



GESCHÄFTSBERICHT 2010

Arbeitsmarktservice
Mureck

IMPRESSUM

Herausgeber:
Arbeitsmarktservice Mureck
Siebenbrunnweg 2, 8480 Mureck
Tel. 03472/2143, Fax. 03472/2143-190
E-mail: ams.mureck@ams.at
Internet: www.ams.at/mureck
Zertifiziert nach ÖNORM EN ISO 9001:2000

Für den Inhalt verantwortlich:
Anneliese Scheucher, Roland Pock
Redaktionelle Bearbeitung: Roland Pock

Verwendung mit Quellenangabe gestattet

VORWORT

Sehr verehrte interessierte LeserInnen des Geschäftsberichtes 2010!

„Das AMS verbindet Mensch und Arbeit“, dieser sehr wichtige Leitsatz begleitet mich seit meinen Anfangsjahren im Arbeitsmarktservice Mureck und Sie in meinem Vorwort der Geschäftsberichte. Ich erwähne dessen Wichtigkeit auch immer wieder... und es klingt so einfach!! Wenn es da nicht ein „**ABER**“ gäbe. Sehr oft hören meine MitarbeiterInnen und ich von UnternehmerInnen, die eine offene Stelle bei uns gemeldet haben: „ihr habt`s ja eh so viele Arbeitslose, da kann es ja nicht so schwer sein, jemand für meine Firma zu finden!“ Liebe LeserInnen, das ist in vielen Fällen sogar sehr schwer; es passen einfach Bedarf und Nachfrage genau zu diesem Zeitpunkt der Suche nicht zusammen. Und da gibt es dann Erklärungsbedarf den Firmen gegenüber, wobei man aber immer auf Datenschutz gegenüber den arbeitssuchenden KundInnen achten muss. Meine KollegInnen dürfen nicht sagen, Kunde A hat leider Bandscheibenprobleme, Kunde B war in Haft, Kundin C hat psychische Probleme usw.

Das war jetzt die menschliche Seite des AMS, nun kommen Zahlen/Fakten, die Ihnen einen Überblick des Arbeitsmarktbezirkes Mureck und die erbrachten Leistungen des AMS Mureck geben.

Das Jahr 2010 wird dem Jahr 2009 und 2008 gegenübergestellt

Jahr 2008	Jahr 2009	Jahr 2010
2.882 Zugänge an Arbeitslosen	2.943	2.778
939 Zugänge an offenen Stellen	889	912
594 Zugänge in Schulung	824	816
Finanzielle Aufwendungen im Arbeitslosenversicherungsbereich		
Euro 5.924.970,27,--	Euro 7.219.417,--	Euro 7.023.273,--
Gesamte Förderausgaben im Bereich der aktiven Arbeitsmarktpolitik		
Euro 2.589.827,--	Euro 2.798.301,--	Euro 2.543.467,--
davon für Qualifizierung und Lehrstellenförderung		
Euro 1.532.110,--	Euro 1.603.675,--	Euro 1.636.875,--
davon für Beschäftigungsförderung		
Euro 759.788,--	Euro 873.289,--	Euro 749.018,--
davon als Unterstützung zur Arbeitsaufnahme		
Euro 297.929,--	Euro 321.337,--	Euro 157.573,--

Vielen Dank an meine **KollegInnen** und an meine **SozialpartnerInnen**, die mich in meiner Arbeit fachlich kompetent, sachlich, aber auch menschlich agierend, begleiten und unterstützen.

Ihre
Anneliese Scheucher
Geschäftsstellenleiterin
AMS Mureck

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort der Geschäftsführung	2
Jahresüberblick	4
Entwicklung des Arbeitsmarktes im Jahr 2010.....	5
Ziele und Aktivitäten des AMS Mureck im Jahr 2010	8
Ziele und Zielerreichung im Überblick:	
Ziel: Verhinderung der Verfestigung von Arbeitslosigkeit.....	9
Ziel: Einschaltung am Arbeitsmarkt sichern.....	14
Ziel: Effektivität von Schulungen sichern	16
Ziel: Die Arbeitslosigkeit zur Qualifizierung nutzen	17
Landesziel: Vormerkdauer senken.....	18
Existenzsicherung	19
Förderung und Budget im Jahr 2010.....	20
Organe - Ausschussarbeit	21
Organigramm der Regionalen Geschäftsstelle	22

Jahresüberblick

Im Jahr 2010 sank der durchschnittliche Bestand an Arbeitslosen gegenüber dem Vorjahr um **96** Personen. 2009 waren im Jahresdurchschnitt **710** Personen arbeitslos gemeldet, im Berichtsjahr lag diese Zahl bei **614** Personen.

Insgesamt meldeten sich 2010 **2.778** Personen arbeitslos.

Die Arbeitslosenquote lag 2010 durchschnittlich bei **6,3 %** - ein positiver Trend - im Vorjahr lag die Quote bei **7,3 %**.

Bei den langzeitbeschäftigungslosen Personen kann eine positive Bilanz gezogen werden – 2010 konnten **79** langzeitbeschäftigungslose Frauen und **95** langzeitbeschäftigungslose Männer vermittelt werden.

Dem Service für Unternehmen des AMS Mureck wurden 2010 **912** offene Stellen gemeldet – das bedeutet ein Plus gegenüber 2009 von **23** Stellen. Insgesamt konnten im Jahr 2010 **861** offene Stellen besetzt werden.

Lehrstellenmarkt:

209 Personen meldeten sich 2010 lehrstellensuchend. Dem gegenüber standen **102** Zugänge an offenen Lehrstellen.

Im Bereich der Arbeitslosenversicherung wurden im Berichtsjahr an Personen des Bezirkes Radkersburg **rd. 7** Mio €ausbezahlt.

Insgesamt wurden von den MitarbeiterInnen des AMS Mureck im Jahr 2010 **2.688** Anträge aus der Arbeitslosenversicherung erledigt.

ENTWICKLUNG DES ARBEITSMARKTES IM JAHR 2010

Arbeitsmarktdaten der Regionalen Geschäftsstelle Mureck und der Steiermark im Jahresdurchschnitt/summe 2010

Insgesamt	RGS Mureck			Steiermark		
	Bestand/ Zugang	Veränderung gegenüber 2009		Bestand/ Zugang	Veränderung gegenüber 2009	
	2010	absolut	relativ	2010	absolut	relativ
unselbstständig Beschäftigte*)	9.079	78	0,9%	465.432	4.934	1,1%
vorgemerkte Arbeitslose	614	-96	-13,5%	34.883	-4.282	-10,9%
<i>dar. 15 bis unter 25 Jahre</i>	91	-22	-19,7%	5.608	-932	-14,3%
<i>50 Jahre und älter</i>	130	-9	-6,7%	6.765	-361	-5,1%
<i>AusländerInnen</i>	48	-24	-33,3%	4.650	-572	-10,9%
<i>Langzeitarbeitslose</i>	9	-1	-10,4%	800	-284	-26,2%
Arbeitslosenquote *)	6,3%	-1,0%Pkt.		7,0%	-0,9%Pkt.	
Zugang an Arbeitslosen	2.778	-165	-5,6%	137.144	-4.423	-3,1%
Zugang an offenen Stellen	912	23	2,6%	62.228	12.976	26,3%
Lehrstellensuchende	17	-1	-4,1%	819	-74	-8,3%
Zugänge Lehrstellensuchende	209	6	3,0%	8.962	-359	-3,9%
Zugänge offene Lehrstellen	102	14	15,9%	5.366	433	8,8%

Frauen

unselbstständig Beschäftigte*)	4.117	60	1,5%	215.814	1.951	0,9%
vorgemerkte Arbeitslose	224	-19	-7,7%	14.525	-928	-6,0%
<i>dar. 15 bis unter 25 Jahre</i>	36	-5	-12,4%	2.402	-212	-8,1%
<i>50 Jahre und älter</i>	32	1	2,6%	2.386	-46	-1,9%
<i>Ausländerinnen</i>	23	-8	-25,0%	1.777	12	0,7%
<i>Langzeitarbeitslose</i>	4	0	2,0%	296	-86	-22,4%
Arbeitslosenquote *)	5,2%	-0,5%Pkt.		6,3%	-0,4%Pkt.	
Zugang an Arbeitslosen	957	-6	-0,6%	57.281	292	0,5%
Lehrstellensuchende	7	-1	-10,9%	405	-15	-3,5%
Zugänge Lehrstellensuchende	82	-5	-5,7%	4.289	-104	-2,4%

Männer

unselbstständig Beschäftigte*)	4.962	18	0,4%	249.618	2.983	1,2%
vorgemerkte Arbeitslose	390	-77	-16,5%	20.358	-3.354	-14,1%
<i>dar. 15 bis unter 25 Jahre</i>	55	-17	-23,9%	3.207	-720	-18,3%
<i>50 Jahre und älter</i>	97	-10	-9,5%	4.379	-316	-6,7%
<i>Ausländer</i>	25	-16	-39,2%	2.873	-584	-16,9%
<i>Langzeitarbeitslose</i>	4	-1	-19,7%	503	-199	-28,3%
Arbeitslosenquote *)	7,3%	-1,3%Pkt.		7,5%	-1,2%Pkt.	
Zugang an Arbeitslosen	1.821	-159	-8,0%	79.863	-4.715	-5,6%
Lehrstellensuchende	11	0	0,8%	414	-59	-12,5%
Zugänge Lehrstellensuchende	127	11	9,5%	4.673	-255	-5,2%

ACHTUNG: Rundungsdifferenzen bei Durchschnittswerten möglich!

*) Steiermark: korrigierte Zeitreihe für 2009 und 2010

RGS: geringfügige Änderungen aufgrund von Korrekturen durch den Hauptverband sind möglich

Arbeitsmarkt

unselbstständig Beschäftigte

Die Zahl der unselbstständig Berufstätigen ist im Vergleich zum Vorjahr um **78** Beschäftigte gestiegen (... bei den Frauen um **60**, bei den Männern um **18** Beschäftigte) und lag bei **9.079** Personen (**4.117** Frauen und **4.962** Männer). Das bedeutet einen Anstieg von **0,9** % gegenüber dem Jahr 2009.

Arbeitslosigkeit

Im Jahr 2010 waren durchschnittlich **614** Personen arbeitslos vorgemerkt – **224** Frauen und **390** Männer. Gegenüber dem Vorjahr sank die Zahl somit um **13,5** %.

Bei den Jugendlichen (bis 24 Jahre – **91** ... um **22** Personen weniger als 2009) konnte ebenfalls ein Rückgang verzeichnet werden. Bei den Älteren (50 Jahre und älter – **130** ... ein Minus von **9** Personen gegenüber 2009) sank die Zahl ebenfalls.

Bei den vorgemerkten AusländerInnen wurde ein Rückgang von **24** Personen im Vergleich zu 2009 registriert.

Die durchschnittliche Arbeitslosenquote lag 2010 bei **6,3** % (Frauen: **5,2** %, Männer: **7,3** %) – um genau **1,0** %-Punkt niedriger als im Vorjahr.

Langzeitarbeitslosigkeit

Die Zahl der Langzeitarbeitslosen lag bei **9** Personen. **4** Frauen und **4** Männer (Rundungsdifferenzen!) waren 2010 durchschnittlich im Bezirk Radkersburg als langzeitarbeitslos gemeldet. Im Vorjahr waren es **10** Personen.

Auch steiermarkweit konnte ein Rückgang verzeichnet werden. **800** Langzeitarbeitslose – um **26,2** % weniger als 2009.

Stellenangebot

Der Zugang an offenen Stellen – dh. die Zahl, der dem AMS Mureck von den Unternehmen des Bezirkes gemeldeten offenen Stellen – betrug 2010 **912**. Somit um **23** Stellen mehr als im Vorjahr. Steiermarkweit wurden dem AMS **62.228** zu besetzende Stellen gemeldet – um **12.976** mehr als im Jahr 2009.

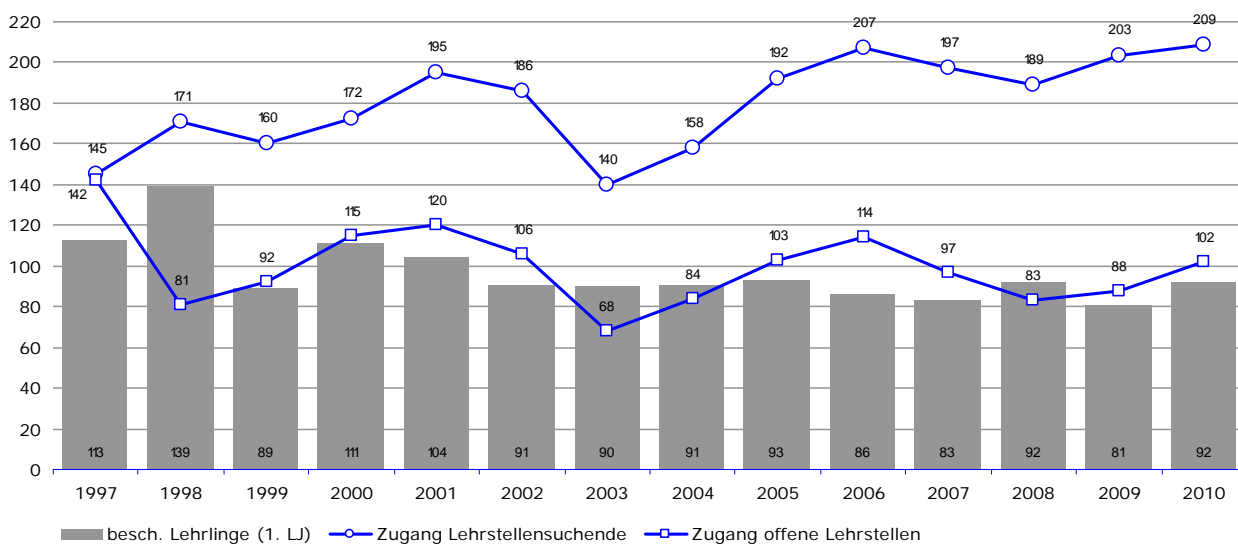
Lehrstellenmarkt

17 Personen waren 2010 durchschnittlich lehrstellensuchend vorgemerkt (Rundungsdifferenz!) – **7** Frauen (Mädchen) und **11** Männer (Burschen). Somit gegenüber dem Vorjahr um **1** Person weniger. Steiermarkweit waren es **893** Lehrstellensuchende.

Insgesamt meldeten sich im Jahr 2010 **209** Personen aus dem Bezirk Radkersburg lehrstellensuchend.

Im Vergleich dazu wurden uns von den Unternehmen des Bezirkes **102** offene Lehrstellen gemeldet – um **14** Stellen mehr als im Jahr 2009. Steiermarkweit waren **5.366** Zugänge an offenen Lehrstellen zu verzeichnen – somit um **433** mehr als im Vorjahr.

Entwicklung der Zugänge Lehrstellensuchende - offene Lehrstellen von 1997 bis 2010 Lehrlinge im 1. Lehrjahr (Stichtag 31.12.) im Bezirk Radkersburg



ZIELE UND AKTIVITÄTEN DES AMS Mureck IM JAHR 2010

ZIELE UND ZIELERREICHUNG IM ÜBERBLICK

Ziel: Verhinderung der Verfestigung von Arbeitslosigkeit		Soll	Ist	Zielerreichung in %
Indikator: Übertritte über 6 Monate Arbeitslosigkeit von Personen unter 25 Jahren	Frauen	12	8	150,0
	Männer	12	4	300,0
Indikator: Arbeitsaufnahmen innerhalb von 6 Monaten Netto-Arbeitslosigkeit (über 45 Jahre)	Frauen	87	107	123,0
	Männer	361	413	114,4
Indikator: Übertrittsquote über 12 Monate Arbeitslosigkeit	Frauen	3,5%	2,0%	178,8
	Männer	3,5%	1,0%	334,5
Indikator: Arbeitsaufnahmen von Langzeitbeschäftigungslosen	Frauen	44	89	202,3
	Männer	50	92	184,0
Indikator: Arbeitsaufnahmen und Qualifizierungen von Wiedereinsteigerinnen	Frauen	62	93	150,0
Ziel: Einschaltung am Arbeitsmarkt sichern		Soll	Ist	Zielerreichung in %
Indikator: Stellenbesetzungen (inklusive Lehrstellen)	Gesamt	634	861	135,8
Indikator: Stellenakquisition (Zugang von offenen Stellen mit Anforderungsprofil „Lehrabschluss und höher“)	Gesamt	326	458	140,5
Ziel: Effektivität von Schulungen sichern		Soll	Ist	Zielerreichung in %
Indikator: Arbeitsaufnahmerate innerhalb von 3 Monaten nach Schulung	Frauen	58,0%	62,5%	107,8
	Männer	62,0%	67,8%	109,3
Ziel: Die Arbeitslosigkeit zur Qualifizierung nutzen		Soll	Ist	Zielerreichung in %
Indikator: Anzahl der Personen in FIT und REG	FIT	2	4	200,0
	REG	26	31	119,2
Landesziel: Vormerkdauer senken		Soll	Ist	Zielerreichung in %
Indikator: durchschnittliche Vormerkdauer in Arbeitslosigkeit in Tagen	Frauen	94	87	108,0
	Männer	81	71	114,1

ZIEL: VERHINDERUNG DER VERFESTIGUNG VON ARBEITSLOSIGKEIT

Indikator: Übertritte über 6 Monate Arbeitslosigkeit von Personen unter 25 Jahren

Zielerreichung: Frauen: 150 % Männer: 300 %

AKTIVITÄTEN

Effektive KundInnensegmentierung und KundInnensteuerung

Die Spielräume für eine frühzeitige KundInnensegmentierung sind von der Servicezone in Kooperation mit der Beratungszone zu nutzen. Den Rahmen dafür bilden die verbindlichen Übergabekriterien des Zonen-Modells.

Die Segmentierung der KundInnengruppen erfolgt nach den jeweiligen Problemlagen und Bedürfnissen.

Early Intervention

Um den strategischen Ansatz von „Early Intervention“ umzusetzen, geht es vor allen anderen Aktivitäten um Erstmatching, sofortige Vermittlungsversuche und Sicherung der verbindlichen Rückmeldung über Vorstellungsergebnisse innerhalb kurzer Zeit.

Ein weiterer zentraler Punkt ist die Sicherung der Betreuungsqualität. Wenn die Vermittlung nicht erfolgreich war, sind bis spätestens 6 bis 8 Wochen ab Beginn der Vormerkung die personen- oder marktbezogenen Gründe dafür zu klären. Anschließend sind entsprechende Aktivitäten einzuleiten, wobei sich die Betreuungsplanung an den Gleichstellungszielen des AMS zu orientieren hat.

Zwischen Servicezone und Beratungszone gibt es bei der Umsetzung der Strategie der Early Interventions folgende Aufgabenteilung:

- Aufgabe der Servicezone ist es, das Potenzial der KundInnen für (Qualifizierungs-) Maßnahmen herauszufinden. Die Zuweisung zu linearen Qualifizierungsmaßnahmen (= ergänzende Qualifizierung im bisherigen Berufsfeld) erfolgt durch die Servicezone in Kooperation mit der Beratungszone.
- Aufgabe der Beratungszone ist die Qualifizierungsberatung und die Betreuung der Lehrstellensuchenden in Fragen der Berufswahl.

Gezielte Nutzung von Qualifizierungs- und Aktivierungsmaßnahmen

Das Programm an Qualifizierungs- und Aktivierungsmaßnahmen wird auf die Zielgruppen Jugendliche, Ältere und Frauen im Haupterwerbsalter ausgerichtet. Die Maßnahmen sind auf den individuellen Bedarf der Personen abgestimmt.

Indikator: Arbeitsaufnahmen innerhalb von 6 Monaten Netto-Arbeitslosigkeit (über 45 Jahre)

Zielerreichung: Frauen: 123,0 % Männer: 114,4%

AKTIVITÄTEN

- Sensibilisierung der MitarbeiterInnen für diese KundInnengruppe – Klarstellung, dass die Pension nicht das „Ziel“ sein kann/soll
- Regelmäßige Sichtung der Vorgemerkten über 45 Jahre – Augenmerk auf die Codierungen „NA3Z, NA4Z, NA5Z“
- Rechtzeitige Zuweisung dieser Personengruppe in entsprechende Maßnahmen (Bewerbungscoaching, Jobfit)
- Aktives Anbieten von Arbeitserprobung/Arbeitstraining
- Forcierung und gesteigerte Nutzung des e-AMS-Kontos
- Unterstützung der KundInnen hinsichtlich Eigenbewerbungen (Qualität der Bewerbungsunterlagen)
- Steigerung der Vermittlungschancen durch Erfassung eines Lebenslaufes (LEBENSLF)

EINSATZ DER FÖRDERINSTRUMENTE

- Vorstellungsbeihilfe
- Entfernungsbeihilfe
- Arbeitserprobung/Arbeitstraining
- Eingliederungsbeihilfe
- Aktivierungsmaßnahmen
- Qualifizierungsmaßnahmen

Indikator: Übertrittsquote über 12 Monate Arbeitslosigkeit

Zielerreichung: Frauen: 178,8 % Männer: 334,5 %

AKTIVITÄTEN

Konsequente Betreuung

Eine zentrale Voraussetzung für die Betreuungsqualität ist die Sicherung der verbindlichen Rückmeldung über Vorstellungsergebnisse innerhalb kurzer Zeit. Wenn Vermittlungsversuche nicht erfolgreich waren, sind die personen- oder marktbezogenen Gründe dafür zu klären. Anschließend sind entsprechende Aktivitäten einzuleiten (zielgruppenorientierte Information, maßgeschneiderte Aktivierung von Problemgruppen, Nutzung zielgruppenadäquater Maßnahmen, konsequente Umsetzung der Anschlussperspektive nach Schulung).

Gezielte Nutzung von Qualifizierungs- und Aktivierungsmaßnahmen

Das Programm an Qualifizierungs- und Aktivierungsmaßnahmen wird auf die Zielgruppen Jugendliche, Ältere und Frauen im Haupterwerbsalter ausgerichtet. Die Maßnahmen sind auf den individuellen Bedarf von Personen ausgerichtet.

Indikator: Arbeitsaufnahmen von Langzeitbeschäftigungslosen

Zielerreichung: Frauen: 202,3 % Männer: 184,0 %

AKTIVITÄTEN

Konsequente Betreuung

Eine zentrale Voraussetzung für die Betreuungsqualität ist die Sicherung der verbindlichen Rückmeldung über Vorstellungsergebnisse innerhalb kurzer Zeit. Wenn Vermittlungsversuche nicht erfolgreich waren, sind die personen- oder marktbezogenen Gründe dafür zu klären. Anschließend sind entsprechende Aktivitäten einzuleiten (zielgruppenorientierte Information, maßgeschneiderte Aktivierung von Problemgruppen, Nutzung zielgruppenadäquater Maßnahmen, konsequente Umsetzung der Anschlussperspektive nach Schulung).

Gezielte Nutzung von Förderungen für Langzeitbeschäftigungslose und Ältere

Die bisherige Strategie, Beschäftigungsprojekte gezielt für die Förderung der Integration von Langzeitbeschäftigungslosen und Älteren zu nutzen, wird fortgesetzt. Der Anteil dieser Zielgruppen am Gesamtzugang von Personen in sozialökonomische Betriebe (SÖB), Beschäftigungsgesellschaften (BG) und Gemeinnützigen Beschäftigungsprojekten (GBP) beträgt mindestens 90 %. Ausgenommen von dieser Regelung sind Projekte, die sich mit spezifischen Personengruppen beschäftigen. Der zielgruppenorientierte Einsatz der Eingliederungsbeihilfe (EB) erfolgt analog zu den Beschäftigungsprojekten.

Indikator: Arbeitsaufnahmen und Qualifizierungen von Wiedereinstigerinnen

Zielerreichung: 150 %

AKTIVITÄTEN

- Das Programm an Qualifizierungs- und Aktivierungsmaßnahmen wird auf die Zielgruppen Jugendliche, Ältere und Frauen im Haupterwerbsalter ausgerichtet (die Qualifizierung von Männern im Haupterwerbsalter ist primär auf Implacementsstiftungen und Rehabilitationsmaßnahmen beschränkt). Die Maßnahmen sind auf den individuellen Bedarf von Personen auszurichten. Durch kürzere Maßnahmendauern ist ein flexibleres, bedarfsorientiertes Angebot und eine Erhöhung der Zugänge in Maßnahmen möglich.
- Zusammenarbeit mit der Kinderdrehscheibe zur Abklärung der Kinderbetreuung
- Nutzung der regionalen Schulungsangebote (Teilzeit- und Abendmaßnahmen)
- Verankerung und Konkretisierung der Rolle der Frauenreferentin in der Geschäftsstelle
- Zusammenarbeit mit dem ZAM (Zentrum für Ausbildungsmanagement für Frauen und Betriebe)
- Konsequente Arbeit an Haltung und Kompetenz der MitarbeiterInnen

Gleichstellungsaspekte:

- *Das Maßnahmenangebot ist an die Bedürfnisse von Wiedereinsteigerinnen und Frauen mit Betreuungspflichten anzupassen.*
- *Die horizontale und vertikale Segregation am Arbeitsmarkt soll durch Qualifizierung von Frauen in aussichtsreichen Berufsfeldern vermindert werden.*
- *Die Qualifizierungsbereitschaft von unqualifizierten und schlecht qualifizierten Frauen ist zu erhöhen.*

ZIEL: EINSCHALTUNG AM ARBEITSMARKT SICHERN

Indikator: Stellenbesetzungen (inklusive Lehrstellen)

Zielerreichung: 135,8 %

Indikator: Indikator: Stellenakquisition (Zugang von offenen Stellen mit Anforderungsprofil „Lehrabschluss und höher“)

Zielerreichung: 140,5 %

AKTIVITÄTEN

Matching optimieren

Was das SfU des AMS vor allen anderen Vermittlern am Arbeitsmarkt auszeichnet, ist der volle Zugriff auf alle Daten der Arbeitssuchenden. Damit kommt der Kooperation mit dem SfA strategische Bedeutung zu. Um optimale Matchingergebnisse zu erzielen, braucht es die Optimierung der Datenqualität (ADG, PST). Darüber hinaus sind aber Strukturen zu schaffen, die gewährleisten, dass sowohl vom SfA wie auch vom SfU bestmögliche Besetzungsvorschläge für offene Stellen gemacht werden können. Das SfU übernimmt dafür in den Regionalen Geschäftsstellen die Prozessverantwortung.

Für Stellen, die nicht durch Sofortmatching und automatischen Datenabgleich besetzt werden können, sind Betreuungspläne zu entwickeln, die alle anderen arbeitsmarktpolitischen Instrumente und AkteurInnen am Arbeitsmarkt einbeziehen.

Das Matching zu optimieren zielt darauf ab, durch schnelle und passgenaue Vermittlung KundInnenzufriedenheit und damit KundInnentreue zu bewirken.

Marktpräsenz verstärken

Der verstärkte Kontakt mit KundInnen und potenziellen KundInnen ist zu suchen. Das heißt, dass wir unser Dienstleistungsangebot stärker bekannt machen. Nicht nur die Akquirierung offener Stellen, sondern auch Beratungsangebote für Unternehmen, gemeinsames Auftreten mit PartnerInnen, Förderangebote (eigene, wie auch jene von anderen Fördergebern wie dem Land Steiermark) gehören zur Angebotspalette. Damit sollte es gelingen, NeukundInnen zu gewinnen, aber auch durch gezielte Nachbetreuung von Aufträgen die KundInnenzufriedenheit zu stärken. Das Marketing ist regional abzustimmen und von einem Image- zu einem Produktmarketing zu entwickeln.

Management der Kooperation

Das AMS agiert als Marktführer inmitten vieler AnbieterInnen von Arbeitsmarktdienstleistungen. Zum Teil sind diese Angebote von uns selbst entwickelt und geschaffen worden: QfB, Implacemestiftungen, Qualifizierungsagenturen, Schulungseinrichtungen, ZAM.

Dann gibt es solche, die mit uns schon traditionell kooperieren: Arbeiterkammer, Wirtschaftskammer, Landesregierung, Gemeinden usw.

Als dritte Gruppe gelten neue AkteurInnen am Arbeitsmarkt wie PersonalleaserInnen und private VermittlerInnen.

Wenn das AMS als erster Ansprechpartner für Unternehmen in Personalfragen gelten will, müssen die MitarbeiterInnen des SfU sämtliche AkteurInnen am Arbeitsmarkt nicht nur kennen, sondern auch einzusetzen verstehen. Das heißt, wir müssen die MitarbeiterInnen entsprechend qualifizieren, wobei traditionelle Formen ungeeignet erscheinen. Hospitationen, MitarbeiterInnen-Austausch, Kommunikationsplattformen scheinen eher geeignet.

In diesem Punkt verlassen wir die bisherige Auffassung von „Service für Unternehmen“ am weitesten. Als SfU koordinieren wir im Auftrag und Interesse unserer KundInnen ein Heer von „Subunternehmen“ und entwickeln dabei unsere Kernkompetenzen weiter.

Konzentration auf den Kernprozess

Das Dienstleistungsangebot des SfU im Netzwerk der AkteurInnen am Arbeitsmarkt ist die Vermittlung und Beratung in Recruitingfragen (Kernprozess). Hier gibt es kaum andere AnbieterInnen, da Unternehmen nicht bereit sind, für etwas zusätzlich zu bezahlen, wenn es beim AMS kostenlos zu bekommen ist. KonkurrentInnen haben dann eine Chance, wenn das AMS nicht in der Lage ist, die von KundInnen gewünschte Qualität und Geschwindigkeit zu erreichen.

Es sind deshalb durch KundInnendienstaktivitäten (Beschwerdebearbeitung, after-sales-Management, Nachbetreuung) ständig die KundInnenansprüche zu erheben und über einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess im Tagesgeschäft umzusetzen. Die Kreativität der MitarbeiterInnen soll durch das Instrument der Ideenbörse genützt werden, aber auch andere organisierte Formen der Qualitätsverbesserungen sind zu überlegen. Auch das Qualifizierungsangebot für die MitarbeiterInnen des SfU ist unter diesem Aspekt zu überprüfen.

Vertriebssteuerung

Mittels einer Datenbank wurden die Betriebsbesuche gesteuert. Das setzte eine detaillierte Planung und eine konsequente Umsetzung seitens der SfU-MitarbeiterInnen voraus. Gezielte Betriebsbesuche – auf den Bedarf des jeweiligen Unternehmens abgestimmt – waren das Ergebnis mit den Zielen, einerseits den guten Kontakt zu „StammkundInnen“ aufrecht zu erhalten und andererseits neue KundInnen (wieder) zu gewinnen.

Abgang offener Stellen, Ergebnisart und Dauer

	2009	2010
%-Anteil der Besetzung offener Stellen	93,8%	89,1%
%-Anteil der binnen 30 Tagen besetzten Stellen an allen besetzten Stellen	80,7%	77,0%
durchschnittliche Laufzeit der besetzten Stellen in Tagen	17	19

ZIEL: EFFEKTIVITÄT VON SCHULUNGEN SICHERN

Indikator: Arbeitsaufnahme innerhalb von 3 Monaten nach Schulung

Zielerreichung: Frauen: 107,8 % Männer: 109,3 %

EINSATZ DER FÖRDERINSTRUMENTE

- Vorstellungsbeihilfe
- Entfernungsbeihilfe
- Kinderbetreuungsbeihilfe
- Arbeitserprobung/Arbeitstraining
- Eingliederungsbeihilfe

AKTIVITÄTEN

Auch 2010 wurde der Qualität unserer Schulungsmaßnahmen große Bedeutung zugemessen. Ein arbeitsmarktpolitisches Ziel bzw. eine Herausforderung, die sich 2007 zum 1. Mal in dieser Form stellte. Die Quantität wurde in den Hintergrund gerückt – die Effektivität unserer Schulungen wird anhand dieses Zieles abgebildet. Die Vorgabe lautete 58 % der Frauen und 62 % der Männer innerhalb von 3 Monaten nach Schulungsende zu vermitteln. Dies erforderte natürlich ein verstärktes Hinschauen auf die Inhalte unserer regionalen Schulungsmaßnahmen. Die Schulungsinstitutionen vor Ort wurden in einer Besprechung mit dem neuen Ziel vertraut gemacht und aufgerufen, uns zu unterstützen. Auf Outplacementaktivitäten wurde in sämtlichen Maßnahmen besonderes Augenmerk gelegt.

Auch die BeraterInnen der Beratungszone waren bestrebt, unsere KundInnen während Schulungen bestmöglich zu begleiten und rechtzeitig (6 Wochen vor Schulungsende) wieder in den Betreuungskreislauf zu integrieren.

ZIEL: DIE ARBEITSLOSIGKEIT ZUR QUALIFIZIERUNG NUTZEN

Indikator: Anzahl der Personen in FIT und REG

Anzahl der Personen in FIT (Frauen in Handwerk und Technik)

Zielerreichung: 200,0 %

Anzahl der Personen in REG (Regionale Fachkräfteausbildung)

Zielerreichung: 119,2 %

AKTIVITÄTEN

Aufgrund der angespannten Situation am Arbeitsmarkt im Jahr 2009 ... d.h. der steigenden Arbeitslosigkeit und dem Rückgang der Nachfrage an Arbeitskräften, hervorgerufen durch die schlechte wirtschaftliche Lage, rückte die Bereitschaft unserer KundInnen sich weiterzubilden, immer stärker in den Vordergrund. Hier war es auch im Jahr 2010 unsere Aufgabe die Schulungsbereitschaft weiter zu forcieren, um unsere KundInnen bestmöglich für zukünftige Anforderungen vorzubereiten.

Mit den Programmen FIT und REG wurde dem allseits zitierten Fachkräftemangel entgegen getreten. Das Programm FIT – „Frauen in Handwerk und Technik“ – unterstützt Mädchen und Frauen dabei, sich beruflich zu orientieren und eine fundierte Ausbildung im handwerklich-technischen Bereich zu erlangen. Mit REG – der regionalen Fachkräfteausbildung – wurde die Fachkräftequalifizierung weiter forciert, um auch auf regionaler Ebene in entsprechendem Ausmaß auf den Fachkräftebedarf reagieren zu können.

Dieses Ziel stellte vor allem für die MitarbeiterInnen der Beratungszone eine große Herausforderung dar. Eine umfassende Information unserer KundInnen und eine hohe Qualität der erfolgten Beratungsgespräche sind sehr wichtig, um das Potenzial der einzelnen KundInnen heraus zu filtern. Die Begleitung während der Schulung ist ebenfalls ein wichtiges Instrument, um den Erfolg der Qualifizierung zu unterstützen.

EINSATZ DER FÖRDERINSTRUMENTE

- Orientierungsmaßnahmen
- Qualifizierungsmaßnahmen
- AST - Implacementstiftungen
- Bildungsberatung
- Förderung externer Bildungsmaßnahmen

LANDESZIEL: VORMERKDAUER SENKEN

Indikator: durchschnittliche Vormerkdauer in Arbeitslosigkeit in Tagen

Die Vormerkdauer ist gleichzeitig auch ein Indikator im Rahmen der BSC des AMS.

Um die durchschnittliche Vormerkdauer zu senken, sind vor allem bei Personengruppen mit längerer Vormerkdauer Arbeitsaufnahmen oder Wechsel in einen anderen Status in der Dauer von mindestens 29 Tagen erforderlich.

Das Landesziel „Vormerkdauer senken“ ist ein selbst gewähltes Ziel des AMS Steiermark und soll die bewusste Auseinandersetzung mit dem BSC-Indikator „Vormerkdauer“ sicherstellen.

Der Schlüssel zur Senkung der Vormerkdauer liegt bei der Vermittlung von Personen mit einer längeren Vormerkdauer. Hier stellt die Integration in den Arbeitsmarkt erfahrungsgemäß eine große Herausforderung dar. Vor allem bei dieser Personengruppe ist das volle Engagement unserer MitarbeiterInnen und ein entsprechender Einsatz von Fördermitteln erforderlich.

EINSATZ DER FÖRDERINSTRUMENTE

- Vorstellungsbeihilfe
- Entfernungsbeihilfe
- Kinderbetreuungsbeihilfe
- Arbeitserprobung/Arbeitstraining
- Eingliederungsbeihilfe
- Aktivierungsmaßnahmen
- Qualifizierungsmaßnahmen

EXISTENZSICHERUNG

Ein Schwerpunkt des Service Versicherungsleistungen im Jahr 2010 war die prompte Anweisung von finanziellen Leistungen.

Die prompte Anweisung wird an der tatsächlichen Dauer zwischen der Antragsstellung und Zahlbarstellung gemessen.

Die tatsächliche Bearbeitungsdauer von der Antragsrückgabe bis zur Zahlbarkeit betrug im Jahr 2010 im Durchschnitt 6,0 Tage (im Jahr 2009: 6,3 Tage).

Finanzielle Aufwendungen aus der Arbeitslosenversicherung im Jahr 2010

	Auszahlungsbetrag in Euro	
	2009	2010
Arbeitslosengeld	5.170.830	4.828.418
Notstandshilfe	1.610.399	1.569.483
Leistungen gem. EWR Vertrag	5.232	1.461
Pensionsvorschuss *	-21.869	102.601
Weiterbildungsgeld	120.054	169.024
Altersteilzeitgeld	122.841	104.424
Übergangsgeld	80.385	69.294
Arbeitsstiftung	131.545	178.568
Summe	7.219.417	7.023.273

* Minusbeträge beim Pensionsvorschuss kommen dadurch zustande, dass in alten Fällen Rückforderungen erfolgten, die noch offen sind bzw. dass von den Pensionsversicherungsträgern mehr erstattet als ausgezahlt wurde.

FÖRDERUNG UND BUDGET IM JAHR 2010

Arbeitsmarktförderungen		Mittel 2010			
		Personen			Budget
	Produkt	gesamt	weiblich	männlich	Mittelaufwand (Euro) *)
Qualifizierung	• <i>Berufliche Mobilität (Beihilfe zur Deckung des Lebensunterhaltes, Kurskosten etc.)</i>	650	302	348	582.156
	• <i>Schulung von Arbeitslosen</i>	418	200	218	948.568
	• <i>Stiftungen</i>	29	18	11	26.646
	• <i>Lehrstellenförderung</i>	24	8	16	79.505
Summe Qualifizierung					1.636.875
Beschäftigung	• <i>Entfernungsbeihilfe</i>	166	81	85	196.951
	• <i>Übersiedlungsbeihilfe</i>	0	0	0	0
	• <i>Eingliederungsbeihilfe</i>	50	23	27	186.027
	• <i>Kombilohnbeihilfe</i>	16	7	9	28.365
	• <i>Ein-Personen-Unternehmensförderung</i>	3	0	3	7.429
	• <i>Gemeinnützige Beschäftigungsprojekte</i>	63	24	39	329.962
	• <i>Sozialökonomische Betriebe</i>	1	1	0	284
Summe Beschäftigungsförderung					749.018
Unterstützung	• <i>Kinderbetreuungsbeihilfe</i>	19	19	0	13.526
	• <i>Vorstellungsbeihilfe</i>	75	26	49	5.197
	• <i>Gründerbeihilfe</i>	13	4	9	26.276
	• <i>Unternehmergründungsprogramm</i>	21	6	15	11.946
	• <i>Beratungs- und Betreuungseinrichtungen</i>	261	136	125	100.627
Summe Unterstützung					157.573
Gesamtsumme Förderausgaben 2010					2.543.467

*) die Tabelle enthält bei nichtdelegierten Förderungen die Kosten der anteiligen Nutzung von Maßnahmen durch die RGS

ORGANE - AUSSCHUSSARBEIT

Die Vollziehung der dem AMS durch das Arbeitsmarktservicegesetz übertragenen Aufgaben sieht eine maßgebliche Beteiligung und Verantwortung der Organe im Bereich der Bundes-, Landes- und regionalen Organisationen vor.

REGIONALBEIRAT

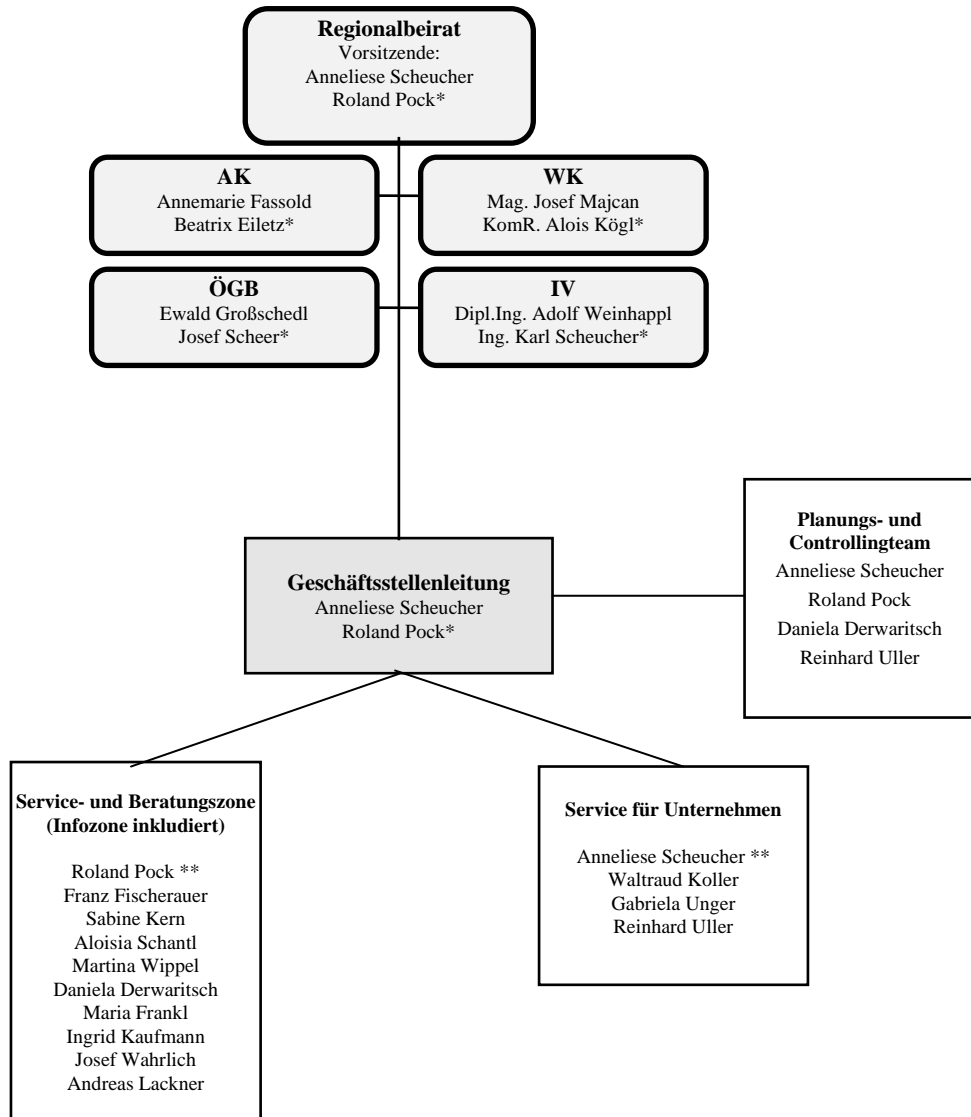
AMS Anneliese Scheucher (Vorsitzende) Roland Pock (Stv. Vorsitzender)	
Arbeiterkammer Annemarie Fassold Beatrix Eiletz *	Wirtschaftskammer Mag. Josef Majcan KomR. Alois Kögl *
Österreichischer Gewerkschaftsbund Ewald Großschedl Josef Scheer *	Industriellenvereinigung Dipl. Ing. Adolf Weinhappl Ing. Karl Scheucher *

SITZUNGEN DES REGIONALBEIRATES 2010

Organisation	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal	Summe
Regionalbeiräte	3	2	1	3	9
Leistungsausschuss	3	2	1	3	9
Ausländerausschuss	3	2	1	3	9
Summe	9	6	3	9	27

REGIONALE ORGANISATION

Organigramm AMS Mureck



**... AbteilungsleiterIn

*... StellvertreterIn