

Zusatzevaluation des Pilotbetriebs Pforte Arbeitsmarkt Menziken

Schlussbericht

Im Auftrag des Vereins Pforte Arbeitsmarkt, Menziken
mit den Trägerinstitutionen

- Kanton Aargau, vertreten durch das Amt für Wirtschaft und Arbeit als kantonale Vollzugsbehörde der Arbeitslosenversicherung
- Invalidenversicherung, vertreten durch die Sozialversicherungsanstalt des Kantons Aargau
- 10 Gemeinden im Bezirk Kulm: Beinwil am See, Burg (AG), Gontenschwil, Leimbach, Menziken, Oberkulm, Reinach (AG), Schlossrued, Unterkulm und Zetzwil.

Mario Morger, Melania Rudin, Heidi Stutz, Jolanda Jäggi und Victor Legler

Bern, 8.9.2017

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	III
1 Ausgangslage und Fragestellung	1
2 Rahmenbedingungen	4
2.1 Wirtschaftliche Situation und Bevölkerungsstruktur in der Region	4
2.1.1 Unternehmensstruktur	4
2.1.2 Einkommensverhältnisse	6
2.1.3 Bevölkerung	7
2.2 Aufgaben der Pforte und Unterschiede zu den Regelstrukturen	7
2.3 Büroräumlichkeiten	9
2.4 Unterschiede gegenüber den Regelstrukturen: Einschätzung der Pforte-Mitarbeitenden	9
3 Methodisches Vorgehen	11
3.1 Wirkungsmodell	11
3.2 Erhebungen	13
4 Beurteilung der Pforte durch die externen Stakeholder	15
4.1 Beurteilung der Integrationsleistungen	15
4.1.1 Klient/innen	15
4.1.2 Arbeitgebende	17
4.1.3 Sozialdienste	21
4.1.4 Gemeinden	23
4.1.5 Ausschlüsse von den Integrationsleistungen der Pforte	24
4.2 Beurteilung der Beratungsleistungen	27
4.2.1 Klient/innen	28
4.2.2 Arbeitgebende	28
4.2.3 Gemeinden	29
4.2.4 Bedeutung des lokalen Beratungsangebots	30
4.3 Beurteilung der Massnahmen	32
4.3.1 Klient/innen	32
4.3.2 Arbeitgebende	32
4.3.3 Sozialdienste	33
4.3.4 Gemeinden	34
4.4 Beurteilung der externen Zusammenarbeit	35
4.4.1 Arbeitgebende	35
4.4.2 Sozialdienste	36
4.4.3 Gemeinden	37
4.5 Beurteilung des Wissenstransfers und der Wissenssicherung	38
4.5.1 Arbeitgebende	39
4.5.2 Sozialdienste	40
4.5.3 Gemeinden	40
4.6 Gesamtbeurteilung nach Akteurgruppen	43
4.6.1 Beurteilung durch die Klient/innen	43
4.6.2 Beurteilung durch die Arbeitgebenden	45
4.6.3 Beurteilung durch die Sozialdienstleitenden	48
4.6.4 Beurteilung durch die Gemeinden	48

4.7	Fazit nach Fragestellungen	50
4.7.1	Fazit zu den Integrationsleistungen	50
4.7.2	Fazit zu den Beratungsleistungen	51
4.7.3	Fazit zur Beurteilung der Massnahmen	52
4.7.4	Fazit zur externen Zusammenarbeit	53
4.7.5	Fazit zu Wissenstransfer und Wissenssicherung	53
5	Schlussfolgerungen	54
6	Literaturverzeichnis	57
7	Anhang mit den verschiedenen Interviewleitfäden	58
7.1	Gesprächsleitfaden für Klient/innen	58
7.2	Gesprächsleitfaden für Arbeitgebende	59
7.3	Gesprächsleitfaden für Sozialdienstleitende	61
7.4	Gesprächsleitfaden für Gemeindebehörden	62
7.5	Gesprächsleitfaden für «Aargau Süd Impuls»	63

Zusammenfassung

Die «Pforte Arbeitsmarkt Menziken» im Kanton Aargau ist ein Pilotprojekt, welches mit dem Ziel umgesetzt wurde, die eingliederungsbezogene Beratung der Arbeitslosenversicherung, der Invalidenversicherung und der Sozialhilfe für 10 Pilotgemeinden des Bezirks Kulm an einem gemeinsamen Standort zu erbringen. Die Pforte unterstützt also die Arbeitsmarktintegration der von ihr betreuten Personen auf drei Arten:

- Sie funktioniert als gewöhnliches RAV, an das sich die Leute auf Stellensuche wenden können.
- Sie erbringt im Rahmen der IV-Früherfassung und Eingliederung für die Einwohner/innen der 10 Gemeinden Pilotgemeinden alle Leistungen mit Bezug zur Arbeitsintegration der IV.
- Sie unterstützt im Auftrag der 10 Gemeinden deren Sozialhilfeempfänger/innen bezüglich der Integration in den ersten Arbeitsmarkt.

Für die Einwohnerinnen und Einwohner der 10 Pilotgemeinden ist sie somit ein RAV, eine IV-Stelle und ein Sozialdienst mit Fokus auf Integration in den ersten Arbeitsmarkt.

Die vorliegende Evaluation der «Pforte» stützt sich auf einen qualitativen Forschungsansatz und ergänzt damit die erste quantitative Evaluation aus dem Jahr 2015. Das Pilotprojekt wird aus einem integrativen Blickwinkel betrachtet. Es interessiert insbesondere, welche Gesamtleistungen für die Arbeitsintegration erbracht werden – also welche Wirkungen die Leistungen bei den Zielgruppen entfalten (Outcome-Ebene) und welche Hinweise auf Wirkungen in der Gesellschaft (Impact-Ebene) festzustellen sind. Konkret werden die Integrationsleistungen, die Beratungsleistungen und die Massnahmen der Pforte beurteilt sowie die externe Zusammenarbeit mit den beteiligten Institutionen und der damit verbundene Wissenstransfer und die Wissenssicherung.

Zur Beantwortung der Evaluationsfragen wurden mittels telefonisch geführten Interviews Informationen und Einschätzungen bei den Vertreter/innen aller beteiligten Gemeinden, den Leitungen der beteiligten Sozialdienste, den Klient/innen der Pforte, der Arbeitgebenden und vom Regionalverband Aargau Süd Impuls eingeholt. Im Vorfeld wurden ausserdem explorative Gruppengespräche mit den Mitarbeitenden aller Teams der Pforte geführt.

Ein Blick auf die Wirtschafts- und Strukturhebungen legt offen, dass die Situation in der Region der Pforte von Strukturwandel und Arbeitsplatzverlust gekennzeichnet ist. Vor allem der Anteil der mittleren und grossen Unternehmen fällt im Kantonsvergleich unterdurchschnittlich

aus. Auch die Einkommen der privaten Haushalte sind im kantonalen Vergleich unterdurchschnittlich. Die Rahmenbedingungen für die Arbeitsintegration stellen sich für die Pforte damit als herausfordernd heraus. Diese Rahmenbedingungen gilt es bei der Evaluation zu berücksichtigen.

Aus den Rückmeldungen der beteiligten Akteurguppen lassen sich folgende Erkenntnisse über die Tätigkeit der Pforte gewinnen:

■ **Integrationsleistungen:** Die **Gemeindevertreter/innen** beurteilen die Arbeit der Pforte ausserordentlich positiv. Anerkannt werden nicht nur der Integrationserfolg der Pforte, sondern auch die Teilziele, welche die Pforte für die **Klient/innen** erreiche. Diese Teilziele nehmen auch die Klient/innen selber wahr. Verschiedene Befragte anerkennen, dass die Pforte ihnen geholfen habe, die private, die gesundheitliche und die berufliche Situation zu klären und damit auch ihren Weg zurück in den Arbeitsmarkt weiterzuverfolgen.

Auch die **Arbeitgeber** der Region haben ein hohes Vertrauen in die Mitarbeitenden der Pforte. Hier zeigt sich dass der intensive Kontakt, welche die Arbeitgeberberatung mit einigen der Arbeitgebern führt, zu Stellenmeldungen führt und die Bereitschaft geschaffen wird, Testarbeitsplätze anzubieten.

Eine gewisse Kritik kommt ausschliesslich von Seiten der **Sozialdienste**: Sie sind zwar der Ansicht, dass die Situation klar besser ist als früher, aber vor allem in Bezug auf die Integration der schwierig vermittelbaren Personen noch Verbesserungspotenzial besteht.

■ **Beratungsleistungen:** Die Befragung bringt deutlich zu Tage, dass das Beratungskonzept der Pforte den Bedürfnissen der Arbeitgebenden entspricht. Diejenigen **Arbeitgeber**, die einen Vergleich mit der früheren Situation anstellen können, beurteilen die heutige Situation als deutlich besser.

Auch die Einschätzungen der **Klient/innen** fallen durchwegs positiv aus. Diejenigen der Befragten, welche bereits Erfahrungen mit anderen RAV oder IV-Stellen gemacht haben, geben an, dass sie sich in der Pforte freundlicher und zuvorkommender behandelt fühlen und man auf ihre Probleme und Bedürfnisse besser eingehen.

Die Wahrnehmung der Arbeitgeber und Klient/innen wird durch sehr ähnliche Feststellungen der **Gemeinden** gestützt.

■ **Massnahmen:** Die meisten interviewten **Klient/innen** mit Mehrfachproblematiken sind aktuell in einer Massnahme und stehen dieser positiv gegenüber. Die Klient/innen haben die

künftigen Schritte, die sie gehen wollen, klar vor Augen. In diesem Sinne kann davon ausgegangen werden, dass die Massnahmen den Bedürfnissen der interviewten Personen entsprechen.

Die beiden regionalen **Sozialdienste** sind der Meinung, dass die Massnahmen gut eingesetzt sind und die Möglichkeit, den AVIG-Paragraphen 59d über die Pforte in Anspruch zu nehmen, viel gebracht habe. Teilweise wird gewünscht, dass noch mehr Probearbeitsplätze eingesetzt würden als Programme.

Grundsätzlich wird anerkannt, dass die Pforte umfassendere Kenntnisse als die **Sozialdienste** haben, welche Massnahmen via AVIG oder IV einsetzbar sind. Auch die Testarbeitsplätze werden von Gemeindevertreter/innen und Sozialdiensten als wertvolles Instrument anerkannt und von den Arbeitgebern mitgetragen. Die **Gemeinden** schätzen ausserdem das gute Kosten-Nutzen-Verhältnis der eingesetzten Massnahmen und die pro-aktive Kommunikation der Pforte zu den genutzten Massnahmen ihrer Klient/innen.

■ **Externe Zusammenarbeit:** Die Zusammenarbeit zwischen den Arbeitgebenden und der Pforte wird durchgehend als sehr gut betrachtet. Im Vergleich zu ihren Erfahrungen mit separaten Strukturen empfinden alle **Arbeitgeber**, die den Vergleich haben, die Zusammenarbeit mit der Pforte als deutlich besser. Besonders geschätzt wird, dass die Pforte den Betrieben den bürokratischen Aufwand soweit es geht abnimmt.

Auch die **Sozialdienste** sind mit der Zusammenarbeit zufrieden. Im Vergleich mit anderen Stellen sei man sich näher, kenne sich gegenseitig und die Zusammenarbeit sei unkompliziert, weshalb die Situation sowohl gegenüber früher als auch im Vergleich zu anderen Regelstrukturen als besser eingeschätzt wird. Ein Vorteil wird auch darin gesehen, dass man immer dieselbe Ansprechperson hat. Nach Ansicht der **Gemeindevertreter/innen** führt dies vor allem auch zu einer effizienten und lösungsorientierten Fallbehandlung. Von Seiten der Gemeinden und Sozialdienste wird auch vorgebracht, dass gegenüber früher mit den **Klient/innen** mehr gearbeitet werde. Diese Faktoren dürften vor allem für Klient/innen mit psychischen Problemen und solche mit geringeren Erwerbchancen positiv auf die Motivation und damit letztendlich auch auf das persönliche Wohlbefinden und die Erwerbsintegration wirken.

Der Nutzen der deutlich verbesserten Zusammenarbeit auf die Integrationsleistung dürfte schliesslich auch darin zu finden sein, dass die kürzeren Wege und die unkomplizierte Zusammenarbeit zwischen den Institutionen für die Klient/innen geringere Wartezeiten, d.h. weniger Leerlauf und weniger Hin und Her bedeuten.

■ **Wissenstransfer und Wissenssicherung:** Die interviewten **Klient/innen** und die **Arbeitgeber** bestätigten, sie fühlten sich von der Pforte gut informiert.

Die Arbeitgeberberater nehmen eine zentrale Rolle ein, wenn es darum geht, Arbeitgebende und Klient/innen zueinander zu führen. Durch ihre kompetente, dienstleistungsorientierte und umfassende Beratung konnte die Arbeitgeberberatung immer wieder Vertrauensverhältnisse aufbauen, welche auch dabei helfen, schwieriger vermittelbare Personen zu vermitteln.

Alle **Sozialdienste** bestätigen, dass sie durch den ermöglichten Datenaustausch schneller an von ihnen benötigte Informationen kommen, insbesondere auch von Seiten der Arbeitslosenversicherung und der IV. Generell wird von den Sozialdiensten der Wissensaustausch und die Entscheidungsfindung auch bei Leistungskürzungen als gut eingeschätzt.

Während sich auch die Zusammenarbeit und die Weitergabe von Informationen zwischen grösseren **Gemeinden** und der Pforte eingespielt haben, wünschen kleinere Gemeinden teilweise eine frühere Information, mit der Gelegenheit, noch selber mit ihren Sozialhilfebeziehenden reden zu können.

Fazit: Insgesamt zeigt die Zusatzevaluation klar, dass die Pforte Arbeitsmarkt **in der Region grossen Rückhalt** geniesst und **von allen involvierten Seiten positiv oder sehr positiv beurteilt** wird. Die Situation gegenüber früher, als es die Pforte noch nicht gab, wird von verschiedenen Akteurguppen als deutlich besser eingestuft. Dieses Urteil wird dadurch etwas eingeschränkt, dass es seit 2001 in der Region kein RAV mehr gab und die Pforte insofern eine Lücke füllen konnte. Ausserdem lag vor der Pforte-Zeit in den Gemeinden der Fokus stärker bei der administrativen und finanziellen Unterstützung der Sozialhilfebeziehenden und weniger stark auf Beratungsleistungen – ein Aspekt der sich nach Einschätzung der beteiligten Institutionen deutlich verbessert hat, was aber grundsätzlich vor dem Hintergrund der zunehmenden Professionalisierung von Sozialdiensten auch in anderen Strukturen realisierbar gewesen wäre. Die befragten Sozialdienste betonen, dass bestimmte Gruppen (Kooperationsunwillige und Personen mit mangelhaften Deutschkenntnissen) weiterhin von den Leistungen der Pforte ausgeschlossen blieben und damit weiterhin Parallelstrukturen zwischen Sozialdiensten und Pforte bestünden. Diese Feststellung bildet eine gewisse Einschränkung des insgesamt sehr positiven Gesamturteils.

1 Ausgangslage und Fragestellung

Die Pforte Arbeitsmarkt Menziken im Kanton Aargau ist ein Pilotprojekt, welches mit dem Ziel umgesetzt wurde, die eingliederungsbezogene Beratung der Arbeitslosenversicherung, der Invalidenversicherung und der Sozialhilfe für die Gemeinden des Bezirks Kulm an einem gemeinsamen Standort zu erbringen. Klientinnen und Klienten erhalten die Dienstleistungen der drei Institutionen mit Bezug zur Arbeitsmarktintegration aus einer Hand, womit die Prozesse vereinfacht und beschleunigt werden können. Auch für die Arbeitgeber ist die Pforte Ansprechpartner für Dienstleistungen zum Thema Arbeit, Invalidität und Sozialhilfe.

Das Beratungsbüro Egger, Dreher und Partner AG hat 2015 die erste Projektphase (April 2012 – März 2015) der Pforte Arbeitsmarkt evaluiert und die Ergebnisse in einem Schlussbericht zusammengefasst. Der Fokus der Evaluation lag auf der quantitativen Analyse der Wirkungs- und Vollzugseffizienz der Institution. Die wichtigsten Erkenntnisse aus dem Schlussbericht des Beratungsbüros lassen sich wie folgt zusammenfassen:

■ **Integrationswirkungen bei der Arbeitslosenversicherung:** In Bezug auf die Integration von Leistungsbeziehenden weist die RAV-Einheit der Pforte bei einem Kantonsvergleich ähnliche Erfolge auf. Auch die Zufriedenheit der Klient/innen ist, wie diejenige in den anderen RAV, hoch. Bei der Vermeidung der Langzeitarbeitslosigkeit gehört die Pforte zu den besten RAV der Schweiz. Hingegen weist sie bei den Wiederanmeldungen schlechte Werte auf.

■ **Massnähmeneinsatz bei der IV:** Die Pforte hat den Einsatz von Eingliederungsmassnahmen bei IV-Versicherten um rund das 4.5-fache gesteigert. Welche Auswirkungen dies langfristig auf die Entwicklung des Eingliederungserfolgs haben werde, sei noch offen.

■ **Wirkungen bei den Sozialhilfeempfängern:** Rund 5% der Pforte-Fälle erfahren als Klient/innen der Sozialdienste eine intensive Betreuung im Rahmen der Eingliederungsberatung. Die Wirkungen auf die Integration der Sozialhilfebeziehenden seien leicht besser als in den Gemeinden der übrigen Regionen des Kantons, die Unterschiede seien aber statistisch nicht signifikant.

■ **Zufriedenheit der Arbeitgebenden:** Die Arbeitgeber weisen eine ausserordentlich hohe Zufriedenheit mit der Arbeit der Pforte auf. Es zeige sich, dass insbesondere die regionale Nähe und die persönlichen Kontakte der Pforte aus Sicht der Arbeitgeber sehr geschätzt würden. Anhand der Prozessanalyse fällt auf, dass der Anteil der Ressourcen, welcher für Arbeitgeberbesuche vor Ort eingesetzt wird, in der Pforte deutlich höher liegt als im gesamtschweizerischen Durchschnitt.

■ **Die Verbesserung der Verwaltungseffizienz** (Reduktion von Doppelspurigkeiten) wird im Bericht nicht quantifiziert, wird aber von Egger, Dreher und Partner als eher gering eingestuft.

■ **Beschleunigung der Prozesse:** Die Pforte ist zwar im Kantonsdurchschnitt schneller als die anderen RAV, wenn es darum geht, ein erstes Beratungsgespräch durchzuführen (21.6 Tage gegenüber 24.2 Tagen), allerdings liegt das RAV der Pforte immer noch deutlich über dem gesamtschweizerischen Durchschnitt (16.5 Tage). Bei den betreuten IV-Fällen erfolgt das erste Gespräch bzw. der Start des Eingliederungsprozesses rund 3 Wochen früher als bei der IV-Stelle.

■ **Konzeptionelle Grenzen:** In Bezug auf die Schnittstellen zwischen der Pforte und der IV-Stelle bestünden einige grundlegende konzeptionelle Grenzen (Definitionsgewalt der Eingliederung; Koordinationsaufwand bei den Schnittstellenprozessen), die nur schwierig zu lösen sind.

Das quantitativ ausgerichtete Evaluationsdesign konnte die integrativen Leistungen der Pforte über die Zusammenarbeit der angeschlossenen Stellen und darüber hinaus nur unvollständig abbilden. Die vorlie-

1 Ausgangslage und Fragestellung

gende Zusatzevaluation bietet in diesem Punkt eine Ergänzung, die sich auf qualitativen Forschungsansatz stützt. Sie richtet den Fokus auf die folgenden Aspekte:

■ Das Pilotprojekt wird aus einem **integrativen Blickwinkel** betrachtet. Es interessiert insbesondere, welche **Gesamtleistungen** für die Arbeitsintegration erbracht werden. Dazu zählen nicht in erster Linie die quantitativ messbaren Grössen, die in der Studie von Egger, Dreher und Partner im Vordergrund stehen, sondern die «weichen Faktoren», insbesondere die Qualität der Leistungen, die mittel- und langfristige zentral für den Erfolg des Projekts sein kann, sich aber kurzfristig nicht oder nur ungenügend in den messbaren Kennziffern niederschlägt.

■ Der Fokus liegt auf einer **qualitativen Beurteilung der Leistungen** der Pforte Menziken und ihrer Wirkungen auf die involvierten Anspruchsgruppen (Arbeitgebende, Klient/innen und Exponent/innen der beteiligten Gemeinden und Sozialdienste).

Die Zusatzevaluation leistet somit Ergänzungen zur Hauptevaluation in zwei zentralen Punkten:

■ Sie holt **Einschätzungen der involvierten Akteurguppen** zum Aspekt der Gesamtleistungen der Pforte Arbeitsmarkt für die Arbeitsintegration ein.

■ Sie bietet die Möglichkeit, basierend auf den Ergebnissen der Hauptevaluation bestimmte Hypothesen nochmals mit den betroffenen Akteurguppen zu diskutieren und zu prüfen.

Konkret soll die Zusatzevaluation die folgenden Fragen beantworten:

■ Beurteilung der Integrationsleistungen:

1. Welche Elemente der Arbeitsmarktintegration gelingen in der Pforte Menziken insgesamt besser bzw. schlechter im Vergleich zu separaten Strukturen?
2. Welche Teilziele erreicht die Pforte Menziken insgesamt bei Klient/innen, für welche die Arbeitsmarktintegration in den ersten Arbeitsmarkt nicht oder nur teilweise möglich ist? Werden diese Teilziele besser bzw. schlechter erreicht als im Vergleich zu separaten Strukturen?

■ Beurteilung der Beratungsleistungen:

3. Entspricht das Beratungskonzept den Bedürfnissen der Arbeitgebenden?
4. Entspricht das Beratungskonzept den Bedürfnissen der Klient/innen?
5. Wie beurteilen die Arbeitgebenden und die Klient/innen die Beratungsleistungen der Pforte Menziken im Vergleich mit den separaten Regelstrukturen?

■ Beurteilung der Massnahmen:

6. Welchen Einfluss haben die von der Pforte Menziken genutzten Massnahmen (inkl. AMM) auf die Arbeitsmarktintegration?
7. Wie sind die Unterschiede bezüglich der Nutzung von Massnahmen im Vergleich mit den separaten Regelstrukturen im Hinblick auf die Integrationsleistung zu beurteilen?

■ Beurteilung der externen Zusammenarbeit:

8. Wie wird die Zusammenarbeit zwischen der Pforte Menziken und den beteiligten externen Institutionen (insb. Gemeindebehörden, Sozialdienste) sowie den Arbeitgebenden beurteilt?
9. Inwiefern unterscheidet sie sich von der Zusammenarbeit dieser Akteure mit den separaten Regelstrukturen?

1 Ausgangslage und Fragestellung

10. Wie wird die Zusammenarbeit in beiden Settings (Pforte und Regelstrukturen) von den externen Institutionen und den Arbeitgebenden im Hinblick auf die Integrationsleistung beurteilt?
11. Was bedeutet dies für die Klient/innen in Bezug auf die Integrationsleistung?

■ Beurteilung des Wissenstransfers und der Wissenssicherung:

12. Inwiefern wirken sich Fragen des Wissenstransfers und der Wissenssicherung bei der interdisziplinären Arbeitsweise der Pforte förderlich oder hinderlich aus?

Der Bericht gliedert sich wie folgt: In Abschnitt **2** werden die wirtschaftlichen und demografischen Rahmenbedingungen der Pforte-Region diskutiert. Sodann wird (Abschnitt **3**), ausgehend vom Wirkungsmodell und den interessierenden Fragestellungen, das methodische Vorgehen diskutiert. In Abschnitt **4** erfolgt die detaillierte Analyse zu den Interviews, welche mit den Akteurguppen der Pforte geführt wurden. Die Gliederung erfolgt hierbei entlang der Hauptfragen der Zusatzevaluation. Den Abschluss bilden die Schlussfolgerungen (Abschnitt **5**).

2 Rahmenbedingungen

2.1 Wirtschaftliche Situation und Bevölkerungsstruktur in der Region

Immer wieder wurde in den Interviews von Pforte-Mitarbeitenden, Unternehmen, Gemeindevertretern und vom Geschäftsführer des Vereins AargauSüd Impuls die schwierige wirtschaftliche Lage erwähnt, in welcher sich die Pforte-Region befinde. Bereits bei der politischen Entscheidungsfindung über den Ort, wo dieses Pilot-Projekt etabliert werden sollte, dürfte vor allem auch die strukturelle ökonomische Situation eine Rolle gespielt haben. Aufgrund dieser Voraussetzungen erscheint es notwendig, den wirtschaftlichen Kontext der Region kurz mit statistischen Werten zu erschliessen. Es handelt sich hierbei um Angaben zu wichtigen Rahmenbedingungen, welche sowohl den Erfolg der Arbeitsmarktintegration als auch die Motivation der beteiligten Gruppen für das Projekt Pforte massgeblich beeinflussen dürften.

2.1.1 Unternehmensstruktur

Mithilfe der Daten der Betriebszählung und der Nachfolgestatistik STATENT des Bundesamts für Statistik (BFS) lässt sich die Beschäftigungsentwicklung in den Gemeinden der Pforteregion aufzeigen. 1995 gab es noch 8'900 Vollzeitstellen, rund ein Drittel davon (2'940) in der Gemeinde Reinach (AG). 2014 waren es noch 8'500 Vollzeitstellen, dies entspricht einer Abnahme von 4.5% des Stellenbestandes in der Region. Am stärksten war der Rückgang mit 17% in Unterkulm, gefolgt von Menziken (-15%), Burg (-8%), Leimbach (-7%), Beinwil am See und Reinach (jeweils -6%). Nur in den Gemeinden Gontenschwil (+11%), Zetzwil (+18%) und Oberkulm (+28%) konnte im genannten Zeitraum ein Beschäftigungswachstum beobachtet werden. In Schlossrued blieb die Beschäftigung konstant, dies wohlgermerkt in einem Umfeld, wo schweizweit sowohl die Gesamtbeschäftigung als auch die Bevölkerung stark angestiegen ist.

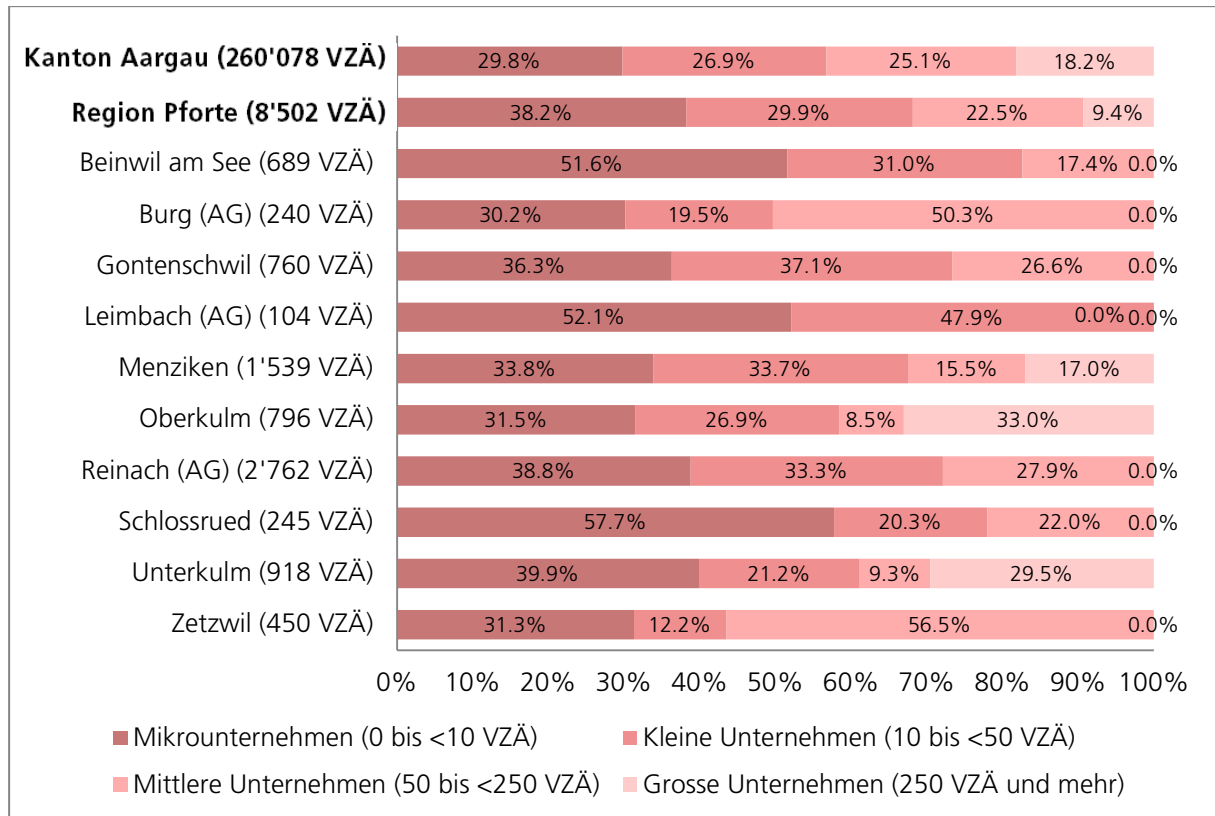
Die Region Kulm fand ihre wirtschaftliche Bedeutung früher in der Textilindustrie, welche Mitte des 19. Jahrhunderts von der Zigarrenindustrie abgelöst wurde.¹ In den letzten Jahrzehnten hat die Region allerdings eine bedeutende Deindustrialisierung erfahren. Die Zigarrenindustrie ging verloren und auch der ehemals grösste Arbeitgeber der Region, die Alu Menziken, hat stark an Bedeutung eingebüsst.

Der Wegfall der vor allem grossen Unternehmen findet sich auch in den Statistiken wieder. Der Beschäftigungsrückgang war in keiner Gruppe so gross wie bei den Unternehmen mit mindestens 250 Vollzeitbeschäftigten. Während 1995 rund 1'100 Vollzeitstellen bei diesen grossen Unternehmen existierten, waren es zwanzig Jahre später nur noch knapp 800 Stellen. Im Vergleich zum Kantonsdurchschnitt zeigt sich auch, dass der Anteil der mittleren und grossen Arbeitgeber in der Region deutlich unterproportional ist (vgl. **Abbildung 1**).

Trotz starken Deindustrialisierungstendenzen ist die Bedeutung des Sekundärsektors in der Region nach wie vor hoch. Über alle Gemeinden hinweg sind 44% der Arbeitsplätze (Stand 2014) diesem Sektor zuzuordnen. In einzelnen Gemeinden (Burg und Oberkulm) sind es sogar zwei von drei Arbeitsplätzen. Im Kantonsdurchschnitt dagegen liegt dieser Anteil bei lediglich 34% (vgl. **Abbildung 2**).

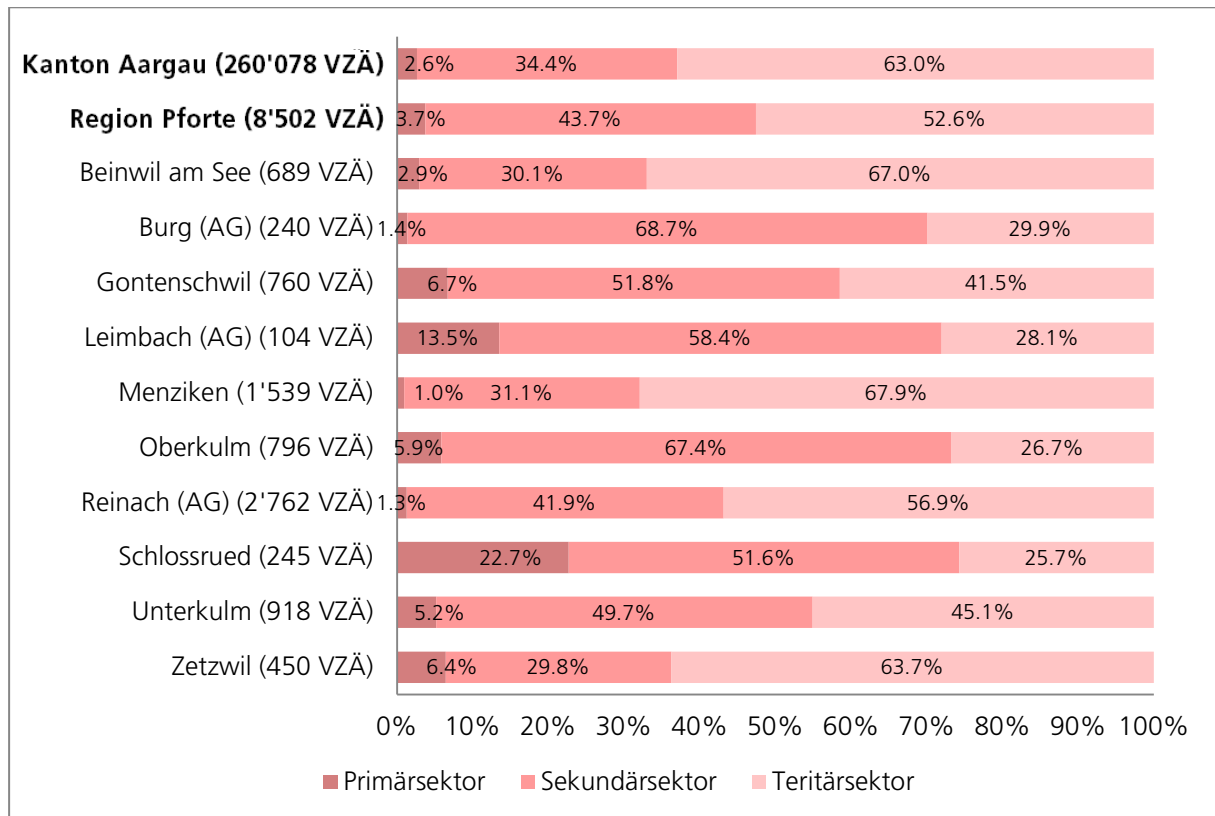
¹ Vgl. Historisches Lexikon der Schweiz; <http://www.hls-dhs-dss.ch/textes/d/D8518.php>

Abbildung 1: Verteilung der Vollzeitstellen nach Grösse des Arbeitgebers, 2014



Quelle: BFS – STATENT; Berechnungen BASS.

Abbildung 2: Verteilung der Vollzeitstellen nach Wirtschaftssektor, 2014

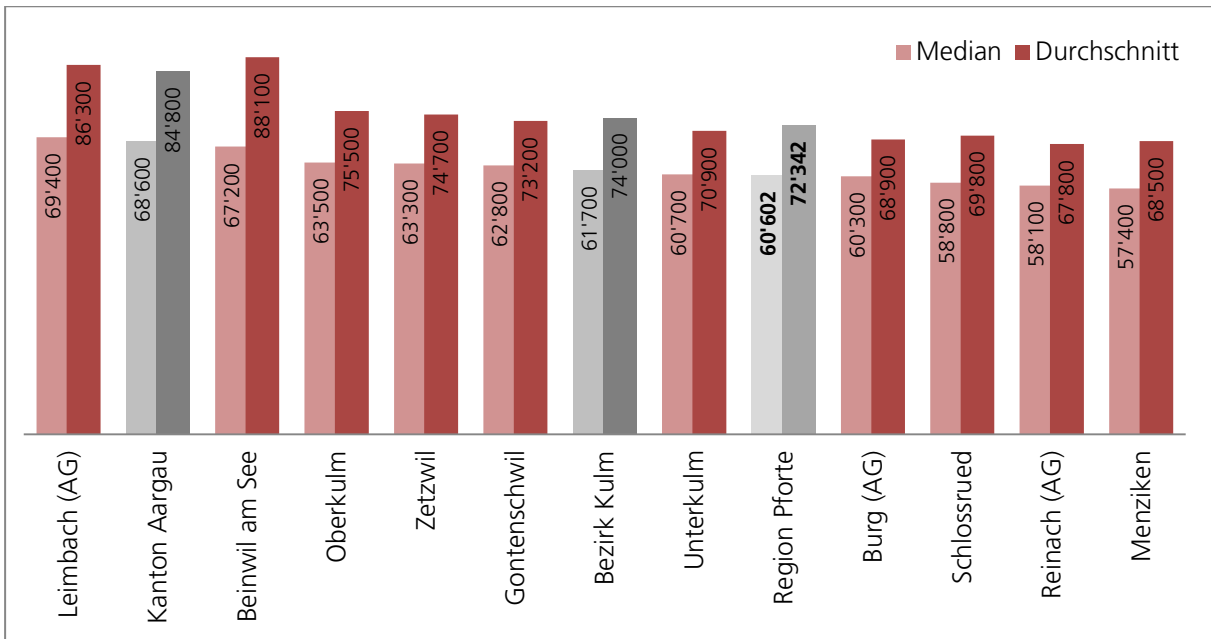


Quelle: Berechnungen BASS

2.1.2 Einkommensverhältnisse

Die wirtschaftliche Lage der Region schlägt sich teilweise in den Einkommensverhältnissen der Bevölkerung nieder. Die steuerbaren Einkünfte liegen, abgesehen von Leimbach und Beinwil am See, rund 10-15% tiefer als im Kantonsdurchschnitt (vgl. **Abbildung 3**). Auch die Reinvermögen sind tiefer. Allerdings gibt es auch Gemeinden, welche in einem Quervergleich durchaus als «wohlhabend» angesehen werden können (vgl. **Abbildung 4**).

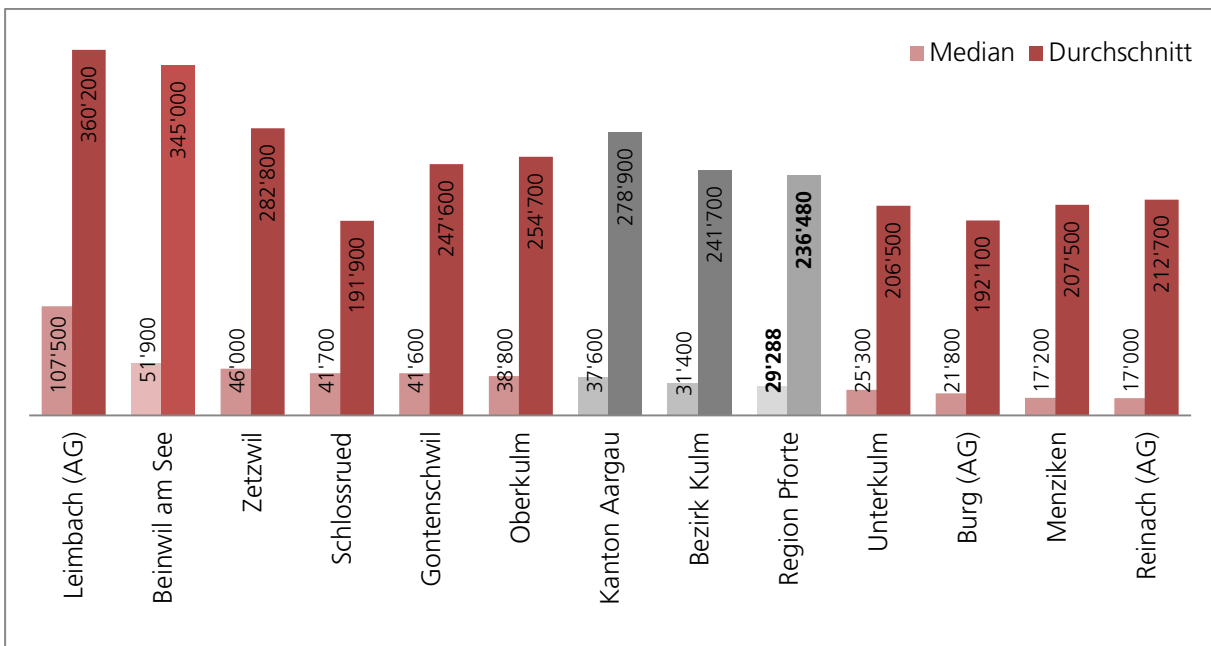
Abbildung 3: Median und Durchschnitt der steuerbaren Einkünfte in der Region, 2013



Median: Der Median ist der Betrag, welcher von 50% der Steuerpflichtigen unterschritten oder gerade erreicht wird und von den anderen 50% gerade erreicht oder überschritten.

Quelle: Steuerdaten des Kantons Aargau; Darstellung BASS

Abbildung 4: Median und Durchschnitt der Reinvermögen in der Region, 2013



Median: Der Median ist der Betrag, welcher von 50% der Steuerpflichtigen unterschritten oder gerade erreicht wird und von den anderen 50% gerade erreicht oder überschritten.

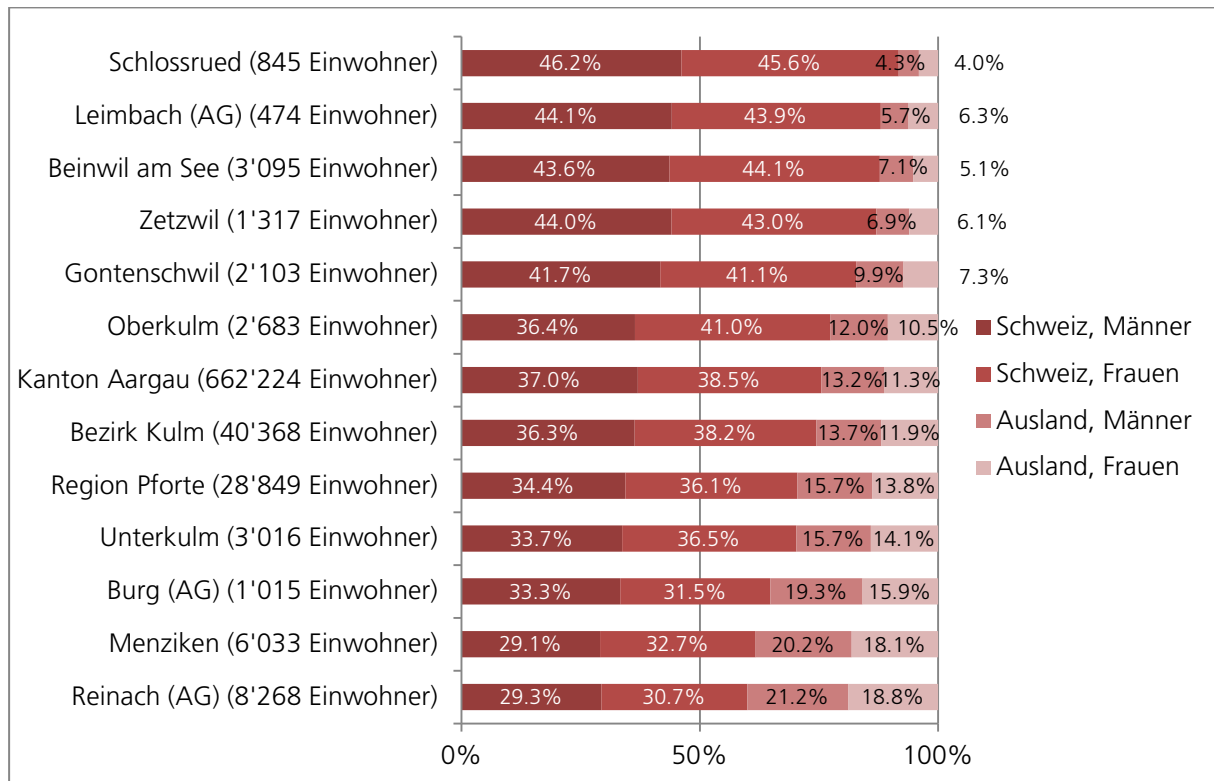
Quelle: Steuerdaten des Kantons Aargau; Darstellung BASS

2.1.3 Bevölkerung

Verschiedentlich wurde von Behördenvertretern die Herausforderung genannt, dass der Ausländeranteil in der Region hoch sei und deshalb auch Sprachprobleme eine bedeutende Rolle spielten. Viele Ausländer/innen sprechen gemäss Aussagen der Personalberatung der Pforte auch nach Jahren kaum Deutsch. Viele verfügen nicht über einen anerkannten Berufsabschluss. Betroffen seien vor allem auch Frauen. Unzählige Arbeitsplätze für Unqualifizierte und Geringqualifizierte seien aber in den letzten Jahrzehnten im Kontext der Deindustrialisierung weggefallen, weshalb sich die Arbeitsmarktintegration für diese Gruppe als besonders schwierig erweise.

Wie die Bevölkerungszahlen zeigen, ist der Anteil der ausländischen Bevölkerung in der Pforte Region leicht höher als im Kantonsdurchschnitt (vgl. **Abbildung 5**). Allerdings ergeben sich auch hier je nach Gemeinde sehr starke Unterschiede. Während in Schlossrued nur ungefähr 8% der Bevölkerung nicht Schweizer/innen sind, sind es in Reinach 40%. Es sei allerdings darauf hingewiesen, dass nicht die Nationalität an sich das Kriterium für die Chancen am Arbeitsmarkt bildet, sondern Bildung, Sprache und berufliche Qualifikation entscheidend sind. Zu diesen Faktoren liegen leider keine regionalen statistischen Angaben vor.

Abbildung 5: Bevölkerung nach Geschlecht und Nationalität, 2016



Quelle: Bevölkerungsstatistik des Kantons Aargau; Berechnungen BASS.

2.2 Aufgaben der Pforte und Unterschiede zu den Regelstrukturen

Eine ausführliche Beschreibung der Leistungen der Pforte und den Unterschieden gegenüber den Regelinstitutionen findet sich im Evaluationsbericht von Egger, Dreher und Partner (2015). Es wird daher hier darauf verzichtet, sämtliche Aspekte nochmals vertieft zu diskutieren. Für die Durchführung der Zu-

satzevaluation ist es aber notwendig, die wichtigsten Unterschiede der Pforte gegenüber den Regelstrukturen RAV, IV-Stelle und Sozialdienst nochmals kurz hervorzuheben:

■ Die Pforte ist einerseits **ein klassisches RAV**, d.h. sie bietet sämtliche Dienstleistungen zur Arbeitsmarktintegration für Personen mit Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung an. Dazu gehören vor allem die Beratung und Vermittlung dieser Personen in den ersten Arbeitsmarkt, ihre Zuweisung in arbeitsmarktliche Massnahmen sowie das Unterbreiten von Vorschlägen an Arbeitgeber, welche offene Stellen gemeldet haben. Dieselben Leistungen stehen grundsätzlich auch Personen ohne Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung offen, wobei der Zugang zu arbeitsmarktlichen Massnahmen eingeschränkt ist.

■ Die Pforte ist für die zehn Pilotgemeinden **auch eine IV-Stelle**, die sämtliche Leistungen mit Bezug zur **Arbeitsintegration der IV²** erbringt. Es sind dies vor allem:

- Beratung von Arbeitgebern und Arbeitnehmern bei der **Früherfassung und Frühintervention** bei gesundheitlichen Problemen, die die Arbeitsfähigkeit beeinträchtigen
- **Eingliederungsberatung** und Koordination bei der (Wieder-)Eingliederung inkl. «Case-Management»
- **Beratung von Arbeitgebenden** in eingliederungsrelevanten Fragestellungen
- **Vermittlung von stellensuchenden Personen** in den ersten Arbeitsmarkt.

■ Die Pforte ist schliesslich **auch ein Sozialdienst**, weil sie für arbeitsmarktfähige Sozialhilfeempfänger/innen alle Leistungen zur Förderung ihrer Integration in den ersten Arbeitsmarkt erbringt. Für die Projektdauer haben die Pilotgemeinden die Leistungen der Arbeitsmarktintegration von ihren Sozialdiensten an die Pforte übertragen. Die Sozialberatung und der Aufbau der Arbeitsmarktfähigkeit bleiben weiterhin Aufgaben der Sozialdienste. Die Aufgabenteilung zwischen Pforte und Sozialdiensten ist in der Zusammenarbeitsvereinbarung geregelt. Die Details sind in Abschnitt 4.1.5 ausgeführt.

■ Zum Konzept der Pforte gehört, dass alle Leistungselemente der **drei Institutionen an einem Ort** erbracht werden und dass Klient/innen und Arbeitgebende in der Pforte lediglich **eine Ansprechperson** für alle Fragestellungen rund um die berufliche Integration haben.

■ Je nach Bedarf der Klient/innen werden diese entweder von einer Beratungsperson des Teams Personalberatung oder Eingliederungsberatung (Case Management) betreut. Die Zuteilung erfolgt unabhängig vom Sicherungssystem, bei welchem die stellensuchende Person angemeldet ist. Vor allem Personen mit Mehrfachproblematiken werden dadurch nahtloser betreut als in einer Regelinstitution und können zudem von einem breiteren Massnahmenspektrum profitieren.

■ Den Klient/innen stehen grundsätzlich die **Massnahmen aller drei Systeme** zur Verfügung, sofern sie deren Anspruchsvoraussetzungen erfüllen. Für das Projekt haben die Pilotgemeinden einen finanziellen sogenannten Gemeindeplafond bereitgestellt, welcher dazu dient, dass Personen aus der Sozialhilfe ohne Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung von arbeitsmarktlichen Massnahmen profitieren können, ohne dass jeder Einzelfall vom Gemeinderat bewilligt werden muss.

■ Die Pforte ist ausschliesslich für Arbeitsmarktintegration zuständig und erbringt in allen drei Sicherungssystemen keine materielle Unterstützung.

Organisatorisch ist die Pforte in Administration/Empfang, Arbeitgeberberatung, Personalberatung (ALV), Eingliederungsberatung (IV Sozialhilfe und ALV) und die Leitung unterteilt.³

² Ausgeschlossen ist die materielle Unterstützung. Auch die Berufsberatung (Umschulung bzw. erstmalige Ausbildung) der IV wird nicht durch die Pforte übernommen.

2.3 Büroräumlichkeiten

Die Wichtigkeit, welche der Zusammenarbeit innerhalb der Pforte beigemessen wird, wird bei einer Begehung der Büroräumlichkeiten vor Ort ersichtlich. Durch Glaswände an den Büros ist allseitige Transparenz gewährt. Während die Personalberatung der Pforte Einzelbüros haben, sind die Eingliederungsberater/innen in einem gemeinsamen Büro untergebracht und führen ihre Beratungen in Sitzungszimmern durch. Jeweils ein Sozialarbeiter oder eine Sozialarbeiterin sitzt im Büro einer Person der Invalidenversicherung gegenüber. Die Büros der Eingliederungsberatung und der Personalberatung liegen gegenüber. Dazwischen befindet sich ein breiter Gang, in welchem ein grosser, runder Tisch für offene Sitzungen steht.

Zudem gibt es einen gemeinsamen Pausenraum, welchen neben den Pforte-Mitarbeitenden auch Personen eines regionalen Sozialdienstes und von anderen im Gebäude angesiedelten Betrieben nutzen. Diese physischen Rahmenbedingungen bewirken, dass die Zusammenarbeit zwischen den Pforte-Mitarbeitenden und diesem Sozialdienst gemäss Auskunft der Beteiligten intensiver verläuft als mit den anderen drei Sozialdiensten der Pforte-Region.

2.4 Unterschiede gegenüber den Regelstrukturen: Einschätzung der Pforte-Mitarbeitenden

Das Büro BASS hat mit allen Teameinheiten innerhalb der Pforte Gruppengespräche geführt. Ziel war es, mittels eines halbstrukturierten Interviewleitfadens Erkenntnisse in die Arbeitsweise, Herausforderungen und Lösungsansätze der Pforte-Mitarbeitenden zu erhalten. Diese Erkenntnisse dienen in einem nächsten Schritt dazu, die Interviewleitfäden mit den betroffenen Anspruchsgruppen zu erarbeiten. Die Ergebnisse der Gespräche mit den Pforte-Mitarbeitenden stehen in der vorliegenden Zusatzevaluation nicht im Vordergrund. Dennoch erscheint es hilfreich, wenn man die oben aufgelisteten Punkte, welche die Unterschiede zwischen dem Pfortebetrieb und einer Regelinstitution aufzeigen, mit den Einschätzungen der Pforte-Mitarbeitenden konfrontiert. Dies ist auch deshalb von Nutzen, weil in der Auswertung der Befragung (vgl. Kapitel 4) diese Innensicht der Pforte-Mitarbeitenden mit der Aussensicht konfrontiert werden kann. Nachfolgend wird daher die Einschätzung der Pforte-Mitarbeitenden kurz zusammengefasst.

1. Unterschiede bei Personen, die von den Sozialdiensten betreut werden

Gemäss Einschätzung der Pforte-Mitarbeitenden werden Sozialhilfebeziehende in der Pforte bezüglich ihrer Arbeitsmarktintegration viel intensiver betreut als dies zuvor bei den Sozialdiensten der Region der Fall war. Auch in anderen RAV würden diese Personen lediglich alle 2-3 Monate aufgeboden und wieder abgemeldet, sofern sie einen Termin nicht wahrnehmen würden. In normalen RAV, berichten einige aus eigener beruflicher Erfahrung, mache man nur ein Minimum für die Sozialhilfebeziehenden.

In der Pforte würden sie eher noch etwas intensiver begleitet als die anderen Klient/innengruppen. Durch Antrag der Pforte würden bei fehlender Kooperation von den Sozialdiensten auch relativ häufig Leistungskürzungen vorgenommen. Mithilfe von verschiedenen Massnahmen (unter anderem Testarbeitsplätzen) könne überprüft werden, ob die Personen grundsätzlich bereit sind zu arbeiten und wie sie sich in einer normalen Arbeitsumgebung verhalten.

In einem gewöhnlichen RAV würden Personen aus der Sozialhilfe selten an einen Arbeitgeberberater zur Vermittlung gemeldet. Die Berater/innen würden sich erst um die «guten Dossiers» kümmern. In der Pforte versuche man alle zu platzieren. Die Personalberater würden die Arbeitgeberberater über die konkreten

³ Für eine detaillierte Besprechung der verschiedenen Aufgaben der Teams innerhalb der Pforte und die Arbeitsabläufe sei auf den Evaluationsbericht von Egger, Dreher und Partner (2015) verwiesen.

2 Rahmenbedingungen

Dossiers informieren. Dadurch, dass die Arbeitgeberberater den Unternehmen die konkrete Situation ihrer Klient/innen erzählen könnten, würde die Chance auf Arbeitsmarktintegration bei den schwierig vermittelbaren Personen erhöht.

Auch Ausgesteuerte blieben grundsätzlich bei der Pforte, insbesondere wenn sie nach der Aussteuerung Sozialhilfe beziehen müssen. Viele würden allerdings auf ihren Wunsch hin von der Pforte abgemeldet.

2. Unterschiede bei Personen, die ein gesundheitliches Problem haben

Ein weiterer Unterschied sei, dass die Personalberatung (also die RAV-Berater/innen) bei gesundheitlichen Thematiken im Hintergrund ganz anders reagieren könne. Die Mitarbeitenden können vermittlungsrelevante Informationen aus dem IV-Informationssystem beim Eingliederungsteam abholen. Sie machten die Erfahrung, dass gerade bei Personen aus der Sozialhilfe sehr oft noch ein gesundheitliches Handicap vorliege. Im Vergleich zu den Sozialdiensten erlaube die enge Zusammenarbeit mit der Eingliederungsberatung, dass schneller und spezifischer reagiert werden könne und Klient/innen bei Bedarf auch in die Eingliederungsberatung wechseln.

IV-Klient/innen werden vom Team Eingliederungsberatung integral betreut. Es gehe zuerst um die Stabilisierung der persönlichen und versicherungstechnischen Situation. Dann erfolgten die Anstrengungen, um die Klient/innen wieder beruflich einzugliedern. Die Eingliederungsberater/innen hätten während des ganzen Prozesses eine hohe Motivation zur Lösungssuche, da sie die Person über den ganzen Prozess hinweg betreuten und auch nach Abschluss der IV-Massnahmen wiederum für deren berufliche Integration in den ersten Arbeitsmarkt zuständig blieben. Diese Klient/innen würden in der Regel nicht an die Personalberatung abgegeben. Hingegen habe die Eingliederungsberatung auch guten Zugang zu den Arbeitgeberberater/innen und könne somit auf ein weitreichendes Netzwerk in den Unternehmen zugreifen.

3. Anders organisierte Arbeitgeberberatung

Die Pforte hat eine eigene organisatorische Einheit Arbeitgeberberatung eingerichtet. Die Mitarbeitenden dieses Teams arbeiten für alle drei Institutionen. Ihr Auftrag ist es, den Kontakt zu den Arbeitgebern in der Region zu pflegen, ihnen bei Fragen zur Arbeitsmarktintegration und Problemen mit Mitarbeitenden zur Seite zu stehen und Arbeitskräfte zu vermitteln. Die Arbeitgeberberater arbeiten anders als in den meisten RAV nicht gleichzeitig in der Personalberatung. Aus Sicht der Pforte-Mitarbeitenden hat diese Arbeitsteilung drei konkrete Vorteile: Erstens könne, wenn ein Unternehmen das verlange, rasch ein Termin vereinbart werden. Bei Personalberater/innen sei dies nicht möglich, weil diese für längere Zeit im Voraus terminlich ausgebucht seien. Ein zweiter Vorteil sei, dass man weniger stark bei den Stellensuchenden und näher bei den Unternehmen sei. Damit könne man unabhängiger agieren und auch die Positionen der Arbeitgeber vertreten. Drittens sei es durch die Arbeitsteilung ganz anders möglich, Kontakte mit den Arbeitgebern zu knüpfen und zu pflegen. Indem Arbeitgeber einen direkten Ansprechpartner bei der Pforte hätten, der sich um ihre Anliegen kümmere, könne ein engeres Kontaktnetz aufgebaut werden.

3 Methodisches Vorgehen

3.1 Wirkungsmodell

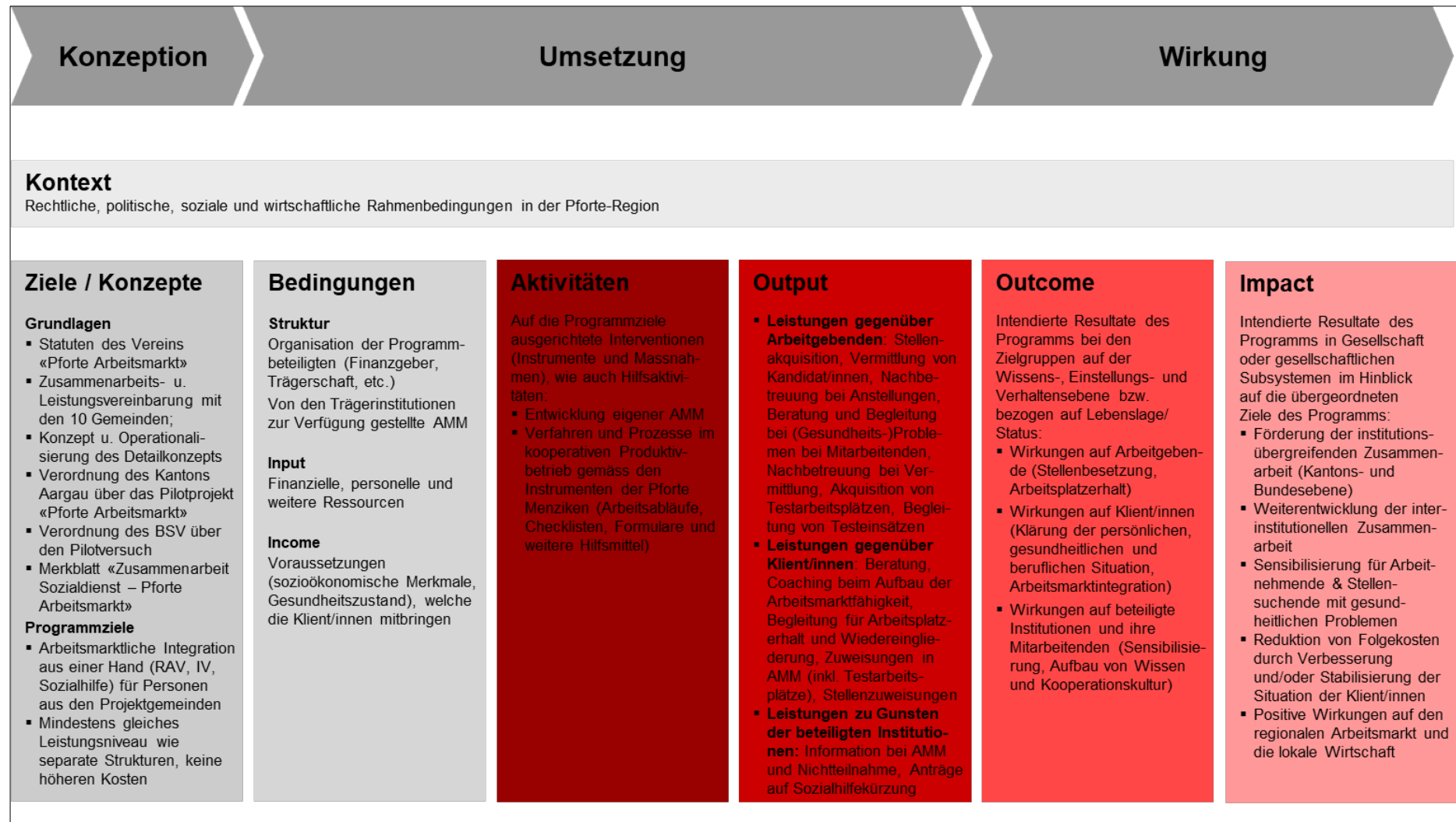
Das der Zusatzevaluation zugrunde liegende Wirkungsmodell ist grafisch in **Abbildung 6** zusammengefasst. Die vorliegende Zusatzevaluation bietet keine umfassende Wirkungsanalyse mit einem Nutzenvergleich über eine Kontrollgruppe. Vielmehr soll ergänzend zur quantitativ angelegten Hauptevaluation eine **qualitative Einschätzung** über die Wirkungen der Pforte aus der Sicht der beteiligten externen Akteurgruppen vorgenommen werden. Es soll der Nutzen für die verschiedenen Gruppen im Sinne einer Einschätzungsstudie festgehalten werden.

Im Zentrum des Interesses stehen dabei Elemente aus den in der Abbildung auf der rechten Seite stehenden Spalten «Output» (beziehungsweise die Leistungen der Pforte), «Outcome» (beziehungsweise die unmittelbaren Wirkungen auf die Zielgruppen und die Projektpartner) sowie «Impact» (beziehungsweise die indirekten Wirkungen auf das weitere gesellschaftliche, politische und wirtschaftliche Umfeld). Ausgehend von den in Abschnitt 1 formulierten Fragestellungen werden konkret folgende Themenblöcke untersucht:

- Beurteilung der Integrationsleistungen (**4.1**)
- Beurteilung der Beratungsleistungen (**4.2**)
- Beurteilung der Massnahmen (**4.3**)
- Beurteilung der Zusammenarbeit der Pforte mit externen Stellen und Personen (**4.4**)
- Beurteilung des Wissenstransfers und der Wissenssicherung (**4.5**)

Die einzelnen Blöcke wurden jeweils mit verschiedenen Akteurgruppen diskutiert. Durch das anschliessende Zusammenführen der gruppenspezifischen Erkenntnisse zu einem Gesamtbild lässt sich qualitativ ein **integratives Bild** darüber zeichnen, wie Leistungen und Prozesse der Pforte insgesamt beurteilt werden.

Abbildung 6: Wirkungsmodell



Darstellung BASS

3.2 Erhebungen

Zur Beantwortung der Evaluationsfragen wurden Informationen und Einschätzungen bei folgenden **Akteurgruppen** eingeholt:

- Mitarbeitende der Pforte (5 explorative Gruppengespräche)
- Vertreter/innen aller beteiligten Gemeinden (10 Interviews)
- Leitungen der beteiligten Sozialdienste (4 Interviews)
- Klientinnen und Klienten der Pforte (7 Interviews)
- Arbeitgebende (13 Interviews)
- Aargau Süd Impuls (1 Interview)

Insgesamt wurden also 40 leitfadengestützte Gespräche geführt. Die Fragebögen mit den externen Akteurgruppen sind im Anhang aufgeführt. Die Ziele und Themen der Gespräche lassen sich wie folgt zusammenfassen:

■ **Explorative Gruppengespräche mit den Mitarbeitenden der Pforte:** Die Befragung der Mitarbeitenden diente einerseits dazu, die spezifischen Eigenheiten in Bezug auf Aktivitäten und Leistungen der Pforte Menziken und ihrer Wirkungsweise aus «erster Hand» zu erfahren. Die Informationen wurden andererseits auch genutzt, um darauf aufbauend den Interviewleitfaden für die weiteren Akteurgruppen zu entwickeln. Es wurde je ein Gruppengespräch geführt mit der Leitung, der Personalberatung, der Arbeitgeberberatung, der Eingliederungsberatung und der Administration, die gleichzeitig den Empfang bildet.

■ **Halbstandardisierte Interviews mit Vertreter/innen von Akteurgruppen, die in Kontakt mit der Pforte stehen:** Diese Gespräche dienten der gesamthaften qualitativen Beurteilung der Arbeit der Pforte aus der Aussensicht der mit ihr in Verbindung stehenden Akteurgruppen. Diese Gespräche wurden telefonisch geführt. Alle Gespräche wurden protokolliert und mit Hilfe eines elektronischen Auswertungsprogramms (MAXQDA) inhaltsanalytisch ausgewertet.

Auswahl und Charakteristika der Interviewten

In die Gruppengespräche der **Pforte** waren alle (anwesenden) Mitarbeitenden der Pforte involviert.

Von den **Gemeinden** bestimmte jede selber eine zu interviewende Person. Dies war in zwei Fällen der Gemeindeammann, in sechs Fällen ein Gemeinderat bzw. eine Gemeinderätin mit Zuständigkeit für das Sozialressort und in zwei Fällen der/die Gemeindeschreiber/in.

Bei **Aargau-Süd Impuls** wurde das Interview mit dem Geschäftsführer geführt.

Bei den vier involvierten **Sozialdiensten** wurde in zwei Fällen auf die Erfahrungen ehemaliger Leitungen zurückgegriffen (gemäss Wunsch der Dienste). Zwei Dienste sind regional organisiert. Davon ist einer mit der Pforte im gleichen Haus, und man teilt die Pausenräumlichkeiten. In der Gemeinde Leimbach werden einzelne Sozialhilfefälle direkt durch den Gemeindeschreiber betreut. Unterkulm führen einen eigenen kommunalen Sozialdienst.

Unter den **Klient/innen** wurden ausschliesslich Personen mit einer Mehrfachproblematik ausgewählt, die Leistungen von mehreren der bei der Pforte zusammengeschlossenen Versicherungen beanspruchten (RAV, Früherfassung IV, Sozialhilfe). Es war aus Datenschutzgründen nötig, dass zunächst die Pforte selbst den Kontakt herstellte. Das Büro BASS nahm sodann eine Vorselektion bei den von der Pforte vermittelten Kontakten anhand der folgenden Kriterien vor:

- unterschiedliche Gemeinden
- Geschlecht (Aufteilung: 50/50)

3 Methodisches Vorgehen

- Nationalität Schweiz/Ausland (Aufteilung 50/50)
- Alter (in etwa gleichmässig aufgeteilt auf die Altersgruppen)
- In welchen Institutionen innerhalb der Pforte angemeldet: Möglichst heterogene Auswahl

Da sich die ursprüngliche Stichprobenauswahl infolge mehrerer nicht zustande gekommener Interviews leicht veränderte, konnten diese Kriterien nicht mehr durchgehend gewährleistet werden. Insgesamt sind 7 anstatt ursprünglich 8 geplante Interviews durchgeführt worden. Die 7 interviewten Personen wurden von zwei Berater/innen betreut, teilweise hatten sie infolge eines Personalwechsels früher eine andere Beratungsperson.

Von den 7 interviewten Personen ist nur eine zunächst einfach aufgrund ihrer Arbeitslosigkeit zur Pforte gekommen, die übrigen 6 gelangten über die Früherfassung der IV an die Pforte. Bei allen bestehen gesundheitliche Probleme. Diese sind in 2 Fällen Folgen eines Unfalls, gehen in 2 weiteren Fällen auf physische Erkrankungen zurück und in 3 Fällen auf psychische Krisen. Im Interviewzeitpunkt hatte 1 Person eine neue Stelle, bei 1 weiteren konnte die Stelle erhalten werden, 2 Personen wurden gekündigt und sind momentan arbeitsunfähig, 3 waren ebenfalls arbeitslos und stehen derzeit in einem Arbeitsversuch.

Grundlage für die Auswahl der **Arbeitgeber** bilden die Unternehmen in der Region Pforte, welche innerhalb der letzten 6 Monate in Kontakt mit der Pforte waren (z.B. aufgrund von Arbeitsplatz-Erhaltungsmassnahmen; Erhalt von weiteren Arbeitgeber-Beratungsleistungen; Stellenangebot, etc). Sodann wurde die Selektion anhand der nachfolgenden Kriterien vorgenommen:

- Gemeinde des Unternehmenssitzes
- Wirtschaftszweig
- Grösse des Unternehmens (nach Anzahl Vollzeitstellen)
- Art des Kontakts

Die 13 interviewten Vertreter/innen der Arbeitgeberseite wurden von 3 verschiedenen Arbeitgeberberatern der Pforte betreut. Bestimmte Unternehmen waren zusätzlich im Kontakt mit Personen aus dem Team der Eingliederungsberatung der Pforte. Ausser einer Stiftung sind alles privatwirtschaftliche Unternehmen. Entsprechend der Beschäftigungsstruktur in der Region sind Industriebetriebe stark vertreten (6 Unternehmen). 1 Unternehmen ist im Baugewerbe und 1 im verarbeitenden Gewerbe tätig. 2 Interviewte vertreten den Hotelleriebereich von Alters- und Pflegeheimen und 3 weitere unterschiedliche Dienstleistungen. Bei den meisten Betrieben handelt es sich um mittelgrosse Unternehmen. Einige haben jedoch auch unter 20 Beschäftigte.

Alle Betriebe hatten primär Kontakt mit der Arbeitgeberberatung, 6 der insgesamt 13 Unternehmen hatten jedoch auch mit Eingliederungsberater/innen zu tun. Oft sind es die Pfortemitarbeiter/innen, die den Kontakt aufnehmen, in der Regel die Arbeitgeberberater/innen, in einem Fall jedoch auch direkt die Eingliederungsberatung (IV-Früherfassung). Die Kontakte sind manchmal sporadisch und manchmal regelmässig. Ein Betrieb berichtet etwa von einem dreimonatlichen Telefonaustausch mit dem Arbeitgeberberater, ein anderer Arbeitgeber erklärt: «Wir gehen regelmässig zusammen Mittag essen und können uns austauschen.»

4 Beurteilung der Pforte durch die externen Stakeholder

4.1 Beurteilung der Integrationsleistungen

Im Vordergrund stehen bei der Beurteilung der Integrationsleistungen die folgenden Fragen:

- Welche Elemente der Arbeitsmarktintegration gelingen in der Pforte Menziken insgesamt besser bzw. schlechter im Vergleich zu separaten Strukturen?
- Welche Teilziele erreicht die Pforte Menziken insgesamt bei Klient/innen, für welche die Arbeitsmarktintegration in den 1. Arbeitsmarkt nicht oder nur teilweise möglich ist? Werden diese Teilziele besser bzw. schlechter erreicht im Vergleich zu separaten Strukturen?

4.1.1 Klient/innen

Die Pforte unterstützt die Arbeitsmarktintegration der von ihr betreuten Personen auf drei Ebenen:

- Erstens funktioniert sie als gewöhnliches RAV, an das sich die Leute auf Stellensuche wenden können.
- Zweitens begleitet sie im Rahmen der IV-Früherfassung und Eingliederung Personen mit längeren Erwerbsunterbrüchen, um ihren Arbeitsplatz möglichst zu erhalten.
- Drittens unterstützt sie sowohl schwierig vermittelbare Personen aus der Sozialhilfe als auch Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen im Rahmen der IV-Früherfassung und -Eingliederung intensiv bei der Arbeitsintegration. Hier gibt es oft eine Testarbeits- und Trainingsphase und auch eine weiterführende Begleitung in der ersten Zeit nach einem Stellenantritt.

Die Situationen der interviewten Klient/innen zeigen, dass die Arbeitsmarktintegration bei Personen mit gesundheitlichen Problemen keine einfache Sache ist. Zudem stehen die meisten mitten in diesem Integrationsprozess und wissen noch nicht definitiv, ob und wann dieser Schritt gelingen wird. Eine Person hat mit Unterstützung der Pforte, aber durch eine eigene Bewerbung wieder eine Stelle gefunden, kann allerdings gesundheitsbedingt nur noch 60% arbeiten, ohne dass die IV die entstehende Einkommenslücke deckt. Eine verunfallte Personen, welche die bisherige Tätigkeit nicht mehr ausüben kann, steht aktuell in einem Arbeitsversuch, wobei sich eine mögliche Anstellung in der Einsatzfirma abzeichnet. Drei Personen besuchen derzeit ein Beschäftigungsprogramm im zweiten Arbeitsmarkt, um ihre Belastbarkeit auszutesten und das Pensum langsam zu steigern. Eine Anstellung im ersten Arbeitsmarkt ist bei ihnen derzeit aus gesundheitlichen Gründen nicht möglich. Eine Person hat die Stelle nicht verloren, sondern mit Hilfe der Pforte – und der SUVA – diese bislang erhalten können.

Bei einer Person konnte die Stelle vor drei Jahren mit Hilfe der Pforte und dank leichten Anpassungsmaßnahmen erhalten werden. Nach einem erneuten längeren Ausfall am Arbeitsplatz wurde die Stelle aber noch während der krankheitsbedingten Abwesenheit gekündigt. Ausserdem wurde der betroffenen Person beschieden, dass der Lohn nicht mehr bis zum Ende der Rekonvaleszenzphase ausbezahlt werde, da die Lohnfortzahlungspflicht des Arbeitsgebers erschöpft sei. Diese Kündigung wurde von der Pforte wohl nicht erwartet. Jedenfalls hat der zuständige Eingliederungsberater die Klientin trotz ihrer Bitte nicht wie früher ans Gespräch mit ihrer Personalabteilung begleitet. Die Klientin fühlte sich im Stich gelassen und überfordert. Sie liess sich im Gespräch überreden, zu unterschreiben, dass sie selber kündige. An der Kündigung selber, so ist ihre Einschätzung, hätte die Teilnahme des Eingliederungsberaters aber wohl nichts geändert. Nun hat sie kurzfristig ein Beratungsgespräch bei der Pforte abgemacht und hofft aufgrund der früheren guten Erfahrungen, dass die Pforte ihr weiterhilft. Sie wird jedoch noch mehrere Monate nicht arbeitsfähig sein:

«Ich verspreche mir sehr viel von der Unterstützung durch die Pforte. Wirkliche Unterstützung. Ich habe keine Ahnung von dem, was auf mich zukommt. Ich habe immer gearbeitet und war nie arbeitslos. Ich weiss nicht, wie es weitergehen soll. Früher als in drei Monaten wird es sehr schwer sein, eine neue Stelle anzutreten.»

Es fällt auf, dass bis auf das letzte schwierige Beispiel alle Personen, die keine Stelle haben, ihre Situation als Punkt auf einem Weg schildern, also trotz allen Schwierigkeiten Perspektiven entwickeln konnten. So erklärt eine Frau, die derzeit ein Beschäftigungsprogramm besucht:

«Ich habe eingesehen, dass ich jetzt zuerst die Therapie machen muss. Ohne meine Beraterinnen bei der Pforte hätte ich diesen Schritt wohl nicht gemacht. Als ich in der Klinik war, habe ich gemerkt, dass sie recht hatten, dass ich gewisse Sachen nicht einfach ‚durchstieren‘ kann. Ich habe selber Klarheit gefunden über meine Situation.»

Klar ist für sie jedoch auch, dass sie anschliessend wieder arbeiten will. Zusammen mit ihrer Beraterin bei der Pforte will sie dann eine Teilzeitstelle finden. Eine Klientin mit einem physischen Gesundheitsproblem hatte Probleme mit ihrer Firma. Diese wollte das Arbeitsunfähigkeitszeugnis nicht anerkennen und entliess sie wegen Arbeitsverweigerung. Über einen von der Pforte vermittelten Anwalt konnte man die Situation schnell klären:

«Ich bekomme jetzt Unterstützung von der Arbeitslosenversicherung. Da ist also sofort etwas passiert, das war wunderbar. ... Ich bin jetzt froh, dass ich einen Arbeitsversuch mit 20% machen kann. Dann wird klar, was für mich noch möglich ist, ob das gesteigert werden kann. Und es ist schön, dann einen Alltag zu haben, nicht nur zu Hause zu sitzen. Ich würde ja lieber etwas tun! Mein Ziel wäre, wieder wie vorher 100% zu arbeiten.»

Dass es ihm gut getan hat, wieder von zu Hause wegzukommen, bestätigt auch der Verunfallte, der nun vermutlich von der Einsatzfirma in eine feste Anstellung übernommen wird:

«Ich fühle mich echt wohl dort. Mit der heutigen Situation bin ich generell sehr zufrieden. Ich steigere immer noch meine Arbeitsfähigkeit. Ich habe im Februar angefangen mit 4 Stunden und bin nun bei 7 Stunden angelangt. Es klappt gut.»

Das Beispiel einer Frau mit schwieriger privater Situation, die sich permanent überforderte bis zum Zusammenklappen, zeigt, dass die Pforte auch wichtig sein kann dafür, die private, finanzielle und gesundheitliche Situation zu klären, damit überhaupt wieder Luft da ist, um berufliche Zukunftspläne zu schmieden. Gleichzeitig wird deutlich, dass Gesundheitsprobleme mitunter finanzielle Schwierigkeiten nach sich ziehen können:

«Ich habe so viele Probleme, und einige Sachen habe ich auch nicht richtig verstanden mit Taggeldern, Rente und so weiter. Deshalb fand ich dieses Gespräch mit meiner Beraterin von der Pforte sehr hilfreich. Ich hoffe, dass wir meine Situation bald klären können. ... Es ist schwierig. Jetzt sind noch zusätzliche Probleme dazugekommen, Kündigungsandrohung meiner Wohnung, die Rechnungen stapeln sich, ich habe wenig Geld und immer mehr Schulden.»

Mit Sozialdiensten oder der Sozialhilfe hat sie bislang nie etwas zu tun gehabt. Die Pforte kann ihr keine Gelder auszahlen, nur vermitteln und schauen, dass sie zu den nötigen Informationen und Unterstützungen kommt. Bezüglich der beruflichen Zukunft erklärt diese Frau:

«Meine Pforte-Beraterin motiviert mich schon sehr. Gut ist auch, dass sie mich auf Sachen aufmerksam macht oder Hinweise macht, die mich auf neue Gedanken bringen. Auf Möglichkeiten, die ich mir selber nicht mehr zutraue. Denn man verliert ja schnell den Glauben an sich selber. Es

tut mir auch gut zu hören, dass ich etwas kann und viel vorzuweisen habe; dass ich mehr kann als für den Rest meines Berufslebens WCs putzen.»

4.1.2 Arbeitgebende

Die Firmen in der Region sind bei allen drei oben genannten Integrationsbereichen der Pforte involviert: Bei Stellenbesetzungen, der Begleitung von Mitarbeitenden mit Gesundheitsproblemen und bei Testeinsätzen von schwieriger vermittelbaren Personen.

Stellenbesetzungen

Als Stärke der Pforte erscheint, dass sie im Bereich von Stellenbesetzungen Firmen, die einmal mit ihr in Kontakt stehen, in vielen Fällen dafür gewinnen kann, ihr offene Stellen zu melden und dass sie dann auch valable Kandidat/innen präsentiert. Nur zwei der 13 interviewten Betriebe erklären, dass sie bisher noch keine Stellen gemeldet haben. Einer von ihnen will dies in Zukunft sicher tun, nachdem er gute Erfahrungen gemacht hat mit vom Arbeitgeberberater der Pforte vorgelegten Dossiers. Fünf Betriebe melden alle offenen Stellen, andere die meisten oder Stellen, die nicht spezifische Fachkenntnisse verlangen. Zwei Betriebe erklären ihr Vorgehen:

«Die Stellen schreiben wir in einem ersten Schritt intern aus. Dann gehen wir über die Pforte und erst zuletzt schreiben wir extern aus.»

«Wir melden eigentlich die meisten Stellen und haben auch ein offenes Verhältnis mit der Pforte. Alle Stellen werden auch öffentlich ausgeschrieben und die Pforte kommt auf uns zu, wenn sie geeignete Kandidaten oder Kandidatinnen haben.»

Gerade kleinere Betriebe sehen in der Stellenvermittlung über die Pforte auch ein attraktives Angebot:

«Seit es die Pforte gibt, haben wir auf diese Dienstleistung der Stellenvermittlung zurückgegriffen.»

«Immer, wenn ich eine Stelle zu besetzen habe, melde ich mich bei der Pforte. Ich habe keine Lust zu inserieren und selber zu suchen und mache das daher ausschliesslich über diesen Weg.»

Passen die Bewerber/innen, welche die Pforte vorschlägt? Hier äussern sich zehn Betriebe zu ihren Erfahrungen. Sieben von ihnen äussern sich durchwegs positiv und erklären etwa:

«Die Vorselektion der Kandidat/innen durch die Pforte ist gut. Wir haben auch schon mehrfach Personen zum Bewerbungsgespräch eingeladen. Teilweise klappt es dann und teilweise nicht, das hängt dann immer auch von der Person selber ab.»

«Der Arbeitgeberberater war vorgängig bei uns vor Ort, hat sich den Betrieb angeschaut und konnte sich ein Bild machen, was es braucht, um hier zu arbeiten. Dann hat er uns entsprechende Vorschläge gemacht.»

Etliche Betriebe sagen, dies sei ein grosser Unterschied zu anderen RAV, mit denen sie zu tun hatten und bei denen sie das Gefühl hatten, man wolle ihnen einfach irgendwelche Leute «andrehen»:

«Das war ganz anders. Die schickten mir zum Teil ganz unbrauchbare Kandidaten, auch solche, die überhaupt nicht dem Profil entsprachen. Im Allgemeinen war es recht harzig, es ging nicht weiter, man musste sich selber immer wieder kümmern und nachfragen. ... Als Arbeitgeberin habe ich die IV nur am Rande mitbekommen bei einer Mitarbeiterin, die bei uns beschäftigt war. Das ist einfach ein grauenhafter Bremsklotz.»

4 Beurteilung der Pforte durch die externen Stakeholder

«Bevor es die Pforte gab, hatten wir zweimal mit dem RAV zu tun. Das haben wir aber sofort wieder aufgehört und uns diesen Aufwand geschenkt, weil die von dort vermittelten Personen völlig unbrauchbar waren, obwohl wir dem RAV eigentlich erklärt hatten, was unsere Bedürfnisse und Anforderungen sind. Irgendwie ist das bei denen nicht angekommen, sie waren wohl zu weit weg. Ausserdem waren es wechselnde Sachbearbeiter.»

Ein Unternehmer erklärt, es sei aufgrund anderweitiger schlechter Erfahrungen auch eine gewisse Skepsis bei den Arbeitgebern vorhanden, die die Pforte nicht kennen. Er habe seinem Arbeitgeberberater deshalb schon geholfen, Türen zu öffnen.

Die drei Betriebe, die sich etwas kritischer äussern, erklären, dass die Profile der von der Pforte Vorgesprochenen nicht immer passen oder aber, dass bei Nachfragen noch bessere Bewerbungen vorgelegt würden als in der ersten Runde.

Zu **Anstellungen** von Personen, die von der Pforte vermittelt wurden, kam es in neun Betrieben. Weitere erklären, dass sie wenig oder keine Stellen zu besetzen hatten. Je nach Anforderungsprofil der Gesuchten sind einzelne Betriebe sogar dazu übergegangen, ihre Anstellungen nur noch über die Pforte abzuwickeln. Bei anderen stammt nur ein kleiner Teil der Neuestellten von der Pforte. In einem Fall wurden ausschliesslich befristete Anstellungen an Bewerber/innen von der Pforte vergeben. Dieses Unternehmen betont aber, es sei bei diesem Personalengpass sehr gut von der Pforte unterstützt worden. In den meisten Fällen bewährten sich die Anstellungen, bei einzelnen wurde das Arbeitsverhältnis wieder aufgelöst.

Fünf Firmen haben auch schon **Personen angestellt, die als schwierig zu vermitteln galten**, sei es dass sie von der Sozialhilfe kamen und schon länger nicht mehr gearbeitet hatten, sei es, dass sie gesundheitliche Einschränkungen mitbrachten. In drei Fällen ging das problemlos:

«Das hat sich bewährt. Weil wir zuvor die Hintergrundinformationen kannten und wussten, worauf wir uns einliessen, war es für alle einfacher. Ich würde das auch wieder tun.»

«Das war eine Person, die nach einem Burnout zu uns kam. Es hat sich für beide Seiten bewährt.»

«Wir haben einen Familienvater eingestellt, der auf Sozialhilfe angewiesen war. Das hat dann aber gut funktioniert, wir bekamen auch Zuschüsse, und nach der Probezeit haben wir ihn fest angestellt.»

In zwei Fällen wurde das Arbeitsverhältnis wieder aufgelöst, einmal von Seiten des Arbeitgebers, weil mangelnde Sprachkenntnisse zu einem Sicherheitsrisiko wurden, und einmal von der Beschäftigten selbst. Zwei weitere Firmen haben die Anstellung von schwer Vermittelbaren mit ihrem Arbeitgeberberater schon diskutiert und erklären sich explizit bereit, solche Bewerber/innen einzustellen, hatten aber wenig Stellenwechsel und bislang keine passenden Vorschläge seitens der Pforte. Zwei Betriebe mit alternder Belegschaft erklären, dass solche Anstellungen für sie derzeit nicht möglich seien:

«Sogenannte Schonarbeitsplätze haben wir nicht mehr. Da ist einfach der wirtschaftliche Druck viel zu hoch, als dass wir das noch anbieten könnten. Wir haben aber Personen mit gesundheitlichen Problemen, die wir versuchen, im Unternehmen zu halten, und die haben für uns Vorrang. Als Unternehmen sind wir dem Markt unterworfen und auch wenn wir gerne weniger leistungsfähige Personen einstellen würden, geht das einfach nicht mehr.»

«Das hat hauptsächlich mit den Anforderungen und Möglichkeiten des Schichtbetriebs und unserer Arbeit zu tun. Wenn gesundheitliche Beeinträchtigungen vorhanden sind, wird es bei uns schnell sehr schwierig. Es gibt zwar Hilfsmittel (Kräne, Stapler etc.), aber eine gewisse körperliche Fitness und Gesundheit muss sein. Unsere Mitarbeitenden werden halt auch immer älter, und wir

bemühen uns, Leute mit z.B. Herzproblemen oder Krebserkrankungen halten zu können. Der Bedarf bzw. die Möglichkeit, zusätzlich Personen von aussen mit gesundheitlichen Problemen einzustellen, ist daher gering. Wir haben zwar mit der Pforte immer wieder Kontakt für solche Fälle, aber es ist selten, dass so was zustande kommt.»

Begleitungen am Arbeitsplatz

Der zweite Bereich von Integrationsleistungen der Pforte sind die Begleitungen von Personen mit gesundheitlichen oder anderen Problemen am Arbeitsplatz mit dem Ziel, dass sie ihre Stelle möglichst halten können. Von solchen Einsätzen berichten 8 der 13 interviewten Unternehmen. Generell sind die Rückmeldungen hier sehr positiv. Wo ein Erhalt des Arbeitsplatzes möglich war, erklären zwei Unternehmen explizit, dass dies ohne Pforte wohl nicht gegangen wäre:

«Wir haben einen Mitarbeiter, der auf die 60 zugeht. Seine Qualität hat etwas nachgelassen. Über die Diskussion der Arbeitgeberberatung konnten wir einen neuen Weg finden, haben ihm etwas andere Tätigkeiten zugeordnet und mit ihm besprochen. So konnten wir den Arbeitsplatz erhalten. Ohne Pforte wäre wohl eine Kündigung ausgesprochen worden.»

«Beim erwähnten Mitarbeiter stellte sich die Frage, ob er überhaupt noch arbeitsfähig ist bzw. seine Stelle bei uns halten kann, und es folgte dann ein ‚Rattenschwanz‘ an Abklärungen, wo seine Fähigkeiten, Belastbarkeit etc. getestet wurde. Heute ist er aber wieder arbeitsfähig, er konnte glücklicherweise die Stelle behalten. Ich bin mir nicht sicher, ob dies rein mit der Unterstützung der IV auch gegangen wäre.»

Dasselbe gilt für einen weiteren Fall, in dem die Geschäftsleitung aufgrund einer Erkrankung von der Pforte begleitet wird:

«Die Pforte unterstützt mich sehr. Ich könnte meinen Betrieb ohne die Pforte gar nicht führen. Bei gesundheitsbedingten Abwesenheiten kann ich mich sehr auf meinen Arbeitgeberberater stützen, ihn anrufen und sagen, ‚könntest du mir dies oder jenes machen‘, zum Beispiel Kandidat/innen für eine offene Stelle suchen. Dann macht er mir ein paar Vorschläge – ihm kann ich einfach blind vertrauen. Wenn ich das nicht mehr hätte, würde es nicht gehen.»

Viele weitere Unternehmen mit entsprechenden Erfahrungen äussern sich ausschliesslich positiv über die Begleitung durch die Pforte:

«Wir hatten nur einen Fall, aber das war sensationell, wie uns die Pforte unterstützt hat.»

«Wir haben einen Mitarbeiter, der seit längerem gesundheitliche Probleme hat. Die Pforte ist damals auf uns zugekommen, als er eine IV-Anmeldung machen musste. Es geht bei ihm also um Wiedereingliederung. Wir haben mit der Pforte monatliche Treffen. ... Ich bin sehr zufrieden. Der Chef der Eingliederungsberatung kam auch zu uns, um sich vor Ort über den Betrieb zu informieren. Mir gefällt sehr, dass Entscheide nicht einfach vom Schreibtisch aus gefällt werden.»

«Wir haben gerade einen konkreten Fall, der in den letzten Monaten von der Pforte begleitet wurde. Jetzt ist diese Person eigentlich soweit stabil. Diese Unterstützung war sehr gut. ... Da hat die Pforte beispielsweise mit dem Arzt Kontakt aufgenommen und eine Behandlung veranlasst, weil man gesehen hat, dass da noch andere Probleme dahinterstecken. Der Mitarbeiter der Pforte ist dann auch von sich aus auf uns zugekommen, um zusammensitzten. Wir sind jetzt auch dabei, Hilfsmittel zu organisieren, und es sieht gut aus, dass dies von der Versicherung übernommen wird.»

4 Beurteilung der Pforte durch die externen Stakeholder

Ein Betrieb betont, dass der Aufwand für ihn nicht gross war. Er habe den Mitarbeiter bloss für die Zeit der Abklärungen freistellen und an den Gesprächen teilnehmen lassen müssen. Das habe sich auf jeden Fall gelohnt, er habe seine Stelle behalten können. Die guten Erfahrungen führten einen anderen Unternehmer dazu, den Service, den die Pforte Arbeitgebenden bietet, generell in Anspruch zu nehmen:

«Wenn es Probleme gibt mit Angestellten, wende ich mich an die Pforte – diese haben ja auch ein Interesse daran, dass die Leute nicht einfach auf der Strasse landen.»

Ein Unternehmen hat einen externen Case-Manager, der bei Begleitungen die Mitarbeitenden übernimmt und auch als Ansprechperson für die Pforte fungiert. Auch hier ist der Eindruck der Personalabteilung von der Arbeit der Pforte gut. Allerdings ist für das Unternehmen nicht immer ersichtlich, warum man manchmal mit der Pforte und manchmal mit der SVA Aarau zu tun hat. Letztere wird im Gegensatz zur Pforte als sehr bürokratisch wahrgenommen:

«Die SVA-seitige Betreuung aus Aarau: Da haben wir alle nur noch den Kopf geschüttelt. Absolut nicht hilfreich. Zum Teil sind sie einfach nur auf den Paragraphen herumgeritten.»

Eine Arbeitgeberin erzählt, dass einer ihrer Mitarbeiter von der Begleitung der Pforte etwas weniger begeistert gewesen sei als sie selbst. Er monierte, dass er unbrauchbare Vorschläge bekomme, dass es nicht vorwärts gehe, dass die Vorschläge für ihn mit Kosten verbunden seien:

«Ich weiss nicht, ob es da an der Kommunikation gelegen ist, muss dazu aber auch sagen, dass er nicht der Einfachste ist. Nachdem ich mich eingeschaltet habe, hat es dann aber gut geklappt.»

Wie sehr sich die Unternehmen selber zuweilen mit ihren Mitarbeitenden identifizieren, zeigt die folgende sanfte Kritik an der Pforte:

«Wir hatten einen Fall, wo ein Mitarbeiter einen Unfall hatte und operiert werden musste. Es kam dann nicht gut und ...er brauchte eine zweite Operation, welche die SUVA nicht übernahm. Zeitweise war er auf Sozialhilfe angewiesen. ... Ein Vorschlag der Pforte war, den Mitarbeiter bis zur Operation befristet anzustellen und nach erfolgreicher Operation, wenn er wieder voll arbeitsfähig ist, wieder zu 100% unbefristet. Aber damit war ich nicht einverstanden, denn dann hätte er sich 4 Monate hier abgerackert, die Operation wiederum über seine Krankenkasse bezahlen und nochmals Sozialhilfe beziehen müssen. Wir haben gesagt, das kann doch nicht sein, dass man den Mitarbeiter finanziell so in Schwierigkeiten bringt. Daher haben wir ihn unbefristet angestellt und bezahlen die Ausfälle via betriebliche Krankentaggeldversicherung. Da war ich etwas enttäuscht von der Pforte, was die Unterstützung des Arbeitnehmers betrifft.»

Test- und Trainingsarbeitsplätze

Beim dritten Integrationsbereich, der Vermittlung von Personen mit arbeitsmarktlichen Schwierigkeiten, spielen Test- und Trainingsarbeitsplätze eine wichtige Rolle. Eine Stärke der Pforte ist sicher, dass es ihr gelungen ist, viele auch alteingesessene Firmen dafür zu gewinnen, Personen, die gesundheitliche Probleme haben oder aus anderen Gründen schwer vermittelbar sind, über Praktika, Testeinsätze und zeitlich begrenzte Aufbautrainings («Fit für den Arbeitsplatz») neue Chancen zu geben und die Möglichkeit, wichtige Referenzen zu erarbeiten. Die Bedingungen werden jeweils gemeinsam in einem schriftlichen Vertrag festgelegt. Die Firmen übernehmen einen Grossteil der Betreuung dieser Personen am Arbeitsplatz und zahlen dafür keinen Lohn. Die Pforte begleitet beide Seiten während dem Einsatz. Treten Schwierigkeiten auf, sind die Berater/innen sofort da. Sonst gibt es je nach Bedarf regelmässige Gespräche.

Erfahrungen mit solchen Einsätzen auf Probe haben fünf der interviewten Betriebe, zwei weitere erklären sich explizit dazu bereit, Testarbeitsplätze auf Zeit zur Verfügung zu stellen. Ein weiterer Arbeitgeber erklärt, er habe bereits vergleichbare Arrangements mit zwei Behinderteninstitutionen und engagiere sich

dort. Er berücksichtige schwieriger zu vermittelnde Personen von der Pforte immer bei befristeten Anstellungen, was teilweise eine vergleichbare Funktion habe. Die Erfahrungen der Firmen mit Test- und Trainingsarbeitsplätzen werden in Abschnitt 4.3 ausgeführt, bei der Beurteilung der Massnahmen, welche die Pforte verfügt.

4.1.3 Sozialdienste

Die Sozialdienste vergleichen die Integrationsleistungen der Pforte oft einerseits mit Bemühungen von ihnen bekannten Sozialdiensten, die diese Aufgabe direkt wahrnehmen, und gewöhnlichen RAV sowie andererseits mit der Situation, bevor es die Pforte gab. Im Vorher-Nachher-Vergleich ist das Resultat unbestritten: Da es seit 2001 kein RAV mehr in der Region gab, sei die Situation mit Pforte sicher besser, spitzt dies ein Sozialdienst zu. Er fügt dann aber als konkretes Plus noch an, dass die Möglichkeit, den AVIG-Paragrafen 59d des Arbeitslosenversicherungsgesetzes über die Pforte in Anspruch zu nehmen, sicher viel gebracht habe. Dieser Artikel öffnet den Zugang zu arbeitsmarktlichen Massnahmen für Personen ohne Anspruch auf Arbeitslosentaggelder. Ein weiterer Sozialdienst ergänzt:

«Der Kontakt mit den Firmen wird von der Pforte sehr gepflegt. Mir hat da schlicht die Zeit gefehlt. Ich habe Klient/innen schon z.B. empfohlen, bei dieser oder jener Firma anzufragen oder habe ihnen Stellenausschreibungen in die Hand gegeben. Aber das war natürlich nie in dem Umfang möglich, wie das jetzt bei der Pforte gemacht wird. Das kann jetzt sicher professioneller angeboten werden.»

In der Spezialisierung der Pforte auf die Erwerbsintegration sieht ein Sozialdienst den Mehrwert der Pforte:

«Vorher waren in den Sozialdiensten alle Einzelkämpfer, jeder hatte seine eigenen Kontakte und Netzwerke. Aber in der Sozialhilfe hat man ganz viele verschiedene Aufgaben zu erfüllen. Das Gute an der Pforte ist ja eben gerade, dass man auf Arbeitsintegration spezialisiert ist. Wenn man Einzelkämpfer/in ist, ist das nicht im selben Ausmass möglich. Eine Spezialisierung auf Arbeitsintegration ist für die meisten Sozialdienste auch nicht möglich, weil man zu klein ist.»

Als grosses Plus nennt dieser Sozialdienst, dass die Pforte Testarbeitsplätze zur Verfügung hat. Diese hätten auch eine wichtige «diagnostische» Funktion: Manchmal müsse man jemanden einfach mal arbeiten lassen, um herauszufinden, woran es eigentlich liegt, dass er oder sie immer wieder die Stelle verliert. Unter den Sozialdiensten besteht Übereinstimmung darin, dass man grundsätzlich froh ist, dass es die Pforte gibt und selber die Ressourcen für diese Aufgaben nicht hätte, auch wenn man als Sozialdienst den Vorteil hat, die Klient/innen gut zu kennen. So meint ein Interviewpartner, dass er die Arbeitsmarktintegration von der Qualifikation her grundsätzlich auch selber leisten könnte:

«Als Sozialdienst sind wir schon sehr nahe dran an den Klienten, kennen ihre Probleme und ihre Geschichte. Für diese Nähe hat die Pforte schlicht keine Zeit. Dadurch können wir vielleicht die Bedürfnisse der Klient/innen etwas besser herausfiltern, wüssten, wo man sie vielleicht platzieren könnte. Aber nebst den ordentlichen Klienten-Gesprächen wüsste ich nicht, wann ich diese Zusatzaufgaben noch machen könnte.»

Ein anderer Interviewpartner weist darauf hin, dass es im Kanton durchaus Sozialdienste gebe, welche entsprechende Leistungen erbringen:

«Es gibt auch Sozialdienste, welche die Arbeitsmarktintegration gut machen, Aarau beispielsweise oder Bremgarten. Man müsste mehr und die richtigen Leute anstellen. Es kann sein, dass die Gemeinden, die das selber machen, näher an den Leuten sind, etwas flexibler. Bremgarten beispiels-

weise hatte zeitweise eine Vermittlungsquote bis zu 50%. Das ist eine sehr gute Quote. Die Pforte ist sicher tiefer. Aber ich weiss nicht, wieweit da auch ein veränderter Arbeitsmarkt eine Rolle spielt.»

Teilweise sieht er das Problem auch strukturell bei den Übergängen, beim fehlenden Gesamtsystem und dem dadurch erschwerten Zusammenspiel.

Im Vergleich zu den RAV und anderen Formen der Zusammenarbeit mit der IV schneidet die Pforte aus der Sicht der Sozialdienste gut ab. Der Leiter eines Sozialdiensts erklärt:

«Wir haben die Leute aus der Sozialhilfe nicht mehr aufs RAV geschickt, weil sie sowieso hinten anstehen mussten. Das war vergebene Zeit. Aber das ist wohl heute dort auch anders. In der Pforte jedenfalls werden sie effektiv beraten. Mit der IV hatte ich im Rahmen von IIZ-Fällen zu tun. Das war meistens gut. Aber man war immer am Abwarten, es war nicht verbindlich. Mit der Eingliederungsberatung bei der Pforte liegt viel mehr drin. Die Leute hier identifizieren sich selber mit der Pforte. Dieses Spiel vom Hin- und Herschieben läuft nicht. Man klärt gemeinsam ab, was für einen Klienten Sinn macht. Aber es ist natürlich schon so, dass wir auf dem Sozialdienst bei den Rentenentscheiden auch hier spüren, dass die IV spart.»

Ein Sozialdienst hatte in einem Fall, wo es um eine Rente ging, direkt mit der IV-Stelle in Aarau zu tun:

«Da haben wir schon festgestellt, dass es bei der Pforte effizienter und schneller läuft. Die können Massnahmen anders und schneller aufgleisen als die IV-Stelle. Bei der Pforte schaut man, dass die Betroffenen nicht sehr lange hingehalten werden, sondern eine passende Massnahme bekommen und etwas tun können. In der kantonalen IV-Stelle kommt alles in die Bearbeitungsmühle hinein und Fälle versanden teilweise. Wir wissen auch, an wen wir uns in der Pforte wenden können. Wenn ich da angerufen habe, dann war der Fall direkt präsent und wir konnten daran weiterarbeiten. Bei der IV-Stelle gibt es verschiedene Mitarbeiter und die haben viele Fälle dort.»

Neben diesen positiven Rückmeldungen schimmert jedoch durch, dass die offensichtlichen Schwierigkeiten bei der Arbeitsmarktintegration auch Überlegungen auslösen, ob man es nicht noch besser machen könnte. Diese Unsicherheit ist spürbar bei einem Sozialdienst:

«Generell habe ich den Eindruck, dass das sicher eine gute Sache ist. Gleichzeitig kann ich es aber nicht mit Zahlen belegen. Böse gesagt, mir ist nicht bekannt, dass einer der Fälle, die ich in den letzten Monaten der Pforte angemeldet habe, aus der Sozialhilfe abgelöst und in den Arbeitsmarkt integriert werden konnte. Vom Gefühl her würde ich aber schon sagen, das macht Sinn.»

Die von der Pforte geforderte Vermittlungsfähigkeit der Klient/innen wird mitunter kritisiert. Dabei bestehen unterschiedliche Ansichten und Erwartungen darüber, welche Stelle(n) für den Aufbau der Arbeits- und Vermittlungsfähigkeit zuständig sind. So betont ein Sozialdienst, dass man im Gegensatz zur Pforte mit den Klient/innen schon viel früher arbeite, nicht erst, wenn sie vermittlungsfähig seien. Der aufwändigere Teil der Erwerbsintegration bestehe häufig darin zu klären, welche Probleme vorliegen, um die Leute danach aufzubauen:

«Das wären aus unserer Sicht die wichtigen Leistungen der Pforte für die Sozialhilfe, weil dort unser grösster Aufwand ist. Wenn jemand ‚parat‘ ist, gibt uns das nicht mehr so viel zu tun, dann könnten wir die Leute auch zum RAV schicken.»

Ein anderer Sozialdienst erklärt dagegen, dass die Pforte durchaus auch Aufbauleistungen erbringe bei Personen, die nur teilweise arbeitsmarktfähig seien. Sie betreue bei den von ihr übernommenen Personen oft auch andere Themen über die Arbeitsintegration hinaus. Das gehe relativ problemlos.

4.1.4 Gemeinden

Die Gemeinden beurteilen die Integrationsleistungen der Pforte gerade auch für Personen mit Arbeitsmarktschwierigkeiten mit zwei Ausnahmen sehr positiv. Insbesondere gilt dies für die Gemeinden, welche viele Fälle an die Pforte weitergeben und entsprechend mehr Kontakt mit ihr haben. So erklärt ein Gemeindevertreter, die Arbeitsintegration habe sich insgesamt verbessert – nicht nur die Integration von Sozialhilfebeziehenden, die nur einen kleinen Teil der Pforte-Klient/innen ausmachen:

«Aber wenn ich die ganz schwierigen Sozialhilfefälle anschau, sehe ich deutliche Verbesserungen. Natürlich gibt es immer Dinge, die man verbessern kann. Aber da sind auch wir als Gemeinden immer wieder gefordert, Stossrichtungen vorzugeben. Was ich viel besser finde für Sozialhilfeempfänger/innen: Die Angebote der IV und die MIKA-Angebote und -Integrationskurse, die werden auch tatsächlich genutzt. ... Allerdings haben wir festgestellt, dass für diese Personen die Angebote der Pforte alleine meist nicht genügen. Sie machen sicher einen guten Job, aber es braucht einfach mehr, etwa das Projekt ‚Jobwärts‘. Wir Gemeinden sind nun gefordert, Mentoren zu suchen, welche solche Klient/innen enger begleiten und unterstützen können.»

Eine kleine Gemeinde erklärt, dass für sie jede Person zähle, die sie aus der Sozialhilfe ablösen und in die Selbstständigkeit bringen könne. Diese Arbeit mache die Pforte sehr gut:

«Ich kann ein Beispiel nennen: Ein Einwohner unserer Gemeinde ist Alkoholiker. Es konnte trotz diesem Problem ein Arbeitgeber gefunden werden, und das Coaching von Arbeitgeber und Mitarbeiter hat zu einer Lösung geführt. Trotz seinen Problemen konnte ihm für eine gewisse Zeit eine Arbeit gegeben werden, wo er eine Bestätigung bekommen hat. Ohne Pforte wäre das nie gegangen. Es hätte gar niemanden gegeben, der sich diesem Problem hätte annehmen können. Man hätte ihn einfach in die Sozialhilfe abgeschoben und fertig.»

Für eine grössere Gemeinde ist schon der Weg zum Ziel wichtig:

«Dass sie eine Integrationsmassnahme oder eine Anstellung in den zweiten Arbeitsmarkt bekommen, hilft schon weiter. Sie bekommen wieder eine Tagesstruktur und damit wieder ein Stück weit Eigenständigkeit. Alleine schon das Training macht aus meiner Sicht da schon viel aus. Es hilft auch, dass sich die Leute wieder etwas zutrauen, dass sie aus dem Schneckenloch herauskommen.»

Es habe auch Personen gegeben, die plötzlich wieder eine Arbeit fanden, als die Pforte sie in eine Massnahme schicken wollte:

«Das sind halt Personen, die das System ausnutzen. Durch die Pforte-Arbeit hat man die mehr im Griff. ... Es spricht sich auch herum, dass die Leute wieder aufgebaut werden über den zweiten Arbeitsmarkt. Es ist also klar, dass man sich nicht einfach so gehen lassen kann. ... Wo wir uns vielleicht etwas mehr versprochen haben ist bei den Langzeitproblemfällen. Aber das ist nicht das Problem der Pforte, sondern eher bei unserem Sozialdienst. Wir kommen nicht wirklich weiter bei den Leuten, die seit längerer Zeit etwas ‚geklemmt‘ haben und sich beim Sozialdienst geschickt aus der Arbeit heraushalten können.»

Aus Sicht einer weiteren Gemeinde wirkt sich insbesondere die regionale Verankerung positiv aus:

«Die Entscheidungswege sind in der Region kürzer als auf einem RAV. Wenn jemand zur Pforte kommt, ist das Wissen eher da, wo es vielleicht eine passende Stelle gäbe. Umgekehrt können Unternehmen auch profitieren: Wenn sie z.B. einen Grossauftrag haben und kurzfristig Personal brauchen, ist das mit der Pforte möglich. Wir haben von da her eine klare Beschleunigung. Und

4 Beurteilung der Pforte durch die externen Stakeholder

von Unternehmern weiss ich, dass daraus zum Teil auch Festanstellungen resultieren, oder zumindest temporäre Anstellungen. Natürlich gibt es auch Leute, die wieder zurückgeschickt werden, weil sie sich aus medizinischen oder menschlichen Gründen für die Arbeit nicht eignen. Das ist halt so.»

Zwei Gemeinden betonen den Erfolg durch die enge Zusammenarbeit mit der Wirtschaft über die Arbeitgeberberatung:

«Arbeitgeberberatung und arbeitsmarktliche Massnahmen sind für uns als politische Gemeinde und generell für die Region eine riesige Unterstützung, das bewirkt wirklich etwas. Auch Arbeitgeber profitieren durch die Unterstützung bei der Personalrekrutierung oder in der Unterstützung bei schwierigen Massnahmen.»

«Die Zusammenarbeit der Pforte mit der Wirtschaft bekommen wir als Gemeinde nicht so mit, ich habe aber schon Beispiele gehört, wo jemand mit Einarbeitungszuschüssen wieder arbeiten kann. Dieser Teil der Pforte ist sicher sinnvoll und positiv.»

Die Kritikpunkte, die von zwei Gemeindevertretern angebracht werden, betreffen in einem Fall die Vermittlungsquote:

«Alles in allem ist die Erfolgsquote der Pforte bei unseren Leuten gering, maximal ein Drittel. Wir hätten uns da mehr erhofft. Ein Problem sind für uns auch die vielen Ausländer, die schlecht Deutsch können. Da ist die Quote natürlich tief. Oder wir können sie nicht [zur Pforte] schicken. Wir versuchen, sie mit Deutsch auf Vordermann zu bringen, auch mit eigenen Angeboten, aber das ist schwierig. ... Die Arbeitsintegration von Personen mit Gesundheitsproblemen läuft auch mehr über den Sozialdienst.»

Die andere Gemeinde ist der Meinung, dass die Stellenvermittlung für Arbeitslose bei der Pforte gut funktioniert, genau der Bereich also, mit dem die Gemeinde nichts zu tun habe. Für gesundheitlich Beeinträchtigte dagegen spiele die Pforte weniger eine Rolle als das persönliche Engagement der Sozialdienste und der Gemeinden, vor allem, wenn «nicht alles funktioniert»:

«Dass die Stellen jetzt an einem Ort sind, macht es vielleicht für die Klient/innen etwas einfacher. Aber ansonsten sehe ich keine grossen Unterschiede [zur vorherigen Situation]. Die Wege sind insgesamt nicht wirklich kürzer geworden.»

4.1.5 Ausschlüsse von den Integrationsleistungen der Pforte

In den vorangehenden Abschnitten wurden die Integrationsleistungen besprochen, welche die Pforte für ihre Klient/innen erbringt. Allerdings sind aufgrund der Aufgabenteilung zwischen den Sozialdiensten und der Pforte verschiedene Gruppen von den Integrationsleistungen der Pforte ausgeschlossen und werden erst aufgenommen, wenn die im Merkblatt «Zusammenarbeit Sozialdienst – Pforte Arbeitsmarkt» definierten Ausschlusskriterien nicht (mehr) zutreffen. Dies wird von mehreren Sozialdiensten und Gemeinden kritisch beurteilt, wie der folgende Abschnitt zeigt.

Das Merkblatt zur Zusammenarbeit von Pforte und Sozialdiensten hält fest, dass alle Klient/innen bei der Pforte angemeldet werden können, sofern nicht eines oder mehrere der **vier Ausschlusskriterien** vorhanden sind:

1. Vermittlungsunfähigkeit aus nicht-medizinischen Gründen: Hierzu gehören Betreuungsaufgaben von Eltern (bis zum vollendeten 1. Altersjahr des Kindes), Verwahrlosung, akute Suchtgeschehen etc. Zu

4 Beurteilung der Pforte durch die externen Stakeholder

Personen mit Kinderbetreuungsaufgaben steht: «Bei Obhutspflichten muss innerhalb von 14 Kalendertagen gewährleistet sein, dass eine vollzeitige Teilnahme an AMM möglich ist. Bei einem möglichen Stellenantritt ist dies innert Wochenfrist zu gewährleisten, ansonsten ist es ein Ausschlusskriterium.» (S. 3) Diese Regelung schliesst vorwiegend Mütter vom Zugang zur Pforte aus.

2. Vermittlungsunfähigkeit aus medizinischen Gründen: Bei einer 100%igen Arbeitsunfähigkeit von über sechs Monaten macht der Sozialdienst eine IV-Meldung/-Anmeldung. Nach Eingang der Meldung bei der SVA wird geprüft, ob es sich um einen Pforte-Fall handelt (kein Rentenanspruch; wohnhaft in einer der 10 Pilotgemeinden). Es ist dann die SVA, welche Klient/innen bei der Pforte Arbeitsmarkt anmeldet, worauf ein Gespräch bei der Früherfassung stattfindet. Hier bestimmt also die IV, welche Personen Zugang zur Pforte erhalten.

In den internen Gesprächen und auch bei einzelnen Sozialdiensten wird zusätzlich bei kürzeren Arbeitsunfähigkeiten erklärt, dass Personen erst dann an die Pforte übergeben werden, wenn eine Arbeitsfähigkeit von mindestens 20% gegeben ist.

3. Zu tiefe Sprachkenntnisse: Die Sozialdienste können Personen erst bei der Pforte anmelden, wenn sie gemäss dem gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GER) beim Sprechen, Hören und Lesen das Niveau B1 erreichen und beim Schreiben das Niveau A2. Bis 2016 lag die Sprachanforderung generell beim Niveau A2 (A1 abgeschlossen). Die Kosten für den Deutsch-Einstufungstest wurden von der ALV übernommen, heute müssen sie selber bzw. vom Sozialdienst finanziert werden.

Im Gegensatz zur Pforte gibt es bei den Aargauer RAV keine definierte Regelung, wann ein Sozialdienst eine stellensuchende Person überweisen kann. Diese Verschärfung ist bedingt durch die gestiegenen Anforderungen an Arbeitnehmende im Arbeitsmarkt sowie durch die Aufgabenteilung zwischen den Sozialdiensten und der Pforte im Rahmen des Projekts Pforte Arbeitsmarkt Menziken. In der Höhe orientiert sich das erforderliche Sprachniveau an den Anforderungen für arbeitsmarktliche Massnahmen für Klient/innen ohne Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung nach Artikel 59 d AVIG⁴, welche 2016 ebenfalls angehoben wurden.

4. Personen, welche das 59. Altersjahr vollendet haben und keinen Anspruch auf Taggelderleistungen der ALV haben. Erlangt eine Person innerhalb des Beratungsverlaufes in der Pforte Arbeitsmarkt das 60. Altersjahr, kann ein Antrag auf Fallrückführung gestellt werden.

Beurteilung der Ausschlusskriterien durch Sozialdienste und Gemeinden

Zu Diskussionen führt bei den Sozialdiensten, dass mit diesen Ausschlusskriterien nicht alle Personen von der Pforte betreut werden, die potenziell und teilweise über gewisse Zwischenschritte in den Arbeitsmarkt integriert werden könnten. Dies monieren zwei Sozialdienste. So erklärt der eine:

«Heute übernimmt die Pforte quasi nur unsere besten Leute, die anderen kann man zum Teil nicht anmelden. Es hätten mehr Leute nach einem Aufbau Arbeitsmarktpotenzial. Daneben gibt es auch die, die uns immer bleiben werden, das ist klar.»

Dieser Sozialdienst erwähnt denn auch Projekte anderswo im Kanton, die versuchen, die genannten Schnittstellen zwischen Sozialhilfe und RAV im Kanton Aargau in Zukunft noch systematischer und besser zu lösen.

⁴ Vgl. Merkblatt des Kantons Aargau: «Arbeitsmarktliche Massnahmen (AMM) ohne Anspruch auf Taggelder der ALV, Artikel 59d AVIG» vom Dezember 2016.

Der zweite Sozialdienst stellt ebenfalls klar, man hätte eigentlich erwartet, dass die Pforte mehr «Aufbauarbeit» für Personen leiste, die teilweise jahrelang nicht mehr gearbeitet haben, bevor sie sich bei der Sozialhilfe anmeldeten, und typischerweise häufig psychische Probleme oder eine Suchtproblematik hätten. Der Sozialdienst müsse – im Gegensatz zur Pforte – grundsätzlich mit allen Klient/innen arbeiten, bei denen das irgendwie möglich ist:

«Wir können nicht zum Beispiel sagen: ‚Sie sind ja schon 60, Sie müssen sich nicht mehr bewerben.‘ – das geht nicht. ... Als Sozialhilfe versuchen wir, möglichst viele zu integrieren, und wir können unsere Fälle auch nicht auslesen, sondern müssen mit jedem arbeiten.»

Ersichtlich ist, dass ein Spannungsfeld besteht, weil aufgrund der unterschiedlichen Finanzierung auch kostenrelevant ist, wer die Fälle betreut. Zudem betont dieser Sozialdienst, dass er ja auch eigenes Personal an die Pforte abgegeben habe.

Eine Gemeinde stösst sich zusätzlich daran, dass schwieriger in den Arbeitsmarkt zu integrierenden Personen mit psychischen Problemen und psychosozialen Belastungen teilweise bei den Sozialdiensten verbleiben, da die IV über den Zugang zur Pforte entscheidet und diesen aus ihrer Versicherungssicht teilweise ablehnt. Zudem gehe durch den Abklärungsprozess bei der IV zu viel Zeit verloren.

Am häufigsten wird jedoch die erhöhte Sprachhürde kritisiert. Der eine Sozialdienst erklärt:

«Wir haben viele Fremdsprachige. Das ist für uns ein Problem. Wir müssen Sprachkurse zahlen, aber an einem gewissen Punkt kommen die Leute nicht weiter, manchmal auch wegen intellektuellen Grenzen. Wir haben sicher 100 Eritreer, die wir derzeit nicht an die Pforte weitergeben können. Die jüngeren versuchen wir in Brückenangeboten der Kantonalen Schule für Berufsbildung unterzubringen, aber wir haben auch ältere, die mit dem Massnahmenplan des Kantons nicht auf ein B1 kommen und dann keinen Anspruch mehr haben auf weitere kantonale Leistungen.»

Der Sozialdienst versuche, mit ihnen zu arbeiten, weil nach 5 oder 7 Jahren sowieso die Gemeinde finanziell zuständig wird. Die Gemeinden müssten jetzt parallel eigene Projekte aufziehen. Noch seien dies Pilotprojekte, die gratis sind für die Gemeinden. Es sei noch unklar, wie es nachher weitergeht:

«Es wäre gut gewesen, man hätte das über die Pforte machen können. Das müsste abgesprochen sein. So ist über diese Sparmassnahme des Kantons jetzt wieder eine Lücke nicht abgedeckt. Wir diskutieren da mit den Gemeinden im Moment intensiv. Vom Sozialdienst machen wir es einfach so, dass wir immer zuerst an die Pforte gehen und erst wenn das nicht geht, an andere Programme.»

Es sind jedoch nicht nur Personen aus dem Asylbereich, die durch die neue Regelung von Integrationsleistungen der Pforte ausgeschlossen sind, sondern auch seit langen Jahren ansässige, ausgesteuerte Ausländer/innen mit schlechten Sprachkenntnissen. Dadurch dass in der Region viel billiger Wohnraum vorhanden sei, lebten auch viele Migrant/innen da, die auf Sozialhilfe angewiesen seien. Eine Gemeinde erklärt, die Verschärfung der Sprachbestimmungen sei zuerst fast ein Schock gewesen:

«Was aus meiner Sicht gefehlt hat, war eine klare Empfehlung an die Gemeinden, sie sollen die betroffenen Personen in Intensiv-Deutschkurse schicken. Das wird in den Gemeinden nicht einheitlich gehandhabt. Es gibt es mittlerweile viele Sprachkurs-Angebote, auch hier in der Region, aber nicht alle sind zielführend, teilweise kommen die Leute nicht vom Fleck. Man sollte die Gemeinden dahingehend beraten, den Migrant/innen Intensivkurse zu finanzieren.»

Ein Sozialdienst hält die Massnahme in gewissen Fällen für wirtschaftlich unsinnig:

4 Beurteilung der Pforte durch die externen Stakeholder

«Einen Analphabeten auf B1 zu bringen, ist wohl schier unmöglich – das ginge uns ja ähnlich, wenn wir eine andere Sprache so lernen müssten. Ich finde einfach schade, dass man so stark auf Deutschkenntnisse beharrt, denn in gewissen Bereichen, zum Beispiel in der Landwirtschaft oder im Logistikbereich, ist die Sprache wirklich zweitrangig. ... Hier wäre meines Erachtens ein Umdenken notwendig.»

Neben den faktisch und vorerst Ausgeschlossenen gibt es auch **die von der Pforte an den Sozialdienst Zurückgeführten**. Hier gibt es drei Typen von Fällen, wie einer der Sozialdienste ausführt: Erstens Personen mit Suchtproblemen, die man nicht von Anfang an erkannt hat. Zweitens Leute, bei denen über mehrere Jahre alles versucht wurde, man aber nicht weiterkam. Gemäss Pforte-Mitarbeitenden sind diese Personen oft psychisch nicht gesund, aber nicht IV-relevant. Und drittens Personen, die sich trotz Bemühen nicht kooperativ verhalten, die verwarnet werden, und Leistungskürzungen erfahren, aber auf nichts reagieren:

«Sie sind sicher zum Teil auch psychisch nicht gesund, lassen sich aber oft nicht behandeln. Wir brauchen auch bei der IV-Früherfassung mal ein Arztzeugnis, damit es weitergehen kann. Aber es gibt auch andere, teils sind sie arbeitsscheu, teils überschuldet und haben das Gefühl, dass sich der ganze Aufwand sowieso nicht lohnt, oder es sind einfach etwas aneckende, nicht der Norm entsprechende Personen.»

Meistens sei man mit der Pforte bei der Beurteilung einig. Man rede miteinander. Ein Sozialdienst bezeichnet die Zusammenarbeit als ein «Geben und Nehmen». Der Sozialdienst versuche dann, die Zurückgewiesenen über den Zweiten Arbeitsmarkt wieder soweit aufzubauen, dass er möglichst viele wieder an die Pforte schicken könne.

Auch für einen zweiten Sozialdienst sind die Entscheide zu Rückführungen nachvollziehbar, aber trotzdem schwierig. Sie betreffen typischerweise «schwierigere» Fälle. Die Zusammenarbeit sei zwar gut, aber man merke doch, dass RAV, IV und die Sozialdienste unterschiedliche Perspektiven hätten und teilweise unterschiedliche Ziele. Bei einem Sozialdienst liegt der Hauptgrund für Rückführungen bei mangelnden Deutschkenntnissen, wofür wie erwähnt wenig Verständnis entgegen gebracht wird. Wenn dagegen Pflichten und Weisungen der Pforte (zum Beispiel eine Teilnahme an arbeitsmarktlichen Massnahmen) nicht befolgt werden, seien die Entscheide nachvollziehbar:

«Einerseits kennen wir unsere Klient/innen ziemlich gut und haben unsere Erfahrungen mit ihnen gemacht, andererseits ist der Informationsaustausch wirklich gut, sodass es nie wirklich überraschend ist, wenn jemand an uns zurückgegeben wird.»

4.2 Beurteilung der Beratungsleistungen

Im Vordergrund stehen bei der Beurteilung der Beratungsleistungen die folgenden Fragen:

- Entspricht das Beratungskonzept den Bedürfnissen der Arbeitgebenden?
- Entspricht das Beratungskonzept den Bedürfnissen der Klient/innen?
- Wie beurteilen die Arbeitgebenden und die Klient/innen die Beratungsleistungen der Pforte Menziken im Vergleich mit den separaten Regelstrukturen?

4.2.1 Klient/innen

Die Einschätzungen sind durchwegs positiv. Weil mangels Erreichbarkeit einige Gespräche nicht zustande gekommen sind und die Auswahl der Gesprächspartner/innen angepasst werden musste, beziehen sich die Aussagen zu den Beratungsleistungen nun lediglich auf zwei aktuell bei der Pforte tätige Eingliederungsberatende und eine ehemalige Mitarbeitende. Die Klient/innen hatten in der Pforte in der Regel immer eine fixe Ansprechperson, die höchstens bei Personalwechseln änderte. Vielen ist bewusst, dass ihnen dadurch etliches Hin und Her zwischen verschiedenen Stellen erspart wird. So erklärt einer: «Gerade für mich mit psychischen Problemen war dies schon sehr angenehm. Wenn etwas ist, kann ich mich bei meiner Beraterin melden.» Viele erklären, dass diese Person immer erreichbar war oder innert Kürze zurückrief. Wiederholt genannte Punkte sind auch Flexibilität und Vertrauen von Seiten der Beratenden sowie der allgemein gute Kontakt. Man könne immer fragen, wenn etwas unklar ist. «Nach jeder Kontrolle beim Arzt habe ich meinen Berater angerufen. Der Kontakt war sehr gut.» Eine Klientin meint sogar: «Es hat mich verwundert, dass einem so gut geholfen wird. Das muss ich schon sagen.»

Was die Beratungsleistungen der Pforte für die Klient/innen bedeuten, wird im Vergleich mit anderen Stellen deutlich, mit denen sie schon zu tun hatten. Der erste Vergleich erfolgt mit einem gewöhnlichen RAV:

«Ich war früher einmal beim RAV Suhr. Die Dienstleistung war generell gleich. Aber die Atmosphäre war in Suhr nicht so gut wie bei der Pforte. In Suhr habe ich mich wie eine Nummer gefühlt, die schnell vermittelt werden muss. Und in der Pforte habe ich den Kontakt menschlicher und persönlicher empfunden.»

Die Beratung durch die Pforte sei im Vergleich zu ihrer RAV-Erfahrung klar besser, erklärt auch eine zweite Klientin. Auch sie führt den Vergleich mit einer Nummer an:

«Sie gehen in der Pforte besser auf einen ein, auch auf die Situation mit meiner Krankheit. Wenn ich Arzttermine hatte, die in die Quere kamen: Beim RAV war man einfach verpflichtet, ihre Termine einzuhalten, es gab keine Rücksichtnahme. Bei der Pforte kommt man mir entgegen. Man fühlt sich bei der Pforte mehr als Mensch behandelt. Wie soll ich sagen? Man arbeitet irgendwie besser zusammen.»

Dasselbe Bild nutzt auch ein dritter Klient mit RAV-Erfahrung. Er habe sich weniger eingebunden gefühlt, es habe nicht dieselbe Zusammenarbeit gegeben, sondern alles sei «holpriger» verlaufen. Die vierte Klientin mit RAV-Vorgeschichte dagegen hatte, wie sie sagt, auch auf dem RAV Glück mit ihrer Beraterin. Nur sei weniger Verständnis dagewesen für ihre psychische Erkrankung. Sie zieht auch den Vergleich mit dem Sozialdienst: Bei der Pforte könne man mit jeder Frage kommen und man bekomme Informationen. Beim Sozialdienst heisse es dagegen oft, sie seien nicht zuständig oder man müsse selber weiterschauen. Ein Klient stand in parallelem Kontakt mit einem Berater der SUVA, der ihn auch in der Firma betreute. Insgesamt sei der Kontakt auch mit der SUVA sehr gut gewesen, nur einmal habe er sich dort etwas aufgeregt aufgrund des bürokratischen Vorgehens.

4.2.2 Arbeitgebende

Wie bereits in Abschnitt 4.1.2 zur Beurteilung der Integrationsleistungen ausgeführt, äussern sich die interviewten Betriebe, die mit der Pforte in Kontakt stehen, durchs Band positiv zu den Beratungsleistungen, welche diese für sie erbringt. Sehr geschätzt wird, dass die Arbeitgeberberater persönlich in der Firma vorbeikommen, um sich ein Bild über die spezifischen Bedürfnisse des Betriebs zu machen. Es wird

4 Beurteilung der Pforte durch die externen Stakeholder

ihnen von vielen Betrieben attestiert, dass sie wissen, worauf es im betrieblichen Alltag ankommt. Sie werden dadurch zu Vertrauenspersonen.

Hinzu kommt, dass die Pforte als seriös und kompetent, aber nicht bürokratisch eingeschätzt wird. Sie nimmt den Unternehmen möglichst viel Aufwand ab. Und in den Augen der Arbeitgebenden arbeitet sie effizient. Einige Aussagen dazu:

«Ich kann Ihnen schildern, wie es bei uns läuft: Sie kamen vor Ort um abzuklären, was wir brauchen und sich ein Bild zu machen, welche Anforderungen Kandidaten oder Kandidatinnen mitbringen müssen. Wenn sie jemanden Passendes haben, rufen sie an und schicken das Dossier. Falls wir interessiert sind, ist es meist so, dass der Kandidat oder die Kandidatin innert ein bis zwei Stunden bei uns anruft, um einen Interviewtermin zu vereinbaren. Es ist sehr effizient.»

«Bei mir ist der Arbeitgeberberater sich einmal vorstellen gekommen. Da war ich sehr zufrieden, Hut ab. Er ist kompetent und hört zu und kann sich in die Situation im Betrieb versetzen.»

«Egal, welche Frage ich habe, kann ich mich an meinen Arbeitgeberberater wenden und der gibt mir Auskunft. Ich kann die Information zwar auch anderswo erhalten, aber ich bekomme die Antwort so schnell und gut, innerhalb von 24 Stunden, deshalb wende ich mich gerne an ihn. Er klärt das ab und meldet sich wieder bei mir. Ich habe eigentlich immer den gleichen Ansprechpartner.»

«Dadurch, dass wir immer die gleiche Ansprechperson haben, kennt diese unsere Branche, unsere Anforderungen. Somit kann sie viel besser die Leute aussuchen, die zu uns passen könnten. Das ist entscheidend, denn wenn ich drei-, viermal jemanden im Bewerbungsgespräch habe, den ich nicht brauchen kann, ist das für mich nur Zeitverschwendung, dann lasse ich es lieber sein.»

Zu wissen, dass es die Pforte gibt, bezeichnet ein anderer Arbeitgeber als eine grosse Erleichterung. Er könnte sich nicht vorstellen, wie es wäre ohne Pforte.

Angesprochen auf einen Vergleich der heutigen Pforte mit der früheren Situation, finden sämtliche Arbeitgeber, welche bereits Erfahrungen gesammelt haben, dass sich die Zusammenarbeit klar zum Positiven entwickelt hat. Stellvertretend hierzu zwei Stimmen:

«Verbessert hat sich die Arbeitsakquise. Bezüglich Schnelligkeit und Aufwand gibt es für uns eine enorme Verbesserung. Früher haben wir das RAV ‚wie der Teufel das Weihwasser‘ gemieden, weil wir das Gefühl hatten, die schicken uns irgendjemanden, um wieder jemanden in den Arbeitsmarkt hineinzubringen. Wir haben damals mit viel Aufwand immer selber gesucht.»

«Das hat sich sehr ins Positive gewendet. Wir haben ja dem RAV gar keine Stellen mehr gemeldet, weil es nichts gebracht hat. Das ist bei der Pforte anders, wir melden jede Stelle.»

Die Frage, ob die Arbeitgebenden noch zusätzliche Anliegen an die Pforte hätten, wurde durchwegs verneint.

4.2.3 Gemeinden

Auch die Gemeinden bekommen Rückmeldungen von den Pforte Beratenen sowie vom lokalen Gewerbe über die Beratungsleistungen der Pforte. Etliche erwähnen, dass das Konzept einer einheitlichen Anlaufstelle für alle Gründe von Arbeitslosigkeit und Arbeitsmarktschwierigkeiten eine grosse Erleichterung für die Betroffenen gebracht habe. Ein paar Beispiele:

4 Beurteilung der Pforte durch die externen Stakeholder

«Für unsere Leute ist es einfacher, da sie sich nur an einem Ort melden müssen und das bereits relativ früh tun können. Egal aus welchen Gründen die Personen arbeitslos geworden sind, sie wissen, dass sie sich an die Pforte, an einen Ort, wenden können und nicht zig verschiedene Ämter existieren.»

«Für die Klient/innen ist die Pforte eine grosse Bereicherung und Entlastung. Sie sind vielfach nicht so mobil, dürfen je nachdem auch von der Sozialhilfe her kein Auto besitzen. Für diverse Anliegen immer wieder an unterschiedliche Orte zu reisen, kann zusätzlichen Stress bedeuten. Wie ich gehört habe, ging es vorher auch eher schleppend voran. Sie beklagten sich teilweise darüber. ... Aus meiner Sicht wirkt die Pforte auf das gesamte System: Dass man zusammenarbeitet und gemeinsam nach Lösungen sucht, wirkt entlastend für alle Beteiligten. Durch die anhaltende und längerfristige Zusammenarbeit kann auch bei den Klient/innen Vertrauen aufgebaut werden. Es scheint mir ganz wichtig, dass diese sich stabilisieren und auch wieder Hoffnung schöpfen können. Denn viele sind frustriert, fühlen sich gedemütigt und kaputt.»

«Ich habe das Gefühl, dass die Klienten ernst genommen werden. Von der Grösse her ist die Pforte ein Betrieb, wo die Kunden nicht als Nummer wahrgenommen werden, sondern man geht auf sie ein. ... Ein Vorteil ist sicher auch die Vernetzung, dass man das Wissen über eine Person zentral bei einer Stelle hat.»

Ein zweiter immer wieder von den Gemeinden genannter Punkt ist, dass das Gewerbe sehr zufrieden sei. Eine Gemeinde erwähnt beispielsweise, dass von Seiten der Arbeitgeber sehr geschätzt würde, dass man bei einer Anstellung durch die Pforte unterstützt werde. Früher hätten die Arbeitgeber bei bestimmten Dossiers Vorbehalte gehabt, eine Anstellung vorzunehmen. Diese Vorbehalte hätten reduziert werden können und die Arbeitgeber wüssten es zu schätzen, dass sie unterstützt würden. Nicht nur finanziell über Einarbeitungszuschüsse, sondern auch in den Fällen, wenn Probleme mit den Arbeitnehmern auftreten würden.

Nur eine Gemeinde meldet grundsätzliche Zweifel an, ob es je zu einer sinnvollen Zusammenarbeit von RAV, IV und Sozialhilfe unter einem Dach kommen könne angesichts der unterschiedlichen Rahmenbedingungen und finanziellen Mitteln, und sieht dort auch Grenzen des Projekts Pforte. Eine andere Gemeinde nutzt die Gelegenheit anzumelden, dass ihr Grundproblem mit der IV auch mit der Pforte nicht gelöst sei:

«Wir haben in den Gemeinden viel zu viele Personen, die eigentlich zur IV gehören, aber bei den Sozialdiensten sind. Jahrelang habe ich beobachtet, dass Leute zu 100% arbeitsunfähig sind, ärztlich bestätigt, aber wenn man sie der IV anmeldet, wird das Gesuch dann doch wieder abgeschmettert. Das geht einfach nicht mehr. Wir Gemeinden müssen uns künftig besser wehren, weil das nicht nur die falschen Kassen belastet, sondern vor allem für die Betroffenen sehr schwierig ist, ständig von Pontius zu Pilatus rennen zu müssen zusätzlich zu ihren gesundheitlichen Belastungen.»

4.2.4 Bedeutung des lokalen Beratungsangebots

Den Arbeitgebenden und den Gemeinden wurde die Frage gestellt, wie wichtig ihnen sei, ob die Beratung vor Ort angeboten wird. Bis auf zwei Betriebe, die erklären, für sie sei der persönliche Kontakt zu ihrem Arbeitgeberberater wichtig und weniger die geografische Nähe, erklären alle Befragten und insbesondere auch die alteingesessenen Firmen, dass ihnen die Beratung vor Ort wichtig sei. Die Begründungen von

Arbeitgeberseite liegen einerseits in den Kenntnissen der Region und deren schwierigen Voraussetzungen:

«Es ist sehr wichtig, dass unsere Ansprechpartner die Situation hier im Tal kennen und nicht einfach irgendwo in einer Organisation tätig sind, ohne Bezug zur Region.»

«Wir sind in Aargau Süd in einer etwas speziellen Situation, mit relativ vielen Arbeitslosen. Dazu kommt, dass wir hier mit starkem Arbeitsplatzverlust konfrontiert sind. Mir persönlich ist es deshalb ein Anliegen, Leute aus der Region einstellen zu können, wenn bei uns etwas frei wird. Dazu ist die Pforte gut aufgestellt. Es ist einerseits praktisch, dass alles zusammen unter einem Dach ist. Andererseits sind die Mitarbeitenden der Pforte sehr gut informiert, was in der Region läuft.»

Andererseits ist die schnelle Verfügbarkeit der Beratung für die Mehrheit der Firmen zentral. Mehrere fügen an, dass sie die Dienstleistung wohl nicht nutzen würden, wenn die Wege länger wären:

«Man ist näher dran, kann auch einfach schnell vorbeigehen, um ein Problem zu lösen. Das wäre natürlich schon viel komplizierter, wenn man keine Stelle in der Nähe hätte.»

«Wenn etwas ist mit einem Mitarbeiter, dann steht der Arbeitgeberberater auf der Matte und unterstützt mich. Es ist eine Betreuung da. Wir müssen nicht auf die Pforte zugehen, sondern es kümmert sich jemand um uns.»

«Mir ist schon wichtig, dass man innert sagen wir einer Stunde zusammensitzen kann, wenn es irgendwo ‚brennt‘. Wenn das Angebot weiter entfernt wäre, würde man sich jedes Mal fragen: Gehe ich jetzt hin oder nicht?»

Ähnlich tönt es von Seiten der **Gemeinden**, die das Projekt ja auch mitinitiiert hatten. Sie betonen die regionalpolitische und wirtschaftliche Bedeutung:

«Regionalpolitisch darf man das nicht unterschätzen. Als die hier vor Ort hinkamen, hat man sich auch ernstgenommen gefühlt. Endlich läuft einmal etwas. Man erhört unseren Hilfeschrei. Und das wird auch in der Bevölkerung so wahrgenommen.»

«Die Pforte ist für unsere Region unentbehrlich. Das ist nicht nur für Gemeinden und Firmen wichtig, sondern letztlich auch für den Kanton. Denn als strukturschwache Region haben wir vergleichsweise tiefe Pro-Kopf-Einkommen und im Rahmen des Finanzausgleichs buttert der Kanton relativ viel Geld in die Region Aargau Süd. Gäbe es die Pforte nicht, müssten die Gemeinden wohl noch stärker unterstützt werden. ... Wenn es diesbezüglich nicht weitergeht, entwickelt sich das für den Kanton zum Eigentor.»

«Wir sind dankbar, dass es dieses Angebot gibt. ... Die Pforte ist für unsere Region etwas sehr Positives. Ich hoffe, dass sie bleiben kann.»

Auch der Geschäftsführer des Regionalverbandes der Gemeinden Aargau Süd Impuls hebt hervor:

«Wenn wir gar nichts hätten, dann wäre es gar nicht gut. Klar, man müsste dann nach Suhr. Aber es steht und fällt natürlich auch mit der Betreuung hier vor Ort. Wichtig ist das vor allem für die Industrie, die Arbeitgeber. Da sind die Wege kurz, die Pforte kennt die Wirtschaftsführer, die Wirtschaft kennt die Mitarbeiter der Pforte. Da weiss ich, laufen manchmal relativ schnelle Telefone, man kann vielleicht noch schnell jemand am morgen früh platzieren. Es ist effizienter. Ich glaube es ist ein Vorteil, wenn man die Leute kennt und vor Ort ist. In Suhr unten ist man einfach weiter weg und kennt einander nicht.»

4.3 Beurteilung der Massnahmen

Im Vordergrund stehen bei der Beurteilung der Integrationsleistungen die folgenden Fragen:

- Welchen Einfluss haben die von der Pforte Menziken genutzten Massnahmen (inkl. AMM) auf die Arbeitsmarktintegration?
- Wie sind die Unterschiede bezüglich der Nutzung von Massnahmen im Vergleich mit den separaten Regelstrukturen im Hinblick auf die Integrationsleistung zu beurteilen?

4.3.1 Klient/innen

Die meisten interviewten Personen stehen aktuell in einer Aufbaumassnahme im Hinblick auf Ihre Arbeitsmarktintegration und sind voller Hoffnung, dass diese sie weiterbringt. Teils handelt es sich um Massnahmen im Rahmen der IV-Früherfassung und Eingliederung, teils um arbeitsmarktliche Massnahmen, die RAV-seitig finanziert sind. Den Betroffenen ist das selber nicht immer ganz klar. Zwei Personen äussern sich rückblickend sehr positiv zu den Perspektiven, die ihnen die von der Pforte ermöglichten Massnahmen brachten. Eine Person hat wieder eine Stelle gefunden, die andere ist auf erstem Weg dazu. Eine weitere Person hatte in ihrer Zeit vor der Pforte bereits viele Massnahmen durchlaufen, die offensichtlich nicht zu einer stabilen Beschäftigungssituation führten. In der Pforte wurde nun seitens der Früherfassung die Gesundheitssituation abgeklärt und auf dieser Seite Massnahmen ergriffen. Alle befragten Klient/innen stehen ihren Massnahmen positiv gegenüber. Für sie ist ein wichtiger Fortschritt, wieder einen Arbeitsalltag zu haben. Ersichtlich wird aus den Gesprächen, dass dort, wo ein normaler Arbeitsalltag derzeit nicht möglich ist, eher auf Programme im zweiten Arbeitsmarkt gesetzt wird, oft mit langsam sich erhöhenden Pensen. Dort, wo der Schritt in die Arbeitswelt näher liegt, kommen eher Testeinsätze in gewöhnlichen Firmen zum Zug. Eine Person hat zunächst ein Programm im zweiten Arbeitsmarkt durchlaufen und arbeitet nun versuchsweise in einer Firma. Sie äussert sich positiv zu diesem zweiseitigen Weg.

4.3.2 Arbeitgebende

Die Arbeitgebenden sind über die von ihnen zur Verfügung gestellten **Test- und Trainingsarbeitsplätze** in die Massnahmen der Pforte involviert. Wie in Abschnitt **4.1.2** erwähnt, haben fünf der befragten Betriebe Erfahrungen mit Test- und Trainingsarbeitsplätzen für die Pforte. Die Arbeitgeberberater der Pforte kamen jeweils auf sie zu, wenn bei einer Person Bedarf für einen solchen Einsatz bestand. Ein Betrieb hat mit den Testeinsätzen ausschliesslich positive Erfahrungen gemacht:

«Wir haben zweimal Probeeinsätze gehabt, ein Praktikum und ein Aufbautraining. Die zwei Personen, die bei uns waren, haben beide anschliessend etwas gefunden. Beide Einsätze sind sehr positiv verlaufen, das hat sicher sehr geholfen. Bei einer Person ging es um eine Umschulung aus gesundheitlichen Gründen. Sie hat dann festgestellt, dass sie doch in eine andere Richtung gehen will, aber auch da war der Einsatz sehr klärend. ... Wir würden auch wieder Probearbeitsplätze zur Verfügung stellen. Das war bisher wirklich eine Win-Win-Situation. Es ist wichtig, dass es auch menschlich stimmt. Das war beide Mal so.»

Bei den anderen sind die Erfahrungen durchmischer, wofür allerdings Verständnis entgegengebracht wurde. Die Arbeitgeber waren offensichtlich auf mögliche Schwierigkeiten vorbereitet:

«Der Letzte, den wir gehabt haben, ist irgendwie ein bisschen aus dem Lebenstritt heraus gekommen, hat keine Tagesstrukturen mehr gehabt. Man hat gemeinsam mit der Pforte wieder Struktu-

ren gegeben und hat geschaut, dass er dann auch für einen möglichen Arbeitgeber wieder einigermassen attraktiv ist. ... Die Erfahrungen sind leicht durchmischt: Am Anfang ist es meistens etwas schwieriger. Man kommt nicht pünktlich und geht, wann man will. Aber nach einer gewissen Zeit merkt man, dass etwas passiert mit den Menschen.»

«In den letzten Jahren hatten wir vielleicht drei, vier Leute, ich bin nicht sicher, ob die alle von der Pforte kamen. ... Zum Teil haben wir sehr gute, zum Teil katastrophale Erfahrungen gemacht. Bei gewissen Personen wäre man gar nicht darauf gekommen, dass die in Abklärung sind, wenn man es nicht gewusst hätte. Bei anderen mussten wir abbrechen.»

«Wir haben sicher schon drei Personen so auf ihre Arbeitsmarktfähigkeit geprüft. ... Einmal hatten wir einen Fall, da haben wir dann von diesem Herrn im Nachhinein ein Schreiben bekommen, dass er sich ausgenutzt fühle: Wir würden Leute anstellen ohne Lohn etc. Wir haben dann den Arbeitgeberberater kontaktiert und der hat das ganz unbürokratisch abgehandelt. Wir hatten ein Gespräch hier mit dem Herrn zusammen. Da kann die Pforte nichts dafür. Sie waren da sehr unbürokratisch und schnell.»

Über die Begleitung durch die Pforte bei Testeinsätzen äussern sich andere Firmen ebenfalls positiv, soweit sie diese Unterstützung brauchten.

Als **Motivation** nennen alle Einsatzfirmen den sozialen Gedanken, ihre regionale Verankerung und Verantwortung. Eine sagt auch, sie tue dies einfach, weil sie eine gute Zusammenarbeit habe mit der Pforte. Man sehe den spezifischen Beitrag, den Firmen leisten können:

«Man muss ja schauen, dass die Leute wieder in die Arbeitswelt reinkommen, und wir geben ihnen eine Chance, damit sie das tun können.»

Während ein Unternehmen explizit erklärt, betriebswirtschaftliche Gründe gebe es für ein solches Engagement keine, war für andere Arbeitgeber ausschlaggebend, dass der Aufwand für die Einarbeitung und Betreuung der Klient/innen durch die unbezahlte Tätigkeit «kompensiert» wurde.

Zu einer **anschliessenden Anstellung** ist es bei den befragten Betrieben noch nie gekommen. Drei der fünf erklären jedoch, dass es Personen gab, die sie an sich gerne übernommen hätten, wenn sie denn offene Stellen gehabt hätten. Betont wird, das habe man von Anfang an so kommuniziert, damit sich die Leute auch keine falschen Hoffnungen machten. Alle diese Personen haben in der Folge eine Stelle bei einer anderen Firma gefunden.

4.3.3 Sozialdienste

Fachlich können die Sozialdienste die von der Pforte genutzten Massnahmen am besten beurteilen. Hier äussern sich die beiden regionalen Sozialdienste grundsätzlich positiv:

«Aufbauprogramme, welche für viele Sozialhilfebeziehende wichtig sind, gab es anfangs nur sehr wenige, weil man fälschlicherweise dachte, dass es dafür keinen Bedarf gibt. Aber nachdem wir interveniert haben, begann es sich zu ändern. ... Ansonsten bin ich der Meinung, dass die Massnahmen gut eingesetzt werden. Für mich ist positiv, dass man bei der Pforte einen Überblick hat über alle drei beteiligten Systeme und Klient/innen auch zu Programmen und Leistungen von RAV und IV kommen, die uns Sozialdiensten vielleicht nicht bekannt waren oder die wir vergessen haben. ... Das grosse Plus ist aber schon, dass Klient/innen, die ‚parat‘ sind, Testarbeitsplätze zur Verfügung haben. Manchmal muss man auch jemanden einfach mal arbeiten lassen. ... In diesem Set-

ting erhält man klare Informationen, worum es bei den Klient/innen eigentlich geht, was die Schwierigkeiten sind und wo es Potenzial gibt.

«Das wird gut erhoben und verordnet. Die Möglichkeit, den AVIG-Paragrafen 59d in Anspruch zu nehmen über die Pforte hat sicher viel gebracht. ... Was ich mir auch vorstellen könnte, ist dass man noch stärker auf Probearbeitsplätze setzt statt auf Programme. Das ist eine gute Sache. Ich fände gut, wenn es noch mehr von diesen Einsätzen gäbe. Ich weiss von der Pforte, dass das auch immer Highlights für sie sind. Es ist klärend. Läuft's gut, kann es zu einer Anstellung führen oder wenigstens zu einer guten Referenz. Läuft's nicht gut, weiss man das dann auch. ... Wer sich in einem Geschäft zeigen kann, hat immer die Chance, sich eine gute Referenz zu erarbeiten, vor allem schwer zu Vermittelnde. Das ist ohne grosses Risiko, da spielen Vorurteile eine kleinere Rolle, da bekommt man wieder Chancen. Die Arbeitgeberberatung ist da Gold wert. Die schauen dann auch, dass es möglichst geht.»

Für Klient/innen, die keinen Zugang zur Pforte haben, kennen alle Sozialdienste weiterhin ihre eigenen Massnahmen. Ein Sozialdienst erklärt:

«Wir schicken Leute in Deutschkurse, wo das Sinn macht und möglich ist. Leute, die eine Tagesstruktur wollen, in den zweiten Arbeitsmarkt. Dann schaut man, kommen sie nach einem halben oder einem ganzen Jahr weiter. Es ist immer eine Frage, wie lange man das finanzieren will.»

Bei einem kleineren Sozialdienst stellt die Gemeinde in solchen Fällen Arbeitsplätze zur Verfügung.

«Dieses Beschäftigungsprogramm kostet die Gemeinde praktisch nichts. Man bezahlt ihnen 3 bis 4 CHF pro Stunde – eher ein ‚Goodie‘, damit sie etwas machen. Wenn man sie hingegen in ein Programm schicken würde, dann ist das sofort mit erheblichen Kosten verbunden. Jetzt ist es so, dass wir etwa drei Personen haben, die bei den [gemeindeeigenen] technischen Betrieben einen sehr guten Job machen. Sie bekommen dann auch ein Arbeitszeugnis, und man versucht via Kontakte innerhalb der Gemeinde, ob sie auf diesem Weg eine Anstellung finden.»

4.3.4 Gemeinden

Von den **Gemeinden** führen etliche bezüglich der Massnahmen als positiv an, dass die Pforte den Gemeindeplafonds für arbeitsmarktliche Massnahmen oft gar nicht ausschöpfe:

«Sie sind sparsam. Das finde ich auch richtig, dass nicht zu viel gemacht wird, dass sie immer auf das Kosten-Nutzen-Verhältnis achten.»

«An den Gemeindeversammlungen wird auch über die beanspruchten Gelder eine Zwischenbilanz gezogen. Dass man weniger gebraucht hat als vorgesehen, wurde positiv aufgenommen – bei uns läuft halt vieles über das Portemonnaie.»

Zudem wird die transparente Information und Abrechnung geschätzt:

«Wir erhalten immer einen Kontoauszug. Wir wissen, wo wir stehen. Wir fühlen uns gut informiert.»

«Da erhalten wir immer eine Mitteilung. Das finde ich gut. Ich habe auch schon nachgefragt und Auskunft bekommen. Ich kann zwar nicht beurteilen, ob die Massnahmen zweckmässig sind. Aber es wird auf jeden Fall gut abgeklärt.»

4.4 Beurteilung der externen Zusammenarbeit

Im Vordergrund stehen bei der Beurteilung der externen Zusammenarbeit die folgenden Fragen:

- Wie wird die Zusammenarbeit zwischen der Pforte Menziken und den beteiligten externen Institutionen (insb. Gemeindebehörden, Sozialdienste) sowie den Arbeitgebenden beurteilt?
- Inwiefern unterscheidet sie sich von der Zusammenarbeit dieser Akteure mit den separaten Regelstrukturen?
- Wie wird die Zusammenarbeit in beiden Settings (Pforte und Regelstrukturen) von den externen Institutionen und den Arbeitgebenden im Hinblick auf die Integrationsleistung beurteilt?
- Was bedeutet dies für die Klient/innen in Bezug auf die Integrationsleistung?

4.4.1 Arbeitgebende

Im Vergleich zu ihren Erfahrungen mit separaten Strukturen empfinden alle Arbeitgebenden, die den Vergleich haben, die Zusammenarbeit mit der Pforte als besser. Punkte, die immer wieder genannt werden, sind der freundliche Ton sowie ein unkomplizierter und unbürokratischer Umgang:

«Ich habe auch mit anderen RAVs zu tun gehabt. Der Unterschied ist schon das Unkomplizierte und Freundliche. Man kann anrufen und bekommt eine Antwort. Andere RAV habe ich als eher schwerfällig erlebt und nicht so freundlich. Meine Kontakte zu IV-Stellen waren auch nicht nur positiv. Es ist dort schwierig, jemanden zu erreichen, der sich zuständig und verantwortlich fühlt.»

«Im Vergleich zum RAV ist es bei der Pforte schon sehr viel angenehmer. Von Seiten des RAV kommen manchmal starke Forderungen, man pocht auf die Einhaltung von Fristen. Bei der Pforte ist man hingegen vor allem lösungsorientiert. Wenn wir als Arbeitgeber mal gewisse Dokumente nicht innert drei Tagen liefern können, hat man bei der Pforte eher Verständnis. ... Ich habe die Zusammenarbeit mit der Pforte sehr positiv erlebt und wünsche mir, dass die Pforte nun langfristig weiterbestehen kann. Sie haben jetzt Erfahrungen gesammelt und können darauf aufbauen.»

Die Pforte-Mitarbeitenden «versteckten sich nicht hinter Paragraphen», wie sich eine andere Arbeitgebervertreterin ausdrückt. Weitere Aussagen sind: «Sie fühlen sich verantwortlich. Der Ansatz ist praxisorientiert. Das Zwischenmenschliche ist eher da. Es gibt keine grossen Formalitäten». Besonders geschätzt wird, dass die Pforte den Betrieben den bürokratischen Aufwand möglichst abnimmt. Zudem werde die Arbeit seriös gemacht:

«Man hat die Abmachungen konkret festgehalten in einem kleinen Vertrag, es gab Austauschtreffen. Das Nötige wurde sauber gemacht, aber es wurden nicht Strukturen aufgebaut, die einen nachher behindern.»

«Ich habe den Eindruck, die RAV sind nicht so arbeitgeberfreundlich. Die sind zwar froh, wenn sie die Stellenmeldung bekommen, aber sie setzen sich nicht so ein wie die Pforte, kommen nicht vorbei und führen auch keine längeren Telefongespräche.»

Sehr deutlich wird, dass der persönliche Kontakt zum Arbeitgeberberater eine grosse Rolle spielt. Man erlebt die Arbeitgeberberatung als kompetent. Die Berater/innen kennen den Betrieb und seine Bedürfnisse. Ein Industrieunternehmen sagt dazu:

«Die Pforte ist uns auf jeden Fall näher. Man kennt einander persönlich, es sind keine Schreibtisch-täter, man hat auch nicht nur telefonischen Kontakt. Nach der Auflösung des RAVs hat es ein Vakuum gegeben, da ging eigentlich gar nichts mehr. Das RAV Suhr hätte zwar übernehmen sollen,

konnte das aber nicht auffangen. Wir haben unsere Stellen weiterhin gemeldet, hatten aber kaum Kontakt, es war keine richtige Zusammenarbeit wie jetzt mit der Pforte.»

Ein weiterer vielfach genannter Punkt ist, dass die Pforte aus Sicht der Betriebe speditiv und effizient arbeitet. Von anderen Stellen oder den früheren Verhältnissen wird demgegenüber gesagt, es sei alles sehr langatmig gewesen. Man habe als Arbeitgeber ständig dranbleiben müssen. Gegenüber früher, da sind sich die befragten Betriebe einig, brachte die Pforte eine klare Verbesserung, gerade auch bezüglich Schnelligkeit:

«Vorher hatte man eine riesige Bürokratie, und es dauerte immer lange, bis etwas passiert ist. Das hat sich stark verbessert. Ich denke, dass wahrscheinlich auch das Personal kompetenter geworden ist.»

Immerhin merkt ein grosses Unternehmen noch an, dass es auch bei anderen Stellen kompetente Mitarbeitende gebe, mit denen man gut zusammenarbeite. Aber es hänge dort sehr stark davon ab, mit wem man zu tun habe.

4.4.2 Sozialdienste

Sämtliche Sozialdienste sagen, dass im Alltag die Zusammenarbeit zwischen ihnen und der Pforte gut klappe. Im Vergleich mit anderen Stellen sei man sich näher, kenne sich gegenseitig. Vor allem habe man immer dieselben Ansprechpersonen:

«Leider haben wir auch Gemeinden, die sich nicht bei der Pforte beteiligen wollten, und haben daher auch mit anderen RAV etc. zu tun. Es ist schon angenehm und einfacher, wenn man nur eine Ansprechstelle hat und nicht zehn verschiedene kleine Stellen. Ausserdem funktioniert der Informationsfluss bei der Pforte besser, weil die Klient/innen ja eine entsprechende Erklärung unterzeichnen, die dies erlaubt.»

Ein Sozialdienst ergänzt, dass eine klare Aufgabenteilung für eine gute Zusammenarbeit unabdingbar ist:

«Die Kontakte und die gegenseitige Information sind gut, offen. Die Zusammenarbeit funktioniert grundsätzlich gut. Man steht sich gegenseitig wohlwollend gegenüber. Aber weil die Aufgabenteilung am Anfang nicht immer klar war, hat das auch zwischen Mitarbeitenden zu Unsicherheiten und Irritation geführt, Diskussionen, wer was macht bzw. machen muss. Es ist daher sehr, sehr wichtig, dass diese Zuständigkeiten geklärt sind.»

Bei einem anderen Sozialdienst achtet man darauf, sich bei Fällen, die an die Pforte weitergegeben werden, möglichst nicht mehr einzumischen. Die Arbeitsteilung sei klar, die Zusammenarbeit unkompliziert und die Situation deutlich besser als früher:

«Die Arbeitsintegration ist wirklich weg, ausser der Klient oder die Pforte kommt auf uns zu. Wir sind auch froh drum. Sie sollen entscheiden, welche Kurse und Massnahmen gut sind. ... Bevor es die Pforte gab, ist das hier einfach brachgelegen. Man hat teils über Jahre gar nicht gemacht mit den Leuten. Das hat sich stark verbessert.»

Mit den kleineren Sozialdiensten ist die Intensität der Zusammenarbeit je nach Fall unterschiedlich, wie die folgende Aussage zeigt:

«Teilweise hört man nach der Anmeldung nichts mehr, das läuft dann einfach. In gewissen Fällen gibt es mehr Austausch, um Probleme zu besprechen oder sich darüber auszutauschen, wie die

jeweilige Stelle den Klienten/die Klientin erlebt. Typischerweise ist es so, dass der Kontakt bei schwierigeren Fällen oder bei Problemen häufiger ist und die Zusammenarbeit enger.»

Auch die Aufgabenteilung sei klar geregelt und die Qualität der Zusammenarbeit gut:

«Durch den guten Informationsfluss, und dadurch dass man weiss, wer fallführend ist auf Seiten der Pforte, sind die Wege viel kürzer und unkomplizierter. Ich empfinde es auch als persönlicher: Ich kenne meinen Ansprechpartner, der weiss, wovon ich rede – dadurch wird das Ganze auch speditiver. Wenn man irgendwo bei einer IV-Stelle / SVA anruft, ist es manchmal schwierig, überhaupt an die zuständige Person ranzukommen.»

4.4.3 Gemeinden

Die Gemeinden haben weniger direkten Kontakt zur Pforte als Arbeitgebende oder Sozialdienste. Sie müssen aber von der Pforte initiierte Sozialhilfekürzungen formell bestätigen und sehen die Abrechnungen zu von der Pforte verfügbaren Massnahmen. Gerade die kleineren Gemeinden haben zudem teilweise persönlichen Kontakt zu ihren Sozialhilfebeziehenden. Diese werden je nach Ort von der Gemeinde zu einem Gespräch eingeladen, wenn sie sich erstmals beim Sozialdienst anmelden.

Durch ihre Mitarbeit im Vorstand des Vereins «Pforte Arbeitsmarkt», durch regelmässige Informationsveranstaltungen wie halbjährliche Situationsanalysen, mindestens aber durch die jährliche GV bekommen die Gemeinden Etliches von der Arbeit der Pforte mit. Das ist für sie ein wichtiger und wiederholt genannter Unterschied zu früheren Kontakten mit RAV und IV. Die Gemeinden äussern sich einerseits zu ihren eigenen Kontakten mit der Pforte, andererseits darüber, was sie vom lokalen Gewerbe, von ihren Sozialdiensten sowie von der Pforte betreuten Personen aus ihrer Gemeinde mitbekommen. Ein Punkt, den viele nennen, ist, dass im Gegensatz zu früher die Wege kürzer seien, die Kompetenzen am selben Ort und dass man miteinander rede:

«Wir haben das immer wieder erlebt, dass bis jemand für eine IV-Abklärung an ein Amt kam, dieser sehr lange herumgereicht wurde, ohne dass man ihn genauer abgeklärt hätte. Da helfen jetzt die kurzen Wege und dass man miteinander spricht. Es kommt ja auch vor bei schwierigen Einzelfällen, dass Personen versuchen, die verschiedenen Stellen gegeneinander auszuspielen. Das funktioniert im System Pforte nicht mehr.»

«Das RAV war früher in Suhr. Mit denen haben wir nie Kontakt gehabt. Nun läuft es auch so, dass man über einen Fall gemeinsam spricht, wenn man die Einverständniserklärung bekommen hat, was es früher so nicht gegeben hat. Man ist nun etwas näher dran.»

«Neu ist auch diese Kommunikation und Zusammenarbeit mit Arbeitgebern, mit der Pforte als Ansprechpartner, das gab es vorher nicht, und so etwas kann ein RAV gar nicht bieten.»

«Es sind schnellere Wege, es gibt einen runden Tisch. Die Unterlagen sind direkt vor Ort einsehbar. Man muss nicht umhertelefonieren und Termine vereinbaren, kann einfach zusammensitzen. Das ist sicher effizient.»

«Für uns ist es ein Vorteil, dass alles unter einem Dach ist. ... Man kennt die Leute, weiss schnell, wer zuständig ist und kommt an die Leute heran.»

«Ich bin bezüglich Zusammenarbeit äusserst zufrieden, weil es mehr ist, als wir früher hatten. ... Die Kommunikation läuft klar und wir als Gemeinden werden relativ gut informiert, wenn Gemeinde einen gewissen Beitrag leisten muss. Wenn früher jemand mit der Arbeitslosenkasse nicht

4 Beurteilung der Pforte durch die externen Stakeholder

ganz klargekommen ist oder die Person hat eine IV gehabt, dann musste er sich an ganz verschiedene Orte wenden. Und wenn er dann damit überfordert war, ist er irgendwann auf der Kanzlei aufgetaucht. Heute haben wir keine Leute mehr, die bei uns auf der Kanzlei auftauchen.»

Etliche erwähnen, dass es durch die kürzeren Wege auch einen Zeitgewinn für die Betroffenen gegeben habe. Ein wichtiger Punkt ist dafür, dass lösungsorientiert gearbeitet werde und dass die Übergänge von einem Leistungssystem zum anderen besser klappen:

«Einen weiteren wichtigen Vorteil sehe ich im Zeitgewinn.»

«Die Phase, wenn ein Klient vom RAV in einen Sozialdienst übertritt oder von der IV in den Sozialdienst, diese Phase wird viel effizienter gestaltet als früher. Früher hat man mal den Antrag von Aarau nach Lenzburg geschickt, dann musste die Person vielleicht nach Lenzburg und dann doch wieder zurück. Es macht auch einen kompetenten Eindruck für den Klienten, wenn man etwas näher und schneller betreut wird. Die Zusammenarbeit zwischen der Pforte und dem Sozialdienst funktioniert gut und ist vor allem im Übergangsprozess deutlich besser geworden: Es ist klar, wenn jemand aus der Arbeitslosenkasse fällt, dann muss man mit diesem Klienten etwas machen. Jetzt muss man schauen, was man optimalerweise machen kann. Heute sind auch formlosere, kreative Ansätze möglich, wie z.B. Brainstorming zwischen RAV und Sozialdienst. Man trifft sich und überlegt die Möglichkeiten. Wir haben einen grösseren Werkzeugkasten. Es ist mehr ein Miteinander als ein sequentielles hin und her Verschieben.»

Nur für Gemeinden, die aufgrund ihrer Grösse oder Bevölkerungszusammensetzung wenige Sozialhilfefälle haben, ist es weniger wichtig, ob es die Pforte gibt oder andere Strukturen. Für alle anderen ist die Zusammenarbeit gegenüber früher klar besser geworden. Ein verbleibender Kritikpunkt ist vereinzelt, dass nicht vermittelbare Personen an den Sozialdienst zurückgeschoben würden und später wieder bei der Pforte angemeldet und es dadurch nach wie vor gewisse Situationen des Hin- und Herschiebens gebe. Andere Gemeinden sagen eher, sie müssten von ihrer Seite schauen, die Leute vermehrt soweit zu bringen, dass sie sie bei der Pforte anmelden können.

Mehrere Gemeinden sind auch froh um die Pforte, weil der Sozialdienst sehr ausgelastet sei, in den letzten Jahren insbesondere auch mit Personen aus dem Asylbereich, und es ohne Entlastung durch die Pforte im Bereich der Arbeitsintegration gar nicht mehr ginge. Die Gemeinden kommen zudem wiederholt auf die Kosteneinsparungen zu sprechen, die sie in der Zusammenarbeit sehen:

«Es ist sicher kostengünstiger: gemeinsamer Empfang, Triage und Administration. Neben Verwaltungskosten kann man wohl auch Mietkosten sparen.»

«Die Pforte setzt das Geld sehr effizient ein: Die Mittel werden sinnvoll und sparsam verwendet und die Kommunikation ist gut. Es entfallen auch bestimmte Kosten. Ich habe das nicht im Detail gegenübergestellt, bin aber überzeugt, dass wir netto einsparen.»

Eine Gemeinde mit wenig Fällen erklärt, dass sie zwar nicht spare, aber sicher auch nicht mehr Geld ausgeben als früher.

4.5 Beurteilung des Wissenstransfers und der Wissenssicherung

Im Vordergrund steht bei der Beurteilung der externen Zusammenarbeit die folgende Frage:

■ Inwiefern wirken sich Fragen des Wissenstransfers und der Wissenssicherung bei der interdisziplinären Arbeitsweise der Pforte förderlich oder hinderlich aus?

4 Beurteilung der Pforte durch die externen Stakeholder

Eine Chance und vielleicht auch ein Risiko der interdisziplinären Arbeitsweise der Pforte liegt im Zusammenlegen und Konzentrieren von Informationen über die Beratenen, die dann für alle beteiligten Dienste zugänglich sind. Möglich ist dies nur durch das Unterzeichnen einer Einverständniserklärung der Betroffenen. Die Unterschrift bildet gleichzeitig die Voraussetzung dafür, von der Pforte beraten zu werden. Dieses Einverständnis wird von den Allermeisten abgegeben.

Diese Regelung legt einerseits eine verantwortungsvolle Handhabung des anvertrauten Wissens nahe, andererseits erscheint genauso wichtig, dass die Vorteile der einfachen Informationswege genutzt und allen Beteiligten die nötigen Informationen effektiv zur Verfügung gestellt werden. Im Folgenden wird skizziert, wie gut sich die externen Kooperationspartner/innen der Pforte von dieser informiert fühlen. Überall dort, wo dies möglich ist, werden darüber hinaus Aussagen zu den Wirkungen der offenen Informationskultur gemacht. Insofern beinhaltet dieser Abschnitt somit einige Aussagen zu Wirkungen auf Impact-Ebene. Wiederum gliedert sich der Abschnitt nach den einzelnen Akteurguppen. Nicht separat ausgeführt werden die Klient/innen, die alle einfach bestätigten, sie fühlten sich von der Pforte gut informiert. 5 von 7 Personen gaben ihr in diesem Punkt gar die höchstmögliche Note.

4.5.1 Arbeitgebende

Die zehn Unternehmen, die über Einzelfälle hinaus mit der Pforte zu tun haben und damit überhaupt ein Urteil abgeben können, fühlen sich von ihr alle gut informiert. Dies betrifft sowohl Stellenbesetzungen als auch die Begleitung von Beschäftigten mit gesundheitlichen Problemen. Eine Arbeitgeberstimme dazu stellvertretend:

«Der Arbeitgeberberater kennt die Dossiers der Kandidaten gut, und wir können offen darüber reden.»

Hier wird deutlich, dass der Arbeitgeberberater durch seine Informiertheit und seine offene Weitergabe von Informationen zu einer Art Broker werden kann, was wohl die Chancen von schwieriger vermittelbaren Personen tendenziell erhöht – nicht zuletzt im Zusammenspiel mit dem Angebot, den Stellenantritt zu begleiten. Für einen anderen Betrieb ist die offene Information aller Seiten bei einer Begleitung wichtig:

«Wir treffen uns auch regelmässig mit dem Mitarbeiter und einer Übersetzerin – der Mitarbeiter kann nicht so gut Deutsch – und diskutieren Varianten und Lösungsansätze.»

Einzelne Unternehmen verweisen darauf, dass die Information dort Grenzen hat, wo der Arbeitgeberberater aus Datenschutzgründen nicht Auskunft geben kann. Diese Grenze wird aber von allen Unternehmen, die sie nennen, akzeptiert: «Ich bekomme alle Informationen, die ich als Arbeitgeberin brauche.»

Ein Betrieb betont, er könne sich mit praktisch allen Fragen an die Pforte wenden:

«Auch wenn sie etwas nicht wissen, bemühen sie sich, an die Informationen heranzukommen und sich schlau zu machen. Man wird nicht einfach abgespiesen mit ‚weiss nicht‘ und Punkt.»

Ein letzter Betrieb bedauert etwas, dass man arbeitgeberseitig nicht durch einen Newsletter informiert werde über Neuerungen. Er würde sich in diesem Punkt etwas mehr Proaktivität von der Pforte wünschen.

4.5.2 Sozialdienste

Alle Sozialdienste bestätigen, dass sie durch den ermöglichten Datenaustausch schneller an von ihnen benötigte Informationen kommen, insbesondere auch von Seiten der Arbeitslosenversicherung und der IV. Ein kleiner Sozialdienst:

«Ich habe grundsätzlich den Eindruck, dass ich schnell an die Informationen komme, die ich brauche, auch weil alles unter einem Dach ist. Ich rufe einfach schnell meinen Personalberater an und dann läuft das.»

Man sei einerseits auf Leitungsebene im Austausch, erklärt ein anderer Sozialdienst, andererseits hätten die Mitarbeitenden des Sozialdienstes sowohl mit der Eingliederungsberatung als auch mit der Personalberatung Kontakt:

«Viel läuft über ein E-Mail, ein Telefon, aber wir können uns auch unkompliziert zu einer Sitzung treffen, wenn Bedarf besteht. Themen sind beispielsweise, dass sich jemand medizinisch behandeln lassen sollte, dass jemand nicht erscheint bei der Pforte, dass ein Eingliederungsversuch nicht klappt, dass es die Finanzierung eines Bahnbillets braucht, damit die Person irgendwo schnuppern kann. Wir sitzen manchmal – Pforte, Sozialdienst und Klient oder Klientin – zu dritt zusammen, wenn es Probleme gibt. Wenn beispielsweise die Pforte über eine Pflichtverletzung informiert, laden wir die Person ein und gewähren das rechtliche Gehör, bevor wir einen Antrag machen an den entsprechenden Gemeinderat.»

Im heiklen Punkt der Leistungskürzung ist nicht nur die Information an sich, sondern auch die Übereinstimmung der Einschätzungen wichtig. Alle Sozialdienste erklären, dass sie diesbezüglich die Meldungen der Pforte unterstützen:

«Diese Meldungen sind für uns sehr wichtig. Am Anfang hat es damit nicht geklappt, aber nachdem wir einen Ablauf definierten, lief es eigentlich sehr gut.»

«Wir haben selten eine andere Einschätzung. Viele Leute geben sich nach einer Kürzung schon mehr Mühe und sind motivierter. Aber es gibt auch andere, die das nicht beeindruckt. Man kann 10% bis 30% kürzen über eine Frist von 3 oder 6 Monaten. Das liegt im Ermessen des Sozialdienstes.»

«Das kommt leider regelmässig vor. Wenn unsere Klientinnen oder Klienten von uns zum Beispiel den Auftrag bekommen, sich bei der Pforte anzumelden, informieren wir die Pforte. Sie wissen also Bescheid, dass er oder sie kommen muss. Ist das innert einer bestimmten Frist nicht der Fall, bekommen wir eine Meldung. Auch in anderen Fällen, wenn jemand nicht kooperiert etc., kommt immer eine Meldung. Das ist für uns natürlich sehr nützlich. Leider ist es auch schon vorgekommen, dass wir jemandem die Leistungen gekürzt haben. Doch ich denke, wenn das nicht so wäre, würden die Leute beginnen ‚zu spielen‘. Aus meiner Sicht ist es elementar wichtig, dass wir diese Informationen bekommen.»

4.5.3 Gemeinden

Der Gemeinderat muss Leistungskürzungen bei der Sozialhilfe visieren. Was er sonst an Informationen mitbekommt, ist höchst unterschiedlich und hängt auch ein Stück weit mit der Gesamtzahl der Sozialhilfefälle zusammen. So erklären zwei Gemeinden mit vergleichsweise vielen Fällen:

«Wenn es darum geht, bei Sozialhilfeempfängern Sanktionen zu sprechen, arbeiten wir intensiv miteinander zusammen. Unser regionaler Sozialdienst bearbeitet die Fälle. Wir bekommen dann die pfannenfertigen Gesuche. Nur wenn es um eine Fallbesprechung geht, sind wir direkt involviert. Ansonsten läuft alles direkt zwischen Sozialdienst und Pforte. ... Das läuft sehr gut und wird über den Protokollauszug festgehalten: Im Protokoll ist das Wichtige drin, z.B. wieso die Kürzung ausgesprochen wird. Wir müssen ja wissen, worum es geht, denn wenn es eine Beschwerde gibt, sind wir die erste Anlaufstelle.»

«Das funktioniert recht gut. Als Gemeindebehörde bekommen wir den Antrag für Sanktionen, den wir bewilligen müssen. Die meisten dieser Personen werden von uns zu einem persönlichen Gespräch eingeladen. Es ist ja so, dass man zweimal verwarnt und erst dann sanktioniert. In den Gesprächen mit dem Gemeindeammann und mir geht es oft darum, mit den Leuten darüber zu sprechen, was man machen kann, damit das nicht wieder vorkommt. Häufig gelingt das auch.»

Kleinere Gemeinden sagen eher:

«Meine Aufgabe ist es lediglich, Entscheide zu sichten und visieren. Erst kürzlich hatten wir drei Fälle, wo man während eines bestimmten Zeitraums die Leistungen kürzt. Soweit ich es beurteilen kann, funktioniert das Vorgehen mit den Meldungen gut. Dort ist auch ein früherer Gemeindeschreiber involviert, der beide Seiten kennt – das ist für mich sehr glaubhaft.»

«Das Werkzeug wird meiner Meinung nach noch zu wenig ausgeschöpft. Man ist sehr sozial im Grundgedanken bei diesem Werkzeug und versucht erst einmal alles andere. Aber wenn das Instrument eingesetzt wird, dann läuft es sehr gut. Das Instrument läuft weitgehend recht autonom. Wir vom Gemeinderat werden relativ spät informiert. Erst wenn wir den Antrag unterschreiben. Aber dann ist in der Regel ja bereits alles gelaufen.»

«Was man vielleicht besser machen könnte, ist die Gemeinde früher einzubeziehen und mitzuteilen, wenn man jemanden mahnt. Sie mahnen heute zweimal, bevor eine Kürzung erfolgt. Wenn wir das früher wüssten, könnten wir auch nochmals reden mit unseren Sozialhilfeempfängern. Wir kennen unsere Sozialhilfeempfänger, wir haben Kontakt. Wir laden sie auch zu einem Gespräch auf der Gemeinde ein, wenn sie sich bei der Sozialhilfe anmelden.»

Nur eine Gemeinde ist der Meinung, dass die Schnittstellen teilweise nicht gut funktionieren. Allerdings erhält die entsprechende Gemeindevertretung selten Anträge zur Unterzeichnung. Im Einzelfall, erklärt sie, gehe es häufig hin und her, bis man den korrekten Ablauf umsetzen könne.

Auch das generelle Informationsbedürfnis ist zwischen den Gemeinden recht unterschiedlich. So äussern sich eine Vertreterin und ein Vertreter ganz konträr:

«Ich bekomme nicht viele Informationen. Es hat sich nun gezeigt, dass es gar nicht unbedingt mehr Mittel braucht. Solange wir nicht mehr bezahlen müssen und ungefähr wissen, wofür das Geld ausgegeben wird, reicht mir das. Ich bin der Ansicht, dass die Mitarbeitenden der Pforte auch einen gewissen Spielraum brauchen und habe den Eindruck, dass die Mittel dort eingesetzt werden, wo es sie braucht.»

«Wir sind gut informiert. Das liegt auch ein bisschen an uns, wir pflegen einen guten Austausch.»

Relativ grosse Übereinstimmung besteht in der Einschätzung der Gemeindevertreter/innen darin, dass die breite Bevölkerung nicht unbedingt viel von der Pforte mitbekommt:

«Man hört nichts, auch nie etwas Negatives. Das gab in unserer Gemeinde nie eine grosse Diskussion, auch an der Gemeindeversammlung nicht, als der Beschluss zur Pforte abgesehnet wurde.»

«Der Bürger nimmt die Pforte in der Regel nicht wahr, so lange er Arbeitnehmer ist. Wenn er arbeitslos ist, Geschäftsführer oder Personalchef, dann nimmt er die Pforte aber wahr. Für den eigentlichen Bürger ist es sehr abstrakt.»

«Die Pforte ist eher ein stilles Geschäft, das weitgehend an der Öffentlichkeit vorbeigeht. Ähnlich wie die Sozialdienste: Wenn jemand auf Unterstützung angewiesen ist, interessiert das die Öffentlichkeit ja auch nicht gross. ... Alles in allem würde ich aber sagen: Die Pforte wird positiv wahrgenommen.»

«Ich habe nie ein negatives Wort über die Pforte vernommen. ... An Gemeindeversammlungen nehme ich immer Unterlagen mit, falls Fragen zur Pforte kommen. Manchmal werden Sozialhilfekosten oder Beistandschaften diskutiert, aber zur Pforte kam bisher nichts, weder Positives noch Negatives. ... Insgesamt würde ich sagen, die Pforte genießt eine gute Akzeptanz.»

Die Pforte hat in der Region politisch kaum Gegner. Vielmehr wird sie als Teil des Kampfs einer Region gegen ihren wirtschaftlichen Abstieg gesehen:

«Die Pforte ist politisch sehr akzeptiert. Auch die Verlängerung des Projekts wurde mit null Gegenstimmen angenommen. Die Bevölkerung sieht, dass es in der strukturschwachen Region, in der wir sind, richtig ist, etwas zu machen.»

«Generell ist die Stimmung positiv. Als es nach der Pilotphase darum ging, das Projekt zu verlängern, gab es zwar schon Kritik wie ‚Braucht es so etwas überhaupt‘ etc. Aber die Bevölkerung ist informiert: Wir hatten Informationsveranstaltungen, die Pforte war an einer Gewerbeausstellung präsent, in der Regionalzeitung wird darüber berichtet. Auch Aargau Süd Impuls, die Grossräte aus der Region etc. stehen hinter der Pforte und erkennen, dass wir damit eine grosse Errungenschaft haben. Der Teil der Bevölkerung, der über die Pforte etwas Bescheid weiss, ist auch stolz darauf.»

Verschiedene Gemeinden betonen, dass der Name gut gewählt sei und zum Begriff wurde:

«Die Pforte als Begriff ist in der Bevölkerung angekommen. Man ist bei der Pforte angemeldet oder geht auf die Pforte. Aber ob die Leute den Unterschied zwischen Pforte und RAV sehen, bin ich mir nicht sicher. Wer sich nicht damit befasst, weiss wahrscheinlich nicht, dass verschiedene Institutionen vertreten sind.»

«Ich denke, dass der Name wichtig ist. Da weiss man grad, um was es geht schon vom Namen her. Es ist ein Begriff für die Leute.»

«Bin ich mit Stellenverlust konfrontiert, dann ist jedem bewusst, dass ich zur Pforte gehe. Soweit ist das den Leuten klar: Pforte ist die Anlaufstelle und hilft mir, mein Problem zu lösen.»

Auf die Frage, ob die Pforte auch zur Sensibilisierung beitrage und dadurch Personen mit gesundheitlichen oder sonstigen Schwierigkeiten eher eine Stelle finden, antworten die Gemeindevertreter/innen vorsichtig positiv:

«Die Zusammenarbeit mit der Wirtschaft trägt meines Erachtens schon zur Sensibilisierung bei. Das ist auch der Teil, den man noch ausbauen könnte. Gerade auch jetzt mit der Diskussion über die Erwerbsintegration von über 50-Jährigen.»

«Das ist schwer zu sagen. Ich denke schon, dass die Pforte hier einen Beitrag leistet, allerdings eher auf Ebene einzelner Personen und Firmen – wenn diese gute Erfahrungen machen, spricht sich das auch herum. Beispielsweise wenn an Gewerbeanlässen jemand berichtet, die Pforte sei super, in-

«...nert Stunden habe man da einen Mitarbeiter gefunden. Das ist dann eher eine Sensibilisierung auf der fachlichen Ebene. Aber ich denke, dass das auch ausstrahlen kann in weitere Kreise.»

Eine Gemeinde erklärt, dass es nicht einfach um Sensibilisierung gehe, sondern um die Unterstützung der Arbeitgebenden:

«Was ich bei der Pforte sehr schätze, ist dass sie auch bei den Arbeitgebern einen sehr wichtigen Auftrag erfüllt. Sie gehen auf die Arbeitgeber zu, coachen diese und unterstützen sie, wenn diese Klienten für den ersten oder zweiten Arbeitsmarkt einstellen. Diese Sachen sind für eine Region wie bei uns eminent wichtig. Bei uns ist jede einzelne Stelle essentiell.»

Die Rückmeldungen, welche die Gemeinden von ihren Gewerbebetrieben erhalten, sind durchwegs positiv. Ein weiterer Informationsfluss, der potenziell ein Korrektiv darstellen kann, sind Rückmeldungen von Klient/innen der Pforte an ihre Gemeinden, vor allem wenn sie nicht zufrieden sind:

«Da ich einen gewissen Einblick in die Arbeitsweise der Pforte habe, sehe ich, dass sich die Berater/innen um zahlreiche Klient/innen kümmern müssen, dass sich Abklärungen teilweise unweigerlich verzögern, weil sie mehrere Instanzen durchlaufen. Aber aus Sicht von Klient/innen, die dafür kein Bewusstsein haben, kann das schwierig zu verstehen sein, sie fühlen sich alleingelassen und verstehen nicht, wieso es nicht weitergeht.»

«Das Einzige, was man manchmal hört, ist wenn sich jemand beklagt, dass er nicht gerade nach einem Arbeitsplatzverlust wieder eine Anstellung findet. Aber das liegt ja nicht an der Pforte. Man kann den Leuten helfen, aber die Bewerbungsgespräche machen dann ja die Leute selber.»

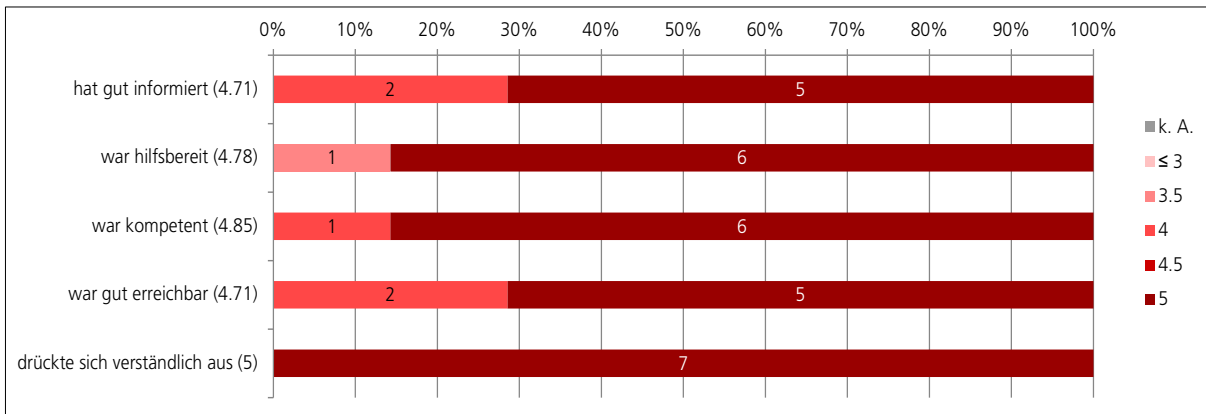
«Zum Teil sind die Leute sehr zufrieden, wenn sie innert Kürze wieder Fuss fassen können, zum Teil sind sie enttäuscht, wenn es länger geht und sie nichts gefunden haben. Aus einem Frustdenken geben sie dann der Pforte die Schuld. Aber man hört mehr Positives als Negatives.»

4.6 Gesamtbeurteilung nach Akteurgruppen

4.6.1 Beurteilung durch die Klient/innen

Die Klient/innen wurden gebeten, die Leistungen der Pforte auf einer Skala von 0 bis = «stimmt nicht» bis 5 = «stimmt genau» zu beurteilen. Ein erster Fragekatalog bezieht sich auf die **erlebte Beratung** (vgl. **Abbildung 7**). Wie die Abbildung zeigt, wurde weitaus am häufigsten die Bestnote vergeben. Die Berater/innen der Pforte haben die befragten Klient/innen also überwiegend sehr gut informiert, waren hilfsbereit und kompetent sowie gut erreichbar. Dass sie sich verständlich ausdrückten, bestätigen gar alle mit der «Höchstnote». Mit einer Ausnahme vergaben die Klient/innen, die nicht direkt den Höchstwert wählten, 4 von 5 Punkten. Weitaus die kritischsten Einschätzungen stammen situationsbedingt von der krankgeschriebenen Klientin, die soeben in einem Gespräch mit der Personalabteilung, zu dem sie der Eingliederungsberater nicht begleitet hat, ihre Kündigung erhalten hat. Andere Abweichungen vom Bestwert zeigen eher, dass das Leistungsniveau allgemein hoch war. So merkt ein Klient bei der Erreichbarkeit an, dass diese nicht immer vorhanden gewesen sei, «aber eine zeitnahe Abklärung war immer möglich».

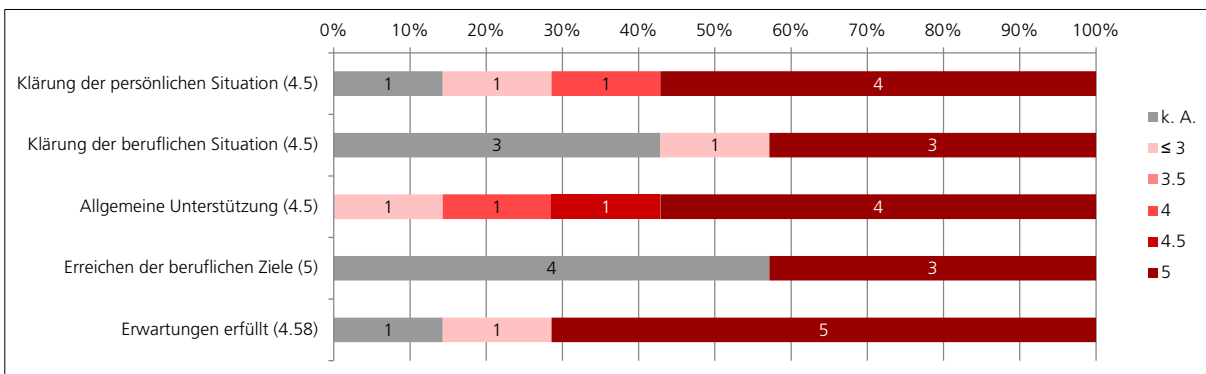
Abbildung 7: Beurteilung der zuständigen Pforte-Berater/innen durch die Klient/innen (Skala von 0 = stimmt nicht bis 5 = stimmt genau)



n =7, k.A.: keine Angabe
Quelle: Interviews mit Klient/innen

Ein zweiter Fragekatalog bezog sich auf die Hilfe durch die Pforte und die dadurch erreichten **allgemeinen Wirkungen** (vgl. **Abbildung 8**). Hier können etliche Personen keine Angaben machen, weil sie sich mitten im Abklärungsprozess befinden und noch nicht wissen, was ihnen dieser schliesslich bringen wird. Wer Angaben machen kann, ist (mit der oben genannten Ausnahme) wiederum überwiegend sehr positiv eingestellt. Was den Beitrag der Pforte zur Klärung der persönlichen Situation betrifft, weisen zwei Klientinnen, die keinen Höchstwert angeben, darauf hin, dass ihre eigene Situation «ausgeartet» sei, was mit der Pforte jedoch wenig zu tun habe.

Abbildung 8: Beurteilung der Hilfe der Pforte durch die Klient/innen (Skala von 0 = stimmt nicht bis 5 = stimmt genau)



Quelle: Interviews mit Klient/innen. Bemerkungen: N=7, k.A.: keine Angabe.

Offen gefragt, was ihnen die Pforte gebracht hat, äussern sich mit einer Ausnahme alle Klient/innen positiv:

«Klarheit, dass ich meinen Weg gehen muss und mich zunächst auf meine Gesundheit konzentrieren.»

«Sie haben mir vieles erklärt. Ich finde es ein sehr gutes Projekt. Sie können die Leute schnell einschätzen und sorgen dafür, dass sie nicht aus dem Arbeitsmarkt rausfallen, dass man dranbleibt. Mich jedenfalls haben sie zurückgeholt aus einem Loch.»

«Dass es nur einen Ansprechpartner gibt, war für mich vor allem daher sehr wichtig, weil ich psychisch angeschlagen war. Dass ich nicht x-mal erklären musste, wie meine Situation aussieht. Ich fühle mich absolut kompetent beraten und gut unterstützt. ... Ich würde mich freuen, wenn es die Pforte weiterhin geben würde, ich finde es wirklich super.»

4 Beurteilung der Pforte durch die externen Stakeholder

«Ich hatte das Gefühl, dass ich dort jederzeit Auskunft und Unterstützung bekomme. Es gab auch eine gute Zusammenarbeit, speziell zwischen der Pforte und meiner Psychotherapeutin – sie haben miteinander kommuniziert, wenn das angezeigt war. Ich habe die Pforte als ‚rundes Ganzes‘ erlebt.»

«Ich habe mich gefragt, ob alle Personen bei der Pforte so zufrieden sind wie ich, oder ob ich einfach den richtigen Berater hatte.»

«Ich fand spannend, dass trotz des grossen Altersunterschieds zwischen mir und meiner Beraterin sofort das Vertrauen da war. Ich wünsche mir, dass das Angebot bestehen bleibt.»

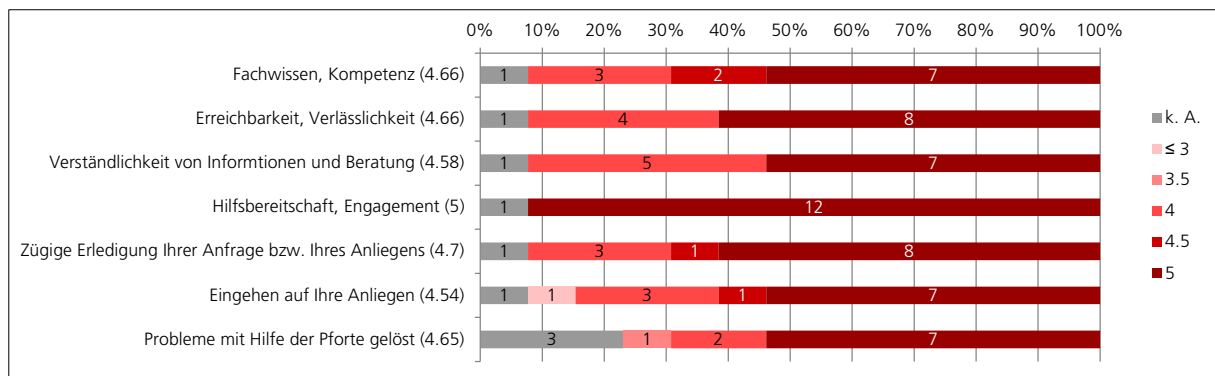
Auf die Frage, was die Pforte noch besser machen könnte, fällt diesen Klient/innen gar nichts ein.

Rückmeldungen einer anderen Kategorie von Klient/innen der Pforte liegen auch in der Form von regelmässigen Befragungen aller Stellensuchenden bei den RAV im Aargau vor. Die Auswertung für das Jahr 2016 zeigt dort, dass die Werte der Pforte in vielen Bereichen nicht stark vom kantonalen Durchschnitt abweichen. In der nicht ganz unwichtigen Frage: «Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Dienstleistungen Ihres RAV?» allerdings erreicht die Pforte den höchsten Wert aller Aargauer RAV. Was zu dieser positiven Einschätzung führt, lässt sich erahnen aus anderen Höchstwerten bei einzelnen Aspekten wie «Ich konnte meine eigenen Ideen und Vorschläge einbringen.», «Meine Beratungsperson war gut erreichbar.», «Meine Beratungsperson hat mir die Rahmenbedingungen der Beratung erklärt.» sowie «Wir haben im nächsten Gespräch jeweils besprochen, ob ich die Ziele erreicht habe.» Generell fällt auf, dass die Pforte in allen Dimensionen, welche die Qualität der Beratung betreffen, über dem Kantonsdurchschnitt liegende Beurteilungen erreicht.

4.6.2 Beurteilung durch die Arbeitgebenden

Auch die Arbeitgebenden konnten nach dem gleichen System wie die Klient/innen die Leistungen der Pforte auf einer Skala von 0 bis 5 beurteilen (vgl. **Abbildung 9**). Bei einem Betrieb war der Kontakt bislang nicht intensiv, er hat keine Einschätzungen abgegeben.

Abbildung 9: Beurteilung der Pforte Arbeitsmarkt durch die Arbeitgebenden (Skala von 0 = schwach bis 5 = sehr gut)



n=13, k.A.: keine Angabe
Quelle: Interviews mit Arbeitgebenden

Generell dominiert auch aus Arbeitgebersicht der Bestwert 5, dies insbesondere ohne jegliche Einschränkungen, was die Hilfsbereitschaft und das Engagement der Pforte betrifft. Ansonsten sind die Abweichungen vom Höchstwert mit 4 oder 4.5 von 5 möglichen Punkten sanft. Beispielsweise wird bei der Erreichbarkeit erklärt, gewisse Eingliederungsberater seien nur zeitweise bei der Pforte und sonst bei der IV-

Stelle in Aarau tätig, wo sie zwar telefonisch auch erreichbar seien, aber eben nicht vor Ort. Oder es wird bei Fachwissen und Kompetenz angemerkt, dass die Pforte-Mitarbeitenden auch nicht immer alles wissen, aber:

«Wenn sie etwas nicht gerade wissen, dann wird das sauber abgeklärt, wir werden dann nicht im Regen stehen gelassen.»

Ein Unternehmen, das beim Lösen der Probleme mit Hilfe der Pforte (vgl. Abbildung 9, letztes Item) keinen Höchstwert angibt, merkt an, das hänge halt auch von der Situation ab: Manchmal sei es aufgrund der Umstände – der Anforderungen des Betrieb oder der Probleme der Person – nicht möglich, eine Lösung zu finden. Aber wo es Möglichkeiten gebe, klappe es gut.

Der einzelne tiefe Wert beim Eingehen auf die betrieblichen Anliegen (vgl. Abbildung 9, zweitletztes Item) stammt von einem Betrieb, der feststellte, dass die ersten von der Pforte vorgelegten Bewerbungen nie die besten waren, und den Eindruck hatte, man wolle erst einmal diejenigen Personen vermitteln, die schon länger bei der Pforte sind.

Frei nach dem allgemeinen Eindruck von der Arbeit der Pforte gefragt, berichtet der Geschäftsführer Aargau Süd Impuls von sehr positiven Rückmeldungen aus der Wirtschaft: «Ich bin jetzt drei Jahre in der Funktion als Geschäftsführer und seit dieser Zeit im Projekt Pforte dabei und bin überzeugt, dass es eine gute Sache ist.»

Ein ganz grosser Pluspunkt aus Sicht der Betriebe ist die Arbeitgeberberatung, die oft auch die Rolle eines Türöffners hat:

«Wir haben eigentlich einen sehr guten Eindruck erhalten. Der Arbeitgeberberater hat sich auch einmal vorgestellt, bevor wir jemanden gesucht haben. Das habe ich positiv aufgenommen. Daher haben wir sie dann auch konsultiert, als wir jemanden gesucht haben.»

«So etwas hatte man früher nicht so. Die gehen auf uns zu, die kennen unsere Bedürfnisse. Sie kennen den Markt, wissen wie es funktioniert. ... Generell: Ich würde es sehr bedauern, wenn man dieses Projekt stoppen würde. Für die Bevölkerung ist es sicher auch von Vorteil, hier alles unter einem Dach zu finden. Hier gibt es viele Ausländer, die sich nicht wirklich auskennen und für die ist eine solche Leistung eine Hilfestellung.»

«In ihren Anfragen sind sie sehr motiviert, für ihre Leute Lösungen zu finden. Es ist eine gute Zusammenarbeit, sehr positiv. Es gibt auch Verständnis für die Möglichkeiten einer Firma. ... Ich sehe eigentlich nur Positives. Es ist unkompliziert, der Mensch steht im Mittelpunkt, man sucht spezifische Lösungen.»

«Stärken: Unser Arbeitgeberberater kommt von der Wirtschaft. Er fährt nicht auf der sozialen Schiene, sondern sieht alles realistisch. Sie wissen, was auf dem Markt läuft und was der Arbeitgeber will. Und sie holen das auch beim Arbeitgeber ab. Ich bekomme nicht einfach Mitarbeiter zugeworfen, sondern kann klar meine Wünsche anbringen und dann wird geschaut. Schwächen: Es ist ein Staatsbetrieb, der gesetzliche Vorgaben erfüllen muss. Das trifft aber auf alle Institutionen zu. Ich finde die Pforte macht insgesamt einen guten Job. Sie sind zur Stelle, wenn man sie braucht.»

«Der Arbeitgeberberater war auch schnell einmal vor Ort, man konnte in Ruhe sprechen und ihm den Betrieb vorstellen, sodass er sich auch ein Bild machen konnte von den Anforderungen und Bedürfnissen. Er gab sich Mühe, uns eine Lösung anzubieten, die uns weiterhilft.»

Viele Betriebe sprechen von «Zusammenarbeit» mit der Pforte, von einer «Partnerschaft», die man habe und die auch darauf beruht, dass Mitarbeitenden der Pforte ihren Job gut machen. Es entsteht der Ein-

druck, dass aus einem ersten Kontakt oft ein anhaltendes Vertrauensverhältnis entsteht. Positive Einschätzungen stammen insbesondere auch von den alteingesessenen Industriebetrieben:

«Als Stärke sehen wir die Nähe zu uns, zur Industrie und den Betrieben. Und auch das Engagement der Mitarbeiter. Wir arbeiten noch nicht so lange mit der Pforte zusammen. ... Mittlerweile funktioniert es sehr gut. Wir schalten keine Inserate in den Zeitungen mehr und müssen uns nicht durch zig Bewerbungsdossiers durcharbeiten sondern haben schon eine Vorauswahl von 6 bis 7 Kandidat/innen. Und das führt dann auch zu Anstellungen.»

«Sie sind hilfsbereit und kompetent. ... Grundsätzlich finde ich gut, dass wir die Pforte haben. Es ist nicht immer einfach für die Pforte und für uns, einen guten Konsens zu finden – aufgrund der geschilderten Gegebenheiten mit dem Schichtbetrieb. Dasselbe Problem habe ich auch mit der Suva, wenn jemand nach einem Unfall wiedereingegliedert werden muss. Gut finde ich v.a. die Kombination zwischen Arbeitsvermittlung/RAV und der Früherfassung. Es braucht natürlich auch das entsprechende Personal. Ich würde meinen, das ist in einem normalen RAV nicht möglich, diese Beratung anzubieten.»

«Sehr gut. Sie geben sich wirklich Mühe, tun was in ihrer Macht steht. Die Pforte ist eine gute Ergänzung bzw. Partner für Firmen. Wenn man als Arbeitgeber ein Anliegen hat, sind sie da und versuchen fast alles, damit es weitergehen kann. Auch wenn man mit Angestellten Probleme hat, kann man das mit der Pforte anschauen und muss nicht gleich jemanden auf die Strasse stellen. ... Wenn es die Pforte nicht mehr gäbe, wäre das für mich ein halber Weltuntergang.»

Besonders hervorgehoben wird von etlichen Betrieben das Arbeitstempo der Pforte:

«Als Stärke erachte ich die Geschwindigkeit. Ich könnte unseren Arbeitgeberberater heute anrufen und ich bin sicher, er käme noch am gleichen Tag mit Unterlagen bei mir vorbei. ... Der Gesamteindruck von uns ist sehr gut. Und wenn wir wieder jemanden suchen, dann werden wir uns sicher als erstes wieder bei ihnen melden. Ich hoffe, dass wir so wieder jemanden finden.»

«Sie sind sehr gut, sehr kompetent und vor allem sehr schnell. Sie versuchen umzusetzen, was wir suchen. ... Ich kann es nur für unseren Arbeitgeberberater beurteilen, weil ich nur mit ihm zu tun hatte. Er ist sehr bestrebt, immer die optimale Lösung zu finden, bemüht sich, unsere Bedürfnisse abzudecken. Er kümmert sich auch jeweils sofort darum, wenn etwas ist. Schwächen kann ich keine sagen.»

«Es ist sehr effizient. Stärke ist, dass die Leute schnell vermittelt werden können und nicht Arbeitslosengeld beziehen müssen. Schwäche: Vom Kanton (und den Behörden allgemein) sollte es weniger Bürokratie geben. Das ist nicht ein Fehler der Pforte, sie helfen uns auch sehr mit dem Administrativen. Wenn ich aber sehe, was die Pforte im Hintergrund noch alles machen muss ... Ich denke einfach, dass die Pforte noch effizienter arbeiten könnte, wenn diese ganzen Formalitäten nicht wären.»

Eine Erleichterung ist zudem auch aus Arbeitgebersicht, dass für die verschiedenen Bereiche der Arbeitsmarktintegration eine einzige Anlaufstelle besteht:

«Positiv ist für uns und auch für den Arbeitnehmer, dass man nur eine Anlaufstelle hat, es ist nicht so verzettelt. Ich kann einmal alle Angaben machen und es ist dann an der richtigen Stelle. Sonst muss ich immer wieder ähnliche Formulare ausfüllen und habe wieder andere Ansprechpersonen – das spart uns auch Zeit. Schwächen: Dazu fällt mir nichts ein. ... Ich bin wirklich sehr zufrieden mit diesem Angebot und wünsche mir, dass sich die Pforte langfristig etabliert.»

«Von mir aus gesehen ist das jetzt wirklich mal eine gute Gesamtlösung für diese verschiedenen Bereiche, die in der Praxis ja meist auf irgendeine Art betroffen und involviert sind. Ich finde auch, sie sind unbürokratisch vorgegangen, sie waren zugänglich für Gespräche, man konnte offen miteinander reden – das hat mich wirklich sehr beeindruckt. ... Das einzige, was ich zu Schwächen sagen könnte: Aus meiner Sicht ist es schade, dass sie immer so am Kämpfen sind, das Gefühl haben, sie müssten sich und ihre Arbeit ständig rechtfertigen. Dem Staat gegenüber rechtfertigen. Meines Erachtens müsste das nicht sein. Für mich wäre wichtig, dass die Pforte in irgendeiner Form weitergeführt wird. Das ist mir wirklich ein Anliegen, denn die Pforte ist eine gute Sache und hat sich bewährt. Und ich bin auch überzeugt, dass damit Kosten gespart werden konnten.»

4.6.3 Beurteilung durch die Sozialdienstleitenden

Die Sozialdienste wurden gebeten, eine generelle Einschätzung zu ihrer Zufriedenheit abzugeben und zum Verbesserungspotenzial, das sie bei der Pforte sehen. Ein Sozialdienst meint:

«Da ist viel Zufriedenheit. Es geht etwas, die Leute hocken nicht einfach zuhause und beziehen Geld. Die Pforte hat auch einige vermittelt.» Zum Verbesserungspotenzial: «Wir bemängeln diese Geschichte mit dem B1, aber da ist die Pforte nicht schuld. Das ist einfach zu wenig niederschwellig.»

Ein zweiter Sozialdienst trägt nochmals differenziert die verschiedenen für ihn wichtigen Elemente zusammen:

«Positiv ist sicher die gemeinsame Arbeitgeberbetreuung. Das ist ein grosses Plus, denn die Sozialdienste haben selber meist keine Ressourcen, um auf diese Weise Kontakte zu Arbeitgebern zu pflegen, und mit einer einzigen Fachstelle kann man auch vermeiden, dass Arbeitgeber immer wieder von anderen Stellen angegangen werden. Ein weiterer Vorteil der Pforte ist die Spezialisierung und Bündelung der Kompetenzen, d.h. dass man bei der Pforte Bescheid weiss, welche Massnahmen und Möglichkeiten aus allen drei Bereichen vorhanden sind. ... Auch die Testarbeitsplätze sind wichtig; das müsste man unbedingt beibehalten. ... Verbesserungspotenzial: Ganz wichtig sind gute Absprachen, dass man sich über die gegenseitigen Erwartungen verständigt [beispielsweise betreffend Aufbaumassnahmen]. ... Hier sind wir wieder bei den Differenzen und unterschiedlichen Sichtweisen, welchen Fällen sie sich die Pforte annehmen soll und welche zurückgeschickt (bzw. nicht angenommen) werden.»

Die Einschätzungen der zwei weiteren Sozialdienste gehen in die gleiche Richtung:

«Die enge Zusammenarbeit der drei Stellen innerhalb der Pforte ist sicher etwas Gutes. Und die Eingliederungsberater sind natürlich Fachleute. Als kleiner Sozialdienst kann man nicht die gleiche Leistung erbringen und auch nicht das gleiche Netzwerk aufbauen mit Unternehmen. Aus dieser Perspektive ist es sicher eine gute Sache.»

«Positiv ist die Zusammenarbeit, der gute Informationsfluss. Das läuft sehr gut. Das Negative: Die hohe Hürde bei den Deutschkenntnissen, die inzwischen verlangt werden.»

4.6.4 Beurteilung durch die Gemeinden

Auch von Seiten der Gemeinden fallen die Gesamteinschätzungen der Pforte sehr positiv aus. Zusammenfassend meint der Geschäftsführer Aargau Süd Impuls:

«Alle Gemeinden stehen zur Pforte, bei der Verlängerung musste man keine der Gemeinden bearbeiten oder überzeugen, dass sie weiterhin dabei sind.»

Verschiedene Gemeinden verweisen darauf, wie wichtig die Pforte für sie in einem wirtschaftlich schwierigen Umfeld sei:

«Die Leistung der Pforte entspricht ganz generell dem, was wir beim Start erwartet haben. Das Ergebnis ist fast ein bisschen besser. ... Wenn die Pforte nach dem Pilotprojekt eingestellt werden sollte, wäre dies ein riesiger Verlust für unsere Region. Bei uns muss man zu jeder 100%-Stelle Sorge tragen. Es ist super, wenn wir eine Institution haben, die die jeweils perfekt passende Person bringen kann und in anderen Fällen die Dienstleistungen erbringt, die Situation einigermaßen passend zu machen. Das sehe ich als grössten Wert der Pforte.»

«Unsere Region befindet sich in einem schwierigen Umfeld. Wir hätten zwar schon Potenzial, aber viele Arbeitsstellen entstehen leider im Raum Aarau, Baden oder Lenzburg, wo Autobahnanschlüsse bestehen. Wir sind sehr froh um die Arbeit der Pforte, sie erfüllt wichtige Funktionen, um Arbeitsstellen zu schaffen – was sehr schwierig ist – und Arbeitsplätze zu erhalten. Diesbezüglich machen sie einen recht guten Job. ... Positiv ist das grosse Engagement. Sie sind immer wieder bereit, neue Wege auszuprobieren, und wenn etwas nicht so gut funktioniert, machen sie entsprechend Anpassungen. ... Ich bin froh um die Pforte und hoffe, dass sie weiterexistiert.»

«Sie ist sehr gut akzeptiert, und es wird geschätzt, dass man das in der Nähe hat. Man hat eher Angst, dass es nicht so bleibt, weil man nicht weiss, wie es weitergeht. Angst, dass man dann nichts mehr hat.»

Diesen etwas überraschenden Punkt nennen auch andere Gemeinden. Er dürfte inspiriert sein durch die Rückmeldung der Arbeitgebenden, dass es für sie über die Pforte möglich ist, recht kurzfristig Personal zu finden. Mehrfach angesprochen wird auch die gute Vernetzung der Pforte auf alle Seiten. Man kennt sich, man hat Vertrauen gefasst über die Jahre, man anerkennt die engagierte Leistung der Pforte-Mitarbeitenden:

«Wir haben einen sehr guten Eindruck, es wird zielorientiert gearbeitet. Ich habe auch den Eindruck, dass sie sehr gut vernetzt sind und zwar nicht nur mit den Gemeinden. Zum Beispiel zeigen sie sich auch an Gewerbeanlässen. ... Ich schätze es, dass wir in der Pforte noch immer in etwa die gleichen Gesichter kennen. Vor allem in der Führung. Das schafft ein Vertrauensverhältnis und zeigt auch, dass die Personen an dieses Projekt glauben. Das wird auch von Seiten der politischen Mandatsträger sehr geschätzt.»

«Ich merke, wie in den vergangenen Jahren das gegenseitige Vertrauen stetig gewachsen ist. ... Die Pforte leistet viel, um Personen bei der Arbeitssuche zu unterstützen. Die Berater bemühen sich sehr, den Klientinnen und Klienten mögliche Wege aufzuzeigen und sie auch immer wieder zu ermutigen. Das höre ich auch in Rückmeldungen von Klient/innen, denen die Pforte geholfen hat; ich merke, dass das Vertrauen da ist.»

Auf Verbesserungspotenzial angesprochen, nennen die Gemeinden eher Faktoren, welche die Pforte nicht direkt beeinflussen kann: Die drei beteiligten Institutionen mit ihren unterschiedlichen gesetzlichen Rahmenbedingungen und damit teils unterschiedlichen Zielsetzungen sollten gemäss Ansicht einiger Gemeindevorteiler/innen noch stärker zusammen arbeiten. Verschiedentlich wird verlangt, dass seitens Gesetzgeber bei der Arbeitsmarktintegration von Menschen mit gesundheitlichen und insbesondere psychischen Problemen noch grosse Schritte gemacht werden müssten. Auch von Gemeindevorteiler/innen kommt zudem vereinzelt der Hinweis, dass die neue höhere Sprachanforderung für den Zugang zur Pforte verfehlt sei. Nur die

Vertretung einer Gemeinde, die kaum Fälle bei der Pforte hat, sieht den Vorteil dieses Projekts gegenüber einem gewöhnlichen RAV nicht wirklich.

4.7 Fazit nach Fragestellungen

4.7.1 Fazit zu den Integrationsleistungen

Aus den Interviews können zwar keine harten Fakten abgeleitet werden, welche den Integrationserfolg der Pforte gegenüber anderen Institutionen messen. Aus den Rückmeldungen der Arbeitgebenden, Sozialdienste und den Gemeinden stechen aber einige Faktoren hervor, die der Pforte tendenziell besser gelingen dürften als separaten Regelinstitutionen:

■ **Nähe zur regionalen Wirtschaft:** Als Stärke der Pforte erscheint, dass sie im Bereich von Stellenbesetzungen Firmen, die einmal mit ihr in Kontakt stehen, in vielen Fällen dafür gewinnen kann, ihr **offene Stellen zu melden** und dass sie dann auch valable Kandidat/innen präsentiert. Generell ist das Vertrauen der interviewten Arbeitgeber in die Pforte hoch bis sehr hoch. Aufgrund der lokalen Orientierung der Pforte und der von vielen Arbeitgebern hoch geschätzten Dienstleistungsorientierung der Pfortemitarbeitenden (vgl. hierzu Abschnitt 4.2) lässt sich vermuten, dass der Pforte die Arbeitsmarktintegration der Pforte gleich gut oder besser gelingt als anderen Institutionen, welche nicht auf ein vergleichbares Konzept der gemeinsamen Arbeitgeberberatung von RAV, IV und Sozialdiensten zurückgreifen können. Eher überraschend war in diesem Kontext die mehrfach geäußerte Aussage, dass die Pforte durch ihre kompetente Begleitung in Problemfällen und durch ihre Fähigkeit zur raschen Personalvermittlung auch die KMU in der Region stützt.

■ **Testarbeitsplätze im ersten Arbeitsmarkt:** Ein Erfolg lässt sich auch beim Arbeitsplatzerhalt von Personen mit gesundheitlichen oder anderen Problemen und der Vermittlung von Personen mit arbeitsmarktlichen Schwierigkeiten feststellen. Eine Stärke der Pforte ist sicher, dass es ihr gelungen ist, viele auch alteingesessene Unternehmen dafür zu gewinnen, Personen, die gesundheitliche Probleme haben oder aus anderen Gründen schwer vermittelbar sind, über **Praktika, Testeinsätze und zeitlich begrenzte Aufbautrainings** («Fit für den Arbeitsplatz») neue Chancen zu geben und die Möglichkeit, wichtige Referenzen zu erarbeiten. Allerdings ist diesbezüglich zu erwähnen, dass von Seiten der Arbeitgeber, die in Kontakt mit der Pforte stehen, oft eine hohe Bereitschaft vorhanden ist, sich den Schwierigkeiten schwer vermittelbarer Personen anzunehmen, sei es aus persönlich-sozialen Gründen oder aufgrund des Verantwortungsbewusstseins gegenüber der Region mit ihrer schwierigen ökonomischen Lage. Der Integrationserfolg könnte damit zu einem Teil auch äusseren Umständen, vor allem der Identifizierung einiger Arbeitgeber mit der Region, zu verdanken sein.

■ **Mehrheitlich Kritik an der Arbeitsteilung von Seiten der Sozialdienste:** Von Seiten der Sozialdienste fällt die Beurteilung der Integrationsleistung der Pforte durchmischer aus. Grundsätzlich sind zwar auch die Sozialdienste mit der neuen Situation deutlich zufriedener als vor Projektstart der Pforte. Teilweise liegt das daran, dass die engagierte Arbeit des Pforteteams anerkannt wird, dass die interinstitutionelle Zusammenarbeit heute deutlich besser ist als früher und die Kommunikationswege kürzer. Es besteht allerdings immer noch eine gewisse Skepsis, ob die Pforte mit der heutigen Arbeitsteilung und angesichts der unterschiedlichen Ziele der beteiligten Institutionen bei der Arbeitsmarktintegration für Sozialhilfebeziehende einen grundsätzlichen Vorteil aufweist. Ein grosser Teil der Aufbaumassnahmen im Hinblick auf die Arbeitsmarktfähigkeit werde immer noch von den Sozialdiensten erbracht, dies insbesondere auch seit der Verschärfung der Sprachanforderungen für eine Anmeldung an die Pforte. Aus Sicht einzelner Sozialdienste können die Integrationsleistungen gegenüber Sozialhilfebeziehenden durch die Pforte vor allem

4 Beurteilung der Pforte durch die externen Stakeholder

deshalb besser erbracht werden, weil die notwendigen Ressourcen vorhanden seien, welche sie selber nicht hätten. Von anderen werden die guten Arbeitgeberkontakte und das Instrument der Testarbeitsplätze als positive Errungenschaften genannt. Das Gesamtfazit der Sozialdienste in Bezug auf die Integrationsleistungen der Pforte könnte wie folgt zusammengefasst werden: Es ist klar besser als früher, aber es besteht noch Verbesserungspotenzial.

■ **Grosse Zufriedenheit der Gemeinden:** Die positive, aber durchmischte Beurteilung der Sozialdienste lässt sich mit der Sichtweise der Gemeindevertreter/innen konfrontieren. Die Gemeindevertreter/innen zeigen aufgrund der weniger intensiven Zusammenarbeit mit der Pforte und aufgrund der eher strategischen als operativen Sichtweise eine willkommene Aussensicht auf die Arbeitsbeziehung zwischen der Pforte und den entsprechenden Sozialdiensten. Bei den Gemeindevertreter/innen fällt auf, dass der Grossteil (8 von 10) die Arbeit der Pforte ausserordentlich positiv beurteilen. Anerkannt wird nicht nur der Integrationserfolg der Pforte (der zwar nur schwer fassbar ist), anerkannt werden auch die Teilziele, welche die Pforte für die Klient/innen erreicht: Das Wiedererlangen von Tagesstrukturen bei Personen mit psychischen und anderen Problemen oder das Aufdecken von Arbeitsunwilligen, welche das «System» ausnützen wollen. Die Zufriedenheit hat auch finanzielle Gründe: So hat die Pforte den vereinbarten Kostenrahmen (Gemeindeplafonds) kaum je überschritten, sondern oft nicht einmal ausgeschöpft.

■ **Erreichen von Teilzielen bei von der Pforte Betreuten:** Personen, welche den Zugang zur Pforte haben, werden von dieser nicht nur beim letzten Schritt der Arbeitsmarktintegration gecoacht, sondern auch über einen unterschiedlich langen Weg bis zum Wiedererlangen der Arbeitsmarktfähigkeit begleitet. Die dabei erreichten Teilziele werden vor allem aus den Aussagen der Klient/innen ersichtlich. Die Äusserungen dazu sind mit einer Ausnahme äusserst positiv. Verschiedene Befragte anerkennen, dass die Pforte ihnen geholfen habe, die private, die gesundheitliche und die berufliche Situation zu klären und damit auch ihren Weg zurück in den Arbeitsmarkt weiterzuverfolgen. Eines der grossen Risiken bei separaten Regelstrukturen, nämlich, dass nach Erreichen eines Teilziels die Zuständigkeiten ändern können und es zu einem Wechsel der Kontaktperson kommt, konnte bei diesen befragten Personen offensichtlich verhindert werden. Etliche stehen derzeit in einem Probearbeitseinsatz mit dem Ziel, langsam das Pensum steigern. Eine der sieben Befragten ist allerdings nach dem soeben erfolgten Arbeitsplatzverlust verunsichert und hätte sich mehr Unterstützung durch die Pforte erhofft.

4.7.2 Fazit zu den Beratungsleistungen

■ Die Befragung bringt deutlich zu Tage, dass das Beratungskonzept der Pforte den **Bedürfnissen der Arbeitgebenden** entspricht. Es besteht eine grundsätzlich hohe Zufriedenheit der Arbeitgeber gegenüber der Arbeitgeberberatung der Pforte und – sofern Erfahrungen bestehen – gegenüber der Eingliederungsberatung. Geschätzt werden die Dienstleistungsorientierung der Pforte-Mitarbeitenden, die geringe Bürokratie, die schnelle Verfügbarkeit und die Kenntnisse der Bedürfnisse der Arbeitgebenden, der jeweiligen Branche und des regionalen Arbeitsmarktes. Auch die regionale Verankerung und die entsprechenden kurzen «physischen Wege» werden hervorgehoben. Diejenigen Arbeitgeber, die einen Vergleich mit der früheren Situation anstellen können, beurteilen die heutige Situation als deutlich besser.

■ Auch die **Einschätzungen der Klient/innen** in Bezug auf die Beratungsleistungen der Pforte fallen durchwegs positiv aus. Diejenigen der Befragten, welche bereits Erfahrungen mit anderen RAV oder IV-Stellen gemacht haben, geben an, dass sie sich in der Pforte freundlicher und zuvorkommender behandelt fühlen und man auf ihre Probleme und Bedürfnisse besser eingehe. Explizit als Stärke der Pforte wird dies von den Personen mit psychischen und anderen gesundheitlichen Personen genannt.

■ Die Wahrnehmung der Arbeitgeber und Klient/innen wird durch sehr ähnliche Feststellungen der **Gemeinden** gestützt.

4.7.3 Fazit zur Beurteilung der Massnahmen

■ Die meisten interviewten **Klient/innen** mit Mehrfachproblematiken sind aktuell in einer Massnahme und stehen dieser positiv gegenüber. Die Ziele dieser Massnahmen sind verschieden: Sie reichen von der Stabilisierung der persönlichen Situation durch eine Integration in den zweiten Arbeitsmarkt bis zu einem Testarbeitsplatz im Hinblick auf die Bewährung im ersten Arbeitsmarkt. Die Klient/innen haben die künftigen Schritte, die sie gehen wollen, klar vor Augen. In diesem Sinne kann davon ausgegangen werden, dass die Massnahmen den Bedürfnissen der interviewten Personen entsprechen.

■ Fünf der befragten **Unternehmen** haben Erfahrungen mit Test- und Trainingsarbeitsplätzen. Die Erfahrungen mit den getesteten Personen fallen durchmischt bis positiv aus. Trotz teilweiser Schwierigkeiten wird von den beteiligten Unternehmen Verständnis dafür gezeigt, dass nicht alles reibungslos läuft. Sie sind offensichtlich gut vorbereitet, informiert und eingebunden und können bei Problemen auf eine schnelle Intervention der Pforte zählen. Hinzu kommt, dass die beteiligten Betriebe eine soziale Verantwortung für die Personen oder die Region sehen. Dadurch, dass die Betriebe den Personen auf Testarbeitsplätzen keine Entlohnung zahlen müssen, ist die Massnahme für die Unternehmen auch finanziell akzeptabel. Die Test- und Trainingsarbeitsplätze haben zwar bei den befragten Unternehmen nicht zu eigenen Anstellungen geführt, allerdings ist drei der fünf Unternehmen bekannt, dass Personen, welche sie selber gerne angestellt hätten, bei einem anderen Arbeitgeber eine Anstellung gefunden haben.

■ Fachlich können die **Sozialdienste** die von der Pforte genutzten Massnahmen am besten beurteilen. Die beiden regionalen Sozialdienste äussern sich hierzu grundsätzlich positiv. Sie sind der Meinung, dass die Massnahmen gut eingesetzt sind und die Möglichkeit, den AVIG-Paragraphen 59d über die Pforte in Anspruch zu nehmen, viel gebracht habe. Teilweise wird gewünscht, dass noch mehr Probearbeitsplätze eingesetzt würden als Programme.

■ Die **Gemeinden** können, da sie von der operativen Tätigkeit zu weit weg sind, die Massnahmen in der Regel nicht beurteilen. Sie schätzen aber das gute Kosten-Nutzen-Verhältnis der eingesetzten Massnahmen und die pro-aktive Kommunikation der Pforte zu den genutzten Massnahmen ihrer Klient/innen.

■ Die Unterschiede bezüglich der Nutzung von Massnahmen im **Vergleich zu separaten Regelstrukturen** und deren Auswirkungen auf die Integrationsleistung lässt sich nur anhand einzelner Hinweise erörtern. Grundsätzlich wird anerkannt, dass die Pforte umfassendere Kenntnisse als die Sozialdienste haben, welche Massnahmen via AVIG oder IV einsetzbar sind. Auch die Testarbeitsplätze werden von Gemeindevertreter/innen und Sozialdiensten als wertvolles Instrument anerkannt und von den Arbeitgebern mitgetragen. Es war nicht Auftrag des vorliegenden Mandates zu prüfen, wieweit dieses Instrument häufiger genutzt wird als in separaten Regelstrukturen. Gemäss Informationen der Pforte stehen in der Region jedoch grundsätzlich mehr als 100 Testarbeitsplätze zur Verfügung, welche durch die Arbeitgeberberatung akquiriert wurden. Dies deutet darauf hin, dass es sich um ein Instrument handelt, welches in der Pforte-Region ein überdurchschnittliches Potenzial aufweist.

4.7.4 Fazit zur externen Zusammenarbeit

- Die Zusammenarbeit zwischen den **Arbeitgebenden** und der Pforte wird durchgehend als sehr gut betrachtet. Es sei ein unkompliziertes, unbürokratisches Zusammenarbeiten und die Pforte-Mitarbeitenden würden ihnen kompetent und speditiv zur Seite stehen. Im Vergleich zu ihren Erfahrungen mit separaten Strukturen empfinden Arbeitgebende die Zusammenarbeit mit der Pforte als deutlich besser. Besonders geschätzt wird, dass die Pforte den Betrieben den bürokratischen Aufwand soweit es geht abnimmt.
- Sämtliche **Sozialdienste** sagen, dass im Alltag die Zusammenarbeit zwischen ihnen und der Pforte gut klappe. Im Vergleich mit anderen Stellen sei man sich näher, kenne sich gegenseitig und die Zusammenarbeit sei unkompliziert, weshalb die Situation sowohl gegenüber früher als auch im Vergleich zu anderen Regelstrukturen als besser eingeschätzt wird. Ein Vorteil wird auch darin gesehen, dass man immer dieselben Ansprechpersonen hat. Nach Ansicht der **Gemeindevertreter/innen** führt dies vor allem auch zu einer effizienten und lösungsorientierten Fallbehandlung.
- Der Nutzen der deutlich verbesserten Zusammenarbeit auf die **Integrationsleistung** dürfte vor allem darin zu finden sein, dass die kürzeren Wege und die unkomplizierte Zusammenarbeit zwischen den Institutionen für die Klient/innen geringere Wartezeiten, d.h. weniger Leerlauf und weniger Hin und Her bedeuten. Von Seiten der Gemeinden und Sozialdienste wird vorgebracht, dass gegenüber früher mit den Klient/innen mehr gearbeitet werde. Diese Faktoren dürften vor allem für Klient/innen mit psychischen Problemen und solche mit geringeren Erwerbschancen positiv auf die Motivation und damit letztendlich auch auf das persönliche Wohlbefinden und die Erwerbsintegration wirken.

4.7.5 Fazit zu Wissenstransfer und Wissenssicherung

- Sämtliche interviewten **Klient/innen** bestätigten, sie fühlten sich von der Pforte gut informiert. 5 von 7 Personen gaben ihr in diesem Punkt gar die höchstmögliche Note.
- Die Arbeitgeberberater sind durch ihre Informiertheit und offene Weitergabe von Informationen teilweise zu einer Art Broker geworden, was wohl die Chancen von schwieriger vermittelbaren Personen tendenziell erhöht – nicht zuletzt im Zusammenspiel mit dem Angebot, den Stellenantritt zu begleiten. Insgesamt fühlen sich die **Arbeitgebervertreter/innen** durch die Pforte gut informiert.
- Alle **Sozialdienste** bestätigen, dass sie durch den ermöglichten Datenaustausch schneller an von ihnen benötigte Informationen kommen, insbesondere auch von Seiten der Arbeitslosenversicherung und der IV. Generell wird von den Sozialdiensten der Wissensaustausch und die Entscheidungsfindung auch bei Leistungskürzungen als gut eingeschätzt.
- Von Seiten der **Gemeindevertreter/innen** wird der Informationsfluss bei Leistungskürzungen ebenfalls überwiegend positiv eingeschätzt. Während sich die Zusammenarbeit und die Weitergabe von Informationen zwischen grösseren Gemeinden und der Pforte eingespielt hat, wünschen jedoch kleinere Gemeinden teilweise eine frühere Information, mit der Gelegenheit, noch selber mit ihren Sozialhilfebeziehenden reden zu können.
- Von der **Bevölkerung** werden die Pforte und ihre Arbeit trotz der **breiten politischen Akzeptanz**, welche sich auch regelmässig an den Gemeindeversammlungen der Pforte-Gemeinden zeigt, gemäss deren Einschätzung wenig wahrgenommen. Das dürfte aber vor allem daran liegen, dass ein Grossteil nicht direkt von Arbeitslosigkeit, IV-seitiger Unterstützung bei Gesundheitsproblemen oder Sozialhilfeabhängigkeit betroffen ist und daher das Interesse an der Pforte aus persönlichen Gründen eher gering ist.

5 Schlussfolgerungen

Die Zusatzevaluation zeigt klar, dass die Pforte Arbeitsmarkt in der Region grossen Rückhalt genießt und von allen involvierten Seiten positiv oder sehr positiv beurteilt wird. Sicher spielt auch eine Rolle, dass die Pforte als innovatives Pilotprojekt engagiertes und qualitativ gutes Fachpersonal gewinnen konnte. Zudem sind viele der Beschäftigten seit dem Anfang dabei und identifizieren sich in hohem Masse mit dem Projekt. Dies führte gleichzeitig dazu, dass man sich kennt und stabile Beziehungen aufbauen konnte, aber auch, dass man Schritt für Schritt Klärungen für die zahlreichen institutionellen Kooperationsprobleme gefunden hat.

Eine Erwartung, die man in der Region mit dem Projekt Pforte verbunden hat, ist Hilfe im Kampf gegen die Folgen des Verlusts von Industriearbeitsplätzen und Unterstützung für die lokale Wirtschaft, um die vorhandenen Arbeitsplätze halten zu können. In diesem Sinne ist die Ansiedlung des Pilotprojekts in dieser Region auch als ein Symbol wahrgenommen worden, dass man etwas gegen den schleichenden Niedergang unternehmen wollte und damit verbunden sind auch hohe Erwartungen an das Projekt geknüpft. Die zehn Gemeinden, die an ihren Gemeindeversammlungen jeweils zur Gründung und zur Verlängerung zugestimmt haben, betrachten die Pforte auch etwas «als ihr Kind». Sie erzählen mit Wohlwollen, dass sich die Pforte-Mitarbeitenden an ihren Gewerbeausstellungen zeigen und von der lokalen Wirtschaft geschätzt werden.

Wenn man heute stolz ist auf die Pforte, dann kann aus externer Sicht nicht immer im Detail unterschieden werden, was an Fortschritten den Veränderungen bei den Erwerbsintegrationsbemühungen der IV zuzuschreiben ist, was mit einer zunehmenden Professionalisierung der Sozialdienste auch sonst möglich gewesen wäre oder wo die RAV die Zusammenarbeit mit den Gemeinden intensiviert und damit die Arbeitsintegration von Sozialhilfeempfänger/innen verbessert haben. Klar ist in erster Linie, dass die Leistungen insgesamt besser sind als früher. Die Pforte hat aber auch im Quervergleich mit separaten Strukturen gute Resultate erarbeitet, wie die Hauptevaluation (Egger, Dreher und Partner 2015) gezeigt hat, wenn gleich sich in den quantitativ feststellbaren Integrationsresultaten keine absolute Überlegenheit erkennen liess. Mit anderen Worten: Die Erwerbsintegration von gering qualifizierten Stellensuchenden ist auch für die Pforte eine grosse Herausforderung.

Aus der Sicht der Klient/innen und Partner der Pforte bestehen dennoch wichtige Unterschiede, die mit dem Zusammenlegen der Arbeitsintegrationsangebote von RAV, IV und Sozialdiensten eng zusammenhängen. Immer wieder als **Pluspunkte gegenüber separaten Regelstrukturen** genannt werden die folgenden Punkte:

■ **Klare Anlaufstelle:** Gemeinden, Sozialdienste, Arbeitgebende und Klient/innen erklären, dass sie froh seien, nur mit einer Anlaufstelle zu tun zu haben, die sich um alles kümmert. Als Vorteil wird wiederholt auch die Nähe und die einfache Zugänglichkeit der Pforte genannt. Die Übergänge von einem Leistungssystem zum anderen sind für die Betroffenen oft nur auf der finanziellen Seite spürbar.

■ **Klare Verantwortlichkeiten und gute Kommunikation:** Ein weiterer Vorteil, den alle Seiten nennen, ist, dass die Pforte-Mitarbeitenden sich für ihre Klient/innen einsetzen, informiert sind, sich zuständig fühlen und schnell reagieren, was immer die anstehenden Fragen oder Probleme sind. Der autorisierte Datenaustausch erleichtert dies. Zudem wurde mit der Zusammenbeitskultur zwischen den Institutionen auch eine gute und offene Kommunikationskultur entwickelt, die allseits anerkannt wird und vor allem auch bei den Arbeitgebenden Vertrauen schafft.

■ **Gemeinsame Arbeitgeberberatung:** Die spezialisierte Arbeitgeberberatung, welche Dienstleistungen für alle drei Systeme erbringt und sehr nahe bei den Unternehmungen ist, hat sich als ganz wichtige Brü-

cke erwiesen, welche insbesondere auch die Erwerbschancen von Personen mit gesundheitlichen oder sonstigen Schwierigkeiten begünstigt.

■ **Intensivere Betreuung von Sozialhilfebeziehenden:** Durch die enge Zusammenarbeit und das koordinierte Vorgehen der beteiligten Institutionen profitieren insbesondere die Sozialhilfebeziehenden von einem grösseren Spektrum an Beratungsmöglichkeiten und Massnahmen im Vergleich zu früher oder zu den bestehenden Regelinstitutionen. Insbesondere haben sie auch Zugang zur Früherfassung der IV, wenn sich herausstellt, dass gesundheitliche Faktoren bei ihren Schwierigkeiten mit eine Rolle spielen.

■ **Vorteile für Personen mit gesundheitlichen Problemen:** Personen mit gesundheitlichen Problemen werden während des ganzen Prozesses bis zur Wiedereingliederung und ein Stück darüber hinaus integral betreut. Dies hilft ihnen dabei, zu ihrem Eingliederungsberater bzw. ihrer Eingliederungsberaterin ein Vertrauensverhältnis aufzubauen und stärkt damit ihre Zuversicht in den Integrationsprozess. Dies wird in den Aussagen der Klient/innen und deren Vergleich mit früheren RAV-Erfahrungen besonders deutlich.

Gleichzeitig zeigt sich, dass **der Zusammenarbeit** durch institutionelle Faktoren **gewisse Grenzen gesetzt** sind:

■ **Gesetzliche Vorgaben:** Die gesetzlichen Bestimmungen sind auf Bundes- und Kantonebene auf eine derartige Zusammenarbeit nicht spezifisch ausgerichtet. In der Projektarbeit muss trotz der engen Zusammenarbeit stets darauf geachtet werden, dass jede der innerhalb und ausserhalb der Pforte Arbeitsmarkt involvierten Institutionen jene Leistungen erbringt, die ihr gemäss ihrem gesetzlichen Auftrag zugeordnet sind. Synergieeffekte können dadurch nicht vollends ausgeschöpft werden und sie sind nur durch intelligente und zielgerichtete Kombination der zur Verfügung stehenden Möglichkeiten realisierbar.

■ **Zusammenarbeitsvereinbarung zwischen Pforte und Sozialdiensten:** Für die Dauer des Pilotprojekts haben die beteiligten Gemeinden die Arbeitsmarktintegration ihrer Sozialhilfeklient/innen von den bestehenden Sozialdiensten in die Pforte Arbeitsmarkt ausgelagert. Die Sozialberatung und der Aufbau der Arbeitsmarktfähigkeit, gehören aber weiterhin zu den Aufgaben der Sozialdienste. Bei der operativen Umsetzung dieser Konzeptvorgaben sorgt die unterschiedliche Einschätzung der Arbeitsmarktfähigkeit, insbesondere das für die Arbeitsintegration erforderliche Sprachniveau, teilweise für Konfliktstoff:

Von Seiten der Sozialdienste bzw. der Gemeinden besteht tendenziell der Wunsch, möglichst viele Klient/innen möglichst frühzeitig an die Pforte abzugeben. In der Beurteilung der Sozialdienste handelt es sich hierbei oft nicht um «hoffnungslose Fälle». Trotzdem müssten sie diese Personen bis zur Vermittlungsfähigkeit aufbauen. Vor allem bei nicht kooperationsbereiten Personen, bei Personen mit geringen Deutschkenntnissen (v.a. aus dem Asylbereich) und bei älteren Personen mit geringen Arbeitsmarktchancen bestehen damit weiterhin gewisse Parallelstrukturen. Sie beklagen zudem, dass es Personengruppen gibt, die aufgrund der unterschiedlichen Beurteilung der Arbeitsmarktfähigkeit weiterhin «hin und her geschoben werden».

Die Pforte hat hingegen den Auftrag zu erfüllen, diejenigen Klient/innen zu beraten und zu betreuen, welche arbeitsmarktfähig sind oder durch wenige gezielte Massnahmen arbeitsmarktfähig werden können. Der grundsätzliche Aufbau von Sozialkompetenzen und Sprachkenntnissen kann nicht durch die Arbeitslosenversicherung finanziert werden.

Aus Sicht der Studienautor/innen erscheint es in diesen Fällen wichtig, dass eine gewisse Durchlässigkeit zwischen Sozialdienst und Pforte bestehen bleibt. Auch ist es wesentlich, dass die heutige Struktur nicht als unveränderbar angesehen wird. Die Abgrenzungsfragen zwischen Sozialdiensten und Pforte sollten in regelmässigen Abständen diskutiert und nach weiteren Verbesserungen bzw. nach zusätzlichem Synergiepotenzial gesucht werden. Zudem ist der Gefahr entgegenzuwirken, dass Klient/innen, welche die

5 Schlussfolgerungen

Kriterien für die Zuweisung an die Pforte allenfalls momentan nicht erfüllen, dauerhaft vom ersten Arbeitsmarkt ausgeschlossen werden. In solchen Fällen erscheint es gesellschaftspolitisch zentral, dass die Sozialdienste, bzw. die Gemeinden der betroffenen Klient/innen, ihre Aufgaben wahrnehmen und beispielsweise die notwendige Sprachkurse – welche die Basis für den Zugang zu arbeitsmarktlichen Massnahmen darstellen – bereitstellen.

Zusammenfassend und etwas zugespitzt lässt sich sagen, dass dort, wo im Rahmen der Pforte eine Zusammenarbeit der verschiedenen beteiligten Institutionen zustande kam, diese sich schlussendlich als Mehrwert erwiesen hat, auch wenn es dazu längere Klärungsprozesse brauchte. Es sind die alten und im Migrationsbereich neuen Trennlinien, die für den Erfolg und die Bedeutung des Projekts Pforte Arbeitsmarkt Menziken eine Herausforderung darstellen.

6 Literaturverzeichnis

Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Aargau (2016): Arbeitsmarktliche Massnahmen (AMM) ohne Anspruch auf Taggelder der ALV. Artikel 59d AVIG. Kurzversion Dezember 2016.

Egger, Dreher und Partner AG (2015): Evaluation der Pforte Arbeitsmarkt in Menziken – Schlussbericht. Bern.

Pforte Arbeitsmarkt (2017): Zusammenarbeit Sozialdienst – Pforte Arbeitsmarkt. Merkblatt (Fassung 1.8), Menziken, 01.03.2017

7 Anhang mit den verschiedenen Interviewleitfäden

7.1 Gesprächsleitfaden für Klient/innen

Der Kanton Aargau hat das Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien (BASS) beauftragt, die **Pforte Arbeitsmarkt** in Menziken zu evaluieren. Ihre Meinung als Klient/in, die im Kontakt mit der Pforte steht, ist dabei sehr wichtig.

1. Können Sie kurz beschreiben, wie Sie mit der Pforte Arbeitsmarkt zu tun haben? [Warum kamen Sie zur Pforte? Welche Erfahrungen haben Sie dort gemacht?]
2. Wer ist/war Ihre Kontaktperson in der Pforte?
3. Können Sie noch kurz etwas zu sich sagen: Zu Ihrer Berufserfahrung und Ausbildung, zu gesundheitlichen oder anderen Problemen, die Ihnen die Erwerbstätigkeit erschwert haben?
4. Hat Ihnen die Pforte eine Stelle vermitteln [oder erhalten] können? Falls ja, wie zufrieden sind Sie mit der heutigen Situation?
5. Falls nein, wie sieht Ihre Situation heute aus? Hat die Pforte Ihnen geholfen, andere Aufgaben des täglichen Lebens besser zu meistern? [gesundheitliche Situation, familiäre Situation, Meistern des Lebensalltags, weiterhin Motivation zur Stellensuche]?
6. Hat Ihnen die Pforte eine oder mehrere Massnahmen vermittelt? [berufliche Massnahmen der IV, AMM, Testarbeitseinsätze, individuelle Massnahmen, Praktika] Falls ja, welche? Haben Ihnen diese für den beruflichen Wiedereinstieg geholfen?
7. Hatten/haben Sie in der Pforte nur einen Ansprechpartner? Falls nicht: War/ist es für Sie immer klar, an wen Sie sich in der Pforte bei Fragen und Problemen wenden konnten/können?
8. Gerne möchten wir Sie nun über Ihre Zufriedenheit mit der Pforte befragen. Bitte sagen Sie uns mit einer Skala von 0 (stimmt nicht) bis 5 (stimmt genau) Ihre Meinung:
 - a) Mein/e Berater/in in der Pforte...
 - hat mich gut informiert
 - war hilfsbereit
 - war kompetent
 - war gut erreichbar
 - drückte sich verständlich aus
 - b) Mit der Hilfe meines/r Berater/in in der Pforte...
 - konnte ich meine private, finanzielle und gesundheitliche Situation klären
 - konnte ich meine berufliche Situation klären
 - wurde ich allgemein unterstützt
 - konnte ich meine beruflichen Ziele erreichen
 - wurden meine Erwartungen erfüllt
9. Und nun möchten wir einen Gesamteindruck von Ihnen wissen: Was hat Ihnen die Beratung in der Pforte gebracht?
10. Was könnte die Pforte noch besser machen?
11. Waren Sie, bevor es die Pforte gab, bereits einmal beim RAV, bei der IV-Stelle oder bei einem Sozialdienst bezüglich Arbeitsintegration angemeldet? Wenn Ja, bei welcher Institution waren Sie angemeldet? Ist die Beratung durch die Pforte besser oder schlechter als dort? Was ist besser oder schlechter?
12. Was sind für Sie die wichtigsten Unterschiede zwischen der Pforte und dem RAV, der IV-Stelle oder dem Sozialdienst?

7.2 Gesprächsleitfaden für Arbeitgebende

Das Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Aargau hat das Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien (BASS) damit beauftragt, die **Pforte Arbeitsmarkt** in Menziken zu evaluieren. Ihre Einschätzung als Arbeitgeber, der in Kontakt mit Mitarbeitenden der Pforte stand, ist für diese Evaluation von zentraler Bedeutung.

1. Könnten Sie zunächst einfach kurz schildern, in welchem Zusammenhang und wie oft Sie mit der Pforte Arbeitsmarkt zu tun hatten?
2. Welche Kontaktpersonen hatten Sie in der Pforte (wenn nötig Antwortmöglichkeiten anbieten: Arbeitgeberberater, Eingliederungsberater, Personalberater, Früherfasser, Administrative Mitarbeitende, Pforte-Leitung)?
3. Was ist Ihr genereller Eindruck von der Arbeit der Pforte, die Sie erlebt haben?
4. Hat die Pforte Arbeitsmarkt dazu beigetragen, dass Personen mit gesundheitlichen Problemen oder sonstigen Schwierigkeiten in Ihrer Unternehmung eher eine Stelle finden oder behalten konnten als wenn es die Pforte nicht gäbe?
5. Wie beurteilen Sie die Pforte Arbeitsmarkt bezüglich [auf einer Skala von 0 (schwach) bis 5 (sehr gut)]:
 - Fachwissen, Kompetenz (inkl. zu Anforderungen der Arbeitswelt)?
 - Erreichbarkeit, Verlässlichkeit?
 - Verständlichkeit von Informationen und Beratung?
 - Hilfsbereitschaft, Engagement?
 - zügige Erledigung Ihrer Anfrage bzw. Ihres Anliegens?
 - Eingehen auf Ihre Anliegen?
 - Probleme mit Hilfe der Pforte gelöst?
6. Wo sehen Sie Stärken der Pforte, wo Schwächen? Was wären Verbesserungsmöglichkeiten aus Ihrer Sicht?
7. Haben Sie aus Ihrer Arbeitspraxis den Vergleich mit anderen RAV, IV-Stellen oder Sozialdiensten? Falls ja: Inwieweit bestehen aus ihrer Sicht wichtige Unterschiede?
8. Wie bürokratisch oder unbürokratisch haben Sie die Zusammenarbeit mit der Pforte im Vergleich zu anderen RAV, IV-Stellen oder Sozialdiensten erlebt?
9. Wenn Sie die heutige Zusammenarbeit mit der Pforte vergleichen mit der Situation bevor es die Pforte gab (RAV, IV-Stelle und Sozialdienste getrennt), ist die Zusammenarbeit heute besser oder schlechter als früher? Wo liegen die Hauptunterschiede?
10. Erhalten Sie von Ihrem/r Berater/in in der Pforte alle notwendigen Informationen aus den Bereichen RAV, IV und Sozialdienst mit Bezug zur Arbeitsmarktintegration?
11. Die Pforte ist in der Region Aargau Süd tätig. Wie wichtig ist es Ihnen, dass Sie in der Region einen Ansprechpartner, d.h. einen persönlichen Arbeitgeberberater, für alle Fragen rund um die Arbeitsmarktintegration haben? Warum?
12. Gibt es aus Ihrer Sicht weitere Themen zur Arbeitsintegration, für welche Sie sich Unterstützung durch die Pforte wünschen würden?

Stellenbesetzungen

13. Was für Stellen melden Sie der Pforte?
14. Wurden Ihnen für freie Stellen Stellenbewerbungen vorgelegt? Wenn ja, wie geeignet waren die vorgestellten Kandidat/innen?
15. Haben Sie schon Personen angestellt, die von der Pforte kamen?
16. Haben Sie auch schon schwieriger vermittelbare Personen oder Stellenbewerber/innen mit gesundheitlichen Handicaps auf Vermittlung/Empfehlung der Pforte angestellt?
 - Falls «Ja»: Hat sich das für Arbeitgeber und Arbeitnehmer bewährt (Win-win-Situation), oder war der Nutzen einseitig? (Für wen?) Würden Sie das wieder tun?
 - Falls «Nein»: Inwieweit sind Sie bereit, auch schwieriger vermittelbaren Personen oder Stellenbewerber/innen mit gesundheitlichen Handicaps eine Anstellung zu geben?
17. Haben Sie bei Schwierigkeiten mit vermittelten Personen Unterstützung von Mitarbeitenden der Pforte erhalten? Fühlten Sie sich gut begleitet?

Begleitung bei Angestellten mit gesundheitlichen Problemen

18. Wie wurden Sie von der Pforte in die Früherfassung oder Frühintervention (der IV) involviert (am Früherfassungsgespräch dabei, Kontakte mit Eingliederungsberatung etc.)? Mit wie viel Aufwand war das für Ihren Betrieb verbunden? Hat sich dieser Aufwand gelohnt? Konnte die Anstellung schlussendlich erhalten bleiben?
19. Wie haben Sie die Mitarbeitenden der Pforte bei dieser Begleitung erlebt? War die Beratung auf Ihren Betrieb zugeschnitten? Wo sehen Sie Optimierungspotenzial?
20. Würden Sie anderen Betrieben der Region empfehlen, sich bei ähnlichen Problemen an die Pforte zu wenden?

Testarbeitsplätze

21. Haben Sie schon Testarbeitsplätze in Zusammenarbeit mit der Pforte angeboten?
22. Wenn Nein: Hat Sie die Pforte darüber informiert, dass es diese Möglichkeit gibt?
23. Wenn Ja: was hat Sie bewogen, einen Testarbeitsplatz für die Pforte zur Verfügung zu stellen? Was für Erfahrungen haben Sie bisher damit gemacht?

Hat Ihr Betrieb selber schon Personen angestellt, die vorgängig in Testeinsätzen gearbeitet hatten und von der Pforte vermittelt wurden?

7.3 Gesprächsleitfaden für Sozialdienstleitende

Das Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Aargau hat das Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien (BASS) damit beauftragt, die **Pforte Arbeitsmarkt** in Menziken zu evaluieren. Ihre Einschätzung als Sozialdienst, der in Kontakt mit Mitarbeitenden der Pforte steht, ist für diese Evaluation von zentraler Bedeutung.

1. Wie viele Klient/innen betreuen sie pro Vollzeitstelle in ihrem Sozialdienst?
2. Können Sie uns kurz schildern, was für Fälle Sie der Pforte weitergeben und welche Sie bei sich behalten?
3. Welches sind typischerweise die Fälle, die von der Pforte an ihren Sozialdienst zurückgegeben werden? Sind die Entscheide für Sie nachvollziehbar?
4. Mit welchen Pforte-Mitarbeitenden haben Sie schwerpunktmässig zu tun? Was sind die typischen Themen? Wie intensiv sind die Kontakte? Wie nehmen Sie den gegenseitigen Informationsfluss wahr?
5. Wie erleben Sie die Zusammenarbeit mit der Pforte? Ist die Aufgabenteilung zwischen dem Sozialdienst und der Pforte für Sie immer klar?
6. In welchen Bereichen sind Sie mit den Leistungen der Pforte für den Sozialdienst zufrieden, wo sehen Sie Verbesserungspotenzial?
7. Wie unterscheidet sich die Zusammenarbeit mit der Pforte von der mit anderen Behörden (IV-Stelle Aarau, RAV Suhr, u.a.)?
8. Falls Sie die frühere Situation noch kennen: Wenn Sie die heutige Zusammenarbeit mit der Pforte vergleichen mit der Situation bevor es die Pforte gab (RAV und IV-Stelle getrennt, Arbeitsintegration im eigenen Sozialdienst), ist die Zusammenarbeit heute besser oder schlechter als früher? Wo liegen die Hauptunterschiede?
9. Wie hat sich mit der Pforte Ihr fallbezogener Zugang zu den Informationen der ALV und IV verändert?
10. Eine wichtige Aufgabe der Pforte ist, Sozialhilfefälle in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Inwieweit sind sie der Meinung, dass dies der Pforte besser gelingt als dies früher der Fall war?
11. Kann diese Integrationsleistung ihrer Meinung nach im Sozialdienst gleich gut oder besser erbracht werden? Was würden Sie anders machen? Welche Bedingungen müssten vorhanden sein, damit sie die Leistung erbringen könnten?
12. Bekommen Ihre Klient/innen in der Pforte die notwendigen und richtigen individuellen und kollektiven AMM?
13. Haben Sie das Gefühl, dass die Pforte auch Integrationsleistungen für ihre Klient/innen erbringt, welche nicht oder nur teilweise arbeitsmarktfähig sind [z.B. Stabilisierung des Gesundheitszustandes; Bewältigung des Lebensalltags; Aufrechterhaltung der Arbeitsmotivation]?
14. Weisen Sie selber ebenfalls Personen in der Sozialhilfe Massnahmen zu? Was ist der Unterschied im Vergleich zu den Massnahmen in der Pforte?
15. Kennen Sie das Instrument der Testarbeitsplätze, welches die Pforte nutzt? Als wie erfolgreich für Ihre Klient/innen erachten Sie dieses?
16. Personen, welche nicht kooperieren, kann die Sozialhilfe gekürzt werden. Haben Sie entsprechende Meldungen der Pforte erhalten? Wie nützlich sind diese Meldungen?

7.4 Gesprächsleitfaden für Gemeindebehörden

Das Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Aargau hat das Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien (BASS) damit beauftragt, die **Pforte Arbeitsmarkt** in Menziken zu evaluieren. Ihre Einschätzung als Gemeinde, die in Kontakt mit Mitarbeitenden der Pforte steht, ist für diese Evaluation von zentraler Bedeutung.

1. Könnten Sie zunächst einfach kurz schildern, in welchem Zusammenhang und wie oft Sie mit der Pforte Arbeitsmarkt zu tun haben?
2. Wer sind Ihre Kontaktpersonen bei der Pforte?
3. Was ist Ihr genereller Eindruck von der Arbeit der Pforte, die Sie erlebt haben?
4. Wie erleben Sie die Zusammenarbeit? In welchen Bereichen sind Sie mit den Leistungen der Pforte für die Gemeinde zufrieden, wo sehen Sie Verbesserungspotenzial?
5. Wo sehen Sie die Vorteile / Nachteile der Pforte gegenüber getrennten Diensten von RAV, IV und Gemeindesozialdiensten?
6. Wenn Sie die heutige Zusammenarbeit mit der Pforte vergleichen mit der Situation bevor es die Pforte gab (RAV und IV-Stelle getrennt, Arbeitsintegration im eigenen Sozialdienst), ist die Zusammenarbeit heute besser oder schlechter als früher? Wo liegen die Hauptunterschiede?
7. Klient/innen, die nicht kooperieren, kann die Sozialhilfe gekürzt werden. In diesen Fällen erhält der Sozialdienst entsprechende Meldungen der Pforte. Wie beurteilen Sie das gemeinsame Vorgehen bei Pflichtverletzungen?
8. Ihre Gemeinde ist auf der Kostenseite im Projekt Pforte involviert. Fühlen sie sich jeweils gut informiert über die Verwendung der finanziellen Mittel? Ist das Kosten-Nutzen-Verhältnis der eingesetzten Mittel (Gemeindeplafond für AMM, zur Verfügung gestellte Mitarbeitende via SD, ansonsten bisher keine Betriebskosten zu Lasten der Gemeinden) aus Ihrer Sicht gut?
9. Können Sie uns kurz schildern, wie die politische Diskussion über die Pforte in der Gemeinde verläuft? Ist die Pforte politisch akzeptiert, wo wird Kritik geäussert?
10. Wie sehen Sie die regionalpolitische Bedeutung der Pforte? Was ist anders als in einer Situation ohne Pforte?
11. Hat die Pforte Arbeitsmarkt in Ihrer Gemeinde dazu beigetragen, dass Personen mit gesundheitlichen Problemen oder sonstigen Schwierigkeiten eher eine Stelle finden oder behalten können als wenn es die Pforte nicht gäbe?
12. Welche Rückmeldungen erhalten sie aus der Öffentlichkeit zur Arbeit der Pforte in Bezug auf die Arbeitsmarktintegration?
13. Welchen Beitrag leistet die Pforte zur Sensibilisierung der Öffentlichkeit zum Thema Arbeitsintegration?

7.5 Gesprächsleitfaden für «Aargau Süd Impuls»

Das Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Aargau hat das Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien (BASS) damit beauftragt, die **Pforte Arbeitsmarkt** in Menziken zu evaluieren. Ihre Einschätzung als Verband, der die Arbeit der Pforte kennt, ist für diese Evaluation von zentraler Bedeutung.

1. Können Sie uns kurz «Aargau Süd Impuls» vorstellen (Mitglieder, Auftrag als Wirtschaftsförderer, Rolle im regionalen Arbeitsmarkt)?
2. Könnten Sie kurz schildern, ob und ggf. in welchem Zusammenhang Sie in Ihrer Funktion (bzw. «Aargau Süd Impuls») mit der Pforte Arbeitsmarkt zu tun haben?
3. Können Sie uns erzählen, wie die Pforte bei den Gemeinden und den KMU der Region wahrgenommen werden?
4. Was ist Ihr genereller Eindruck von der Arbeit der Pforte? (Falls Sie dies nicht beurteilen können: Welches Feedback zur Pforte erhalten Sie?)
5. In welchen Bereichen sind Sie mit den Leistungen der Pforte zufrieden, wo sehen Sie Verbesserungspotenzial?
6. Können Sie uns kurz schildern, wie die politische Diskussion im Verband über die Pforte verläuft? Ist die Pforte politisch akzeptiert, wo wird Kritik geäußert?
7. Wie sehen Sie die regionalpolitische Bedeutung der Pforte? Was ist anders als in einer Situation ohne Pforte?
8. Wie sehen Sie aus Perspektive des Wirtschaftsförderers die Leistungen der Pforte?
9. Welche Rückmeldungen erhalten sie aus der Öffentlichkeit zur Arbeit der Pforte in Bezug auf die Arbeitsmarktintegration?
10. Welchen Beitrag leistet die Pforte zur Sensibilisierung der Öffentlichkeit zum Thema Arbeitsintegration?

Optionale Fragen (soweit Sie diese beantworten können):

11. Wo sehen Sie die Vorteile / Nachteile der Pforte gegenüber getrennten Diensten von RAV, IV und Gemeindesozialdiensten?
12. Wenn Sie die heutige Zusammenarbeit mit der Pforte vergleichen mit der Situation bevor es die Pforte gab (RAV und IV-Stelle getrennt, Arbeitsintegration im eigenen Sozialdienst), ist die Zusammenarbeit heute besser oder schlechter als früher? Wo liegen die Hauptunterschiede?