



GESCHÄFTSBERICHT 2006

Arbeitsmarktservice Wien



Medieninhaber, Herausgeber und Verleger:
Arbeitsmarktservice Wien
Landstraßer Hauptstraße 55-57, 1030 Wien

Für den Inhalt verantwortlich: AMS Wien

Redaktion: Dr. Susanne Rauscher

Titelfoto: Petra Spiola, DoRo, AMS Wien

Fotos: AMS/Paul Greschik, DoRo,
Unique, Petra Spiola, com_unit/L.Dostal,
Erich Leonhard, AMS Wien

Layout und Satz: Johann Pötsch u. Johannes Toifl
AMS Wien, Abt. 5

Druck: Ferdinand Berger & Söhne G.m.b.H.,
Wiener Straße 80, 3580 Horn

Erschienen im Mai 2007

Weitere aktuelle Informationen finden Sie
auch auf der Homepage des AMS Wien:
www.ams.at/wien

1. Vorwort	5
2. Arbeitsmarkt Wien	9
2.1. Wirtschaftliche Aspekte	9
2.2. Arbeitsmarktentwicklung	12
3. Qualitätsmanagement	26
3.1. Zielerreichung (Arbeitsmarktpolitische Ziele)	26
3.2. Scorecard Wien	28
3.3. KundInnenzufriedenheit - CMS (Client Monitoring System)	29
3.4. Total Quality Management (TQM)	30
3.5. Gender Mainstreaming - Gleichstellung im AMS Wien 2006	31
3.6. Gender Mainstreaming im KundInnenbereich	31
3.7. ams.help	33
4. Arbeitskräfte unterstützen	35
4.1. Schwerpunkte in der KundInnenbetreuung	35
4.2. Fördermaßnahmen	35
4.3. Sozialökonomische Betriebe	39
4.4. Die wichtigsten Novellen im Arbeitslosenversicherungsgesetz (AIVG)	40
5. Unternehmen unterstützen	42
5.1. Performance des Service für Unternehmen	42
5.2. Fördermaßnahmen	42
5.3. Ausländerbeschäftigung	45
5.4. Key Account Management	49



6. Personen, Institutionen, Öffentlichkeit informieren	52
6.1. BerufsInfoZentren	52
6.2. EURES	54
6.3. Internet und E-Mail-Marketing	56
6.4. Öffentlichkeitsarbeit	57
7. Organisation	60
7.1. Personal und Ausbildung	60
7.2. Finanzen	61
7.3. ServiceLine	61
7.4. Organigramme	65



1. VORWORT



Claudia Finster

Das Jahr 2006 kann nunmehr - mit gebührendem zeitlichen Abstand und abgesichert durch weitere gute Arbeitsmarktdaten im ersten Quartal 2007 - als das Jahr der Trendwende am Wiener Arbeitsmarkt bezeichnet werden. Ab dem 2. Quartal 2006 fielen

die Arbeitslosenzahlen laufend und führten zum stärksten Rückgang der Jahresarbeitslosigkeit seit dem Jahr 2000 (-4,1 Prozent). Die bekannte Wechselwirkung von Arbeitslosigkeit und Schulungsaktivitäten ist diesmal kein zulässiger Ansatz, um den Rückgang zu erklären. Durch die Zuwächse an Schulungsteilnahmen wurden ab dem 2. Quartal lediglich zwischen 25% und 50% der rückläufigen Arbeitslosenbestände kompensiert.

2006 konnte die Anzahl der Langzeitarbeitslosen auf den niedrigsten Wert seit über 20 Jahren gesenkt werden. Dass Arbeitsuchende generell kürzer in der Arbeitslosigkeit verbleiben, ist an der gleichzeitigen deutlichen Reduzierung der durchschnittlichen Vormerkdauer und der durchschnittlichen Verweildauer erkennbar.

Das Sinken der Arbeitslosigkeit korreliert mit einem Aufschwung der Wirtschaft in Wien und in Österreich gesamt. Obwohl Wien im Bundesländervergleich bei seiner Entwicklungsquote noch aufzuholen hat, schneidet es im Vergleich der europäischen Wirtschaftsregionen sehr gut ab. Indikatoren dafür: Steigende Umsätze und mehr Investitionen im Jahr 2006, eine

beachtliche Forschungs- und Entwicklungsquote sowie steigende Beschäftigung und eben sinkende Arbeitslosenzahlen.

Das Jahr 2006 war für uns auch Bestätigung für die These, dass Maßnahmen, die in konjunkturell ungünstigen

Phasen begonnen und dann konsequent fortgeführt und weiterentwickelt werden, die positiven Auswirkungen eines Konjunkturaufschwunges verstärken können. Das AMS Wien kann für sich in Anspruch nehmen, dass die intensiven Aktivitäten im Bereich der Weiterbildung von Arbeitsuchenden - nicht zuletzt verstärkt durch die Budgetmittel und Zielsetzungen des Regierungsprogramms '06 - die Steigerung der Beschäftigungsaufnahmen optimal unterstützt hat. Das AMS Wien konnte auch die Stellen-Akquisition weiter ausbauen und erzielte dadurch 2006 ein Plus von 13 Prozent an neu gemeldeten Stellen.

Zur Optimierung der Performance des AMS Wien wurden im Jahr 2006 ausgewählte Schwerpunkte gesetzt: Terminsteuerung und Betreuungsdokumentation sollten ebenso verbessert werden wie das Bewusstsein der KundInnen über die Verbindlichkeit der Vereinbarungen. Weiters wurde der Fokus auf die Zusammenarbeit zwischen SfA und SfU zur Verbesserung der Integration von Langzeitbeschäftigungslosen gelegt und natürlich auf die Umsetzung des Sonderprogramms



Dr. Ingeborg Friehs



der Bundesregierung. Prioritär war auch die Erhöhung des Frauenanteils am Förderbudget. Dem Service für Unternehmen wurden sehr ambitionierte Ziele gesetzt wie eine deutliche Erhöhung des Einschaltgrades, die Betreuung eines weit höheren Anteils an Stellenaufträgen mittels Vorauswahl als bisher und eine sehr ambitionierte Erhöhung des Anteils an Ergebnis „E“ (Einstellung eines/r Vorgemerkten).

Auch wenn vor allem im SfU-Bereich nicht alle ambitionierten Ziele quantitativ zur Gänze erreicht werden konnten, gehen die Ergebnisse doch in die richtige Richtung: Eine kontinuierliche Verbesserung der Performance des AMS Wien, die sowohl unseren arbeitssuchenden Kundinnen und Kunden als auch den Unternehmen, die wir zu unseren Kunden zählen dürfen, zugute kommt.

Der Ausbau und die Verfeinerung des Controllings in allen Bereichen und auf allen Ebenen trugen ebenfalls zur Performanceentwicklung des AMS Wien bei. Die Feinsteuerung erfolgte durch das Controllingteam, wenn nötig wurden Gegensteuerungsmaßnahmen eingeleitet und deren Erfolg erneut bewertet. Bei Bedarf wurde die Umsetzung der Schwerpunkte in den Regionalen Geschäftsstellen durch strukturiertes, begleitendes Coaching unterstützt.

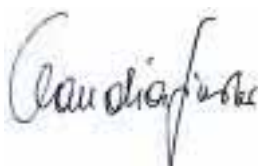
Im Zusammenhang mit Schulungsmaßnahmen und Beschäftigungsprojekten wurde ein laufendes

Monitoring durchgeführt, der adäquate Einsatz von Fördermitteln durch unterschiedlichste Detailanalysen überprüft.

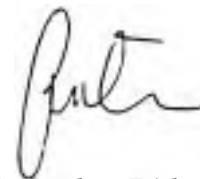
Im letzten Quartal 2006 wurde mit einigen ausgewählten Unternehmen das After Sales Service in allen RGSen pilotiert und Ende 2006 evaluiert. Ab 2007 erfolgt die flächendeckende Umsetzung im AMS Wien. Stark ausgebaut wurden auch Kundenkreis und Dienstleistungsangebot des Key Account Management.

Rund 20.000 Personen wurden 2006 im Rahmen des Regierungsprogramms zusätzlich gefördert, wobei die Schwerpunkte bei der Qualifikation von Frauen, Jugendlichen sowie älteren und schlecht ausgebildeten Männern lagen. Ebenso wurde 2006 die Förderung der gemeinnützigen Arbeitskräfteüberlasser nahezu verdoppelt und der Ausbau der Implantestiftungen für 2007 vorbereitet.

All diese Aktivitäten des AMS Wien - hier konnten nur die wichtigsten aufgezählt werden - waren nur möglich durch ein dynamisches Zusammenspiel aller Beteiligten, von den politischen Gremien über unsere Partner am Arbeitsmarkt bis zu den Führungskräften und MitarbeiterInnen des AMS Wien, die sowohl in der Landesgeschäftsstelle als auch in den regionalen Geschäftsstellen mit ihrem Arbeitsinsatz und ihren Leistungen alle unsere Erwartungen übertroffen haben. Ihnen gebührt unser besonderer Dank.



Claudia Finster
Landesgeschäftsführerin
AMS Wien



Dr. Ingeborg Friehs
Stv. Landesgeschäftsführerin
AMS Wien



2. ARBEITSMARKT WIEN

2.1. Wirtschaftliche Aspekte

Die Wirtschaftsentwicklung in Österreich hat 2006 an Schwung gewonnen und die 3 Prozent-Marke überschritten. Wachstumsträger war die Sachgütererzeugung, die wiederum von einer sehr expansiven Exportnachfrage profitierte. Damit wurde das regionale Konjunkturmuster wesentlich vom industrienahen Außenhandel beeinflusst, wobei der Westen Österreichs mehr als der Osten profitierte.

Aufgrund der höheren Kapazitätsauslastung setzten die Unternehmen zunehmend ihre Investitionspläne in die Realität um. Das betraf sowohl Ausrüstungsinvestitionen wie auch Bauten, sodass auch die Bauwirtschaft maßgeblich stimuliert wurde. Dazu kam eine verstärkte Nachfrage nach Wohn- und Infrastrukturbauten, sodass die Bauwirtschaft neben der exportorientierten Industrie zum zweiten Konjunktur stabilisierenden Sektor wurde.

Hingegen blieb die Binnennachfrage weiterhin verhalten. Der private Konsum wuchs 2006 nicht wesentlich stärker als in den letzten Jahren, d.h. unter 2 Prozent - trotz der Entspannung am Arbeitsmarkt und stärkerer Einkommenszuwächse.¹

Wien liegt, gemessen am BIP pro Kopf (regionales Bruttoinlandsprodukt je EinwohnerIn), mit einem Wert von 40.300 Euro nach wie vor an der Spitze. Das Bruttoregionalprodukt von 65 Mrd. Euro entspricht einem Anteil von 27,5 Prozent am Österreichwert.²



Die Zuwachsrate wird - nach 1,7 Prozent im Jahr 2005 - knapp unter 2 Prozent betragen.

Die Wiener Wirtschaft wurde von relativ vielen Sektoren getragen. Der Prozess der De-Industrialisierung dürfte etwas abgeklungen sein. Jedenfalls entwickelt sich die Wiener Sachgüterproduktion im derzeitigen Aufschwung relativ gut, obwohl sie durch die internationalen Rahmenbedingungen nicht begünstigt ist.

Die Werte der abgesetzten und der technischen Produktion nahmen im Berichtsjahr laufend zu (III. Quartal: jeweils knapp unter 9 Prozent). Zum relativ guten Ergebnis trugen primär die Chemische Industrie, die in Wien vor allem auf pharmazeutische Produkte spezialisiert ist, und Teile des Technologiesektors bei, wobei sich letzterer nicht homogen entwickelte.

¹ Quelle: WIFO, Wirtschaftsdaten 2006 sind eingeschränkt verfügbar.

² Quelle: Statistik Austria, 2004



Mit der Investitionsnachfrage verbesserte sich auch die Baukonjunktur zu Beginn des Jahres. Nach einer Schwächephase im II. Quartal folgten im III. Quartal wieder stärkere Umsatzsteigerungen (+12,8 Prozent), die alle Aktivitäten in der Bauwirtschaft betrafen. Da auch der technische Produktionswert um 12,2 Prozent zunahm, ist davon auszugehen, dass sowohl Bauindustrie und Bauhauptgewerbe als auch das Bauhilfs- und Nebengewerbe im gleichen Maße von der guten Baukonjunktur profitieren konnten. Dies resultierte vor allem aus einem Zuwachs im Hochbausektor, besonders im Bereich des Wohnungs- und Siedlungsbaues, wo auch eine starke Zunahme der öffentlichen Aufträge registriert wurde. Im Tiefbau mussten Rückgänge verzeichnet werden.

Die Bedeutung des Handels als Wirtschaftsfaktor für Wien ist weiterhin ungebrochen. Mit einem



Anteil von rund 16 Prozent am regionalen BIP sowie 14 Prozent an der Aktivbeschäftigung ist der Handel nach den unternehmensbezogenen Dienstleistungen und der öffentlichen Verwaltung der wichtigste Wirtschaftsbereich. Der Wiener Handel ist durch eine gute Wertschöpfungsentwicklung und deutliche Produktivitätsgewinne geprägt. Kehrseite ist eine geringe Beschäftigungsintensität, die deutlich hinter der nationalen Entwicklung bleibt. Gründe für die hohen Produktivitätsgewinne sind organisatorische Umstrukturierungen innerhalb der Branchen mit dem Ziel, größere Einheiten zu schaffen.

Die stabile Konjunktur des internationalen Städtetourismus lässt das vierte Jahr in Folge überdurchschnittliche Wachstumsraten zu. Ein Nächtigungsplus von 6,7 Prozent hat Wien 2006 zu insgesamt 9,4 Mio. Gästenächtigungen verholfen.

Von dem positiven Jahresergebnis profitierte die Wiener Hotellerie in allen Kategorien. Der Netto-Umsatz kletterte um 12 Prozent auf 397 Mio. Euro.

Zu den Erfolgsfaktoren zählen der generelle Boom im europäischen Städtetourismus, die EU-Ratspräsidentschaft in der ersten Jahreshälfte, die dynamische Entwicklung des Kongressgeschäftes sowie die Effekte des Mozart-Jahres.

Die verstärkte internationale Ausrichtung des Standorts ist eine wesentliche Voraussetzung für wirtschaftlichen Erfolg und Prosperität in der Zukunft.

Dies betrifft die Neuansiedlung von internationalen, forschungsorientierten Unternehmen ebenso wie die verstärkte Internationalisierung von Wiener Unternehmen.

Wien setzt eine Reihe von Maßnahmen, um im Sinne einer regionalen Technologiepolitik Forschung und Innovation im Unternehmenssektor zu unterstützen.



Die Förderungen fokussieren auf ausgewählte Stärkefelder, wie Life Sciences (Pharma, Biotechnologie, Medizintechnik, Ökologie), Creative Industries, Informations- und Kommunikationstechnologien, Verkehr und Logistik (Automotive Cluster).

In all diesen Bereichen liegt der Schwerpunkt der Maßnahmen in der Unterstützung des Wissenstransfers zwischen Forschung und Wirtschaft: 3 Prozent des BIP fließen in die Forschung; mit dieser Forschungsquote liegt Wien über dem EU-Durchschnitt.

Wien hat sich beispielsweise als einer der wichtigsten Life-Sciences-Standorte in Europa etabliert: Weltweite Konzerne setzen auf die Bundeshauptstadt. Mehr als 14.000 Personen sind in 140 Unternehmen oder Forschungseinrichtungen in diesem Sektor tätig.

Heute ist der Bereich der Creative Industries nicht mehr Randsegment der Wirtschaft und Forschung. Sehr heterogene Wirtschaftszweige an der Schnittstelle zwischen Kultur und Kommerz zählen dazu: Werbung, Mode, Film, Medien, Design, Kunstmarkt, Museen, Bibliotheken, Musik, Multimedia, Grafik, Architektur und Verlagswesen. 15.000 der 29.000 österreichischen Unternehmen haben ihren Sitz in Wien; sie bieten Beschäftigung für rund 105.000 Menschen, d.h. jeder siebente ist im kreativwirtschaftlichen Bereich tätig.

Der Wiener Unternehmenssektor zeichnet sich durch eine starke Dynamik aus, wobei die Dynamik nicht nur aus der hohen Zahl an Neugründungen resultiert, sondern auch eine hohe Zahl an Insolvenzen mit sich bringt. Auch wenn ein wesentlicher Teil der Neugründungen mit der Auslagerung an Subunternehmen erklärt werden kann (v.a. im Bau, bei IT-Diensten),



ist die Entwicklung Ausdruck der vielen wirtschaftlichen Möglichkeiten des Wirtschaftsstandortes.

8.288 Unternehmensgründungen meldete die WK Österreich für das Jahr 2006, dies entspricht einem Anteil von 27,5 Prozent am Österreich weiten Gründungsgeschehen.³ Die Gründungsintensität in Wien lag bei 10,37 Prozent.

2.188 Einzelunternehmen wurden von Frauen aufgebaut; der Frauenanteil von 34,2 Prozent war mit Abstand der geringste in Österreich. Die Insolvenzen sanken in Wien um 9,3 Prozent und können daher mit 2.010 beziffert werden.⁴

Trotz des verhaltenen Konjunkturverlaufes verliert Wien nicht an wirtschaftlicher Attraktivität und überdurchschnittlich hohen Einkommensmöglichkeiten. Dafür sprechen v.a. die große Zahl hoch qualifizierter Arbeitskräfte und Ausbildungsstätten, viele innovative Unternehmen und der fortgeschrittene Strukturwandel in Richtung Dienstleistungsgesellschaft.

³ Vorläufige Werte

⁴ Quelle: KSV





2.2. Arbeitsmarktentwicklung

- Die Zunahme der Wiener Wohnbevölkerung von 0,8 Prozent beruhte 2006 wie in den Jahren zuvor überwiegend auf Gewinnen in der internationalen Migration.
- 42 Prozent (= 20.463) des Wanderungssaldos entfielen auf die Bundeshauptstadt.
- Die höchsten Binnenwanderungsverluste (= minus 3.726) von InländerInnen zeigten sich in Wien.

- Die Zahl der Einbürgerungen ging um 29,3 Prozent auf 8.654 zurück.

Steigende Erwerbsbeteiligung und sinkende Arbeitslosigkeit erhöhten das Arbeitskräfteangebot um 0,5 Prozent.

Das Jahr 2006 war durch eine gegenüber den Vorjahren deutliche Verbesserung der Beschäftigungssituation geprägt.

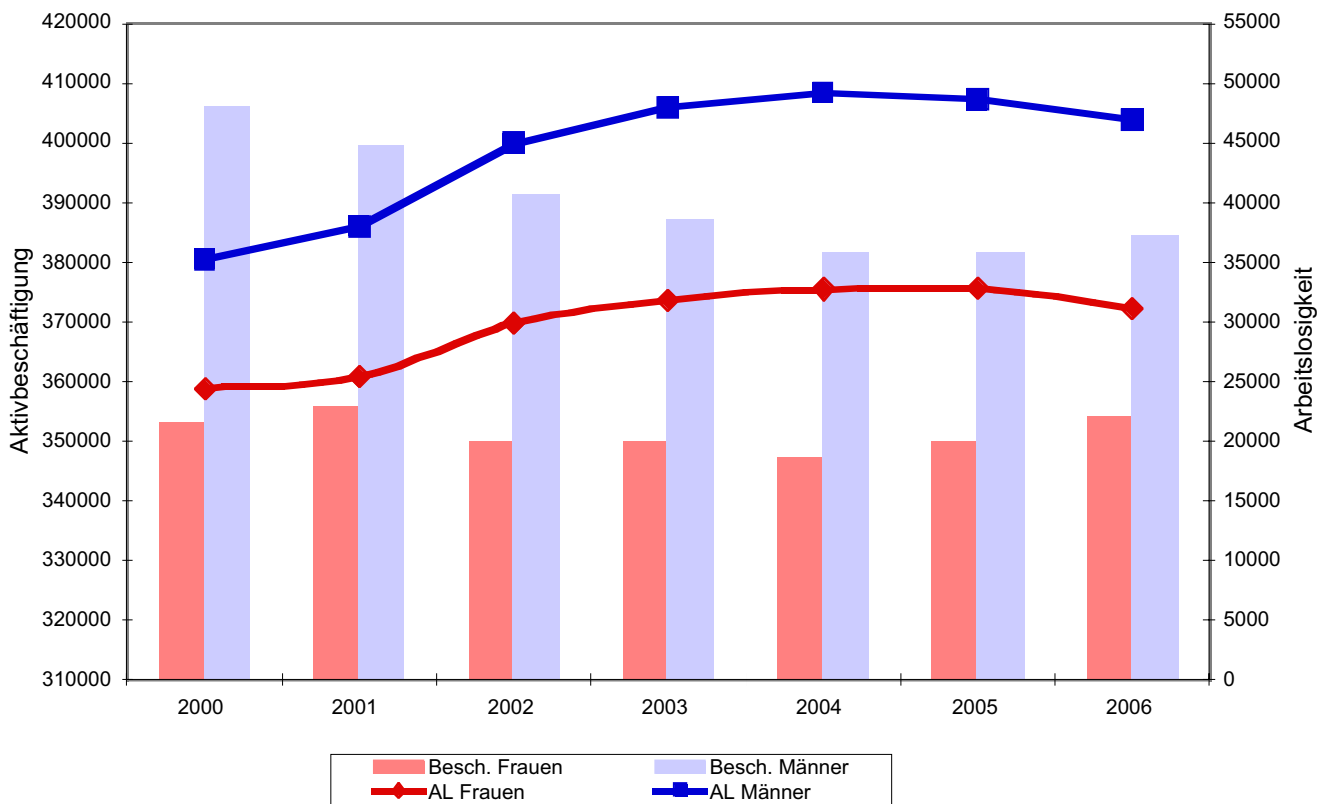
Zentrale Arbeitsmarktindikatoren			
	2006	Veränderung zum Vorjahr	
		absolut	in %
Gesamt			
Unselbstständige Aktivbeschäftigung	738.579	7.303	1,0
dav. AusländerInnen	123.950	5.317	4,5
Arbeitslosigkeit	78.088	-3.347	-4,1
dav. AusländerInnen	19.173	-378	-1,9
Aktives Arbeitskräfteangebot	816.667	3.955	0,5
Arbeitslosenquote	9,3	-0,4	
Geringfügige Beschäftigung	51.333	2.128	4,3
Unselbstständige Teilzeitbeschäftigung*	163.700	12.600	8,3
Teilzeitquote*	21,5%	0,6	
Frauen			
Unselbstständige Aktivbeschäftigung	354.114	4.227	1,2
dav. AusländerInnen	56.009	2.459	4,6
Arbeitslosigkeit	31.165	-1.644	-5
dav. AusländerInnen	6.782	28	0,4
Aktives Arbeitskräfteangebot	385.279	2.583	0,7
Arbeitslosenquote	7,6	-0,5	
Geringfügige Beschäftigung	31.013	1.284	4,3
Unselbstständige Teilzeitbeschäftigung*	121.200	7.300	6,4
Teilzeitquote*	33,8%	0,6	
Männer			
Unselbstständige Aktivbeschäftigung	384.465	3.076	0,8
dav. AusländerInnen	67.942	2.858	4,4
Arbeitslosigkeit	46.923	-1.703	-3,5
dav. AusländerInnen	12.392	-406	-3,2
Aktives Arbeitskräfteangebot	431.388	1.371	0,3
Arbeitslosenquote	10,8	-0,4	
Geringfügige Beschäftigung	20.320	844	4,3
Unselbstständige Teilzeitbeschäftigung*	42.500	5.300	14,2
Teilzeitquote*	10,6%	0,8	

Quelle: HV Der Sozialversicherungsträger, Beschäftigungsdaten

* Statistik Austria, Arbeitskräfteerhebung 2006



Entwicklung der Aktivbeschäftigung und Arbeitslosigkeit nach Geschlecht

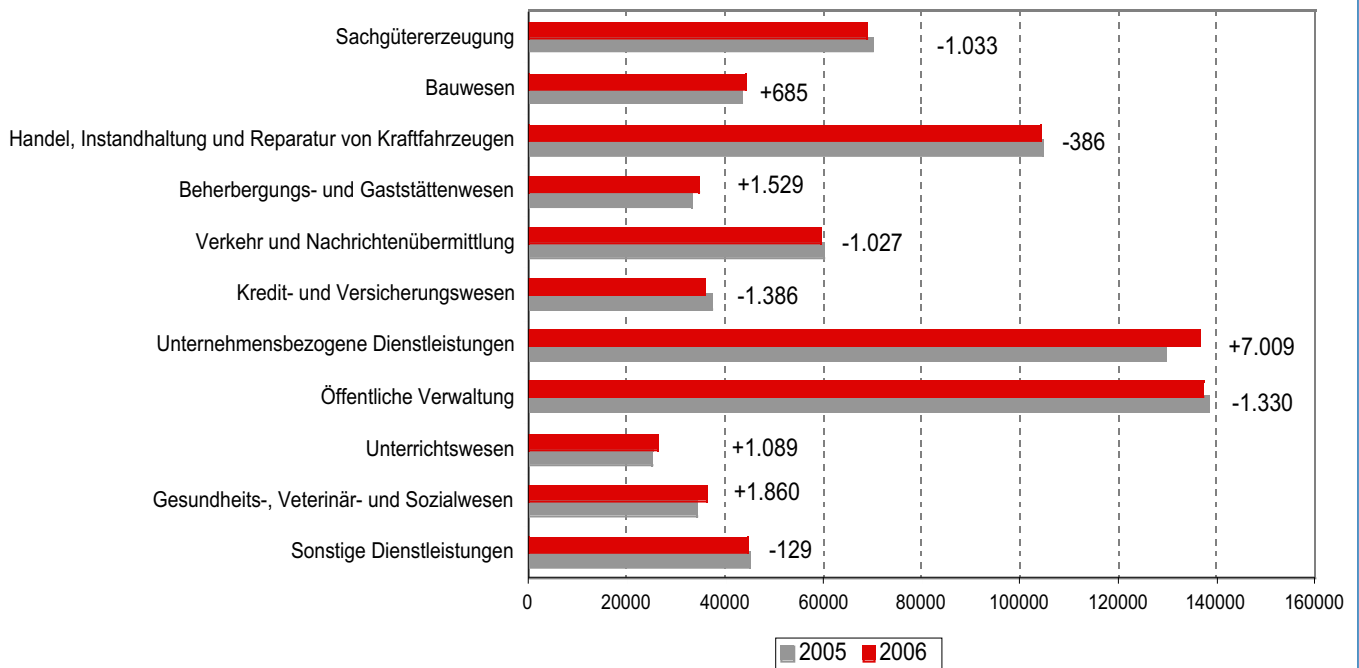


Diese Entwicklung geht mit einer leichten Verlangsamung des Strukturwandels einher: Wurden im Jahr 2005 in der Sachgüterindustrie 6,7 Prozent der Arbeitsplätze abgebaut, so betrug die Reduktion im Berichtszeitraum 1,5 Prozent. Die Verluste wurden durch anhaltende Expansion im Tertiärsektor kompensiert, wobei die Nachfrage durch die Bereiche Beherbergungs- und Gaststättenwesen, unternehmensbezogene Dienstleistungen, Unterrichts- und Gesundheitswesen getragen wurde.



Unselbständige Aktivbeschäftigung nach Wirtschaftsklassen

Jahresdurchschnittsbestände sowie Veränderungen 2005/2006



Frauen partizipieren am Strukturwandel der Beschäftigung weitaus stärker als Männer. So entfielen 60 Prozent des Zuwachses im Dienstleistungsbereich auf Frauen; bezogen auf die unselbständige Aktivbeschäftigung waren es mehr als 65 Prozent. Der Frauenanteil an der Gesamtbeschäftigung (inkl. Elternkarenz und Präsenzdienner) liegt bei 49,4 Prozent.



Unselbständig Beschäftigte nach Wirtschaftsklassen			
Jahresdurchschnittsbestände	2006		Veränderung zum Vorjahr
	Frauenanteil	Gesamt	
Primärsektor	35,5%	2.259	-136
Bergbau	25,8%	1.163	420
Sachgütererzeugung	34,9%	68.814	-1.033
Energie- und Wasserversorgung	24,8%	3.805	88
Bauwesen	11,5%	44.235	685
Produktionssektor	25,7%	118.017	159
Handel, Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen	49,3%	104.258	-386
Beherbergungs- und Gaststättenwesen	47,8%	34.667	1.529
Verkehr und Nachrichtenübermittlung	26,9%	59.216	-1.027
Kredit- und Versicherungswesen	50,5%	35.872	-1.386
Unternehmensbezogene Dienstleistungen	51,1%	136.650	7.009
Öffentliche Verwaltung	57,4%	137.168	-1.330
Unterrichtswesen	61,8%	26.217	1.089
Gesundheits-, Veterinär- und Sozialwesen	74,4%	36.344	1.860
Sonstige Dienstleistungen	61,0%	44.655	-129
Private Haushalte	86,2%	598	38
Exterritoriale Organisationen	51,3%	2.661	12
Dienstleistungssektor	52,2%	618.303	7.280
Karenz/Präsenzdienst	90,6%	25.292	7
Unselbständig Beschäftigte	49,4%	763.871	7.310

Die AusländerInnenbeschäftigung entwickelte sich sehr dynamisch. Damit entfielen rund 73 Prozent der zusätzlichen Erwerbsmöglichkeiten auf ausländische Arbeitskräfte. Ihr Anteil an der Aktivbeschäftigung umfasst 16,8 Prozent.

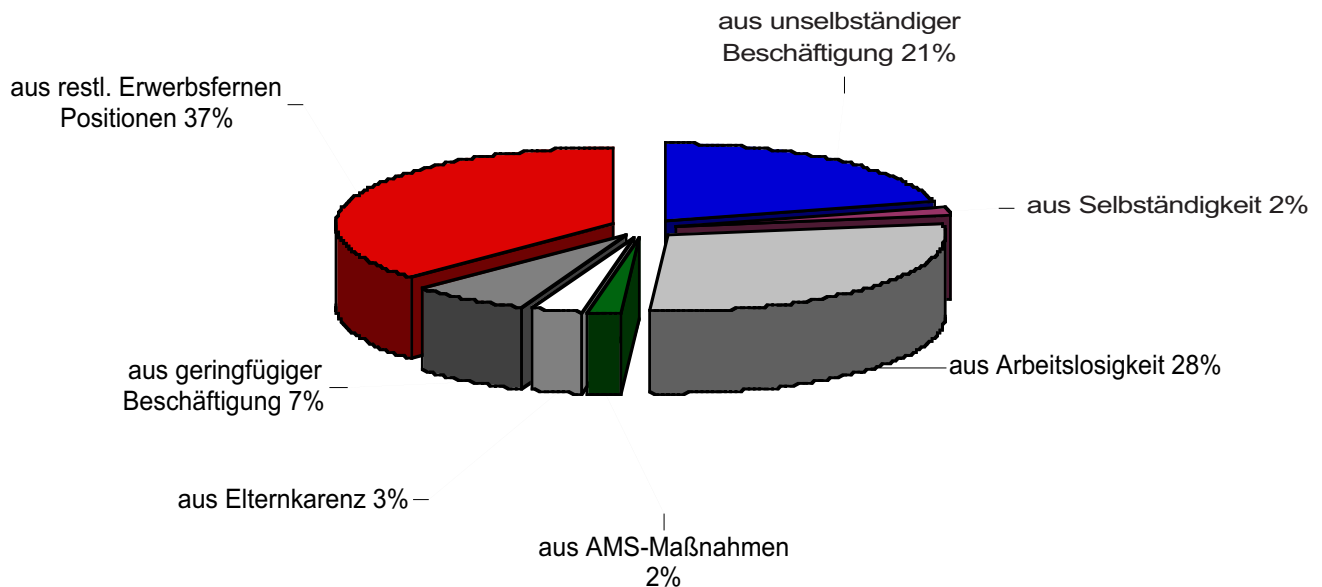
Die verstärkte Arbeitsmarktintegration von Personen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft führte dazu, dass der Angebotszuwachs ausschließlich auf AusländerInnen zurückgeführt werden kann.

Als aggregierte Größe wächst die atypische Arbeit; die einzelnen Beschäftigungsformen zeigten 2006 aber unterschiedliche Verläufe: Teilzeitarbeitsplätze und geringfügige Beschäftigungsverhältnisse nahmen zu, Freie Dienstverträge blieben konstant und geringfügige Freie Dienstverträge nahmen leicht ab.

Die Wechselwirkungen der Arbeitsmarktpositionen haben zu 324.100 Neuaufnahmen unselbständiger Beschäftigung (plus 0,5 Prozent) geführt.



Wege in die unselbständige Beschäftigung 2006



Der Transfer aus erwerbsfernen Positionen (=149.250), die auch geringfügige Beschäftigung und Karenz inkludieren, war bei Frauen mit 52 Prozent deutlich höher als bei Männern (42 Prozent). Der Frauenanteil an allen Zugängen lag bei 44 Prozent.

Ein im Laufe des Jahres 2006 beendetes unselbständiges Beschäftigungsverhältnis hat im Durchschnitt 546 Tage bestanden.

Im Jahr 2006 gab es außerdem 16.700 Zugänge in die Selbständigkeit (minus 5,7 Prozent); hier betrug der Frauenanteil ein Drittel.

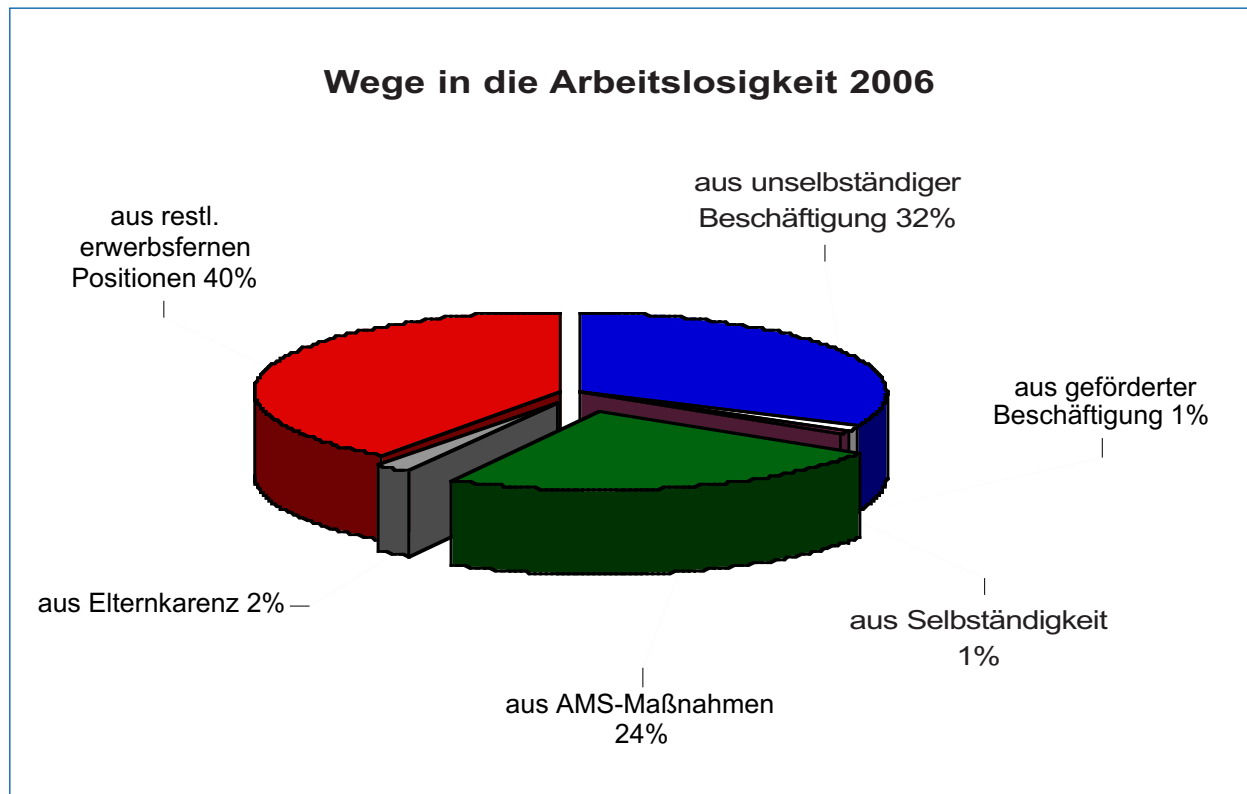
Entwicklung der vorgemerkten Arbeitslosigkeit

Nach Jahren steigender Arbeitslosigkeit ist der Jahresdurchschnittsbestand an vorgemerkten Arbeitslosen zum zweiten Mal in Folge zurückgegangen.

Die Trendwende am Arbeitsmarkt hat sich im Jahresverlauf 2006 mit einem Minus von 4,1 Prozent bestätigt und weiter verfestigt. Frauen und Männer profitierten gleichermaßen.



Die Verteilung der Erwerbskarrieren, die den Arbeitslosigkeitsepisoden vorgelagert waren, zeigt folgende Grafik:



Auffällig ist, dass der Anteil der Zugänge aus einer unselbständigen Beschäftigung bei den Frauen (29 Prozent) unterdurchschnittlich ist,

während mehr Frauen (26,5 Prozent) als Männer aus einer Qualifikationsmaßnahme des AMS in die Arbeitslosigkeit wechseln.

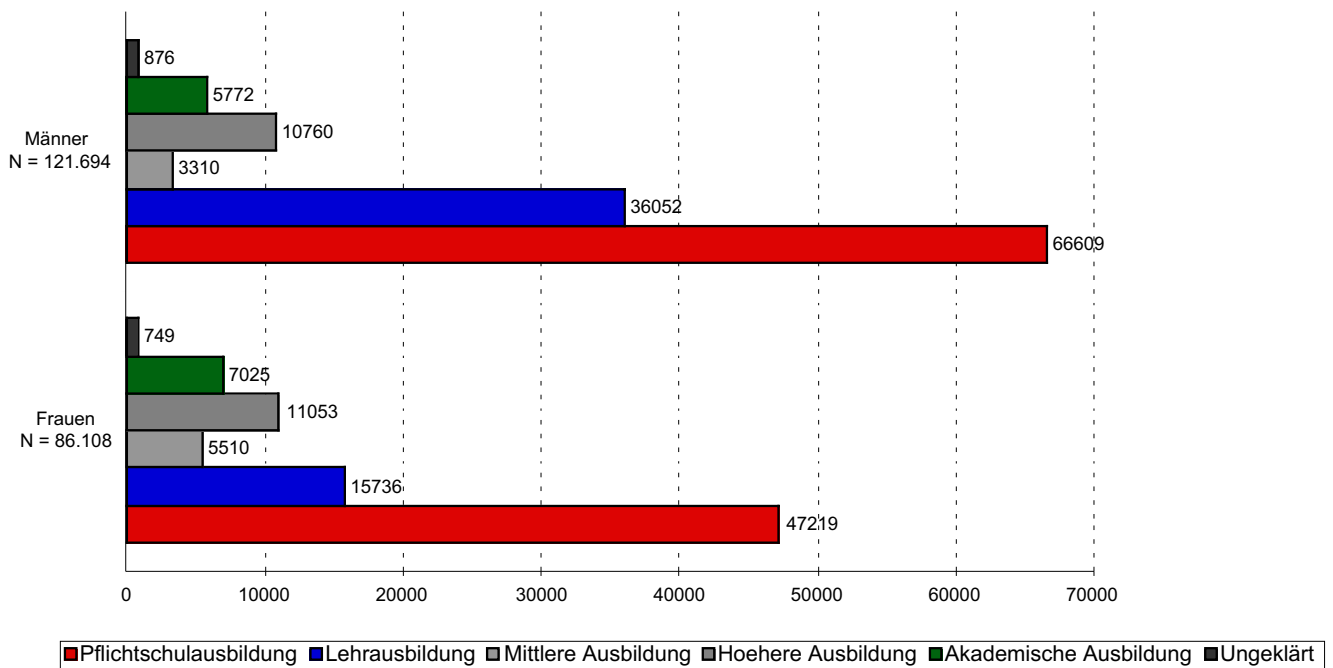
Arbeitsmarktentwicklung			
Status vor der Arbeitslosigkeit	Jahresdurchschnitt 2006		Veränderung z. VJ
	Frauenanteil	Gesamt	Gesamt
Primärsektor	26,8%	800	25
Sachgütererzeugung	32,3%	10.840	-856
Bauwesen	6,8%	10.869	-638
Produktionssektor	19,5%	21.938	-1.491
Handel, Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen	46,6%	15.002	-896
Beherbergungs- und Gaststättenwesen	46,9%	8.659	-184
Verkehr und Nachrichtenübermittlung	19,9%	4.023	-186
Erbringung von unternehmensbezogenen Dienstleistungen	54,4%	9.622	-319
Dienstleistungssektor	48,1%	50.351	-1.793
SchulabgängerInnen	49,2%	458	-16
Sonstige	48,6%	4.541	-72
Gesamt	39,9%	78.088	-3.347

Im Jahr 2006 waren 207.760 Personen zumindest einen Tag bei den regionalen Geschäftsstellen des Arbeitsmarktservice Wien arbeitslos registriert, sprich von Arbeitslosigkeit betroffen. Fast die Hälfte der KundInnen waren mehrfach arbeitslos vorgemerkt; dies betraf 45 Prozent der Frauen und 51 Prozent der Männer.

Das Vorjahresniveau wurde minimal (plus 0,2 Prozent) überschritten, wobei nur Frauen und überwiegend Jugendliche Zuwächse (plus 770) verzeichneten. Die Differenzierung nach Nationalität zeigt weiters, dass die Betroffenheit beider Geschlechter mit ausländischer Staatsbürgerschaft zunahm (plus 1.848 bzw. 3,2 Prozent).



Betroffenheit nach Ausbildung 2006



Das mit Abstand höchste Arbeitslosigkeitsrisiko ergab sich für jene Personen, die keinen über den Pflichtschulabschluss hinausgehenden Bildungsstand aufweisen (plus 2.690).



Arbeitslosigkeit in ausgewählten sozioökonomischen Gruppen			
	Jahresdurchschnittsbestand 2006		Veränderung zum Vorjahr
	Frauenanteil	Gesamt	
Jugendliche <25 Jahre	39,8%	9.799	-3,9%
Erwachsene 25 bis 44 Jahre	42,2%	43.032	-5,0%
Ältere >=45 Jahre	36,1%	25.257	-2,7%
Keine abgeschlossene Pflichtschule	46,5%	8.704	3,6%
Pflichtschule	39,9%	34.287	-3,7%
Lehrausbildung	28,9%	19.970	-6,5%
Mittlere Ausbildung	60,3%	3.151	-5,1%
Hoehere Ausbildung	46,7%	7.526	-6,5%
Akademische Ausbildung	50,7%	4.085	-3,5%
ungeklärt	48,4%	364	-22,1%
mit Behinderung	35,6%	7.891	-9,4%
Langzeitarbeitslose > 6 Monate	39,0%	15.209	-13,2%
darunter > 12 Monate	35,5%	2.356	-40,6%



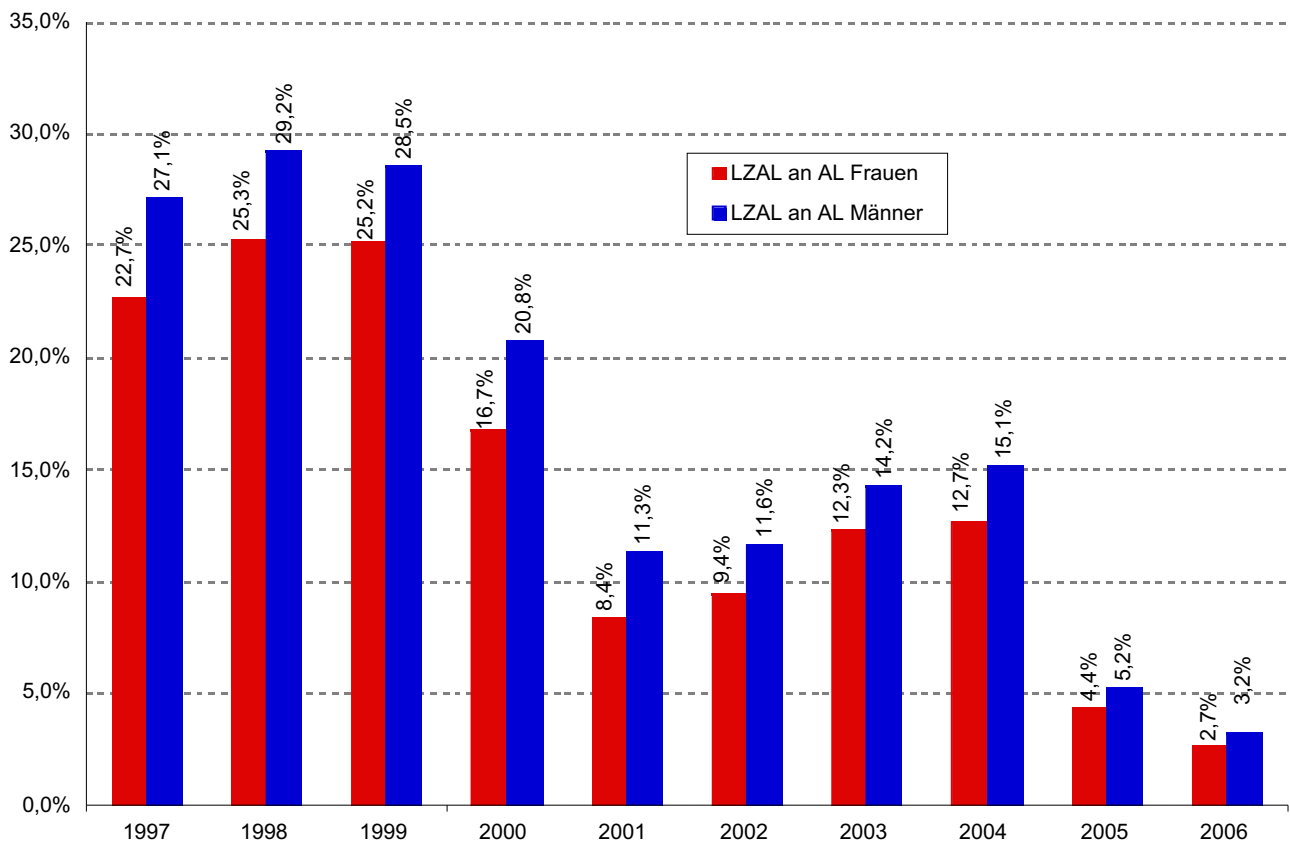
Vom Rückgang der Arbeitslosigkeit profitierten alle Altersgruppen.

Nach Ausbildung differenziert, verzeichnete die Personengruppe, die dem untersten Bildungssegment angehört, einen leichten Zuwachs (plus 300).

Im Laufe der letzten acht Jahre gelang es, die Langzeitarbeitslosigkeit (>12 Monate) - bei einem Höchststand von 20.209 im Jahr 1998 - um 88 Prozent zu senken. Der Anteil an der Gesamtarbeitslosigkeit reduzierte sich dadurch im selben Zeitraum von einem Viertel auf 3 Prozent. Die durchschnittliche Vormerkdauer - als korrespondierende Kennzahl - betrug 117 Tage, ein Minus von 22 Tagen im Vergleich zum Vorjahr.



Anteil der Langzeitarbeitslosigkeit an der Arbeitslosigkeit 1997 bis 2006

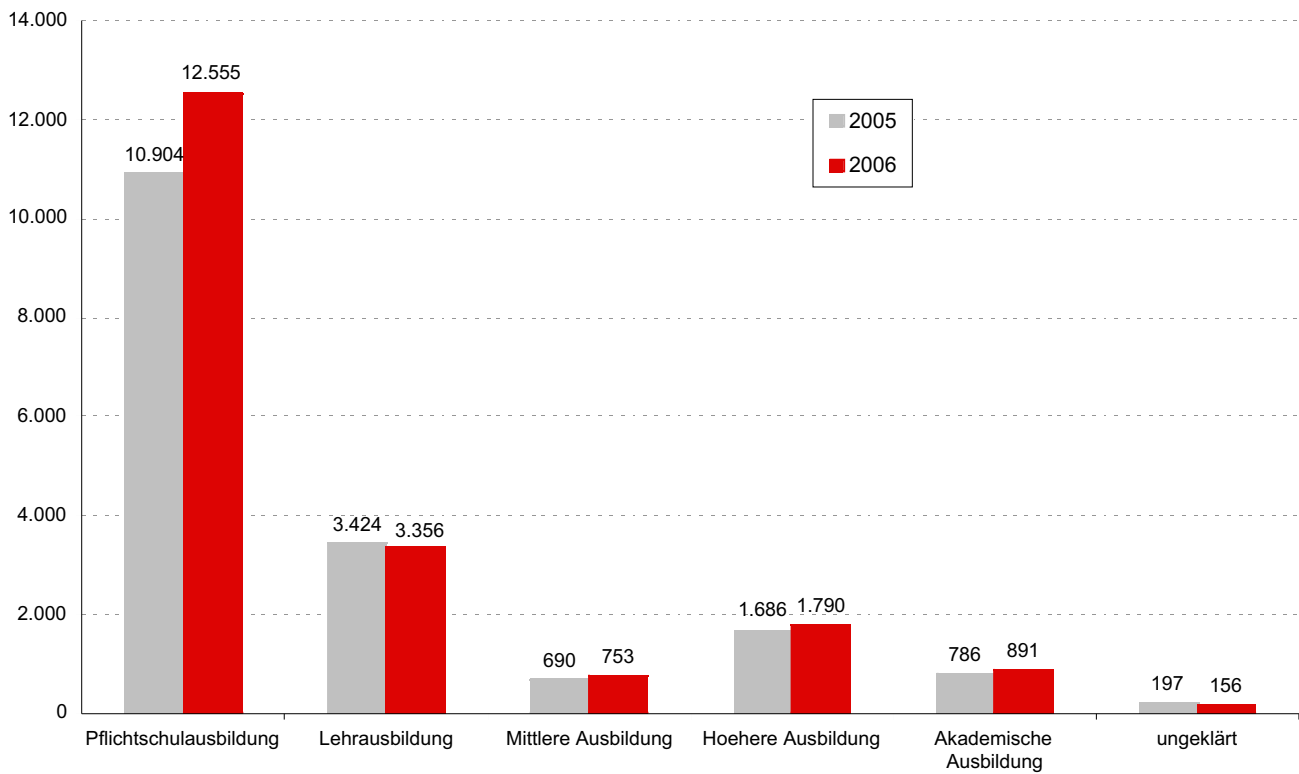


Ein gewisser Teil des Rückganges der Arbeitslosigkeit ging nicht nur auf das Beschäftigungswachstum, sondern auch auf das hohe Aktivitätsniveau bei Schulungen zurück.

Die Maßnahmenbeteiligung lag um 10,3 Prozent über dem Wert des Vorjahres. Vom zusätzlichen Angebot profitierten fast ausschließlich gering qualifizierte Personen, die zu zwei Drittel im jährlichen Schulungsangebot eingebunden sind.



SchulungsteilnehmerInnen nach Vorbildung 2006 gesamt = 19.501



Im Jahr 2006 wurden 83.386 Arbeitslosigkeits-episoden durch Beschäftigungsaufnahmen beendet, ein Plus von 5.576. Weiters konnten

8.050 SchulungsteilnehmerInnen und 2.150 Lehrstellensuchende in den Arbeitsprozess eintreten.

Beendigung d. Arbeitslosigkeit durch Beschäftigungsaufnahmen						
	2006			Veränderung zum Vorjahr		
	Frauen	Männer	Gesamt	Frauen	Männer	Gesamt
Beschäftigungsaufnahmen insgesamt	29.930	53.456	83.386	2.037	3.539	5.576
Jugendliche <25 Jahre	4.972	7.677	12.649	189	446	635
Erwachsene 25 bis 44 Jahre	19.296	32.108	51.404	1.405	1.533	2.938
Ältere >=45 Jahre	5.662	13.671	19.333	443	1.560	2.003
Pflichtschulausbildung	13.050	27.941	40.991	1.344	2.882	4.226
Lehrausbildung	6.722	17.385	24.107	191	313	504
Mittlere Ausbildung	2.286	1.286	3.572	243	147	390
Hoehere Ausbildung	4.591	4.164	8.755	73	132	205
Akademische Ausbildung	3.184	2.444	5.628	208	73	281
ungeklärt	97	236	333	-22	-8	-30
mit Behinderung	1.537	2.863	4.400	324	515	839
InländerInnen	24.148	34.766	58.914	1.442	2.099	3.541
AusländerInnen	5.782	18.690	24.472	595	1.440	2.035





Die zweistelligen Zuwachsraten bei den Stellenmeldungen unterstreichen die gute Zusammenarbeit mit Unternehmen. Demzufolge konnten 40.917 (plus 4.760) Vakanzen

erfolgreich besetzt werden. Im Vergleich dazu wurden um 2,1 Prozent weniger Lehrstellen gemeldet; der Lehrstellenmangel betrug (rein rechnerisch) 1.340.

Stellen- und Lehrstellenmarkt im Jahr 2006				
		Bestand, Zu- / Abgang	Veränderung zum Vorjahr	
			absolut	in %
Offene Stellen	Bestand OS sofort verfügbar	5.188	904	21,1%
	Bestand OS nicht sofort verfügbar	1.787	513	40,2%
	Zugänge OS	46.790	5.376	13,0%
	Abgänge OS	45.751	5.714	14,3%
	bisherige Laufzeit OS	51	-8	-14,3%
	abgeschlossene Laufzeit OS	41	3	6,6%
Offene Lehrstellen	Bestand OL sofort verfügbar	449	166	58,8%
	Bestand OL nicht sofort verfügbar	759	36	4,9%
	Zugänge OL	4.295	-92	-2,1%
	Abgänge OL	4.380	54	1,2%
Lehrstellen-suchende	Bestand LS sofort verfügbar	1.790	49	2,8%
	Bestand LS nicht sofort verfügbar	828	58	7,5%
	Zugänge LS	14.830	872	6,2%
	Abgänge LS	15.205	1.745	13,0%



3. QUALITÄTSMANAGEMENT

3.1. Zielerreichung (Arbeitsmarktpolitische Ziele)

Im Jahr 2006 konnte das Ziel, die Arbeitslosigkeit möglichst kurz zu halten, deutlich erreicht werden.

Die Vorgabe bei der Zahl der Übertritte in eine länger als 6 Monate andauernde Arbeitslosigkeit konnte bei den Zielen „Verkürzung der Arbeitslosigkeit/Übertritte >6 Monate, Jugendliche“ und „Verkürzung der Arbeitslosigkeit/Übertritte >6 Monate, Ältere“ um bis zu 28 Prozent unterschritten werden. Ebenso wurde das Ziel „Verhinderung von Langzeitarbeitslosigkeit/Übertrittsquote >12 Monate Arbeitslosigkeit“ mit einer Unterschreitung der vorgegebenen Übertrittsquote um fast 40 Prozent deutlich übererfüllt.

Beim Ziel „Integration von länger Beschäftigungslosen/Arbeitsaufnahmen von Langzeitbeschäftigungslosen“ ist es außerdem gelungen, um rund 20 Prozent mehr Betroffene in Beschäftigung zu bringen als vorgesehen.

Die Bilanz des AMS Wien im Bereich „Einschaltung am Arbeitsmarkt erhöhen/Stellenbesetzung“ ist mit einer Zielwertüberschreitung von 8 Prozent ebenso ausgezeichnet. Hingegen konnten die vorgesehenen Quantitäten im Bereich der Stellenakquisition bei neuen und „inaktiven“ Betrieben mit einer Unterschreitung der Vorgabe um 9,6 Prozent nicht erreicht werden.

Bei den „Teilnahmen von gering Qualifizierten im Haupterwerbsalter in Qualifizierungsmaßnahmen“ konnte der Zielwert mehr als verdoppelt werden. Die „Teilnahmen in Qualifizierung von Jugendlichen und Älteren“ lagen 21 Prozent über der Zielvorgabe. Beim



Schwerpunkt „Wiedereinsteigerinnen“ konnten die vorgesehenen „Abgänge in Arbeit“ mit einer Zielwertunterschreitung um 12 Prozent nicht erreicht werden. Hingegen lagen die „Abgänge von Wiedereinsteigerinnen in Schulung“ um 35,5 Prozent über der Zielmarke.

Das Landesziel des AMS Wien „Verringerung der Vormerkdauer/durchschnittliche Vormerkdauer von arbeitslos vorgemerkten Personen“ wurde mit einer deutlichen Reserve von insgesamt 13 Tagen übererfüllt.



Ziele	Indikatoren	Ist	Soll	Ist	Soll	Ist	Soll
		Männer		Frauen		Gesamt	
Ziel 1: Arbeitslosigkeit kurz halten	Übertritte Jugendliche unter 25 Jahren >6 Monate (AL, LS, Aktivierung)	1.200	1.576	841	1.162	2.041	2.738
Ziel 2: Arbeitslosigkeit kurz halten	Übertritte Ältere ab 50 Jahren >6 Monate	3.053	3.650	1.655	2.150	4.708	5.800
Ziel 3: Verhinderung von Langzeitarbeitslosigkeit	Übertrittsquote >12 Monate AL	2.787	4.493	1.859	3.090	4.646	7.583
Ziel 4: Integration in den Arbeitsmarkt von Langzeitbeschäftigungslosen	Arbeitsaufnahmen von Langzeitbeschäftigungs- losen (Abgang in Arbeit aus Verkettung AL, SC, LS, VMD >365Tg und keine Unterbrechung >62 Tage)	12.578	10.761	9.161	7.364	21.739	18.125
Ziel 5: Einschaltung am Arbeitsmarkt erhöhen	Stellenbesetzung ohne Primärsektor (Abgang OS in E, B, A und R ohne DV-Arten GER, WVB, SPB und SON)					46.623	43.194
Ziel 6: Transparenz am Arbeitsmarkt erhöhen	Stellenakquisition bei neuen und inaktiven Betriebskunden					9.951	11.003
Ziel 7: Position am Arbeitsmarkt verbessern/Erwerbs- karrieren sichern	Teilnahme in Qualifikation von gering Qualifizierten im Haupterwerbsalter	11.029	11.662	17.047	13.919	28.076	25.581
Ziel 8: Teilnahme in Qualifikation von Jugendlichen und Älteren	Zugang in Qualifikation von Jugendlichen <25 Jahren u. Älteren >50 Jahren	22.013	18.661	14.443	11.456	36.456	30.117
		Abgang in Arbeit		Abgang in Schulung		Gesamt	
Ziel 9: Wiedereinstieg erleichtern	Abgang in Arbeit/Schulung von WiedereinsteigerInnen innerhalb von 6 Monaten	4.149	4.681	5.615	4.143	9.764	8.824
		Männer		Frauen		Gesamt	
Landesziel: Verringerung der Vormerkdauer	Durchschnittliche Vormerkdauer von arbeitslos vorgemerkten Personen ab November	107	116	102	115	105	115





3.2. Scorecard Wien

Um ein Gesamtbild der Ergebnisse der Tätigkeit der Wiener Regionalen Geschäftsstellen zu erhalten und diese Ergebnisse besser steuern zu können, werden entsprechende Indikatoren in der Scorecard Wien dargestellt. Die Ergebnisse ermöglichen eine Gesamtbeurteilung der Regionalen Geschäftsstellen und liefern strategisch wichtige Informationen für das Wiener Management.

Leistungsindikatoren	Service für Arbeitsuchende	
	2005	2006
Durchschnittliche Vormerkdauer in Tagen		
Frauen	132	113
Männer	142	119
Arbeitsaufnahme Langzeitbeschäftigungsloser		
Frauen	6.729	7.823
Männer	9.689	10.436
Early Intervention/Arbeitsaufnahme innerhalb von 3 Monaten(Einstellzusage-Nein)		
Frauen	12.752	13.468
Männer	21.149	21.259
Schulungsquote		
Frauen	22,21	22,03
Männer	16,51	17,59
Zugang in Qualifikation		
Frauen	27.100	35.793
Männer	32.621	40.223
Leistungsindikatoren	Service für Unternehmen	
	2005	2006
Besetzte Stellen mit E, B, A und R	40.037	40.331
Betriebsbesuche	3.257	4.256
Stellenakquisition bei neuen und inaktiven KundInnen	10.784	9.951



3.3. KundInnenzufriedenheit - CMS (Client Monitoring System)

CMS ist eine standardisierte Methode, um die KundInnen-Zufriedenheit zu messen. Ein beauftragtes Unternehmen führt quartalsweise telefonische Befragungen aufgrund eines Fragebogens durch.

Die derzeit vorliegenden Ergebnisse des Jahres 2006 deuten darauf hin, dass die vom AMS Wien gesetzten Verbesserungsmaßnahmen Wirkung gezeigt haben.

Die Gesamtzufriedenheit der **Arbeitsuchenden** hat sich im Vergleich zu 2005 signifikant verbessert.

Dies findet auch bei den KundInnenzielen ihren Niederschlag: Zu „Lösungsorientierung“ und „Stellenvermittlung“, zwei Bereichen, die den KundInnen besonders wichtig sind, waren Ziele formuliert und quantifiziert worden.

Die Stellenvermittlung wurde durch die Arbeitsuchenden zwar signifikant besser als im Vorjahr beurteilt, dennoch bleibt die „Vermittlung“ ein Bereich mit Verbesserungspotenzial.

Basis für die Entwicklung der Verbesserungsvorhaben waren neben den CMS-Daten auch die Ergebnisse einer im November 2005 durchgeführten qualitativen Evaluierung: Durch Tiefeninterviews mit KundInnen in den jeweiligen Geschäftsstellen wurden konkrete Ansatzpunkte zur Steigerung der KundInnenzufriedenheit identifiziert.

Die Befragung der Personalverantwortlichen in **Unternehmen** ergab eine weitere Steigerung der Gesamtzufriedenheit und eine Übererfüllung der Zielvorgaben, sowohl im Bereich der „Lösungsorientierung“ als auch bei der Zufriedenheit mit den vermittelten Arbeitskräften.

KundInnenziele Arbeitsuchende									
	Lösungsorientierung					Vermittlung			
	2005	2006	Ziel	Abweichung		2005	2006	Ziel	Abweichung
Wien	50,1	54,5	54,5	+0,0		35,7	38,4	44,8	-6,4

Kundenziele Unternehmen									
	Lösungsorientierung					Vermittlung			
	2005	2006	Ziel	Abweichung		2005	2006	Ziel	Abweichung
Wien	71,0	72,4	69,5	+2,9		41,4	40,1	37,2	+2,9

Detailinformation: Wie kommen die Werte zustande?

Die Summe der Anteile „1“+„2“ (auf 6-teiliger Skala) zu den unten angeführten CMS-Fragen wird mit dem Gewicht der jeweiligen Fragen multipliziert und diese Werte dann addiert.

	Code	Gewicht	CMS-Frage
AS - Lösung	F 5	53,50%	Lösungsleistung Beratungsgespräch
	F 6_3	46,50%	BeraterIn hat bei Lösung geholfen
AS - Vermittlung	F 14	47,30%	Übereinstimmung Stellenangebot - Vereinbarung
	F 8	27,30%	Betreuung während der Arbeitsuche
	F 9	25,30%	Info über Stellensuche und -angebot
UNT - Lösung	F 6_4	57,60%	BeraterIn hilft bei der Lösung des Anliegens
	F 9	42,40%	Lösungsorientierung des Beratungsgesprächs
UNT - Vermittlung	F 13	61,20%	Passgenauigkeit
	F 17	38,80%	Zufriedenheit mit der Hilfe bei der Stellenbesetzung



3.4. Total Quality Management (TQM)

2005 war eine interne Bundesländer-Bewertung nach dem EFQM-Modell durchgeführt worden. Als Ergebnis ist dem AMS Wien im Vergleich zu anderen Landesorganisationen ein umfassender Aufholprozess attestiert worden. Die Bewertung bildete die Basis für weitere Verbesserungsvorhaben, die in einem längerfristigen, jährlich rollierenden Qualitätsprogramm mündeten.

Aus diesem längerfristigen Qualitätsprogramm wurden 2006 folgende Maßnahmen gesetzt:

Stärkung der Führungskräfteverantwortung

- Anhand wöchentlicher EDV-Stichproben auf MitarbeiterInnenebene vergewissern sich die AbteilungsleiterInnen der Service- und der Beratungszonen über Umfang und Qualität der Vermittlungsaktivitäten, um zeitnah Unterstützungsbedarf zu erkennen.
- AbteilungsleiterInnen der Service- und der Beratungszonen wurden darin geschult, regelmäßige Hospitationen bei ihren im Kundenkontakt stehenden MitarbeiterInnen durchzuführen, um gezielt Leistungen der MitarbeiterInnen anzuerkennen, bzw. bei Unterstützungsbedarf die MitarbeiterInnen zu coachen und somit einen einheitlich hohen Standard in der Dienstleistungserbringung zu fördern. Eine flächendeckende Umsetzung folgt 2007.

Scorecard Wien

Neben der Berücksichtigung neuer Ziele und Schwerpunkte des AMS Wien wurde die Scorecard im Sinne von regelmäßiger Bewertung und Überprüfung unter Einbindung der BenutzerInnen ihren Bedürfnissen gemäß weiterentwickelt.

KundInnenorientierung

- Zwecks Identifikation konkreter Ansatzpunkte zur Steigerung der KundInnenzufriedenheit wurde auch 2006 eine „Qualitative Evaluierung“ beauftragt.

- Das Service für Unternehmen entwickelte und pilotierte ein „After Sales Service“, das 2007 in den Regelbetrieb übernommen wird.

Systematische Bearbeitung von Verbesserungspotenzialen

Im Rahmen von „Quality Checks“ wurden die Regionalen Geschäftsstellen bei der strukturierten Auseinandersetzung mit Ergebnissen zur KundInnenzufriedenheit (Ergebnisse „CMS“ und „Qualitative Evaluierung“) und Ergebnissen zur MitarbeiterInnenzufriedenheit unterstützt. Beispiele guter Vorgehensweisen und erarbeitete Verbesserungsvorhaben wurden in einem Katalog gesammelt und transparent gemacht.



Längerfristige Projekte zu folgenden Themen wurden gestartet:

- Informationsmanagement
- Prozessmanagement
- Perspektiven für Berufsinformation und Selbstbedienung
- Zusammenarbeit mit Partnern



3.5. Gender Mainstreaming - Gleichstellung im AMS Wien 2006

Verteilung der Geschlechter

Der Frauenanteil bei den Beschäftigten im AMS Wien lag 2006 bei 66,5% der Gesamtbeschäftigtenzahl. Bei den Vollzeitbeschäftigten lag der Frauenanteil bei 61,46%, bei den Teilzeitbeschäftigten bei 92,61%.

Auch im Vorjahr konnte das AMS Wien wieder mit 56,5% Frauenanteil in Führungspositionen die Zielvorgabe von 52,5% überschreiten.

Die Gesamtzahl der 2006 absolvierten Weiterbildungstage (insgesamt 3.949 Tage) teilen sich zu 68% auf die Mitarbeiterinnen und zu 32% auf die Mitarbeiter auf. Im Rahmen der internen Grundausbildung sind 49,9% Frauen und 50,1% Männer als TrainerInnen tätig.

Förderung der Aus- und Weiterbildung von MitarbeiterInnen

Die Anzahl der absolvierten Weiterbildungstage konnte gegenüber dem Jahr 2005 gesteigert werden. Besonders das regionale Weiterbildungsangebot für Mitarbeiterinnen „Karriere neu - Frauen und Führung“ fand großen Anklang bei den Kolleginnen. Insgesamt haben 40 Frauen an den einzelnen Modulen teilgenommen. Insgesamt haben 93 MitarbeiterInnen aller Geschäftsstellen die verpflichtenden Gender Mainstreaming Workshops absolviert.

3.6. Gender Mainstreaming im KundInnenbereich

Im Jahr 2006 betrug der Zielwert für den Frauenanteil am Förderbudget 46,97%. Mit dem erreichten Wert von 45,8 % lag dieser zwar unter dem Zielwert, aber deutlich höher als in den Jahren zuvor.



Frauenanteil an Förderungen			
	Zielwert 2006	Wert 2005	Wert 2006
Kurskosten	50%	48,47%	52,14%
Eingliederungsbeihilfe, Anteil am Budget	50%	34,36%	39,13%
Bildungsmaßnahmen, Anteil an Förderfällen	45%	41,48%	44,29%
Beschäftigungsprojekte, Anteil an Förderfällen	50%	39,35%	50,58%
Frauengesamtanteil am Förderbudget	46,97%	44,62%	45,14%

Mit Beginn des FIT und MIT Programms für Frauen in nicht traditionellen Berufen konnten 600 Frauen die Informationsveranstaltungen besuchen, 123 Frauen absolvierten die Rampe (Vorqualifizierung im nichttraditionellen Bereich) und 58 Frauen und 10 Mädchen konnten eine Ausbildung mit LAP im nicht traditionellen Bereich beginnen. Dies darf als erster Erfolg gewertet werden.

Das ambitionierte Ziel „Wiedereinstieg erleichtern“ mit einem Sollwert von 4.143 Schulungsteilnahmen wurde um 1.445 überschritten, d.h. der Zielwert liegt um 34,9% über dem Sollwert.

Wichtige Arbeitsfelder im Bereich Gender Mainstreaming im Jahr 2006

Intern

- Durchführung des Equality-Checks bei allen RGSen und bei den LGS-Fachabteilungen,
- Konzeption, Begleitung und Durchführung des regionalen Weiterbildungsangebotes für Frauen „Karriere neu - Frauen und Führung“,
- Teilnahme an Projektgruppe MitarbeiterInnen-Schutz,
- Teilnahme an überregionalen Arbeitsgruppen und externen Netzwerktreffen,

- Leitung und Durchführung von regionalen Arbeitsgruppen,
- Begleitung und Unterstützung von MitarbeiterInnen in schwierigen gleichstellungsrelevanten Arbeitssituationen,
- Promotion des AMS-GM Angebotes intern und extern bei internen und externen Veranstaltungen,
- Durchführung von GM-Trainings im MitarbeiterInnen-Bereich,
- TrainerInnen-Zertifizierungsgespräche im Bereich Gender Mainstreaming.

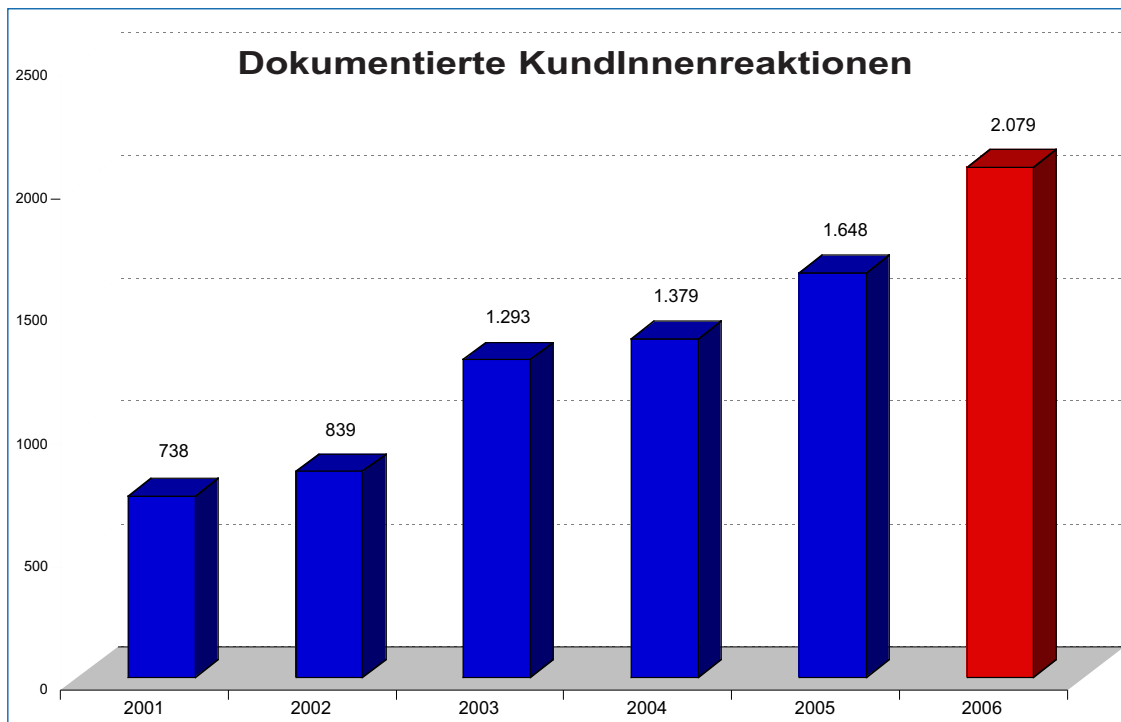
Extern

- Teilnahme am Unternehmens-Implementierungsprogramm „Diversity im Rahmen eines Equal-Projektes“ - durchgeführt von der Unternehmensberatung Prove,
- Begleitung, Steuerung und Koordination der FIT/MIT-Programme,
- GM-Controlling,
- FIT/MIT-Controlling,
- Beantwortung von Kundinnenanfragen und Unterstützung von Kundinnen in Beschwerdefällen
- Teilnahme am Projekt GM im SfU

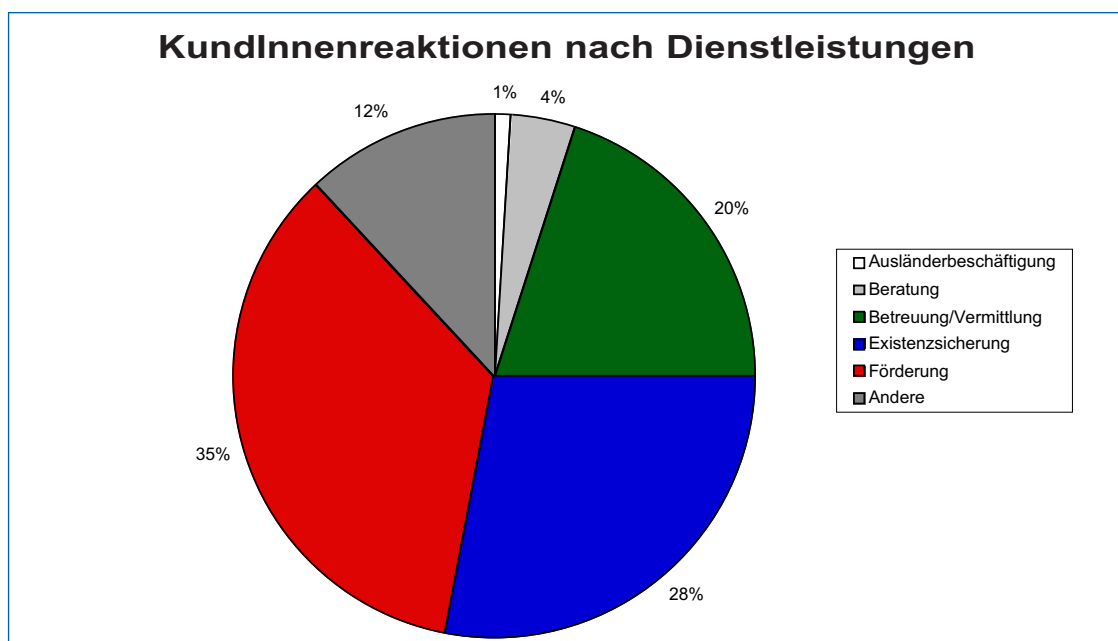


3.7. ams.help

Wie auch in den Jahren zuvor gab es 2006 wieder eine deutliche Steigerung bei den KundInnenreaktionen. Dies bedeutet, dass sich die Zahl der KundInnenreaktionen seit dem Jahr 2001 um den Faktor 2,8 multipliziert hat:



Die meisten KundInnenreaktionen (mehr als ein Drittel) gab es diesmal zum Dienstleistungsbereich „Förderung“, gefolgt von „Existenzsicherung“ und „Betreuung/Vermittlung“:



Aus der folgenden Tabelle ist ersichtlich, welche KundInnengruppe welche Art der Reaktion hatte:

KundInnenreaktionen nach KundInnengruppe und Art der Intervention					
	Anregung	Beschwerde	Hilfeersuchen	Lob/Dank	Gesamtergebnis
Arbeitskräfte	13	1.005	904	60	1.982
Partner		5	1	2	8
Sonstige	2	12	9		23
Unternehmen	1	32	17	13	63
(Leer)		2		1	3
Gesamtergebnis	16	1.056	931	76	2.079



- Die **Durchschnittsdauer** der Erledigungen betrug ca. **4,2 Tage**, das ist eine Verschlechterung von 0,5 Tagen bezogen auf 2005. **Ziel für 2007:** Durchschnittsdauer von 3 Tagen.

ams.help stellt folgende **positive Veränderungen für Arbeitsuchende** gegenüber den Vorjahren fest:

- Verbesserung der Inhalte und der Zusammensetzung von Aktivierungsmaßnahmen;
- Zugangserleichterung für KundInnenreaktionen;
- Verbesserung der Information über Ziele und Inhalte von Kursen (schriftliche Information).



Performance von ams.help im Jahr 2006:

- **64,41%** der KundInnenreaktionen wurden am **gleichen Tag** erledigt.
- **12%** der Anliegen wurden innerhalb von **2 bis 3 Tagen** erledigt.



4. ARBEITSKRÄFTE UNTERSTÜTZEN

4.1. Schwerpunkte in der KundInnenbetreuung

Zur Optimierung der Performance des SfA-Kernprozesses im AMS Wien wurden im Jahr 2006 zusätzlich sechs ausgewählte Optimierungsschwerpunkte gesetzt. Die Festlegung der Schwerpunkte (und in diesem Zusammenhang auch die Festlegung des Landesziels „Verringerung der Vormerkdauer durch Vermittlung“) erfolgte großteils auf Basis der SfA-Ergebnisse 2005 (Quelle: Balanced Scorecard).

Die Schwerpunkte waren:

- Optimierung der Terminsteuerung in der Service- und Beratungszone
- Optimierung der Qualität der Dokumentation des Betreuungsverlaufs bzw. der Vermittlung
- Verbesserung der Kommunikation mit den KundInnen
- Verbesserung der Wahrnehmung der Betreuungsvereinbarungen (wie können Betreuungsvereinbarungen für KundInnen und MitarbeiterInnen in höherem Ausmaß transparent und wahrnehmbar gemacht werden)
- Umsetzung des Sonderprogramms der Bundesregierung (SfA/SfU Schwerpunkt)
- Optimierung der Zusammenarbeit zwischen SfA und SfU zur Verbesserung der Integration von Langzeitbeschäftigungslosen

Alle ausgewählten Schwerpunkte waren so ausgelegt, dass sie sich auch positiv auf die Erreichung der arbeitsmarktpolitischen Zielvorgaben auswirken.



Für jeden Schwerpunkt wurden konkrete Indikatoren festgelegt, die die qualitative und/oder quantitative Begleitung, Überprüfung, Analyse und gegebenenfalls Adaptierung der vereinbarten Maßnahmen und Umsetzungsstrategien sicherstellen.

4.2. Fördermaßnahmen

Die große Herausforderung im Jahr 2006 war die Umsetzung des Sonderprogramms der Bundesregierung. Zur Erschließung zusätzlicher Beschäftigungsmöglichkeiten bzw. zur Sicherung und Förderung von Arbeits- und Ausbildungsplätzen - insbesondere auf Grund der sich ständig ändernden Anforderungen an die Qualifikationen der ArbeitnehmerInnen - wurden zusätzliche Maßnahmen zur Erhaltung und zum Ausbau des Qualifizierungsniveaus von Arbeitssuchenden und Beschäftigten gesetzt. Zu diesem Zweck wurden 2006 zusätzliche Geldmittel im Ausmaß von 85 Mio. Euro für rd. 20.000 Förderfälle bzw. für die aktive Arbeitsmarktpolitik in Wien zur Verfügung gestellt.



Zielgruppe dieser zusätzlichen Maßnahmen zum Regelprogramm waren vorgemerkte Arbeitssuchende, insbesondere Jugendliche, Frauen und Arbeitssuchende mit längerer Unterbrechung der Erwerbskarriere.

Zur Umsetzung wurden folgende Strategien entwickelt:

- Ausbau des AMS-Schwerpunktes Pflege- und Gesundheitsberufe
- Bereitstellung eines speziellen Maßnahmenprogramms für Frauen
- Bereitstellung von Maßnahmen zur

Förderung des beruflichen (Wieder-)Einstiegs (Jugendliche, WiedereinsteigerInnen)

- Förderung von Betrieben, die zusätzliche Lehrlinge ausbilden
- Zweckgebundene Lohnzuschüsse im Rahmen des Kombilohnmodells
- Förderung am Arbeitsmarkt nachgefragter Qualifizierungen
- Bereitstellung zusätzlicher Kapazitäten im Bereich der Beschäftigungsmaßnahmen (gemeinnützige Arbeitskräfteüberlassung, Eingliederungsbeihilfen)
- Bedarfsgerechter Ausbau von Placementstiftungen

Förderfälle nach Beihilfenart und Zielgruppe / Frauen							
Anzahl Förderfälle		Jugendliche	Haupt-erwerbs-alter	Ältere	Wieder-einsteiger-Innen	LZBL	Gesamt
Beschäftigung	BEBE	499	1.459	990	736	1.375	2.948
	ENT	2	2	0	0	0	4
	GBP	32	109	48	34	131	189
	KOMB	25	3	129	9	153	157
	SÖB	336	1.989	591	1.383	1.923	2.916
	Gesamt	894	3.563	1.759	2.162	3.582	6.216
Qualifizierung	AST	81	433	109	96	139	623
	BM	8.670	11.214	6.289	4.216	8.761	26.173
	DLU	7.513	18.778	10.201	6.408	13.402	36.492
	KK	1.866	8.789	4.553	2.797	5.699	15.208
	KNK	7.584	17.779	9.695	6.201	12.621	35.058
	LEHR	1.144	17	1	8	128	1.162
	QFB	381	1.503	358	7	0	2.242
	UV	1.571	2.473	799	889	1.169	4.843
Gesamt	28.810	60.986	32.005	20.622	41.919	121.801	
Unterstützung	BEBE	1.043	2.877	1.459	1.158	2.201	5.379
	GB	15	284	71	30	143	370
	KBH	70	744	29	552	206	843
	UGP	22	437	95	64	163	554
	VOR	10	89	29	5	49	128
	Gesamt	1.160	4.431	1.683	1.809	2.762	7.274
Gesamt		30.864	68.980	35.447	24.593	48.263	135.291



Förderfälle nach Beihilfenart und Zielgruppe / Männer

Anzahl Förderfälle		Jugendliche	Haupt-erwerbs-alter	Ältere	Wieder-einsteiger-Innen	LZBL	Gesamt
Beschäftigung	BEBE	620	1.806	1.871	51	1.907	4.297
	ENT	4	0	0	0	0	4
	GBP	62	135	90	5	209	287
	KOMB	9	2	84	2	86	95
	SÖB	389	1.538	969	39	2.309	2.896
	Gesamt	1.084	3.481	3.014	97	4.511	7.579
Qualifizierung	AST	67	269	90	4	81	426
	BM	12.743	11.342	10.707	354	13.943	34.792
	DLU	10.378	17.518	16.338	552	19.380	44.234
	KK	2.031	7.038	6.184	251	6.880	15.253
	KNK	10.186	15.883	15.136	541	17.862	41.205
	LEHR	1.459	14	0	0	173	1.473
	QFB	5	12	195	0	0	212
	UV	1.861	1.499	739	77	965	4.099
	Gesamt	38.731	53.576	49.389	1.779	59.284	141.696
Unterstützung	BEBE	1.221	3.146	2.290	82	3.418	6.657
	GB	23	434	111	13	179	568
	KBH	3	75	11	19	36	89
	UGP	42	587	183	14	202	812
	VOR	29	180	123	2	139	332
	Gesamt	1.318	4.422	2.718	130	3.974	8.458
Gesamt	41.133	61.479	55.121	2.006	67.769	157.733	



Förderfälle gesamt		
Art der Beihilfe		Anzahl
Beschäftigung	BEBE	7.245
	ENT	8
	GBP	476
	KOMB	252
	SÖB	5.812
	Gesamt	13.796
Qualifizierung	AST	1.049
	BM	60.965
	DLU	80.726
	KK	30.461
	KNK	76.263
	LEHR	2.635
	QFB	2.454
	UV	8.942
	Gesamt	263.497
Unterstützung	BEBE	12.036
	GB	938
	KBH	932
	UGP	1.366
	VOR	460
	Gesamt	15.732
Beihilfe		293.025



Folgende Maßnahmen, die im Jahr 2006 erstmals eingesetzt wurden, sind besonders erwähnenswert:

Spezielle Frauenmaßnahmen:

Frauen und Mädchen stehen mit ihren individuellen Qualifikationsbedingungen im Mittelpunkt der Maßnahme „FIT - Frauen in Handwerk und Technik“. Alle Frauen und Wiedereinsteigerinnen bekommen bei den Infotagen und den vorgelagerten Berufsorientierungsmaßnahmen, egal bei welchem Träger, einen Gesamtüberblick über alle Pakete

(Ausbildungsschienen) und deren Ausbildungsmöglichkeiten. Die Teilnehmerinnen erarbeiten dann gemeinsam mit dem Träger einen Karriereplan im handwerklich/technischen oder einem alternativen Bereich.

Während der Ausbildung ist ein Wechsel zwischen den verschiedenen Ausbildungsschienen jederzeit möglich, da die Träger untereinander vernetzt sind und sich regelmäßig treffen. Auch ein Quereinstieg in jedes Modul ist, je nach Vorkenntnis der Teilnehmerinnen und in Absprache mit dem Träger, jederzeit möglich.



Maßnahmen für Jugendliche:

Für die Integration von jungen Mädchen durch Bearbeitung und Beseitigung jener Probleme, die einer Lehrstellenaufnahme entgegenstehen, wurde die Maßnahme „Lehrausbildung in besonderen selbständigen Ausbildungseinrichtungen gem. § 30 Berufsausbildungsgesetz (BAG)“ durchgeführt.

Geboten werden Lehrausbildungen als Bürokauffrau, Einzelhandelskauffrau, Friseurin und Perückemacherin (Stylistin), Medienfachfrau/Mediendesign, Restaurantfachfrau und Köchin.

Basierend auf einer vorangegangenen Orientierung sowie der Vermittlungsunterstützung durch intensive Bewerbungsarbeit ist das Ziel dieser Maßnahme die Eingliederung von jungen Mädchen in den ersten Arbeitsmarkt, insbesondere durch den Antritt einer Lehrstelle.

Mit der Maßnahme „Individuelles Coaching + E-Learning (ICE)“ soll jungen Arbeitslosen einerseits der Aufbau und die Planung individuell sinnvoller beruflicher Perspektiven ermöglicht werden, andererseits die Erhöhung aktueller arbeitsmarkt-relevanter Schlüsselkompetenzen wie z.B. ein sicherer Umgang mit PC und Internet. Übung und Vertiefung vorhandener Qualifikationen durch computerbasiertes bzw. webbasiertes Training war ebenfalls Bestandteil der Maßnahme.

4.3. Sozialökonomische Betriebe

Im Jänner 2006 trat ein Leitfaden des AMS Wien in Kraft, der den wichtigen Bereich der Abrechnung von Förderungen im Bereich der Beschäftigungsprojekte erstmals übersichtlich und umfassend regelt.

2006	Projekt	TN
GBP	Benefit Work	41
	Carla	66
	Fit for Job	56
	Fokus	25
	Kolping	12
	Kommuna	43
	Kulturen in Bewegung	7
	Pfarrern	32
	Rund ums Haus	21
	Wohnen mit Service	34
	Gesamt	337
SÖB	Baustein	32
	Come and Work	25
	Die Werkstatt	30
	DRZ	51
	Fix und Fertig	27
	Gabarage	14
	Homeservice	74
	Haus- und Heimservice	51
	Inigo	26
	Max	32
	Merit	21
	Med Tech Plus	26
	Office Service	37
	PA-RE	22
	RUSZ	46
	Sanspeed	25
	Superclean	43
	Team Idee	74
	Visitas	39
Würfel	75	
WW Gastronomie	41	
Gesamt	811	
	GBP und SÖB	1.148



Anfang des Jahres wurde ein Projekt zur Entwicklung einer Erfolgsmessung abgeschlossen, die auch Aussagen über die Dauerhaftigkeit von Arbeitsmarktintegration ermöglicht. Mit dem dabei entwickelten Indikator über die Steigerung von Beschäftigung durch den Einsatz von SÖB und GBP kann der positive Effekt solcher Projekte auf die Arbeitsmarktsituation langzeitbeschäftigungsloser Personen noch besser dargestellt werden. Verbesserungspotentiale in der Projektlandschaft können besser herausgearbeitet werden.

Weiters wurde damit begonnen, die Performance von SÖB und GBP in verschiedenen Leistungsdimensionen über mehrere Jahre hinweg weiter zu verbessern. Auch hier arbeitet das AMS Wien eng mit den Partnerorganisationen zusammen; in einer ersten Runde im Herbst 2006 wurden die Einschätzungen der Projekte über Verbesserungspotentiale erhoben, 2007 werden diese evaluiert und daraus Grundlagen für die weitere Zusammenarbeit entwickelt.

4.4. Die wichtigsten Novellen im Arbeitslosenversicherungsgesetz (AIVG)

Mit dem Dienstleistungsscheckgesetz wurde ab Jahresbeginn die rechtliche Grundlage für die Entlohnung von maximal auf einen Monat befristeten Arbeitsverhältnissen für die Erbringung von einfachen haushalts-

typischen Dienstleistungen in Privathäusern geschaffen. Die Entlohnung in Form von Dienstleistungsschecks darf hierbei beim einzelnen Arbeitgeber nicht über der monatlichen Geringfügigkeitsgrenze liegen.

Wien		
	LeistungsbezieherInnen	4.Q/2005 bis 3.Q/2006
Passiv	ALG und NH	69.419
	Familienhospitzkarenz	10
	Karenzurlaubsgeld	0
	Krankenversicherung ohne Leistungsbezug	374
	Pensionsvorschuss	5.911
	Sondernotstandshilfe	0
	Sonderunterstützung	0
	Vorschuss auf Kündigungsentschädigung	76
	§34 AIVG Pensionsversicherungsanspruch	715
	Übergangsgeld	2.198
	Passiv	78.704
	Aktiv	ALG-Bezug mit Schulung
ALG-Bezug nach KG-Bezug-Schulung		0
AMSG-Beihilfen (als Hauptleistung)		3.528
Altersteilzeitgeld (Betrieb)		8.112
Arbeitsstiftung-Schulung		576
NH-Bezug mit Schulung		7.536
Solidaritätsprämie		0
Weiterbildungsgeld		178
Aktiv		23.078
Gesamt	101.782	



Durch die Änderung des Sozialrechts-
änderungsgesetzes mit 01.07.2006 waren auch
die folgenden Regelungen mit Bezug auf die
Arbeitslosenversicherung betroffen:

- Die Pflege für ein behindertes Kind wird
als Rahmenfrist normiert.
- Die Rahmenfristerstreckung bei selb-
ständiger Erwerbstätigkeit wird bis
Ende 2007 verlängert.
- Die Nachversicherung im Anschluss an
den Bezug von Leistungen aus der
Arbeitslosenversicherung wird von drei
auf sechs Wochen verlängert.
Die Verlängerung betrifft allerdings nur
Sachleistungen in der Krankenversicherung,
der Anspruch auf Krankengeld bleibt auch
weiterhin mit drei Wochen limitiert.

2006	Erledigte Antrags- dokumente
960 - AMS Wien Esteplatz	19.071
961 - AMS Wien Dresdner Straße	21.955
962 - AMS Wien Redergasse	17.831
963 - AMS Wien Währinger Gürtel	9.043
964 - AMS Wien Geiselbergstraße	21.553
965 - AMS Wien Schönbrunner Straße	17.618
966 - AMS Wien Hietzinger Kai	21.024
967 - AMS Wien Huttengasse	22.478
968 - AMS Wien Schloßhofer Straße	14.683
969 - AMS Wien Prandaugasse	13.099
970 - AMS Wien Jugendliche	10.498
Wien	188.907



5. UNTERNEHMEN UNTERSTÜTZEN

5.1. Performance des Service für Unternehmen

Arbeitsmarktpolitisches Ziel Stellenbesetzung (ohne Primärsektor) = Abgang offener Stellen in E, B, A und R ohne DV-Arten LSA, Ger, WVB, SPB, SON	46.609
Stellenakquisition bei neuen und inaktiven Kunden	9.953
Betriebsbesuche	4.256
Zugang offener Stellen	49.769
Anteil von E-Buchungen an allen Stellenabgängen	26,6%

Schwerpunkte in der Betreuung von Unternehmenskunden

Um die Treffsicherheit von Vermittlungen zu steigern und damit die Zufriedenheit der Unternehmenskunden mit zugewiesenen potentiellen ArbeitnehmerInnen zu steigern, wurde ein Drittel (33%) der dem AMS Wien erteilten Aufträge mittels Vorselektion betreut.

Um das Potential zufriedener Unternehmenskunden durch gezielte Aktivitäten besser auszuschöpfen, wurde 2006 ein After Sales Management professionell aufgebaut und mit Ende des Jahres umgesetzt.



5.2. Fördermaßnahmen

Eingliederungsbeihilfe „Come Back“

Die Eingliederungsbeihilfe „Come Back“ dient zur Integration von Langzeitarbeitslosen und von Langzeitarbeitslosigkeit bedrohten Personen durch Förderung der Beschäftigung in Form eines Lohnkostenzuschusses.

Personen	7.244
Aufwendungen	rund € 26,423.300.-

Kurzarbeitsbeihilfe

Das arbeitsmarktpolitische Ziel der Kurzarbeitsbeihilfe ist die Überwindung kurzfristiger Beschäftigungsschwankungen von Unternehmen und die Sicherung der Beschäftigung, wobei

die Kurzarbeitsbeihilfe nicht zum Ausgleich von saisonalen Bedarfsschwankungen, Markt-sättigung, veränderter Nachfrage oder verstärkter Konkurrenz eingesetzt werden kann.

Im Jahr 2006 erfolgten zwar vermehrt Anfragen bzw. wurden Beratungsgespräche sowohl in den regionalen Geschäftsstellen des AMS Wien als auch in der Landesgeschäftsstelle durchgeführt, jedoch konnte das Förderinstrument der Kurzarbeitsbeihilfe keine Anwendung finden, da diese im Hinblick auf die gesetzlichen Bestimmungen nur sehr restriktiv eingesetzt werden kann.

Beihilfe zum Solidaritätsprämienmodell

Arbeitsmarktpolitisches Ziel der Solidaritätsbeihilfe ist sowohl die (Wieder-) Eingliederung in den Arbeitsmarkt als auch die Aufrechterhaltung von Beschäftigungsverhältnissen. Durch die Reduzierung der Normalarbeitszeit von Beschäftigten in einem Betrieb und durch die finanzielle Unterstützung des Arbeitgebers in Form der Solidaritätsbeihilfe soll ermöglicht werden, dass die durch die Reduktion gewonnene Arbeitszeit durch eine Person abgedeckt wird, die arbeitslos ist.

Personen	6
Aufwendungen	rund € 100.000.-

Arbeitsstiftungen

	Eintritte 2006
Outplacementstiftungen	235
Pflegeberufe/WAFF	439
Implacementstiftungen	374
Gesamt	1.048

Mit 1.048 Neueintritten hat das arbeitsmarktpolitische Instrument der Arbeitsstiftungen auch 2006 einen großen Beitrag dazu geleistet, arbeitslose Personen durch Höherqualifizierung oder berufliche Neuorientierung in den Arbeitsmarkt zu integrieren.

Die in Kooperation mit dem Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds (WAFF) durchgeführten Maßnahmen im Rahmen der Outplacementstiftungen, die Regionale Insolvenzstiftung Wien (RIW) und die Offene Arbeitsstiftung Wien (OAW), konnten eine Integrationsquote in den Arbeitsmarkt von rund 61% erreichen. Arbeitslose Personen aus Personal abbauenden Unternehmen konnten somit wieder in den Arbeitsmarkt integriert werden.

Die Neuzugänge in der ebenfalls in Kooperation mit dem WAFF durchgeführten Implacementstiftung Pflegeberufe haben sich mit 439 Neuzugängen 2006 gegenüber 2005 fast verdoppelt. In dieser Stiftung werden arbeitssuchende Personen zu HeimhelferInnen, PflegehelferInnen und diplomierten KrankenpflegerInnen bedarfsorientiert ausgebildet.



Durch die Einbindung von einem oder mehreren Personal suchenden Unternehmen in bedarfsorientierte Qualifizierungsmaßnahmen für arbeitssuchende Personen wurde das Instrument Implacemntstiftung 2006 verstärkt in Anspruch genommen und führte zu 374 Neuzugängen.

Die Wiener Implacemnt Stiftungslanschaft wurde 2006 neuerlich erweitert. Das AMS Wien hat nun Kooperationen mit folgenden Stiftungsträgern:

Stiftungsträger	Implacemntstiftung
WAFF	Cluster Support Programm
bfiwork4me	work4me
Gesellschaft für Aus- und Weiterbildung	Training on Demand
Mentor GmbH & Co	Forum Personal
Agens Bildung & Beratung	Metamorphosen
WAFF	Implacemntstiftung Jugendliche

**Europäischer Sozialfonds - Ziel 3
Schwerpunkt 4 (2000 bis 2006)**

- **förderte** im Rahmen der **Qualifizierungsförderung für Beschäftigte** in der Finanzierungsperiode 2000 bis 2006 die Weiterbildung von Beschäftigten: Männer ab 45 Jahren und Frauen generell. Die Förderung setzte sich zur Hälfte aus ESF- und AMS-Mitteln zusammen.

- **unterstützte** im Rahmen der **Qualifizierungsberatung für Betriebe** Unternehmen bis zu 50 MitarbeiterInnen in Fragen der Personalentwicklung. Dieses Programm wurde in den Jahren 2001 bis 2006 seitens des Arbeitsmarktservice Wien in Kooperation mit der Firma ÖSB Consulting GmbH angeboten. Im Jahr 2006 konnten rund 190 Wiener Betriebe diese für sie kostenlose Beratung in Anspruch nehmen.

Personen (2000 bis 2006)	ca. 43.000
Aufwendungen (2000 bis 2006)	ca. € 41,000.000.-

Im Bereich Gesundheits- und Sozialwesen, in dem für die Ausbildung Pflegehilfe bzw. dipl. Krankenpflege auch eine Lohnkostenförderung ermöglicht wurde, wurde im Jahr 2006 für 73 TeilnehmerInnen eine Förderung in der Höhe von ca. 1,4 Mio. € bewilligt.



5.3. Ausländerbeschäftigung

Änderung des Ausländerbeschäftigungsgesetzes (AuslBG) ab 1.1.2006

Im Rahmen des Fremdenrechts und des Ausländerbeschäftigungsrechts wurden drei EU-Richtlinien umgesetzt, die primär darauf abzielten, das Aufenthaltsrecht, die Ausübung der Arbeitnehmerfreizügigkeit sowie das Recht auf Familiennachzug von Unionsbürgern und von in der EU bereits ansässigen Drittstaatsangehörigen sowie deren Zugang zur selbständigen und unselbständigen Erwerbstätigkeit zu vereinheitlichen.

Diese Richtlinien sahen eine Reihe zusätzlicher Bedingungen für die Erteilung von Aufenthaltstiteln und für die Dokumentation von Aufenthaltsrechten vor und erforderten zum Teil grundlegende Änderungen im Fremdenrecht. Es erfolgte daher eine umfassende Neuordnung des Niederlassungs-, Aufenthalts- und Beschäftigungswesens ausländischer Staatsbürger in Österreich ab 1.1.2006 (sog. Fremdenrechtspaket 2005).

Für die Umsetzung des Rechts auf Arbeitsmarktzugang wurden - soweit möglich - die vorhandenen Rechtsinstrumente des AuslBG herangezogen und keine neuen Bewilligungsformen geschaffen. Die Arbeitsberechtigungen sowie der dauerhafte Arbeitsmarktzugang wurden hinsichtlich Beginn und Dauer mit den Aufenthaltstiteln des neuen Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetzes (NAG), welches das Fremdengesetz 1997 ablöste, abgestimmt.

Darüber hinaus wurde die Novelle zum Anlass genommen, die Aufenthalts- und Beschäftigungsrechte von Ausländern konsequent aufeinander abzustimmen und Regelungslücken zu schließen. Rechtskonstellationen, wonach



Ausländer einen dauerhaften Arbeitsmarktzugang erwerben können, ohne über ein dauerhaftes Niederlassungsrecht zu verfügen, sollten künftig ausgeschlossen werden.

- Beschäftigungsbewilligung
- Zulassung als Schlüsselkraft
- Entsendebewilligung
- Anzeigebestätigung
- Arbeitserlaubnis
- Befreiungsschein
- Niederlassungsbewilligung – unbeschränkt
- Daueraufenthalt-EG
- Niederlassungsnachweis



Nachfolgend einige ausgewählte Änderungen im Überblick:

- Erweiterung des Ausnahmetatbestandes für Familienangehörige von EWR-Bürgern, die ihr Recht auf Freizügigkeit in Anspruch nehmen, auf die drittstaatsangehörigen Eltern und Schwiegereltern des EWR-Bürgers, denen der EWR-Bürger oder der Ehepartner Unterhalt gewährt, sofern sie zur Niederlassung nach dem Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz (NAG) berechtigt sind.
- Klarstellung, dass auch bei Besitz einer Gewerbe- oder sonstigen Berechtigung bei Verwendung in einem arbeitnehmerähnlichen Verhältnis eine Bewilligung nach dem AuslBG erforderlich ist.
- Schaffung von Rechtsansprüchen hinsichtlich der Erteilung von Berechtigungen zum Arbeitsmarktzugang für Familienangehörige aus Drittstaaten (Ehepartner und unverheiratete minderjährige Kinder einschließlich Stief- und Adoptivkinder), die im Rahmen der Quotenpflicht ihren auf Dauer im Bundesgebiet niedergelassenen drittstaatsangehörigen Ausländern nachgezogen sind und sich hier rechtmäßig auf Dauer aufhalten.
- Klarstellung, dass eine Sicherungsbescheinigung immer dann einzuholen ist, wenn der anzuwerbende Ausländer über kein Aufenthaltsrecht verfügt, das die Erteilung einer Beschäftigungsbewilligung zulässt (Ausnahme für Schlüsselkräfte).
- Anpassung der Regelungen über die Neuzulassung von Schlüsselkräften. Der Schlüsselkraft wird die erstmalige Niederlassungsbewilligung (die auch zur Beschäftigung bei einem bestimmten Arbeitgeber berechtigt) von vornherein für 18 Monate (bisher: 12 Monate) erteilt.
- Gemeinschaftsrechtskonforme Neugestaltung des „Bewilligungsverfahrens“ bei Entsendung drittstaatsangehöriger Arbeitskräfte von Arbeitgebern mit Betriebsitz in einem EU-Staat nach Österreich: Die Pflicht zur Einholung der EU-Entsendebestätigung vor Arbeitsaufnahme wird durch eine Anzeigepflicht ersetzt; das Arbeitsmarktservice hat bei Vorliegen der Voraussetzungen die Anzeige binnen 2 Wochen zu bestätigen (EU-Entsendebestätigung).

Folgende Tabelle (Veränderung zum Jahr 2005) zeigt die Verbreitung der neuen Zugangsberechtigungen in Wien:

Jahresdurchschnitt 2006		Veränderung zum Vorjahr	
Bewilligungspfl. Besch. AusländerInnen	67.727	+2.580	+4,0%
Frauen	27.984		
Männer	39.742		
Inh. Niederlassungsnachweis	31.000	+5.590	+22,0%
Inh. Niederlassungsbew. - unbeschränkt	788	788	/0
Inh. Daueraufenthalt-EG	1.582	1.582	/0
Inh. Befreiungsschein	22.533	-6.555	-22,5%



Übergangsregelungen für die Beschäftigung von neuen EU-BürgerInnen

Neue EU-BürgerInnen sind für die Dauer der Anwendung des Übergangsregimes (Mai 2004 bis längstens 2011) nicht vom Geltungsbereich des Ausländerbeschäftigungsgesetzes (AuslBG) ausgenommen und brauchen daher für die Beschäftigungsaufnahme grundsätzlich eine Berechtigung nach dem AuslBG.

Bewilligungen für neue EU-BürgerInnen	
EU-Freizügigkeitsbestätigungen	3.995
Davon Polen	2.223
Slowakei	798
Ungarn	615
Tschechien	230
Slowenien	117
Estland, Lettland, Litauen	12
Beschäftigungsbewilligungen	2.603
Davon Slowakei	1.229
Polen	795
Ungarn	289
Tschechien	182
Litauen	52
Slowenien	45
Estland u. Lettland	11

Im Jahr 2006 wurden vom AMS Wien insgesamt 3.995 EU-Freizügigkeitsbestätigungen für neue EU-BürgerInnen und ihre Familienangehörigen ausgestellt, die damit freien Arbeitsmarktzugang haben. Das ist eine Steigerung gegenüber 2005 um ca. 50%.

Weiters wurden im Jahr 2006 vom AMS Wien 2.603 Beschäftigungsbewilligungen (ein-



schließlich der Saisonbewilligungen im Kontingentbereich für die Land- und Forstwirtschaft und den Fremdenverkehr) für neue EU-BürgerInnen erteilt. Dies sind um ca. 100 Fälle mehr als 2005.



Zulassung von Schlüsselarbeitskräften

Eine Neuanwerbung von drittstaatsangehörigen Arbeitskräften aus dem Ausland für den inländischen Arbeitsmarkt verbunden mit der Niederlassungsabsicht ist grundsätzlich nur mehr für Schlüsselarbeitskräfte möglich.

Das Verfahren für die Zulassung von Schlüsselkräften ist auf Vereinfachung gerichtet (nur ein Ansprechpartner für die Partei, nämlich die Aufenthaltsbehörde, d.h. die erteilte Niederlassungsbewilligung beinhaltet auch die Berechtigung zur Arbeitsaufnahme).

Das AMS gibt innerhalb von drei Wochen eine arbeitsmarktpolitische Begutachtung ab.

Das AMS Wien hat für **unselbständig erwerbstätige Schlüsselkräfte** im Jahresverlauf **331 positive Stellungnahmen** und **99 negative Entscheidungen** getroffen.

Für neue EU-BürgerInnen ist aufgrund der Niederlassungsfreiheit für eine Tätigkeit als Schlüsselkraft eine Beschäftigungsbewilligung erforderlich. 352 Beschäftigungsbewilligungen wurden für neue EU-BürgerInnen für eine Tätigkeit als Schlüsselkraft erteilt.

In der Landesgeschäftsstelle des AMS Wien wurden im Jahr 2006 insgesamt 148 Anträge für **selbständig erwerbstätige Schlüsselkräfte** bearbeitet und dazu entweder Stellungnahmen nach den Europaabkommen mit Bulgarien und Rumänien (über das Vorliegen einer selbständigen Erwerbstätigkeit) oder Gutachten nach § 24 AuslBG (über den gesamtwirtschaftlichen Nutzen der Tätigkeit) an die Aufenthaltsbehörde als Entscheidungsgrundlage übermittelt.

Allgemeines

Folgende Berechtigungen nach dem AuslBG hat das AMS Wien im Jahr 2006 erteilt bzw. ausgestellt:

AuslBG 2006		Veränderung zum Vorjahr	
Berechtigungen nach dem AuslBG	21.319	+5.263	+32,8%
davon Beschäftigungsbewilligungen	6.728	-217	-3,1%
Arbeitserlaubnisse	794	-765	-49,1%
Befreiungsscheine	7.381	+4.494	+155,7%

Zusätzlich hat das AMS Wien **1.762 Bestätigungen für Familienangehörige** (Ehegatten und Kinder) von österreichischen StaatsbürgerInnen über das Vorliegen der Ausnahme vom Geltungsbereich des AuslBG ausgestellt (2005: 5.873 Bestätigungen).

Im Jahr 2006 hat die Landesgeschäftsstelle des AMS Wien außerdem **568 Berufungsverfahren nach dem AuslBG** abgewickelt.



5.4. Key Account Management

Standort: Key Account Management
Geiselbergstrasse 26-32,
Stiege 6, 1.Stock
1110 Wien

Das Key Account Management startete mit 1.10.2005 mit 17 MitarbeiterInnen incl. Führungskräften. Davon befanden sich 7 MitarbeiterInnen bis Ende Februar 2006 in Ausbildung.

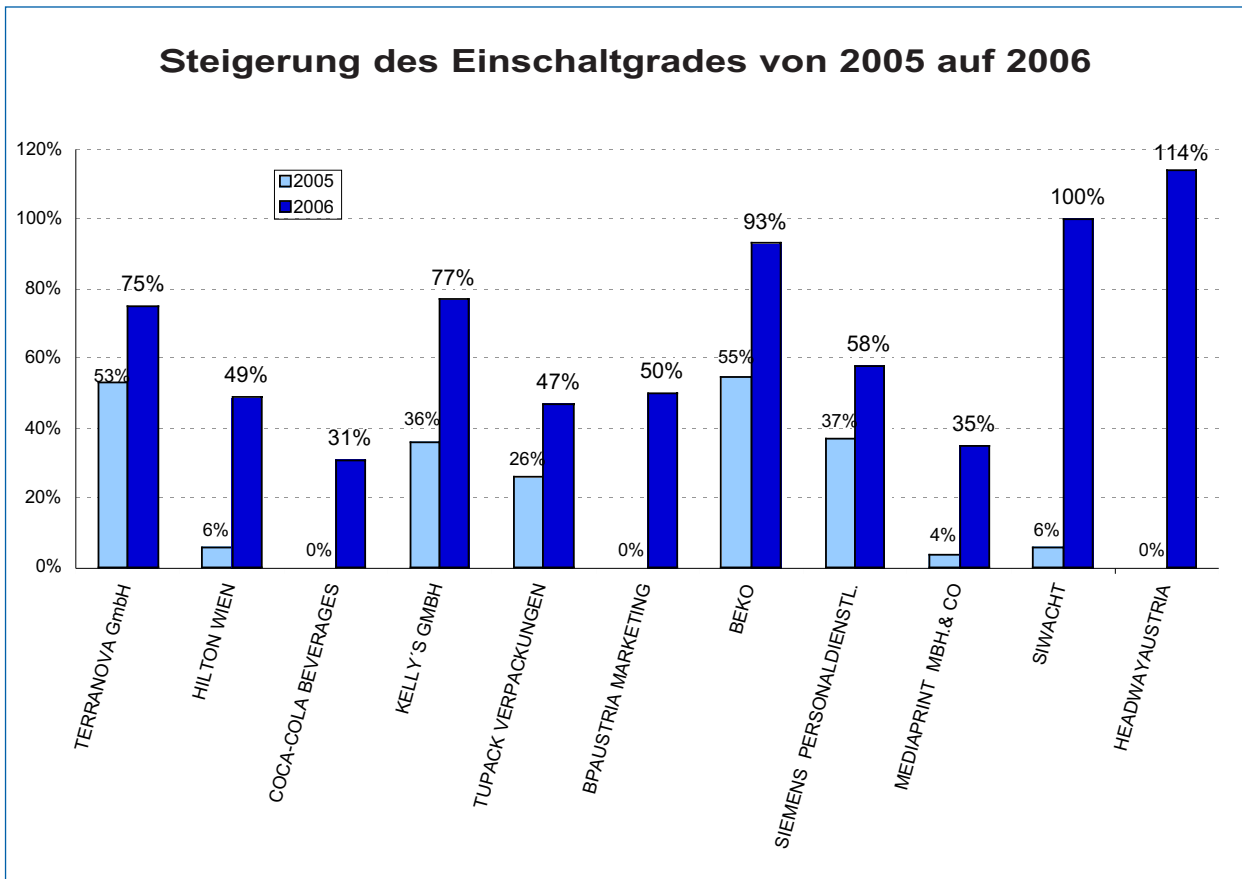
Von den bereits 36 betreuten Betrieben im Pilotprojekt wurde eine Aufstockung auf ca. 90 Betriebe vorgenommen.

Das Key Account Management befasst sich insbesondere mit der Pflege der Beziehungen zu den Schlüsselkunden (Key Accounts) und



versucht so durch den Aufbau eines systematischen Beziehungsmanagements mehr Kundennähe zu erzeugen.

Das Ergebnis dieses Beziehungsmanagements spiegelt sich in der Erhöhung des Einschaltgrades wider.





Hierfür gelten folgende strategische Überlegungen:

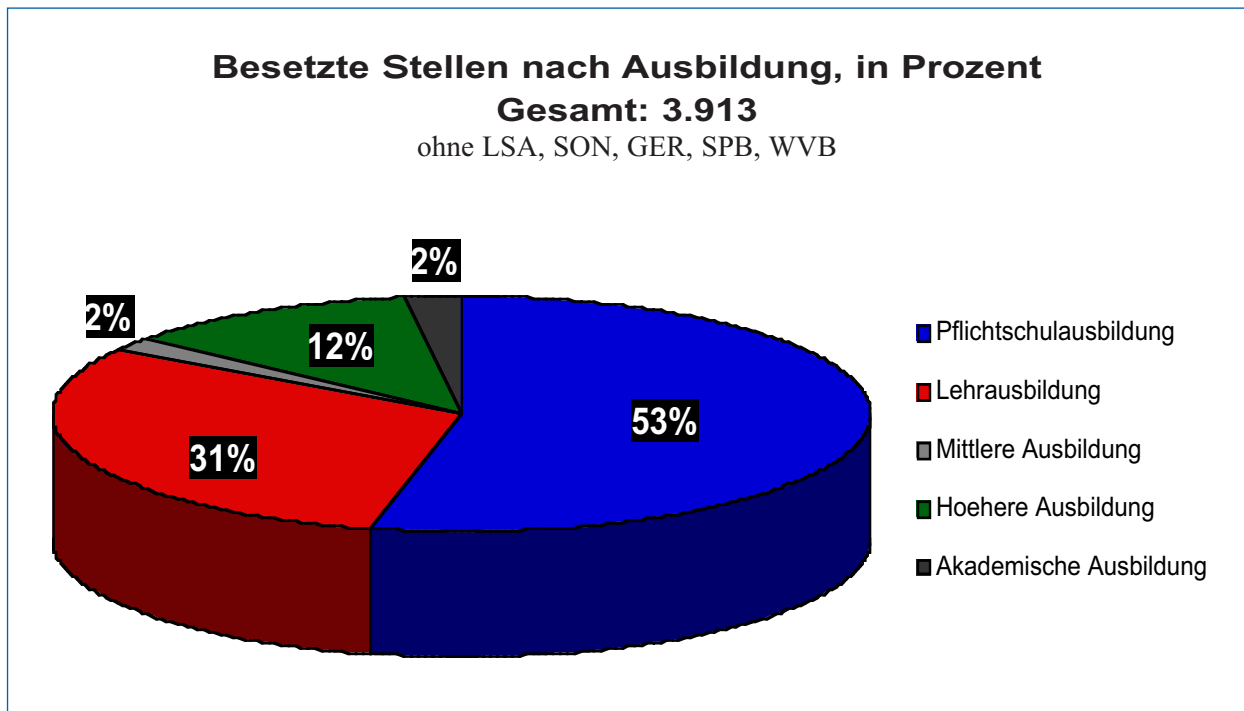
- Unternehmen gewinnen, die ohne Einschaltung des AMS Wien laufend Personal suchen und aufnehmen.
- Unternehmen, die das AMS Wien „verloren“ hat, durch die spezifischen Angebote des Key Account Managements wiederzugewinnen.
- Unternehmen gewinnen und im Rahmen des Key Account Managements betreuen, die durch eine dadurch bedingte verbesserte Zufriedenheit mit den Leistungen das Image des AMS Wien erhöhen.
- Durch gezielte strukturierte Vorauswahlen konnten auch Neukunden geworben werden.
- Im Bereich der Kundenbindung liegen eindeutige Signale seitens der Kunden vor, dass die Vorauswahl, unabhängig von der Vermittlungseffizienz, als zentrales Element der Zusammenarbeit verstanden wird.

Vorauswahlen	Personen
ca.durchschnittlich 30 Personen pro OST (4.536)	136.080
davon Abdeckung Jobbörsen	513
davon Lebensläufe	68.040
davon Vorauswahlen (VA)	67.527
Berechnung Vorauswahlen pro MitarbeiterIn pro AT Personen VA/12 Monate/Arbeitstage 2006	28,14
d.h.: rd. 28 Personen werden pro MitarbeiterIn pro Arbeitstag gescreent!	

- Bei größerem Personalbedarf hat auch der effiziente Einsatz von Jobbörsen zum Erfolg geführt. Besonders die Bundesländer übergreifende Koordination von Bedürfnissen der KAM Unternehmen war dafür ausschlaggebend.

Schwerpunkte des KAM Wien:

- Erhöhung des Einschaltgrades
- Steigerung des Zugangs an offenen Stellen für den Raum Wien
- Vermittlung von arbeitslosen sowie von Arbeitslosigkeit bedrohten Personen
- Prävention von Arbeitslosigkeit
- Akquirierung von höher qualifizierten Stellen und deren Besetzung



Die Aufgabenschwerpunkte erstrecken sich nicht nur auf den Bereich des personellen Aufbauprozesses (klassische Vermittlungstätigkeit), sondern auch auf die Bereiche des innerbetrieblichen Flexibilitäts- und Beschäftigungsprozesses und des personellen Abbauprozesses.

Aufgaben im innerbetrieblichen

Flexibilitäts- und Beschäftigungsprozess:

- Information (Altersteilzeit, Ausländerbeschäftigung)
- Förderberatung (Eingliederungsbeihilfe, Bildungskarenz, Implacementstiftungen)

Im Bereich Mediengestaltung führte das Erstellen eines eigenen KAM - Newsletter zu einer weiteren Kundenbindung.

Die CMS Umfrage bei den Unternehmen hat ergeben, dass das KAM Wien seinen Unternehmen das Gefühl vermittelt, ein wichtiger Kunde zu sein. Mit 91,8 Prozent Zustimmung zu dieser Frage lag das KAM Wien zuletzt deutlich sowohl über dem Wiener als auch über dem österreichischen Sfu-Ergebnis. Auch die ständige Erreichbarkeit ist für unsere Kunden sehr wichtig.



6. PERSONEN, INSTITUTIONEN, ÖFFENTLICHKEIT INFORMIEREN

6.1. BerufsInfoZentren

Standorte: BIZ 7 Neubaugasse
BIZ 13 Hietzinger Kai
BIZ 21 Schlosshofer Straße

Die Gesamtzahl der BIZ-BesucherInnen war im Vergleich zum Jahr 2005 rückläufig. Die Anzahl der zu betreuenden Gruppen blieb gleich.

Die Gruppengröße (Zahl der BesucherInnen pro Gruppe) verminderte sich im Vergleich zu den Vorjahren geringfügig.

Der BesucherInnenrückgang im Jahr 2006 ist u.a. auf die im ersten Halbjahr angespannte Personalsituation in den BIZ Hietzinger Kai und Jugendliche zurückzuführen.

	2005	2006	Veränderung 05 / 06
BesucherInnen gesamt	53.601	48.192	-10,0%
Jugendliche	18.731	16.981	-9,4%
Erwachsene	34.870	31.211	-10,5%
Einzelpersonen	42.437	37.407	-11,9%
BesucherInnen im Rahmen von Gruppen	11.164	10.785	-3,5%
Gruppenanzahl	572	571	0,0%

Deutlich verstärkt hat sich die Nachfrage nach Interessenstests (AIST) und anschließender Interpretation. Die Zahl der durchgeführten AIST stieg von 6.934 im Jahr 2005 auf 8.625 im Jahr 2006.

Veranstaltungen

Die BIZ-BeraterInnen nahmen auch im Jahr 2006 an zahlreichen Messen und Veranstaltungen teil. Neben den großen Berufsinformessen - wie Best, L14 der AK Wien und BerufsInfotage der VHS 10 - finden immer häufiger Bezirksveranstaltungen und Veranstaltungen in Jugendzentren statt.

BIZ Beratungen

BIZ-KundInnen wünschen immer häufiger Beratungen bzw. ein persönliches Gespräch zu den Themen Arbeitsmarkt, Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten sowie zu Fragen der Arbeitsuche und Bewerbung.

Alle drei Wiener BIZen führten zur Entlastung der RGS Jugendliche die Erstberatungen der SchülerInnen des 9. Schuljahres durch. **361 ausgefüllte Anamnesebögen** mit vermittlungsrelevanten Informationen wurden an die Beratungszone der **RGS Jugendliche** weitergeleitet. Das BIZ Neubaugasse dokumentiert das Ergebnis der Erstberatung seit November 2006 in den jeweiligen PSTs der SchülerInnen.



Projekte

Das Projekt „**BIZ-Beratung mit Eintrag in den PST**“ lief beim AMS Jugendliche für **377 KundInnen** sehr gut und wird weitergeführt. Insgesamt wurden 433 AMS-KundInnen in den BIZen des AMS Wien mit anschließender Ergebnissicherung im PST beraten.

Am Projekt „**Weiterentwicklung der Berufsinformations- und Selbstbedienungsangebote**“ arbeiteten sieben BIZ-MitarbeiterInnen mit.

Ausgehend von einer KundInnenbefragung werden im Rahmen dieses Projekts Möglichkeiten zur Erweiterung der Selbstbedienungs- und Berufsinformations-Angebote entwickelt. Weiters werden zusätzliche Dienstleistungen - z.B. Workshops und Infoveranstaltungen - erprobt. Der Wunsch nach professioneller Unterstützung bei der Arbeitsuche und Bewerbung konnte bereits umgesetzt werden. Zwei BIZ-MitarbeiterInnen bieten Workshops zum Thema „Strategien zur Arbeitsuche und Bewerbung“ für KundInnen mit abgeschlossener Berufsausbildung an. Dabei wurden sowohl vorgemerkte KundInnen des AMS als auch BIZ-KundInnen eingeladen. Die bisherigen TeilnehmerInnen der Workshops waren mit dem neuen Dienstleistungsangebot durchwegs zufrieden bis sehr zufrieden und vergaben für den Gesamteindruck der Veranstaltung durchschnittlich einen Wert von 1,33 (Schulnotensystem 1 - 5).

Weitere Aktivitäten

43 HospitantInnen und PraktikantInnen wurden von den 3 Wiener BerufsInfoZentren insgesamt betreut.

Zwei BIZ-MitarbeiterInnen wurden in der internen Personalausbildung zum Thema Berufsinformation und Qualifikations-

entwicklung eingesetzt. Insgesamt vier BIZ-BeraterInnen haben im Rahmen von BerufsInfotrainings KollegInnen die AMS-Datenbanken vorgestellt. Zehn AMS-Lehrlinge für Wien und NÖ wurden von einer BIZ-Mitarbeiterin berufskundlich geschult.

Im Rahmen von Elternabenden referierten 5 BIZ-MitarbeiterInnen über mögliche Ausbildungen bzw. das Angebot der BerufsInfoZentren Wiens.



6.2. EURES

Standorte: EURES Info 7 Neubaugasse
EURES Info 13 Hietzinger Kai
EURES Info 21
Schlosshofer Straße

7.880 KundInnen (davon ca. 7.300 Arbeit-suchende und 580 DienstgeberInnen) wurden im Jahr 2006 vom EURES-Team betreut. Eine deutliche Steigerung konnte bei den Kontakten zu DienstgeberInnen festgestellt werden (2005: 200 Kontakte) Die Anfragen teilten sich in ausländische Betriebe, die österreichische Arbeit-suchende einstellen wollten und Wiener Betriebe, die rechtliche Fragen hatten bzw. EWR-BürgerInnen rekrutieren möchten. Die Zahl der Anfragen von Arbeit-suchenden blieb im Vergleich zu 2005 gleich. Etwa 50 Prozent der Anfragen betrafen die konkrete Jobsuche. Alle anderen Anfragen von Arbeit-suchenden betrafen vorrangig sozialrechtliche und arbeitsrechtliche Belange bzw. Arbeits- und Lebensbedingungen.



Veranstaltungen und Projekte:

EURES-Roadshow (März bis Juni 2006, Tour durch alle Wiener Geschäftsstellen).

Ziel war es, EURES bzw. das Thema „Jobsuche in Europa“ verstärkt AMS-KundInnen nahe zu bringen. An je einem Tag pro RGS waren die EURES-BeraterInnen in der Infozone der Geschäftsstellen mit einem Infotisch präsent.

„Arbeiten in Institutionen der europäischen Union“ (März 2006): Ziel war es, InteressentInnen über die Vielzahl an Möglichkeiten und offenen Stellen innerhalb der EU-Organisationen zu informieren und die Mobilität österreichischer ArbeitnehmerInnen zu fördern. Die Informationsveranstaltung wurde in Zusammenarbeit mit der EU-Job Information des Bundeskanzleramts und der Vertretung der Europäischen Kommission im Rahmen von EURES organisiert. 62 KundInnen nahmen an dem Infonachmittag teil.

„Jobperspektiven in Europa“ (April 2006): Ziel war es, KundInnen des AMS auf die Möglichkeit der Jobsuche außerhalb Österreichs hinzuweisen und die Mobilität von Arbeit-suchenden zu fördern. KollegInnen der Arbeitsverwaltungen aus Irland, Italien, Niederlande und der Schweiz referierten über Arbeits- und Lebensbedingungen in ihren Ländern. Darüber hinaus konnten sich die 150 KundInnen an Infoständen über alle Länder des EWR sowie interessante Stellenangebote informieren. TUI, ein großer internationaler Reiseveranstalter, präsentierte seine Jobangebote und rekrutierte MitarbeiterInnen für die Sommersaison. Am 27.4. wurde stündlich auf Radio Wien auf die Veranstaltung hingewiesen, der ORF berichtete auf seiner Homepage.



Club Med (Mai 2006): Bewerbungsgespräche im BIZ Hietzing. 8 Dienstverhältnisse kamen zu Stande.

Vermittlungsprojekt „Ärzte für Deutschland“ (Mai 2006; Kooperation mit der Wiener Ärztekammer und der Bundesagentur für Arbeit): Bei der Veranstaltung präsentierten sich sieben Kliniken aus der BRD und stellten ihren Personalbedarf vor. Neben konkreten Stellenangeboten konnten 110 österreichische ÄrztInnen Informationen zur Anerkennung von Abschlüssen, deutschem Versicherungssystem, Arbeitsbedingungen und zur gegenseitigen Anerkennung von Ausbildungszeiten einholen. 10 ÄrztInnen konnten nach Deutschland vermittelt werden.

„Mobilität in Europa“ (September 2006, Veranstaltung für Multiplikatoren): Ziel war es, Bildungseinrichtungen und AMS PartnerInnen über die Aufgabenfelder ausgewählter Institutionen, welche sich mit dem Thema „Mobilität in Europa“ beschäftigen, zu informieren. Die 10 Organisationen: Vertretung der europäischen Kommission in Österreich, EuropeDirect, Sokrates, Leonardo, Europass, Enic Naric, EU-Job Information des BKA, WienXtra Jugendinfo, Beratungszentrum für MigrantInnen, EURES.

Die Informationsveranstaltung wurde in Zusammenarbeit mit EuropeDirect des WWF im Rahmen von EURES organisiert und fand im Medientower statt. Alle AMS PartnerInnen wurden über die Veranstaltung informiert und eingeladen. 75 Bildungseinrichtungen meldeten sich zur Teilnahme an. Aufgrund einer Presseaussendung des AMS Wien kamen ein Fernsehteam von Pro7 Austria, das über das EURES-Portal im Rahmen des Mobilitätsjahres



am 29.9.06 in den 20 Uhr Top News berichtete und ein Radioteam von Ö1, das einen Bericht zur beruflichen Mobilität in Europa am 29.9.06 um 18 Uhr im Abendjournal sendete.

Teilnahme an Messen

- **Berufs- und Studieninformationsmesse:** Insgesamt konnten ca. 280 Personen über EURES informiert bzw. im Rahmen von EURES beraten werden. Darüber hinaus fand ein Vortrag zum Thema „EURES, Arbeiten im europäischen Wirtschaftsraum“ statt.
- **Personal Austria 2006:** In 33 Gesprächen mit Dienstgebern wurde EURES beworben.
- Bei Jobmessen in Italien, Zypern, Deutschland und Schweden informierte EURES Wien über den österreichischen Arbeitsmarkt sowie Arbeits- und Lebensbedingungen in Österreich.



Vorträge und Informationsveranstaltungen:

- 9.1.06 Pilot „Krankenschwestern aus Deutschland“
- 17.1.06 Präsentation für MitarbeiterInnen des WAFF
- 24.2.06 EURES-Präsentation am BRG 19
- 13.3.06 Vortrag über Arbeitsbedingungen in Schweden in der Wiener Ärztekammer
- 30.3.06 „Lange Nacht der Beschäftigung“ im Lycée Francaise organisiert von der französischen Botschaft und der französischen Handelskammer in Wien
- 19.4.06 Delegation aus der Tschechischen Republik
- 9.5.06 Präsentation der Dienstleistungen des AMS Jugendliche für eine italienische Delegation
- 16.5.06 Präsentation von EURES im Regionalbeirat der RGS 970
- 17.5.06 EURES-Infotisch bei der Veranstaltung „Frauen erobern die Welt“, organisiert von Symphony Consulting, Wien
- 1.6.06 EURES-Präsentation in der FH für Tourismus (Modul)
- 1.6.06 Interview im Standard „Mobilität in Europa“
- 19.-30.6.06 Mobile Infotour von EuropeDirect
- 27.6.06 EURES Präsentation für die europäische Akademie im WWFF
- 7.7.06 EURES Präsentation für TrainerInnen / Fa. ITWORKS, Wien
- 20.9.06 Vortrag im Rathaus über RGS Jugendliche für lettische u. deutsche Jugendorganisationen
- 12.10.06 EURES Präsentation bei der Veranstaltung „Berufliche Mobilität für Frauen in der EU“ des Interreg III Projekts www.frauen-zeny.com
- 9.11.06 EURES-Präsentation für Teilnehmerinnen des Sokrates Seminars in Wien organisiert vom Europa-College
- 29.11. und 30.11.06 Referat über EURES bei zwei EUROPASS Veranstaltungen
- 5.12.06 EURES Präsentation für Studierende der FH-Wien der Wirtschaftskammer Wien
- 18. und 19.12.06: Pilotprojekt: EURES Präsentation für Jobsuchende: „Jobsuche in Europa“.

6.3. Internet und E-Mail-Marketing

Der neue Webauftritt mit neuem Design und verschiedenfarbigen Channels für die verschiedenen Kundengruppen wurde im Jahr 2006 weiter entwickelt. Neue Services wie Next Job oder Check Out wurden mittels Bannerwerbung bekannt gemacht. Eine englische Website mit den wichtigsten AMS-Inhalten (www.ams.at/english) wurde erstellt. Ebenso wurde der rote Channel (Service für Arbeit-suchende) österreichweit um das Kapitel „Angebote für Frauen“ erweitert. Das Downloadcenter wurde optimiert und eine erweiterte Kontaktseite, auf der sich auch die Adressen der ams.help-Verantwortlichen finden, erstellt.

2006 war der Startschuss für drei elektronische Newsletter des AMS Wien. KundInnen des Service für Unternehmen und des KAM erhalten seitdem regelmäßig E-Mails mit Informationen. Der monatliche Arbeitsmarkt-report mit redaktionellem Teil wurde auf Newsletter umgestellt.



6.4. Öffentlichkeitsarbeit

Öffentlichkeitsarbeit, Pressearbeit, Veranstaltungen

Rot markierte Termine sind eigene Aktivitäten des AMS Wien bzw. unter Federführung des AMS Wien.

Termin	Veranstaltung	Ort
08.02.2006	Pressegespräch „Kurs auf Arbeit“	LGS Wien
23. - 25.02.2006	Bildungsinfotage	VHS 10 Arthaberplatz
02.03.2006	Margaretenener Frauentag	BV Margareten, 1050
02. - 05.03.2006	BeSt_ 2006	Stadthalle Wien
07. - 08.03.2006	Frauenmesse	Palais Auersperg
08.03.2006	Open Rathaus Internationaler Frauentag	Rathaus Wien
März	Radio-Mitmachaktion „Frauen in die Technik“	
09.03.2006	Interdisk 14+16	Schloss Wilhelminenberg
13.03.2006	EURES –Informationsveranstaltung „Job-Chancen in Europa“	BIZ 13
06.04.2006	Interdisk 3 + 4	Haus der Wiener Kaufmannschaft
06.04.2006	Arbeit-Alter-Bildung am Arbeitsmarkt	AK Wien Bildungszentrum
26. - 27.04.2006	Beruf-Baby-Bildung	AK Wien Bildungszentrum
27.04.2006	Girls' Day - Töchertag des AMS	BIZ 13
05.05.2006	Pressekonferenz „AMS-Schulungen“ gemeinsam mit BGS	BGS, Inst. Weidinger
15.05.2006	Kick off und Pressetermin AMS on Tour 2006	Lusthaus Wien, 1020
16.05.2006	„Ärzte für Deutschland“	BIZ 13
18.05.2006	Interdisk 10 + 11	Schloss Neugebäude
01.06.2006	Fest der neuen WienerInnen	Rathaus, Volkshalle
07.06.2006	Informationsveranstaltung für KünstlerInnen	Don Bosco Haus, 1130 Wien
13.06.2006	Partnerveranstaltung Personalausbildung AMS Wien	MediaTower, 1020 Wien
22.06.2006	Informationsveranstaltung für Wiedereinsteigerinnen	BIZ 13



Termin	Veranstaltung	Ort
22.06.2006	Ein Platz für Soziales	Museumsplatz MQ, 1070 Wien
04.07.2006	PK „1 Jahr Michl's“	Restaurant Michl's
18.08.2006	Workshop Strategien zur Arbeitsuche und Bewerbung	BIZ 13
21.08.2006	Workshop Strategien zur Arbeitsuche und Bewerbung	BIZ 13
23.08.2006	Workshop Strategien zur Arbeitsuche und Bewerbung	BIZ 13
19.09.2006	2.Wiener Frauen-Powertag	Gasometer, BA-CA-Halle
26.09.2006	PartnerEvent	MUMOK, 1070 Wien
29.09.2006	Europäisches Jahr der Mobilität der Arbeitnehmer	Mediatower, 1020 Wien
29.09.2006	5 Jahre Frauenkommission	Barnabitengasse/ Mariahilferstraße
10.10. + 11.10.2006	Informations-Veranstaltung JZ Marco Polo	JZ Marco Polo, Marco Poloplatz 9, 1210
10.10. - 13.10.2006	vienna-tec 2006	Messezentrum Wien Neu
11.10.2006	PartnerBrunch 967	RGS 967
12.10.2006	Jungunternehmertag	Austria Center Vienna
12.10.2006	Auszeichnung von Lehrbetrieben ID 12 + 23	Schloß Hetzendorf
13.10.2006	Pressefrühstück SZA auf Vienna Tech	Vienna Tech Messe
13.10. - 14.10.2006	1. Alsergrunder Schul- und Bildungsmesse	BV Alsergrund, Währinger Straße 43, 1090 Wien
17.10. - 18.10.2006	Informations-Veranstaltung JZ Strebersdorf	JZ Strebersdorf, Dr.A.Geßmannngasse 38, 1210 Wien
20.10.2006	PartnerBrunch 965	RGS 965
23.10.2006	Workshop Strategien zur Arbeitsuche und Bewerbung	BIZ 13



Termin	Veranstaltung	Ort
30.10.2006	Workshop Strategien zur Arbeitsuche und Bewerbung	BIZ 13
6.11.2006	Workshop Strategien zur Arbeitsuche und Bewerbung	BIZ 13
08.11. - 09.11.2006	Gewerkschaftstage ÖGB Bau-Holz	Austria Center Vienna
09.11.2006	Berufsorientierungstag BV Margareten + ID 5 + 6	BV Margareten, Schönbrunner Straße 54, 1050 Wien
16.11.2006	Auszeichnung von Lehrbetrieben ID 21 + 22	Floridotower, Floridsdorfer Hauptstraße 1, 1210 Wien
22.11. - 23.11. 2006	Personal Austria	Austria Center, 1220 Wien
23.11. - 25.11.2006	L 14	AK Wien Bildungszentrum
28.11.2006	Ein Job im Tourismus - attraktiv und zukunftsreich	BMW, Marmorsaal Stubenring 1, 1011 Wien
05.12.2006	Berufsinformationstag Penzing	Baumgartner Casino, Linzer Straße 297, 1140 Wien



7. ORGANISATION

7.1. Personal und Ausbildung

Beschäftigte im AMS Wien insgesamt	1.237
Frauen	853
Männer	384
Führungskräftequote Frauen	51,22%
Durchschnittliche Weiterbildungstage pro MitarbeiterIn	4,21
Frauen	4,08
Männer	4,49
Anzahl Assessments	4
Anzahl BewerberInnen	79
Anzahl neu aufgenommener MitarbeiterInnen	39
LGS (inkl. SEL)	9
RGS (inkl. KAM)	30
MitarbeiterInnen in IPA-Ausbildung	170
Ausbildungstage IPA insgesamt	10.663

Stand: 31. 12. 2006



7.2. Finanzen

Ausgaben des AMS Wien 2006	
Ausgaben	In Millionen €
Leistungen nach ALVG *	852,887
Arbeitsmarktpolitische Maßnahmen	270,648
Personalaufwand Kollektivvertrag	41,620
Personalaufwand Beamtinnen/Beamte	8,094
Ausbildungskosten	0,906
Investitionen	0,443
Sachaufwand	12,742
Ausgaben insgesamt	1.187,340

* Exklusive Kranken-, Unfall- und Pensionsversicherungsbeiträge



7.3. ServiceLine

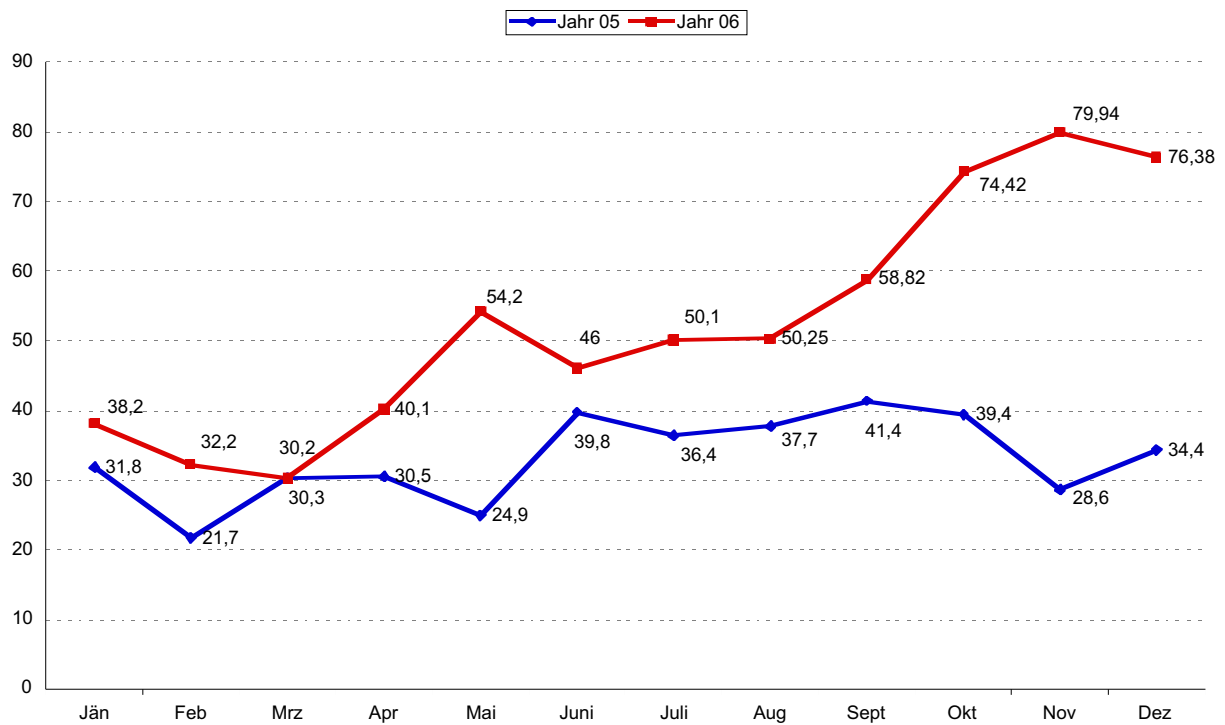
Im Jahr 2006 wurden insgesamt 789.964 Telefonanrufe (2005: 714.904) bearbeitet und dokumentiert. Das entspricht einer Steigerung gegenüber dem Vorjahr von 10,5 Prozent. Die ServiceLine Wien konnte sich ab dem 3. Quartal des Jahres 2006 in ihrer Performance deutlich verbessern.

Servicelevel

Ziel ist es, telefonische KundInnenanfragen so rasch wie möglich entgegen zu nehmen und damit den KundInnen lange Wartezeit zu ersparen. Als Zielwert für alle ServiceLines in Österreich wurde 70 / 30 festgelegt. Das heißt, dass im Monatsdurchschnitt 70% aller Anrufe innerhalb von 30 Sekunden angenommen werden sollen.



Entwicklung des Servicelevels in der AMS ServiceLine Wien (in Prozent)



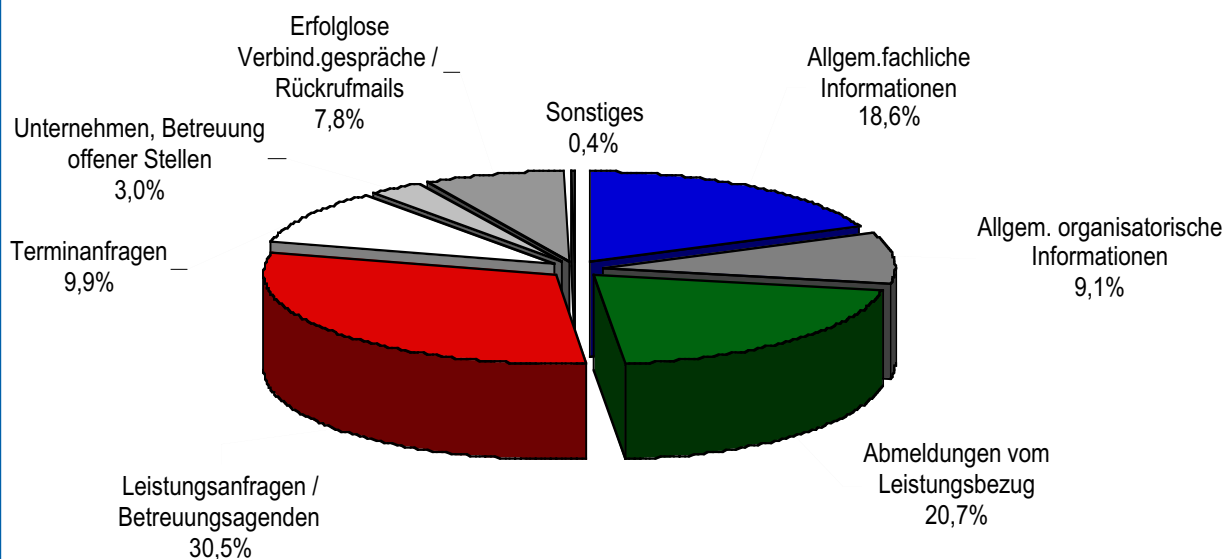
Dienstleistungen / Enderledigung

Die Anfragen von KundInnen des Service für Arbeitsuchende kommen zentral für alle Wiener Geschäftsstellen im Call Center an und werden hier anhand eines Dienstleistungskataloges gefiltert (bearbeitet) und allenfalls gesteuert (weiterverbunden) an den/die zuständige/n AMS-BeraterIn. Die Enderledigungsquote lag im Jahr 2006 im Schnitt bei 82,31 Prozent (2005: 79,01). Das entspricht einer Verbesserung gegenüber dem Vorjahr um 3,3 Prozent. Die Wiener AMS-Geschäftsstellen konnten entsprechend von routinemäßigen Anfragen entlastet werden.

Enderledigung		
	2005	2006
Jänner	77,7	81,7
Februar	77,9	81,9
März	78,4	81,7
April	80	82
Mai	80,3	81,4
Juni	77,1	82,3
Juli	78,3	82,16
August	79,6	81,95
September	79,1	82,36
Oktober	78,8	82,47
November	80,2	83,68
Dezember	81,4	83,32



Thematische Zuordnung zu den Dienstleistungen (in Prozent)



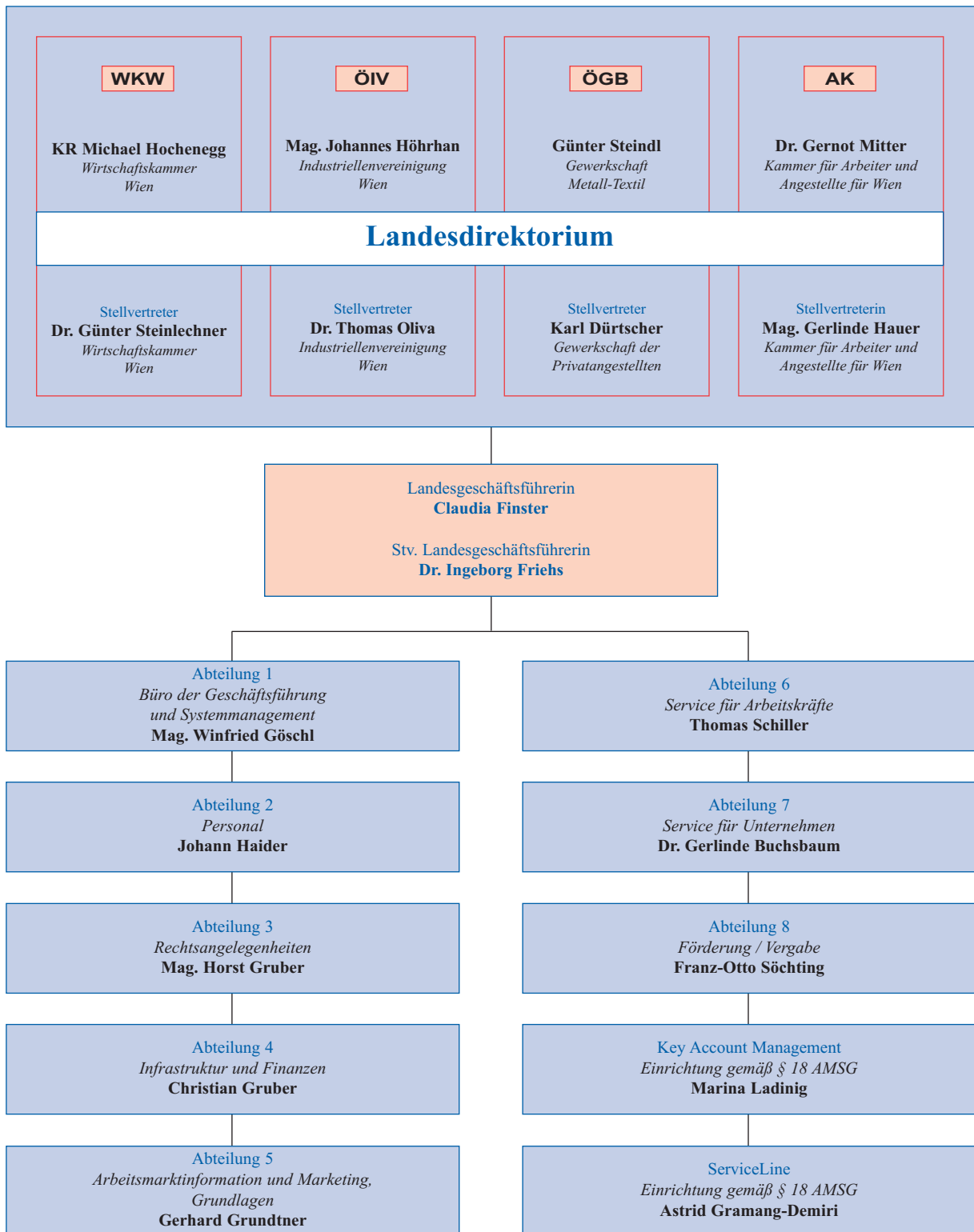
Im Juli 2006 wurde in der ServiceLine als spezielle Dienstleistung ein eigener Hotline-Dienst eingerichtet, um gezielt eine Maßnahme der Frauenförderung (QIT) zu bewerben. In der Folge konnte die Kursmaßnahme mit genügend interessierten Teilnehmerinnen beginnen.

Personal

- Planstellen im Jahr 2006:
58 (+5 gegenüber 2005), insgesamt
93 MitarbeiterInnen
- Teilzeit-MitarbeiterInnen in Grundausbildung: 19 (+ 5 gegenüber 2005)
- Weiterbildung: 75 MitarbeiterInnen (2005: 67) haben an 458 Weiterbildungstagen (2005: 300) teilgenommen.



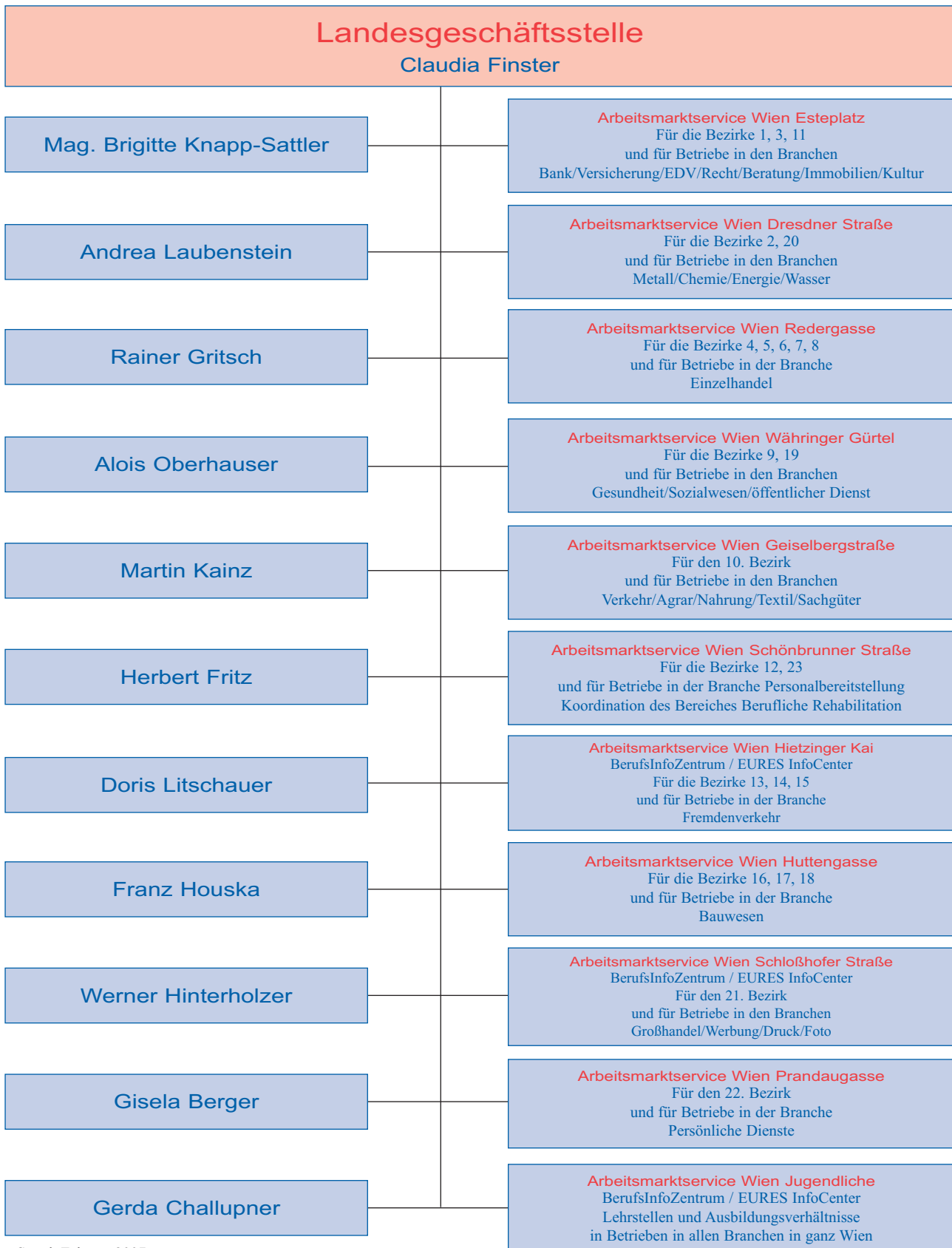
7.4. Arbeitsmarktservice Wien Landesgeschäftsstelle



Stand: Februar 2007



Arbeitsmarktservice Wien Regionale Geschäftsstellen



Stand: Februar 2007

