

# Arbeitsprogramm 2018

## Arbeitsmarktservice Vorarlberg

Version 1.2



WIR VERBINDEN MENSCH UND ARBEIT

17. JÄNNER 2018

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Vorwort</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Aufgaben und Strategieschwerpunkte</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Arbeitsmarktprognose</b> .....	<b>8</b>
3.1 Österreich .....	8
3.2 Bundesland Vorarlberg.....	8
<b>4. Steuerungsprozess</b> .....	<b>9</b>
4.1 Strategieentwicklung .....	9
4.2 Steuerungsinstrumente .....	10
4.3 Interessenspartnerschaften .....	12
<b>5. Ressourcen</b> .....	<b>13</b>
5.1 Budget aktive Arbeitsmarktpolitik .....	13
5.2 Präliminarien .....	14
5.3 Personalplan .....	15
<b>6. Operative Geschäftsprozesse</b> .....	<b>16</b>
6.1 Service für Arbeitskräfte (Kernprozess 1).....	16
6.2 Service für Unternehmen (Kernprozess 2) .....	19
6.3 Arbeitsmarkt- und Berufsinformation (Kernprozess 3) .....	21
6.4 Gleichstellung am Arbeitsmarkt.....	22
<b>7. Managementprozesse</b> .....	<b>23</b>
7.1 Marketing und Öffentlichkeitsarbeit .....	23
7.2 Qualitätsmanagement .....	24
7.3 KundInnenreaktionsmanagement (ams.help) .....	25
7.4 Gleichstellung im AMS .....	26
<b>8. Supportprozesse</b> .....	<b>27</b>
8.1 ServiceLine .....	27
8.2 Finanzen und Infrastruktur .....	28
8.3 Support Arbeitsmarktpolitik .....	29
<b>9. Anhang</b> .....	<b>33</b>
9.1 Abkürzungsverzeichnis .....	33
9.2 Maßnahmendetailplanung.....	34

## 1. Vorwort

---

Die Vorarlberger Wirtschaft hat sich im Jahr 2017 sehr gut entwickelt und befindet sich in einer **stabilen Aufschwungsphase**. Das starke Wirtschaftswachstum setzt sich auch 2018 fort. Die hohe Auslastung und die ausgezeichnete Auftragslage werden die heimischen Unternehmen im laufenden Jahr dazu veranlassen, ihre Personalstände weiter auszuweiten. Daher erwarten wir in Vorarlberg einen Anstieg der Aktivbeschäftigung gegenüber dem Vorjahr um etwa 1,6 oder 2.600 Beschäftigungsverhältnisse. Gleichzeitig rechnen wir mit einer Zunahme des Arbeitskräfteangebots beinahe in der Höhe des Beschäftigungswachstums. Aufgrund dieser Entwicklungen gehen wir davon aus, dass die Arbeitslosigkeit in Vorarlberg leicht (-1,5% oder 150 Personen) zurückgehen wird.

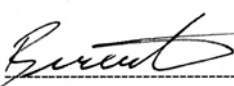
Bei den **vorgemerkten Arbeitssuchenden** steht weiterhin die Vermittlung, mit der Zielsetzung einer raschen Beschäftigungsaufnahme und der Verhinderung lang andauernder Arbeitslosigkeit, im Mittelpunkt. Die strukturellen Herausforderungen an die Arbeitsmarktpolitik nehmen weiter zu. Die größten Schwierigkeiten bei der Integration in den Arbeitsmarkt haben nach wie vor gesundheitlich belastete, ältere, geringqualifizierte und langzeitarbeitslose Personen. Mit diesen Personengruppen werden wir uns besonders stark beschäftigen und unsere arbeitsmarktpolitischen Aktivitäten darauf ausrichten. Wir bauen jene arbeitsmarktpolitischen Angebote aus, die Beschäftigungsanreize schaffen und arbeitsplatznahe Qualifizierung ermöglichen.

Weitere Schwerpunkte setzen wir in der **Arbeitsmarktförderung** der Jugendlichen, Frauen, Personen mit Migrationshintergrund und Asylberechtigten. Im Rahmen der **Ausbildungsverpflichtung** bis 18 und der **Ausbildungsgarantie** bis 25 zur Senkung der Jugendarbeitslosigkeit werden Jugendliche ein Auffangnetz vorfinden, das sie beim Einstieg ins Berufsleben unterstützt. Bei Jugendlichen mit maximal Pflichtschulabschluss setzen wir alles daran, dass sie eine Ausbildung absolvieren. Dazu werden wir die Bildungsberatungen in unseren AMS-BerufsInformationsZentren (BIZ) erweitern und die Förderung der betrieblichen Lehrausbildung forcieren. Die Einstiegschancen für die **Personengruppe 50plus** und von **langzeitarbeitslosen** Personen werden wir durch gezielte Beratungs- und Betreuungsangebote, Beschäftigungsbeihilfen für Unternehmen und temporäre Beschäftigungen bei den Sozialökonomischen Betrieben erhöhen.

Ausgehend vom **Integrationsjahrgesetz** schaffen wir für Asylberechtigte und AsylwerberInnen mit hoher Anerkennungswahrscheinlichkeit Maßnahmen zur raschen Eingliederung in den Arbeitsmarkt. Bleibeberechtigte Flüchtlinge sollen verstärkt zur Erstellung individueller Integrationspfade, ausgehend von den Kompetenzclearings, in die AMS-Betreuung eingebunden werden. Neben dem Spracherwerb steht auch hier zur Erhöhung der Arbeitsmarktchancen der Erwerb einer Ausbildung im Vordergrund.

Im Bereich des **Service für Unternehmen** legen wir nach wie vor einen Schwerpunkt auf die persönlichen Unternehmenskontakte mit dem Ziel, mehr Jobangebote für die vorgemerkten Arbeitslosen zu gewinnen. Damit werden wir den Einschaltgrad am Stellenmarkt noch weiter ausbauen. Mit der Optimierung des **Vermittlungsprozesses** durch die Vernetzung der Prozesse Service für Unternehmen und Service für Arbeitssuchende wollen wir den Unternehmen rasch Arbeitskräfte vorschlagen und bei der Zufriedenheit unserer KundInnen noch stärker punkten.

Im vorliegenden **Arbeitsprogramm** finden Sie eine mit unseren strategischen PartnerInnen, dem Land Vorarlberg und den VertreterInnen der SozialpartnerInnen im AMS-Landesdirektorium abgestimmte detaillierte Schilderung unserer Arbeitsmarkterwartungen. Des Weiteren informieren wir Sie über die dem AMS Vorarlberg im Jahr 2018 zur Verfügung stehenden personellen und finanziellen Ressourcen. Eine Zusammenfassung unserer Strategien, Schwerpunkte und Vorhaben zur Erreichung der gesetzten arbeitsmarktpolitischen Ziele und Umsetzung der Regierungsprogramme, die auf eine rasche und nachhaltige Integration von arbeitslosen Personen in den Arbeitsmarkt ausgerichtet sind, ist ebenfalls im Arbeitsprogramm enthalten.



**Bernhard Bereuter**

Landesgeschäftsführer



**Christa Schweinberger**

Stv. Landesgeschäftsführerin

## 2. Aufgaben und Strategieschwerpunkte

---

Der Gesetzgeber hat im **Arbeitsmarktservicegesetz** dem Arbeitsmarktservice aufgetragen, im Rahmen der Vollbeschäftigungspolitik der Bundesregierung zur Verhütung und Beseitigung von Arbeitslosigkeit unter Wahrung sozialer und ökonomischer Grundsätze im Sinne einer aktiven Arbeitsmarktpolitik auf ein möglichst vollständiges, wirtschaftlich sinnvolles und nachhaltiges Zusammenführen von Arbeitskräfteangebot und -nachfrage hinzuwirken. Dadurch soll die Versorgung der Wirtschaft mit Arbeitskräften und die Beschäftigung aller Personen, die dem österreichischen Arbeitsmarkt zur Verfügung stehen, bestmöglich gesichert werden. Dies schließt die Sicherung der wirtschaftlichen Existenz während der Arbeitslosigkeit im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ein.

Das Arbeitsmarktservice hat dazu im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen Leistungen zu erbringen, die darauf gerichtet sind,

- auf effiziente Weise die Vermittlung von geeigneten Arbeitskräften auf Arbeitsplätze herbeizuführen, die eine den Vermittlungswünschen des Arbeitssuchenden entsprechende Beschäftigung bieten,
- die Auswirkungen von Umständen, die eine unmittelbare Vermittlung behindern, überwinden zu helfen,
- der Unübersichtlichkeit des Arbeitsmarktes entgegenzuwirken,
- quantitative oder qualitative Ungleichgewichte zwischen Arbeitskräfteangebot und Arbeitskräfte-nachfrage zu verringern,
- die Erhaltung von Arbeitsplätzen zu ermöglichen und
- die wirtschaftliche Existenz der Arbeitslosen zu sichern.

Zu den Aufgaben des Arbeitsmarktservice gehört auch die Sicherstellung von beruflichen Ausbildungsmöglichkeiten für Jugendliche durch Vermittlung auf geeignete Lehrstellen und ergänzende Maßnahmen wie die Beauftragung von Ausbildungseinrichtungen zur überbetrieblichen Lehrausbildung. Darüber hinaus zählt zu den Aufgaben auch die Förderung der Wiederbeschäftigung von gesundheitlich beeinträchtigten Personen durch Vermittlung auf geeignete Arbeitsplätze und die Reintegration unterstützende Maßnahmen.

Die im Zusammenhang mit der strategischen Ausrichtung fixierten Strategien, welche im Mittelpunkt der vorarlbergischen Arbeitsmarktpolitik stehen, wurden einer Reflexion unterzogen und für die Jahre 2018 bis 2020 adaptiert. Weiterhin im Zentrum unseres Handelns steht das kurz halten der Zeit der Arbeitslosigkeit, die Steigerung der Effektivität der angebotenen Schulungen, die KundInnen- und Serviceorientierung sowie MitarbeiterInnenorientierung.

Unsere **Schwerpunktstrategien** sind weiterhin:

- KundInnen- und Serviceorientierung
- Vermittlung als gemeinsamer Prozess von SfA und SfU
- Passgenauer und arbeitsmarktwirksamer Einsatz arbeitsmarktpolitischer Angebote
- MitarbeiterInnenorientierung

<b>Schwerpunktstrategie</b>	
KundInnen- und Serviceorientierung	
<b>AMS Leitbild - Kundinnen und Kunden</b>	
Das Arbeitsmarktservice richtet sich konsequent auf seine Kundinnen und Kunden aus - sie entscheiden darüber, ob wir erfolgreich sind. In der Begegnung mit ihnen sind uns Kompetenz, Einfühlungsvermögen, verständliche Kommunikation, Hilfe zur Selbsthilfe sowie partnerschaftliche und verbindliche Vereinbarungen für beide Seiten wichtig. Wenn verschiedene KundInnenwünsche einander widersprechen, steht der Interessensausgleich im Vordergrund.	
<b>Zielsetzung 2018 (Landesziele)</b>	
CMS Gesamtzufriedenheit mit dem SfA: 74,5 % Top-Box CMS Gesamtzufriedenheit mit dem SfU: 74,0 % Top-Box	
<b>AMS Strategien zur Zielerreichung</b>	<b>AKTIVITÄTEN</b>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Kommunikation</b> in der Stellenvermittlung/ -besetzung:  Im Prozess der Stellenvermittlung ist eine lückenlose und transparente Kommunikation sowohl auf inhaltlicher, als auch auf der Beziehungsebene gegeben  <input checked="" type="checkbox"/> Umgang mit <b>Erwartungen</b> :  Während der gesamten Zusammenarbeit wissen sowohl AMS als auch KundInnen, was die jeweils andere Seite anbietet bzw. erwartet   <input checked="" type="checkbox"/> <b>Einbindung</b> von KundInnen in die Weiterentwicklung von Dienstleistungen/ Prozessen	<input type="checkbox"/> Umsetzung von vier regionalen und eines landesweiten Projektes mit dem Ziel der Verbesserung der KundInnen-Zufriedenheit. <ul style="list-style-type: none"> <li>- RGS Bludenz: Regionales Projekt zum <b>KundInnenwertmanagement</b> - Erstellung von Dienstleistungspaketen</li> <li>- RGS Bregenz: „KundInnenzufriedenheit geht uns alle an“. Steigerung der <b>KundInnenzufriedenheit</b> als Querschnittsmaterie in der gesamten RGS</li> <li>- RGS Dornbirn: Qualitative Steigerung des <b>Vermittlungsprozesses</b> in der Servicezone 2 mit dem Ziel, die Kommunikation zu optimieren und die gegenseitigen Erwartungen zu klären</li> <li>- RGS Feldkirch: „Individuelle Optimierung der Kommunikation im Erwartungsmanagement“ in allen Zonen. Ziel ist die Stärkung der <b>Verbindlichkeit</b> auf der Inhaltsebene und die Optimierung der <b>Wertschätzung</b> auf der Beziehungsebene (nach dem Motto: „In der Sache hart, im Ton weich“) im KundInnenkontakt</li> <li>- Service für Unternehmen: Implementierung eines <b>KundInnenwertmanagements</b> zum Aufbau qualitativ hochwertiger KundInnenbeziehungen</li> </ul> <input type="checkbox"/> In jeder RGS Durchführung eines strukturierten <b>KundInnen-Meetings/ -Dialoges</b> im Geschäftsbereich Service für Unternehmen

<b>Schwerpunktstrategie</b>	
Vermittlung als gemeinsamer Prozess von SfA und SfU	
<b>AMS Leitbild - Service für Arbeitskräfte und für Unternehmen</b>	
Wir vermitteln Arbeitskräfte auf offene Stellen und unterstützen die Eigeninitiative von Arbeitssuchenden durch Beratung, Information, Qualifizierung, Selbstbedienungsangebote und finanzielle Förderung. In der Wirtschaft nehmen wir einen wichtigen Platz bei der Suche und Auswahl von geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein.	
<b>Zielsetzung 2018</b>	
Vermittlungseffizienz: 4%	
<b>AMS Strategien zur Zielerreichung</b>	<b>AKTIVITÄTEN</b>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Organisatorische-Änderung</b> der Rückführung des SfU in die RGS und Implementierung eines Bereiches Service Vermittlung: Festigung der Aufgaben, Prozesse, Schnittstellen und Rollen sowie Unterstützung der MitarbeiterInnen zur Bewältigung der Neuorganisation  <input checked="" type="checkbox"/> <b>Sicherstellung PST- und ADG-Datenqualität</b> PST - Personendaten (Fachverfahren im SfA)  ADG - Auftrag Dienstgeber (Fachverfahren im SfU)  <input checked="" type="checkbox"/> Erhöhung der <b>Verbindlichkeit</b> im Beratungskontext	<input type="checkbox"/> Gemeinsame <b>Betriebsbesuche</b> von SfA und SfU zur Erhöhung der Kenntnisse über die Berufsfelder und zum gegenseitigen Verständnis der Aufgabebereiche  <input type="checkbox"/> <b>Tourismus-Jobmessen</b>  <input type="checkbox"/> Zonenübergreifende, lösungsorientierte <b>Fallbesprechungen</b>  <input type="checkbox"/> Weiterentwicklung des <b>Vermittlungsprozesses</b> durch verstärkte Einbindung des SfU in die Betreuung der KundInnen  <input type="checkbox"/> <b>Live-Matchings</b> und <b>Vermittlungscafés</b> mit dem Ziel, gegenseitiges Verständnis für die jeweiligen Eintragungen in den Datensätzen herzustellen, um eine treffsichere Vermittlung zu ermöglichen  <input type="checkbox"/> Verstärkte Nutzung des BIS (Berufsinformationssystem) zur <b>kompetenzorientierten Inseratgestaltung</b>  <input type="checkbox"/> Konsequente Abklärung <b>offener Bewerbungen</b> und verstärkte Ableitung von Konsequenzen  <input type="checkbox"/> Externe (Arbeitsplatz-) <b>Coachings</b> für BeraterInnen zur Sicherstellung der Beratungskompetenz

<b>Schwerpunktstrategie</b>	
Passgenauer und arbeitsmarktwirksamer Einsatz arbeitsmarktpolitischer Angebote	
<b>AMS Leitbild - Qualität</b>	
Unsere Ressourcen setzen wir verantwortungsvoll und effektiv ein. Wir sichern eine hohe Qualität unserer Dienstleistungen, die wir kontinuierlich weiterentwickeln. Wir sind Expertinnen und Experten für Arbeitsmarkt- und Beschäftigungsthemen.	
<b>Zielsetzung 2018</b>	
Erfolg der Arbeitsmarktförderung (BSC: erreichter Wert): 46%	Zufriedenheit geförderter Personen mit den eingesetzten Förderungen (BSC: erreichter Wert): 1,6
<b>AMS Strategien zur Zielerreichung</b>	<b>AKTIVITÄTEN</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Beibehaltung der Ausrichtung der <b>Kursplanungen</b> auf den Arbeitsmarkterfolg  <input checked="" type="checkbox"/> Steigerung der Zufriedenheit mit den arbeitsmarktpolitischen Angeboten	<input type="checkbox"/> Optimierung der <b>Kursplanung</b> durch verstärkten Einbezug von unternehmensseitig nachgefragten Qualifizierungsmaßnahmen  <input type="checkbox"/> Basierend auf einer Risikoeinschätzung in 2017 Umsetzung von drei landesweiten Projekten mit dem Ziel der Erhöhung des Arbeitsmarkterfolges: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Effektive <b>KundInnenbetreuung</b> vor, während und nach einer Schulung inklusive passgenauer Kursbesetzung und damit einhergehend optimaler Kursauslastung durch hohe Beratungskompetenz vor der Nutzung von Qualifizierungs- und Aktivierungsangeboten</li> <li>- Optimierung der <b>Kursbetreuung</b></li> <li>- Weiterentwicklung des <b>Budgetplanungsprozesses</b></li> </ul>

<b>Schwerpunktstrategie</b>	
MitarbeiterInnen-Orientierung	
<b>AMS Leitbild - Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</b>	
Unsere Kundinnen und Kunden erwarten professionelles Handeln. Daher fördern wir die Fähigkeiten unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch Aus- und Weiterbildung und Personalentwicklung.	
<b>Zielsetzung 2018</b>	
Personalausstattung Ist/ Soll: 100%	
MitarbeiterInnen-Zufriedenheit Trust-Index (BSC: erreichter Wert): 81 % Top-Box	
Führungskräfte-Feedback (BSC: erreichter Wert): 84 % Top-Box	
<b>AMS Strategien zur Zielerreichung</b>	<b>AKTIVITÄTEN</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Stärkung und Erhaltung der <b>Leistungsfähigkeit</b> und Leistungsbereitschaft der MitarbeiterInnen  <input checked="" type="checkbox"/> Umsetzung <b>Unternehmenskultur/ Werte</b> und Einbindung von MitarbeiterInnen  <input checked="" type="checkbox"/> <b>Leadership-Kompetenz</b>	<input type="checkbox"/> Fortführung etablierter Instrumente wie Einzel- und Teamsupervision, interne wie externe <b>Weiterbildungsmaßnahmen</b> , Ressourcen- und <b>Stressorenanalyse</b>  <input type="checkbox"/> Diverse Angebote zur Erhaltung der <b>psychischen und emotionalen Gesundheit</b>  <input type="checkbox"/> Sicherstellung der <b>Wirksamkeit</b> gesetzter Maßnahmen zur Reduzierung der physischen und psychischen Belastetheit der MitarbeiterInnen  <input type="checkbox"/> <b>Regionales Projekt</b> „Great Place to Work“ zum Thema MitarbeiterInnenzufriedenheit.  <input type="checkbox"/> Landesweite Durchführung eines <b>Werte-Assessments</b> durch die Qualitätsmanagerin der LGS  <input type="checkbox"/> Landesweites <b>Leadership-Training</b> „Ich als Führungskraft“  <input type="checkbox"/> <b>AssessorInnen-Ausbildung</b> im Qualitätsmanagement bei der quality austria für alle Führungskräfte der obersten Ebene  <input type="checkbox"/> <b>Hospitation</b> von Führungskräften bei anderen Führungskräften außerhalb der eigenen Geschäftsstelle  <input type="checkbox"/> <b>Regionale Aktivitäten</b> wie z.B.: Fortführung des KVP-Prozesses zum Thema Führung, Projekt „Individuelle Optimierung der Kommunikation im Erwartungsmanagement“

### 3. Arbeitsmarktprognose

#### 3.1 Österreich

Die österreichische Wirtschaft befindet sich gegenwärtig auf einem **robusten Wachstumspfad** und die Wirtschaftsforscher rechnen damit, dass sich das reale Bruttoinlandsprodukt im Jahr 2018 um +1,9% erhöhen wird. Somit wird das Plus etwas schwächer ausfallen als 2017 (voraussichtlich +2,5%). Dabei stützt sich der Aufschwung auf mehrere Standbeine. Neben der verstärkten Konsumnachfrage der privaten Haushalte gehen auch von den Exporten und betrieblichen Investitionen starke Impulse aus. Angesichts der guten Nachfrage nach ihren Produkten und Dienstleistungen wird erwartet, dass die Betriebe am Standort Österreich ihre **Personalstände deutlich ausweiten** werden. Die Zahl der unselbstständig Aktivbeschäftigten wird im Vergleich zum Vorjahr um +49.500 oder +1,4% zunehmen. Dabei wird es sich zum überwiegenden Anteil um Vollarbeitsplätze handeln.

Die außergewöhnlich starke Expansion des **Angebotes an Arbeitskräften** wird sich 2018 etwas abschwächen. Dies wird unter anderem auf eine leichte Verringerung des Zustroms an migrantischen Arbeitskräften zurückzuführen sein. Aufgrund der konjunkturell bedingt besseren Beschäftigungschancen in den jeweiligen Herkunftsländern wird es zu einer Verringerung der „Push-Faktoren“ kommen.

Dennoch wird der betriebliche Personalbedarf erneut stärker wachsen als das Angebot an Arbeitskräften. Im Jahresdurchschnitt ist damit zu rechnen, dass sich die Zahl der **vorgemerkten Arbeitslosen** gegenüber dem Vorjahr um -1.900 oder -0,5% reduzieren wird. Von dieser Entwicklung werden aber nicht alle Bundesländer gleichermaßen profitieren können. Die deutlichsten Rückgänge werden für Tirol (-3,9%) und die Steiermark (-2,4%) prognostiziert, während in Niederösterreich (+0,7%) sowie in Wien (+0,4%) sogar mit einem leichten Plus zu rechnen ist.

#### 3.2 Bundesland Vorarlberg

Die Entwicklung wird in Vorarlberg ähnlich verlaufen wie bisher, insofern kann davon ausgegangen werden, dass das Wirtschaftswachstum etwas höher ausfallen wird, als im österreichischen Schnitt. Dies wird sich erneut in einer **kräftigen Beschäftigtenzunahme** - laut Synthesis-Prognose im Vergleich zum Vorjahr von +2.600 oder +1,6% - niederschlagen. In diesem Ausmaß wird sich auch das **Arbeitskräfteangebot** erhöhen. Somit hätten wir - wie auch 2017 schon - bei der Arbeitslosigkeit eine etwas ungünstigere Entwicklung als der Großteil der restlichen Bundesländer. Dennoch wird die prognostizierte durchschnittliche Arbeitslosenquote mit 5,7% (2017: 5,8%), wie in den vergangenen Jahren, in Vorarlberg deutlich niedriger sein, als auf Bundesebene mit 8,4% (2017: 8,6%).

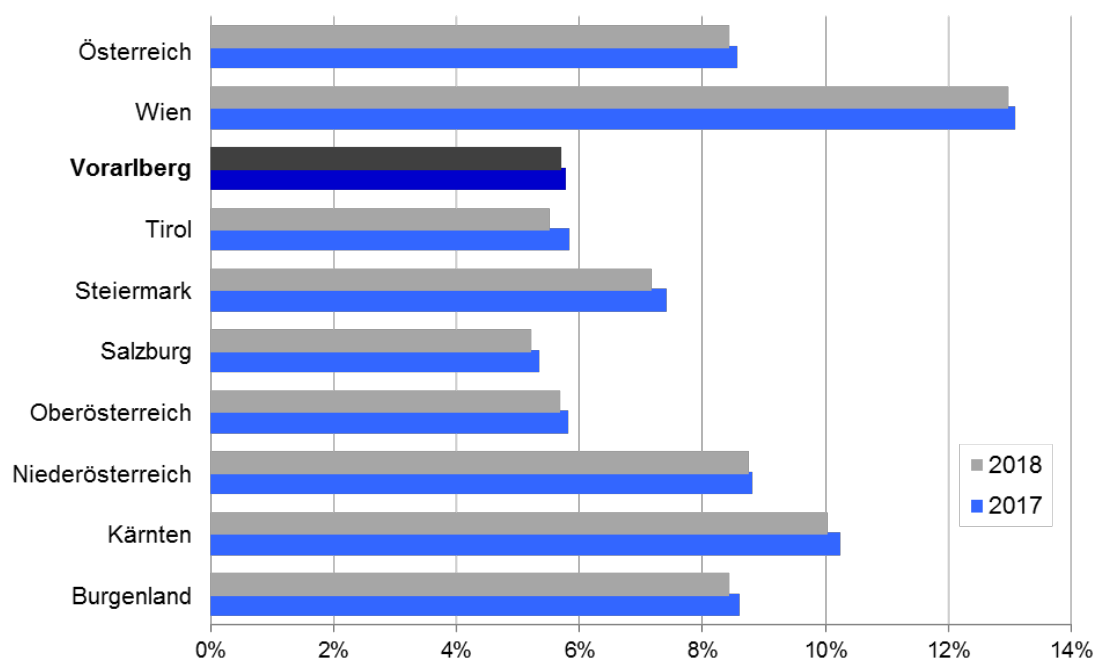


Abb. 1: Arbeitslosenquote 2017 und 2018 (Quellen: Hochrechnung 2017, Institut Synthesis-Prognose 2018)



Der nunmehr schon seit Längerem anhaltende wirtschaftliche Aufschwung hat aber nicht dazu geführt, dass sich die **Herausforderungen** für das Arbeitsmarktservice verringert haben. Das Anforderungsprofil der zusätzlich geschaffenen offenen Stellen entspricht vielfach nicht dem **Ausbildungsniveau** der Vorgemerkten. Die geänderten Einstiegsbedingungen ins Pensionssystem, die verstärkte Betreuungseinbindung der bleibeberechtigten Flüchtlinge und der anhaltende Verdrängungswettbewerb durch den Zuzug aus dem Ausland haben das Ungleichgewicht auf dem Arbeitsmarkt zwischen Angebot und Nachfrage eher noch erhöht. So wird sich die (Wieder-)Eingliederung in das Beschäftigtensystem bei Geringqualifizierten, Älteren und/oder Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen erneut schwierig gestalten. Auf der anderen Seite bereitet die **Besetzung der offenen Stellen**, vor allem bei FacharbeiterInnen und TechnikerInnen weiterhin Probleme.

## 4. Steuerungsprozess

### 4.1 Strategieentwicklung

Eine Basis für den grundsätzlichen Rahmen für die Tätigkeit des Arbeitsmarktservice bildet der **längerfristige Plan**, welcher in einem jährlich rollierenden Verfahren dem Verwaltungsrat zur Beschlussfassung und den Aufsichtsministerien zur Genehmigung vorgelegt wird. Dieser basiert auf der Zielhierarchie von EU, Bundesregierung und AMS. Orientierung geben die beschäftigungspolitischen Leitlinien der EU, das nationale Reformprogramm und der Entwurf der Zielvorgaben des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK). Die Inhalte des Leitbildes des AMS Österreich sind in der Prozessstruktur des AMS operationalisiert.

Ausgehend davon tragen wir als Landesorganisation im Rahmen des strategischen Führungsprozesses die Verantwortung, konkrete Strategien für das Bundesland Vorarlberg zu entwickeln, diese mittels abgeleiteter Ziele und konkreter Maßnahmen zu operationalisieren sowie deren Umsetzung zu bewerten. Die Grundlagen dafür legen wir in unserer jährlichen **Strategie-Klausur**. Ausgehend von einer kritischen Reflexion der Strategien sowie der Maßnahmen- und Fördereinsatzplanung werden die prioritären Strategien für die nächsten drei Jahre sowie landesweite Schwerpunkte des folgenden Jahres fixiert.



Abb. 2: Strategielandkarte des AMS Österreich (Mrz. 2017)

Im Rahmen der **Arbeitsprogrammerstellung** wird die strategische Ausrichtung unter Berücksichtigung der lokalen Arbeitsmarktlage sowie regionaler Schwerpunktsetzungen mit konkreten Zielsetzungen versehen. Die Gestaltung des Vorarlberger Arbeitsprogramms folgt einerseits der Durchgängigkeit vom Leitbild über die Strategien hin zu konkreten Maßnahmen und andererseits unserer Prozessstruktur der Kern-, Management- und Supportprozesse. Grundlage für das landesweite Arbeitsprogramm bilden die durch die regionalen Geschäftsstellen erstellten Arbeitsprogramme, in denen ausgehend von den Erwartungen für das Arbeitsjahr und den verfügbaren Ressourcen die regionalspezifischen arbeitsmarktpolitischen Schwerpunkte und Strategien für erfolgreiche Interventionen am regionalen Arbeitsmarkt zusammengefasst und mit den Sozialpartnern im jeweiligen **Regionalbeirat** abgestimmt werden. Im anstehenden Jahr konzentrieren wir uns ganz bewusst auf wenige, dafür qualitativ hochwertige Vorhaben und Projekte.

Auf der Basis der regionalen Arbeitsprogramme werden konkrete Vorgehensweisen abgeleitet, um unsere Ziele zu erreichen. Die zum Ende des Jahres bzw. zu Beginn des Folgejahres folgenden **Planungs-Workshops** in den RGS dienen der umfänglichen Information aller MitarbeiterInnen und der Erarbeitung von weiteren Umsetzungsschritten.

Den Abschluss findet der Strategieprozess nach Zustimmung der Regionalbeiräte und des Landesdirektoriums mit der Vorstellung des Arbeitsprogramms im Rahmen einer **Pressekonferenz** zu Beginn des Folgejahres.

## 4.2 Steuerungsinstrumente

Um die gesetzten Ziele umzusetzen und ihren Beitrag zum Gesamtergebnis überschaubar darzustellen, bedient sich das AMS der **Balanced Scorecard**, den **arbeitsmarktpolitischen Zielen** und den **Management-Assessments**. Darüber hinaus fließen die Erkenntnisse aus **KundInnen-** (CMS) und **MitarbeiterInnen-Zufriedenheitsbefragungen** (Great Place to Work) in den Prozess der kontinuierlichen Verbesserung ein.

### Balanced Scorecard (BSC)

Die BSC des AMS Österreich umfasst die Bereiche der arbeitsmarktpolitischen Ziele, der **KundInnenzufriedenheit** und der **MitarbeiterInnenzufriedenheit** sowie weitere **bedeutsame Aspekte des AMS**. Sie ermöglicht so eine Gesamtbeurteilung der RGS, der LGS sowie des AMS Österreich insgesamt und erleichtert die eigenständige Analyse von Stärken und Schwächen im Rahmen der Selbststeuerung von Organisationseinheiten.

### Arbeitsmarktpolitische (amp) Ziele

Intention der arbeitsmarktpolitischen Ziele ist es, ausgehend von den strategischen Zielen die zu erreichenden Wirkungen und **Einflüsse des AMS am Arbeitsmarkt** auf Landes- und Regionalebene verbindlich zu vereinbaren.

### Management Assessment

Von Seiten der Bundesgeschäftsstelle wird in allen Landesorganisationen in einem vierjährigen Rhythmus eine Unternehmensbewertung, ein sogenanntes **internes Management-Assessment (MASS)**, durchgeführt. Das AMS Vorarlberg beteiligte sich im Juni 2017 an diesem Assessment. Die aufgezeigten Stärken und Verbesserungspotenziale wurden einer Analyse unterzogen und für die vorrangig Bewerteten wurden entsprechende Maßnahmen gesetzt. Diese fließen in unsere Vorhabensplanung für die Jahre 2018 bis 2020 ein. Die von Seiten der Bundesgeschäftsstelle priorisierten Ziele und Maßnahmen wurden im Rahmen eines Besuches des Vorstandes in Bregenz im November, zwischen ihm und der Landesgeschäftsführung im Beisein der Führungskräfte unterzeichnet.

### Steuerungsindikatoren

Nachdem im vergangenen Jahr die **arbeitsmarktpolitischen Ziele** keinen Veränderungen unterworfen waren, werden für 2018 die Indikatoren „Arbeitsaufnahme von geschulten Personen innerhalb von drei Monaten“ und „Förderquote von MigrantInnen“ wegfallen. Zum Zeitpunkt der Verabschiedung der Indikatoren durch den Verwaltungsrat war geplant zwei neue Indikatoren im Zusammenhang mit der

Aktion 20.000 und der Integration von Asylberechtigten und AsylwerberInnen aufzunehmen. Bei der „Zahl der zugegangenen Stellenaufträge“ wird der mtl. Bruttoverdienst von 1.900 auf 2.000 EUR angehoben. Die Indikatoren der **Balanced Scorecard (BSC)**, werden auch im Folgejahr unverändert beibehalten. Unsere neuen **Landesziele** „Gesamtzufriedenheit der KundInnen“ im Unternehmensbereich Service für Arbeitskräfte und Service für Unternehmen werden die Strategie KundInnen- und Serviceorientierung unterstützen. Im Detail gelten für 2018 nachfolgende **Steuerungsindikatoren**:

Arbeitsmarktpolitische Zielindikatoren		Balanced Scorecard Indikatoren	
Service für Arbeitskräfte	1. Übertritte > 6 Monate von Jüngeren (< 25 Jahre)	1. Arbeitsmarktpolitische Ziele SfA	
	2. Arbeitsaufnahmen von Älteren (45 Jahre)	2. Geschäftsfalldauer	
	3. <del>Arbeitsaufnahmen im Rahmen der Aktion 20.000-NEU</del> (ab 50 Jahre, LZBL)	3. Erfolg der Arbeitsmarktförderung	
	4. Nachhaltige Arbeitsaufnahmen (mind. 2 Monate) von Personen unter 45 Jahren mit einer „Netto AL-Dauer im Geschäftsfall von mind. 12 Monaten“	4. Zufriedenheit mit der Förderung	
	5. Schulungsquote von Asylberechtigten und <del>NEU</del> AsylwerberInnen <sup>1)</sup>	5. Gesamtzufriedenheit mit dem SfA	
	6. 50% der Fördermittel für Frauen	6. Antragsbearbeitung	
		7. Behobene Bescheide	
<b>Landesziel</b>		8. Nutzung eAMS-Konto Servicenutzung erweitert	
	7. <del>NEU</del> CMS Gesamtzufriedenheit mit dem SfA	9. Nutzung eAMS-Konto Online-Anträge	
		10. Nutzung eAMS-Konto Förderbegehren	
Service für Unternehmen	<b>Arbeitsmarktpolitische Zielindikatoren</b>		
	8. Stellenbesetzung (inkl. Lehrstellen)	11. Arbeitsmarktpolitische Ziele SFU	
	9. Zahl der zugegangenen Stellenaufträge mit einem mtl. Bruttoverdienst über 2.000 EUR	12. Einschaltgrad offener Stellen	
		13. Einschaltgrad Lehrstellen	
<b>Landesziel</b>		14. Laufzeit offener Stellen	
	10. <del>NEU</del> CMS Gesamtzufriedenheit mit dem SfU	15. Gesamtzufriedenheit mit dem SFU	
		16. Nutzung eAMS-Konto Aufträge	
		17. Nutzung eAMS-Konto Förderbegehren	
		18. <i>BIZ Sammelindikator:</i> BIZ-Zufriedenheit Einschaltgrad SchülerInnen BIZ-Beratungen LehrerInnen-Zufriedenheit	
		19. Personalauslastung Ist/Soll	
		20. Trust Index (MitarbeiterInnen-Feedback)	
		21. Führungskräfte Feedback	
		22. Ziel Frauenförderplan	
		23. Ausgewählte Sachkosten	
		24. Servicelevel SEL	
		25. Zufriedenheit SEL	

<sup>1)</sup> Zuerkennung ab 1.1.2015

Abb. 3: Steuerungsindikatoren 2018 des AMS Österreich (Stand Entscheidung des Verwaltungsrates Juni 2017)

### 4.3 Interessenspartnerschaften

Ziel des Arbeitsmarktservice ist, im Rahmen der Vollbeschäftigungspolitik der Bundesregierung zur Verhütung und Beseitigung von Arbeitslosigkeit unter Wahrung sozialer und ökonomischer Grundsätze im Sinne einer aktiven Arbeitsmarktpolitik auf ein möglichst vollständiges, wirtschaftlich sinnvolles und nachhaltiges Zusammenführen von Arbeitsangebot und -nachfrage hinzuwirken und dadurch die Versorgung der Wirtschaft mit Arbeitskräften und die Beschäftigung aller Personen, die dem österreichischen Arbeitsmarkt zur Verfügung stehen, bestmöglich zu sichern. So formuliert es der § 29 des **Arbeitsmarktservicegesetzes**.

Diesem Ziel kann nur entsprochen werden, wenn alle an der Lösung von Arbeitsmarktfragen **beteiligten Institutionen** gut vernetzt sind und ihre Aktivitäten im gegenseitigen Interesse abstimmen. Das gilt sowohl für die regionalen Einrichtungen der Sozialpartner, für das Land Vorarlberg, die Bildungsanbieter, die Träger regionaler Beschäftigungsinitiativen und gerade in der aktuellen Flüchtlingssituation auch die Einrichtungen der sozialen Wohlfahrt.

Im **AMS-Landesdirektorium**, dem Vertreterinnen und Vertreter der Sozialpartner auf Landesebene, der AMS-Geschäftsführung und des Landes Vorarlberg angehören, werden die arbeitsmarktpolitischen Schwerpunkte, Strategien und konkreten arbeitsmarktpolitischen Aktivitäten auf Landesebene abgestimmt. Arbeiterkammer und Gewerkschaftsbund für die Arbeitnehmerseite und Wirtschaftskammer sowie Industriellenvereinigung für die Arbeitgeberseite sowie das Land Vorarlberg haben damit auch entsprechenden Einfluss auf die Entscheidungen in Fragen der aktiven Arbeitsmarktpolitik auf Landesebene. Die Sozialpartner entscheiden auch bei ganz konkreten Geschäftsfällen mit, etwa im Rahmen der AusländerInnenbeschäftigung oder in Fragen der Anwendung des Arbeitslosenversicherungsgesetzes, in denen die Sozialpartner in den bei den regionalen Geschäftsstellen des AMS Vorarlberg eingerichteten Regionalbeiräten in die Aufgabenabwicklung eingebunden sind.

Wir freuen uns auch auf die Fortsetzung der ausgezeichneten Zusammenarbeit mit dem **Land Vorarlberg** bei der Abstimmung der arbeitsmarktpolitischen Erfordernisse in der Region. Das Land wird sich auch 2018 wieder in beträchtlichem Umfang an der Finanzierung arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen und Projekte beteiligen. Neben Projekten, die sich der Qualifikationsförderung verschrieben haben, geht es vor allem um die Weiterführung der zwischen AMS und Land Vorarlberg vereinbarten Beschäftigungs- und Ausbildungsgarantie für Jugendliche und um Beschäftigungsprojekte für arbeitsmarktferne Personen, aber auch um die Bereitstellung von Integrationshilfen für Bezieherinnen und Bezieher der bedarfsorientierten Mindestsicherung.

Im Rahmen des **Vorarlberger Beschäftigungspaktes**, dem mehrere regionale Arbeitsmarktakteure angehören, werden 2018 Projekte zur Förderung der Integration von bleibeberechtigten Flüchtlingen umgesetzt.

Mit unseren Auftragnehmern werden wir auch 2018 neben institutionalisierten Partnerdialogen einen **kontinuierlichen Austausch** pflegen, um unsere arbeitsmarktpolitischen Projekte im Sinne unserer Kundinnen und Kunden weiter zu entwickeln und um auch im Bedarfsfall im direkten Kontakt rasch Problemlösungen zu erreichen. Auch die periodischen Besprechungen unserer Führungskräfte in den regionalen Geschäftsstellen mit den Vertretern der lokalen Einrichtungen der sozialen Wohlfahrt und die im Verwaltungsübereinkommen zwischen AMS und Land Vorarlberg vereinbarte Zusammenarbeit zwischen Sozialressort des Landes und dem Arbeitsmarktservice auf Landesebene werden wir 2018 weiter führen.

## 5. Ressourcen

### 5.1 Budget aktive Arbeitsmarktpolitik

Der Beschluss des Verwaltungsrates des AMS Österreich vom 20.12.2018 zur Verteilung der Mittel für aktive Arbeitsmarktpolitik auf die einzelnen Landesorganisationen sieht für das AMS Vorarlberg für 2018 eine Ausgabenermächtigung in Höhe von **46,491 Mio.€** vor.

Ausgabenermächtigung 2018 in Mio.€				
Zielorientierte Mittel		16,296	35,1%	
variable Mittel		2,760	5,9%	
zweckgebundene Mittel	Programm "Frauen in Technik und Handwerk (FIT)"	1,398		
	Programm "Wiedereinstieg mit Zukunft"	0,825		
	Ausbildungsgarantie für Jugendliche (UAZ und ÜBA)	4,902		
	Förderung der Bauhandwerkerschüler	0,554		
	Förderung der Einpersonen-Unternehmen	0,171		
	Förderung von "Produktionsschulen"	0,000		
	Förderung der vom SMS übernommenen Projekte	1,150		
	Förderung "Frauenberufszentrum"	0,500		
	Berufliches Fortbildungsprogramm "New Skills"	0,400		
	Qualifizierungsförderung für Beschäftigte	0,869		
	Fachkräfte-Stipendium	2,253		
	Beschäftigungsprogramm 50+ (EB, KOM)	2,739	27,435	59,0%
	Beschäftigungsprogramm 50+ (GBP, SOB)	1,826		
	Beschäftigungsprogramm LZAL (EB, KOM)	1,067		
	Beschäftigungsprogramm LZAL (GBP, SOB)	0,712		
	Integrationsprogramm "KON/SUB"	1,531		
	BDV/Sozialgütesiegel	0,033		
	Zuschuss "Vorarlberger Bildungszuschuss"	0,000		
	Arbeitsplatznahe Qualifizierung	0,347		
	FIA plus	0,657		
	Ausbildungspflicht bis 18	0,080		
	Ausbildungsgarantie bis 25	1,508		
	GB-Verlängerung	0,366		
Integrationsjahrgesetz	2,860			
Integrationsmaßnahmen	0,000			
Reserve für zentrale Projekte (Zentralkredit)	0,689			
<b>Gesamt</b>		<b>46,491</b>	<b>100,0%</b>	

Abb. 4: Förderbudget 2018, Stand: 08.01.2018  
(Quelle: AMS Vorarlberg, Abteilung Arbeitsmarktpolitik)

Insgesamt sind **27,435 Mio.€** oder mehr als 59% der gesamten Planausgaben für ganz spezielle Projekte **zweckgebunden**. Die Zuteilung der zweckgebundenen Mittel für die grün unterlegten Förderprogramme erfolgt in einer ersten Tranche mit lediglich 65% der Planbeträge. Die volle Zuteilung erfolgt entsprechend dem tatsächlichen Verbrauch. Die Planungen 2018 der Landesorganisation Vorarlberg gehen jedenfalls von der Ausschöpfung der so zweckgebundenen Mittel aus, so dass auch mit einer vollständigen Ausschöpfung der Ausgabenermächtigung ausgegangen werden kann.

Kurzfristig allfällig notwendige Mittel zur Finanzierung von **Kurzarbeitsbeihilfen** werden aus dem Topf der Arbeitslosenversicherung finanziert und belasten nicht das Förderbudget.

Zusätzlich zu den Fördermitteln des AMS dürfte auch das **Land Vorarlberg** wieder rund **6,2 Mio.€** für gemeinsame arbeitsmarktpolitische Projekte zur Verfügung stellen.

## 5.2 Präliminarien

Für die Deckung der Personal- und Sachkosten stehen dem Arbeitsmarktservice Vorarlberg im Jahr 2018 insgesamt **16,9 Mio.€** zur Verfügung. Durch die Indexanpassung der Gehälter und Zulagen von 2,45 % sowie die kollektivvertraglichen Vorrückungen erhöhen sich die Personalkosten **um 3 %**.

	Budget in € korrigiert *)		Veränderung	
	2017	2018		
Ausstattung	47.900	57.500	9.600	20%
Immobilien	59.000	31.000	-28.000	-47%
Sachaufwand	1.485.300	1.478.400	-6.900	<-1%
<b>Infrastruktur Gesamt</b>	<b>1.592.200</b>	<b>1.566.900</b>	<b>-25.300</b>	<b>-2%</b>
Personalkosten	14.033.700	14.419.300	385.600	3%
Aus-/ Weiterbildung	227.000	202.000	-25.000	-11%
<b>Personal Gesamt</b>	<b>14.260.700</b>	<b>14.621.300</b>	<b>360.600</b>	<b>3%</b>
Organe	278.900	294.600	15.700	6%
Marketing/ Öffentlichkeitsarbeit	149.700	146.400	-3.300	-2%
Sonstiger Sachaufwand	247.300	228.400	-18.900	-8%
<b>Summe Präliminarien</b>	<b>16.528.800</b>	<b>16.857.600</b>	<b>328.800</b>	<b>2%</b>

Abb. 5: Präliminarien 2018/ 2017, Stand: 09.11.2017

\*) Entspricht dem vom Verwaltungsrat genehmigtem Budget.

(Quelle: AMS Vorarlberg, Abteilung Personal/ Finanzen/ Infrastruktur)

Durch Ersatzanschaffungen im Bereich Möblierung und Präsentationseinrichtungen sowie durch vermehrte Beschaffung von Hebetischen zur Erhaltung der Arbeitsfähigkeit erhöhen sich die Kosten im Bereich **Ausstattung**.

Die größten geplanten Projekte im Bereich **Immobilien** sind die Erneuerung des MitarbeiterInneneingangs in Bregenz sowie Hitzeschutz- und Schalldämmmaßnahmen in Bludenz.

Weiters wurde der Einbau von Zwischentüren als Fluchtwege in Feldkirch und Bludenz aus dem längerfristigen Plan übernommen.

### 5.3 Personalplan

Die Planstellen wurden aufgrund der von der Firma BSL durchgeführten Zeitmessungen einzelner Arbeitsschritte und Prozesse im ALV-Bereich ab 2018 adaptiert.

Dem AMS Vorarlberg stehen im Jahr 2018 anteilmäßig entsprechend dem Ergebnis der bundesweit angelegten Personalbedarfsrechnung, dem Zugewinn (0,5 Planstellen) aufgrund des MitarbeiterInnenwechsels in andere Bundesländer und den Vereinbarungen mit dem Vorstand insgesamt **212,84 Planstellen** zur Verfügung. Dies ergibt insgesamt eine geringfügige Reduzierung um **-0,16 Planstellen** gegenüber dem Jahr 2017.

Organisationsbereich	Planstellen	Anteil
Landesgeschäftsstelle	49,4	23,2%
ServiceLine	13,7	6,4%
RGS Bludenz	26,2	12,3%
RGS Bregenz	50,8	23,8%
RGS Dornbirn	35,3	16,6%
RGS Feldkirch	37,5	17,6%
<b>Gesamt</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

Abb. 6: Planstellenverteilung im AMS Vorarlberg, Stand: 17.11.2017  
(Quelle: AMS Vorarlberg, Abteilung Personal/ Finanzen/ Infrastruktur)

Die Verteilung der personellen Kapazitäten erfolgte im Einvernehmen mit den LeiterInnen der regionalen Geschäftsstellen und basiert auf der bundesweit angelegten Personalbedarfsrechnung, ergänzt mit Daten zum Vorarlberger Arbeitsmarkt.

Um der erhöhten Arbeitsbelastung im **AusländerInnen-Fachzentrum** gerecht zu werden, wurden 1,9 Planstellen in die Abteilung Service für Unternehmen der LGS, dem das AusländerInnen-Fachzentrum angegliedert ist, verschoben. Ebenfalls wurden 5,3 Planstellen in den **kundInnenwirksamen operativen Geschäftsbereich** der regionalen Geschäftsstellen verlagert und verbessern damit die personelle Ausstattung in diesen Bereichen.

## 6. Operative Geschäftsprozesse

### 6.1 Service für Arbeitskräfte (Kernprozess 1)

Das Service für Arbeitskräfte (SfA) vermittelt arbeitsuchende Personen auf offene Stellen und unterstützt die Eigeninitiative von Arbeitsuchenden durch Beratung, Information, Qualifizierung und finanzielle Leistungen. Dabei ist es erklärtes Anliegen des SfA, durch aktive Unterstützung der KundInnen und durch eine optimale Vermittlung die Dauer der Arbeitslosigkeit möglichst kurz zu halten. Das SfA setzt dabei auch auf das Selbsthilfepotenzial der KundInnen, wo dies möglich ist. Damit können vermehrt personelle Kapazitäten für solche Personengruppen eingesetzt werden, die mehr Unterstützung benötigen, um am Arbeitsmarkt Fuß zu fassen.

#### AMS Leitbild - Service für Arbeitskräfte

Wir vermitteln Arbeitskräfte auf offene Stellen und unterstützen die Eigeninitiative von Arbeitsuchenden durch Beratung, Information, Qualifizierung, Selbstbedienungsangebote und finanzielle Förderung. Während der Zeit der Arbeitslosigkeit leisten wir einen Beitrag zur Existenzsicherung.

Zielsetzung im Längerfristigen Plan	Arbeitsmarktpolitischer Zielindikator	Zielwert					
			Bludenz	Bregenz	Dornbirn	Feldkirch	Gesamt
Verhinderung von dauerhafter Ausgrenzung aus dem Beschäftigungssystem	Übertritte > 6 Monate von Jüngeren (unter 25 Jahre)	F	19	39	27	28	<b>113</b>
		M	27	61	37	43	<b>168</b>
<b>Arbeitsmarktpolitisches Ziel</b>	Arbeitsaufnahmen von Älteren (über 45 Jahre)	F	1.005	1.157	559	714	<b>3.435</b>
		M	864	1.111	786	803	<b>3.564</b>
Umsetzung Ausbildungspflicht bis 18 und Ausbildungs-garantie Förderung der Beschäftigung von Älteren mit niedrigen Arbeitsmarktchancen	Nachhaltige Arbeitsaufnahme (mind. 2 Monate) von Personen unter 45 Jahre mit einer „Netto AL-Dauer im Geschäftsfall von mind. 12 Monaten“	F	13	110	126	51	<b>300</b>
		M	22	118	117	80	<b>337</b>
<b>AMS Strategien zur Zielerreichung</b>		<b>AKTIVITÄTEN</b>					
<input checked="" type="checkbox"/> Sicherung der beruflichen <b>Erstausbildung</b> für Jugendliche und junge Erwachsene  <input checked="" type="checkbox"/> Erhöhung der Beschäftigungsquote und -fähigkeiten der <b>Generation 45Plus</b>  <input checked="" type="checkbox"/> Nachhaltige Integration von <b>Langzeitbeschäftigungslosen</b>		<input type="checkbox"/> Konsequente Umsetzung der <b>Ausbildung</b> bis 18 und <b>Ausbildungsgarantie</b> bis 25 durch passgenaue Betreuung der Personengruppe von speziell für diese KundInnengruppe ausgebildeten BeraterInnen und Nutzung des zur Verfügung stehenden Maßnahmenangebotes <input type="checkbox"/> Sicherstellung einer beruflichen Erstausbildung durch die Strategie „ <b>Ausbildung vor Vermittlung</b> “  <input type="checkbox"/> Verstärkte Förderung der Integration von <b>älteren Personen</b> durch den Ausbau der Förderaktivitäten und Anpassung der Projektstruktur  <input type="checkbox"/> Konkrete Vermittlungs- bzw. <b>Integrationsbemühungen</b>					



Zielsetzung im Längerfristigen Plan	Arbeitsmarktpolitischer Zielindikator	Zielwert					
			Bludenz	Bregenz	Dornbirn	Feldkirch	Gesamt
Unterstützung der Anpassung der Arbeitskräfte an den strukturellen Wandel	Schulungsquote von Asylberechtigten und AsylwerberInnen	F	50%	50%	50%	50%	<b>50%</b>
		M	49%	49%	49%	49%	<b>49%</b>
<b>Arbeitsmarktpolitisches Ziel</b>	50% der Fördermittel für Frauen	F	51,3%	51,3%	50,6%	49,8%	<b>50,9%</b>
Integration Verbesserung der Arbeitsmarktchancen für Frauen							
<b>AMS Strategien zur Zielerreichung</b>		<b>AKTIVITÄTEN</b>					
<input checked="" type="checkbox"/> Beitrag des AMS zur Integration von <b>Asylberechtigten</b> und <b>AsylwerberInnen</b>		<input type="checkbox"/> Sicherstellung des passenden <b>Maßnahmenangebotes</b> in enger Abstimmung mit den örtlichen Stakeholdern <input type="checkbox"/> Einbindung der regionalen <b>FlüchtlingskoordinatorenInnen</b> und FreiwilligenhelferInnen in die AMS-Prozesse <input type="checkbox"/> Einrichtung von <b>Spezialschaltern</b> für geflüchtete Menschen in den RGS					
<input checked="" type="checkbox"/> Verbesserung der beruflichen Laufbahnen von <b>Frauen</b> durch Qualifizierung		<input type="checkbox"/> Erhöhte Nutzung der Angebote des <b>Frauenberufszentrums (FBZ)</b> <input type="checkbox"/> Entwicklung eines Kursangebotes „ <b>Handel für Migrantinnen</b> “ <input type="checkbox"/> <b>Verstärkte Ausrichtung</b> des AMS-Maßnahmenangebotes für Frauen <input type="checkbox"/> <b>Qualitative Verbesserung</b> des Maßnahmenangebots für Frauen					

Zielsetzung	Balanced Scorecard Zielindikator	ZIELWERT
Reduktion der durchschnittlichen Anzahl der AL- und LS-Tage pro Geschäftsfall	Geschäftsfalldauer	190 Tage
<b>AMS Strategien zur Zielerreichung</b>		<b>AKTIVITÄTEN</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Frühzeitige Intervention und aktive Dienstleistungsangebote		<input type="checkbox"/> Konsequenter Abbau von langen Geschäftsfällen durch das Herstellen von <b>Verbindlichkeit</b> und Klärung der gegenseitigen Erwartungen im Beratungskontext gegenüber den KundInnen <input type="checkbox"/> Gemeinsame <b>Fallbesprechungen</b> mit dem Ziel, Lösungen für betroffene Personen gemeinsam zu erarbeiten

Zielsetzung	Balanced Scorecard Zielindikator	ZIELWERT
Während der Zeit der Arbeitslosigkeit leisten wird einen Beitrag zur Existenzsicherung	Antragsbearbeitung: Rasche Bearbeitung von Leistungsanträgen	9 Tage
	Behobene Bescheide: Korrekte Ausfertigung von Beschwerdevor-entscheidungen im Leistungsrecht	0,74%
<b>AMS Strategien zur Zielerreichung</b>	<b>AKTIVITÄTEN</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> Qualitätsvolle sowie rasche Dienstleistungserbringung	<input type="checkbox"/> Sicherstellung der <b>bestehenden Qualität</b>	

Zielsetzung	Balanced Scorecard Zielindikator	ZIELWERT
Weiterer Ausbau der Selbstbedienungs- und differenzierten Vertriebswegestrategie	Nutzung des eAMS-Kontos	
	SfA Servicenutzung	25%
	SfA Online-Anträge	12%
	SfA Förderbegehren	45%
<b>AMS Strategien zur Zielerreichung</b>	<b>AKTIVITÄTEN</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> Weitere Erhöhung des Betreuungsanteils über den Internet-Channel	<input type="checkbox"/> Aktive <b>Information</b> der KundInnen über Nutzen der eAMS-Konto-Möglichkeiten im persönlichen Gespräch und in den ErstkundInneninformati- veranstaltungen  <input type="checkbox"/> Konkrete eAMS-Aktivitäten zur <b>Nutzungssteige- rung</b>	

## 6.2 Service für Unternehmen (Kernprozess 2)

Das Service für Unternehmen (SfU) ist ein wichtiger Partner für Unternehmen im Bereich der Personalvermittlung und in Arbeitsmarktfragen. Zu den Hauptaufgaben des SfU zählen die Akquirierung von offenen Stellen und die Unterstützung der Unternehmen bei der Personalsuche. Im Rahmen von persönlichen Unternehmenskontakten informieren die Beraterinnen und Berater des SfU die Betriebe über die AMS-Dienstleistungs- und Förderangebote.

### AMS Leitbild - Service für Unternehmen

In der Wirtschaft nehmen wir einen wichtigen Platz bei der Suche und Auswahl von geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein.

Zielsetzung im Längerfristigen Plan	Arbeitsmarktpolitisches Ziel	Arbeitsmarktpolitischer Zielindikator	ZIELWERT				
			Bludenz	Bregenz	Dornbirn	Feldkirch	Gesamt
Erhöhung des Einschaltgrades  Ausbau des AMS zur zentralen Anlaufstelle für Unternehmen  Professionelle KundInnenbetreuung	Wir sichern die Einschaltung des AMS am Stellenmarkt	Stellenbesetzung (inkl. Lehrstellen)	6.196	8.027	5.529	4.423	<b>24.175</b>
		Zugegangene Stellenaufträge mit einem mtl. Bruttoverdienst über 2.000 €	1.271	2.074	2.164	1.397	<b>6.906</b>
		<b>Balanced Scorecard Indikator</b>					
		Einschaltgrad offene Stellen					38%
		Einschaltgrad Lehrstellenmarkt					82%
		Laufzeit offener Stellen					38 Tage
<b>AMS Strategien zur Zielerreichung</b>		<b>AKTIVITÄTEN</b>					
<input checked="" type="checkbox"/> Gezielte <b>Akquisition</b> offener (Lehr-)Stellen und (Lehr-)Stellenbesetzung		<input type="checkbox"/> Optimierung der <b>Vertriebsplanung</b> . Unterstützung der RGS durch die LGS mit entsprechenden Planungslisten. Im Folgenden vereinbaren die Führungskräfte in den Geschäftsstellen mit den BeraterInnen, welche Betriebe innerhalb welcher Zeit zu besuchen sind. (Einsatz von Jahresplanungsgesprächen und Evaluierung der Umsetzung).					
<input checked="" type="checkbox"/> Rasche Abdeckung von <b>Vermittlungsaufträgen</b> der UnternehmenskundInnen		<input type="checkbox"/> Evaluierung der Umsetzung der <b>Qualitätsstandards</b> mit Schwerpunkten auf: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sofortmatching in den ersten 24 Stunden</li> <li>- second best Vermittlung</li> <li>- alternative Lösungsvorschläge unterbreiten</li> </ul> <input type="checkbox"/> In Berufen mit hohem Vorgemerktenpotenzial Verkürzung der <b>Aktualisierungsintervalle</b> auf 10 Tage <input type="checkbox"/> Einsatz zonenübergreifender „ <b>Vermittlungs-Cafés</b> “					

AMS Strategien zur Zielerreichung	AKTIVITÄTEN
<input checked="" type="checkbox"/> Professionalisierung des <b>KundInnenbeziehungsmanagements</b> im SfU	<input type="checkbox"/> Implementierung eines <b>KundInnenwertmanagement-</b> Systems als Good Practice von der Landesorganisation Oberösterreich zum Aufbau qualitativ hochwertiger KundInnenbeziehungen

Zielsetzung	Balanced Scorecard Zielindikator	ZIELWERT
Weiterer Ausbau der Selbstbedienungs- und differenzierten Vertriebswegestrategie	Nutzung des eAMS-Kontos SfU Aufträge SfU Förderbegehren	3 % 60 %
AMS Strategien zur Zielerreichung	AKTIVITÄTEN	
<input checked="" type="checkbox"/> Weiterer systematischer Ausbau der Selbstbedienung	<input type="checkbox"/> Gezielte <b>Beratung</b> über eAMS-Konto	

### 6.3 Arbeitsmarkt- und Berufsinformation (Kernprozess 3)

Das Aufgabenspektrum der drei in Vorarlberg eingerichteten AMS BerufsInformationsZentren (BIZ) in Bludenz, Bregenz und Feldkirch reicht von der Information über die Entwicklungen am Arbeitsmarkt und in der Berufswelt bis hin zur Unterstützung der KundInnen bei der Berufswahl und Laufbahnplanung sowie der Planung von Aus- und Weiterbildungsvorhaben. Es findet die Zusammenarbeit mit zahlreichen externen Stellen (Schulen, Interessensvertretungen, Erwachsenenbildungseinrichtungen und Betrieben) in Fragen der Berufswahl und Berufsinformation statt. Die Betreuung der BIZ erfolgt durch die LeiterInnen der betreffenden regionalen Geschäftsstellen mit Unterstützung durch die Landesgeschäftsstelle.

Zielsetzung	Balanced Scorecard Zielindikator	ZIELWERT
Intensivierung der <b>Bildungsinformation</b> sowie der Bildungs- und <b>Berufsberatung</b> durch die AMS BerufsInformationsZentren (BIZ)	BIZ-Indikator bestehend aus: KundInnenzufriedenheit (Individualbetreuung) Einschaltgrad bei SchülerInnen (Gruppenbetreuung) BIZ-Beratungen LehrerInnenzufriedenheit	60 BSC-Punkte
AMS Strategien zur Zielerreichung	AKTIVITÄTEN	
<input checked="" type="checkbox"/> Intensivierung der <b>Bildungs- und Berufsberatung</b> in AMS-BerufsInformationsZentren  <input checked="" type="checkbox"/> Steigerung des Interesses von <b>Schulen</b> an BIZ-Dienstleistungen und Ausbau der Schulklassenbetreuung	<input type="checkbox"/> Landesweite quantitative Ausweitung der bestehenden BIZ-Beratungsangebote bei gleichzeitig hoher <b>Beratungsqualität</b> <input type="checkbox"/> Intensivierung der <b>Zusammenarbeit mit den Schulen</b> durch Gruppenangebote im BIZ und an den Schulen <input type="checkbox"/> Schwerpunktsetzung auf <b>NeukundInnenakquise</b> z. B. auf Messen oder durch gezielte Kontaktaufnahmen <input type="checkbox"/> Intensive <b>Einbindung von Institutionen</b> und Lehrpersonen bei Schulklassenbetreuungen z.B. über spezielle Events wie Mädchen-Techniktage, BO-Lehrer-Fortbildung, Berufsinfotage, Erweiterung um Boys Day	

## 6.4 Gleichstellung am Arbeitsmarkt

Gleichstellung wird für das AMS folgendermaßen definiert: Frauen und Männer sind gleichermaßen auf existenzsichernden, ökonomische Unabhängigkeit gewährleistenden Arbeitsplätzen ins Erwerbsleben integriert. Sie haben den gleichen Zugang zu allen Berufen und verteilen sich gleichermaßen auf alle hierarchischen Ebenen der Arbeitswelt. Als Indikatoren zur Gleichstellungsüberprüfung werden Erwerbsquoten, Arbeitslosenquoten, Beschäftigungsquoten, geschlechtsspezifische Segregation und Einkommensdifferenziale herangezogen.

### AMS Leitbild - Chancengleichheit

Chancengleichheit ist uns ein wichtiges Anliegen. Wir fördern am Arbeitsmarkt benachteiligte Menschen und setzen uns besonders für die Gleichstellung von Frauen ein.

Zielsetzung im Längerfristiger Plan	AKTIVITÄTEN
<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Erhöhung der <b>Erwerbsbeteiligung</b> von Frauen durch Abbau von geschlechtsspezifischen Barrieren</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Erhöhung der <b>Frauenbeschäftigung</b>/ Bekämpfung der Arbeitslosigkeit durch Erhöhung der Arbeitsmarktchancen</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Gleicher Zugang zu allen Berufen und Positionen/ Verringerung der <b>Einkommensunterschiede</b></li> <li><input checked="" type="checkbox"/> <b>Gender Budgeting</b> Erhöhung des Fördermitteleinsatzes für frauenspezifische Dienstleistungen</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Gender Mainstreaming <b>Assessment</b> (GMAss)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Wiedereinstieg erleichtern</b>: Informationsveranstaltungen, Orientierungskurse für Frauen mit EDV- oder Deutschqualifizierung, Unterstützung der Vereinbarkeit über die Kinderbetreuungsbeihilfe</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Informationsveranstaltungen</b> für ErstkundInnen: Informationen zum AMS-Frauenprogramm von Beginn an</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Frauenberufszentrum</b>: Karrierecoaching, Laufbahnberatung und Workshops</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Migration/ Flucht</b>: Orientierungskurse für Frauen inklusive Deutschtraining</li> <li><input type="checkbox"/> Unterstützung der <b>Ausbildungsgarantie 25</b> im Rahmen eines Clearings für junge Frauen in den Frauenberufszentren</li> <li><input type="checkbox"/> Unterstützung des Berufswahlverhaltens über die <b>Mädchentechniktage</b> in den AMS-BerufsInformations-Zentren</li> <li><input type="checkbox"/> Unterstützung von Frauen in handwerkliche und technische Berufe mit mindestens Lehrabschluss über das <b>FIT-Programm</b> oder über die Teilnahme an <b>überbetrieblichen Ausbildungen</b></li> <li><input type="checkbox"/> Die Umsetzung des AMS-Frauenprogramms unterstützt das Ziel, die vorhandenen <b>Fördermittel geschlechtergerecht einzusetzen</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>Schulung</b> für MitarbeiterInnen des Service für Unternehmen zum Thema Chancengleichheit in Zusammenhang mit der Impulsberatung für Betriebe</li> </ul>

## 7. Managementprozesse

---

### 7.1 Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

Aufgabe des Marketing und der Öffentlichkeitsarbeit im AMS Vorarlberg ist, Informationen über den Arbeitsmarkt und Unterstützungsangebote so aufzubereiten, dass diese die unterschiedlichen Zielgruppen bestmöglich erreichen. Die Auswahl der Themen orientiert sich an den arbeitsmarktpolitischen Zielen. Der **Fokus für das Jahr 2018** liegt auf den Zielgruppen „Jugendliche und junge Erwachsene“, „Frauen“ sowie auf den Bereichen „AMS Berufsinformation“ und „Online-Angebote“. Zu den Schwerpunktthemen werden Vermittlungsunterstützungen sowie Förder- und Qualifizierungsangebote des AMS Vorarlberg medial kommuniziert. Bei den Personen unter 25 Jahren steht im Sinne der strategischen Ausrichtung Qualifizierung vor Vermittlung. Somit richten sich die medialen Aktivitäten auf die nachhaltige Information zu Bildungsmöglichkeiten und Ausbildungsmodellen für Jugendliche und junge Erwachsene. Hier unterstützen wir die bundesweite Aktion „Ausbildung bis 25“ und setzen ein klares Zeichen hinsichtlich der allgemeinen Anhebung des Bildungsniveaus in Vorarlberg.

Um unsere Schwerpunkte optimal zu transportieren, setzen wir auf einen ausgewogenen **Medienmix** aus Print, Online und Radio. Wir nutzen dabei sowohl Kooperationen mit externen Medienanbietern, als auch eigene Formate, wie beispielsweise das Unternehmensmagazin „U“, spezifische Newsletter sowie Pressekonferenzen und zielgruppenspezifische Veranstaltungen. Ergänzt wird der mediale Auftritt durch eine verstärkte Präsenz im öffentlichen Raum mittels Outdoor-Werbung an zielgruppenrelevanten Standorten.

Hinsichtlich der Zielgruppe „**Jugendliche und junge Erwachsene**“ werden wir die Angebote der überbetrieblichen Lehrausbildung, die Förderung der Lehrstellen sowie die Ausbildungsmodelle „Chance“ und „Schaffa im Ländle“ kommunizieren. Zudem machen wir auf die Online-Lehrstellenbörse des AMS, die in Kooperation mit der Wirtschaftskammer Vorarlberg betrieben wird, aufmerksam.

Im Bereich „**Frauen**“ informieren wir über das dichte Netzwerk an Partnerinstitutionen des AMS, die sich für die Integration von Frauen in den Arbeitsmarkt engagieren. Ein Fokus liegt dabei auf bewusstseinsbildenden Aktivitäten im Rahmen unserer arbeitsmarktpolitischen Aufgaben bezüglich Frauen in Handwerk und Technik. Hierbei wird auf das Fachkräftepotenzial in dieser Zielgruppe hingewiesen.

Grundlegendes Anliegen der Marketing- und Medienarbeit im AMS Vorarlberg ist es, die Angebote bei Arbeitssuchenden und Unternehmen bekannter zu machen. Wir verwenden dazu klassische Inserate, erzählen Erfolgsgeschichten, nutzen Radiospots und Erklärvideos und sind auf berufsspezifischen Messen in ganz Vorarlberg vertreten. Damit unterstützen wir die Beratungstätigkeiten der Mitarbeitenden und das Erreichen der strategischen Ziele im AMS. Wir fungieren als Drehscheibe am Arbeitsmarkt, bieten ein umfangreiches Wissen, das wir unseren Kundinnen und Kunden über unterschiedliche **Online-Kanäle** zur Verfügung stellen. Dabei steht die Vermarktung der AMS JOB APP im Mittelpunkt. Zudem weisen wir verstärkt auf die vielfältigen Online-Angebote auf unserer Webseite hin. Diese reichen vom Bewerbungsportal über den Karrierekompass bis hin zur Weiterbildungsdatenbank. Für Unternehmen bieten wir zudem unsere Forschungsergebnisse zu aktuellen Arbeitsmarktthemen an, auf die wir medial hinweisen.

Für die Marketing- und Öffentlichkeitsarbeit steht dem AMS Vorarlberg für das Jahr 2018 ein Budget von rund 146 Tsd.€ zur Verfügung.

## 7.2 Qualitätsmanagement

### AMS Leitbild - Qualität

Unsere Ressourcen setzen wir verantwortungsvoll und effektiv ein. Durch unser flächendeckendes und regionales Dienstleistungsangebot und unser leistungsfähiges Informationsnetz ermöglichen wir KundInnennähe und rasche Informationsvermittlung. Wir sichern hohe Qualität unserer Dienstleistungen, die wir kontinuierlich weiterentwickeln. Wir sind ExpertInnen für Arbeitsmarkt- und Beschäftigungsthemen.

Eine hohe Qualität der zu erbringenden Leistungen ist entscheidend für den Erfolg des Dienstleistungsunternehmens AMS Vorarlberg. Mit unserem Qualitätsmanagement setzen wir dort an, wo wir für unsere KundInnen arbeiten. Unsere größte Herausforderung, an der wir kontinuierlich arbeiten, ist die Erzielung einer möglichst hohen **Dienstleistungs- und Servicequalität**. Das nach dem EFQM-Modell (European Foundation of Quality Management) ausgerichtete Qualitätsmanagement konzentriert sich im **Jahr 2018 schwerpunktmäßig** auf folgende Handlungsfelder.

AMS Strategie zur Zielerreichung	AKTIVITÄTEN
<input checked="" type="checkbox"/> Wie verpflichten uns dem Qualitätsmanagement	<input type="checkbox"/> Sicherstellung einer <b>Personalressource</b> i.H.v. 10% für die/ den Qualitätsbeauftragte/-n in den regionalen Geschäftsstellen <input type="checkbox"/> Unterstützung der regionalen Geschäftsstellen im Kontext von <b>Prozess- und Dienstleistungsoptimierungen</b> durch die LGS <input type="checkbox"/> Durchführung <u>einer</u> <b>Prozess-, Schnittstellen, Risikoanalyse</b> oder <u>eines</u> KVP-Tages je Geschäftsstelle <input type="checkbox"/> Einhaltung von <b>Qualitätsstandards</b> bei der Durchführung von Projekten sowie Planung und Durchführung von Aktivitäten zu den Schwerpunktstrategien <input type="checkbox"/> Steigerung der Anzahl von MitarbeiterInnen die Ideen/ <b>Verbesserungsvorschläge</b> einbringen <input type="checkbox"/> <b>Good Practice-Management</b> : externe Hospitation der Führungskräfte <input type="checkbox"/> Landesweite Durchführung eines <b>Werte-Assessments</b>



### 7.3 KundInnenreaktionsmanagement (ams.help)

#### AMS Leitbild - Kundinnen und Kunden

Das AMS richtet sich konsequent auf seine KundInnen aus - sie entscheiden darüber, ob wir erfolgreich sind. In der Begegnung mit ihnen sind uns Kompetenz, Einfühlungsvermögen, Kommunikation, Hilfe zur Selbsthilfe sowie partnerschaftliche und verbindliche Vereinbarungen für beide Seiten wichtig. Wenn verschiedene KundInnenwünsche einander widersprechen, steht der Interessensausgleich im Vordergrund.

Aktives Beschwerdemanagement und ein **transparentes KundInnenreaktionssystem** sind heute im Zusammenhang mit der KundInnenzufriedenheit und -bindung unumgänglich. Eine positive Beschwerdekultur und die Bereitstellung von entsprechenden Kanälen tragen dazu bei, Beschwerdebarrieren abzubauen. Somit werden KundInnen ermutigt Unzufriedenheit, aber auch Anregungen und Hilfeersuchen an das AMS zu adressieren. Dafür stehen allen Kunden und Kundinnen in den RGS die Geschäftsstellen- und AbteilungsleiterInnen sowie auf Landesebene die **Ombudsfrau** als Ansprechpersonen zur Verfügung.

Neben der adäquaten und **raschen Reaktion** ist eine **zufriedenstellende Erledigung** der KundInnenreaktionen unsere Hauptaufgabe. Darüber hinaus werden die gewonnenen Informationen für unseren innerbetrieblichen Leistungs- und **Qualitätsverbesserungsprozess** zur Verfügung gestellt.

Bei den aus den letztjährigen KundInnenreaktionen abgeleiteten Maßnahmen handelt es sich für das **Jahr 2018 schwerpunktmäßig** landesweit um das Thema Beratung und Vermittlung mit dem Fokus auf Verbindlichkeit und Klarheit im Vermittlungsprozess. Bei der Bearbeitung von KundInnenreaktionen kommt den spezifischen Rahmenbedingungen von Frauen und Männern sowie Mehrfachdiskriminierungen besondere Beachtung zuteil.

## 7.4 Gleichstellung im AMS

Durchgängige Gleichstellungsorientierung (Gender Mainstreaming) ist die europäische Strategie zur Erreichung der Gleichstellung von Frauen und Männern. Der Schwerpunkt im AMS Vorarlberg liegt mittelfristig auf der Stabilisierung und Verfestigung der Umsetzung der Gleichstellungsorientierung in der Organisation. Als Indikator zur Gleichstellungs- und Frauenförderung werden die Förderung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie und Work-Life-Balance, Chancengleichheit in der Gleichstellungsförderung in der Aus- und Weiterbildung, gleiche Entwicklungschancen, gleiche Teilhabe an Ressourcen und Verantwortung sowie Karriereförderung für Frauen im AMS gewertet.

### AMS Leitbild - Chancengleichheit

Chancengleichheit ist uns ein wichtiges Anliegen. Wir fördern am Arbeitsmarkt benachteiligte Menschen und setzen uns besonders für die Gleichstellung von Frauen ein.

Zielsetzung	Balanced Scorecard Zielindikator	ZIELWERT
Gleichstellungspolitik im AMS	Ziel Frauenförderplan	12 BSC-Punkte
AMS Strategie zur Zielerreichung	AKTIVITÄTEN	
<input checked="" type="checkbox"/> Förderung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie und Work-Life-Balance  <input checked="" type="checkbox"/> Genderkompetenz & Gleichstellungskompetenz der MitarbeiterInnen fördern und entwickeln  <input checked="" type="checkbox"/> Sprachliche Gleichstellung  <input checked="" type="checkbox"/> Chancengleichheit und Gleichstellungsförderung in der Aus- und Weiterbildung von MitarbeiterInnen  <input checked="" type="checkbox"/> Karriereförderung für Frauen  <input checked="" type="checkbox"/> Gender Mainstreaming Assessment (GMAss)	<input type="checkbox"/> Alle Möglichkeiten der <b>flexiblen Arbeitszeitgestaltung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erhöhung des Männeranteils an Teilzeit-Beschäftigung (20%) und in Elternkarenz (15%)</li> <li>- Erhöhung des Anteils an Teilzeit- und geteilter Führung auf 10% der Führungskräfte</li> </ul> <input type="checkbox"/> Führungskräfte, TrainerInnen und andere MultiplikatorInnen besuchen mindesten in jedem dritten Jahr eine <b>Gender &amp; Diversity-Schulung</b> <input type="checkbox"/> Führungskräfte fördern und fordern die <b>sprachliche Gleichstellung</b> und sind sich Ihrer Vorbildwirkung bewusst <input type="checkbox"/> Frauen absolvieren im Durchschnitt <b>sechs Weiterbildungstage</b> pro Jahr <input type="checkbox"/> <b>Erhöhung des Frauenanteils</b> in Führungspositionen gemäß der zweijährigen Zielvereinbarung (60%), Frauen in Führungspositionen auf allen hierarchischen Ebenen (50%), Erhöhung des Anteils an RGS-Leiterinnen und Projektleiterinnen. <input type="checkbox"/> Regelmäßige Bilanz zur Umsetzung des <b>Gleichstellungs- und Frauenförderplans</b> <input type="checkbox"/> <b>GM Assessment</b> Handlungsfelder der LGS zu Führung und Management: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementierung Gender &amp; Diversity-Schulungen in der Beratung für alle MitarbeiterInnen</li> <li>- Bewusstseinschaffung für Vielfalt durch Bilder zur Sensibilisierung hinsichtlich Diskriminierung (Alter, Geschlecht, Flucht etc.)</li> </ul>	

## 8. Supportprozesse

### 8.1 ServiceLine

Alle regionalen Geschäftsstellen des AMS Vorarlberg sind an die ServiceLine angeschlossen. Anrufende KundInnen wählen die Nummer ihrer regionalen Geschäftsstelle zum Ortstarif. Ihre Anliegen werden in der ServiceLine mit Sitz in Bregenz von ausgebildeten BeraterInnen direkt erledigt oder es erfolgt eine Weiterleitung an die Betreuerin oder den Betreuer in der betreffenden regionalen Geschäftsstelle.

Zielsetzung	Balanced Scorecard Zielindikator	BSC-Punkte
Optimale <b>Erreichbarkeit</b> des AMS sowie KundInnen- und <b>Serviceorientierung</b>	Servicelevel SEL	21
	Zufriedenheit SEL	23
AMS Strategien zur Zielerreichung	Aktivitäten	
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Entgegennahme</b> von mind. 70% der eingehenden Anrufe innerhalb von 30 Sekunden	<input type="checkbox"/> Ständige <b>Beobachtung</b> (Lage der Arbeitszeit der MitarbeiterInnen zu Anrufverteilung); unterschiedliche Arbeitszeit-Modelle in Verbindung mit MitarbeiterInnen-Wunsch <input type="checkbox"/> Ganzjährige Planung der MitarbeiterInnen- <b>Absenzen</b> <input type="checkbox"/> <b>Callprognosen</b> / historischer Rückblick (Dienstplanerstellung)	
<input checked="" type="checkbox"/> Hohe <b>KundInnenzufriedenheit</b>	<input type="checkbox"/> KundInnen werden von BeraterInnen in den regionalen Geschäftsstellen proaktiv über <b>SEL-Dienstleistungen</b> informiert <input type="checkbox"/> Permanente fachliche <b>Weiterbildung</b> der MitarbeiterInnen <input type="checkbox"/> Einhaltung von klaren Vorgaben bei Erhebung des <b>KundInnenanliegens</b> <input type="checkbox"/> Agieren mit Kompetenz, Einfühlungsvermögen und verständlicher <b>Kommunikation</b> <input type="checkbox"/> Laufende <b>Qualitätssicherung</b> (intern und extern)	

## 8.2 Finanzen und Infrastruktur

Im eigenen Wirkungsbereich sind Gewinne nicht möglich. Daher gibt es auch keine Verknüpfung der Finanzen mit den zentralen Geschäftsergebnissen des AMS. Die Ausschöpfung des Budgets wird jedoch sehr wohl gemessen und ist als Indikator verankert. Über eine Kostenarten- und Kostenstellenrechnung wird eine vollständige Kostenerfassung vorgenommen, ein Benchmarking erstellt und Handlungsstrategien für Kostensenkungen erarbeitet.

<b>AMS Leitbild</b>
Unsere Ressourcen setzen wir verantwortungsvoll und effizient ein.

Zielsetzung im Längerfristigen Plan	Balanced Scorecard Zielindikator	BSC-Punkte
Sicherstellung der Sparsamkeit, <b>Wirtschaftlichkeit</b> und Zweckmäßigkeit	Ausgewählte Sachkosten	13
AMS Strategien zur Zielerreichung	Aktivitäten	
<b>Finanzen:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Sparsames, <b>wirtschaftliches</b> und zweckmäßiges Handeln <input checked="" type="checkbox"/> <b>Kostenoptimierung</b>  <b>Infrastruktur:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Optimale Bereitstellung der <b>Infrastruktur</b> für unsere MitarbeiterInnen und KundInnen	<input type="checkbox"/> Fortführung des landesweiten Kosten- <b>Controllings</b> <input type="checkbox"/> Aktive Förderung des <b>Kosten-Bewusstseins</b> <input type="checkbox"/> RGS <b>Bregenz:</b> - Erneuerung des MitarbeiterInneneingangs <input type="checkbox"/> RGS <b>Bludenz:</b> - Hitzeschutzmaßnahmen - Schalldämmmaßnahmen - Zwischentüren als Fluchtwege <input type="checkbox"/> RGS <b>Feldkirch:</b> - Zwischentüren als Fluchtwege	

### 8.3 Support Arbeitsmarktpolitik

Nach erfolgter Aufteilung der Mittel für die aktive Arbeitsmarktpolitik auf die einzelne Geschäftsbereiche unter Einbeziehung der Arbeitsmarkthintergründe in den jeweiligen Regionen hat die Abteilung Arbeitsmarktpolitik (AMP) gemeinsam mit den Leiterinnen und Leitern der regionalen Geschäftsstellen die Beschäftigungs-, Qualifizierungs- und Unterstützungsangebote im Rahmen der **Trägerförderungen** geplant. Bei den Planungen werden durchgängig auch die geschlechterspezifischen Auswirkungen berücksichtigt, wodurch der von der Bundesorganisation vorgegebene Frauenanteil an den verausgabten Förderausgaben tatsächlich auch erreicht wird. Die Einhaltung der Ausgabenermächtigungen in den einzelnen Geschäftsbereichen wird auch während des Arbeitsjahres 2018 wieder laufend von der Abteilung AMP überprüft.

Für 2018 sind folgende strategische **Adaptierungen** vorgesehen:

Auch im kommenden Jahr plant das AMS Vorarlberg eine Intensivierung der **Qualifizierungsförderung**, um Personen ohne oder mit nur geringer Ausbildung eine realistische Chance auf Wiedereingliederung auf dem Arbeitsmarkt zu ermöglichen. Besondere Unterstützung werden dabei wieder Frauen, Jugendliche und Ältere erfahren. Verstärkt in den Fokus der Bemühungen um eine (Höher-)Qualifikation werden im kommenden Jahr weiterhin Konventionsflüchtlinge und subsidiär Schutzberechtigte rücken. Für diese Zielgruppe werden spezielle Projekte zur Abklärung ihrer Kompetenzen mit geplanter nachfolgender Arbeitsmarktintegration installiert.

Weiterhin steht das Fachkräftestipendium zur Verfügung, das Personen, deren höchste abgeschlossen Ausbildung unter dem **Fachhochschulniveau** liegt, eine Chance zur Höherqualifizierung bietet.

Ebenso wird künftig wieder ein verstärktes Augenmerk auf den **Erfolg der Arbeitsmarktförderung** und die **Zufriedenheit** der geförderten Personen mit den eingesetzten Unterstützungsmaßnahmen gelegt werden. Auch im kommenden Jahr verfolgt das AMS Vorarlberg wieder die Strategie des **passgenauen** und **arbeitsmarktwirksamen** Einsatzes aller arbeitsmarktpolitischen Angebote.

#### Maßnahmenplanungen 2018

Die Maßnahmenplanungen werden wiederum ganz wesentlich von den einzelnen Zielgruppen bestimmt, die sich aus den Festlegungen des AMS-Verwaltungsrates zu den arbeitsmarktpolitischen Zielen ergeben. Davon abgesehen sind noch weitere arbeitsmarktpolitische Interventionen vorgesehen, die allgemeine arbeitsmarktpolitische Zielsetzungen verfolgen und nachfolgend in eigenen Tabellen dargestellt werden.

#### Maßnahmen zur Unterstützung von Arbeitsaufnahmen von Arbeitslosen über 45 Jahren

	Einbezogene Personen		Budgetansatz			
	Frauen	Männer	Frauen	Männer	neutral	Gesamt
Beschäftigung	443	413	1.417.496	1.321.504	-	2.739.000
Qualifizierung	816	819	1.575.255	1.581.251	-	3.156.505
Unterstützung	140	140	136.990	136.990	-	273.980
<b>Gesamt</b>	<b>1.399</b>	<b>1.372</b>	<b>3.129.741</b>	<b>3.039.744</b>	<b>-</b>	<b>6.169.485</b>

Die wichtigsten Maßnahmen in diesem Bereich sind Eingliederungsbeihilfen sowie Arbeits- und Bewerbungstrainings. Bei Bedarf stehen auch Outplacementstiftungen zur Verfügung.

#### Maßnahmen zur Verhinderung der Verfestigung von Arbeitslosigkeit bei Jugendlichen und jungen Menschen bis 25 Jahre

	Einbezogene Personen		Budgetansatz			
	Frauen	Männer	Frauen	Männer	neutral	Gesamt
Beschäftigung	245	247	772.618	772.755	-	1.545.373
Qualifizierung	1.242	1.227	3.122.041	4.037.120	-	7.159.161
Unterstützung	295	295	175.100	175.100	-	350.200
<b>Gesamt</b>	<b>1.782</b>	<b>1.769</b>	<b>4.069.759</b>	<b>4.984.975</b>	<b>-</b>	<b>9.054.734</b>

Die wichtigsten Unterstützungsangebote in diesem Bereich sind die betrieblichen Lehrstellenförderungen für benachteiligte Jugendliche, die überbetriebliche Lehrausbildung im Rahmen des ÜAZ Vorarlberg, überbetriebliche Lehrgänge nach dem Berufsausbildungsgesetz, die Integrationsmaßnahmen „Brücke zur Arbeit“, „Job House“, und „I-Projekt“ sowie etliche Bewerbungstrainings.

Maßnahmen zur Unterstützung von nachhaltigen Arbeitsaufnahmen von Personen unter 45 Jahren mit einer Netto-Arbeitslosigkeit im Geschäftsfall von mindestens 12 Monaten

	Einbezogene Personen		Budgetansatz			Gesamt
	Frauen	Männer	Frauen	Männer	neutral	
Beschäftigung	333	312	3.270.245	3.055.738	-	6.325.983
Qualifizierung	223	223	275.000	275.000	-	550.000
Unterstützung	578	569	986.932	957.462	-	1.944.394
<b>Gesamt</b>	<b>1.134</b>	<b>1.104</b>	<b>4.532.178</b>	<b>4.288.199</b>	<b>-</b>	<b>8.820.377</b>

In diesem Bereich werden insbesondere Eingliederungsbeihilfen, bei denen die Betriebe einen Lohnkostenzuschuss bei der Einstellung von Arbeitslosen bekommen, eingesetzt. Außerdem stehen Transitbeschäftigungsmöglichkeiten im Rahmen von sozialökonomischen Betrieben zur Verfügung. Auch über die Integrationsprojekte „Job Fit“, „Perspektivenwerkstätte“ und „Netzwerk“ sowie Sprachkompetenzschulungen für AusländerInnen soll eine nachhaltige Arbeitsaufnahme dieser Personen erreicht werden.

Maßnahmen zur Unterstützung von Wiedereinsteigerinnen und zur Qualifizierung von Frauen in Zukunftsbereichen

	Einbezogene Personen		Budgetansatz			Gesamt
	Frauen	Männer	Frauen	Männer	neutral	
Beschäftigung	163		469.875	-	-	469.875
Qualifizierung	1.301		2.240.455	-	-	2.240.455
Unterstützung	1.095		1.064.785	-	-	1.064.785
<b>Gesamt</b>	<b>2.559</b>		<b>3.775.114</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3.775.114</b>

Für diese Personengruppe werden im Wesentlichen nachfolgende arbeitsmarktpolitische Instrumente eingesetzt:

Eingliederungsbeihilfen, Beratungs- und Betreuungsangebote des Frauenberufszentrums Vorarlberg, verschiedene Qualifizierungskurse in Bereichen wie etwa Buchhaltung, EDV, Sprachen und Kinderbetreuungsassistenten, das Projekt „Wiedereinstieg mit Zukunft“, Kurse zur Perspektivenerweiterung in Richtung Handwerk und Technik (FIT) und spezielle Kurse mit Qualifizierungsansätzen in diesem Bereich, die FIT-Implacementstiftung, eine Vielzahl an Informationsseminaren und Workshops für Wiedereinsteigerinnen sowie die Förderung diverser Kursausbildungen bei Erwachsenenbildungsinstitutionen.

Maßnahmen zur Qualifizierung von Migrantinnen und Migranten

	Einbezogene Personen		Budgetansatz			Gesamt
	Frauen	Männer	Frauen	Männer	neutral	
Beschäftigung	50	184	150.215	552.790	-	703.004
Qualifizierung	798	810	1.583.706	1.636.220	-	3.219.926
Unterstützung	290	293	226.329	228.671	-	455.000
<b>Gesamt</b>	<b>1.138</b>	<b>1.287</b>	<b>1.960.250</b>	<b>2.417.680</b>	<b>-</b>	<b>4.377.930</b>

Die wesentlichen arbeitsmarktpolitischen Instrumente in diesem Bereich sind das Projekt „Plan V MigrantInnen“ und die Zielgruppenstiftung „Schaffa im Ländle“ für Personen im Alter zwischen 19 und 30 Jahren mit Migrationshintergrund. Des Weiteren werden noch diverse Sprachkompetenztrainings angeboten.

#### Maßnahmenangebote außerhalb der Zielarchitektur

	Einbezogene Personen		Budgetansatz			Gesamt
	Frauen	Männer	Frauen	Männer	neutral	
Beschäftigung	314	267	519.584	461.416	-	981.000
Qualifizierung	1.422	1.384	5.633.430	5.282.667	-	10.916.097
Unterstützung	2.518	2.644	967.299	813.579	554.000	2.334.878
<b>Gesamt</b>	<b>4.254</b>	<b>4.295</b>	<b>7.120.313</b>	<b>6.557.662</b>	<b>554.000</b>	<b>14.231.975</b>

In diesen Bereich fallen auch viele Aktivitäten des AMS, die sich zwar nicht direkt auf die Erfüllung der arbeitsmarktpolitischen Ziele auswirken, die aber dennoch wichtig sind, um die Potenziale arbeitsloser Menschen weiter zu entwickeln. Vorgesehen sind Kurse im Rahmen des bundesweiten Sonderprogramms „New Skills“, bei dem die TeilnehmerInnen eine Auffrischung wichtiger Kenntnisse und Fertigkeiten im jeweiligen Fachbereich erhalten und auf aktuelle Anforderungen in ihrem Berufsfeld geschult werden.

Auch die „Qualifizierungsförderung für Beschäftigte“ und die Förderung von BauhandwerkerschülerInnen sowie die arbeitsplatznahe Qualifizierung von Arbeitslosen in konkreten Bereichen (Projekt „Chance“), die mittlerweile bewährte Connexia-Pflegestiftung, der „Finanzführerschein“ sowie die Beteiligung des AMS am „Vorarlberger Bildungszuschuss“ fallen u.a. in den Bereich der Förderungen außerhalb der Zielarchitektur. Außerdem sind in diesem Ansatz auch Beihilfeneinsätze einbezogen, die zielgruppenübergreifend zu sehen sind, wie etwa Gründungs-, Vorstellungsg- und Übersiedlungsbeihilfen oder Beihilfen für Ein-Personen-Unternehmen.

#### Zusammenfassung der Maßnahmenplanungen 2018

	Einbezogene Personen		Budgetansatz			Gesamt
	Frauen	Männer	Frauen	Männer	neutral	
Beschäftigung	1.548	1.423	6.600.033	6.164.202	-	12.764.235
Qualifizierung	5.802	4.463	14.429.885	12.812.258	-	27.242.143
Unterstützung	4.916	3.941	3.557.435	2.311.801	554.000	6.423.236
Reserven			-	-	61.385	61.385
<b>Gesamt</b>	<b>12.266</b>	<b>9.827</b>	<b>24.587.354</b>	<b>21.288.261</b>	<b>615.385</b>	<b>46.491.000</b>

Es ist geplant, dass 2018 insgesamt etwa 22.000 Personen (Arbeitslose und Beschäftigte) in arbeitsmarktpolitische Maßnahmen einbezogen werden. Die in den aktuellen Planungen vorgesehenen Reserven sollen allfällige Planungsadaptierungen, die während des Jahres notwendig werden, ermöglichen.

Die bereits feststehenden Maßnahmenplanungen sehen bei den geschlechterspezifisch zuordenbaren Förderungsaufwendungen einen Anteil von 54% für Frauen vor.

## Verwendung der Mittel nach Beihilfenarten

Von den im Jahr 2018 verfügbaren und bereits verplanten Mitteln für Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik werden rund 27% in Beschäftigungsmaßnahmen fließen, rund 59% werden in Qualifizierungsmaßnahmen im weiteren Sinn (inkl. Orientierungs- und Aktivierungsmaßnahmen) investiert und knapp 14% werden für Unterstützungsmaßnahmen eingesetzt. Die vorgesehene Reserve beträgt knapp 0,2%.

Beihilfenart		Plankosten (EUR)
Beschäftigung	Eingliederungsbeihilfen	4.978.879
	Sozialökonomische Betriebe	6.804.356
	Kombilohnbeihilfen	802.000
	Übersiedlungsbeihilfen	8.000
	Ein-Personen-Unternehmen	171.000
	<b>gesamt</b>	<b>12.764.235</b>
Qualifizierung	Implacement-Stiftungen	204.000
	Outplacement-Stiftungen	264.000
	Bauhandwerkerschule	554.000
	AMS-Bildungsmaßnahmen	13.842.612
	Beihilfen zur Deckung des Lebensunterhalts	4.736.592
	Kurskostenbeihilfen	788.672
	Beihilfen zu Kursnebenkosten	33.266
	Förderung von Ausbildungsplätzen	3.040.001
	Qualifizierung von Beschäftigten	869.000
	Fachkräftestipendium	2.253.000
	Fachkräfte Intensiv Ausbildung	657.000
	<b>gesamt</b>	<b>27.242.143</b>
Unterstützung	Beratungs- und Betreuungseinrichtungen	4.538.656
	Gründungsbeihilfen	677.294
	Kinderbetreuungseinrichtungen	354.000
	Kinderbetreuungsbeihilfen	402.286
	Unternehmensgründungsprogramm für Arbeitslose	225.000
	Vorstellungsbeihilfen	26.000
	Mitfinanzierung Bildungszuschuss Vorarlberg	200.000
	<b>gesamt</b>	<b>6.423.236</b>
Reserve	61.385	
<b>Gesamt</b>	<b>46.491.000</b>	



## 9. Anhang

### 9.1 Abkürzungsverzeichnis

<b>ADG</b>	Auftrag Dienstgeber (Fachverfahren SfU)
<b>AFZ</b>	AusländerInnenfachzentrum
<b>AL</b>	Arbeitslosigkeit, Arbeitslose
<b>ALV</b>	Arbeitslosenversicherung
<b>AMFP</b>	Arbeitsmarktferne Personen
<b>AMP</b>	Arbeitsmarktpolitisch (-e Ziele)
<b>AMSG</b>	Arbeitsmarktservicegesetz
<b>AS</b>	Arbeitsuchende
<b>BBE</b>	Beratungs- und Betreuungseinrichtungen
<b>BEMO</b>	Berufliche Mobilitätsförderung
<b>BGS</b>	Bundesgeschäftsstelle
<b>BIZ</b>	BerufsInformationsZentrum
<b>BMASK</b>	Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
<b>BO</b>	Berufsorientierung
<b>BSC</b>	Balanced Scorecard
<b>BVS</b>	Beratungs- und Vermittlungsservice
<b>CMS</b>	Client Monitoring System
<b>eAMS</b>	Online-Services des AMS
<b>EB</b>	Eingliederungsbeihilfe
<b>ESF</b>	Europäischer Sozialfonds
<b>F</b>	Frauen
<b>FIT</b>	Frauen in Technik
<b>GBP</b>	Gemeinnütziges Beschäftigungsprojekt
<b>GFD</b>	Geschäftsfalldauer
<b>GM</b>	Gender Mainstreaming
<b>GSA</b>	Günther Steinbach Akademie
<b>KP1</b>	Kernprozess 1 - Arbeitskräfte unterstützen
<b>KP2</b>	Kernprozess 2 - Unternehmen unterstützen
<b>KP3</b>	Kernprozess 3 - Informieren über den Arbeitsmarkt und die Berufswelt
<b>KOM</b>	Kombilohnbeihilfe
<b>KVP</b>	Kontinuierliche Verbesserung
<b>LGS</b>	Landesgeschäftsstelle
<b>LO</b>	Landesorganisation
<b>LS</b>	Lehrstellensuchende
<b>LZBL</b>	Langzeitbeschäftigungslose
<b>M</b>	Männer
<b>PST</b>	Personenstammdaten (Fachverfahren SfA)
<b>RGS</b>	Regionale Geschäftsstelle
<b>SEL</b>	ServiceLine
<b>SfA</b>	Service für Arbeitskräfte
<b>SfU</b>	Service für Unternehmen
<b>SöB</b>	Sozialökonomische Betriebe
<b>ÜAZ</b>	Überbetriebliche Ausbildungszentren
<b>ÜBA</b>	Überbetriebliche Lehrausbildung
<b>VWR</b>	Verwaltungsrat
<b>WE</b>	Wiedereinsteigerinnen

## 9.2 Maßnahmendetailplanung

Projekt	Art	Bei- hilfe	PlanteilnehmerInnen					Plankosten							
			Bludenz	Bregenz	Dornbirn	Feldkirch	LGS	Frauen	Männer	Gesamt	Maßn. Kosten Frauen	Maßn. Kosten Männer	neutral	Plankosten Gesamt	
connexia Implementierungsstiftung: Betreuung und Pflege	Q	ASI						200	140	60	200	0	0	0	0
Implacement FIT Voralberg	Q	ASI						10	10	0	10	10.500	0	0	10.500
Implacement-FITL Voralberg	Q	ASI						70	70	0	70	73.500	0	0	73.500
Just Implacement	Q	ASI						20	10	10	20	10.000	10.000	0	20.000
Just Integration Implacement	Q	ASI						24	12	12	24	0	0	0	0
Schaffa im Ländle	Q	ASI						100	50	50	100	50.000	50.000	0	100.000
Arbeitsstiftung Voralberg - Insolvenzstiftung	Q	ASO						30	15	15	30	61.500	61.500	0	123.000
Arbeitsstiftung Voralberg - Regionalstiftung	Q	ASO						50	25	25	50	70.500	70.500	0	141.000
Arbeitsplatzcoaching "Generation 50+"	U	BBE						280	140	140	280	136.990	136.990	0	273.980
Berufsausbildungsassistenz	U	BBE						120	60	60	120	145.745	145.745	0	291.490
Berufskundl. Infonachmittage	U	BBE						400	200	200	400	29.355	29.355	0	58.710
Frauenberufszentrum Voralberg (FBZ)	U	BBE						120	570	0	570	592.000	0	0	592.000
Techniktage für Mädchen	U	BBE						180	180	0	180	71.085	0	0	71.085
BASIC	U	BBE						7	31	31	48	31.498	34.123	0	65.621
Finanzwissen Kompakt	U	BBE						80	340	340	580	13.063	13.063	0	26.125
FIT (Frauen in die Technik)	U	BBE						35	102	110	302	401.700	0	0	401.700
JOBfit	U	BBE						5	70	40	78	106.658	108.043	0	214.702
B.I.S. Berufliche Integration Suchtkranke	U	BBE						12	50	30	56	96.756	96.756	0	191.513
best-Point Arbeit u. Gesundheit (BPAG)	U	BBE						80	170	140	255	604.650	604.650	0	1.209.301
Bewerbungsbüro	U	BBE						300	300	200	500	212.086	212.086	0	424.173
Jugendcoaching (Juco)	U	BBE						6	22	22	35	0	0	0	0
Kompetenzcheck für anerkannte Flüchtlinge	U	BBE						63	234	142	293	226.329	228.671	0	455.000
Perspektiven Werksstätten - clearing OL	U	BBE						30	20	10	30	39.655	19.828	0	59.483
Perspektiven Werksstätten - clearing UL	U	BBE						30	20	10	30	36.050	18.025	0	54.075
PerspektivenCheck	U	BBE						15	45	45	77	45.114	47.586	0	92.700
Waldprojekt	U	BBE						5	10	10	31	27.550	29.450	0	57.000
BBRZ - Berufsförderung u. Ausbildung	Q	BFA						23	63	63	107	310.000	322.039	0	632.039
BBRZ - Umschulungsgeld	Q	BFA						1	2	1	4	28.840	115.360	0	144.200
UAZ - Überbetriebliches Ausbildungszentrum	Q	BFA						8	38	41	80	1.355.280	2.306.859	0	3.662.138
Aurora	Q	BMN						12	12	0	24	41.000	0	0	41.000
Bewerbungstraining Erwachsende Bregenz	Q	BMN						144	72	72	144	46.500	46.500	0	93.000
Bewerbungstraining Erwachsende Dornbirn	Q	BMN						84	42	42	84	14.000	14.000	0	28.000
Bewerbungstraining Jugendliche Bregenz	Q	BMN						312	156	156	312	49.500	49.500	0	99.000
Bewerbungstraining Jugendliche Dornbirn	Q	BMN						252	126	126	252	37.000	37.000	0	74.000
Bewerbungstraining Jugendliche Feldkirch	Q	BMN						160	80	80	160	25.500	25.500	0	51.000
Bewerbungstraining MigrantInnen Dornbirn	Q	BMN						60	30	30	60	25.000	25.000	0	50.000
Fortschritt Bregenz	Q	BMN						112	56	56	112	88.500	88.500	0	177.000
EDV Werkstat	Q	BMN						108	54	54	108	57.500	57.500	0	115.000
Jugendcollege	Q	BMN						10	40	40	65	336.500	336.500	0	671.000
Heranführen an die Lehrausbildung (Top4job)	Q	BMN						36	36	36	72	63.000	63.000	0	126.000
integrationsprachkurse lang	Q	BMN						24	160	160	252	309.000	309.000	0	618.000
Kompetenztraining	Q	BMN						8	30	30	49	82.400	82.400	0	164.800
Plan V MigrantInnen	Q	BMN						8	28	28	56	49.500	49.500	0	99.000
Produktionsschule - Mittelschulabschluss	Q	BMN						8	42	42	70	107.500	107.500	0	215.000
Sprachkompetenz - Gastronomie	Q	BMN						28	14	14	28	19.000	19.000	0	38.000
Sprachkompetenz - RaumpflegerIn	Q	BMN						28	14	14	28	22.000	22.000	0	44.000
Sprachkompetenz - Handel für MigrantInnen	Q	BMN						14	7	7	14	26.000	26.000	0	52.000
start2work	Q	BMN						57	57	57	129	174.672	225.328	0	400.000
Vorbereitung auf die Berufsschule	Q	BMN						25	12	13	25	12.480	13.520	0	26.000
FIT - Perspektivenerweiterung	Q	BMN						8	36	36	0	93.000	0	0	93.000
Fit für eine Ausbildung im Pflegebereich (Asyl)	Q	BMN						1	4	4	5	12.073	10.052	0	24.126
Wiedereinstieg - Infoseminar	Q	BMN						84	154	108	490	126.000	0	0	126.000
IT-Projekt	Q	BMN						6	8	7	15	107.733	94.267	0	202.000
Job House	Q	BMN						24	84	144	144	463.000	463.000	0	926.000

Projekt	Art	Bei- hilfe	PlanteilnehmerInnen						Plankosten						
			Bludenz	Bregenz	Dornbirn	Feldkirch	LGS	Frauen	Männer	Gesamt	Maßn. Kosten Frauen	Maßn. Kosten Männer	neutral	Plankosten Gesamt	
My choose	Q	BMN	15	15	15	15	15	24	21	45	28.840	25.235		54.075	
Praktische Berufsorientierung	Q	BMN	36	15	15	15	15	42	39	81	19.833	18.417		38.250	
Produktionsschule - Fachbereiche	Q	BMN	15	40	8	20	41	41	42	83	0	0		0	
Überbetriebliche Lehrausbildung - Vorbereitung	Q	BMN	48	48	48	48	48	72	72	144	163.000	163.000		326.000	
Wiedereinstieg mit Zukunft	Q	BMN	28	112	84	98	322	322	0	322	791.040	0		791.040	
Frauenberufszentrum (FBZ) - Workshop	Q	BMN	42	69	55		166	166	0	166	0	0		0	
Büro und Verwaltung Bregenz (new skills)	Q	BMN		48		36	48	48	0	48	113.000	0		113.000	
Büro und Verwaltung Feldkirch (new skills)	Q	BMN			24		36	36	0	36	87.000	0		87.000	
Büroservice für KMU	Q	BMN			24		24	24	0	24	17.000	0		17.000	
Campus (nur noch Metal)	Q	BMN			6		19	19	33	52	196.212	340.788		537.000	
Chance	Q	BMN	2	19	70	60	25	100	100	200	0	0		0	
FIT - Technisch-handwerkliche Vorkualifizierung	Q	BMN	15	60	35	30	30	140	0	140	412.000	0		412.000	
Kindergarten / Kinderbetreuung Assistenz	Q	BMN	2			14	16	16	0	16	25.000	0		25.000	
LAP - Wirtschaftliche Berufe - OL	Q	BMN	8			28	36	36	0	36	93.000	0		93.000	
LAP - Wirtschaftliche Berufe - UL	Q	BMN		20	16		36	36	0	36	121.000	0		121.000	
Überbetriebliche Lehrausbildung - Ausbildung	Q	BMN	1	41	23	31	46	50	50	96	328.440	357.000		685.440	
Arb.training gem. Integrationsjahrgesetz	Q	BMN	5	15	15	15	23	27	27	50	263.580	309.420		573.000	
Freiwilliges Integrationsjahr	Q	BMN	1	3	3	3	3	7	7	10	0	0		0	
Brücke zur Arbeit Oberland	Q	BMN	8			88	48	48	48	96	131.500	131.500		263.000	
Brücke zur Arbeit Unterland	Q	BMN		48	24	126	36	36	36	72	74.000	74.000		148.000	
Go4H!	Q	BMN	24	78	72	126	150	150	150	300	123.500	123.500		247.000	
PerspektivenWerksstätten Training OL	Q	BMN		60		30	15	15	15	30	40.500	40.500		81.000	
PerspektivenWerksstätten Training UL	Q	BMN			72		30	30	30	60	61.500	61.500		123.000	
Wege und Chancen Dornbirn	Q	BMN				42	36	36	36	72	39.500	39.500		79.000	
Wege und Chancen Feldkirch	Q	BMN				117	21	21	21	42	18.752	18.752		37.504	
Aqua Mühle	B	SÖB	56	15	12	117	100	100	100	200	877.360	877.360		1.754.720	
carla JobStart	B	SÖB	17	3	55	44	80	39	119	119	696.112	339.354		1.035.466	
Integra	B	SÖB		125	24		74	75	149	149	617.072	625.411		1.242.483	
Kaplan Bonetti	B	SÖB		22	49		33	38	71	71	294.086	338.645		632.731	
Werkzeit (Integra)	B	SÖB	5	31	28	16	33	47	80	80	210.615	299.968		510.583	
Dornbirner Jugendwerkstätten	B	GBP			65		33	32	65	65	242.866	235.507		478.373	
pro mente Vorarlberg	B	SÖB					13	13	13	26	575.000	575.000		1.150.000	
Unternehmensgründungsprogramm	U	UGP					650	1.250	1.900	1.900	76.974	148.026	354.000	225.000	2.250.000
Verein Tagesmütter	U	KBE					1	1	1	2	1.351.800	901.200		354.000	
Fachkräftespendium	Q	FKS					225	150	150	375	328.500	328.500		2.253.000	
FIA plus	Q	FIA					125	125	125	250	328.500	328.500		657.000	
Impulsprogramm	Q	QBN					500	500	1.000	1.000	434.500	434.500		869.000	
Empersonenunternehmen	B	EPU					33	15	18	33	77.727	93.273		171.000	
Bauhilfen erker	Q	BHW					98	1	97	98	5.653	5.653		554.000	
Bildungszuschuss	U	SOW					1	1	1	2	2.717.280	2.019.312	200.000	200.000	4.736.592
Beihilfe zur Deckung Lebensunterhalt	Q	DLU	469	1.285	883	919	2.040	1.516	3.556	3.556	469.875	0		469.875	
EB WE/ Frauen	B	EB	40	22	91	10	163	0	163	163	1.417.496	1.321.504		2.739.000	
EB 50+	B	EB	127	309	212	208	443	413	856	856	529.752	537.248		1.067.000	
EB NAL	B	EB	23	153	164	87	212	215	427	427	0	0		0	
EB 20.000	B	EB					0	0	0	0	0	0		0	
EB A SYL	B	EB	45	78	52	59	50	184	234	234	150.215	552.790		703.004	
Gründungsbeihilfe	U	GB	47	85	60	10	77	125	202	202	258.176	419.118		677.294	
Kinderbetreuungshilfe	U	KBH	252	184	60	120	609	7	616	616	397.714	4.571		402.286	
KK WE/ Frauen	Q	KK	60	80	115	20	275	0	275	275	278.415	0		278.415	
KK sonst	Q	KK	70	260	174		275	229	504	504	278.415	231.843		510.258	
Kursnebenkosten	Q	KNK	23	43	49	10	40	85	125	125	10.645	22.621		33.266	
Kombibohn	B	KOMB	72	156	166	150	297	247	544	544	437.857	364.143		802.000	
Übersiedlungsbefehle	B	ÜSB			4		2	2	4	4	4.000	4.000		8.000	
Vorstellbeihilfe	U	VOR	45	135	90	10	100	180	280	280	9.286	16.714		26.000	
Lehrstellenförderung	Q	LST	264	566	362	329	759	762	1.521	1.521	1.517.003	1.522.999	61.385	3.040.001	
Reserve	S	RES					0	0	0	0				61.385	
<b>Summe</b>			<b>3.060</b>	<b>7.677</b>	<b>5.857</b>	<b>5.260</b>	<b>15.136</b>	<b>11.428</b>	<b>26.564</b>	<b>21.288.261</b>	<b>24.587.354</b>	<b>615.385</b>	<b>46.491.000</b>		



<http://www.ams.at/jobapp>

[www.ams.at/vbg](http://www.ams.at/vbg)

## Impressum

Herausgeber:	AMS Vorarlberg, Rheinstraße 33, 6901 Bregenz
Für den Inhalt verantwortlich:	Landesgeschäftsstelle AMS Vorarlberg
Redaktion:	Dipl. Betriebswirtin, Mediatorin, Coach Barbara Nöken Abt. Managementprozess