

# Evaluation des Kurzassessments Lookout

## Bericht

---

Datum: 1. Oktober 2017



Egger, Dreher & Partner AG

Aarberggasse 30 • 3011 Bern • Tel: 031 318 30 40 • Fax: 031 318 30 50 • [info@ed-partner.ch](mailto:info@ed-partner.ch)

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Ausgangslage, Zielsetzung und Vorgehen der Untersuchung.....</b>	<b>1</b>
1.1	Ausgangslage.....	1
1.2	Zielsetzung .....	1
1.3	Vorgehen .....	2
<b>2</b>	<b>Beschreibung des Moduls Lookout.....</b>	<b>4</b>
2.1	Zielsetzungen und Zielgruppen von Lookout .....	4
2.2	Funktionsweise des Moduls Lookout.....	5
2.3	Prozessdarstellung (BPMN-Diagramm).....	9
2.4	Entwicklung der Fallzahlen .....	14
2.5	Charakteristik der ins Lookout zugewiesenen Fälle.....	14
<b>3</b>	<b>Analyseergebnisse .....</b>	<b>18</b>
3.1	Kosten und Leistungen von Lookout .....	18
3.2	Vertragskonforme Umsetzung des Moduls .....	18
3.3	Erfolgte Anpassungen des Moduls gegenüber dem ursprünglichen Konzept .....	19
3.4	Erkenntnisziele, Erkenntnisse und Erwartungskonformität der Lookout-Ergebnisse aus Sicht der Sozialarbeitenden .....	20
3.5	Entlastung der Sozialdienste durch Lookout .....	25
<b>4</b>	<b>Gesamtbeurteilung des Moduls aus Sicht der befragten Sozialdienste .....</b>	<b>26</b>
<b>5</b>	<b>Schlussfolgerungen.....</b>	<b>28</b>

# 1 Ausgangslage, Zielsetzung und Vorgehen der Untersuchung

## 1.1 Ausgangslage

Im November 2015 schloss die Sozialhilfebehörde der Gemeinde Münchenstein mit der Overall Genossenschaft einen Vertrag über die Durchführung von Kurzassessments für eritreische Menschen ab. Das als „Lookout“ bezeichnete Modul umfasst folgende Elemente und Leistungen:

- Mit jeder teilnehmenden Person werden zuerst ein Erstgespräch und anschliessend mehrere Coachinggespräche geführt. Die Gespräche werden mit Hilfe eines interkulturellen Dolmetschers (Tigrinya) übersetzt.
- Es wird ein Deutschtest zu den vorhandenen Kenntnissen durchgeführt.
- Es erfolgt eine einwöchige Arbeitsabklärung in einer Geschäftseinheit von Overall.
- Je teilnehmende Person erhält die Sozialhilfebehörde innert 6 Wochen nach Modulbeginn einen ausführlichen Schlussbericht mit Empfehlungen für die nächsten Schritte bezüglich Arbeitsintegration.

Die Pilotphase von Lookout startete am 1. Januar 2016. Es ist nun zu entscheiden, ob das Programm als Regelprogramm weitergeführt werden soll.

Vor dieser Ausgangslage wurde die Egger, Dreher & Partner AG mit der Durchführung einer Evaluation der Pilotphase beauftragt.

## 1.2 Zielsetzung

Die übergeordnete Frage der Evaluation ist, ob sich das Pilotprojekt Lookout bewährt hat und in ein Regelprogramm überführt werden sollte. Dieses Untersuchungsziel wurde in folgende Untersuchungsfragen gegliedert:

- *Evaluation der Umsetzung des Konzepts:*  
Es war zu untersuchen, ob das Konzept Lookout gemäss den Bestimmungen des Kooperationsvertrags umgesetzt wurde.
- *Evaluation der Ergebnisse des Moduls Lookout*  
Weiter war zu analysieren, ob das Modul Lookout bei den bisherigen Teilnehmenden die angestrebten Erkenntnisse herausarbeiten konnte, und ob diese Erkenntnisse aus Sicht der Fallführenden der Sozialen Dienste massgeblich dazu beitrugen, die richtigen Schritte im Hinblick auf eine arbeitsmarktliche Integration der betreffenden Personen einzuleiten. Ausserdem war auch die Frage zu beantworten, ob sich das Programm nicht nur für eritreische Personen sondern auch für andere Zielgruppen eignet.
- *Aufzeigen möglicher Verbesserungsansätze.*  
Als weitere Untersuchungsfrage war zu prüfen, ob das Programm Lookout die Erwartungen der Auftraggebenden Stellen, d.h. der sozialen Dienste, erfüllt bzw. ob und welche diesbezügliche Verbesserungspotenziale bestehen.

### 1.3 Vorgehen

Die vorliegende Analyse wurde in folgenden Schritten erarbeitet:

#### ■ **Daten- und Dokumentenanalyse**

Zuerst wurden die verfügbaren Dokumente zum Modul Lookout ausgewertet (Konzepte, Prozesse, Kosten, Teilnehmerzahlen, Abbruchraten, Anzahl durchgeführte Tests, Art und Umfang der Arbeitseinsätze, durchgeführte Sprachtests, Coaching-gespräche, Bezug von Dolmetschenden etc.).

Zudem wurden die Abklärungsberichte aller eritreischen Personen der Sozialen Dienste Münchenstein und Laufental, welche bis Ende März 2017 das Modul durchliefen, analysiert (14 Personen des Sozialdiensts Münchenstein und 18 Personen der sozialen Dienste Laufental).

#### ■ **Interviews mit den für das Modul Lookout zuständigen Fachpersonen des Leistungserbringers Overall**

Mit drei der für das Modul Lookout zuständigen Fachpersonen des Leistungserbringers Overall wurden Interviews zu folgende Themen geführt:

- Wie läuft das Modul im Detail ab?
- Waren Anpassungen gegenüber dem ursprünglichen Konzept erforderlich?
- Welche Leistungen wurden bei den bisherigen Teilnehmenden im Einzelnen erbracht?
- Wie wird die Kooperation und das Engagement der einzelnen Teilnehmenden beurteilt?
- Zeigten sich diesbezügliche Problemstellungen und falls ja, wie wurde hiermit umgegangen?
- Konnten bei den einzelnen Teilnehmenden die angestrebten Abklärungen in ausreichender Tiefe durchgeführt werden, um geeignete Empfehlungen zu Händen der Sozialhilfebehörde zu bestimmen?
- Verließ die Testphase bisher erwartungskonform in Bezug auf die Kooperation der Teilnehmenden, die Aussagekraft der Deutschtets, die Verfügbarkeit der Dolmetschenden, die Durchführungskosten, die Zusammenarbeit mit den sozialen Diensten Münchenstein und Laufental?
- Welchen Einfluss ergibt sich daraus, ob die Dolmetschenden den gleichen kulturellen Hintergrund haben wie die betreffenden Personen?
- Welche positiven Nebeneffekte (Integrationswirkungen) zusätzlich zu den Abklärungsergebnissen hat das Programm auf die Teilnehmenden?
- Welche Verbesserungsvorschläge gibt es?

#### ■ **Interview mit Sozialberatenden und Leitungspersonen der Sozialen Dienste Münchenstein und Laufental**

Mit Sozialarbeitenden und Leitenden der Sozialen Dienste Münchenstein (4 Personen) und Laufental (3 Personen) wurden folgende Themen diskutiert:

- Beurteilung der Zusammenarbeit mit dem Modul Lookout
- Gesamtbeurteilung der Massnahme in Bezug auf die Qualität und den Aussagegehalt der Abklärungsergebnisse, das Kosten-Nutzen-Verhältnis, die Umsetzung des Moduls in der Praxis etc.
- Diskussion der bei den einzelnen Teilnehmenden seitens Lookout erzielten Resultate
- Verbesserungsvorschläge aus Sicht der Befragten
- Beurteilung einer allfälligen kantonalen Ausbreitung des Pilotprojektes bzw. Überführung in eine Regelstruktur

## **2 Beschreibung des Moduls Lookout**

### **2.1 Zielsetzungen und Zielgruppen von Lookout**

#### **Hauptzielsetzungen**

Das primäre Ziel des Moduls Lookout besteht darin, innerhalb eines Abklärungsmonats die aktuelle Situation der teilnehmenden Person zu erfassen und in Form eines Schlussberichts zu Händen der Sozialhilfebehörde zu dokumentieren. Dieser Bericht soll dabei Empfehlungen der nächsten zu verfolgenden Schritte im Hinblick auf eine berufliche Integration machen.

#### **Hauptinhalte gemäss Offerte und Vertrag**

Gemäss Offerte von Overall vom Juni 2015 hat das Kurzassessment Lookout zu folgenden Themen eine Einschätzung des IST-Zustands und des zu empfehlenden weiteren Vorgehens abzugeben:

- Im Rahmen der Coachinggespräche zu erzielende Erkenntnisse:
  - Arbeitserfahrungen der Person im Heimatland
  - Kenntnissen und Kompetenzen der Person (beruflich und allgemein)
  - Familiensituation der Person (z.B. sind zu betreuende Kinder vorhanden)
  - Gesundheitliche Situation der Person (akute, chronische Probleme, körperliche/psych. Gesundheit)
  - mögliche Vermittlungshemmnisse (z.B. Süchte, Religion, Finanzen)
  - aktuell vorhandenes Unterstützungssystem, welches bei allfälligen Vermittlungshemmnissen unterstützend eingesetzt werden kann
  - Motivation der Person (Wünsche, Vorstellungen, Hoffnungen)
- Angestrebte Erkenntnisse aus dem Deutshtest: Es soll das Sprachniveau der Person bestimmt werden.
- Feststellungen aus dem Arbeitseinsatz:
  - Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit der Person
  - Verbindlichkeit der Person im Einhalten von Regeln
  - Sprachverständnis im Rahmen einer Arbeitssituation
  - Handwerkliches Geschick der Person
  - Umgang im sozialen Kontext einer Arbeitssituation in der Schweiz
- Integrale Gesamtbeurteilung aufgrund der Gespräche, des Deutshtests und des Arbeitseinsatzes:

Es soll eine Empfehlung bezüglich der nächsten zweckmässigen Schritte bezogen auf die Frage der beruflichen Integrationsmöglichkeiten erstellt werden.

## **Zielgruppen**

Lookout richtet sich in seiner aktuellen Ausgestaltung an anerkannte Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommene aus Eritrea und aus dem hocharabischen Sprachraum. Die befragten Sozialarbeitenden der Sozialdienste Münchenstein und Laufental sind in diesem Zusammenhang der Ansicht, dass sich Lookout nicht nur für diese Zielgruppe, sondern generell für fremdsprachige Zielpersonen eignet.

Dabei wird von einzelnen der befragten Personen auf Folgendes hingewiesen (Einzelmeinungen):

- Wird Lookout bei anderen Zielgruppen angewendet, bedarf es ggf. anderer Coachingansätze und Inhalte des Moduls. Beispielsweise bei vielen Syrern, die oft eine grundlegend andere, vulnerable Ausgangslage als die Eritreerinnen und Eritreer aufweisen würden, bedürfe es wohl eines weitergehenden Coachings sowie einer psychosozialen Abklärung. Umgekehrt hätten die Syrer oftmals aber eine bessere Grundausbildung als Eritreerinnen und Eritreer. Bevor Lookout auf andere Zielgruppen ausgedehnt werde, müsse deshalb zuerst eine vertiefte Analyse der typischen Ausgangslage der betreffenden Gruppen erarbeitet und die Modulhalte entsprechend adaptiert werden.
- Lookout eigne sich dank des Arbeitseinsatzes grundsätzlich für sämtliche Zielgruppen, bei denen die Ist-Situation, Ressourcen und Strategien in Bezug auf eine Arbeitsmarktintegration nicht klar sind.
- Lookout ermögliche dank dem systematischen Einbezug von Dolmetschenden eine genauere Abklärung der IST-Situation und der nächsten Schritte als dies den Sozialdiensten möglich sei, wodurch das Programm generell bei Personen mit schlechten Sprachkenntnissen nützlich sei.
- Bei Personen mit guten Deutschkenntnissen seien die Sozialarbeitenden umgekehrt selbst in der Lage, viele Abklärungen auch ohne Lookout durchzuführen.

## **2.2 Funktionsweise des Moduls Lookout**

Die Funktionsweise des Moduls Lookout ist zusammenfassend durch folgende Merkmale charakterisiert:

### **■ Ausfüllen des Anmeldeformulars**

Der Prozess startet mit einer schriftlichen Anmeldung einer Zielperson durch die zuständige Sozialarbeiterin oder den zuständigen Sozialarbeiter eines am Pilotprojekt Lookout beteiligten Sozialdiensts. Dabei ist ein standardisiertes Anmeldeformular auszufüllen und per Mail an Overall zu senden.

In den sozialen Diensten Münchenstein wurden bisher all jene Personen ins Lookout zugewiesen, die eines der folgenden zwei Kriterien erfüllen:

- Alle Neueintritte, die mehr als 16 Jahre alt sind und bisher keine Massnahmen besucht haben.
- Ausgewählte Personen, die schon länger in der Schweiz sind und bei denen der Sozialdienst nicht abschätzen kann, welches die am besten geeigneten nächsten Schritte sind (bspw. Personen, die sich aus nicht klaren Gründen Allem verweigern).

Die befragten VertreterInnen der Sozialdienste Laufental empfehlen allen Personen der Zielgruppe eine Teilnahme an Lookout, sofern sie nicht bereits gut integriert sind oder sich das Lookout aus andern Gründen für die betreffenden Personen nicht eignet.

Keine der befragten Mitarbeitenden der Sozialdienste Münchenstein und Laufental meldet Personen gegen ihren Willen beim Modul Lookout an.

#### ■ **Erfassen und Weiterleiten der Anmeldung seitens Overall**

Die Koordinationsstelle von Overall erfasst die vom Sozialdienst eingehenden Anmeldungen in der Fallführungssoftware und leitet diese elektronisch an die Teamleiterin der Lookout-Coaches weiter. Sie nimmt im Falle von Unklarheiten oder offenen Fragen Rücksprache mit dem betreffenden Sozialdienst und leitet die Anmeldung anschliessend einem Lookout-Coach zu.

#### ■ **Planen des ersten Vorstellungsgesprächs mit der Dolmetscherin oder dem Dolmetscher sowie der Zielperson**

Der Coach nimmt anschliessend Kontakt mit dem zuständigen Dolmetscher oder der zuständigen Dolmetscherin auf und vereinbart mit der Zielperson einen Termin für ein gemeinsames Vorstellungsgespräch.

Danach kontaktiert die Koordinationsstelle von Overall die Zielperson telefonisch und informiert sie über das anstehende Vorstellungsgespräch mit dem Hinweis, dass noch eine schriftliche Einladung versendet werde.

Zu Beginn des Pilotprojekts Lookout wurde kein solches Telefonat durchgeführt, sondern stattdessen nur eine schriftliche Einladung an die Zielperson versendet. Es habe sich dabei aber gezeigt, dass die Zielpersonen solche per Post eingehenden schriftlichen Dokumente offenbar nicht als verbindlich erachten. Eine vorgängige persönliche Einladung per Telefon schaffe demgegenüber eine höhere Verbindlichkeit.

Sowohl das Telefonat als auch die Einladung erfolgten in deutscher Sprache. Dies habe sich bisher nicht als problematisch erwiesen, da sich die Teilnehmenden auch bei ungenügenden Deutschkenntnissen jeweils zu helfen wussten und sich das Schreiben von Bekannten im Umfeld übersetzen liessen.

### ■ **Durchführen des Vorstellungsgesprächs**

Am Vorstellungsgespräch (VG) nehmen der Coach, die Dolmetscherin oder der Dolmetscher sowie die Zielperson teil. Das zuständige Sozialamt ist nicht im VG vertreten. Das Gespräch dauert 60 Minuten und behandelt folgende Themenblöcke:

- Vorstellen des Moduls Lookout: Worum geht's und wie läuft Lookout ab? Wer ist Overall? Welches sind die Rollen von Coachs und des Dolmetschenden?
- Fragen zur teilnehmenden Person: Herkunft, Erfahrungen, Familie, Gesundheit etc.
- Treffen von Vereinbarungen: In welcher Business Unit von Overall soll der Arbeitseinsatz erfolgen (dies entscheidet die Person)? Wann findet der Arbeitseinsatz statt? Zu welchen Zeitpunkten werden nach dem Arbeitseinsatz die weiteren 3 Coachinggespräche durchgeführt?

### ■ **Planen und Durchführung des Arbeitseinsatzes**

Nach dem VG erhält die Person von der Koordinationsstelle Overall noch eine schriftliche Einladung mit den Eckdaten zum Arbeitseinsatz. Die Person meldet sich dann zum vereinbarten Zeitpunkt direkt bei der Leitungsperson der betreffenden Business Unit.

Nach Abschluss des Arbeitseinsatzes erstellt die Business Unit einen Auswertungsbericht zu Händen des Coach. Dieser Bericht wird in einem der drei auf den Arbeitseinsatz folgenden Coachinggesprächen durch einen Vertreter oder eine Vertreterin der Business Unit vorgestellt und diskutiert.

### ■ **Durchführung von drei Coachinggesprächen**

An den drei Coachinggesprächen nehmen jeweils die teilnehmende Person, der Coach und der Dolmetscher oder die Dolmetscherin teil. Sie dienen dazu, das im VG und im Arbeitseinsatz erworbene Wissen über die Zielperson entlang den relevanten Themen zu vertiefen. Im letzten Coachinggespräch geht es dabei immer auch noch um die Frage, welches weitere Vorgehen die Person und der Coach zu Händen des Sozialdiensts empfehlen.

### ■ **Durchführung des Deutshtests**

Neben den Coachinggesprächen absolvieren die Teilnehmenden im Weiteren einen Deutshtest, der unter Anleitung von Fachpersonen der Overall-Deutschkurse durchgeführt wird.

### ■ **Durchführung des Abschlussgesprächs**

Am Ende des Moduls Lookout findet ein Abschlussgespräch mit der Zielperson, der zuständigen Sozialarbeiterin oder dem zuständigen Sozialarbeiter, dem Coach und dem Dolmetscher oder der Dolmetscherin zu folgenden Themen statt:

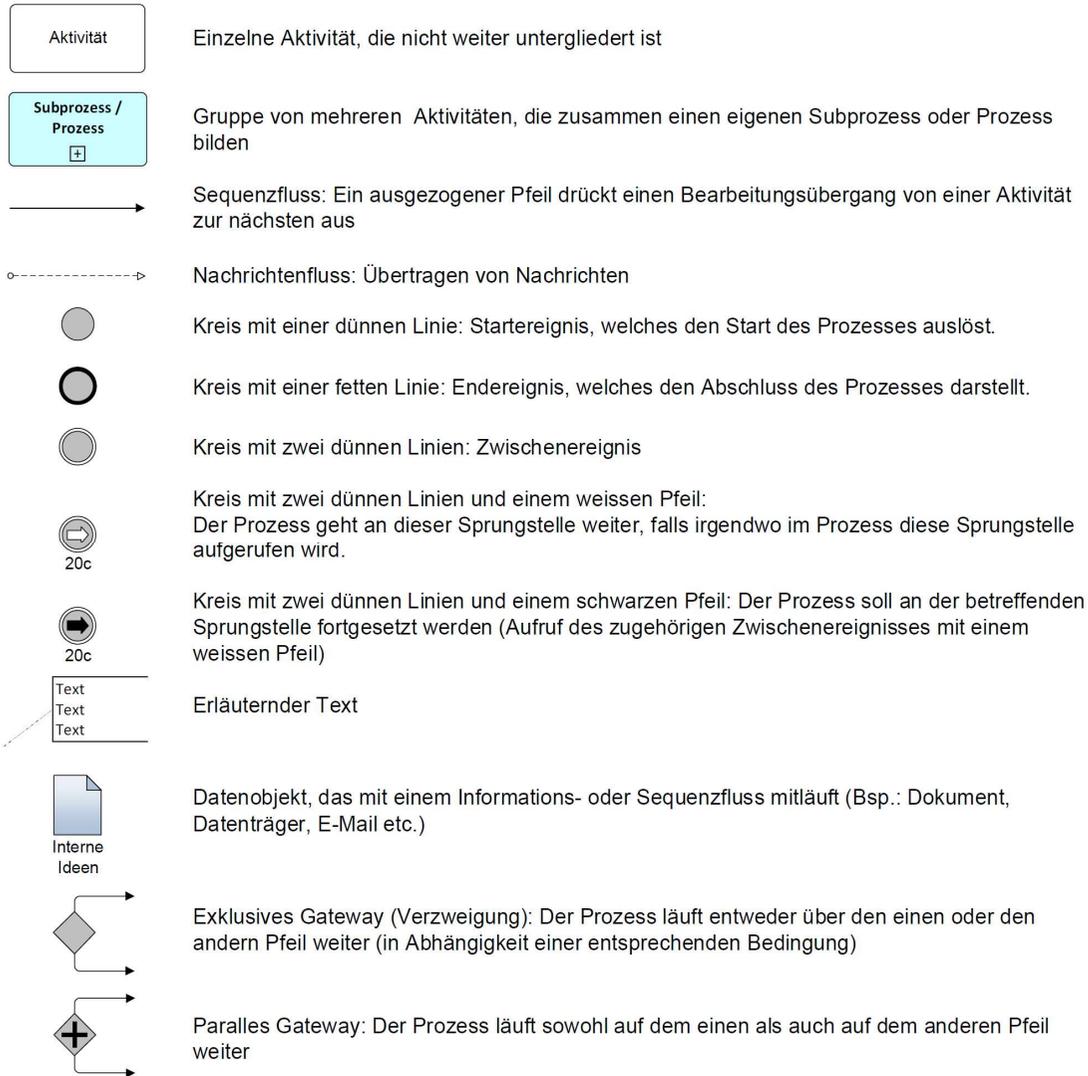
- Erkenntnisse aus Sicht des Coach: Was wurde gemacht? Welche Erkenntnisse ergeben sich aus den verschiedenen Abklärungen? Welche Empfehlungen zum weiteren Vorgehen leiten sich daraus ab?

- Erkenntnisse der teilnehmenden Person: Welche Erkenntnisse hat die Zielperson selbst aus dem Modul Lookout gezogen und in welche Richtung würde sie sich das weitere Vorgehen wünschen?
- Rückfragen und Diskussion zum weiteren Vorgehen
- Erstellen des definitiven Schlussberichts  
Nach dem Abschlussgespräch erstellt der Coach den definitiven Schlussbericht einschliesslich den Handlungsempfehlungen zum weiteren Vorgehen und stellt diesen dem zuständigen Sozialdienst zu.

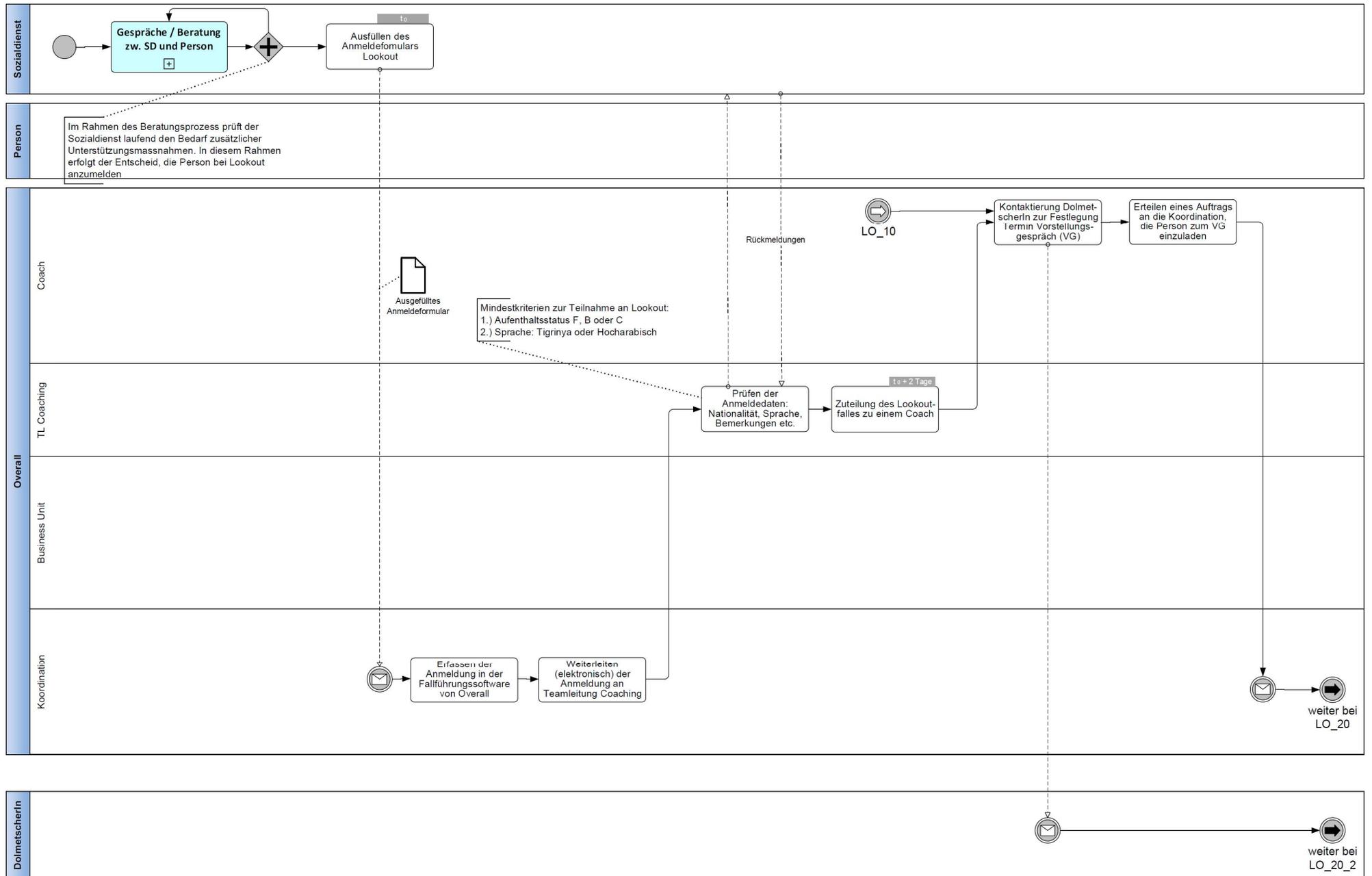
Mit Zustellung des definitiven Schlussberichts ist die Massnahme Lookout abgeschlossen. Eine erneute Beurteilung des Status oder ein Follow-up zu einem späteren Zeitpunkt ist nicht Gegenstand von Lookout. Es ist jedoch möglich, dass die jeweiligen Sozialdienste die betreffenden Personen in weitere Massnahmen des Anbieters Overall senden, wobei Overall gehalten ist, keine diesbezügliche Empfehlungen für den Besuch weiterer Overall-Massnahmen in den Berichten aktiv vorzuschlagen (was in den uns vorliegenden Schlussberichten auch durchgängig eingehalten wurde).

## 2.3 Prozessdarstellung (BPMN-Diagramm)

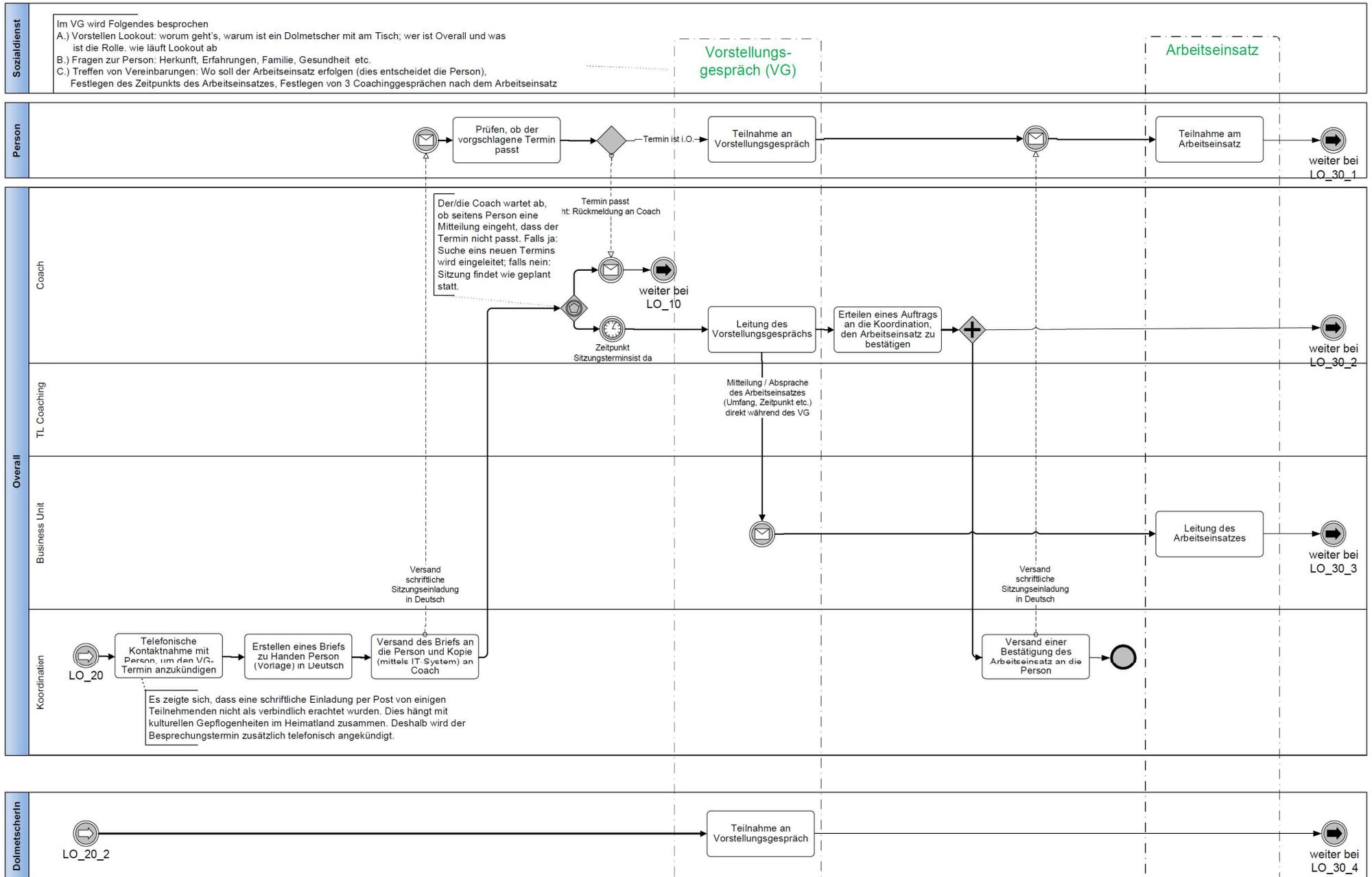
### Legende:

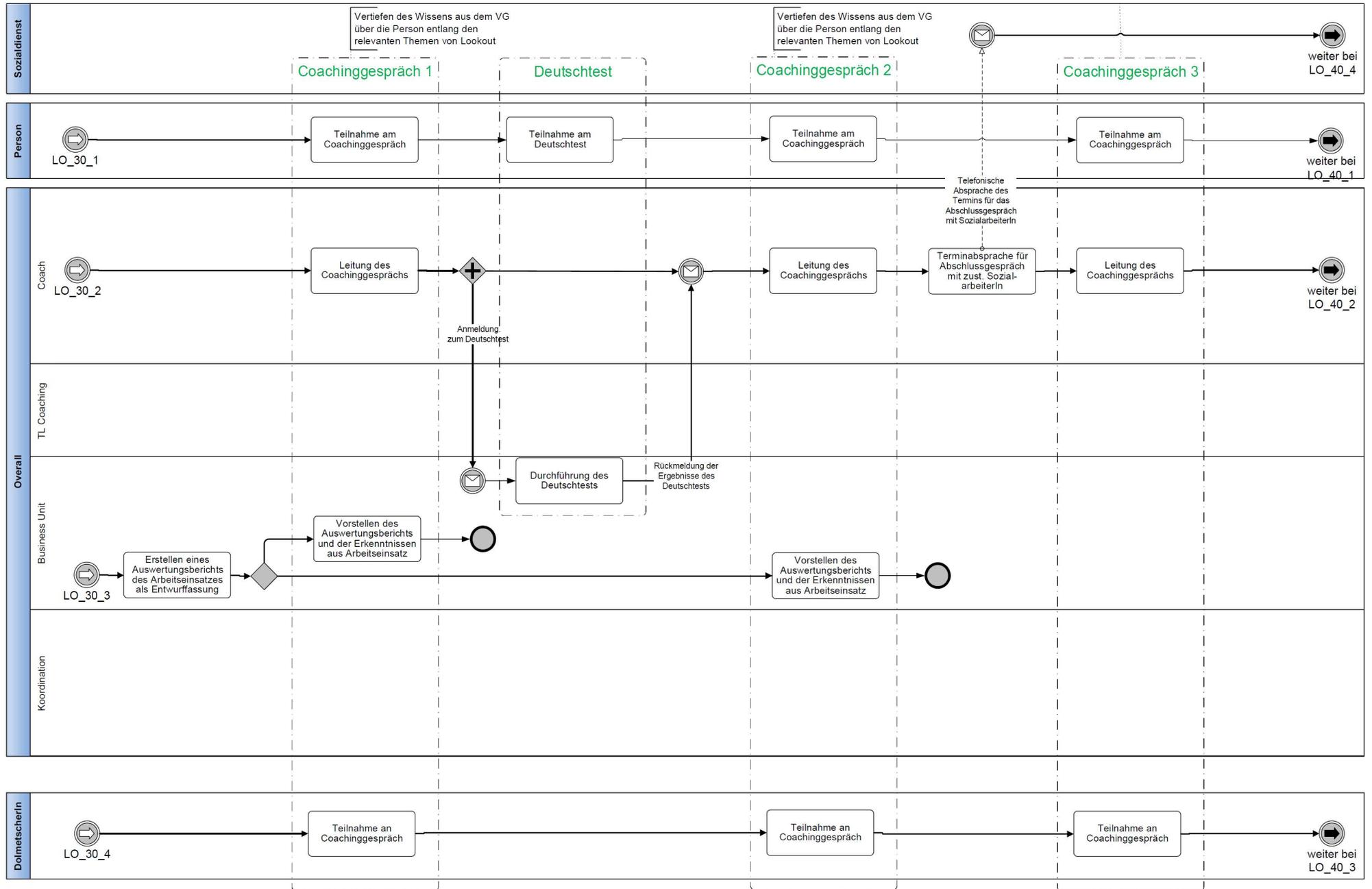


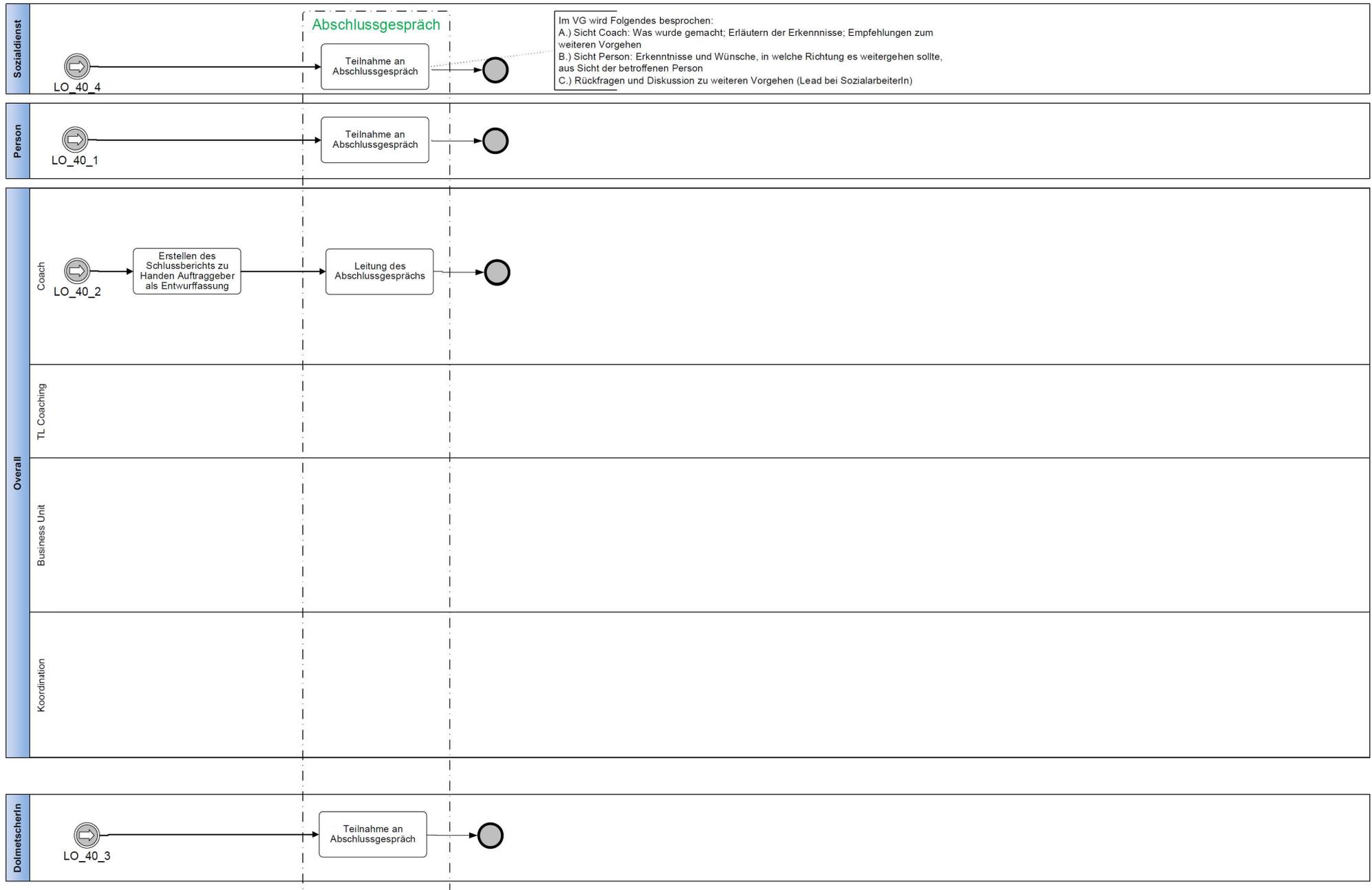
Evaluation des Kurzassessments „Lookout“



Evaluation des Kurzassessment „Lookout“







## 2.4 Entwicklung der Fallzahlen

Im Folgenden werden die Fallmengengerüste des Moduls Lookout für den Zeitraum zwischen Januar 2016 und März 2017 dargestellt (gemäss Angaben von Overall).

### *Anzahl Teilnehmende*

41 Teilnehmende haben per Ende März 2017 das Modul Lookout durchlaufen.

### *Abbrüche*

Von 41 durchgeführten Modulen wurden 3 nach dem Vorstellungsgespräch vorzeitig beendet:

Begründungen:

- Bei einer Person lag ein medizinisches Problem vor, welches vor weiteren Massnahmen abgeklärt /behandelt werden muss.
- Eine alleinerziehende Mutter konnte aufgrund der Kinderbetreuung nicht teilnehmen (2 Kinder unter 4 Jahren)
- Bei einer dritten Person wurden schon vor Anmeldung zu Lookout sehr viele Details abgeklärt und waren bekannt, so dass sich das Modul für diese Person nicht eignete. Es wurde deshalb ein alternative Massnahme empfohlen.

Einen Modulabbruch seitens der Teilnehmenden gab es bis Ende März 2017 nicht.

### *Business-Units*

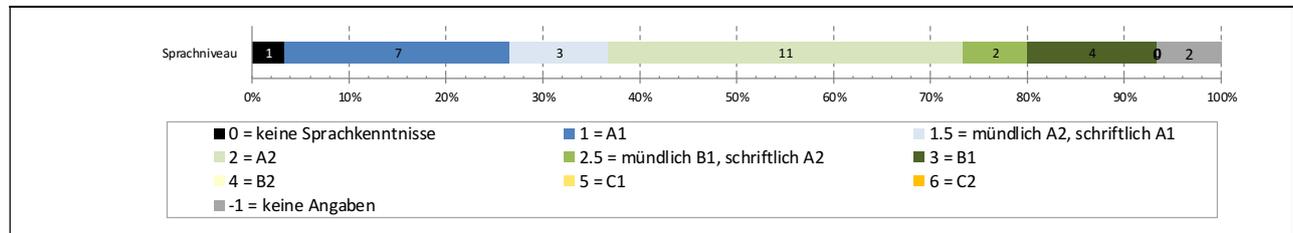
41 Teilnehmende haben das Modul Lookout absolviert und dabei die einwöchige Arbeitsabklärung in folgenden Business Units durchlaufen:

- 20 Teilnehmende im Bau
- 12 Teilnehmende in der Gastronomie
- 8 Teilnehmende im House Keeping
- 1 Teilnehmender arbeitete während des Moduls extern bei Ikea

## 2.5 Charakteristik der ins Lookout zugewiesenen Fälle

Wir haben die Schlussberichte jener 32 Lookout-Teilnehmenden, die von den Sozialdiensten Münchenstein und Laufental zugewiesen wurden und das Programm bis Ende März 2017 abgeschlossen haben, einer näheren Prüfung unterzogen. 30 dieser Personen haben das Programm vollständig durchlaufen. Bei zwei Personen wurde das Modul abgebrochen. Im einen Fall aus gesundheitlichen Gründen und im andern Fall, weil sich das Programm als nicht geeignet erwiesen hat (siehe oben).

Bei 28 der 30 Lookout-Teilnehmenden der Sozialdienste Münchenstein und Laufental, die bis Ende März 2017 das Programm abgeschlossen haben, wurde ein Sprachtest durchgeführt.<sup>1</sup> Eine dieser Personen hatte keine Kenntnisse der deutschen Sprache. 7 Personen (25%) verfügen mündlich und schriftlich lediglich über das Sprachniveau A1<sup>2</sup>, 14 Personen (50%) weisen zumindest mündlich das Niveau A2<sup>3</sup> und 6 Personen (21%) zumindest mündlich das Niveau B1<sup>4</sup> auf.



Bei den meisten Personen dürfte die Verständigung in Deutsch ohne Dolmetscher damit erschwert sein. Entsprechend wurden bei allen Lookout-Teilnehmenden durchgängig in allen Gesprächen Dolmetscherinnen und Dolmetscher beigezogen.

Die Rückmeldungen der Business-Units betreffend Sprachverständnis der Teilnehmenden (siehe nachfolgende Abbildung) zeigen ein kongruentes Bild: Nur bei 3 von 27 Personen (11%) ist das aktive Sprachverständnis (sprechen) «gut». Bei weiteren 3 Personen (11%) wird zumindest das passive Sprachverständnis (verstehen) als «gut» beurteilt. Weitere 13 Personen (rund 50%) haben sowohl aktiv als auch passive ein für den Arbeitsprozess lediglich «genügendes» Sprachverständnis.

Die Rückmeldungen aus den Lookout-Arbeitseinsätzen bescheinigen vielen Teilnehmenden ein gutes oder gar sehr gutes Niveau betreffend Selbstorganisation, Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit, Teamfähigkeit, Kontaktfähigkeit und Offenheit, Benehmen und Motivation, theoretische

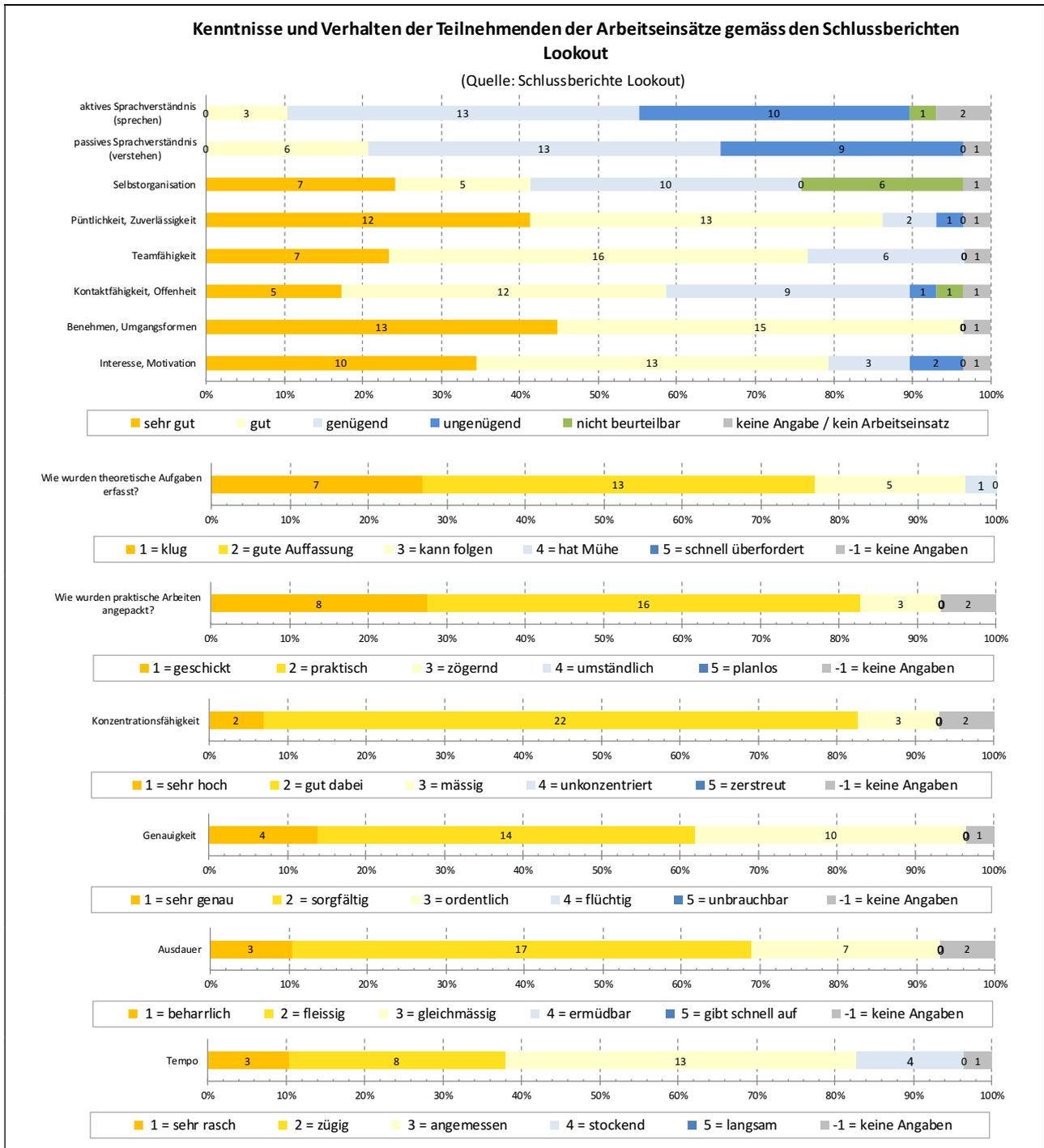
<sup>1</sup> Bei 2 Personen wurde kein Sprachtest durchgeführt, da diese parallel zu Lookout an einem Sprachkurs teilnahmen.

<sup>2</sup> Niveau A1: Kann vertraute, alltägliche Ausdrücke und ganz einfache Sätze verstehen und verwenden, die auf die Befriedigung konkreter Bedürfnisse zielen. Kann sich und andere vorstellen und anderen Leuten Fragen zu ihrer Person stellen - z. B. wo sie wohnen, was für Leute sie kennen oder was für Dinge sie haben - und kann auf Fragen dieser Art Antwort geben. Kann sich auf einfache Art verständigen, wenn die Gesprächspartnerinnen oder Gesprächspartner langsam und deutlich sprechen und bereit sind zu helfen

<sup>3</sup> Niveau A2: Kann Sätze und häufig gebrauchte Ausdrücke verstehen, die mit Bereichen von ganz unmittelbarer Bedeutung zusammenhängen (z. B. Informationen zur Person und zur Familie, Einkaufen, Arbeit, nähere Umgebung). Kann sich in einfachen, routinemäßigen Situationen verständigen, in denen es um einen einfachen und direkten Austausch von Informationen über vertraute und geläufige Dinge geht. Kann mit einfachen Mitteln die eigene Herkunft und Ausbildung, die direkte Umgebung und Dinge im Zusammenhang mit unmittelbaren Bedürfnissen beschreiben

<sup>4</sup> Niveau B1: Kann die Hauptpunkte verstehen, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um vertraute Dinge aus Arbeit, Schule, Freizeit usw. geht. Kann die meisten Situationen bewältigen, denen man auf Reisen im Sprachgebiet begegnet. Kann sich einfach und zusammenhängend über vertraute Themen und persönliche Interessengebiete äußern. Kann über Erfahrungen und Ereignisse berichten, Träume, Hoffnungen und Ziele beschreiben und zu Plänen und Ansichten kurze Begründungen oder Erklärungen geben

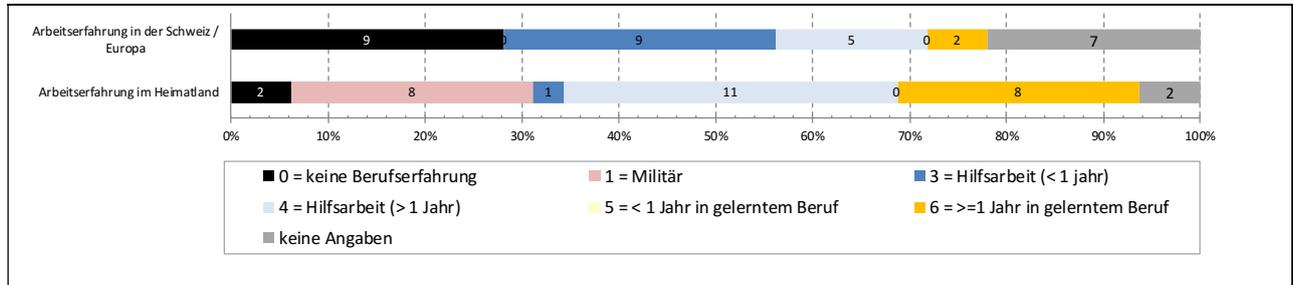
und praktische Arbeitsweise, Konzentration, Genauigkeit, Ausdauer und Arbeitstempo (vgl. nachfolgende Abbildungen).



Grössere Defizite bestehen allgemein in Bezug auf die schulische Ausbildung und die bisherigen Arbeitserfahrungen der Lookout-Teilnehmenden. Viele Personen (27%) haben im Heimatland ausschliesslich Berufserfahrung aus dem Militärdienst (wobei es sich i.d.R. nicht um Verteidigungsaufgaben, sondern handwerkliche Arbeiten (Bau, Malerei etc.) handelt). Andere haben im

Heimatland Hilfsarbeiten in unterschiedlichen Bereichen ausgeübt (40%). Einige Lookout-Teilnehmende (27%) haben demgegenüber im Heimatland einen Beruf erlernt und dort auch in diesem Beruf gearbeitet.

Nach der Flucht nach Europa konnten nur rund die Hälfte der Lookout-Teilnehmenden weitere Berufserfahrungen sammeln und dies zumeist nur in Form von Hilfsarbeiten oder Programmen.



## 3 Analyseergebnisse

### 3.1 Kosten und Leistungen von Lookout

Gemäss Kooperationsvertrag mit dem Kanton Basel-Landschaft und der Gemeinde Münchenstein vom 10. November 2015 ist im Rahmen des Moduls ‚Lookout‘ ein Kurzassessment für jede zugewiesene Personen im Einzelsetting durchzuführen, das namentlich folgende Leistungen mindestens umfasst:

- ein Erstgespräch (Vorstellungsgespräch)
- drei bis vier Coachinggespräche
- ein Auswertungsgespräch nach der Arbeitsabklärung
- ein Schlussberichtsgespräch
- Gesprächsübersetzung durch einen interkulturellen Dolmetscher
- ein Deutschtest bezüglich den vorhandenen Kenntnissen zu Sprachkenntnis und –gebrauch
- eine einwöchige Abklärung in einer sogenannten *Business Unit* von Overall

Die Gesamtkosten für obige Leistungen belaufen sich pro Teilnehmer auf 2'430 CHF (exkl. MWSt.). Die Angaben der Offerte von Overall (Stand: September 2015) zeigen dabei, dass 630 CHF dieser Kosten auf die Dolmetschenden entfallen.

Bei den durch uns ausgewerteten 32 Abschlussberichten von Teilnehmenden der Sozialen Dienste Münchenstein und Laufental nahm immer auch ein Dolmetscher oder eine Dolmetscherin an allen Gesprächen teil. Ausgehend von durchschnittlich rund 5 Gesprächen pro Teilnehmenden belaufen sich die Kosten der Dolmetscher (inkl. Anreise und Spesen) somit auf rund 125 CHF pro Gespräch.

Die übrigen 1'800 CHF des Gesamtpreises pro Teilnehmer beziehen sich auf die Aufwände von Overall für den einwöchigen Arbeitseinsatz, die rund 5 Gespräche (Erstgespräch, 3 Coachinggespräche und Abschlussgespräch), den Deutschtest, den Abschlussbericht sowie die Administration, Koordination und Overheadkosten. Ausgehend von der Annahme, dass eine Personenstunde seitens Overall mit ca. CHF 150 kalkuliert wird, stellt Overall damit insgesamt rund 12 Arbeitsstunden pro Teilnehmer in Rechnung. Dies scheint uns in Anbetracht der erbrachten Leistungen ein marktfähiger Preis zu sein (wobei nur eine Ausschreibung bzw. Einholung von Konkurrenzofferten zuverlässig aufzeigen würde, ob andere Anbieter diesen Preis unterbieten würden).

### 3.2 Vertragskonforme Umsetzung des Moduls

Nach Aussage der 3 befragten Vertreterinnen und Vertreter von Overall wurden bei allen Teilnehmenden (ohne Abbruch) immer ein Vorstellungsgespräch, ein Abschlussgespräch sowie dazwischen in der Regel drei Coachinggespräche durchgeführt. Gelegentlich wurden vier Gespräche durchgeführt, selten waren es nur zwei. Overall führt keine separate Auswertung der Anzahl durchgeführter Gespräche, erfasst diese aber in den Verlaufsprotokollen. Diese lagen uns nicht vor, so dass wir diese Aussage nicht nachprüften.

Gemäss den uns vorliegenden Abschlussberichten haben 29 der 30 Teilnehmenden (ohne Abbruch) der Sozialen Diensten Münchenstein und Laufental an einem Arbeitseinsatz teilgenommen<sup>5</sup>.

Die gemäss Vertrag und Offerte von Overall zu erarbeitenden Erkenntnisse und Empfehlungen (vgl. Kapitel 2.1) wurden in den 30 durch uns untersuchten Schlussberichten wie folgt eingehalten:

- Erkenntnisse aus den Coachinggesprächen: in allen 30 Schlussberichten werden die Teilnehmenden in Bezug auf die vertraglich vereinbarten Themenkreise beurteilt.
- Erkenntnisse des Deutschtests: Die Erkenntnisse des Deutschtests werden bei allen 27 Personen, die am Deutschtest teilnahmen, dargestellt. Dabei wird (mit Ausnahme der ersten Teilnehmenden) jeweils nur das Niveau ohne weitere Erläuterungen festgehalten.
- Erkenntnisse aus dem Arbeitseinsatz: bei allen 29 an den Arbeitseinsätzen teilnehmenden Personen werden in den Schlussberichten die vertraglich vereinbarten Themenkreise beurteilt (vereinzelt ohne Angaben zu einzelnen Aspekten (vgl. Abbildungen in Kapitel 2.5))
- Empfehlung bezüglich der nächsten zweckmässigen Schritte: Bei allen Schlussberichten von Personen ohne Abbruch der Massnahme werden entsprechende Empfehlungen aufgezeigt.

Die Ergebnisse des Arbeitseinsatzes wurden bei all diesen Teilnehmenden anlässlich eines Coachinggesprächs im Beisein eines Vertreters oder einer Vertreterin der betreffenden Business Unit besprochen.

Bei 27 der 30 Teilnehmenden wurde ein Sprachtest durchgeführt. Kein Sprachtest durchgeführt wurde bei einer Person ohne Deutschkenntnisse und bei 2 Personen, die sich zum Zeitpunkt der Massnahme in einem Deutschkurs befanden.

Wir stellen aufgrund der obigen Ausführungen fest, dass die gemäss Vertrag zu erbringenden Leistungen seitens Overall erbracht wurden bzw. die diesbezüglichen Abweichungen bei einzelnen Teilnehmenden begründet sind.

### **3.3 Erfolgte Anpassungen des Moduls gegenüber dem ursprünglichen Konzept**

Nach Auskunft der befragten Personen von Overall und auch der Leitenden der Sozialen Dienste Münchenstein und Laufental wurde das Modul Lookout weitestgehend so umgesetzt, wie es ursprünglich geplant und mit der Auftraggeberin vereinbart wurde. Es haben sich keine wesentlichen Schwachstellen gezeigt, die grundlegende Anpassungen am Konzept erfordert haben (abgesehen von Detailkorrekturen wie bspw. der telefonischen anstelle der rein schriftlichen Einladung zum Vorstellungsgespräch (vgl. Kapitel 2.2)).

---

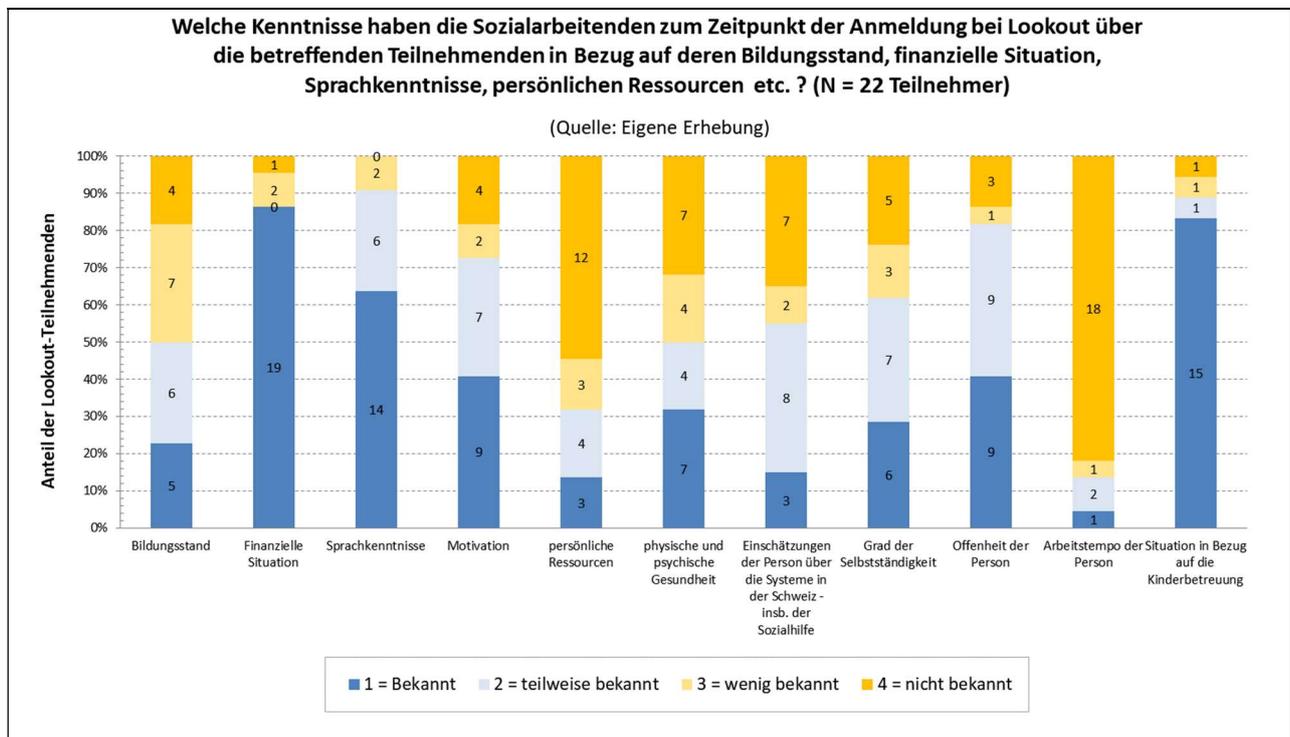
<sup>5</sup> Einzig die Person, die eine Teilzeitbeschäftigung bei IKEA hat, hat nicht am Arbeitseinsatz teilgenommen.

### 3.4 Erkenntnisziele, Erkenntnisse und Erwartungskonformität der Lookout-Ergebnisse aus Sicht der Sozialarbeitenden

#### 3.4.1 Fallspezifische Ausgangslage vor Zuweisung ins Lookout aus Sicht der Sozialarbeitenden

Zum Zeitpunkt der Anmeldung hatten die Sozialarbeitenden oftmals in Bezug auf den Bildungsstand, die persönlichen Ressourcen, das Arbeitstempo sowie die Einschätzungen und Erwartungen der ins Lookout zugewiesenen Personen wenige Informationen. Vergleichsweise gute Kenntnisse lagen demgegenüber jeweils hinsichtlich der finanziellen Situation, der Ausgangslage in Bezug auf die Kinderbetreuung und den Sprachkenntnissen vor. Von Fall zu Fall unterschiedlich war das Wissen der Sozialarbeitenden in Bezug auf die Motivation, den Grad der Selbständigkeit und die Gesundheit der Personen.

Nachfolgende Abbildung stellt die diesbezüglichen Aussagen der befragten Sozialarbeitenden in Bezug auf alle 22 Lookout-Teilnehmenden, die diese Personen bislang betreuten, dar.



Eine besondere Schwierigkeit bestand im Vorfeld der Lookout-Teilnahme ausserdem jeweils darin, dass die vielfach geringen Sprachkenntnisse der Personen die Kommunikation mit den Sozialarbeitenden erschwerte. Nachfolgende Liste zeigt, dass gemäss Aussagen der befragte Sozialarbeitenden bei mindestens 40% der Lookout-Teilnehmenden die Kommunikation mit den Sozialarbeitenden aus sprachlichen Gründen deutlich erschwert ist bzw. war:

### **Konstellationen mit vgl. gut funktionierender Kommunikation zwischen Sozialarbeitenden und Person (13 von 22 Fällen bzw. 60%):**

- Teilweise nahm ein Freund oder Bekannter als Übersetzer am Gespräch der Person mit der Sozialarbeiterin oder dem Sozialarbeiter teil (7 von 22 betrachteten Fällen)
- In einigen Fällen sprach die Person selbst Deutsch, so dass sich die Sozialarbeitenden mit ihnen gut in Deutsch unterhalten konnten (5 von 22 Fällen).
- Eine Person sprach gut italienisch. Hier nahm jeweils eine italienisch sprechende Person des Sozialdiensts am Gespräch teil.

### **Konstellationen mit deutlich erschwelter Kommunikation (9 von 22 Fällen bzw. 40%)**

- In vier Fällen wurde mit den Personen in einer Mischung aus Deutsch und Englisch mit der Person gesprochen, da sie in beiden Sprachen gewisse Kenntnisse hatte.
- In einem Fall hat die Person jeweils eines seiner Kinder als Übersetzer mitgebracht. So mussten auch heikle Themen vor den Kindern angesprochen werden. Die Verständigung war in dieser Hinsicht nicht ideal.
- In drei Fällen erfolgte das Gespräch wegen der geringen Deutschkenntnissen einerseits in gebrochenem Deutsch und andererseits habe man sich auch mit Zeichnungen, Gestik etc. beholfen.
- In einem Fall wurde mit der Person in den gemeinsamen Gesprächen Deutsch gesprochen, obwohl sie nur wenig Deutsch sprach. Sie habe aber Deutsch einigermaßen verstanden.

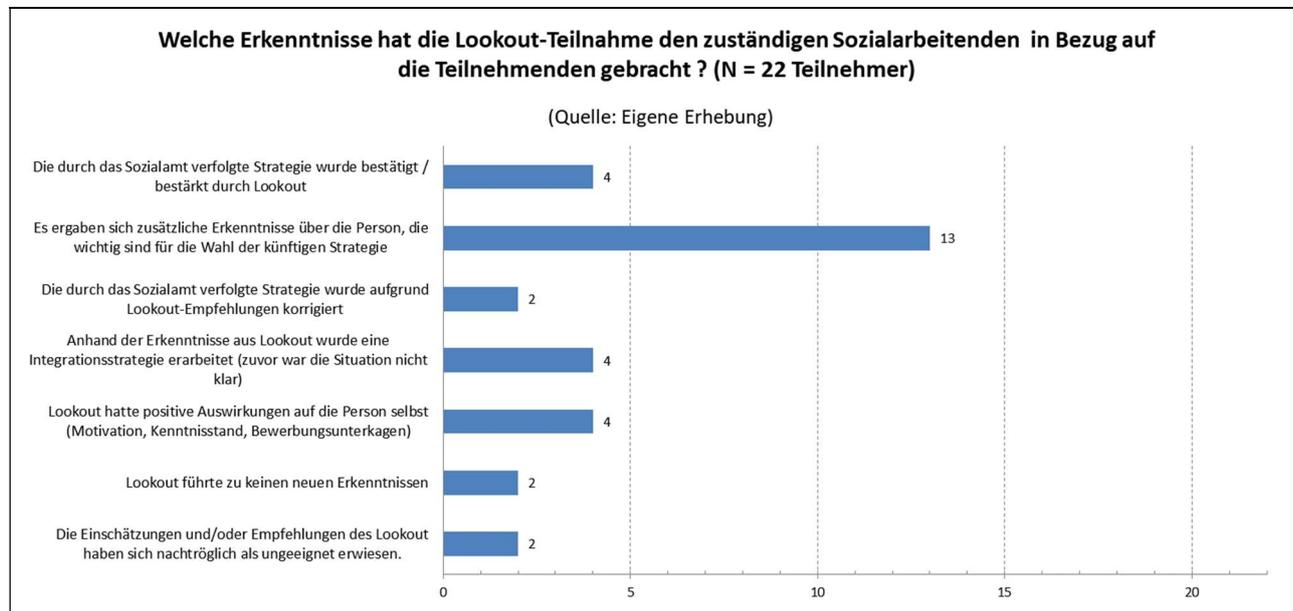
## **3.4.2 Erkenntnisziele der Sozialarbeitenden**

Die zuständigen Sozialarbeitenden haben sich bei den 22 Teilnehmenden von der Lookout-Teilnahme folgende Erkenntnisziele versprochen:

- Klären, in welche Richtung die betreffende Person am besten entwickelt werden sollte bzw. wo sie die besten arbeitsmarktlichen Chancen hat. Klären, welche Ressourcen die Person mitbringt. (Erkenntnisziel bei 14 der 22 teilnehmenden Personen)
- Klären der Ist-Situation der Person (Erkenntnisziel bei 9 von 22 Personen)
- Beurteilung der Motivation der Person, eine Arbeitsintegration zu schaffen und Erarbeiten einer Einschätzung zur Arbeitshaltung der Person (Erkenntnisziel bei 4 von 22 Personen)
- Aufzeigend der erforderlichen unterstützenden Massnahmen, damit die schon länger in der Schweiz lebende Person eine Arbeitsintegration erreicht (Erkenntnisziel bei 3 von 22 Personen)
- Beurteilung, ob die Selbsteinschätzung der Person zutrifft (Erkenntnisziel bei 3 von 22 Personen)

### 3.4.3 Erkenntnisgewinn aufgrund der Lookout-Teilnahme

Nachfolgend wird für die 22 Teilnehmenden, welche seitens der durch uns befragten Personen betreut werden, dargestellt, welche Erkenntnisse die zuständigen Sozialarbeitenden aus den Rückmeldungen von Lookout gewonnen haben.



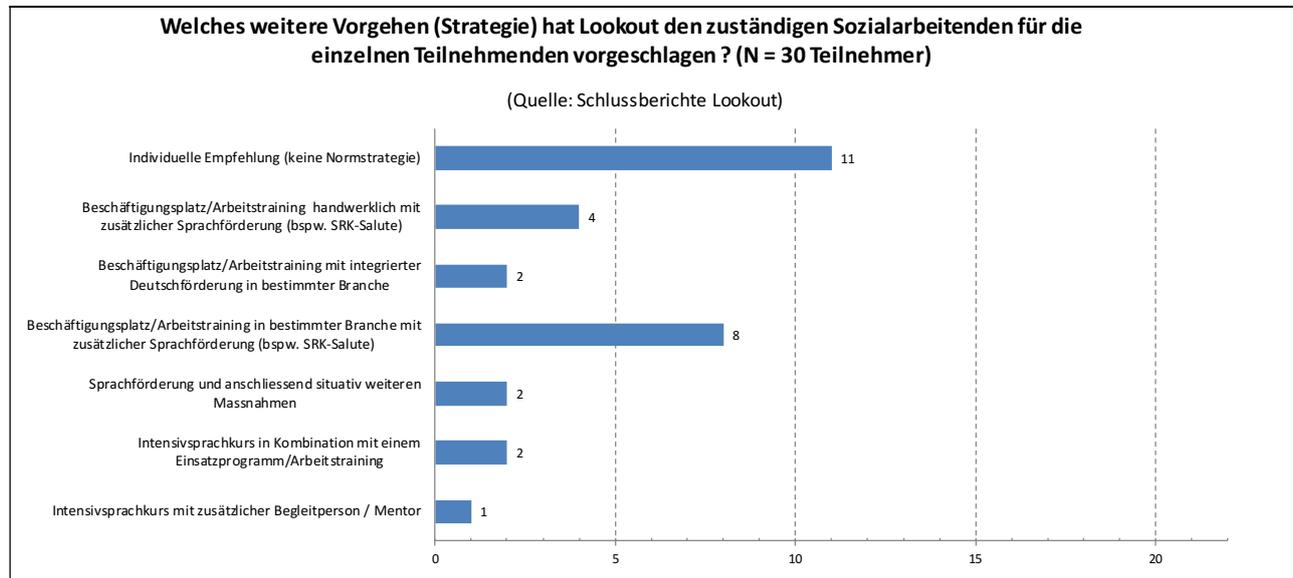
Bei zwei Teilnehmenden (9%) führten die Lookout-Einschätzungen und -Empfehlungen aus Sicht der Sozialarbeitenden zu keinen zusätzlichen Erkenntnissen, die von grosser Relevanz sind. Im einen dieser beiden Fälle habe sich Lookout zu sehr mit Themen befasst, die nicht eigentliche Abklärungsziele waren (Unterstützung bei der Wohnungssuche und bei der Organisation des Familiennachzugs) und bei der anderen Person waren die Feststellungen des Lookout zwar relevant, aber dem betreffenden Sozialarbeitenden bekannt.

Bei weiteren zwei Teilnehmenden (9%) haben sich die Empfehlungen nachträglich als ungeeignet erwiesen. In einem Fall attestierte das Lookout dem Teilnehmenden eine hohe Motivation, eine Arbeitsintegration zu schaffen, was sich dann nicht bestätigte. Bei einer anderen Person wurde eine berufliche Entwicklung empfohlen, welche der Teilnehmer dann aber nicht bereit war mitzugehen.

Bei über 80% aller Teilnehmenden war das Programm aus Sicht der Sozialarbeitenden erfolgreich. Bei 13 Personen (59%) ergaben sich wichtige Hinweise für die Wahl der richtigen Integrationsstrategie bzw. für die Korrektur des bisher verfolgten Integrationsplans. Bei vier Personen (18%) wurde der seitens des Sozialamts eingeschlagene Weg bestätigt und bestärkt. Bei weiteren vier Personen (18%) hatte die Massnahme ausserdem erkennbar positive Auswirkungen auf die Person selbst (Motivation, Erwartungen an und Einschätzungen der Systeme (Arbeitsmarktanforderungen), Bewerbungsunterlagen etc.).

### 3.4.4 Umsetzung der Lookout-Empfehlungen

Die nachfolgende Abbildung zeigt eine Zusammenfassung des seitens Lookout empfohlenen weiteren Vorgehens bei den 30 Teilnehmenden der Sozialdienste Münchenstein und Laufental. Es zeigt sich, dass die Empfehlungen teilweise den Charakter von ‘Normstrategien’ haben, in vielen Fällen aber auch sehr individuell auf die betreffenden Teilnehmenden zugeschnitten sind.



Die befragten Sozialarbeitenden der Sozialdienste Münchenstein und Laufental haben bei 16 der durch sie betreuten 22 Lookout-Teilnehmern (73%) die seitens Lookout vorgeschlagenen weiteren Schritte (in adaptierter Form) eingeleitet. In einem Fall hat sich die betreffende Person anstelle des vorgeschlagenen Programms selbst eine Praktikumsstelle beschafft und stehe nun kurz davor eine feste Stelle zu erhalten.

In fünf Fällen wurden nach Lookout keine strukturierten weiteren Schritte eingeleitet. Dies aus unterschiedlichen Gründen:

- Die betreffende Person hat eine Festanstellung gefunden
- In der aktuellen Situation hat sich keine Massnahme aufgedrängt
- Die betreffende Person hat beschlossen, das Heft selbst in die Hand zu nehmen und war/ist nicht bereit, die empfohlenen Massnahmen zu besuchen (zwei Personen)
- Die Situation mit der betreffenden Person ist verfahren. Sie ist zur Zeit nicht kooperativ.

### 3.4.5 Aktuelle Situation

Die aktuelle Situation der 22 Lookout-Teilnehmenden kann gemäss den diesbezüglichen Rückmeldungen der Sozialarbeitenden in den Interviews wie folgt zusammengefasst werden:

- Bei 3 Personen konnte eine (partielle) Arbeitsintegration erreicht werden (14%)

- Bei 10 Personen ist der Sozialdienst derzeit bemüht und zuversichtlich, die Person mit geeigneten Massnahmen (die mehrheitlich mit den Empfehlungen des Lookout übereinstimmen) sukzessive in Richtung einer Arbeitsintegration zu führen (45%).
- Bei einer Person hat sich die von Lookout empfohlene Strategie nicht bewährt. Dort ist eine Neuorientierung nötig (5%)
- Bei sechs Personen ist die Arbeitsintegration nicht auf gutem Weg (27%)
- Zwei Personen sind aus der Gemeinde weggezogen (9%)

### **3.4.6 Was hätte Lookout bei den betreffenden Teilnehmenden aus Sicht der Sozialarbeitenden besser machen können?**

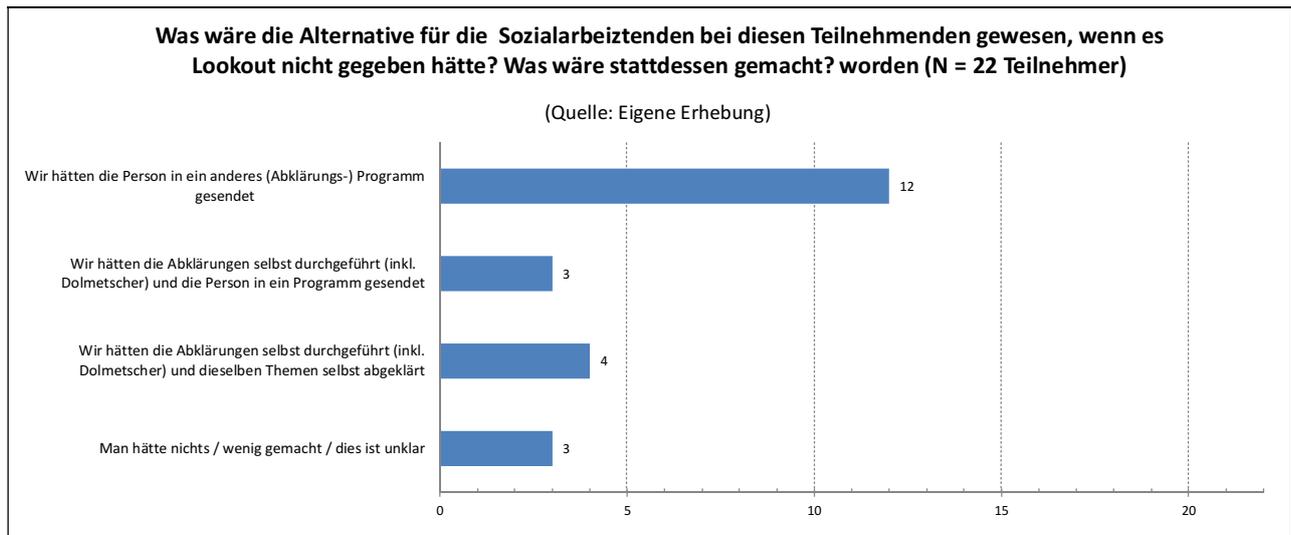
Die Sozialarbeitenden wurden gefragt, was in der Nachbetrachtung bei den 22 Teilnehmenden, die sie ins Lookout sandten, hätte besser gemacht werden können: Bei 14 Personen (64%) sei Alles gut abgelaufen und habe zu den angestrebten Erkenntnissen geführt. Hier hätte nichts besser gemacht werden können. Bei zwei Personen (9%) sehen sich die betreffenden Sozialarbeitenden nicht in der Lage dies zu beurteilen, sind aber ebenfalls mit den Lookout-Ergebnissen zufrieden.

Bei sechs Personen (27%) sind folgende Schwachstellen bzw. Verbesserungsansätze genannt worden:

- „Der einwöchige Arbeitseinsatz war zu kurz. Der Teilnehmende hat sich in dieser Woche 'zusammengerissen' und war engagiert, so dass Lookout bei ihren Empfehlungen namentlich die Motivation der Person falsch einschätzte.“
- „Ich habe den Eindruck, dass gewisse Einschätzungen im Bericht nicht zutreffen, zum Beispiel, dass die Person zu Hause Deutsch spreche.“
- „Es hätte ein stärkerer Fokus auf andere Themen als das Thema Familiennachzug und Wohnung gelegt werden müssen.“
- „Die Empfehlung des Lookouts, die Person in Richtung Baubranche zu entwickeln, hat nicht funktioniert.“
- „Es hat sich als nachteilig erwiesen, dem Teilnehmer im Lookout zu sagen, dass er gute Chancen habe, vglw. rasch einen Einstieg in die Arbeitswelt zu schaffen. Dies hat ihn dann dazu verleitet zu glauben, dass er mit einigen Deutschkursen rasch eine Stelle finden würde. Diese falsche Erwartungshaltung hat dann zu Enttäuschungen bei der Person geführt.“

### **3.4.7 Alternativen zur Lookout-Teilnahme**

Wie wären die Sozialarbeitenden bei den 22 Lookout-Teilnehmenden vorgegangen, hätten sie die betreffenden Personen nicht ins Lookout senden können? Die betreffenden Sozialarbeitenden haben diese Frage für die 22 Personen wie in nachfolgender Abbildung dargestellt beantwortet.



In 12 Fällen (55%) hätten die zuständigen Sozialarbeitenden nach einem anderen Programm bzw. Arbeitseinsatz gesucht. In 7 Fällen (32%) hätten die Sozialarbeitenden dieselben Abklärungen wie Lookout – nach Möglichkeit ebenfalls (punktuell) mit Einsatz von Dolmetschern – durchgeführt und dabei bei 3 Personen anschliessend ein Arbeitseinsatz geplant.

### 3.5 Entlastung der Sozialdienste durch Lookout

Alle fünf befragten Sozialarbeitenden sind der Ansicht, dass sie dank Lookout in Bezug auf die betreffenden Fälle wesentlich entlastet wurden. Eine Person weist dabei daraufhin, dass dies in einem gewissen Sinne auch frustrierend sei, weil die Durchführung solcher Abklärungen interessant seien und sie diese eigentlich gerne auch selbst durchführen würde. Die Ressourcensituation erlaube dies aber nicht.

## 4 Gesamtbeurteilung des Moduls aus Sicht der befragten Sozialdienste

Die Leiterinnen und Sozialarbeitenden der beiden Sozialdienste Münchenstein und Laufental wurden gebeten eine Gesamtbeurteilung der Massnahme Lookout abzugeben. Es zeigt sich, dass alle befragten sieben Personen der Sozialdienste Münchenstein und Laufental mit den Ergebnissen des Lookout bei den durch sie betreuten 22 Teilnehmenden insgesamt zufrieden sind und diese als insgesamt erwartungskonform beurteilen. Fünf der befragten sieben Personen sind dabei sehr zufrieden und können keine wesentliche Schwäche des Programms erkennen. Eine Person ist der Ansicht, dass die Deutscheinstufung nicht in jedem Fall richtig war und eine andere Person weist auf die beiden Fälle hin, bei welchem die Empfehlung seitens Lookout sich anschliessend als ungeeignet herausstellte (siehe Erläuterungen in Kapitel 3.4.2).

Von vier der sieben befragten Personen wird als wichtiger Nebeneffekt des Lookout erachtet, dass den Teilnehmern das Gefühl vermittelt werde, ernst genommen zu werden. Dies wirke sich positiv auf deren Bemühungen um eine Arbeitsintegration aus.

Als im positiven Sinne besonders erwähnenswert wurden folgende Eigenschaften des Lookout genannt (Einzelaussagen):

- „Die Gespräche seitens Overall erachte ich als professionell“.
- „Das Anmeldeverfahren ist unkompliziert“.
- „Der wesentlichste Punkt des Lookout ist, dass die Teilnehmer verstanden werden und sie die Coaches verstehen, weil immer eine Übersetzerin oder ein Übersetzer mit dabei ist. In den Sozialdiensten haben wir bei Bedarf schon auch die Möglichkeit, Übersetzer beizuziehen. Wir arbeiten aber nicht durchgängig mit Dolmetschenden.“
- „Eine besondere Stärke besteht darin, dass das Modul kurz dauert und dabei viele Themenbereiche abdeckt.“
- „Das Modul ist gut aufgebaut. Besonders wertvoll ist, dass die Teilnehmenden den Arbeitseinsatz gleich Lookout-intern machen können.“
- „Das Lookout-Verfahren ist für uns Sozialarbeitende sehr schlank, weil wir nur einen Termin im Rahmen des Abschlussgesprächs mit Overall haben.“

In Bezug auf die Frage, welche Verbesserungspotenziale das Modul Lookout habe, wurde auf folgende Punkte hingewiesen (Einzelmeinungen):

- Empfehlungen betreffend des einwöchigen Arbeitseinsatzes (von drei der sieben Personen genannt)
  - „Gut wäre, wenn die Teilnehmenden längere Arbeitseinsätze machen könnten als nur ein Woche. Die Abklärungen wären aussagekräftiger und dies würde von mehreren Teilnehmenden auch geschätzt.“

- „Ich frage mich, ob nach lediglich einer Arbeitswoche bereits zuverlässige Schlüsse aus dem Arbeitseinsatz gezogen werden können.“
- „Bei Bedarf sollte noch eine weitere Arbeitswoche bzw. ein zweiter Arbeitseinsatz in einem anderen Bereich durchlaufen werden können. Dabei wäre wünschenswert, wenn es zusätzliche Themenbereiche zu heute gäbe.“
- Follow-up (von zwei der sieben Personen genannt)
  - „Es sollte künftig idealerweise die Möglichkeit bestehen, im Rahmen von Lookout bei Bedarf auch ein ‚Follow-up‘ durchzuführen um so nachzuprüfen, wo die betreffende Person nach Durchführung empfohlener Massnahmen nun steht bzw. was für eine Entwicklung zu erkennen ist.“
- Inhaltliche Erweiterung des Programms bei vulnerablen Gruppen (von einer Person genannt)
  - „Bei syrischen Teilnehmenden sollte das Modul aufgrund häufiger Traumatisierungen auch Abklärungen der psychischen Situation enthalten. Ausserdem müsste bei vulnerablen Gruppen im Anschluss an Lookout ein Integrationscoaching erfolgen können, das deutlich intensiver ist als das, was die Sozialarbeitenden mit den gegebenen Ressourcen leisten können.“
- Prozessverbesserungen (von einer Person genannt)
  - „Toll wäre, wenn anstelle des manuellen Formulars die Lookout-Anmeldung elektronisch (online) ausgefüllt werden könnte“.
- Konkretere Massnahmenempfehlungen (von einer Person genannt)
  - „Es wäre wünschbar, wenn Lookout präzisere Hinweise machen würde, welche konkreten Programme genau in Frage kommen. Da ist Lookout etwas zurückhaltend bzw. bleibt oft allgemein bei den Empfehlungen.“

Drei der sieben befragten Personen haben keine Verbesserungsvorschläge gemacht mit der Begründung, dass das Programm, so wie es heute ist, gut funktioniere.

## 5 Schlussfolgerungen

Aufgrund der Ausführungen in den vorgängigen Kapiteln gelangen wir zu folgenden Gesamtschätzungen:

- Das Modul Lookout wurde vertragsgemäss umgesetzt (vgl. Kapitel 3.2)
- Der Preis von 2'430 CHF pro Teilnehmer erscheint als marktfähig, wobei keine diesbezügliche Marktanalyse erstellt wurde.
- Das Konzept hat sich in der Praxis bewährt. Es mussten keine wesentlichen Anpassungen vorgenommen werden (vgl. Kapitel 3.3). Die etwaigen diesbezüglichen Verbesserungspotenziale werden in Kapitel 4 genannt.
- Die Ergebnisse haben sich aus Sicht der Sozialarbeitenden beim Grossteil der bisherigen Teilnehmenden als nützlich und für die Wahl der künftigen Integrationsstrategie wichtig erwiesen (vgl. Kapitel 3.4.2). Die Weiterführung der Massnahme würde von allen befragten Personen der beiden Sozialdienste begrüsst.
- Hätte es Lookout nicht gegeben, dann hätten die befragten Sozialarbeitenden 55% der Teilnehmenden in ein anderes Programm oder Arbeitseinsatz gesendet oder in 32% der Fälle sich bemüht, die Abklärungen selbst durchzuführen ggf. in Kombination mit einem Arbeitseinsatz. In diesem Sinne ersetzt Lookout andere Abklärungsaktivitäten.
- Die Stärken von Lookout sind die Folgenden:
  - Die Massnahmen liefert innert kurzer Zeit eine thematisch breite Auslegeordnung der IST-Situation und der möglichen Entwicklungen.
  - Durch den systematischen Einbezug von Dolmetschenden ist eine vglw. genaue Abklärung der IST-Situation und der nächsten Schritte möglich.
  - Anhand den Arbeitseinsätzen in den Business Units kann in kurzer Zeit eine erste Einschätzung in Bezug auf die beruflichen Neigungen und Fähigkeiten, die Art und Weise, wie Arbeiten durchgeführt werden und die Kenntnisse und das Verhalten der Teilnehmenden erstellt werden.
  - Das Modul ist für die Sozialarbeitenden schlank: Das Anmeldeverfahren ist unkompliziert und die Belastung während der Massnahmeteilnahme ist gering (es gibt lediglich ein Abschlussgespräch).
- Das Konzept Lookout dürfte sich generell für fremdsprachige Sozialhilfebeziehende eignen, bei denen die Sozialdiensten die Ausgangslage und geeigneten Arbeitsintegrationsstrategien nicht oder nur teilweise abschätzen können. Wird das Modul für weitere Zielgruppen geöffnet, dann sind die Modulhalte zu überprüfen und ggf. zielgruppenspezifisch anzupassen.

Wird die Massnahme weitergeführt, sind folgende potenziellen konzeptionellen Anpassungen zu prüfen (vgl. Kapitel 3.4.6 und 4):

- Verlängerung des einwöchigen Arbeitseinsatzes bei Bedarf

- Einbezug weiterer Berufsfelder innerhalb der Business Units
- Überprüfung der empfohlenen Massnahmen im Anschluss an das Programm Lookout im Sinne eines Follow-ups.
- Prüfung einer Erweiterung der Zielgruppendefinition mit zielgruppenspezifischer Anpassung der Modulinhalte
- Formulierung konkreterer Empfehlungen, welche Massnahmen seitens der Teilnehmenden besucht werden müssen. In Analogie zu den heutigen Regelungen sollten diese Empfehlungen sich dabei nicht nur auf Overall-Produkte beziehen dürfen, sondern immer auch mögliche Massnahmen anderer Anbieter aufzeigen.