

Begleitende Evaluierung U25 – Wiener Jugendunterstützung

Management Summary

Andreas Riesenfelder, Lisa Danzer (L&R Sozialforschung)
Friederike Weber (prospect Unternehmensberatung)

Wien, 22.05.2023

1 Einleitung

Das U25 ist eine mit Jänner 2021 in den Vollbetrieb gegangene zentrale Anlaufstelle der Stadt Wien Magistratsabteilung Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht (MA 40) und des AMS Wien mit dem Ziel, die Arbeitsmarktintegration von 15- bis 24-Jährigen (bis zum vollendeten 25. Lebensjahr) in Wien zu verbessern.

Das U25 bietet unter einem Dach verschiedene Angebote, die für Jugendliche und junge Erwachsene die Integration in den Arbeitsmarkt erleichtern und den Zugang zu finanzieller und sozialarbeiterischer Unterstützung vereinfachen sollen. Dabei werden die Beratungs-, Betreuungs- und Serviceleistungen des U25 sowohl vom AMS Wien als auch von der MA 40 erbracht, entweder als Einzelorganisation oder gemeinschaftlich im One-Stop-Shop (OSS). Das beschäftigungsorientierte Fallmanagement für Bezieher_innen von Leistungen der Wiener Mindestsicherung ist das Kernstück des U25 im OSS.

Die Umsetzung des Konzeptes U25 wurde **in den ersten zwei Jahren von L&R Sozialforschung und prospect Unternehmensberatung begleitend evaluiert**. Im Rahmen dieser Evaluation haben folgende wesentliche Erhebungsschritte stattgefunden:

- Desk-Research und qualitative Expert_innengespräche
- Fokusgruppen und qualitative Einzelinterviews mit ausgewählten Führungskräften und Mitarbeiter_innen der RGSeN 976 und 977 sowie der MA 40
- Qualitative Befragung von Kooperationspartner_innen (Juni/Juli 2022)
- Zweimalige telefonische Repräsentativbefragung der Zielgruppe (Herbst 2021 und 2022)
- Zweimalige Online-Befragung der Mitarbeiter_innen und Führungskräfte des U25 (Spätherbst 2021 und 2022)
- Kontrafaktische Wirkungsanalyse zur Bewertung der Wirkung des U25 auf Arbeitslosigkeit und Beschäftigung (Frühjahr 2023)

Das erste Jahr der Umsetzung dieses bahnbrechenden und richtungsweisenden Ansatzes war noch von der Corona Pandemie geprägt, was Einschränkungen bei der Umsetzung des Konzeptes mit sich brachte. Erst ab Frühsommer 2022 war es möglich, die meisten Prozesse so umzusetzen, wie ursprünglich geplant. Besonders herausfordernd war, dass während des laufenden Betriebes manches, was im Anfangskonzept beschrieben war, verändert werden musste, weil sich in der Praxis Probleme bei der Durchführbarkeit zeigten. Anderes wurde nachgeschärft, weil im praktischen Tun ein Konkretisierungsbedarf deutlich wurde.

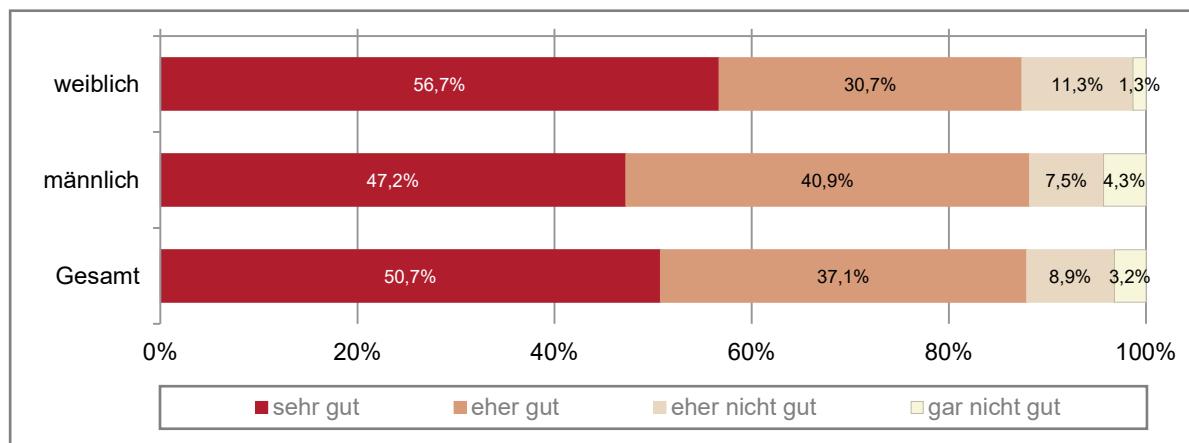
Trotz der erschwerenden Rahmenbedingungen ist es aus Sicht der Evaluation **in sehr guter Weise gelungen, eine solide Basis für eine über die Organisationsgrenzen hinausgehende Unterstützung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen zu schaffen**. Die Evaluationsergebnisse weisen aber auch auf Optimierungspotenziale hin.

2 Sichtweise der Zielgruppe

Generell äußert die Zielgruppe eine hohe Zufriedenheit mit dem U25: Rund 88% der befragten Jugendlichen und jungen Erwachsenen fühlen sich sehr gut oder eher gut betreut. Nach dem Geschlecht ergeben sich dabei keine signifikanten Unterschiede. Dieser Wert fällt auch ähnlich hoch aus, wie in der regelmäßigen Kund_innenbefragung des AMS (CMS – Client Monitoring System).

Allgemein wird der freundliche und kompetente Umgang der Berater_innen auf Augenhöhe und deren Eingehen auf persönliche Wünsche und Lebenssituationen sowie eine schnelle Abwicklung als besonders positiv hervorgehoben. Insbesondere das Auftreten der Berater_innen ist für die Jugendlichen und jungen Erwachsenen wichtig. Dazu zählen unter anderem eine individuelle Beratung, eine passende Kurs- bzw. Jobvermittlung und das Gefühl, ernst genommen zu werden.

Zielgruppe: Bewertung der Betreuung im U25 insgesamt, nach Geschlecht



Quelle: L&R Datafile 'Repräsentativbefragung_U25 II', 2022; n=405, n miss=1

Interessant scheint insbesondere die Frage, ob die Beratung und Betreuung im U25 besser, gleich oder schlechter eingeschätzt wird als die AMS-Beratung bzw. Unterstützung bei der Antragstellung durch die MA 40 zuvor. Dabei zeigt sich in Bezug auf das AMS mit einem Anteil von rund 40% eine eindeutige Verbesserung, weitere rund 43% sehen keinen Unterschied, 2% finden es teils besser, teils schlechter und lediglich rund 4% sehen eine Verschlechterung. Die Verbesserungen betreffen in erster Linie die gute Atmosphäre sowie Beratungsleistungen, die als individueller und passender empfunden werden. Auch in Bezug auf die MA 40 zeigt sich rund ein Viertel nun zufriedener mit der Unterstützung als zuvor, beinahe die Hälfte sieht keine Veränderungen und rund 7% verorten eine Verschlechterung. Die Verbesserungen umfassen eine schnellere Verfahrensdauer und bessere Beratung sowie die Zusammenlegung beider Stellen (AMS und MA 40) an einen zentralen Ort und damit einhergehend eine – gefühlt – bessere Zusammenarbeit der beiden Stellen untereinander.

Vor allem zu Beginn gab es teils noch Schwierigkeiten seitens der Jugendlichen und jungen Erwachsenen, sich im Haus U25 zurecht zu finden. Im zweiten Jahr der Evaluation ergeben sich in diesem Punkt deutliche Verbesserungen: Immerhin 89% der Befragten, die vor Ort einen Termin hatten, hatten keine Probleme, die entsprechenden Räumlichkeiten zu finden,

was einer Steigerung von plus 10 Prozentpunkten im Vergleich zur ersten Befragung bedeutet. Hier dürften also Bemühungen seitens des Teams des U25, wie eine bessere Ausschilderung und/oder das Erstellen eines Übersichtsplans bereits zu Verbesserungen geführt haben.

Die Bedienung des Anmeldesystems im Haus U25 funktioniert ebenfalls beim Großteil der Jugendlichen und jungen Erwachsenen problemlos (93%). Allerdings benötigten mehr als ein Drittel zumindest zu Beginn Unterstützung dabei.

Der organisatorische Aufbau des U25 ist den Jugendlichen nun besser bekannt als zu Beginn: Immerhin gut drei Viertel (74%) der Jugendlichen und jungen Erwachsenen ist bewusst, dass im U25 zwei Organisationen zusammenarbeiten, was einer Steigerung von rund 9 Prozentpunkten im Vergleich zur ersten Befragung bedeutet.

In Bezug auf die Beratungsform sind zumeist persönliche oder telefonische Beratungen erwünscht. Elektronische Beratungsformen bspw. über E-Mail, Video-Chat-Formate oder Messaging-Apps haben dagegen eine geringere Bedeutung für die Jugendlichen und scheinen sich eher für spezielle Zielgruppen zu eignen.

Das Erinnerungsmanagement im U25, welches bislang in automatisierter Form auf das AMS begrenzt ist, könnte ausgebaut werden: 10% aller Befragten würden sich mehr Erinnerungen bzw. überhaupt eine Erinnerung wünschen – in erster Linie via SMS.

Das Angebot Sozialarbeit scheint zu wenig bekannt zu sein: 68% der Befragten ist das Angebot unbekannt und davon hätten 34% das Angebot gerne in Anspruch genommen. Gemessen an allen Befragten bedeutet dies ein ungenutztes Potential der Sozialarbeit von mehr als einem Drittel, konkret 37%.

Eines der im Konzept des U25 formulierten Ziele bestand darin, die Jugendlichen und jungen Erwachsenen möglichst durch ein_en gleichbleibend_en Berater_in zu begleiten. Dies dürfte aus unterschiedlichen Gründen an seine Grenzen stoßen: Lediglich 60% der Befragten meinen, eine Hauptansprechperson zu haben; von dem Rest würden sich allerdings 70% eine Hauptansprechperson wünschen.

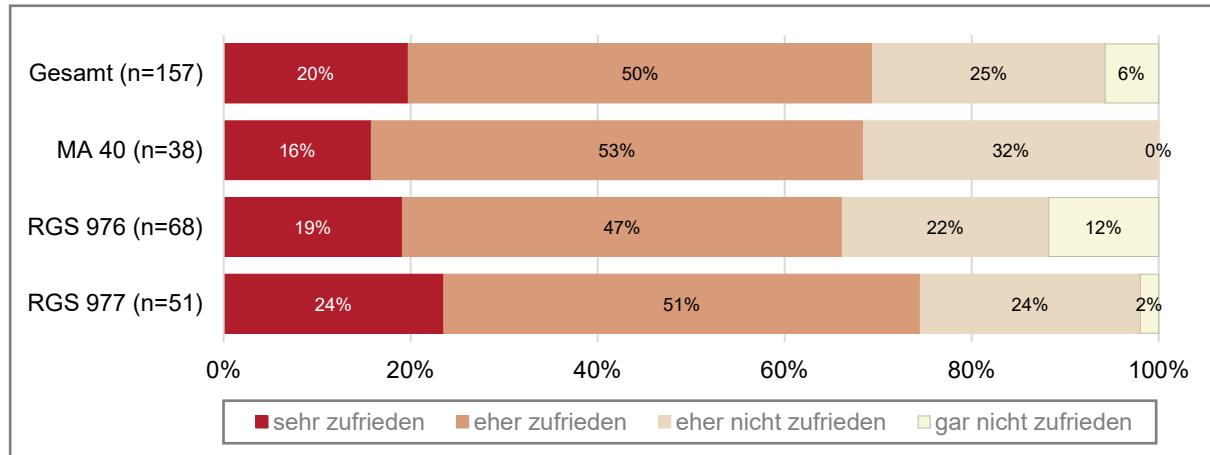
Bei der Antragstellung zur Mindestsicherung berichteten in der Anfangsphase des U25 vor allem Frauen von Problemen. Zu den häufigsten Schwierigkeiten zählten dabei die Zusammenstellung der benötigten Dokumente (oftmals viele Nachreicherungen nötig), Sprachbarrieren, aus Sicht der Kundinnen zu komplizierte Fragestellungen und die lange Verfahrensdauer. Aktuell stellt sich die Situation deutlich besser dar: Lag der Anteil an Frauen, die bei der Antragstellung mit vielen Problemen zu kämpfen hatten, in der ersten Befragung mit 12% noch überdurchschnittlich hoch, trifft dies aktuell nur mehr auf 2% zu. Diese deutliche Verbesserung bei Frauen wird unter anderem darauf zurückzuführen sein, dass verstärkt auch telefonisch und per Mail Kontakt aufgenommen wird, wenn zusätzliche Unterlagen benötigt werden.

Die Frage, ob den Jugendlichen und jungen Erwachsenen bekannt ist, dass sich der Betrag der Mindestsicherung erhöht, wenn sie einige Zeit in Beschäftigung, einer Schul- oder Lehrausbildung, einer AMS-Schulung oder einem Integrationskurs sind, wird von 43% verneint. Hier scheint es demnach noch Informationspotential zu geben, insbesondere bei Personen mit Migrationshintergrund und Personen aus dem untersten Ausbildungssegment. Informationen diesbezüglich sollten demnach eher niedrigschwellig angelegt sein.

3 Sichtweise der Mitarbeiter_innen und Führungskräfte

Das Personal des U25 gibt zumeist ein positives Feedback ab: 20% der befragten Mitarbeiter_innen und Führungskräfte sind mit dem U25 alles in allem sehr und 50% eher zufrieden.

Mitarbeiter_innen und Führungskräfte: Zufriedenheit mit dem U25 alles in allem



Quelle: prospect Datafile 'Online-Befragung_U25', 2022

Eine offene Begründung für ihre Zufriedenheitseinstufung geben 93 der 157 Befragten ab, davon sind 43 positiv, 4 neutral und 65 negativ. Dies ist erwartbar, weil erfahrungsgemäß auch die prinzipiell Zufriedenen vor allem jene Aspekte anführen, die kritisch gesehen werden.

Seitens des AMS drehen sich einige Kommentare um das U25 Haus, dazu gibt es viele positive und ein paar negative Rückmeldungen. Gelobt wird beispielsweise das neue Gebäude, die schönen Räumlichkeiten und die moderne Ausstattung. Vereinzelt kritisiert wird, dass das Haus zu groß sei und die Infrastruktur nicht vollständig funktioniere.

Sonstige **positiv angeführten Aspekte betreffen vor allem „Zwischenmenschliches“**. Die Rede ist etwa von netten, tollen Kolleg_innen, von Wertschätzung oder Wohlfühlen im Team. Einzelne heben ihren sicheren Arbeitsplatz oder die Zusammenarbeit mit der MA 40 positiv hervor.

Kritisch zur Sprache gebracht wird vor allem von Befragten aus der AMS Beratungszone die **hohe Arbeitsbelastung** (Stichworte dazu: zu wenig Planstellen, zu viel Druck) und die **Sponsenvorsprachen**. Letztere werden auch von anderen Abteilungen problematisiert.

Auch gegenüber dem Kund_innensteuerungssystem wird Kritik geübt, allerdings weniger häufig, als das bei Welle 1 der Fall war. Vereinzelt wird die Zusammenarbeit der beiden RGSeN kritisiert.

Auch einige Befragte der **MA 40** heben bei ihrer Zufriedenheitsbegründung die hohe Arbeitsbelastung hervor, die durch Personalmangel, Fluktuation und zusätzliche Aufgaben entsteht. Die **positiven Rückmeldungen beziehen sich auch hier vor allem auf „Zwischenmenschliches“**. Es wird von guten Teams und gutem Zusammenhalt gesprochen. Vereinzelt wird auf die gute Kooperation mit dem AMS verwiesen. Auch Verbesserungen der Rahmenbedingungen werden immer wieder lobend erwähnt, wie Gleitzeit, Homeoffice und eine schöne Arbeitsumgebung.

Ein zentrales Ziel des OSS ist eine passgenauere Unterstützung von arbeitslosen bzw. arbeitssuchenden Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit Bezug der Wiener Mindestsicherung. 70% jener befragten Mitarbeiter_innen und Führungskräfte, die es einschätzen können¹, sind (eher) der Ansicht, dass die Zielgruppe des U25 durch den OSS nun besser unterstützt wird, als dies vor der Eröffnung des U25 der Fall war.

85% sehen die enge Kooperation zwischen AMS und MA 40 im U25 (eher) als einen eindeutigen Mehrwert für die Zielgruppe. Die Zusammenarbeit funktioniert für 86% (eher) gut und führt laut 74% zu (eher) mehr Effizienz in der eigenen Arbeit.

Das Angebot Fallmanagement ist für 86% sowie jenes der Sozialarbeit für 80% der befragten Mitarbeiter_innen und Führungskräfte sehr oder eher förderlich für die Arbeitsmarktintegration der Zielgruppe. Auf organisatorischer Ebene scheint sich dabei die generelle Kommunikation im Rahmen des Fallmanagements im Laufe der Zeit verbessert zu haben, natürlich auch bedingt durch die Möglichkeit, sich nach Ende der COVID-Krise wieder persönlich treffen zu können. Es scheint auch Verbesserungen bei der telefonischen Erreichbarkeit zu geben. Mit dem Fallmanagement, wie es aktuell gelebt wird, sind 13% der befragten Fallmanager_innen und Sozialarbeiter_innen sehr und 67% eher zufrieden.

Die Zusammenarbeit mit externen Organisationen spielt im Fallmanagement eine große Rolle. Aus Sicht von 82% der Befragten funktioniert die Zusammenarbeit mit Externen eher oder sehr gut. Diese Einschätzung bestätigen die Ergebnisse der qualitativen Interviews mit Kooperationspartner_innen, die eine rasche und gute Zusammenarbeit hervorheben.

Trotz einer generellen Zufriedenheit sind 60% der befragten Mitarbeiter_innen und Führungskräfte (eher) der Ansicht, dass ein gemeinsames Servicezentrum des AMS Wien und der MA 40 für unter 25-Jährige eine Herausforderung ist.

Zum bei der Eröffnung des U25 neu in Betrieb genommenen elektronischen Kund_innensteuerungssystem kamen insbesondere bei der ersten Befragungswelle viele kritische Rückmeldungen. Nur 50% der Befragten waren der Ansicht, dass die Anmeldung im elektronischen Kund_innensteuerungssystem des U25 (eher) gut funktioniert. In der zweiten Welle sind es immerhin schon zwei Drittel, die dieser Ansicht sind.

Anhand der offenen Rückmeldungen in der Befragung wird deutlich, dass die Kritik am Kund_innensteuerungssystem weniger mit dem technischen System zu tun hat, sondern mit den hinterlegten Prozessen (insbesondere Zubuchungsmöglichkeiten für Spontankund_innen und Unterschiede bei den Zubuchungszeiten zwischen AMS und MA 40).

Rund 56% der Befragten geben an, dass die meisten Kund_innen ihre Termine (eher) nicht einhalten. Nicht zuletzt aufgrund dieser konstatuierten geringen Termintreue und dem Erfordernis, Spontankund_innen zu empfangen, wird die Planbarkeit der Beratungen als eher schlecht und die zur Verfügung stehende Zeit für Beratungen als zu gering eingeschätzt.

Die begrenzten Ressourcen für die Beratung werden in einer anderen Frage der Onlinebefragung noch einmal unterstrichen. 59% der befragten Mitarbeiter_innen konstatieren, (eher) nicht ausreichend Zeit zu haben, um ihre Kund_innen gut beraten bzw. unterstützen zu können.

¹ 44% der Befragten der zweiten Welle der Online-Befragung geben an, dass sie nicht einschätzen können, ob es eine bessere Unterstützung gibt.

4 Kontrafaktische Wirkungsanalyse

Zur Bewertung der Wirkung des U25 auf Arbeitslosigkeit und Beschäftigung der Kund_innen kommt ein elaboriertes Modell der kontrafaktischen Wirkungsanalyse zum Einsatz. Datengrundlage ist ein konditionales Propensity-Score Kontrollgruppenmatching. Im Ergebnis wurden nicht nur allfällige Störeffekte auf Ebene der wirtschaftlichen Entwicklung – wie zB. der Einfluss der COVID-Krise auf den Arbeitsmarkt – kontrolliert, sondern auch Veränderungen im Bereich der Kund_innengruppe selbst berücksichtigt.

Einfluss des U25 auf die Verweildauer in der Arbeitslosigkeit

Der kontrafaktischen Wirkungsanalyse zufolge sind durch die gemeinsame Betreuung von MA 40 und AMS in einem Haus **nachweislich positive Effekte auf die Verweildauer der Kund_innen in der Arbeitslosigkeit** entstanden: So konnte nachgewiesen werden, dass die Dauer der Arbeitslosigkeit durch das U25 deutlich reduziert wurde: Regressionsanalysen ergaben bereits für das zweite Halbjahr 2021 quer über alle Kund_innen des U25 einen Reduktionseffekt von minus 5,9 Tagen bzw. minus 6,9% gegenüber der Kontrollgruppe. Noch stärker fiel der Reduktionseffekt bei Beziehenden der Wiener Mindestsicherung mit einer Reduktion um minus 13,8 Tage bzw. minus 15,3% aus.

Für männliche Kunden des U25 lässt sich ein stärkerer Reduktionseffekt als für Frauen belegen. So beläuft sich dieser bei Männern auf -8,0 Tage bzw. -9,1%, bei Frauen demgegenüber auf -2,8 Tage bzw. -3,4%.

Auch bei Differenzierung nach dem Alter zeigen sich relativ starke Unterschiede im Effekt. Dabei fällt der **Einfluss des U25 auf die Verweildauer von Kund_innen ab 23 Jahren überdurchschnittlich hoch** aus mit einem Minus von 10,6 Tagen bzw. minus 12 Prozent. Die Ursache hierfür könnte darin liegen, dass diese Kund_innengruppe in zweifacher Weise neue Voraussetzungen vorfindet: Zum einen wird die Betreuung auf Seiten des AMS nun nicht mehr durch eine Wohnsitz-Geschäftsstelle, sondern durch die auf Jugendliche spezialisierten Geschäftsstellen 976 und 977 übernommen; zum anderen stellen sich die Synergieeffekte der gemeinsamen Betreuung durch MA 40 und AMS und den One-Stop-Shop ein.

An zweiter Stelle sind bis 16-jährige Kund_innen zu reihen: der Reduktionseffekt beläuft sich in diesem Fall auf 6,3 Tage. Dem entspricht ein starker anteilmäßiger Rückgang von 14,6% auf 36,9 Tage.

Ebenso findet sich ein **starker positiver Trend bei Drittstaatsangehörigen** mit einem Minus von 18 Tagen bzw. minus 19,6% in der Verweildauer der Arbeitslosigkeit. Diese Gruppe deckt sich größtenteils mit den Herkunftsländern Syrien und Afghanistan. Dieser Befund weist darauf hin, dass durch die Zusammenarbeit von AMS und MA 40 **auch bei Geflüchteten signifikante Synergieeffekte** entstanden sind.

Einfluss des U25 auf die Beschäftigung der Kund_innen

Insgesamt – d.h. quer über alle U25-Kund_innen des zweiten Halbjahres 2021 – belegt das kontrafaktische Design für das U25 **einen positiven Netto-Effekt auf die Beschäftigung im Nachbeobachtungszeitraum**. Die mittlere Dauer der Beschäftigung wird durch das U25 gegenüber den Kontrollgruppen im dreimonatigen Nachbeobachtungszeitraum um rund 3,5 Tage angehoben; dies entspricht einem Zuwachs der Beschäftigungstage gegenüber den Kontrollgruppen von 22,7%.

Frauen zeigen auf Ebene der Beschäftigung mit einem Plus von 4,7 Tagen bzw. 35,6% einen stärkeren Zuwachs als Männer – gehen allerdings auch von einem niedrigeren Beschäftigungs niveau aus.

Differenziert nach dem Alter konnten Jugendliche bis 16 Jahre am stärksten zulegen mit einem Plus von 5,0 Beschäftigungstagen bzw. 46% Zuwachs. Besonders positiv fällt der Befund auch bei der Altersteilgruppe ab 23 Jahren aus: Hier wurde nicht nur eine sehr starke Reduktion auf die Verweildauer mit minus 10,6 Tagen berechnet, sondern es kann auch für den Nachbeobachtungszeitraum mit plus 4,4, Tagen ein deutlich überdurchschnittlicher Zuwachs auf Ebene der Beschäftigung erzielt werden.

Bei differenzierter Betrachtung nach dem Migrationshintergrund zeigt sich eine größere Bandbreite in der Wirkung auf die nachfolgende Beschäftigung. Überdurchschnittlich positive Effekte lassen sich vor allem bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit österreichischer Herkunft nachweisen (+6,3 Tage), sowie bei Kund_innen mit Herkunft aus dem ehemaligen Jugoslawien (+7,7 Tage) und bei Kund_innen mit Herkunft aus der Türkei (+12,0 Tage).

Resümee der kontrafaktischen Wirkungsanalyse

Die Ergebnisse auf den beiden Ebenen Arbeitslosigkeit und Beschäftigung sind zwar nicht direkt aufsummierbar, weil die Indikatorwerte mittels unterschiedlicher Kenngrößen gemessen werden. Insgesamt bleibt jedoch die Erkenntnis, dass **sowohl auf Ebene der Arbeitslosigkeit während der Betreuung durch das U25 als auch auf Ebene der Beschäftigung im Nachbeobachtungszeitraum – unabhängig voneinander – Erfolge erzielt wurden**. Eine Verkürzung in der Verweildauer führte demnach nicht im Gegenzug zu geringeren Erfolgen auf Ebene der Beschäftigung; ganz im Gegenteil ist trotz kürzerer Verweildauer ein Plus auf Ebene der nachfolgenden Beschäftigung erzielt worden. **Quer über alle Kund_innen zeigt sich demnach eine durchschnittliche Reduktion in der Verweildauer um 5,9 Tage und ein durchschnittlicher Zuwachs im dreimonatigen Nachbeobachtungszeitraum um 3,5 Beschäftigungstage.**

Besonders positiv fällt die Zusammenschau der Effekte für Kund_innen aus Österreich aus, ist bei dieser Teilgruppe nicht nur mit minus 12,5 Tagen eine starke Reduktion der Verweildauer in Arbeitslosigkeit gegeben, sondern mit +6,3 Tagen in der nachfolgenden Beschäftigung auch ein deutlicher Zuwachs auf Ebene der Erwerbsintegration zu sehen.

Demgegenüber zeigt sich bei Kund_innen mit Migrationshintergrund aus Drittstaaten eine gemischte Bilanz. So zeigt diese Gruppe einerseits auf Ebene der Verweildauer eine deutliche Reduktion um 18,0 Tage. Andererseits ergibt sich auf Ebene der Beschäftigung eine – allerdings leichte – Reduktion um 1,4 Beschäftigungstage. Die Jobsuche dürfte bei dieser Gruppe somit nach wie vor als Herausforderung zu sehen sein.

Die Gruppe der Kund_innen mit BMS-Bezug zeigt starke positive Effekte im Bereich der Verweildauer mit minus 13,8 Tagen, aber neutrale Effekte im Bereich Beschäftigung. Da die Beschäftigungseffekte trotz einer Verkürzung der Verweildauer nicht negativ ausfallen, ist **insgesamt – bei gemeinsamer Betrachtung der beiden Wirkungsdimensionen – dem U25 auch bei BMS-Beziehenden ein positiver Befund auszustellen**. Was die Beschäftigungseffekte betrifft, ist anzunehmen, dass es bei letzterer Gruppe eines längeren Beobachtungszeitraums bedarf, um den vollen Umfang der positiven Beschäftigungseffekte des U25 sichtbar werden zu lassen.

5 Weiterarbeit mit den Evaluationsergebnissen

Da es sich um eine begleitende Evaluation handelt, wurden die Ergebnisse der gesetzten Erhebungsschritte sowie daraus abgeleitete Handlungsempfehlungen des Forschungsteams laufend mit der Steuergruppe der Evaluation des U25 diskutiert. Einige Empfehlungen wurden organisationsintern bereits im Rahmen laufender Prozesse aufgegriffen, für andere wurden und werden entsprechende Aktivitäten eingeleitet.

Was die Arbeit mit der Zielgruppe betrifft, gab es beispielsweise einen **Workshop zum Thema Kommunikation**, in welchem die Bereiche „Bekanntheit der Sozialarbeit“, „variabler Mindeststandard“ sowie „Wunsch der Jugendlichen und jungen Erwachsenen nach einer Hauptansprechperson“ gemeinsam bearbeitet wurden. In allen drei Bereichen geht es vor allem darum, dass Informationen nicht vollständig oder teilweise auch falsch bei der Zielgruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen ankommen. Im Rahmen dieses Workshops wurden daher Aktivitäten vereinbart und in einem nächsten Schritt weiter konkretisiert, wie beispielsweise die Verbesserung des U25 Folders oder die verstärkte Nutzung von Social Media für den Informationstransfer. Aktuell wird auch die Homepage des U25 überarbeitet.

Reagiert wurde auch auf den Wunsch nach möglichst einer **Ansprechperson durch deren Nennung im Perspektivenplan**, der nun im Fallmanagement zum Einsatz kommt. Oder auf den Unterstützungsbedarf bei Kund_innen, die sich neu anmelden durch die Bereitstellung von Zivildienern als First-Level-Support im Eingangsbereich des U25. Darüber hinaus wird versucht, das Erinnerungsmanagement zu optimieren. Außerdem ist ein Angebot im Bereich psychologische Unterstützung in Planung.

Auf der Organisationsebene wurde insbesondere auf die konstatierten Unklarheiten in Bezug auf das Angebot „**Fallmanagement**“ reagiert und mit Unterstützung einer externen Beratung auf Basis der ersten Erfahrungen in der Praxis ein entsprechender **Konzeptentwicklungsprozess** umgesetzt. Als Orientierung diente - entsprechend der Empfehlung der Evaluation - das in Deutschland bei der Beratung und Betreuung von Arbeitslosen zum Einsatz kommende beschäftigungsorientierte Fallmanagement. Auch der für das Fallmanagement zentrale Netzwerkaufbau mit Kooperationspartner_innen wurde in die Wege geleitet. Zum Kompetenzaufbau wurden **Fallmanagementlehrgänge** umgesetzt.

Auch die Forderung nach mehr Informationsaustausch zwischen AMS und MA 40 wurde im Fallmanagement aufgegriffen und es fand ein **Workshop zum Thema EDV-Schnittstelle**, ein Wunsch der von den Mitarbeiter_innen und Führungskräften geäußert wurde, statt. Da die Realisierung einer solchen Schnittstelle nicht nur mit einer Reihe von Datenschutzproblemen, sondern auch mit hohen Kosten verbunden ist, wurden Alternativen implementiert. Außerdem wurde an der Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit gearbeitet.

Organisationsübergreifend wurden und werden **Optimierungen beim Kund_innensteuerungssystem** (KSS) vorgenommen, beispielsweise um Falschzubuchungen zur Sozialarbeit durch eine andere Bezeichnung im KSS möglichst zu vermeiden.

Die Leitungen des U25 sind bemüht, die Mitarbeiter_innen gut in Entwicklungsprozesse einzubeziehen und eine gemeinsame Identität durch organisationsübergreifende Veranstaltungen zu fördern. Sie suchen auch nach Lösungen für den konstatierten Personalmangel. In der MA 40 konnte allerdings in einigen Bereichen schon Personal aufgestockt werden. Im AMS ist aus Sicht der Befragten die Personalsituation nach wie vor kritisch.