 0,000$); „Wirtschaftliche Situation“ (Cramer's $V=0,061$; $p \leq 0,000$) und „Migrationsspezifische Inhalte“ (Cramer's $V=0,063$; $p \leq 0,000$).

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

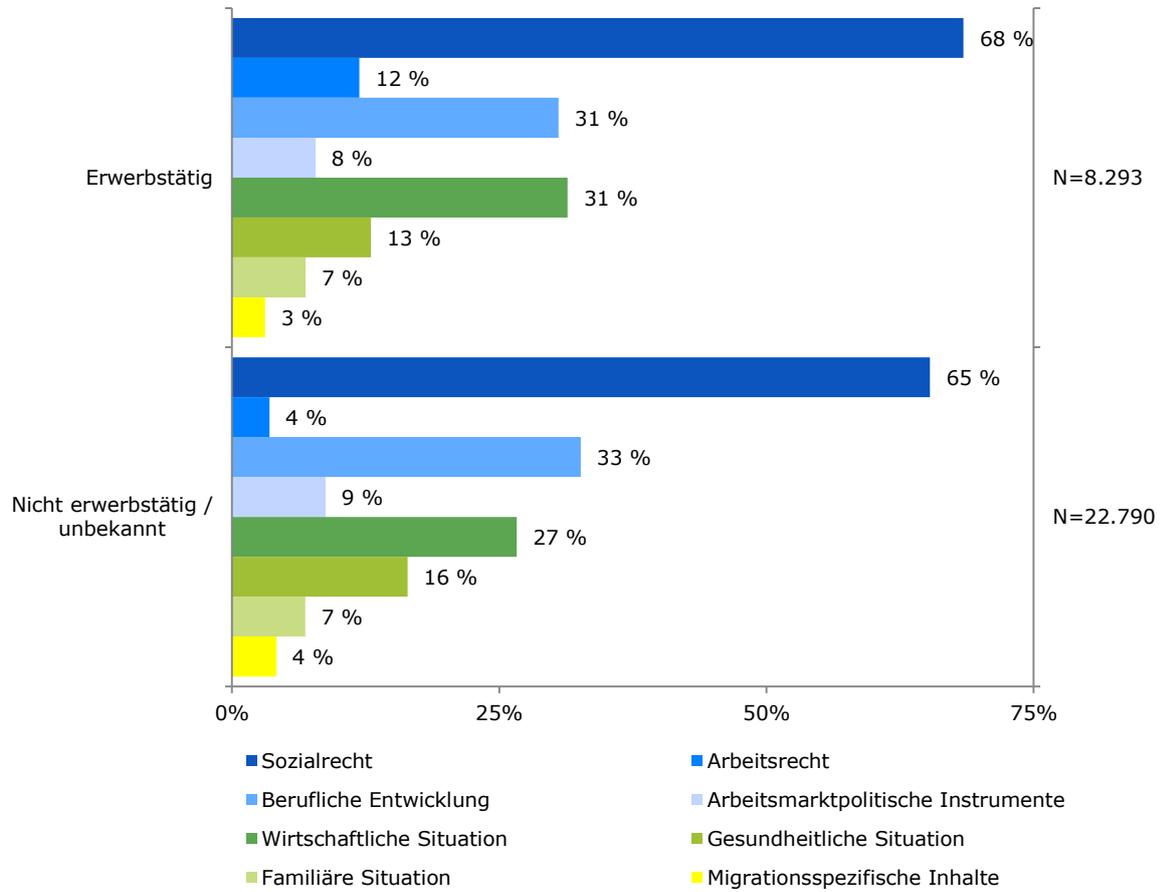
Abbildung 24: Beratungsinhalte nach Dauer der Arbeitslosigkeit (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)



Anmerkungen: Bei den Beratungsinhalten sind bis zu drei Angaben möglich; signifikante ($p \leq 0,05$) und relevante (Cramer's $V \geq 0,05$) Zusammenhänge zwischen Dauer der Arbeitslosigkeit und Beratungsinhalten bei „Arbeitsrecht“ (Cramer's $V=0,118$; $p \leq 0,000$), „Berufliche Entwicklung“ (Cramer's $V=0,100$; $p \leq 0,000$), „Arbeitsmarktpolitische Instrumente“ (Cramer's $V=0,077$; $p \leq 0,000$) und „Gesundheitliche Situation“ (Cramer's $V=0,067$; $p \leq 0,000$).

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

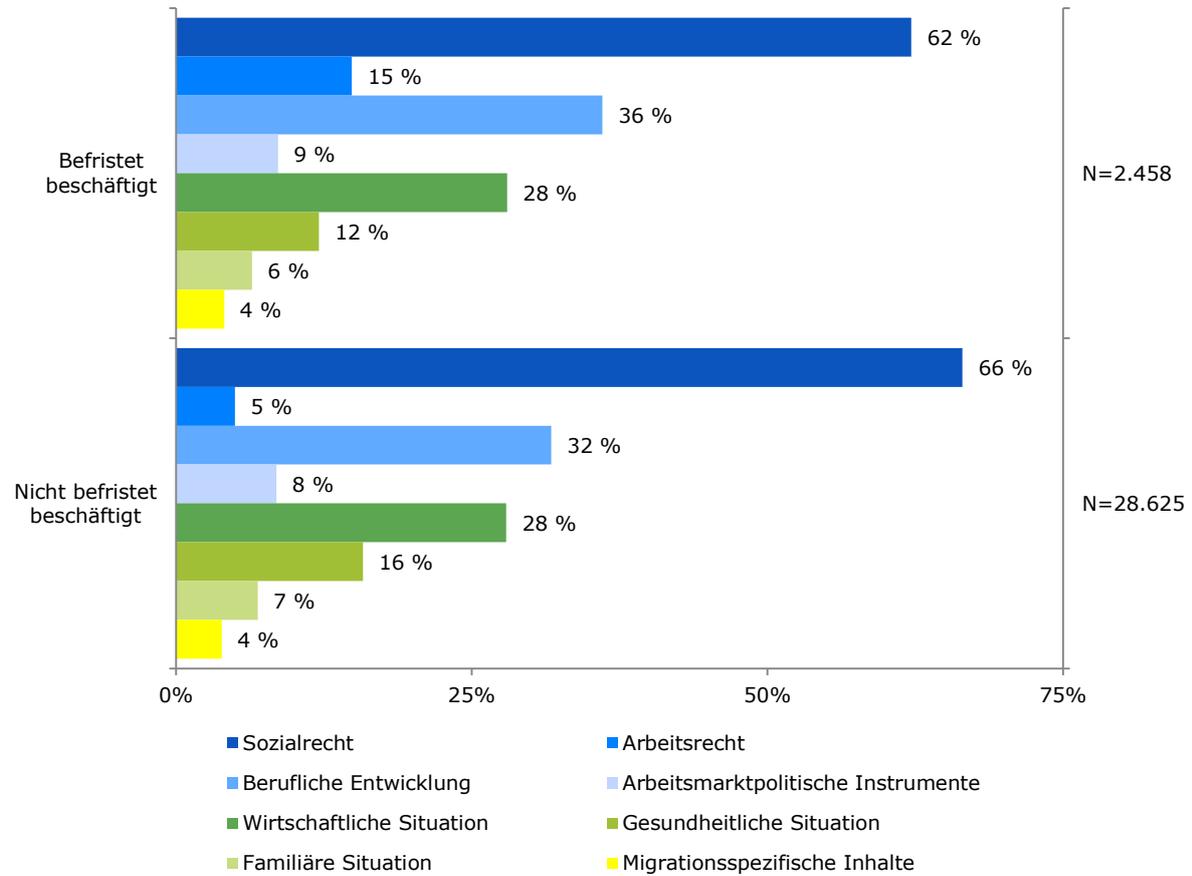
Abbildung 25: Beratungsinhalte nach Erwerbstätigkeit (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)



Anmerkungen: Bei den Beratungsinhalten sind bis zu drei Angaben möglich; signifikante ($p \leq 0,05$) und relevante (Cramer's $V \geq 0,05$) Zusammenhänge zwischen Erwerbstätigkeit und Beratungsinhalten bei „Sozialrecht“ (Cramer's $V=0,058$; $p \leq 0,000$) und „Arbeitsrecht“ (Cramer's $V=0,202$; $p \leq 0,000$).

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

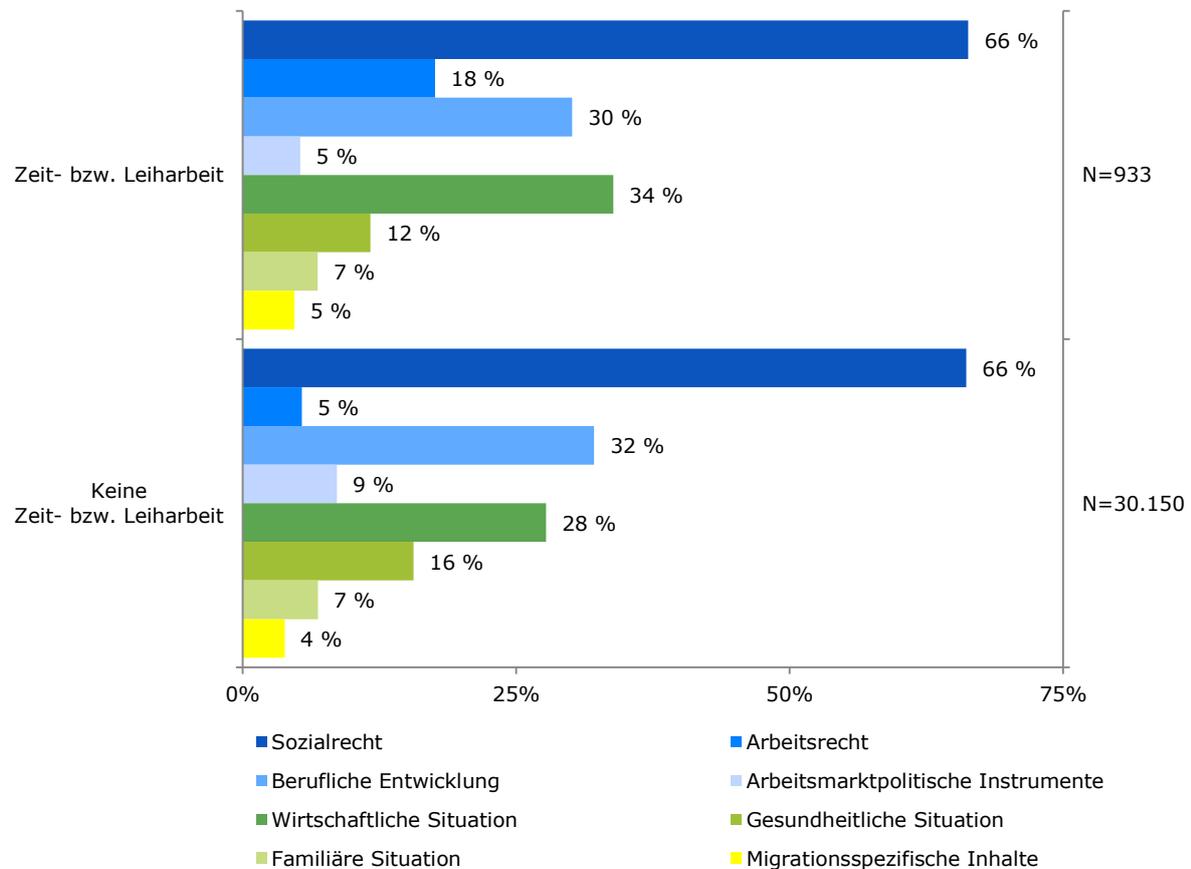
Abbildung 26: Beratungsinhalte nach Art der Beschäftigung (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)



Anmerkungen: Bei den Beratungsinhalten sind bis zu drei Angaben möglich; signifikanter ($p \leq 0,05$) und relevanter (Cramer's $V \geq 0,05$) Zusammenhang zwischen Art der Beschäftigung und Beratungsinhalten bei „Arbeitsrecht“ (Cramer's $V = 0,114$; $p \leq 0,000$).

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

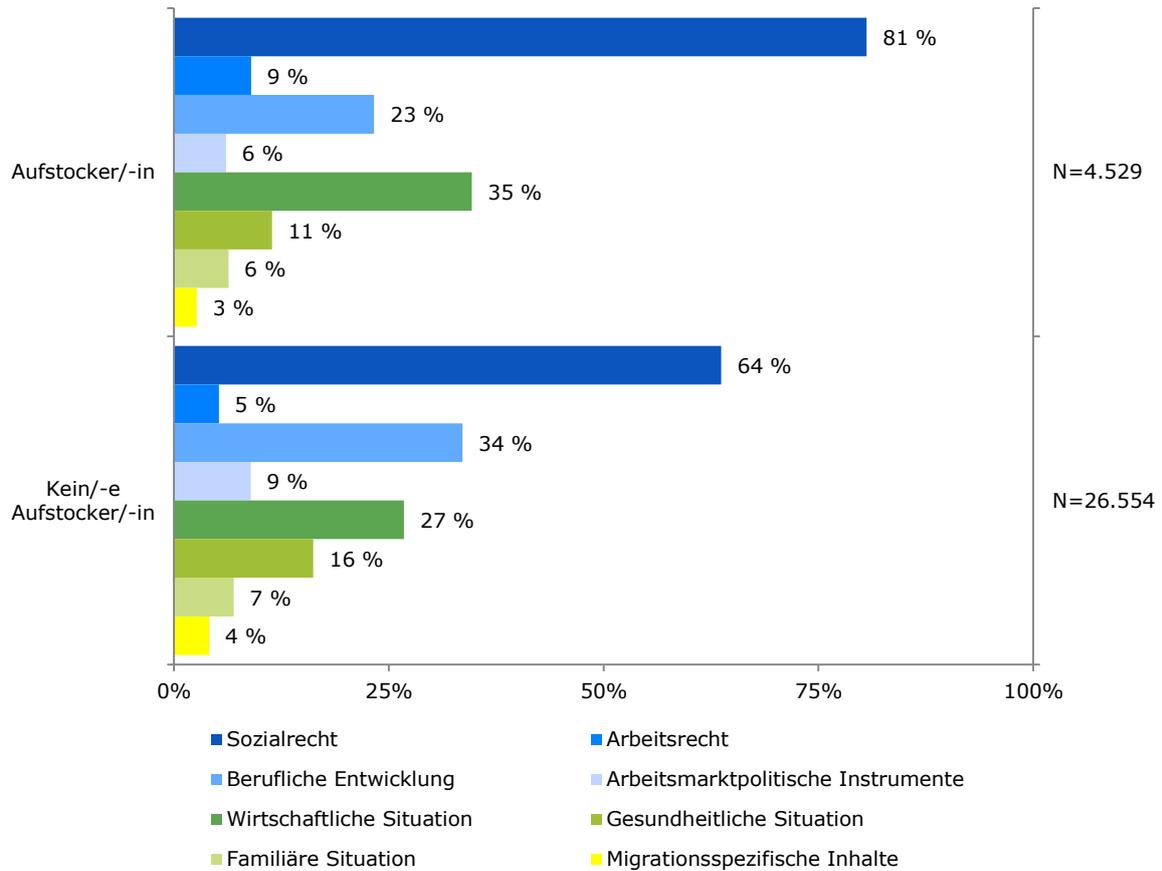
Abbildung 27: Beratungsinhalte nach Zeitarbeit (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)



Anmerkungen: Bei den Beratungsinhalten sind bis zu drei Angaben möglich; signifikanter ($p \leq 0,05$) und relevanter (Cramer's $V \geq 0,05$) Zusammenhang zwischen Zeit- bzw. Leiharbeit und Beratungsinhalten bei „Arbeitsrecht“ (Cramer's $V = 0,089$; $p \leq 0,000$).

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

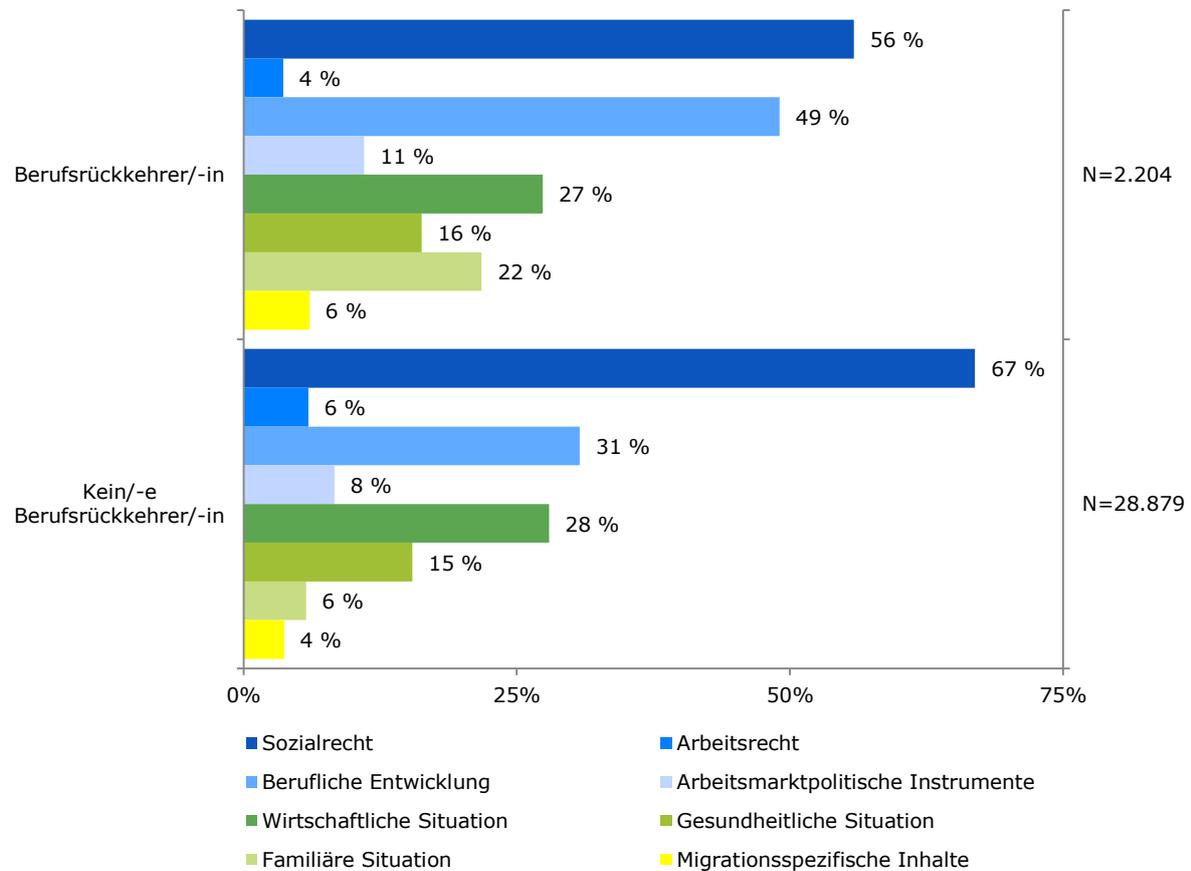
Abbildung 28: Beratungsinhalte nach Aufstockern (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)



Anmerkungen: Bei den Beratungsinhalten sind bis zu drei Angaben möglich; signifikante ($p \leq 0,05$) und relevante (Cramer's $V \geq 0,05$) Zusammenhänge zwischen Aufstockern und Beratungsinhalten bei „Sozialrecht“ (Cramer's $V=0,126$; $p \leq 0,000$), „Arbeitsrecht“ (Cramer's $V=0,057$; $p \leq 0,000$), „Berufliche Entwicklung“ (Cramer's $V=0,078$; $p \leq 0,000$) und „Wirtschaftliche Situation“ (Cramer's $V=0,062$; $p \leq 0,000$).

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

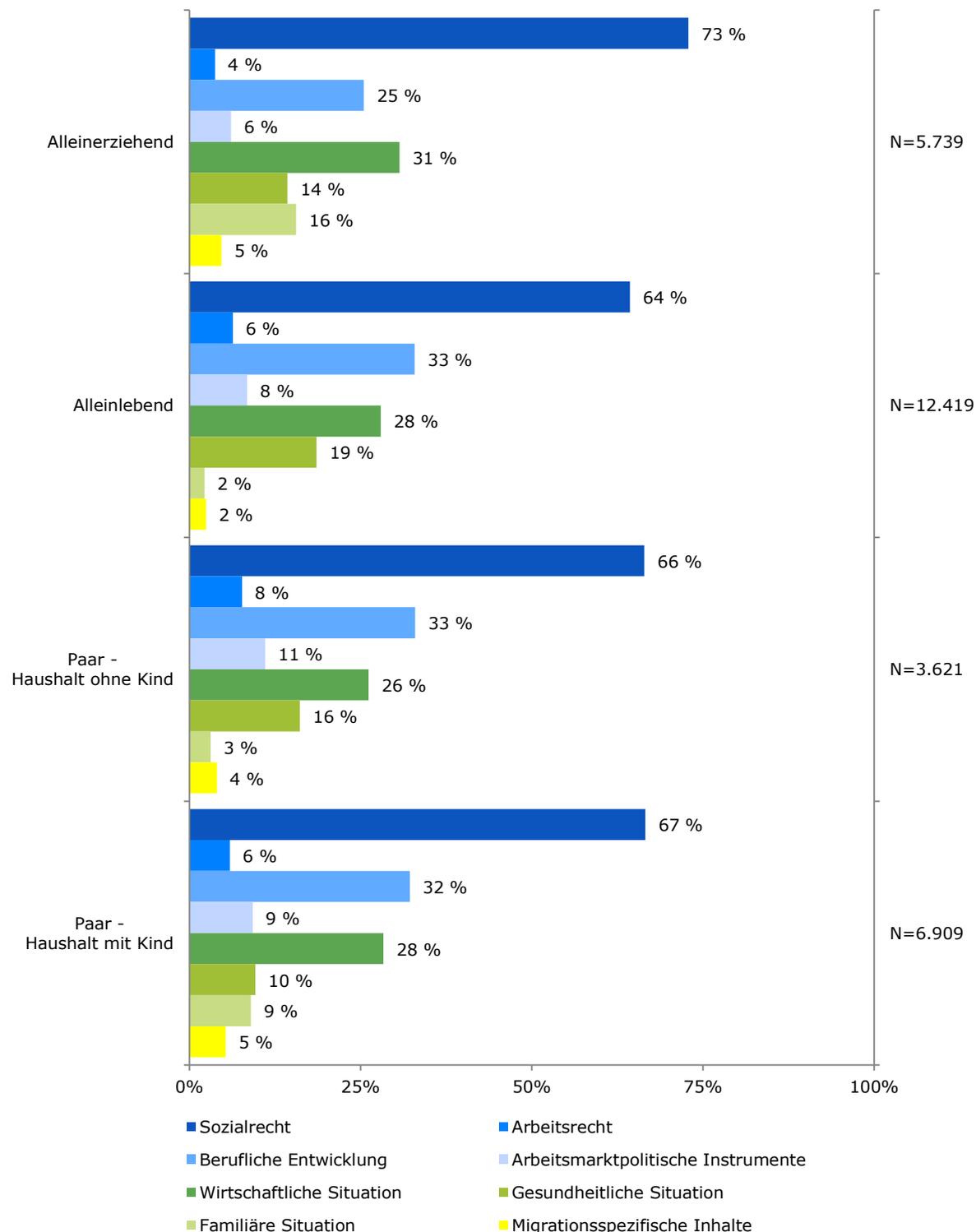
Abbildung 29: Beratungsinhalte nach Berufsrückkehr (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)



Anmerkungen: Bei den Beratungsinhalten sind bis zu drei Angaben möglich; signifikante ($p \leq 0,05$) und relevante (Cramer's $V \geq 0,05$) Zusammenhänge zwischen Berufsrückkehrer/-innen und Beratungsinhalten bei „Sozialrecht“ (Cramer's $V = 0,060$; $p \leq 0,000$), „Berufliche Entwicklung“ (Cramer's $V = 0,100$; $p \leq 0,000$) und „Familiäre Situation“ (Cramer's $V = 0,163$; $p \leq 0,000$).

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

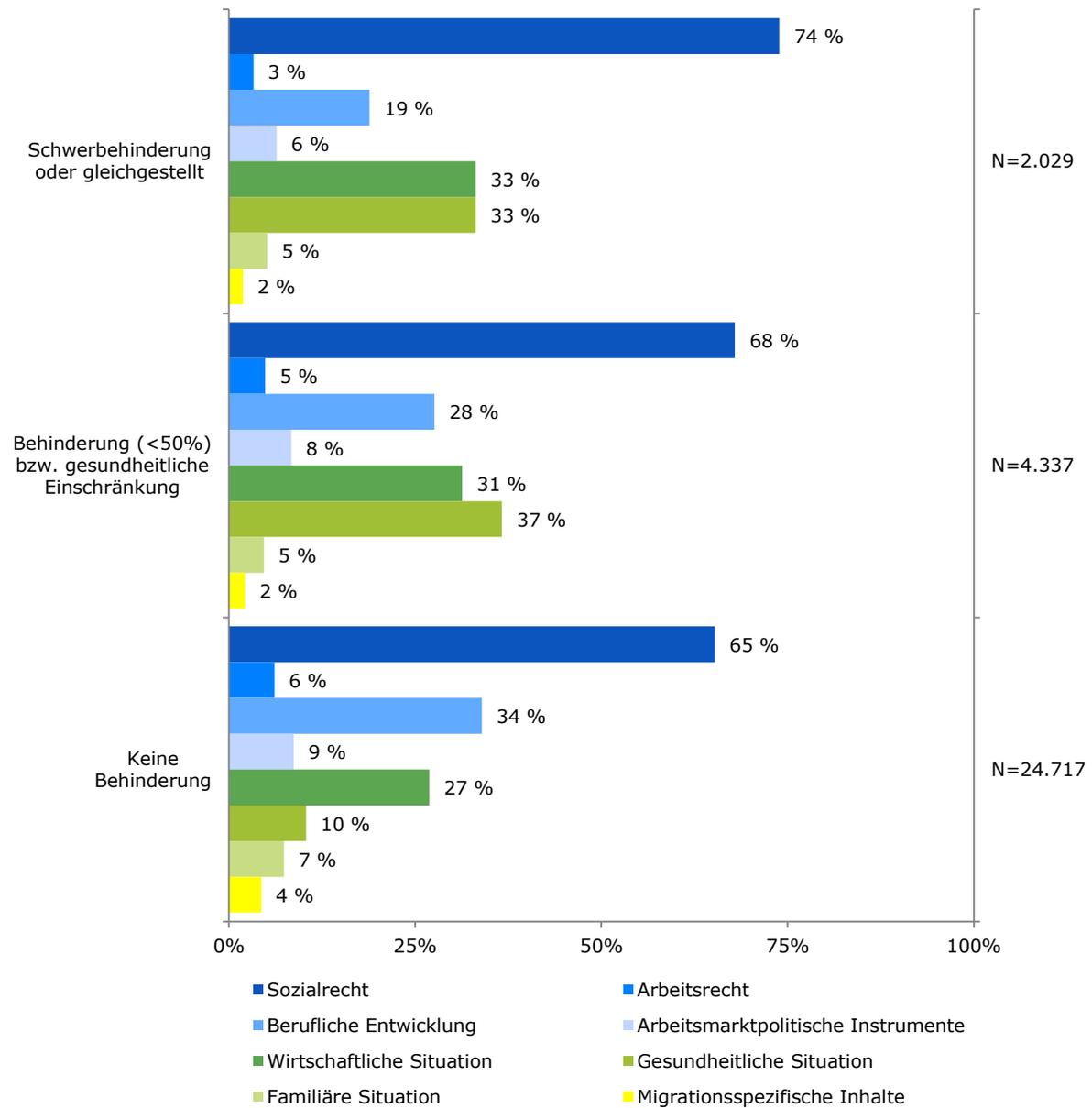
Abbildung 30: Beratungsinhalte nach Haushaltsform (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)



Anmerkungen: Bei den Beratungsinhalten sind bis zu drei Angaben möglich; signifikante ($p \leq 0,05$) und relevante (Cramer's $V \geq 0,05$) Zusammenhänge zwischen Haushaltsform und Beratungsinhalten bei „Sozialrecht“ (Cramer's $V=0,067$; $p \leq 0,000$), „Arbeitsrecht“ (Cramer's $V=0,051$; $p \leq 0,000$), „Berufliche Entwicklung“ (Cramer's $V=0,063$; $p \leq 0,000$), „Arbeitsmarktpolitische Instrumente“ (Cramer's $V=0,052$; $p \leq 0,000$), „Gesundheitliche Situation“ (Cramer's $V=0,099$; $p \leq 0,000$), „Familiäre Situation“ (Cramer's $V=0,210$; $p \leq 0,000$) und „Migrationsspezifische Inhalte“ (Cramer's $V=0,065$; $p \leq 0,000$).

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

Abbildung 31: Beratungsinhalte nach Grad der Behinderung (bei ausführlichen Beratungen 16.04.2012 – 03.01.2013)



Anmerkungen: Bei den Beratungsinhalten sind bis zu drei Angaben möglich; signifikanter ($p \leq 0,05$) und relevanter (Cramer's $V \geq 0,05$) Zusammenhang zwischen Grad der Behinderung und Beratungsinhalten bei „Gesundheitliche Situation“ (Cramer's $V = 0,282$; $p \leq 0,000$).

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

Tabelle 2: Logistische Regression für Beratungsinhalte

	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(6)		(7)		(8)	
	Sozialrecht		Arbeitsrecht		Berufliche Entwicklung		Arbeitsmarktpolitische Instrumente		Wirtschaftliche Situation		Gesundheitliche Situation		Familiäre Situation		Migrationspezifische Inhalte	
	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.
	(Wald)		(Wald)		(Wald)		(Wald)		(Wald)		(Wald)		(Wald)		(Wald)	
Merkmale der Beratung																
Beratungstyp (Referenzkategorie= Folgeberatung)																
Erstberatung	0,494	***	0,197		-0,260	***	0,354	***	0,206	***	-0,309	***	0,017		0,163	**
	(379,59)		(14,91)		(102,37)		(69,51)		(63,44)		(90,28)		(0,14)		(6,86)	
Merkmale der Ratsuchenden																
Geschlecht (Referenzkategorie=männlich)																
Weiblich	0,043	*	-0,081		-0,159	***	-0,019		-0,053	*	0,133	***	0,616	***	0,382	***
	(2,76)		(2,42)		(35,51)		(0,18)		(3,91)		(15,51)		(126,66)		(32,18)	
Altersgruppe (Referenzkategorie=Altersgruppe 25 bis 54 Jahre)																
Altersgruppe unter 25 Jahre	-0,295	***	-0,300	**	0,545	***	-0,094		0,026		-0,212	***	0,296	***	0,407	***
	(41,99)		(8,74)		(144,26)		(1,49)		(0,27)		(10,57)		(14,28)		(14,32)	
Altersgruppe 55 Jahre und älter	0,262	***	-0,134		-0,569	***	-0,252	***	0,238	***	0,246	***	-0,555	***	-0,575	***
	(53,22)		(3,39)		(214,18)		(16,12)		(46,98)		(35,58)		(46,51)		(24,24)	
Nationalität (Referenzkategorie=Deutsche/r)																
Ausländer/-in	-0,206	***	-0,023		-0,049		-0,318	***	0,085	*	-0,510	***	0,027		4,583	***
	(38,62)		(0,11)		(2,08)		(29,05)		(6,26)		(128,32)		(0,19)		(399,30)	
Migrationshintergrund (Referenzkategorie= ohne Migrationshintergrund)																
Mit Migrationshintergrund	-0,254	***	0,050		0,177	***	-0,063		-0,074	*	-0,404	***	0,230	***	3,394	***
	(53,97)		(0,53)		(25,66)		(1,20)		(4,14)		(75,39)		(14,10)		(206,90)	
Schulabschluss (Referenzkategorie=kein Schulabschluss)																
Schüler/-in	-0,495	***	-18,085		0,856	***	-0,622		-0,475	**	-0,704	**	-0,007		-0,746	
	(12,46)		(0,00)		(37,85)		(2,14)		(8,08)		(7,18)		(0,00)		(3,31)	
Hauptschulabschluss	-0,169	***	0,405	***	0,475	***	0,411	***	0,086		0,128	*	-0,045		-0,333	***
	(14,90)		(14,11)		(102,82)		(23,86)		(3,70)		(4,84)		(0,34)		(10,47)	
Realschulabschluss	-0,298	***	0,212		0,587	***	0,476	***	-0,007		0,359	***	-0,165		-0,051	
	(33,95)		(3,11)		(118,52)		(25,53)		(0,02)		(29,06)		(3,26)		(0,16)	

	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(6)		(7)		(8)	
Abitur	-0,385 (43,44)	***	0,267 (4,19)	*	0,870 (207,89)	***	0,847 (71,57)	***	0,041 (0,44)		0,360 (22,64)	***	-0,274 (6,22)	*	0,375 (8,33)	**
Sonstiger Schulabschluss	-0,088 (2,52)		-0,162 (1,24)		0,410 (47,52)	***	-0,213 (2,96)		0,121 (4,61)	*	0,029 (0,14)		-0,016 (0,03)		-0,020 (0,04)	
Berufsabschluss (Referenzkategorie=kein Berufsabschluss)																
Berufsausbildung	0,110 (11,26)	***	0,402 (34,48)	***	0,032 (0,93)		0,117 (4,64)	*	-0,089 (6,97)	**	-0,078 (3,50)		-0,096 (2,59)		-0,054 (0,35)	
Hochschulabschluss	-0,045 (0,47)		0,593 (23,79)	***	0,227 (12,09)	***	0,184 (3,60)		-0,110 (2,43)		-0,103 (1,53)		-0,039 (0,09)		0,606 (17,53)	***
Sonstiger Berufsabschluss	0,278 (18,59)	***	0,310 (4,22)	*	-0,284 (17,51)	***	-0,134 (0,86)		-0,172 (7,06)	**	-0,246 (7,13)	**	-0,366 (8,52)	**	0,356 (10,32)	***
Beschäftigung (Referenzkategorie=unbefristet sozialversicherungspflichtig beschäftigt, keine aufstockenden Leistungen)																
Minijob	-0,119 (7,28)	***	0,033 (0,187)		0,429 (97,16)	***	0,188 (7,12)	**	-0,056 (1,61)		-0,156 (7,30)	**	0,017 (0,05)		0,136 (1,48)	
Befristet beschäftigt	-0,355 (43,91)	***	0,593 (61,51)	***	0,421 (62,36)	***	0,354 (16,10)	***	-0,258 (22,96)	***	-0,233 (10,17)	***	-0,134 (1,82)		0,072 (0,30)	
Zeitarbeit	-0,088 (1,15)		0,558 (28,91)	***	0,093 (1,26)		-0,247 (2,34)		0,141 (3,27)		0,017 (0,023)		0,121 (0,69)		0,095 (0,27)	
Aufstocker/-in	1,101 (511,48)	***	0,288 (16,13)	***	-0,798 (276,63)	***	-0,483 (35,33)	***	0,436 (99,82)	***	-0,356 (34,58)	***	-0,137 (2,74)		-0,578 (23,44)	***
Arbeitsmarktpolitische Maßnahme (Referenzkategorie=nicht in arbeitsmarktpolitischer Maßnahme)																
In arbeitsmarktpolitischer Maßnahme	-0,347 (60,00)	***	-0,088 (0,11)		0,333 (53,94)	***	0,666 (110,47)	***	-0,025 (0,28)		-0,068 (1,27)		-0,195 (4,69)	*	0,094 (0,63)	
Berufsrückkehr (Referenzkategorie=kein/e Berufsrückkehrer/in)																
Berufsrückkehrer/-in	-0,439 (83,23)	***	-0,231 (3,63)		0,787 (269,95)	***	0,285 (14,04)	***	0,031 (0,352)		-0,010 (0,023)		1,240 (396,67)	***	0,231 (4,76)	*
Arbeitslosigkeit (Referenzkategorie=nicht arbeitslos)																
Arbeitslosigkeit kürzer als 6 Monate	0,392 (82,79)	***	-0,130 (3,44)		0,261 (35,21)	***	0,496 (44,36)	***	-0,310 (45,52)	***	-0,424 (52,26)	***	-0,438 (27,01)	***	-0,005 (0,00)	
Arbeitslosigkeit 7 bis 12 Monate	0,563 (133,42)	***	-0,670 (54,94)	***	0,174 (12,57)	***	0,648 (66,89)	***	-0,120 (5,86)	*	-0,285 (19,98)	***	-0,399 (18,33)	***	-0,186 (2,30)	
Arbeitslosigkeit 13 bis 24 Monate	0,585 (157,05)	***	-1,003 (110,65)	***	0,254 (29,41)	***	0,683 (79,38)	***	-0,299 (38,24)	***	-0,327 (28,45)	***	-0,317 (13,49)	***	-0,349 (8,28)	**

	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(6)		(7)		(8)	
Arbeitslosigkeit länger als 24 Monate	0,544	***	-1,378	***	-0,075		0,200	**	-0,096	**	0,008		-0,201	**	-0,329	***
	(223,18)		(337,11)		(3,81)		(8,54)		(6,77)		(0,03)		(9,58)		(12,61)	
Konstante	0,193	***	-2,840	***	-1,172	***	-3,293	***	-0,977	***	-1,357	***	-2,780	***	-6,800	***
	(12,40)		(560,88)		(401,95)		(983,78)		(299,38)		(363,24)		(749,17)		(709,63)	
Nagelkerke R²	0,080		0,103		0,091		0,063		0,017		0,043		0,072		0,244	
Cox & Snell R²	0,058		0,037		0,065		0,028		0,012		0,025		0,028		0,068	
Anzahl Fälle (n)	30.663		30.663		30.663		30.663		30.663		30.663		30.663		30.644	

Anmerkungen: Mehrfachantworten bei Beratungsinhalten und Angaben zur Beschäftigung möglich; B: Koeffizient der Logistischen Regression; (Wald): Wert der Teststatistik des Wald-Tests; Sig.: Signifikanzniveau (* p≤0,05, ** p≤0,01, *** p≤0,001).

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

Tabelle 3: Logistische Regressionen für die Beratungsergebnisse

	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(6)	
	Aktive Bearbeitung des Anliegens in der Erwerbslosenberatungsstelle		Aktive Problembearbeitung durch Intervention der Beratungsfachkraft bei anderen Stellen		Weiterleitung an andere Stellen durch aktive Vermittlung		Empfehlung zur Kontaktaufnahme zu anderen Stellen		Verabredung weiterer Beratungstermine in der Erwerbslosenberatungsstelle		Hinweis auf Gruppenangebote der Erwerbslosenberatungsstelle	
	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.
	(Wald)		(Wald)	(Wald)		(Wald)		(Wald)		(Wald)		(Wald)
Merkmale der Beratung												
Beratungsinhalt (Referenzkategorie=sonstige Beratungsinhalte)												
Sozialrecht	0,688	***	0,407	***	0,301	***	0,503	***	-0,377	***	-0,577	***
	(223,42)		(87,95)		(33,12)		(204,20)		(141,28)		(87,60)	
Arbeitsrecht	0,040		0,344	***	0,136		0,308	***	0,374	***	0,819	***
	(0,22)		(21,95)		(2,17)		(28,31)		(43,97)		(76,95)	
Berufliche Entwicklung	0,590	***	-0,414	***	0,166	*	0,287	***	0,915	***	1,909	***
	(129,97)		(78,32)		(9,48)		(65,31)		(752,44)		(733,14)	
Arbeitsmarktpolitische Instrumente	-0,321	***	0,296	***	0,719	***	0,513	***	0,178	***	-0,190	*
	(24,00)		(22,00)		(120,20)		(119,57)		(14,88)		(5,67)	
Wirtschaftliche Situation	-0,323	***	0,720	***	0,719	***	0,569	***	0,386	***	-0,422	***
	(58,89)		(419,53)		(261,82)		(349,68)		(157,02)		(27,83)	
Gesundheitliche Situation	-0,451	***	0,375	***	0,557	***	0,596	***	0,531	***	-0,357	***
	(92,28)		(72,47)		(113,43)		(277,96)		(229,73)		(19,81)	
Familiäre Situation	-0,282	***	0,304	***	0,115		0,515	***	0,722	***	-0,298	*
	(17,21)		(24,54)		(2,06)		(103,97)		(216,06)		(6,45)	
Migrationsspezifische Inhalte	-0,467	***	0,788	***	0,622	***	0,621	***	0,479	***	0,287	*
	(25,66)		(112,06)		(44,28)		(79,10)		(51,23)		(5,37)	

	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(6)	
Beratungstyp (Referenzkategorie= Folgeberatung)												
Erstberatung	0,096	*	-0,246	***	0,086	*	0,138	***	-0,313	***	0,086	
	(6,12)		(53,37)		(4,25)		(24,56)		(134,05)		(2,68)	
Merkmale der Ratsuchenden												
Geschlecht (Referenzkategorie=männlich)												
Weiblich	-0,022		0,043		0,005		-0,070	*	0,042		-0,056	
	(0,30)		(1,51)		(0,02)		(5,82)		(2,23)		(1,07)	
Altersgruppe (Referenzkategorie=Altersgruppe 25 bis 54 Jahre)												
Altersgruppe unter 25 Jahre	-0,407	***	0,437	***	0,271	***	0,107	*	0,358	***	-0,248	**
	(36,85)		(54,10)		(13,94)		(4,37)		(54,65)		(6,63)	
Altersgruppe 55 Jahre und älter	-0,023		-0,000		0,018		0,076	*	0,065		-0,047	
	(0,19)		(0,00)		(0,10)		(3,99)		(3,05)		(0,35)	
Nationalität (Referenzkategorie=Deutsche/r)												
Ausländer/-in	0,380	***	0,168	***	0,266	***	-0,235	***	-0,019		-0,083	
	(49,83)		(14,22)		(23,02)		(37,06)		(0,29)		(1,38)	
Migrationshintergrund (Referenzkategorie= ohne Migrationshintergrund)												
Mit Migrationshintergrund	0,335	***	0,036		0,147	*	-0,066		0,008		0,114	
	(34,49)		(0,57)		(6,47)		(2,95)		(0,04)		(2,73)	
Schulabschluss (Referenzkategorie=kein Schulabschluss)												
Schüler/-in	0,042		-0,228		0,438	*	0,172		-0,057		0,738	**
	(0,04)		(1,26)		(4,04)		(1,13)		(0,14)		(8,20)	
Hauptschulabschluss	0,109		-0,171	**	0,144	*	0,215	***	0,006		-0,177	*
	(2,63)		(9,94)		(4,02)		(18,19)		(0,02)		(3,87)	
Realschulabschluss	-0,005		-0,249	***	0,148		0,204	***	-0,107	*	-0,207	*
	(0,00)		(13,92)		(3,05)		(12,25)		(3,83)		(3,86)	
Abitur	-0,050		-0,412	***	0,154		0,473	***	-0,044		-0,166	
	(0,31)		(25,46)		(2,54)		(53,25)		(0,49)		(1,93)	
Berufsabschluss (Referenzkategorie=kein Berufsabschluss)												
Sonstiger Schulabschluss	-0,155		-0,128		-0,099		0,309	***	-0,144	*	-0,150	
	(3,30)		(3,48)		(1,10)		(23,77)		(5,87)		(1,70)	
Berufsausbildung	-0,035		-0,118	**	-0,033		-0,005		-0,008		0,108	
	(0,48)		(7,19)		(0,38)		(0,02)		(0,05)		(2,60)	
Hochschulabschluss	0,124		-0,127		-0,557	***	-0,301	***	-0,259	***	-0,310	*
	(1,41)		(1,57)		(20,48)		(17,36)		(12,53)		(4,59)	

	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(6)	
Sonstiger Berufsabschluss	-0,123 (1,69)		0,265 (12,08)	***	0,062 (0,34)		-0,209 (8,41)	**	0,339 (26,13)	***	0,345 (7,60)	**
Beschäftigung (Referenzkategorie=beschäftigt ohne nähere Angabe)												
Minijob	0,061 (0,83)		-0,126 (4,71)		-0,004 (0,03)		0,150 (10,85)		-0,120 (6,67)		-0,304 (8,72)	
Befristet beschäftigt	-0,036 (0,20)		0,060 (0,739)		0,022 (0,06)		0,109 (3,84)	*	-0,029 (0,27)		-0,039 (0,10)	
Zeitarbeit	-0,275 (5,65)	*	0,253 (6,87)	**	-0,002 (0,00)		-0,128 (2,17)		0,048 (0,32)		-0,714 (8,89)	**
Aufstocker/-in	0,156 (4,92)	**	0,224 (15,33)	***	0,056 (0,59)		-0,125 (6,86)		-0,089 (3,34)		-0,007 (0,00)	
Berufsrückkehrer (Referenzkategorie=kein/e Berufsrückkehrer/in)												
Berufsrückkehrer/-in	0,001 (0,00)		0,215 (11,11)	***	0,015 (0,03)		0,400 (58,70)	***	0,143 (7,86)	**	-0,157 (2,60)	
In arbeitsmarktpolitischer Maßnahme (Referenzkategorie=nicht in arbeitsmarktpolitischer Maßnahme)												
In arbeitsmarktpolitischer Maßnahme	0,164 (5,07)	*	0,290 (25,41)	***	-0,244 (8,83)	**	0,032 (0,41)		0,093 (3,77)	*	0,607 (66,59)	***
Arbeitslosigkeit (Referenzkategorie=nicht arbeitslos)												
Arbeitslosigkeit kürzer als 6 Monate	0,123 (3,21)		0,192 (9,39)	**	0,237 (10,62)	***	-0,362 (56,60)	***	-0,070 (2,08)		0,492 (20,42)	***
Arbeitslosigkeit 7 bis 12	0,144 (3,46)		0,172 (6,38)	*	0,177 (4,90)	*	-0,395 (54,20)	***	0,136 (6,69)	**	0,552 (21,31)	***
Arbeitslosigkeit 13 bis 24	-0,182 (6,91)	**	0,466 (55,95)	***	0,132 (2,82)		-0,252 (24,98)	***	0,320 (41,24)	***	1,286 (148,47)	***
Arbeitslosigkeit länger als 24 Monate	-0,054 (0,96)		0,301 (34,82)	***	0,102 (2,64)		-0,274 (48,28)	***	0,311 (60,59)	***	0,991 (104,94)	***
Konstante	1,633 (313,92)	***	-2,431 (860,96)	***	-3,421 (1042,96)	***	-1,954 (785,80)	***	-1,327 (412,14)	***	-4,095 (815,63)	***
Nagelkerke R²	0,050		0,083		0,042		0,065		0,126		0,212	
Cox & Snell R²	0,024		0,048		0,019		0,044		0,089		0,077	
Anzahl Fälle (n)	30.643		30.644		30.644		30.644		30.644		30.644	

Anmerkungen: Mehrfachantworten bei Beratungsergebnisse, Beratungsinhalten und Angaben zur Beschäftigung möglich; B: Koeffizient der Logistischen Regression; (Wald): Wert der Teststatistik des Wald-Tests; Sig.: Signifikanzniveau (* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001).

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

Tabelle 4: Zusammenhänge zwischen den Beratungsinhalten

	Sozialrecht		Arbeitsrecht		Berufliche Entwicklung		Arbeitsmarktpolitische Instrumente		Wirtschaftliche Situation		Gesundheitliche Situation		Familiäre Situation	
	Cramers V (X ²)	Sig.	Cramers V (X ²)	Sig.	Cramers V (X ²)	Sig.	Cramers V (X ²)	Sig.	Cramers V (X ²)	Sig.	Cramers V (X ²)	Sig.	Cramers V (X ²)	Sig.
Sozialrecht														
Arbeitsrecht	0,103 (1009,79)	***												
Berufliche Entwicklung	0,472 (21198,13)	***	0,001 (0,03)											
Arbeitsmarktpolitische Instrumente	0,141 (1879,82)	***	0,005 (2,59)		0,148 (2093,44)	***								
Wirtschaftliche Situation	0,065 (402,97)	***	0,077 (567,05)	***	0,211 (4218,17)	***	0,083 (658,91)	***						
Gesundheitliche Situation	0,083 (661,33)	***	0,019 (35,00)	***	0,034 (111,76)	***	0,022 (47,98)	***	0,025 (59,03)	***				
Familiäre Situation	0,072 (494,81)	***	0,030 (85,58)	***	0,007 (4,87)	*	0,005 (2,81)		0,007 (4,08)	*	0,055 (289,06)	***		

N=94.963

Anmerkungen: Cramer's V (CV) ist ein Zusammenhangsmaß für Nominalskalen; CV nimmt Werte zwischen 0 und 1 an; Chi-Quadrat (X²) wird als Teststatistik verwendet und prüft die stochastische Unabhängigkeit zwischen den Variablen; hellblau markierte Zellen kennzeichnen eine unterdurchschnittliche Häufigkeit der Merkmalskombination, hellgrau markierte Zellen eine überdurchschnittliche Häufigkeit der Merkmalskombination, weiß markierte Zellen weisen darauf hin, dass kein Zusammenhang zwischen zwei Beratungsinhalten vorliegt; Sig.: Signifikanzniveaus: * p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001.

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

Tabelle 5: Zusammenhänge zwischen Kooperationspartnern bei der Problembearbeitung und Beratungsinhalten

	Jobcenter		Unternehmen		Arbeitsagentur		Sonstige Beratungsstelle		Gesundheitssystem		Rechtsanwalt	
	Cramers V (X ²)	Sig.										
Sozialrecht	0,228 (1610,25)	***	0,106 (348,57)	***	0,012 (4,78)	*	0,034 (35,55)	***	0,010 (3,45)		0,055 (93,51)	***
Arbeitsrecht	0,052 (82,52)	***	0,070 (152,93)	***	0,110 (378,48)	***	0,006 (1,23)		0,008 (2,05)		0,074 (172,13)	***
Berufliche Entwicklung	0,127 (504,39)	***	0,181 (1018,42)	***	0,077 (183,23)	***	0,003 (0,29)		0,017 (9,29)		0,088 (238,32)	***
Arbeitsmarktpolitische Instrumente	0,010 (3,04)		0,061 (116,86)	***	0,113 (398,23)	***	0,006 (1,20)		0,004 (0,43)		0,036 (40,14)	***
Wirtschaftliche Situation	0,164 (839,70)	***	0,006 (1,12)		0,002 (0,17)		0,026 (21,04)		0,007 (1,43)		0,068 (145,43)	***
Gesundheitliche Situation	0,016 (8,25)	**	0,021 (13,07)	***	0,007 (1,51)		0,105 (345,83)	***	0,269 (2247,68)	***	0,006 (0,95)	
Familiäre Situation	0,009 (2,37)		0,003 (0,37)		0,002 (0,10)		0,071 (155,28)	***	0,022 (15,17)	***	0,013 (5,65)	*
Migrationsspezifische Inhalte	0,003 (0,30)		0,013 (5,25)	*	0,002 (0,15)		0,141 (617,46)	***	0,018 (9,63)	**	0,003 (0,27)	

Anmerkungen: Cramer's V (CV) ist ein Zusammenhangsmaß für Nominalskalen; CV nimmt Werte zwischen 0 und 1 an; Chi-Quadrat (X²) wird als Teststatistik verwendet und prüft die stochastische Unabhängigkeit zwischen den Variablen; hellblau markierte Zellen kennzeichnen eine unterdurchschnittliche Häufigkeit der Merkmalskombination, hellgrau markierte Zellen eine überdurchschnittliche Häufigkeit der Merkmalskombination, weiß markierte Zellen weisen darauf hin, dass kein Zusammenhang zwischen Kooperationspartnern bei der Problembearbeitung und Beratungsinhalten vorliegt; Sig.: Signifikanzniveaus: * p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001.

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 03.01.2013, eigene Berechnungen.

2.2 Protokolle Gruppenangebote

Tabelle 6: Zusammenhänge zwischen Zielgruppen und Beratungsinhalten (Gruppenangebote)

		Antragstellung SGB II / SGB III / SGB XII		Rechte und Pflichten SGB II / SGB III / SGB XII		Arbeitsrecht- liche Frage- stellungen		Bewerbungs- praktiken /- training		Job-Börse / Arbeitgeber- kontakte		Information zur (weite- ren) berufli- chen Entwick- lung		Gesundheits- förderung		Vereinbarkeit von Familie und Beruf		Andere The- men des ak- tuellen Infor- mationsbe- darfs	
		Prozent CV (X ²)	Sig.	Prozent CV (X ²)	Sig.	Prozent CV (X ²)	Sig.	Prozent CV (X ²)	Sig.	Prozent CV (X ²)	Sig.	Prozent CV (X ²)	Sig.	Prozent CV (X ²)	Sig.	Prozent CV (X ²)	Sig.	Prozent CV (X ²)	Sig.
Frauen	61%	54,5%		52,6%		88,9%		79,1%		57,9%		69,6%		78,6%		91,7%		58,6%	
		0,058 (0,64)		0,108 (2,24)		0,186 (6,61)	***	0,277 (14,61)	***	0,019 (0,07)		0,153 (4,462)	**	0,103 (2,02)		0,240 (11,01)	***	0,034 (0,22)	
Berufsrückkeh- rer/-innen	23%	12,1%		3,5%		27,8%		37,3%		31,6%		25,3%		21,4%		50,0%		12,9%	
		0,114 (2,47)		0,297 (16,82)	***	0,041 (0,316)		0,260 (12,96)	***	0,072 (0,99)		0,056 (0,61)		0,007 (0,01)		0,249 (11,89)	***	0,176 (5,91)	**
Migranten / Mig- rantinnen	56%	54,5%		50,9%		77,8%		70,1%		68,4%		60,8%		50,0%		79,2%		52,9%	
		0,014 (0,04)		0,068 (0,87)		0,141 (3,82)	*	0,209 (8,36)	***	0,083 (1,32)		0,080 (1,23)		0,034 (0,22)		0,177 (5,97)	**	0,048 (0,45)	
Jugendliche	11%	3,0%		3,5%		0,0%		10,4%		26,3%		16,5%		0,0%		0,0%		2,9%	
		0,116 (2,59)		0,156 (4,65)	**	0,113 (2,46)		0,013 (0,03)		0,163 (5,06)	**	0,147 (4,11)	**	0,099 (1,87)		0,133 (3,39)	*	0,198 (7,48)	***
Ältere	19%	39,4%		42,1%		5,6%		3,0%		10,5%		10,1%		35,7%		0,0%		31,4%	
		0,240 (11,01)	***	0,388 (28,73)	***	0,110 (2,30)		0,298 (16,98)	***	0,071 (0,96)		0,187 (6,70)	***	0,121 (2,81)	*	0,183 (6,38)	**	0,245 (11,43)	***
Menschen mit Behinderungen	8%	24,2%		21,1%		5,6%		3,0%		15,8%		3,8%		35,7%		0,0%		15,7%	
		0,262 (13,08)	***	0,298 (17,01)	***	0,033 (0,21)		0,143 (3,91)	**	0,089 (1,51)		0,139 (3,68)	*	0,278 (14,71)	***	0,115 (2,51)		0,201 (7,75)	***
Existenzgrün- der/-innen	6%	15,2%		5,3%		5,6%		0,0%		5,3%		8,9%		21,4%		12,5%		7,1%	
		0,184 (6,48)	**	0,014 (0,04)		0,003 (0,00)		0,182 (6,31)	**	0,007 (0,01)		0,112 (2,388)		0,189 (6,83)	***	0,110 (2,30)		0,045 (0,39)	
Aufstocker/- innen	13%	12,1%		10,5%		44,4%		19,4%		10,5%		25,3%		0,0%		20,8%		10,0%	
		0,013 (0,03)		0,050 (0,47)		0,300 (17,18)	***	0,138 (3,62)	*	0,025 (0,12)		0,304 (17,71)	***	0,109 (2,28)		0,087 (1,45)		0,070 (0,93)	

Anmerkungen: Cramer's V (CV) ist ein Zusammenhangsmaß für Nominalskalen; CV nimmt Werte zwischen 0 und 1 an; Chi-Quadrat (X²) wird als Teststatistik verwendet und prüft die stochastische Un-
abhängigkeit zwischen den Variablen; Signifikanzniveau: * p≤0,1; ** p≤0,05; *** p≤0,01

Quelle: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW, Datenstand 21.12.2012, eigene Berechnungen.

ANHANG VI FRAGEBÖGEN

Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen

**Anhang zum Endbericht
der Evaluierung des ESF-kofinanzierten Landesprogramms „Erwerbslosenbera-
tungsstellen und Arbeitslosenzentren“**

November 2013

ANHANG VI Fragebögen

INHALT

1.	Erwerbslosenberatungsstellen	1
1.1	Teilnehmerbefragung	1
1.2	Trägerbefragung	4
2.	Arbeitslosenzentren	16
2.1	Teilnehmerbefragung	16
2.2	Trägerbefragung	20
3.	Jobcenter	32
4.	Soziale Stadt	42

1. ERWERBSLOSENBERATUNGSSTELLEN

1.1 Teilnehmerbefragung

FRAGEBOGEN RATSUCHENDE

Zunächst möchten wir Ihnen ein paar allgemeine Fragen zur Beratungsstelle stellen.

1. Wie haben Sie von dieser Beratungsstelle erfahren?

Sie können mehrere Kreuze machen.

- Von Freunden oder Bekannten
- Aus Zeitung, Radio oder Fernsehen
- Öffentlichkeitsarbeit der Beratungsstelle (z.B. Flyer, Plakate, Newsletter)
- Durch Suche im Internet
- Durch das Jobcenter
- Durch die Agentur für Arbeit
- Durch Bildungsträger / Maßnahmeträger
- Durch ein Arbeitslosenzentrum
- Durch eine andere Beratungsstelle oder Behörde (z.B. Jugendamt, Sozialamt, Schuldnerberatung)
- Sonstiges, und zwar: _____

2. Waren Sie früher schon einmal in dieser Beratungsstelle?

- Nein
- Ja, einmal
- Ja, mehr als einmal

3. Welche Beratung haben Sie heute wahrgenommen?

- Einzelgespräch
- Gruppengespräch / Informationsveranstaltung
- Sonstiges, und zwar: _____

4. Wie lange hat die heutige Beratung gedauert (in Minuten)?

- Weniger als 15 Minuten
- 15 bis 30
- 31 bis 60
- Mehr als 60 Minuten

5. Wie lange mussten Sie auf den heutigen Beratungstermin warten?

- Ohne Wartezeit, ich habe eine offene Sprechstunde oder Gruppenveranstaltung wahrgenommen
- Weniger als eine Woche
- Mehr als eine, aber weniger als zwei Wochen
- Mehr als zwei Wochen
- Weiß nicht

6. Wie bewerten Sie den Umfang der Beratung?

- Die Beratungskraft hat sich ausreichend Zeit für meine Fragen genommen
- Die Beratungskraft hatte zu wenig Zeit für mich
- Weiß nicht

Folgende Fragen beziehen sich auf Ihre Erwartungen und Ihre Zufriedenheit mit der Beratungsstelle.

7. Warum besuchen Sie die Beratungsstelle?

	Trifft zu	Trifft ein wenig zu	Trifft nicht zu
Weil ich hier andere Menschen treffen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weil ich Probleme mit dem Jobcenter oder der Agentur für Arbeit habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weil ich meine Leistungsbescheide nicht verstehe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weil ich hier das Gefühl habe, angstfrei alles sagen zu können, ohne Sanktionen befürchten zu müssen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weil ich hier einen Computer, einen Drucker und Internetzugang finde.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weil ich hier Informationen zu Bildungsangeboten erhalte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weil ich hier Hilfe bei der Arbeitssuche bekomme (z.B. Informationen, Stellenangebote, Hilfe bei der Bewerbung).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

8. Zu welchem Thema wurden Sie heute beraten?

	Trifft zu	Trifft nicht zu
Zu meinen finanziellen Ansprüchen gegenüber dem Jobcenter / der Agentur für Arbeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zu meinen Rechten und Pflichten gegenüber dem Jobcenter/ der Agentur für Arbeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zu meiner finanziellen Situation (z.B. Schulden, Mietrückstände).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zu meiner gesundheitlichen Situation (z.B. Krankheiten, Depressionen, Sucht).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zur Organisation familiärer Angelegenheiten (z.B. Kinderbetreuung, Pflege Angehöriger).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zu Fragen des Ausländerrechts (z.B. Anerkennung eines Berufsabschlusses aus dem Ausland, Aufenthaltsrecht, Integrationskurse).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zu meiner Arbeitssuche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zu Problemen mit meinem Arbeitgeber.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zu meinem weiteren Berufsweg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges: _____	<input type="checkbox"/>	

9. Was hat Ihnen die Beratung insgesamt gebracht?

- Meine Fragen / Probleme konnten geklärt werden
- Meine Fragen / Probleme konnten teilweise geklärt werden
- Meine Fragen / Probleme konnten nicht geklärt werden
- Weiß nicht.

10. Welche weiteren Schritte wurden Ihnen in der Beratung angeboten?

Sie können mehrere Kreuze machen.

- Termin für eine Folgeberatung
- Empfehlung eines anderen Beratungsangebotes:
 - in der gleichen Beratungsstelle
 - in einer anderen Beratungsstelle
- Das Beratungsangebot umfasst: _____
- Begleitung zu einer anderen Beratungsstelle / Jobcenter / Agentur für Arbeit
- Keine weiteren Schritte. Alle meine Fragen / Probleme konnten geklärt werden

11. Wie bewerten Sie die folgenden Aspekte der Beratungsstelle?

Bitte bewerten Sie anhand von Schulnoten (1=sehr gut, 2=gut, 3=befriedigend, 4=ausreichend, 5=mangelhaft, 6=ungenügend). In jede Zeile bitte nur ein Kreuz.

	1	2	3	4	5	6	Weiß Nicht
Freundlichkeit / Einfühlungsvermögen der Beratungskraft	<input type="checkbox"/>						
Wissen / Kompetenz der Beratungskraft	<input type="checkbox"/>						
Unterstützung durch die Beratungskraft	<input type="checkbox"/>						
Ausstattung der Beratungsstelle (z.B. Computer, Internet, Druckmöglichkeiten)	<input type="checkbox"/>						
Öffnungszeiten der Beratungsstelle	<input type="checkbox"/>						
Anbindung der Beratungsstelle an öffentliche Verkehrsmittel	<input type="checkbox"/>						

12. Würden Sie die Beratungsstelle nach Ihren heutigen Erfahrungen weiterempfehlen?

- Ja Nein

13. Haben Sie noch weitere Anmerkungen zu den Angeboten der Beratungsstelle (z.B. Kritik, Verbesserungsvorschläge)?

Zum Schluss des Fragebogens bitten wir Sie kurz um folgende Angaben zu Ihrer Person.

14. Welches Geschlecht haben Sie?

- Männlich Weiblich

15. Wie alt sind Sie?

- Unter 25 Jahre 25 bis 54 Jahre 55 Jahre oder älter

1.2 Trägerbefragung

01. Seit wann bietet Ihre Beratungsstelle Erwerbslosenberatung in Ihrer Region an? Bitte geben Sie das Jahr an, unabhängig davon, ob im gesamten Zeitraum ESF-Förderung bestanden hat oder nicht.

Filter: Wenn bei Frage 01 „2010“ oder früher angegeben wurde.

02. Konnten Sie Ihr Angebot auch im Zeitraum 2008-2010 (Unterbrechung der ESF-Förderung) aufrechterhalten?

Ja, in vollem Umfang	<input type="radio"/>
Ja, in verringertem Umfang	<input type="radio"/>
Nein	<input type="radio"/>
Unbekannt	<input type="radio"/>

03. Umfasst das aktuelle Angebotsspektrum Ihrer Einrichtung – neben der Erwerbslosenberatung – noch weitere Angebote? Mehrfachantworten sind möglich.

	Trifft zu
Ein Arbeitslosenzentrum (im Rahmen der ESF-Landesförderung)	<input type="checkbox"/>
Ein Arbeitslosenzentrum (außerhalb der ESF-Landesförderung)	<input type="checkbox"/>
Qualifizierungsmaßnahmen	<input type="checkbox"/>
Weitere soziale Angebote (z.B. Schuldner-, Suchtberatung)	<input type="checkbox"/>
Beschäftigungsmaßnahmen	<input type="checkbox"/>
Arbeitsvermittlung	<input type="checkbox"/>
Sonstige Angebote, und zwar _____	<input type="checkbox"/>
Sonstige Angebote, und zwar _____	<input type="checkbox"/>
Sonstige Angebote, und zwar _____	<input type="checkbox"/>
Die Erwerbslosenberatung ist unser einziges Angebot.	<input type="checkbox"/>

04. Wie bewerten Sie den Verwaltungsaufwand Ihrer Einrichtung für die ESF-Förderung als Erwerbslosenberatungsstelle in Bezug auf die folgenden Aspekte?

	Sehr hoch	Eher hoch	Angemessen	Eher niedrig	Weiß nicht
Antragstellung	<input type="radio"/>				
Verwendungsnachweisprüfung	<input type="radio"/>				
Monitoring über Online-Beratungsprotokolle	<input type="radio"/>				
Erhebungen der G.I.B. (zum Netzwerken)	<input type="radio"/>				

05. Welche Mittel nutzen Sie zur Kofinanzierung Ihrer Erwerbslosenberatung? *Mehrfachantworten sind möglich.*

	<i>Trifft zu</i>
Kommunale Mittel	<input type="checkbox"/>
Mittel des Jobcenters	<input type="checkbox"/>
Mittel der Agentur für Arbeit	<input type="checkbox"/>
Mittel der Kirche	<input type="checkbox"/>
Mittel von Wohlfahrtsverbänden	<input type="checkbox"/>
Spenden	<input type="checkbox"/>
Sonstige Mittel, und zwar: _____	<input type="checkbox"/>

06. Wie viele Berater_innen sind – im Rahmen der ESF-Förderung für Erwerbslosenberatungsstellen – in Ihrer Beratungsstelle tätig? *Bitte geben Sie Anzahl der Stellen in Vollzeitäquivalenten an. Angaben mit Dezimalstellen sind möglich (z.B 1,5).*

07. Wie viele Berater_innen sind in Ihrer Beratungsstelle insgesamt (inklusive der ESF-geförderten Stellen) tätig? *Bitte geben Sie Anzahl der Stellen in Vollzeitäquivalenten an. Angaben mit Dezimalstellen sind möglich (z.B 1,5).*

_____ *(– muss größer gleich der Angabe bei Frage 06 sein)*

08. Wie viele Verwaltungsmitarbeiter_innen stehen der Erwerbslosenberatungsstelle zur Verfügung? *Bitte geben Sie Anzahl der Stellen in Vollzeitäquivalenten an. Angaben mit Dezimalstellen sind möglich (z.B 1,5).*

09. Auf die Angebote welcher externen Träger (inkl. Dachverbände) haben Sie seit der Wiederaufnahme der ESF-Förderung 2011 für die Fortbildung Ihrer Berater_innen zurückgegriffen? *Mehrfachantworten sind möglich.*

	<i>Trifft zu</i>
G.I.B. NRW	<input type="checkbox"/>
Diakonie Rheinland-Westfalen-Lippe e.V.	<input type="checkbox"/>
Paritätischer Gesamtverband	<input type="checkbox"/>
Institut der Kirche und Gesellschaft der evangelischen Kirche von Westfalen	<input type="checkbox"/>
Caritas Akademie	<input type="checkbox"/>
Kommunales Bildungswerk e.V.	<input type="checkbox"/>
Angebote von Harald Thomé (selbständiger Referent)	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="checkbox"/>
Wir haben im fraglichen Zeitraum auf keine externen Weiterbildungsangebote zurückgegriffen.	<input type="checkbox"/>

Filter: Wenn bei Frage 09 nicht „G.I.B. NRW“ angegeben wurde.

10. Aus welchen Gründen haben Sie das Fortbildungsangebot der G.I.B. bisher nicht genutzt?

Filter: Wenn bei Frage 09 nicht „Wir greifen auf keine externen Weiterbildungsangebote zurück.“ angegeben wurde.

11. Zu welchen Themenbereichen haben Ihre Berater_innen seit 2011 externe Fortbildungen besucht? Mehrfachantworten sind möglich.

	<i>Trifft zu</i>
Leistungsgewährung im SGB II (z.B. Sanktionen, Rückforderungen)	<input type="checkbox"/>
Instrumente aktiver Arbeitsmarktpolitik im SGB II	<input type="checkbox"/>
Leistungsgewährung im SGB III	<input type="checkbox"/>
Instrumente aktiver Arbeitsmarktpolitik im SGB III	<input type="checkbox"/>
Methodische Ansätze der Beratung (z.B. Selbstvermittlungskoaching, Beratungsqualität)	<input type="checkbox"/>
Soft Skills für die Beratung (z.B. Rhetorik, Kommunikation, Gesprächsführung, Konfliktmanagement)	<input type="checkbox"/>
Aufbau ehrenamtlicher Gruppen und Angebote	<input type="checkbox"/>
Arbeitsrecht und Bewerbungsunterstützung	<input type="checkbox"/>
Umgang mit Sucht und psychischen Erkrankungen	<input type="checkbox"/>
Umgang mit sonstigen gesundheitlichen Beeinträchtigungen (inkl. SGB IX)	<input type="checkbox"/>
Umgang mit Schuldenproblematiken (z.B. Mietschulden, Energieschulden)	<input type="checkbox"/>
Jugend- und Familienrecht (z.B. SGB VIII, Kinderbetreuung, Pflege, Bildung und Teilhabe)	<input type="checkbox"/>
Ausländerrecht	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="checkbox"/>
Wir haben in diesem Zeitraum auf keine externen Fortbildungsangebote für die Berater_innen zurückgegriffen.	<input type="checkbox"/>

Filter: Wenn bei Frage 09 nicht „Wir greifen auf keine externen Weiterbildungsangebote zurück.“ und bei Frage 11 nicht „Wir haben in diesem Zeitraum auf keine externen Fortbildungsangebote für die Berater_innen zurückgegriffen.“ angegeben wurde.

12. An wie vielen Tagen im Jahr sind die Beraterinnen und Berater Ihrer Beratungsstelle im Durchschnitt auf Fortbildung? Bitte geben Sie die Anzahl der Tage für alle angestellten Beraterinnen und Berater (ESF-gefördert und nicht ESF-gefördert, ohne Verwaltungskräfte) zusammengekommen an.

13. Zu welchem Themenfeld sehen Sie Fortbildungsbedarf und finden keine Fortbildungsangebote?

14. Wie weit liegt Ihre Beratungsstelle von der nächsten Anschlussstelle des ÖPNV (Bahn, U-Bahn, S-Bahn, Straßenbahn/Tram, Bus) entfernt?

Bitte geben Sie die Distanz in Gehminuten für eine Person ohne körperliche Beeinträchtigung an.

Weniger als 2 Gehminuten	<input type="radio"/>
Zwischen 2 und 5 Gehminuten	<input type="radio"/>
Zwischen 6 und 10 Gehminuten	<input type="radio"/>
Mehr als 10 Gehminuten	<input type="radio"/>
Weiß nicht	<input type="radio"/>

15. Welche der folgenden Aussagen trifft am ehesten auf Ihre Beratungsstelle zu?

Unsere Beratungsstelle ist tief in unserem Quartier/ Stadtteil verwurzelt und hat ein eher kleines Einzugsgebiet.	<input type="radio"/>
Unsere Beratungsstelle ist zwar tief in unserem Quartier/ Stadtteil verwurzelt, wir werden aber auch von Ratsuchenden aus umliegenden Stadtteilen/ Gemeinden aufgesucht.	<input type="radio"/>
Unsere Beratungsstelle ist eine stadtweite/ regionale Anlaufstelle mit einem Einzugsgebiet, das weit über das Quartier hinausreicht.	<input type="radio"/>
Weiß nicht	<input type="radio"/>

16. Welche Formen der Beratung bieten Sie an?

	<i>Sehr häufig</i>	<i>Häufig</i>	<i>Selten</i>	<i>Nur in Ausnahmefällen</i>	<i>In unserer Beratungsstelle nicht relevant</i>
Persönlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telefonisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Per E-Mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Filter: Wenn bei Frage 16 bei der Kategorie „Persönlich“ nicht „In unserer Beratungsstelle nicht relevant“ angegeben wurde.

17. Erfolgt die persönliche Einzelberatung ...

...ausschließlich über Terminvereinbarung?	<input type="radio"/>
...teilweise über Terminvereinbarung, teilweise über offene Sprechstunden?	<input type="radio"/>
...ausschließlich über offene Sprechstunden?	<input type="radio"/>

Filter: Wenn bei Frage 17 „ausschließlich über Terminvereinbarung“ oder „teilweise über Terminvereinbarung, teilweise über offene Sprechstunden“ angegeben wurde.

18. Wie lange beträgt derzeit in etwa die durchschnittliche Wartezeit auf einen regulären persönlichen Beratungstermin in Tagen?

Kurzberatung (Beratungsdauer bis max. 15 Minuten): _____ (Tage)
 Ausführliche Beratung (Beratungsdauer über 15 Minuten): _____ (Tage)

Filter: Wenn bei Frage 17 „ausschließlich über Terminvereinbarung“ oder „teilweise über Terminvereinbarung, teilweise über offene Sprechstunden“ angegeben wurde.

19. Haben Sie noch Anmerkungen zur Terminvergabe? (z.B. Behandlung besonders dringender Fälle, zielgruppenspezifische Besonderheiten in Ihrer Beratungsstelle)

20. Bitte geben Sie an, wie Sie die Öffentlichkeit über Ihre Arbeit informieren. Mehrfachantworten sind möglich.

	Trifft zu
Internetseite	<input type="checkbox"/>
Informationsbroschüren, Flyer	<input type="checkbox"/>
Plakate	<input type="checkbox"/>
Pressearbeit	<input type="checkbox"/>
Anzeigen/Werbung	<input type="checkbox"/>
Werbematerialien (z.B. Kugelschreiber)	<input type="checkbox"/>
Newsletter	<input type="checkbox"/>
Zielgruppenspezifische Öffentlichkeitsarbeit auf Veranstaltungen/Messen	<input type="checkbox"/>
Sonstige Methoden, und zwar: _____	<input type="checkbox"/>
Wir machen keine gezielte Öffentlichkeitsarbeit	<input type="checkbox"/>

21. Wie erfahren die Ratsuchenden Ihrer Einschätzung nach von der Beratungsstelle?

	Sehr häufig	Häufig	Selten	Nie	Weiß nicht
Von Freunden und Bekannten	<input type="radio"/>				
Aus den Medien (z.B. Zeitung, Radio, Fernsehen)	<input type="radio"/>				
Eigene Öffentlichkeitsarbeit (z.B. Flyer, Plakate, Newsletter)	<input type="radio"/>				
Durch Suche im Internet	<input type="radio"/>				
Durch das Jobcenter	<input type="radio"/>				
Durch die Agentur für Arbeit	<input type="radio"/>				
Durch Bildungsträger / Maßnahmeträger	<input type="radio"/>				
Durch ein Arbeitslosenzentrum (egal ob im eigenen Haus oder bei externem Träger)	<input type="radio"/>				
Durch eine andere Beratungsstelle oder Behörde (z.B. Jugendamt, Sozialamt, Schuldnerberatung)	<input type="radio"/>				
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		

Die folgende Frage 22 wurde sehr ähnlich bereits von der G.I.B. im Rahmen der Netzwerkbefragung gestellt. Die Ergebnisse können uns jedoch aus Datenschutzgründen nicht zugänglich gemacht werden. Aus diesem Grund muss diese Information von uns erneut erhoben werden. Die darauf folgende Frage 23 wurde von der G.I.B. nicht gestellt.

22. Bitte geben Sie an, mit welchen Akteuren Ihre Erwerbslosenberatungsstelle regelmäßige Absprachen trifft, mit welchen Akteuren lediglich fallbezogene Kontakte bestehen und mit welchen Akteuren keine Kontakte oder Absprachen bestehen.

	<i>Regelmäßige Absprachen</i>	<i>Fallbezogene Kontakte</i>	<i>Keine Kontakte oder Absprachen</i>	<i>Weiß nicht</i>
Jobcenter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agentur für Arbeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere Erwerbslosenberatungsstellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Krankenkassen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rentenversicherung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schuldnerberatung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suchtberatung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Frauenberatungsstellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Familienberatungsstellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Migrationsberatungsstellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Psychosoziale Beratungsstellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Außerschulische Bildungseinrichtungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinderbetreuungseinrichtungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Einrichtungen zur Betreuung pflegebedürftiger Angehöriger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gerichte, Anwälte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommunales Jugendamt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommunales Sozialamt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommunales Gesundheitsamt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommunales Wohnungs- und/oder Wohngeldamt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommunales Ausländeramt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirche/Wohlfahrt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Industrie-, Handels- und Handwerkskammern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gewerkschaften	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Betriebe/Unternehmen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beschäftigungsträger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zeitarbeitsfirmen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Freizeit-, Kultur- und Sporteinrichtungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges, und zwar _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Sonstiges, und zwar _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Filter: Nur die Ausprägungen anzeigen, für die bei Frage 22 „Regelmäßige Absprachen“ oder „Fallbezogene Kontakte“ angegeben wurde.

23. Sie haben angegeben, mit welchen Netzwerkpartnern Sie im Rahmen Ihrer Arbeit regelmäßige oder punktuelle Kontakte haben. Welche Netzwerk- oder Kooperationspartner haben Sie seit 2011 (Neubewilligung der Förderung) neu hinzugewonnen? Mehrfachantworten sind möglich.

	<i>Neuer Netzwerk- bzw. Kooperationspartner</i>
Jobcenter	<input type="checkbox"/>
Agentur für Arbeit	<input type="checkbox"/>
Andere Erwerbslosenberatungsstellen	<input type="checkbox"/>
Krankenkassen	<input type="checkbox"/>
Rentenversicherung	<input type="checkbox"/>
Schuldnerberatung	<input type="checkbox"/>
Suchtberatung	<input type="checkbox"/>
Frauenberatungsstellen	<input type="checkbox"/>
Familienberatungsstellen	<input type="checkbox"/>
Migrationsberatungsstellen	<input type="checkbox"/>
Psychosoziale Beratungsstellen	<input type="checkbox"/>
Außerschulische Bildungseinrichtungen	<input type="checkbox"/>
Kinderbetreuungseinrichtungen	<input type="checkbox"/>
Einrichtungen zur Betreuung pflegebedürftiger Angehöriger	<input type="checkbox"/>
Gerichte, Anwälte	<input type="checkbox"/>
Kommunales Jugendamt	<input type="checkbox"/>
Kommunales Sozialamt	<input type="checkbox"/>
Kommunales Gesundheitsamt	<input type="checkbox"/>
Kommunales Wohnungs- und/oder Wohngeldamt	<input type="checkbox"/>
Kommunales Ausländeramt	<input type="checkbox"/>
Kirche/Wohlfahrt	<input type="checkbox"/>
Industrie-, Handels- und Handwerkskammern	<input type="checkbox"/>
Gewerkschaften	<input type="checkbox"/>
Betriebe/Unternehmen	<input type="checkbox"/>
Beschäftigungsträger	<input type="checkbox"/>
Zeitarbeitsfirmen	<input type="checkbox"/>
Freizeit-, Kultur- und Sporteinrichtungen	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar _____	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar _____	<input type="checkbox"/>
Wir haben keine neuen Netzwerk- oder Kooperationspartner hinzugewonnen.	<input type="checkbox"/>

24. Sind Sie oder andere Mitarbeiter_innen Ihrer Beratungsstelle Mitglied im Örtlichen Beirat des Jobcenters?

Ja	<input type="radio"/>
Nein	<input type="radio"/>

Chancengleichheit												
Ombudsmann / Ombudsfrau	<input type="radio"/>											
Sonstige Stelle, und zwar: _____	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>									

28. Wie beurteilen Sie – abgesehen von der Erreichbarkeit - die Zusammenarbeit mit folgenden Stellen des für Ihre Ratsuchenden zuständigen Jobcenters / der für Ihre Ratsuchenden zuständigen Geschäftsstellen des Jobcenters?

	<i>Sehr gut</i>	<i>Eher gut</i>	<i>Mittelmäßig</i>	<i>Eher schlecht</i>	<i>Sehr schlecht</i>	<i>Für uns nicht relevant</i>	<i>Weiß nicht</i>
Geschäftsführung / Leitungsebene	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Fallmanagement / Integrationsfachkraft / Persönliche Ansprechpartner_innen/ Vermittler_innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Leistungssachbearbeiter_innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Beschwerdemanagement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Beauftragte für Chancengleichheit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Ombudsmann / Ombudsfrau	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Sonstige Stelle, und zwar: _____	<input type="radio"/>						

29. Nehmen Sie an sogenannten „Runden Tischen“ Ihrer Regionalagentur teil?

Ja, regelmäßig	<input type="radio"/>
Ja, unregelmäßig	<input type="radio"/>
Nein	<input type="radio"/>
In unserer Region gibt es keine „Runden Tische“ / Ich habe noch nie etwas von „Runden Tischen“ der Regionalagentur gehört.	<input type="radio"/>

30. Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit Ihrer Regionalagentur in Bezug auf folgende Aspekte?

	<i>Sehr gut</i>	<i>Eher gut</i>	<i>Mittelmäßig</i>	<i>Eher schlecht</i>	<i>Sehr schlecht</i>	<i>Kein Kontakt in Bezug auf diesen Aspekt</i>	<i>Weiß nicht</i>
Öffentlichkeitsarbeit für die Erwerbslosenberatungsstellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Organisation und Durchführung der „Runden Tische“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Begleitung der Antragstellung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="radio"/>						

31. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

	1 <i>Stimme stark zu</i>	2	3	4	5	6 <i>Stimme gar nicht zu</i>	<i>Kann ich nicht beurteilen</i>
Die Erfahrungsaustausche der G.I.B. sind für unsere Arbeit hilfreich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Fortbildungsangebote der G.I.B. sind für unsere Arbeit relevant.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die G.I.B. passt ihre Fortbildungsangebote an die Bedürfnisse der Erwerbslosenberatungsstellen an.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die fachliche Begleitung der G.I.B. hat einen Mehrwert für die Arbeit der Erwerbslosenberatungsstellen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Filter: Wenn bei Frage 31 mindestens einmal „4“, „5“ oder „6“ angegeben wurde.

32. Was kann die G.I.B. in Ihrer Arbeit verbessern?

33. Wie häufig nehmen folgende Zielgruppen Ihre Beratung in Anspruch?

	<i>Sehr häufig</i>	<i>Häufig</i>	<i>Selten</i>	<i>Nie</i>	<i>Weiß nicht</i>
Schüler_innen	<input type="radio"/>				
Auszubildende	<input type="radio"/>				
Von Arbeitslosigkeit bedrohte Menschen	<input type="radio"/>				
Erwerbslose aus dem Rechtskreis SGB II	<input type="radio"/>				
Erwerbslose aus dem Rechtskreis SGB III	<input type="radio"/>				
Erwerbstätige mit aufstockenden Leistungen (SGB II)	<input type="radio"/>				
Bezieher_innen von Sozialhilfe (SGB XII)	<input type="radio"/>				
Berufsrückkehrende	<input type="radio"/>				
Alleinerziehende	<input type="radio"/>				
Schwerbehinderte oder gleichgestellt	<input type="radio"/>				
Menschen mit Migrationshintergrund	<input type="radio"/>				
Sonstige, und zwar: _____	<input type="radio"/>				
Sonstige, und zwar: _____	<input type="radio"/>				

34. Inwieweit deckt Ihre Beratungsstelle folgende Beratungsinhalte ab?

	<i>Bildet einen Schwerpunkt unserer Beratung</i>	<i>Wird auch angeboten</i>	<i>Wird nicht angeboten</i>	<i>Ist für unsere Zielgruppen nicht relevant</i>
Beratung / Information zum Anspruch auf Sozialleistungen (z.B. SGB II, III, XII, Bildungs- und Teilhabepaket)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ausfüllhilfe bei der Antragstellung für Sozialleistungen (z.B. SGB II, III, XII)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beratung / Information zu Rechten und Pflichten der Leistungsbezieher innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beratung zu Leistungsbescheiden der Jobcenter / Agenturen für Arbeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beratung zu Eingliederungsleistungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klärung der finanziellen Situation der Ratsuchenden (z.B. Schulden, Mietrückstände)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gesundheitliche Situation der Ratsuchenden (z.B. Krankheiten, Depressionen, Sucht)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Familiäre Situation der Ratsuchenden (z.B. Kinderbetreuung, Pflege Angehöriger)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fragen des Ausländerrechts (z.B. Anerkennung eines Berufsabschlusses aus dem Ausland, Aufenthaltsrecht, Integrationskurse)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Begleitung zu Ämter- und Behördengängen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vermittlung in Ehrenamt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Berufswegeplanung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unterstützung bei der Stellensuche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unterstützung bei Problemen der Ratsuchenden mit ihrem Arbeitgeber	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		

35. Unabhängig von den oben abgefragten Beratungsinhalten: Welches sind die häufigsten konkreten Anliegen der Ratsuchenden? Sie können bis zu fünf konkrete Anliegen (z.B. mit Bezug zu einzelnen Paragraphen der Sozialgesetzbücher oder zu konkreten Problemlagen) nennen, bitte beginnen Sie mit dem aus Ihrer Sicht Häufigsten.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

36. Wie häufig sind folgende Beratungsverläufe in Ihrer Beratungsstelle:

	<i>Sehr häufig</i>	<i>Häufig</i>	<i>Selten</i>	<i>Nie</i>	<i>Weiß nicht</i>
Die Anliegen werden in der Erstberatung im Haus geklärt.	<input type="radio"/>				
Die Anliegen werden in der Folgeberatung im Haus geklärt.	<input type="radio"/>				
Die Anliegen werden unter Zuhilfenahme von Netzwerkpartnern geklärt.	<input type="radio"/>				
Wir lösen die Anliegen durch Kontaktaufnahme beim betreffenden Amt (z.B. Jugendamt, Jobcenter, Agentur für Arbeit).	<input type="radio"/>				
Wir lösen die Anliegen durch einen gemeinsamen Ämterbesuch (z.B. Jugendamt, Jobcenter, Agentur für Arbeit).	<input type="radio"/>				
Das Anliegen lässt sich nicht lösen.	<input type="radio"/>				
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		

37. Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu?

<i>Unsere Erwerbslosenberatungsstelle ...</i>	<i>1 Trifft stark zu</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6 Trifft überhaupt nicht zu</i>	<i>Kann ich nicht beurteilen</i>
...verhindert die Vereinsamung der Ratsuchenden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...hilft den Ratsuchenden vor allem bei Leistungsfragen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...erreicht eine soziale Stabilisierung der Ratsuchenden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...bietet Hilfe zur Selbsthilfe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...trägt zu einer Reduzierung der Widersprüche gegen Leistungsbescheide im SGB II bei.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...erfüllt eine Schlichtungsfunktion zwischen dem Jobcenter und den Kundinnen und Kunden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...erfüllt eine wichtige Lotsenfunktion in der Region.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...erhöht die Motivation der Ratsuchenden, sich einen Arbeitsplatz zu suchen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...trägt dazu bei, dass passende Qualifizierungs- und Beschäftigungsmaßnahmen für die Ratsuchenden ausgewählt werden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...befördert die Integration der Ratsuchenden in Arbeit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		

38. Worin besteht aus Ihrer Sicht der zentrale arbeitsmarktpolitische Mehrwert der Erwerbslosenberatung?

39. Haben Sie noch Hinweise / Anmerkungen zur Befragung?

2. ARBEITSLOSENZENTREN

2.1 Teilnehmerbefragung

FRAGEBOGEN KLIENT/-INNEN

Zunächst möchten wir Ihnen ein paar allgemeine Fragen zum Arbeitslosenzentrum stellen.

1. Wie häufig kommen Sie in das Arbeitslosenzentrum? Was trifft am ehesten zu?

- Ich bin heute das erste Mal hier
- Einmal im Monat
- Einmal pro Woche
- Mehrmals pro Woche
- Weiß nicht

2. Seit wann kommen Sie ins Arbeitslosenzentrum? Monat und Jahr: _____

3. Wie haben Sie von diesem Arbeitslosenzentrum erfahren?

Sie können mehrere Kreuze machen.

- Von Freunden oder Bekannten
- Aus Zeitung, Radio oder Fernsehen
- Öffentlichkeitsarbeit der Beratungsstelle (z.B. Flyer, Plakate, Newsletter)
- Durch Suche im Internet
- Durch das Jobcenter
- Durch die Agentur für Arbeit
- Durch Bildungsträger / Maßnahmeträger
- Durch eine Erwerbslosenberatungsstelle
- Durch eine andere Beratungsstelle oder Behörde (z.B. Jugendamt, Sozialamt, Schuldnerberatung)
- Sonstiges, und zwar: _____

Folgende Fragen beziehen sich auf Ihre Erwartungen und Ihre Zufriedenheit mit dem Arbeitslosenzentrum.

4. Warum besuchen Sie das Arbeitslosenzentrum?

	Trifft zu	Trifft ein wenig zu	Trifft nicht zu
Weil ich hier andere Menschen treffen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weil ich Probleme mit dem Jobcenter oder der Agentur für Arbeit habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weil ich meine Leistungsbescheide nicht verstehe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weil ich hier das Gefühl habe, angstfrei alles sagen zu können, ohne Sanktionen befürchten zu müssen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weil ich hier einen Computer, einen Drucker und Internetzugang finde.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weil ich hier Informationen zu Bildungsangeboten erhalte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weil ich hier Hilfe bei der Arbeitssuche bekomme (z.B. Informationen, Stellenangebote, Hilfe bei der Bewerbung).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Wobei hat Ihnen das Arbeitslosenzentrum geholfen?

Das Arbeitslosenzentrum hat mir geholfen, ...	Trifft zu	Trifft ein wenig zu	Trifft nicht zu
... meine finanziellen Ansprüche gegenüber dem Jobcenter durchzusetzen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... mich über meine Rechte und Pflichten gegenüber dem Jobcenter/ der Agentur für Arbeit zu informieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... meine finanzielle Situation zu klären (z.B. Schulden, Mietrückstände).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... meine gesundheitliche Situation zu verbessern (z.B. Krankheiten, Depressionen, Sucht).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... meine Familie besser zu organisieren (z.B. Kinderbetreuung, Pflege Angehöriger).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... eine Beratungsstelle zu finden, die mir wirklich weiterhelfen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... meine persönlichen Ängste und Sorgen mit anderen Menschen zu besprechen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Fragen des Ausländerrechts zu klären (z.B. Anerkennung eines Berufsabschlusses aus dem Ausland, Aufenthaltsrecht, Integrationskurse).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... eine Beschäftigung zu finden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... eine Lösung bei Problemen mit meinem Arbeitgeber zu finden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... meinen weiteren Berufsweg zu planen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Wie bewerten Sie die folgenden Aspekte des Arbeitslosenzentrums?

Bitte bewerten Sie anhand von Schulnoten (1=sehr gut, 2=gut, 3=befriedigend, 4=ausreichend, 5=mangelhaft, 6=ungenügend). In jede Zeile bitte nur ein Kreuz.

	1	2	3	4	5	6	Weiß Nicht
Freundlichkeit / Einfühlungsvermögen des Personals	<input type="checkbox"/>						
Wissen / Kompetenz des Personals	<input type="checkbox"/>						
Unterstützung durch das Personal	<input type="checkbox"/>						
Angebote des Arbeitslosenzentrums (z.B. Gruppenveranstaltungen)	<input type="checkbox"/>						
Ausstattung des Arbeitslosenzentrums (z.B. Computer, Internet, Druckmöglichkeiten)	<input type="checkbox"/>						
Öffnungszeiten des Arbeitslosenzentrums	<input type="checkbox"/>						
Anbindung des Arbeitslosenzentrums an öffentliche Verkehrsmittel	<input type="checkbox"/>						

7. Würden Sie das Arbeitslosenzentrum nach Ihren bisherigen Erfahrungen weiterempfehlen?

Ja Nein

8. Haben Sie noch weitere Anmerkungen zu den Angeboten des Arbeitslosenzentrums (z.B. Kritik, Verbesserungsvorschläge)?

Zum Schluss des Fragebogens bitten wir Sie kurz um einige Angaben zu Ihrer Person.

9. Welches Geschlecht haben Sie?

- Männlich Weiblich

10. Wie alt sind Sie?

- Unter 25 Jahre 25 bis 54 Jahre 55 Jahre oder älter

11. Persönlicher Hintergrund

- Besitzen Sie die deutsche Staatsangehörigkeit? Ja Nein
Sind Sie in Deutschland geboren? Ja Nein
Sind Ihre Eltern beide in Deutschland geboren? Ja Nein Weiß nicht

12. Welchen Schulabschluss haben Sie? Sollten Sie Ihren Schulabschluss im Ausland erworben haben, kreuzen Sie bitten einen gleichwertigen Abschluss an.

- Keinen Schulabschluss
 Hauptschulabschluss
 Realschulabschluss
 Abitur / Fachhochschulreife
 Sonstiger Schulabschluss, und zwar: _____

13. Falls Sie einen Schulabschluss haben, wo haben Sie diesen erworben?

- In Deutschland Im Ausland

14. Welchen beruflichen Abschluss haben Sie? Sollten Sie Ihren Berufsabschluss im Ausland erworben haben, kreuzen Sie bitten einen gleichwertigen Abschluss an.

- Keinen beruflichen Abschluss
 Abgeschlossene Berufsausbildung
 Hochschul- bzw. Fachhochschulabschluss
 Andere berufliche Qualifikation, und zwar: _____

15. Falls Sie einen beruflichen Abschluss haben, wo haben Sie diesen erworben?

- In Deutschland Im Ausland
-

16. Sind Sie derzeit erwerbstätig?

- Nein
 Ja, sozialversicherungspflichtig beschäftigt
 Ja, selbstständig
 Ja, in einem Minijob
 Ja, in einem Ein-Euro-Job
-

17. Sind Sie derzeit arbeitslos gemeldet?

- Nein
 Nein, ich bin Berufsrückkehrende/Berufsrückkehrender
 Ja, bei einem Jobcenter (ALG II / Hartz IV);
und zwar seit: _____ (Monat, Jahr)
 Ja, bei der Agentur für Arbeit (ALG I);
und zwar seit: _____ (Monat, Jahr)
-

18. Welche weiteren Personen leben in Ihrem Haushalt?

Sie können mehrere Kreuze machen.

- Keine, ich lebe alleine
 Partner/-in
 Kinder; Anzahl _____
 Sonstige/ Weitere Personen; Anzahl _____

2.2 Trägerbefragung

01. Seit wann bietet Ihre Organisation ein Arbeitslosenzentrum in Ihrer Region an? Bitte geben Sie das Jahr an, unabhängig davon, ob im gesamten Zeitraum ESF-Förderung bestanden hat oder nicht.

Filter: Wenn bei Frage 01 „2010“ oder früher angegeben wurde.

02. Konnten Sie Ihr Angebot auch im Zeitraum 2008-2010 (Unterbrechung der ESF-Förderung) aufrechterhalten?

Ja, in vollem Umfang	<input type="radio"/>
Ja, in verringertem Umfang	<input type="radio"/>
Nein	<input type="radio"/>
Unbekannt	<input type="radio"/>

03. Umfasst das aktuelle Angebotsspektrum Ihrer Einrichtung – neben einem Arbeitslosenzentrum – noch weitere Angebote? Mehrfachantworten sind möglich.

	<i>Trifft zu</i>
Eine Erwerbslosenberatungsstelle (im Rahmen der ESF-Landesförderung)	<input type="checkbox"/>
Eine Erwerbslosenberatungsstelle (außerhalb der ESF-Landesförderung)	<input type="checkbox"/>
Qualifizierungsmaßnahmen	<input type="checkbox"/>
Weitere soziale Angebote (z.B. Schuldner-, Suchtberatung)	<input type="checkbox"/>
Beschäftigungsmaßnahmen	<input type="checkbox"/>
Arbeitsvermittlung	<input type="checkbox"/>
Sonstige Angebote, und zwar _____	<input type="checkbox"/>
Sonstige Angebote, und zwar _____	<input type="checkbox"/>
Sonstige Angebote, und zwar _____	<input type="checkbox"/>
Das Arbeitslosenzentrum ist unser einziges Angebot.	<input type="checkbox"/>

04. Wie bewerten Sie den Verwaltungsaufwand für die ESF-Förderung als Arbeitslosenzentrum in Bezug auf die folgenden Aspekte?

	<i>Sehr hoch</i>	<i>Eher hoch</i>	<i>Angemessen</i>	<i>Eher niedrig</i>	<i>Weiß nicht</i>
Antragstellung	<input type="radio"/>				
Verwendungsnachweisprüfung	<input type="radio"/>				
Erhebungen der G.I.B. (zum Netzwerken)	<input type="radio"/>				

05. Welche Mittel nutzen Sie zur Kofinanzierung Ihres Arbeitslosenzentrums? Mehrfachantworten sind möglich.

	<i>Trifft zu</i>
Kommunale Mittel	<input type="checkbox"/>
Mittel des Jobcenters	<input type="checkbox"/>
Mittel der Agentur für Arbeit	<input type="checkbox"/>
Mittel der Kirche	<input type="checkbox"/>
Mittel von Wohlfahrtsverbänden	<input type="checkbox"/>
Spenden	<input type="checkbox"/>
Sonstige Mittel, und zwar: _____	<input type="checkbox"/>

06. Wie viele Personen sind in Ihrem Arbeitslosenzentrum derzeit beschäftigt? Bitte geben Sie die Anzahl der Fachkräfte (ohne Ehrenamtliche und ohne Stellen für Arbeitsgelegenheiten / geförderter Beschäftigung) in Vollzeitäquivalenten an. Angaben mit Dezimalstellen sind möglich (z.B. 0,25).

07. Sind in Ihrem Arbeitslosenzentrum derzeit Ehrenamtliche tätig?

Ja	<input type="radio"/>
Nein	<input type="radio"/>

08. Sind in Ihrem Arbeitslosenzentrum derzeit Personen tätig, die sich in einer Arbeitsgelegenheit / geförderter Beschäftigung (z.B. nach § 16 d oder § 16 e SGB II) befinden?

Ja	<input type="radio"/>
Nein	<input type="radio"/>

Filter: Wenn bei Frage 08 „Ja“ angegeben wurde.

09. Bitte geben Sie die genaue Rechtsgrundlage für die Förderung und die Anzahl der Personen an, die die jeweilige Förderung derzeit erhalten.

	Trifft zu	Anzahl (Personen)
§ 16 d, Arbeitsgelegenheit Mehraufwandsvariante:	<input type="checkbox"/>	_____
§ 16 d (alte Fassung), Arbeitsgelegenheit Entgeltvariante:	<input type="checkbox"/>	_____
§ 16 e (alte Fassung), Leistungen zur Beschäftigungsförderung:	<input type="checkbox"/>	_____
§ 16 e, Förderung von Arbeitsverhältnissen:	<input type="checkbox"/>	_____
Sonstige Förderung:	<input type="checkbox"/>	_____
Die genaue Fördergrundlage ist mir nicht bekannt.:	<input type="checkbox"/>	_____

10. Auf die Angebote welcher externen Träger (inkl. Dachverbände) haben Sie seit der Wiederaufnahme der ESF-Förderung 2011 für die Fortbildung der Fachkräfte des Arbeitslosenzentrums zurückgegriffen? *Mehrfachantworten sind möglich.*

	Trifft zu
G.I.B. NRW	<input type="checkbox"/>
Diakonie Rheinland-Westfalen-Lippe e.V.	<input type="checkbox"/>
Paritätischer Gesamtverband	<input type="checkbox"/>
Institut der Kirche und Gesellschaft der evangelischen Kirche von Westfalen	<input type="checkbox"/>
Caritas Akademie	<input type="checkbox"/>
Kommunales Bildungswerk e.V.	<input type="checkbox"/>
Angebote von Harald Thomé (selbständiger Referent)	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="checkbox"/>
Wir greifen auf keine externen Weiterbildungsangebote zurück.	<input type="checkbox"/>

Filter: Wenn bei Frage 10 nicht „G.I.B. NRW“ angegeben wurde.

11. Aus welchen Gründen haben Sie das Fortbildungsangebot der G.I.B. bisher nicht genutzt?

Filter: Wenn bei Frage 10 nicht „Wir greifen auf keine externen Weiterbildungsangebote zurück.“ angegeben wurde.

12. Zu welchen Themenbereichen haben die Fachkräfte des Arbeitslosenzentrums seit 2011 externe Fortbildungen besucht? Mehrfachantworten sind möglich.

	<i>Trifft zu</i>
Leistungsgewährung im SGB II (z.B. Sanktionen, Rückforderungen)	<input type="checkbox"/>
Instrumente aktiver Arbeitsmarktpolitik im SGB II	<input type="checkbox"/>
Leistungsgewährung im SGB III	<input type="checkbox"/>
Instrumente aktiver Arbeitsmarktpolitik im SGB III	<input type="checkbox"/>
Methodische Ansätze der Beratung (z.B. Selbstvermittlungscoaching, Beratungsqualität)	<input type="checkbox"/>
Soft Skills für die Beratung (z.B. Rhetorik, Kommunikation, Gesprächsführung, Konfliktmanagement)	<input type="checkbox"/>
Aufbau ehrenamtlicher Gruppen und Angebote	<input type="checkbox"/>
Arbeitsrecht und Bewerbungsunterstützung	<input type="checkbox"/>
Umgang mit Sucht und psychischen Erkrankungen	<input type="checkbox"/>
Umgang mit sonstigen gesundheitlichen Beeinträchtigungen (inkl. SGB IX)	<input type="checkbox"/>
Umgang mit Schuldenproblematiken (z.B. Mietschulden, Energieschulden)	<input type="checkbox"/>
Jugend- und Familienrecht (z.B. SGB VIII, Kinderbetreuung, Pflege, Bildung und Teilhabe)	<input type="checkbox"/>
Ausländerrecht	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="checkbox"/>
Wir haben im fraglichen Zeitraum auf keine externen Weiterbildungsangebote für unsere Fachkräfte zurückgegriffen.	<input type="checkbox"/>

Filter: Wenn bei Frage 10 nicht „Wir greifen auf keine externen Weiterbildungsangebote zurück.“ und bei Frage 12 nicht „Wir haben in diesem Zeitraum auf keine externen Fortbildungsangebote für unser reguläres Personal zurückgegriffen.“ angegeben wurde

13. An wie vielen Tagen im Jahr sind die Fachkräfte Ihres Arbeitslosenzentrums im Durchschnitt auf Fortbildung? Bitte geben Sie die durchschnittliche Anzahl der Fortbildungstage für alle angestellten Mitarbeiter zusammengefasst an.

14. Zu welchem Themenfeld sehen Sie Fortbildungsbedarf und finden keine Fortbildungsangebote?

15. Wie weit liegt Ihr Arbeitslosenzentrum von der nächsten Anschlussstelle des ÖPNV (Bahn, U-Bahn, S-Bahn, Straßenbahn/Tram, Bus) entfernt?

Bitte geben Sie die Distanz in Gehminuten für eine Person ohne körperliche Beeinträchtigung an.

Weniger als 2 Gehminuten	<input type="radio"/>
Zwischen 2 und 5 Gehminuten	<input type="radio"/>
Zwischen 6 und 10 Gehminuten	<input type="radio"/>
Mehr als 10 Gehminuten	<input type="radio"/>
Weiß nicht	<input type="radio"/>

16. Welche der folgenden Aussagen trifft am ehesten auf Ihr Arbeitslosenzentrum zu?

Unser Arbeitslosenzentrum ist tief in unserem Quartier/ Stadtteil verwurzelt und hat ein eher kleines Einzugsgebiet.	<input type="radio"/>
Unser Arbeitslosenzentrum ist zwar tief in unserem Quartier/ Stadtteil verwurzelt, wir werden aber auch von Klient_innen aus umliegenden Stadtteilen/ Gemeinden aufgesucht.	<input type="radio"/>
Unser Arbeitslosenzentrum ist eine stadtweite/ regionale Anlaufstelle mit einem Einzugsgebiet, das weit über das Quartier hinausreicht.	<input type="radio"/>
Weiß nicht	<input type="radio"/>

17. Bitte geben Sie an, wie Sie die Öffentlichkeit über Ihre Arbeit informieren. Mehrfachantworten sind möglich.

	<i>Trifft zu</i>
Internetseite	<input type="checkbox"/>
Informationsbroschüren, Flyer	<input type="checkbox"/>
Plakate	<input type="checkbox"/>
Pressearbeit	<input type="checkbox"/>
Anzeigen/Werbung	<input type="checkbox"/>
Werbematerialien (z.B. Kugelschreiber)	<input type="checkbox"/>
Newsletter	<input type="checkbox"/>
Zielgruppenspezifische Öffentlichkeitsarbeit auf Veranstaltungen/Messen	<input type="checkbox"/>
Sonstige Methoden, und zwar _____	<input type="checkbox"/>
Wir machen keine gezielte Öffentlichkeitsarbeit	<input type="checkbox"/>

18. Wie erfahren die Klient_innen Ihrer Einschätzung nach von dem Arbeitslosenzentrum?

	<i>Sehr häufig</i>	<i>Häufig</i>	<i>Selten</i>	<i>Nie</i>	<i>Weiß nicht</i>
Von Freunden und Bekannten	<input type="radio"/>				
Aus den Medien (z.B. Zeitung, Radio, Fernsehen)	<input type="radio"/>				
Eigene Öffentlichkeitsarbeit (z.B. Flyer, Plakate, Newsletter)	<input type="radio"/>				
Durch Suche im Internet	<input type="radio"/>				
Durch das Jobcenter	<input type="radio"/>				
Durch die Agentur für Arbeit	<input type="radio"/>				
Durch Bildungsträger / Maßnahmeträger	<input type="radio"/>				
Durch eine Erwerbslosenberatungsstelle (egal ob im eigenen Haus oder bei externem Träger)	<input type="radio"/>				
Durch eine andere Beratungsstelle oder Behörde (z.B. Jugendamt, Sozialamt, Schuldnerberatung)	<input type="radio"/>				
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		

Die folgende Frage 19 wurde sehr ähnlich bereits von der G.I.B. im Rahmen der Netzwerkbefragung gestellt. Die Ergebnisse können uns jedoch aus Datenschutzgründen nicht zugänglich gemacht werden. Aus diesem Grund muss diese Information von uns erneut erhoben werden. Die darauf folgende Frage 20 wurde von der G.I.B. nicht gestellt.

19. Bitte geben Sie an, mit welchen Akteuren Ihr Arbeitslosenzentrum regelmäßige Absprachen trifft, mit welchen Akteuren lediglich fallbezogene Kontakte bestehen und mit welchen Akteuren keine Kontakte oder Absprachen bestehen.

	<i>Regelmäßige Absprachen</i>	<i>Fallbezogene Kontakte</i>	<i>Keine Kontakte oder Absprachen</i>	<i>Weiß nicht</i>
Jobcenter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agentur für Arbeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere Arbeitslosenzentren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Krankenkassen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rentenversicherung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schuldnerberatung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suchtberatung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Frauenberatungsstellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Familienberatungsstellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Migrationsberatungsstellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Psychosoziale Beratungsstellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Außerschulische Bildungseinrichtungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinderbetreuungseinrichtungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Einrichtungen zur Betreuung pflegebedürftiger Angehöriger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gerichte, Anwälte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommunales Jugendamt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommunales Sozialamt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommunales Gesundheitsamt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommunales Wohnungs- und/oder Wohngeldamt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommunales Ausländeramt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirche/Wohlfahrt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Industrie-, Handels- und Handwerkskammern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gewerkschaften	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Betriebe/Unternehmen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beschäftigungsträger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zeitarbeitsfirmen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Freizeit-, Kultur- und Sporteinrichtungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges, und zwar _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Sonstiges, und zwar _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Filter: Nur die Ausprägungen anzeigen, für die bei Frage 19 „Regelmäßige Absprachen“ oder „Fallbezogene Kontakte“ angegeben wurde.

20. Sie haben angegeben, mit welchen Netzwerkpartnern Sie im Rahmen Ihrer Arbeit regelmäßige oder punktuelle Kontakte haben. Welche Netzwerk- oder Kooperationspartner haben Sie seit 2011 (Neubewilligung der Förderung) neu hinzugewonnen? Mehrfachantworten sind möglich.

	<i>Neuer Netzwerk- bzw. Kooperationspartner</i>
Jobcenter	<input type="checkbox"/>
Agentur für Arbeit	<input type="checkbox"/>
Andere Arbeitslosenzentren	<input type="checkbox"/>
Krankenkassen	<input type="checkbox"/>
Rentenversicherung	<input type="checkbox"/>
Schuldnerberatung	<input type="checkbox"/>
Suchtberatung	<input type="checkbox"/>
Frauenberatungsstellen	<input type="checkbox"/>
Familienberatungsstellen	<input type="checkbox"/>
Migrationsberatungsstellen	<input type="checkbox"/>
Psychosoziale Beratungsstellen	<input type="checkbox"/>
Außerschulische Bildungseinrichtungen	<input type="checkbox"/>
Kinderbetreuungseinrichtungen	<input type="checkbox"/>
Einrichtungen zur Betreuung pflegebedürftiger Angehöriger	<input type="checkbox"/>
Gerichte, Anwälte	<input type="checkbox"/>
Kommunales Jugendamt	<input type="checkbox"/>
Kommunales Sozialamt	<input type="checkbox"/>
Kommunales Gesundheitsamt	<input type="checkbox"/>
Kommunales Wohnungs- und/oder Wohngeldamt	<input type="checkbox"/>
Kommunales Ausländeramt	<input type="checkbox"/>
Kirche/Wohlfahrt	<input type="checkbox"/>
Industrie-, Handels- und Handwerkskammern	<input type="checkbox"/>
Gewerkschaften	<input type="checkbox"/>
Betriebe/Unternehmen	<input type="checkbox"/>
Beschäftigungsträger	<input type="checkbox"/>
Zeitarbeitsfirmen	<input type="checkbox"/>
Freizeit-, Kultur- und Sporteinrichtungen	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar _____	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar _____	<input type="checkbox"/>
Wir haben keine neuen Netzwerk- oder Kooperationspartner hinzugewonnen.	<input type="checkbox"/>

21. Sind Sie oder andere Mitarbeiter_innen Ihrer Einrichtung Mitglied im Örtlichen Beirat des Jobcenters?

Ja	<input type="radio"/>
Nein	<input type="radio"/>

22. Auf welcher Ebene und in welcher Form findet eine Zusammenarbeit bzw. finden Abstimmungen zwischen Ihrem Arbeitslosenzentrum und dem Jobcenter statt?

	<i>Regelmäßige, formalisierte Zusammenarbeit</i>	<i>Ad-hoc- bzw. fallbezogene Abstimmungen</i>	<i>Keine Zusammenarbeit oder Abstimmungen</i>
Auf Ebene der Geschäftsführung / Leitungsebene	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mit dem Fallmanagement / den Integrationsfachkräften / Persönlichen Ansprechpartner_innen/ Vermittler_innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mit Leistungssachbearbeiter_innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mit dem Beschwerdemanagement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mit der / dem Beauftragten für Chancengleichheit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mit Mitgliedern des Beirats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mit dem Ombudsmann / der Ombudsfrau	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstige Stelle, und zwar: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Filter: Wenn bei Frage 22 bei mindestens einem Item „Regelmäßige, formalisierte Zusammenarbeit“ angegeben wurde.

23. Bitte skizzieren Sie in Stichpunkten, wie sich die regelmäßige, formalisierte Zusammenarbeit zwischen Ihrem Arbeitslosenzentrum und den entsprechenden Stellen im Jobcenter gestaltet.

24. Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit des für Ihr/e Klient_innen zuständigen Jobcenters / der für Ihr/e Klient_innen zuständigen Geschäftsstellen des Jobcenters (z.B. für Rückfragen, Fallbesprechungen, gemeinsame Suche nach Lösungen)?

	<i>Persönlich / Telefonisch</i>						<i>Per E-Mail / Schriftlich</i>					
	Sehr gut	Eher gut	Mittelmäßig	Eher schlecht	Sehr schlecht	Für uns nicht relevant	Sehr gut	Eher gut	Mittelmäßig	Eher schlecht	Sehr schlecht	Für uns nicht relevant
Geschäftsführung / Leitungsebene	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fallmanagement / Integrationsfachkraft / Persönliche Ansprechpartner_innen/ Vermittler_innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leistungssachbearbeiter_innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beschwerdemanagement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beauftragte für Chancengleichheit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ombudsmann/ Ombudsfrau	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstige Stelle, und zwar: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

25. Wie beurteilen Sie – abgesehen von der Erreichbarkeit - die Zusammenarbeit mit folgenden Stellen des für Ihr/e Klient_innen zuständigen Jobcenters / der für Ihre Klient_innen zuständigen Geschäftsstellen des Jobcenters?

	<i>Sehr gut</i>	<i>Eher gut</i>	<i>Mittelmäßig</i>	<i>Eher schlecht</i>	<i>Sehr schlecht</i>	<i>Für uns nicht relevant</i>	<i>Weiß nicht</i>
Geschäftsführung / Leitungsebene	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Fallmanagement / Integrationsfachkraft / Persönliche Ansprechpartner_innen/ Vermittler_innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Leistungssachbearbeiter_innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Beschwerdemanagement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Beauftragte für Chancengleichheit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Ombudsmann / Ombudsfrau	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Sonstige Stelle, und zwar: _____	<input type="radio"/>						

26. Nehmen Sie an sogenannten „Runden Tischen“ Ihrer Regionalagentur teil?

Ja, regelmäßig	<input type="radio"/>
Ja, unregelmäßig	<input type="radio"/>
Nein	<input type="radio"/>
In unserer Region gibt es keine „Runden Tische“ / Ich habe noch nie etwas von „Runden Tischen“ der Regionalagentur gehört.	<input type="radio"/>

27. Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit Ihrer Regionalagentur in Bezug auf folgende Aspekte?

	<i>Sehr gut</i>	<i>Eher gut</i>	<i>Mittelmäßig</i>	<i>Eher schlecht</i>	<i>Sehr schlecht</i>	<i>Kein Kontakt in Bezug auf diesen Aspekt</i>	<i>Weiß nicht</i>
Öffentlichkeitsarbeit für das Arbeitslosenzentrum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Organisation und Durchführung der „Runden Tische“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Begleitung der Antragstellung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="radio"/>						

28. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

	<i>1 Stimme stark zu</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6 Stimme gar nicht zu</i>	<i>Kann ich nicht beurteilen</i>
Die Erfahrungsaustausche der G.I.B. sind für unsere Arbeit hilfreich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Fortbildungsangebote der G.I.B. sind für unsere Arbeit relevant.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die G.I.B. passt ihre Fortbildungsangebote an die Bedürfnisse der Arbeitslosenzentren an.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die fachliche Begleitung der G.I.B. hat einen Mehrwert für die Arbeit der Arbeitslosenzentren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Filter: Wenn bei Frage 28 mindestens einmal „4“, „5“ oder „6“ angegeben wurde.

29. Was kann die G.I.B. in Ihrer Arbeit verbessern?

30. Wie viele Besucherinnen und Besucher suchen das ALZ in einer durchschnittlichen Woche auf?

31. Wie häufig besuchen folgende Zielgruppen das Arbeitslosenzentrum?

	<i>Sehr häufig</i>	<i>Häufig</i>	<i>Selten</i>	<i>Nie</i>	<i>Weiß nicht</i>
Schüler_innen	<input type="radio"/>				
Auszubildende	<input type="radio"/>				
Von Arbeitslosigkeit bedrohte Menschen	<input type="radio"/>				
Erwerbslose aus dem Rechtskreis SGB II	<input type="radio"/>				
Erwerbslose aus dem Rechtskreis SGB III	<input type="radio"/>				
Erwerbstätige mit aufstockenden Leistungen (SGB II)	<input type="radio"/>				
Bezieher_innen von Sozialhilfe (SGB XII)	<input type="radio"/>				
Berufsrückkehrende	<input type="radio"/>				
Alleinerziehende	<input type="radio"/>				
Schwerbehinderte oder gleichgestellt	<input type="radio"/>				
Menschen mit Migrationshintergrund	<input type="radio"/>				
Sonstige, und zwar: _____	<input type="radio"/>				
Sonstige, und zwar: _____	<input type="radio"/>				

32. Welche Beratungs- und Vermittlungsleistungen bietet Ihr Arbeitslosenzentrum an?

	<i>Bildet einen Schwerpunkt unserer Arbeit</i>	<i>Wird auch angeboten</i>	<i>Wird nicht angeboten</i>	<i>Ist für unsere Zielgruppen nicht relevant</i>
Beratung / Information zum Anspruch auf Sozialleistungen (z.B. SGB II, III, XII, Bildungs- und Teilhabepaket)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ausfüllhilfe bei der Antragstellung für Sozialleistungen (z.B. SGB II, III, XII)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beratung / Information zu Rechten und Pflichten der Leistungsbezieher_innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beratung zu Leistungsbescheiden der Jobcenter / Agenturen für Arbeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beratung zu Eingliederungsleistungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beratung zur finanziellen Situation der Klient_innen (z.B. Schulden, Mietrückstände)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beratung zur gesundheitliche Situation der Klient_innen (z.B. Krankheiten, Depressionen, Sucht)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beratung zur familiären Situation der Klient_innen (z.B. Kinderbetreuung, Pflege Angehöriger)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beratung in Fragen des Ausländerrechts (z.B. Anerkennung eines Berufsabschlusses aus dem Ausland, Aufenthaltsrecht, Integrationskurse)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Begleitung zu Ämter- und Behördengängen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vermittlung in Ehrenamt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Berufswegeplanung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unterstützung bei der Stellensuche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unterstützung bei Problemen der Klient_innen mit ihrem Arbeitgeber	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33. Welche Infrastruktur stellt Ihr Arbeitslosenzentrum den Klient_innen zur Verfügung?

	Kostenlos	Nutzung gegen geringe Gebühr	Nein
PCs mit Internetzugang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Drucker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kopierer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Scanner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. Welche weiteren Angebote hält Ihr Arbeitslosenzentrum für die Klient_innen bereit? Mehrfachantworten sind möglich.

	Trifft zu
Begegnungsmöglichkeiten (Frühstück, Mittagessen, Kaffee etc.)	<input type="checkbox"/>
Bereitstellung von Zeitungen / Büchern	<input type="checkbox"/>
Handwerkliche Betätigung	<input type="checkbox"/>
Ausflüge / Museumsbesuche	<input type="checkbox"/>
Betriebsbesichtigungen	<input type="checkbox"/>
Selbsthilfegruppen / moderierte Gruppengespräche	<input type="checkbox"/>
Seminare / Kurse / Informationsveranstaltungen	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="checkbox"/>
Keines der Genannten	<input type="checkbox"/>

Filter: Wenn bei Frage 34 „Seminare / Kurse / Informationsveranstaltungen“ angegeben wurde.

35. In welchen Bereichen hat Ihr Arbeitslosenzentrum seit Wiederaufnahme der ESF Förderung im Jahr 2011 Seminare / Kurse / Informationsveranstaltungen angeboten?

	Häufig	Sporadisch / bei entsprechender Nachfrage	Bisher gar nicht
Bewerbungstraining	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EDV-/ Computer-Kurse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neuerungen im Sozialrecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zeitmanagement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existenzgründung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeitsrechtliche Fragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Energie- und Wasserverbrauch / Wechsel von Anbietern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vereinbarkeit Familie und Beruf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ernährung / Kochen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bewegung / Sport	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stressbewältigung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Umgang mit psychischen Erkrankungen (z.B. Depressionen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Umgang mit Suchtkrankheiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Umgang mit Schulden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

36. Wie viele Teilnehmer_innen nehmen durchschnittlich an solchen Angeboten teil?

37. Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu?

<i>Unser Arbeitslosenzentrum ...</i>	1 <i>Trifft stark zu</i>	2	3	4	5	6 <i>Trifft überhaupt nicht zu</i>	<i>Kann ich nicht beurteilen</i>
...verhindert die Vereinsamung der Klient_innen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...hilft den Klient_innen vor allem bei Leistungsfragen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...erreicht eine soziale Stabilisierung der Klient_innen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...bietet Hilfe zur Selbsthilfe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...trägt zu einer Reduzierung der Widersprüche gegen Leistungsbescheide im SGB II bei.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...erfüllt eine Schlichtungsfunktion zwischen dem Jobcenter und den Kundinnen und Kunden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...erfüllt eine wichtige Lotsenfunktion in der Region.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...erhöht die Motivation der Klient_innen, sich einen Arbeitsplatz zu suchen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...trägt dazu bei, dass passende Qualifizierungs- und Beschäftigungsmaßnahmen für die Klient_innen ausgewählt werden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...befördert die Integration der Klient_innen in Arbeit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges, und zwar:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		

38. Worin besteht aus Ihrer Sicht der zentrale arbeitsmarktpolitische Mehrwert Ihres Arbeitslosenzentrums?

39. Haben Sie noch Hinweise / Anmerkungen zur Befragung?

3. JOBCENTER

HINTERGRUNDINFORMATIONEN

Zunächst bitten wir Sie kurz um folgende Angaben zu Ihrer Position und zu Ihrem Jobcenter.

1.1 Zur Person

01. Seit wann sind Sie für dieses Jobcenter tätig?

_____ (Jahreszahl eintragen, nicht früher als 2005)

02. In welchem Bereich Ihres Jobcenters sind sie derzeit tätig?

Mehrfachantworten sind möglich.

Leistungssachbearbeitung	<input type="checkbox"/>
Fallmanagement / Integrationsfachkraft / pAp / Arbeitsvermittlung	<input type="checkbox"/>
Beschwerdemanagement	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="checkbox"/>

1.2 Zum Jobcenter

03. Über wie viele Geschäftsstellen verfügt Ihr Jobcenter insgesamt?

_____ (z.B. 3)

04. Haben Sie schon einmal von Arbeitslosenzentren und / oder Erwerbslosenberatungsstellen gehört?

Ja, von Arbeitslosenzentren	<input type="radio"/>
Ja, von Erwerbslosenberatungsstellen	<input type="radio"/>
Ja, von beiden	<input type="radio"/>
Nein	<input type="radio"/>
Weiß nicht	<input type="radio"/>

FRAGEN ZU ARBEITSLOSENZENTREN

Die nächsten Fragen beziehen sich auf Ihre Zusammenarbeit mit den Arbeitslosenzentren.

Filter für Fragen 05 bis 19: Wenn bei Frage 04 „Ja, von Arbeitslosenzentren“ oder „Ja, von beiden“ angegeben wurde und Hintergrundinformation „Es gab 2011-2012 und/oder 2013-2014 ein ALZ in der entsprechenden Region“ vorliegt.

05. Wie haben Sie erstmals von den Angeboten der Arbeitslosenzentren erfahren?

Mehrfachantworten sind möglich.

Über Kundinnen und Kunden	<input type="checkbox"/>
Durch persönliche Kontaktaufnahme der Beratungskräfte des Arbeitslosenzentrums	<input type="checkbox"/>
Von Vorgesetzten im Jobcenter	<input type="checkbox"/>
Durch Kolleginnen und Kollegen	<input type="checkbox"/>
Durch Medien (Presse, Radio, Fernsehen, Internet)	<input type="checkbox"/>
Durch Informationsveranstaltungen des Ministeriums	<input type="checkbox"/>
Durch die Regionalagentur	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="checkbox"/>
Keine Angabe	<input type="checkbox"/>

06. Was sind Ihrer Meinung nach Aufgaben der Arbeitslosenzentren?

Mehrfachantworten sind möglich.

Unterstützung bei der Beantragung von ALG II	<input type="checkbox"/>
Unterstützung bei Nachfragen zu Leistungsansprüchen	<input type="checkbox"/>
Unterstützung bei Fragen zu aktiven Leistungen	<input type="checkbox"/>
Unterstützung bei der Eingliederung in Arbeit	<input type="checkbox"/>
Erfüllung einer Lotsenfunktion zu anderen Beratungsstellen	<input type="checkbox"/>
Unterstützung bei Fragen des Ausländerrechts	<input type="checkbox"/>
Unterstützung bei privaten, familiären und gesundheitlichen Problemen	<input type="checkbox"/>
Unterstützung bei der sozialen Stabilisierung	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="checkbox"/>
Weiß nicht	<input type="checkbox"/>

07. Bitte geben Sie eine Schätzung ab: Wie viele von hundert Kunden weisen Sie durchschnittlich auf die Angebote von Arbeitslosenzentren hin? Bitte tragen Sie eine „0“ ein, wenn Sie Kunden nicht auf die Angebote von Arbeitslosenzentren hinweisen.

_____ (Zahl eintragen, muss zwischen 0 und 100 liegen)

Filter: Wenn bei Frage 07 eine Zahl „>0“ angegeben wurde.

08. Bitte geben Sie die drei häufigsten Gründe an, warum Sie Ihre Kunden an ein Arbeitslosenzentrum verweisen, angefangen mit dem wichtigsten.

1. _____
2. _____
3. _____

Filter: Wenn bei Frage 07 „0“ angegeben wurde.

09. Warum weisen Sie Ihre Kunden nicht auf die Angebote der Arbeitslosenzentren hin?

Die Angebote sind mir nicht ausreichend bekannt.	<input type="radio"/>
Die Angebote sind für meine Kunden nicht passend.	<input type="radio"/>

Ein Hinweis ist geschäftspolitisch nicht gewünscht.	<input type="radio"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="radio"/>

10. A) Gibt es in Ihrem Jobcenter interne Handlungsanweisungen zur Zusammenarbeit mit den Arbeitslosenzentren?

Ja	<input type="radio"/>
Nein	<input type="radio"/>
Weiß nicht	<input type="radio"/>

Filter: Wenn bei Frage 10. A) „ja“ angegeben wurde.

B) Sie haben angegeben, dass es in Ihrem Jobcenter interne Handlungsanweisungen zur Zusammenarbeit mit den Arbeitslosenzentren gibt. Bitte beschreiben Sie kurz, worum es in diesen Handlungsanweisungen geht.

11. Gibt es Ihres Wissens einen institutionalisierten Austausch zwischen den Arbeitslosenzentren und Ihrem Jobcenter?

	Ja	Nein	Weiß nicht
Auf Ebene der Geschäftsführung / Leitungsebene	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auf Ebene des Fallmanagements / der Integrationsfachkräfte / der Persönlichen Ansprechpartner_innen / der Vermittler_innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auf der Ebene der Leistungssachbearbeiter_innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auf der Ebene des Beschwerdemanagements	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auf der Ebene der / des Beauftragten für Chancengleichheit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auf der Ebene des Beirats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstige Stelle, und zwar: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Filter: Wenn bei Frage 11 bei mindestens einem Item „Ja“ angegeben wurde.

12. Bitte skizzieren Sie in Stichpunkten, wie sich der institutionalisierte Austausch zwischen den entsprechenden Ebenen im Jobcenter und den Arbeitslosenzentren gestaltet.

13. Wie oft haben Sie persönlich Kontakt zu dem Personal der Arbeitslosenzentren? Was trifft am ehesten zu?

Täglich	<input type="radio"/>
Wöchentlich	<input type="radio"/>
Monatlich	<input type="radio"/>
Vierteljährlich	<input type="radio"/>
Halbjährlich	<input type="radio"/>
Jährlich	<input type="radio"/>
Seltener als einmal im Jahr	<input type="radio"/>
Gar kein Kontakt	<input type="radio"/>
Weiß nicht	<input type="radio"/>

Filter: Wenn bei Frage 13 nicht „Gar kein Kontakt“ angegeben wurde.

Gesamtbewertung

16. Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu den Arbeitslosenzentren zu?

	1 <i>Trifft stark zu</i>	2	3	4	5	6 <i>Trifft überhaupt nicht zu</i>	<i>Kann ich nicht beurteilen</i>
Die Arbeitslosenzentren unterstützen die Jobcenter bei Ihrer Arbeit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Das Wissen der Arbeitslosenzentren zu Belangen des SGB II ist häufig unzureichend.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Arbeitslosenzentren bieten Angebote, die die Jobcenter nicht anbieten können.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Arbeitslosenzentren tragen mit Ihrer Arbeit zur Reduzierung von Widersprüchen bei.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Arbeitslosenzentren sind wichtige Partner des Jobcenters in der Region.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mit den Arbeitslosenzentren sind unnötige Doppelstrukturen entstanden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Arbeitslosenzentren unterstützen die Arbeit der Jobcenter an der Schnittstelle zu den Leistungen nach §16a SGB II	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Arbeitslosenzentren haben eine hohe Expertise in Fragen des Sozial- und Arbeitsrechts.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Arbeitslosenzentren haben eine hohe Expertise beim Zugang zu sozialen Hilfen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. In welcher Hinsicht stellen Arbeitslosenzentren eine sinnvolle Ergänzung zur Arbeit des Jobcenters dar? Bitte erläutern Sie kurz in Stichpunkten

18. Wie könnte man den Nutzen der Arbeitslosenzentren aus Ihrer Sicht noch erhöhen? Bitte erläutern Sie kurz in Stichpunkten

19. Haben Sie sonst noch Anmerkungen oder Anregungen zum Angebot der Arbeitslosenzentren?

FRAGEN ZU ERWERBSLOSENBERATUNGSSTELLEN

Die nächsten Fragen beziehen sich auf Ihre Zusammenarbeit mit den Erwerbslosenberatungsstellen.

Filter für Fragen 20 bis 34: Wenn bei Frage 04 „Ja, von Erwerbslosenberatungsstellen“ oder „Ja, von beiden“ angegeben wurde.

20. Wie haben Sie erstmals von den Angeboten der Erwerbslosenberatungsstellen erfahren?
 Mehrfachantworten sind möglich.

Über Kundinnen und Kunden	<input type="checkbox"/>
Durch persönliche Kontaktaufnahme der Beratungskräfte der Erwerbslosenberatungsstelle	<input type="checkbox"/>
Von Vorgesetzten im Jobcenter	<input type="checkbox"/>
Durch Kolleginnen und Kollegen	<input type="checkbox"/>
Durch Medien (Presse, Radio, Fernsehen, Internet)	<input type="checkbox"/>
Durch Informationsveranstaltungen des Ministeriums	<input type="checkbox"/>
Durch die Regionalagentur	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="checkbox"/>
Keine Angabe	<input type="checkbox"/>

21. Was sind Ihrer Meinung nach Aufgaben der Erwerbslosenberatungsstelle?
 Mehrfachantworten sind möglich.

Unterstützung bei der Beantragung von ALG II	<input type="checkbox"/>
Unterstützung bei Nachfragen zu Leistungsansprüchen	<input type="checkbox"/>
Unterstützung bei Fragen zu aktiven Leistungen	<input type="checkbox"/>
Unterstützung bei der Eingliederung in Arbeit	<input type="checkbox"/>
Erfüllung einer Lotsenfunktion zu anderen Beratungsstellen	<input type="checkbox"/>
Unterstützung bei Fragen des Ausländerrechts	<input type="checkbox"/>
Unterstützung bei privaten, familiären und gesundheitlichen Problemen	<input type="checkbox"/>
Unterstützung bei der sozialen Stabilisierung	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="checkbox"/>
Weiß nicht	<input type="checkbox"/>

22. Bitte geben Sie eine Schätzung ab: Wie viele von hundert Kunden weisen Sie durchschnittlich auf die Angebote von Erwerbslosenberatungsstellen hin? Bitte tragen Sie eine „0“ ein, wenn Sie Kunden nie auf die Angebote von Erwerbslosenberatungsstellen hinweisen.
 _____ (Zahl eintragen, muss zwischen 0 und 100 liegen)

Filter: Wenn bei Frage 22 eine Zahl „>0“ angegeben wurde.

23. Bitte geben Sie die drei häufigsten Gründe an, warum Sie Ihre Kunden an eine Erwerbslosenberatungsstelle verweisen, angefangen mit dem wichtigsten.

1. _____
2. _____
3. _____

Filter: Wenn bei Frage 22 „0“ angegeben wurde.

24. Warum weisen Sie Ihre Kunden nicht auf die Angebote der Erwerbslosenberatungsstellen hin?

Die Angebote sind mir nicht ausreichend bekannt.	<input type="radio"/>
Die Angebote sind für meine Kunden nicht passend.	<input type="radio"/>
Ein Hinweis ist geschäftspolitisch nicht gewünscht.	<input type="radio"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="radio"/>

25. A) Gibt es in Ihrem Jobcenter interne Handlungsanweisungen zur Zusammenarbeit mit den Erwerbslosenberatungsstellen?

Ja	<input type="radio"/>
Nein	<input type="radio"/>
Weiß nicht	<input type="radio"/>

Filter: Wenn bei Frage 25. A) „ja“ angegeben wurde.

B) Sie haben angegeben, dass es in Ihrem Jobcenter interne Handlungsanweisungen zur Zusammenarbeit mit den Erwerbslosenberatungsstellen gibt. Bitte beschreiben Sie kurz, worum es in diesen Handlungsanweisungen geht.

26. Gibt es Ihres Wissens einen institutionalisierten Austausch zwischen den Erwerbslosenberatungsstellen und Ihrem Jobcenter?

	Ja	Nein	Weiß nicht
Auf Ebene der Geschäftsführung / Leitungsebene	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auf Ebene des Fallmanagements / der Integrationsfachkräfte / der Persönlichen Ansprechpartner_innen / der Vermittler_innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auf der Ebene der Leistungssachbearbeiter_innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auf der Ebene des Beschwerdemanagements	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auf der Ebene der / des Beauftragten für Chancengleichheit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auf der Ebene des Beirats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstige Stelle, und zwar: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Filter: Wenn bei Frage 26 bei mindestens einem Item „Ja“ angegeben wurde.

27. Bitte skizzieren Sie in Stichpunkten, wie sich der institutionalisierte Austausch zwischen den entsprechenden Ebenen im Jobcenter und den Erwerbslosenberatungsstellen gestaltet.

**28. Wie oft haben Sie persönlich Kontakt zu den Beratungskräften der Erwerbslosenbera-
tungsstellen? Was trifft am ehesten zu?**

Täglich	<input type="radio"/>
Wöchentlich	<input type="radio"/>
Monatlich	<input type="radio"/>
Vierteljährlich	<input type="radio"/>
Halbjährlich	<input type="radio"/>
Jährlich	<input type="radio"/>
Seltener als einmal im Jahr	<input type="radio"/>
Gar kein Kontakt	<input type="radio"/>
Weiß nicht	<input type="radio"/>

Filter: Wenn bei Frage 28 nicht „Gar kein Kontakt“ angegeben wurde.

**29. Über welche Wege nehmen die Beratungskräfte der Erwerbslosenberatungsstellen Kon-
 takt zu Ihnen auf?**

	Sehr häufig	Häufig	Selten	Nie	Keine Angabe
Über meine persönliche Durchwahl	<input type="radio"/>				
Über meine persönliche E-Mail-Adresse	<input type="radio"/>				
Über die Servicehotline des Jobcenters	<input type="radio"/>				
Über das Kontaktformular / allgemeine E-Mail-Adresse des Jobcenters	<input type="radio"/>				
Per Post	<input type="radio"/>				

Wirkungen

Im Folgenden bitten wir Sie um Ihre Einschätzung und Bewertung der Erwerbslosenberatungsstellen.

30. Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu den Erwerbslosenberatungsstellen zu?

	1 <i>Trifft stark zu</i>	2	3	4	5	6 <i>Trifft überhaupt nicht zu</i>	<i>Kann ich nicht beurteilen</i>
Die Erwerbslosenberatungsstellen verhindern die Vereinsamung der Ratsuchenden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Erwerbslosenberatungsstellen helfen den Ratsuchenden vor allem bei Leistungsfragen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Erwerbslosenberatungsstellen erreichen eine soziale Stabilisierung der Ratsuchenden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Erwerbslosenberatungsstellen bieten Hilfe zur Selbsthilfe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Erwerbslosenberatungsstellen erfüllen eine Schlichtungsfunktion zwischen dem Jobcenter und den Kundinnen und Kunden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Erwerbslosenberatungsstellen erfüllen eine wichtige Lotsenfunktion in der Region.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Erwerbslosenberatungsstellen erhöhen die Motivation der Ratsuchenden, sich einen Arbeitsplatz zu suchen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Erwerbslosenberatungsstellen tragen dazu bei, dass passende Qualifizierungs- und Beschäftigungsmaßnahmen für die Ratsuchenden ausgewählt werden können.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Erwerbslosenberatungsstellen befördern die Integration der Ratsuchenden in Arbeit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges, und zwar: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Gesamtbewertung

31. Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu den Erwerbslosenberatungsstellen zu?

	1 Trifft stark zu	2	3	4	5	6 Trifft überhaupt nicht zu	Kann ich nicht beurteilen
Die Erwerbslosenberatungsstellen unterstützen die Jobcenter bei Ihrer Arbeit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Das Wissen der Erwerbslosenberatungsstellen zu Belangen des SGB II ist häufig unzureichend.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Erwerbslosenberatungsstellen bieten Angebote, die die Jobcenter nicht anbieten können.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Erwerbslosenberatungsstellen tragen mit Ihrer Arbeit zur Reduzierung von Widersprüchen bei.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Erwerbslosenberatungsstellen sind wichtige Partner des Jobcenters in der Region.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mit den Erwerbslosenberatungsstellen sind unnötige Doppelstrukturen entstanden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Erwerbslosenberatungsstellen unterstützen die Arbeit der Jobcenter an der Schnittstelle zu den Leistungen nach §16a SGB II.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Erwerbslosenberatungsstellen haben eine hohe Expertise in Fragen des Sozial- und Arbeitsrechts.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Erwerbslosenberatungsstellen haben eine hohe Expertise beim Zugang zu sozialen Hilfen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32. In welcher Hinsicht stellen Erwerbslosenberatungsstellen eine sinnvolle Ergänzung zur Arbeit des Jobcenters dar? Bitte erläutern Sie in Stichpunkten.

33. Wie könnte man den Nutzen der Erwerbslosenberatungsstellen aus Ihrer Sicht noch erhöhen? Bitte erläutern Sie in Stichpunkten.

34. Haben Sie sonst noch Anmerkungen oder Anregungen zum Angebot der Erwerbslosenberatungsstellen?

35. Haben Sie noch Hinweise / Anmerkungen zur Befragung?

4. SOZIALE STADT

Ihre Erwerbslosenberatungsstelle ist „in der Krfr. Stadt _____ / im Landkreis _____“ angesiedelt.

Dieser/ diesem gehört/ gehören _____ Stadtteil/-e an, der/die durch das Programm „Soziale Stadt NRW“ gefördert wird/ werden.

E-01. Bitte geben Sie an, ob sich Ihre Erwerbslosenberatungsstelle in dem genannten Stadtteil bzw. einem der genannten Stadtteile befindet.

<input type="radio"/>	Bielefeld Nördlicher Innenstadtrand
<input type="radio"/>	Bielefeld Sennestadt
<input type="radio"/>	Bielefeld Sieker
<input type="radio"/>	Bochum Innere Hustadt
<input type="radio"/>	Bochum Westend / Griesenbruch / Goldhamme
<input type="radio"/>	Bonn Neu-Tannenbusch
<input type="radio"/>	Bottrop Lehmkuhle-Ebel
<input type="radio"/>	Dortmund Nordstadt
<input type="radio"/>	Dortmund Rheinische Straße
<input type="radio"/>	Dortmund Stadtbezirkszentrum Hörde
<input type="radio"/>	Duisburg Beeck
<input type="radio"/>	Duisburg Bruckhausen
<input type="radio"/>	Duisburg Hochfeld
<input type="radio"/>	Duisburg Laar
<input type="radio"/>	Duisburg Marxloh
<input type="radio"/>	Düsseldorf Flingern / Oberbilk
<input type="radio"/>	Düsseldorf Rath / Mörsenbroich
<input type="radio"/>	Düsseldorf Wersten / Holthausen
<input type="radio"/>	Witten Annen
<input type="radio"/>	Essen Altendorf
<input type="radio"/>	Essen Altenessen-Süd / Nordviertel
<input type="radio"/>	Essen Bochold / Altendorf-Nord
<input type="radio"/>	Essen Katernberg
<input type="radio"/>	Gelsenkirchen Bismarck / Schalke-Nord
<input type="radio"/>	Gelsenkirchen Graf Bismarck
<input type="radio"/>	Gelsenkirchen Schalke
<input type="radio"/>	Gelsenkirchen Süd-Ost
<input type="radio"/>	Gelsenkirchen Tossenhof
<input type="radio"/>	Gelsenkirchen / Herten Gelsenkirchen Hassel / Herten Westerholt-Bertlich
<input type="radio"/>	Hagen Altenhagen
<input type="radio"/>	Hagen Südstadt / Oberhagen-Eilpe
<input type="radio"/>	Hagen Wehringhausen
<input type="radio"/>	Hamm Hammer Westen
<input type="radio"/>	Herne Bickern / Unser Fritz
<input type="radio"/>	Herne Wanne-Mitte
<input type="radio"/>	Köln Bocklemünd-Mengenich
<input type="radio"/>	Köln Mülheim 2020
<input type="radio"/>	Köln Porz-Finkenbergr
<input type="radio"/>	Düren Nord
<input type="radio"/>	Euskirchen Viehplätzchenviertel
<input type="radio"/>	Brakel Bökendorfer Grund
<input type="radio"/>	Velbert Birth / Losenburg
<input type="radio"/>	Espelkamp Gabelhorst
<input type="radio"/>	Castrop-Rauxel Habinghorst-Süd
<input type="radio"/>	Dorsten Hervest

<input type="radio"/>	Gladbeck Brauck
<input type="radio"/>	Gladbeck Rentfort
<input type="radio"/>	Gladbeck Stadtmitte
<input type="radio"/>	Herten Nord
<input type="radio"/>	Herten Süd einschl. Zecke Ewald
<input type="radio"/>	Herten Westerholt-Bertlich
<input type="radio"/>	Marl Hüls-Süd
<input type="radio"/>	Recklinghausen Süd
<input type="radio"/>	Kreuztal Fritz-Erler-Siedlung
<input type="radio"/>	Siegen Fischbacherberg
<input type="radio"/>	Siegen Geisweid
<input type="radio"/>	Rheine Dorenkamp-Süd
<input type="radio"/>	Lünen Gahmen
<input type="radio"/>	Viersen Südstadt
<input type="radio"/>	Ahlen Süd
<input type="radio"/>	Ahlen Süd / Ost
<input type="radio"/>	Dinslaken Lohberg / Blumenviertel
<input type="radio"/>	Moers Mattheck / Josefsviertel
<input type="radio"/>	Wesel Innenstadt
<input type="radio"/>	Leverkusen Rheindorf-Nord
<input type="radio"/>	Iserlohn Südliche Innenstadt / Obere Mühle
<input type="radio"/>	Mönchengladbach Rheydter Innenstadt
<input type="radio"/>	Mülheim Eppinghofen
<input type="radio"/>	Oberhausen Innenstadt
<input type="radio"/>	Oberhausen Lirich
<input type="radio"/>	Remscheid Rosenhügel
<input type="radio"/>	Remscheid Stachelhausen / Blumental / Honsberg / Kremenholz
<input type="radio"/>	Bergheim Süd / West
<input type="radio"/>	Brühl Vochem
<input type="radio"/>	Solingen Nordstadt
<input type="radio"/>	Aachen Nord / Ost
<input type="radio"/>	Alsdorf Mitte
<input type="radio"/>	Baesweiler Setterich
<input type="radio"/>	Eschweiler Ost
<input type="radio"/>	Stolberg Velau
<input type="radio"/>	Wuppertal Elberfelder Nordstadt / Arrenberg
<input type="radio"/>	Wuppertal Oberbarmen / Wichlinghausen
<input type="radio"/>	Wuppertal Osterbaum
<input type="radio"/>	Wuppertal Unterbarmen
<input type="radio"/>	Unsere Erwerbslosenberatungsstelle befindet sich in einem anderen Stadtteil

E-02. Bitte wählen Sie nun denjenigen Stadtteil bzw. diejenigen Stadtteile aus, in dem/ denen schätzungsweise mehr als 20 Prozent der Ratsuchenden Ihrer Erwerbslosenberatungsstelle wohnen.

Sie können je nach Lage Ihres Standorts bis zu vier Stadtgebiete auswählen.

<input type="radio"/>	Bielefeld Nördlicher Innenstadtrand
<input type="radio"/>	Bielefeld Sennestadt
<input type="radio"/>	Bielefeld Sieker
<input type="radio"/>	Bochum Innere Hustadt
<input type="radio"/>	Bochum Westend / Griesenbruch / Goldhamme
<input type="radio"/>	Bonn Neu-Tannenbusch
<input type="radio"/>	Bottrop Lehmkuhle-Ebel
<input type="radio"/>	Dortmund Nordstadt
<input type="radio"/>	Dortmund Rheinische Straße
<input type="radio"/>	Dortmund Stadtbezirkszentrum Hörde
<input type="radio"/>	Duisburg Beeck
<input type="radio"/>	Duisburg Bruckhausen
<input type="radio"/>	Duisburg Hochfeld
<input type="radio"/>	Duisburg Laar
<input type="radio"/>	Duisburg Marxloh
<input type="radio"/>	Düsseldorf Flingern / Oberbilk
<input type="radio"/>	Düsseldorf Rath / Mörsenbroich
<input type="radio"/>	Düsseldorf Wersten / Holthausen
<input type="radio"/>	Witten Annen
<input type="radio"/>	Essen Altendorf
<input type="radio"/>	Essen Altenessen-Süd / Nordviertel
<input type="radio"/>	Essen Bochold / Altendorf-Nord
<input type="radio"/>	Essen Katernberg
<input type="radio"/>	Gelsenkirchen Bismarck / Schalke-Nord
<input type="radio"/>	Gelsenkirchen Graf Bismarck
<input type="radio"/>	Gelsenkirchen Schalke
<input type="radio"/>	Gelsenkirchen Süd-Ost
<input type="radio"/>	Gelsenkirchen Tossenhof
<input type="radio"/>	Gelsenkirchen / Herten Gelsenkirchen Hassel / Herten Westerholt-Bertlich
<input type="radio"/>	Hagen Altenhagen
<input type="radio"/>	Hagen Südstadt / Oberhagen-Eilpe
<input type="radio"/>	Hagen Wehringhausen
<input type="radio"/>	Hamm Hammer Westen
<input type="radio"/>	Herne Bickern / Unser Fritz
<input type="radio"/>	Herne Wanne-Mitte
<input type="radio"/>	Köln Bocklemünd-Mengenich
<input type="radio"/>	Köln Mülheim 2020
<input type="radio"/>	Köln Porz-Finkenbergr
<input type="radio"/>	Düren Nord
<input type="radio"/>	Euskirchen Viehplätzchenviertel
<input type="radio"/>	Brakel Bökendorfer Grund
<input type="radio"/>	Velbert Birth / Losenburg
<input type="radio"/>	Espelkamp Gabelhorst
<input type="radio"/>	Castrop-Rauxel Habinghorst-Süd
<input type="radio"/>	Dorsten Hervest

<input type="radio"/>	Gladbeck Brauck
<input type="radio"/>	Gladbeck Rentfort
<input type="radio"/>	Gladbeck Stadtmitte
<input type="radio"/>	Herten Nord
<input type="radio"/>	Herten Süd einschl. Zecke Ewald
<input type="radio"/>	Herten Westerholt-Bertlich
<input type="radio"/>	Marl Hüls-Süd
<input type="radio"/>	Recklinghausen Süd
<input type="radio"/>	Kreuztal Fritz-Erler-Siedlung
<input type="radio"/>	Siegen Fischbacherberg
<input type="radio"/>	Siegen Geisweid
<input type="radio"/>	Rheine Dorenkamp-Süd
<input type="radio"/>	Lünen Gahmen
<input type="radio"/>	Viersen Südstadt
<input type="radio"/>	Ahlen Süd
<input type="radio"/>	Ahlen Süd / Ost
<input type="radio"/>	Dinslaken Lohberg / Blumenviertel
<input type="radio"/>	Moers Mattheck / Josefsviertel
<input type="radio"/>	Wesel Innenstadt
<input type="radio"/>	Leverkusen Rheindorf-Nord
<input type="radio"/>	Iserlohn Südliche Innenstadt / Obere Mühle
<input type="radio"/>	Mönchengladbach Rheydter Innenstadt
<input type="radio"/>	Mülheim Eppinghofen
<input type="radio"/>	Oberhausen Innenstadt
<input type="radio"/>	Oberhausen Linich
<input type="radio"/>	Remscheid Rosenhügel
<input type="radio"/>	Remscheid Stachelhausen / Blumental / Honsberg / Kremenholl
<input type="radio"/>	Bergheim Süd / West
<input type="radio"/>	Brühl Vochem
<input type="radio"/>	Solingen Nordstadt
<input type="radio"/>	Aachen Nord / Ost
<input type="radio"/>	Alsdorf Mitte
<input type="radio"/>	Baesweiler Setterich
<input type="radio"/>	Eschweiler Ost
<input type="radio"/>	Stolberg Velau
<input type="radio"/>	Wuppertal Elberfelder Nordstadt / Arrenberg
<input type="radio"/>	Wuppertal Oberbarmen / Wichlinghausen
<input type="radio"/>	Wuppertal Osterbaum
<input type="radio"/>	Wuppertal Unterbarmen
<input type="radio"/>	Unsere Ratsuchenden wohnen überwiegend in anderen Stadtteilen

Ihr Arbeitslosenzentrum ist „in der Kfr. Stadt _____ / im Landkreis _____“ angesiedelt.

Dieser/ diesem gehört/ gehören _____ Stadtteil/-e an, der/die durch das Programm „Soziale Stadt NRW“ gefördert wird/ werden.

A-01. Bitte geben Sie an, ob sich Ihr Arbeitslosenzentrum in dem genannten Stadtteil bzw. einem der genannten Stadtteile befindet.

<input type="radio"/>	Bielefeld Nördlicher Innenstadtrand
<input type="radio"/>	Bielefeld Sennestadt
<input type="radio"/>	Bielefeld Sieker
<input type="radio"/>	Bochum Innere Hustadt
<input type="radio"/>	Bochum Westend / Griesenbruch / Goldhamme
<input type="radio"/>	Bonn Neu-Tannenbusch
<input type="radio"/>	Bottrop Lehmkuhle-Ebel
<input type="radio"/>	Dortmund Nordstadt
<input type="radio"/>	Dortmund Rheinische Straße
<input type="radio"/>	Dortmund Stadtbezirkszentrum Hörde
<input type="radio"/>	Duisburg Beeck
<input type="radio"/>	Duisburg Bruckhausen
<input type="radio"/>	Duisburg Hochfeld
<input type="radio"/>	Duisburg Laar
<input type="radio"/>	Duisburg Marxloh
<input type="radio"/>	Düsseldorf Flingern / Oberbilk
<input type="radio"/>	Düsseldorf Rath / Mörsenbroich
<input type="radio"/>	Düsseldorf Wersten / Holthausen
<input type="radio"/>	Witten Annen
<input type="radio"/>	Essen Altendorf
<input type="radio"/>	Essen Altenessen-Süd / Nordviertel
<input type="radio"/>	Essen Bochold / Altendorf-Nord
<input type="radio"/>	Essen Katernberg
<input type="radio"/>	Gelsenkirchen Bismarck / Schalke-Nord
<input type="radio"/>	Gelsenkirchen Graf Bismarck
<input type="radio"/>	Gelsenkirchen Schalke
<input type="radio"/>	Gelsenkirchen Süd-Ost
<input type="radio"/>	Gelsenkirchen Tossenhof
<input type="radio"/>	Gelsenkirchen / Herten Gelsenkirchen Hassel / Herten Westerholt-Bertlich
<input type="radio"/>	Hagen Altenhagen
<input type="radio"/>	Hagen Südstadt / Oberhagen-Eilpe
<input type="radio"/>	Hagen Wehringhausen
<input type="radio"/>	Hamm Hammer Westen
<input type="radio"/>	Herne Bickern / Unser Fritz
<input type="radio"/>	Herne Wanne-Mitte
<input type="radio"/>	Köln Bocklemünd-Mengenich
<input type="radio"/>	Köln Mülheim 2020
<input type="radio"/>	Köln Porz-Finkenbergr
<input type="radio"/>	Düren Nord
<input type="radio"/>	Euskirchen Viehplätzchenviertel
<input type="radio"/>	Brakel Bökendorfer Grund
<input type="radio"/>	Velbert Birth / Losenburg
<input type="radio"/>	Espelkamp Gabelhorst
<input type="radio"/>	Castrop-Rauxel Habinghorst-Süd
<input type="radio"/>	Dorsten Hervest

<input type="radio"/>	Gladbeck Brauck
<input type="radio"/>	Gladbeck Rentfort
<input type="radio"/>	Gladbeck Stadtmitte
<input type="radio"/>	Herten Nord
<input type="radio"/>	Herten Süd einschl. Zecke Ewald
<input type="radio"/>	Herten Westerholt-Bertlich
<input type="radio"/>	Marl Hüls-Süd
<input type="radio"/>	Recklinghausen Süd
<input type="radio"/>	Kreuztal Fritz-Erler-Siedlung
<input type="radio"/>	Siegen Fischbacherberg
<input type="radio"/>	Siegen Geisweid
<input type="radio"/>	Rheine Dorenkamp-Süd
<input type="radio"/>	Lünen Gahmen
<input type="radio"/>	Viersen Südstadt
<input type="radio"/>	Ahlen Süd
<input type="radio"/>	Ahlen Süd / Ost
<input type="radio"/>	Dinslaken Lohberg / Blumenviertel
<input type="radio"/>	Moers Mattheck / Josefsviertel
<input type="radio"/>	Wesel Innenstadt
<input type="radio"/>	Leverkusen Rheindorf-Nord
<input type="radio"/>	Iserlohn Südliche Innenstadt / Obere Mühle
<input type="radio"/>	Mönchengladbach Rheydter Innenstadt
<input type="radio"/>	Mülheim Eppinghofen
<input type="radio"/>	Oberhausen Innenstadt
<input type="radio"/>	Oberhausen Lirich
<input type="radio"/>	Remscheid Rosenhügel
<input type="radio"/>	Remscheid Stachelhausen / Blumental / Honsberg / Kremenholl
<input type="radio"/>	Bergheim Süd / West
<input type="radio"/>	Brühl Vochem
<input type="radio"/>	Solingen Nordstadt
<input type="radio"/>	Aachen Nord / Ost
<input type="radio"/>	Alsdorf Mitte
<input type="radio"/>	Baesweiler Setterich
<input type="radio"/>	Eschweiler Ost
<input type="radio"/>	Stolberg Velau
<input type="radio"/>	Wuppertal Elberfelder Nordstadt / Arrenberg
<input type="radio"/>	Wuppertal Oberbarmen / Wichlinghausen
<input type="radio"/>	Wuppertal Osterbaum
<input type="radio"/>	Wuppertal Unterbarmen
<input type="radio"/>	Unser Arbeitslosenzentrum befindet sich in einem anderen Stadtteil

A-02. Bitte wählen Sie nun denjenigen Stadtteil bzw. diejenigen Stadtteile aus, in dem/ denen schätzungsweise mehr als 20 Prozent der Ratsuchenden Ihres Arbeitslosenzentrums wohnen.

Sie können je nach Lage Ihres Standorts bis zu vier Stadtgebiete auswählen.

<input type="radio"/>	Bielefeld Nördlicher Innenstadtrand
<input type="radio"/>	Bielefeld Sennestadt
<input type="radio"/>	Bielefeld Sieker
<input type="radio"/>	Bochum Innere Hustadt
<input type="radio"/>	Bochum Westend / Griesenbruch / Goldhamme
<input type="radio"/>	Bonn Neu-Tannenbusch
<input type="radio"/>	Bottrop Lehmkuhle-Ebel
<input type="radio"/>	Dortmund Nordstadt
<input type="radio"/>	Dortmund Rheinische Straße
<input type="radio"/>	Dortmund Stadtbezirkszentrum Hörde
<input type="radio"/>	Duisburg Beeck
<input type="radio"/>	Duisburg Bruckhausen
<input type="radio"/>	Duisburg Hochfeld
<input type="radio"/>	Duisburg Laar
<input type="radio"/>	Duisburg Marxloh
<input type="radio"/>	Düsseldorf Flingern / Oberbilk
<input type="radio"/>	Düsseldorf Rath / Mörsenbroich
<input type="radio"/>	Düsseldorf Wersten / Holthausen
<input type="radio"/>	Witten Annen
<input type="radio"/>	Essen Altendorf
<input type="radio"/>	Essen Altenessen-Süd / Nordviertel
<input type="radio"/>	Essen Bochold / Altendorf-Nord
<input type="radio"/>	Essen Katernberg
<input type="radio"/>	Gelsenkirchen Bismarck / Schalke-Nord
<input type="radio"/>	Gelsenkirchen Graf Bismarck
<input type="radio"/>	Gelsenkirchen Schalke
<input type="radio"/>	Gelsenkirchen Süd-Ost
<input type="radio"/>	Gelsenkirchen Tossenhof
<input type="radio"/>	Gelsenkirchen / Herten Gelsenkirchen Hassel / Herten Westerholt-Bertlich
<input type="radio"/>	Hagen Altenhagen
<input type="radio"/>	Hagen Südstadt / Oberhagen-Eilpe
<input type="radio"/>	Hagen Wehringhausen
<input type="radio"/>	Hamm Hammer Westen
<input type="radio"/>	Herne Bickern / Unser Fritz
<input type="radio"/>	Herne Wanne-Mitte
<input type="radio"/>	Köln Bocklemünd-Mengenich
<input type="radio"/>	Köln Mülheim 2020
<input type="radio"/>	Köln Porz-Finkenbergr
<input type="radio"/>	Düren Nord
<input type="radio"/>	Euskirchen Viehplätzchenviertel
<input type="radio"/>	Brakel Bökendorfer Grund
<input type="radio"/>	Velbert Birth / Losenburg
<input type="radio"/>	Espelkamp Gabelhorst
<input type="radio"/>	Castrop-Rauxel Habinghorst-Süd
<input type="radio"/>	Dorsten Hervest

<input type="radio"/>	Gladbeck Brauck
<input type="radio"/>	Gladbeck Rentfort
<input type="radio"/>	Gladbeck Stadtmitte
<input type="radio"/>	Herten Nord
<input type="radio"/>	Herten Süd einschl. Zecke Ewald
<input type="radio"/>	Herten Westerholt-Bertlich
<input type="radio"/>	Marl Hüls-Süd
<input type="radio"/>	Recklinghausen Süd
<input type="radio"/>	Kreuztal Fritz-Erler-Siedlung
<input type="radio"/>	Siegen Fischbacherberg
<input type="radio"/>	Siegen Geisweid
<input type="radio"/>	Rheine Dorenkamp-Süd
<input type="radio"/>	Lünen Gahmen
<input type="radio"/>	Viersen Südstadt
<input type="radio"/>	Ahlen Süd
<input type="radio"/>	Ahlen Süd / Ost
<input type="radio"/>	Dinslaken Lohberg / Blumenviertel
<input type="radio"/>	Moers Mattheck / Josefsviertel
<input type="radio"/>	Wesel Innenstadt
<input type="radio"/>	Leverkusen Rheindorf-Nord
<input type="radio"/>	Iserlohn Südliche Innenstadt / Obere Mühle
<input type="radio"/>	Mönchengladbach Rheydter Innenstadt
<input type="radio"/>	Mülheim Eppinghofen
<input type="radio"/>	Oberhausen Innenstadt
<input type="radio"/>	Oberhausen Lirich
<input type="radio"/>	Remscheid Rosenhügel
<input type="radio"/>	Remscheid Stachelhausen / Blumental / Honsberg / Kremenholl
<input type="radio"/>	Bergheim Süd / West
<input type="radio"/>	Brühl Vochem
<input type="radio"/>	Solingen Nordstadt
<input type="radio"/>	Aachen Nord / Ost
<input type="radio"/>	Alsdorf Mitte
<input type="radio"/>	Baesweiler Setterich
<input type="radio"/>	Eschweiler Ost
<input type="radio"/>	Stolberg Velau
<input type="radio"/>	Wuppertal Elberfelder Nordstadt / Arrenberg
<input type="radio"/>	Wuppertal Oberbarmen / Wichlinghausen
<input type="radio"/>	Wuppertal Osterbaum
<input type="radio"/>	Wuppertal Unterbarmen
<input type="radio"/>	Unsere Besucher/-innen wohnen überwiegend in <u>anderen Stadtteilen</u>

03. Hier haben Sie die Möglichkeit, uns weiterführende Hinweise zu geben.

(Z.B. wenn Ihre Beratungsstelle / Ihr Arbeitslosenzentrum in einem Stadtteil mit besonderen sozialen Herausforderungen liegt, dieser jedoch von Ihnen nicht ausgewählt werden konnte: Bitte nennen Sie in diesem Fall den Stadtteil und begründen Sie kurz Ihre Einschätzung)

_____ (offene Frage)