

2009 - das schwierigste Jahr in der Geschichte des Arbeitsmarktservice Vorarlberg

Vorwort

Das Jahr 2009 war wohl das schwierigste Jahr in der Geschichte des Arbeitsmarktservice überhaupt. Die Beschäftigung ist in Vorarlberg im Jahresdurchschnitt um 1,2 % eingebrochen. Vor allem in den exportorientierten Produktionsbereichen sind die Auftragsbestände zum Teil massiv hinter dem Vorjahr zurück geblieben. Kurzarbeit wurde auch in Vorarlberg wieder ein wichtiges Thema, um ArbeitnehmerInnen in diesen schwierigen Zeiten im Unternehmen halten zu können.

In vielen Fällen ist das aber nicht gelungen. Die Arbeitslosigkeit hat im Jahresdurchschnitt um 32,6 % zugenommen, bei Männern fast doppelt so stark wie bei Frauen. Die Langzeitarbeitslosigkeit hat wieder kräftig zugelegt, weil gerade Menschen mit ausgeprägten Vermittlungshandicaps kaum mehr Reintegrationschancen am allgemeinen Arbeitsmarkt hatten. Gering qualifizierte ArbeitnehmerInnen mussten verstärkt feststellen, dass ihre beruflichen Chancen unter den geänderten Arbeitsmarktbedingungen deutlich abgenommen haben. Selbst bei den TechnikerInnen mit HTL- oder Studienabschluss, die von den Vorarlberger Unternehmen 2008 noch händeringend gesucht wurden, ist die Arbeitslosigkeit kräftig gestiegen, und die einschlägigen Stellenangebote sind dünner geworden. Auch junge BerufseinsteigerInnen hatten große Schwierigkeiten, ihren Platz in der Arbeitswelt zu finden und ihre Chancen auf einen Ausbildungsplatz zu wahren.

Das Arbeitsmarktservice Vorarlberg ist diesen ungünstigen Entwicklungen am Arbeitsmarkt mit dem Ausbau von Qualifizierungsangeboten insbesondere für junge Menschen, aber auch mit dem verstärkten Einsatz von Beschäftigungsprogrammen begegnet. Rund 38 Mio. Euro hat das AMS im Jahr 2009 allein für Maßnahmen im Bereich



der aktiven Arbeitsmarktpolitik ausgegeben. Das Land Vorarlberg hat diese Bemühungen unterstützt und auch finanziell einen wichtigen Beitrag geleistet, sodass wir die Auswirkungen der Wirtschaftskrise in vielen Fällen abfedern konnten.

Trotz der ungünstigen Rahmenbedingungen am Arbeitsmarkt ist es uns auch 2009 gelungen, die Zufriedenheit unserer Kunden und Kundinnen noch einmal weiter auszubauen. Nach den letzten Ergebnissen aus der repräsentativen Kundenbefragung* bewerteten 74,3% aller Arbeitsuchenden und 76,6% aller Unternehmenskunden ihre Gesamtzufriedenheit mit dem AMS mit 1 oder 2 auf einer 6-stelligen Bewertungsskala.

Diese Beurteilung gründet vor allem auf dem engagierten Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Arbeitsmarktservice Vorarlberg, wurde aber massiv unterstützt durch die gute Zusammenarbeit mit dem Land Vorarlberg, den Schulungs- und Beschäftigungsträgern und den im Landesdirektorium vertretenen Sozialpartnern. Dafür möchte ich mich herzlich bedanken.

Anton Strini
Landesgeschäftsführer des AMS Vorarlberg

*Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in Wortzusammensetzungen nur die männliche Form verwendet

Inhalt

| | |
|---|----|
| Vorwort | 1 |
| 1. Die Arbeitsmarktlage in Vorarlberg 2009 | 3 |
| 2. Geschäftsziele | 10 |
| 3. Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden - CMS | 12 |
| 4. Geschäftsbereiche | 15 |
| 5. Qualitätsmanagement und Kernpunkte des Kundendienstprozesses | 23 |
| 6. Organisation | 28 |
| Impressum | 39 |

1. Die Arbeitsmarktlage in Vorarlberg 2009



1. Die Arbeitsmarktlage in Vorarlberg 2009

Die im Jahre 2007 begonnene Wirtschaftsabschwächung setzte sich fort, 2009 kam es sogar zu einer Verringerung des österreichischen Bruttoinlandsproduktes (um ca. 3,5 %). In der 2. Jahreshälfte hat sich die Situation aber etwas verbessert; hauptverantwortlich dafür waren die Exporte, die Bauinvestitionen sowie die öffentliche Nachfrage. Von einem selbsttragenden Aufschwung kann aber noch nicht gesprochen werden.

Obwohl die meisten regionalen Konjunkturindikatoren im Berichtsjahr in Vorarlberg etwas bessere Werte aufwiesen als im Bundesdurchschnitt, bekam auch die heimische Wirtschaft den Konjunktüreinbruch deutlich zu spüren und vor allem der Produktionsbereich beklagte nochmals einen merklichen Auftragsrückgang. Weniger stark fielen die Rückgänge im Baubereich aus.

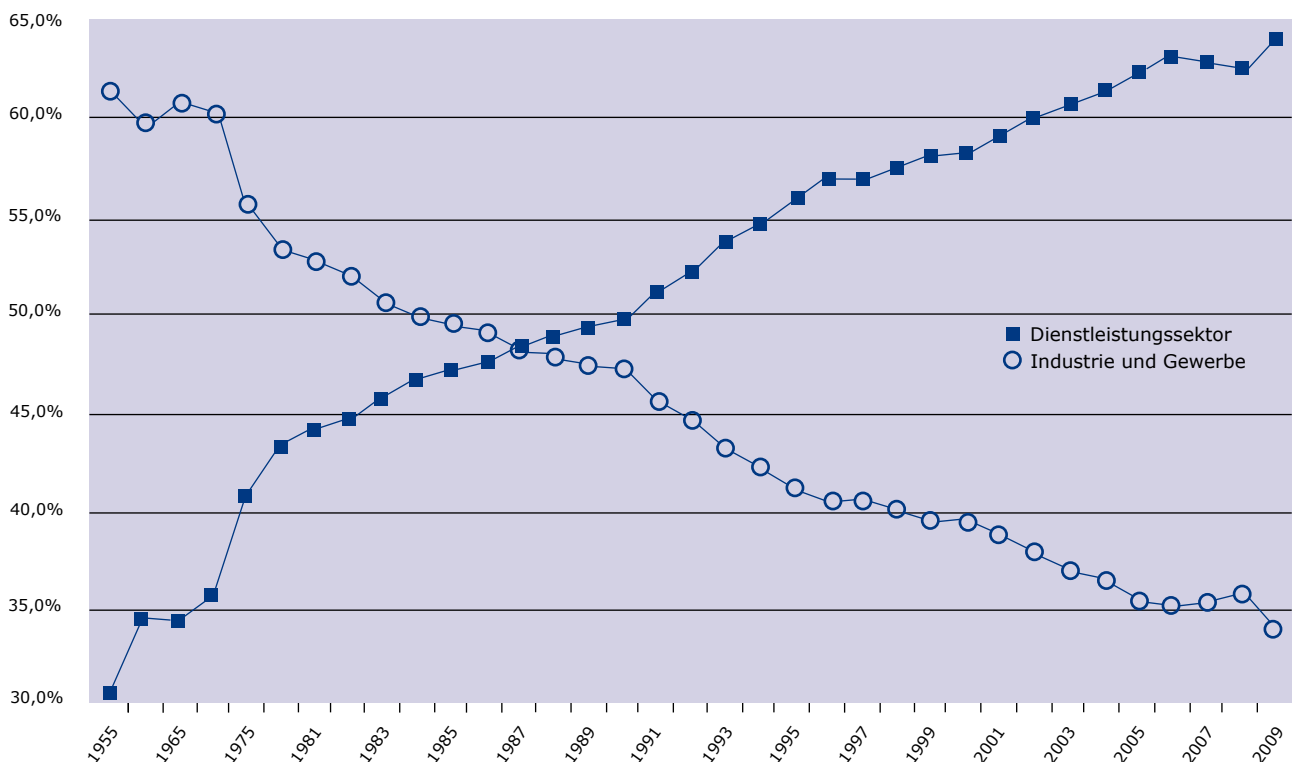
Im Handel konnte sogar ein leichtes Umsatzplus erzielt werden. Unterschiedlich gestaltete sich die Entwicklung im Fremdenverkehr: während die Wintersaison 2008/09 mit leichten Rückgängen abgeschlossen wurde, konnte in der Sommersaison sowohl bei den Ankünften als auch bei den Nächtigungen zugelegt werden.

1.1. Unselbstständig Beschäftigte

Die Zahl der unselbstständig Beschäftigten (gezählt werden vom Hauptverband die Beschäftigungsverhältnisse) verringerte sich im Jahresdurchschnitt im Vergleich zum Vorjahr um 1.744 (-1,2%) auf insgesamt 144.331 (78.687 Männer und 65.644 Frauen); somit nahm die Beschäftigung erstmals seit dem Jahre 1997 nicht mehr zu. Dabei erfolgte der Rückgang zur Gänze bei den Männern (-1.922 = -2,4%), während die Frauen (+178 = +0,3%) im Jahresschnitt noch auf ein leichtes Plus verweisen konnten. Umfangreiche Personalreduzierungen erfolgten dabei vor allem im männerdominierten Produktionssektor – hier am stärksten bei den Metall- (-950) und Textilbetrieben (-850) – sowie bei den Arbeitskräfteüberlassern (-650). Erwähnenswerte Ausweitungen fanden eigentlich nur noch im Dienstleistungssektor – am auffälligsten im öffentlichen Bereich (inklusive Unterrichts- und Gesundheitswesen: +1.700) – statt.

Der Trend zur postindustriellen Gesellschaft setzt sich somit ungebremst fort und die folgende Grafik zeigt deutlich, wie sich die Beschäftigtenanteile schon seit längerem stark zu Gunsten der Dienstleistungen verschoben haben.

Unselbstständig Beschäftigte - Prozentuelle Entwicklung nach Sektoren seit 1955



Beinahe 60 % des gesamten Beschäftigtenrückganges – rein rechnerisch – zu Lasten der AusländerInnen (-1.009 oder 3,6 %). Die „traditionellen Herkunftsländern“ (Türkei: -624 = -7,8% und ehemaliges Jugoslawien: -548 = -7,2%) verzeichneten dabei Abnahmen, während sich die Zahl bei den Deutschen (+167 = +2,0%) – trotz insgesamt sinkender Beschäftigung – leicht erhöhte; seit 1999 hat sich die Beschäftigtenzahl der Deutschen in Vorarlberg in etwa vervierfacht.

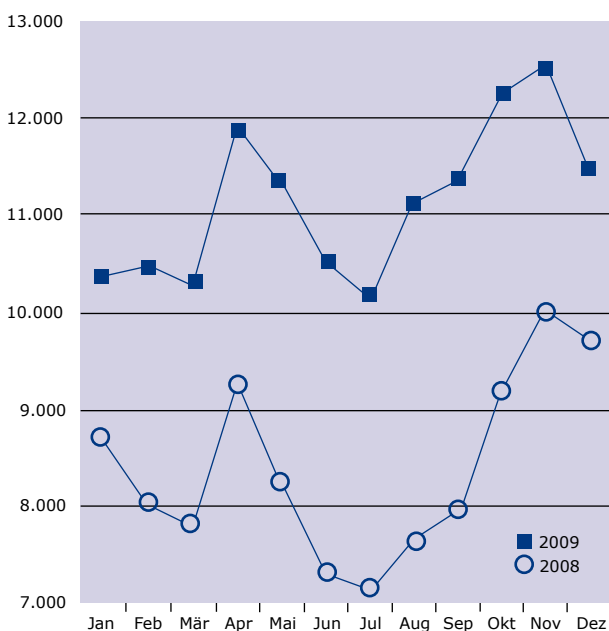
1.2. Vorgemerkte Arbeitslose

Die Wirtschaftsabschwächung schlug sich im Jahre 2009 voll auf dem Vorarlberger Arbeitsmarkt nieder und die Arbeitslosenbestände lagen in allen Monaten deutlich über dem Vorjahresniveau. Wie die folgende Grafik zeigt, verringerte sich die Differenz zwischen den beiden Kurven gegen Jahresende leicht; die Zuwachsraten bewegten sich zwischen +45,5% (Ende August) und +17,9% (Ende Dezember). Es ist zu hoffen (und derzeit deutet auch einiges darauf hin), dass sich die Anstiege 2010 weiter verringern werden; mit einem echten Rückgang der Arbeitslosigkeit ist aber (wahrscheinlich auch 2011) nicht zu rechnen.

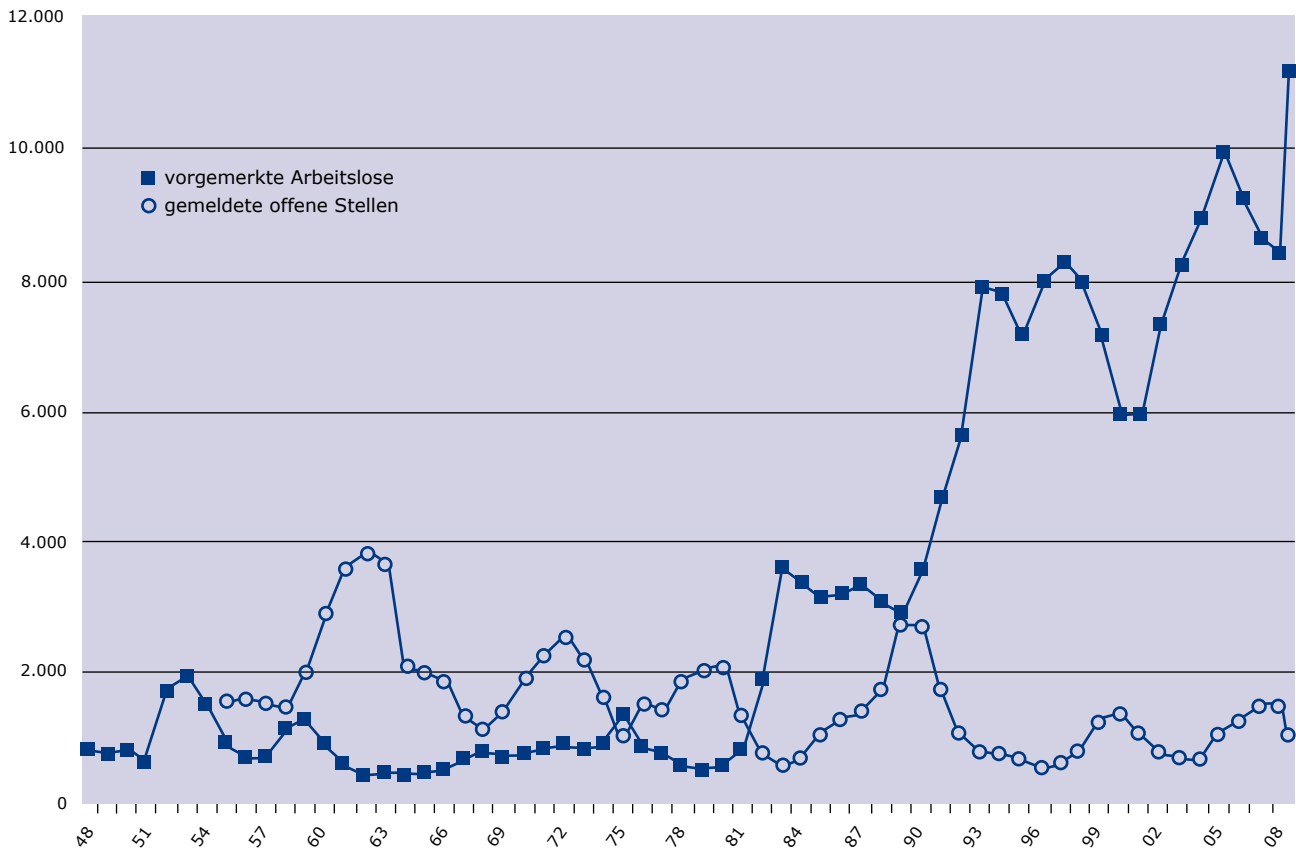
Wie üblich war der Arbeitslosenbestand saisonbedingt Ende Juli (10.151) am niedrigsten und Ende November (12.585) am höchsten; somit kam der Bestand während des ganzen Jahres nie unter die 10.000er-Marke zu liegen. Im Vergleich zum Vorjahr erhöhte sich die Zahl der vorgemerkten Arbeitslosen im Durchschnitt um 2.745 oder 32,6% auf insgesamt 11.166 (6.006 Männer und 5.160 Frauen). Mit 1.779 (+42,1 %) war das Plus bei den Männern deutlich höher als mit 966 (+23,0 %) bei den Frauen.

Bisher mussten in Vorarlberg überhaupt noch nie so hohe Vorgemerktenzahlen in Kauf genommen werden; mit durchschnittlich 9.936 stammt die vormalige Höchstmarke aus dem Jahr 2005. Langfristig gesehen hat sich die Entwicklung auf dem Arbeitsmarkt kontinuierlich verschlechtert. Vor allem in den letzten beiden Jahrzehnten stiegen die Arbeitslosenzahlen in Zeiten wirtschaftlicher Abschwächung immer kräftig an und verringerten sich in den darauf folgenden Erholungsphasen bei weitem nicht im selben Ausmaß; eine kontinuierliche Erhöhung des „Arbeitslosensockels“ war die Folge. Durchschnittsbestände wie in den Jahren von 1955 bis 1981 erscheinen aus heutiger Sicht utopisch.

Vorgemerkte Arbeitslose
Entwicklung in den Jahren 2009 und 2008



Die Entwicklung des Arbeitsmarktes im langjährigen Vergleich, jeweils Jahresdurchschnittswerte



Im Jahresdurchschnitt nahmen zudem insgesamt 1.980 Personen (937 Männer und 1.043 Frauen) an diversen Schulungen des Arbeitsmarktservice Vorarlberg teil, gegenüber dem Vorjahr entsprach dies einem Zuwachs von 328 oder 19,8 %. Überdurchschnittliche Anstiege kamen dabei vor allem bei den Jüngeren (unter 20-Jährige: +29,4 %, 20- bis unter 25-Jährige: +47,7 %) zustande.

Vorgemerkte Arbeitslose nach Geschäftsstellen, jeweils Jahresdurchschnittswerte

| | 2009 | 2008 | Veränderung absolut | relativ | |
|-----------|-------|-------|------------------------|---------|-----------|
| Bludenz | 1.817 | 1.452 | +365 | +25,1% | INSGESAMT |
| Bregenz | 3.461 | 2.744 | +717 | +26,1% | |
| Dornbirn | 2.814 | 2.045 | +769 | +37,6% | |
| Feldkirch | 3.074 | 2.180 | +894 | +41,0% | |
| Bludenz | 933 | 690 | +243 | +35,2% | MÄNNER |
| Bregenz | 1.857 | 1.379 | +478 | +34,7% | |
| Dornbirn | 1.541 | 1.057 | +484 | +45,8% | |
| Feldkirch | 1.674 | 1.101 | +573 | +52,0% | |
| Bludenz | 884 | 762 | +122 | +16,0% | FRAUEN |
| Bregenz | 1.604 | 1.365 | +239 | +17,5% | |
| Dornbirn | 1.273 | 988 | +285 | +28,8% | |
| Feldkirch | 1.399 | 1.078 | +321 | +29,8% | |



Gegenüber dem Vorjahr erhöhte sich die durchschnittliche Vorgemerktenzahl in allen vier Bezirken merklich; mit 25,1 % war das relative Plus in Bludenz am geringsten und mit 41,0 % in Feldkirch am höchsten. Auch in allen wichtigen Berufsgruppen nahmen die Vorgemerktenzahlen im Jahresdurchschnitt gegenüber dem Vorjahr zu. Die stärksten absoluten Anstiege erfolgten in den

Hilfs- (+533), Metall- (+477) und Büroberufen (+337), die stärksten relativen in den Metall- (+66,3%) und Verkehrsberufen (+63,6%) sowie bei den TechnikerInnen (+50,4%). Diese Aufzählung zeigt, dass der Produktionsbereich vom Abschwung stärker betroffen war als die Dienstleistungen.

Vorgemerkte Arbeitslose nach Berufsgruppen (Berufswunsch), jeweils Jahresdurchschnittswerte

| | 2009 | 2008 | Veränderung | | |
|--------------------------------------|-------|-------|-------------|---------|-----------|
| | | | absolut | relativ | |
| Hilfsberufe | 2.157 | 1.624 | +533 | +32,8% | INSGESAMT |
| allgemeine Büroberufe | 1.477 | 1.140 | +337 | +29,6% | |
| Hotel- und Gaststättenberufe | 1.363 | 1.197 | +166 | +13,9% | |
| Metall- und Elektroberufe | 1.197 | 720 | +477 | +66,3% | |
| Handelsberufe | 1.168 | 932 | +236 | +25,3% | |
| Bauberufe | 673 | 485 | +188 | +38,8% | |
| Reinigungsberufe | 411 | 319 | +92 | +28,8% | |
| Verkehrsberufe | 404 | 247 | +157 | +63,6% | |
| Textilberufe | 352 | 247 | +105 | +42,5% | |
| TechnikerInnen | 349 | 232 | +117 | +50,4% | |
| Gesundheitsberufe | 285 | 258 | +27 | +10,5% | |
| Lehr- und Kulturberufe | 232 | 208 | +24 | +11,5% | |
| Hilfsberufe | 1.283 | 925 | +358 | +38,7% | MÄNNER |
| Metall- und Elektroberufe | 1.087 | 652 | +435 | +66,7% | |
| Bauberufe | 659 | 470 | +189 | +40,2% | |
| allgemeine Büroberufe | 466 | 330 | +136 | +41,2% | |
| Hotel- und Gaststättenberufe | 465 | 411 | +54 | +13,1% | |
| Verkehrsberufe | 339 | 197 | +142 | +72,1% | |
| Handelsberufe | 301 | 232 | +69 | +29,7% | |
| Techniker | 280 | 182 | +98 | +53,8% | |
| Textilberufe | 193 | 137 | +56 | +40,9% | |
| Maschinisten, Heizer | 164 | 99 | +65 | +65,7% | |
| Holzverarbeiter und verwandte Berufe | 126 | 91 | +35 | +38,5% | |
| allgemeine Büroberufe | 1.010 | 810 | +200 | +24,7% | FRAUEN |
| Hotel- und Gaststättenberufe | 898 | 786 | +112 | +14,2% | |
| Hilfsberufe | 874 | 699 | +175 | +25,0% | |
| Handelsberufe | 867 | 700 | +167 | +23,9% | |
| Reinigungsberufe | 356 | 280 | +76 | +27,1% | |
| Gesundheitsberufe | 236 | 212 | +24 | +11,3% | |
| Textilberufe | 159 | 110 | +49 | +44,5% | |
| Lehr- und Kulturberufe | 132 | 126 | +6 | +4,8% | |
| Metall- und Elektroberufe | 11 | 68 | +42 | +61,8% | |
| Friseurinnen, Schönheitspflege | 86 | 75 | +11 | +14,7% | |

Generell haben Personen mit physischen und/oder psychischen Problemen, unqualifizierte bzw. gering qualifizierte sowie ältere Personen mit den größten Problemen auf dem Arbeitsmarkt zu kämpfen. So konnte im Jahresdurchschnitt ca. die Hälfte aller vorgemerkten Arbeitslosen keine über die Pflichtschule hinausgehende Ausbildung vorweisen.

Vorgemerkte Arbeitslose nach höchster abgeschlossener Ausbildung, jeweils Jahresdurchschnittswerte

| | 2009 | 2008 | Veränderung | | |
|------------------------|-------|-------|-------------|---------|-----------|
| | | | absolut | relativ | |
| Pflichtschulausbildung | 5.659 | 4.235 | +1.424 | +33,6% | INSGESAMT |
| Lehrausbildung | 3.866 | 2.840 | +1.026 | +36,1% | |
| Mittlere Ausbildung | 682 | 585 | +97 | +16,6% | |
| Höhere Ausbildung | 581 | 465 | +116 | +25,0% | |
| Akademische Ausbildung | 250 | 197 | +53 | +26,9% | |
| ungeklärt | 127 | 99 | +28 | +28,6% | |
| | | | | | |
| Pflichtschulausbildung | 3.044 | 2.145 | +899 | +41,9% | MÄNNER |
| Lehrausbildung | 2.281 | 1.580 | +701 | +44,3% | |
| Mittlere Ausbildung | 207 | 161 | +46 | +28,4% | |
| Höhere Ausbildung | 265 | 201 | +64 | +31,9% | |
| Akademische Ausbildung | 141 | 95 | +46 | +48,4% | |
| ungeklärt | 68 | 46 | +22 | +47,6% | |
| | | | | | |
| Pflichtschulausbildung | 2.615 | 2.090 | +525 | +25,1% | FRAUEN |
| Lehrausbildung | 1.586 | 1.259 | +327 | +25,9% | |
| Mittlere Ausbildung | 475 | 424 | +51 | +12,1% | |
| Höhere Ausbildung | 316 | 264 | +52 | +19,8% | |
| Akademische Ausbildung | 109 | 103 | +6 | +5,8% | |
| ungeklärt | 59 | 54 | +5 | +10,0% | |
| | | | | | |

Deutliche Zuwachsraten mussten im Vergleich zum Vorjahr auch in allen Altersgruppen hingenommen werden. Ein stark unterdurchschnittliches Plus wiesen dabei die unter 20-Jährigen auf. Am Ende des Jahres war der Bestand hier sogar etwas niedriger als im Dezember 2008. Die gemeinsamen Maßnahmen von AMS und Land Vorarlberg, die im Berichtsjahr verstärkt zum Einsatz kamen, haben sicherlich entscheidend zu dieser erfreulichen Entwicklung beigetragen.

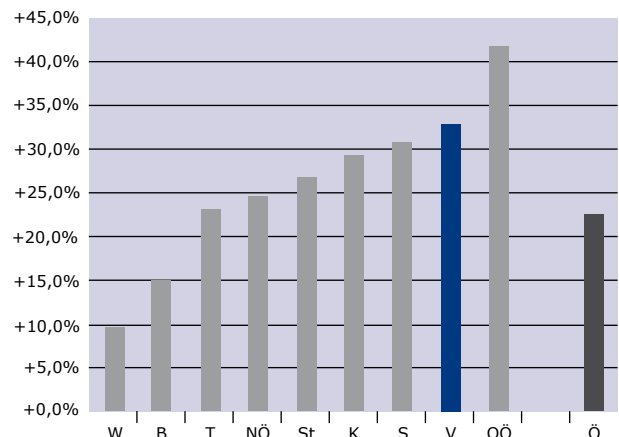


Vorgemerkte Arbeitslose nach Altersgruppen, jeweils Jahresdurchschnittswerte

| | 2009 | 2008 | Veränderung | | |
|-----------------------|-------|-------|-------------|---------|-----------|
| | | | absolut | relativ | |
| 15 bis unter 20 Jahre | 475 | 410 | +65 | +15,9% | INSGESAMT |
| 20 bis unter 25 Jahre | 1.493 | 1.132 | +361 | +31,9% | |
| 25 bis unter 30 Jahre | 1.532 | 1.102 | +430 | +39,0% | |
| 30 bis unter 40 Jahre | 2.592 | 1.983 | +609 | +30,7% | |
| 40 bis unter 50 Jahre | 2.837 | 2.082 | +755 | +36,3% | |
| 50 bis unter 60 Jahre | 2.030 | 1.527 | +503 | +32,9% | |
| 60 Jahre und älter | 208 | 184 | +24 | +13,0% | |
| 15 bis unter 20 Jahre | 245 | 197 | +48 | +24,4% | MÄNNER |
| 20 bis unter 25 Jahre | 851 | 593 | +258 | +43,5% | |
| 25 bis unter 30 Jahre | 818 | 540 | +278 | +51,5% | |
| 30 bis unter 40 Jahre | 1.291 | 911 | +380 | +41,7% | |
| 40 bis unter 50 Jahre | 1.463 | 1.001 | +462 | +46,2% | |
| 50 bis unter 60 Jahre | 1.144 | 812 | +332 | +40,9% | |
| 60 Jahre und älter | 194 | 172 | +22 | +12,8% | |
| 15 bis unter 20 Jahre | 231 | 213 | +18 | +8,5% | FRAUEN |
| 20 bis unter 25 Jahre | 642 | 539 | +103 | +19,1% | |
| 25 bis unter 30 Jahre | 714 | 562 | +152 | +27,0% | |
| 30 bis unter 40 Jahre | 1.301 | 1.073 | +228 | +21,2% | |
| 40 bis unter 50 Jahre | 1.373 | 1.082 | +291 | +26,9% | |
| 50 bis unter 60 Jahre | 886 | 714 | +172 | +24,1% | |
| 60 Jahre und älter | 14 | 12 | +2 | +16,7% | |

Im Jahresdurchschnitt nahm die Vorgemerktenzahl im Vergleich zum Vorjahr in allen Bundesländern merklich zu. Mit 22,6 % fiel die Zuwachsrate österreichweit aber dennoch deutlich niedriger aus als in Vorarlberg. Einen noch höheren Wert als wir musste – wie die folgende Grafik zeigt – nur Oberösterreich (+42,6 %) hinnehmen.

Vorgemerkte Arbeitslose: Relative Veränderungen gegenüber dem Vorjahr nach Bundesländern, jeweils Jahresdurchschnittswerte

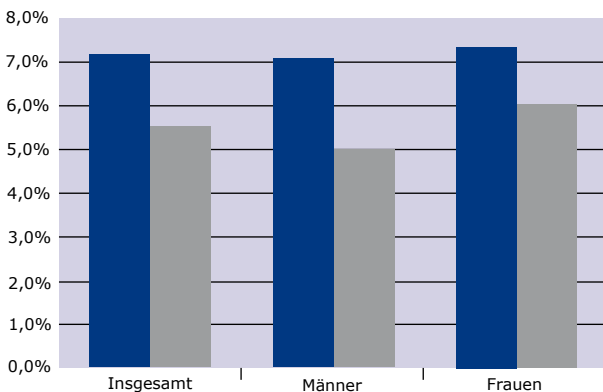


Im Berichtsjahr erfolgten bei den Dienststellen des Arbeitsmarktservice Vorarlberg insgesamt 37.499 neue Arbeitslosenmeldungen (= Zugänge). Im Vergleich zum Vorjahr entsprach dies einem Plus von 2.127 oder 6 %. Im selben Zeitraum konnten insgesamt 40.861 Arbeitslose in Abgang genommen werden, um 2.245 oder 5,8 % mehr als vor einem Jahr.

1.3. Arbeitslosenquote

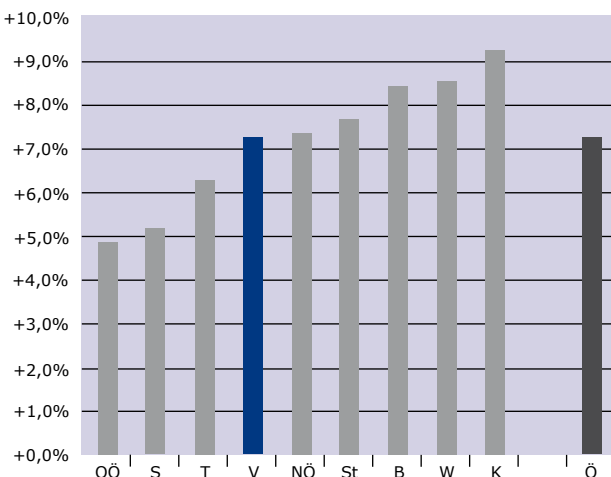
Die durchschnittliche Arbeitslosenquote erhöhte sich im Vergleich zum Vorjahr von 5,5 % auf 7,2 %. So hoch war die Durchschnittsquote in Vorarlberg bisher noch nie.

Arbeitslosenquote im Jahresdurchschnitt



Mit 7,1 % schnitten die Männer etwas besser ab als die Frauen mit 7,3 %. Allerdings nahm die Quote im Schnitt bei den Männern (+2,1 Prozentpunkte) deutlich stärker zu als bei den Frauen (+1,3 Prozentpunkte). 2009 sank die Arbeitslosenquote nie unter 6 % und bewegte sich im Laufe des Jahres zwischen 6,5 % (Ende Juli) und 8,2 % (Ende November).

Arbeitslosenquote nach Bundesländern, jeweils Jahresdurchschnittswerte



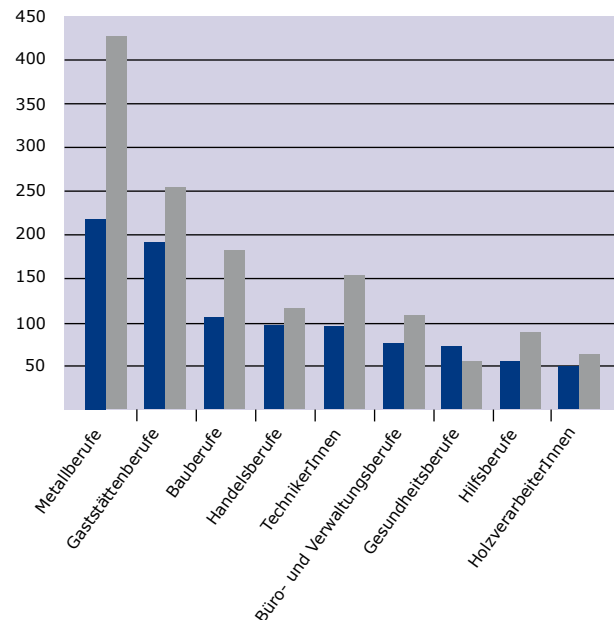
Im Jahresdurchschnitt entsprach die Arbeitslosenquote in Vorarlberg exakt dem Österreich-Schnitt; auch dies stellt ein Novum dar, denn in unseren bis ins Jahr 1951 zurück reichenden Aufzeichnungen schnitten wir zuvor immer besser ab. Im Bundesländer-Ranking landete Vorarlberg im Jahresdurchschnitt 2009 wie in den beiden vorangegangenen Jahren hinter Oberösterreich (4,9 %), Salzburg (5,1 %) und Tirol (6,3 %) an der vierten Stelle.

1.4. Gemeldete offene Stellen

Wie nicht anders zu erwarten, mussten im Berichtsjahr auch auf dem Stellenmarkt Rückschläge in Kauf genommen werden. So nahm die Zahl der im Jahresdurchschnitt beim AMS Vorarlberg gemeldeten offenen Stellen gegenüber dem Vorjahr um 551 oder 32,5 % auf insgesamt 1.144 ab.

Abgesehen von den Gesundheitsberufen (+18) verringerte sich der Stellenbestand dabei in allen wichtigen Berufsgruppen. Mit Abstand am stärksten fiel der diesbezügliche Rückgang in den Metallberufen aus (-221), danach folgten die Bau- (-79) und Gaststättenberufe (-66) sowie die TechnikerInnen (-58).

Bestand an gemeldeten offenen Stellen nach Berufsgruppen, Jahresdurchschnittswerte



Während des gesamten Jahres konnten insgesamt 15.626 offene Stellen (-2.967 oder -16,0 % gegenüber dem Vorjahr) in Zugang und insgesamt 16.176 (-2.112 oder -11,5 % gegenüber dem Vorjahr) in Abgang genommen werden.

2. Geschäftsziele



2. Geschäftsziele

Das Arbeitsmarktservice Vorarlberg verfolgte im Jahre 2009 folgende sieben bundesweit vereinbarte arbeitsmarktpolitische Schwerpunkte:









1. Early Intervention für Jüngere und Ältere
2. Verhinderung von Langzeitarbeitslosigkeit
3. Integration in den Arbeitsmarkt verbessern
4. Einschaltung am Arbeitsmarkt erhöhen
5. Effektivität von Schulungen verbessern
6. Arbeitsmarktchancen von Frauen erhöhen
7. Umsetzung der Programmvorhaben der Regierung und Sozialpartner

Zu diesen sieben Schwerpunkten wurden konkrete arbeitsmarktpolitische Ziele (Geschäftsziele) formuliert und Zielgrößenvereinbarungen mit den einzelnen Geschäftsbereichen getroffen. Soweit als möglich wurden

die Zielwerte getrennt für Frauen und Männer festgelegt. Insgesamt konnten die Zielvorgaben für 2009, die in einigen Punkten der geänderten Wirtschaftslage angepasst wurden, erneut zu 97 % erfüllt werden. Bei den bundesweiten Zielen konnte sogar eine Zielerreichung von 99 % erreicht werden. Lediglich beim Landesziel, also jenem Ziel, welches sich die Landesorganisation Vorarlberg selbst gesetzt hat – der Reduktion der durchschnittlichen Vormerkdauer – wurde die Vorgabe klar verfehlt. Der wirtschaftliche Einbruch hat eine Erreichung dieses Vorhabens, das auf eine vermehrte und raschere Vermittlung abzielte, unmöglich gemacht.

Alles in allem kann somit – trotz der schwierigen Wirtschaftslage – von einem sehr guten Ergebnis gesprochen werden, das auch durch forcierte Betreuung sowie den zielorientierten Einsatz von Fördermitteln erreicht wurde.

Zielsetzungen und Zielerreichungen im Jahre 2009

| | | Zielwerte | Istwerte | Ziel erreicht |
|--|--------|--------------|----------|---|
| Early Intervention für Jüngere (unter 25 Jahre) | Frauen | max. 141 | 137 |  |
| Übertritte in Langzeitarbeitslosigkeit (über 6 Monate) verhindern | Männer | max. 151 | 135 |  |
| Early Intervention für Ältere (F>45, M>50) | Frauen | mind. 1.678 | 1.825 |  |
| Arbeitsaufnahme innerhalb von 6 Monaten Nettoarbeitslosigkeit | Männer | mind. 1.093 | 1.097 |  |
| Integration in den Arbeitsmarkt | Frauen | mind. 820 | 860 |  |
| Arbeitsaufnahme von Langzeitbeschäftigungslosen | Männer | mind. 729 | 697 | |
| Landesziel: | Frauen | max. 85 | 107 | |
| Reduktion der durchschnittlichen Vormerkdauer in Tagen | Männer | max. 90 | 119 | |
| Einschaltungen am Arbeitsmarkt erhöhen (Stellenbesetzung) | gesamt | mind. 15.268 | 16.291 |  |
| Einschaltungen erhöhen (Stellenzugang Lehre und höher) | gesamt | mind. 8.079 | 7.939 | |
| Landesziel: Ausbau der persönlichen Betriebskontakte | gesamt | mind. 3.000 | 3.281 |  |
| Effektivität von Schulungen verbessern | Frauen | mind. 43,3% | 46,2% |  |
| Arbeitsaufnahme rate geschulter Personen innerhalb von 3 Monaten | Männer | mind. 46,9% | 49,6% |  |
| Zugang von Wiedereinsteigerinnen in Qualifikation und/oder Arbeitsaufnahme | Frauen | mind. 1.953 | 1.927 | |
| Umsetzung der Programmvorhaben FIT, MET und REG* | gesamt | 100% | 96,9% | |

*FIT = Frauen in Handwerk und Technik, MET = Grundausbildung Metall, REG = regionales Sonderprogramm

3. Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden - CMS



3. Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden - CMS

Das Arbeitsmarktservice führt im Rahmen eines Client-Monitoring-Systems (CMS) repräsentative Erhebungen zur Zufriedenheit der Kundengruppen Arbeitsuchende und Unternehmen durch. Dabei wird eine Anzahl von Zufriedenheitsdimensionen abgefragt, die Rückschlüsse darüber zulassen, in welchen Bereichen Verbesserungspotenziale aufgegriffen werden sollten.

3.1. Arbeitsuchende

Die Gesamtzufriedenheit aller KundInnen mit dem AMS und die Gesamtzufriedenheit speziell der Frauen ist für das AMS von zentraler Bedeutung. Gute Kundenbeurteilungen mit 1 oder 2 auf einer 6-stelligen Bewertungsskala sollten ausgebaut werden. Der Zielwert bei der Zufriedenheit der Frauen lag bei 67 %. Die Gesamtzufriedenheit konnte mit 76,6 % um 4,3 Prozentpunkte im Jahresvergleich gesteigert werden. Der Zielwert bei den Frauen wurde mit 72,2 % deutlich überschritten. Im Jahresvergleich liegt seit 2007 eine kontinuierliche Verbesserung der Kundenzufriedenheit vor.

Gesamtzufriedenheit

| | 2009 | 2008 | 2007 | Zielwert 2009 |
|--------|-------|-------|-------|---------------|
| Gesamt | 76,6% | 72,3% | 67,5% | - |
| Frauen | 72,2% | 70,3% | 65,3% | 67% |

Weitere deutliche Verbesserungen bei der Kundenzufriedenheit gab es bei folgenden Fragestellungen:

| | Werte 2009 in % | Werte 2008 in % | Steigerung |
|----------------------------------|-----------------|-----------------|------------|
| Zufriedenheit mit Wartezeiten | 76,5 | 71,4 | 5,1 |
| Zufriedenheit mit Öffnungszeiten | 89,2 | 84,3 | 4,9 |
| Fachwissen der BeraterInnen | 79,9 | 76,9 | 3,0 |
| Passgenauigkeit der Vermittlung | 49,2 | 46,7 | 2,5 |

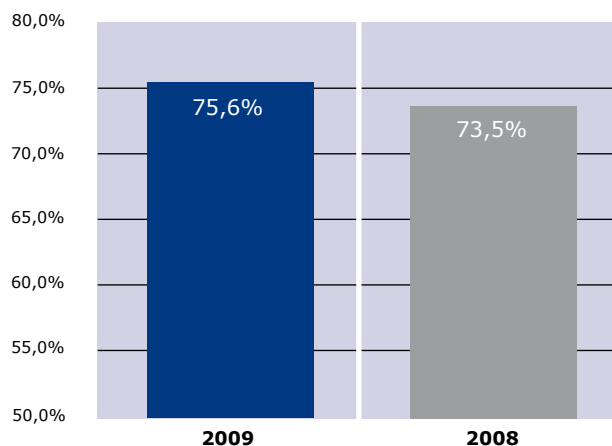
3.2. Unternehmen

Für das AMS ist es ein ständiges Ziel, die Kundenbedürfnisse noch besser zu erfüllen. Deshalb ist die Gesamtzufriedenheit der Unternehmenskunden ein wichtiger Erfolgsfaktor. Die Kundenbeurteilungen bei der Gesamtzufriedenheit mit 1 oder 2 auf einer 6-stelligen Bewertungsskala sollen ausgebaut werden.

Gesamtzufriedenheit

2009 beurteilten 75,6 % der Unternehmen die Gesamtleistung des AMS Vorarlberg mit 1 oder 2. Mit dieser Steigerung von 2,1 % guten Bewertungen (1 oder 2 auf einer Skala von 1 bis 6) konnte die Kundenzufriedenheit gegenüber 2008 weiter ausgebaut werden. Der Österreichschnitt liegt bei 74,1 % guter Bewertungen.

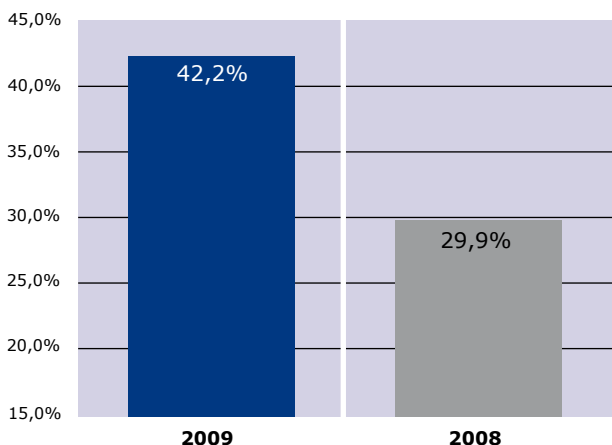
Gesamtzufriedenheit



Das verstärkte Angebot von Lösungsstrategien bei Problemen der Personalrekrutierung und die Forcierung der Information über Förderangebote sowie die Unterstützung bei der Abwicklung der Förderungen konnte die Gesamtzufriedenheit weiter erhöhen.

Durch die Intensivierung der Qualitätsvermittlung von geeigneten BewerberInnen, vor allem aufgrund des Ausbaus der Vorauswahl, konnte die Zufriedenheit der Unternehmen bei der Passgenauigkeit der Vermittlung gegenüber dem Vorjahr stark verbessert werden.

Passgenauigkeit der Vermittlung

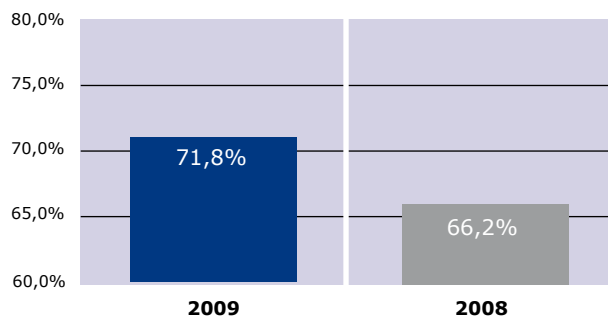


42,2 % der Unternehmen bewerten die Passgenauigkeit der Vermittlung durch die AMS-BeraterInnen mit sehr gut oder gut. Im Vorjahresvergleich waren es gerade

29,9 %. Mit diesem Wert liegt das AMS Vorarlberg nur knapp hinter dem Österreichschnitt von 43,2 %.

Auch die Zufriedenheit der Unternehmen mit der Stellenbesetzung konnte 2009 erhöht werden. Mit 71,8 % guten Bewertungen (Vorjahr: 66,2 %) wurde eine Verbesserung um 5,6% erreicht.

Zufriedenheit mit der Hilfe bei der Stellenbesetzung



4. Geschäftsbereiche



4. Geschäftsbereiche

4.1. Arbeitsmarktpolitik

Insgesamt 32.596 Förderfälle wurden vom AMS Vorarlberg 2009 im Rahmen von Beschäftigungsprojekten oder Qualifizierungs- und Unterstützungsangeboten genehmigt, um notwendige Anpassungsprozesse zu unterstützen.

Das Arbeitsmarktservice Vorarlberg setzte dabei wieder einerseits

- im Rahmen eines präventiven arbeitsmarktpolitischen Ansatzes auf die Qualifizierung von Beschäftigten (insbesondere ältere Frauen und Männer), um deren Arbeitsplatzsicherheit durch Höherqualifizierung zu erhöhen, als auch auf

- einen Maßnahmen-Mix aus arbeitsmarktpolitischen Projekten und Einzelförderungen für Arbeitslose, um deren Reintegrationschancen in den Arbeitsmarkt zu erhöhen.

Damit wurden 5.538 Förderfälle mehr als im Jahr 2008 realisiert, eine Zunahme um 20,5 %. Diese Förderfälle verteilten sich auf insgesamt 14.706 Personen.

Genehmigte Förderfälle

| | | Frauen | Männer | Gesamt |
|---|--|-----------------------------|---------------|---------------|
| BESCHÄFTIGUNG | Eingliederungsbeihilfe | 519 | 503 | 1.022 |
| | Entfernungsbeihilfe | 1 | 4 | 5 |
| | Förderung von Ein-Personen-Unternehmen | 2 | 3 | 5 |
| | Gemeinnützige Beschäftigungsprojekte | 416 | 313 | 729 |
| | Kombilohnbeihilfe | 5 | 1 | 6 |
| | Kurzarbeit | 555 | 1.918 | 2.473 |
| | Übersiedlungsbeihilfe | 1 | 1 | 2 |
| | Beschäftigung gesamt | 1.499 | 2.743 | 4.242 |
| QUALIFIZIERUNG | Arbeits-/Implacementstiftung | 269 | 304 | 573 |
| | Förderung von Bauhandwerkern | 0 | 85 | 85 |
| | AMS-Qualifizierungsangebote | 1.770 | 1.513 | 3.283 |
| | Beihilfe zur Deckung des Lebensunterhaltes | 4.104 | 3.336 | 7.440 |
| | Förderung von Kurskosten | 2.404 | 1.400 | 3.804 |
| | Förderung von Kursnebenkosten | 1.994 | 1.599 | 3.593 |
| | Förderung von Ausbildungsplätzen | 456 | 676 | 1.132 |
| | Qualifizierungsförderung von Beschäftigten | 2.073 | 1.003 | 3.076 |
| Unfallversicherung von SchulungsteilnehmerInnen | 1.029 | 623 | 1.652 | |
| | Qualifizierung gesamt | 14.099 | 10.539 | 24.638 |
| UNTERSTÜTZUNG | Beratungs- und Betreuungseinrichtungen | 1.115 | 635 | 1.750 |
| | Gründungsbeihilfen | 189 | 314 | 503 |
| | Kinderbetreuungsbeihilfe | 425 | 6 | 431 |
| | Unternehmensgründungsprogramm | 232 | 368 | 600 |
| | Vorstellungsbeihilfe | 102 | 330 | 432 |
| | | Unterstützung gesamt | 2063 | 1.653 |
| | Gesamt | 17.661 | 14.935 | 32.596 |

Geförderte Personen

| | | Frauen | Männer | Gesamt |
|----------------|---|-----------------------------|--------------|---------------|
| BESCHÄFTIGUNG | Eingliederungsbeihilfe | 512 | 487 | 999 |
| | Entfernungsbeihilfe | 1 | 3 | 4 |
| | Förderung von Ein-Personen-Unternehmen | 2 | 3 | 5 |
| | Gemeinnützige Beschäftigungsprojekte | 399 | 296 | 695 |
| | Kombilohnbeihilfe | 5 | 1 | 6 |
| | Kurzarbeit | 326 | 1.224 | 1.550 |
| | Übersiedlungsbeihilfe | 1 | 1 | 2 |
| | Beschäftigung gesamt | 1.234 | 2.006 | 3.240 |
| QUALIFIZIERUNG | Arbeits-/Implacementstiftung | 268 | 300 | 568 |
| | Förderung von Bauhandwerkern | 0 | 85 | 85 |
| | AMS-Qualifizierungsangebote | 1.600 | 1.404 | 3.004 |
| | Beihilfe zur Deckung des Lebensunterhaltes | 3.271 | 2.822 | 6.093 |
| | Förderung von Kurskosten | 1.678 | 1.022 | 2.700 |
| | Förderung von Kursnebenkosten | 1.710 | 1.419 | 3.129 |
| | Förderung von Ausbildungsplätzen | 440 | 630 | 1.070 |
| | Qualifizierungsförderung von Beschäftigten | 1.727 | 848 | 2.575 |
| | Unfallversicherung von SchulungsteilnehmerInnen | 743 | 488 | 1.231 |
| | Qualifizierung gesamt | 6.030 | 4.845 | 10.875 |
| UNTERSTÜTZUNG | Beratungs- und Betreuungseinrichtungen | 1.033 | 598 | 1.631 |
| | Gründungsbeihilfen | 104 | 171 | 275 |
| | Kinderbetreuungsbeihilfe | 230 | 3 | 233 |
| | Unternehmensgründungsprogramm | 160 | 257 | 417 |
| | Vorstellungsbeihilfe | 79 | 202 | 281 |
| | | Unterstützung gesamt | 1.478 | 1.056 |
| | GESAMT | 7.623 | 7.083 | 14.706 |

Mit insgesamt 14.706 geförderten Personen konnten im Vorjahresvergleich insgesamt 3.070 Personen bzw. 26,4 % mehr in die arbeitsmarktpolitische Förderung und Unterstützung einbezogen werden. Die Fokussierung des Förderungseinsatzes auf die speziellen Zielgruppen bewirkte eine verstärkte Bündelung der Angebote. Dadurch kam eine Einzelperson vielfach in den Genuss mehrerer Förderungen.

4.2. Service für Arbeitsuchende

Das Service für Arbeitsuchende (SfA) wurde im Jahr 2009 von insgesamt 43.240 Personen in Anspruch genommen, um Unterstützung bei der Stellensuche und bei der Beantragung von Leistungen der Arbeitslosenversicherung zu erhalten, das sind um 2.365 Personen mehr als im Jahr 2008. Demgegenüber war die Steigerung vom Jahr 2007 auf 2008 mit 712 Personen noch verhältnismäßig moderat.

- 37.499 Personen haben sich arbeitslos vormerken lassen,

- 2.967 Personen waren zum Zeitpunkt ihrer Vormerkung noch in Beschäftigung oder in Ausbildung und
- 2.774 überwiegend Jugendliche suchten über das Arbeitsmarktservice einen Ausbildungsplatz in einem Lehrbetrieb.

Early Intervention

Möglichst am Beginn der Arbeitslosigkeit werden gemeinsam mit den Arbeitsuchenden Vermittlungsbemühungen gesetzt. Im Jahr 2009 konnte das Arbeitsmarktservice nur 37,33 % (2008: 45,2 %) aller Arbeitsuchenden bereits im ersten Monat der Vormerkung mindestens einen Vermittlungsvorschlag unterbreiten. Der Rückgang dieser Kennziffer liegt an der Überlastung der betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie am Rückgang der dem Arbeitsmarktservice gemeldeten offenen Stellen.

Längere Vormerkdauer

Die durchschnittliche Vormerkdauer konnte seit dem Jahr 2006 (115 Tage) kontinuierlich gesenkt werden. Der beste Wert (94 Tage) konnte am Ende des 1. Halbjahres 2008 erreicht und bis Ende des Jahres 2008 gehalten werden. Die extreme Verschlechterung am Arbeitsmarkt schlug dann aber bereits im 1. Halbjahr 2009 durch, und zwar mit einer Steigerung der durchschnittlichen Vormerkdauer um 10 Tage auf 104 und dann bis zum Jahresende nochmals um 9 Tage. Dies bedeutet ein Anstieg gegenüber dem Jahr 2008 um insgesamt 19 Tage.

Berufliche Rehabilitation

Die Landesgeschäftsstelle Vorarlberg des AMS koordinierte im Bereich der beruflichen Rehabilitation die Zusammenarbeit mit dem Amt der Vorarlberger Landesregierung, dem Bundessozialamt und den Sozialversicherungsträgern AUVA und PV. Es wurde eine Reha-Tagung für die MitarbeiterInnen organisiert. Sehr bewährt haben sich die enge Zusammenarbeit mit „dafür“ – dem Projekt für dauerhafte Arbeit für Menschen mit Behinderungen und dem „Büro für Integrationsprojekte“, welches die integrative Berufsausbildung für Jugendliche inklusive des Clearings organisiert.

Die Reha-BeraterInnen hatten dabei im Jahresdurchschnitt 2.022 arbeitslose Personen zu betreuen, davon konnten 1.787 durch eine ärztliche Stellungnahme eine Einschränkung nachweisen, 160 waren nach dem Behinderteneinstellungsgesetz behindert, 37 nach dem Landesbehindertengesetz und 37 nach beiden. Mit der Eröffnung des Berufsbildungs- und Rehabilitationszentrums (BBRZ) West in Innsbruck im Herbst 2009 verkürzten sich für Menschen mit Behinderung, die eine individualisierte Reha-Planung benötigen, die Fahrzeiten gegenüber dem BBRZ Linz deutlich.

Psychologischer Dienst

Von der Landesgeschäftsstelle des AMS Vorarlberg wurden 2009 neben 46 BewerberInnen für den Dienst beim AMS auch 25 KundInnen (20 Reha-KundInnen oder FörderungswerberInnen mit Umschulungswünschen, 5 jugendliche Lehrstellensuchende im Rahmen des Clearings) psychologisch begutachtet und beraten.

SchulabgängerInnen

In Zusammenarbeit mit Pflichtschulen und dem BIFO (Berufs- und Bildungsinformation Vorarlberg) wurde die

Früherfassung der lehrstellensuchenden Jugendlichen angestrebt. Alle Jugendlichen ohne Lehrstelle wurden zu Infoveranstaltungen eingeladen und auf Wunsch in Betreuung genommen.

BerufsInfoZentren in Vorarlberg

2009 haben insgesamt 12.788 Personen die BerufsInfoZentren in Bludenz und Bregenz besucht, 4.905 Jugendliche und 6.900 Erwachsene. 133 Schulklassen bzw. Jugendlichengruppen besuchten die BerufsInfoZentren. Es wurden 15.985 persönliche, telefonische oder schriftliche Auskünfte erteilt. Allgemeine Interessensstrukturtests wurden durchgeführt und mit den getesteten meist jugendlichen KundInnen besprochen. Die MitarbeiterInnen der BerufsInfoZentren besuchten Schulen und organisierten externe Informationstage.

Im November 2009 fand die BIFO-Lehrlingsmesse in Hohenems statt. An die 1.000 SchülerInnen und Eltern wurden allein im Raum des AMS gezählt. MitarbeiterInnen aus allen vier Geschäftsstellen sowie der Landesgeschäftsstelle haben die BesucherInnen informiert.

4.3. Service für Unternehmen

Das Service für Unternehmen des AMS sieht es gerade in diesen wirtschaftlich schwierigen Zeiten als seine Aufgabe, Betriebe und ihre MitarbeiterInnen bestmöglich zu unterstützen. Ein Schwerpunkt im Jahr 2009 war die Information und Beratung der Unternehmen über die Unterstützungsmöglichkeiten des AMS. Die Akquirierung von offenen Stellen und die Unterstützung der Unternehmen bei der Suche nach geeignetem Personal zählten zu den Hauptaufgaben im Bereich Service für Unternehmen.

Regionalteams im Service für Unternehmen

Das Arbeitsmarktservice hat sich auch 2009 entsprechend der Erfordernisse der Vorarlberger Unternehmen organisatorisch weiterentwickelt. Auf Grund der weiteren Vertiefung der Kundenbeziehungen können wir die Wünsche unserer Unternehmenskunden in Bezug auf eine rasche, treffsichere und professionelle Vermittlung von Arbeitsuchenden und das Anbieten von maßgeschneiderten Lösungen bei Besetzungsproblemen noch besser erfüllen.

| Regionalteam | MitarbeiterInnen | Personaleinsatz (Vollzeitstellen) |
|------------------|------------------|-----------------------------------|
| Bregenz/Dornbirn | 10 | 9,6 |
| Feldkirch | 7 | 6,3 |
| Bludenz | 7 | 5,7 |
| Vorarlberg | 24* | 21,6 |

*zwei MitarbeiterInnen waren 2009 in Ausbildung

Einschaltgrad

Der Einschaltgrad lag im Jahr 2007 bei 40,79 %. Mit einem Einschaltgrad von 42 % wurde 2008 durch die gezielte Akquisition von offenen Stellen eine weitere Erhöhung erreicht. Das Arbeitsmarktservice konnte seine Position als führendes Dienstleistungsunternehmen am Arbeitsmarkt auch im Jahr 2009 halten und erreichte einen Einschaltgrad von 41,9 %.

Stellenmeldungen und Stellenbesetzungen

Dem Arbeitsmarktservice Vorarlberg wurden im Jahre 2009 insgesamt 15.626 offene Stellen (minus 2.967 oder 16 % im Vergleich zu 2008) und 2.842 offene Lehrstellen (+ 502 oder 21,5 %) bekannt gegeben. Von diesen gemeldeten offenen Stellen konnten 16.064 (minus 2.096 oder 11,5 % im Vergleich zu 2008) unter Mitwirkung des AMS besetzt werden, 75 % innerhalb von 30 Tagen.

Persönliche Unternehmenskontakte

Ein Erfolgsfaktor für diese Ergebnisse sind die guten Kundenbeziehungen. Allein im Jahr 2009 absolvierten die MitarbeiterInnen des AMS Vorarlberg 3.281 persönliche Unternehmenskontakte.

4.4. Existenzsicherung

Im Jahr 2009 wurden insgesamt 46.510 Anträge auf Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung beim Arbeitsmarktservice eingebracht. Davon entfielen

- 69,00 % auf die Beantragung von Arbeitslosengeld (2008: 72,26 %),
- 23,17 % auf die Beantragung von Notstandshilfe (2008: 20,97 %),
- 0,45 % auf die Beantragung von Altersteilzeitgeld (2008: 0,48 %) und
- 7,38 % auf die Beantragung sonstiger Leistungen (2008: 6,29 %).

Leistungsanträge (Zuerkennungen und Ablehnungen)

| Leistungsart | Gesamt | Frauen | Männer |
|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Arbeitslosengeld | 32.091 | 14.775 | 17.316 |
| Notstandshilfe | 10.778 | 4.756 | 6.022 |
| Pensionsvorschuss | 940 | 365 | 575 |
| Weiterbildungsgeld bei Bildungskarenz | 328 | 103 | 225 |
| Altersteilzeit | 208 | 82 | 126 |
| Übergangsgeld | 427 | 292 | 135 |
| Sonstiges | 1.738 | 1.139 | 599 |
| Gesamt | 46.510 | 21.512 | 24.998 |

Gegenüber dem Jahr 2008 ist dies eine Erhöhung um 7.132 bearbeitete Leistungsanträge. 1.917 Anträge mussten abgelehnt werden. Die Zahl der erstinstanzlichen Bescheide erreichte insgesamt 15.096, dagegen wurde in 171 Fällen eine Berufung eingebracht.

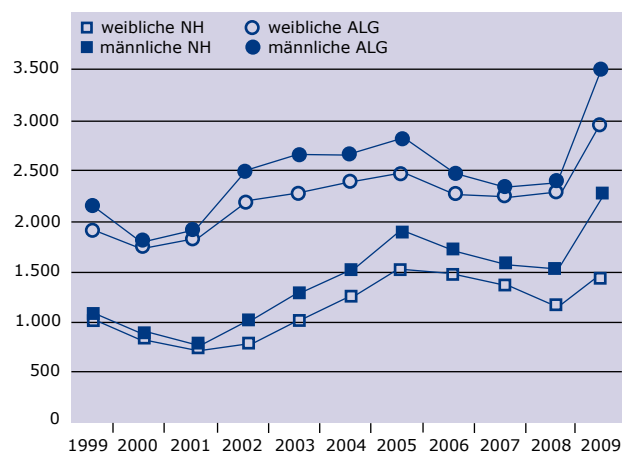
Rasche Antragsbearbeitung

Die Bearbeitungsdauer der eingebrachten Leistungsanträge im Jahr 2009 betrug 9 Tage und verbesserte sich gegenüber 2008 um 1 Tag.

LeistungsbezieherInnen im Jahresdurchschnitt

| Passive Leistungsarten | Gesamt | Frauen | Männer |
|-------------------------|---------------|--------------|--------------|
| Arbeitslosengeld | 6.407 | 2.929 | 3.478 |
| Notstandshilfe | 3.725 | 1.522 | 2.213 |
| sonstige Leistungsarten | 1.038 | 640 | 398 |
| gesamt | 11.180 | 5.091 | 6.089 |
| Aktive Leistungsarten | 2.444 | 1.206 | 1.238 |
| Gesamt | 13.624 | 6.297 | 7.327 |

LeistungsbezieherInnen Arbeitslosengeld/Notstandshilfe



Höhe der Leistungen (durchschnittliche Tagessätze in Euro)

| Leistungsarten | | 2009 Gesamt | Frauen | Männer | 2008 Gesamt | Frauen | Männer |
|---------------------------|-------------------|----------------|--------|--------|----------------|--------|--------|
| passive Leistungsarten | Arbeitslosengeld | 27,40 | 24,10 | 30,20 | 25,90 | 23,20 | 28,50 |
| | Notstandshilfe | 21,40 | 17,90 | 23,80 | 20,80 | 17,70 | 23,30 |
| | Pensionsvorschuss | 22,80 | 19,60 | 24,50 | 22,10 | 19,10 | 23,70 |
| | gesamt | 24,90 | 21,60 | 27,70 | 23,80 | 21,10 | 26,40 |
| aktive Leistungsarten | gesamt | 28,40 | 24,00 | 32,80 | 28,60 | 24,40 | 28,10 |

Verhängte Sanktionen

| Gründe | Gesamt | Frauen | Männer |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Arbeitsunwilligkeit | 21 | 15 | 6 |
| Ablehnung von Beschäftigungsangeboten | 461 | 128 | 333 |
| Arbeitslosigkeit aufgrund von Selbstkündigung oder eigenen Verschuldens | 1.494 | 636 | 858 |
| Nichteinhaltung der Kontrollmeldung | 1.492 | 446 | 1.046 |
| Gesamt | 3.468 | 1.225 | 2.243 |



4.5. Ausländerbeschäftigung

Im Jahr 2009 waren in Vorarlberg im Jahresdurchschnitt 9.546 bewilligungspflichtige AusländerInnen beschäftigt. Dies bedeutet gegenüber dem Vorjahr einen Rückgang um 928 bzw. um 8,9 %. Die Neuhereinnahme von drittstaatsangehörigen Arbeitskräften zur Deckung der Nachfrage nach „Schlüsselkräften“ wurde laut Statistik des Bundesministeriums für Inneres in 52 Fällen bewilligt. Im Rahmen der Fachkräfteverordnung 2008 wurden 184 Beschäftigungsbewilligungen für neue EU-BürgerInnen mit Qualifikationen z.B. als Gaststät-

tenköchInnen, SchweißerInnen, SchlosserInnen erteilt. Von der Landesgeschäftsstelle des AMS Vorarlberg waren 45 Berufungen zu bearbeiten, in 26 Fällen wurde der Berufung Folge gegeben. In 100 Fällen wurden von der Landesgeschäftsstelle die rechtlichen Voraussetzungen bei neu in das Firmenbuch eingetragenen ausländischen Gesellschaftern anhand der vom Landesgericht Feldkirch übermittelten Firmenbuchauszüge geprüft. Insgesamt wurden 2009 vom Arbeitsmarktservice Vorarlberg 4.101 Geschäftsfälle bearbeitet.

| Art der Berechtigung | Zahl der Anträge | davon negativ |
|---|------------------|---------------|
| Beschäftigungsbewilligung | 2.323 | 233 |
| Befreiungsschein | 459 | 2 |
| Arbeitserlaubnis | 20 | 0 |
| Sicherungsbescheinigung | 483 | 44 |
| Entsendebewilligung | 15 | 0 |
| EU-Entsendebewilligung | 98 | 4 |
| Schlüsselkraftstellungennahmen | 47 | 8 |
| Anzeigenbestätigung für FerialpraktikantInnen | 11 | 0 |
| Anzeigenbestätigung für Volontariate | 26 | 0 |
| Zulassung für ungarische und tschechische PraktikantInnen | 70 | 1 |
| Anzeigenbestätigung für Au-Pair-Kräfte | 177 | 0 |
| Freizügigkeitsbestätigung für neue EU-BürgerInnen | 145 | 0 |
| Ausnahmebestätigung für drittstaatsangehörige GattInnen und Kinder von ÖsterreicherInnen bzw. EWR-BürgerInnen | 58 | 1 |
| Headquarter-Konzernausbildung | 24 | 0 |
| Gesamt | 3.956 | 293 |

Saisonarbeitskräfte

Der Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz hat zur Abdeckung des saisonalen Arbeitskräftebedarfs für den Tourismus, die Land- und Forstwirtschaft und für ErntehelferInnen Verordnungen zur befristeten Beschäftigung von Saisonarbeitskräften erlassen. Im Rahmen dieser Verordnungen wurden im Berichtsjahr insgesamt 1.115 zeitlich befristete saisonale Kontingentbewilligungen erteilt, im Vorjahr waren dies 1.247.

Anträge

| | Erteilungen | Ablehnungen |
|------------------|--------------|-------------|
| ErntehelferInnen | 59 | 0 |
| Landwirtschaft | 167 | 11 |
| Fremdenverkehr | 889 | 111 |
| Gesamt | 1.115 | 122 |

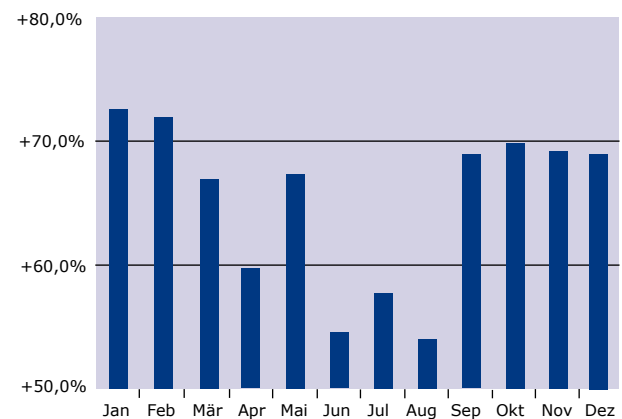
4.6. ServiceLine

Alle regionalen Geschäftsstellen des AMS Vorarlberg sind an die ServiceLine angeschlossen. Anrufende KundInnen wählen die Nummer ihrer regionalen Geschäftsstelle zum Ortstarif. Diese Anrufe werden dann in der ServiceLine mit Sitz in Bregenz von ausgebildeten BeraterInnen beantwortet bzw. werden vor Ort die erforderlichen EDV-technischen Veranlassungen durchgeführt. Die ServiceLine ist auch die zentrale Anlaufstelle für Anfragen zu den AMS-eServices. Landesweit erfolgen die Beratungsgespräche in den regionalen Geschäftsstellen termingesteuert. 2009 wurden telefonisch 7.310 Gesprächstermine für KundInnen bei ihren BeraterInnen über die ServiceLine gebucht.

Bessere Erreichbarkeit

Unsere ServiceLine kann unseren KundInnen eine deutlich bessere Erreichbarkeit des AMS bieten. Gleichzeitig verringern sich während der Beratungsgespräche Störungen durch eingehende Telefonate. Im Jahresschnitt lag die Wartezeit bei 44 Sekunden, 66 Prozent der Anrufe wurden innerhalb von 30 Sekunden entgegengenommen. Der Zielwert lag bei 70%, d.h. dass 70% der Anrufe innerhalb von 30 Sekunden entgegengenommen werden sollen.

Erreichbarkeit



Direkte Erledigung am Telefon

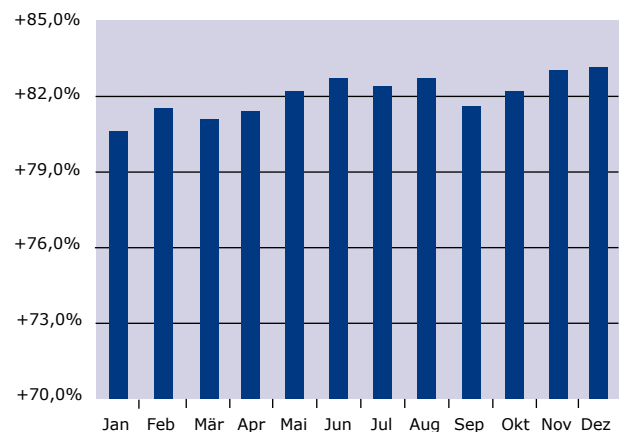
82,5 % aller Anrufe konnten direkt in der ServiceLine beantwortet bzw. erledigt werden.

In insgesamt 161.863 Fällen konnte eine Enderledigung direkt in der ServiceLine erfolgen.

AMS-KundInnen konnten sich durch dieses Service vielfach eine persönliche Vorsprache ersparen.

Der Zielwert lag bei 75%, d.h. dass mindestens 75% der telefonisch eingehenden Kundenanliegen direkt am Telefon erledigt werden sollen.

Direkte Erledigung



196.217 entgegengenommene Anrufe

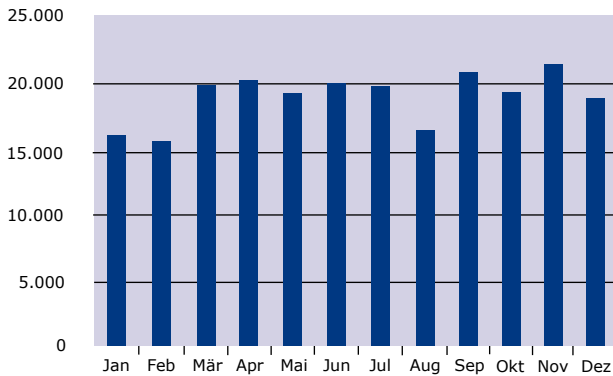
Durchschnittlich nahm jede/r von Arbeitslosigkeit betroffene VorarlbergerIn die Dienste der ServiceLine sechseinhalbmal in Anspruch.

Im Jahr 2009 wurde die ServiceLine in 238.526 Fällen angewählt.

➤ 10,7 % aller AnruferInnen legten vor einer Wartezeit von 30 Sekunden auf,

- 6,7 % aller AnruferInnen legten nach einer Wartezeit von 30 Sekunden auf,
 - 3,5 % aller AnruferInnen wurde ein „Besetzt-Zeichen“ eingespielt.
- Somit konnten insgesamt 196.217 Anrufe entgegen-
genommen werden.

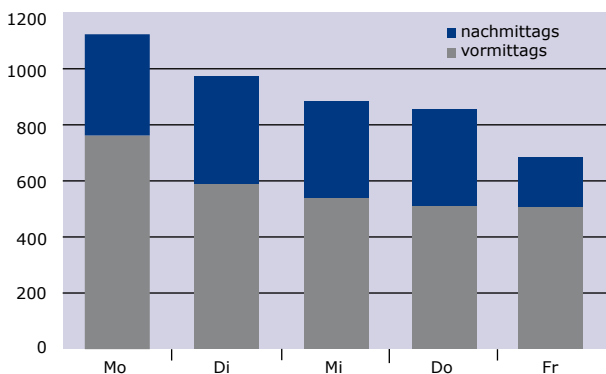
Anrufvolumen des AMS Vorarlberg 2009



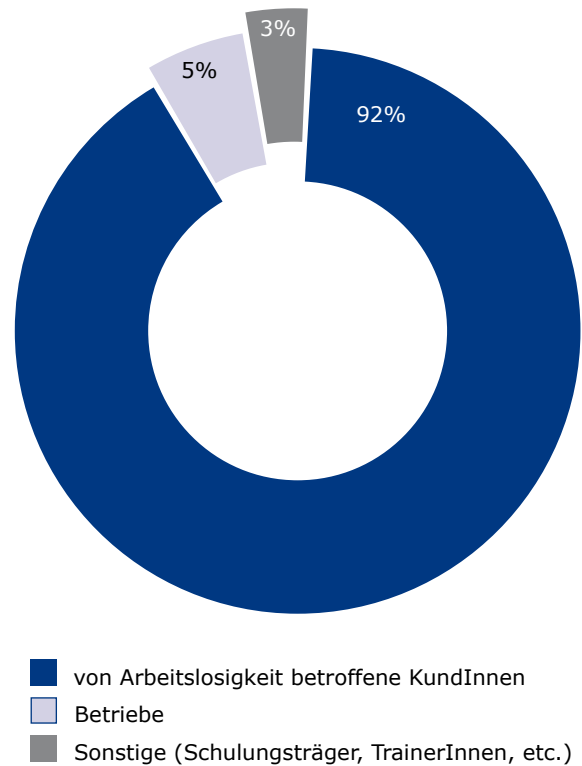
Verteilung der Anrufe

Die meisten KundInnen rufen am Montag beim AMS an, die wenigsten am Freitag. Das Telefonaufkommen ist am Vormittag deutlich höher als an Nachmittagen. Die personelle Besetzung unserer ServiceLine nimmt auf dieses unterschiedliche Telefonaufkommen Rücksicht und wird sehr flexibel vorgenommen, um die personellen Ressourcen bestmöglich auszuschöpfen.

Durchschnittliche Verteilung der Anrufe nach Wochentagen



AnruferInnen in der ServiceLine



5. Qualitätsmanagement und Kernpunkte des Kundendienstprozesses im AMS Vorarlberg

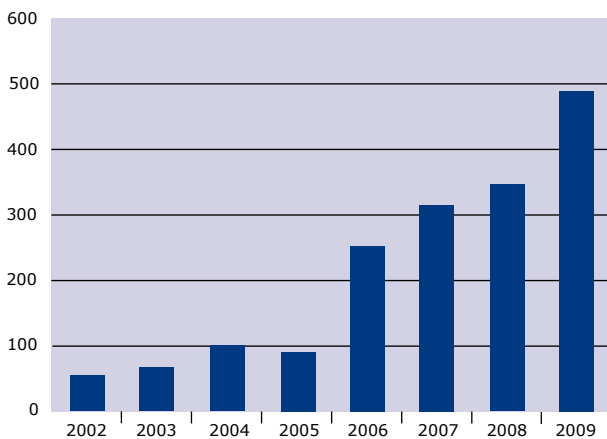


5. Qualitätsmanagement und Kernpunkte des Kundendienstprozesses im AMS Vorarlberg

5.1. ams.help – Kundenreaktionen

ams.help meint die Behandlung der Kundenreaktionen außerhalb der üblichen Kontakte mit dem AMS Vorarlberg einschließlich der Inanspruchnahme unserer Ombudsfrau durch Personen- und Unternehmenskunden. Das ams.help hat als eines der Elemente des Kundendienstprozesses den Zweck, die Zufriedenheit unserer KundInnen, unserer MitarbeiterInnen und der Öffentlichkeit mit dem AMS Vorarlberg zu erhöhen. Somit geht es im weiteren Sinn auch um die Optimierung der Dienstleistungserbringung im AMS Vorarlberg. Kundenorientierte und rasche Bearbeitung der Anliegen von Personen wie Unternehmen ist dabei ein vorrangiges Anliegen.

Entwicklung der Kundenreaktionen



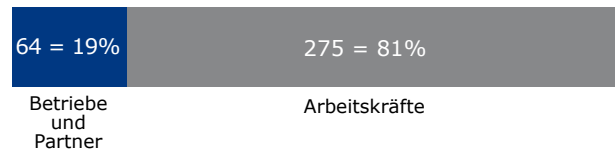
Um möglichst viele Erfahrungen von Kundenanliegen und unseren Umgang damit sammeln und auswerten zu können, laden wir unsere KundInnen – z.B. durch Plakate in Warteräumen und Befragungen – aktiv ein, Rückmeldungen über die Behandlung ihrer Anliegen durch uns und zum Betreuungsverlauf insgesamt zu geben. Diese Einzelreaktionen von KundInnen münden

- in umgehende lösungsorientierte Aktivitäten,
- sofern zweckmäßig in die Definition von Verbesserungserfordernissen.

- Wir lassen diese Rückmeldungen auch in die Weiterentwicklung der Ablaufprozesse in der Dienstleistungserbringung des AMS Vorarlberg einfließen.

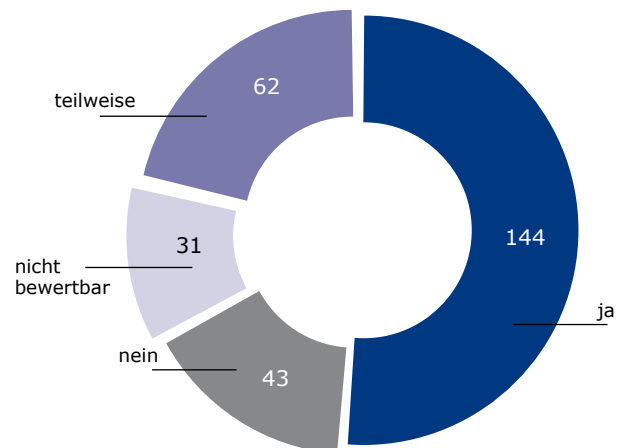
Dass die aktiv beworbene Dienstleistung ams.help bei den KundInnen des AMS immer besser bekannt ist und angenommen wird, sieht man an der Grafik, die den permanenten Anstieg an Feedbacks an das AMS zeigt.

Die Reaktionen der Kundengruppen verteilen sich folgendermaßen:

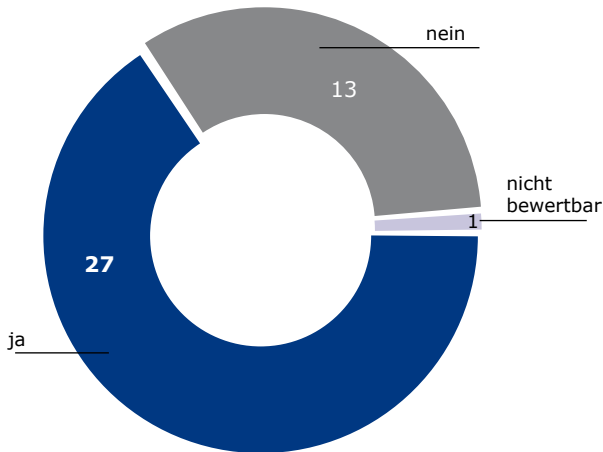


Im Jahr 2009 konnten wir unsere KundInnen zu deutlich erhöhten Feedback-Quoten motivieren, sodass in 489 Fällen von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht wurde. 412 Rückmeldungen befassten sich mit Hilfeersuchen oder Beschwerden, 69 ergaben ein positives Feed-Back und von 8 Kunden erhielt das AMS Anregungen. Zu 31 Kundenreaktionen gab es konkrete Verbesserungsvorschläge.

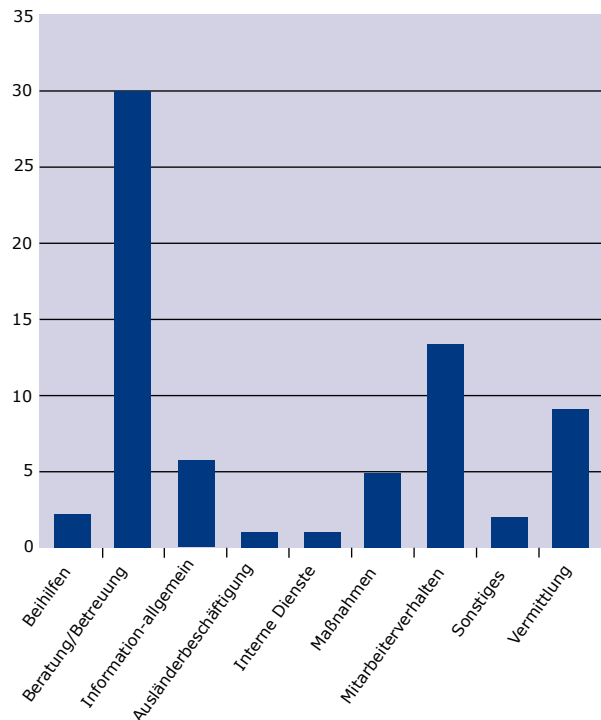
Erfüllung des Kundenwunsches (Arbeitskräfte)



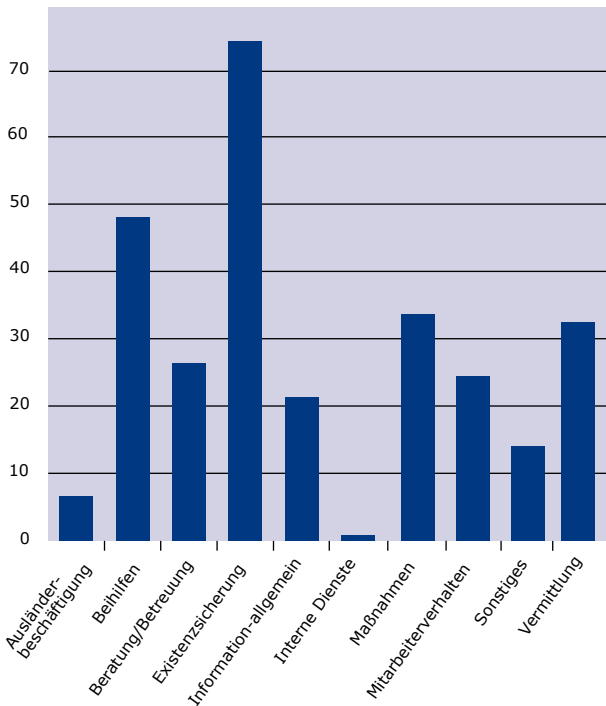
Erfüllung des Kundenwunsches (Unternehmen)



Positive Reaktionen



Beschwerden und Hilfeersuchen



Weitere Ergebnisse zum Thema Kundenzufriedenheit sind im Kapitel 3. zu finden.

5.2. Qualitätsmanagement im AMS Vorarlberg

Zur gezielten nutzenstiftenden Steuerung einer systematischen Entwicklung unserer Organisation wurde das Qualitätsmanagement nach EFQM weiter entwickelt. Die „European Foundation of Quality Management“ ist eine europäische Organisation mit Sitz in Brüssel, die dieses Umsetzungsmodell für den ganzheitlichen Ansatz des „Total Quality Management“ (TQM) ins Leben gerufen hat. Auch im Selbstverständnis als das führende Dienstleistungsunternehmen seines Bereichs baute das AMS im Bundesland Vorarlberg konsequent sein Qualitätsmanagementsystem aus.

Ziel dabei war es, die Dienstleistungsprozesse optimaler zu gestalten und die Zufriedenheit der KundInnen unter Berücksichtigung wirtschaftlicher und gesetzlicher Prämissen zu erhöhen. Das EFQM-Modell setzt auf einen ganzheitlichen Zugang zu den in einem Unternehmen beteiligten Menschen, Prozessen und Ergebnissen: Durch Menschen, die in Prozessen und Abläufen arbeiten, werden Ergebnisse für Menschen (unsere KundInnen, Mit-



arbeiterInnen und Partner- oder Interessensgruppen) und zu ihrem Nutzen - und dies möglichst effizient - erzielt. Das EFQM-Modell ist ein Werkzeug, das den Aufbau und die kontinuierliche Weiterentwicklung eines umfassenden Managementsystems unterstützt. Wesentlich dabei ist es, Stärken und Verbesserungspotenziale zu erkennen. Durch Selbst- und Fremdbewertung mittels der RADAR-Methode kann das AMS Vorarlberg seinen Entwicklungsstatus messen und steuern: in sogenannten Regelkreisen entsteht eine fortlaufende Verbesserungsbewegung basierend auf Ergebnissen, Verbesserungsmaßnahmen und Evaluierungen. Insofern ist dieser Ansatz ein qualitäts- und kompetenzorientierter Steuerungsansatz.

Management-Assessment

Um sich einen besonderen Schub in Richtung Qualitätssteigerung zu verleihen, hat sich das AMS Vorarlberg 2007 - 2009 an einem neuartigen Pilotprojekt des AMS Österreich für ein internes Management-Assessment beteiligt. Es bot sich damit die Gelegenheit, anhand zuvor analysierter Verbesserungspotenziale die Durchführung von konkreten Projekten mit dem Vorstand des AMS Österreich zu vereinbaren. Zukünftig stellt sich die Vorarlberger Landesorganisation im Rahmen eines Management-Assessments in einem 3-jährigen Rhythmus der Durchleuchtung seiner Performance. Dabei werden quantitative und qualitative Zielvereinbarungen über Schwerpunkte der Weiterentwicklung der Landesorganisation zwischen dem Vorstand und der Landesgeschäftsführung getroffen. In diesem ganzheitlichen Management-Assessment werden die bisherigen Bundesländerbewertungen im Rahmen des EFQM integriert. Das Arbeitsmarktservice nimmt weiterhin als Gesamtorganisation an AQA- (Austrian Quality Award) Bewerbungen teil.

Qualität entwickeln

Ein eigenes Qualitätsentwicklungsprogramm wird in den kommenden Jahren dieses Qualitätsdenken im Unternehmen verankern. Unter dem Aspekt der Effizienz und Effektivität sollen Unternehmensprozesse und Geschäftsmodell nachhaltig verbessert werden. Die daraus resultierenden und 2007 begonnenen Projekte werden in einen ständigen „Kontinuierlichen Verbesserungsprozess“ (KVP), in einen Good Practice Transfer und in immer anspruchsvollere Projektmanagementstandards münden. Good-Practice-Partnerschaften zwischen AMS-

Geschäftsstellen oder auch AMS Vorarlberg und externen Unternehmen sind im Ausbau begriffen. Es wurde erfolgreich damit begonnen, gute Praxis aus anderen Organisationen im eigenen Bereich zum Einsatz zu bringen.

Denken und Handeln in Prozessen

Im EFQM-Modell kommt einer durchgängigen und schlüssigen Prozessorientierung besondere Bedeutung zu. Konkret geht es darum, wie das Unternehmen AMS Vorarlberg seine Prozesse definiert, gestaltet, managt und verbessert, um seine Partnerorganisationen und KundInnen nutzbringend zufrieden zu stellen.

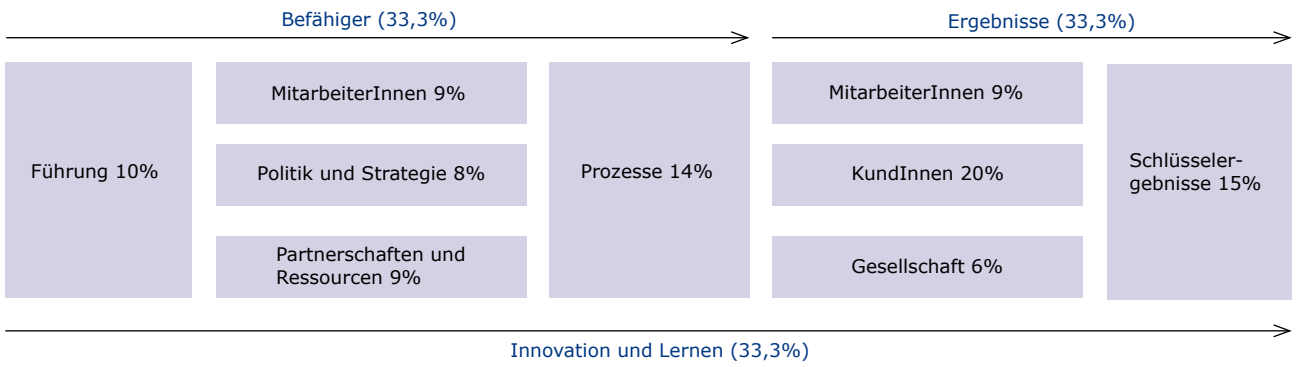
Auf dieser Basis wurden drei Kernprozesse im AMS definiert:

- Unterstützung von Arbeitskräften bei ihrer Suche nach geeigneter Beschäftigung und ihrer Anpassung an die Erfordernisse der Arbeitskräftenachfrage (der Wirtschaft).
- Unterstützung von Unternehmen bei ihrer Suche nach geeigneten Arbeitskräften und ihrer Anpassung an die Potenziale des Arbeitskräfteangebotes (der Arbeitssuchenden).
- Information von Personen, Institutionen und Öffentlichkeit über die Berufswelt und den Arbeitsmarkt.

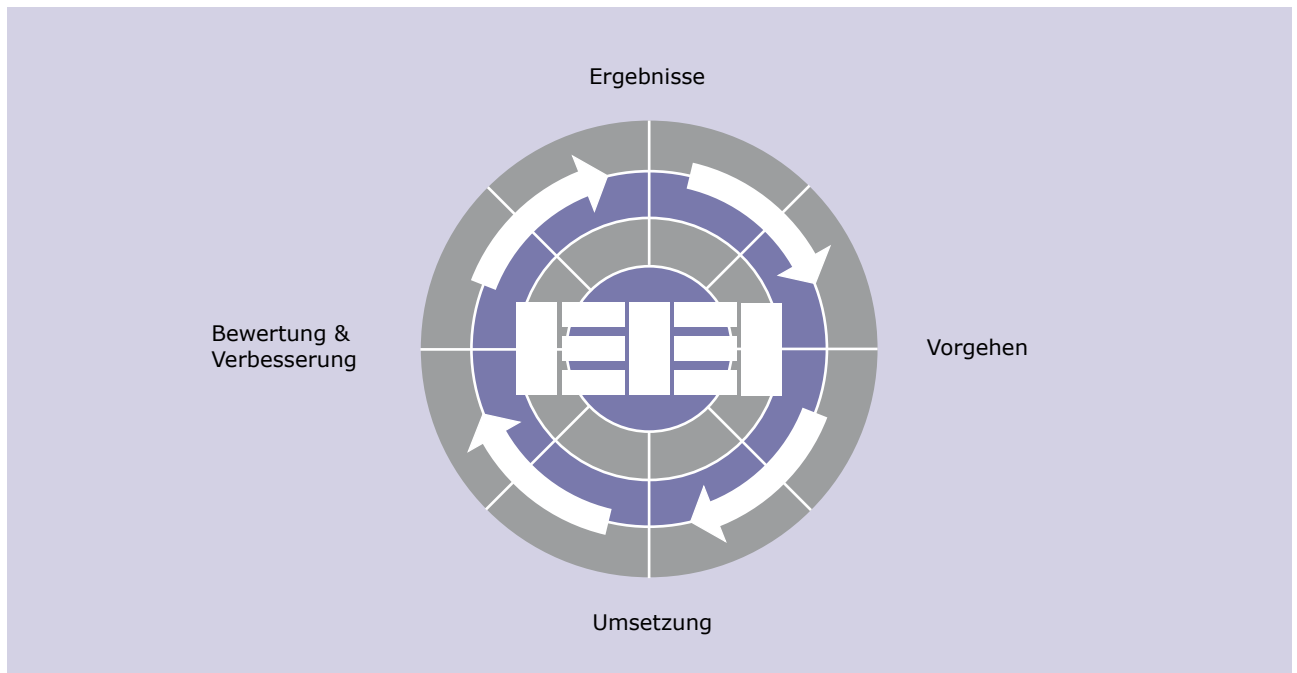
Über diese Kernprozesse hinaus wurden Kundendienst-, Management- und Supportprozesse identifiziert, die dieses Kernmodell komplettieren.



EFQM-Modell (European Foundation for Quality Management)



Radar-Logik nach EFQM

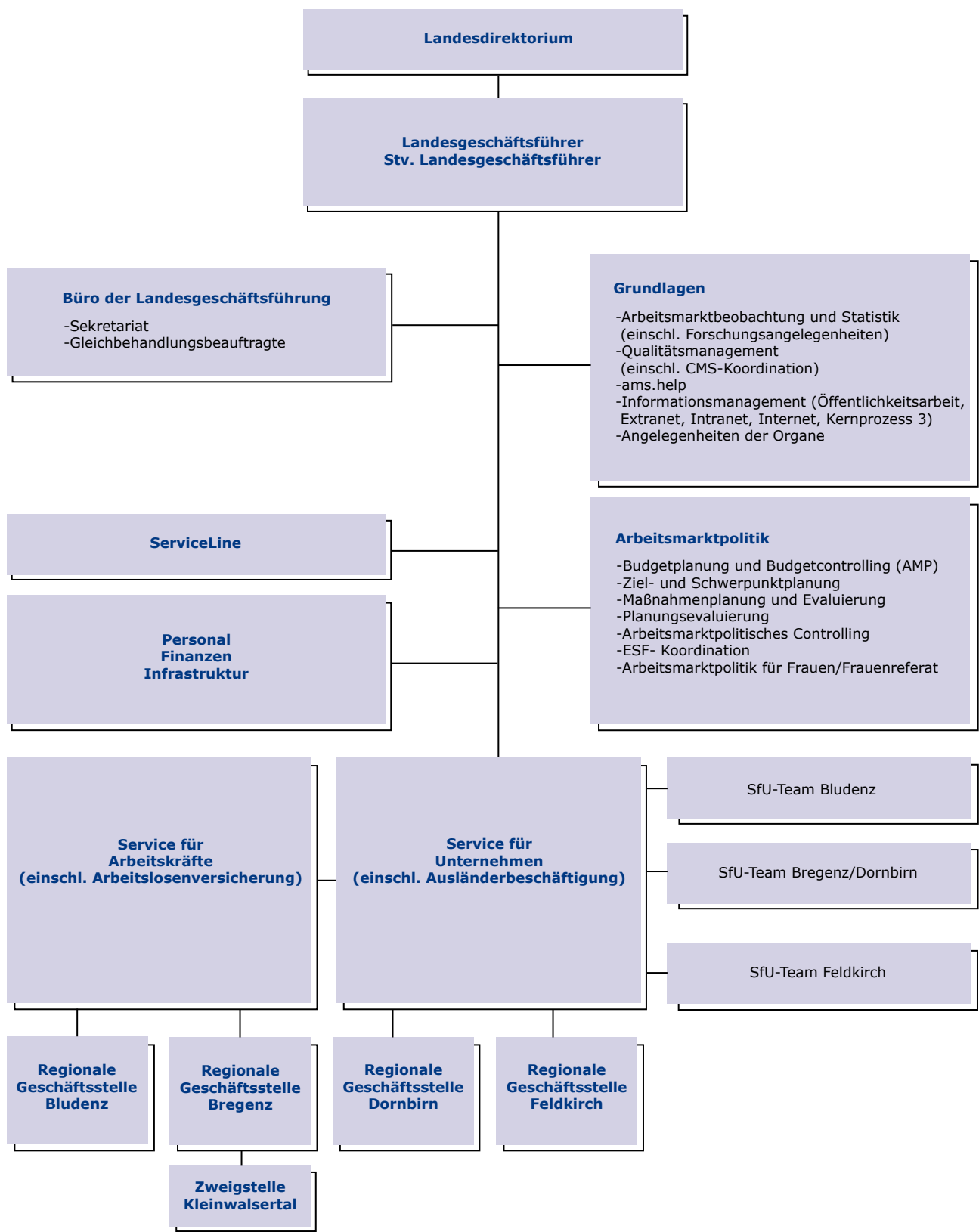


6. Organisation



6. Organisation

6.1. Organigramm



6.2. Organe des AMS Vorarlberg

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>LANDESDIREKTORIUM</p> | <p>Anton Strini Mag. Kurt Sageder Bernhard Bereuter Kurt Götz Mag. Karlheinz Rüdisser Dr. Christoph Jenny Mga. Michaela Wagner Rainer Keckeis Manuela Auer Dr. Peter Kircher Mag. Christof Burtscher Mga. Christine Kilzer Dr. Michael Simma Norbert Loacker</p> | <p>Arbeitsmarktservice Arbeitsmarktservice Arbeitsmarktservice Arbeitsmarktservice Vorarlberger Landesregierung Wirtschaftskammer Industriellenvereinigung Arbeiterkammer Österreichischer Gewerkschaftsbund Wirtschaftskammer Industriellenvereinigung Industriellenvereinigung Arbeiterkammer Österreichischer Gewerkschaftsbund</p> | <p>Vorsitzender stv. Vorsitzender (bis 31.10.09) stv. Vorsitzender (ab 01.11.09) Betriebsrat kooptiertes Mitglied Mitglied Mitglied Mitglied stv. Mitglied stv. Mitglied (bis 30.04.09) stv. Mitglied (ab 01.05.09) stv. Mitglied stv. Mitglied</p> |
| <p>KONTROLLAUSSCHUSS LANDESDIREKTORIUM</p> | <p>Rudolf Zimmermann Michael Tinkhauser Hubert Salzgeber Mga. Sabine Rudigier Mag. Christof Burtscher Mga. Christine Kilzer</p> | <p>Arbeiterkammer Arbeiterkammer Wirtschaftskammer Österreichischer Gewerkschaftsbund Industriellenvereinigung Industriellenvereinigung</p> | <p>Vorsitzender (bis 30.09.09) Vorsitzender (ab 1.10.09) Mitglied Mitglied Mitglied (bis 30.04.09) Mitglied (ab 01.05.09)</p> |
| <p>AUSLÄNDERAUSSCHUSS</p> | <p>Mga. Maria Liepert Rudolf Zimmermann Dr. Michael Simma Dr. Christoph Jenny Ernst Schneider Manuela Auer Robert Baljak Gürcan Özyilmaz Christl Marte</p> | <p>Arbeitsmarktservice Arbeiterkammer Arbeiterkammer Wirtschaftskammer Arbeitsmarktservice Österreichischer Gewerkschaftsbund Arbeiterkammer Arbeiterkammer Wirtschaftskammer</p> | <p>Vorsitzende Mitglied (bis 30.09.09) Mitglied (ab 1.10.09) Mitglied stv. Vorsitzender stv. Mitglied stv. Mitglied stv. Mitglied stv. Mitglied</p> |
| <p>AUSSCHUSS FÜR LEISTUNGSANGELEGEN- HEITEN</p> | <p>Mga. Gudrun Arming Rudolf Zimmermann Dr. Michael Simma Dr. Christoph Jenny Michael Pergovnik Manuela Auer Robert Baljak Gürcan Özyilmaz Christl Marte</p> | <p>Arbeitsmarktservice Arbeiterkammer Arbeiterkammer Wirtschaftskammer Arbeitsmarktservice Österreichischer Gewerkschaftsbund Arbeiterkammer Arbeiterkammer Wirtschaftskammer</p> | <p>Vorsitzende Mitglied (bis 30.9.09) Mitglied (ab 01.10.09) Mitglied stv. Vorsitzender stv. Mitglied stv. Mitglied stv. Mitglied stv. Mitglied</p> |
| <p>AUSSCHUSS FÜR FRÜHWARNSYSTEM GEM. §45A AMFG</p> | <p>Mga. Maria Liepert Dr. Michael Simma Dr. Christoph Jenny Bernhard Bereuter Manuela Auer Rudolf Zimmermann Armin Lins Robert Baljak Christl Marte</p> | <p>Arbeitsmarktservice Arbeiterkammer Wirtschaftskammer Arbeitsmarktservice Österreichischer Gewerkschaftsbund Arbeiterkammer Arbeiterkammer Arbeiterkammer Wirtschaftskammer</p> | <p>Vorsitzende Mitglied Mitglied stv. Vorsitzender stv. Mitglied stv. Mitglied (bis 30.9.09) stv. Mitglied (ab 1.10.09) stv. Mitglied stv. Mitglied</p> |

Regionalbeiräte des Arbeitsmarktservice Vorarlberg

| | | | |
|-----------|--|--|--|
| BLUDENZ | Erich Gstrein DI Rainer Thöni Dr. Brigitte Birnleitner Willi Mungenast Gerhard Flatz Karl Tonninger Harald Furtner Dr. Hans Dietrich Johannes Tenschert Dietmar Fußenegger | Arbeitsmarktservice Wirtschaftskammer Industriellenvereinigung Arbeiterkammer Österreichischer Gewerkschaftsbund Arbeitsmarktservice Wirtschaftskammer Industriellenvereinigung Arbeiterkammer Österreichischer Gewerkschaftsbund | Vorsitzender Mitglied Mitglied Mitglied Mitglied stv. Vorsitzender stv. Mitglied stv. Mitglied stv. Mitglied stv. Mitglied |
| BREGENZ | Günter Riedmann Dr. Thomas Wachter Ing. Armin Giselbrecht Anton Mathis Josef Konrad Regine Adlassnigg Hubert Salzgeber Wolfgang Juri Sebastian Lässer Bernhard Heinzle Christian Hauser | Arbeitsmarktservice Wirtschaftskammer Industriellenvereinigung Arbeiterkammer Österreichischer Gewerkschaftsbund Arbeitsmarktservice Wirtschaftskammer Wirtschaftskammer Industriellenvereinigung Arbeiterkammer Österreichischer Gewerkschaftsbund | Vorsitzender Mitglied Mitglied Mitglied Mitglied stv. Vorsitzende stv. Mitglied (bis 30.09.09) stv. Mitglied (ab 01.10.09) stv. Mitglied stv. Mitglied stv. Mitglied |
| DORNBIRN | Mga. Gabriele Willy Herbert Johler Thomas Peter Georg Schatz KR Reinold Diem Dunjko Dragutin Herbert Johler Christian Benzer Wilhelm Oss Dr. Thomas Wachter Mag. Gernot Natter Markus Fässler | Arbeitsmarktservice Arbeitsmarktservice Wirtschaftskammer Industriellenvereinigung Arbeiterkammer Österreichischer Gewerkschaftsbund Arbeitsmarktservice Arbeitsmarktservice Arbeiterkammer Wirtschaftskammer Industriellenvereinigung Österreichischer Gewerkschaftsbund | Vorsitzende (bis 31.12.09) Vorsitzender (ab 01.01.10) Mitglied Mitglied Mitglied Mitglied stv. Vorsitzender (bis 31.12.09) stv. Vorsitzender (ab 01.01.10)* stv. Mitglied stv. Mitglied stv. Mitglied stv. Mitglied |
| FELDKIRCH | Andrea Walch-Riedmann Dr. Markus Kecht Rudolf Gmeiner Bertram Bohle Werner Ghom Barbara Marte Mario Haid Thomas Peter Guntram Reis Mag. Matthias Linder Haluk Tan Andrea Nogler-Stark | Arbeitsmarktservice Wirtschaftskammer Industriellenvereinigung Industriellenvereinigung Arbeiterkammer Österreichischer Gewerkschaftsbund Arbeitsmarktservice Wirtschaftskammer Industriellenvereinigung Industriellenvereinigung Arbeiterkammer Österreichischer Gewerkschaftsbund | Vorsitzende Mitglied Mitglied (bis 28.02.09) Mitglied (ab 01.03.09) Mitglied Mitglied stv. Vorsitzender stv. Mitglied stv. Mitglied (bis 30.09.09) stv. Mitglied (ab 01.10.09) stv. Mitglied stv. Mitglied |

*interimistisch

Ausschüsse der Regionalbeiräte des Arbeitsmarktservice Vorarlberg

| | | | |
|------------------|------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| BLUDENZ | Erich Gstrein | Arbeitsmarktservice | Vorsitzender |
| | Harald Furtner | Wirtschaftskammer | Mitglied |
| | Dr. Hans Dietrich | Industriellenvereinigung | Mitglied |
| | Rudolf Zimmermann | Arbeiterkammer | Mitglied (bis 30.09.09) |
| | Egidius Bischofberger | Arbeiterkammer | Mitglied (ab 1.10.09) |
| | Gerhard Flatz | Österreichischer Gewerkschaftsbund | Mitglied |
| | Karl Tonninger | Arbeitsmarktservice | stv. Vorsitzender |
| | DI Rainer Thöni | Wirtschaftskammer | stv. Mitglied |
| | Hubert Salzgeber | Wirtschaftskammer | stv. Mitglied |
| | Dr. Brigitte Birnleitner | Industriellenvereinigung | stv. Mitglied |
| | Gürcan Özyilmaz | Arbeiterkammer | stv. Mitglied |
| | Robert Baljak | Arbeiterkammer | stv. Mitglied |
| | Dietmar Fußnegger | Österreichischer Gewerkschaftsbund | stv. Mitglied |
| BREGENZ | Günter Riedmann | Arbeitsmarktservice | Vorsitzender |
| | Hubert Salzgeber | Wirtschaftskammer | Mitglied (bis 30.09.09) |
| | Wolfgang Juri | Wirtschaftskammer | Mitglied (ab 01.10.09) |
| | Sebastian Lässer | Industriellenvereinigung | Mitglied |
| | Rudolf Zimmermann | Arbeiterkammer | Mitglied (bis 30.09.09) |
| | Egidius Bischofberger | Arbeiterkammer | Mitglied (ab 01.10.09) |
| | Josef Konrad | Österreichischer Gewerkschaftsbund | Mitglied |
| | Regine Adlassnigg | Arbeitsmarktservice | stv. Vorsitzende |
| | DVW Jörg Bergmeister | Wirtschaftskammer | stv. Mitglied (bis 31.01.09) |
| | Johannes Metzler | Wirtschaftskammer | stv. Mitglied (ab 01.02.09) |
| | Harald Furtner | Wirtschaftskammer | stv. Mitglied |
| | Dr. Thomas Wachter | Wirtschaftskammer | stv. Mitglied |
| | Hubert Salzgeber | Wirtschaftskammer | stv. Mitglied (ab 01.10.09) |
| | Mag. Jürgen Jussel | Industriellenvereinigung | stv. Mitglied |
| | Ing. Armin Giselbrecht | Industriellenvereinigung | stv. Mitglied |
| | Werner Leis | Industriellenvereinigung | stv. Mitglied (bis 30.09.09) |
| | Mag. Matthias Linder | Industriellenvereinigung | stv. Mitglied (ab 01.10.09) |
| | Robert Baljak | Arbeiterkammer | stv. Mitglied |
| Gürcan Özyilmaz | Arbeiterkammer | stv. Mitglied | |
| Christian Hauser | Österreichischer Gewerkschaftsbund | stv. Mitglied | |
| DORNBIRN | Mga. Gabriele Willy | Arbeitsmarktservice | Vorsitzende (bis 31.12.09) |
| | Herbert Johler | Arbeitsmarktservice | Vorsitzender (ab 01.01.10) |
| | Hubert Salzgeber | Wirtschaftskammer | Mitglied (bis 20.09.09) |
| | Wolfgang Juri | Wirtschaftskammer | Mitglied (ab 01.10.09) |
| | Georg Schatz | Industriellenvereinigung | Mitglied |
| | Rudolf Zimmermann | Arbeiterkammer | Mitglied (bis 30.09.09) |
| | Egidius Bischofberger | Arbeiterkammer | Mitglied (ab 01.10.09) |
| | Dunjko Dragutin | Österreichischer Gewerkschaftsbund | Mitglied |
| | Herbert Johler | Arbeitsmarktservice | stv. Vorsitzender (bis 31.12.09) |
| | Christian Benzer | Arbeitsmarktservice | stv. Vorsitzender (ab 01.01.10)* |
| | Dr. Thomas Wachter | Wirtschaftskammer | stv. Mitglied |
| | Harald Furtner | Wirtschaftskammer | stv. Mitglied |
| | Thomas Peter | Wirtschaftskammer | stv. Mitglied |
| | Hubert Salzgeber | Wirtschaftskammer | stv. Mitglied (ab 01.10.09) |
| | Dr. Gernot Natter | Industriellenvereinigung | stv. Mitglied |
| | Robert Baljak | Arbeiterkammer | stv. Mitglied |
| | Gürcan Özyilmaz | Arbeiterkammer | stv. Mitglied |
| Markus Fässler | Österreichischer Gewerkschaftsbund | stv. Mitglied | |

*interimistisch

| | | | |
|---------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|
| FELDKIRCH | Andrea Walch-Riedmann | Arbeitsmarktservice | Vorsitzende |
| | Dr. Markus Kecht | Wirtschaftskammer | Mitglied |
| | Rudolf Gmeiner | Industriellenvereinigung | Mitglied (bis 28.02.09) |
| | Bertram Bohle | Industriellenvereinigung | Mitglied (ab 01.03.09) |
| | Rudolf Zimmermann | Arbeiterkammer | Mitglied (bis 30.09.09) |
| | Egidius Bischofberger | Arbeiterkammer | Mitglied (ab 01.10.09) |
| | Barbara Marte | Österreichischer Gewerkschaftsbund | Mitglied |
| | Mario Haid | Arbeitsmarktservice | stv. Vorsitzender |
| | Thomas Peter | Wirtschaftskammer | stv. Mitglied |
| | Andrea Fend | Wirtschaftskammer | stv. Mitglied |
| | Guntram Reis | Industriellenvereinigung | stv. Mitglied (bis 30.09.09) |
| | Mag. Matthias Linder | Industriellenvereinigung | stv. Mitglied (ab 01.10.09) |
| | Gürcan Özyilmaz | Arbeiterkammer | stv. Mitglied |
| | Robert Baljak | Arbeiterkammer | stv. Mitglied |
| Andrea Nogler-Stark | Österreichischer Gewerkschaftsbund | stv. Mitglied | |

Stand 24.03.2010

Sitzungen 2009

| Landesdirektorium | Ausschüsse des Landesdirektoriums | Regionalbeiräte | Ausschüsse der Regionalbeiräte |
|-------------------|-----------------------------------|-----------------|--------------------------------|
| 7 | 25 | Bludenz 3 | Bludenz 24 |
| | | Bregenz 3 | Bregenz 25 |
| | | Dornbirn 6 | Dornbirn 22 |
| | Kontrollausschuss | Feldkirch 3 | Feldkirch 24 |
| | 3 | | |
| Gesamt | 7 | 15 | 96 |

6.3. Geschäftsstellen des AMS Vorarlberg

Arbeitsmarktservice Vorarlberg - Landesgeschäftsstelle

6901 Bregenz, Rheinstraße 33

Tel.: 05574/691-0

E-Mail: ams.vorarlberg@ams.at

Fax: 05574/691-80160 (Büro des Landesgeschäftsführers, Abteilung 1)

Internet: www.ams.at

05574/691-80260 (Abteilungen AMP, G, 2, 3)

| | | |
|---|---------------------|----------|
| Landesgeschäftsführer | Anton Strini | DW 80100 |
| Stellvertreter des Landesgeschäftsführers | Bernhard Bereuter | DW 80101 |
| Abteilung G - Grundlagen Abteilungsleiter | Mag. Kurt Sageder | DW 80200 |
| Abteilung AMP - Arbeitsmarktpolitik Abteilungsleiter | Mag. Reinhard Bauer | DW 80700 |
| Abteilung 1 - Personal, Finanzen, Infrastruktur Abteilungsleiter | Mag. Anton Metzler | DW 80300 |
| Abteilung 2 - Arbeitskräfte unterstützen Abteilungsleiter | Dr. Paul Sader | DW 80400 |
| Abteilung 3 - Unternehmen unterstützen Abteilungsleiter | Bernhard Bereuter | DW 80101 |
| ServiceLine Abteilungsleiter | Karl-Heinz Gavaneli | DW 88100 |

Regionale Geschäftsstellen

Arbeitsmarktservice Bludenz

6700 Bludenz, Bahnhofplatz 1B
Tel.: 05552/62371-0, Fax: 05552/62371-81160
E-Mail: ams.bludenz@ams.at
Leiter: Erich Gstrein
Stv. Leiter und Abteilungsleiter Beratungszone,
Infozone, Service Ausländerbeschäftigung:
Karl Tonniger
Abteilungsleiterin Servicezone: Jutta Nachbaur

BerufsInfoZentrum (BIZ) Bludenz

6700 Bludenz, Bahnhofplatz 1B
Tel.: 05552/62371-0, Fax: 05552/62371-81160
E-Mail: ams.bludenz@ams.at

Arbeitsmarktservice Bregenz

6901 Bregenz, Rheinstraße 33
Tel.: 05574/691-0, Fax allgemein: 05574/691-82160
Fax Servicezone: 05574/691-82460
E-Mail: ams.bregenz@ams.at
Leiter: Günter Riedmann
Stv. Leiterin: Regine Adlassnigg
Abteilungsleiterin Beratungszone: Regine Adlassnigg
Abteilungsleiterin Servicezone: Roswitha Stangl

BerufsInfoZentrum (BIZ) Bregenz

Rheinstraße 33 (Erdgeschoss)
Tel.: 05574/691-0, Fax: 05574/691-82260
E-Mail: ams.bregenz@ams.at

Arbeitsmarktservice Bregenz, Zweigstelle Kleinwalsertal

6992 Hirschegg, Walserstraße 71
Tel.: 05517/5222-0, Fax: 05517/5222-83160
E-Mail: ams.kleinwalsertal@ams.at
Leiter: René Heindl

Arbeitsmarktservice Dornbirn

6850 Dornbirn, Bahnhofstraße 24
Tel.: 05572/22771-0, Fax: allgemein: 05572/22771-84160
Fax Service Ausländerbeschäftigung: 05572/22771-84360
E-Mail: ams.dornbirn@ams.at
Leiter: Herbert Johler
Stv. Leiter und Abteilungsleiter Servicezone: Christian Benzer*
Abteilungsleiter Beratungszone: Alexander Kerschbaumer
*interimistisch

Arbeitsmarktservice Feldkirch

6800 Feldkirch, Reichsstraße 151
Tel.: 05522/3473-0, Fax: 05522/3473-85160
E-Mail: ams.feldkirch@ams.at
Leiterin: Andrea Walch-Riedmann
Stv. Leiter und Abteilungsleiter Beratungszone, Infozone
Service Ausländerbeschäftigung: Mario Haid
Abteilungsleiter Servicezone: Thomas Goltner

BerufsInfoZentrum (BIZ) Feldkirch

Reichsstraße 151 (Erdgeschoss)
Tel.: 05522/3473-0, Fax: 05522/3473-85160
E-Mail: ams.feldkirch@ams.at

Stand: 24.03.2010



6.4. Personal

Dem Arbeitsmarktservice Vorarlberg wurden im Personalplan für 2009 insgesamt 186,13 Planstellen zugewiesen, das sind gegenüber dem Vorjahr um 8,43 Planstellen mehr. Auf den 186,13 Planstellen waren zum Jahresende 224 Personen beschäftigt, 146 Frauen und 78 Männer. Der Frauenanteil betrug somit 65,2 % und lag geringfügig über dem des Vorjahres. Bei den Leitungsfunktionen lag der Frauenanteil wie im Vorjahr bei 30 %. Von den

224 MitarbeiterInnen waren 92 teilzeitbeschäftigt. Das entspricht einer Teilzeitquote von 41,1 %. Die Entwicklung bei der Teilzeitarbeit ist leicht ansteigend. Im Jahr 2008 lag der Anteil der Teilzeitbeschäftigten noch bei 39,9 %. Die Fluktuationsrate war mit 3,1 % etwas geringer als im Vorjahr (3,3 %). Zu erwähnen ist, dass zwei Geschäftsstellen von der Fluktuation in höherem Maße betroffen waren.

Die Aufteilung der Planstellen auf die einzelnen Geschäftsstellen und Prozesse

| | Leitung, Support, Grundlagenarbeit | Service für Arbeitskräfte (SfA) | Service für Unternehmen (SfU) | Information | Gesamt |
|--|---|--|--|--------------------|---------------|
| Landesgeschäftsstelle | 17,1 | 10,4 | 5,5 | 1,9 | 34,9 |
| ServiceLine | 11,1 | - | - | - | 11,1 |
| Regionale Geschäftsstelle Bludenz | 2,1 | 17,2 | 7,5 | 2,4 | 29,2 |
| Regionale Geschäftsstelle Bregenz | 3,9 | 31,6 | 5,7 | 3,9 | 45,1 |
| Regionale Geschäftsstelle Dornbirn | 2,0 | 23,4 | 4,0 | 2,7 | 32,1 |
| Regionale Geschäftsstelle Feldkirch | 2,1 | 23,3 | 6,5 | 1,9 | 33,8 |
| Gesamt | 38,3 | 105,9 | 29,2 | 12,8 | 186,2 |

Aus- und Weiterbildung

Grundausbildung

Im Jahr 2009 haben 15 Frauen und 8 Männer ein Dienstverhältnis mit dem AMS Vorarlberg begonnen und ihre Grundausbildung an der Günther Steinbach Akademie gestartet. Die Neuaufnahmen verteilen sich wie folgt auf die einzelnen Geschäftsstellen.

| LGS Vorarlberg | männlich | weiblich |
|-----------------------|-----------------|-----------------|
| Arbeitsmarktpolitik | 1 | - |
| Finanz/Infrastruktur | - | 1 |
| ServiceLine | - | 3 |

| RGS Bludenz | männlich | weiblich |
|-------------------------|-----------------|-----------------|
| Servicezone | 1 | 3 |
| Beratungszone | - | - |
| Service für Unternehmen | - | - |

| RGS Bregenz | männlich | weiblich |
|-------------------------|-----------------|-----------------|
| Servicezone | 1 | - |
| Beratungszone | 1 | - |
| Service für Unternehmen | - | - |

| RGS Dornbirn | männlich | weiblich |
|-------------------------|-----------------|-----------------|
| Servicezone | 3 | 2 |
| Beratungszone | - | 2 |
| Service für Unternehmen | - | - |

| RGS Feldkirch | männlich | weiblich |
|-------------------------|-----------------|-----------------|
| Servicezone | - | 3 |
| Beratungszone | - | - |
| Service für Unternehmen | 1 | 1 |

LGS = Landesgeschäftsstelle, RGS = regionale Geschäftsstelle

Österreichweites Ausbildungsprogramm

Mit dem überregionalen Ausbildungsangebot wird Qualifizierung im Informationsprozess sowie in den Prozessen Service für Arbeitskräfte und Service für Unternehmen erzielt. Auf die Weiterentwicklung von Führungskräften und Potenzial für Leadership wird besonderes Augenmerk gelegt. Zur Förderung der persönlichen und individuellen Leistungsfähigkeit werden Maßnahmen unter dem Gesichtspunkt von Gesundheit und der Altersstruktur unserer MitarbeiterInnen gesetzt.

Regionale Schwerpunkte

- Gesundheitsprojekt - Masterplan zur Mitarbeiterbefragung 2008-2009
- Schulungskonzept „Erfolgreiche Vermittlung mit dem Inserat“
- Spezialangebote in einzelnen Fachbereichen
- EDV-Schulungsangebote: Arbeitsplatzcoaching und Präsenzseminare

| | Anzahl MitarbeiterInnen | | | Anzahl Weiterbildungstage | | | | |
|----------------|-------------------------|----------|----------|---------------------------|----------|-----|----------|-----|
| | insgesamt | weiblich | männlich | insgesamt | weiblich | Ø | männlich | Ø |
| LGS Vorarlberg | 59 | 39 | 20 | 183 | 127 | 3,1 | 56 | 3,4 |
| RGS Bludenz | 35 | 26 | 9 | 110 | 73,5 | 3,4 | 36,5 | 4,8 |
| RGS Bregenz | 56 | 38 | 18 | 219 | 148 | 3,9 | 71 | 4,2 |
| RGS Dornbirn | 34 | 23 | 11 | 136 | 89 | 3,3 | 47 | 4,2 |
| RGS Feldkirch | 40 | 20 | 20 | 174 | 109 | 3,9 | 65 | 4,4 |

Infrastruktur

Fertigstellung des AMS Feldkirch

Am 21. Dezember 2009 wurde das ehemalige Zollgebäude, das von der Bundesimmobiliengesellschaft nach den Bedürfnissen des AMS Feldkirch 2008/2009 generalsaniert und erweitert wurde, an unsere Organisation übergeben. Dem AMS Feldkirch stehen nun insgesamt 1.757 m² Nettogrundfläche zur Verfügung. Die Infozone sowie das BerufsInfoZentrum (BIZ) im Erdgeschoss sind offen gestaltet und bieten den Kundinnen und Kunden zahlreiche Selbstbedienungsmöglichkeiten. Weiters sind in diesem Geschoss das Service Ausländerbeschäftigung sowie das Service für Unternehmen situiert. In den Obergeschossen sind neben der Leitung und dem Sekretariat die Servicezone und die Beratungszone in hellen, ansprechenden Einzelbüros untergebracht.

Das moderne und geräumige Gebäude bietet den MitarbeiterInnen ideale Rahmenbedingungen für eine optimale Beratung und Betreuung unserer KundInnen.



6.5. Finanzen

Präliminarien (eigener Wirkungsbereich) in Euro

| | Ausgaben 2009 | Ausgaben 2008 | Veränderung | Veränderung in % |
|---------------|-------------------|-------------------|------------------|------------------|
| Investitionen | 36.332 | 168.585 | -132.253 | -78,4 |
| Personal* | 10.755.704 | 9.563.196 | 1.192.508 | 12,5 |
| Sachausgaben | 1.367.943 | 1.405.918 | -37.975 | -2,7 |
| Gesamt | 12.159.979 | 11.137.699 | 1.022.280 | 9,2 |

*Anmerkung: In dieser Position sind auch die Personalausgaben für die BeamtInnen, die dem übertragenen Wirkungsbereich des AMS (Bundesgebarung) zuzuordnen sind, enthalten, und zwar 2009 in Höhe von 1.356.391,- bzw. 2008 in Höhe von 1.286.432,- Euro. Im Zuge der Bilanzerstellung können sich noch geringfügige Änderungen ergeben.

Aufwand für aktive Arbeitsmarktpolitik in Euro (übertragener Wirkungsbereich)

| | 2009 | 2008 | Veränderung in % | |
|------------------------------|---|---------------------|------------------|----------|
| BESCHÄFTIGUNG | Eingliederungsbeihilfe | 3.076.828,- | 3.686.288,- | -16,53 |
| | Entfernungsbeihilfe | 4.514,- | 10.690,- | -57,78 |
| | Förderung von Ein-Personen-Unternehmen | 1.350,- | 0,- | - |
| | Gemeinnützige Beschäftigungsprojekte | 9.355.971,- | 6.643.916,- | 40,82 |
| | Kombilohnbeihilfe | 260,- | 0,- | - |
| | Kurzarbeit | 1.913.781,- | 0,- | - |
| | Sozialökonomische Betriebe | 0,- | -51.695,- | - |
| | Übersiedlungsbeihilfe | 9.115,- | 633,- | 1.341,11 |
| Beschäftigung gesamt | 14.361.819,- | 10.289.831,- | 39,57 | |
| QUALIFIZIERUNG | Arbeits-/Implacementstiftung | 751.990,- | 189.956,- | 295,88 |
| | Förderung von Bauhandwerkern | 420.993,- | 408.987,- | 2,94 |
| | AMS-Qualifizierungsangebote | 11.167.197,- | 8.263.285,- | 35,14 |
| | Beihilfe zur Deckung des Lebensunterhaltes | 1.919.354,- | 1.743.730,- | 10,07 |
| | Förderung von Kurskosten | 2.944.498,- | 2.153.134,- | 36,75 |
| | Förderung von Kursnebenkosten | 416.365,- | 395.337,- | 5,32 |
| | Förderung von Ausbildungsplätzen | 4.745.609,- | 6.510.991,- | -27,11 |
| | Qualifizierungsförderung von Beschäftigten | 1.066.107,- | 698.298,- | 52,67 |
| | Sonstige Förderverträge | 125.000,- | 124.618,- | 0,31 |
| Qualifizierung gesamt | 23.557.112,- | 20.488.337,- | 14,98 | |
| UNTERSTÜTZUNG | Beratungs- und Betreuungseinrichtungen | 874.479,- | 1.022.104,- | -14,44 |
| | Veröffentlichung von Ausschreibungen | 852,- | 12.530,- | -93,20 |
| | Gründungsbeihilfen | 801.293,- | 728.608,- | 9,98 |
| | Förderung von Kinderbetreuungseinrichtungen | 229.222,- | 56.751,- | 303,91 |
| | Kinderbetreuungsbeihilfe | 152.115,- | 183.989,- | -17,32 |
| | Qualifizierungsberatung für Betriebe | 214.024,- | 280.037,- | -23,57 |
| | Technische Hilfe im Rahmen des ESF | 71.572,- | 64.681,- | 10,65 |
| | Unternehmensgründungsprogramm | 209.591,- | 146.636,- | 42,93 |
| Vorstellungsbeihilfe | 26.261,- | 25.339,- | 3,64 | |
| Unterstützung gesamt | 2.579.409,- | 2.520.675,- | 2,33 | |
| Gesamt | 40.498.341,- | 33.298.843,- | 21,62 | |

Die nochmalige Ausweitung des bereits im Vorjahr erhöhten Einsatzes von Fördermitteln ist weitgehend auf die von der Bundesregierung geschnürten Sonderprogramme zurückzuführen. Schwerpunkte des österreichischen Qualifizierungsprogramms im Bereich Arbeitsmarkt und Beschäftigung waren insbesondere

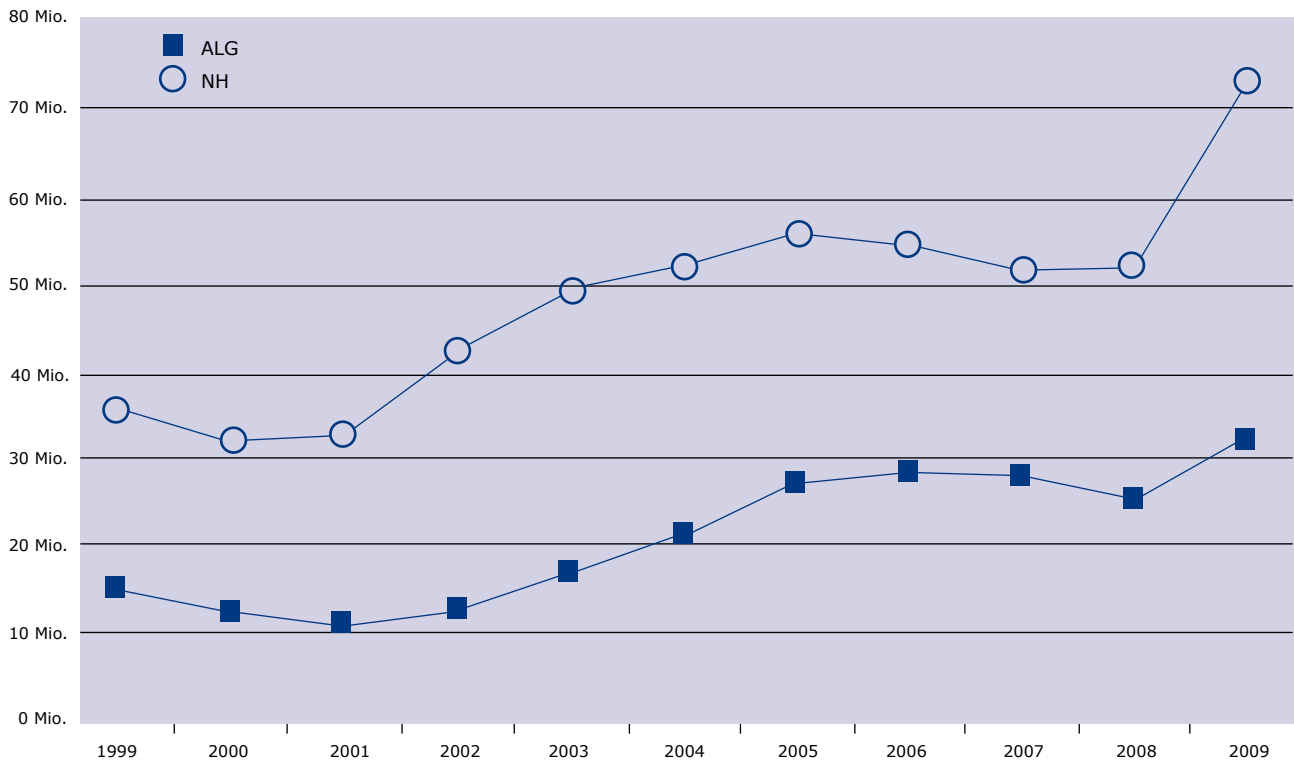
- die Jugendbeschäftigungsprogramme (vor allem im Rahmen des Jugendausbildungssicherungsgesetzes),
- das Programm zur Förderung zusätzlicher Lehrstellen (Blum-Bonus),
- das Programm zur Förderung von Frauen in handwerklich-technischen Berufsausbildungen (FIT-Frauen und Mädchen in Handwerk und Technik),
- die WiedereinsteigerInnen-Förderung,
- die Metallausbildungsoffensive und
- die regionale Fachkräfteausbildung.



Aufwand für Existenzsicherung (inklusive SV-Beiträge) in Euro

| | 2009 | 2008 | Veränderung | |
|--------------------|----------------------|---------------------|--------------------|----------------|
| | | | absolut | relativ |
| Arbeitslosengeld | 72.746.298,- | 51.227.618,- | +21.518.680 | +42,01% |
| Notstandshilfe | 31.756.959,- | 25.145.209,- | +6.611.750 | +26,29% |
| Weiterbildungsgeld | 1.421.744,- | 588.805,- | +832.939 | +141,46% |
| Altersteilzeit | 9.374.590,- | 12.083.578,- | -2.708.988 | -22,42% |
| Sonstiges | 4.311.570,- | 3.955.515,- | +356.055 | +9,00% |
| Gesamt | 119.611.161,- | 93.000.725,- | +26.610.436 | +28,61% |

Im Jahr 2009 erhöhte sich die Auszahlungssumme sowohl beim Arbeitslosengeld (ALG) als auch bei der Notstandshilfe (NH) die den größten Anteil der Auszahlungssumme ausmachen, gegenüber dem Jahr 2008.



Gesamtaufwand in Euro

| | 2009 | 2008 | Veränderung in % |
|----------------------------|----------------------|----------------------|------------------|
| Investitionen | 168.585,- | 36.332,- | -78,45 |
| Personal | 9.563.196,- | 10.755.704,- | +12,47 |
| Sachausgaben | 1.405.918,- | 1.367.943,- | -2,70 |
| Aktive Arbeitsmarktpolitik | 33.298.843,- | 40.498.341,- | +21,62 |
| Existenzsicherung | 93.000.725,- | 119.611.161,- | +28,61 |
| Gesamt | 137.437.267,- | 172.269.481,- | +25,34 |