

# Geschäftsbericht 2009

Arbeitsmarktservice Österreich

Aktiv am Arbeitsmarkt



Arbeitsmarktservice  
Österreich

## **Inhalt**

<b>VORWORT DES VORSTANDES</b>	<b>3</b>
<b>DIE ARBEITSMARKTLAGE</b>	<b>4</b>
<b>ARBEITSMARKTPOLITISCHE STEUERUNGSM INSTRUMENTE</b>	<b>11</b>
<b>DIE VERMITTLUNG</b>	<b>15</b>
<b>BERUFSINFORMATION UND QUALIFIKATIONSFORSCHUNG</b>	<b>27</b>
<b>DIE ARBEITSMARKTFÖRDERUNG</b>	<b>30</b>
<b>DIE EXISTENZSICHERUNG</b>	<b>44</b>
<b>AUSLÄNDERINNENBESCHÄFTIGUNG</b>	<b>47</b>
<b>DER PERSONALBERICHT</b>	<b>49</b>
<b>AMS-TECHNOLOGIE</b>	<b>52</b>
<b>INFRASTRUKTURMANAGEMENT</b>	<b>53</b>
<b>DER FINANZBERICHT</b>	<b>54</b>
<b>DIE ORGANISATION</b>	<b>65</b>
<b>BEGRIFFSDEFINITIONEN UND ABKÜRZUNGEN</b>	<b>69</b>

## Vorwort des Vorstandes

Das Jahr 2009 war sicher das schwierigste in der Geschichte des Arbeitsmarktservice und das Jahr der größten Herausforderungen an die Arbeitsmarktpolitik seit Langem: Ein seit dem Zweiten Weltkrieg nie erlebter Rückgang der österreichischen Wirtschaftsleistung um 3,6 % führte zu massiven Problemen am Arbeitsmarkt. Innerhalb eines Jahres verlor Österreich rund 40.000 Arbeitsplätze, die Zahl der unselbstständig Beschäftigten sank somit um 1,4 %, im Produktionssektor schrumpfte die Beschäftigung sogar um 4,4 %, und gleichzeitig stieg die Arbeitslosigkeit um fast ein Viertel (22,6 %).

Für uns im AMS war es aber auch das Jahr, in dem es die Möglichkeit gab, die Leistungsfähigkeit unserer Organisation – auch für die Politik – unter Beweis stellen zu können:

Zehntausende waren in vom AMS geförderter Kurzarbeit tätig, mehr als 350.000 Personen in Qualifizierungs- oder sonstigen Maßnahmen. Die rasche Umsetzung von diversen Sonderprogrammen, wie z. B. die Lehrlingsausbildungsgarantie oder die „Aktion 4000 zur zusätzlichen Beschäftigung im gemeinnützigen Sektor“, sind besondere Schlagzeilen unserer Arbeit im letzten Jahr.

Eine Arbeit, die auch im internationalen Vergleich Bestand hat: Mit einer Quote von 5,0 % ist es gelungen, den zweiten Platz, also die zweitniedrigste Arbeitslosenquote innerhalb der EU-Staaten zu halten.

Wir wissen: Dies ist nicht allein ein Verdienst des AMS. 2009 hat auch die österreichische Politik eindrucksvoll gezeigt, dass sie in solchen Situationen nicht machtlos ist, sondern erfolgreich gegensteuern kann. Die Verbindung aus konjunkturpolitischen Maßnahmen, Steuerreform und aktiver Arbeitsmarktpolitik über das AMS hat – das bestätigen viele unabhängige Experten – in Österreich besser funktioniert als in vielen anderen Ländern.

Dass das Krisenjahr 2009 zu einer stark erhöhten Belastung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geführt hat, ist allen bewusst: So gab es nicht wenige Geschäftsstellen, in denen die Zahl der arbeitssuchenden Kundinnen und Kunden um mehr als 40 % gestiegen ist, allein die Zahl der Förderfälle stieg um etwa 45 %.



Und trotzdem ist uns etwas gelungen, auf das wir alle stolz sein können.

Wir haben die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden auch in dieser Krise weiter gesteigert: Auf einer sechsteiligen Skala waren Arbeitsuchende zu 74,7 % und Unternehmen zu 74,1 % mit dem AMS sehr zufrieden oder zumindest zufrieden, was im Vergleich zum Vorjahr einem Plus von 5,7 % bei den Arbeitsuchenden und von 2,8 % bei den Unternehmen entspricht.

Wir alle wissen: Die Bewältigung all dieser Aufgaben wäre ohne das besondere Engagement unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht möglich gewesen. Ihnen verdanken wir es, dass sich das AMS als wichtige wirtschafts- und sozialpolitische Stütze und als verlässlicher Partner in der Krise eindrucksvoll behaupten konnte.

Erlauben Sie uns abschließend noch eine persönliche Überlegung, die jetzt im Frühjahr, da allorts Feuerwehrfeste zum Besuch einladen, naheliegt:

Schön, wenn so ein Fest gelingt. Aber wie gut eine Feuerwehr wirklich ist, sieht man erst, wenn sie im Krisenfall wirklich effizient helfen kann.

Wir alle können stolz sein: Unser AMS hat im vergangenen Krisenjahr vielen wirklich effizient helfen können.



Dr. Herbert Buchinger  
Vorsitzender des Vorstandes



Dr. Johannes Kopf, LL.M.  
Mitglied des Vorstandes

# Die Arbeitsmarktlage<sup>1</sup>

## Beschäftigung

Zur Verringerung der Arbeitsmarktprobleme formulierte die EU im Rahmen der Europäischen Beschäftigungspolitik eine koordinierte Strategie mit gemeinsamen Methoden. Im März 2000 legte der **Europäische Rat von Lissabon** als EU-Zielwert bis 2010 eine Gesamtbeschäftigungsquote von 70 %

und eine Frauenbeschäftigungsquote von 60 % fest. **Der Europäische Rat von Stockholm** 2001 legte als weiteres Beschäftigungsziel bis 2010 bei den älteren Arbeitskräften (55–64) eine Beschäftigungsquote von 50 % fest.

### Aktuelle Umsetzung der Lissabon-Ziele

	Beschäftigungsquote (15–64 Jahre) gesamt in %	Beschäftigungsquote (15–64 Jahre) Frauen in %	Beschäftigungsquote Ältere (55–64 Jahre) in %
Lissabon-Zielwert 2010	70,0	60,0	50,0
EU-27 2009	64,6	58,6	46,0
EU-15 2009	65,9	59,9	48,0
<b>Österreich 2009</b>	<b>71,6</b>	<b>66,4</b>	<b>41,1</b>

Quelle: Eurostat; Stand: 23.4.2010

Die **Gesamtbeschäftigungsquote** Österreichs beträgt gemäß Eurostat 71,6 % im Jahr 2009. Damit belegt Österreich innerhalb der Europäischen Union den vierten Rang. Die Niederlande (77,0 %), Dänemark (75,7 %) und Schweden (72,2 %) weisen eine höhere Gesamtbeschäftigungsquote aus.

Mit einer **Frauenbeschäftigungsquote** von 66,4 % liegt Österreich deutlich über dem EU-Durchschnitt und hat den Zielwert von Lissabon bereits überschritten. Ein noch immer erheblicher Abstand zur Zielsetzung von 50 % für das Jahr 2010 ist mit 41,1 % hingegen bei der **Beschäftigungsquote älterer ArbeitnehmerInnen** festzustellen.

### Aktivbeschäftigung 2009

	2009	Veränderung zu 2008 absolut	Veränderung zu 2008 relativ (%)
Primärsektor	18.084	729	4,2
Produktionssektor	862.222	-39.562	-4,4
Dienstleistungssektor	2.376.995	-6.164	-0,3
<b>Aktivbeschäftigung gesamt*</b>	<b>3.259.310</b>	<b>-44.818</b>	<b>-1,4</b>

\* Ohne Karenz- bzw. KinderbetreuungsgeldbezieherInnen und Präsenz- und Zivildienstler.

Die jahresdurchschnittliche **Beschäftigung** lag in Österreich im Jahr 2009 bei 3.373.536 (davon 1.587.961 Frauen) und sank damit im Vergleich

zum Vorjahr um 46.959 bzw. 1,4 % (Rückgang der Frauenbeschäftigung um -0,1 %).

<sup>1</sup> Die in diesem Bericht verwendeten Fachtermini sind im Anhang auf Seite 69 ff. erklärt.

Die **Aktivbeschäftigung** (ohne Karenz- bzw. KinderbetreuungsgeldbezieherInnen und Präsenz- und Zivildienstler) sank um 1,4 %, wobei sie bei Frauen sogar leicht zunahm (+0,1 %), während Männer einen deutlichen Rückgang verzeichneten (-2,5 %). Dieser deutliche Unterschied zwischen Männern und Frauen erklärt sich vor allem auch dadurch, dass sich die Wirtschaftskrise im Jahr 2009 auf von Männern dominierte Branchen besonders stark auswirkte.

Im Vergleich zum Vorjahr ging die Beschäftigung im Dienstleistungssektor insgesamt relativ gering um 0,3 % zurück. Bei den Frauen ergab sich eine Beschäftigungsausweitung des Dienstleistungssektors um 0,7 % gegenüber dem Vorjahr. Männer verzeichneten hingegen einen Beschäftigungsrückgang um 1,4 %.

Die Beschäftigung im Produktionssektor sank besonders deutlich um 4,4 %. Ausgelöst wurde dieser

Rückgang durch weite Teile dieses Sektors. Einen Anstieg der unselbständigen Beschäftigung gab es hingegen vor allem bei der Energieversorgung. Einen deutlichen Beschäftigungszuwachs – auf niedrigem Niveau – erlebte im Jahr 2009 der Primärsektor mit 4,2 %, der 18.084 Beschäftigte hat.

Die **Saisonbranchen** Bau und Fremdenverkehr zeigten 2009 eine leicht negative Entwicklung. Die Beschäftigung im Bauwesen nahm im Vergleich zum Vorjahr um 2,1 % ab, im Fremdenverkehr wurde ein Beschäftigungsrückgang von 1,3 % verzeichnet.

Die durchschnittliche unselbständige Beschäftigung der **ausländischen Arbeitskräfte** lag 2009 bei 430.491 (davon rund 175.000 aus EU-Staaten) und nahm im Vergleich zum Jahr 2008 um 5.573 bzw. 1,3 % ab.

### Flexible Beschäftigungsformen

	2009 gesamt	Veränderung zu 2008 absolut	Veränderung zu 2008 relativ (%)	2009 davon Frauen	Veränderung zu 2008 absolut	Veränderung zu 2008 relativ (%)
Teilzeitbeschäftigung*	866.200	+46.200	+5,7	732.000	+35.000	+5,0
Zeitarbeit**	57.230	-10.851	-15,9	13.337	-105	-0,8
Geringfügige Beschäftigung***	288.194	+11.281	+4,1	189.576	+4.035	+2,2
Freie Dienstverträge***	24.129	-1.863	-7,2	12.768	-785	-5,8

Quellen: BMASK, Hauptverband, Statistik Austria

\* Statistik Austria, Arbeitskräfteerhebung; unselbständig Erwerbstätige (LFK) – direkte Frage nach dem Vorliegen von Teilzeitarbeit.

\*\* „Arbeitskräfteüberlassungsgesetz – Hauptergebnisse nach

Bundesländern“ – Stichtagserhebung des BMASK zum 31.7.2009.

\*\*\* Nicht in der Zahl unselbständig Beschäftigter des Hauptverbandes ausgewiesen.

Im Vergleich zur Entwicklung der Aktivbeschäftigung insgesamt war eine Zunahme **flexibler Beschäftigungsformen** – vor allem bei Teilzeit und geringfügiger Beschäftigung – festzustellen.

Einen Rückgang verzeichnete hingegen das Segment der **Arbeitskräfteüberlassener**. Dies ist darauf zurückzuführen, dass diese Unternehmen zu einem hohen Teil in die Industrie überlassen. Der Anteil

überlassener Arbeitskräfte an allen beschäftigten ArbeiterInnen und Angestellten sank auf 1,8 %. Diese Entwicklung ist für das AMS insofern von Interesse, als Arbeitskräfteüberlassungsunternehmen zu den größten Kunden des AMS zählen.

## Arbeitslosigkeit

Die Europäische Union weist für Österreich für das Jahr 2009 eine **Arbeitslosenquote** von 5,0 % aus. Österreich liegt damit im **internationalen Vergleich** nach wie vor günstig. Die Arbeitslosenquote der EU-27-Staaten lag bei 8,9 %. Die österreichische Arbeitslosenquote liegt hinter den Niederlanden (3,4 %) an zweiter Stelle in der Europäischen Union.

Die Arbeitslosenquote der Europäischen Union (EU-27) verzeichnet im Vergleich zum Vorjahr einen Anstieg um 1,9 Prozentpunkte. In Österreich ergab sich im Vergleich zum Jahr 2008 ein Anstieg um 1,2 Prozentpunkte.

### Arbeitslosenquoten 2009 (nach Kriterien der Europäischen Union; siehe Begriffsdefinitionen S. 69)

	Gesamt		Männer		Frauen	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008
<b>EU-27</b>	<b>8,9</b>	<b>7,0</b>	<b>9,0</b>	<b>6,6</b>	<b>8,9</b>	<b>7,5</b>
<b>EU-25</b>	<b>9,0</b>	<b>7,1</b>	<b>9,1</b>	<b>6,6</b>	<b>9,0</b>	<b>7,6</b>
<b>EU-15</b>	<b>9,0</b>	<b>7,1</b>	<b>9,1</b>	<b>6,7</b>	<b>9,0</b>	<b>7,6</b>
<b>Eurozone-13</b>	<b>9,4</b>	<b>7,5</b>	<b>9,2</b>	<b>6,9</b>	<b>9,6</b>	<b>8,3</b>
Belgien	7,9	7,0	7,7	6,5	8,2	7,6
Bulgarien	6,7	5,6	6,9	5,5	6,6	5,8
Tschechien	6,8	4,4	6,0	3,5	7,8	5,6
Dänemark	6,0	3,3	6,5	3,0	5,3	3,7
Deutschland	7,5	7,3	8,0	7,4	6,9	7,2
Estland	13,8	5,5	16,9	5,8	10,6	5,3
Irland	11,8	6,0	14,8	7,1	8,0	4,6
Griechenland	:	7,7	:	5,1	:	11,4
Spanien	18,0	11,3	17,7	10,1	18,4	13,0
Frankreich	9,4	7,8	9,1	7,3	9,8	8,4
Italien	:	6,7	:	5,5	:	8,5
Zypern	5,3	3,6	5,1	3,1	5,5	4,2
Lettland	17,6	7,5	20,6	8,0	14,4	6,9
Litauen	14,0	5,8	17,4	6,1	10,5	5,6
Luxemburg	5,7	4,9	5,3	4,1	6,2	5,9
Ungarn	10,0	7,8	10,3	7,6	9,7	8,1
Malta	7,0	5,9	6,6	5,6	7,7	6,6
Niederlande	3,4	2,8	3,4	2,5	3,5	3,0
<b>Österreich</b>	<b>5,0</b>	<b>3,8</b>	<b>5,2</b>	<b>3,6</b>	<b>4,7</b>	<b>4,1</b>
Polen	8,2	7,1	7,8	6,4	8,7	8,0
Portugal	9,6	7,7	9,0	6,6	10,3	9,0
Rumänien	:	5,8	:	6,7	:	4,7
Slowenien	6,0	4,4	6,1	4,0	5,9	4,8
Slowakei	11,9	9,5	11,2	8,4	12,6	10,9
Finnland	8,2	6,4	8,9	6,1	7,6	6,7
Schweden	8,3	6,2	8,6	5,9	8,0	6,5
Vereinigtes Königreich	7,6	5,6	8,6	6,1	6,4	5,1
Vereinigte Staaten	9,3	5,8	10,3	6,1	8,1	5,4
Japan	5,1	4,0	5,3	4,1	4,8	3,8

Quellen: Eurostat (nach Labour-Force-Konzept); Stand: 29.3.2010

Im Jahr 2009 betrug die Arbeitslosigkeit jahresdurchschnittlich 260.309 (+48.056 bzw. +22,6 % gegenüber 2008), die **Arbeitslosenquote (nationale Berechnung)** betrug 7,2 % (+1,4 Prozentpunkte gegenüber 2008).

Im Jahresdurchschnitt befanden sich 64.062 Personen in Schulungen des AMS. Das bedeutet einen Anstieg um 13.553 bzw. 26,8 % im Vergleich zum Vorjahr.

Der österreichische Arbeitsmarkt zeigt im Jahr 2009 eine steigende Dynamik. Es wurden **1.011.692 Zugänge** in die Arbeitslosigkeit verzeichnet (+91.516 bzw. +9,9 %). Dem standen **1.136.407 Abgänge** aus der Arbeitslosigkeit (+106.781 bzw. +10,4 %) gegenüber. Insgesamt erfordert die hohe Arbeitsmarktflexibilität ein enormes Servicepotenzial auf Seiten des Arbeitsmarktservice.

## Arbeitslosigkeit 2009 (Jahresdurchschnittswerte)

	2009	Veränderung zu 2008 absolut	Veränderung zu 2008 relativ (%)
<b>Arbeitslose Personen gesamt</b>	<b>260.309</b>	<b>+48.056</b>	<b>+22,6</b>
Jugendliche (15–24)	42.908	+8.839	+25,9
Ältere (ab 50)	51.728	+8.108	+18,6
<b>Männer</b>	<b>153.583</b>	<b>+34.772</b>	<b>+29,3</b>
<b>Frauen</b>	<b>106.726</b>	<b>+13.284</b>	<b>+14,2</b>
<b>Arbeitslosenquote (national)*</b>	<b>7,2 %</b>	<b>+1,4 %-Pkt.</b>	-
Arbeitslosenquote Frauen	6,3 %	+0,7 %-Pkt.	-
Arbeitslosenquote Männer	7,9 %	+1,8 %-Pkt.	-
<b>Zugänge in Arbeitslosigkeit</b>	<b>1.011.692</b>	<b>+91.516</b>	<b>+9,9</b>
<b>Abgänge aus Arbeitslosigkeit</b>	<b>1.136.407</b>	<b>+106.781</b>	<b>+10,4</b>
<b>Vormerkdauer in Tagen</b>	<b>98</b>	<b>+1</b>	<b>+0,6</b>
<b>Verweildauer in Tagen</b>	<b>93</b>	<b>+5</b>	<b>+6,6</b>
<b>Bestand an LZA &gt;12 Monate</b>	<b>6.762</b>	<b>+1.016</b>	<b>+17,7</b>
<b>Personen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen</b>	<b>35.673</b>	<b>+4.409</b>	<b>+14,1</b>

Quellen: Hauptverband, AMS

\* Die nationale Registerquote berechnet sich als Anteil der Zahl der beim AMS registrierten arbeitslosen Personen am unselbständigen Arbeitskräftepotenzial (beim AMS

vorgemerkte arbeitslose Personen und beim Hauptverband der Sozialversicherungsträger erfasste unselbständig Beschäftigte).

Die durchschnittliche **Verweildauer** (Dauer vom Beginn bis zum Abgang aus Arbeitslosigkeit) betrug 2009 bei Frauen 92 Tage, bei Männern 94 Tage und lag damit insgesamt um fünf Tage über dem Vorjahresniveau (Frauen +3 Tage, Männer +8 Tage).

Im Jahr 2009 waren durchschnittlich 6.762 Personen mit einer Vormerkdauer von mehr als einem Jahr arbeitslos. Die **Langzeitarbeitslosigkeit** über ein Jahr nahm damit (von einem geringen absoluten Niveau ausgehend) um 1.016 bzw. 17,7 % zu. Es waren 4.265 Männer langzeitarbeitslos, deutlich mehr als Frauen (2.497). Der Anteil der Langzeitarbeitslosen an allen arbeitslosen Personen lag 2009 bei 2,6 % (Frauen 2,3 %, Männer 2,8 %) und sank damit gegenüber dem Vorjahr um 0,1 Prozentpunkte.

Mit der Einführung des Begriffes **Langzeitbeschäftigungslosigkeit**<sup>1</sup> im Jahr 2003 wurde ein alternatives Konzept zur Erfassung schwerwiegender Wiedereingliederungsprobleme entwickelt. Der Jahresdurchschnittsbestand an Langzeitbeschäftigungslosen in registrierter Arbeitslosigkeit betrug 36.384 und nahm gegenüber 2008 um 1.846 bzw. 5,3 % zu. Ihr Anteil an allen Arbeitslosen sank auf 14,0 % (Frauen 14,0 %, Männer 14,0 %). Unter Einbeziehung der Personen in Schulung beträgt im Jahr 2009 der Anteil der Langzeitbeschäftigungslosen 17,6 %.

**Geschlechtsspezifisch** betrachtet nahm die Männerarbeitslosigkeit mit einem Anstieg von 29,3 % deutlich überdurchschnittlich zu (Frauen +14,2 %). Insgesamt lag die Arbeitslosigkeit der Frauen sowohl in absoluten Zahlen (106.726 Frauen, 153.583 Männer) als auch hinsichtlich der Arbeitslosenquote (Frauen 6,3 %, Männer 7,9 %) unter den für Männer ausgewiesenen Werten.

Die **Jugendarbeitslosigkeit (15–24 Jahre)** stieg im Vergleich zum Jahr 2008 um 8.839 bzw. 25,9 % und lag damit im Jahr 2009 bei durchschnittlich 42.908. Die internationale Jugendarbeitslosenquote in Österreich lag 2009 mit 10,6 % nach wie vor deutlich unter dem europäischen Durchschnitt (EU-27) von 19,8 %. Lediglich die Niederlande (6,6 %) und Deutschland (10,3 %) wiesen eine niedrigere Jugendarbeitslosenquote aus. Die nationale Arbeitslosenquote von Jugendlichen betrug 7,9 % und lag somit leicht über der österreichischen Quote von 7,2 %.

2009 gab es im Durchschnitt 5.944 **Lehrstellensuchende** (+249 bzw. +4,4 % gegenüber 2008) und ein durchschnittliches Lehrstellenangebot von 3.279 (–354 bzw. –9,7 %). Damit ist das Volumen der Lehrstellensuchenden in etwa 1,8-mal so groß wie das Lehrstellenangebot.

<sup>1</sup> Siehe Begriffsdefinition im Anhang S 70.

## Lehrstellenmarkt (Jahresdurchschnittswerte)

	2009	Veränderung zu 2008 absolut	Veränderung zu 2008 relativ (%)
<b>Lehrstellensuchende gesamt</b>	<b>5.944</b>	<b>+249</b>	<b>+4,4</b>
Männer	3.183	+221	+7,5
Frauen	2.761	+28	+1,0
<b>Bestand offener Lehrstellen</b>	<b>3.279</b>	<b>-354</b>	<b>-9,7</b>

Die **Arbeitslosigkeit älterer Personen (ab 50 Jahre)** nahm um 8.108 bzw. 18,6 % zu. Bei den Personen im Haupterbsalter von 25 bis 49 Jahren wurde ein Anstieg von 31.108 bzw. 23,1 % verzeichnet.

Die Arbeitslosigkeit nach **Wirtschaftsbereichen** zeigte einen Anstieg in allen Sektoren. Im Primärsektor waren jahresdurchschnittlich 1.841 Personen arbeitslos (+349 bzw. +23,4 % gegenüber 2008). Im Produktionssektor war insgesamt ein Anstieg der Arbeitslosigkeit um 18.158 bzw. 37,7 % auf durchschnittlich 66.307 Personen zu verzeichnen. Zurückzuführen ist diese Zunahme vor allem auf steigende Arbeitslosenbestände bei der Herstellung von Waren als Teil des Produktionssektors (+12.268 bzw. +55,3 %) und hier vor allem auf die Bereiche des Maschinenbaues und der Herstellung von Metallerezeugnissen.

Der relativ geringste Anstieg der Arbeitslosigkeit nach Sektoren hat im Dienstleistungssektor stattgefunden. 2009 waren in diesem Wirtschaftssektor durchschnittlich 180.587 Personen als arbeitslos vorgemerkt (+28.605 bzw. +18,8 %). Im Handel war beispielsweise ein Anstieg der durchschnittlichen Arbeitslosigkeit um 6.329 bzw. 19,2 % zu beobachten, im Fremdenverkehr stieg die Arbeitslosigkeit um 3.804 bzw. 13,2 %.

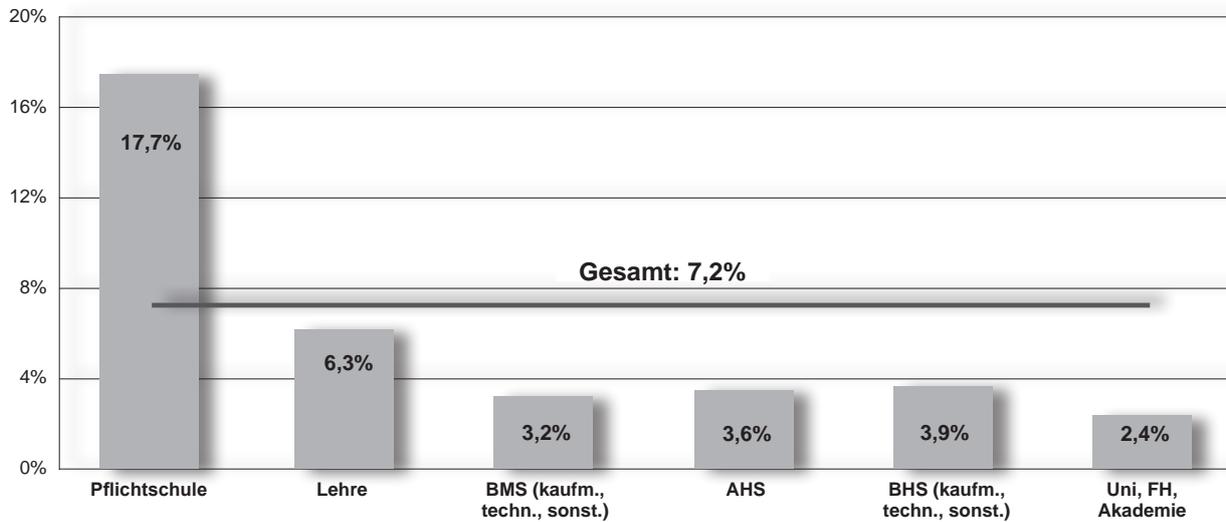
Der Jahresdurchschnittsbestand der arbeitslos vorgemerkten **AusländerInnen** betrug 48.892 und nahm um 10.635 bzw. 27,8 % zu. Im Vergleich dazu stieg der Bestand der arbeitslos vorgemerkten InländerInnen um 21,5 %. Die nationale Arbeitslosenquote der AusländerInnen betrug 10,2 %.

Die Situation für **Personen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen** auf dem Arbeitsmarkt hat sich 2009 unterdurchschnittlich verschlechtert. Mit einem Jahresdurchschnittsbestand von 35.673 stieg die Arbeitslosigkeit um 4.409 bzw. 14,1 %. Die Zahl der behinderten Personen im engeren Sinn (begünstigt nach Landesbehinderten- bzw. Behinderteneinstellungsgesetz) stieg im Jahresdurchschnitt 2009 auf 5.939 (+653 bzw. +12,4 %).

Auf allen Bildungsniveaus nahm die Arbeitslosigkeit gegenüber 2008 zu. Den größten Anstieg verzeichneten Personen mit Lehrausbildung (+26,6 %), am geringsten war der Anstieg dagegen bei Personen mit mittlerer Schulbildung (+18,3 %). Bei Personen mit höchstens Pflichtschulabschluss wurde ein Anstieg von 19,5 % verzeichnet. Trotz dieser Entwicklung zeigt sich klar: Das höchste Risiko, arbeitslos zu werden, hatten 2009 PflichtschulabsolventInnen. Die Arbeitslosenquote dieser Gruppe betrug 17,7 %, während AkademikerInnen mit 2,4 % die niedrigste Quote aufwiesen.



## Arbeitslosenquoten nach Bildungsabschluss\*



Quellen: Hauptverband, AMS

\* Vorgemerkte Arbeitslose einer Bildungsebene, bezogen auf das Arbeitskräftepotenzial (= Arbeitslose + unselbständig Beschäftigte) derselben Bildungsebene; die Gliederung der Beschäftigtenbasis nach Bildungsabschluss wurde nach Ergebnissen der Arbeitskräfteerhebung 2009 (unselbständig Erwerbstätige nach LFK) errechnet.

Insgesamt waren 2009 im Jahresdurchschnitt 118.534 Personen mit höchstens Pflichtschulabschluss und 10.663 Personen mit akademischer Ausbildung arbeitslos. Die Gliederung der Arbeitslosen nach der höchsten abgeschlossenen Ausbildung zeigt, dass im Jahr 2009 fast jeder zweite Arbeitslose keine die

Pflichtschule übersteigende Schulbildung vorzuweisen hatte. Gut ein Drittel der Arbeitslosen verfügte über einen Lehrabschluss. Vor diesem Hintergrund kommt den Qualifikationsprogrammen des AMS besondere Bedeutung zu.

**Arbeitslose nach Bildungsabschluss 2009**

## Arbeitslose nach Bildungsabschluss 2009

Höchste abgeschlossene Ausbildung	Arbeitslosenbestand	Anteil an allen Arbeitslosen in %
Pflichtschulausbildung	118.534	45,5
Lehrausbildung	93.140	35,8
Mittlere Ausbildung	14.618	5,6
Höhere Ausbildung	22.073	8,5
Akademische Ausbildung	10.663	4,1
Unbekannt	1.281	0,5
<b>Ausbildungen gesamt</b>	<b>260.309</b>	<b>100,0</b>

Regional wiesen Oberösterreich, Salzburg, Tirol und Vorarlberg im Jahr 2009 die niedrigsten Arbeitslosenquoten auf. Von 2008 auf 2009 stieg die Arbeitslosenquote in allen Bundesländern.

Wien erzielte den deutlich geringsten Anstieg der Arbeitslosenquote (+0,7 Prozentpunkte). Das Bundesland mit der höchsten Arbeitslosenquote 2009 ist Kärnten mit 9,3 %.

### Regionale Arbeitslosenquote (in %)

	Bgl.	Ktn.	NÖ	OÖ	Sbg.	Stmk.	Tirol	Vbg.	Wien	Österr.
2002	8,6	8,2	6,9	4,7	4,9	7,2	5,3	5,1	9,0	6,9
2003	8,6	8,1	7,0	4,5	5,0	7,3	5,4	5,7	9,5	7,0
2004	8,7	7,9	7,1	4,5	5,1	7,0	5,6	6,1	9,8	7,1
2005	9,0	8,2	7,4	4,7	5,1	7,3	5,8	6,7	9,7	7,3
2006	8,5	7,9	6,9	4,3	4,5	6,8	5,5	6,2	9,3	6,8
2007	7,6	7,3	6,3	3,6	4,0	6,4	5,3	5,7	8,5	6,2
2008	7,4	7,2	5,9	3,5	3,9	6,1	5,2	5,5	7,8	5,8
<b>2009</b>	<b>8,4</b>	<b>9,3</b>	<b>7,3</b>	<b>4,9</b>	<b>5,1</b>	<b>7,7</b>	<b>6,3</b>	<b>7,2</b>	<b>8,5</b>	<b>7,2</b>

### Personen in Schulungen des Arbeitsmarktservice

Um die Arbeitsmarktchancen der von der Krise betroffenen Personen zu erhöhen, hat das AMS die Schulungsaktivitäten massiv ausgebaut. Im Jahr 2009 befanden sich durchschnittlich 64.063 Perso-

nen in Schulungen des AMS. Mit einem Anstieg um 13.554 bzw. 26,8 % im Vergleich zum Vorjahr nahm die Zahl der Personen in Schulungen relativ gesehen etwas stärker zu als jene der Arbeitslosen.

### Personen in Schulungen (Jahresdurchschnittswerte)

	2009	Veränderung zu 2008 absolut	Veränderung zu 2008 relativ (%)
<b>Personen in Schulungen gesamt</b>	<b>64.063</b>	<b>13.554</b>	<b>26,8</b>
Männer	31.689	7.885	33,1
Frauen	32.374	5.669	21,2

### Von Arbeitslosigkeit betroffene Personen

Während des Jahres 2009 gab es mit 852.180 von Arbeitslosigkeit betroffenen Personen um 75.986 oder 9,8 % mehr als im Jahr zuvor (776.194 Personen). Der Anstieg ergab sich überdurchschnittlich bei den Männern (+55.938 bzw. +12,7 %), während die Zahl der betroffenen Frauen nicht so stark zunahm (+20.019 bzw. +6,0 %). Die Zahl der betroffenen Männer lag mit 497.631 wieder deutlich über jener der betroffenen Frauen (354.600).

Unter Einbeziehung der Lehrstellensuchenden und Personen in Schulungen waren insgesamt 912.044 Personen beim AMS im Laufe des Jahres 2009 zumindest einen Tag vorgemerkt. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet das einen Anstieg um 76.520 Personen bzw. 9,2 %.

## Arbeitsmarktpolitische Steuerungsinstrumente

Zusätzlich zur Steuerung des AMS über Ressourcen wie Personal und Budget erfolgt das Festlegen der arbeitsmarktpolitischen Schwerpunktsetzungen über ergebnisorientierte Management- und Zielsteuerungssysteme. Diese umfassen die arbeitsmarkt-

politischen Jahresziele und Ziele zur KundInnenzufriedenheit sowie eine ganzheitlich ausgerichtete Balanced Scorecard (AMS-Scorecard), die insbesondere bei den Management Assessments herangezogen wird (siehe Seite 13).

## Arbeitsmarktpolitische Jahresziele 2009

Unter Einbeziehung der Leitlinien der Europäischen Beschäftigungspolitik bzw. des darauf ausgerichteten Nationalen Reformprogramms sowie der Zielvorgaben des zuständigen Bundesministers beschließt der Verwaltungsrat des AMS alljährlich die vom Vorstand vorzulegenden arbeitsmarktpolitischen Zielsetzungen.

Das Jahr 2009 war natürlich auch für die Arbeitsmarktpolitik ein besonderes. Die Heftigkeit der Krise haben nicht nur alle Wirtschaftsforscher, sondern auch das AMS unterschätzt. Nach einem hinsichtlich der Arbeitsmarktchancen sehr günstigen Jahr 2008 gerieten die ArbeitnehmerInnen und Betriebe 2009 ins andere Extrem. Die Schwerpunkte der arbeitsmarktpolitischen Jahresziele waren nach wie vor richtig gesetzt, ihre Quantifizierung war aber aufgrund der bei der ursprünglichen Zielfindung viel zu optimistischen Wirtschaftsprognosen nicht mehr haltbar und wurde deshalb justiert.

- **Erhöhung des Einschaltgrades**  
Durch ein möglichst großes Angebot an offenen Stellen will das AMS zu mehr Transparenz beitragen, um seine Position als führendes Dienstleistungsunternehmen auf dem Arbeitsmarkt zu festigen und auszubauen. Besonders die Stellenakquisition im qualifizierten Bereich stand 2009 wieder im Fokus.
- **Verhinderung von dauerhafter Ausgrenzung aus dem Beschäftigungssystem**  
Die Verhinderung von Übertritten in die Langzeitarbeitslosigkeit stellt den präventiven Aspekt der Bekämpfung von Langzeitarbeitslosigkeit dar. Die Verbesserung der Chancen von Langzeitarbeitslosen auf Integration in den ersten oder zweiten Arbeitsmarkt ist ein weiterer Beitrag dazu. Im Jahr 2009 wurden Schwerpunkte für Jugendliche, Ältere und Frauen gesetzt, die u. a. durch Qualifizierungen bei der Arbeitsaufnahme unterstützt wurden. Noch nie konnten so viele Personen von AMS-Schulungen profitieren wie im Jahr 2009.

## Übersicht über die arbeitsmarktpolitischen Ziele 2009

Zielsetzungen	Zielwert	Istwert erreicht	Ziel
Einschaltung auf dem Arbeitsmarkt erhöhen* (Stellenbesetzungen; ohne Primärsektor)	min. 308.375	341.564	+
Stellenakquisition im qualifizierten Bereich (mind. Lehrausbildung)*	min. 137.686	153.093	+
Arbeitslosigkeit von Jugendlichen kurz halten (AL nicht länger als 6 Monate)	max. 6.762	5.496	+
Arbeitslosigkeit von Älteren kurz halten (Arbeitsaufnahmen innerhalb von 6 Monaten)	min. 68.814	81.283	+
Langzeitbeschäftigungslose in Arbeit bringen*	min. 37.258	42.400	+
Erhöhung der Schulungseffektivität (Anteil Arbeitsaufnahmen nach Schulung innerhalb von 3 Monaten)*	min. 46,5 %	49,4 %	+
Wiedereinstieg erleichtern (Arbeitsaufnahmen und Schulung von WiedereinsteigerInnen)	min. 43.603	46.652	+
Schulungen in ausgewählten Bereichen: Metall, Frauen in Handwerk und Technik und regionalspezifische Qualifizierungen in Nachfragebereichen	min. 10.537	15.470	+

\* Diese Zielwerte wurden unterjährig aufgrund der stark veränderten Arbeitsmarktlage (Beschäftigungsrückgang) adaptiert.

## Benchmarking

Benchmarking und Good-Practice-Austausch ermöglichen eine systematische Verbesserung bzw. Weiterentwicklung einer Organisation. Benchmarking liefert Hinweise auf Schwachstellen im Unternehmen, indem es auf der Basis besserer Ergebnisse anderer Organisationen eine Übernahme anderer Arbeitsweisen empfiehlt (Good-Practice-Transfer). Seit einigen Jahren gibt es eine Verpflichtung für die einzelnen Organisationseinheiten im AMS, nach guten Vorgehensweisen vergleichbarer Organisationseinheiten zu suchen. Dieses Vorgehen wird mit Projektdokumentationen und der Prämierung von guten Ideen unterstützt.

### Internationales Benchmarking und Good-Practice-Transfer zwischen öffentlichen Arbeitsmarkt-Organisationen

Eine Bewertung des Leistungsniveaus des AMS Österreich ist nur durch einen Vergleich mit den anderen öffentlichen Arbeitsmarkt-Organisationen in Europa möglich. Um dem Management diese Steuerungsmöglichkeit zu geben, hat das AMS 2003 eine internationale Initiative für ein systematisches Benchmarking gestartet.

Begonnen hat es mit einer Gruppe von öffentlichen Arbeitsmarkt-Organisationen aus sechs Ländern. Unterstützt durch die Förderung des Projektes durch die europäische Kommission ist die Teilnehmerzahl kontinuierlich gewachsen. Im Jahr 2009 haben insgesamt 16 Arbeitsverwaltungen aus Belgien, Deutschland, Finnland, Frankreich, Irland, Kroatien, Lettland, Litauen, den Niederlanden, Österreich, Schweden, der Schweiz, Slowenien und Ungarn teilgenommen.

Aufgrund unterschiedlicher Aufgaben, Ziele, Prioritäten und Messmethoden können die Ergebnisse nur bedingt verglichen werden. Jedoch lässt sich aus den erreichten Positionen ablesen, dass das AMS Österreich im internationalen Vergleich insgesamt ein sehr gutes Ergebnis erzielt. Die Ergebnisse sind umso erfreulicher, als seit 2008 alle Ergebnisse des AMS einen positiven Trend aufweisen.

### Das AMS hat sehr gute Ergebnisse bei

- KundInnen-Zufriedenheit bei Arbeitssuchenden und Unternehmen
- Arbeitslose rasch in Beschäftigung bringen
- Arbeitsaufnahmen nach Qualifizierung
- Marktanteil der offenen Stellen

### Das AMS hat ein durchschnittliches Ergebnis bei

- offene Stellen besetzen bzw. rasch besetzen

Ziel des Projektes ist jedoch nicht ein Ranking, sondern das Lernen voneinander. Der Datenvergleich ermöglicht eine gezielte Identifizierung von guten Vorgangsweisen anderer Arbeitsmarktverwaltungen. Auch hier schneidet das AMS mit Nachweisen der Übernahme von gut gestalteten Prozessen im Vergleich zu den anderen Arbeitsmarkt-Organisationen sehr gut ab. Alle Unterlagen und Kennzahlen zu diesem internationalen Projekt können unter [www.pes-benchmarking.eu](http://www.pes-benchmarking.eu) eingesehen werden.

Der Good-Practice-Transfer konnte durch eine Reihe bilateraler Besuche verbessert werden. So wurde das AMS Österreich im Jahr 2009 von Delegationen aus den unterschiedlichsten Ländern wie Deutschland, Ungarn, Kroatien, Serbien, Syrien und Kamerun besucht. VertreterInnen des AMS (teilweise begleitet von SozialpartnervertreterInnen) konnten Erfahrungen beispielsweise in Deutschland, in den Niederlanden, in Belgien (VDAB und Actiris), Schweden und Polen sammeln.

## Balanced Scorecard und Management Assessment als Standardinstrumente der Unternehmenssteuerung

Mit der 2007 entwickelten Balanced Scorecard (BSC) werden die Hauptstrategien und alle relevanten Performanceindikatoren überschaubar dargestellt. Neben den Kennzahlen zum Bereich der Vermittlungstätigkeit (SFA und SFU) und der Arbeitsmarktförderung sind die Kennzahlen aus den Management- und Supportprozessen sowie vor allem jene der KundInnen- aber auch der MitarbeiterInnenzufriedenheit. Die BSC verbindet somit das im AMS implementierte EFQM-Modell des Qualitätsmanagements mit Steuerungsaspekten.

Diese Indikatoren werden laufend gemessen und fließen mit jeweils unterschiedlichem Gewicht in eine Gesamtbewertung, den so genannten BSC-Gesamtscore, ein. Mit der BSC lassen sich die Stärken und Schwächen sowie Verbesserungspotenziale jeder Regionalen Geschäftsstelle und Landesorganisation in quantifizierter Form darstellen. Darüber hinaus erlaubt die BSC ein Ranking der Geschäftsstellen sowohl nach der Gesamtpformance als auch nach einzelnen Indikatoren.

Um ein gutes Ergebnis in der BSC zu erreichen, ist es wichtig, die verschiedenen Anforderungen gleichermaßen im Auge zu behalten. Spitzenergebnisse in einem Bereich kompensieren schlechtere Ergebnisse in einem anderen Bereich nicht. Deshalb geht es gleichzeitig um Vermittlungsgeschwindigkeit, KundInnenzufriedenheit, Chancengleichheit, Wirtschaftlichkeit, Geschäftsergebnisse und letztlich um die Marktposition. Dieses Bündel an Faktoren beschreibt die Qualität der Dienstleistungserbringung im AMS.

Im Jahr 2009 hat sich – trotz Krise – die Gesamtpformance des AMS verbessert und sich der Erfüllungsgrad von 71,5 % (2008) auf 72,2 % erhöht (Maximalwert 100 %). Acht von neun Bundesländern haben sich verbessert. Auch die Bandbreite der Performance, also der Unterschied zwischen bester und schlechtester Geschäftsstelle, ist schmaler geworden.

Die BSC wird auch als ein zentrales Steuerungsinstrument für die Management Assessments herangezogen. In einem dreijährigen Rhythmus wird dabei die Performance aller Landesorganisationen analysiert und quantitative wie qualitative Zielvereinbarungen über Schwerpunkte der Weiterentwicklung einer Landesorganisation werden zwischen dem Vorstand und der Landesgeschäftsführung getroffen. Pro Jahr werden jeweils drei Landesorganisationen parallel beleuchtet. Für das Jahr 2009 waren dies Tirol, Wien und das Burgenland.

Der Zeitplan wird so festgelegt, dass die Vereinbarungen zwischen dem Vorstand und der Landesgeschäftsführung im Herbst geschlossen werden, damit diese ins Arbeitsprogramm der Landesorganisationen einfließen können.

Um das Know-how der Landesorganisationen verstärkt zu nutzen, aber auch den Good-Practice-Transfer zwischen den Landesorganisationen auszubauen, wird diese detaillierte Analyse nicht nur von MitarbeiterInnen der Zentralstelle, der Bundesgeschäftsstelle, allein durchgeführt, sondern gemeinsam mit ExpertInnen aus den jeweils nicht geprüften anderen Landesorganisationen.

## Gender-Mainstreaming (GM) im AMS

Die Gleichstellung von Frauen und Männern auf dem Arbeitsmarkt zu fördern, ist eine gesetzlich verankerte Aufgabe.

### Ziele der Gleichstellungsorientierung sind:

- die Erhöhung der Erwerbsbeteiligung von Frauen
- gleicher Zugang zu allen Berufen und Positionen/  
Verringerung der Einkommensunterschiede

### Fortführung des Gender-Mainstreaming-Prinzips im AMS

Gender-Mainstreaming als Strategie ist seit 2006 durchgängig in den Handlungsfeldern der Organisation erfolgreich implementiert. Ziel ist eine konsequente und systematische Umsetzung und Fortführung der Gleichstellungsorientierung in der Organisation.

Die Verantwortung für die Umsetzung von Gender-Mainstreaming liegt bei den Führungskräften des AMS. Ein wesentlicher Hebel ist aber auch die Genderkompetenz unserer MitarbeiterInnen, welche im AMS als Querschnittskompetenz definiert ist. Für die MitarbeiterInnen bedeutet das, in ihren Aufgabenfeldern Genderaspekte (unterschiedliche Auswirkungen auf Frauen und Männer) zu erkennen und in Richtung Gleichstellung zu bearbeiten.

### Wichtige Umsetzungsschwerpunkte:

- **Gender-Budgeting** als Planungsgrundlage – geschlechtsspezifische Verwendung der Fördermittel im Ausmaß von mindestens 50 % für Frauen. Dieses Ziel konnte 2009 aufgrund des verstärkten Anstiegs der Männerarbeitslosigkeit nicht ganz erreicht werden – Istwert 2009: 48,5 %.
- **Interner Know-how-Aufbau und -Transfer** für Führungskräfte und MitarbeiterInnen des AMS.
- **Vermittlung von Genderkompetenz** als Teil der Aus- und Weiterbildung.
- **Das erstellte mehrjährige arbeitsmarktpolitische Frauenprogramm** (2006–2010) als Beitrag zur Erreichung der Gleichstellungsziele ist in zwei Bereiche unterteilt: „Frauen in Handwerk und Technik (FIT)“ und „Wiedereinstieg unterstützen“.
- **2010** geht ein weiteres Frauenprogramm in die Pilotphase. In einzelnen Bundesländern werden Frauenberufszentren implementiert, welche Angebote für Frauen zur Höherqualifizierung bündeln.



## Die Vermittlung

Die zentrale Aufgabe des AMS ist eine möglichst wirtschaftliche, sparsame und treffsichere Zusammenführung von Arbeitskräfteangebot und -nachfrage. Diese Vermittlerfunktion gelingt im Sinne beider Marktparteien umso besser, je besser die Beziehungen des AMS zu den Arbeitssuchenden und den Betrieben gestaltet werden können.

Aus diesem Grund ist es die Aufgabe, mit jeder arbeitslosen Person eine Betreuungsvereinbarung zu erstellen, die die getroffenen Vereinbarungen zwischen Arbeitssuchendem und BeraterIn des AMS festhält. Die Vereinbarungen beinhalten die Art und Weise der Betreuung, die Rahmenbedingungen für die Vermittlung, die in Aussicht genommenen Förderungen, die weiteren Aktivitäten etc. Die Betreuungsvereinbarung ist leitend für das weitere Handeln sowohl der KundInnen als auch der BeraterInnen des AMS. Diese verbindliche Betreuungsvereinbarung wird ausgedruckt und dem Kunden/der Kundin ausgehändigt.

## Akquisition offener Stellen

Im Frühjahr 2009 waren Österreichs Unternehmen gefragt! Von März bis Mai 2009 fand die AMS log:in Tour 09 statt. Dabei tourten die SfU-ExpertInnen des AMS mit gebrandeten Minis durch ganz Österreich und besuchten Unternehmen, um Förderungen und Leistungen vorzustellen, aber auch um gemeinsam maßgeschneiderte Angebote zu entwickeln. Die AMS log:in Tour 09 sprach in erster Linie UnternehmerInnen und Personalverantwortliche an, die vorweg mit einem Mailing kontaktiert wurden.

Gerade in wirtschaftlich herausfordernden Zeiten benötigen Unternehmen einen kompetenten Partner bei der Personalentwicklung und Arbeitsplatzhaltung. Es ist für die Vertrauensbildung bei den Unternehmen wichtig, das AMS verstärkt als führendes Personalvermittlungsunternehmen zu positionieren und als professionellen Partner, der persönlich informiert, berät und in sämtlichen Personalfragen unterstützt,

In gleicher Weise wird auch bei der Entgegennahme einer offenen Stelle mit dem Betrieb eine Servicevereinbarung getroffen, die die Vorgangsweise (z. B. Vorauswahl, Zahl der Vermittlungsvorschläge) des AMS bei der Besetzung der offenen Stelle regelt. Bedeutsam wird diese Betreuungsvereinbarung insbesondere bei Besetzungsschwierigkeiten und der Entwicklung alternativer Strategien.

Die **AMS-eServiceZone** ist ein Online-Dienstleistungsangebot, das Arbeitssuchenden wie Unternehmen auch außerhalb der Geschäftszeiten einen Zugang zum AMS ermöglicht. Kernstück ist der eJobRoom, auf dessen Plattform Arbeitssuchende offene Stellen und Unternehmen Arbeitskräfte finden können.

Für Arbeitssuchende und Unternehmen gibt es einen personalisierten Online-Zugang über das **eAMS-Konto** (siehe unter „Online-Services für Arbeitskräfte und Unternehmen“ auf Seite 18).

sichtbar zu machen. Die log:in Tour 09 sollte somit auch einen aktiven Beitrag zur Arbeitsplatzhaltung leisten.

Mit individueller Beratung und auf das Unternehmen abgestimmtem Informationsmaterial wurden im Zeitraum der Aktion österreichweit rund 5.300 Unternehmensbesuche durchgeführt und dabei – trotz der wirtschaftlich ungünstigen Lage – mehr als 5.700 offene Stellen akquiriert.



Das Krisenjahr 2009 fand seinen deutlichen Niederschlag in der rückläufigen Zahl der dem AMS gemeldeten offenen Stellen. 2009 wurden 388.620 offene

Stellen zur Besetzung gemeldet, insgesamt um 9,7 % weniger als 2008. Im Bereich offener Lehrstellen betrug der Rückgang 6,9 %.

### Zugang offener Stellen

	2009	2008	Diff. zu 2008 in %	Diff. zu 2008 absolut
<b>Primärsektor</b>	8.123	7.657	6,1	466
<b>Produktionssektor</b>	57.485	70.553	-18,5	-13.068
<b>Dienstleistungssektor</b>	294.201	331.768	-11,3	-37.567
<b>Sonstige*</b>	28.811	20.498	40,6	8.313
<b>Zugang offener Lehrstellen</b>	34.463	37.036	-6,9	-2.573
<b>Gesamt</b>	<b>388.620</b>	<b>430.476</b>	<b>-9,7</b>	<b>-41.856</b>

\* Der sprunghafte Anstieg in der Kategorie „Sonstige“ ist auf eine Umstellung der NACE-Kodierung zurückzuführen.

Auffällig ist der krisenbedingt besonders starke Rückgang im Produktionssektor (-18,5 %). Ein deutlicher Rückgang bei den Zugängen offener Stellen ergab sich auch im Dienstleistungssektor (-11,3 %), während im Primärsektor eine Zunahme (+6,1 %) zu verzeichnen war.

Innerhalb der einzelnen Sektoren sind trotz der Krise am Arbeitsmarkt auch positive Entwicklungen bei den Zugängen offener Stellen zu beobachten. In den Bereichen Grundstücks- und Wohnungswesen (+22 %), Erziehung und Unterricht (+12,1 %) und Gesundheit und Sozialwesen (+11,9 %) kam es sogar zu einer Steigerung der offenen Stellen im Jahresvergleich.

### Die 10 größten Kunden des Arbeitsmarktservice nach gemeldeten Stellen

	2009	2008
Trenkwalder Personaldienste GmbH	4.709	7.169
BILLA AG	4.636	4.439
TRANSFER Planconsult Datentransfer und Anlagenconsulting GmbH	2.924	3.126
Manpower GmbH	2.843	3.644
Bundeskanzleramt Personalentwicklung und Mobilitätsförderung*	2.534	2.021
ISS Facility Services GmbH	2.443	3.102
Mc Donald's Franchise GmbH	1.821	1.878
Völker GmbH	1.795	1.417
Büroring Personalmanagement GmbH	1.662	2.364
POWERSERV AUSTRIA Personalservice GmbH	1.714	2.092

\* Meldungen offener Stellen des öffentlichen Diensts (Polizei, Bundesheer, ÖBB etc.) sind nunmehr unter

„Bundeskanzleramt Personalentwicklung und Mobilitätsförderung“ zusammengefasst.

Im Jahr 2009 wurden dem AMS von privaten Arbeitskräfteüberlassern bzw. -vermittlern 62.662 offene Stellen gemeldet, das sind um 24,3 % weniger als 2008 (82.768). Diese Branche war vor allem in den ersten Monaten der Krise, bereits 2008 und zu Beginn 2009, besonders stark vom Stellenrückgang betroffen. Dennoch waren im Jahr 2009 sechs der zehn größten Unternehmenskunden des AMS Zeitarbeitsfirmen. Der Anteil der von Zeitarbeitsfirmen gemel-

deten Stellen an allen dem AMS gemeldeten offenen Stellen betrug im Jahr 2009 krisenbedingt nur 17,7 % gegenüber 21 % im Jahr 2008. Im Jahr 1998 lag dieser Anteil noch bei rund 4,1 %.

Die Stellenbesetzungsaufträge im Jahr 2009 wurden von 69.941 Unternehmen erteilt, was einen krisenbedingten Rückgang der Zahl der Betriebskunden von -4,7 % gegenüber 2008 bedeutet.

Bemerkenswert ist der hohe Konzentrationsgrad der Unternehmen im Zusammenhang mit den Stellenbesetzungsaufträgen. 320 Unternehmen haben dem AMS im Jahr 2009 jeweils mehr als 100 offene Stellen gemeldet, insgesamt 63.296 offene Stellen. Somit konnten vom AMS rund 17 % des gesamten Auftragsvolumens von 0,5 % der Unternehmenskunden

akquiriert werden. Zählt man jene Unternehmen, die im Jahr 2009 mehr als zehn offene Stellen gemeldet haben, hinzu, wurden 54 % (199.926) aller Stellenbesetzungsaufträge von lediglich 8,8 % (6.163) aller Kunden erteilt.

## Besetzung offener Stellen

Die möglichst rasche und treffsichere Besetzung offener Stellen ist eine zentrale Aufgabe des AMS bei der Unterstützung von Unternehmen bei der Personalsuche. Im Laufe des Jahres 2009 wurden mit Unterstützung des AMS 314.814 offene Stellen besetzt, um 9,4 % weniger als 2008. Trotz der angespannten

wirtschaftlichen Lage konnten 68,7 % der Stellen bereits innerhalb eines Monats besetzt werden. Der Anteil der innerhalb von drei Monaten besetzten Stellen betrug 92,9 % und lag damit knapp über dem Vorjahresniveau (91,0 %).

### Besetzung offener Stellen 2009

	Absolut	Anteil in %	Veränderung zu 2008 absolut
<b>Besetzung offener Stellen</b>	<b>314.814</b>	<b>100,0</b>	<b>-32.597</b>
innerhalb 1 Monats	216.337	68,7	-4.731
innerhalb von 3 Monaten	76.066	24,2	-19.207
innerhalb von 3 bis 6 Monaten	17.627	5,6	-6.277
länger als 6 Monate	4.784	1,5	-2.382
<b>Besetzung offener Lehrstellen</b>	<b>29.924</b>		<b>-2.332</b>
<b>Gesamt</b>	<b>344.738</b>		<b>-34.929</b>
<b>Durchschnittliche Laufzeit einer offenen Stelle*</b>	<b>31 Tage</b>		<b>-5 Tage</b>

\* Ohne Lehrstellen.

Insgesamt (inkl. Lehrstellen) konnten somit im Jahr 2009 mit Unterstützung des AMS 344.738 Stellenbesetzungen erzielt werden, das entspricht einem Minus von 9,2 % gegenüber 2008. Die durchschnittliche Laufzeit einer offenen Stelle bis zu ihrer Besetzung betrug 31 Tage, um fünf Tage weniger als 2008.

Der Einschaltgrad des AMS ist trotz der Krise auf dem Arbeitsmarkt kontinuierlich von 31,8 % (2007) über 33,6 % (2008) auf 34,2 % (2009) gestiegen. Dies resultiert daraus, dass die Zahl der Beschäftigungs-

aufnahmen (ohne Wiederanmeldung beim selben Dienstgeber, ohne administrative Ummeldungen) bei Unternehmen im Jahr 2009 um fast 90.000 Dienstverhältnisse auf rund 930.000 zurückgegangen ist. Das AMS blieb bei sinkender Arbeitskräftenachfrage der führende Personaldienstleister. Das drückt sich auch darin aus, dass der Rückgang bei den Inseratenschaltungen in Printmedien stärker ausfiel als bei den gemeldeten Stellen im AMS. So gab es 2009 mit rund 334.584 Inseratenschaltungen um 38,6 % oder 210.738 weniger als 2008.

## Key Account Management

Die Akquisitionsziele des AMS werden durch verbessertes Service für Unternehmen und intensiven Kundenkontakt erreicht. Vor diesem Hintergrund hat das AMS 2009 das Key Account Management (KAM) für überregional tätige Großunternehmen mit Filialstandorten in mehreren Bundesländern ausgebaut.

Es gibt für jeden Key Account Betrieb eine zentrale AMS-Anlaufstelle, bei der alle Fragen rund um die AMS-Dienstleistungen für alle Unternehmensstandorte in ganz Österreich in Zusammenarbeit mit den Regionalen AMS-Geschäftsstellen behandelt werden. Das Key Account Management bietet somit die

Möglichkeit, bei wichtigen Partnern eine Erhöhung der Kundenzufriedenheit und somit eine verbesserte Performance für das AMS zu erreichen.

2009 waren insgesamt 535 Unternehmen als überregional tätige erfasst, darunter 120 als Key Account. Die Zahl der Zugänge offener Stellen bei den vom Key Account Management betreuten Unternehmen war mit ca. 51.000 um ca. 9.600 oder 16 % geringer als im Vorjahr. Nicht zuletzt wegen der schwierigen konjunkturellen Entwicklung 2009, vor allem in der Industrie und der Arbeitskräfteüberlassung, gab es diesen Rückgang.

## Online-Services für Arbeitskräfte und Unternehmen

**Für Arbeitskräfte** gibt es folgende **Online-Services**: Mit dem **eAMS-Konto** können Änderungen von Adressdaten und Erreichbarkeit bekanntgegeben, Bezüge von Leistungen an- und abgemeldet, Auszahlungsdaten eingesehen und AMS-Beihilfen online beantragt werden. Durch die integrierte Nachrichtenfunktion können NutzerInnen des eAMS-Konto E-Mails innerhalb des Systems senden und empfangen, sich Vermittlungsvorschläge vom AMS zusenden lassen und das Ergebnis der Bewerbung auf diesem Weg dem AMS übermitteln. Im Jahr 2009 eröffneten 68.880 Personen ein eAMS-Konto. Rund 60 % dieser Personen verwendeten das eAMS-Konto auch regelmäßig.

Im Jahr 2009 gaben insgesamt 46.324 Personen (2008: 31.302) dem AMS, bereits vor Ablauf ihres Beschäftigungsverhältnisses, Daten zur Stellensuche und für die Beantragung von Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung bekannt. Über 30 % (absolut 14.206 Personen) nutzten hierfür das eService **Next Job** – frühzeitige Meldung zur Stellensuche, im Jahr 2008 waren es 10.234 Personen.

Weitere Online-Services sind der **eJob-Room**, die europaweite Jobsuche über **EURES**, die **Weiterbildungsdatenbank**, der **Bewerbungscoach**, **Formulare** zu den Leistungen des AMS zum Downloaden sowie ein **Tool zur Berechnung des Leistungsanspruchs**.

**Für Unternehmen** gibt es folgende **Online-Services**: **eJob-Room**, die europaweite Personalsuche über **EURES**, **Formulare** zum Downloaden und das **Kurzarbeit-Berechnungstool**.

### eJob-Room

Im **eJob-Room** können Unternehmen und Arbeitssuchende alle vom AMS zur Verfügung gestellten BewerberInnen- und Stelleninserate abrufen und auch selbst Inserate formulieren, ins Internet stellen und sofort mit InteressentInnen via E-Mail oder SMS in Kontakt treten. Die Nachfrage der KundInnen nach den angebotenen Dienstleistungen ist in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen, und damit auch die Möglichkeit von Stellenbesetzungen in anderer neuer Form.

Im Jahr 2009 waren durchschnittlich rund 220.000 Bewerbungen, davon 22.000 Web-Datensätze (2008: rund 180.000 Bewerbungen und 19.000 Web-Datensätze) und rund 60.000 Stellenangebote, davon rund 16.000 Web-Datensätze (2008: rund 77.000 Stellenangebote und 20.000 Web-Datensätze), im eJob-Room verfügbar.

Der eJob-Room wurde 2009 um die „Freie Suche“ im Bereich für Arbeitsuchende erweitert. Die Arbeitssuche wurde somit durch eine zusätzliche komfortable Volltextsuche (im Internet bewährtes einfaches Suchfenster, freie Wahl der Suchbegriffe, erweiterte freie Suche) vereinfacht. Die Treffergenauigkeit wurde erhöht und die Suchergebnisse wurden übersichtlicher gestaltet. Darüber hinaus wurde ein Suchassistent implementiert, der den AMS-KundInnen eine Unterstützung bei der Auswahl der mittlerweile zahlreichen unterschiedlichen Suchen (freie Suche, Branding-Suche, ADG-Nummernsuche, strukturierte Suche) gibt, um ein optimales Suchergebnis zu bekommen.

Der eJob-Room wurde 2009 pro Monat mit 25 Mio. Page Views im nicht registrierten und rund fünf Mio. Page Views im registrierten Zugang sehr intensiv genutzt.

## Beschäftigungsaufnahmen mit Unterstützung des AMS

Im Jahr 2009 fanden 519.582 Personen mit Unterstützung des AMS aus Arbeitslosigkeit eine Beschäftigung (23.699 Personen bzw. 4,8 % mehr als 2008). Knapp drei Viertel aller Beschäftigungsaufnahmen konnten für KundInnen innerhalb von drei Monaten erreicht werden.

Der Anteil jener, deren Jobsuche länger als ein Jahr dauerte, ist mit 0,7 % im Jahresvergleich annähernd gleich geblieben. Die durchschnittliche Dauer der Arbeitslosigkeit von jenen 519.582 Personen, die eine Arbeitsaufnahme zu verzeichnen hatten, betrug vom Beginn ihrer Arbeitslosigkeit an gerechnet 76 Tage und ist im Vergleich zum Vorjahr um sechs Tage gestiegen.

Direkt aus Schulungen kommend konnten 38.139 Personen eine Beschäftigung aufnehmen, wobei hier mit +0,9 % gegenüber 2008 eine geringfügige Steigerung erfolgt ist. Die Anzahl der SchulungsteilnehmerInnen ist im gleichen Zeitraum jedoch um 26,8 % gestiegen.

Zusätzlich zu den 519.582 Beschäftigungsaufnahmen aus Arbeitslosigkeit konnten mit Hilfe des AMS auch 5.709 als arbeitssuchend vorgemerkte Personen (-16,6 %) und 13.951 Lehrstellensuchende (-15,2 %) einen Job finden.

Der **AMS-Jobroboter**, eine Suchmaschine, die auf den Webseiten österreichischer Unternehmen mittels speziell entwickelter Kriterien nach offenen Stellen sucht, wurde um einige Funktionalitäten verbessert, um die Suchergebnisse zu präzisieren. Beispielsweise werden nun überschneidende Berufsbezeichnungen mit Ortsnamen, Straßennamen und Eigennamen erkannt und nicht mehr als Suchergebnis angezeigt sowie die Anbindung ans Helpcenter umgesetzt.

Die rund 300 **SAMSOMATen** des AMS machen seit vielen Jahren in Form eines Kiosk-Systems über Touch Screens alle beim AMS gemeldeten offenen Stellen in allen AMS-Geschäftsstellen zugänglich und werden konstant intensiv genutzt.

Das AMS hat, wie aus der nächsten Tabelle ersichtlich ist, im Jahr 2009 insgesamt 580.450 KundInnen (+20.397 bzw. +3,6 % gegenüber 2008) bei der Arbeitsaufnahme erfolgreich unterstützt. Bei den über 45-jährigen Personen ist die Zahl der Beschäftigungsaufnahmen um 10.063 bzw. +7,9 % und bei den über 50-jährigen Personen um 5.089 (+7,7 %) im Vergleich zum Vorjahr gestiegen.

Hingegen sind die Beschäftigungsaufnahmen von Personen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen um 9,2 % (-4.018) zurückgegangen.



## Beschäftigungsaufnahmen aus Arbeitslosigkeit

	Absolut	Anteil in %	Veränderung zu 2008 absolut
<b>Beschäftigungsaufnahmen aus Arbeitslosigkeit</b>	<b>519.582</b>	<b>100</b>	<b>23.699</b>
innerhalb von 3 Monaten	367.355	70,7	-2.243
innerhalb von 3 bis 6 Monaten	116.916	22,5	18.949
innerhalb von 6 bis 12 Monaten	31.895	6,1	6.532
länger als 12 Monate (Langzeitarbeitslose)	3.416	0,7	458

## Beschäftigungsaufnahmen aus Arbeitslosigkeit

	Absolut	Anteil in %	Veränderung zu 2008 absolut
<b>Beschäftigungsaufnahmen aus Arbeitslosigkeit</b>	<b>519.582</b>	<b>100</b>	<b>23.699</b>
darunter:			
Beschäftigungsaufnahmen Jüngerer (< 25)	106.462	20,5	2.194
Beschäftigungsaufnahmen Älterer (45+)	129.480	24,9	10.650
Beschäftigungsaufnahmen Älterer (50+)	66.739	12,8	5.467
Beschäftigungsaufnahmen von Personen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen	34.615	6,7	-2.930

## Beschäftigungsaufnahmen gesamt

	Absolut	Anteil in %	Veränderung zu 2008 absolut
<b>Beschäftigungsaufnahmen aus Arbeitslosigkeit</b>	<b>519.582</b>	<b>100</b>	<b>23.699</b>
Beschäftigungsaufnahmen arbeitsuchender Personen	5.709	-	-1.139
Beschäftigungsaufnahmen aus Schulung	38.139	-	357
Beschäftigungsaufnahmen Lehrstellensuchender	13.951	-	-2.506
Beschäftigungsaufnahmen übrige Status	3.069	-	-14
<b>Beschäftigungsaufnahmen gesamt</b>	<b>580.450</b>	<b>100</b>	<b>20.394</b>
darunter (alle Status):			
Beschäftigungsaufnahmen Jüngerer (< 25)	138.191	23,8	332
Beschäftigungsaufnahmen Älterer (45+)	138.068	23,8	10.063
Beschäftigungsaufnahmen Älterer (50+)	70.827	12,2	5.089
Beschäftigungsaufnahmen von Personen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen	39.490	6,8	-4.018

Österreichweit gab es **3.416 Arbeitsaufnahmen von Langzeitarbeitslosen** (458 oder 15,5 % mehr gegenüber 2008) und **27.459 Arbeitsaufnahmen von Lang-**

**zeitbeschäftigungslosen** (-5.084 oder -15,6 % weniger gegenüber 2008).

## EURES – Das europäische Jobnetzwerk 2009

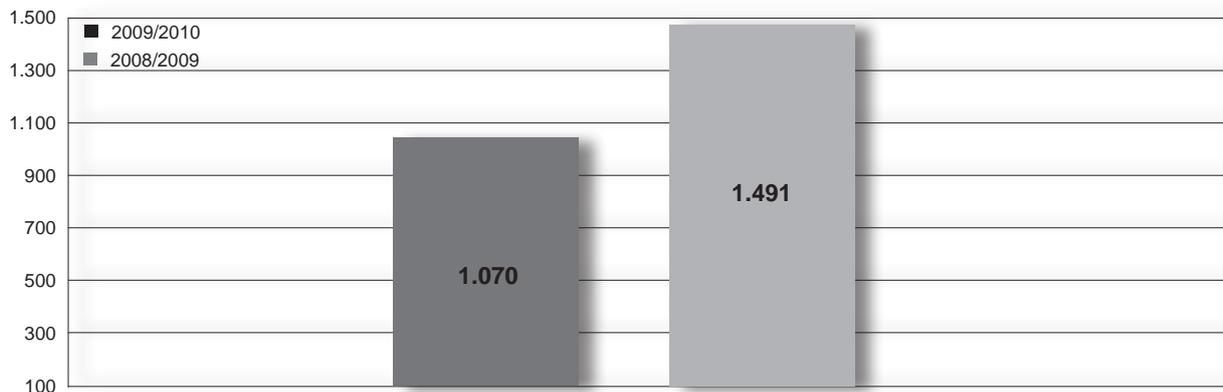
EURES – das europäische Jobnetzwerk der Arbeitsverwaltungen des EWR und der Schweiz zielt darauf ab, den europaweiten Stellenaustausch zu intensivieren und die Mobilität von Arbeitskräften zu erleichtern.

Ein Netz von europaweit 750 EURES-BeraterInnen unterstützt mobilitätsbereite Arbeitskräfte und Unternehmen. In Österreich sind 17 EURES-BeraterInnen tätig, die sich unter anderem im Wintertourismus

bewährt haben, wo die Personalengpässe im Inland deutlich verringert werden konnten.

Konkret wurden für die Wintersaison 2009/2010 rund 1.070 Arbeitsuchende aus dem EWR an österreichische Tourismusbetriebe vermittelt. Die Abnahme gegenüber der Wintersaison 2008/2009 lässt sich durch vermehrte direkte Kontaktnahmen von Unternehmen mit Arbeitskräften aus dem EWR, die sie wiedereinstellten, erklären.

### EURES-Vermittlungen in den Wintertourismus



2009 fanden in Österreich ca. 20.000 direkte KundInnen-Kontakte im Rahmen von EURES statt. 31 % der Anfragen betrafen den Bereich grenzregionale Mobilität. Eine 2009 von der Europäischen Kommission veröffentlichte Studie zum Thema GrenzpendlerInnen stellt fest, dass Österreich Platz sieben bei den AuspendlerInnen im EU-Vergleich einnimmt.

### „Ihr Job in Europa“

Mehr als 4.000 österreichische Arbeitskräfte nutzen bereits die Möglichkeit der europaweiten Stellensuche mit dem „My EURES“-Account auf dem EURES-Portal ([www.eures.europa.eu](http://www.eures.europa.eu)). Sie suchen ihren Job in Europa eigeninitiativ mit dem „CV-Online-Bewerbungstool“ und haben direkten Zugriff auf ca. 21.000 registrierte Unternehmen in ganz Europa. Die Zahl der Arbeitskräfte, die aktives Interesse am europäischen Arbeitsmarkt zeigen, ist gegenüber dem Vorjahr um 25 % gestiegen.

## „Ihr Personal aus Europa“

976 österreichische Unternehmen nutzen die Möglichkeit der europaweiten Personalsuche mit dem „My EURES“-Account. Österreich steht damit europaweit an siebenter Stelle. Unternehmen suchen ihr

Personal in Europa eigeninitiativ mit dem „CV-Online-Rekrutierungstool“ und haben direkten Zugriff auf ca. 402.000 registrierte BewerberInnen aus allen europäischen Ländern.

## KundInnenfeedback – ams.help

Im Jahr 2009 wurden österreichweit insgesamt 8.953 ams.help-Fälle bearbeitet, das entspricht 1 % der Kundenkontakte bei den Arbeitssuchenden und 0,2 % der gemeldeten Aufträge von Unternehmen. Es handelt sich dabei überwiegend um Hilfeersuchen und Beschwerden von arbeitssuchenden Personen (46 % Frauen, 54 % Männer). Drei Viertel der Anliegen konnten positiv erledigt werden, mehr als die Hälfte innerhalb eines Tages.

Über das Dokumentationssystem des Beschwerdemanagements ams.help wurden diese Geschäftsfälle strukturiert nach den Anliegen der KundInnen erfasst und anonymisiert ausgewertet. Gestützt auf die Ergebnisse der Auswertung setzt das AMS wirksame und zielgerichtete Verbesserungsmaßnahmen.

## Verbesserung des Zugangs zu den Dienstleistungen des AMS

Aufbauend auf der formulierten **Multi-Channel-Strategie** des AMS wurde 2009 ein entsprechendes Entwicklungs- und Umsetzungsprojekt mit einer Laufzeit bis 2014 gestartet („IMS – Integriertes Multi-Channel Service“). Begleitet durch externe Experten wurden in einer ersten Projektphase die zentralen Geschäfts- bzw. Kernprozesse aus der Perspektive der vereinbarten strategischen Zielsetzung („IMS-Mission“) im Hinblick auf verstärkte und optimierte Nutzung der verschiedenen Vertriebs- und Kommunikationswege analysiert.

Durch die Nutzung neuer technischer Möglichkeiten sollen beispielsweise Dateneingaben und administrative Schritte vermehrt online erledigt werden können. Telefonische Dienstleistungen sollen dieses Angebot sinnvoll unterstützen bzw. ergänzen. Die persönlichen Kontakte in den RGS können damit eine Aufwertung erfahren, indem sie für anspruchsvolle Beratungsleistungen und spezifische Unterstützungsangebote genutzt werden.

Entsprechend dieser Zielsetzung geht es darum, die wesentlichen Vertriebswege des AMS (persönlich, schriftlich, telefonisch, elektronisch) in ihrem Angebot und in ihrer Nutzung differenziert und kundengerecht auszubauen und besser abzustimmen und zu vernetzen. Zugleich soll damit aber auch das Selbsthilfepotenzial der KundInnen bestmöglich ausgeschöpft werden. In diesem Sinn sollen vor allem die elektronischen Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten ausgebaut und spezielle Serviceangebote (eServices) entwickelt bzw. weiterentwickelt werden.

## ServiceLines

Bereits seit dem Jahr 2006 verfügt jede Landesorganisation über den Vertriebsweg „Callcenter“. Im Oktober 2009 wurde mit der Einbindung der letzten RGS in der Steiermark der Vollausbau der ServiceLines im AMS erreicht.

Die ServiceLines sind Ausdruck der KundInnenorientierung des AMS und leisten einen wichtigen Beitrag zur bewussten Steuerung der KundInnen, indem sie die rasche und unbürokratische Erledigung einfacher Anliegen per Telefon ermöglichen. Die ursprüngliche Intention, durch das Wegfiltern von Telefonanrufen zur Entlastung von schwierigen Beratungssituationen beizutragen, konnte auch 2009 erreicht werden.

Im Jahr 2009 wurden in den ServiceLines in Summe nahezu 4,6 Millionen Anrufe beantwortet. Die beantworteten Anrufe stiegen im Durchschnitt der Arbeitstage um 16,4 % gegenüber dem Vorjahr. Rund 15,9 % davon wurden zu einer Geschäftsstelle verbunden, weil das Anliegen nicht in der ServiceLine bearbeitet werden konnte (Vorjahr 17,5 %).

Das definierte Ziel, im Durchschnitt 70 % der Anrufe innerhalb von 30 Sekunden entgegenzunehmen, konnte bei nahezu unveränderten personellen Ressourcen nicht erreicht werden, obwohl sich die Zahl der beantworteten Anrufe pro Stunde Einloggzeit 2009 gegenüber dem Vorjahr von 17,6 auf 18,9 erhöhte. Insgesamt stiegen die beantworteten Anrufe um 16,4 %. Wegen der starken Zunahme des Anrufvolumens konnten jedoch nur 63,6 % aller Anrufe innerhalb von 30 Sekunden angenommen werden.

Der Anteil der beantworteten Anrufe an allen Anrufen – ohne zeitliche Begrenzung – betrug im Jahr 2009 insgesamt 80 %.

Durch die kontinuierliche Weiterentwicklung des Dienstleistungsangebotes, verstärkte Bemühungen um Qualitätssicherung und regelmäßiges MitarbeiterInnencoaching konnte die Serviceleistung auf hohem Niveau erbracht werden.



## KundInnenzufriedenheit im AMS

### Client-Monitoring-System (CMS)

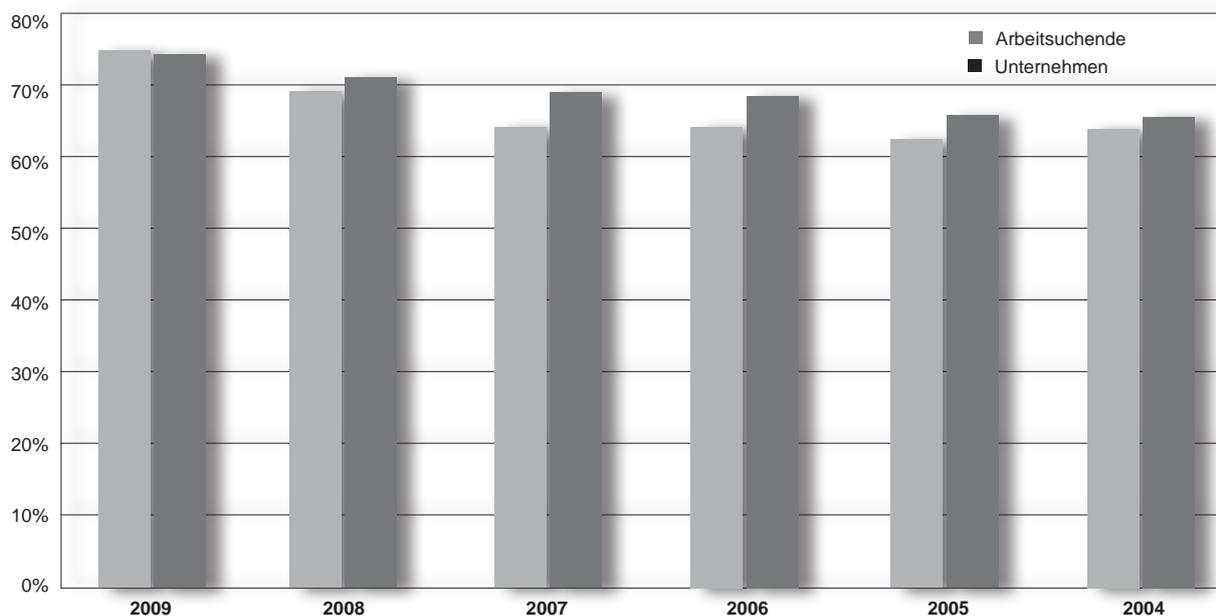
Beim AMS registrierte Arbeitsuchende sowie Unternehmen, die eine offene Stelle gemeldet haben, werden regelmäßig über die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen des AMS befragt. Das Ziel des CMS ist, Hinweise für Verbesserungen zu erhalten und die Dienstleistungen in Richtung einer noch stärkeren KundInnenorientierung auszubauen.

Beide KundInnengruppen werden telefonisch von einem externen Institut interviewt. Seit 2004 erfolgen die Befragungen quartalsweise, um saisonal bedingte Einflüsse zu minimieren und um unterjährige Tendenzen beobachtbar zu machen.

Die Ergebnisse des CMS fließen auch in die arbeitsmarktpolitischen Steuerungsinstrumente, konkret in die AMS-Scorecard, ein, wo die KundInnenzufriedenheit von großer Bedeutung für den Gesamtscore ist.

**Die Zufriedenheit mit dem AMS ist trotz Wirtschaftskrise und schwieriger Rahmenbedingungen weiter gestiegen.**

### KundInnenzufriedenheit



Die Ergebnisse bei der Gesamtzufriedenheit zeigen trotz der angespannten Situation am Arbeitsmarkt sowohl bei den Arbeitsuchenden als auch bei den Unternehmen eine deutliche Verbesserung. Ein besonderer Erfolg ist auch die kontinuierliche Annäherung

des Zufriedenheitsniveaus der beiden KundInnengruppen. Im Jahr 2009 übertrifft das Zufriedenheitsniveau der Gruppe der Arbeitsuchenden sogar erstmals leicht jenes der Unternehmen.

## Arbeitsuchende

Im Jahr 2009 waren 74,7 % der befragten Arbeitsuchenden mit dem AMS sehr zufrieden bzw. zufrieden (so genannter Top-Box Wert 1+2 auf einer sechsstufigen Skala; 2008: 69,0 %). Die Gesamtzufriedenheit hat sich damit im Vergleich zum Vorjahr signifikant verbessert.

Bei detaillierter Betrachtung zeigt sich, dass Frauen nach wie vor mit den Dienstleistungen des AMS unzufriedener sind als männliche Arbeitsuchende. Zurückzuführen ist dies darauf, dass Frauen eine höhere Erwartungshaltung bezüglich einer zielorientierten Beratung haben als Männer. Dies betrifft insbesondere eine intensivere Betreuung bereits zu Beginn ihrer Arbeitsuche. WiedereinsteigerInnen haben aufgrund eingeschränkter Mobilität und Flexibilität einen höheren Bedarf an Unterstützung und Information über die Leistungen des AMS.

Eine der zentralen Aufgaben des AMS ist die Abwicklung der Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung, und die Abwicklung funktioniert optimal: 84,1 % der Befragten beurteilten die Abwicklung und die Betreuung bei der Antragstellung auf Arbeitslosengeld bzw. Notstandshilfe als sehr zufriedenstellend bzw. zufriedenstellend.

Auch die Zufriedenheit mit der Betreuung während der Arbeitsuche hat sich signifikant von 53,5 % (2008) auf 59,6 % (2009) erhöht.

Eine Stärke des AMS liegt nach wie vor bei seinen BeraterInnen: Besonders positiv beurteilen die Arbeitsuchenden ihre Beraterin / ihren Berater hinsichtlich der Kriterien „Vereinbarungen einhalten“, „Zeit, die sich Beraterin / Berater für die Arbeitsuchende / den Arbeitsuchenden nimmt“ sowie „Fachwissen“ und „Verständnis“. Mit den Informationen über das Stellenangebot sowie über die Möglichkeiten und Chancen, eine Stelle zu finden, sind 66,2 % der Befragten sehr zufrieden bzw. zufrieden, das sind signifikant mehr als im Vorjahr (58,8 %).

Die Unterstützung bei der Antragstellung, die BeraterInnen und die Stellenvermittlung haben bei den Arbeitsuchenden den größten Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit.

Auch bei der Stellenvermittlung konnte sich das AMS signifikant verbessern. So sind 47,3 % der Befragten mit den vorgeschlagenen Stellen sehr zufrieden bzw. zufrieden (2008: 40,9 %). Dennoch verfügt die Stellenvermittlung weiterhin über ein hohes Verbesserungspotenzial.

Im Jahr 2009 hatten 93 % der vorgemerkten Personen eine zeitgerecht (innerhalb von drei Wochen) erstellte Betreuungsvereinbarung gemäß § 38c AMSG. 49,6 % der Arbeitsuchenden haben diese laut CMS-Befragung auch wahrgenommen (2008: 49,8 %) und zumeist positiv beurteilt, weil sie gemeinsam besprochen und die weitere Vorgangsweise erläutert wurde. 97 % der Befragten, die die Betreuungsvereinbarung wahrgenommen haben, beurteilten die Inhalte ihrer Betreuungsvereinbarung als verständlich. Besonders für Jugendliche bis 19 Jahre und junge Erwachsene bis 24 Jahre ist die Betreuungsvereinbarung eine wesentliche Orientierungshilfe bei der Arbeitsuche.



## Unternehmen

Das AMS konnte im Jahr 2009 den Anteil an sehr zufriedenen bzw. zufriedenen Unternehmen im Vergleich zum Vorjahr von 71,3 % auf 74,1 % signifikant erhöhen.

Bei den Unternehmen sind die wichtigsten Teilaspekte, welche die Gesamtzufriedenheit beeinflussen, die Stellenbesetzung, die Kompetenz der BeraterInnen sowie die Abwicklung der Förderung.

Die Analyse zeigt, dass die Passgenauigkeit, die Geschwindigkeit sowie das Service des AMS bei der Stellenbesetzung den größten Einfluss auf die Beurteilung der Stellenbesetzung haben. Besonders erfreulich ist es daher, dass im Vergleich zum Vorjahr im Jahr 2009 bei den Unternehmen die Zufriedenheit mit der Passgenauigkeit in fast allen Bundesländern signifikant gestiegen ist. Die passgenaue Vermittlung verfügt allerdings weiterhin über ein Verbesserungspotenzial. Auch die Zufriedenheit mit der Geschwindigkeit der Vermittlung hat sich von 68,9 % im Vorjahr auf 72,8 % im Jahr 2009 signifikant verbessert. 72,7 % der Unternehmen sind mit den Serviceleistungen des AMS bei der Stellenbesetzung sehr zufrieden bzw. zufrieden, auch hier erzielte das AMS im Vergleich zu 2008 (65,8 %) eine signifikante Verbesserung.

Die AMS-BeraterInnen wurden auch von den Unternehmenskunden besonders positiv hervorgehoben: Mit dem Gesprächsklima sehr zufrieden bzw. zufrieden sind 94,7 %, die Kompetenz der BeraterInnen bestätigen 88,6 %.

Fast die Hälfte aller befragten Unternehmen (44,3 %) hat schon eine Förderung des AMS in Anspruch genommen. Zum größten Teil handelt es sich dabei um Förderungen der Lehrausbildung und um Lohnzuschüsse für die Einstellung arbeitsloser Personen. Von jenen 13,7 %, die näher befragt wurden, erhielten 28,9 % Lehrstellenförderung und 23,7 % Lohnzuschüsse. Mit der organisatorischen Abwicklung der Förderung sind 86,3 % der Unternehmen, die eine Förderung in Anspruch genommen haben, sehr zufrieden bzw. zufrieden.

Das AMS vermittelte 83,8 % (2008: 77,9 %) der Unternehmenskunden das Gefühl, ein wichtiger Kunde zu sein. Dieses Gefühl, ein wichtiger Kunde zu sein, hat wiederum einen starken Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit sowie auf die Kundenreaktion.



## Berufsinformation und Qualifikationsforschung

### BerufsInfoZentren (BIZ)

Das AMS ist die erste Anlaufstelle für Informationen über Arbeitsmarkt und Berufe. In den 63 BerufsInfoZentren (BIZ), darunter zwei neue in Wien, steht eine große Auswahl an Informationsmedien über verschiedene Berufe, Beschäftigungsmöglichkeiten sowie Aus- und Weiterbildungswege kostenlos zur Verfügung.

2009 besuchten rund 380.000 Einzelpersonen die BIZ und nutzten das Informationsangebot. Auffallend ist die stetige Zunahme des Anteils von Erwachsenen (knapp 70 %).

Zusätzlich wurden 61.000 Personen in insgesamt 3.375 Gruppen von den BIZ-BeraterInnen betreut. Lag der Fokus bei Schulklassen insbesondere auf der Berufsorientierung und Berufswahl, so standen bei den 864 Vorträgen für Erwachsene vor allem neue Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt im Vordergrund.

Außerdem organisierten die BIZ bundesweit 1.163 Informationsveranstaltungen, die von 20.000 Personen besucht wurden. Mehr als die Hälfte dieser Veranstaltungen wandte sich an Jugendliche und behandelte Themen wie Berufsorientierung, neue Lehrberufe oder Möglichkeiten nach der Matura.

So vielfältig die Fragen zu Ausbildung und Beruf sind, so vielfältig sind auch die Informationsmöglichkeiten. Die frei zugänglichen Internet-PCs ermöglichen es, das gesamte Berufsinformationsangebot auf [www.ams.at](http://www.ams.at) kennenzulernen. Zum Nachlesen stehen Infomappen zur Verfügung und zum Mitnehmen liegen Broschüren auf.

### BIZ-Besuche 2009

<b>Gesamt</b>	<b>462.000</b>
Jugendliche	181.418
Erwachsene	280.582
Einzelpersonen	381.068
GruppenbesucherInnen	60.915
VeranstaltungsteilnehmerInnen	20.017
Mädchen und Frauen	233.926
Burschen und Männer	228.074

## AMS-Berufsinformation

Über das Berufsinfoportal [www.ams.at/berufsinfo](http://www.ams.at/berufsinfo) ist eine Vielzahl von Informationen zu Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten, Berufen und Arbeitsmarkttrends online abrufbar. Online-Tests zur Unterstützung der Berufs- und Bildungsentscheidung, Datenbanken mit aktuellen Berufsinformationen und Berufsinfobroschüren zum Downloaden erschließen die Berufs- und Bildungswelt.

Als Orientierungshilfe für Berufswahl und berufliche Neuorientierung ist der **Berufskompass** die richtige Adresse. Eine direkte Verlinkung mit den Berufsprofilen des **AMS-Berufsinformationssystems** ermöglicht es, sich sofort über Tätigkeiten, Anforderungen und Beschäftigungsmöglichkeiten zu informieren. Der **Lehrlingskompass** ist speziell auf Jugendliche, die sich für eine Lehre interessieren, abgestimmt. 2009 verzeichneten Berufskompass und Lehrlingskompass zusammen rund 360.000 „Besuche“.

Das **Qualifikationsbarometer** zeigt in grafisch aufbereiteter Form, in welchen Berufsbereichen und mit welchen Qualifikationen Arbeitskräfte nachgefragt werden. Dem Bedürfnis nach regionalisierten Daten wird durch die Beschreibung von Berufsbereichen und Berufsfeldern auch zu regionalen Besonderheiten am Arbeitsmarkt entsprochen. Das Qualifikationsbarometer enthält somit auch zusätzliche regionale Informationen.

**Am Stellenmarkt gefragte Qualifikationen** wurden nun auch für alle Berufe im eJob-Room ausgearbeitet und im August 2009 online geschaltet. Jedem der ca. 550 Berufe wurden durchschnittlich 10–15 Fachqualifikationen zugeordnet, die bei der Erstellung der Stelleninserate bzw. der BewerberInnenprofile ausgewählt werden können. Dadurch wird die Differenzierung zwischen den einzelnen BewerberInnen erhöht und Unternehmen wird die Beschreibung der Spezifika einer offenen Stelle erleichtert.

Das Online-Informationssystem **Your Choice** beschreibt rund 7.000 Aus- und Weiterbildungsangebote und 1.500 Berufe. Der Bogen reicht von Lehrberufen bis zu Hochschulstudien und verschiedenen Weiterbildungsformen. Ausbildungs- und Berufsbe-

schreibungen sind so verknüpft, dass ein Wechsel zwischen beiden leicht möglich ist und die Zusammenhänge zwischen Ausbildung und Beruf deutlich werden.

Im **AMS-Berufslexikon** können ausführliche Beschreibungen der Berufe nach Bildungsebene abgerufen werden, 280 Online-Videos ergänzen die Texte und Bilder. Weiters stehen hier 21 allgemeine Informationsvideos und 26 „visuelle Betriebsbesuche“ sowie 13 „FemTech“-Videos (Beispiele für Frauen in technischen Berufen) zur Verfügung.

Die **AMS-Weiterbildungsdatenbank** bietet einen Überblick über Weiterbildungsmöglichkeiten in Österreich. Sie enthält mehr als 27.000 aktuelle Weiterbildungsseminare in mehr als 3.100 Erwachsenenbildungseinrichtungen.

Das **interaktive Bewerbungsportal** enthält Anleitungen, Übungen und Tipps zu allen Schritten des Bewerbungsprozesses. Als praktische Hilfsmittel stehen Checklisten und viele Beispiele für Anschreiben und Lebensläufe aus verschiedenen Berufsbereichen zur Verfügung. Der integrierte Bewerbungcoach unterstützt Schritt für Schritt bei der Abfassung eines Bewerbungsschreibens sowie eines Lebenslaufs.

Die **AMS-Jugendplattform** [www.arbeitszimmer.cc](http://www.arbeitszimmer.cc) hat sich zu einem wichtigen Informationskanal für diese Zielgruppe etabliert. So konnte die AMS-Jugendplattform rund um Schul-, Berufs- und Studienwahl, die bei Inhalt und Gestaltung auf SchülerInnen, Lehrlinge und Studierende fokussiert ist, im Jahr 2009 mehr als 219.000 Visits mit rund einer Mio. Page Views verzeichnen. Das entspricht einem Zuwachs von 10 %. Besonders die Bereiche „Clevere Girls“ (für weibliche Jugendliche) und „Beruf des Monats“ werden von den UserInnen stark frequentiert.

Weiters wurde das Online-Spiel „Crazy Jobs“ entwickelt. Dieses ist nicht nur auf [www.arbeitszimmer.cc](http://www.arbeitszimmer.cc) spielbar, sondern auch auf der Socialnet-Webseite [www.facebook.com](http://www.facebook.com).

## Arbeitsmarkt- und Qualifikationsforschung

Gemäß § 32 Arbeitsmarktservicegesetz hat das AMS Dienstleistungen zur Vorbereitung, Ermöglichung oder Erleichterung einer Vermittlung – im Besonderen durch das Angebot von Informationen über Arbeitsmarkt und Berufe – zu erbringen. Daher zielt die AMS-Forschung darauf ab, relevante AkteurInnen der beruflichen Aus- und Weiterbildung mit qualitativ hochwertigen und aktuellen Informationen zu versorgen. Der Forschungsbogen reicht von kurz- und mittelfristigen Arbeitsmarktprognosen sowie Studien zur Entwicklung und Evaluierung arbeitsmarktpolitischer Instrumente über Grundlagen zur Arbeitsmarktforschung und Arbeitsmarktstatistik bis zur Berufs- und Qualifikationsforschung.

Das **AMS-Forschungsnetzwerk** vernetzt die Aktivitäten von rund 50 privaten und öffentlichen Forschungseinrichtungen im Bereich Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung. Die umfangreiche Online-Plattform, die im Jahr 2009 pro Monat rund 10.000 bis 12.000 Mal besucht wurde, bietet unter anderem News, Veranstaltungen, Publikationen und

Webtipp. In einer Volltext-E-Library stehen zahlreiche Forschungsberichte und Kurzfassungen zum Download zur Verfügung. Dem Wissenstransfer in die Praxis dienen z. B. Methodenhandbücher und Methodendatenbanken zur Berufs- und Arbeitsmarkt-orientierung.

Auf Vorschlag des Verwaltungsrates wurde ein **„Standing Committee“ zu Qualifikationsbedarf und Weiterbildung** in Form einer Gesprächsplattform von Schlüsselbetrieben und AMS zum künftigen Qualifikations- und Weiterbildungsbedarf eingerichtet. Dieser Plattform gehören Personal- bzw. Bildungsverantwortliche aus Schlüsselunternehmen, VertreterInnen des AMS und des BMASK, der Sozialpartner, die großen Weiterbildungsträger sowie Forschungseinrichtungen an. Hauptfragestellung ist, welche fachlichen Qualifikationen und welche Weiterbildung für künftige Innovationsbereiche ein Berufsbereich benötigt. Daraus sollen Schlussfolgerungen zur Durchführung arbeitsplatznaher Qualifizierungsmaßnahmen durch das AMS abgeleitet werden.



The screenshot shows the homepage of the AMS - Forschungsnetzwerk. At the top, there is a navigation bar with the AMS logo, a search bar labeled 'Generalsuche', and various utility links like 'Home', 'Hilfe', 'Sitemap', 'Kontakt', 'Impressum', and 'Feeds'. Below the navigation bar, a central text block describes the platform's purpose: 'Das AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation, stellt mit dem AMS-Forschungsnetzwerk eine umfassende Info- und Serviceplattform zur Verfügung...'. Below this, there are several menu buttons for 'News/Newsletter', 'Veranstaltungen', 'Publikationen', 'Web-Ressourcen', 'AMS-Qualifikations-Barometer', and 'Jobchancen Studium - Uni, FH'. Further down, there are two buttons for 'Schnelleinstieg in die E-Library' and 'Schnelleinstieg Methodendatenbank/BO'. The bottom section features a grid of six document covers, each with a 'Download-Tipp' label and a date (e.g., 70, 71).

## Die Arbeitsmarktförderung

### Geförderte Personen

Im Rahmen der Arbeitsmarktförderung wurden 2009 insgesamt rund 412.000 Personen neu gefördert. Da einer Person mehrere Förderungen gewährt werden können, wurden dabei insgesamt rund 1.231.000 Förderfälle abgewickelt. Die Zahl der neu geförderten Personen stieg gegenüber 2008 um rund 112.000 (+37,5 %). Die Zahl der neu geförderten Arbeitslosen stieg um 17,5 %, die Förderung Beschäftigter stieg – vor allem wegen der im Jahr 2009 infolge

der Wirtschaftskrise stark in Anspruch genommenen Kurzarbeitsbeihilfe – um über 68.300 Personen (+165,3 %).

Bei der ausgewiesenen Anzahl von geförderten Personen wird eine Person, die mehrere Förderungen erhält, zwar jeweils pro Förderkategorie, aber in der Gesamtsumme nur einmal gezählt.

### Verteilung der neu geförderten Personen

	2009			2008		
	alle Personen*	davon Frauen	Frauen in %	alle Personen*	davon Frauen	Frauen in %
Beschäftigung	115.149	36.943	32,1	47.747	22.868	47,9
davon Kurzarbeit	66.027	12.729	19,3	4.315	522	12,1
Qualifizierung	293.086	143.460	48,9	248.649	128.241	51,6
Unterstützung	80.113	41.810	52,2	58.716	34.154	58,2
<b>Gesamt</b>	<b>411.986</b>	<b>185.279</b>	<b>45,0</b>	<b>299.716</b>	<b>154.908</b>	<b>51,7</b>
<i>Gesamt ohne Kurzarbeit</i>	<i>350.785</i>	<i>173.240</i>	<i>49,4</i>	<i>295.509</i>	<i>154.424</i>	<i>52,3</i>
für Arbeitslose	304.395	145.543	47,8	259.105	130.948	50,5
für Beschäftigte	109.665	40.618	37,0	41.333	24.555	59,4

\* Wenn eine Person in mehrere Förderbereiche einbezogen war, so wird sie zwar in jedem Bereich gezählt, in Summe jedoch nur einmal (eindeutiger Personenzähler; daher ent-

spricht die Summe der Zeilen nicht der Gesamtzahl). Diese Darstellungslogik gilt für alle personenbezogenen Aussagen.

Der Frauenanteil an allen geförderten Personen beträgt 45,0 % (2008: 51,7 %) bzw. an allen geförderten Personen ohne Kurzarbeit 49,4 % (2008: 52,3%). Der Frauenanteil an den geförderten Beschäftigten hat sich im Zusammenhang mit der Kurzarbeit von 59,4% (2008) auf 37,0 % (2009) verringert.

Bei 852.180 von Arbeitslosigkeit betroffenen Personen ergibt sich eine durchschnittliche „Förderquote“ von rund 36 % (2008: 33 %). Von den von Arbeitslosigkeit betroffenen Frauen (354.600) wurden 41 % und von den betroffenen Männern (497.631) wurden 32 % gefördert.

## Ausgaben für die Arbeitsmarktförderung

Dem AMS standen 2009 im Rahmen des aktiven Förderungsbudgets insgesamt € 1.005,98 Mio. (2008: € 882,24 Mio.) zur Verfügung. Rechnet man noch die für die Kurzarbeit verausgabten Mittel aus der Arbeitslosenversicherung von € 113,52 Mio. dazu, ergibt sich im Jahr 2009 ein Förderbudget von € 1.119,51 Mio.

Der Ausschöpfungsgrad der Ausgabenermächtigungen beträgt 100 %. Von den Ausgaben entfallen auf AMS-Mittel € 1.062,32 Mio. (94,9 %) und auf ESF-Mittel € 57,18 Mio. (5,1 %).

In Form von Zuschüssen wurden € 725,87 Mio. und in Form von Werkvertragsentgelten € 393,63 Mio. ausbezahlt.

### Förderausgaben nach Bereichen (in Mio. €)

	2009	2008	Veränderung zum Vorjahr in %	Anteil an Gesamt in %
Beschäftigung	336,35	195,96	71,64	30,04
davon Kurzarbeit	113,52	1,01	11.165,45	10,14
Qualifizierung	699,86	611,83	14,39	62,51
Unterstützung	83,30	74,45	11,88	7,44
<b>Gesamt</b>	<b>1.119,51</b>	<b>882,24</b>	<b>26,89</b>	<b>100,00</b>
<i>Gesamt ohne Kurzarbeit</i>	<i>1.005,98</i>	<i>881,24</i>	<i>14,16</i>	<i>89,86</i>
davon AMS-Mittel	1.062,32	841,64	26,22	94,89
davon ESF-Mittel	57,18	40,61	40,82	5,11
davon Zuschüsse	725,87	601,38	20,70	64,84
davon Werkverträge	393,63	280,86	40,15	35,16

## Qualifizierung

### Qualifizierung für Arbeitslose

Qualifizierungsangebote für Arbeitslose und Beschäftigte stellen im Bereich der Arbeitsmarktförderung nach wie vor die wichtigste Strategie zur Lösung von Arbeitsmarktproblemen dar. Im Jahr 2009 wurden für Qualifizierungsangebote insgesamt € 699,86 Mio. (2008: € 611,83 Mio.) aufgewendet, das sind rund 63 % der Förderausgaben (2008: rund 69 %).

### Kurse

Im Jahr 2009 besuchten rund 179.000 Personen (davon rund 86.000 Frauen) vom AMS beauftragte Kurse.<sup>1</sup>

Dafür wurden € 444,43 Mio. aufgewendet. Die durchschnittliche Dauer der Kursteilnahmen lag bei 88 Tagen (2008: 71 Tage).

Darüber hinaus nehmen Arbeitslose auch an Kursen (in der Regel Aus- und Weiterbildung) auf dem freien Bildungsmarkt teil, wofür das AMS die Kurskosten übernimmt, wenn dies als arbeitsmarktpolitisch sinnvoll beurteilt wird. Im Jahr 2009 besuchten 53.178 Personen (davon 25.943 Frauen) Kurse des freien Bildungsmarktes. Für die Abdeckung der Kurskosten wurden € 56,09 Mio. aufgewendet.

<sup>1</sup> Wenn in der Folge bei der Beschreibung von Einzelförderungen (Kurse, Arbeitsstiftungen etc.) von TeilnehmerInnen gesprochen wird, sind nicht nur Personen gemeint, deren Förderung im Jahr 2009 neu genehmigt wurde, sondern auch jene Personen, deren Förderung im Jahr 2008 begonnen und sich bis in das Jahr 2009 erstreckt hat.

Unter dem Überbegriff „Qualifizierung für Arbeitslose“ sind neben Aus- und Weiterbildungen im Auftrag des AMS oder auf dem freien Bildungsmarkt auch Berufsorientierung und Unterstützung der Arbeitsvermittlung

(Aktivierung) sowie Training für Zielgruppen mit besonderen Problemstellungen enthalten. Die Zahl der TeilnehmerInnen und die dafür aufgewendeten Mittel stellen sich im Detail wie folgt dar:

### Verteilung der geförderten Personen in Qualifizierung

	Anzahl geförderter Personen*			Zahlungen (in Mio. €)**		
	2009	2008	Veränderung in %	2009	2008	Veränderung in %
<b>Personen in AMS-Kursen</b>	<b>178.732</b>	<b>144.264</b>	<b>23,89</b>	<b>444,43</b>	<b>360,88</b>	<b>23,15</b>
davon aktive Arbeitsuche	37.542	26.296	42,77	37,27	27,02	37,91
davon Berufsorientierung	37.023	28.127	31,63	42,50	30,53	39,22
davon Aus- und Weiterbildung	122.156	102.169	19,56	354,47	292,67	21,11
davon Training	4.985	4.860	2,57	10,20	10,66	-4,32
<b>Personen in Kursen am freien Bildungsmarkt</b>	<b>53.178</b>	<b>42.312</b>	<b>25,68</b>	<b>56,09</b>	<b>40,04</b>	<b>40,10</b>
<b>Summe AMS und freier Bildungsmarkt</b>	<b>217.681</b>	<b>176.707</b>	<b>23,19</b>	<b>500,52</b>	<b>400,92</b>	<b>24,84</b>
davon Aus- und Weiterbildung***	166.347	137.783	20,73	410,56	332,71	23,40

\* Wenn eine Person sowohl in AMS-Kursen als auch auf dem freien Bildungsmarkt geschult wurde, so wird sie in der Summe trotzdem nur einmal gezählt.

\*\* Nur unmittelbare Kurskosten, keine Individualförderungen

(DLU) bzw. Nebenkosten (Fahrtkosten etc.), keine ALG- bzw. NH-Fortzahlung.

\*\*\* Fachliche Aus- und Weiterbildungskurse des AMS und Angebote auf dem freien Bildungsmarkt.

Seit Mitte 2008 wird vom AMS das Programm „Regionale Qualifizierungsoffensive“ durchgeführt. Hier werden auf den jeweiligen regionalen Bedarf abgestimmte Anlern- und Höherqualifizierungen sowie Ausbildungen mit Lehrabschluss angeboten. Im Jahr 2009 wurden im Rahmen dieses Programms 9.730 Personen aus- oder weitergebildet (davon 5.606 Frauen) und 5.627 Personen nahmen an einer Bildungsberatung teil.

Im Jahr 2009 nahmen 19.782 Personen (2008: 13.957), davon 9.782 Frauen, im Rahmen von Arbeitsstiftungen an Kursen (in der Regel Berufsorientierung, Qualifizierung, Outplacement) teil. Die Förderungskosten für das AMS betragen €4,18 Mio. Die signifikante Steigerung der TeilnehmerInnenzahlen an Outplacementstiftungen ist auf die Folgen der krisenhaften Entwicklung der Wirtschaft zurückzuführen.

Für die Existenzsicherung der TeilnehmerInnen während der Teilnahme an Stiftungen wurden insgesamt € 75,90 Mio. Stiftungsarbeitslosengeld (ohne Sozialversicherungsbeiträge) ausbezahlt. Mittel, die von

den Unternehmen im Rahmen von Sozialplänen bzw. der Beteiligung an Insolvenzstiftungen aufgebracht werden, sind – ebenso wie die Mittel von Gebietskörperschaften zur Kofinanzierung – nicht in diesen Summen enthalten. Die durchschnittliche Teilnahme an Arbeitsstiftungen dauerte 310 Tage (2008: 311 Tage).

Über Implacementstiftungen können seit 1.7.2002 für ein oder mehrere Unternehmen einer Region, die ihren Personalbedarf nicht unmittelbar auf dem Arbeitsmarkt decken können, Arbeitskräfte „bedarfsgerecht“ geschult und bereitgestellt werden. Seit dem Jahr 2006 hat diese Form der Arbeitsstiftungen stark an Bedeutung gewonnen.

Im Jahr 2009 nahmen 12.198 Personen, davon 7.477 Frauen, an Implacementstiftungen teil (2008: 10.907, 2004: 6.211). Für die Durchführung der Ausbildungen im Rahmen von Implacementstiftungen wurden € 1,81 Mio. an AMS-Mitteln ausbezahlt. Die finanziellen Leistungen an die TeilnehmerInnen sind darin nicht enthalten.

### Qualifizierung für Beschäftigte

Um die Beschäftigung vor allem jener ArbeitnehmerInnen zu sichern, die in besonderem Ausmaß von Arbeitslosigkeit bedroht sind und die in der betrieblichen Weiterbildung eine untergeordnete Rolle spielen, beteiligt sich das AMS an den Kosten für Weiterbildungen. Im Jahr 2009 erhielten Betriebe für die Weiterbildung von 49.134 Beschäftigten einen Teil der Kosten ersetzt (2008: für 43.270 Beschäftigte). Davon wurde in 18 Fällen die Saisonarbeitslosigkeit im Hotel- und Gastgewerbe durch eine geförderte Qualifizierung von Beschäftigten im Tourismus verkürzt.

Da eine Person mehrmals pro Jahr an geförderten Kursen teilnehmen kann, lag die Zahl der genehmigten Förderfälle bei 59.806 (2008: 50.376). Wegen

des höheren Arbeitslosigkeitsrisikos wurde bereits in der abgelaufenen Periode im Sinne der positiven Diskriminierung ein Schwerpunkt auf Frauen und Ältere gelegt. Entsprechend dieser Schwerpunktsetzung konnte der Frauenanteil an den TeilnehmerInnen mit 63,2 % auf hohem Niveau gehalten werden (2008: 66,5 %). Von den teilnehmenden Personen waren 8.800 älter als 49 Jahre. Der Frauenanteil beträgt aufgrund der geringeren Erwerbsbeteiligung von Frauen in dieser Altersgruppe nur 50,6 %.

Im Jahr 2009 wurden für die Schulung von Beschäftigten Mittel im Ausmaß von € 21,48 Mio. aufgewendet. Gegenüber dem Jahr 2008 (€ 16,94 Mio.) bedeutet das wiederum eine deutliche Erhöhung des Mitteleinsatzes.

### Beschäftigungsförderung

Darunter sind unter anderem betriebliche Eingliederungsbeihilfen, Kurzarbeitsbeihilfen, Beschäftigungsprojekte und – neu seit dem Jahr 2009 – der Kombilohn und die Förderung des/der ersten Beschäftigten von Ein-Personen-Unternehmen zu verstehen, wofür im Jahr 2009 € 336,35 Mio. (2008: € 195,96 Mio.) ausgegeben wurden. Das entspricht 30,04 % des Förderbudgets (2008: 22,2 %). Lässt man die Kurzarbeit außer Acht und wird nur das aktive Förderbudget als Bezugsgröße berücksichtigt, wurden € 222,83 Mio. ausgegeben, das entspricht einem Anteil von 22,1 % und ist gegenüber 2008 mit ebenfalls 22,1 % anteilmäßig unverändert.

Bezogen auf alle neu geförderten Personen haben rund 28 % (auch) eine Beschäftigungsförderung erhalten (2008: 16 %). Diese Steigerungen sind zum

Großteil auf die im Jahr 2009 massiv angestiegene Kurzarbeit zurückzuführen.

Im Jahr 2009 wurde für 49.297 Personen (2008: 42.535) die Aufnahme einer geförderten Beschäftigung (Eingliederungsbeihilfen – BEBE, Sozialökonomische Betriebe – SÖB, Gemeinnützige Beschäftigungsprojekte – GBP, Ein-Personen-Unternehmen – EPU, Kombilohnbeihilfe – KOM) genehmigt. Die durchschnittliche Dauer der Beschäftigungsförderungen betrug bei Eingliederungsbeihilfen 101 Tage (2008: 109 Tage), bei Sozialökonomischen Betrieben 77 Tage (2008: 84 Tage) und bei Gemeinnützigen Beschäftigungsprojekten 129 Tage (2008: 145 Tage).

Durch die anlaufende Aktion 4.000, einem gemeindenahen Beschäftigungsprogramm, wurden die Beschäftigungsförderungen zusätzlich ausgeweitet.

Beschäftigungsförderung (Auszug)	Neu geförderte Personen			Zahlungen (in Mio. €)			Geförderte Betriebe
	2009	2008	Veränderung in %	2009	2008	Veränderung in %	
BEBE	27.570	25.492	8,15	82,09	73,88	11,11	16.046
EPU	101	–	–	0,05	–	–	101
GBP	5.788	5.135	12,72	56,38	47,20	19,43	109
SÖB	14.272	11.908	19,85	79,87	70,33	13,57	63
KOM	1.566	–	–	0,67	–	–	*
<b>Gesamt</b>	<b>49.297</b>	<b>42.535</b>	<b>15,90</b>	<b>219,06</b>	<b>191,42</b>	<b>14,44</b>	<b>16.319</b>

\* Bei der Kombilohnbeihilfe handelt es sich um eine personenbezogene Förderung.

## Kurzarbeitsbeihilfe

Kurzarbeit war das Instrument, das im Jahre 2009 als Reaktion auf die Auswirkungen der Finanz- und Wirtschaftskrise in großem Umfang zur Sicherung der Beschäftigung in zahlreichen Unternehmen eingesetzt wurde. Aufgrund der geänderten Anforderungen wurden im Jahr 2009 wesentliche Rahmenbedingungen gesetzlich neu geregelt:

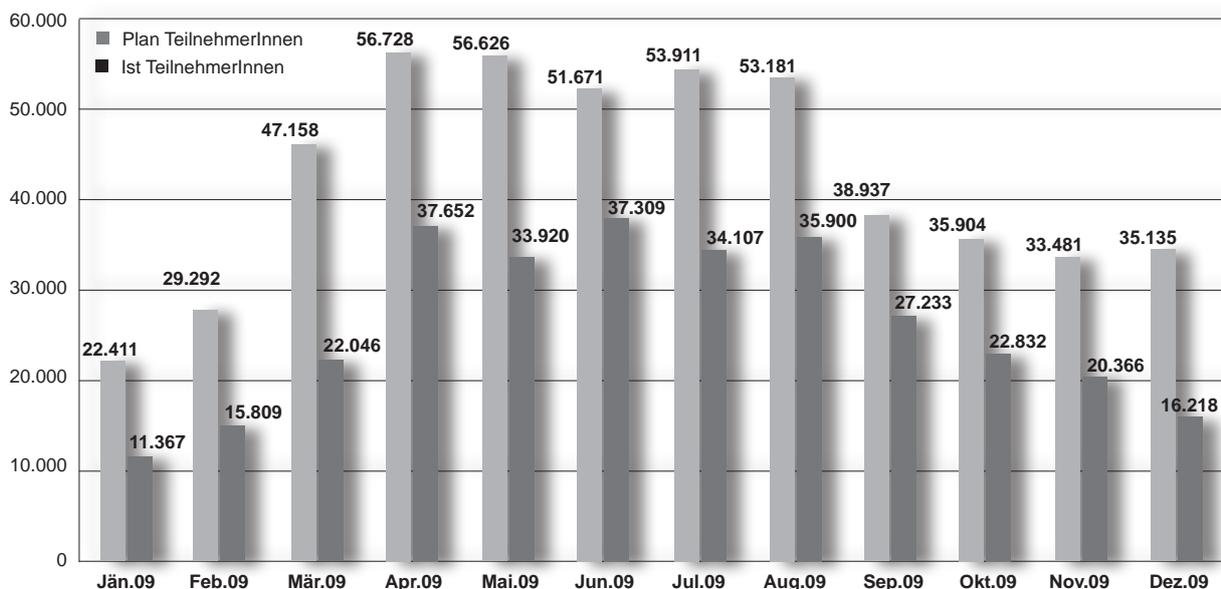
Neben dem Übergang der Richtlinienkompetenz auf das Arbeitsmarktservice (die Kurzarbeitsbeihilfe ist nunmehr im AMSG und nicht mehr im AMFG geregelt) wurden insbesondere die Höchstgesamtdauer des Beihilfenbezuges befristet auf 24 Monate und der für den Arbeitszeitausfall maßgebliche Durchrechnungszeitraum verlängert. Darüber hinaus wurde die Möglichkeit eingeführt, die ausfallenden Arbeitsstunden beihilfenunterstützt für die Qualifizierung der KurzarbeiterInnen zu nützen. Hervorzuheben ist weiters die Schaffung einer Beihilfe zu den Sozialversicherungsbeiträgen des Dienstgebers ab dem 7. Kurzarbeitsmonat. Schließlich ist zu erwähnen, dass die Finanzierung der Ausgaben für Kurzarbeitsbeihilfen außerhalb des Förderbudgets erfolgt.

Als unmittelbare Auswirkung der weltweiten Finanz- und Wirtschaftskrise wurden im Oktober 2008 die ersten Anträge auf Gewährung einer Kurzarbeitsbeihilfe eingebracht, deren Zahl zu Jahresbeginn 2009 sprunghaft anstieg und erst ab Mai 2009 – anfangs leicht, in der Folge stärker – zurückging. Im Jahresdurchschnitt waren 42.870 Personen zur Kurzarbeit angemeldet, wobei hier im April 2009 der Spitzenwert von geplanten 56.728 Personen verzeichnet wurde.

Da nicht alle von den Betrieben zur Kurzarbeit angemeldeten Personen in der Folge tatsächlich in die Kurzarbeit einbezogen wurden, betrug die Zahl der effektiv kurzarbeitenden ArbeitnehmerInnen im Jahr 2009 66.965 Personen und hat ihren Höchststand im April 2009 mit 37.652 in mehr als 300 Betrieben erreicht. Die Zahl der KurzarbeiterInnen ist in der Folge kontinuierlich zurückgegangen.

Das gesamte Ausgabenvolumen 2009 belief sich auf € 113,52 Mio. (davon € 17,82 Mio. für Frauen).

## Geplante und realisierte Kurzarbeits-Teilnahmen



Abrechnungsstand: 15.3.2010

74 % aller Personen in Kurzarbeit entfielen auf die Bundesländer Oberösterreich (18.530), NÖ (16.366) und Steiermark (14.640). Der höchste Anteil aller Personen betraf die Altersgruppe der 25- bis 50-Jährigen (47.338 Personen oder 71 % aller Personen). In die

Altersgruppe der über 50-Jährigen fielen 12.753 Personen (19 %). 6.874 (10 %) waren zum Zeitpunkt der Kurzarbeit jünger als 25 Jahre.

Im Jahr 2009 haben rund 8.000 Personen (Frauenanteil: 12 %) im Rahmen der Kurzarbeit eine Qualifizierungsunterstützung erhalten, das heißt, sie nahmen an einer Aus- oder Weiterbildungsmaßnahme während der Kurzarbeitsphase teil. Die Möglichkeit der Qualifizierungsförderung für Beschäftigte in Kurzarbeit wurde von den kurzarbeitenden Betrieben für rund 2.900 KurzarbeiterInnen (Frauenanteil: 10 %) in Anspruch genommen.

Die praktische Umsetzung der Kombination von Kurzarbeit und Qualifizierung hat sich als schwierig erwiesen und erforderte eine entsprechende Vorlaufzeit.

Im Rahmen der Kurzarbeit wurde ab 1.7.2009 für rund 21.000 Personen (Frauenanteil: 13 %) auch ein Beihilfenteilbetrag für Sozialversicherungsbeiträge des Dienstgebers gewährt.

Nach Branchen betrachtet betrafen die Kurzarbeitsbeihilfen im Jahr 2009 in erster Linie die Automobilindustrie und ihre vielfältigen Zulieferbetriebe sowie den Maschinenbau.

WIRTSCHAFTSZWEIG	Zahlung 2009 in Mio. €	Anzahl Betriebe	Anzahl Personen	davon Frauen
Maschinenbau	22,06	68	10.821	1.287
Herstellung von Kraftwagen und Kraftwagenteilen	17,86	24	12.177	1.887
Metallerzeugung und -bearbeitung	10,67	33	6.995	570
Handel mit Kraftfahrzeugen, Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen	10,65	14	2.385	175
Großhandel (ohne Handel mit Kraftfahrzeugen)	7,66	46	4.546	538
Herstellung von Metallerzeugnissen	7,07	64	10.349	1.412
Herstellung von Datenverarbeitungsgeräten, elektronischen und optischen Erzeugnissen	6,88	18	2.584	630
Luftfahrt	3,93	5	3.501	1.958
Herstellung von Möbeln	3,84	13	1.818	318
Herstellung von Glas und Glaswaren, Keramik, Verarbeitung von Steinen und Erden	3,52	16	2.086	310
Sonstige Wirtschaftszweige	19,37	213	9.703	3.885
<b>Gesamt</b>	<b>113,52</b>	<b>514</b>	<b>66.965</b>	<b>12.970</b>

Hinsichtlich der arbeitsmarktpolitischen Wirkung des Einsatzes von Kurzarbeitsbeihilfen zur Überbrückung der im Zuge der Finanz- und Wirtschaftskrise aufge-

tretenen Beschäftigungsschwierigkeiten kann eine eindeutig positive Bilanz gezogen werden

## Unterstützung

Für Personen mit besonderen Problemlagen wird ergänzend zur Betreuung durch das AMS in den Regionalen Geschäftsstellen eine arbeitsmarktbezogene Beratung im Vor- und Umfeld der Arbeitsvermittlung, z. B. bei Verschuldung, angeboten. Weitere Angebote im Bereich der Unterstützung sind das Unternehmensgründungsprogramm, die Gründungsbeihilfe und die Förderung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf (Kinderbetreuungsbeihilfe etc.).

Darüber hinaus stellt die Qualifizierungsberatung für Betriebe im Rahmen des ESF eine wichtige Ergänzung des AMS-Dienstleistungsangebotes dar.

Im Jahr 2009 wurden für Unterstützung insgesamt € 83,30 Mio. (2008: € 74,45 Mio.) ausgegeben, das sind ca. 7 % der Förderausgaben. Für rund 80.100 Personen wurden Unterstützungsbeihilfen genehmigt.

## Unternehmensgründungsprogramm

Mit dem Unternehmensgründungsprogramm (UGP) bietet das AMS arbeitslosen Personen, die sich beruflich selbständig machen wollen, Unterstützung bei der Unternehmensgründung an. Diese umfasst eine begleitende Unternehmensberatung, die Teilnahme an Weiterbildungsangeboten und eine finanzielle Absicherung während der Teilnahme am Programm.

8.472 Personen nahmen 2009 dieses Unterstützungsangebot in Anspruch (2008: 7.934). Trotz expliziter Anreize für Frauen im UGP betrug der Frauenanteil nur 40 %.

## Qualifizierungsberatung für Betriebe

Das AMS und der Europäische Sozialfonds unterstützen mit der Qualifizierungsberatung für Betriebe (QBB) Firmen dabei, lebenszyklusorientierte Bildungspläne zu erarbeiten und zielführende Maßnahmen und Lösungen in Fragen der Organisations- und Personalentwicklung zu finden. Die Qualifizierungsberatung richtet sich an Unternehmen mit bis zu 50 MitarbeiterInnen und gibt damit einer großen Zahl von KMU die Möglichkeit, sich mit für die Unternehmensentwicklung wesentlichen Themen zu beschäftigen, die im Alltagsgeschäft ansonst weniger Bedeutung erfahren. Weiters unterstützt die QBB den Aufbau von Qualifizierungsverbänden (QV). Dabei entstehen Netzwerke mehrerer Betriebe, die gemeinsam Qualifizierungen für die MitarbeiterInnen planen und durchführen und somit Synergien nutzen.

## Flexibilitätsberatung für Betriebe (FBB)

Im Jahr 2009 nahmen 836 Unternehmen ein Erstgespräch in Anspruch, bei 388 wurde ein „Flex-Check“ durchgeführt und 198 Betriebe machten vom gesamten Angebot Gebrauch. Ziel der FBB ist, Betriebe und ihre MitarbeiterInnen im Zuge von Umstrukturierungen sowie beim Management von Flexibilitätspotenzialen und Kapazitätsschwankungen zu unterstützen und so Arbeitsplätze zu sichern. Die FBB richtet sich dabei an mittlere bis größere Unternehmen in der Regel ab 50 MitarbeiterInnen und unterstützt sie sowohl bei der Entwicklung von Qualifizierungsmodellen als auch in weiteren Handlungsfeldern der Personalwirtschaft.

Die Ausgaben für Beratungsleistungen beliefen sich im Jahr 2009 auf € 5,79 Mio. Von den zuordenbaren Mitteln wurden 42 % für Frauen ausgegeben. Zusätzlich wurden € 11,08 Mio. (2008: € 9,61 Mio.) an Gründungsbeihilfe an die TeilnehmerInnen ausbezahlt (davon € 2,41 Mio. an Frauen). Diese Gründungsbeihilfe erhielten 5.053 GründerInnen (2008: 4.704), davon 2.012 Frauen.

In der vorangegangenen Förderperiode (2000 bis 2006) nutzten rund 10.400 Betriebe dieses Angebot, 2007 startete die QBB in die neue ESF-Förderperiode 2007 bis 2013. Lebenszyklusorientierte, also auf das jeweilige Lebensalter abgestimmte Maßnahmen finden nun Eingang in sämtliche ESF-kofinanzierte Instrumente, so auch in die QBB. Mittels Altersstrukturanalyse der Belegschaft werden alterskritische Arbeitsplätze identifiziert, aktuelle Qualifizierungsstrategien evaluiert und lebenszyklusorientierte Bildungspläne erarbeitet. Diese bilden die Basis für eine zielgerichtete und erfolgreiche MitarbeiterInnenqualifizierung. Im Jahr 2009 nahmen 2.791 Betriebe dieses Beratungsangebot in Anspruch.

Besonderer Wert wird bei dieser Beratung auf konsensuale Lösungen gelegt, die sowohl die Interessen des Unternehmens als auch die Interessen der MitarbeiterInnen (vor allem durch die verpflichtende Einbeziehung des Betriebsrates) berücksichtigen.

In der neuen Förderperiode erfolgt die Beratung in sieben Handlungsfeldern der Personalwirtschaft: Qualifikation, Organisation, Mobilität, Arbeitszeit, Flexible Belegschaftsgruppen, Diversity Management und Productive Ageing.

Productive Ageing hilft die Leistungspotenziale von MitarbeiterInnen, die sich im Laufe der Jahre verändern, optimal zu unterstützen und zu nutzen.

## Förderung der Chancengleichheit

Seit dem Jahr 2000 wird bei der Planung und Durchführung von Förderangeboten der Ansatz des Gender-Mainstreaming sukzessive umgesetzt (Integration einer geschlechtssensiblen Perspektive – Berücksichtigung unterschiedlicher Situationen und Bedürfnisse von Frauen und Männern – Überprüfung auf geschlechtsspezifische Wirkungen).

Im Bereich Arbeitsmarktförderungen (zur besseren Vergleichbarkeit mit dem Vorjahr ohne Kurzarbeit) betrug der Frauenanteil im Durchschnitt der gesamten Förderausgaben, die geschlechtsspezifisch zuordenbar sind, 48,4 % (2008: 49,4 %).

### Geschlechtsspezifische Verwendung der Förderausgaben 2009 (in Mio. €)

	Frauen	Frauen in %	Männer	Männer in %	Nicht zuordenbar	Gesamt
Beschäftigung	107,65	48,34	115,04	51,66	0,14	222,83
Qualifizierung	327,82	47,87	357,02	52,13	14,90	699,74
Unterstützung	37,00	54,08	31,42	45,92	14,99	83,41
<b>Gesamt</b>	<b>472,47</b>	<b>48,41</b>	<b>503,48</b>	<b>51,59</b>	<b>30,03</b>	<b>1.005,98</b>
für Arbeitslose	458,15	48,18	492,72	51,82	29,93	980,80
für Beschäftigte	14,32	57,10	10,76	42,90	0,09	25,18
Kurzarbeit	17,82	15,86	94,53	84,14	1,18	113,52

Nach den verschiedenen Förderbereichen gibt es jedoch Unterschiede: Von den Ausgaben für Qualifizierung mit dem größten Anteil an den Gesamtausgaben (70 %) werden 48 % der zuordenbaren Mittel für Frauen ausgegeben. Bei Beschäftigungsmaßnahmen (22 % der Gesamtausgaben) beträgt der Frauenanteil 48 %. Mit 54 % der Ausgaben für Unterstützung (8 % der Gesamtausgaben) ist ein noch

größerer Anteil Frauen zuzuordnen. Damit haben die Qualifizierung von Frauen und die dafür getätigten Ausgaben (DLU und Kursplätze, Qualifizierung von Beschäftigten) einen entscheidenden Einfluss auf die Verteilung der Fördermittel auf Frauen und Männer.

Im Bereich der Kurzarbeit betrug der Frauenanteil lediglich 15,86 %.

### Förderprogramm FiT (Frauen in Handwerk und Technik)

Das AMS hat im Jahr 2009 das mehrjährige Qualifizierungsprogramm FiT (Frauen in Handwerk und Technik) fortgesetzt. Mit diesem Programm werden Frauen zur Ausbildung in nichttraditionellen Berufen motiviert. Einzigartig am Programm ist, dass neben einer Lehrausbildung auch der Besuch von Fachschulen, HTLs oder Fachhochschulen vom AMS gefördert wird. Seit Beginn des Programms im Jahr 2006 wurden bis zum Jahr 2009 bereits 21.300 Frauen gefördert.

Teil des Programms sind auch vorbereitende und unterstützende Maßnahmen, wie eine Berufsorientie-

rung, Beratung (auch hinsichtlich der Kinderbetreuung) und Begleitung während der Ausbildung.

Im Jahr 2009 haben rund 7.500 Frauen am FiT-Programm teilgenommen. Das ist eine Steigerung um fast 1.100 Frauen im Vergleich zum Vorjahr. Davon waren 3.478 Frauen in einer „vorbereitenden Perspektivenerweiterung“, 1.890 Frauen in einer „handwerklich-technischen“ vorbereitenden Qualifizierung und 1.095 Frauen absolvieren eine nichttraditionelle Ausbildung mit mindestens Lehrabschluss. Im Jahr 2009 wurden für dieses Programm € 11,1 Mio. ausbezahlt.

### Wiedereinstieg unterstützen

Eine aktive, fördernde Haltung und leicht zugängliche Informationsangebote unterstützen die rechtzeitige Planung der Rückkehr in den Beruf. Mit dem Programm „Wiedereinstieg unterstützen“ setzt das AMS

in allen regionalen Geschäftsstellen Standards für Information, Beratung und Betreuung von WiedereinsteigerInnen in allen regionalen Geschäftsstellen.

Jede Landesorganisation hat darüber hinaus zahlreiche Angebote mit unterschiedlichen Inhalten und unterschiedlichem Zeitausmaß entwickelt.

Insgesamt wurden Förderungen für 28.342 WiedereinsteigerInnen neu genehmigt. Die überwiegende Mehrheit davon betraf Qualifizierungsangebote (21.655), aber auch 5.723 Beschäftigungsförderungen zur Unterstützung des Wiedereinstiegs.

35,5 % aller WiedereinsteigerInnen konnten innerhalb von drei Monaten eine Arbeit aufnehmen.

2009 wurden € 82,52 Mio. für WiedereinsteigerInnen ausbezahlt.

### Ausgaben für WiedereinsteigerInnen 2009

	Ausgaben in Mio. €
Beschäftigung	22,13
Qualifizierung	52,06
Unterstützung	8,33
<b>Gesamt</b>	<b>82,52</b>

## Zielgruppe ältere Arbeitslose und Beschäftigte

Die verstärkte Ausrichtung auf „Ältere“ (50 Jahre und älter) wurde auch im Jahr 2009 fortgeführt und beinhaltet zum einen präventive Angebote zur Verhinderung des Zugangs in die Arbeitslosigkeit bzw. zur Aufrechterhaltung und Steigerung der Erwerbstätigkeit.

Zum anderen konzentrierte sich das AMS auf die unmittelbare Integration von älteren Arbeitslosen in Beschäftigung, um den Anstieg von Altersarbeitslosigkeit zu verhindern. Zur Erreichung des Zieles der Integration von Älteren in den Arbeitsmarkt spielt die Beschäftigungsförderung nach wie vor eine große Rolle.

### Förderung von über 50-Jährigen

	2009			2008		
	Gesamt	davon Frauen	Frauen in %	Gesamt	davon Frauen	Frauen in %
Beschäftigung	24.421	6.540	26,78	12.364	4.483	36,26
Qualifizierung	35.791	14.404	40,24	30.543	12.946	42,39
Unterstützung	12.583	4.741	37,68	7.617	3.047	40,00
<b>Gesamt</b>	<b>61.359</b>	<b>21.613</b>	<b>32,14</b>	<b>41.845</b>	<b>17.132</b>	<b>40,94</b>
für Arbeitslose	41.587	15.743	37,86	34.413	13.770	40,01
für Beschäftigte	20.015	5.948	29,72	7.542	3.436	45,56

Insgesamt lag im Jahr 2009 die Zahl der neu geförderten älteren Personen um 19.514 über dem Vorjahreswert. Dies ist zum Großteil auf die 12.199 im Rahmen der Kurzarbeit geförderten über 50-jährigen ArbeitnehmerInnen zurückzuführen.

Der Anteil der Älteren an allen geförderten Personen stieg gegenüber dem Vorjahr auf 14,9 % (2008: 14,0 %).

Bei 66.739 Beschäftigungsaufnahmen (2008: 61.272) und gleichzeitig 12.237 genehmigten Beschäftigungsförderungen (ohne Kurzarbeit) für über 50-jährige Arbeitslose (2008: 12.364) kam rund jede fünfte (2008: jede fünfte) Arbeitsaufnahme mit Einsatz von Fördermitteln zustande.

An Förderungen für Personen über 50 Jahre wurden im Jahr 2009 insgesamt € 133,86 Mio. ausbezahlt, davon € 47,14 Mio. oder 35,2 % für ältere Frauen.

## Zielgruppe Jugendliche

Die aktive Arbeitsmarktpolitik für Jugendliche wurde auch 2009 auf hohem Niveau fortgesetzt. 26,9 % der genehmigten geförderten Personen waren jünger als 25 Jahre, während der Anteil dieser Altersgruppe innerhalb des Jahresdurchschnittsbestands der Arbeitslosen „nur“ 16,5 % betrug. Einen speziellen Schwerpunkt stellt dabei die überbetriebliche Lehrausbildung dar. Ziel dieses Maßnahmenprogramms ist es, lehrstellensuchenden Jugendlichen, die keine betriebliche Lehrstelle finden, adäquate Hilfestellungen und Ersatzausbildungsplätze im Sinne der Ausbildungsgarantie zur Verfügung zu stellen.

Ab dem Ausbildungsjahr 2008/09 wurde dieser Bereich auf Basis einer entsprechenden Gesetzesnovelle neu geregelt und als gleichwertiger und regulärer Bestandteil der dualen Berufsausbildung etabliert. Dabei ist im Rahmen des Berufsausbildungsgesetzes (BAG) ein neuer Ausbildungstypus für die überbetriebliche Lehrausbildung des AMS geschaffen worden, der die noch auslaufend geförderten Lehrgänge gemäß § 30 BAG und Jugendausbildungssicherungsgesetz (JASG) ersetzen soll. Darüber hinaus wird im Rahmen dieses Programms auch weiterhin die „Integrative Berufsausbildung“ (Teillehre oder verlängerte Lehrzeit) angeboten.

## Förderung von Jugendlichen zwischen 15 und 24 Jahren

	Zahlungen (in Mio. €)		Neu geförderte Personen		
	absolut	in %	Gesamt	davon Frauen	Frauen in %
Beschäftigung	47,24	11,79	16.409	5.747	35,02
Qualifizierung	339,93	84,82	94.806	43.595	45,98
<i>davon überbetriebliche Lehrausbildung</i>	99,89	24,92	13.720	6.141	44,76
<i>davon zusätzliche Lehrstellen</i>	41,66	10,40	10.917	4.409	40,39
Unterstützung	13,61	3,40	15.530	7.959	51,25
<b>Gesamt 2009</b>	<b>400,77</b>	<b>100,00</b>	<b>110.646</b>	<b>49.769</b>	<b>44,98</b>
Gesamt 2008	372,67		97.103	46.515	47,90
Änderung absolut	28,10		13.543	3.254	
Änderung in %	7,54		13,95	7,00	

## Ausbildungsgarantie (2008/09)

	Anzahl Personen bis 31.12.2009			Bestand Personen am 31.12.2009			
	Gesamt	Frauen	Frauen in %	Gesamt	Frauen	Frauen in %	
IBA	Vorbereitung	739	277	37,5			
	Lehrgänge	1.347	515	38,2	398	148	37,2
	<b>Gesamt</b>	<b>1.671</b>	<b>644</b>	<b>38,5</b>	<b>398</b>	<b>148</b>	<b>37,2</b>
§ 30 BAG	Vorbereitung	27	13	48,1			
	Lehrgänge	801	200	25,0	185	38	20,5
	<b>Gesamt</b>	<b>828</b>	<b>213</b>	<b>25,7</b>	<b>185</b>	<b>38</b>	<b>20,5</b>
JASG	Vorbereitung	3.318	1.816	54,7			
	Lehrgänge	5.389	2.808	52,1	381	118	31,0
	<b>Gesamt</b>	<b>6.975</b>	<b>3.627</b>	<b>52,0</b>	<b>381</b>	<b>118</b>	<b>31,0</b>
ÜBA 1*	Vorbereitung	862	353	41,0			
	Lehrgänge	1.224	346	28,3	514	141	27,4
	<b>Gesamt</b>	<b>1.509</b>	<b>490</b>	<b>32,5</b>	<b>514</b>	<b>141</b>	<b>27,4</b>
ÜBA 2*	Vorbereitung	1.380	624	45,2			
	Lehrgänge	1.877	829	44,2	251	78	31,1
	<b>Gesamt</b>	<b>2.524</b>	<b>1.140</b>	<b>45,2</b>	<b>251</b>	<b>78</b>	<b>31,1</b>
<b>Gesamt**</b>	<b>12.868</b>	<b>5.864</b>	<b>45,6</b>	<b>1.729</b>	<b>523</b>	<b>30,2</b>	

\* \*\* siehe nächste Tabelle

## Ausbildungsgarantie (2009/10)

		Anzahl Personen bis 31.12.2009			Bestand Personen am 31.12.2009		
		Gesamt	Frauen	Frauen in %	Gesamt	Frauen	Frauen in %
IBA	Vorbereitung	506	178	35,2	73	33	45,2
	Lehrgänge	738	241	32,7	634	210	33,1
	<b>Gesamt</b>	<b>958</b>	<b>322</b>	<b>33,6</b>	<b>707</b>	<b>243</b>	<b>34,4</b>
§ 30 BAG	Vorbereitung	183	72	39,3	51	20	39,2
	Lehrgänge	262	75	28,6	246	70	28,5
	<b>Gesamt</b>	<b>445</b>	<b>147</b>	<b>33,0</b>	<b>297</b>	<b>90</b>	<b>30,3</b>
JASG	Vorbereitung	183	105	57,4	8	4	50,0
	Lehrgänge	1.335	616	46,1	1.165	546	46,9
	<b>Gesamt</b>	<b>1.518</b>	<b>721</b>	<b>47,5</b>	<b>1.173</b>	<b>550</b>	<b>46,9</b>
ÜBA 1*	Vorbereitung	3.467	1.550	44,7	923	386	41,8
	Lehrgänge	3.151	1.294	41,1	2.785	1.137	40,8
	<b>Gesamt</b>	<b>4.910</b>	<b>2.048</b>	<b>41,7</b>	<b>3.707</b>	<b>1.522</b>	<b>41,1</b>
ÜBA 2*	Vorbereitung	2.619	1.374	52,5	389	228	58,6
	Lehrgänge	2.279	1.220	53,5	2.010	1.072	53,3
	<b>Gesamt</b>	<b>4.267</b>	<b>2.226</b>	<b>52,2</b>	<b>2.396</b>	<b>1.298</b>	<b>54,2</b>
<b>Gesamt**</b>		<b>11.358</b>	<b>5.159</b>	<b>45,4</b>	<b>8.278</b>	<b>3.702</b>	<b>44,7</b>

\* Gemäß § 30 b BAG. Die überbetriebliche Lehrausbildung (ÜBA) wird in zwei verschiedenen Varianten durchgeführt:  
 ÜBA 1: Ausbildung in Ausbildungseinrichtungen mit Ausbildungsvertrag über die gesamte Lehrzeit.  
 ÜBA 2: Ausbildung in Ausbildungseinrichtung in Kombi-

nation mit Praxisbetrieben mit Ausbildungsvertrag kürzer als die gesamte Lehrzeit, da die Jugendlichen auf betriebliche Lehrstellen vermittelt werden sollen.

\*\* Mehrfachteilnahme von Personen an den einzelnen Angeboten möglich; inklusive Unterstützung.

Ab dem Ausbildungsjahr 2008/09 wurden auch die betriebsbezogenen Förderungen der Lehrausbildung reformiert. Diese neu entwickelten Beihilfen (generell ausgerichtete Basisförderung und spezielle qualitätsbezogene und anreizfördernde Beihilfen) werden seit Juni 2008 über die Lehrlingsstellen der Wirtschaftskammer abgewickelt. Dementsprechend wird die

Förderung zusätzlicher Lehrstellen („Blum-Bonus“) vom AMS seit 28.6.2008 nur mehr in auslaufender Form gewährt. Bis zum 31.12.2009 wurden seit Einführung dieser Förderung (September 2005) €255,62 Mio. ausbezahlt (ohne Altersbegrenzung), dabei wurden rund 43.700 Personen (davon rund 18.600 Frauen) gefördert.

## Zielgruppe Personen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen

Von der jahresdurchschnittlichen Arbeitslosigkeit von 260.309 entfiel 35.673 (2008: 31.263) oder 13,7 % auf Menschen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen (begünstigte behinderte Personen nach Bundes- und/oder Landesgesetz sowie darüber hinaus Personen mit sonstigen gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen laut AMS-Definition). Der Anteil von arbeitslosen Frauen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen an allen arbeitslosen Personen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen beträgt 36,3 % (2008: 37,8 %).

lungseinschränkung mündet nur jeder vierte Abgang aus Arbeitslosigkeit in eine Beschäftigung, während bei allen Arbeitslosen jeder zweite Abgang (48 %) zu einer Beschäftigungsaufnahme führt.

Bei 34.615 Arbeitsaufnahmen von als arbeitslos vorgemerkten Personen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen im Jahr 2009 wurden insgesamt 8.740 Beschäftigungsförderungen eingesetzt, womit beinahe jede vierte Arbeitsaufnahme mit dem Einsatz von Fördermitteln zustande kam.

Arbeitslose Personen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen finden schwerer eine Beschäftigung. Im Falle einer gesundheitlichen Vermitt-

## Förderung von Personen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen 2009

	Gesamt			davon Frauen		
	alle Personen	davon mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen	mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen in %	alle Personen	davon mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen	mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen in %
Beschäftigung	115.149	8.740	7,59	36.943	3.539	9,58
Qualifizierung	293.086	29.623	10,11	143.460	12.025	8,38
Unterstützung	80.113	14.108	17,61	41.810	5.910	14,14
<b>Gesamt*</b>	<b>411.986</b>	<b>40.970</b>	<b>9,94</b>	<b>185.279</b>	<b>16.709</b>	<b>9,02</b>

Davon begünstigte behinderte Personen nach Bundes- und Landesgesetz	
Beschäftigung	1.879
Qualifizierung	4.910
Unterstützung	2.914
<b>Gesamt*</b>	<b>7.399</b>

\* Wenn eine Person in mehrere Förderbereiche einbezogen war, so wird sie zwar in jedem Bereich gezählt, in Summe jedoch nur einmal (eindeutiger Personenzähler; daher ent-

spricht die Summe der Zeilen nicht dem Gesamt). Diese Darstellungslogik gilt für alle personenbezogenen Aussagen.

Unter den im Jahr 2009 neu geförderten Personen waren 40.970 Menschen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen (2008: 36.640), das sind 9,9 % aller Geförderten (2008: 12,2 %). Der Anteil

von Frauen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen an allen geförderten Frauen lag bei 9 %.

## Zielgruppe Personen mit Migrationshintergrund

Das AMS kann sowohl aufgrund fehlender gesetzlicher Ermächtigung zur Erhebung von Personenmerkmalen, die einen Migrationshintergrund beschreiben könnten, als auch im Hinblick auf eine verbindliche

definitorische Festlegung nur eine differenzierte Aussage nach Staatsbürgerschaftsangehörigkeit (InländerInnen/AusländerInnen) machen.

## Förderung von AusländerInnen

	Gesamt	2009		Gesamt	2008	
		davon Frauen	Frauen in %		davon Frauen	Frauen in %
Beschäftigung	7.873	3.341	42,44	6.012	2.721	45,26
Qualifizierung	47.685	21.599	45,30	37.945	18.179	47,91
Unterstützung	15.081	7.401	49,07	9.896	5.697	57,57
<b>Gesamt</b>	<b>57.990</b>	<b>26.285</b>	<b>45,33</b>	<b>45.181</b>	<b>21.919</b>	<b>48,51</b>

Insgesamt lag im Jahr 2009 die Zahl der neu geförderten Personen um 12.809 (+28,3 %) über dem Vorjahreswert.

## Der Europäische Sozialfonds (ESF)

Mit dem Jahr 2007 begann die neue ESF-Förderperiode 2007 bis 2013. Bis zum Jahr 2013 werden dem AMS € 306,27 Mio. zur Verfügung gestellt (davon € 33,57 Mio. für das Ziel Phasing out Burgenland und

€ 272,70 Mio. für das Ziel Beschäftigung). Im Jahr 2009 wurden ESF-Mittel im Ausmaß von € 57,18 Mio. (davon € 5,09 Mio. im Ziel Phasing out Burgenland und € 52,09 Mio. im Ziel Beschäftigung) verausgabt.

### ESF-Zahlungen (in Mio. €)

	Phasing out Burgenland		Ziel Beschäftigung		Gesamt	
	Planzahlungen ESF-Periode 2007 bis 2013	Zahlungen 2007 bis 2009	Planzahlungen ESF-Periode 2007 bis 2013	Zahlungen 2007 bis 2009	Planzahlungen ESF-Periode 2007 bis 2013	Zahlungen 2007 bis 2009
SP 1 Anpassungsfähigkeit	5,40	1,28	131,84	26,72	137,24	28,00
SP 2 Arbeitslosigkeit	27,37	13,91	131,84	93,01	159,21	106,92
SP 5 Territoriale Beschäftigungspakte				0,30	0,00	0,30
SP 6 Technische Hilfe	0,80	0,12	9,02	2,96	10,09	3,08
<b>Gesamt</b>	<b>33,57</b>	<b>15,31</b>	<b>272,70</b>	<b>122,99</b>	<b>306,54</b>	<b>138,30</b>

## Arbeitslosengeld und Notstandshilfe für aktive Angebote

Während der Teilnahme an Förderungen sind die geförderten Personen finanziell abgesichert (Arbeitslosengeld bzw. Notstandshilfe oder Deckung des Lebensunterhaltes). Diese finanziellen Zuwendungen werden aus den Mitteln der Arbeitslosenversicherung getragen, aber dem Förderbudget zugerechnet. Im Jahr 2009 wurden für aktive Angebote im Rahmen des Arbeitslosenversicherungsgesetzes für rund

204.000 Personen (2008: rund 166.000 Personen) insgesamt € 583,39 Mio. aufgewendet. Im Jahr 2008 waren es € 399,98 Mio.

Die Tabelle gibt einen Überblick über jene Mittel aus der Arbeitslosenversicherung, die für aktive Angebote – zusätzlich zu den nach dem Arbeitsmarktservicegesetz geförderten – eingesetzt werden.

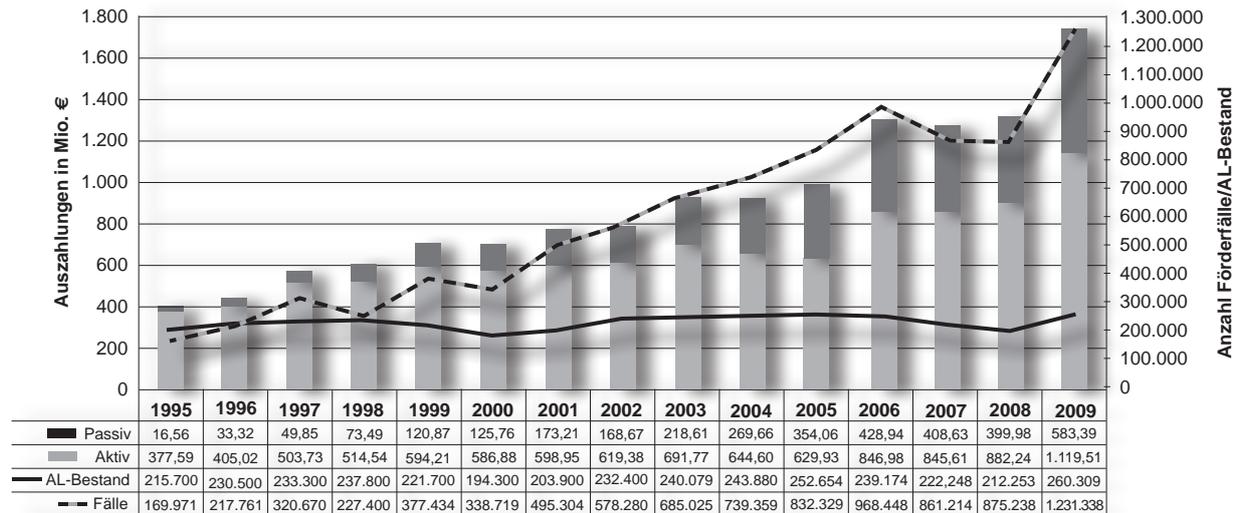
### Mittel der Arbeitslosenversicherung für aktive Angebote 2009 (in Mio. €)

	Personen gesamt	davon absolut	Frauen in %	Ausbez. Beträge	davon Frauen absolut	in %	Sozialver- sicherung	ALVG gesamt
Berufliche Mobilität (ALG/NH gem. § 12 Abs. 5 AIVG)	177.755	81.587	45,90	250,78	114,90	45,82	111,47	362,26
Arbeitsstiftungen (ALG gem. § 18 Abs. 5 AIVG)	15.414	7.049	45,73	75,90	31,91	42,04	33,74	109,64
Berufliche Rehabilitation (ALG gem. § 18 Abs. 10 AIVG)	5	1	20,00	0,02	0,01	31,42	0,01	0,04
Weiterbildungsgeld bei Bildungskarenz (gem. § 26 Abs. 1 Z. 1 AIVG)	12.443	4.947	39,76	50,75	19,31	38,05	22,56	73,31
Weiterbildungsgeld gegen Entfall des Arbeitsentgelts (gem. § 26 Abs. 1 Z. 2 AIVG)	227	134	59,03	1,00	0,59	58,56	0,43	1,43
Sozialversicherung zur DLU gem. § 35 AMSG	–	–	–	–	–	–	36,71	36,71
<b>Gesamt 2009</b>	<b>203.698</b>	<b>92.452</b>	<b>45,39</b>	<b>378,45</b>	<b>166,71</b>	<b>44,05</b>	<b>204,92</b>	<b>583,39</b>
Gesamt 2008	165.786	81.784	49,33	257,44	125,23	48,64	142,55	399,98
Veränderung absolut	37.912	10.668	–	121,02	41,49	–	62,37	183,41
Veränderung in %	22,87	13,04	–	47,01	33,13	–	43,75	45,85

## Mittel für aktive arbeitsmarktpolitische Angebote

Für Angebote des AMS wurden im Jahr 2009 Mittel im Ausmaß von rund €1.702,90 Mio. (€1.119,51 Mio. aktive Mittel, € 583,39 Mio. passive Mittel) verausgabt.

Das Arbeitsmarktservice ist damit in Bezug auf Fördervolumen und Förderfälle zweifellos die bedeutendste Förderungsstelle Österreichs.



## Die Existenzsicherung

Im Jahresdurchschnitt 2009 bezogen 332.300 (2008: 275.800) Personen Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung. Insgesamt wurden € 4,15 Mrd. (2008: € 3,41 Mrd.) ausbezahlt. Für diese Leistungen wurden rund 1.141.800 (2008: 969.000) Anträge gestellt, von denen 48.900 (2008: 43.100) abgelehnt wurden.

Die Zahl der erstinstanzlichen Bescheide (insbesondere zu Ablehnung, Einstellung, Ruhen und Rückforderung von Leistungen sowie bei Sanktionen) erreichte 384.100 (2008: 343.900), wogegen 8.107 Berufungen eingebracht wurden. Darunter wurden in Sanktionsfällen (inklusive Selbstkündigung) insgesamt 92.100 (2008: 88.300) Bescheide erlassen.

### Leistungen

	Durchschnittliche Tagsätze (in €)		
	Gesamt	Frauen	Männer
Arbeitslosengeld	26,9	23,6	29,0
Notstandshilfe	20,1	17,4	21,9
Beihilfe zur Deckung des Lebensunterhalts	14,6	14,9	14,1

### Leistungsaufwand (in Mio. €)

	2009	2008
Arbeitslosengeld (inkl. Überbrückungshilfe)	1.657,92	1.196,04
Notstandshilfe	811,68	714,50
Übergangsgeld	79,68	77,06
Weiterbildungsgeld	51,75	15,17
Altersteilzeit	289,67	358,32
Sonstige Leistungen*	34,19	28,78
<b>Nettoauszahlung gesamt</b>	<b>2.924,89</b>	<b>2.389,87</b>
Pensionsversicherungsbeiträge**	884,40	736,55
Krankenversicherungsbeiträge** (inkl. Abgeltung der Krankenstandstage)	332,94	280,25
Unfallversicherungsbeiträge	5,10	4,49
<b>Sozialversicherung gesamt</b>	<b>1.222,44</b>	<b>1.021,29</b>
<b>Gesamtaufwand (Nettoauszahlung und SV-Beiträge)</b>	<b>4.147,33</b>	<b>3.411,16</b>

\* Pensionsvorschuss und Sonderunterstützung inkl. des Leistungsaufwandes der SV-Bergbau (jedoch ohne Verwaltungsaufwand).

\*\* Hierbei handelt es sich um Akontozahlungen. Die tatsächlichen Aufwendungen werden erst im Laufe des Jahres 2010 abgerechnet.

## Durchschnittlicher Bestand an BezieherInnen

	2009			2008		
	Gesamt	Frauen	Männer	Gesamt	Frauen	Männer
Arbeitslosengeld	146.314	57.536	88.778	113.470	48.903	64.567
Notstandshilfe	91.210	35.354	55.856	78.431	32.038	46.393
§ 34 Pensionsversicherungs- gesetz	3.081	2.686	395	2.383	2.139	244
Übergangsgeld	7.255	5.576	1.679	7.130	5.620	1.510
Weiterbildungsgeld: bei Bildungskarenz bei Entfall der Bezüge	4.895 92	2.015 54	2.880 38	1.551 85	917 61	634 24
Altersteilzeitgeld	19.103	9.776	9.327	23.424	11.103	12.321
Pensionsvorschuss	19.700	7.187	12.513	19.012	6.865	12.147
AIG-Fortbezug bei Maßnahme/Schulung	17.710	9.226	8.484	12.620	7.016	5.604
NH-Fortbezug bei Maßnahme/Schulung	14.606	6.785	7.821	12.364	6.023	6.341
Sonstige*	8.323	3.923	4.400	5.329	2.828	2.501
<b>Gesamt</b>	<b>332.289</b>	<b>140.118</b>	<b>192.171</b>	<b>275.799</b>	<b>123.513</b>	<b>152.286</b>

\* Z. B. Familienhospizkarenz, Arbeitsstiftungen (Schulungen).

## Bearbeitete Leistungsanträge (Zuerkennungen und Ablehnungen)

	2009			2008		
	Gesamt	Frauen	Männer	Gesamt	Frauen	Männer
Arbeitslosengeld	811.891	324.982	486.909	697.613	289.469	408.144
Notstandshilfe	246.677	104.073	142.604	210.255	93.214	117.041
Übergangsgeld	6.869	4.620	2.249	5.937	4.015	1.922
Weiterbildungsgeld: bei Bildungskarenz bei Entfall der Bezüge	13.383 161	4.668 77	8.715 84	3.771 169	2.030 97	1.741 72
Altersteilzeitgeld	6.538	3.361	3.177	4.567	2.281	2.286
Sonstige*	56.255	22.573	33.682	46.757	19.394	27.363
<b>Gesamt</b>	<b>1.141.774</b>	<b>464.354</b>	<b>677.420</b>	<b>969.069</b>	<b>410.500</b>	<b>558.569</b>
davon Ablehnungen	48.874	28.997	19.877	17.468	25.662	43.130

\* Z. B. Pensionsvorschuss, Arbeitsstiftungen (Schulungen).

## Sanktionen

	2009			2008		
	Gesamt	Frauen	Männer	Gesamt	Frauen	Männer
Arbeitsunwilligkeit (§ 9 AIVG)	217	96	121	200	90	110
Ablehnung von Beschäftigungs- und Schulungs- angeboten (§ 10 AIVG)	12.935	3.891	9.044	12.569	3.939	8.630
Arbeitslosigkeit aufgrund von unberechtigtem vorzeitigem Austritt, Kündigung des Arbeitnehmers, fristloser Entlassung (§ 11 AIVG)	27.140	11.802	15.338	30.956	13.396	17.560
Versäumen der Kontrollmeldung	52.800	13.947	38.853	44.532	12.655	31.877
<b>Gesamt</b>	<b>93.092</b>	<b>29.736</b>	<b>63.356</b>	<b>88.257</b>	<b>30.080</b>	<b>58.177</b>

## Änderungen in der Arbeitslosenversicherung

Seit 1.1.2009 besteht für selbständig erwerbstätige Personen die Möglichkeit, freiwillig der Arbeitslosenversicherung beizutreten. Begleitend dazu wurden umfangreiche Regelungen geschaffen, die sicherstellen, dass auch bei bereits länger andauernder Selbständigkeit Zeiten von davorliegenden unselbständigen Erwerbstätigkeiten bzw. eventuelle Fortbezugsansprüche nicht verloren gehen, auch wenn von der freiwilligen Arbeitslosenversicherung kein Gebrauch gemacht wird.

Zudem wurden generell die **Höchstdauer der Er-streckung der Rahmenfrist** für die Erfüllung der Anwartschaft und die Fortbezugsfristen von drei Jahren auf fünf Jahre **verlängert**.

Mit 1.6.2009 erfolgte die gesetzliche Verankerung einer **Arbeitsstiftung** mit besonderem Schwerpunkt auf junge Arbeitslose, wodurch eine zusätzliche Möglichkeit zur Qualifizierung mit vorrangiger Ausrichtung auf diese Personengruppe geschaffen wurde.

Beginnend ab 1.8.2009 gibt es nun einen bis 2012 befristeten vereinfachten Zugang zum **Weiterbildungsgeld**. Bildungskarenzen sind nun auch für einen Zeitraum von zwei Monaten möglich – die Mindestdauer betrug bisher drei Monate. Damit wurde der Erwerb von spezifischen Zusatzqualifikationen bzw. Kenntnissen und Fertigkeiten ermöglicht, die eine kürzere Maßnahmendauer erfordern, und gleichzeitig die Flexibilität der Betriebe beim Einsatz dieses Instruments erhöht. Darüber hinaus wurde die **Mindestbeschäftigungsdauer** im Betrieb, in dem die Karenzierung vorgenommen wird, von einem Jahr auf sechs Monate **herabgesetzt**.

Ebenfalls mit diesem Datum wurde der Pensionsversicherungsanspruch gemäß § 34 AIVG für Personen, die ausschließlich aufgrund der Anrechnung von Partnereinkommen mangels Notlage keinen Anspruch auf Notstandshilfe haben, die aber der Arbeitsvermittlung, wie NotstandshilfebezieherInnen, zur Verfügung stehen um einen **Krankenversicherungsschutz** erweitert.

Die Ausnahmen betreffend Vormerkung und Betreuung von BezieherInnen von Übergangsgeld und Übergangsgeld nach Altersteilzeit gelten nun in gleicher Weise auch für die BezieherInnen einer Sonderunterstützung.

Zur Abwehr der Armutgefährdung und einem zwischenzeitlich eintretenden Geldwertverlust wird seit 1.9.2009 eine Aufwertung derjenigen Jahresbeitragsgrundlagen vorgenommen, die älter als ein Jahr sind und für die Bemessung von Arbeitslosengeld herangezogen werden. Davor waren diese Jahresbeitragsgrundlagen nur dann aufzuwerten, wenn diese älter als vier Jahre waren.

**Vereinfachungen und Flexibilisierungen** wurden mit 1.9.2009 auch im Bereich **des Altersteilzeitgeldes** umgesetzt. Dabei wurde die kontinuierliche Arbeitszeitreduktion, die eine rasche Verminderung der Arbeitskapazität bewirkt, gegenüber Blockzeitregelungen, die am Beginn der Altersteilzeit unverminderte Vollzeit und erst in Zukunft Freizeit vorsehen, begünstigt. Insbesondere ist nun bei kontinuierlichen Modellen die Verminderung der Arbeitszeit nicht nur mit gleichbleibender Wochenarbeitszeit, sondern auch innerhalb eines einjährigen Durchrechnungszeitraumes variabel möglich.

Auf Ersatzkrafteinstellung wird für neue Altersteilzeitvereinbarung sowohl bei kontinuierlichen Modellen als auch bei Blockzeitmodellen verzichtet. Darüber hinaus wurde der Zugang zum Altersteilzeitgeld auch für Teilzeitarbeitskräfte geöffnet, deren Arbeitszeit vor dem Eintritt in das Altersteilzeitmodell zumindest 60 % der Normalarbeitszeit betragen hat. Eine Entlastung im Verwaltungsaufwand der Unternehmen und des AMS erfolgte durch geänderte, vereinfachte Auszahlungs- und Abrechnungsmodalitäten bei den Sonderzahlungen und den Gehaltsänderungen.

## AusländerInnenbeschäftigung

Im Jahr 2009 wurden weniger Beschäftigungsbe-  
willigungen beantragt als im Jahr davor, aber um  
rund 3.500 mehr als im Jahr 2007. Ein Vergleich  
der letzten beiden Jahre zeigt, dass auch die Zahl  
der Erstanträge (für ausländische Arbeitsmarktneu-  
einsteigerInnen) rückläufig war: von 42.177 im Jahr  
2008 auf 32.085 im Jahr 2009. Die Zahl der Erstan-  
träge für neue EWR-BürgerInnen reduzierte sich um  
8.330 von 34.952 auf 26.622. Die Mehrzahl dieser  
Erstanträge betraf Saisonbeschäftigungsverhältnis-  
se (2008: 18.388, 2009: 14.137). Von den insgesamt  
85.500 Erst-, Neu- und Verlängerungsanträgen für  
neue EWR-BürgerInnen entfielen 5.804 auf Fach-  
kräfte im Sinne der Fachkräfte-Verordnung (BGBl II  
350/2007), was einem Rückgang von rund 9 % ge-  
genüber dem Jahr 2008 entspricht.

In den Saisonbereichen (Winter- und Sommertouris-  
mus, Land- und Forstwirtschaft, Erntearbeiten) ha-  
ben knappere Kontingente für geringere Antrags- und  
Genehmigungszahlen gesorgt. Waren es 2008 rund  
72.000 Anträge mit rund 70.000 Genehmigungen, so  
sank die Zahl im Jahr 2009 auf 67.000 Anträge und  
rund 65.000 Genehmigungen. Mit etwa 20 % blieb  
der Anteil der Saisonanträge für Drittstaatsangehö-  
rige gegenüber 2008 unverändert, nicht zuletzt, weil  
versucht wurde, in diesen Bereichen Beschäftigungs-  
möglichkeiten für AsylwerberInnen zu eröffnen. Für  
AsylwerberInnen wurden 2009 rund 3.100 Anträge  
eingebracht und davon rund 2.300 genehmigt.

### Erteilte Saisonbewilligungen in Österreich

	2009	2008	Veränderung absolut	Veränderung in %
<b>EU neu (inkl BG u R)</b>	<b>52.751</b>	<b>56.700</b>	<b>-3.949</b>	<b>-7</b>
PL-Polen	12.523	13.726	-1.203	-9
R-Rumänien	12.280	12.423	-143	-1
H-Ungarn	11.773	12.063	-290	-2
RSL-Slowakei	7.072	7.817	-745	-10
SLO-Slowenien	4.452	5.683	-1.231	-22
TC-Tschechische Republik	3.795	4.024	-229	-6
BG-Bulgarien	712	844	-132	-16
LTU-Litauen	74	56	+18	32
LVA-Lettland	58	53	+5	9
EST-Estland	12	11	+1	9
Sonstige Staaten	12.524	13.530	-1.006	-7
<b>alle Staaten</b>	<b>65.275</b>	<b>70.230</b>	<b>-4.955</b>	<b>-7</b>

Auch im vergangenen Jahr hatten die Geschäftsstel-  
len des AMS verschiedene Bestätigungen, Gutach-  
ten und Feststellungsbescheide für AusländerInnen  
auszustellen. Hier sind vor allem die Freizügigkeits-  
bestätigung für neue EWR-BürgerInnen und ihre in  
Österreich lebenden Familienangehörigen mit rund  
13.000 zu erwähnen, aber auch rund 5.700 EU-  
Entsendebestätigungen, die für betriebsentsandte  
ausländische Arbeitskräfte ausgestellt wurden. Rück-  
läufig war die Zahl der Gutachten für unselbständige  
Schlüsselkräfte (1.124, das sind um 26 % weniger als  
im Jahr 2008) und die Bestätigungen für Volontäre  
(1.497, -23 %), für Joint-Ventures (374, -38 %) und  
für Headquarter-Schulungen (633, -22 %), wie ins-

gesamt die Zahl der Geschäftsfälle gegenüber dem  
Vorjahr um 9 % (rund 15.500 Fälle) gesunken ist.

Besonders deutlich zeigt sich in absoluten Zahlen  
der Rückgang in Oberösterreich, Niederösterreich  
und Wien und damit in jenen Bundesländern, die die  
meisten Zugänge an beschäftigungslosen Ausländer-  
Innen verzeichneten. Beanspruchen AusländerInnen  
solche Leistungen aus der Arbeitslosenversiche-  
rung, so ist neben den primären Voraussetzungen  
die Gültigkeit der Aufenthaltsgenehmigung zu prü-  
fen, die für die Wiederaufnahme einer Beschäftigung  
geeignet sein muss. Diese Aufgabe obliegt dem  
Service für Arbeitsuchende und dem Service

Ausländerbeschäftigung. Ende Dezember 2009 waren 72.373 AusländerInnen als arbeitsuchend vorgemerkt. Die Bezeichnung „direkter Zugang zum

Arbeitsmarkt“ meint Aufenthaltstitel, die den Zugang zu einer unselbständigen Erwerbstätigkeit inkludieren.

### Arbeit- oder lehrstellensuchende AusländerInnen

Zugang 2009	EU 10		Drittstaatsangehörige		alle AusländerInnen	
	direkter Zugang zum Arbeitsmarkt	kein direkter Zugang zum Arbeitsmarkt	direkter Zugang zum Arbeitsmarkt	kein direkter Zugang zum Arbeitsmarkt	direkter Zugang zum Arbeitsmarkt	kein direkter Zugang zum Arbeitsmarkt
Bgld	1.520	189	1.334	159	2.854	348
Ktn	1.232	258	6.611	846	7.843	1.104
NÖ	4.600	484	15.097	1.012	19.697	1.496
OÖ	2.889	477	19.202	1.775	22.091	2.252
Sbg	871	351	10.193	1.239	11.064	1.590
Stmk	3.823	692	12.212	1.163	16.035	1.855
Tirol	1.262	285	11.699	1.219	12.961	1.504
Vbg	314	121	6.106	1.058	6.420	1.179
Wien	10.060	1.503	60.412	6.719	70.472	8.222
<b>Österreich</b>	<b>26.571</b>	<b>4.360</b>	<b>142.866</b>	<b>15.190</b>	<b>169.437</b>	<b>19.550</b>

Der Rückgang an Anträgen für unselbständig erwerbstätige ausländische Schlüsselkräfte bezieht sich hauptsächlich auf die Berufsgruppen Manager, Direktoren und Geschäftsleiter (-123), Turn- und Sportberufe (-42), Bank-, Sparkassen- und Privatver-

sicherungsfachleute (-29) und diplomierte Krankenpfleger und -schwestern (-26). Demgegenüber ist die Zahl der Anträge für Gaststättenköche/-köchinnen (+18), für Industrie- und Gewerbeaufleute (+7) und für WissenschaftlerInnen (+4) geringfügig gestiegen.

## Der Personalbericht

Der Personalplan 2009 sah 4.630 Planstellen vor. Im Jahr 2009 waren durchschnittlich 4.630 Planstellen mit rund 5.256 MitarbeiterInnen (davon 19,9 % BeamtInnen) bei der Bundesgeschäftsstelle sowie den Landes- und Regionalgeschäftsstellen zum Stichtag 31.12.2009 besetzt. Im AMS waren zu diesem Zeitpunkt insgesamt 49 Lehrlinge, davon 33 weibliche, beschäftigt. Der Frauenanteil insgesamt beträgt 65,3 %. Erfreulicherweise konnte mit 40,1 % das Ziel der Erhöhung des Prozentsatzes weiblicher Führungskräfte erreicht werden.

Um der Entwicklung auf dem Arbeitsmarkt Rechnung zu tragen und die Qualität der Betreuungssituation

der KundInnen zu verbessern, wurde auf Basis einer Vereinbarung der Sozialpartner und mit Zustimmung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit das Planstellensoll für das Jahr 2009 um 150 Planstellen erhöht.

Weiters wurden für die Ausweitung der Betreuungszeiten im SFA und im SFU auch im Jahr 2009 Mehrleistungsstunden (und Überstunden) im Ausmaß von 169.208 Stunden vorwiegend an Privatangestellte des AMS angeordnet.

### Personaleinsatz 2009

	Planstellen IST 2009	davon Planstellen BeamtInnen IST 2009	Planstellen SOLL 2009	Frauenanteil zum Stichtag 31.12.2009 in %
AMS Burgenland	169,00	48,40	168,01	62,1
AMS Kärnten	337,80	112,70	332,61	57,1
AMS Niederösterreich	729,63	175,99	729,93	68,7
AMS Oberösterreich	620,61	147,96	619,86	67,2
AMS Salzburg	262,17	55,38	261,56	63,8
AMS Steiermark	640,09	162,87	642,22	65,7
AMS Tirol	353,08	58,41	353,09	58,4
AMS Vorarlberg	181,10	20,95	186,13	65,2
AMS Wien	1.172,67	167,53	1175,84	68,6
Bundesgeschäftsstelle	163,65	46,32	160,75	55,7
<b>Gesamt</b>	<b>4.629,80</b>	<b>996,51</b>	<b>4.630,00</b>	<b>65,33</b>

Zum Stichtag 31.12.2009 waren von 5.256 MitarbeiterInnen 1.414 teilzeitbeschäftigt (davon 92,5 % Frauen).

Im Jahr 2009 wurden die Dienstverhältnisse von 126 MitarbeiterInnen beendet, wobei die Beendigung wegen Pensionierung die Hauptursache war. Die

Gesamtfuktuationsrate betrug 2,46 %, unter Berücksichtigung der Dienstverhältnisse, die durch Zeitablauf beendet wurden, jedoch ohne MitarbeiterInnen, die innerhalb des AMS die Dienststelle gewechselt haben. Gemessen an der Anzahl der MitarbeiterInnen ergibt das folgende Fluktuationsraten in den Landesorganisationen und in der Bundesgeschäftsstelle:

### Gesamtfuktuationsrate 2009

Bgld	Ktn	NÖ	OÖ	Sbg	Stmk	Tirol	Vbg	Wien	BGS	Österreich
2,13 %	2,96 %	1,96 %	1,54 %	2,00 %	1,97 %	3,09 %	3,23 %	3,35 %	1,73 %	2,46 %

## Grundausbildung 2009

Die zusätzlichen Planstellen für das AMS zur Bewältigung der Folgen der Finanz- und Wirtschaftskrise bedeuteten für die Günther Steinbach Akademie (GSA) einen neuen Ausbildungsrekord.

Außergewöhnliche Herausforderungen verlangen nach außergewöhnlichen Lösungen: Um die neuen MitarbeiterInnen im Zuge der Krisenbewältigung möglichst rasch den Geschäftsstellen zur Verfügung stellen zu können, wurde ein eigener Ausbildungslehrgang für den Einsatz zur Beratung von ErstkundInnen und „Job ready“-KundInnen konzipiert. In sechs solchen Lehrgängen wurden 122 MitarbeiterInnen für ihren Einsatz in der Servicezone fit gemacht.

In 25 Grundausbildungslehrgängen wurden insgesamt 533 MitarbeiterInnen, davon 370 Frauen, ausgebildet. 475 davon waren neu eingestellte MitarbeiterInnen, wovon 21 in ein Lehrverhältnis aufgenommen wurden. 266 MitarbeiterInnen begannen 2009 in 14 Lehrgängen ihre Grundausbildung, 237 setzten ihre 2008 begonnene Ausbildung in 11 Lehrgängen fort. Daneben wurde das Angebot der GSA von 30 MitarbeiterInnen zu Weiterbildungszwecken genutzt.

## Weiterbildung

Auch 2009 orientierte sich das inhaltliche Angebot der regionalen und überregionalen Weiterbildung primär an den strategischen Zielsetzungen und Schwerpunkten des AMS und an dem festgestellten Bildungsbedarf der MitarbeiterInnen.

In diesem Sinn lag ein besonderer inhaltlicher Schwerpunkt auf dem Gebiet der weiteren Professionalisierung der MitarbeiterInnen und Führungskräfte in den beiden zentralen Kernprozessen und Geschäftsbereichen des AMS: dem Service für Arbeitskräfte und dem Service für Unternehmen.

Einen besonderen Stellenwert hatten in diesem Kontext Angebote zur Verbesserung der sozialen und kommunikativen Kompetenzen im Allgemeinen und zur Professionalisierung der Beratungskompetenz der MitarbeiterInnen des Service für Arbeitskräfte im Speziellen.

261 MitarbeiterInnen, davon 185 Frauen, haben ihre Ausbildung erfolgreich mit ihrer Abschlussprüfung beendet, fünf vorzeitig und ohne Abschluss.

In Linz wurden zur Abdeckung des gestiegenen Ausbildungsbedarfs die Raumkapazitäten um drei weitere Schulungsräume auf nunmehr 23 erhöht. Am Wiener Standort fanden mit vier Seminarräumen und acht IT-Schulungsräumen acht Lehrgänge statt, in Linz 17. Insgesamt wurden dabei von den TeilnehmerInnen 30.702 Ausbildungstage (19.865 in Linz und 10.837 in Wien) absolviert.

Als ReferentInnen kamen in der Grundausbildung 237 MitarbeiterInnen des AMS zum Einsatz (davon 121 oder 51,1 % Frauen), die 16.087 (45,2 % davon Referentinnen) der insgesamt 20.176 Unterrichtseinheiten erbrachten. Externe ReferentInnen (IT-Schulungen, Gesprächsführung und Beratungskompetenz) wurden im Ausmaß von 4.089 Stunden engagiert.

Für die MitarbeiterInnen des Geschäftsbereichs Service für Unternehmen wurde, abgestimmt auf die neu konzipierte Grundausbildung, das regionale und überregionale Weiterbildungsangebot neu gestaltet. Grundlage dafür war eine detaillierte Bedarfserhebung bei allen MitarbeiterInnen und Führungskräften dieses Aufgabenbereiches.

Einen besonderen strategischen Schwerpunkt bildeten auch 2009 Maßnahmen im Bereich der Führungskräfteentwicklung. Hier sind als zentrale Maßnahmen besonders drei Angebote zu nennen:

- Lehrgang für neu bestellte Führungskräfte, der auch in diesem Jahr inhaltlich weiterentwickelt wurde.
- Lehrgang für MitarbeiterInnen, die im Vorjahr mit einer Stellvertretungsfunktion betraut wurden.
- Lehrgänge für Führungskräfte zum Thema Führung und Prozessmanagement.

Zu diesem Thema wurde im Jahr 2009 einerseits der Lehrgangszyklus für die Zielgruppe der Führungskräfte der Bundes- und der Landesgeschäftsstellen erfolgreich abgeschlossen und andererseits wurde die neue Lehrgangreihe für die LeiterInnen der Regionalen Geschäftsstellen gestartet.

Auch in diesem neuen Lehrgang wird das Thema Leitung und Führung in einer prozessorientierten Organisation behandelt, dabei wird aber ein deutliches Schwergewicht auf die Vermittlung eines sehr praxisnahen und umsetzbaren Know-how gelegt.

Auch 2009 wurden wieder zahlreiche und vielfältige Veranstaltungen zum Themenkreis Gleichbehandlung und Frauenförderung entwickelt und angeboten.

Einen besonderen Stellenwert hatte dabei der Lehrgang „Karriereförderung für Frauen“, da dieser in besonderer Weise die strategischen Zielsetzungen einer systematischen Führungskräfteentwicklung mit jenen der Frauenförderung verbindet.

Besondere Schwerpunkte wurden auch 2009 zum Thema „Älter werden – Gesundheit erhalten“ gesetzt: Diesbezüglich wurde das regionale und überregionale Angebot an Maßnahmen markant ausgeweitet – sowohl in seiner inhaltlichen Differenzierung als auch in quantitativer Hinsicht. Besonderen Widerhall und Anklang fand in diesem Zusammenhang die bundesweite Aktion „Gesunde Pause“, durch die Fragen einer bewussten und gesunden Ernährung breit thematisiert wurden.

### Weiterbildungstage der AMS-MitarbeiterInnen

MitarbeiterInnen	2009
Frauen	16.027
Männer	8.415
<b>Gesamt</b>	<b>24.442</b>
davon Führungskräfte:	
Frauen	1.670
Männer	2.178
<b>Gesamt</b>	<b>3.848</b>

### Personalentwicklung: Wie geht's?

Die MitarbeiterInnenorientierung spielt im AMS eine große Rolle. So wird bereits seit dem Jahr 1999 flächendeckend alle zwei Jahre die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen mit der Arbeitssituation erhoben. Das eigens entwickelte schriftliche Befragungsinstrument „Wie geht's?“ umfasst drei Teile, zum einen die Erhebung der Arbeitszufriedenheit im engeren Sinn, die auch die Befindens- und Belastungssituation der MitarbeiterInnen berücksichtigt, zum anderen ein Führungskräfte-Feedback, in dem MitarbeiterInnen ihren Vorgesetzten eine Rückmeldung zu deren Führungsverhalten geben, und weiters die Bewertung der internen KundInnenbeziehung, in der es um die Kooperation der Organisationseinheiten untereinander geht. Im Jahr 2009 wurde im AMS erstmals auch der Human-Work-Index ermittelt, der Aussagen zur Arbeitsbewältigung, zum Arbeitsinteresse und zur Zusammenarbeit im weitesten Sinn trifft und auch ein externes Benchmarking ermöglicht.

2009 gab es erstmals für die MitarbeiterInnen die Möglichkeit, die anonymisierte Befragung online durchzuführen. Die Teilnahmequote lag bei 71 % und zeigte wieder eine hohe Akzeptanz.

Regional erforderliche Maßnahmen zur Verbesserung werden in den Landesorganisationen und in der Bundesgeschäftsstelle auf Basis der analysierten Ergebnisse durchgeführt. Generell werden die Ergebnisse für die Weiterentwicklung und Planung der Instrumente des Personalmanagements herangezogen.

Die Ergebnisse der Befragung 2009 zeigen, dass vor allem Verbesserungsmaßnahmen in den Bereichen Arbeitsbewältigung, Überlastung, Einbindung in Entscheidungsprozesse und in die Unternehmensentwicklung zu priorisieren sind.

## AMS-Technologie

Im Mittelpunkt der IT-Entwicklung des AMS standen im Jahre 2009 die Erweiterung und Optimierung der Onlineservices für die AMS-Kundengruppen Arbeitssuchende und Unternehmen sowie die daraus resultierende verbesserte Integration mit den AMS-internen administrativen Systemen (Fachapplikationen).

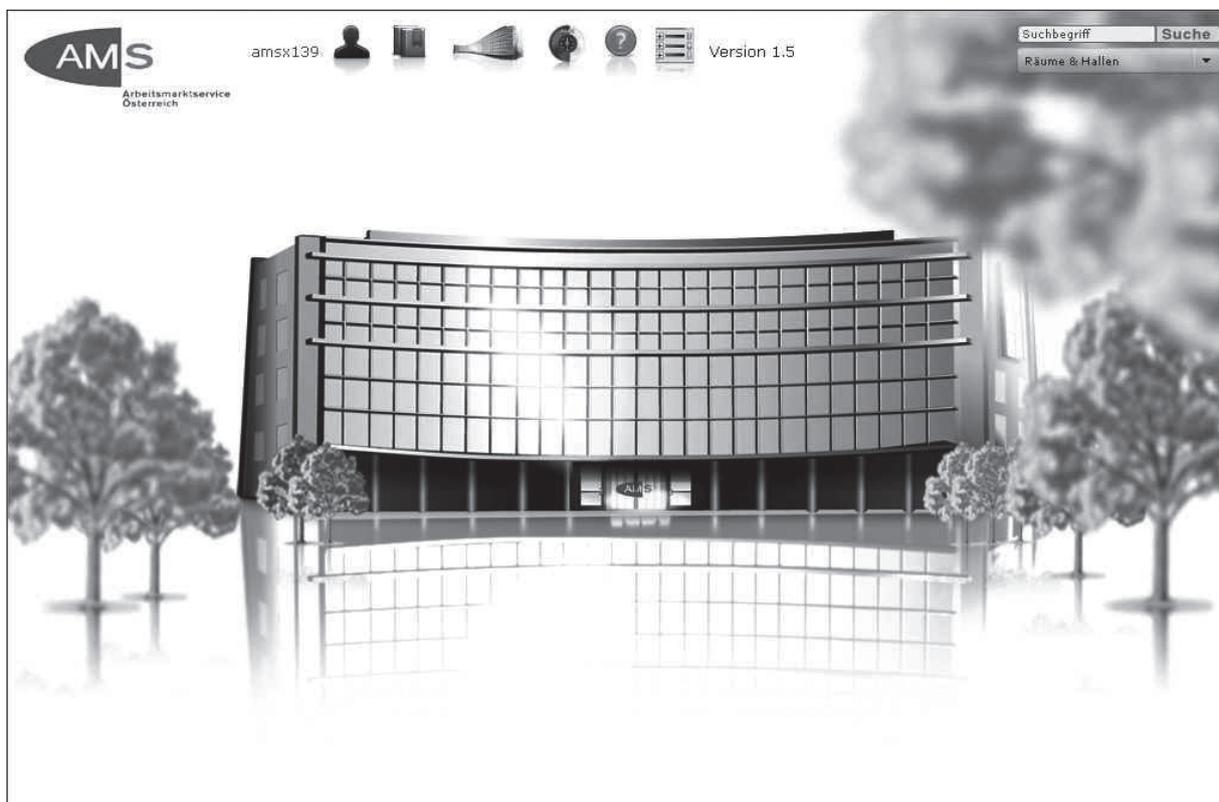
Vom Ausbau des eAMS-Kontos und des eJob-Rooms sind auch die internen Arbeitsabläufe der AMS-MitarbeiterInnen betroffen, sodass Optimierungsmaßnahmen in den Fachapplikationen umgesetzt werden mussten, wie z. B. die Management-Applikation eAMS für AMS-MitarbeiterInnen für die Kontoaktivierung.

Weitere Webapplikationen und neue Features für AMS-MitarbeiterInnen, wie das eLearning-Tool AMS4Newcomers und der Dienstzeitnachweis-Entgeltzettel, wurden in Betrieb genommen; es erfolgte

auch eine bedeutende Erweiterung der so genannten RDB-Dienste („Bibliotheksdatenbanken“) sowie die Vorbereitung für den Einsatz eines modernen internen Bildungsmanagementsystems (Einsatz ab 2010).

Zusätzlich gab es laufend Anpassungen der Fachapplikationen und der AMS-internen Fachapplikationen an neue gesetzliche Rahmenbedingungen, häufig natürlich (auch) als Reaktion auf die Wirtschaftskrise. Dies trifft in besonderem Ausmaß auf Ausbau und Weiterentwicklung des Business Intelligence-Systems des AMS zu (Data Warehousing).

Organisatorisch gesehen stand das „IT-Jahr“ 2009 aber völlig unter dem Gesichtspunkt der Abwicklung der Neuausschreibung der AMS-IT, welche 2010 zum Abschluss kommen wird.



## Infrastrukturmanagement

### Einkauf

Um zukünftige Anforderungen in technologisch und wirtschaftlich richtige Entscheidungen umsetzen und mögliche weitere Optimierungspotenziale (Prozessunterstützung, Kosteneinsparung) erschließen zu können, wurde mit den notwendigen Vorarbeiten begonnen und ein Projektauftrag zur flächendeckenden Anlagenvernetzung mit Voice over Internet Protocol (VoIP) im AMS Österreich erteilt.

Alle EDV-Schulungsräume wurden auf digitale HD-fähige Lernnetzwerke umgestellt. Weiters wurde die Ausfallsicherheit mittels neuer Sternverkabelung in diesen Räumen verbessert, wofür eine österreichweite Ausschreibung durchgeführt wurde.

Für Büromaterial und Druckwerke wurden Vergabeverfahren durchgeführt.

### Immobilien

Die im Längerfristigen Plan des Verwaltungsrates festgelegten Vorhaben für das Jahr 2009 wurden erfolgreich umgesetzt. Insgesamt wurden 13 Immobilienmaßnahmen (Neu-, Zu- und Umbau bzw. Neuanmietungen, Objektverkäufe oder Mietrückstellungen) erfolgreich abgeschlossen und 6.442 m<sup>2</sup> an Bauprojekten fertiggestellt.

Per 31.12.2009 befanden sich 32 Liegenschaften bzw. Objekte mit einer Nettogrundfläche von rund 42.182 m<sup>2</sup> im Eigentum des AMS.

#### Von den Geschäftsstellen des AMS genutzte Flächen

Objekte	2009 Anzahl	2009 Genutzte Fläche in m <sup>2</sup>	2008 Anzahl	2008 Genutzte Fläche in m <sup>2</sup>
Eigenbestand	32	42.181,71	33	42.533,40
Bundesimmobilien GmbH	28	28.764,73	28	27.519,57
Fremdgebäude	65	137.526,91	66	135.228,32
<b>Gesamt</b>	<b>125</b>	<b>208.473,35</b>	<b>127</b>	<b>205.281,29</b>

## Der Finanzbericht

### Übertragener Wirkungsbereich

Gemäß § 42 Abs. 1 AMSG bestreitet das AMS die finanziellen Leistungen nach dem Arbeitsmarktservicegesetz, dem Arbeitslosenversicherungsgesetz (AIVG) und dem Sonderunterstützungsgesetz (SUG) im Namen und auf Rechnung des Bundes.

### Gebarung Arbeitsmarktpolitik:

Gemäß § 46 iVm § 42 Abs. 1 AMSG wurden dem Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz die folgenden Daten für den Rechnungsabschluss der Gebarung Arbeitsmarktpolitik zur Verfügung gestellt:

### Ausgaben (in Mio. €)

	Bundesfinanzgesetz 2009	Erfolg 2009	Differenz BFG/Erfolg
<b>Ämter des AMS (Personalaufwand Beamte)</b>	<b>58,054</b>	<b>55,809</b>	<b>-2,245</b>
<b>AMP-Maßnahmen/Förderungen</b>	<b>977,700</b>	<b>977,438</b>	<b>-0,262</b>
<b>Überweisung an BMWFJ gemäß § 6 Abs. 2 AMPFG</b>	<b>21,802</b>	<b>21,802</b>	<b>-0,000</b>
<b>Sonderunterstützung</b>	<b>33,751</b>	<b>36,513</b>	<b>2,763</b>
<b>Leistungen nach dem AIVG (zweckgebunden)</b>	<b>4.346,147</b>	<b>4.219,873</b>	<b>-126,274</b>
Arbeitslosengeld	1.624,897	1.658,293	
Notstandshilfe	877,000	809,347	
Bildungskarenz (Weiterbildungsgeld)	33,500	51,750	
Übergangsgeld (inkl. Übergangsgeld nach ATZ)	77,475	79,676	
Altersteilzeitgeld	285,000	289,674	
Kurzarbeitsbeihilfe	196,000	113,525	
Pensionsversicherungsbeiträge	911,450	879,536	
Krankenversicherungsbeiträge	199,920	195,818	
Unfallversicherungsbeiträge	4,600	5,097	
Ersatz-Krankenstandstage/KS-Gebühr/DLS	135,505	136,087	
AIG/EWR-Abkommen	0,800	1,072	
<b>Überweisung an das AMS – Annuitäten</b>	<b>0,001</b>	<b>0,000</b>	<b>-0,001</b>
<b>Verwaltungskosten AMS (Präliminarien)</b>	<b>343,015</b>	<b>345,215</b>	<b>2,200</b>
<b>Einhebungsvergütung an KV-Träger</b>	<b>26,750</b>	<b>26,839</b>	<b>0,089</b>
Beitrag des AMS zur SWE	2,500	2,500	0,000
<b>Überweisung an AMS – Überschuss</b>	<b>0,002</b>	<b>0,000</b>	<b>-0,002</b>
SUMME (zweckgebunden = abzgl. Abgang)	4.640,847	4.676,971	36,124
<b>Summe gesamt (inkl. Abgang)*</b>	<b>5.809,721</b>	<b>5.685,988</b>	<b>-123,733</b>

\* Aufgrund der Haushaltsrechtsreform 2009 wird der Abgang nicht mehr durch Überweisung des Bundes an die Gebarung Arbeitsmarktpolitik gedeckt sondern ist dermaßen darzustellen, dass jener Teil der Ausgaben, der

die zweckgebundenen Einnahmen übersteigt, auf einen nicht zweckgebundenen Posten „Arbeitslosengeld“ herauszurechnen ist.

### Weiters:

<b>Förderungen und Aufwendungen ESF</b>	<b>137,999</b>	<b>85,648</b>
<b>Summe AMP-Maßnahmen</b>	<b>977,700</b>	<b>977,438</b>
<b>SUMME Arbeitsmarktförderung</b>	<b>1.115,699</b>	<b>1.063,085</b>
<i>BMASK</i>	<i>109,709</i>	<i>57,105</i>
<b>Ausgabenermächtigung AMS</b>	<b>1.005,990</b>	<b>1.005,980</b>

## Einnahmen (in Mio. €)

	Bundesfinanzgesetz 2009	Erfolg 2009	Differenz BFG/Erfolg
<b>AMP-Maßnahmen</b>	<b>0,236</b>	<b>0,014</b>	<b>-0,222</b>
<b>Überweisungen vom AMS – Rücklagenauflösung</b>	<b>51,002</b>	<b>51,000</b>	<b>-0,002</b>
<b>AIV-Beiträge:</b>	<b>4.587,609</b>	<b>4.620,955</b>	<b>33,346</b>
AIV-Beiträge (DienstnehmerInnen)	4.579,419	4.615,282	
Rückersatz AIV-Abkommen (GrenzgängerInnen)	7,500	5,494	
Erstattungen EWR-Vertrag	0,690	0,179	
<b>Sonstige Einnahmen</b>	<b>2,000</b>	<b>5,002</b>	<b>3,002</b>
<b>SUMME (zweckgebunden)</b>	<b>4.640,847</b>	<b>4.676,971</b>	<b>36,124</b>
<b>Saldo Einnahmen – Ausgaben (Abgang)</b>	<b>1.168,874</b>	<b>1.009,017</b>	<b>-159,857</b>

Aufgrund des Anstiegs der Registerarbeitslosenquote von 5,84 % (2008) auf 7,16 % (2009) sind die Ausgaben im bedeutendsten Ausgabensegment der Gebarung (Leistungen nach dem AIVG) im Vergleich zum Vorjahr um € 848,8 Mio. angestiegen. Der Bundesvoranschlag, der auf der Basis einer Quote von 7,27 % erstellt wurde, konnte allerdings um € -126,3 Mio. unterboten werden.

Im Detail sind die Leistungsaufwendungen für Arbeitslosengeld (€ +465 Mio. zum Vorjahr bzw. € +33 Mio. zum BVA) und Notstandshilfe (€ +98 Mio. zum Vorjahr bzw. € -68 Mio. zum BVA), die Ausgaben für Altersteilzeitgeld (€ -69 Mio. zum Vorjahr bzw. € +5 Mio. zum BVA) und für das Übergangsgeld (€ +3 Mio. zum Vorjahr bzw. € +2 Mio. zum BVA) für diese Entwicklung verantwortlich. Weiters sind Anstiege in den Ausgaben für Pensionsversicherungsbeiträge aufgrund der höheren Bevorschussung wegen der gestiegenen Arbeitslosigkeit (€ +148 Mio.

zum Vorjahr bzw. € -32 Mio. zum BVA) und in den Ausgaben für die Krankenversicherungsbeiträge inkl. Abgeltung der Krankenstandstage (€ +51 Mio. zum Vorjahr bzw. € -4 Mio. zum BVA) zu verzeichnen.

Dem Ergebnis auf der Ausgabenseite stehen die Einnahmen aus Arbeitslosenversicherungsbeiträgen gegenüber (€ -96 Mio. zum Vorjahr bzw. € +33 Mio. zum BVA). Die Auswirkungen der steigenden Arbeitslosigkeit waren etwas geringer als veranschlagt.

Im Jahre 2009 musste aufgrund der Situation auf dem Arbeitsmarkt (mehr Arbeitslose, weniger Beschäftigte) ein Abgang von € 1.009 Mio. verzeichnet werden (€ +1.083 Mio. zum Vorjahr bzw. € -159 Mio. zum BVA), der gemäß § 1 Abs. 4 AMPFG vom Bund zu tragen ist. Die Verminderung gegenüber der Annahme im BVA ergibt sich durch Minderausgaben von € -124 Mio. und Mehreinnahmen von € +36 Mio.

## Eigener Wirkungsbereich

Gemäß § 41 Abs. 1 AMSG bestreitet das AMS die Personal- und Sachausgaben in eigenem Namen und auf eigene Rechnung.

### Bilanz per 31. Dezember 2009

Gemäß § 45 Abs. 1 AMSG wurde der vorliegende Jahresabschluss vom Verwaltungsrat genehmigt und gemäß § 45 Abs. 2 AMSG dem Bundesminister für

Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz zur Genehmigung im Einvernehmen mit dem Bundesminister für Finanzen übermittelt.

**Arbeitsmarktservice Österreich**

**Bilanz zum 31. Dezember 2009**

	31.12.2009 EUR	31.12.2008 TEUR	Passiva	31.12.2009 EUR	31.12.2008 TEUR
<b>Aktiva</b>					
<b>A. Anlagevermögen</b>			<b>A. Eigenkapital</b>	<b>72.428.522,19</b>	<b>72.429</b>
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>			<b>I. Kapitalrücklagen</b>		
1. Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Vorteile sowie daraus abgeleitete Lizenzen	20.501.137,00	23.408	<b>II. Gewinnrücklagen</b>		
2. Geleistete Anzahlungen	2.767.743,24	2.902	1. Arbeitsmarktrücklage gemäß § 50 AMSG	54.113.650,27	98.866
	<b>23.268.880,24</b>	<b>26.310</b>	2. Andere Rücklagen (freie Rücklagen)	7.494.996,92	11.622
				<b>61.608.647,19</b>	<b>110.488</b>
<b>II. Sachanlagen</b>				<b>134.037.169,38</b>	<b>182.917</b>
1. Grundstücke, grundstücksgleiche Rechte und Bauten, einschließlich der Bauten auf fremdem Grund	60.011.020,45	60.887	<b>B. Zuschüsse zum Anlagevermögen (EURES)</b>	<b>66.923,67</b>	<b>44</b>
2. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	6.169.989,83	6.606			
3. Geleistete Anzahlungen und Anlagen in Bau	206.044,56	259	<b>C. Rückstellungen</b>		
	<b>66.387.054,84</b>	<b>67.752</b>	1. Rückstellungen für Abfertigungen	40.623.481,38	36.839
	<b>89.655.935,08</b>	<b>94.062</b>	2. Sonstige Rückstellungen	30.672.830,64	23.416
				<b>71.296.312,02</b>	<b>60.255</b>
<b>B. Umlaufvermögen</b>			<b>D. Verbindlichkeiten</b>		
<b>I. Vorräte</b>			1. Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	3.145,59	0
Hilfs- und Betriebsstoffe	100.000,00	100	2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	3.954.203,21	8.491
			3. Sonstige Verbindlichkeiten	1.236.797,27	1.143
<b>II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände</b>			davon aus Steuern:		
1. Forderungen an den Bund gemäß § 49 Abs. 1 AMSG	54.341.278,57	49.411	EUR 39.580,44; Vorjahr: TEUR 9		
2. Forderungen an den Bund gemäß § 1 Abs 2 Z 11 iVm § 6 Abs 1 AMPFG	0,00	73.563	davon im Rahmen der sozialen Sicherheit:		
3. Sonstige Forderungen und Vermögensgegenstände	16.874.854,63	17.845	EUR 1.314,90; Vorjahr: TEUR 2		
	<b>71.216.133,20</b>	<b>140.819</b>		<b>5.194.146,07</b>	<b>9.634</b>
			<b>III. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten</b>		
	<b>46.554.288,81</b>	<b>16.031</b>			
	<b>117.870.422,01</b>	<b>156.950</b>	<b>E. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	<b>3.265.007,01</b>	<b>4.352</b>
				<b>213.859.558,15</b>	<b>257.202</b>
<b>C. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	<b>6.333.201,06</b>	<b>6.190</b>			
	<b>213.859.558,15</b>	<b>257.202</b>			

## Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2009

	2009		2008	
	EUR	EUR	TEUR	TEUR
<b>1. Aufwandsersätze des Bundes</b>				
a) Ausgabenersatz gemäß § 41 Abs 2 AMSG	343.316.002,73		308.643	
b) Aufwandsersatz gemäß § 49 Abs 1 AMSG	<u>4.930.412,44</u>	348.246.415,17	<u>4.118</u>	312.761
<b>2. Überweisungen des Bundes gemäß § 1 Abs 2 Z 11 iVm § 6 Abs 1 AMPFG</b>		0,00		73.563
<b>3. Sonstige betriebliche Erträge</b>				
a) Erträge aus dem Abgang vom Anlagevermögen	6.005,14		4	
b) Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen	101.054,64		55	
c) Übrige	<u>12.085.482,34</u>	12.192.542,12	<u>11.196</u>	11.255
<b>4. Personalaufwand</b>				
a) Gehälter	163.060.266,48		143.773	
b) Aufwendungen für Abfertigungen und Leistungen an betriebliche Mitarbeiter-vorsorgekassen	5.661.287,41		4.338	
c) Aufwendungen für gesetzlich vorgeschriebene Sozialabgaben sowie vom Entgelt abhängige Abgaben und Pflichtbeiträge	39.557.742,90		35.856	
d) Sonstige Sozialaufwendungen	<u>4.379.452,27</u>	-212.658.749,06	<u>3.959</u>	-187.926
<b>5. Abschreibungen</b>				
auf immaterielle Gegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen. Davon außerplanmäßig gemäß § 204 Abs 2 UGB: EUR 0,00; Vorjahr: TEUR 205		-17.239.152,85		-16.224
<b>6. Sonstige betriebliche Aufwendungen</b>				
a) Steuern	157.564,64		157	
b) Übrige	<u>129.571.604,96</u>	-129.729.169,60	<u>124.175</u>	-124.332
<b>7. Finanzierung von Leistungen zur Erfüllung der Aufgaben gemäß § 29 AMSG</b>		-51.000.000		0
<b>8. Zwischensumme aus Z 1 bis 7 (Betriebsergebnis)</b>		<b>-50.188.114,22</b>		<b>69.097</b>
<b>9. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge</b>		1.760.775,16		2.060
<b>10. Zinsen und ähnliche Aufwendungen</b>		-27.688,54		-36
<b>11. Zwischensumme aus Z 9 und 10 (Finanzergebnis)</b>		<b>1.733.086,62</b>		<b>2.024</b>
<b>12. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit</b>		<b>-48.455.027,60</b>		<b>71.121</b>
<b>13. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag</b>		-432.624,41		-519
<b>14. Jahresfehlbetrag/-überschuss</b>		<b>-48.887.652,01</b>		<b>70.602</b>
<b>15. Auflösung von Zuschüssen zum Anlagevermögen</b>		8.630,03		5
<b>16. Auflösung von Gewinnrücklagen</b>				
Arbeitsmarktrücklage gemäß § 51 AMSG	51.000.000,00		0	
Andere Rücklagen (freie Rücklagen)	<u>4.127.226,69</u>	55.127.226,69	<u>8.959</u>	8.959
<b>17. Zuweisung zu Gewinnrücklagen</b>				
a) Arbeitsmarktrücklage gemäß § 50 Abs 1 AMSG	0,00		-73.563	
b) Arbeitsmarktrücklage gemäß § 52 AMSG	<u>-6.248.204,71</u>	-6.248.204,71	<u>-6.003</u>	-79.566
<b>18. Bilanzgewinn</b>		<b>0,00</b>		<b>0</b>

## ANHANG

### zum Jahresabschluss zum 31. Dezember 2009

#### I. Allgemeine Erläuterungen

Der Jahresabschluss des Arbeitsmarktservice Österreich zum 31. Dezember 2009 wurde – gemäß der Norm des § 45 Abs. 1 iVm § 47 Abs. 1 AMSG (BGBl

1994/313 idgF) – nach den Bestimmungen des Unternehmensgesetzbuches erstellt.

#### II. Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden

##### Immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen

Die planmäßige Abschreibung der immateriellen Vermögensgegenstände erfolgt linear über einen Zeitraum von fünf Jahren, die der Bauten, einschließlich der Bauten auf fremdem Grund, über einen Zeitraum von fünf bis 50 Jahren. Die Betriebs- und Geschäftsausstattung wird linear über einen Zeitraum von fünf bis neun Jahren abgeschrieben.

Außerplanmäßige Abschreibungen wurden im Geschäftsjahr nicht vorgenommen (2008: € 205.000,-). Von den Zugängen in der ersten Hälfte des Geschäftsjahres wird die volle Jahresabschreibung, von den Zugängen in der zweiten Hälfte wird die halbe Jahresabschreibung verrechnet.

Geringwertige Vermögensgegenstände (Einzelschaffungswert bis € 400,-) werden im Zugangsjahr voll abgeschrieben. In der Entwicklung des Anlagevermögens werden sie als Zu- und Abgang gezeigt.

##### Vorräte

Die Vorräte wurden gemäß § 209 Abs. 1 UGB mit einem Festwert angesetzt, weil sie regelmäßig ersetzt werden und ihr Gesamtwert von untergeordneter Bedeutung ist.

##### Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände

Die Forderungen und sonstigen Vermögensgegenstände wurden zu Anschaffungskosten bewertet. Erkennbare Risiken wurden durch individuelle Abwertungen berücksichtigt; dies war jedoch ausschließlich im Bereich des Postens „Sonstige Forderungen und

Vermögensgegenstände“ mit geringfügigen Beträgen erforderlich.

##### Rückstellungen und Verbindlichkeiten

Die Rückstellungen für Abfertigungsverpflichtungen werden für die gesetzlichen und vertraglichen Ansprüche gebildet; sie betragen 63 % (Vorjahr: 62 %) der Abfertigungsansprüche am Bilanzstichtag. Die Bewertung erfolgte nach versicherungsmathematischen Grundsätzen nach dem Teilwertverfahren unter Anwendung eines Diskontierungszinssatzes von 3,5 % und unter Beachtung der gesetzlichen Altersgrenzen für Frauen von 60 Jahren und für Männer von 65 Jahren (Anwendung des Rechenwerkes „AVÖ 2008-P-Rechnungsgrundlagen für die Pensionsversicherung – Pagler & Pagler“).

Die fiktiven privatrechtlichen Abfertigungsansprüche der Landesgeschäftsführer und ihrer Stellvertreter sowie eines Vorstandsmitgliedes wurden zur Gänze rückgestellt.

Die Rückstellungen für Jubiläumsgelder wurden ebenfalls nach versicherungsmathematischen Grundsätzen nach dem Teilwertverfahren unter Anwendung eines Diskontierungszinssatzes von 3,5 % ermittelt.

Die sonstigen Rückstellungen wurden unter Bedachtnahme auf den Vorsichtsprinzip in Höhe des voraussichtlichen Anfalles gebildet. Die Verbindlichkeiten sind mit dem Rückzahlungsbetrag unter Bedachtnahme auf den Grundsatz der Vorsicht bewertet.

### III. Aufgliederungen und Erläuterungen zu den Posten der Bilanz und Gewinn- und Verlustrechnung

#### Angabe der Restlaufzeiten

Der Gesamtbetrag der Forderungen an den Bund gemäß § 49 Abs. 1 AMSG in Höhe von € 54.341.278,57 (2008: € 49.410.866,13) sowie die Forderungen aus Kautionszahlungen betreffend das Gebäude Bulgariplatz in Linz, das Gebäude Redergasse in Wien, das Gebäude Innstraße in Landeck, das Gebäude Grünfeldgasse in Hartberg und das Gebäude Friedhofsstraße in Tamsweg im Gesamtbetrag von € 14.638.269,72 (2008: € 13.306.300,96) haben eine Restlaufzeit von mehr als einem Jahr. Alle anderen Forderungen weisen Restlaufzeiten bis zu einem Jahr auf und sind somit kurzfristiger Natur.

Von den Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen hat ein Teilbetrag in Höhe von € 508.526,89 (2008: € 776.165,84) eine Restlaufzeit von mehr als einem Jahr. Alle anderen Verbindlichkeiten weisen Restlaufzeiten bis zu einem Jahr auf.

#### Angaben gemäß § 225 Abs. 3 und § 225 Abs. 6 UGB

Unter dem Posten „Sonstige Forderungen“ enthaltene Erträge, die erst nach dem Abschlussstichtag zahlungswirksam werden, betreffen insbesondere Bankzinsen mit einem Betrag von € 50.104,17 (2008: € 19.871,04).

Unter dem Posten „Sonstige Verbindlichkeiten“ enthaltene Aufwendungen, die erst nach dem Abschluss-

stichtag zahlungswirksam werden, betreffen insbesondere Abfertigungsansprüche von Mitarbeitern mit einem Betrag von € 396.518,06 (2008: € 114.106,10).

#### Angaben gemäß § 237 Z 8 UGB

Der Betrag der Verpflichtungen aus der Nutzung von in der Bilanz nicht ausgewiesenen Sachanlagen des folgenden Geschäftsjahres beläuft sich auf € 33.456.300,00- (Vorjahr: € 33.516.500,00), der entsprechende Gesamtbetrag der folgenden fünf Jahre auf € 167.281.500,00- (Vorjahr: € 167.582.500,00).

#### Angaben gemäß § 237 Z 14 UGB

Die Aufwendungen für die Prüfung des Jahresabschlusses zum 31. Dezember 2009 belaufen sich auf € 46.320,- (2008: € 45.240,-).

#### Erläuterung des Postens „Forderungen an den Bund gemäß § 49 Abs. 1 AMSG“

Bei diesem Posten handelt es sich um den aufgrund eines Sonderbewertungsrechts als Forderung zu aktivierenden Betrag, der den passivseitig ausgewiesenen Abfertigungs- und Jubiläumsgeldrückstellungen entspricht und den der Bund dem ARBEITSMARKT-SERVICE ÖSTERREICH nach Maßgabe des Fälligwerdens der diesen Rückstellungen entsprechenden Ausgaben zu ersetzen verpflichtet ist.

#### Aufgliederung und Erläuterung des Postens „Sonstige Forderungen und Vermögensgegenstände“

Vom Bund noch zu leistender Ausgabenersatz gemäß § 41 Abs. 2 AMSG	€	0,00
Forderung aus dem Nutzungsentgelt betreffend Software-Lizenzen gegenüber dem BMASK	€	931.040,69
Kautionszahlungen Gebäude Bulgariplatz (Linz)	€	10.399.192,00
Kautionszahlungen Gebäude Redergasse (Wien)	€	2.938.173,88
Kautionszahlungen Gebäude Innstraße (Landeck)	€	412.798,00
Kautionszahlungen Gebäude Grünfeldgasse (Hartberg)	€	738.344,40
Kautionszahlungen Gebäude Friedhofsstraße (Tamsweg)	€	149.761,44
Geleistete Anzahlungen	€	736.730,05
Debitorische Kreditoren	€	121.139,71
Zinsenabgrenzungen Veranlagungen	€	50.104,17
Andere	€	397.570,29
	€	<b>16.874.854,63</b>

## Erläuterung des Postens „Kapitalrücklagen“

Dieser Posten ergibt sich als Summe aus dem negativen Gründungskapital gemäß der Eröffnungsbilanz zum 1. Jänner 1995 in Höhe von € 25.679.803,95 und der als „Quasi-Gesellschaftereinlage“ zu qualifizierenden Verpflichtung des Bundes gemäß § 48 Abs. 5 AMSG, dem ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH das Kapital eines von diesem im Geschäftsjahr 1995 zum Ausgleich der Gebarung Arbeitsmarktpolitik 1994 gemäß § 48 Abs. 1 Z 1 AMSG aF aufgenommenen Kredits im Betrag von € 98.108.326,14 zu ersetzen.

## Erläuterung des Postens „Gewinnrücklagen“

Gemäß § 47 Abs. 1 AMSG sind allfällige Gewinne aufgrund des Jahresabschlusses des ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH einer Rücklage zuzuführen. Da im Geschäftsjahr 2009 jedoch ein Negativsaldo resultierte, wurde der Posten „Andere (freie) Gewinnrücklagen“ mit einem Betrag in Höhe von € 4.127.226,69 (2008: € 8.959.387,25) aufgelöst.

Hinsichtlich der Arbeitsmarktrücklage bestimmt § 50 Abs. 1 AMSG, dass das durch Überweisungen des Bundes gemäß § 1 Abs. 2 Z 11 AMPFG entstehende Vermögen durch Bildung der Arbeitsmarktrücklage zu binden ist. Derartige Überweisungen erfolgten im Geschäftsjahr 2009 jedoch nicht (2008: € 73.563.411,66). Weiters sind nach § 52 AMSG dem ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH nach bestimmten gesetzlichen Bestimmungen zufließende Strafeinnahmen ebenfalls der Arbeitsmarktrücklage zuzuführen, sodass deren Dotierungsbetrag im Geschäftsjahr ausschließlich aus diesen Strafeinnahmen in Höhe von € 6.248.204,71 (2008: € 6.003.348,63) resultiert.

§ 51 AMSG bestimmt, dass die Auflösung der Arbeitsmarktrücklage im Auftrag des Bundesministers für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz zur Finanzierung von Leistungen zur Erfüllung der Aufgaben gemäß § 29 AMSG zu erfolgen hat. Eine derartige Auflösung erfolgte im Geschäftsjahr 2009 mit einem Betrag von € 51.000.000,- (2008: € 0,-).

## Aufgliederung und Erläuterung des Postens „Sonstige Rückstellungen“

Rückstellungen für Jubiläumsgeldzahlungen	€ 13.717.797,19
Rückstellungen für noch nicht konsumierte Urlaube	€ 10.324.751,07
Rückstellungen für Prämien MitarbeiterInnen	€ 3.742.020,00
Rückstellungen für Gleitzeitguthaben	€ 2.037.823,08
Rückstellungen für ausstehende Eingangsrechnungen	€ 391.247,10
Rückstellungen für Wiener Dienstgeberabgabe	€ 243.659,52
Rückstellungen für Prozesskosten	€ 155.212,68
Rückstellungen für Rechts- und Beratungskosten	€ 60.320,00
	<b>€ 30.672.830,64</b>

Mit Bescheiden vom 21. September 2007 hat das zuständige Finanzamt für die BeamtInnen der Ämter des ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH eine Beitragspflicht zum Familienlastenausgleichsfonds geltend gemacht. Das ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH vertritt jedoch die Auffassung, dass eine derartige Beitragspflicht wegen der Befreiungsbestimmung des § 42 Abs. 1 lit a FLAG zu verneinen ist und hat diese Bescheide mit Berufung bekämpft.

Sollte sich diese Rechtsansicht entgegen den Erwartungen des ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH im nunmehr anhängigen Rechtsmittelverfahren

als unrichtig erweisen, so wird eine diesbezügliche Nachzahlung von rund € 3.100.000,- an Dienstgeberbeiträgen zum Familienlastenausgleichsfonds vom ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH zu leisten sein, hinsichtlich derer freilich eine Ausgabenersatzpflicht des Bundes unter Bedachtnahme auf § 41 Abs. 2 AMSG besteht. Von einer diesbezüglichen Rückstellungsbildung wurde unter Bedachtnahme auf § 198 Abs. 8 Z 1 UGB deshalb abgesehen, weil nach Auffassung des ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH eine Inanspruchnahme weder sicher noch wahrscheinlich ist.

## Aufgliederung des Postens „Sonstige Verbindlichkeiten“

Verrechnung von vereinnahmten Gebühren nach dem GebG und Verwaltungsabgaben für das 4. Quartal 2009	€ 751.345,61
Verrechnung gegenüber MitarbeiterInnen	€ 402.904,91
Kreditorische Debitoren	€ 18.411,43
Umsatzsteuer 11 und 12/2009	€ 39.580,44
Andere	€ 24.554,88
	<b>€ 1.236.797,27</b>

### Erläuterung der Ausgaben- und Aufwandsersätze des Bundes

Nach § 41 Abs. 2 AMSG hat der Bund dem ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH die im Rahmen seines eigenen Wirkungsbereichs anfallenden Personal- und Sachausgaben zu ersetzen, wofür in der Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2009 ein Ertragsposten in Höhe von € 343.316.002,73 (2008: € 308.642.997,23) in Ansatz gebracht wird. Davon diente ein Betrag in Höhe von € 337.999.446,04 zur Abdeckung der Personal- und Sachausgaben im engeren Sinn und der Restbetrag in Höhe von € 5.316.556,69 zur teilweisen Abdeckung der getätigten Ausgaben für Investitionen in das Anlagevermögen.

Der Aufwandsersatz gemäß § 49 Abs. 1 AMSG in Höhe von € 4.930.412,44 (2008: € 4.117.841,93) betrifft die im Geschäftsjahr 2009 eingetretene Erhöhung der Verpflichtung des Bundes, dem ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH im Zeitpunkt des Fälligwerdens diejenigen Ausgaben für Abfertigungs- und Jubiläumsgeldzahlungen zu ersetzen, für die im Jahresabschluss zum 31. Dezember 2009 entsprechende Rückstellungen passiviert sind.

### Erläuterung des Postens „Übrige sonstige betriebliche Erträge“

In diesem Posten sind insbesondere mit einem Betrag von € 6.248.204,71 (2008: € 6.003.348,63) vom ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH gemäß § 52 AMSG vereinnahmte Geldstrafen nach dem Arbeitslosenversicherungsgesetz und dem Ausländerbeschäftigungsgesetz beinhaltet. Diese Erträge waren nach der zitierten Gesetzesbestimmung der Arbeitsmarktrücklage gemäß § 50 Abs. 1 AMSG zuzuführen. Weiters sind hier mit einem Betrag von € 1.660.118,22 (2008: € 1.449.401,01) dem ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH zugesprochene Kostenersätze gemäß § 302 EO für erstattete Drittschuldneräußerungen, mit einem Betrag von € 1.987.402,55 (2008: € 1.899.337,53) Nutzungsentgelte seitens des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz für Software-Lizenzen und mit einem Betrag von € 702.534,67 (2008: € 782.053,19) Kostenbeiträge der Europäischen Union für „EURES-Projekte“ erfasst.

### Aufgliederung des Postens „Übrige sonstige betriebliche Aufwendungen“

Zusammensetzung	2009 in €	2008 (in Tausend €)
EDV-Aufwand	48.998.262,41	48.525
Miet- und Leasingaufwand und Betriebskosten	29.489.025,62	28.817
Forschungs- und Beratungsaufwand	11.611.827,09	9.855
Nachrichtenaufwand	9.171.803,68	9.200
Werbeaufwand	7.955.494,59	7.448
Ausbildungsaufwendungen	3.996.075,63	3.738
Reinigungsaufwand	3.708.929,77	3.730
Instandhaltungsaufwand	3.227.953,75	2.454
Fahrt- und Reiseaufwand	2.556.977,99	2.318
Post- und Geldverkehrsspesen betreffend Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung	2.437.838,99	2.354
Energie und Wasser	2.388.247,14	2.098
Büroaufwand	2.036.994,95	1.868
Fachliteratur, Broschüren, sonstige Druckwerke	518.549,05	408
Bewirtungsaufwand inkl. Nebenkosten	505.312,16	411
Versicherungsaufwand	231.588,71	194
Verluste aus dem Abgang vom Anlagevermögen	168.808,00	186
Transporte durch Dritte	120.446,27	135
Anderer sonstiger betrieblicher Aufwand	447.469,16	436
	<b>129.571.604,96</b>	<b>124.175</b>

### Erläuterung des Postens „Steuern vom Einkommen und vom Ertrag“

Unter diesem Posten ist ausschließlich die vom ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH entrichtete Kapitalertragsteuer erfasst.

## IV. Angaben über Organe und ArbeitnehmerInnen

Nach Inkrafttreten des Kollektivvertrages gemäß § 44 Abs. 2 AMSG am 1. Juli 1995 waren im Geschäftsjahr 2009 **durchschnittlich** 3.633 ArbeitnehmerInnen (Vollbeschäftigungsäquivalent) als Kollektivvertragsbedienstete des ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH beschäftigt (2008: 3.438 ArbeitnehmerInnen/ Vollbeschäftigungsäquivalent).

**Als Mitglieder des Vorstands und des Verwaltungsrats waren im Geschäftsjahr 2009 tätig:**

### Vorstand:

- Dr. Herbert BUCHINGER (Vorsitzender)
- Dr. Johannes KOPF, LL.M.

### Verwaltungsrat:

- Sektionschef Professor Dr. Günther STEINBACH (Vorsitzender)
- Rudolf KASKE (Stellvertreter des Vorsitzenden)
- Dr. Wolfgang TRITREMMELE (Stellvertreter des Vorsitzenden)
- MMag. Roland GARBER (bis Jänner 2009)
- Mag. Richard GAUSS
- Dr. Martin GLEITSMANN
- Mag. Marc POINTECKER, MA (ab Jänner 2009)
- Heinz RAMMEL (Arbeitnehmervertreter)
- Elisabeth ROLZHAUSER
- Dr. Josef SINGER
- Josef WALLNER

Für jedes Mitglied des Verwaltungsrats ist ein Stellvertreter bestellt.

Im Posten Aufwendungen für Abfertigungen und Leistungen an betriebliche Mitarbeitervorsorgekassen sind Aufwendungen für Abfertigungen in Höhe von € 5.050.230,48 (2008: € 3.877.406,49) enthalten. Die Aufwendungen für Vorstandsmitglieder und leitende Angestellte gemäß § 239 Abs. 1 Z 3 UGB betragen im Geschäftsjahr 2009 € 31.026,62 (2008: € 132.750,01), für andere ArbeitnehmerInnen € 5.630.260,79 (2008: € 4.205.426,12). Aufwendungen für Pensionskassenbeiträge sind in Höhe von € 2.229.034,23 (2008: € 2.007.179,93) angefallen.

Die Mitglieder des Verwaltungsrats haben im Geschäftsjahr 2009 Kostenersätze im Gesamtbetrag von € 3.872,00 (2008: € 4.834,99) erhalten; die Angabe der Vorstandsbezüge unterbleibt gemäß § 241 Abs. 4 UGB.

Wien, am 18.3.2010



Dr. Herbert BUCHINGER e. h.



Dr. Johannes KOPF, LL.M. e. h.

# Arbeitsmarktservice Österreich

## Entwicklung des Anlagevermögens vom 1. Jänner 2009 bis zum 31. Dezember 2009

	Anschaffungskosten am 1.1.2009	Zugänge	Umbuchungen	Abgänge	Anschaffungskosten am 31.12.2009	kumulierte Abschreibungen	Buchwert am 31.12.2009	Buchwert am 31.12.2008	Abschreibungen des GJ
	€	€	€	€	€	€	€	€	€
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>									
1. Rechte	93.826.863,82	6.206.620,62	1.713.785,83	0,00	101.747.270,27	81.246.133,27	20.501.137,00	23.408.070,00	10.827.339,45
2. geleistete Anzahlungen	2.902.039,79	1.579.489,28	-1.713.785,83	0,00	2.767.743,24	0,00	2.767.743,24	2.902.039,79	0,00
	96.728.903,61	7.786.109,90	0,00	0,00	104.515.013,51	81.246.133,27	23.268.880,24	26.310.109,79	10.827.339,45
<b>II. Sachanlagen</b>									
1. Grundstücke und Bauten einschließlich der Bauten auf fremdem Grund	98.727.237,46	2.495.430,50	258.577,91	788.549,32	100.692.696,55	40.681.676,10	60.011.020,45 *)	60.887.415,31	3.395.541,41
2. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	20.404.520,10	2.664.123,08	0,00	1.851.909,16	21.216.734,02	15.046.744,19	6.169.989,83	6.605.518,74	3.016.271,99
3. geleistete Anzahlungen und Anlagen in Bau	258.577,91	206.044,56	-258.577,91	0,00	206.044,56	0,00	206.044,56	258.577,91	0,00
	119.390.335,47	5.365.598,14	0,00	2.640.458,48	122.115.475,13	55.728.420,29	66.387.054,84	67.751.511,96	6.411.813,40
	216.119.239,08	13.151.708,04	0,00	2.640.458,48	226.630.488,64	136.974.553,56	89.655.935,08	94.061.621,75	17.239.152,85

\*) darin beinhaltet € 8.128.616,62 Grundwert

## Die Organisation (Stand: 12/2009)

Das AMS Österreich ist in eine Bundes-, neun Landes- und 99 Regionalorganisationen gegliedert: Bundesgeschäftsstelle, Landesgeschäftsstellen und Regionale Geschäftsstellen. Weiters gibt es vier Zweigstellen und 63 BerufsInfoZentren. Auf all diesen Ebenen werden die Sozialpartner miteinbe-

zogen und wirken im Verwaltungsrat, in den Landesdirektorien und in den Regionalbeiräten maßgeblich an der Gestaltung der Arbeitsmarktpolitik (Arbeitsprogramme der Länder) und am Controlling der Organisation mit.

### Bundesorganisation des AMS

#### Verwaltungsrat

##### Präsidium:

**Vorsitzender:** Prof. Dr. Günther Steinbach,  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

##### Stellvertreter:

Rudolf Kaske, Gewerkschaft vda

Dr. Wolfgang Tritremmel  
Vereinigung der Österreichischen Industrie

##### Mitglieder:

###### RegierungsvertreterInnen:

Prof. Dr. Günther Steinbach  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

MMag. Roland Garber bis 1/09  
Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit

Mag. Marc Roland Pointecker, MA ab 1/09  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Richard Gauss  
Bundesministerium für Finanzen

###### ArbeitnehmervertreterInnen:

Elisabeth Rolzhauser  
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Rudolf Kaske  
Gewerkschaft vda

Josef Wallner  
Bundesarbeitskammer

###### ArbeitgebervertreterInnen:

Dr. Wolfgang Tritremmel  
Vereinigung der Österreichischen Industrie

Dr. Martin Gleitsmann  
Wirtschaftskammer Österreich

Dr. Josef Singer  
Wirtschaftskammer Österreich

###### Vertreter des Zentralbetriebsrates:

Heinz Rammel, Arbeitsmarktservice  
Vorsitzender des Zentralbetriebsrates

###### Kooptierte Mitglieder:

Gabriele Kreutzer, AMS Wien,  
Mitglied des Zentralbetriebsrates

Silvia Krill, AMS Niederösterreich

##### Ersatzmitglieder:

###### RegierungsvertreterInnen:

Dr. Walter Sitek bis 7/09  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Richard Fuchsbichler, MBA ab 7/09  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Doris Landauer  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Gerlinde Loibner  
Bundesministerium für Finanzen

###### ArbeitnehmervertreterInnen:

Ing. Alexander Prischl  
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Mag. Ingrid Moritz  
Bundesarbeitskammer

Mag. Silvia Hofbauer  
Bundesarbeitskammer

###### ArbeitgebervertreterInnen:

Mag. Andreas Gruber  
Vereinigung der Österreichischen Industrie

Mag. Anna Katharina Huber  
Wirtschaftskammer Österreich

Mag. Gabriele Straßegger  
Wirtschaftskammer Österreich

###### Vertreter des Zentralbetriebsrates:

Georg Pirker, AMS Klagenfurt

###### Kooptierte Ersatzmitglieder:

Susanna Kamellor, AMS Wien,  
Mitglied des Zentralbetriebsrates

Heimo Reichstamm, AMS Steiermark

## Vorstand

**Vorstandsvorsitzender:** Dr. Herbert Buchinger

**Mitglied des Vorstandes:** Dr. Johannes Kopf, LL.M.

## Ständige Ausschüsse des Verwaltungsrates

### Ausbildungsausschuss

#### Mitglieder:

Dr. Josef Singer (Vorsitz)  
Wirtschaftskammer Österreich

Mag. Silvia Hofbauer (stv. Vorsitz)  
Bundesarbeitskammer

Mag. Doris Landauer  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Georg Pirker  
Betriebsrat, AMS Klagenfurt

#### Ersatzmitglieder:

Dr. Walter Sitek bis 8/09  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Roland Sauer ab 8/09  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Heinz Rammel, Arbeitsmarktservice  
Vorsitzender des Zentralbetriebsrates

Dr. Ingrid Reiflinger bis 6/09  
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Mag. Michael Schaller ab 6/09  
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Mag. Andreas Gruber  
Vereinigung der Österreichischen Industrie

Mag. Veronika Kotzab  
Vereinigung der Österreichischen Industrie

### Ausländerausschuss

#### Mitglieder:

Dr. Ingrid Nowotny (Vorsitz)  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

MMag. Margit Kreuzhuber  
Wirtschaftskammer Österreich

Dr. Christoph Kainz  
Wirtschaftskammer Österreich

Dr. Wolfgang Tritremmel  
Vereinigung der Österreichischen Industrie

Dr. Peter Hübner  
Obmännerkonferenz der Arbeitgeberverbände  
der Land- und Forstwirtschaft

Mag. Kai Axel Biehl  
Bundesarbeitskammer

Josef Wallner  
Bundesarbeitskammer

Mag. Franz Friehs  
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Mag. Herbert Aufner  
Gewerkschaft Bau-Holz

#### Ersatzmitglieder:

Dr. Hermann Deutsch (stv. Vorsitz)  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Gabriele Straßegger  
Wirtschaftskammer Österreich

Dr. Otmar Körner  
Wirtschaftskammer Österreich

Dr. Heinrich Brauner  
Vereinigung der Österreichischen Industrie

Mag. Johann Zimmermann  
Landwirtschaftskammern Österreichs

Mag. Silvia Hofbauer  
Bundesarbeitskammer

Mag. Johannes Peyrl  
Bundesarbeitskammer

Mag. Bernhard Achitz  
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Peter Reiter  
Gewerkschaft Metall-Bergbau-Energie

## Bauausschuss

### Mitglieder:

Mag. Josef Attila Horvath (Vorsitz) bis 12/09  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Gerlinde Loibner  
Bundesministerium für Finanzen

Josef Wallner  
Bundesarbeitskammer

Dr. Josef Singer  
Wirtschaftskammer Österreich

Heinz Rammel, Arbeitsmarktservice  
Vorsitzender des Zentralbetriebsrates

### Experte:

DI Gerhard Pipal  
Bundesministerium für Finanzen

### Ersatzmitglieder:

Dr. Gertrude Aumüller  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Dr. Peter Ladislav  
Bundesministerium für Finanzen

Christian Seitz  
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Mag. Anna Katharina Huber  
Wirtschaftskammer Österreich

Peter Schagerl, AMS Scheibbs  
Mitglied des Zentralbetriebsrates

## Förderausschuss

### Mitglieder:

Dr. Walter Sitek (Vorsitz) bis 8/09  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Hannes Edlinger (Vorsitz) ab 8/09  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Gerald Hammer  
Bundesministerium für Finanzen

Mag. Gabriele Straßegger  
Wirtschaftskammer Österreich

Mag. Silvia Hofbauer  
Bundesarbeitskammer

### Ersatzmitglieder:

Mag. Hannes Edlinger (stv. Vorsitz) bis 8/09  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Marc Pointecker, MA (stv. Vorsitz) ab 8/09  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Dr. Peter Ladislav  
Bundesministerium für Finanzen

Mag. Andreas Gruber  
Vereinigung der Österreichischen Industrie

Mag. Adolf Buxbaum  
Bundesarbeitskammer

## IT-Ausschuss

### Mitglieder:

Mag. Doris Landauer (Vorsitz)  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Richard Gauss  
Bundesministerium für Finanzen

Josef Wallner  
Bundesarbeitskammer

Gerald Berger  
Bundesarbeitskammer

Dr. Josef Singer  
Wirtschaftskammer Österreich

Dr. Wolfgang Tritremmel  
Vereinigung der Österreichischen Industrie

### Ersatzmitglieder:

Mag. Richard Fuchsbichler, MBA (stv. Vorsitz)  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Gerlinde Loibner  
Bundesministerium für Finanzen

Mag. Silvia Hofbauer  
Bundesarbeitskammer

Dr. Gernot Mitter  
Bundesarbeitskammer

Dr. Martin Gleitsmann  
Wirtschaftskammer Österreich

Mag. Andreas Gruber  
Vereinigung der Österreichischen Industrie

**Experten:**

Mag. Franz Pachner  
Regierungskurie

DI Wolfgang Fiala  
Regierungskurie

Dr. Thomas Mück  
AG-Kurie

**Kontrollausschuss  
(halbjährlich rotierender Vorsitz)****Mitglieder:**

Dr. Josef Singer bis 7/09  
Wirtschaftskammer Österreich

Mag. Richard Fuchsbichler (Vorsitz) ab 7/09  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Gabriela Offner  
Bundesministerium für Finanzen

Mag. Franz Friehs  
Österreichischer Gewerkschaftsbund

**Ersatzmitglieder:**

Mag. Anna Katharina Huber bis 4/09  
Wirtschaftskammer Österreich

Mag. Maria Kaun ab 4/09  
Wirtschaftskammer Österreich

Mag. Josef Attila Horvath  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Dr. Richard Warnung  
Bundesministerium für Finanzen

Elisabeth Rolzhauser  
Österreichischer Gewerkschaftsbund

**Strategieausschuss****Mitglieder:**

Mag. Josef Attila Horvath (Vorsitz) bis 12/09  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Doris Landauer (Vorsitz) ab 12/09  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Thomas Blattner  
Bundesministerium für Finanzen

Mag. Andreas Gruber  
Vereinigung der Österreichischen Industrie

Mag. Anna Katharina Huber  
Wirtschaftskammer Österreich

Mag. Silvia Hofbauer  
Bundesarbeitskammer

Elisabeth Rolzhauser  
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Heinz Rammel, Arbeitsmarktservice  
Vorsitzender des Zentralbetriebsrates

**Ersatzmitglieder:**

Mag. Doris Landauer (stv. Vorsitz) bis 12/09  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Andreas Buzek (stv. Vorsitz) ab 12/09  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Gerald Hammer  
Bundesministerium für Finanzen

Mag. Veronika Kotzab  
Vereinigung der Österreichischen Industrie

Mag. Gabriele Straßegger  
Wirtschaftskammer Österreich

Josef Wallner  
Bundesarbeitskammer

Ing. Alexander Prischl  
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Gabriele Kreutzer, AMS Wien  
Mitglied des Zentralbetriebsrates

## Begriffsdefinitionen und Abkürzungen

### Abgänge arbeitsloser Personen

Ein Abgang ist gegeben, wenn das Ende einer Arbeitslosigkeitsepisode in den Zeitraum zwischen aktuellem und letztem Stichtag fällt, unabhängig davon, aus welchem Grund der Abgang erfolgte. Der Jahresabgang ist die Summe der Monatswerte.

### Arbeitsaufnahmequote

Anteil der Abgänge von Arbeitslosen aus dem Register, die eine Beschäftigung aufnehmen, an allen Abgängen (z. B. Abgänge in Schulung, Krankenstand, Wochengeld, Pension etc.).

### Arbeitslose nach dem Labour-Force-Konzept (LFK)

Nach dem Labour-Force-Konzept (LFK) gelten jene Personen zwischen 15 und 74 Jahren als arbeitslos, die

- ohne Arbeit sind,
- innerhalb der nächsten beiden Wochen eine Arbeit aufnehmen können
- und während der vier vorhergehenden Wochen aktiv eine Arbeit gesucht haben.

Die Teilnahme an Schulungsmaßnahmen und Ausbildungen wird nicht als Form der Arbeitsuche betrachtet. Saisonarbeitslose werden als arbeitsuchend klassifiziert, wenn sie gegenwärtig für eine Beschäftigung verfügbar und auf Arbeitsuche sind.

### Arbeitslose Personen

Arbeitslos sind alle Personen, die ihren Wohnsitz – oder mangels eines solchen ihren ständigen Aufenthaltsort – in Österreich haben, dem AMS einen Arbeitsvermittlungsauftrag erteilt haben, der Arbeitsvermittlung zur Verfügung stehen (das sind im Wesentlichen Personen, die sofort eine Beschäftigung aufnehmen können und dürfen sowie arbeitsfähig und arbeitswillig sind) und über kein Erwerbseinkommen verfügen, das über der Geringfügigkeitsgrenze liegt.

### Arbeitslosenquote nach Eurostat-Definition

Die Arbeitslosenquote ist der Anteil der Arbeitslosen nach LFK an der Erwerbsbevölkerung nach LFK.

Die Arbeitslosenquote wird auf der Basis von Befragungen erhoben. Aufgrund einer generellen Umstellung der Befragungsparameter im Jahr 2004 sind die Daten ab diesem Zeitpunkt nicht mehr mit den Ergebnissen der Vorjahre vergleichbar.

### Arbeitslosenquote nach nationaler Definition

Die nationale Arbeitslosenquote berechnet sich als Anteil der Zahl der beim AMS registrierten arbeitslosen Personen am unselbständigen Arbeitskräftepotenzial (beim AMS vorgemerkte arbeitslose Personen und beim Hauptverband der Sozialversicherungsträger erfasste unselbständig Beschäftigte). Im gegenständlichen Bericht beziehen sich alle Aussagen auf die nationale Berechnung, sofern nichts anderes angegeben wird.

### Arbeitsuchende Personen

Arbeitsuchend sind alle Personen, die dem AMS einen Vermittlungsauftrag erteilt haben, dem Arbeitsmarkt (der Vermittlung) aber nicht unmittelbar zur Verfügung stehen, weil diese Personen noch in Beschäftigung stehen und sie dem AMS das konkrete Datum ihres Beschäftigungsendes noch nicht mitgeteilt haben.

Darüber hinaus gelten folgende Personen (sofern dem AMS ein Vermittlungsauftrag gegeben wurde) als „arbeitsuchend“:

- Militärpersonen auf Zeit
- Personen während einer Ausschlussfrist gemäß § 10 Arbeitslosenversicherungsgesetz (AIVG)
- Personen, die noch in Schulausbildung (oder Hochschulausbildung) stehen, sofern sie sich zumindest im 9. Schuljahr der allgemeinen Schulpflicht befinden
- Personen während eines Krankengeldbezuges und/oder einer Anstaltspflege beziehungsweise während des Bezuges von Pensionsvorschuss, wenn eine aktive Vermittlungsunterstützung ausdrücklich gewünscht wird
- Personen aus anderen EWR-Ländern ohne ständigen Wohnsitz oder ständigen Aufenthaltsort in Österreich, die in Österreich eine Vormerkung wünschen.

## **Personen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen**

Das AMS verwendet bei seiner Zuordnung der vorgemerkten arbeitslosen Personen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen zusätzlich zu den begünstigten behinderten Personen nach dem Behinderteneinstellgesetz, dem Opferfürsorgegesetz und den Landesbehindertengesetzen weitere Kriterien. Zum Personenkreis der sonst vom AMS erfassten Personen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen zählen Menschen mit einer physischen, psychischen oder geistigen Einschränkung (unabhängig vom Grad ihrer Behinderung), die durch ein ärztliches Gutachten belegt ist, sofern sie aufgrund dieser Einschränkung Schwierigkeiten bei der Vermittlung oder nur ein eingeschränktes Spektrum an Berufsmöglichkeiten haben. Für diese Personen können zur Reduktion ihrer erhöhten Schwierigkeiten auf dem Arbeitsmarkt höhere oder längere Förderungen gewährt werden.

## **Betroffene arbeitslose Personen**

Betroffene arbeitslose Personen sind alle Personen, die im Beobachtungszeitraum (ein Jahr) mindestens einen Tag als arbeitslos vorgemerkt waren.

## **Einschaltgrad**

Anteil der aus dem Bestand des Arbeitsmarktservice abgegangenen und mit Unterstützung des AMS besetzten Stellen an allen Neuaufnahmen von Beschäftigungsverhältnissen laut Hauptverband (ohne Landwirtschaft).

## **Erwerbsbevölkerung**

Die Erwerbsbevölkerung ist die Summe der Erwerbstätigen und der Arbeitslosen. Damit sind also alle Personen gemeint, die am Erwerbsleben teilnehmen oder dies anstreben.

## **Erwerbstätige nach dem Labour-Force-Konzept (LFK)**

Nach dem Labour-Force-Konzept gilt eine Person dann als erwerbstätig, wenn sie in der Referenzwoche (das ist jene Woche, zu der die Person befragt wird) mindestens eine Stunde als UnselbständigeR, SelbständigeR oder MithelfendeR gearbeitet hat. Hat er/sie aufgrund von Urlaub, Krankheit etc. nicht gearbeitet, geht aber normalerweise einer Arbeit nach, gilt er/sie ebenfalls als erwerbstätig. Personen in Eltern-

karenz und KinderbetreuungsgeldbezieherInnen mit aufrechtem Dienstverhältnis sowie Lehrlinge zählen ebenfalls zu den Erwerbstätigen.

## **Langzeitarbeitslose Personen**

Personen gelten als langzeitarbeitslos, wenn sie zumindest zwölf Monate als arbeitslos oder lehrstellensuchend gemeldet sind. Im Gegensatz zur unten stehenden Definition unterbricht z. B. ein Kurs oder eine andere Unterbrechung von mehr als 28 Tagen die Dauer der Arbeitslosigkeit.

## **Langzeitbeschäftigungslose Personen**

Personen gelten als langzeitbeschäftigungslos, wenn sie zumindest 365 Tage beim AMS als arbeitslos und/oder lehrstellensuchend gemeldet sind und/oder sich in Kursmaßnahmen des AMS befinden. Zeiten der Arbeitslosigkeit und des Kursbesuches werden also zusammengezählt und Kursmaßnahmen beenden nicht die Langzeitbeschäftigungslosigkeit. Die Langzeitbeschäftigungslosigkeit wird erst beendet, wenn eine Person länger als 62 Tage – etwa wegen Aufnahme einer Beschäftigung – nicht mehr beim AMS gemeldet ist (als Meldung beim AMS zählt dabei auch die Teilnahme an Kursen).

## **Lehrstellensuchende Personen**

Lehrstellensuchend sind alle Personen, die vorrangig eine Vermittlung durch das AMS auf eine Lehrstelle oder in ein ähnliches Ausbildungsverhältnis wünschen und ansonsten alle Voraussetzungen für die Vormerkung als arbeitssuchende oder arbeitslose Person erfüllen, das sind sofort verfügbare und nicht sofort verfügbare Lehrstellensuchende.

Die im Geschäftsbericht ausgewiesene Zahl von lehrstellensuchenden Personen bezieht sich ausschließlich auf sofort verfügbare Lehrstellensuchende.

## **Neu geförderte Personen**

Personen, für die ab Beginn des Kalenderjahres eine oder mehrere Beihilfen neu genehmigt wurden.

### **RADAR/RADARa (analysis)**

Die RADAR-Logik ist eine Methode des Qualitätsmanagements zur systematischen und fundierten Vorgehensweise (Results – Approach – Deployment – Assessment & Review). Zur Überprüfung des gleichstellungsorientierten Vorgehens wurde diese Methode AMS-intern weiterentwickelt und zusätzlich ein besonderer Schwerpunkt auf (Gender-)Analyse gelegt: RADARa (analysis).

### **Teilzeitbeschäftigte**

Die Zuordnung Teilzeit/Vollzeit erfolgt nach der direkten Frage zum Vorliegen der Teilzeitarbeit auf Basis der Arbeitskräfteerhebung der Bundesanstalt Statistik Austria.

### **Unselbständig Beschäftigte**

Der Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger erfasst als unselbständig Beschäftigte alle Personen, deren Beschäftigungsverhältnis aufrecht ist, zuzüglich sonstiger in die Krankenversicherung einbezogener Personen (das sind den DienstnehmerInnen gleichgestellte sowie aufgrund eines Ausbildungsverhältnisses einbezogene Personen). KarenzgeldbezieherInnen, Präsenz-/Zivildienstleistende sowie im Krankenstand befindliche Personen, deren Beschäftigungsverhältnis aufrecht ist, sind mitgezählt. Geringfügig Beschäftigte und freie Dienstverträge werden nicht erfasst.

### **Verweildauer**

Die Verweildauer ist jene Zeitspanne, die zwischen dem Beginn und dem Ende einer Arbeitslosigkeit liegt. Sie entspricht somit der „echten“ Dauer einer Arbeitslosigkeitsepisode und kann nur aus Abgangsmengen berechnet werden. Unterbrechungen bis zu 28 Tagen bleiben unberücksichtigt.

### **Vormerkdauer**

Die Vormerkdauer ist jene Zeitspanne, die zwischen dem Beginn einer Arbeitslosigkeit und dem Statistikstichtag liegt. Sie stellt die nicht vollendete Dauer der Arbeitslosigkeit dar und wird nur aus Bestandsmengen berechnet. Um bei kurzfristigen Unterbrechungen einer Arbeitslosigkeit diese nicht in einzelne Kurzperioden zu unterteilen und damit die Berechnung der Vormerkdauer immer wieder von vorne beginnen zu lassen, werden Unterbrechungen bis zu 28 Tagen nicht berücksichtigt.

### **Zugänge arbeitsloser Personen**

Ein Zugang ist gegeben, wenn der Beginn einer Arbeitslosigkeitsperiode zwischen dem aktuellen und dem letzten Stichtag liegt.

## Abkürzungen

<b>ALG</b>	Arbeitslosengeld
<b>AIV</b>	Arbeitslosenversicherung
<b>AIVG</b>	Arbeitslosenversicherungsgesetz
<b>AMS</b>	Arbeitsmarktservice
<b>AMSG</b>	Arbeitsmarktservicegesetz
<b>AuslBG</b>	Ausländerbeschäftigungsgesetz
<b>BAG</b>	Berufsausbildungsgesetz
<b>BEBE</b>	Eingliederungsbeihilfen
<b>BIG</b>	Bundesimmobiliengesellschaft
<b>BIP</b>	Bruttoinlandsprodukt
<b>BIZ</b>	BerufsInfoZentrum
<b>BGS</b>	Bundesgeschäftsstelle
<b>BMASK</b>	Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
<b>BSB</b>	Bundesamt für Soziales und Behindertenwesen
<b>BTR</b>	Betriebsdatensatz im AMS2000 (IT-Projekt des AMS)
<b>BVS</b>	Beratungs- und Vermittlungsservice
<b>CMS</b>	Client-Monitoring-System
<b>CV</b>	Curriculum Vitae
<b>Dach BTR</b>	Betriebsdatensätze für überregional tätige Unternehmen (≥1 Zweigst.)
<b>DLU</b>	Deckung des Lebensunterhalts
<b>DWH</b>	Data-Warehouse
<b>eBIS</b>	Elektronisches Bildungsinformationssystem
<b>EFQM</b>	European Foundation for Quality Management
<b>ESF</b>	Europäischer Sozialfonds
<b>EU</b>	Europäische Union
<b>EURES</b>	European Employment Services
<b>Eurostat</b>	Statistisches Amt der Europäischen Union
<b>GBP</b>	Gemeinnützige Beschäftigungsprojekte
<b>GM</b>	Gender-Mainstreaming
<b>IBA</b>	Integrative Berufsausbildung
<b>IHS</b>	Institut für Höhere Studien
<b>IKT</b>	Informations- und Kommunikationstechnologie
<b>JASG</b>	Jugendausbildungssicherungsgesetz
<b>KMU</b>	Klein- und Mittelbetriebe
<b>KOM</b>	Kombilohnbeihilfe
<b>KV</b>	Kollektivvertrag (des AMS)
<b>LFK</b>	Labour-Force-Konzept
<b>LGS</b>	Landesgeschäftsstelle
<b>NH</b>	Notstandshilfe
<b>RGS</b>	Regionale Geschäftsstelle
<b>SAB</b>	Service Ausländerbeschäftigung
<b>SAMSOMAT</b>	Selbstbedienungsautomat für offene Stellen & Informationen
<b>SEA</b>	Softwareentwicklungsanalyse
<b>SFA</b>	Service für Arbeitskräfte
<b>SFU</b>	Service für Unternehmen
<b>SÖB</b>	Sozialökonomische Betriebe
<b>SVL</b>	Service Versicherungsleistung
<b>ÜBA</b>	Überbetriebliche Lehrausbildung
<b>WIFO</b>	Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung

### IMPRESSUM:

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich,  
 Treustraße 35–43, 1200 Wien, [www.ams.at](http://www.ams.at)

Redaktion: Dkfm. Johann Burgstaller, Mag. Franz Rath, MAS, MSc, Gerlinde Hauger

Produktion: Gerlinde Hauger

Lektorat: Dr. Helmut Baminger, [www.korrekturwerkstatt.at](http://www.korrekturwerkstatt.at)

Fotos: Petra Spiola, Monika Saulich, Mag. Thomas Metzler

Grafik: Unique (Titelseite), Mag. Caroline Sibitz

Druck: Druckerei Berger, Horn

Erschienen im Juni 2010