

Abteilung Beratungs- und Informationszentrum für Bildung und Beruf BIZ Statistikbericht 2019

Februar 2020

Highlights

94'922 Kundinnen und Kunden nahmen die Dienstleistungen der DBW an der Obergrundstrasse 51 in Anspruch. Dies entspricht einer Zunahme von rund 14 Prozent im Vergleich zum Vorjahr und einer Verdreifachung seit 2015.

Immer mehr Kundinnen und Kunden melden sich online für Beratungen an. Dies verringert die Zahl der telefonischen und schriftlichen Auskünfte. Andererseits haben die telefonischen und schriftlichen Auskünfte, die die Abteilung BIZ für die anderen Abteilungen der DBW-A erbringt, sprunghaft zugenommen. Hier bedarf es neuer, tragfähiger Lösungen.

Bei den Laufbahnberatungen ist eine Zunahme zu verzeichnen. Das zeigt, dass es weiterhin gute Angebote für diese Zielgruppe braucht. Diese Einschätzung deckt sich mit der Forderung des Bundes nach einer kostenlosen Laufbahnberatung, Potenzialabklärung und Standortbestimmung für die Zielgruppe 40+.

Die beruflichen Standortbestimmungen und Potenzialabklärungen für Flüchtlinge und vorläufig aufgenommene Personen haben sich in guter Qualität etabliert.

Die Zusammenlegung der drei Teams CMB, SGB und BIB in den begleitenden Angeboten hat sich bewährt. Mehrfachproblematiken können mit der engeren Zusammenarbeit nun noch besser aufgefangen werden.

Die Bearbeitungsdauer der Stipendiengesuche konnte stark verkürzt werden. Sie beträgt nun noch dreieinhalb Wochen.

Vorbemerkung: Ab dem Berichtsjahr 2019 werden einzelne Parameter anders erfasst und gezählt. Der Grund dafür ist eine Überarbeitung der schweizerischen KBSB Statistik, an der sich auch der Kanton Luzern ausrichtet. Dadurch ist ein Vergleich mit den Vorjahreszahlen in einigen Bereichen nicht mehr möglich.

Information				
	2016	2017	2018	2019
IZ-Besuche	16'498	16'608	15'559	15'449
Kurzberatungen (Infogespräche)	4'435	4'770	4'906	4'821
Telefonische und schriftliche Auskünfte	27'026	29'045	33'447	40'013
Abteilung BIZ	13'476	11'618	11'149	8'605
Restliche DBW-A	13'550	17'427	22'298	31'408
Ausleihe von Unterlagen	7'617	7'296	6'057	---
Newsletter Empfänger (Total 9 Newsletter)				9'100
Veranstaltungen Anzahl	889	917	977	865
Veranstaltungen Teilnehmende				9'917

Trends 2019

Die Zahl der Besucherinnen und Besucher im Informationszentrum IZ ist praktisch gleich hoch gegenüber dem Vorjahr. Dies ist ebenfalls bei den Infogesprächen und Auskünften der Fall. Die Infogespräche heissen seit dem Berichtsjahr neu Kurzberatungen.

Deutlich zugenommen haben die telefonischen und schriftlichen Auskünfte für die Dienstleistungen der gesamten Obergrundstrasse 51 (plus 6566). Bemerkenswert ist dabei, dass die telefonischen und schriftlichen Auskünfte für die Abteilung um 2544 zurückgegangen sind, während sie für die restliche DWB-A sprunghaft (plus 9110) angestiegen ist. Dieser Umstand erklärt sich daraus, dass die Abteilung BIZ den Kundinnen und Kunden ermöglicht, Termine online zu buchen. Auch die Vereinfachung des Triage-Anmeldeprozesses verringerte die Zahl der telefonischen und schriftlichen Auskünfte.

Die Ausleihe von Unterlagen wurde 2019 nicht mehr erhoben. Erfasst wurden hingegen neu die Empfängerinnen und Empfänger der zielgruppenspezifischen Newsletter. Auch bei der Erhebung der Veranstaltungen ergab sich gegenüber dem Vorjahr eine Veränderung: Neu werden neben der Anzahl Veranstaltungen auch deren Teilnehmenden gezählt.

So geht es weiter

Der eingeschlagene Weg stimmt immer noch – die bereitgestellten Dienstleistungen entsprechen den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden. Es zeichnet sich ganz klar ab, dass die Kundschaft immer mehr wünscht, alle Dienstleistungen rund um Fragen der Laufbahn zentral an einem Ort zu erhalten. In den nächsten Jahren wird daher die Idee eines «Cité des métiers» weiterverfolgt und ausgebaut «alles aus einer Hand». Die konzeptionelle Entwicklung mit dem Ziel, bereichs-, abteilungs- und dienststellenübergreifende Angebote im IZ zu führen, wird weiter an die Hand genommen. Dies entspricht auch dem strategischen Schwerpunkt der Dienststelle, Personen jeden Alters individuell und verbindlich bei der Gestaltung der Bildungs- und Erwerbslaufbahn sowie bei der Bewältigung von Übergängen zu informieren, zu beraten und zu unterstützen.

Die Zahlen bei den telefonischen und schriftlichen Auskünften zeigen, dass die Kundschaft die neuen digitalen Möglichkeiten nutzt. Daher soll die Digitalisierung weiter vorangetrieben werden. Stichworte dazu sind: elektronische Post, Internettelefonie, neue Website DBW, Web-Portal sowie Distanzberatungen. Dem gegenüber stehen die Präsenzzeiten der IZ Mitarbeitenden, welche nicht weiter reduziert werden dürfen. Die Kundinnen und Kunden wünschen und brauchen den persönlichen Kontakt, sei dies am Empfang oder im IZ. Vielmehr sollen die freiwerdenden Ressourcen in diesem Bereich für neue Aufgaben der Abteilung BIZ eingesetzt werden. Hier werden neue Aufgabenfelder geprüft.

Beratung				
	2016	2017	2018	2019
Erstausbildungsberatungen BSLB	1'536	1'265	1'310	1357
Laufbahnberatungen BSLB	1'326	1'353	1'199	1420
RAV-Beratungen BSLB	182	279	135	97
Standortbestimmungen Migration (seit 2017)	-	88	133	141
Total	3'044	2'898	2'777	3'015

Trends 2019

Insgesamt haben die Beratungsfälle 2019 zugenommen (rund 8 Prozent). Dies ist vor allem auf die Zunahme bei den Laufbahnberatungen zurückzuführen. Ins Gewicht fällt vor allem die Verdoppelung der Beratungsfälle bei der Altersgruppe 20 bis 25. Dies ist grösstenteils mit der Aufhebung der Kostenpflicht für diese Zielgruppe zu erklären. Stark zurückgegangen sind aufgrund der guten Konjunkturlage die RAV-Beratungen (28 Prozent).

Die Zahl der Erstausbildungsberatungen ist erneut leicht gestiegen. Zugenommen haben ebenfalls die Berufswahlgespräche mit den Lehrpersonen an den Schulen. Dies vor allem darum, weil die Ausgangssituationen einzelner Jugendlicher immer komplexer werden und weil der Systemwechsel in die integrierte Sekundarstufe ISS zu zusätzlichen Gesprächen führt.

Leicht zugenommen haben weiterhin die beruflichen Standortbestimmungen und Potenzialabklärungen für Flüchtlinge und vorläufig aufgenommene Personen. Diese Personengruppe lebt meistens seit rund drei Jahren in der Schweiz und hat ein Deutschniveau erreicht, das den Einstieg in eine berufliche Grundbildung oder die gezielte Förderung in den Arbeitsmarkt möglich macht. Die vorgängige berufliche Standortbestimmung mit Potenzialabklärung schafft die dafür nötige Grundlage.

Auch bei den Schulberatungen erfolgte eine Änderung in der Art der Statistik: Neu werden sie bei den Begleitenden Angeboten ausgewiesen.

So geht es weiter

Die Zunahme bei den Laufbahnberatungen ist erfreulich. Angebote für Erwachsene wie Veranstaltungen und Karrierewoche sollen weiter gefördert werden. Zudem wird das Thema Laufbahngestaltung schweizweit weiter ins Zentrum rücken. Der Bund fordert kostenlose Laufbahnberatung, Potenzialabklärung und Standortbestimmung für die Zielgruppe 40+. Die dazu nötigen Vorarbeiten werden 2020 an die Hand genommen, sodass ab 2021 das Angebot auch den Luzernerinnen und Luzernern zur Verfügung steht.

Im Auge zu behalten ist die Zunahme der Berufswahlgespräche. Sollte dieser Trend weiter anhalten, muss darüber nachgedacht werden, wie dieses Angebot künftig ausgestaltet werden könnte. Auch die Mitarbeit bei der Ausgestaltung der Flexibilisierung des 9. Schuljahres und im Projekt Stellwerk werden uns beschäftigen.

Im Asyl- und Flüchtlingsbereich wird die nationale Integrationsagenda eingeführt. In diesem Zusammenhang wird es darum gehen, die Zusammenarbeit mit der Dienststelle Asyl- und Flüchtlinge weiter zu optimieren.

Begleitung				
	2016	2017	2018	2019
Case Management Berufsbildung CMB	158	205	239	231
Schulberatungen SBG (Fälle in Bearbeitung)	527	530	481	487
Berufsintegrationsberatung BIB (Anmeldungen)	190	169	189	260
Bewerbungs-Check (davon 101 Erwachsene)	178	176	156	209
Mentoring MentoLU (gebildete Teams),	46	39	35	33
Rent-a-Stift (besuchte Klassen)	116	96	100	105

Trends 2019

Im Berichtsjahr wurden die drei Teams CMB, SGB und BIB in den begleitenden Angeboten zusammengeführt und einer Bereichsleiterin unterstellt. Dadurch wurde die Zusammenarbeit noch enger. Davon haben die Jugendlichen und jungen Erwachsenen profitiert. 71 Prozent von ihnen konnten dank der lückenlosen Begleitung eine berufliche Grundausbildung oder eine Mittelschule absolvieren. Allgemein zu bemerken gilt es: Begleitung wird wichtiger. Sie schafft die nötige Verbindlichkeit für die Umsetzung der geplanten Laufbahnschritte. Zudem nimmt die Komplexität der Ausgangslagen stetig zu. Bei gleichbleibenden Ressourcen wird es künftig nicht mehr möglich sein, die Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit der gewünschten Qualität zu begleiten.

Beim Case Management Berufsbildung CMB und bei der Schulberatung sind die Fallzahlen in etwa gleich hoch wie im Vorjahr. Dies ist dem Umstand geschuldet, dass wir das Kapazitätsniveau erreicht haben, auch wenn der Bedarf höher wäre. Bei der Schulberatung ist anzumerken, dass praktisch jeder fünfte Fall ein Notfall ist, bei dem die Schulpsychologinnen und Schulpsychologen sofort reagieren und oft in den Schulen vor Ort sein müssen. Das ist sehr zeitaufwendig und erfordert je nach Fall sogar eine Doppelbesetzung.

Die Zahl der Berufsintegrationsberatungen hat 2019 um einen guten Drittel zugenommen. Rund ein Viertel der Anmeldungen erfolgen online. Beim Bewerbungscheck sind zunehmend mehr Erwachsene zu verzeichnen. Im Berichtsjahr waren es rund ein Drittel.

Die beiden Angebote MentoLU und Rent-a-Stift weisen praktisch gleich hohe Zahlen wie im Vorjahr auf.

So geht es weiter

Immer mehr Kundinnen und Kunden haben eine Mehrfachproblematik und brauchen eine längere Unterstützung in Form eines Coachings der Fachpersonen der begleitenden Angebote. Es kommt oft vor, dass sie Unterstützung aus verschiedenen Teams benötigen. Aufgrund dieser Situation sollen die Ressourcen aufgestockt und die Zusammenarbeit noch enger und vernetzter werden. Angedacht ist, Fachpersonen zu befähigen, mehrere Fachbereiche abdecken zu können. Ebenso soll die Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen und Dienststellen weiter intensiviert werden.

Im vergangenen Jahr hat sich gezeigt, dass die begleitenden Angebote viele Schnittstellen mit der Betrieblichen Bildung haben. Insbesondere bei Lehrbeginn oder wenn es auf die LAP zugeht, ist fachliche Begleitung erwünscht und gefragt. Es ist daher zu prüfen, ob ein abteilungsübergreifendes Angebot entwickelt werden müsste.

Die Triage erfüllt eine wichtige Funktion. Sie wird im Rahmen der Umsetzung der nationalen Integrationsagenda noch wichtiger werden. Umso mehr ist es ein Anliegen, dass die Abläufe und Prozess unkompliziert und für die Partner einfach gehandhabt werden können. Eine Gesamtanalyse im Auftrag der DBW wird aufzeigen, ob und wo hier noch Handlungsbedarf besteht.

Ausbildungsfinanzierung				
	2016	2017	2018	2019
Bezügerinnen und Bezüger von Stipendien	1349	1037	1128	1116
Bezügerinnen und Bezüger von Darlehen	184	176	135	120
Auszahlungen von Stipendien (in Millionen Franken)	10,433	7,763	8,416	8,016
Auszahlungen von Darlehen (in Millionen Franken)	1,294	1,046	0,842	0,654
Abgewiesene Gesuche	993	1095	1002	885
Trends 2019				
<p>Im Jahr 2019 wurde das Stipendiovolumen von 8,4 Millionen beibehalten. Obwohl die Parameter nicht verändert worden sind, haben sich die Stipendiaauszahlungen um 0,4 Millionen Franken reduziert. Es sind rund 60 Gesuche weniger eingegangen. Die Quote der Bezügerinnen und Bezüger ist gegenüber 2018 leicht gesunken. Es ist davon auszugehen, dass der Rückgang der Stipendiaauszahlungen mit den höheren Steuerdaten der Eltern in Zusammenhang steht.</p> <p>Bei den Darlehen sind sowohl die Anzahl Bezügerinnen und Bezüger als auch das Auszahlungsvolumen weiterhin rückläufig. Nochmals reduziert hat sich ebenfalls die Anzahl abgewiesener Gesuche.</p> <p>Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer reduziert sich erfreulicherweise auf 24 Wochentage. Dies ist die Folge eines neuen Bemessungsparameters. Neu wird die effektive Bearbeitungsdauer eines Gesuchs berechnet, nicht aber die Wartezeit bis zum Erhalt allfälliger fehlender Unterlagen.</p> <p>Die Verordnungsanpassungen «Änderung Stipendienverordnung 2019/20» wurden umgesetzt und sind seit 1.1.2020 in Kraft.</p>				
So geht es weiter				
<p>Das Stipendiovolumen beträgt 2020 neu 9,6 Millionen Franken. Diese Erhöhung wurde bei der Verordnungsanpassung berücksichtigt. Für das Stipendienjahr 2020/21 werden die Gesuche mit der neuen Verordnung berechnet. Im Folgejahr wird überprüft, ob die Projektziele erreicht werden konnten.</p> <p>Weiter werden die Voraussetzungen für die Einführung des Stipendien-Webportals im Frühling 2021 geschaffen.</p> <p>Im Frühjahr finden die Infoveranstaltungen für die Sozialämter und Institutionen statt. Ziel ist es, die Zusammenarbeit zu verbessern und die Beteiligten über die Verordnungsanpassungen zu informieren.</p> <p>Im Fokus der Arbeit der Fachstelle stehen weiterhin die Beratung und Information der Kundschaft. Im Herbst ist sie beispielsweise wiederum an der ZEBI vertreten. Sie berät vor Ort Besucherinnen und Besucher in Stipendienfragen.</p>				