

Inhaltsverzeichnis

VORWORT DES VERWALTUNGSRATSVORSITZENDEN	3
VORWORT DES VORSTANDES	5
VORWORT DES ZENTRALBETRIEBSRATES	6
DIE WICHTIGSTEN UNTERNEHMENSKENNZAHLEN IM AMS 1994–2003	7
DIE ARBEITSMARKTLAGE 2003	9
DIE ZIELE 2003	15
DIE VERMITTLUNG	17
BERUFSINFORMATIONEN- UND QUALIFIKATIONSFORSCHUNG	28
DIE ARBEITSMARKTFÖRDERUNG	30
DIE EXISTENZSICHERUNG	43
DIE AUSLÄNDERINNENBESCHÄFTIGUNG	47
DER PERSONALBERICHT	50
INTERNE AUS- UND WEITERBILDUNG	53
DAS EDV-PROJEKT AMS2000PLUS	55
EINKAUF UND IMMOBILIEN	58
FINANZEN	59
DER FINANZBERICHT 2003	60
DIE ORGANISATION	74
BEGRIFFSDEFINITIONEN UND ABKÜRZUNGEN	87

Vorwort des Verwaltungsratsvorsitzenden

Das Jahr 2003 war geprägt durch eine schwache Wirtschaftsentwicklung (BIP 2003: +0,7%) und damit verbunden durch ein sehr geringes Beschäftigungswachstum. Trotz dieser schwierigen Rahmenbedingungen konnte das Arbeitsmarktservice wesentlich dazu beitragen, dass die Arbeitslosigkeit in Österreich nur wenig zugenommen hat. So stieg die Arbeitslosigkeit nach nationaler Messmethode um 0,1 Prozentpunkte auf 7% und Österreich konnte im internationalen Vergleich auch 2003 seine hervorragende Position behaupten. Die EU-Arbeitslosenquote für Österreich lag mit 4,1% erneut günstig, lediglich Luxemburg und die Niederlande wiesen eine niedrigere Quote auf.

Eines der wichtigsten Ziele des Arbeitsmarktservice war die Arbeitsmarktintegration von jugendlichen Personen. Im abgelaufenen Jahr 2003 gab es beim Arbeitsmarktservice durchschnittlich 5.478 Lehrstellensuchende, aber nur 2.632 gemeldete offene Lehrstellen.

Im Bereich der Zielgruppe der arbeitslosen Jugendlichen und Lehrstellensuchenden haben sich die bestehenden Auffangnetze und die vom Arbeitsmarktservice zusätzlich gesetzten Maßnahmen insgesamt sehr gut bewährt. So weist Österreich im EU-Vergleich mit 7,2% die zweitniedrigste Jugendarbeitslosigkeit auf. Nur die Niederlande liegen mit 6,8% unter diesem Wert. Um diesen österreichischen Spitzenrang im internationalen Vergleich nachhaltig absichern zu können, wird neben der Fortführung der bisherigen arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen für Jugendliche mit Beginn des Jahres 2004 die Jugendbeschäftigungsinitiative „JOBS FOR YOU(TH)'04“ durchgeführt. Das Arbeitsmarktservice hilft mit dieser Initiative jungen Arbeitslosen, sich für die von den Unternehmen gestellten Anforderungen zu qualifizieren.

Im Rahmen der gesamten Arbeitsmarktförderung wurden im Jahr 2003 rund 253.100 Personen gefördert und dabei insgesamt rund 685.000 Förderfälle abgewickelt. Das Arbeitsmarktservice ist damit zweifellos die bedeutendste Förderungsstelle Österreichs.

Insgesamt war das abgelaufene Geschäftsjahr eine außerordentliche Herausforderung für die Führungskräfte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Arbeitsmarktservice. Neben den erhöhten Anforderungen, die sich für das Arbeitsmarktservice aus der schwachen Wirtschaftsentwicklung ergaben, musste auch die sachgerechte Vollziehung einer Reihe neuer Rechtsvorschriften sichergestellt werden. Das Arbeitsmarktservice konnte trotz dieser schwierigen Rahmenbedingungen weitere Verbesserungen der Dienstleistungen für seine KundInnen und gleichzeitig Fortschritte in der Qualitätssicherung realisieren.

Am 1. Juli 2004 begeht das Arbeitsmarktservice den zehnten Jahrestag der Ausgliederung aus der Bundesverwaltung. Ziel dieser Ausgliederung war, eine moderne, zielgruppennahe Serviceeinrichtung zu schaffen. Eine wichtige Überlegung im Zuge der Neuorganisation war auch, dass eine wirkungsvolle Arbeitsmarktpolitik nur in Abstimmung der Regierung mit ArbeitnehmerInnen und ArbeitgeberInnen möglich ist. Deshalb sind die Sozialpartner im Arbeitsmarktservice auf jeder Ebene in alle Entscheidungen eingebunden und tragen auch in einer neuen Qualität die Verantwortung für die Arbeitsmarktpolitik mit. Ein weiteres Ziel der Ausgliederung war eine stärkere Dezentralisierung in der Umsetzung der Arbeitsmarktpolitik. Die Regionalen Geschäftsstellen können Entscheidungen selbständig treffen und damit auch effizienter, rascher und unbürokratischer agieren. Beides – sowohl die verantwortliche Einbindung der Sozialpartner als auch die Dezentralisierung der arbeitsmarktpolitischen Entscheidungen – hat sich bewährt und ist eine wesentliche Ursache für die erfolgreiche Arbeit des Arbeitsmarktservice.

Unter nicht einfachen Rahmenbedingungen wurden erfolgreiche Maßnahmen zur Bekämpfung von Arbeitslosigkeit gesetzt. Die Reform der Arbeitsmarktverwaltung war daher – im Gegensatz zu dem, was einige Kritiker vor zehn Jahren befürchteten – weitaus mehr als eine Namensänderung. In vielen Fällen hat das Arbeitsmarktservice das Ziel, seinen KundInnen bei der Jobsuche oder bei der Suche nach Arbeitskräften zu helfen, gerade auch in einer schwierigen Zeit erreicht. Dieser Geschäftsbericht und die darin enthaltenen wichtigsten Unternehmenskennzahlen stellen deshalb dem Arbeitsmarktservice Österreich ein Zeugnis aus, für das es sich nicht zu schämen braucht.

Immer wieder muss aber gesagt werden, dass für eine positive Arbeitsmarktentwicklung nicht das Arbeitsmarktservice allein verantwortlich sein kann. Es muss für dieses Ziel stets die gesamtgesellschaftliche Verantwortung eingefordert werden. Nur wenn bei politischen Entscheidungen in allen Bereichen die Auswirkungen für den Arbeitsmarkt mitbedacht und mitberücksichtigt werden, können die Probleme des Arbeitsmarktes bestmöglich gelöst werden.



A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Steinbach'.

Dr. Günther Steinbach
Vorsitzender des Verwaltungsrates

Vorwort des Vorstandes

Das Geschäftsjahr 2003 war für das Arbeitsmarktservice Österreich geprägt durch die Konjunkturlage und die mit der wachsenden Dynamik des Arbeitsmarktes einhergehenden Herausforderungen sowie die weitere interne Professionalisierung der Organisation. Der Arbeitsmarkt war gekennzeichnet durch ein geringes Wirtschaftswachstum bei gleichzeitiger Steigerung des Arbeitskräfteangebotes. Insgesamt waren 2003 durchschnittlich 240.000 Personen arbeitslos, das waren um knapp 8.000 Personen oder 3,3 % mehr als im Vorjahr. Gleichzeitig hat die Dynamik am Arbeitsmarkt erneut zugenommen. So gab es insgesamt über 847.000 Zugänge und 916.000 Abgänge aus der Arbeitslosigkeit. Die Arbeitslosenquote nach nationaler Berechnung stieg um 0,1 Prozentpunkte auf 7 %.

Das Arbeitsmarktservice hat jedoch gezeigt, dass es den raschen Veränderungen und wachsenden Herausforderungen des Arbeitsmarktes gewachsen ist. Die Maßnahmen der Arbeitsmarktpolitik konnten zwar eine schlechte Beschäftigungslage nicht ändern, aber ihre Auswirkungen zumindest abfedern. So dauerte beim Großteil der Jobsuchenden die Arbeitslosigkeit nur wenige Monate. Über 462.000 Jobsuchende fanden wieder einen Arbeitsplatz – rund 90 % davon bereits innerhalb von sechs Monaten. Durch rasches und flexibles Agieren hat das Arbeitsmarktservice die durchschnittliche Dauer der Arbeitslosigkeit weiter verkürzt. Im Durchschnitt war eine arbeitslose Person rund 101 Tage auf Jobsuche, um fünf Tage weniger als noch im Jahr 2002.

Zentrale Aufgabe des Arbeitsmarktservice ist eine möglichst vollständige, wirtschaftlich sinnvolle und nachhaltige Zusammenführung von Arbeitskräfteangebot und -nachfrage. Die Wahrnehmung dieser Vermittlungsfunktion gelingt im Sinn beider Marktparteien umso besser, je mehr offene Stellen dem Arbeitsmarktservice zur Verfügung stehen. Trotz schwieriger Arbeitsmarktlage ist es dem AMS gelungen, die Zahl der zur Besetzung gemeldeten offenen Stellen auszubauen. Mit knapp 305.000 Jobangeboten wurden im Vorjahr beim AMS um 5.000 oder 1,6 % mehr offene Stellen zur Besetzung gemeldet als 2002. Unterstützt wurden die Akquisitionsbemühungen durch die erfolgreiche Fortsetzung der Kampagne für Unternehmen, mit der sich das AMS als starker Partner am Arbeitsmarkt positionierte. Dabei wurden die bestehenden Partnerschaften zu erfolgreichen Unternehmen durch neue Partnerschaften mit weiteren prominenten UnternehmerInnen ergänzt.

Die Erfolge der aktiven Arbeitsmarktpolitik zeigen, dass es dem AMS gelungen ist, die Ziel- und Ablaufplanung im Sinn von KundInnenorientierung und Effizienz weiter zu professionalisieren. So wurde die bundesweite Umstellung der Regionalen Geschäftsstellen auf das neue Drei-Zonen-Modell, mit dem die markt- und kundengerechte Gestaltung der Dienstleistungen sichergestellt wird, fortgeführt. Ein weiterer Schritt in Richtung KundInnennähe und Transparenz wurde mit dem Ausbau und Relaunch der AMS-Services im Internet gesetzt. Neben der Professionalisierung der Dienstleistungen werden mit der Umsetzung des flächendeckenden Qualitätsmanagements nach dem Konzept der „European Foundation for Quality Management“ (EFQM) laufend Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungen des Kundenservice und der internen Prozesse erarbeitet und erfolgreich umgesetzt.



Dr. Herbert Buchinger
Vorsitzender des Vorstandes



Mag. Herbert Böhm
Mitglied des Vorstandes

Vorwort des Zentralbetriebsrates

Vor zehn Jahren erfolgte die Ausgliederung der Arbeitsmarktverwaltung zum Arbeitsmarktservice. In dieser Größenordnung war es die erste Ausgliederung aus der unmittelbaren Bundesverwaltung mit dem Ziel weg vom Amt, hin zu einem anspruchsvollen Dienstleistungsunternehmen. Es bedurfte vieler Verhandlungen, Gespräche und Diskussionen, bis die Architektur des neuen Unternehmens AMS feststand.

Ein wesentliches Ziel war neben den Regierungsgremien die Einbindung der Sozialpartner auf allen Ebenen. Die Umsetzung erfolgte durch die Einrichtung des Verwaltungsrates in der Bundesorganisation und der Landesdirektorien in den Landesorganisationen. VertreterInnen des Betriebsrates wurden in diese Gremien kooptiert (d. h. ohne Stimmrecht).

Eine weitere Herausforderung war es, einen eigenen Kollektivvertrag für die MitarbeiterInnen des AMS zu vereinbaren. Die intensiven Verhandlungen dauerten ein Jahr, bis es zu einer Einigung kam.

Die besonderen Merkmale des Kollektivvertrages, der mit 1. 7. 1995 in Kraft trat, sind: eine total veränderte Gehaltskurve (weg vom Altersprinzip), leistungsorientierte Entlohnung mit einem Prämiensystem und begleitend eine Pensionskasse, in die Dienstgeber und MitarbeiterInnen ihre Beiträge leisten.

Im Jahr 2003 waren durchschnittlich auf 4.188 Planstellen 4.547 MitarbeiterInnen beschäftigt. Der BeamtInnenanteil am Gesamtpersonalstand beträgt 26,65%. Zum Stichtag 31. 12. 2003 waren 63,3% der Beschäftigten Frauen. Von den 4.547 MitarbeiterInnen sind 1.075 teilzeitbeschäftigt (der Frauenanteil beträgt hier 95%).

Zahlreiche Reformen und Organisationsumstellungen veränderten in den letzten Jahren grundlegend das Unternehmen AMS zu einem modernen Dienstleistungsunternehmen. Hervorzuheben wäre in diesem Zusammenhang die Umstellung von 98 Regionalen Geschäftsstellen auf Prozess- und KundInnenorientierung, wo ein bedarfsgerechtes Dienstleistungsangebot für große KundInnenkreise nach dem „One-Stop“-Prinzip realisiert wurde.

Die MitarbeiterInnen arbeiten nach Zielvorgaben des Verwaltungsrates und haben mit überwältigendem Engagement diese Veränderungsprozesse mitgetragen.

Trotz enormer Zunahme der Arbeitslosigkeit in den letzten Jahren und bemerkenswerten Steigerungen im Förderungsbereich – das Förderbudget für aktive arbeitsmarktpolitische Maßnahmen hat sich im Zehnjahresabstand verdoppelt, die Zahl der geförderten Personen verdreifacht – blieb der Personalstand im AMS seit zehn Jahren so gut wie unverändert.



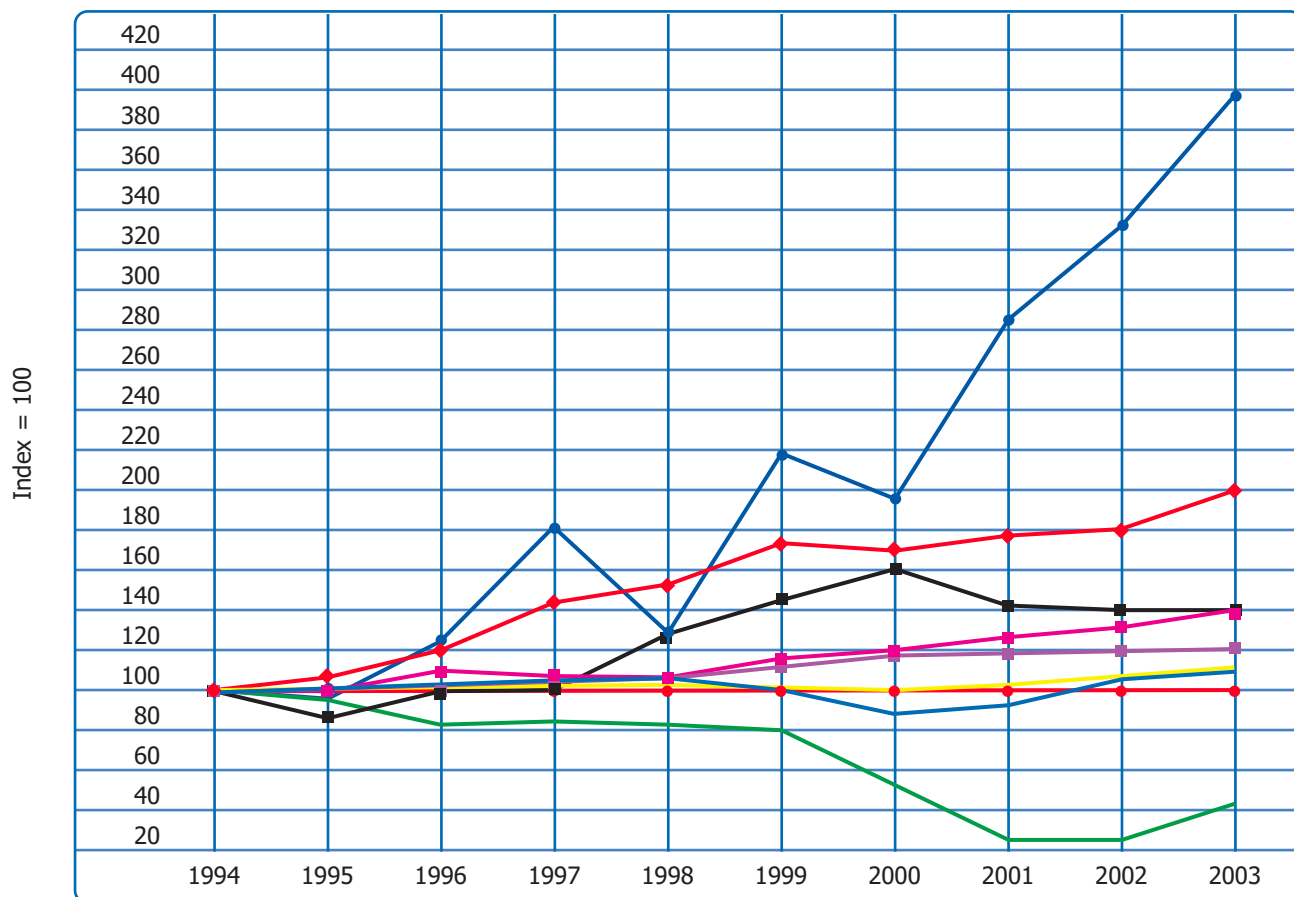

Heinz Rammel
Zentralbetriebsrat

Die wichtigsten Unternehmenskennzahlen im AMS 1994–2003

Ausgangspunkt der Gesamtdarstellung ist das Jahr 1994. Die wichtigsten organisationsinternen und -externen (auch durch das Arbeitsmarktservice nicht beeinflussbaren) Kennzahlen wurden in einer Zehnjahreszeitreihe zusammengefasst und sind im nachfolgenden Diagramm anschaulich dargestellt.

- Von 1994 bis 2003 stieg das **Bruttoinlandsprodukt** von € 169,5 Mrd. auf € 202,7 Mrd. (**reale Entwicklung auf Basis 1995**; Quelle: Statistik Austria), dies entspricht einer durchschnittlichen jährlichen Veränderung von +1,95 %. Die Zahl der **betroffenen Arbeitslosen** erhöhte sich von 681.316 im Jahr 1994 um 92.926 auf 774.242 im Jahr 2003, was einer durchschnittlichen jährlichen Steigerung von 1,36 % entspricht. Der **Durchschnittsbestand der Arbeitslosigkeit** stieg im selben Zeitraum von 214.941 um 25.138 auf 240.079, somit jahresdurchschnittlich um 1,17 %.
- Besonders positiv ausgewirkt hat sich die konsequente Anwendung der Early-Intervention-Strategie im Rahmen der arbeitsmarktpolitischen Zielsteuerung. Dadurch hat sich der **Anteil der Langzeitarbeitslosen** über ein Jahr von 18,4 % im Jahr 1994 auf 7,9 % im Jahr 2003 mehr als halbiert.
- Das **Stellenangebot** liegt derzeit mit jährlich rund 300.000 verfügbaren offenen Stellen um 38 % höher als 1994, wobei das hohe Niveau seit dem Jahr 2000 gehalten wird.
- Das **Förderbudget für aktive arbeitsmarktpolitische Maßnahmen (ohne Altersteilzeitgeld)** verdoppelte sich im Zehnjahresabstand von rund € 346 Mio. im Jahr 1994 auf nunmehr € 692 Mio. Einschließlich der aktivierten passiven Mittel (aus der Arbeitslosenversicherung) hat sich das Budget auf Grund der verstärkten Nutzung passiver Mittel von rund € 362 Mio. auf € 910 Mio. – somit um 150 % – erhöht, wobei die Kofinanzierungsmöglichkeiten des ESF und die österreichischen Sonderprogramme (JASG etc.) von großer Bedeutung waren.
- Im Zusammenhang mit der Erhöhung des Budgetmitteleinsatzes wurden sowohl die **Förderfälle** als auch die **Zahl der geförderten Personen** verdreifacht. Diese positive Bilanz war nur durch weit reichende EDV-administrative Rationalisierungsmaßnahmen im Bereich der Arbeitsmarktförderung erreichbar.
- Die geringste Veränderung innerhalb der organisationsinternen Kennzahlen spiegelt sich in der **MitarbeiterInnenzahl** wider, die im Berichtszeitraum mit einer leichten Zunahme von 1,8 % annähernd gleich geblieben ist.
- Die Aufwendungen des Personal- und Sachaufwandes, die **Verwaltungskosten des Arbeitsmarktservice** (inkl. der Ausgaben für Beamte/Beamtinnen), erhöhten sich um 38,7 %. Die Steigerung der Sachkosten um 42 % ist durch die Übernahme von Geldverkehrsspesen, die bisher der Bund getragen hat, und die zu bezahlenden Mieten in Bundesgebäuden vor allem in den letzten Jahren stark beeinflusst.

Unternehmenskennzahlen des Arbeitsmarktservice 1994–2003



- betroffene Arbeitslose
- Arbeitslose – Durchschnittsbestand
- Anteil der Langzeitarbeitslosen
- verfügbare offene Stellen
- Ressourcen – MitarbeiterInnen
- Ressourcen – Personal- und Sachaufwand (mit BeamtInnen)
- ◆ Ressourcen – Budget Arbeitsmarktförderung
- Arbeitsmarktförderung – Förderfälle
- BIP-Entwicklung real

Die Arbeitsmarktlage 2003

Arbeitslosigkeit 2003 im internationalen Vergleich

2003 lag Österreich mit der international vergleichbaren Eurostat-Arbeitslosenquote von 4,1 % erneut günstig, lediglich Luxemburg (3,7 %) und die Niederlande (3,8 %) wiesen eine niedrigere Quote auf. Die Arbeitslosenquote der 15 Länder der Europäischen Union lag 2003 bei 8,1 % und einschließlich der zehn Beitrittsländer bei 9,1 %. Der regionale Problemdruck der Arbeitslosigkeit war innerhalb der Gemeinschaft in Spanien (11,3 %), Griechenland (9,3 %), Frankreich (9,3 %), Deutschland (9,6 %) und Finnland (9,1 %) am größten. Unter den Beitrittsländern war die Arbeitslosenquote in Polen (19,3 %), Litauen (12,7 %) und Lettland (10,5 %) am höchsten. Mit 4,1 % liegt die Arbeitslosenquote in Österreich auch deutlich unter dem OECD-Niveau von 7,1 %. Innerhalb der Europäischen Union war 2003 der Problemdruck für Jugendliche unter 25 Jahren (EU-Durchschnitt von 15,6 % im Dezember 2003) besonders hoch. In Österreich war die Situation der unter 25-Jährigen auf dem Arbeitsmarkt mit 7,2 % nach den Niederlanden mit 6,8 % noch am besten.

Arbeitslosenquoten nach Kriterien der Europäischen Union	2003	2002	Veränderung in %-Punkten
Luxemburg	3,7	2,8	0,9
Niederlande	3,8	2,7	1,1
Österreich	4,1	4,2	-0,1
Irland	4,6	4,3	0,3
Großbritannien	5,0	5,1	-0,1
Dänemark	5,6	4,6	1,0
Schweden	5,6	4,9	0,7
Portugal	6,3	5,1	1,2
EU-15	8,1	7,7	0,4
Belgien	8,1	7,3	0,8
Italien	8,6	9,0	-0,3
Finnland	9,0	9,1	-0,1
Griechenland	9,3	10,0	-0,7
Frankreich	9,4	8,8	0,6
Deutschland	9,6	8,6	1,0
Spanien	11,3	11,3	0,0
Zypern	4,4	3,9	0,5
Ungarn	5,8	5,6	0,2
Slowenien	6,5	6,1	0,4
Tschechische Republik	7,8	7,3	0,5
Malta	8,2	7,4	0,4
Estland	10,1	9,5	0,6
Lettland	10,5	12,6	-2,1
Litauen	12,7	13,6	-0,9
Slowakische Republik	17,1	18,7	-1,6
Polen	19,2	19,8	-0,6
Japan	5,3	5,4	-0,1
Vereinigte Staaten	6,0	5,8	0,2

Quelle: Eurostat, ILO (Basis: durch Umfrage ermittelte arbeitslose und beschäftigte Personen); Stand: 06/2004

Die Arbeitsmarktlage 2003

Die **unselbständige Beschäftigung** nahm 2003 um 29.598 oder 0,9 % zu und erreichte 3,184.759. Der Anstieg der Gesamtbeschäftigung geht dabei überwiegend auf die geänderten Karenzgeld- bzw. Kinderbetreuungsgeldregelungen zurück. Die Zahl der Aktivbeschäftigten, d. h. ohne Präsenzdienere und Karenzgeld- bzw. KinderbetreuungsgeldbezieherInnen mit aufrechtem Dienstverhältnis, nahm infolge der Konjunkturschwäche (Wirtschaftswachstum 2003: +0,7 %) um 7.162 oder 0,2 % gegenüber dem Vorjahr zu. Die Teilzeitquote betrug 2003 nach den Ergebnissen der Mikrozensushebung 18,2 %. Die Zahl der geringfügig Beschäftigten lag nach Meldung des Hauptverbandes der österreichischen Sozialversicherungsträger bei 217.262 Personen.

Aktivbeschäftigung 2003			
	Jahresdurchschnitt	Veränderung zum Vorjahr absolut	Veränderung zum Vorjahr relativ in %
Land-/Forstwirtschaft	26.319	+459	+1,8
Produktionssektor	866.613	-13.178	-1,5
Dienstleistungssektor	2,177.742	+19.880	+0,9
Gesamt	3,070.674	+7.162	+0,2

Quelle: Hauptverband

Der sich vollziehende Strukturwandel am Arbeitsmarkt fand auch im Jahr 2003 seine Fortsetzung. Während im Produktionssektor die Beschäftigungsentwicklung insgesamt rückläufig war (-13.178), verzeichnete der Dienstleistungssektor eine dynamische Ausweitung der Beschäftigung gegenüber dem Vorjahr um 19.880 (Zunahme 2002: 8.100).

Von der **Tertiärisierung des Arbeitsmarktes** profitieren Frauen in erheblich höherem Maße als Männer. Mehr als zwei Drittel des Beschäftigungswachstums im Dienstleistungsbereich entfiel im Jahr 2003 auf Frauen. Insgesamt nahm die Aktivbeschäftigung der Frauen 2003 zu (+8.221), während die Aktivbeschäftigung der Männer von einem Rückgang gekennzeichnet war (-1.040).

2003 lag die Beschäftigung **ausländischer Arbeitskräfte** einschließlich EWR-BürgerInnen bei 350.362 (Männer 212.478, Frauen 137.884), um 15.929 oder 4,8 % höher als im Vorjahr. Teilweise gab es Abnahmen bei traditionellen Herkunftsländern (z. B. Nachfolgestaaten des früheren Jugoslawien), teilweise Zunahmen bei der Türkei und sonstigen Ländern aus dem EWR (z. B. Deutschland).

Arbeitslose Personen und Arbeitslosenquote national 2003				
	Arbeitslose Personen	Veränderung zum Vorjahr absolut	Arbeitslosenquote national (in %)*	Veränderung zum Vj. (in %-Punkten)
Gesamt	240.079	+7.661	7,0	+0,1
Männer	139.717	+5.340	7,5	+0,3
Frauen	100.362	+2.321	6,5	+0,1

Quelle: Hauptverband

* Jahresdurchschnittsbestand; nationale Quote berechnet sich als Anteil der Zahl der beim AMS registrierten arbeitslosen Personen am unselbständigen Arbeitskräftepotential (beim AMS vorgemerkte arbeitslose Personen und beim Hauptverband der Sozialversicherungsträger erfasste unselbständig Beschäftigte).

2003 waren im Jahresdurchschnitt 240.079 Personen arbeitslos (+7.661 oder +3,3%). Die Zunahme war bei den Männern mit 5.340 oder 4% höher als bei den Frauen (+2.321 oder +2,4%). Die Frauenarbeitslosigkeit betrug jahresdurchschnittlich 100.362 und die Männerarbeitslosigkeit 139.717. Insgesamt stieg die **Arbeitslosenquote** 2003 um 0,1 Prozentpunkte auf 7% (Männer +0,3 Prozentpunkte und Frauen +0,1 Prozentpunkte).

Im Jahr 2003 befanden sich jahresdurchschnittlich 41.482 **Personen in Schulungsmaßnahmen** (d. s. +6.048 oder +17% gegenüber 2002).

Im Jahr 2003 hat die Dynamik am Arbeitsmarkt erneut zugenommen. Es gab 2003 847.400 **Zugänge** in die Arbeitslosigkeit (+30.347 oder +3,7% gegenüber dem Vorjahr) und 916.500 **Abgänge** aus der Arbeitslosigkeit (+35.252 oder +4% gegenüber dem Vorjahr). Die durchschnittliche **Verweildauer** der Abgänge betrug 101 Tage (Männer 100 Tage, Frauen 103 Tage) und lag damit um fünf Tage unter dem Vorjahresniveau.

Nach **Wirtschaftszweigen** lag die Arbeitslosigkeit im Primärsektor mit 3.886 um 114 oder 2,9% unter dem Wert des Vorjahres. Im Sekundärsektor (einschließlich Bauwesen) war die Arbeitslosigkeit mit 86.521 um 311 oder 0,4% im Vergleich zum Vorjahr leicht höher. Im Tertiärsektor (einschließlich Fremdenverkehr) war 2003 eine Zunahme arbeitsloser Personen von 5.713 oder 4,4% auf 134.372 zu verzeichnen. Dabei entfiel ein erheblicher Teil des Zuwachses an Arbeitslosigkeit im Tertiärsektor auf die beschäftigungsexpansiven Bereiche der unternehmensbezogenen Dienstleistungen (+1.382) sowie der sonstigen, öffentlichen und persönlichen Dienstleistungen (+1.527).

Nach dem **Alter** stieg die Arbeitslosigkeit bei Personen unter 25 Jahren um 2.738 oder 7,5% auf 39.366 überdurchschnittlich an. Im Haupterwerbsalter zwischen 25 und 44 Jahren lag die Zunahme mit 2.409 oder 2% unter dem Durchschnitt. Bei den über 45-jährigen arbeitslosen Personen gab es eine Zunahme um 2.513 oder 3,5% auf jahresdurchschnittlich 74.998, wobei die Altersgruppe der 50- bis unter 55-Jährigen eine Abnahme um 601 oder 2,4% verzeichnen konnte.

Die Betrachtung der Arbeitslosigkeit nach **höchster abgeschlossener Bildung** zeigt, dass 2003 in allen Ausbildungsstufen eine Zunahme stattgefunden hat. Relativ am stärksten nahm die Arbeitslosigkeit im Bereich Universität, Akademie und Fachhochschule um 1.008 oder 14,1% auf 8.149 zu (im Bereich Pflichtschule +3.330 oder +3,2% auf 107.982). Dennoch hatten AkademikerInnen mit einer Arbeitslosenquote von 2,6% weiterhin das niedrigste Risiko, arbeitslos zu werden. Das mit Abstand höchste Risiko, arbeitslos zu werden, hatten PflichtschulabsolventInnen, deren Arbeitslosenquote 15,2% betrug.

Die **Langzeitarbeitslosigkeit über sechs Monate** lag 2003 im Durchschnitt mit 45.863 um 1.134 oder 2,5% über dem Wert des Vorjahres. Der Anstieg der Langzeitarbeitslosigkeit betrifft zur Gänze Männer (+1.413 oder 5,5%), jene von Frauen ging zurück (-278 oder -1,5%). Der Anteil der Langzeitarbeitslosigkeit an der Gesamtarbeitslosigkeit lag insgesamt bei 19,1% (im Vorjahr 19,2%). Die Zunahme der **Langzeitarbeitslosigkeit über zwölf Monate** (jahresdurchschnittlich 18.965 Personen) war gegenüber dem Vorjahr mit 6.142 oder 47,6% besonders deutlich, gleichzeitig nahm die Langzeitarbeitslosigkeit zwischen sechs und zwölf Monaten ebenso deutlich um 5.008 oder 15,7% ab.

2003 nahm die Arbeitslosigkeit **behinderter Personen** durchschnittlich um 494 oder 1,6 % auf 30.545 ab. Der Anteil der Arbeitslosigkeit behinderter Personen an der Gesamtarbeitslosigkeit war mit 12,7 % niedriger als im Vorjahr (13,4 %).

Die Arbeitslosigkeit der **ausländischen Arbeitskräfte** war mit rund 38.209 (Männer 25.216, Frauen 12.992) um 2.078 oder 5,8 % höher als im Vorjahr. Die AusländerInnenarbeitslosenquote blieb im Vergleich zu 2002 konstant bei 9,8 %.

Arbeitslosenquoten regional im Jahr 2003 in %									
	Bgld.	Ktn.	NÖ	OÖ	Sbg.	Stmk.	Tirol	Vbg.	Wien
Gesamt	8,6	8,1	7,0	4,5	5,0	7,3	5,4	5,7	9,5
Männer	9,0	8,7	7,3	4,5	5,1	7,8	5,4	5,3	11,0
Frauen	8,1	7,5	6,6	4,5	4,8	6,8	5,4	6,1	7,9

Quelle: Hauptverband

Nach Bundesländern hatten Wien, das Burgenland, Kärnten und die Steiermark Arbeitslosenquoten, die über dem Österreichdurchschnitt von 7 % liegen. Unter dem Österreichdurchschnitt lagen Tirol, Vorarlberg, Salzburg sowie Oberösterreich. Im Österreichdurchschnitt lag Niederösterreich.

Die Arbeitsmarktlage 1994–2003

Die Beschäftigung stieg seit 1997 ständig an und erreichte im Jahr 2003 mit einem Wert von 3,184.800 Beschäftigten einen neuen Höchststand, was fast zur Gänze durch die Entwicklung der Frauenbeschäftigung zustande kam, die mit 1,454.100 ebenfalls einen Höchstwert erreichte. Die Männerbeschäftigung stieg noch bis 2000 leicht an und fiel dann auf 1,730.600 zurück.

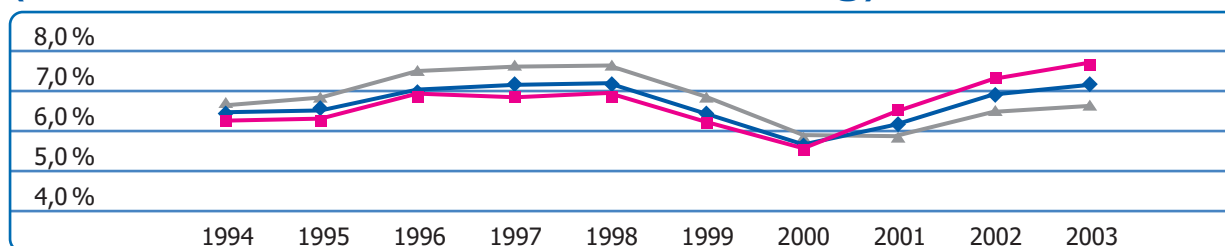
Beschäftigung, Jahresdurchschnitt, Volumen						
	Index	Gesamt	Index	Männer	Index	Frauen
1994	100,0	3,070.732	100,0	1,761.601	100,0	1,309.131
1995	99,9	3,068.186	99,8	1,757.354	100,1	1,310.832
1996	99,2	3,047.253	98,7	1,738.759	100,0	1,308.494
1997	99,5	3,055.569	98,7	1,739.576	100,5	1,315.993
1998	100,2	3,076.665	99,0	1,744.384	101,8	1,332.281
1999	101,2	3,107.898	99,6	1,754.823	103,4	1,353.075
2000	102,1	3,133.738	99,7	1,757.010	105,2	1,376.728
2001	102,5	3,148.155	99,2	1,747.713	107,0	1,400.440
2002	102,7	3,155.161	98,3	1,731.067	108,8	1,424.094
2003	103,7	3,184.759	98,2	1,730.631	111,1	1,454.128

Die Arbeitslosigkeit sank 1999 und 2000 und stieg dann auf 240.100 im Jahr 2003. Die Männerarbeitslosigkeit verlief ähnlich und lag 2003 bei 139.700. Die Frauenarbeitslosigkeit zeigte einen weniger pointierten Verlauf und erreichte 2003 ein Niveau von 100.400, ein etwa gleich hoher Wert wie 1999. Der Anteil Langzeitarbeitsloser (Arbeitslosigkeit länger als ein Jahr) ist von 18,4 % im Jahr 1994 auf 7,9 % im Jahr 2003 gesunken.

Arbeitslosigkeit, Jahresdurchschnitt				1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Bestand AL ges.	214.941	215.716	230.507	233.348	237.794	221.743	194.314	203.885	232.418	240.079			
Männer	120.567	120.004	128.025	128.580	129.429	121.519	107.510	115.324	134.377	139.717			
Frauen	94.374	95.712	102.482	104.768	108.365	100.224	86.804	88.561	98.041	100.362			
LZAL > 1 Jahr	39.592	37.654	36.445	37.750	37.889	31.703	19.142	11.295	12.839	18.965			
LZAL-Anteil in %	18,42	17,46	15,81	16,18	15,93	14,30	9,85	5,54	5,52	7,90			

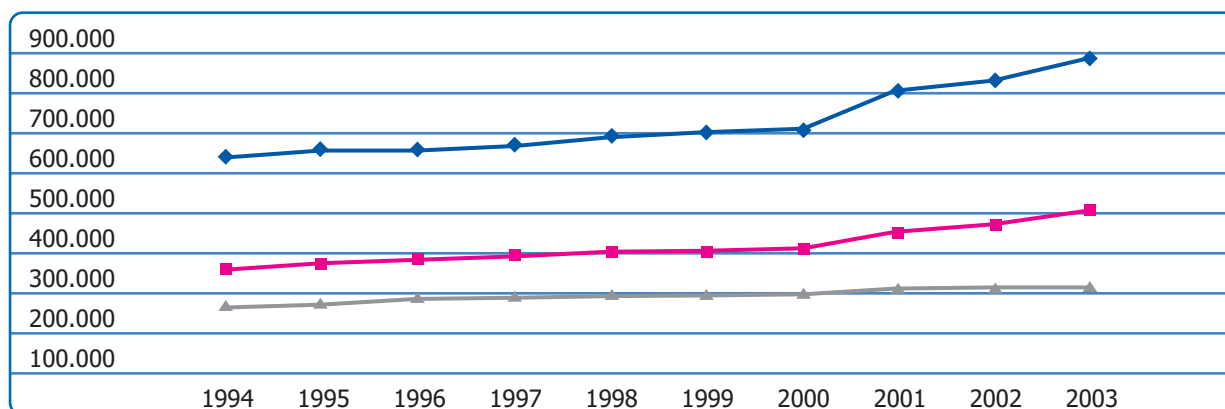
Die Arbeitslosenquoten verdeutlichen die Entwicklung der Arbeitslosigkeit. 1999 und 2000 sank die Arbeitslosenquote, um dann spürbar anzusteigen. Bei den Frauen blieb die Arbeitslosenquote trotz Anstieg ab 2000 zuletzt noch unter dem Niveau der späteren neunziger Jahre. Während 1999 die Arbeitslosenquote der Frauen mit 6,9% noch spürbar höher war als jene der Männer (6,5%), war sie 2003 mit 6,5% deutlich niedriger als jene der Männer (7,5%).

Arbeitslosenquoten (nach österreichischer Berechnung)



Die Zugänge in die Arbeitslosigkeit haben sich nach einem leichten „Knick“ 1999/2000 weiter deutlich, auf 847.400, erhöht. Bei den Männern waren die Zunahmen höher als bei den Frauen. Die 2003 erreichten Jahressummen waren aber bei den Männern mit 494.800 ebenfalls deutlich höher als bei den Frauen mit rund 352.600.

Zugänge in die Arbeitslosigkeit



- ◆ Gesamt
- Männer
- ▲ Frauen

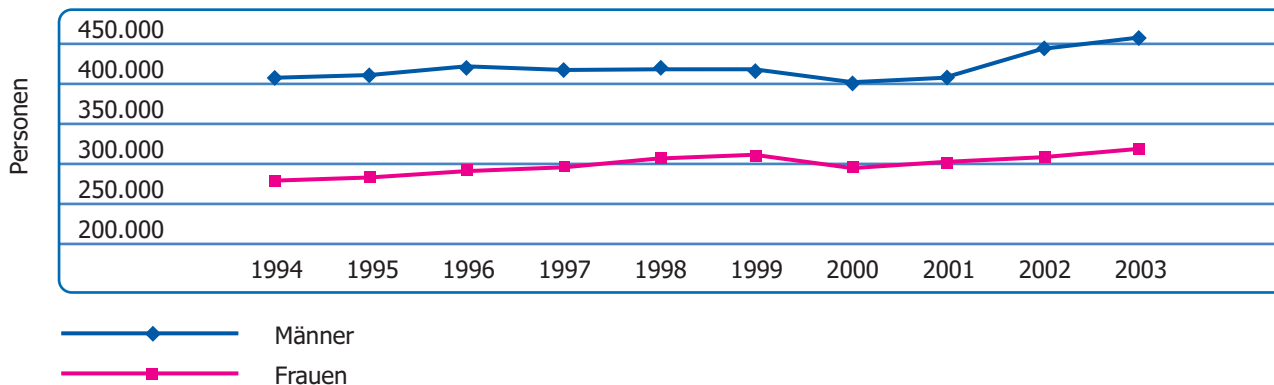
Korrespondierend zu steigenden Zugängen in die Arbeitslosigkeit haben sich die Abgänge aus der Arbeitslosigkeit seit 2000 auf insgesamt 916.500 erhöht, was in stärkerem Maß durch Abgänge von Männern als von Frauen zustande kam. Die Abgänge der Männer lagen 2003 bei 532.200 und waren somit absolut höher als jene der Frauen (384.400).

Die Verweildauer in Arbeitslosigkeit der AbgängerInnen hat sich bis 1997 erhöht und seither um 29 Tage auf 101 Tage verkürzt.

Verweildauer in Arbeitslosigkeit von AbgängerInnen in Tagen			
	Gesamt	Männer	Frauen
1994	126	117	135
1995	124	116	136
1996	127	119	138
1997	130	120	143
1998	127	119	138
1999	125	118	135
2000	118	116	121
2001	106	104	108
2002	106	104	107
2003	101	100	103

Die Zahl der von Arbeitslosigkeit betroffenen Personen nahm 1999 leicht zu (insbesondere durch die Zahl der betroffenen Frauen). Im Jahr 2000 sank die Zahl der betroffenen Personen auf 688.900 und stieg bei weiter verkürzter Verweildauer in den Folgejahren wieder an. Die Betroffenheit nahm bei den Frauen seit 2000 deutlich zu, wurde aber von der Entwicklung bei den Männern überholt – 2003 waren 319.600 Frauen und 454.600 Männer (gesamt 774.200) von Arbeitslosigkeit betroffen.

Betroffenheit von Arbeitslosigkeit



Die Ziele 2003

Europäische Beschäftigungsstrategie

Anfang der neunziger Jahre wuchs in Europa das Bewusstsein, den gemeinsamen Policy-Mix in der Wirtschafts- und Währungsunion um die Dimension der Beschäftigungspolitik zu ergänzen. Die Arbeitsmarktprobleme in den Mitgliedstaaten führten zu einem wachsenden Interesse an europäischen Lösungen durch eine Koordinierung und Konvergenz der Politiken. Wichtige arbeitsmarktpolitische Meilensteine waren die Definition von Strukturfonds, v. a. des Europäischen Sozialfonds, der Beschluss Beschäftigungspolitischer Leitlinien und die Verabschiedung Nationaler Aktionspläne für Beschäftigung.

Die Umsetzung des Nationalen Aktionsplanes für Beschäftigung 1998 bis 2002 erfolgte auf der Grundlage von vier Säulen (Verbesserung der Vermittelbarkeit, Entwicklung des Unternehmergeistes, Förderung der Anpassungsfähigkeit von ArbeitgeberInnen und ArbeitnehmerInnen, Chancengleichheit).

Der Nationale Aktionsplan für Beschäftigung 2003 verfolgt drei übergreifende Zielsetzungen: Vollbeschäftigung, Steigerung der Arbeitsplatzqualität und der Arbeitsproduktivität sowie Stärkung des sozialen Zusammenhalts und der sozialen Eingliederung. Mit Blick auf die drei übergreifenden Ziele richteten die Mitgliedstaaten ihre Politik an spezifischen Leitlinien aus, die Handlungsprioritäten darstellen.

Zielsteuerungssystem 1995–2003

Parallel zum europäischen beschäftigungspolitischen Agendasetting entwickelte sich auch die Zielarchitektur im AMS Österreich. Auf Grundlage der arbeitsmarktpolitischen Zielvorgaben des Bundesministers für Wirtschaft und Arbeit gemäß § 59 Abs. 2 AMSG hat das AMS bereits im Jahr 1995 begonnen, Konzepte zur Verhinderung und Bekämpfung von Langzeitarbeitslosigkeit zu entwickeln und seine Aktivitäten auf Personengruppen mit geringeren Arbeitsmarktchancen zu fokussieren. Als entscheidende Weichenstellung galt dabei die Implementierung des Zielsteuerungssystems nach den Prinzipien des „**Management by Objectives**“ und des „**Kontraktmanagements**“, mit dem Jahresziele quantitativ operationalisiert wurden. Neben strukturpolitischen Interventionen zur Abdeckung von spezifischen qualifikatorischen Nachfragebedarfen stand der Ausbau der Stellen-Marktposition des AMS im Vordergrund. Jüngste Entwicklungen sind die Performancemessung direkt am Arbeitsmarktgeschehen, eine geschäftsfall- und damit kundenorientierte Erfolgsbetrachtung sowie das Thema Nachhaltigkeit der Betreuung.

Zielerreichung 2003

Auf der Grundlage der voraussichtlichen Entwicklung des Arbeitsmarktes 2003 setzte das Arbeitsmarktservice folgende Schwerpunkte:

Erhöhung der Stellenbesetzung

Durch ein möglichst großes Angebot an offenen Stellen möchte das AMS zu mehr Transparenz beitragen und sich damit als führendes Dienstleistungsunternehmen am Arbeitsmarkt positionieren.

Verhinderung von dauerhafter Ausgrenzung aus dem Beschäftigungssystem

2003 wurde im Sinne der Early-Intervention-Strategie bereits die Sechsmonatsgrenze als Marke definiert.

Die Chancen auf Integration in den ersten oder zweiten Arbeitsmarkt von bereits Langzeitarbeitslosen und Älteren sollten ebenso erhöht werden. Jugendliche und Frauen wurden durch die Teilnahme an Schulungen bei der Arbeitsaufnahme unterstützt.

Entwicklung der Humanressourcen

Die stark gestiegene Nachfrage nach Fachkräften im Bereich der Gesundheit und Pflege, der Informations- und Kommunikationstechnologie sowie in landesspezifischen Nachfragebereichen unterstützte das AMS durch Schulungen.

Zielsetzung	Istwert 2002	Zielwert 2003	Istwert 2003
Stellenbesetzung	252.134	min. 259.422	250.585
Erschließung des Arbeitskräftepotentials	19.777	min. 19.527	22.417
Langzeitbeschäftigungslose in Arbeit bringen	29.930	min. 28.699	34.048
Qualifizierung von Jugendlichen unter 25 Jahren	23.938	min. 28.256	34.366
Spezifische höherwertige Qualifizierung von Arbeitslosen	kein Ziel	min. 8.121	13.300
Erhöhung der Arbeitsmarktchancen von Frauen durch Aus- und Weiterbildung	13.080	min. 12.596	16.871
Verhinderung von Langzeitarbeitslosigkeit (Übertrittsquote in Langzeitarbeitslosigkeit > 6 Monate) 13,6 %		max. 12,9 %	10,9 %
Integration von Älteren in den Arbeitsmarkt:			
Arbeitsaufnahmequote Frauen ab 45 Jahren	59,5 %	min. 59,7 %	59,8 %
Arbeitsaufnahmequote Männer ab 50 Jahren	59,1 %	min. 59,3 %	59,4 %

Ein wesentlicher Faktor für den Erfolg der Vermittlungstätigkeit des AMS sind ein transparenter Arbeitsmarkt und gute Kontakte zur Wirtschaft. Die sich verschlechternde Arbeitsmarktlage drückte sich in einem Zielerreichungsgrad von 97 % bei der Zahl der Stellenbesetzungen aus. Auch auf Seiten des Arbeitskräfteangebots konnten breitere Gruppen von Erwerbsinteressierten als KundInnen erschlossen und in den Arbeitsmarkt integriert werden.

Prävention ist die zentrale Strategie zur Verhinderung von Langzeitarbeitslosigkeit. Die Maßnahmen des AMS zielen daher zum einen darauf, die Zahl der Übertritte von Personen in die Langzeitarbeitslosigkeit zu senken. Rund 11 % aller Arbeitslosen konnten nicht innerhalb von sechs Monaten ihre Arbeitssuche erfolgreich abschließen, 3 % wurden sogar über zwölf Monate langzeitarbeitslos.

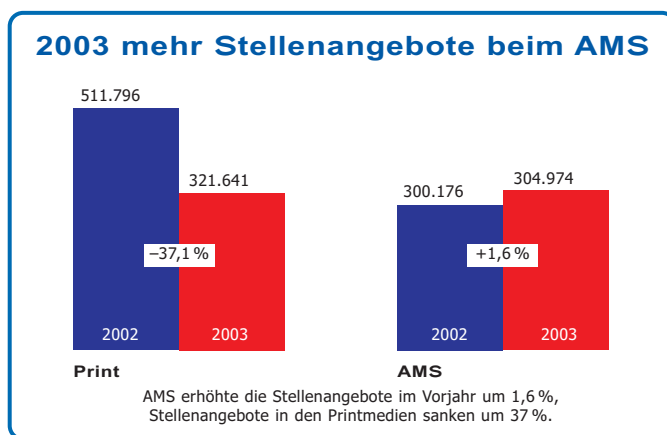
Zum anderen soll bestehende Langzeitarbeitslosigkeit, aber auch Langzeitbeschäftigungslosigkeit (siehe Definition im Anhang) reduziert werden: Diese Zielsetzung wurde österreichweit erreicht. Ebenso konnten die vereinbarten Ziele bei den Arbeitsaufnahmen von Älteren erreicht werden, die Arbeitsaufnahmequoten konnten stabil gehalten werden.

Steigerungen bei der Arbeitsmarktintegration erreichten Frauen nach Aus- und Weiterbildung mit einem Plus von 28 %. Deutlich ausgeweitet werden konnte die Qualifizierung von Arbeitslosen im höherwertigen IKT-Bereich sowie bei Gesundheits- und Pflegeausbildungen.

Die Vermittlung

Aufgabe des Arbeitsmarktservice ist eine möglichst vollständige, wirtschaftlich sinnvolle und nachhaltige Zusammenführung von Arbeitskräfteangebot und -nachfrage. Das Arbeitsmarktservice schafft somit einen Ausgleich zwischen zwei gleichwertigen Interessenlagen. Die Wahrnehmung dieser Vermittlungsfunktion gelingt im Sinne beider Marktparteien umso besser, je mehr offene Stellen dem Arbeitsmarktservice unmittelbar zur Verfügung stehen.

Trotz schwieriger Arbeitsmarktlage hat das Arbeitsmarktservice die Zahl der zur Besetzung gemeldeten offenen Stellen im Vorjahr leicht ausgebaut, während im selben Zeitraum der Stellenmarkt in den Printmedien stark zurückgegangen ist.



Österreichs Unternehmen haben 2003 verstärkt die Dienstleistungen des Arbeitsmarktservice in Anspruch genommen. Mit knapp 305.000 Jobangeboten wurden im Vorjahr beim AMS um 5.000 oder 1,6 % mehr offene Stellen zur Besetzung gemeldet als im Jahr 2002. Im selben Zeitraum ging die Zahl der Stelleninserate in den Printmedien stark zurück: Dort gab es um 190.200 oder 37 % weniger Jobangebote als 2002. Dies geht aus der von der Firma Media Market Observer (MMO) im Auftrag des AMS durchgeführten repräsentativen Analyse des österreichischen Stellenmarkts in österreichischen Printmedien (Sample von 84 Medien) und im AMS hervor.

Zugang offener Stellen

Der Zugang an offenen Stellen zeigte nach einem Rückgang in den Jahren 1995 und 1996 eine kontinuierliche Steigerung bis zum Jahr 2000 (+40 % seit 1996). Nach dem Einbruch von 2001 war im Jahr 2002 trotz Konjunkturschwäche ein moderater Anstieg zu verzeichnen, der sich im Berichtsjahr fortgesetzt hat (+4.593 oder +1,7 %).

	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Zugang	256.167	228.269	222.600	222.947	253.895	299.270	312.232	273.201	276.145	280.738

Ein überdurchschnittlicher Anstieg gemeldeter offener Stellen konnte bei den privaten Personaldienstleistern erzielt werden. Im Jahr 2003 wurden dem AMS von privaten Überlassern/Vermittlern 35.489 Stellen gemeldet, das sind +6.482 Stellen oder +22,3 % gegenüber dem Vorjahr. Insgesamt wurden 12,6 % aller offenen Stellen von privaten Personaldienstleistern gemeldet, 1999 waren dies noch 24.508 offene Stellen bzw. ein Anteil von 8,2 %.

Ohne diese Strategie des Arbeitsmarktservice, die privaten Arbeitsmarktdienstleister verstärkt einzubinden, wäre im letzten Jahr ein Rückgang der offenen Stellen um rund 2.000 zu verzeichnen gewesen.

Die Entwicklung der letzten Jahre schlägt sich auch im Ranking der Top-Ten-Kunden des AMS nieder. 2003 befanden sich unter den zehn besten Kunden des AMS (nach der Anzahl gemeldeter Stellen) drei Personaldienstleister.

Top-Ten-Kunden des AMS im Jahr 2003	
1	Trenkwalder Personaldienste AG
2	Spar Österreich Warenhandels AG
3	Billa, Mondo – REWE Austria
4	Steyr Daimler Puch – Magna Holding AG
5	Merkur Warenhandels AG – REWE Austria
6	Manpower GmbH
7	ISS Facility Services
8	Büroring Personalmanagement GmbH
9	Zielpunkt, Magnet, Löwa – Tengermann-Konzern
10	Manpower Austria

Parallel zur lokalen Vertriebsschiene des AMS, den Regionalen Geschäftsstellen, haben im Jahr 2003 mehr als 4.000 neu registrierte Betriebe von der Möglichkeit Gebrauch gemacht, ihr Stellenangebot über die elektronische Vertriebsschiene des AMS, den eJob-Room, anzubieten. Insgesamt wurden über den eJob-Room 6.757 aktive Stellenangebote (auch mit mehr als einer offenen Stelle) platziert.

Unterstützt wurden die Akquisitionsbemühungen durch die Fortsetzung der erfolgreichen Kampagne „Service für Unternehmen“ im Jahr 2003, mit der sich das AMS abermals als starker Partner für Unternehmer und Unternehmerinnen präsentierte. Die bereits bestehenden Partnerschaften (z. B. mit AUA, IKEA, Magna etc.) wurden dabei durch Partnerschaften mit weiteren prominenten UnternehmerInnen, wie Dkfm. Elisabeth Gürtler (Hotel Sacher), Dr. Wolfgang Hötschl (Kelly GmbH) und Dir. Mag. Helmut Köllensperger (Wüstenrot), ergänzt.



Die maßgeschneiderte Ansprache von Jugendlichen und UnternehmerInnen wurde durch klassische Werbung sowie PR-Maßnahmen wie Medienarbeit, Medienkooperation und Events umgesetzt. Im Mittelpunkt der Botschaft standen das Serviceangebot und die Positionierung des AMS als Infodrehscheibe für Themen rund um die Arbeitswelt.

Besetzung offener Stellen

Im Geschäftsbereich „Service für Unternehmen“ wurden das Dienstleistungsangebot systematisch an die Bedürfnisse der Kunden angepasst und die Kontakte zu den Unternehmen neu strukturiert, um die Vermittlung von geeigneten Arbeitskräften rasch und treffsicher durchführen zu können.

Die Zahl der Stellenbesetzungen nahm seit 1995 kontinuierlich zu und erreichte im Jahr 2000 mit rund 274.000 Besetzungen offener Stellen einen Höchstwert. Dies entspricht einer Zunahme von 65 % gegenüber 1995. Seit 2000 gab es einen wellenförmigen Rückgang auf vergleichsweise hohem Niveau. Im Jahr 2003 lag der Wert bei 256.008 besetzten offenen Stellen (-1.420 oder -0,5 % gegenüber 2002).

Der Anteil der innerhalb eines Monats besetzten offenen Stellen sank von knapp 75 % in den Jahren 1996 und 1997 auf einen Wert von ca. 64 % im Jahr 2000, seither konnte allerdings eine stete Verbesserung erzielt werden. Im Jahr 2003 konnten rund 72 % der gemeldeten offenen Stellen binnen vier Wochen besetzt werden.

absolut	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
binnen 1 Monat	121.474	114.632	125.140	127.804	149.736	163.104	176.343	160.830	181.534	184.005
binnen 2-3 Monaten	39.372	37.281	32.032	33.345	40.308	50.740	67.867	58.513	57.039	56.078
nach 3 Monaten	17.601	14.130	10.122	9.483	13.643	18.523	29.771	27.958	18.855	15.925
Gesamt	178.447	166.043	167.294	170.632	203.687	232.367	273.981	247.301	257.428	256.008

in Prozent	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
binnen 1 Monat	68	68	75	74	73	70	64	65	71	72
binnen 2-3 Monaten	22	23	19	20	20	22	25	24	22	22
nach 3 Monaten	10	9	6	6	7	8	11	11	7	6

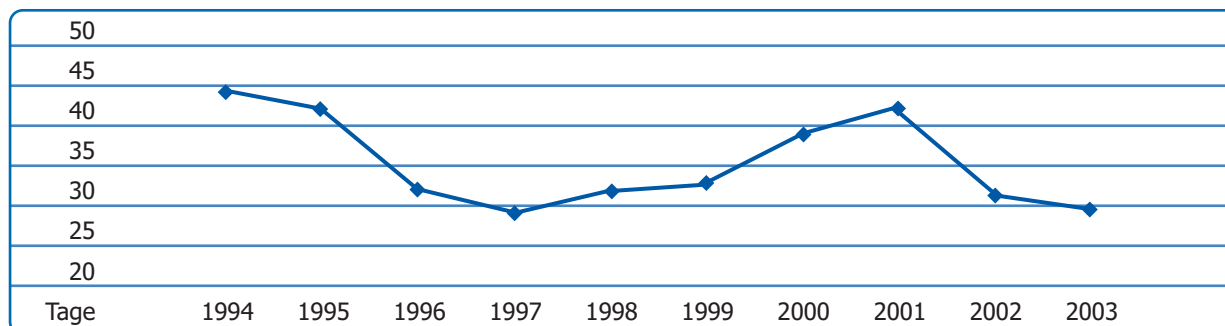
74.093 offene Stellen wurden nach vorangegangener Vorauswahl und Beratung mit vorgemerkten Arbeitslosen durch das AMS besetzt. In 19.833 Fällen erfolgte die Stellenbesetzung durch Unterstützung des AMS mit nicht als arbeitslos vorgemerkten Personen. 162.082 offene Stellen wurden mit Arbeitssuchenden besetzt, die dem AMS namentlich nicht bekannt waren, denen jedoch das volle Informationsangebot sowie die Selbstbedienungsangebote des AMS, insbesondere die breite Palette der eServices, zur Verfügung standen.

Im Jahr 2003 konnten darüber hinaus 22.563 offene Lehrstellen besetzt werden (-260 oder -1,1 %). Insgesamt konnten somit 278.571 Stellenbesetzungen mit Unterstützung des Arbeitsmarktservice erzielt werden.

Durch die Dienstleistungsangebote im Internet (www.ams.or.at) wird die Modernität des AMS unterstrichen und der Servicecharakter betont. Mit dem eJob-Room baut das AMS die Selbstbedienungsmöglichkeiten der Job- und Personalsuche im Internet weiter aus. Unter www.jobroom.at können Unternehmen und Arbeitsuchende 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.

Die durchschnittliche Laufzeit einer offenen Stelle bis zu ihrer Besetzung hat sich von 1994 bis 1997 deutlich verkürzt, ist dann bis 2001 angestiegen und konnte seither wieder kontinuierlich reduziert werden. Die Laufzeit stellt mit 29 Tagen einen Bestwert im Zehnjahresrückblick dar und ist um drei Tage kürzer als im Vorjahr.

Durchschnittliche Laufzeit offener Stellen



Neben der auch konjunkturabhängigen Anzahl von Zu- und Abgängen an offenen Stellen innerhalb eines definierten Zeitraumes spielt auch die strukturelle Veränderung der Arbeitskräftenachfrage eine wesentliche Rolle (z. B. Zunahme atypischer Dienstverhältnisse). Gleichzeitig wirkt sich aber auch ein neues, kundenfreundliches Organisationsmodell positiv aus. Dieses Modell baut auf einer Segmentierung der KundInnen nach Betreuungsbedarf auf und erlaubt einen frühzeitigen Einsatz unseres Dienstleistungsangebotes.

Beschäftigungsaufnahmen arbeitsloser Personen

Auf Zunahmen in den Jahren 1997 und 1999 folgten jeweils Abnahmen in den Jahren 1995, 1996 und 2000. Seit dem Jahr 2001 ist jedoch ein kontinuierlicher Anstieg zu beobachten. Im Jahr 2003 konnten 462.487 Beschäftigungsaufnahmen verzeichnet werden (+5.678 oder +1,2% gegenüber Vorjahr), wobei 91,64% aller Beschäftigungsaufnahmen mit Unterstützung des AMS innerhalb von sechs Monaten ermöglicht wurden (+1,08 Prozentpunkte gegenüber 2002).

	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Beschäftigungsa. ges.	426.720	417.967	415.440	417.626	402.868	431.525	424.544	438.422	456.809	462.487
Männer	266.806	261.452	264.386	260.880	250.078	263.656	258.297	263.605	280.209	285.996
Frauen	159.914	156.515	151.054	156.746	152.790	167.869	166.247	174.817	176.600	176.491
Frauenanteil in %	37,48	37,45	36,36	37,53	37,93	38,90	39,16	39,87	38,66	38,16
über 6 Monate	35.584	43.931	47.592	48.895	46.340	41.910	36.179	33.769	38.929	33.124
über 12 Monate	11.882	10.867	11.217	12.529	11.280	10.357	8.915	8.258	4.204	5.566
%-Anteil ü. 6 Monate	8,34	10,27	11,46	11,71	11,50	9,71	8,52	7,70	8,52	7,16
%-Anteil ü. 12 Monate	2,78	2,60	2,70	3,00	2,80	2,40	2,10	1,88	0,92	1,20

Neben den 462.487 Beschäftigungsaufnahmen aus Arbeitslosigkeit konnten 11.078 Arbeitssuchende (beim AMS vorgemerkte Personen, die nicht arbeitslos sind) und 13.019 Lehrstellensuchende eine Arbeit aufnehmen. Zusätzlich fanden 30.096 Arbeitsaufnahmen unmittelbar aus Qualifizierungsmaßnahmen statt. In Summe konnte das AMS 516.680 Personen bei der Arbeitsaufnahme eine Hilfestellung bieten (+12.412 oder +2,46% gegenüber 2002).

Beschäftigungsaufnahmen Älterer (über 45)

Die Zahl der Beschäftigungsaufnahmen Älterer (über 45 Jahre) ist im Zeitraum von 1994 bis 2003 von 60.604 auf 92.661 gestiegen. Dies entspricht einer Steigerung von 52,9%. Das Arbeitslosigkeitsvolumen dieser Personengruppe hat im selben Zeitraum um 17,1% zugenommen (Bestand 1994: 64.048, Bestand 2003: 74.999). Im Jahr 2003 konnte eine Steigerung der Beschäftigungsaufnahmen um 2.952 oder 3,3% gegenüber dem Vorjahr erreicht werden.

	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Aufnahmen gesamt	60.604	61.344	63.567	65.518	64.024	72.708	74.052	86.700	89.709	92.661
Männer	38.525	39.486	42.206	42.652	41.925	46.713	48.987	54.528	57.094	58.907
Frauen	22.079	21.858	21.361	22.866	22.099	25.995	25.065	32.172	32.615	33.754
Frauenanteil in %	36,43	35,63	33,60	34,90	34,52	35,75	33,85	37,11	36,36	36,43

Beschäftigungsaufnahmen behinderter Personen

Die Beschäftigungsaufnahmen von behinderten Personen (siehe Definition im Anhang) verzeichneten bis 1999 einen anhaltenden Anstieg. Durch die konjunkturelle Abschwächung war es für behinderte Personen zusehends schwieriger geworden, den Wiedereinstieg in den Arbeitsmarkt zu finden. Seit dem Jahr 2000 sind die

Beschäftigungsaufnahmen für behinderte Personen leicht rückläufig. Im Jahr 2003 fanden insgesamt 28.912 Beschäftigungsaufnahmen statt (-1.124 oder -3,7% gegenüber 2002).

	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Aufnahmen gesamt	25.932	27.314	28.223	29.686	29.779	34.142	33.164	32.444	30.036	28.912
Männer	17.941	18.610	19.359	20.310	20.622	23.183	22.358	21.689	20.299	19.709
Frauen	7.991	8.704	8.864	9.376	9.157	10.959	10.806	10.755	9.737	9.203
Frauenanteil	30,82	31,87	31,41	31,58	30,75	32,10	35,30	33,15	32,39	31,83

EURES (EUropean Employment Services)

EURES – die europaweite „Dachorganisation“ der Arbeitsverwaltungen (Public Employment Services) des EWR und der Schweiz – möchte den europaweiten Stellenaustausch intensivieren und die Mobilität der ArbeitnehmerInnen erleichtern.

BürgerInnen des EWR und Schweizer BürgerInnen haben grundsätzlich das Recht, sich innerhalb des EWR frei zu bewegen und sich an jedem beliebigen Ort niederzulassen und eine Beschäftigung aufzunehmen. EURES unterstützt sowohl Arbeitssuchende, die in einem anderen EWR-Land und der Schweiz leben und arbeiten wollen, als auch ArbeitgeberInnen, die Arbeitskräfte aus anderen EWR-Ländern und der Schweiz beschäftigen wollen.

PartnerInnen dieses Netzwerkes sind die öffentlichen Arbeitsverwaltungen, Gewerkschaften und Vertretungen der ArbeitgeberInnen, Regionalverwaltungen sowie die Kommission der Europäischen Union. Wichtige Akteure und Akteurinnen dieser Partnerschaft sind die ca. 550 EURES-BeraterInnen aus den derzeit 15 EU- und drei EWR-Ländern und der Schweiz, die in den oben genannten Organisationen beschäftigt sind.

EURES hat sich in den vergangenen zehn Jahren seines Bestehens sowohl formal als auch inhaltlich gewandelt und zu einem Projekt entwickelt, das die Integration der EURES-Dienstleistungen in die öffentlichen Arbeitsverwaltungen forciert.

Aufgrund der technologischen Entwicklungen im IT-Bereich wurde die anfängliche Hauptaufgabe der EURES-BeraterInnen im „FrontOffice“ mit Beratung, Information und Besetzung von offenen Stellen in EURES in die tägliche Arbeit der Regionalen Geschäftsstellen des Arbeitsmarktservice integriert. Die EURES-BeraterInnen sind nun verstärkt in transnationalen Projekten und in der Unterstützung der Integration z. B. durch Weitergabe von Know-how an die EURES-Assistenten und -Assistentinnen tätig. Im Bereich des AMS Österreich sind derzeit 16 EURES-BeraterInnen auf Ebene der Landesorganisationen und auf lokaler Ebene beschäftigt.

Österreich ist neben den nationalen EURES-Aktivitäten auch in vier EURES-T-Grenzregionen aktiv, um den Arbeitsmarkt im jeweiligen grenzregionalen/grenzüberschreitenden Bereich zu fördern und weiterzuentwickeln. Im Rahmen der grenzregionalen Zusammenarbeit werden auch offene Stellen und Lehrstellen ausgetauscht, was in den letzten Jahren einen für Österreich beträchtlichen Umfang und ein stabiles Niveau erreichte.

Die Zahl der „direkten“ Stellenbesetzungen ist seit der Einführung von EURES bis zum Jahr 2000 deutlich gestiegen, ging 2001 und 2002 zurück und stieg 2003 wieder deutlich an.

Immer mehr Betriebe nutzen aber auch die EURES-Angebote vor allem im SB-Bereich aktiv und rekrutieren auf dieser Schiene Personal. Aber auch Arbeitsuchende aus anderen EWR-Ländern, die durch Vermittlung von EURES Österreich bereits im Wintertourismus in Österreich gearbeitet haben, nutzen die Selbstbedienungssuchmöglichkeiten.

Die direkt erreichten höheren Vermittlungs- und Besetzungszahlen werden zunehmend ergänzt durch solche im Bereich der Selbstbedienung, die sich derzeit noch nicht verlässlich quantifizieren lassen. Direkt erreichte Vermittlungen in den Wintertourismus durch EURES-Aktivitäten:

1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
–	494	670	718	2.164	3.507	2.770	1.800	2.500

EURES hat sich in Österreich vor allem im Wintertourismus bewährt, wo die Personalengpässe im Inland deutlich verringert werden konnten. Darüber hinaus wurden in den letzten Jahren verstärkt transnationale Vermittlungsprojekte im Sommertourismus und im Bereich medizinischer Berufe initiiert und durchgeführt.

Internetservices – eJob-Room als neuer Vertriebsweg

Seit Anfang 1998 ist das AMS mit einem Selbstbedienungsangebot im Internet vertreten. Arbeitsuchende können aus dem AMS-Bestand offener Stellen wählen, Unternehmen nach passenden, beim AMS vorgemerkten Personen suchen oder eine offene Stelle „avisieren“.

Seit Herbst 2000 stellt das AMS den MarktakteurInnen eine Vermittlungsplattform, den eJob-Room, zur Verfügung. Dieser ermöglicht ein Abspeichern von Stellenbeschreibungen oder von Stellengesuchen und ein ständiges automatisches Matching zwischen diesen in Selbstbedienung eingegebenen Datensätzen. Jede/r UserIn wird bei einer erfolgreichen Suche per E-Mail oder SMS über die vorliegenden „Interessenmeldungen“ informiert und kann dann Kontakt mit dem Betrieb bzw. der Arbeitskraft aufnehmen. All das funktioniert in reiner Selbstbedienung ohne Zutun des AMS.

Die Applikation ist in ständiger Weiterentwicklung, die Datenintegration zwischen der Selbstbedienungsdatenbank im Internet und der AMS-Fachapplikation wird intensiv vorangetrieben, eine verbesserte statistische Erfassung und Auswertung der Aktivitäten in der Selbstbedienungsschiene im Internet ist geplant.

Eine automatische Anbindung von Unternehmen an die AMS-EDV ist derzeit in Entwicklung, wobei der eJob-Room die Plattform darstellt, über die beim AMS gemeldete passende Arbeitsuchende von Unternehmen gesucht oder offene Stellen direkt in das AMS-EDV-System gestellt werden können.

Zahlreiche zusätzliche Features (verbesserte Selbstdarstellungsmöglichkeiten für Unternehmen, Selbsteinschätzungsverfahren, Bewerbungscoach für Arbeitsuchende usw.) im Sinne des weiteren Ausbaus dieser wichtigen Vertriebschiene des AMS sind geplant.

Die für die Nutzung des eJob-Room relevanten Kennzahlen sind positiv. So wurden im Jahr 2003 4.064 neue Benutzerkonten von Unternehmen angelegt, d. s. +361 oder +9,7 % gegenüber dem Vorjahr.

Von Arbeitssuchenden wurden im selben Zeitraum insgesamt 62.086 Benutzerkonten angelegt, d. s. +8.470 oder +15,8 % gegenüber dem Vorjahr.

Das lokale Selbstbedienungsangebot beinhaltet rund 260 Selbstbedienungs-PCs (Samsomaten), die österreichweit in den Regionalen Geschäftsstellen und BerufsInformationsZentren angeboten und von Kunden und Kundinnen zur Suche nach offenen Stellen in immer größerem Umfang genutzt werden (2003 ca. 500.000 Suchvorgänge).

BerufsInformationsZentren

In 58 BerufsInfoZentren (BIZ) bietet das AMS Informationen über mehr als 2.700 Berufe, über Beschäftigungsmöglichkeiten und Aus- und Weiterbildungswege sowie über die Möglichkeiten für einen Branchenwechsel an.

In den BIZ-Räumlichkeiten wurden im Jahr 2003 rund 7.000 Veranstaltungen durchgeführt. Es handelt sich dabei zum Großteil um Informationsveranstaltungen für Schülerinnen und Schüler sowie für bestimmte Personengruppen wie SchulungsteilnehmerInnen, Eltern oder Lehrpersonal. Auch vermittlungsvorbereitende Veranstaltungen wie Bewerbungstrainings, Unterstützung bei der Berufsorientierung oder Jobfindingmaßnahmen wurden in den BIZ angeboten.

Neben den in den BIZ erhältlichen Infomappen, Broschüren und Videofilmen entwickelt sich das Internet zusehends zu einer Informationsschiene für den Bereich Berufsinformation. So wurde das Angebot auf der AMS-Homepage durch zahlreiche Informationsangebote und Broschüren zum Download ergänzt. Die Berufsinformationen sind auch online in den BIZ abrufbar.

Die BesucherInnenzahlen sind in den letzten zehn Jahren kontinuierlich von 187.467 im Jahr 1994 auf 479.523 Personen im Jahr 2003 gestiegen (+155,8 %). Gleichzeitig wurden auch die Standorte ausgebaut. Derzeit sind mehr als die Hälfte aller Geschäftsstellen mit einem BIZ ausgestattet, im Jahr 1994 standen den Kunden und Kundinnen lediglich 34 BerufsInformationsZentren zur Verfügung.

Die Struktur der BesucherInnen hat sich in den letzten zehn Jahren wesentlich geändert. Im Jahr 2003 hat erstmals seit Bestehen der BIZ der Anteil der erwachsenen BesucherInnen jenen der Jugendlichen überholt (Erwachsene: 51,5 %, Jugendliche bis 20 Jahre: 48,5 %). Dies ist auf die dynamische Entwicklung am Arbeitsmarkt und die steigenden Anforderungen an Arbeitssuchende zurückzuführen.

	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Besuche	187.467	246.651	288.152	322.910	361.317	383.581	393.452	416.886	458.222	479.523
Standorte	34	41	46	50	49	50	52	54	56	58

Das „Drei-Zonen-Modell“ in den Regionalen Geschäftsstellen

Eine extern beauftragte Analyse der Aufgaben und Tätigkeiten im Beratungs- und Vermittlungsservice hat gezeigt, dass neben vielen Stärken der Organisation auch Bedarf an grundsätzlichen Verbesserungen und Veränderungen besteht.

Deshalb wurde ein neues, kundenfreundliches Organisationsmodell für die Gestaltung der Regionalen Geschäftsstellen entwickelt.

Dieses Modell baut auf der Segmentierung der KundInnen nach Betreuungsbedarf, dem danach auszurichtenden Dienstleistungsangebot und schließlich der Zusammenführung von Jobvermittlung und Existenzsicherung auf. Diese Grundprinzipien finden ihre organisatorische Abbildung in Form eines Drei-Zonen-Konzeptes.

Angeboten werden in der Infozone Informationen und Selbstbedienungsmöglichkeiten, in der Servicezone Jobvermittlung und Existenzsicherung und in der Beratungszone darüber hinaus Beratung und spezielle Maßnahmen.

Dank des neuen Organisationsmodells werden für rund 70 % der KundInnen Existenzsicherung und Jobvermittlung nunmehr im Sinne eines „One-Stop-Shop“-Prinzips aus einer Hand angeboten.

Dieses Organisationsmodell wurde seit Oktober 1999 in sechs Geschäftsstellen erfolgreich erprobt und bewertet und ab März 2001 sukzessive in allen Geschäftsstellen implementiert. Im laufenden Jahr 2004 werden für die letzten Geschäftsstellen die räumlichen Voraussetzungen für die Umsetzung des Drei-Zonen-Modells geschaffen.

Wesentlich für die effiziente und effektive Umsetzung des neuen Organisationsmodells war die Schaffung der erforderlichen baulichen Voraussetzungen. So werden im Laufe des Jahres 2004 in sämtlichen Regionalen Geschäftsstellen die räumlichen Rahmenbedingungen für klar strukturierte KundInnenzonen vorhanden sein.

Direkte Folge der Analyse der Beratungs- und Vermittlungsdienstleistungen war die Entscheidung im Jahr 2001 zur bundesweiten Einrichtung von Call-Centern bis 2005. Konkrete Zielsetzungen dabei sind die Ausweitung der Ansprechzeiten, die schnellere und unbürokratische Erledigung von KundInnenwünschen sowie die Verringerung der Störungen im unmittelbaren KundInnenkontakt in Service- und Beratungszonen.

In Zusammenhang mit dem neuen Organisationsmodell wurde zusätzlich ein neues Terminplanungs- und -steuerungsinstrument entwickelt, das eine Optimierung der individuellen Arbeitsplanung unterstützt und arbeitsplatzübergreifende Terminvergaben ohne entsprechende Wartezeiten für Kunden und Kundinnen ermöglicht.

Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems (EFQM)

Zur Steuerung einer systematischen Weiterentwicklung des AMS Österreich wurde 1999 ein Qualitätsmanagementsystem, aufbauend auf dem EFQM-Modell, eingeführt. Ausgangspunkt für diese Entscheidung waren positive praktische Erfahrungen in einzelnen AMS-Landesorganisationen, die bereits längere Zeit mit diesem Modell gearbeitet haben.

Das Qualitätsmanagement zielt auf Verbesserungen der Dienstleistungsqualität und der Arbeitsergebnisse gegenüber den InteressenpartnerInnen des AMS (KundInnen, Eigentümer, Politik, Gesellschaft, GeschäftspartnerInnen) sowie der Arbeitssituation für die AMS-MitarbeiterInnen und ihre stärkere Einbeziehung bei Veränderungsprozessen ab.

Die ersten beiden Jahre hatten die Implementierung des EFQM-Modells zum Ziel, dazu zählten eine umfassende Information und Kommunikation der AMS-MitarbeiterInnen über Ziele und Inhalte des Projektes und die Durchführung von Assessments (Selbstbewertungen) auf allen Geschäftsstellenebenen. Aus den Assessmentergebnissen wurden Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet und umgesetzt.

Zielsetzungen der letzten beiden Jahre waren die Stabilisierung des Qualitätsmanagementprozesses und die Einführung und Umsetzung einer verbindlichen Arbeitsweise (RADAR-Logik) für alle MitarbeiterInnen des AMS sowie die Auseinandersetzung mit dem EFQM-Modell als umfassendem Qualitätsmanagementsystem.

Seit 1999 wurden in allen Unternehmensbereichen Weiterentwicklungen und Verbesserungen durchgeführt. Zu den wichtigsten Veränderungen zählen u. a. die Entwicklung eines AMS-Prozessmodells, die Einführung eines eigenen Ziel- und Steuerungssystems zum Thema „KundInnenorientierung“, die Weiterentwicklung der MitarbeiterInnen-, Führungskräfte- und KundInnenbefragungen, die Einführung eines Projektmanagements und die Weiterentwicklung des Benchmarking und des Best-Practice-Austausches.

Im Jahr 2001 und 2003 hat sich das AMS Österreich beim Austrian Quality Award (AQA) beworben. Anlässlich der zweiten Bewerbung im Jahr 2003 konnte eine Verbesserung in der Gesamtpunktebewertung erzielt werden. Gleichzeitig wurde dem AMS attestiert, dass es sich klar zum EFQM-Excellence-Modell bekennt und dieses als Managementgrundlage einsetzt. Die festgestellten Verbesserungspotentiale wurden priorisiert und entsprechende Maßnahmen abgeleitet.

Die Ausrichtung des AMS auf Prozesse

Im EFQM-Modell kommt dem Aspekt der Prozesse, d. h. einer klaren und durchgängigen Prozessorientierung als Leitlinie für die Ausrichtung und Organisation der internen Arbeitsabläufe, eine besondere Bedeutung zu. Es werden dabei konkret die Fragen beantwortet, wie ein Unternehmen seine Prozesse gestaltet, managt und verbessert, um seine Politik und Strategie zu unterstützen und seine KundInnen und die anderen InteressenpartnerInnen zufrieden zu stellen.

Auf Basis dieser Grundlagen wurden als zentrale Kernprozesse im AMS definiert:

1. Arbeitskräfte bei der Suche nach geeigneten Beschäftigungsmöglichkeiten und bei der Anpassung an die Arbeitskräftenachfrage unterstützen.
2. Unternehmen bei der Suche nach geeigneten Arbeitskräften und bei der Anpassung von Arbeitskräften unterstützen.
3. Personen, Institutionen und die Öffentlichkeit über die Entwicklung des Arbeitsmarktes und die Berufswelt informieren.

Neben diesen Kernprozessen sind Managementprozesse und Supportprozesse identifiziert worden, die das gesamte Prozessmodell des AMS komplettieren.

Client Monitoring System – regelmäßige KundInnenbefragung im AMS

Arbeitsuchende und Unternehmen werden seit dem Jahr 2000 von einem Marktforschungsinstitut regelmäßig zur Zufriedenheit mit den Dienstleistungen des Arbeitsmarktservice befragt.

Als Grundlage für die CMS-KundInnenbefragung dienten die im Dienstleistungskatalog und im Einsatzkonzept der BerufsInformationsZentren angeführten Qualitätsstandards. Das Ziel des CMS ist es, Hinweise für Verbesserungen zu erhalten und die Dienstleistungen in Richtung noch stärkerer KundInnenorientierung auszubauen.

Nach drei CMS-Befragungsrunden startete das AMS im Oktober 2001 den ersten „Best of AMS“-Award. Aufbauend auf den Ergebnissen der KundInnenbefragung vom Jahr 2001 wurden anhand von multivariablen Analysemethoden jene Faktoren eruiert, die die Zufriedenheit der beiden KundInnengruppen am stärksten beeinflussten. Das waren die Indikatoren „Erreichbarkeit des AMS“, „Gemeinsame Problemlösung“ und „Zeit nehmen für den Kunden/die Kundin“. Prämiert wurden die aus Sicht der Befragten kundenfreundlichsten Geschäftsstellen pro Cluster.

Ab 2004 werden die KundInnenbefragungen fortgesetzt. Die Ergebnisse des CMS werden auch künftig eine wichtige Informationsquelle für die Identifizierung von Stärken und Schwächen des AMS in der KundInnenbetreuung sein und wertvolle Ansatzpunkte für eine Serviceverbesserung auf allen Ebenen bieten.

Kundenreaktionsmanagement im AMS (ams.help)

ams.help ist die Bezeichnung für ein im Jahr 2001 eingeführtes Konzept zur Bearbeitung von und zum Umgang mit Reaktionen von Kundinnen und Kunden des AMS.

Durch eine systematische Dokumentation und Analyse im Sinne des EFQM sollen kundenorientierte Verbesserungspotentiale für das AMS sichtbar werden und dadurch in weiterer Konsequenz die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden (Arbeitsuchende und Unternehmen) erhöht werden.

Die bisherigen Erfahrungen zeigen bereits den Bedarf und die Akzeptanz von Arbeitsuchenden und Unternehmen für dieses Angebot. Wer rasch hilft, hilft doppelt – in diesem Sinne wurde die durchschnittliche Bearbeitungsdauer von ams.help-Fällen bereits erheblich gesenkt.

Um die Inhalte der vorgebrachten Anliegen von Kundinnen und Kunden möglichst genau analysieren und für Verbesserungen nutzen zu können, werden seit 2003 insbesondere im Bereich der Beschwerden detaillierte Auswertungen durchgeführt, um in der Folge darauf abgestimmte Maßnahmen setzen zu können.

Berufsinformations- und Qualifikationsforschung

AMS-Forschung

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.

Dementsprechend zielt die AMS-Forschung darauf ab, relevante Akteure der beruflichen Aus- und Weiterbildung mit qualitativ hochwertigen und aktuellen Informationen zu bedienen. 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.

Die aufbereiteten Studienergebnisse werden über verschiedene Medien vertrieben. Regelmäßig erscheinende Publikationen wie „**AMS info**“ und „**AMS report**“ garantieren einen Informationstransfer über die wissenschaftliche Fachöffentlichkeit hinaus und stehen allen mit den Fragestellungen befassten Institutionen, Organisationen und Unternehmen zur Verfügung. Seit 2001 ermöglicht es das **AMS-Forschungsnetzwerk**, Aktivitäten von rund 40 privaten und öffentlichen Forschungseinrichtungen im Bereich Berufs- und Qualifikationsforschung darzustellen und zu vernetzen. Die interessierte Öffentlichkeit einschließlich der Medien erhält dadurch einen raschen und nutzbringenden Zugang zu den Forschungsinhalten.

AMS-Berufsinformation

Zwischen 1996 und 2001 lieferte die AMS-interne Zeitschrift „BIQ-Info“ aufbereitete Berufs- und Bildungsinformationen für die im AMS mit Berufsfragen beschäftigten MitarbeiterInnen. Seitdem sind diese Informationen im AMS-Intranet aktuell abrufbar, seit 2003 in Form der AMS-internen „**Berufsinfoplattform**“.

Mit dem Berufsinfportal **www.beruf4u.at** steht der Öffentlichkeit seit 1999 eine weitere, serviceorientierte Informationsschiene zur Verfügung. Hier sind aktuelle Berufsinformationen per Knopfdruck abrufbar, wie z. B. Informationen über BerufsInfoZentren und deren Angebot, eine Auflistung aller Berufsinfobroschüren des AMS (mit Downloadhinweis), Programme zur Unterstützung der Berufs- und Bildungsentscheidung oder Datenbanken, mit denen die Berufs- und Bildungswelt per Mausklick zu erobern ist.

Als Orientierungshilfe für die Berufswahl ist der **Berufskompass** die richtige Adresse. Das Besondere an diesem Berufsneigungstest ist die Verlinkung mit den Berufsbildern, die eine schriftliche Auswertung der eigenen Fähigkeiten mit Berufsvorschlägen ermöglicht.

Das **Qualifikationsbarometer** zeigt, in welchen Berufsbereichen und mit welchen Qualifikationen Arbeitskräfte nachgefragt werden. Es ist die Übersicht über den Inseratenmarkt. Die Inserate von 84 Tages- und Wochenzeitungen sowie die konkreten Qualifikationsnachfragen sind erfasst.

Im **AMS-Berufsinformationssystem** erfahren alle Interessierten zu rund 8.500 Berufen, welche Qualifikationen im jeweiligen Beruf derzeit gefragt sind, mit welchen Arbeitsbelastungen zu rechnen ist und welche Berufsalternativen offen stehen.

your choice ermöglicht einen umfassenden Einblick in 3.000 aktuelle Ausbildungsmöglichkeiten in Österreich: Lehre, Schulen, Fachhochschulen, Universitäten. In der **AMS-Berufsdatenbank** können die detaillierten Beschreibungen aller Bildungsebenen aufgerufen werden. Die **AMS-Weiterbildungsdatenbank** bietet einen Überblick über Weiterbildungsmöglichkeiten, Ausbildungseinrichtungen und Kurse in Österreich, sie enthält 22.000 aktuelle Weiterbildungsseminare.

Die Arbeitsmarktförderung

Geförderte Personen

Im Rahmen der Arbeitsmarktförderung wurden 2003 insgesamt rund 253.100 Personen gefördert. Da einer Person im Jahr mehrere Beihilfen gewährt werden können, wurden dabei insgesamt rund 685.000 Förderfälle genehmigt. Die Zahl der geförderten Personen¹ erhöhte sich gegenüber 2002 um rund 33.900 (+15,5%). Diese Erhöhung resultiert einerseits aus einer neuerlichen Steigerung des budgetären Aktivitätsniveaus (+40,3 Mio. € oder +6,1% gegenüber 2002) insbesondere im Bereich der Qualifizierung von Jugendlichen und andererseits aus einer Verringerung der durchschnittlichen Förderdauer und der durchschnittlichen Ausgaben pro Förderfall. Bei einer höheren Betroffenheit von Arbeitslosigkeit kamen dadurch Förderungen einem größeren Personenkreis zugute.

Bei der ausgewiesenen Anzahl von geförderten Personen wird eine Person, die mehrere Beihilfen erhält, zwar pro Kategorie (Beihilfe), aber in der Gesamtsumme nur einmal gezählt.

Verteilung der geförderten Personen						
	2002			2003		
	Gesamt	davon Frauen	Frauen in %	Gesamt	davon Frauen	Frauen in %
Qualifizierung	181.821	103.836	57,1	210.519	117.352	55,7
Beschäftigung	26.608	12.795	48,1	30.330	14.793	48,8
Unterstützung	41.092	23.286	56,7	46.421	24.705	53,2
Gesamt	219.173	123.622	56,4	253.133	139.099	55,0
für Arbeitslose	174.846	86.923	49,7	205.220	99.991	48,7
für Beschäftigte	44.327	36.699	82,8	47.913	39.108	81,6

Der Frauenanteil an allen geförderten Personen beträgt 55% (2002: 56,4%). Mit 55,7% der geförderten Personen weist der Bereich der Qualifizierungsbeihilfen den höchsten Frauenanteil auf. Der ebenfalls hohe Frauenanteil bei Unterstützungsbeihilfen geht auf die Kinderbetreuungsbeihilfen und Kinderbetreuungseinrichtungen zurück.

Das AMS unterstützt mit diesen Beihilfen nicht nur Arbeitslose, sondern auch Beschäftigte: Jede fünfte im Jahr 2002 geförderte Person war beschäftigt, 80% waren arbeitslos.

Wird außer Acht gelassen, dass Arbeitslose im Durchschnitt mehr als eine Vormerkepisode im Jahr aufweisen und teilweise auch mehr als eine Maßnahme bzw. Beihilfe in Anspruch nehmen, so errechnet sich dennoch bei rund 774.000 von Arbeitslosigkeit betroffenen Personen (ebenfalls ein eindeutiger Personenzähler) eine durchschnittliche „Arbeitslosenförderquote“ von rund 26,5%. Das bedeutet, dass jede vierte vorgemerkte Person mit Maßnahmen bzw. Beihilfen unterstützt wurde.

¹ Personen, für die im Jahr 2003 eine oder mehrere Beihilfen ab Jahresbeginn genehmigt wurden.

Ausgaben für die Arbeitsmarktförderung

Dem Arbeitsmarktservice standen 2003 für Maßnahmen im Rahmen des Förderungsbudgets gemäß Arbeitsmarktservicegesetz insgesamt € 691,77 Mio. zur Verfügung. Der Ausschöpfungsgrad der Ausgabenermächtigungen beträgt 100 %. Von den Ausgaben entfallen auf AMS-Mittel € 634,49 Mio. (92 %) und auf ESF-Mittel € 57,28 Mio. (8 %).

In Form von Zuschüssen (Beihilfen) wurden € 676,83 Mio. und in Form von Werkvertragsentgelten € 15 Mio. ausbezahlt.

Eine detaillierte Aufgliederung der Ausgaben und Bewilligungen nach Förderinstrumenten zeigt die deutliche Schwerpunktsetzung im Bereich der Qualifizierung durch beauftragte Schulungsträger, aber auch die Förderung von Beschäftigungsträgern und den Einsatz von Eingliederungsbeihilfen sowie spezifische Maßnahmen zugunsten Jugendlicher. Wenngleich die Ausgaben für die Beihilfe zur Deckung des Lebensunterhaltes noch eine Steigerung aufweisen, geht die Bewilligung deutlich zurück. Die Neuregelung des ALG-/NH-Fortbezuges für Maßnahmen mit einer Dauer von mehr als drei Monaten wurde im vierten Quartal 2003 wirksam.

Förderungen 2003 in Mio. €			
Fördermaßnahmen gegliedert nach Förderinstrumenten	Ausgaben 2003	Vorbelastungen für Folgejahre	Bewilligungen 2003*
regionale Mobilität/Arbeitsaufnahme	8,5	0,0	6,8
Beihilfe zur Deckung des Lebensunterhaltes	127,4	0,0	93,2
Kurs-/Kursnebenkosten	51,3	0,0	47,7
ESF-MitarbeiterInnenqualifizierung	28,9	18,9	33,6
Schulungsträger	147,5	62,1	153,9
Eingliederungsbeihilfe	81,4	32,4	77,4
Beschäftigungsträger	99,2	40,3	107,6
spezifische Maßnahmen für Jugendliche	72,7	45,8	92,3
spezifische Maßnahmen für Behinderte	28,5	7,0	31,0
spezifische Maßnahmen für AusländerInnen	1,8	0,5	2,2
investive Förderung Schulungseinrichtungen	4,9	0,5	2,6
Unterstützungsstrukturen/Werkverträge	39,6	27,1	48,1
Gesamt	691,7	234,6	696,4

* Ausgaben und Vorbelastungen 2003, abzüglich (der hier nicht angeführten) Belastungen aus Vorjahren.

Der Maßnahmenmix im Rahmen der Arbeitsmarktförderung

Qualifizierung

Qualifizierungsmaßnahmen stellen im Bereich der Arbeitsmarktförderung nach wie vor die wichtigste Strategie zur Lösung von Arbeitsmarktproblemen dar. Im Jahr 2003 wurden für die Qualifizierung von Arbeitslosen und von Beschäftigten insgesamt € 452,76 Mio. (2002: € 391 Mio.) aufgewendet, das sind rund 65 % der Förderungsausgaben (2002: rund 63 %).

Qualifizierung für Arbeitslose

Kursmaßnahmen

Die Beauftragung von Kursen wurde entsprechend dem neuen Bundesvergabegesetz, das mit 1. 9. 2002 in Kraft gesetzt wurde, neu geregelt.

Im Jahr 2003 besuchten rund 134.155 Personen (davon 64.902 Frauen) vom AMS beauftragte Kurse.²

Dafür wurden € 221,71 Mio. an trägerbezogenen Förderungen aufgewendet. Die durchschnittliche Dauer der Kursteilnahmen lag bei 66 Tagen (2002: 70 Tage).

Darüber hinaus nehmen Arbeitslose auch an Kursen (de facto nur Aus- und Weiterbildung) auf dem freien Bildungsmarkt teil, wofür das AMS die Kurskosten übernimmt, wenn dies als arbeitsmarktpolitisch sinnvoll beurteilt wird. Im Jahr 2003 besuchten 33.586 Personen (davon 17.799 Frauen) Kurse des freien Bildungsmarktes. Für die Abdeckung der Kurskosten wurden € 36,87 Mio. aufgewendet.

Unter dem Überbegriff „Qualifizierung für Arbeitslose“ sind neben Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen im Auftrag des Arbeitsmarktservice oder auf dem freien Bildungsmarkt auch Berufsorientierungs- und Maßnahmen zur Unterstützung der Arbeitsvermittlung (Aktivierung) und Trainingsmaßnahmen für besonders schwierige Zielgruppen enthalten. Die Zahl der TeilnehmerInnen bzw. die dafür aufgewendeten Mittel stellen sich wie folgt dar:

	TeilnehmerInnen			Zahlungen in Mio. €* ²		
	2002	2003	Veränderung in %	2002	2003	Veränderung in %
Personen in AMS-Kursen	111.571	134.155	20,2	202,18	221,71	9,7
aktive Arbeitssuchende	44.119	56.058	27,1	41,21	40,74	-1,1
Berufsorientierung	18.581	18.538	-0,2	27,89	20,45	-26,7
Aus- und Weiterbildung	54.701	69.127	26,4	123,15	150,05	21,8
Arbeitstraining (on the job)	4.559	3.733	-18,1	9,93	10,47	5,4
Personen in Kursen am freien Bildungsmarkt	27.477	33.586	22,2	23,03	36,87	60,1
Summe AMS und freier Bildungsmarkt**	131.472	157.954	20,1	225,21	258,58	14,8
davon Aus- und Weiterbildung	78.257	97.351	24,4	146,18	186,92	27,9

* Nur direkte Kurskosten, keine Individualförderungen (DLU) bzw. Nebenkosten (Fahrtkosten etc.)

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

Es handelt sich dabei um eine eindeutige Aggregation der SV-Nummer.

Aus der Tabelle wird ersichtlich, dass zwar von 2002 auf 2003 mehr Personen in Maßnahmen zur Unterstützung der aktiven Arbeitssuche einbezogen wurden, dafür aber die Mittel sogar reduziert werden konnten. In Aus- und Weiterbildung wurden sowohl mehr TeilnehmerInnen einbezogen als auch in erhöhtem Ausmaß dafür Mittel verwendet. Besonders deutliche budgetäre Steigerungen haben sich bei Aus- und Weiterbildung auf dem freien Bildungsmarkt ergeben (teurere Spezialausbildungen für einzelne Personen, die nicht vom Arbeitsmarktservice bereitgestellt werden können).

² Wenn in der Folge bei Beschreibungen von Einzelmaßnahmen (Kursmaßnahmen, Arbeitsstiftungen etc.) von TeilnehmerInnen an Maßnahmen gesprochen wird, sind nicht nur Personen gemeint, deren Förderung im Jahr 2003 neu genehmigt wurde, sondern auch jene Personen, deren Förderung im Jahr 2002 begonnen und sich bis in das Jahr 2003 erstreckt hat.

Arbeitsstiftungen

Im Jahr 2003 nahmen 10.689 Personen (2002: 7.149), davon 3.977 Frauen und 6.712 Männer, im Rahmen von Arbeitsstiftungen an Kursen (i. d. R. Berufsorientierung, Qualifizierung, Outplacement) teil. Die Maßnahmenkosten für das AMS (ohne Stiftungsarbeitslosengeld für die TeilnehmerInnen) betragen € 4,3 Mio. In dieser Summe sind Mittel, die von den Unternehmen im Rahmen von Sozialplänen bzw. Beteiligung an Insolvenzstiftungen aufgebracht werden, nicht enthalten. Die durchschnittliche Teilnahme an Arbeitsstiftungen dauerte 285 Tage (2002: 347 Tage).

Über **Implacementstiftungen** können seit 1. 7. 2002 für ein oder für mehrere Unternehmen einer Region, die ihren Personalbedarf nicht unmittelbar auf dem Arbeitsmarkt abdecken können, Arbeitskräfte „bedarfsgerecht“ geschult und bereitgestellt werden. Im Jahr 2003 nahmen 2.522 Personen an Maßnahmen von Implacementstiftungen (1.395 davon Frauen) teil. Für die Förderung der Maßnahmenkosten im Rahmen von Implacementstiftungen wurden € 646.200 an AMS-Mitteln ausbezahlt. Die finanziellen Leistungen an die TeilnehmerInnen sind darin nicht enthalten. Für die TeilnehmerInnen aller Stiftungen wurden insgesamt € 53,55 Mio. Stiftungsarbeitslosengeld ausbezahlt.

Personenbezogene Beihilfen zur Förderung der beruflichen Mobilität

Zur Verbesserung der individuellen Arbeitsmarktchancen bietet das AMS die oben dargestellten Kurse an. Neben der Möglichkeit der kostenlosen Teilnahme werden vorgemerkten Personen für die Zeit der Kursteilnahme damit verbundene Aufwendungen (z. B. Fahrtkosten) ersetzt bzw. zum Zweck der materiellen Existenzsicherung eine Beihilfe zur Deckung des Lebensunterhaltes (DLU) oder ein ALG-NH-Fortbezug gewährt. Im Jahr 2003 wurde rund 161.200 Personen (2002: 135.000) eine solche Beihilfe (DLU, Kurs- oder Kursnebenkosten) gewährt, und zwar rund 79.400 Frauen (49,3 %) und rund 81.800 Männern (51,7 %).

Qualifizierung für Beschäftigte

Um die Beschäftigung v. a. 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 Weiterbildungsmaßnahmen. Im Jahr 2003 erhielten Betriebe für die Weiterbildung von 52.433 Beschäftigten bis zu zwei Drittel der Kosten aus AMS- und ESF-Mitteln ersetzt (im Vergleich dazu 2002 für rund 48.200 Beschäftigte). Da eine Person mehrmals pro Jahr an geförderten Kursen teilnehmen kann, lag die Zahl der genehmigten Förderfälle bei 60.080 (2002: 65.433).

Wegen des höheren Arbeitslosigkeitsrisikos und aufgrund der Erfahrungen der ersten ESF-Programmplanungsperiode wird in der laufenden Periode im Sinne der positiven Diskriminierung ein Schwerpunkt auf Frauen und Ältere gesetzt. Entsprechend dieser Schwerpunktsetzung konnte der Frauenanteil an den TeilnehmerInnen in geförderten Kursen mit 81,4 % auf sehr hohem Niveau gehalten werden (2002: 82,8 %). Von den teilnehmenden Personen waren 12.637 älter als 45 Jahre. In dieser Altersgruppe beträgt der Frauenanteil 48,24 %.

Die zunehmende Bedeutung der Schulung Beschäftigter im Rahmen des ESF zeigt sich auch an der Höhe der aufgewendeten Mittel. Lagen die Ausgaben 2001 noch bei rund € 12 Mio. und 2002 bei rund € 24 Mio., so erhöhte sich der Betrag im Jahr 2003 auf rund € 29 Mio.

Beschäftigungsmaßnahmen

Darunter sind betriebliche Eingliederungsbeihilfen und Beschäftigungsprojekte zu verstehen, wofür im Jahr 2003 € 178,63 Mio. (2002: € 177,78 Mio.) ausgegeben wurden. Das entspricht 26 % des Förderungsbudgets (2002: 29 %). Von allen geförderten Personen haben rund 12 % (auch) eine Beschäftigungsbeihilfe erhalten (2002: 12 %).

Im Jahr 2003 wurde für 28.900 Personen (2002: rund 26.600) die Aufnahme einer geförderten Beschäftigung (Eingliederungsbeihilfen, Sozialökonomische Betriebe, Gemeinnützige Beschäftigungsprojekte) genehmigt. Die Steigerung um ca. 8,6 % gegenüber dem Vorjahr erklärt sich aus der vermehrten Inanspruchnahme der Eingliederungsbeihilfen. Die durchschnittliche Dauer der Beschäftigungsförderungen betrug bei Eingliederungsbeihilfen 158 Tage (2002: 213 Tage), bei Sozialökonomischen Betrieben 157 Tage (2002: 138 Tage) und bei Gemeinnützigen Beschäftigungsprojekten 206 Tage (2002: 168 Tage).

Unterstützungsmaßnahmen

Für Personen mit besonderen Problemlagen wird ergänzend zur Betreuung durch das Arbeitsmarktservice in den Regionalen Geschäftsstellen eine arbeitsmarktbezogene Beratung im Vor- und Umfeld der Arbeitsvermittlung, z. B. bei Verschuldung, angeboten. Weitere Maßnahmen im Bereich der Unterstützungsmaßnahmen sind das Unternehmensgründungsprogramm, die Gründungsbeihilfe und Maßnahmen zur 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 2003 wurden für Unterstützungsmaßnahmen insgesamt € 60,38 Mio. (2002: € 50,61 Mio.) ausgegeben, das sind 8,7 % der Förderungsausgaben. Rund 46.400 geförderte Personen haben Unterstützungsbeihilfen in Anspruch genommen.

Zwei gegenläufige Entwicklungen waren im Jahr 2003 festzustellen: Der Ausweitung der Inanspruchnahme von arbeitsmarktpolitischen Beratungseinrichtungen und des Unternehmensgründungsprogramms stehen rückläufige Zahlen bei der Unterstützung der Kinderbetreuung (KBH, KBE) gegenüber.

Unternehmensgründungsprogramm

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

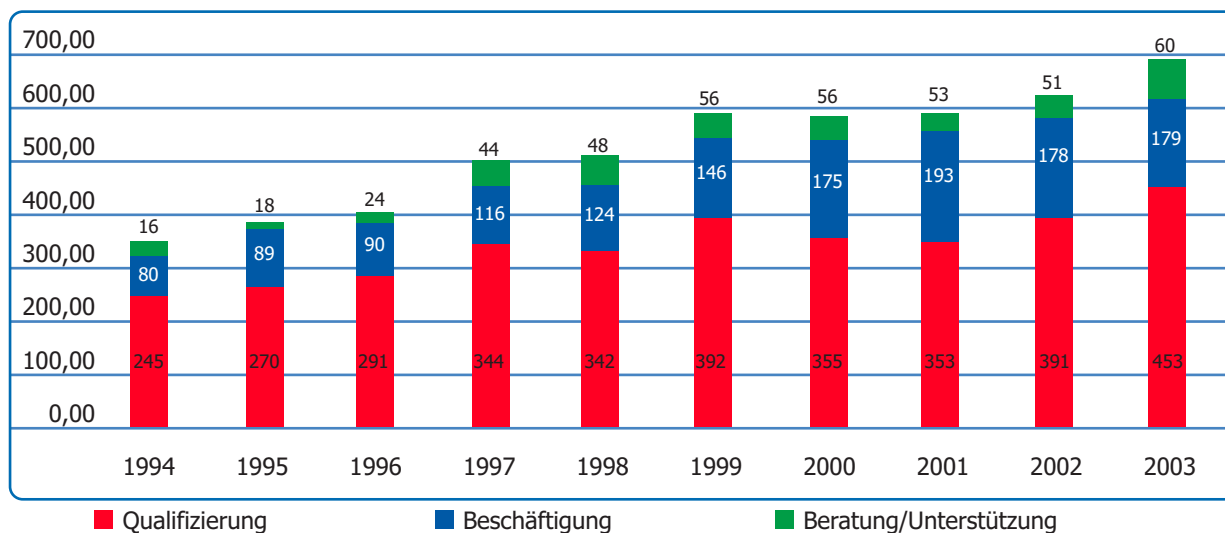
7.788 Personen nahmen 2003 diese Unterstützungsmöglichkeit in Anspruch (2002: 6.406). Der Frauenanteil im Unternehmensgründungsprogramm beträgt, so wie im Jahr zuvor, 34,3 %. Die Ausgaben für UGP-Beratungsleistungen beliefen sich im Jahr 2003 auf € 4,63 Mio., davon 32,8 % für Frauen. Zusätzlich wurden € 10,32 Mio. Gründungsbeihilfe an TeilnehmerInnen ausbezahlt (davon € 2,93 Mio. an Frauen).

Qualifizierungsberatung für Betriebe

Das AMS unterstützt mit der Qualifizierungsberatung für Betriebe Unternehmen bis zu 50 MitarbeiterInnen bei der Suche nach den zielführendsten Maßnahmen in der Personalentwicklung. Das Angebotsspektrum umfasst maßgeschneiderte Bildungspläne für MitarbeiterInnen und die Beratung bei der Organisations- und Personalentwicklung. Im Rahmen der Qualifizierungsberatung für Betriebe wurden im Jahr 2003 2.047 Betriebe beraten.

Förderausgaben 2003/2002 nach Maßnahmenarten in Mio. €				
	2002	2003	Anteil von Gesamt in %	Veränderung zum Vorjahr in %
Qualifizierung	390,99	452,76	65,45	15,80
Beschäftigung	177,78	178,63	25,82	0,48
Unterstützung	50,61	60,38	8,73	19,31
Gesamt	619,38	691,77	100,00	11,69
davon ESF-Mittel	78,07	57,28	8,28	-26,63
davon AMS-Mittel (inkl. JASG)	541,31	634,49	91,72	17,21
davon Zuschüsse	608,57	676,82	97,84	11,21
davon Werkverträge	10,81	14,95	2,16	38,40

Entwicklung der Förderausgaben seit 1994 nach Maßnahmenarten (in Mio. €)



Förderung der Chancengleichheit

Seit dem Jahr 2000 wird bei der Planung und Durchführung von arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen der Ansatz des Gender Mainstreaming sukzessive umgesetzt (Integration einer geschlechtssensiblen Perspektive – Berücksichtigung unterschiedlicher Situationen und Bedürfnisse von Frauen und Männern – Überprüfung auf geschlechtsspezifische Wirkungen). Die Strategie des Gender Mainstreaming wird im Rahmen der Jahresziele und des ESF-Programmes jeweils durch einen frauenspezifischen Schwerpunkt ergänzt.

Der Frauenanteil an den geförderten Personen lag im Jahr 2003 bei 55 %. Demgegenüber soll die Zielvorgabe des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit sicherstellen, dass mindestens 50 % des Förderbudgets Frauen zugute kommen. Unterstützt durch ein korrespondierendes Fachziel im Bereich Arbeitsmarktförderungen konnte der Frauenanteil im Durchschnitt der gesamten Förderausgaben, die geschlechtsspezifisch zuordenbar sind, bei 50,2 % gehalten werden (2002: 50,4 %).

Geschlechtsspezifische Verwendung der Förderausgaben 2003 in Mio. €						
	Männer	Männer in %	Frauen	Frauen in %	Nicht zuordenbar	Gesamt
Qualifizierung	215,22	48,1	232,59	51,9	4,95	452,76
Beschäftigung	97,32	54,5	81,31	45,5	0,00	178,63
Unterstützung	24,61	49,3	25,30	50,7	10,47	60,38
Gesamt	337,15	49,8	339,20	50,2	15,43	691,77
für Arbeitslose	327,19	51,2	312,15	48,8	15,42	654,76
für Beschäftigte	9,96	26,9	27,05	73,1	0,01	37,01

Die Aufschlüsselung nach den verschiedenen Beihilfentypen macht die Ursachen für die Unterschiede sichtbar: Von den Ausgaben für Qualifizierungsbeihilfen mit dem größten Anteil an den Gesamtausgaben (65 %) werden 52 % der Mittel Frauen zugeordnet, während von den Beschäftigungsbeihilfen (26 % der Gesamtausgaben) 46 % und von Unterstützungsmaßnahmen (9 % der Gesamtausgaben) 51 % Frauen zugeordnet werden. Damit geben die Qualifizierung von Frauen und die dafür getätigten Ausgaben (DLU und Kursplätze) den Ausschlag für das Erreichen der 50%-Vorgabe. Im Unterschied dazu kommt bei den Beschäftigungsbeihilfen die Diskriminierung von Frauen am Arbeitsmarkt zum Tragen: Die Beihilfen als Lohnkostenzuschuss spiegeln nach wie vor die Einkommensunterschiede zwischen Frauen und Männern wider.

Schwerpunkt ältere Arbeitslose und Beschäftigte

Die verstärkte Ausrichtung auf „Ältere“ (45+) wurde auch im Jahr 2003 fortgeführt und beinhaltet zum einen präventive Maßnahmen zur Verhinderung des Zugangs in die Arbeitslosigkeit bzw. Maßnahmen 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 wurde insbesondere die Gewährung von Eingliederungsbeihilfen forciert.

Förderung von über 45-Jährigen						
	2002			2003		
	Gesamt	davon Frauen	Frauen in %	Gesamt	davon Frauen	Frauen in %
Qualifizierung	35.800	15.304	42,7	41.547	17.984	43,3
Beschäftigung	10.958	4.564	41,6	12.003	5.420	45,2
Unterstützung	7.870	3.167	40,2	10.565	3.977	37,6
Gesamt	47.758	20.151	42,2	55.868	23.808	42,6
für Arbeitslose	36.851	14.697	39,9	44.090	18.101	41,1
für Beschäftigte	10.907	5.454	50,0	11.778	5.707	48,5

Mit 55.868 geförderten Personen liegt der Anteil Älterer (45+) an allen 253.133 geförderten Personen bei 22,1%, wobei sich deren Anteil bei den Maßnahmen für Arbeitslose (2003: 205.220) auf 21,5% und bei den Maßnahmen für Beschäftigte (2003: 47.913) auf 24,6% beläuft. Hervorzuheben ist, dass 39,6% aller Beschäftigungsmaßnahmen Personen über 45 Jahre gewährt werden.

Anteil über 45-Jähriger an allen geförderten Personen in %			
	Gesamt	Frauen	Männer
Qualifizierung	19,74	15,32	25,31
Beschäftigung	39,57	36,64	42,37
Unterstützung	22,76	16,10	30,33
Gesamt	22,07	17,12	28,12
für Arbeitslose	21,07	18,10	24,70
für Beschäftigte	24,57	14,59	68,95

Mit 92.661 Beschäftigungsaufnahmen und rund 13.000 genehmigten Beschäftigungsbeihilfen (ohne Kurzarbeitsbeihilfe) für über 45-jährige Arbeitslose kam mehr als jede siebente Arbeitsaufnahme mit dem Einsatz von Fördermitteln zustande.

Schwerpunkt Jugendliche

Insgesamt waren von allen im Jahr 2003 geförderten Personen 67.093 oder 27 % jünger als 25 Jahre (2002: 57.017), 36.192 (54 %) davon waren Mädchen/Frauen.

Förderung von Jugendlichen zwischen 15 und 24 Jahren						
	2002			2003		
	Gesamt	davon Frauen	Frauen in %	Gesamt	davon Frauen	Frauen in %
Qualifizierung	50.258	27.706	55,1	59.308	32.082	54,1
Beschäftigung	5.227	2.608	49,9	7.219	3.407	47,2
Unterstützung	7.553	4.383	58,0	6.894	4.041	58,6
Gesamt	57.017	31.382	55,0	67.093	36.192	53,9
für Arbeitslose	49.357	24.217	49,1	58.511	28.193	48,2
für Beschäftigte	7.660	7.165	93,5	8.582	7.999	93,2

Zur Unterstützung der Arbeitsmarktintegration von Jugendlichen werden für die Zielgruppe lehrstellensuchender Jugendlicher in Form eines Auffangnetzes Maßnahmen zur Vorbereitung auf die Berufsausbildung und Ausbildungslehrgänge durchgeführt (Jugendausbildungssicherungsgesetz – JASG). Mit der Bereitstellung dieser Maßnahmen wurde das Arbeitsmarktservice erstmals für das Ausbildungsjahr 2001/02 („JASG IV“) und in der Folge für die Ausbildungsjahre 2002/03 („JASG V“) und 2003/04 („JASG VI“) beauftragt.

Mit der Teilnahme an den Lehrgängen wird der spätere Wechsel in ein betriebliches Lehrverhältnis angestrebt. In jenen Fällen, in denen dies nicht gelingt, ist die weitere Teilnahme an aufbauenden Lehrgängen vorgesehen. Die Landesregierungen beteiligen sich an der Finanzierung mit mindestens 25 % der Lehrgangskosten. Für das Ausbildungsjahr 2002/03 wurde die Zielgruppe auf behinderte Jugendliche und solche mit besonderen Vermittlungsbeeinträchtigungen ausgeweitet. Für das Ausbildungsjahr 2003/04 wurde die Möglichkeit einer integrativen Berufsausbildung für benachteiligte Jugendliche (IBA) geschaffen. Als Unterstützung ist für diese eine Berufsausbildungsassistenz einzurichten.

Für das Ausbildungsjahr 2002/03 (Schulentlassjahrgang 2002) wurden vom Arbeitsmarktservice € 23,49 Mio. bewilligt. Bis 31. 12. 2003 wurden davon € 19,02 Mio. ausbezahlt.

JASG V (2002/03)							
	Anzahl Personen				Bestand Personen 31. 12. 03		
	Plan	IST	Männer	Frauen	IST	Männer	Frauen
Gesamt*		5.768	2.939	2.829	573	296	277
Vorbereitung	3.711	3.821	1.908	1.913	0	0	0
Lehrgänge	4.113	4.323	2.245	2.078	573	296	277

* Wenn der/die TeilnehmerIn sowohl die Vorbereitungs- als auch die Lehrgangsmaßnahme absolviert, wird die Person nur einmal gezählt. Der Gesamtwert ergibt sich nicht durch Addition, sondern durch eindeutige Aggregation nach Sozialversicherungsnummern.

Für das Ausbildungsjahr 2003/04 (Schulentlassjahrgang 2003) beläuft sich die Bewilligung des Arbeitsmarktservice auf € 35,47 Mio., wobei im Jahr 2003 davon bereits € 11,56 Mio. ausbezahlt wurden.

JASG VI (2003/04)							
	Anzahl Personen bis 31. 12. 2003				Bestand Personen 31. 12. 03		
	Plan	IST	Männer	Frauen	IST	Männer	Frauen
Gesamt*		6.297	3.321	2.976	4.597	2.434	2.163
Vorbereitung	6.428	4.564	2.478	2.086	1.425	816	609
Lehrgänge	6.814	3.524	1.785	1.739	3.172	1.618	1.554
Unterstützung	120	29	16	13	–	–	–

* Wenn der/die TeilnehmerIn sowohl die Vorbereitungs- als auch die Lehrgangsmaßnahme absolviert, wird die Person nur einmal gezählt. Der Gesamtwert ergibt sich nicht durch Addition, sondern durch eindeutige Aggregation nach Sozialversicherungsnummern.

Als Ergänzung zum Auffangnetz für lehrstellensuchende Jugendliche hat die Bundesregierung das Arbeitsmarktservice auch mit der Durchführung des **Sonderprogramms für arbeitslose Jugendliche** 2002/2003 beauftragt und hierfür zusätzliche Mittel von € 112,5 Mio. zur Verfügung gestellt. Zielvorgabe an das Arbeitsmarktservice war die Reduktion des Bestandes an jugendlichen Arbeitslosen von 15 bis 24 Jahren um mindestens 5.000. Für die Zielgruppe war ein Eintritt in die zusätzlichen Qualifizierungs- und Beschäftigungsmaßnahmen im Zeitraum 1. 10. 2002 bis 31. 12. 2003 (ursprünglich bis 31. 7. 2003) möglich. Der Anteil der 19- bis 24-Jährigen beträgt rund 80 %.

Sonderprogramm für Jugendliche 2002/2003				
	Plan	IST	Frauen	Männer
Anzahl Personen im Programm	11.367	19.816	9.892	9.924
Jahresdurchschnittsbestand 2003	6.420	5.932	3.031	2.901
Bestand Personen am 31. 12. 2003		5.913	3.031	2.882
durchschnittliche Dauer in Tagen	203	132	132	131
Gesamtbewilligung in Mio. €	112,500	130,11	63,433	66,678
durchschnittliche Kosten/Person in €	9.897	6.566	6.412	6.719
durchschnittliche Kosten/Tag in €	49	50	48	51
Auszahlungen bis 31. 12. 2003 in Mio. €	83,090	83,520	40,484	43,035

Maßnahmen für Personen mit Behinderungen

Von den im Jahr 2003 jahresdurchschnittlich vorgemerkten 240.079 Personen weisen 30.545 (2002: 31.039) oder 12,7 % eine Behinderung auf (gesetzlich Begünstigte und Begünstigte laut AMS). Der Anteil von Frauen an allen Personen mit Behinderung beträgt 35,6 %.

Arbeitslose mit Behinderung finden schwerer eine Beschäftigung: Mehr als jede zweite Arbeitslosigkeitsepisode endet mit der Aufnahme einer Beschäftigung; im Falle einer Behinderung mündet nur jeder dritte Abgang aus Arbeitslosigkeit in eine Beschäftigung. Bei 28.912 Arbeitsaufnahmen von Vorgemerkten mit Behinderung im Jahr 2003 wurden 5.308 Beschäftigungsbeihilfen eingesetzt, womit fast jede fünfte Arbeitsaufnahme mit dem Einsatz von Fördermitteln zustande kam.

Förderung von Personen mit Behinderungen im Jahr 2003						
	Gesamt			davon Frauen		
	Gesamt	davon mit Behinderung	mit Behinderung in %	Gesamt	davon mit Behinderung	mit Behinderung in %
Qualifizierung	210.519	18.569	8,8	117.352	7.056	6,0
Beschäftigung	30.330	5.308	17,5	14.793	1.982	13,4
Unterstützung	46.421	7.405	16,0	24.705	2.820	11,4
Gesamt	253.133	26.102	10,3	139.099	9.858	7,1

Unter den Personen, denen im Jahr 2003 eine Förderung genehmigt wurde, waren 26.102 Menschen mit Behinderungen, das sind 10,3 % aller, die eine Beihilfe erhielten. Der Anteil von geförderten Frauen mit Behinderungen an allen geförderten Frauen lag bei 7,1%. Bei Beschäftigungsbeihilfen ist der Anteil mit 17,5 % aller Geförderten am höchsten, während von den TeilnehmerInnen an Qualifizierungsmaßnahmen nur jede zwölfte Person eine Behinderung aufweist.

Das Fördervolumen für die Integration von Menschen mit Behinderungen in den Arbeitsmarkt betrug einschließlich der aktivierten passiven Mittel (jedoch ohne Altersteilzeitgeld) im Jahr 2003 € 118 Mio., rund die Hälfte davon für Qualifizierungsmaßnahmen (spezifische Einrichtungen).

Der Europäische Sozialfonds (ESF)

Nachdem im Jahr 2000 alle notwendigen Grundlagen für die neue Periode 2000 bis 2006 geschaffen worden sind, wurde im Jahr 2003 eine plankonforme Umsetzung der vom AMS umgesetzten Schwerpunkte „Verhinderung und Bekämpfung von Langzeitarbeitslosigkeit“, „Qualifizierung von Beschäftigten“ und „spezifische Frauenmaßnahmen, insbesondere die Qualifizierung im IT-Bereich“ realisiert.

ESF-Ausgaben für 2002 und 2003 (im Rahmen der Periode 2000–2006, in Mio. €)		
	2002	2003
SP1 Verhinderung der Arbeitslosigkeit	52,12	29,81
SP3 Verbesserung der beruflichen Bildung	0,19	0,05
SP4 Flexibilität am Arbeitsmarkt	13,78	16,97
SP5 Chancengleichheit von Frauen und Männern	10,40	9,22
SP6 Territoriale Beschäftigungspakte und lokale Initiativen	0,07	0,02
SP7 Technische Hilfe	1,51	1,20
ESF gesamt	78,07	57,28

Arbeitslosengeld und Notstandshilfe für aktive Maßnahmen

Im Jahr 2003 wurden für aktive Maßnahmen im Rahmen des Arbeitslosenversicherungsgesetzes für rund 118.600 Personen (2002: rund 94.100 Personen) insgesamt € 218,61 Mio. aufgewendet. Im Jahr 2002 waren dies € 168,67 Mio. Die vom AMS forcierte Politik der Verwendung von passiven Mitteln für aktive Maßnahmen bewirkte gegenüber dem Vorjahr eine Ausweitung um 29,61 % bzw. um rund € 50 Mio. (inkl. Sozialversicherungsbeiträgen jedoch ohne Altersteilzeitgeld).

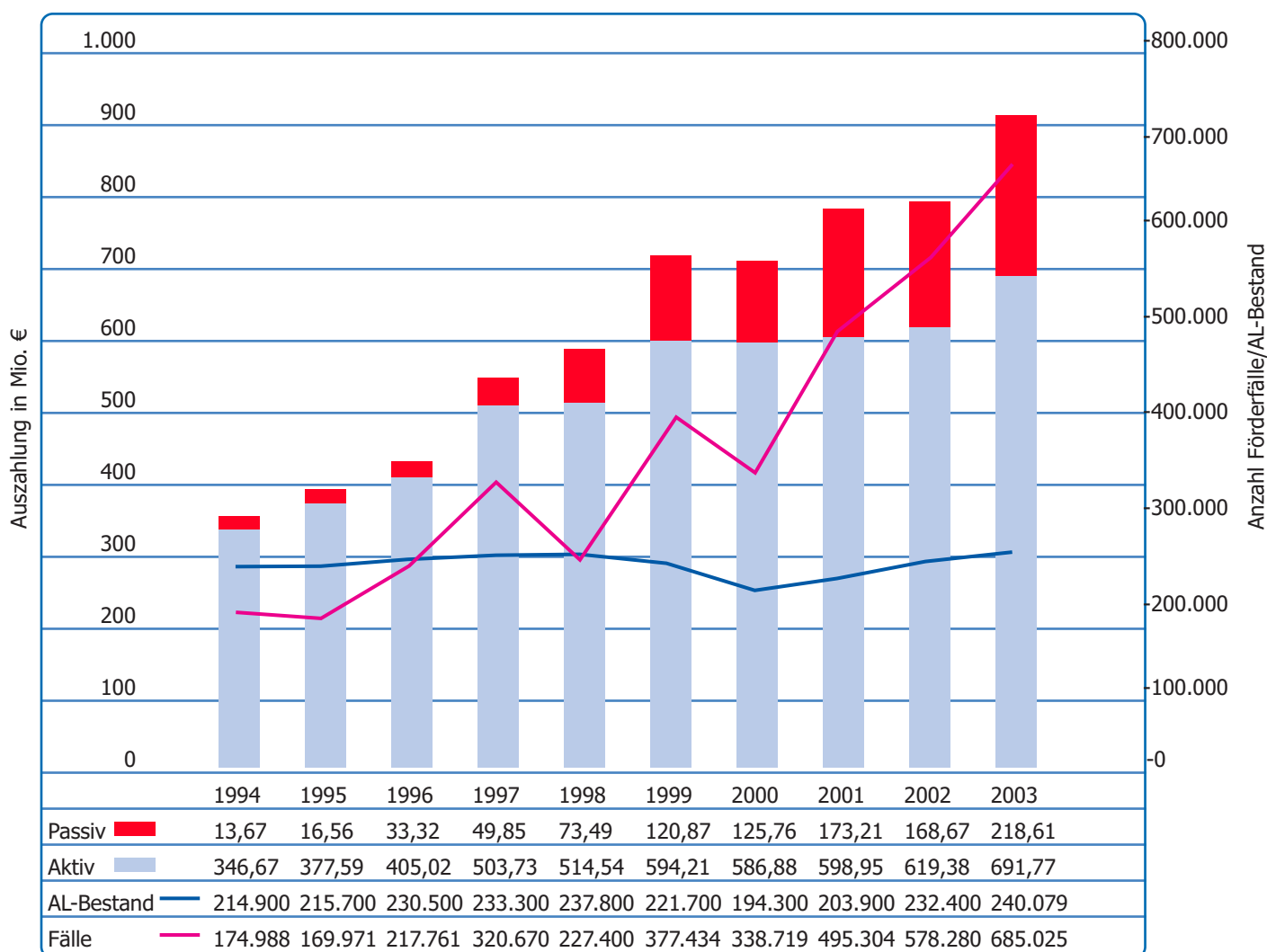
Die Tabelle gibt einen Überblick über jene Mittel aus der Arbeitslosenversicherung, die für aktive Maßnahmen – **zusätzlich** zu den nach dem Arbeitsmarktservicegesetz geförderten und oben dargestellten Maßnahmen – eingesetzt werden.

Mittel der Arbeitslosenversicherung für aktive Maßnahmen 2003				
	Personen gesamt	davon Frauen		Ausbez. Beträge in Mio. €
		absolut	in %	
berufliche Mobilität (ALG/NH gem. § 12 Abs. 5 AIVG)	104.925	47.790	45,55	149,18
Arbeitsstiftungen (ALG gem. § 18 Abs. 5 AIVG)	9.676	3.331	34,43	53,55
berufliche Rehabilitation (ALG gem. § 18 Abs. 10 AIVG)	2.030	626	30,84	8,83
Ausbildungs-ALG nach KU (ALG gem. § 18 Abs. 8 AIVG)	435	420	96,55	0,14
Weiterbildungsgeld bei Bildungskarenz (gem. § 26 Abs. 1 Zi. 1 AIVG)	2.518	1.522	60,44	6,65
Weiterbildungsgeld gegen Entfall des Arbeitsentgelts (gem. § 26 Abs. 1 Zi. 2 AIVG)	96	62	64,58	0,26
Gesamt 2003	118.582	53.263	44,92	218,61
Gesamt 2002	94.087	42.869	45,56	168,67
Veränderung absolut	24.495	10.394	-0,65	49,94
Veränderung in %	26,03	24,25	-1,42	29,61

1994–2003: Stetiger Zuwachs der Mittel für aktive Maßnahmen

Die für Förderungsmaßnahmen aufgewendeten Mittel (Auszahlungen pro Jahr) konnten seit 1994 (rund € 360 Mio.) kontinuierlich auf nunmehr rund € 910,38 Mio. erhöht werden. Unterstützt wurde diese erfreuliche Entwicklung durch die Nutzung von Mitteln des Europäischen Sozialfonds und von Leistungen im Rahmen des Arbeitslosenversicherungsgesetzes. Das Arbeitsmarktservice ist damit in Bezug auf Fördervolumen und Förderfälle zweifellos die bedeutendste Förderungsstelle Österreichs.

Entwicklung der Förderausgaben und Förderfälle*



* Die im Geschäftsbericht 2001 ausgewiesenen Daten (Förderfälle im Jahr 2001) wurden zwecks Vergleichbarkeit angepasst. Weiters ist zu beachten, dass in der Zeitreihe die Mittel für die aktivierten passiven Leistungen ab 2002 mit den Vorjahren nicht vergleichbar sind, da die Krankenversicherungsbeiträge 2002–2004 pauschal abgeführt werden und daher auch nicht kalkulatorisch eingerechnet sind.

Die Existenzsicherung

Im Jahresdurchschnitt bezogen 295.600 (2002: 270.700) Personen Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung. Insgesamt wurden € 3,15 Mrd. (2002: € 2,83 Mrd.) ausbezahlt. Davon entfielen 56,9 % (2002: 61,4 %) auf das Arbeitslosengeld, 28 % (2002: 27,7 %) auf die Notstandshilfe, 0,2 % (2002: 0,2 %) auf das Weiterbildungsgeld, 13,3 % (2002: 8,1 %) auf das Altersteilzeitgeld sowie 1,6 % (2001: 1,8 %) auf sonstige Leistungen wie die Sonderunterstützung.

Für diese Leistungen wurden rund 969.800 (2002: 914.100) Anträge gestellt, wovon 39.100 (2002: 34.000) abgelehnt wurden. Die Zahl der erstinstanzlichen Bescheide erreichte 314.400 (2002: 295.600), wogegen 7.346 Berufungen eingebracht wurden. In Sanktionsfällen (inkl. Selbstkündigung) wurden insgesamt 71.800 (2002: 65.400) Bescheide erlassen.

Leistungen	Durchschnittliche Tagsätze (in €)		
	Gesamt	Frauen	Männer
Arbeitslosengeld	23,5	20,4	25,5
Notstandshilfe	18,5	15,9	20,3
Beihilfe zur Deckung des Lebensunterhalts	17,8	16,7	19,0

Leistungsaufwand inkl. Sozialversicherungsbeiträgen in Mio. €	2002	2003
	Arbeitslosengeld (inkl. Überbrückungshilfe)*	1.738,92
Notstandshilfe*	785,75	883,73
Sondernotstandshilfe	21,86	0,46
Weiterbildungsgeld*	6,24	6,82
Altersteilzeit	230,27	417,25
sonstige Leistungen**	50,95	50,07
Summe	2.833,99	3.152,78

* Ab März 2002 wurden die Krankenversicherungsbeiträge von Arbeitslosengeld, Notstandshilfe und Weiterbildungsgeld pauschaliert dem Arbeitslosengeld hinzugerechnet.

** Sonderunterstützung inklusive des Leistungsaufwandes der SVA-Bergbau (jedoch ohne Verwaltungsaufwand).

Durchschnittlicher Bestand an BezieherInnen						
	2002			2003		
	Gesamt	Frauen	Männer	Gesamt	Frauen	Männer
Arbeitslosengeld	132.676	52.637	80.039	128.223	50.856	77.367
Notstandshilfe	82.850	34.998	47.852	90.101	36.903	53.198
Sondernotstandshilfe	3.275	3.228	47	46	43	3
Weiterbildungsgeld:						
bei Bildungskarenz	948	611	337	1.082	694	388
bei Entfall der Bezüge	34	27	7	42	28	14
Altersteilzeitgeld	17.411	8.552	8.859	31.387	14.963	16.424
Sonstige*	33.533	13.351	20.182	44.734	17.748	26.986
Summe	270.727	113.404	157.323	295.615	121.235	174.380

* Pensionsvorschuss, Vorschuss auf Kündigungsentschädigung, Arbeitsstiftungen (Schulungen), Teilzeitbeihilfe, Solidaritätsprämie.

Bearbeitete Leistungsanträge (Zuerkennung und Ablehnung)						
	2002			2003		
	Gesamt	Frauen	Männer	Gesamt	Frauen	Männer
Arbeitslosengeld	630.855	240.701	390.154	639.898	246.575	393.323
Notstandshilfe	204.567	91.312	113.255	227.859	101.745	126.114
Sondernotstandshilfe	2.813	2.758	55	161	160	1
Weiterbildungsgeld:						
bei Bildungskarenz	2.029	1.222	807	2.005	1.167	838
bei Entfall der Bezüge	56	40	16	76	48	28
Altersteilzeitgeld	17.398	8.385	9.013	21.772	10.150	11.622
Sonstige*	56.339	21.930	34.409	78.061	31.224	46.837
Summe	914.057	366.348	547.709	969.832	391.069	578.763

* Pensionsvorschuss, Vorschuss auf Kündigungsentschädigung, Arbeitsstiftungen (Schulungen), Teilzeitbeihilfe, Solidaritätsprämie.

Sanktionen						
	2002			2003		
	Gesamt	Frauen	Männer	Gesamt	Frauen	Männer
Arbeitsunwilligkeit	387	208	179	401	176	225
Ablehnung von Beschäftigungsangeboten	10.686	3.869	6.817	13.055	4.601	8.454
Arbeitslosigkeit aufgrund von vorzeitigem Austritt, Kündigung des Arbeitnehmers, fristloser Entlassung	31.173	13.790	17.383	29.868	13.001	16.867
Versäumen der Kontrollmeldung	23.195	6.192	17.003	28.515	7.472	21.043
Summe	65.441	24.059	41.382	71.839	25.250	46.589

Die Entwicklung in der Arbeitslosenversicherung seit 1994

Seit der Übertragung der Aufgaben der Arbeitslosenversicherung auf das Arbeitsmarktservice ist dieser Bereich ständigen Veränderungen unterworfen. Dies betrifft sowohl das Leistungsspektrum, das den KundInnen angeboten werden kann, als auch zahlreiche Verbesserungen und Vereinfachungen in der Abwicklung, die nicht zuletzt auf die flächendeckende Einführung eines leistungsfähigen EDV-Systems zurückzuführen sind.

Insbesondere unterliegen die gesetzlichen Bestimmungen der Arbeitslosenversicherung laufenden Novellierungen. Diese führten einerseits dazu, dass verschiedene Aufgaben an andere Träger abgegeben wurden (z. B. die Durchführung des Insolvenz-Ausfallgeldes, der Sonderunterstützung Bergbau und des Karenzurlaubsgeldes), andererseits werden nunmehr Leistungen angeboten, durch die eine verstärkte Nutzung der Mittel aus der Arbeitslosenversicherung für eine aktive Arbeitsmarktpolitik ermöglicht wird.

Durch neue Rahmenbedingungen wird dabei der Aspekt der Beschäftigungssicherung sowie Aus- und Weiterbildung stärker betont. Hier sind vor allem die Einführung des Weiterbildungsgeldes und des Altersteilzeitgeldes zu nennen.

Neu hinzugekommen sind ebenfalls die Abwicklung der Sicherstellung des Versicherungsschutzes für Personen, die eine Familienhospiz im Zusammenhang mit der Sterbebegleitung eines nahen Angehörigen oder bei Begleitung von schwersterkrankten Kindern in Anspruch nehmen, sowie die existenzsichernde Absicherung älterer Personen im Rahmen des Übergangsgeldes.

Deutliche Verwaltungsvereinfachungen im Bereich Service Versicherungsleistungen konnten 1998 mit der Einführung einer bundeseinheitlichen EDV-Applikation bewirkt werden. Im Zeitraum von sechs Monaten wurden dabei mehr als 1,7 Mio. Einzeldatensätze mit fast 11 Mio. Bewegungen erstellt bzw. übernommen.

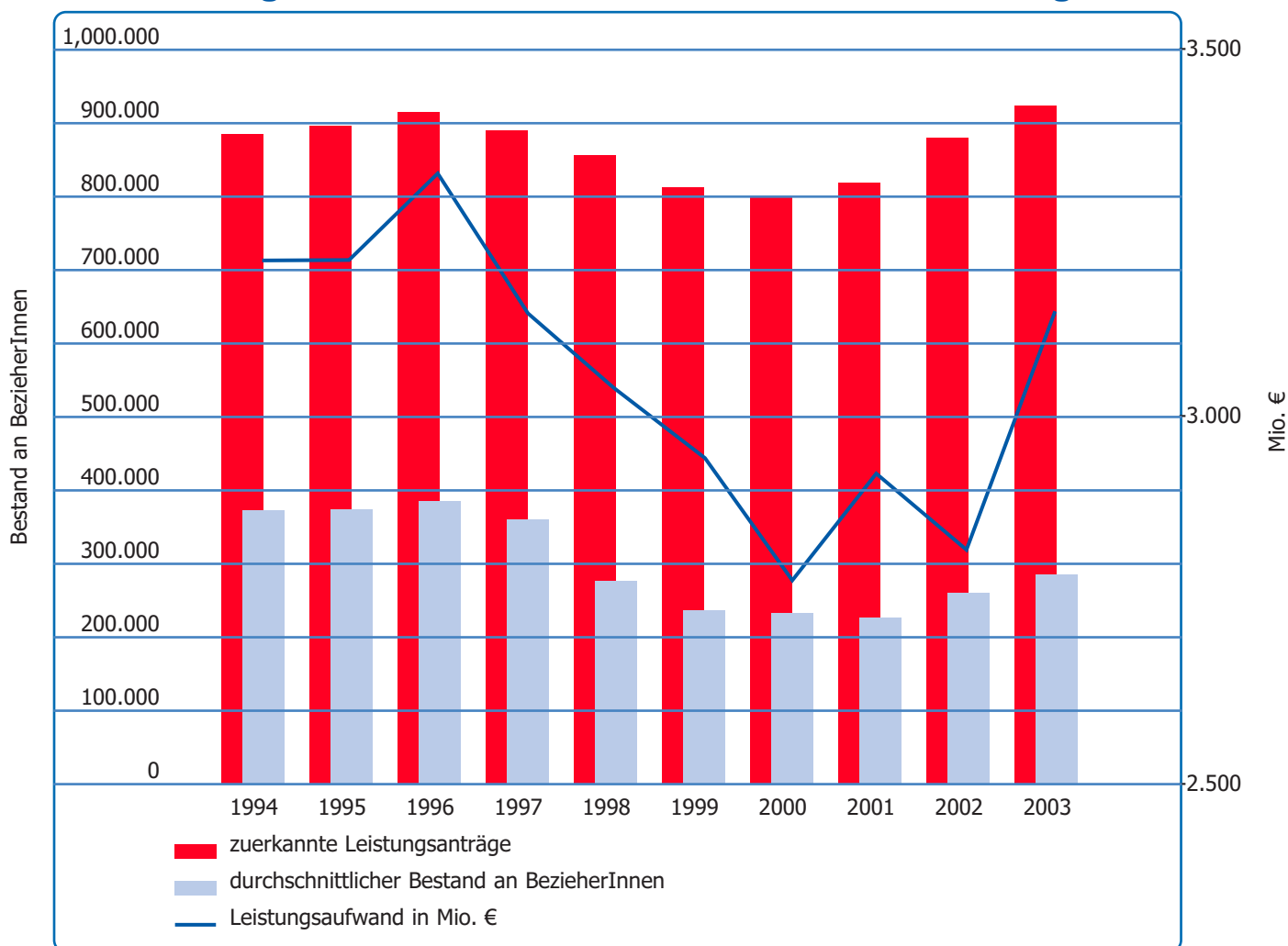
Die verstärkte Zusammenarbeit mit intensiverer Einbindung von GeschäftspartnerInnen (Sozialversicherungsträger, Bundesrechenzentrum, Zentrales Melderegister) ermöglicht in weiterer Folge entscheidende Schritte für eine automationsunterstützte Geschäftsfallbearbeitung.

Die dadurch erzielten Verbesserungen im Bereich der KundInnenorientierung sind z. B. auch daran erkennbar, dass die durchschnittliche Erledigungsdauer von eingebrachten Leistungsanträgen (gemessen von der Antragsausgabe bis zur Erledigung) von 17,9 Tagen im Jahr 1999 auf 13,3 Tage im Jahr 2003 verkürzt werden konnte.

Eine der größten Herausforderungen im Kontakt mit den KundInnen stellt die Bereitstellung einer elektronischen Kommunikationsplattform unter Einbindung des Internets dar. Der Beginn wurde mit einem Berechnungsprogramm gesetzt, das es den KundInnen ermöglicht, sich über die genaue Höhe des Arbeitslosengeldanspruches online zu informieren. Ebenfalls können bereits Krankenscheine oder Bezugsbestätigungen über Internet angefordert werden. Auch eine Reihe von Formularen wird den KundInnen bereits jetzt auf diesem Wege zur Verfügung gestellt.

Durch die Übertragung von Agenden an andere Einrichtungen sind die LeistungsbezieherInnen und natürlich auch der Leistungsaufwand seit 1996 rückläufig. Es erfolgt daher einerseits eine Konzentration auf die Kerndienstleistungen (Arbeitslosengeld, Notstandshilfe), andererseits haben gerade in den letzten Jahren Weiterbildungsgeld und Altersteilzeitgeld als neue Leistungsarten an (auch budgettärer) Bedeutung gewonnen. Nach dem Rückgang der Arbeitslosigkeit in den Jahren 1999 und 2000 sind in den Jahren 2001 bis 2003 sowohl die bearbeiteten Anträge als auch der Bestand an LeistungsbezieherInnen wieder gestiegen. Der Leistungsaufwand ist analog dazu seit seinem kontinuierlichen Rückgang seit 1996 im Jahr 2001 wieder gestiegen. Die Stagnation im Jahr 2002 ist ausschließlich darauf zurückzuführen, dass das Karenzgeld (ca. € 600 Mio. in den Vorjahren) nicht mehr vom AMS administriert wird.

Entwicklung von Kennzahlen der Arbeitslosenversicherung



Die AusländerInnenbeschäftigung

Im vergangenen Jahr haben die Geschäftsstellen des AMS rund 105.000 Anträge für Beschäftigungsbewilligungen bearbeitet, darunter etwa 24.000 für Saisonarbeitskräfte im Sommer- und Winterfremdenverkehr und 47.000 für SaisonarbeiterInnen in der Land- und Forstwirtschaft. Die übrigen wurden in der Hauptsache für Ausländer und Ausländerinnen eingebracht, die als Familienangehörige von in Österreich beschäftigten Arbeitskräften bereits integriert sind. Rund 3.000 dieser Anträge konnten positiv erledigt werden.

Die Zusammenarbeit zwischen dem Bundesministerium für Inneres und dem Arbeitsmarktservice konnte hinsichtlich der neuen Zugangsberechtigungen (Zulassung von selbständigen und unselbständigen Schlüsselkräften) so weit entwickelt werden, dass eine reibungslose Abwicklung der Verfahren gewährleistet ist.

Von den 1.343 Anträgen auf Zulassung als unselbständige Schlüsselkraft konnten 1.003 positiv begutachtet werden, von jenen auf Zulassung als selbständige Schlüsselkraft (1.373) waren dies 215.

Anträge auf Zulassung als Schlüsselkraft	Selbständige Schlüsselkräfte		Unselbständige Schlüsselkräfte	
	Anträge	darunter positive	Anträge	darunter positive
Burgenland	20	7	20	11
Kärnten	24	5	70	52
Niederösterreich	104	10	184	145
Oberösterreich	55	5	68	52
Salzburg	42	23	119	98
Steiermark	106	6	130	101
Tirol	49	2	81	47
Vorarlberg	16	2	54	31
Wien	957	155	617	466
AUT	1.373	215	1.343	1.003

Nach Nationalitäten aufgeschlüsselt, stammten rund 500 Anträge auf Zulassung als selbständige Schlüsselkraft von Staatsangehörigen der neuen EU-Beitrittsländer (darunter 322 Anträge von polnischen Staatsangehörigen). Unter den Drittstaaten dominierten Bulgarien (124 Anträge), Ägypten (97 Anträge) und Kroatien (80 Anträge).

Als unselbständige Schlüsselkraft wollten rund 550 Staatsangehörige der neuen EU-Beitrittsländer zugelassen werden. Es waren in der Hauptsache slowakische Staatsangehörige (175 Anträge) sowie polnische (152) und ungarische (120) Staatsangehörige. Unter den Drittstaaten dominierten die USA mit 104 Anträgen, Kroatien (83) und Jugoslawien mit 51 Anträgen.

Der Vollzug der mit 1. 1. 2003 eingeführten Beschränkung der Beschäftigungsdauer von Saisonarbeitskräften konnte mit Unterstützung eines technischen Berechnungsprogramms und einem funktionierenden Informationsmanagement durch die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des AMS gut bewältigt werden.

Anträge für Saisonarbeitskräfte 2003

	Winter 02/03	Sommer 2003	Winter 03/04	Landwirtschaft 2003	Erntehelfer 2003	Summe	darunter positive Erledigung
Burgenland	118	629	138	4.829	4.520	10.234	10.107
Kärnten	29	670	237	572	29	1.537	1.311
Niederösterreich	44	468	116	10.146	6.782	17.556	17.444
Oberösterreich	163	941	450	3.467	658	5.679	5.101
Salzburg	627	1.861	3.562	709	0	6.759	5.241
Steiermark	182	693	721	7.722	4.334	13.652	13.255
Tirol	1.024	4.011	5.379	859	186	11.459	8.563
Vorarlberg	161	547	841	186	40	1.775	1.389
Wien	113	443	121	1.346	215	2.238	2.010
Summe	2.461	10.263	11.565	29.836	16.764	70.889	64.421

Anm.: Erteilte Bewilligungen kumuliert, ergibt eine durchschnittliche Beschäftigung von 6.894 AusländerInnen (Berechnungsmodus: gewichteter Jahresdurchschnitt 2003, ermittelt an den jeweiligen Monatsendestichtagen).

Durch die Einführung des Niederlassungsnachweises, der von den Aufenthaltsbehörden mehrjährig aufhältigen AusländerInnen unter bestimmten Voraussetzungen ausgestellt wird und zum Aufenthalt und zur Aufnahme einer unselbständigen Erwerbstätigkeit berechtigt, sind Befreiungsschein und Arbeitserlaubnis deutlich weniger oft beantragt worden als in den vergangenen Jahren. Der Rückgang gegenüber 2002 betrug bei den Befreiungsscheinen rund 34.000 Anträge, bei den Arbeitserlaubnissen rund 3.000. Am Ende des Jahres verzeichnete das AMS rund 52.000 Ausländer und Ausländerinnen mit Niederlassungsnachweis. Von den rund 25.000 Frauen stehen etwa 77 % in Beschäftigung, von den rund 27.000 Männern etwa 72 %.

Unter den sonstigen Berechtigungen für ausländische Arbeitskräfte sind die Zulassungen für ungarische GrenzgängerInnen und PraktikantInnen (nach den beiden Abkommen) sowie die Anzeigen von Au-pair-Verhältnissen zu erwähnen. In Niederösterreich und Burgenland wurden zusammen 3.383 GrenzgängerInnenanträge bearbeitet, und in ganz Österreich 2.208 Anträge für ungarische PraktikantInnen.

Die Nachfrage nach Au-pair-Kräften, die in einem gewissen Stundenumfang für die Betreuung von Kindern und für leichte Hausarbeit eingesetzt werden dürfen, ist auch im vergangenen Jahr (um rund 350 Anträge) gestiegen. Per Jahresende 2003 verzeichnete das AMS rund 1.500 Au-pair-Verhältnisse, die meisten davon für junge Frauen aus der Ukraine (282) und aus der Slowakei (235).

Durch die vergleichsweise hohe Zahl an Einbürgerungen (laut Statistik Austria im Jahr 2003 mehr als 40.000) stieg auch die Zahl jener Ausländer und Ausländerinnen, die als Familienangehörige von neuen ÖsterreicherInnen vom Geltungsbereich des Ausländerbeschäftigungsgesetzes ausgenommen sind. Für sie stellten die Geschäftsstellen im Jahr 2003, nach Prüfung der Voraussetzungen, rund 8.500 Bestätigungen (um fast 4.000 mehr als 2002) aus.

Im Jahresdurchschnitt waren 38.209 Ausländer und Ausländerinnen (inkl. Staatsangehörigen aus dem EWR) als arbeitslos gemeldet. Das sind um 5,8 % mehr als im Jahr 2002.

AusländerInnenbeschäftigung 1994–2003: Konsolidierung und Integration

Für die AusländerInnenbeschäftigungspolitik des AMS war die Zeit von 1994 bis 2003 die Phase der Konsolidierung und Integration: Im gesamten Jahrzehnt stieg die Zahl des ausländischen Arbeitskräftepotentials (unselbständig Beschäftigte, einschließlich der Nichtbewilligungspflichtigen, und vorgemerkte Arbeitslose aus EWR- und Nicht-EWR-Staaten) von 316.463 (Jahresdurchschnitt 1994) auf 388.570 (Jahresdurchschnitt 2003) an.

Zur Orientierung sei festgehalten, dass das ausländische Arbeitskräftepotenzial im Zusammenhang mit der Ostöffnung der Jahre 1989 bis 1993 weitaus stärker zugenommen hat, nämlich von 160.899 Personen im Jahr 1988 auf 304.596 im Jahr 1993: Die Gründe für dieses hohe Ansteigen lagen einerseits in den Fluchtbewegungen im Zuge des Krieges auf dem Gebiet des ehemaligen Jugoslawien, andererseits aber auch in einem konjunkturbedingten Ansteigen der Nachfrage nach zusätzlichen Arbeitskräften in Österreich, insbesondere im Fremdenverkehr.

Vor diesem Hintergrund war es umso notwendiger, die Zuwanderung nicht mehr – wie zuvor – nur über die Zulassung zur Beschäftigung zu steuern, sondern auch Regulative für den Familiennachzug vorzusehen. Dies geschah im Wesentlichen durch die Einführung von Quoten für den Familiennachzug im Rahmen des Aufenthaltsgesetzes 1993, deren Ausmaß sich an der potenziellen Aufnahmefähigkeit des österreichischen Arbeitsmarktes orientierte.

Für das AMS haben sich daher ab dem Jahr 1994 auch die Aufgaben im Bereich der AusländerInnenbeschäftigungspolitik grundlegend geändert: Es wurden keine Neuanwerbungen mehr zugelassen, sondern vielmehr Schwerpunkte auf Integrationsbemühungen gelegt und Beschäftigungsbewilligungen selektiv nur mehr für solche AusländerInnen ausgestellt, die bereits einen Bezug zu Österreich hatten. Von 1998 bis zum vergangenen Jahr konnten rund 25.000 Jugendliche und mehrjährig aufhältige AusländerInnen auf dem österreichischen Arbeitsmarkt integriert werden. Hauptbeschäftigungsträger waren dabei die Gastgewerbe- bzw. die Reinigungsbranche.

In den Saisonbranchen Fremdenverkehr und Landwirtschaft werden unter Berücksichtigung der Bedarfsanforderungen der Landesdirektorien des AMS durch den Bundesminister für Wirtschaft und Arbeit auch heute noch Kontingente zur kurzfristigen Beschäftigung vergeben. Für den Baubereich wurden im Gegensatz zum Jahrzehnt davor keine Saisonverordnungen mehr erlassen.

Seit Februar 1998 stehen zwei Abkommen mit Ungarn über den Austausch von PraktikantInnen und über die Beschäftigung von GrenzgängerInnen in Geltung.

Der Beitritt Österreichs zur Europäischen Union führte kaum zu Wanderungsbewegungen. Der – im Übrigen von Experten nie befürchtete – Zustrom aus Ländern wie Portugal, Spanien oder Griechenland blieb aus, da sich in diesen Ländern vor allem seit ihrem eigenen Beitritt zur Europäischen Union die Wirtschaft und die Beschäftigung stabilisiert haben.

Der Personalbericht

Der Personalplan 2003 sah 4.190,67 Planstellen vor. Im Jahr 2003 waren durchschnittlich 4.188,35 Planstellen mit rund 4.547 (teilzeitbeschäftigten) MitarbeiterInnen (davon 26,65 % Beamte/Beamtinnen) bei der Bundesgeschäftsstelle sowie den Landes- und Regionalgeschäftsstellen besetzt. Zum Stichtag 31. 12. 2003 waren 63,3 % der Beschäftigten Frauen.

Personaleinsatz 2003				
Landesorganisationen	Planstellen IST 2003	davon Planstellen Beamte/Beamtinnen IST 2003	Planstellen SOLL 2003	davon weibl. zum Stichtag 31.12. 2003
AMS Burgenland	149,72	52,83	148,97	58 %
AMS Kärnten	339,76	144,77	339,14	56 %
AMS Niederösterreich	654,56	213,77	656,78	67 %
AMS Oberösterreich	612,17	174,33	611,86	64 %
AMS Salzburg	258,09	68,02	259,03	60 %
AMS Steiermark	596,60	196,75	596,95	63 %
AMS Tirol	333,78	86,59	335,13	57 %
AMS Vorarlberg	151,01	28,25	151,76	65 %
AMS Wien	948,25	211,88	949,05	68 %
Bundesgeschäftsstelle	144,41	49,73	142,00	52 %
Gesamt	4.188,35	1.226,92	4.190,67	63 %

Im AMS waren zum Stichtag 31. 12. 2003 von insgesamt 4.547 MitarbeiterInnen 1.075 teilzeitbeschäftigt, der Frauenanteil beträgt 95 %.

Im Jahr 2003 wurden die Dienstverhältnisse von 201 MitarbeiterInnen beendet, wobei Pensionierungen und Kündigungen durch den/die DienstnehmerIn Hauptursachen waren.

Die Gesamtfuktuationsrate betrug ohne Berücksichtigung der Dienstverhältnisse, die durch Zeitablauf beendet wurden, und der MitarbeiterInnen, die innerhalb des AMS die Dienststelle gewechselt haben, 3,72 %. Gemessen an der Anzahl der MitarbeiterInnen ergibt das folgende Fluktuationsraten in den Landesorganisationen und in der Bundesgeschäftsstelle.

Bgl.	Ktn.	NÖ	OÖ	Sbg.	Stmk.	Tirol	Vbg.	Wien	BGS
4,79 %	4,61 %	1,4 %	3,5 %	4,81 %	4,93 %	4,14 %	5,71 %	3,78 %	1,3 %

Interne Projekte 1994–2003

Kollektivvertrag

Der Kollektivvertrag für die DienstnehmerInnen des Arbeitsmarktservice, der am 1. Juli 1995 in Kraft getreten ist, brachte 1995 für rund 2.200 ehemalige Vertragsbedienstete ein neues Dienst- und Besoldungsrecht. Der Anteil der BeamtInnen am Gesamtpersonalstand ist auch aufgrund der Übertritte in das Schema des Kollektivvertrages seit 1995 von rund 42 % auf 26,7 % gesunken. In die im Kollektivvertrag verankerte Pensionsvorsorge sind bis 2003 bereits rund 2.700 MitarbeiterInnen, d. s. fast 60 % des Gesamtpersonalstandes, einbezogen worden, für die Dienstgeberbeiträge an eine Pensionskasse geleistet werden.

Personalbedarfsrechnung

Im Jahr 2000 wurde ein völlig neues System der Personalbedarfsrechnung in Kraft gesetzt, das jährlich überarbeitet wird und den Personalbedarf des AMS anhand von in ihrem zeitlichen Aufwand quantifizierten Arbeitsprozessen ermittelt. Damit soll einerseits die gerechte Aufteilung der Personalressourcen auf die einzelnen Landesorganisationen sichergestellt und zudem ein effektiver und kundenwirksamer Einsatz der vorhandenen Ressourcen erreicht werden.

Aufbau eines Systems von Personalentwicklungsmaßnahmen

Mit der Ausgliederung aus der Bundesverwaltung wurde begonnen, schrittweise sämtliche Personalentwicklungsmaßnahmen zu implementieren, die die Personalführung eines modernen Unternehmens auszeichnen. Folgende Maßnahmen wurden seither in Zusammenarbeit mit den Landesorganisationen und der Belegschaftsvertretung entwickelt und in Kraft gesetzt:

- Regelungen für Recruiting und Integration neuer MitarbeiterInnen
- MitarbeiterInnengespräch
- Einrichtung einer Ideenbörse
- Fluktuationserhebung und Absenzstatistik

Arbeitszufriedenheit

Seit 1999 erfolgt im AMS im Abstand von zwei Jahren die Evaluierung der Unternehmenskultur aus Sicht der MitarbeiterInnen unter dem Titel „Wie geht's?“. Dabei wird allen MitarbeiterInnen die Möglichkeit eingeräumt, ihre Einschätzung zu den Dimensionen Arbeitszufriedenheit, Führungsverhalten und Interne KundInnenbeziehungen im Unternehmen (anonym) bekannt zu geben. Gefragt wird beispielsweise nach den Subdimensionen Belastung, Rahmenbedingungen des Arbeitsplatzes, Change Management, Teamkultur, Chancengleichheit, Information und Kommunikation, Arbeitsorganisation, Vorschlagswesen und Personalentwicklung. Bei den „internen KundInnen“ geht es um die Bewertung der wechselseitigen Arbeitsbeziehungen in jeder Geschäftsstelle, aber auch mit den hierarchisch übergeordneten Zentralstellen. Die Ergebnisse werden dem Management präsentiert und via Intranet allen MitarbeiterInnen transparent gemacht. Es folgen die Entwicklung und Umsetzung entsprechender Verbesserungsmaßnahmen und die neuerliche Evaluierung.

MitarbeiterInnenberatungsprogramm „Ruf an“

Als Beitrag zur Steigerung der MitarbeiterInnenzufriedenheit bietet das AMS seit Jänner 2002 seinen MitarbeiterInnen ein in diesem Umfang in Österreich einmaliges MitarbeiterInnenberatungsprogramm an. Die Beratung erfolgt durch ein BeraterInnenteam eines externen Unternehmens telefonisch oder per E-Mail innerhalb der Beratungszeiten unter Wahrung der vollständigen Anonymität der MitarbeiterInnen. Im Vordergrund steht die Beratung bei Problemen am Arbeitsplatz. Die Beratungsfelder umfassen aber auch Familien-, Schuldner-, Rechts-, Gesundheits-, Erziehungs- und Suchtprobleme.

Flexibilisierung der Arbeitszeit

Ein besonderer Entwicklungsschwerpunkt war die Arbeitszeitflexibilisierung. Nach erfolgreichen Probeläufen in sechs Pilotgeschäftsstellen wurde 1999 ein Jahresarbeitszeitmodell eingeführt, das die Zeitautonomie der MitarbeiterInnen in besonderer Weise fördert, aber auch rasches Reagieren auf schwankenden Geschäftsanfall und Notsituationen ermöglicht. Gleichzeitig wurde die Möglichkeit der Teilzeitbeschäftigung verstärkt in Anspruch genommen. Im Jahr 2000 wurde schließlich eine Richtlinie in Kraft gesetzt, mit der die Telearbeit im AMS systematisch eingeführt wurde. Alle diese Maßnahmen stellen Schritte in Richtung einer besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie dar.

Neue Anforderungs- und Qualifikationsprofile

In jeder Regionalen Geschäftsstelle ist eine auf der KundInnensegmentierung und der entsprechenden Dienstleistungsbündelung aufbauende Drei-Zonen-Struktur (Infozone, Servicezone, Beratungszone) eingerichtet und für die KundInnen erkennbar gestaltet. Die Integration der bis dahin getrennten Aufgaben von Vermittlung und Arbeitslosenversicherung auf MitarbeiterInnenebene im Bereich der Servicezone ist ein zentraler Eckpunkt des neuen Organisationsmodells. Damit verknüpft war die Beschreibung der Arbeitsplatzinhalte, der Tätigkeiten und Dienstleistungsangebote in den Zonen. Mehr als die Hälfte der rund 3.300 MitarbeiterInnen in den Regionalen Geschäftsstellen mussten infolge der Umstellung auf das Drei-Zonen-Modell mit neuem „Anforderungs- und Qualifikationsprofil“ eingesetzt und entsprechend geschult werden.

Interne Aus- und Weiterbildung

Zum Stellenwert der Ausbildung im AMS

Die systematische und kontinuierliche Aus- und Weiterbildung der MitarbeiterInnen hat im AMS einen hohen Stellenwert. Die Kompetenz der MitarbeiterInnen wird unbestritten als einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren angesehen: Nur qualifizierte MitarbeiterInnen können professionelle Arbeit leisten und damit hohe KundInnenzufriedenheit und Erfolg sicherstellen.

In diesem Sinn ist Aus- und Weiterbildung nicht Selbstzweck, sondern dient der Zielerreichung der Organisation und hat sich dementsprechend auch an den strategischen Zielsetzungen und Schwerpunkten auszurichten.

So waren die vergangenen Jahre gekennzeichnet durch eine Ausweitung und Differenzierung des inhaltlichen Angebotes, durch klare Schwerpunktsetzungen für definierte Zielgruppen, aber auch durch die schrittweise Integration von eLearning-Elementen.

Grundausbildung

Im Zuge der Ausgliederung des AMS wurde das bisherige System der Grundausbildung gänzlich umgestaltet und erneuert. Die neue Form der Grundausbildung ist gekennzeichnet durch ein aufgabenspezifisches Lehrgangsangebot mit enger Theorie-Praxis-Verbindung und systematischem Coaching. Die zentrale Planung, Organisation und Durchführung der Grundausbildung erfolgt in einer eigenen zentralen Ausbildungseinrichtung (IPA).

Als sichtbares Zeichen für die erfolgreiche Etablierung der mit der Ausgliederung des AMS aus dem Bundesdienst neu konzipierten und 1997 gestarteten Grundausbildung für alle neuen AMS-MitarbeiterInnen wurde am 14. Mai 2003 in Linz das neu gebaute Ausbildungszentrum des AMS Österreich eröffnet. Damit stehen den MitarbeiterInnen 20 moderne, optimal auf die Lernerfordernisse abgestimmte Seminarräume zur Verfügung, zwölf davon sind speziell ausgestattete EDV-Schulungsräume.

Im Jahr 2003 haben insgesamt 384 MitarbeiterInnen (davon 288 Frauen und 96 Männer) in 18 Lehrgängen die Lehrveranstaltungen in Linz besucht. Zusätzlich konnten 34 Ausbildungsplätze für AufsteigerInnen auf höherwertige Arbeitsplätze bereitgestellt werden.

Von 1997 bis Ende 2003 haben in der „Internen Personalausbildung“ in Linz insgesamt 1.431 MitarbeiterInnen in den 55 Lehrgängen ihre Grundausbildung absolviert und erfolgreich abgeschlossen und wurden damit durch die neue, auf die jeweiligen Arbeitsplatzanfordernisse abgestimmte und an den Geschäftsprozessen orientierte Ausbildung optimal auf ihre verschiedenen Tätigkeiten im AMS vorbereitet. Die Ausbildungsdauer pro Lehrgang betrug 40 bis 42 Wochen, wovon nicht ganz die Hälfte auf die in den Ausbildungsprozess eingepassten Praktika in den Geschäftsstellen entfielen.

Weiterbildung

Über die in der Grundausbildung sichergestellte Vermittlung der notwendigen Basisqualifikationen hinaus ist es die Aufgabe der Weiterbildung, eine kontinuierliche und systematische Anpassung, Verbesserung und Förderung der individuellen fachlichen, sozialen und persönlichen Kompetenzen der MitarbeiterInnen zu gewährleisten.

Diese wichtige Rolle der Aus- und Weiterbildung hat sich in den vergangenen Jahren in besonderer Weise im Rahmen des Projekts der Umstellung der Regionalen Geschäftsstellen nach dem Drei-Zonen-Modell gezeigt. Die erfolgreiche Umsetzung dieses Projektes war nur möglich, weil durch umfangreiche Schulungsmaßnahmen die entsprechenden qualifikatorischen Voraussetzungen geschaffen wurden. Aktuell ist die Absicherung und Verbesserung der geforderten Qualifikationen nach der Umstellung die wesentliche Aufgabe der Weiterbildung. Betrachtet man den Umfang der Weiterbildung, hat sich dieser bei rund 21.000 Tagen pro Jahr eingependelt.

Führungskräfteentwicklung

Im Zusammenhang mit der eingeleiteten Weiterentwicklung des AMS wird die Funktion und Rolle der Führungskräfte immer wichtiger. Einerseits sind sie von den neuen Entwicklungen und Orientierungen besonders betroffen, andererseits sind sie die wichtigsten TrägerInnen und GestalterInnen dieser Veränderungen. Daher bildet die Führungskräfteentwicklung seit jeher einen Schwerpunkt im Rahmen der Aus- und Weiterbildung.

Gender Mainstreaming und Frauenförderung

Ein traditioneller Schwerpunkt der Personalentwicklung und -ausbildung im AMS liegt bei der Verbesserung der Chancengleichheit und der Förderung von Frauen. Ein Baustein sind dabei spezielle inhaltliche Angebote. Bereits 1995 startete in diesem Rahmen das erste Pilotseminar „Laufbahnplanung für Frauen“. In den vergangenen Jahren wurde das Spektrum an speziellen Angeboten für Frauen sukzessive ausgeweitet. Darüber hinaus wurde besonderes Augenmerk auf die Förderung des beruflichen Aufstiegs gelegt: In den Seminaren für Nachwuchsführungskräfte sind daher zwei Drittel der Plätze für Mitarbeiterinnen reserviert. Der Erfolg ist sichtbar. In den letzten zehn Jahren ist der Anteil an weiblichen Führungskräften von 23 % auf 34 % gestiegen. Gezielte Personalentwicklungsmaßnahmen im Rahmen der Frauenförderung haben dazu beigetragen.

Personalentwicklung mit Hilfe neuer Technologien und Medien

Seit fünf Jahren nutzt das AMS die bestehende technische Infrastruktur – Intranet, Internet, E-Mail an allen Arbeitsplätzen – auch im Bereich der Aus- und Weiterbildung. Das AMS verfolgte gezielt die Strategie, durch einen ausgewogenen Mix an Selbstlernen und Präsenzworkshops, einzelnen zugekauften Lernprogrammen sowie eigens erstellten Programmen in den verschiedensten Lernszenarien die MitarbeiterInnen langfristig auf die neue Lernform vorzubereiten und einzustimmen. eLearning wird damit zunehmend eine wichtige Ergänzung und Bereicherung des seminaristischen Bildungsangebots.

Bildungsbedarfserhebung/Evaluierung

Zur Sicherstellung der Adäquatheit des Angebotes wird dieses auch regelmäßig und systematisch evaluiert. Die Rückmeldungen der MitarbeiterInnen zeigen steigende Zufriedenheit mit dem Angebot. Auch im nationalen Benchmarking wird die strategische Ableitung der Weiterbildung von den Unternehmenszielen positiv hervorgehoben.

Das EDV-Projekt AMS2000plus

Das IT-Gesamtprojekt AMS2000plus des Arbeitsmarktservice Österreich zählt zu den modernsten und effektivsten IT-Aktivitäten innerhalb der europäischen Arbeitsmarktverwaltungen. Die seit 1994 vereinbarte Zusammenarbeit mit dem Auftragnehmer umfasst die ganzheitliche IT-Unterstützung für die Organisation des AMS im Sinne des Full-Service-Gedankens durch KundInnen-, Applikations- und Betriebsdienstleistungen.

In der gleichen Zeit wie der Start des ausgegliederten AMS am 1. 7. 1994 fiel auch der Projektstart AMS2000 (ab 2000 AMS2000plus). Der Leistungskatalog umfasst u. a. die Entwicklung neuer Software, die Realisierung eines einheitlichen technischen Konzepts, die Durchführung von Rechenzentrumsdienstleistungen und Dienstleistungen für die BenutzerInnen.

Die **strategische IT-Zielsetzung** des AMS ist die

- Verstärkung der KundInnenorientierung durch Prozessorientierung der Arbeitsabläufe und flexible Organisationsmöglichkeiten
- Verstärkung der KundInnenorientierung durch Forcierung der Selbstbedienungsmöglichkeiten und leichte Verfügbarkeit aller Daten und Informationen
- Verbesserung der Steuerungsmöglichkeiten durch optimierten Ausbau der Managementsysteme

1994–1996: Moderne Netzwerke

Im ersten Technologieschritt wurde das zu Beginn des Projektes bestehende hierarchische Netzwerk mit rund 2.000 IBM-Datensichtgeräten, rund 450 PCs und ca. 50 Selbstbedienungs-PCs (Samsomaten) bis Ende 1996 auf mehr als 140 gleichberechtigte Client-/Server-Netzwerke umgebaut und alle BenutzerInnen wurden mit moderner Hardware ausgestattet. Ende 1996 waren bereits mehr als 4.500 PCs, 2.800 Drucker, 251 Server und 215 Samsomaten installiert.

1997–1999: Internet im AMS

AMS goes Internet – 1997 startete das AMS mit einer eigenen Homepage (www.ams.or.at).

Im März 1997 erfolgte der Einsatz der neu entwickelten Anwendung für Arbeitsmarktbeobachtung und Statistik mit grafischer Oberfläche.

Um die BenutzerInnen auf die Migration der Anwendung vorzubereiten und einen sanften Übergang auf eine grafische Oberfläche zu unterstützen, wurde bereits 1997 die neue Anwendung für Beratung und Vermittlung eingeführt und die MitarbeiterInnen wurden entsprechend geschult.

Im Oktober fand die Applikationseinführung des integrierten Rechnungswesens mit SAP im Bereich der Landesgeschäftsstellen und der Bundesgeschäftsstelle statt.

1998 wurde die neue Arbeitslosenversicherungsapplikation eingeführt. Erstmals wurde damit für die ALV-BearbeiterInnen eine EDV-Unterstützung zur Verfügung gestellt und ermöglichte eine wesentliche Beschleunigung der Antragsbearbeitung.

Im selben Jahr ging die Arbeitsmarktförderungsapplikation ins Feld. Unterstützt wurde die Bearbeitung von Begehren zur beruflichen und regionalen Mobilität. Erstmals wurde der Budgetstatus online abrufbar.

Ein weiterer Meilenstein im Projekt AMS2000plus war die Einführung von E-Mail und Intranet.

1999 wurde die Anwendung Arbeitsmarktbeobachtung für die Arbeitsmarktförderung eingeführt.

Das Teilprojekt Data Warehouse ging als Managementinformationssystem in der Bundesgeschäftsstelle und den Landesgeschäftsstellen in den Einsatz.

„Mit der Realisierung des größten EDV-Projekts der Republik ist es uns gelungen, unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Freiraum zu schaffen für den zusätzlichen Dienst am Kunden. Durch die moderne Datenverarbeitung konnten Arbeitsabläufe rationalisiert und vereinfacht werden und Arbeitsuchende damit schneller und effizienter wieder Jobs finden. Das entlastet natürlich auch das Budget der Arbeitslosenversicherung“, erklärte Herbert Böhm, Vorstandsmitglied des Arbeitsmarktservice, anlässlich eines Pressegesprächs im November 1999 zur Umsetzung des EDV-Projekts im Arbeitsmarktservice.

2000–2002: Ein modernes IT-Konzept für das 21. Jahrhundert

Das Arbeitsmarktservice (AMS) als kundennahes Dienstleistungsunternehmen startet mit einem modernen IT-Konzept ins 21. Jahrhundert.

Mit dem Ausbau der Selbstbedienung im Internet etabliert das AMS eine neue Kommunikationsplattform, auf der ArbeitgeberInnen und Arbeitsuchende aufeinander treffen.

2001 wurde der eJob-Room in Brüssel als eines der besten eGovernment-Projekte in Europa ausgezeichnet, im Internet werden weitere eServices zur Verfügung gestellt.

Mit der Einführung des Drei-Zonen-Konzeptes (Info-, Service-, Beratungszone) in allen Regionalen Geschäftsstellen wurde der interne Arbeitsablauf auf eine neue Organisation der Kundenbetreuung umgestellt. Hand in Hand damit gingen informationstechnologische Unterstützungen wie zum Beispiel der integrierte Servicezonenarbeitsplatz (Vermittlung und Arbeitslosenversicherung im Sinne eines „One-Stop-Shop“), die KundInnensteuerung mittels Terminvereinbarung oder die Forcierung der Selbstbedienung im Bereich der Infozone.

Die Einrichtung von Call-Centern (ServiceLine) hat zusätzlich zur Verbesserung der Servicequalität beigetragen.

Das Vorhaben Homogenisierung war der letzte Meilenstein zur technologischen Vereinheitlichung der IT-Systeme und zur Vereinheitlichung der fachlichen Expertensoftware im Projekt AMS2000plus. Ziel ist die Zusammenführung der bestehenden zweistufigen zentralen Serverarchitektur mit den zentralen Applikationsservern durch Integration der auf dem Host realisierten Funktionalitäten, der vorhandenen Datenstrukturen und Dateninhalte und der an den Host angebundenen externen Schnittstellen. Das Vorhaben begann im November 2002.

2003

Das Vorhaben Homogenisierung war aus technologischer Sicht das zentrale Projekt des Jahres 2003.

Einen weiteren Schwerpunkt bilden die Entwicklungsarbeiten in den Projekten Förder-SAP und AMF4-Trägerförderungen.

Im Bereich der IT-Sicherheit wurde im Lauf des Jahres ein umfangreiches Konzept, das sich in Entwicklung befindet, erarbeitet.

Das AMS realisierte einen neuen Internetauftritt und setzte dazu ein modernes und effizientes Content-Management-System ein. Damit tritt das AMS endgültig mit einem einheitlichen Erscheinungsbild auf.

Ein Blick in die Zukunft

Die moderne Informations- und Telekommunikationstechnologie hat uns weltweit eine Ära des tief greifenden Wandels beschert. Permanente Innovation lässt Neues schnell altern. Unser Markt steigert seine Entwicklungsgeschwindigkeit durch die systemimmanente Vervielfachung des Wissens täglich aufs Neue. Aus den Errungenschaften der Hightechära entstehen völlig neue Produktions- und Wertschöpfungsketten.

Für das AMS bedeutet dies, wie bereits in den vergangenen zehn Jahren, eine permanente Herausforderung. Die eGovernment-Aktivitäten des AMS (eAMS) werden den zentralen Schwerpunkt der Zukunft bilden, wobei der Kunde/die Kundin im Zentrum der Entwicklung stehen wird. Durch den Einsatz neuer Technologien wird es möglich sein, den Kunden/die Kundin näher an das AMS heranzuführen. Dienstleistungen können in Zukunft ortsunabhängig und zeitlich ungebunden in Anspruch genommen werden.

Einkauf und Immobilien

Einkauf

Im Bereich Einkauf wurden die größten Kostengruppen (Nachrichten-, Reinigungs- und Büroaufwand) nach einer eingehenden ABC-Analyse definiert. Über österreichweite Ausschreibungen konnten im Anschluss erhebliche Kostenreduktionen unter gleichzeitiger Hebung der Qualitätsstandards der jeweiligen Produkte und Dienstleistungen erzielt werden.

Bei der jeweiligen rollierenden Neuausschreibung wurde in sinnvollen Teilbereichen (Strom) eine Kooperation mit der Bundesbeschaffung GmbH eingegangen, was zu einer gepoolten Mengenerhöhung und weiteren Kostenreduktionen in diesem Bereich führte.

Im Bereich des Vertrags- und Vergaberechtes konnte bundesweit eine Standardisierung der Verfahrensweisen und Dokumentationen erreicht werden. Der gesamte Vertragsstand des Fachbereiches wurde zentral gesichert und in einer bundesweit zugänglichen Vertragsdatenbank angelegt. Die vergaberechtlichen Vorgehensweisen wurden differenziert weiterentwickelt, sodass unter Einbindung unserer internen KundInnen und externen ExpertInnen Vergabeverfahren nunmehr kommissionell durchgeführt werden.

Mit der Durchführung von Architekturwettbewerben wurde erstmals für Eigenobjekte ein sachgerechter Standard eingeführt. Mit der Betreuung der Vergabeverfahren des eigenen Fachbereiches wie auch für andere Abteilungen durch eine fachkundige Stelle wurde ein hohes Maß an Rechtssicherheit erreicht.

Immobilien

Im Zuge der Implementierung des Drei-Zonen-Konzeptes wurde im Bereich Raummanagement deutlich, dass durch eine räumliche Umsetzung dieser gravierenden Organisationsänderung großteils neu zu entwickelnde räumliche Rahmenbedingungen zu schaffen sind. Nach einer eingehenden Analysephase der bestehenden Objekte musste festgestellt werden, dass zu einem Großteil die Schaffung des entsprechenden Raumes nur über den Weg von Neubauten, in geringerem Ausmaß über entsprechende Umbau- und Adaptierungsmaßnahmen möglich ist.

Bei der Neugestaltung der Räumlichkeiten wurde großes Augenmerk auf das Design der offenen, halb offenen und geschlossenen KundInnenzonen gelegt. Transparenz, moderne, klar strukturierte Linien sowie eine angenehme Atmosphäre standen bei der Schaffung eines freundlichen Klimas für KundInnen und MitarbeiterInnen im Vordergrund.

Im Jahr 2003 wurden insgesamt fünf Bauvorhaben (Neu-, Zu-, Umbauten bzw. Neuanmietungen) positiv abgeschlossen. Im Zeitraum zwischen 1995 und 2003 wurden insgesamt 65 Bauvorhaben erfolgreich abgewickelt.

Umgesetzte Bauprojekte in m ²								
1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
14.762	18.800	11.950	4.693	15.383	1.490	5.694	20.176	26.792

Finanzen

Ein Aspekt der Ausgliederung des Arbeitsmarktservice aus der unmittelbaren Bundesverwaltung war die Trennung des Globalbudgets für die Arbeitsmarktpolitik in einen „übertragenen“ und einen „eigenen Wirkungsbereich“.

Während die Ausgaben für die AVG-Leistungen und die Förderungen der aktiven Arbeitsmarktpolitik durch das AMS im Namen und für Rechnung des Bundes erfolgen und daher auch im Rechenwesen des Bundes abgebildet werden, bilanziert das AMS im „eigenen Wirkungsbereich“ für seine Personal- und Sachaufwendungen nach privatwirtschaftlichen Prinzipien. Analog zu den Bestimmungen des Rechnungslegungsgesetzes werden die Jahresabschlüsse des AMS durch unabhängige Wirtschaftsprüfungsunternehmen mit einem Bestätigungsvermerk versehen und den AMS-Organen und aufsichtsführenden Ressorts zur Beschlussfassung vorgelegt.

Dafür wurde mithilfe von SAP R/3 ein dezentrales Rechnungswesen aufgebaut und eine Kostenstellenrechnung mit einem Kostencontrolling entwickelt. Für das Controlling der Ausgabenermächtigungen gegenüber den aufsichtsführenden Ressorts und eine optimierte Veranlagung der liquiden Rücklagen des AMS wurde ein Haushaltsmanagement inkl. Treasury und Cashmanagement integriert.

Die zieloptimierte Steuerung der Beihilfen der aktiven Arbeitsmarktpolitik erfordert ein spezielles Rechenwesen, das jeder Managementebene des AMS zu jeder Zeit einen aktuellen und umfassenden Überblick über erfolgte Zahlungen, eingegangene Verpflichtungen und noch verfügbare Mittel bietet. Dafür wurden, ebenfalls mithilfe von SAP R/3, die notwendigen Voraussetzungen geschaffen. Dieses System erlaubt es nun auch, alle Beihilfenausgaben aktuell nach Personenmerkmalen, Zeitperioden und Zahlungsparametern auszuwerten.

Ausgabenposition in Mio. €	1994	1995	1996	1997*	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Investitionen	k. W.	21,630	26,000	12,137	8,651	13,712	11,456	12,281	15,921	13,826
Personalaufwand	k. W.	57,518	85,365	90,213	96,532	103,250	110,380	116,037	123,784	131,418
Sachaufwand	k. W.	76,907	76,949	78,082	82,209	85,628	84,527	90,565	96,375	109,828
Präliminarien Summe**	k. W.	157,360	189,338	181,617	188,407	203,567	207,196	219,700	236,628	255,746
Aufwand Beamte/Beamtinnen***	k. W.	64,160	56,408	60,886	52,782	53,412	53,110	52,778	52,077	51,391
Personal gesamt		121,677	141,773	151,100	149,314	156,661	163,490	168,815	175,862	182,809
Gesamtverwaltungskosten	k. W.	221,520	245,746	242,503	241,189	256,979	260,306	272,478	288,705	307,137

* Erhöhter Aufwand bei der Position Beamte/Beamtinnen durch Überweisungsbeträge von der Beamten- an die Pensionsversicherung.

** Summe inkl. Organaufwand.

*** Position ist nicht Teil der Präliminarien.

Der Finanzbericht 2003

Übertragener Wirkungsbereich

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

Gebahrung Arbeitsmarktpolitik 2003

Gemäß § 46 AMSG i. V. mit § 42 Abs. 1 AMSG wurden dem Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit die folgenden Daten für den Rechnungsabschluss der Gebahrung Arbeitsmarktpolitik zur Verfügung gestellt (Genehmigung des BMWA im Einvernehmen mit dem BMF zum Zeitpunkt der Drucklegung noch offen):

Ausgaben 2003 in Mio. €	Bundesfinanz- gesetz 2003	Erfolg 2003	Differenz BFG/Erfolg
Ämter des AMS (Personalaufwand Beamte)	53,093	51,391	-1,702
AMP-Maßnahmen/Förderungen	641,171	639,417	-1,754
Betriebliche Förderungen des BMWA	0,002	0,000	-0,002
Sonderunterstützung	49,422	50,115	0,693
Leistungen nach dem AIVG	3.011,637	3.099,862	88,225
Arbeitslosengeld inkl. PV, KV, KSG	1.771,495	1.788,129	
Notstandshilfe inkl. PV, KV	838,684	883,727	
Sondernotstandshilfe inkl. KV	0,800	0,461	
Bildungskarenz und Solidaritätsprämie	6,498	6,821	
Altersteilzeitgeld	391,000	417,252	
UV-Beiträge (Stiftung, Schulung)	2,170	2,346	
AIG/EWR-Abkommen	0,990	1,126	
Zahlung gemäß § 6 (3) AMPFG	356,097	356,097	0,000
Überweisung a. d. AMS-Annuitäten	0,001	0,000	-0,001
Verwaltungskosten AMS	250,000	250,000	0,000
Einhebungsvergütung	25,626	25,626	0,000
Beitrag des AMS zur SWE	3,634	0,327	-3,307
Zwischensumme	4.390,683	4.472,834	82,151
Überweisung an AMS-Überschuss	0,001	0,000	-0,001
Summe	4.390,684	4.472,834	82,150

Weiters:	
Förderungen und Aufwendungen ESF	101,288
Förderungen Jugendausbildung	17,115
Summe AMP (siehe oben)	639,417
Summe Arbeitsmarktförderung	757,820
hievon BMWA	66,046
AMS	691,774

Einnahmen 2003 in Mio. €	Bundesfinanz- gesetz 2003	Erfolg 2003	Differenz BFG/Erfolg
Ämter des AMS	0,008	0,000	-0,008
AMP-Maßnahmen/Darlehensrückzahlung	0,211	0,108	-0,103
Überweisung zur AMP (EU)	0,002	0,000	-0,002
Überweisung vom FLAF	0,001	0,000	-0,001
AIV-Beiträge	4.305,760	4.059,471	-246,289
AIV-Beiträge inkl. BMLV und Sicherungsbeiträgen	4.295,754	4.052,213	
Rückersätze AIV-Abkommen (GrenzgängerInnen)	9,950	6,662	
Erstattungen EWR-Vertrag	0,056	0,596	
Beitrag der Gebietskörperschaften	1,700	1,498	-0,202
Sonstige Einnahmen	3,000	4,861	1,861
Zwischensumme	4.310,682	4.065,938	-244,744
Überweisung von AMS-Rücklagenauflösung	80,001	80,000	-0,001
Bundesbeitrag (Abgang)	0,001	326,896	326,895
Summe	4.390,684	4.472,834	82,150

Im Jahr 2003 stiegen die Ausgaben für Leistungen nach dem Arbeitslosenversicherungsgesetz um rund € 88,225 Mio. gegenüber dem Bundesvoranschlag (trotz Erreichung der prognostizierten Arbeitslosenquote von 7%). Die wesentlichen Gründe dafür waren die verstärkte Inanspruchnahme des Altersteilzeitgeldes (€ 26 Mio.) sowie eine leichte Unterschätzung des Aufwands bei der Notstandshilfe (€ 45 Mio.) und beim Arbeitslosengeld (€ 17 Mio.).

Zur Abgeltung der Ersatzzeitregelung in der Pensionsversicherung wurden im Jahr 2003 gemäß § 6 (3) Arbeitsmarktpolitikfinanzierungsgesetz insgesamt € 356,097 Mio. (keine zusätzlichen Überweisungen wie in den Vorjahren) an den Ausgleichsfonds der Pensionsversicherungsträger überwiesen.

Die Abgangsdeckung des Bundes war im BFG bei den AIV-Beiträgen budgetiert.

Eigener Wirkungsbereich

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

Bilanz per 31. Dezember 2003

Gemäß § 45 Abs. 1 AMMSG wurde der vorliegende Jahresabschluss vom Verwaltungsrat genehmigt und gemäß § 45 Abs. 2 AMMSG im Einvernehmen mit dem Bundesminister für Finanzen dem Bundesminister für Wirtschaft und Arbeit zur Genehmigung übermittelt.

Bilanz per 31. Dezember 2003 mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen in tausend Euro (TEUR):

Aktiva	31. 12. 2003 EUR	31. 12. 2002 TEUR
A. Anlagevermögen	103.424.899,05	100.909
I. Immaterielle Vermögensgegenstände	20.389.389,41	20.052
1. Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte sowie ähnliche Rechte und Vorteile sowie daraus abgeleitete Lizenzen	12.053.015,00	13.996
2. Geleistete Anzahlungen	8.336.374,41	6.056
II. Sachanlagen	72.135.509,64	69.957
1. Grundstücke, grundstücksgleiche Rechte und Bauten einschließlich der Bauten auf fremdem Grund	65.801.970,09	65.801
2. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	3.696.321,00	3.074
3. Geleistete Anzahlungen und Anlagen in Bau	2.637.218,55	1.082
III. Finanzanlagen		
Wertpapiere des Anlagevermögens	10.900.000,00	10.900
B. Umlaufvermögen	67.051.405,49	151.402
I. Vorräte		
Hilfs- und Betriebsstoffe	100.000,00	100
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände	35.632.880,41	39.095
1. Forderungen an den Bund gemäß § 49 Abs. 1 AMMSG	31.606.276,94	30.617
2. Sonstige Forderungen und Vermögensgegenstände	4.026.603,47	8.478
III. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten	31.318.525,08	112.207
C. Rechnungsabgrenzungsposten	3.542.515,26	3.136
	174.018.819,80	255.447

Passiva	31. 12. 2003	31. 12. 2002
	EUR	TEUR
A. Eigenkapital	116.485.716,50	192.619
I. Kapitalrücklagen	72.428.522,19	72.428
II. Gewinnrücklagen	44.057.194,31	120.191
1. Arbeitsmarktrücklage gemäß § 50 AMStG	43.824.897,83	120.116
2. Andere Rücklagen (freie Rücklagen)	232.296,48	75
B. Zuschüsse zum Anlagevermögen (EURES)	31.201,26	33
C. Rückstellungen	41.170.447,82	47.428
1. Rückstellungen für Abfertigungen	22.991.735,15	23.119
2. Sonstige Rückstellungen	18.178.712,67	24.309
D. Verbindlichkeiten	11.168.316,83	11.520
1. Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	6,36	1
2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	5.525.173,23	4.705
3. Sonstige Verbindlichkeiten	5.643.137,24	6.814
• davon aus Steuern:		
EUR 1.494.193,88		
(Vorjahr: TEUR 1.393)		
• davon im Rahmen der sozialen Sicherheit:		
EUR 2.809.487,87		
(Vorjahr: TEUR 2.619)		
E. Rechnungsabgrenzungsposten	5.163.137,39	3.847
	174.018.819,80	255.447

Gewinn- und Verlust-Rechnung für das Geschäftsjahr 2003
mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen in tausend Euro (TEUR)

	2003 EUR	2002 TEUR
1. Aufwandsersätze des Bundes	244.163.758,47	232.251
a) Ausgabenersatz gemäß § 41 Abs. 2 AMStG	243.174.231,54	228.391
b) Aufwandsersatz gemäß § 49 Abs. 1 AMStG	989.526,93	3.860
2. Sonstige betriebliche Erträge	8.752.105,93	7.791
a) Erträge aus dem Abgang vom Anlagevermögen mit Ausnahme der Finanzanlagen	12.862,90	911
b) Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen	827.304,14	103
c) Übrige Erträge	7.911.938,89	6.777
3. Personalaufwand	-129.234.533,37	-124.400
a) Gehälter	-100.953.397,94	-94.732
b) Aufwendungen für Abfertigungen	-276.411,02	-3.274
c) Aufwendungen für gesetzlich vorgeschriebene Sozialabgaben sowie vom Entgelt abhängige Abgaben und Pflichtbeiträge	-25.244.970,00	-23.720
d) Sonstige Sozialaufwendungen	-2.759.754,41	-2.674
4. Abschreibungen auf immaterielle Gegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	-12.728.877,96	-13.928
davon außerplanmäßige Abschreibungen auf das Anlagevermögen gemäß § 204 Abs. 2 HGB: EUR 0,00 Vorjahr: TEUR 770		
5. Sonstige betriebliche Aufwendungen	-109.523.200,12	-106.691
a) Steuern	-135.313,51	-109
b) Übrige betriebliche Aufwände	-109.387.886,61	-106.582
6. Finanzierung von Leistungen zur Erfüllung der Aufgaben gemäß § 29 AMStG	-80.000.000,00	-3.090
7. Zwischensumme aus Z. 1 bis 6	-78.570.747,05	-8.067
8. Erträge aus Wertpapieren des Finanzanlagevermögens	403.300,00	403
9. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	2.905.876,77	4.118
10. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	-1.727,42	0
11. Zwischensumme aus Z. 8 bis 10	3.307.449,35	4.521
12. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit	-75.263.297,70	-3.546
13. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	-877.190,33	-1.131
14. Jahresfehlbetrag	-76.140.488,03	-4.677
15. Auflösung von Zuschüssen zum Anlagevermögen	6.928,53	7
16. Auflösung von Gewinnrücklagen	80.000.000,00	7.924
a) Arbeitsmarktrücklage gemäß § 50 AMStG	80.000.000,00	3.090
b) Andere Rücklagen (freie Rücklagen)	0,00	4.834
17. Zuweisung zu Gewinnrücklagen	-3.866.440,50	
a) Arbeitsmarktrücklage gemäß § 50 AMStG	-3.708.830,61	-3.254
b) Andere Rücklagen (freie Rücklagen)	-157.609,89	0
18. Bilanzgewinn	0,00	0

ANHANG ZUM JAHRESABSCHLUSS ZUM 31. DEZEMBER 2003

I. ALLGEMEINE ERLÄUTERUNGEN

Der Jahresabschluss des ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH zum 31. Dezember 2003 wurde – gemäß der Norm des § 45 Abs. 1 iVm § 47 Abs. 1 AMSG (BGBl 1994/313 idgF) – nach den Bestimmungen des Handelsgesetzbuches 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 fünfzig Jahren. Die Betriebs- und Geschäftsausstattung wird linear über einen Zeitraum von fünf Jahren abgeschrieben. Außerplanmäßige Abschreibungen wurden im Geschäftsjahr nicht vorgenommen.

Bei der Bewertung des Postens „Grundstücke und Bauten einschließlich der Bauten auf fremdem Grund“ wurde von der auf den vorhergehenden Jahresabschluss angewendeten Bewertungsmethode insofern abgewichen, als bei der Ermittlung des den unter diesem Posten erfassten Vermögensgegenständen am Abschlussstichtag beizulegenden Wertes auf die Einbeziehung fiktiver Veräußerungs- bzw. Vermietungsgesichtspunkte im vorliegenden Jahresabschluss erstmals verzichtet wurde. Diese Änderung der Bewertungsmethode des gegenständlichen Bilanzpostens begründet sich daraus, dass die unternehmenspolitische Konzeption des ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH dahin geht, das ihm derzeit gehörende Liegenschaftsvermögen längerfristig für die Erfüllung seiner gesetzlichen Aufgaben iSv §§ 29 ff AMSG zu nutzen und sohin dieses Liegenschaftsvermögen langfristig weder zu veräußern noch zu vermieten; daher konnten die in der Vergangenheit bei der Bedachtnahme auf die Nutzungsmöglichkeit des Liegenschaftsvermögens des ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH im Unternehmen iSv § 204 Abs. 2 erster Satz HGB berücksichtigten absatzmarktorientierten Beurteilungskomponenten im vorliegenden Jahresabschluss außer Betracht bleiben. Diese Abweichung von einer auf den vorhergehenden Jahresabschluss angewendeten Bewertungsmethode hat das vom vorliegenden Jahresabschluss vermittelte Bild der Vermögens- und Ertragslage des ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH insofern beeinflusst, als solcherart außerplanmäßige Abschreibungen in Höhe von € 2,7 Mio. nicht vorgenommen worden sind.

Finanzanlagen

Die Finanzanlagen sind zu Anschaffungskosten bewertet. Eine dauernde Wertminderung, die eine außerplanmäßige Abschreibung erforderlich machen würde, liegt nicht vor.

Vorräte

Die Vorräte wurden gemäß § 209 Abs. 1 HGB 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“ mit geringfügigen Beträgen erforderlich.

Rückstellungen und Verbindlichkeiten

Die Rückstellungen für Abfertigungsverpflichtungen und Jubiläumsgelder wurden nach versicherungsmathematischen Grundsätzen nach dem Teilwertverfahren unter Anwendung eines Diskontierungszinssatzes von 3,5 % ermittelt. Dabei wurden im Vergleich zum vorangegangenen Jahresabschluss aufgrund der eingetretenen Änderung der gesetzlichen Rahmenbedingungen die Annahmen betreffend das Pensionsantrittsalter der Mitarbeiter abgeändert. Daher sind die Abfertigungsrückstellungen im Geschäftsjahr geringfügig gesunken.

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 AMMSG in Höhe von € 31.606.276,94 sowie die Forderungen aus Kautionszahlungen des Neubaus Bulgariplatz in Linz in Höhe von € 1.120.972,00 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 € 37.480,84 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 HGB

Unter dem Posten „Sonstige Forderungen“ enthaltene Erträge, die erst nach dem Abschlussstichtag zahlungswirksam werden, betreffen insbesondere Bank- und Wertpapierzinsen mit einem Betrag von € 166.385,84.

Unter dem Posten „Sonstige Verbindlichkeiten“ sind als Aufwendungen, die erst nach dem Abschlussstichtag zahlungswirksam werden, insbesondere die Sozialversicherungsbeiträge und Lohnabgaben für den Monat Dezember 2003 mit einem Betrag von € 4.301.251,27 sowie die Verbindlichkeiten gegenüber Mitarbeitern mit einem Betrag von € 338.434,25 enthalten.

Angaben gemäß § 237 Z. 8 HGB

Der Betrag der Verpflichtungen aus der Nutzung von in der Bilanz nicht ausgewiesenen Sachanlagen des folgenden Geschäftsjahres beläuft sich auf € 71.554.800,00, der entsprechende Gesamtbetrag der folgenden fünf Jahre auf € 357.774.000,00.

Erläuterung des Postens „Grundstücke, grundstücksgleiche Rechte und Bauten“

Hinsichtlich der unter diesem Posten erfassten Liegenschaft in 1010 Wien, Weihburggasse 30, wurde ein Antrag auf Naturalrestitution gemäß §§ 23 ff des Entschädigungsfondsgesetzes (BGBl I Nr. 12/2001) gestellt, über den die Schiedsinstanz am 22. Oktober 2003 den Beschluss gefasst hat, dem zuständigen Bundesminister die Rückstellung der gegenständlichen Liegenschaft zu empfehlen. Maßgeblich für diesen Beschluss der Schiedsinstanz war einerseits, dass diese zur Auffassung gelangt ist, dass die hinsichtlich dieser Liegenschaft bereits bestehende einvernehmliche Entschädigungsregelung aus dem Jahre 1957 eine extreme Ungerechtigkeit iSv § 28 Abs. 2 Z. 2 leg. cit. dargestellt hat und andererseits aufgrund der ausschließlichen gesetzlichen Verfügungskompetenz des Bundes über das ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH Bundeseigentum iSv § 28 Abs. 1 Z. 3 leg. cit. vorliegt. Das ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH geht daher davon aus, dass diese Liegenschaft in Abänderung der Anlage zum AMMSG aus dem auf das ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH nach § 62 Abs. 2 AMMSG mit 1. Jänner 1995 übergegangenen Vermögen auszuscheiden sein wird.

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 ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH nach Maßgabe des Fälligwerdens der diesen Rückstellungen entsprechenden Ausgaben zu ersetzen verpflichtet ist.

Aufgliederung und Erläuterung des Postens „Sonstige Forderungen und Vermögensgegenstände“

Forderung aus dem Nutzungsentgelt betreffend Software-Lizenzen gegenüber dem BMWA	€	1.906.054,96
Geleistete Kautionszahlungen Neubau Bulgariplatz (Linz)	€	1.120.972,00
Geleistete Anzahlungen	€	530.133,41
Forderungen gegenüber EURES	€	219.045,62
Zinsenabgrenzungen Veranlagungen	€	166.385,84
Andere	€	84.011,64
Summe	€	4.026.603,47

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 „Quasigesellschaftereinlage“ zu qualifizierenden Verpflichtung des Bundes gemäß § 48 Abs 6 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 aufgenommenen Kredits in Höhe 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. Solcherart wurde im Geschäftsjahr 2003 ein Betrag in Höhe von € 157.609,89 dem Posten „Andere (freie) Gewinnrücklagen“ zugewiesen.

Hinsichtlich der Arbeitsmarktrücklage bestimmt § 50 Abs. 1 AMSG, dass das durch Überweisungen des Bundes gemäß § 1 Abs. 2 Z. 13 AMPFG idF leg. cit. entstehende Vermögen durch Bildung der Arbeitsmarktrücklage zu binden ist. Derartige Überweisungen erfolgten für das Geschäftsjahr jedoch nicht. Weiters sind nach § 52 AMSG dem AMS nach bestimmten gesetzlichen Bestimmungen zufließende Strafeinnahmen ebenfalls der Arbeitsmarktrücklage zuzuführen, sodass deren Dotierungsbetrag im Geschäftsjahr ausschließlich aus diesen Strafeinnahmen resultiert.

§ 51 AMSG bestimmt, dass die Auflösung der Arbeitsmarktrücklage im Auftrag des Bundesministers für Wirtschaft und Arbeit zur Finanzierung von Leistungen zur Erfüllung der Aufgaben gemäß § 29 AMSG zur erfolgen hat. Dies erfolgte aufgrund eines entsprechenden Auftrages mit Schreiben vom 9. Dezember 2003 im Geschäftsjahr 2003 mit einem Betrag von € 80.000.000,00.

Das ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH ist bei der Erstellung seines vorliegenden Jahresabschlusses zum 31. Dezember 2003 von der Prämisse ausgegangen, dass der Bundesminister für Wirtschaft und Arbeit die Auflösung der Arbeitsmarktrücklage in Zukunft nicht mit einem höheren Betrag als € 27.763.000,00 (gemäß dem Beschluss des Verwaltungsrates des ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH in seiner Sitzung vom 16. Dezember 2003) für den in § 42 AMSG umschriebenen Wirkungsbereich (Bedeckung der Ausgaben für finanzielle Leistungen im Namen und auf Rechnung des Bundes) beauftragen wird. Sollte sich diese Prämisse als unzutreffend erweisen, so könnten sich daraus insbesondere folgende weitreichenden Konsequenzen für die Vermögens- und Finanzlage des ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH ergeben:

Einerseits ist zu beachten, dass der Bund die Investitionsausgaben des ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH seit mehreren Jahren in restriktiver Interpretation des § 41 Abs. 2 AMSG nur mehr höchstens teilweise – im Geschäftsjahr 2003 mit einem Teilbetrag von € 5.496.528,06 der gesamten Investitionsausgaben von € 15.401.834,53 – ersetzt. Steht angesichts dieses Umstandes – neben den geringfügigen anderen (freien) Gewinnrücklagen – nicht zumindest die Arbeitsmarktrücklage bzw. die ihr korrespondierende Liquidität zur Bedeckung der Investitionsausgaben des ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH zur Verfügung, so hat dies zur Konsequenz, dass die Finanzierung der Investitionsausgaben nicht mehr sichergestellt ist.

Wird andererseits die Arbeitsmarktrücklage vom Bundesminister für Wirtschaft und Arbeit zur Finanzierung von Leistungen des „übertragenen Wirkungsbereichs“ des ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH iSv § 42 AMSG herangezogen, so birgt dies die Gefahr in sich, dass das buchmäßige Eigenkapital des ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH den Buchwert des abnutzbaren Anlagevermögens unterschreitet. In diesem Fall erscheint die künftige erfolgsmäßige Bedeckung der Abschreibungen auf das Anlagevermögen deshalb nicht mehr gewährleistet, weil diesen Abschreibungen beim ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH ja aufgrund seiner spezifischen Finanzierungssituation keine entsprechenden Erträge korrespondieren.

Aufgliederung des Postens „Sonstige Rückstellungen“

Rückstellungen für Jubiläumsgeldzahlungen	€	8.614.541,79
Rückstellungen für noch nicht konsumierte Urlaube	€	6.607.785,60
Rückstellungen für ausstehende Eingangsrechnungen	€	1.446.461,03
Rückstellungen für Gleitzeitguthaben	€	1.149.776,50
Rückstellungen für Wiener Dienstgeberabgabe	€	189.706,31
Rückstellungen für Rechts- und Beratungskosten	€	147.549,52
Rückstellungen für Prozesskosten	€	22.891,92
Summe	€	18.178.712,67

Aufgliederung des Postens „Sonstige Verbindlichkeiten“

Gebietskrankenkasse Dezember 2003	€	2.809.487,87
Lohnsteuer Dezember 2003	€	1.213.024,90
FLD-Verrechnung (Gebühren und Verwaltungsabgaben) 4. Quartal	€	976.939,24
Verbindlichkeiten gegenüber Mitarbeitern	€	338.434,25
Dienstgeberbeitrag Dezember 2003	€	274.609,30
Andere	€	30.641,68
Summe	€	5.643.137,24

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 2003 ein Ertragsposten in Höhe von € 243.174.231,54 in Ansatz gebracht wird. Davon dien- te ein Betrag in Höhe von € 237.677.703,48 zur Abdeckung der Personal- und Sachausgaben im engeren Sinn und der Restbetrag in Höhe von € 5.496.528,06 zur Abdeckung der getätigten Ausgaben für Investitionen in das Anlagevermögen.

Der Aufwandsersatz gemäß § 49 Abs. 1 AMSG in Höhe von € 989.526,93 betrifft die im Geschäftsjahr 2003 einge- tretene 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 2003 entsprechende Rückstellungen passiviert sind.

Erläuterung des Postens „Übrige sonstige betriebliche Erträge“

In diesem Posten sind insbesondere mit einem Betrag von € 3.708.830,61 vom ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH gemäß § 52 AMSG vereinnahmte Geldstrafen nach dem Arbeitskräfteüberlassungsgesetz, 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 € 2.029.367,36 dem ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH zugesprochene Kosten- ersätze gemäß § 302 EO für erstattete Drittschuldneräußerungen, mit einem Betrag von € 1.091.177,92 Kosten- beiträge der Europäischen Union für „EURES-Projekte“ und mit einem Betrag von € 582.549,50 Nutzungsentgelte seitens des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit für Software-Lizenzen erfasst.

Aufgliederung des Postens „Übrige sonstige betriebliche Aufwendungen“

	2003 EUR	2002 TEUR
EDV-Aufwand	50.783.588,61	48.055
Miet- und Leasingaufwand und Betriebskosten	21.863.010,20	20.758
Nachrichtenaufwand	8.117.232,81	7.976
Werbeaufwand	7.244.156,34	5.579
Forschungs- und Beratungsaufwand	6.337.906,59	6.510
Post- und Geldverkehrsspesen betreffend Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung	3.465.702,15	4.850
Reinigungsaufwand	2.508.718,50	2.158
Ausbildungsaufwendungen	1.896.979,04	2.014
Fahrt- und Reiseaufwand	1.787.001,48	1.797
Energie und Wasser	1.513.493,62	1.696
Büroaufwand	1.303.703,65	1.315
Instandhaltungsaufwand	1.132.274,98	1.253
Fachliteratur, Broschüren, sonstige Druckwerke	478.767,30	530
Verluste aus dem Abgang vom Anlagevermögen	157.527,61	568
Transporte durch Dritte	139.237,44	294
Versicherungsaufwand	114.733,16	98
Aufwendungen aus Vorperioden (betreffend Nachrichtenaufwand)	0,00	480
Anderer sonstiger betrieblicher Aufwand (Einzelposten von 100 TEUR oder weniger)	543.853,13	651
Summe	109.387.886,61	106.582

Erläuterung des Postens „Finanzierung von Leistungen zur Erfüllung der Aufgaben gemäß § 29 AMSG“

Mit Schreiben vom 9. Dezember 2003 hat der Bundesminister für Wirtschaft und Arbeit das ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH gemäß § 51 AMSG beauftragt, die Arbeitsmarktrücklage mit einem Teilbetrag von € 80.000.000,00 aufzulösen und die dadurch frei werdenden Mittel für Maßnahmen im Rahmen der Qualifizierungs- und Integrationsoffensive für Jugendliche („Erfolgsmodell Österreich – Pakt für Jugend, Beschäftigung und Ausbildung“) und sohin zur Finanzierung von Leistungen zur Erfüllung der Aufgaben gemäß § 29 AMSG zu verwenden, sodass dieser Posten unter Bedachtnahme auf § 223 Abs. 4 zweiter Satz HGB in die Gliederung der Gewinn- und Verlustrechnung hinzugefügt wurde.

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 ARBEITNEHMER

Nach Inkrafttreten des Kollektivvertrages gemäß § 44 Abs. 2 AMSG am 1. Juli 1995 waren im Geschäftsjahr 2003 durchschnittlich 2.961 Arbeitnehmer (Vollbeschäftigungsäquivalent) als Kollektivvertragsbedienstete des AMS beschäftigt (2002: 2.872 Arbeitnehmer/Vollbeschäftigungsäquivalent).

Als Mitglieder des Vorstands und des Verwaltungsrats waren im Geschäftsjahr 2003 tätig:

Vorstand

- Dr. Herbert BUCHINGER (Vorsitzender)
- Mag. Herbert BÖHM

Verwaltungsrat

- Sektionschef Professor Dr. Günther STEINBACH (Vorsitzender)
- Rudolf KASKE (Stellvertreter des Vorsitzenden)
- Dr. Wolfgang TRITREMMELE (Stellvertreter des Vorsitzenden)
- Mag. Bernhard ACHITZ
- Mag. Richard GAUSS
- Mag. Maria KAUN
- Dr. Johannes KOPF (ab 26. Mai 2003)
- Professor Ing. Peter KOTAUCZEK
- Mag. Alexander MÄDER (bis 16. Mai 2003)
- Heinz RAMMEL (Arbeitnehmersvertreter)
- Josef WALLNER

Für jedes Mitglied des Verwaltungsrats ist ein Stellvertreter bestellt.

Der Verbrauch der Abfertigungsrückstellungen des Geschäftsjahres 2003 betrug € 127.383,63; Abfertigungszahlungen wurden in Höhe von € 403.794,65 geleistet; Aufwendungen für Pensionen sind nicht angefallen.

Die Mitglieder des Verwaltungsrats haben im Geschäftsjahr 2003 Kostenersätze im Gesamtbetrag von € 7.743,36 erhalten; die Angabe der Vorstandsbezüge unterbleibt gemäß § 241 Abs. 4 HGB.

Wien, am 16. März 2004

Dr. Herbert BUCHINGER e. h.
Vorstandsvorsitzender

Mag. Herbert BÖHM e. h.
Mitglied des Vorstands

Entwicklung des Anlagevermögens vom 1. Jänner 2003 bis zum 31. Dezember 2003

	Stand am 1. 1. 2003 €	Zugänge €	Umbuchungen €	Abgänge €	Stand am 31. 12. 2003 €	Kumulierte Abschreibungen €	Buchwert am 31. 12. 2003 €	Buchwert am 31. 12. 2002 €	Abschreibungen des Geschäfts- jahres €
I. Immaterielle Vermögensgegenstände									
1. Rechte	36.630.600,91	2.143.701,09	2.775.682,04	84.360,60	41.465.623,44	29.412.608,44	12.053.015,00	13.996.130,08	6.856.847,21
2. Geleistete Anzahlungen und Anlagen in Bau	6.056.451,33	5.055.605,12	-2.775.682,04	0,00	8.336.374,41	0,00	8.336.374,41	6.056.451,33	0,00
	42.687.052,24	7.199.306,21	0,00	84.360,60	49.801.997,85	29.412.608,44	20.389.389,41	20.052.581,41	6.856.847,21
II. Sachanlagen									
1. Grundstücke und Bauten einschließlich der Bauten auf fremdem Grund	92.583.159,84	2.734.490,04	934.412,20	433.521,24	95.818.540,84	30.016.570,75	65.801.970,09 ¹	65.800.591,51	3.541.828,05
2. Betriebs- und Geschäftsausstattung	23.661.837,55	2.978.612,70	0,00	4.400.849,91	22.239.600,34	18.543.279,34	3.696.321,00	3.074.092,00	2.330.202,70
3. Geleistete Anzahlungen und Anlagen in Bau	1.082.205,17	2.489.425,58	-934.412,20	0,00	2.637.218,55	0,00	2.637.218,55	1.082.205,17	0,00
	117.327.202,56	8.202.528,32	0,00	4.834.371,15	120.695.359,73	48.559.850,09	72.135.509,64	69.956.888,68	5.872.030,75
III. Finanzanlagen									
Wertpapiere des Anlagevermögens	10.900.000,00	0,00	0,00	0,00	10.900.000,00	0,00	10.900.000,00	10.900.000,00	0,00
	170.914.254,80	15.401.834,53	0,00	4.918.731,75	181.397.357,58	77.972.458,53	103.424.899,05	100.909.470,09	12.728.877,96

¹ darin enthalten
€ 13.937.356,26
Grundwert



Bestätigungsbericht

Wir haben den nach den in Österreich geltenden handelsrechtlichen Vorschriften erstellten **Jahresabschluss zum 31. Dezember 2003** des

Arbeitsmarktservice Österreich

unter Einbeziehung der Buchführung geprüft. Aufstellung und Inhalt des Jahresabschlusses liegen in der Verantwortung der gesetzlichen Vertreter des Arbeitsmarktservice Österreich. Unsere Verantwortung besteht in der Abgabe eines Prüfungsurteils zu diesem Jahresabschluss auf der Grundlage unserer Prüfung.

Wir haben unsere Prüfung unter Beachtung der in Österreich geltenden gesetzlichen Vorschriften und berufsüblichen Grundsätze durchgeführt. Diese Grundsätze erfordern, die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass ein hinreichend sicheres Urteil darüber abgegeben werden kann, ob der Jahresabschluss frei von wesentlichen Fehlaussagen ist. Die Prüfung schließt eine stichprobengestützte Prüfung der Nachweise für Beträge und sonstige Angaben im Jahresabschluss ein. Sie umfasst ferner die Beurteilung der von den gesetzlichen Vertretern angewandten Rechnungslegungsgrundsätze und vorgenommenen, wesentlichen Schätzungen sowie eine Würdigung der Gesamtaussage des Jahresabschlusses. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für unser Prüfungsurteil abgibt.

Aufgrund des Ergebnisses der von uns durchgeführten Prüfung erteilen wir folgenden uneingeschränkten **Bestätigungsvermerk** gemäß § 274 Abs. 1 HGB:

„Die Buchführung und der Jahresabschluss entsprechen nach unserer pflichtgemäßen Prüfung den gesetzlichen Vorschriften. Der Jahresabschluss vermittelt unter Beachtung der Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung ein möglichst getreues Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Arbeitsmarktservice Österreich.“

Wien, am 16. März 2004

KPMG Alpen-Treuhand GmbH

Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaft



Mag. Wilhelm Kovsca

DDr. Martin Wagner

Wirtschaftsprüfer und Steuerberater

Bei Veröffentlichung (mit Ausnahme der gesetzlich vorgeschriebenen Veröffentlichung) oder Weitergabe des Jahresabschlusses in einer von der bestätigten Fassung abweichenden Form (z. B. Verkürzung oder Übersetzung in andere Sprachen) darf ohne unsere Genehmigung weder der Bestätigungsvermerk zitiert noch auf unsere Prüfung verwiesen werden.

Die Organisation (Stand: 12/2003)

Das AMS Österreich ist in eine Bundes-, neun Landes- und 98 Regionalorganisationen gegliedert: Bundesgeschäftsstelle, Landesgeschäftsstellen und Regionale Geschäftsstellen. Weiters gibt es noch neun Zweigstellen und 56 BerufsInfoZentren. Auf all diesen Ebenen werden die Sozialpartner mit einbezogen 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: Dr. Günther Steinbach, Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit
Stellvertreter: Rudolf Kaske, Gewerkschaft Hotel, Gastgewerbe, Persönlicher Dienst
Dr. Wolfgang Tritremmel, Vereinigung der Österreichischen Industrie

Mitglieder:

RegierungsvertreterInnen:

Dr. Günther Steinbach
Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit

Mag. Alexander Mäder bis 05/2003
Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit
Dr. Johannes Kopf ab 05/2003
Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit

Mag. Richard Gauss
Bundesministerium für Finanzen

ArbeitnehmervertreterInnen:

Mag. Bernhard Achitz
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Rudolf Kaske
Gewerkschaft Hotel, Gastgewerbe,
Persönlicher Dienst

Josef Wallner
Bundesarbeitskammer

ArbeitgebervertreterInnen:

Dr. Wolfgang Tritremmel
Vereinigung der Österreichischen Industrie

Prof. Ing. Peter Kotauczek
Fa. BEKO Ing. P. Kotauczek GmbH

Mag. Maria Kaun
Wirtschaftskammer Österreich

Stellvertretende Mitglieder:

RegierungsvertreterInnen:

Dr. Walter Sitek
Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit

Mag. Doris Landauer
Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit

Mag. Gerlinde Loibner
Bundesministerium für Finanzen

ArbeitnehmervertreterInnen:

Elisabeth Rolzhauser
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Mag. Ingrid Moritz
Bundesarbeitskammer

Mag. Silvia Hofbauer
Bundesarbeitskammer

ArbeitgebervertreterInnen:

Dr. Johannes Kopf bis 03/2003
Vereinigung der Österreichischen Industrie
Mag. Veronika Kotzab ab 11/2003
Vereinigung der Österreichischen Industrie

Dr. Josef Singer

Mag. Carmen Langer bis 07/2003
Wirtschaftskammer Österreich
Dr. Helwig Aubauer ab 08/2003
Wirtschaftskammer Österreich

VertreterIn des Zentralbetriebsrates:

Heinz Rammel, Bundesgeschäftsstelle

Kooptierte Mitglieder:

Ingrid Weixlberger, RGS Steyr

Silvia Krill, LGS NÖ

Vorstand

Vorstandsvorsitzender: Dr. Herbert Buchinger

Mitglied des Vorstandes: Mag. Herbert Böhm

VertreterIn des Zentralbetriebsrates:

Georg Pirker, RGS Klagenfurt

Kooptierte stellvertretende Mitglieder:

Susanna Kamellor, LGS Wien

Bernd Oberschmied, LGS Innsbruck

Ständige Ausschüsse des Verwaltungsrates

Ausländerausschuss

Mitglieder:

Dr. Ingrid Nowotny (Vorsitzende)
Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit

Mag. Maria Kaun
Wirtschaftskammer Österreich

Dr. Christoph Kainz
Wirtschaftskammer Österreich

Dr. Johannes Kopf bis 03/2003
Vereinigung der Österreichischen Industrie
Dr. Wolfgang Tritremmel ab 06/2003
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

Stellvertretende Mitglieder:

Dr. Hermann Deutsch (Stv. Vorsitzender)
Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit

Mag. Christian Kolbl
Wirtschaftskammer Österreich

Dr. Otmar Körner
Wirtschaftskammer Österreich

Dr. Wolfgang Tritremmel bis 05/2003
Vereinigung der Österreichischen Industrie
Dr. Heinrich Brauner ab 06/2003
Vereinigung der Österreichischen Industrie

Dr. Friedrich Noszek
Präsidentenkonferenz der Landwirtschaftskammern
Österreichs

Mag. Silvia Hofbauer ab 06/2003
Bundesarbeitskammer

Mag. Walter Gagawczuk
Bundesarbeitskammer

Mag. Bernhard Achitz
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Gerhard Scheibz
Gewerkschaft Metall – Bergbau – Energie

Bauausschuss

Mitglieder:

Mag. Josef Horvath (Vorsitzender)
Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit

Mag. Gerlinde Loibner
Bundesministerium für Finanzen

Dr. Günther Rakuscha
Österreichischer Gewerkschaftsbund
(Stv. Vorsitzender)

Dr. Josef Singer
(Stv. Vorsitzender)

Heinz Rammel
Zentralbetriebsrat
Bundesgeschäftsstelle

Stellvertretende Mitglieder:

Dr. Gertrude Aumüller
Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit

Dr. Peter Ladislav
Bundesministerium für Finanzen

Mag. Maria Kaun
Wirtschaftskammer Österreich

Silvia Krill
Zentralbetriebsrätin
LGS NÖ

Experte: DI Gerhard Pipal
Bundesministerium für Finanzen

Förderausschuss

Mitglieder:

Dr. Walter Sitek (Vorsitzender)
Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit

Mag. Gabriela Offner bis 08/2003
Bundesministerium für Finanzen
Dr. Peter Ladislav ab 09/2003
Bundesministerium für Finanzen

Mag. Maria Kaun
Wirtschaftskammer Österreich

Mag. Silvia Hofbauer ab 01/2003
Bundesarbeitskammer

Stellvertretende Mitglieder:

Mag. Michael Förschner (Stv. Vorsitzender)
Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit

Mag. Gabriele Offner ab 09/2003
Bundesministerium für Finanzen

Dr. Johannes Kopf bis 03/2003
Vereinigung der Österreichischen Industrie
Mag. Veronika Kotzab ab 10/2003
Vereinigung der Österreichischen Industrie

Mag. Ingrid Moritz
Bundesarbeitskammer

Forschungsausschuss

Mitglieder:

Dr. Christian Operschall (Vorsitzender)
Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit

Dr. Alfred Freundlinger
Wirtschaftskammer Österreich

Mag. Gabriele Schmid
Bundesarbeitskammer

Stellvertretende Mitglieder:

Mag. Manfred Zauner (Stv. Vorsitzender)
Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit

Dr. Franz Forsthuber
Wirtschaftskammer Österreich

Alexander Prischl
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Kontrollausschuss

(halbjährlich rotierender Vorsitz)

Mitglieder:

Dr. Josef Singer
(Vorsitzender von 1. 1. 2003 bis 30. 6. 2003)

Mag. Gabriela Offner
Bundesministerium für Finanzen
(Vorsitzende von 1. 7. 2003 bis 31. 12. 2003)

Mag. Bernhard Achitz
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Stellvertretende Mitglieder:

Dr. Richard Warnung
Bundesministerium für Finanzen

Prof. Ing. Peter Kotauczek
Firma BEKO Ing. P. Kotauczek GmbH

Mag. Franz Friehs
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Strategieausschuss

Mitglieder:

Mag. Josef Horvath (Vorsitzender)
Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit

Mag. Richard Gauss bis 11/2003
Bundesministerium für Finanzen
Mag. Thomas Blattner ab 12/2003
Bundesministerium für Finanzen

Dr. Johannes Kopf bis 03/2003
Vereinigung der Österreichischen Industrie
Mag. Veronika Kotzab ab 10/2003
Vereinigung der Österreichischen Industrie

Mag. Maria Kaun
Wirtschaftskammer Österreich

Josef Wallner
Bundesarbeitskammer

Elisabeth Rolzhauser
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Heinz Rammel
Zentralbetriebsrat
Bundesgeschäftsstelle

Stellvertretende Mitglieder:

Mag. Doris Landauer (Stv. Vorsitzende)
Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit

Mag. Thomas Blattner bis 11/2003
Bundesministerium für Finanzen
Mag. Richard Gauss ab 12/2003
Bundesministerium für Finanzen

Expertin: Ingrid Weixlberger
Zentralbetriebsrätin
RGS Steyr

Ausbildungsausschuss ab 05/2003

Mitglieder:

Dr. Josef Singer (Vorsitzender)

Mag. Doris Landauer
Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit

Mag. Bernhard Achitz (Stv. Vorsitzender)
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Heinz Rammel
Zentralbetriebsrat
Bundesgeschäftsstelle

Stellvertretende Mitglieder:

Dr. Walter Sitek
Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit

Josef Wallner
Bundesarbeitskammer

Georg Pirker
RGS Klagenfurt

Landesorganisationen des AMS

BURGENLAND

Landesdirektorium:

Mitglieder:

Mag. Helene Sengstbratl
Landesgeschäftsführerin des AMS Burgenland

Mag. Franz Szöke
Stv. der Landesgeschäftsführerin

Mag. Marion Seidl
Vereinigung der Österreichischen Industrie
Landesgruppe Niederösterreich und Burgenland

Mag. Anton Bubits
Wirtschaftskammer Burgenland

Mag. Gerhard Rathpoller
Kammer für Arbeiter und Angestellte Burgenland

Gerhard Michalitsch
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Kooptierte BR-Mitglieder:

Manfred Breithofer
LGS Eisenstadt

LandesgeschäftsführerIn:

Mag. Helene Sengstbratl

Stellvertretende Mitglieder:

Dr. Friedrich Wedorn
Vereinigung der Österreichischen Industrie
Landesgruppe Niederösterreich und Burgenland

Mag. Josef Stiglitz
Wirtschaftskammer Burgenland

Mag. Thomas Lehner
Kammer für Arbeiter und Angestellte Burgenland

Dietrich Csögl
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Kooptierte stv. BR-Mitglieder:

Peter Gschirtz
RGS Oberpullendorf

StellvertreterIn des Landesgeschäftsführers/ der Landesgeschäftsführerin

Mag. Franz Szöke

KÄRNTEN

Landesdirektorium:

Mitglieder:

Mag. Josef Sibitz
Landesgeschäftsführer des AMS Kärnten

Franz Zewell
Stv. des Landesgeschäftsführers

Mag. Paul Wieser
Vereinigung der Österreichischen Industrie
Landesgruppe Kärnten

Mag. Norbert Pucher
Wirtschaftskammer Kärnten

Dr. Winfried Haider
Kammer für Arbeiter und Angestellte Kärnten

Renate Umann
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Kooptierte BR-Mitglieder:

Klaus Orel
RGS Spittal/Drau

LandesgeschäftsführerIn:

Mag. Josef Sibitz

Stellvertretende Mitglieder:

Dr. Claudia Mischensky
Vereinigung der Österreichischen Industrie
Landesgruppe Kärnten

Mag. Andreas Görgei
Wirtschaftskammer Kärnten

Mag. Josef Bramer
Kammer für Arbeiter und Angestellte Kärnten

Georg Steiner
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Kooptierte stv. BR-Mitglieder:

Georg Pirker
RGS Klagenfurt

StellvertreterIn des Landesgeschäftsführers/ der Landesgeschäftsführerin:

Franz Zewell

NIEDERÖSTERREICH **Landesdirektorium:**

Mitglieder:

Dr. Werner Homrighausen
Landesgeschäftsführer des AMS Niederösterreich

Mag. Karl Fakler
Stv. des Landesgeschäftsführers

Mag. Marion Seidl
Vereinigung der Österreichischen Industrie
Landesgruppe Niederösterreich und Burgenland

Mag. Martin Egger
Wirtschaftskammer Niederösterreich

Mag. Robert Lehner
Kammer für Arbeiter und Angestellte Niederösterreich

Manfred Kubica
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Kooptierte BR-Mitglieder:

Silvia Krill
LGS NÖ

LandesgeschäftsführerIn:

Dr. Werner Homrighausen

Stellvertretende Mitglieder:

Dr. Friedrich Wedorn
Vereinigung der Österreichischen Industrie
Landesgruppe Niederösterreich und Burgenland

Mag. Christa Kocher
Wirtschaftskammer Niederösterreich

Dr. Ernst Eder
Kammer für Arbeiter und Angestellte Niederösterreich

Emil Schabl bis 04/2003
Gewerkschaft Metall – Textil
Peter Stattmann ab 07/2003

Kooptierte stv. BR-Mitglieder:

Rüdiger Denk
LGS NÖ

StellvertreterIn des Landesgeschäftsführers/ der Landesgeschäftsführerin

Mag. Karl Fakler

OBERÖSTERREICH Landesdirektorium:

Mitglieder:

Dr. Roman Obrovski
Landesgeschäftsführer des AMS Oberösterreich

Dr. Rudolf Neidl
Stv. des Landesgeschäftsführers

Dr. Hans Matthias Aigner
Vereinigung der Österreichischen Industrie
Landesgruppe Oberösterreich

Ing. Gerhard Buchroithner
Wirtschaftskammer Oberösterreich

Mag. Gertraud Jahn
Kammer für Arbeiter und Angestellte Oberösterreich

Dr. Erich Gumplmaier
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Kooptierte BR-Mitglieder:

Manfred Baumkirchner
RGS Traun

LandesgeschäftsführerIn:

Dr. Roman Obrovski

Stellvertretende Mitglieder:

Mag. Doris Lauber
Vereinigung der Österreichischen Industrie
Landesgruppe Oberösterreich

Dr. Erhard Prugger
Wirtschaftskammer Oberösterreich

Mag. Rudolf Moser
Kammer für Arbeiter und Angestellte Oberösterreich

Rainer Remsing
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Kooptierte stv. BR-Mitglieder:

Ingrid Weixlberger
RGS Steyr

StellvertreterIn des Landesgeschäftsführers/ der Landesgeschäftsführerin

Dr. Rudolf Neidl

SALZBURG **Landesdirektorium:**

Mitglieder:

Dr. Erwin Buchinger
Landesgeschäftsführer des AMS Salzburg

Siegfried Steinlechner
Stv. des Landesgeschäftsführers

Dr. Gerhard Heinrich
Vereinigung der Österreichischen Industrie
Landesgruppe Salzburg

Dr. Richard Schmidjell
Wirtschaftskammer Salzburg

Siegfried Pichler bis 06/2003
Kammer für Arbeiter und Angestellte Salzburg
Alfred Hirschbichler ab 07/2003

Rupert Schindlauer
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Kooptierte BR-Mitglieder:

Kurt Hanke
RGS Zell/See

LandesgeschäftsführerIn:

Dr. Erwin Buchinger

Stellvertretende Mitglieder:

Peter Lindhuber
Vereinigung der Österreichischen Industrie
Landesgruppe Salzburg

Dr. Klaus Rainer bis 01/2003
Wirtschaftskammer Salzburg
Mag. Lorenz Huber ab 02/2003
Wirtschaftskammer Salzburg

Mag. Wilfried Bischofer
Kammer für Arbeiter und Angestellte Salzburg

Gerhard Dobernig
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Kooptierte stv. BR-Mitglieder:

Hans Wohl
RGS Salzburg

StellvertreterIn des Landesgeschäftsführers/ der Landesgeschäftsführerin

Siegfried Steinlechner

STEIERMARK Landesdirektorium:

Mitglieder:

Dr. Helfried Faschingbauer bis 11/2003
Landesgeschäftsführer des AMS Steiermark

Mag. Karl Heinz Snobe
Stv. des Landesgeschäftsführers

Mag. Anja Rauchenwald ab 01/2003
Vereinigung der Österreichischen Industrie
Landesgruppe Steiermark

Dr. Heinz Rothe bis 07/2003
Wirtschaftskammer Steiermark
Mag. Peter Lackner ab 10/2003
Wirtschaftskammer Steiermark

Dr. Peter Astner
Kammer für Arbeiter und Angestellte Steiermark

Werner Albler bis 11/2003
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Kooptierte BR-Mitglieder:

Anton Wallner
RGS Bruck/Mur

LandesgeschäftsführerIn:

Dr. Helfried Faschingbauer bis 11/2003

Stellvertretende Mitglieder:

Dr. Thomas Krautzer
Vereinigung der Österreichischen Industrie
Landesgruppe Steiermark

Dr. Silvia Lind-Leitner
Wirtschaftskammer Steiermark

Dr. Armin Gibiser
Kammer für Arbeiter und Angestellte Steiermark

Mag. Gerald Klug
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Kooptierte stv. BR-Mitglieder:

Heimo Reichstamm
LGS Steiermark

StellvertreterIn des Landesgeschäftsführers/ der Landesgeschäftsführerin

Mag. Karl Heinz Snobe

TIROL Landesdirektorium:

Mitglieder:

Heinrich Rohrmoser
Landesgeschäftsführer des AMS Tirol

Anton Kern
Stv. des Landesgeschäftsführers

Dr. Norbert Ulf
Vereinigung der Österreichischen Industrie
Landesgruppe Tirol

Dr. Peter Reiter
Wirtschaftskammer Tirol

Dr. Jürgen Berger bis 02/2003
Kammer für Arbeiter und Angestellte Tirol
Dr. Fritz Baumann ab 03/2003
Kammer für Arbeiter und Angestellte Tirol

Siegfried Astl
Gewerkschaft Hotel, Gastgewerbe,
Persönlicher Dienst

Kooptierte BR-Mitglieder:

Bernd Oberschmied
LGS Tirol

LandesgeschäftsführerIn:

Heinrich Rohrmoser

Stellvertretende Mitglieder:

Dr. Wolfgang Paulmichl
Vereinigung der Österreichischen Industrie
Landesgruppe Tirol

Dr. Peter Trost
Wirtschaftskammer Tirol

Dr. Fritz Baumann bis 02/2003
Kammer für Arbeiter und Angestellte Tirol
Dr. Thomas Radner ab 03/2003
Kammer für Arbeiter und Angestellte Tirol

Johann Ofner
Gewerkschaft Chemie

Kooptierte stv. BR-Mitglieder:

Erwin Fritz
LGS Tirol

StellvertreterIn des Landesgeschäftsführers/ der Landesgeschäftsführerin

Anton Kern

VORARLBERG Landesdirektorium:

Mitglieder:

Dr. Werner Schelling
Landesgeschäftsführer des AMS Vorarlberg

Anton Strini
Stv. des Landesgeschäftsführers

Mag. Michaela Wagner
Vereinigung der Österreichischen Industrie
Landesgruppe Vorarlberg

Dr. Peter Kircher
Wirtschaftskammer Vorarlberg

Mag. Heinz Peter
Kammer für Arbeiter und Angestellte Vorarlberg

Franz Leikam
Gewerkschaft Metall – Bergbau – Energie

Kooptierte BR-Mitglieder:

Kurt Götz
RGS Bregenz

LandesgeschäftsführerIn:

Dr. Werner Schelling

Stellvertretende Mitglieder:

Irmgard Meyer bis 04/2003
Vereinigung der Österreichischen Industrie
Landesgruppe Vorarlberg
Marion Metzler ab 07/2003
Vereinigung der Österreichischen Industrie
Landesgruppe Vorarlberg

Dr. Christoph Jenny
Wirtschaftskammer Vorarlberg

Rudolf Zimmermann
Kammer für Arbeiter und Angestellte Vorarlberg

Norbert Loacker
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Kooptierte stv. BR-Mitglieder:

Elisabeth Krepelka
LGS Bregenz

StellvertreterIn des Landesgeschäftsführers/ der Landesgeschäftsführerin

Anton Strini

WIEN

Landesdirektorium:

Mitglieder:

Claudia Finster
Landesgeschäftsführerin des AMS Wien

Dr. Ingeborg Friehs
Stv. der Landesgeschäftsführerin

Dr. Thomas Oliva
Vereinigung der Österreichischen Industrie
Landesgruppe Wien

Ing. Josef Bitzinger
Wirtschaftskammer Wien

Dr. Gernot Mitter
Kammer für Arbeiter und Angestellte Wien

Josef Macek
Gewerkschaft Metall – Bergbau – Energie

Kooptierte BR-Mitglieder:

Gabriele Kreuzer
LGS Wien

Gertrude Nemeth bis 02/2003
RGS Jugendliche
Doris Litschauer ab 03/2003
RGS Hietzing

LandesgeschäftsführerIn:

Claudia Finster

Stellvertretende Mitglieder:

Mag. Johannes Höhrhan
Vereinigung der Österreichischen Industrie
Landesgruppe Wien

Dr. Walter Zeiler
Wirtschaftskammer Wien

Mag. Gerlinde Hauer
Kammer für Arbeiter und Angestellte Wien

Karl Dürtscher
Gewerkschaft der Privatangestellten

Kooptierte stv. BR-Mitglieder:

keine

StellvertreterIn des Landesgeschäftsführers/ der Landesgeschäftsführerin

Dr. Ingeborg Friehs

Begriffsdefinitionen und Abkürzungen

• **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.).

• **Arbeitslosenquote: nationale und internationale Berechnung**

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).

Die **internationale Arbeitslosenquote** berechnet sich als Anteil der aufgrund der jährlichen Arbeitskräfteerhebung der Gemeinschaft ermittelten Zahl an arbeitslosen Personen an allen Erwerbspersonen (d. h. der Zahl der Erwerbstätigen und der arbeitslosen Personen), wobei für die Zeit zwischen den Erhebungsergebnissen Schätzungen anhand der Registerdaten vorgenommen werden.

Arbeitslos nach ILO sind jene Personen, die

- (während der Bezugswoche) nicht erwerbstätig waren,
- aktiv einen Arbeitsplatz suchen (Suche in den letzten vier Wochen) und
- sofort (d. h. innerhalb von zwei Wochen) für eine Arbeitsaufnahme verfügbar sind.

Erwerbstätig nach ILO (Labour-Force-Konzept) sind Personen von 15 Jahren und mehr, die mindestens eine Stunde in der (Bezugs-)Woche gearbeitet haben. Jene Personen, die zwar nicht gearbeitet haben (etwa wegen Krankheit oder Urlaub), sonst aber erwerbstätig sind, zählen auch als erwerbstätig. Zu den Erwerbstätigen gehören unselbständig und selbständig Beschäftigte bzw. ihre mithelfenden Familienangehörigen. Einbezogen sind auch geringfügig Erwerbstätige.

Die unterschiedlichen Methoden und Definitionen – hier Arbeitslosigkeit aus dem Vormerkregister des AMS und unselbständige Beschäftigung des Hauptverbandes der Sozialversicherungsträger, dort Arbeitslosigkeit und Erwerbstätigkeit einschließlich der selbständigen Erwerbstätigkeit aus jährlichen Umfragen durch Statistik Austria und Weiterverarbeitung durch Eurostat Luxemburg unter Verwendung von Registerdaten – erklären die Unterschiede in den Arbeitslosenquoten.

• **Arbeitsmarktförderung**

Geförderte Personen

Personen, für die im Jahr 2003 im Rahmen der Arbeitsmarktförderung eine oder mehrere Beihilfen ab Jahresbeginn genehmigt wurden.

TeilnehmerInnen (an Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik)

Bei der Beschreibung von Einzelmaßnahmen wird von TeilnehmerInnen an Maßnahmen 2003 gesprochen, wobei damit nicht nur Personen gemeint sind, deren Förderung im Jahr 2003 neu genehmigt wurde, sondern auch jene Personen, deren Förderung im Jahr 2002 begonnen und sich bis in das Jahr 2003 erstreckt hat.

• Behinderte

Das Arbeitsmarktservice verwendet bei seiner Zuordnung der vorgemerkten arbeitslosen behinderten Personen zusätzlich zu den begünstigten Behinderten nach Behinderteneinstellgesetz, dem Opferfürsorgegesetz und Landesbehindertengesetzen auch weitere Kriterien.

Zum Personenkreis der sonst vom AMS erfassten behinderten Personen zählen Menschen mit einer physischen, psychischen oder geistigen Einschränkung (unabhängig vom Grad ihrer Behinderung), welche durch ein ärztliches Gutachten belegt ist, die aufgrund dieser Einschränkung Schwierigkeiten bei der Vermittlung oder nur ein eingeschränktes Spektrum an Berufsmöglichkeiten haben. Der Personenkreis der sonst vom AMS erfassten behinderten Personen zählt jedoch nicht als behindert im Sinne von Landes- oder Bundesgesetzen.

Im durchschnittlichen Bestand von 30.545 arbeitslosen Behinderten waren im Jahr 2003 25.501 Personen, die nach diesen AMS-Kriterien eingestuft waren.

• Langzeitarbeitslose Personen

Als langzeitarbeitslos gelten Personen, die zumindest sechs Monate bzw. zwölf Monate arbeitslos oder lehrstellen-suchend gemeldet sind. Im Gegensatz zur unten stehenden Definition unterbricht z. B. ein Kurs oder eine andere Unterbrechung über 28 Tage die Dauer der Arbeitslosigkeit.

• Langzeitbeschäftigungslose Personen

Als langzeitbeschäftigungslos gelten Personen, die zumindest 365 Tage beim AMS arbeitslos und/oder lehrstellen-suchend gemeldet sind und/oder sich in Kursmaßnahmen des AMS befinden. Zeiten der Arbeitslosigkeit und des Kursbesuches werden zusammengezählt und Kursmaßnahmen beenden nicht die Langzeitbeschäftigungslosigkeit. Die Langzeitbeschäftigungslosigkeit wird 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).

Abkürzungen

AMS	Arbeitsmarktservice
BGS	Bundesgeschäftsstelle
BIG	Bundesimmobiliengesellschaft
BIP	Bruttoinlandsprodukt
BIZ	BerufsInformationsZentrum
BSB	Bundesamt für Soziales und Behindertenwesen
BTR	Betriebsdatensatz im AMS 2000
BVS	Beratungs- und Vermittlungsservice
CI	Corporate Identity
CMS	Client Monitoring System
DLU	Deckung des Lebensunterhalts
DWH	Data Warehouse
eBIS	elektronisches Bildungsinformationssystem
EFQM	European Foundation for Quality Management
ESF	Europäischer Sozialfonds
EU	Europäische Union
EURES	European Employment Services
GM	Gender Mainstreaming
IHS	Institut für Höhere Studien
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
IT	Informationstechnologie
KV	Kollektivvertrag (des AMS)
LGS	Landesgeschäftsstelle
RGS	Regionale Geschäftsstelle
SAB	Service Ausländerbeschäftigung
SfA	Service für Arbeitsuchende
SfU	Service für Unternehmen
SVL	Service Versicherungsleistungen
WIFO	Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung