

# Geschäftsbericht 2013

Arbeitsmarktservice Österreich

Europa schaut nach Österreich

Quelle: Die Zeit, Ausgabe 15, 4. April 2013, Seite 22

AUSTRIA EMPLEO

El secreto del bajo paro juvenil en Austria, la inmersión laboral con 15 años

Quelle: El Pais, Online-Ausgabe, 13. April 2013

LES SECRETS DU « MIRACLE AUTRICHIEN »

Quelle: Le Monde, 9. November 2013, Seite 17

ILS ONT LE TAUX DE CHÔMAGE LE PLUS BAS D'EUROPE

Le modèle autrichien, mode d'emploi

Quelle: Le nouvel Observateur, 4. – 10. April 2013, Seite 70

Well-off, Austria shows its unease

Quelle: International Herald Tribune/The Global Edition of the New York Times, 2. Oktober 2013, Seite 3

„Jeder Jugendliche kriegt auch eine vierte oder fünfte Chance“  
Österreich punktet im internationalen Vergleich mit einem krisenfesten Arbeitsmarkt.

Quelle: Frankfurter Allgemeine Zeitung, 8. Jänner 2013, Seite 9, 12

**Und trotzdem:  
2013 war ein schwieriges  
Jahr am österreichischen  
Arbeitsmarkt!**



Arbeitsmarktservice  
Österreich

# IMPRESSUM

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger:

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

Redaktionsteam: Dr. Ernst Haider, Mag. Franz Rath, MAS, MSc

Design: Gerlinde Hauger, AMS Österreich; orangequadrat Agentur

Cover: UNIQUE Werbe Ges.m.b.H, [www.unique.at](http://www.unique.at)

Satz, Produktion: Gerlinde Hauger, AMS Österreich

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

Druck: Ferdinand Berger & Söhne GmbH, Horn, [www.berger.at](http://www.berger.at)

Erschienen im Juni 2014

Quellennachweise – Cover:

Europa schaut nach Österreich

Matthias Krupa, DIE ZEIT Nr. 15, 4. April 2013, S. 22

AUSTRIA EMPLEO

El secreto del bajo paro juvenil en Austria, la inmersión laboral con 15 años

Luis Lidón, El PAIS, Online-Ausgabe, 13. April 2013

[http://economia.elpais.com/economia/2013/04/13/agencias/1365841756\\_732923.html](http://economia.elpais.com/economia/2013/04/13/agencias/1365841756_732923.html)

LES SECRETS DU «MIRACLE AUTRICHIEN»

Joëlle Stolz, Le Monde, 9. November 2013, S. 17

ILS ONT LE TAUX DE CHÔMAGE LE PLUS BAS D'EUROPE

Le modèle autrichien, mode d'emploi

Jean-Gabriel Fredet, Le nouvel Observateur, 4. - 10. April 2013 - Nr. 2526, S. 70

Well-off, Austria shows its unease

Alison Smale, International Herald Tribune/The Global Edition of the New York Times, 2. Oktober 2013, S. 3

„Jeder Jugendliche kriegt auch eine vierte oder fünfte Chance“

Österreich punktet im internationalen Vergleich mit einem krisenfesten Arbeitsmarkt

Michaela Seiser, Frankfurter Allgemeine Zeitung, 8. Jänner 2013, Nr. 6, S. 12

© Fotos:

AMS/Petra Spiola (S. 2, 3, 15), European Union, 2014 (S. 7), Elke Mayr (S. 11), SPAR (S. 35),

AMS/Michele Pauty (S. 19, 23, 31, 40, 43, 47), FH Wien der WKW (S. 51), AMS/Foto-Mitteregger GmbH (S. 53)

Seite 70: Petra Spiola (Vorstand); Linke Spalte: 1 Petra Spiola, 2 AMS Kärnten, 3 B. V. Ederer,

Photosandmore, 4 AMS Oberösterreich, 5 AMS Salzburg, 6 AMS Steiermark, 7 Die Fotografen,

8 AMS/Hromek, 9 AMS Vorarlberg; Rechte Spalte: 1 AMS Burgenland, 2 AMS Kärnten, 3 B. V. Ederer,

Photosandmore, 4 AMS Oberösterreich, 5 Schröck, 6 AMS Steiermark, 7 Die Fotografen,

8 AMS/Hromek, 9 AMS Vorarlberg

Vorwort des Verwaltungsratsvorsitzenden .....	2
Vorwort des Vorstandes .....	4
Leistungen des AMS im Jahr 2013 .....	6
Das AMS als größter Arbeitsmarktdienstleister .....	9
Die Arbeitsmarktlage .....	10
Management und Steuerung im AMS .....	14
Die KundInnen im Mittelpunkt .....	18
Service für Arbeitskräfte .....	22
Bildungs- und Berufsinformation .....	30
Service für Unternehmen .....	34
Arbeitsmarktförderung im Überblick .....	39
AusländerInnen am österreichischen Arbeitsmarkt .....	42
Das AMS als attraktiver Arbeitgeber .....	46
AMS-Technologie .....	50
Infrastrukturmanagement .....	52
Finanzbericht .....	54
Die Organisation .....	68
Begriffsdefinitionen und Abkürzungen .....	74
Tabellenanhang .....	78
Corporate Governance Bericht (Anhang) .....	86

# Vorwort des Verwaltungsratsvorsitzenden

Die Entspannung auf dem Arbeitsmarkt ist nicht eingetreten. Das Wirtschaftswachstum und die Ausweitung an Arbeitsplätzen haben nicht ausgereicht, um einen substanziellen Anstieg des Niveaus der Arbeitslosigkeit wie auch der Zahl der von Arbeitslosigkeit betroffenen Personen zu verhindern.

Das Arbeitsmarktservice war im Jahr 2013 daher mit der bislang höchsten Zahl von Arbeitslosen seit seinem Bestehen konfrontiert. Der Jahresdurchschnittsbestand von 287.207 ist der höchste seit 1945. Insgesamt waren rund 886.000 Personen zumindest einen Tag im Jahr von Arbeitslosigkeit betroffen. Unter Berücksichtigung aller Arbeitslosen, Lehrstellensuchenden und Personen in Schulung waren im Jahr 2013 rund 944.000 Personen KundInnen des AMS.

Die Höhe des Arbeitslosengeldes beträgt durchschnittlich € 850,- monatlich, die durchschnittliche monatliche Notstandshilfe beträgt € 690,-. Im Jahr 2013 wurden rund 1.142.000 Anträge auf Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung gestellt und in Summe rund € 4,8 Mrd. ausbezahlt.

Bestimmte Personengruppen sind in besonderer Weise gefährdet, wobei generell gilt – je geringer die Qualifikation, umso schlechter die Arbeitsmarktchancen. Fast die Hälfte aller Arbeitslosen verfügt maximal über einen Pflichtschulabschluss. Auch für ältere ArbeitnehmerInnen gestaltet es sich vermehrt schwierig, nach einem Jobverlust wieder am Arbeitsmarkt Fuß zu fassen. Dies gilt auch für Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen. Forcierte Rehabilitation und erfolgreiche Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt rechnet sich nicht nur volkswirtschaftlich via einem reduzierten Leistungsaufwand aus den Systemen der sozialen Sicherung bzw. durch zusätzliche Steuern und Abgaben, sondern bedeutet für diese Personengruppe eine weit über den ökonomischen Effekt hinausreichende Wirkung zur persönlichen und sozialen Stabilität.

Im Jahr 2013 nahm der Anteil der Langzeitarbeitslosen gegenüber dem Jahr 2012 leicht zu und es waren rund 57.500 Personen über zwölf Monate langzeitbeschäftigungslos (d.h. entweder arbeitslos oder in Schulung bzw. nicht länger als zwei Monate durchgehend beschäftigt). Das entspricht einem Anteil von 20,0 % an allen Arbeitslosen. Zudem waren rund 95.700 arbeitsmarktferne Personen vorge­merkt; damit zählt ein Drittel der Arbeitslosen zu diesem Personenkreis mit einem Anstieg gegenüber dem Jahr 2012 um rund 20 %.

Die negative Arbeitsmarktentwicklung hat nicht nur die Arbeitslosenversicherung belastet. Ein Teil der von Arbeitslosigkeit betroffenen Personen, zum Teil mit erheblichen Vermittlungseinschränkungen, kann ohne aktive arbeitsmarktpolitische Intervention keinen Job bekommen. Deshalb mussten im Jahr 2013 die verschiedensten Förderangebote von rund 386.000 Personen in Anspruch genommen werden – um 11 % mehr als im Jahr 2012 mit einem Gesamtaufwand von rund € 1.085 Mio. Damit wurden 38 % aller betroffenen Arbeitslosen im Jahr 2013 in ein Förderangebot einbezogen – 44 % der von Arbeitslosigkeit betroffenen Frauen und 34 % der betroffenen Männer, um rund 40.000 Personen bzw. 14 % mehr als im Jahr 2012.

Wie sehr sich auch in kritischen Konjunkturlagen konsequente Zielsteuerung in der Arbeitsmarktpolitik bewährt, zeigt sich daran, dass der Einschaltgrad des AMS in den Stellenmarkt gegenüber dem Vorjahr leicht gestiegen ist, die durchschnittliche Besetzungszeit der offenen Stellen (ohne Lehrstellen) nur 25 Tage betrug und drei Viertel der Stellen innerhalb eines Monats besetzt wurden, rund 521.800 arbeitslose Personen im Jahr 2013 mit Unterstützung des AMS wieder Arbeit gefunden haben, mehr als zwei Drittel innerhalb von drei Monaten. Bei der hohen Arbeitsbelastung der MitarbeiterInnen und den bescheidenen Arbeitsmarktperspektiven hat die KundInnenzufriedenheit nicht gelitten, so waren im Jahr 2013 67,5 % der Arbeitssuchenden mit dem AMS sehr zufrieden bzw. zufrieden (Noten 1 und 2 auf einer 6-teiligen Skala), bei den Unternehmen 74,9 %.

Entscheidend für den Erfolg des Arbeitsmarktservice Österreich ist der Einsatz seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie waren nicht nur aufgrund der Arbeitsmarktentwicklung mit zusätzlichen Belastungen konfrontiert, sondern auch durch die Umstellung auf eine neue IT. Diese Herausforderungen haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bemerkenswert gut bewältigt. Dies verdient uneingeschränkte Anerkennung.



Dr. Stefan Potmesil  
Vorsitzender des Verwaltungsrates



Dr. Stefan Potmesil  
Vorsitzender des Verwaltungsrates

# Vorwort des Vorstandes

2013 war ein schwieriges Jahr für den österreichischen Arbeitsmarkt und damit auch für das Arbeitsmarktservice selbst. Die höchste jemals gemessene Arbeitslosigkeit in Verbindung mit einem deutlichen Rückgang an offenen Stellen war eine enorme Herausforderung, vor allem für die Kolleginnen und Kollegen an unseren Kundinnen- und Kunden-Schaltern.

Aber auch in unserem Service für Unternehmen war besonderes Engagement notwendig, um bei einem konjunkturell bedingten Stellenrückgang den Einschaltgrad des AMS zu halten oder sogar noch leicht zu steigern. Besonders betrüblich war es da für uns alle, wenn uns 2013 immer wieder Nachrichten vom Arbeitsmarkt erreichten, dass auch bedeutende Unternehmen in Österreich wegen der anhaltenden Konjunkturschwäche Konkurs anmelden mussten. Stellvertretend seien hier etwa Dayli, Alpine oder Niedermeyer genannt, bei denen jeweils tausende Menschen ihre Arbeit verloren.

Das Arbeitsmarktservice und seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben in diesem vergangenen Jahr nicht nur viel, sondern – und das zeigen die Ergebnisse dieses Geschäftsberichtes – auch wirklich gute Arbeit geleistet. Und auch wenn mitunter manche Kritiker/Kritikerinnen meinen, wir hätten es noch besser machen können: 2013 war mit Abstand das Jahr, in dem das Arbeitsmarktservice und seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das meiste internationale Lob sowohl von prominenten Politikern/Politikerinnen aus aller Welt als auch von internationalen Medien (u.a. sogar von der „International New York Times“) erhalten haben. Im Jahr von Rekordarbeitslosigkeit mag das auf den ersten Blick absurd erscheinen. Es ist aber in Wirklichkeit ein Zeichen dafür, dass die Leistungsfähigkeit unserer Organisation in diesen schwierigen Zeiten auch von außen anerkennend beurteilt wird. Denn Schönwettersegeln können viele, doch erst im Sturm – und den haben wir am europäischen Arbeitsmarkt seit 2009 bereits mehrmals erleben müssen, erst im Sturm zeigen sich die wahren Qualitäten einer guten Mannschaft.

Die ersten Monate des Jahres 2014 brachten eine Reihe von Neuerungen, wie zum Beispiel die Bundesverwaltungsgerichtsbarkeit, das Projekt „Rehabilitation statt I-Pension“ oder die Öffnung unseres Arbeitsmarktes für Staatsbürger Rumäniens und Bulgariens. Doch was sich – zumindest bis zur Drucklegung dieses Geschäftsberichtes im Juni 2014

– noch nicht zeigte, war der schon lang ersehnte Konjunkturaufschwung unserer Wirtschaft. Und so waren auch die ersten Monate 2014 von Stürmen und Schlechtwettersegeln geprägt. Umso hilfreicher ist es daher für uns AMS-ler, dass uns die neue Bundesregierung – trotz aller Sparnotwendigkeiten – im Kampf gegen die Arbeitslosigkeit mit zusätzlichem Förderbudget insbesondere für ältere Kundinnen und Kunden ausgestattet hat.

Nicht nur unsere Kundinnen und Kunden, auch wir im AMS spüren es jeden Tag aufs Neue: Der Arbeitsmarkt hat sich im Berichtsjahr nicht nur betrüblich entwickelt, sondern auch stark verändert und wird das zunächst vermutlich auch weiterhin tun. Wir aber müssen ständig neu darauf reagieren. Und wie sehr wir uns darum bemühen, das zeigt auch das aktuelle Zukunftsprojekt, an dem im AMS zurzeit intensiv gearbeitet wird: die vollkommene Neukonzeption unseres eJob-Rooms. „Skill matching“ heißt dabei das neue Schlüsselwort, das eine neue Abgleichmethode zwischen offenen Stellen und Arbeitssuchenden bieten wird. Und zwar nicht mehr über die herkömmliche Berufsbezeichnung, sondern über die konkret angebotenen beziehungsweise gewünschten Fertigkeiten und Fähigkeiten. Denn der Arbeitsmarkt fragt oft nicht mehr mit „Wer bist du?“, sondern immer mehr mit „Kannst du das?“.

Wir wissen, dies ist ein überaus ehrgeiziges Projekt, das von uns zusätzlich Einsatz und Kreativität verlangt, dessen Realisierung aber notwendig ist, weil wir unseren Klienten die beste Online-Jobbörse Europas zur Verfügung stellen wollen. Denn wer aufhört, besser zu werden, hört auf, gut zu sein.

Daran arbeiten wir. Und darauf freuen wir uns.



Dr. Herbert Buchinger  
Vorsitzender des Vorstandes



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



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

Dr. Herbert Buchinger  
Vorsitzender des Vorstandes

# Leistungen des AMS im Jahr 2013

Nach einer Entspannung der Arbeitsmarktlage in den Jahren 2010 und 2011 haben sich die Wirtschaftsdaten 2012 mit einem BIP-Wachstum von 0,9 % und 2013 mit (voraussichtlich) 0,4 % weiter verschlechtert. Die Aktivbeschäftigung hat dennoch 2013 um rund 21.200 Personen zugenommen (+0,6 %), aber gleichzeitig ist auch die Arbeitslosigkeit um 26.500 Personen (+10,2 %) gestiegen.

Das AMS war 2013 daher mit der bislang höchsten Zahl an Arbeitslosen seit seinem Bestehen konfrontiert. Der Jahresdurchschnittsbestand von 287.207 ist aber auch der höchste seit 1945. Die Arbeitslosenquote von 7,6 % ist nach 1953 die zweithöchste.

## ARBEITS- UND PERSONALVERMITTLUNG

- In 101 Regionalen Geschäftsstellen in allen Bundesländern haben 5.539 MitarbeiterInnen, die 4.902 Vollzeitäquivalenten entsprechen, rund 944.000 Arbeit- und Lehrstellensuchende und rund 69.000 Unternehmen betreut.
- 440.000 offene Stellen (und Lehrstellen) wurden von 525 MitarbeiterInnen des Service für Unternehmen entgegengenommen und 371.000 konnten mit Unterstützung des AMS auch besetzt werden.
- Die Einschaltung des AMS in den Stellenmarkt (Anteil der mit Unterstützung des AMS besetzten offenen Stellen an allen neu entstandenen Dienstverhältnissen) beträgt rund 36,5 % und ist gegenüber dem Vorjahr leicht gestiegen.
- Alle 54 Sekunden hat ein/e Jobsuchende/r mit Unterstützung des AMS eine Beschäftigung gefunden. Rund 589.000 arbeitslose bzw. lehrstellensuchende Personen haben mit Unterstützung des AMS wieder Arbeit gefunden.
- Alle 70 Sekunden konnte ein Stellenangebot (inkl. Lehrstellen) akquiriert werden. Insgesamt wurden rund 440.000 offene Stellen und Lehrstellen akquiriert und betreut.
- Alle 85 Sekunden erfolgte eine Stellenbesetzung unter Mitwirkung des AMS. Mit Unterstützung des AMS konnten 370.902 Stellenbesetzungen (inkl. Lehrstellen) erzielt werden.
- Drei Viertel aller offenen Stellen (ohne Lehrstellen) wurden innerhalb eines Monats besetzt. Die durchschnittliche Besetzungszeit der offenen Stellen (ohne Lehrstellen) beträgt 25 Tage.
- Pro Arbeitstag haben in den Regionalen Geschäftsstellen des AMS rund 20.000 geplante Terminvorsprachen von Arbeitslosen stattgefunden. Insgesamt haben in den Regionalen Geschäftsstellen rund 5 Mio. geplante Terminvorsprachen stattgefunden.
- Pro Arbeitstag wurden von den MitarbeiterInnen des AMS rund 10.000 Vermittlungsvorschläge ausgegeben. So wurden 2013 insgesamt 2,5 Mio. Vermittlungsvorschläge für beim AMS gemeldete offene Stellen an die KundInnen ausgegeben.
- Pro Arbeitstag wurden von den MitarbeiterInnen des AMS rund 7.600 Betreuungsvereinbarungen mit den KundInnen abgeschlossen. Insgesamt erstellten die MitarbeiterInnen des AMS fast 1,9 Mio. Betreuungsvereinbarungen.





„Die öffentlichen Arbeitsverwaltungen (ÖAV) der Mitgliedstaaten spielen eine entscheidende Rolle, wenn es darum geht, die über 26 Millionen Arbeitslosen in Europa bei der Suche nach einem Arbeitsplatz zu unterstützen.“

**Michel Servoz**

Director General  
DG Employment, Social Affairs and Inclusion  
European Commission

Dabei stellt ein sich ständig wandelnder Arbeitsmarkt Europas ÖAV vor immer neue Herausforderungen. Sie müssen ihre Dienstleistungen ständig auf sich verändernde Kunden- und Arbeitsmarktbedürfnisse einstellen und sollen „Agenturen für das Übergangsmanagement“ werden, die eine neue Kombination aus „aktiven“ und „passiven“ beschäftigungspolitischen Funktionen anbieten. Deshalb müssen Arbeitsverwaltungen lernende Organisationen sein, die ständig ihre Ziele, Dienste und internen Prozesse auf Effizienz und Wirksamkeit überprüfen.

Gut funktionierende öffentliche Arbeitsverwaltungen können einen wichtigen Beitrag zur Erreichung der Beschäftigungsziele der Strategie Europa 2020 – bis 2020 eine Beschäftigungsrate von 75 % der Frauen und Männer zwischen 20 und 64 Jahren zu erreichen – leisten.

In ihrem Modernisierungsprozess können Arbeitsverwaltungen sich auf eine bewährte Zusammenarbeit auf europäischer Ebene stützen, die in diesen Monaten mit der Einrichtung eines offiziellen Europäischen Netz-

werks der ÖAV noch verstärkt wird. Das Netzwerk wird eine Plattform bieten, um das wechselseitige Lernen zwischen ÖAV auf europäischer Ebene zu fördern, die Leistungen der ÖAV zu bewerten und bewährte Verfahren zu ermitteln.

Seit Jahren nimmt das Arbeitsmarktservice Österreich mit großem Engagement an der gemeinsamen Arbeit des ÖAV-Netzwerks auf europäischer Ebene teil. Dabei ist das AMS innerhalb des Netzwerks zu einem Referenzpunkt geworden und wird heute in Europa als moderne und leistungsstarke öffentliche Arbeitsverwaltung anerkannt, von deren Erfahrungen, Praktiken und Instrumenten viele Länder gerne lernen. Gleichzeitig kann aber auch das AMS von der Teilnahme am Netzwerk profitieren, insbesondere von den Möglichkeiten, einen neuen Einblick in seine eigenen Prozesse und Dienstleistungen zu gewinnen und diese zu überprüfen.

Ich ermutige das AMS, sich weiter mit Mut und Enthusiasmus für die Modernisierung der öffentlichen Arbeitsverwaltungen in Europa zu engagieren.

## AKTIVE ARBEITSMARKTPOLITIK

- Aktive arbeitsmarktpolitische Förderangebote wurden von rund 386.000 arbeitssuchenden bzw. beschäftigten Personen – um 11 % mehr als 2012 – in Anspruch genommen, wofür insgesamt € 1.039 Mio. ausgegeben wurden.
- Fast vier von zehn Arbeitslosen (39 %) wurden in eine Förderung einbezogen. 44 % der von Arbeitslosigkeit betroffenen Frauen und 34 % der betroffenen Männer wurden gefördert.
- Jede/r zweite Jugendliche (51 %) wurde in ein Förderangebot des AMS einbezogen.
- Fast die Hälfte des Förderbudgets wurde für Frauen verwendet. Für rund 194.000 arbeitslose bzw. beschäftigte Frauen wurden € 489 Mio. und damit 49,1 % des gesamten Förderbudgets aufgewendet.
- Pro Arbeitstag wurden von den MitarbeiterInnen des AMS rund 1.560 Personen gefördert und rund 4.500 Förderfälle administriert.

## DIE EXISTENZSICHERUNG

- Pro Arbeitstag wurden in den Regionalen Geschäftsstellen rund 4.600 Anträge auf Existenzsicherung bearbeitet. Insgesamt wurden 2013 rund 1.142.000 Anträge bearbeitet.
- Für alle Leistungen von Arbeitslosigkeit und andere arbeitsmarktpolitische Unterstützungen haben die rund 1.360 damit befassten MitarbeiterInnen insgesamt € 4,8 Mrd. ausbezahlt.

## KUNDINNENZUFRIEDENHEIT

- Zwei Drittel der Arbeitslosen und drei Viertel der Betriebe waren mit der Leistung des AMS sehr zufrieden oder zufrieden. Die Zufriedenheit der Unternehmen stieg leicht an, die Zufriedenheit der Arbeitssuchenden blieb auf dem Niveau des Vorjahres.

## INTERNET- UND INFORMATIONENANGEBOTE

- Im eJob-Room waren im Durchschnitt täglich 230.000 Bewerbungen und 91.000 Stellenangebote abrufbar.
- Im Durchschnitt hatte fast jeder dritte Arbeitslose ein aktives eAMS-Konto. Die Zahl aller Personen mit einem aktiven eAMS-Konto stieg im Vergleich zum Vorjahr um 33 %.
- Pro Kalendertag wurden die eService-Angebote im eAMS-Konto durchschnittlich mehr als 11.100 Mal genutzt. Rund um die Uhr wurde alle acht Sekunden ein eService-Angebot genutzt.
- Mit 1,8 Mio. Besuchern pro Monat verzeichneten die Zugriffe auf die Informationsangebote im Internet unter [www.ams.at](http://www.ams.at) im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung um 14 %.
- Mehr als eine halbe Million Jugendlicher und Erwachsener haben die Informationsangebote in den 67 Berufsinformationszentren des AMS genutzt.
- 80.000 SchülerInnen aus 4.000 Schulklassen haben die Berufsinformationszentren besucht. Damit wurde fast jede/r zweite SchülerIn aus der 7. und 8. Schulstufe erreicht.
- Pro Arbeitstag haben rund 2.000 Personen die 67 Berufsinformationszentren des AMS persönlich aufgesucht.

## ServiceLines: DIE CALLCENTER DES AMS

- Pro Arbeitstag wurden von den ServiceLine-MitarbeiterInnen rund 18.500 Anrufe beantwortet. Insgesamt wurden 4,6 Mio. Anrufe von Arbeitssuchenden oder Betrieben beantwortet.

# Das AMS als größter Arbeitsmarktdienstleister

Das Arbeitsmarktservice Österreich wurde 1994 auf Basis des Arbeitsmarktservicegesetzes (AMSG) aus der unmittelbaren Bundesverwaltung ausgegliedert und als eigene Rechtsperson in Form eines öffentlich-rechtlichen Dienstleistungsunternehmens neu organisiert.

Das Organisationsmodell des AMS trägt dabei der Überlegung Rechnung, dass eine wirkungsvolle Arbeitsmarktpolitik nur in Abstimmung zwischen ArbeitnehmerInnen, ArbeitgeberInnen und Regierung sowie unter Berücksichtigung regionaler Unterschiede und Besonderheiten möglich ist. Deshalb wurde das AMS in Bundes-, Landes und Regionalorganisationen gegliedert, wobei die Sozialpartner auf jeder Organisationsebene maßgeblich an der Willensbildung mitwirken.

Der allgemeine gesetzliche Auftrag in § 29 Arbeitsmarktservicegesetz an das AMS legt fest, dass das „Ziel des Arbeitsmarktservice ist, im Rahmen der Vollbeschäftigungspolitik der Bundesregierung zur Verhütung und Beseitigung von Arbeitslosigkeit unter Wahrung sozialer und ökonomischer Grundsätze im Sinne einer aktiven Arbeitsmarktpolitik auf ein möglichst vollständiges, wirtschaftlich sinnvolles und nachhaltiges Zusammenführen von Arbeitskräfteangebot und -nachfrage hinzuwirken, und dadurch die Versorgung der Wirtschaft mit Arbeitskräften und die Beschäftigung aller Personen, die dem österreichischen Arbeitsmarkt zur Verfügung stehen, bestmöglich zu sichern. Dies schließt die Sicherung der wirtschaftlichen Existenz während der Arbeitslosigkeit im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ein.“

In diesem Sinne ist das AMS mit

- der Durchführung von Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik (Beratungs-, Vermittlungs- als auch Förderungstätigkeiten) mit dem Ziel der Wiedererlangung der Vollbeschäftigung und zur Verhütung von Arbeitslosigkeit,

- der Prüfung und Auszahlung von Lohnersatzleistungen bei Arbeitslosigkeit im Rahmen der passiven Arbeitsmarktpolitik (insbesondere Arbeitslosenversicherungsgesetz) und
- ordnungspolitischen Aufgaben, wie der Zulassung von ausländischen Arbeitskräften zum Arbeitsmarkt (Ausländerbeschäftigungsgesetz), befasst.

**Die Konkretisierung im Leitbild des AMS – „Wir verbinden Mensch und Arbeit.“**

„Das AMS ist das führende kundInnenorientierte Dienstleistungsunternehmen am Arbeitsmarkt in Österreich, bringt Arbeitsuchende und Arbeitgeber zusammen und sorgt dafür, dass Arbeitslosigkeit nicht länger dauert, als es die Arbeitsmarktverhältnisse bedingen. Durch diese Arbeit trägt das AMS zur gesellschaftlichen Stabilität bei.“

Das AMS vermittelt Arbeitskräfte auf offene Stellen und unterstützt die Eigeninitiative von Arbeitsuchenden und Unternehmen durch Beratung, Information, Qualifizierung und finanzielle Förderung. Während der Zeit der Arbeitslosigkeit leistet das AMS einen Beitrag zur Existenzsicherung. In der Wirtschaft nimmt es einen wichtigen Platz bei der Suche und Auswahl von geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein.“

In neun Landesorganisationen mit 101 Regionalen Geschäftsstellen werden in den Kernprozessen des Service für Arbeitskräfte (SFA), des Service für Unternehmen (SFU) und des Informationsprozesses mit insgesamt rund 5.539 MitarbeiterInnen diese Aufgaben und Ziele mit operativem Leben erfüllt.

# Die Arbeitsmarktlage\*

## BESCHÄFTIGUNG

Aktivbeschäftigung stieg um 0,6 %

Nach dem Auslaufen der Lissabon-Strategie (2000 bis 2010) hat die Kommission die „**Strategie Europa 2020**“ für die kommende Dekade formuliert, die auf eine engere Verzahnung von wirtschafts-, energie-, technologie- und beschäftigungspolitischen Strategien und Maßnahmen abstellt und auch sozial- und bildungspolitische Aspekte einbezieht. Als eines der fünf Kernziele wurde als beschäftigungspolitischer EU-Zielwert festgelegt, dass 75 % der EU-Bevölkerung im Alter von 20 bis 64 Jahren in Arbeit stehen sollen. Im **österreichischen Reformprogramm (NRP 2013)** wird für Österreich bis zum Jahr 2020 eine Gesamtbeschäftigungsquote von 77 % bis 78 % angestrebt. Im Arbeitsprogramm der österreichischen Bundesregierung für die Jahre 2013 bis 2018 wird eine massive Steigerung der Beschäftigung mit dem Ziel der Vollbeschäftigung durch überdurchschnittliches Wirtschaftswachstum gegenüber der Eurozone angestrebt.

Gesamtbeschäftigungsquote lag bei 72,3 %

Laut EUROSTAT lag die **Gesamtbeschäftigungsquote** Österreichs im Jahr 2013 bei 72,3 %. Damit belegte Österreich innerhalb der Europäischen Union (EU-28) den 5. Rang. Schweden (74,4 %), die Niederlande (74,3 %), Deutschland (73,3 %) und Dänemark (72,5 %) wiesen eine höhere Gesamtbeschäftigungsquote aus. Der EU-28-Durchschnitt lag bei 64,1 %.

Frauenbeschäftigungsquote von 67,6 %

Mit einer **Frauenbeschäftigungsquote** von 67,6 % lag Österreich 2013 ebenfalls deutlich über dem EU-28-Durchschnitt von 58,7 %.

Die Beschäftigungsquote **älterer ArbeitnehmerInnen** stieg 2013 in Österreich auf 44,9 %, war damit aber noch immer unterdurchschnittlich.

Die Zahl der unselbständig **Beschäftigten** lag im Jahresdurchschnitt 2013 bei 3.482.996 (davon 1.629.852 Frauen). Gegenüber 2012 nahm die Beschäftigung um 17.542 bzw. 0,5 % zu (Anstieg der Frauenbeschäftigung um 0,7 %).

Laut Arbeitskräfteerhebung 2013 der Statistik Austria lag der Teilzeitanteil an den unselbständig Erwerbstätigen im Jahr 2013 insgesamt bei 26,5 % (+0,8 %). Der Teilzeitanteil bei Männern erhöhte sich gegenüber dem Jahr 2012 und betrug 8,5 %, bei den Frauen stieg er auf 45,9 % an.

Die **Aktivbeschäftigung** (ohne Kinderbetreuungs-geldbezieherInnen und Präsenz- bzw. Zivildienere) stieg um 0,6 %, wobei der Anstieg bei den Frauen etwas höher ausfiel (0,9 %) als bei den Männern (0,4 %).

Die Beschäftigung nahm 2013 gegenüber dem Vorjahr im Primärsektor am stärksten zu (2,1 %), allerdings von einem niedrigen Niveau aus. Im Dienstleistungssektor betrug der Anstieg 0,9 %, während die Beschäftigung im Produktionssektor nahezu stabil geblieben ist.

Die Beschäftigung in den **Saisonbranchen** entwickelte sich unterschiedlich. Im Bauwesen ging die Beschäftigung im Vergleich zum Vorjahr leicht zurück (0,4 %), im Fremdenverkehr (Beherbergung und Gastronomie) entwickelte sich die Beschäftigung mit einem Anstieg von 2,2 % hingegen erneut überdurchschnittlich. 2013 waren im Jahresdurchschnitt 556.752 **ausländische Arbeitskräfte** (davon rund 300.616 aus EU-Staaten) beschäftigt. Gegenüber 2012 nahm die Zahl der beschäftigten AusländerInnen um 29.690 bzw. 5,6 % zu.

2013 entwickelten sich die flexiblen Beschäftigungsformen wieder unterschiedlich. Einen Rückgang gab es bei der Zeitarbeit (-3.983 bzw. -4,8 %). Der Anteil überlassener Arbeitskräfte an allen beschäftigten ArbeitnehmerInnen sank 2013 auf 2,2 %. Die Zahl der freien Dienstverträge nahm um 931 bzw. 4,8 % ab. Bei der geringfügigen Beschäftigung inklusive geringfügiger freier Dienstverträge wurde hingegen ein weiterer Anstieg um 5.429 bzw. 1,5 % verzeichnet.

Im Jahr 2013 wurden insgesamt rund 1.654.000 unselbständige Beschäftigungsverhältnisse aufgenommen. In knapp einem Drittel der Fälle lag davor eine Vormerkung beim Arbeitsmarktservice; in 19 % der Fälle gelang den Personen ein direkter Wechsel des Beschäftigungsverhältnisses. Der Großteil der Beschäftigungsaufnahmen (48 %) erfolgte hingegen aus einer erwerbsfernen Position heraus. Umgekehrt wurden im Jahr 2013 auch 1.630.000 unselbständige Beschäftigungsverhältnisse beendet. Die durchschnittliche Dauer dieser Beschäftigungsverhältnisse lag bei ca. 629 Tagen, also knapp 21 Monaten. Etwas über 28 % der Beschäftigungsbeendigungen hatten eine Vormerkung beim Arbeitsmarktservice zur Folge.



„Das AMS vermittelt Jobs. Jeder neue Beschäftigte ist ein Steuer- und Beitragszahler mehr und ein Leistungsempfänger weniger. Das stützt den Sozialstaat, gibt Selbstwertgefühl und stärkt das Wachstum.“

Univ. Prof. Dr. Christian Keuschnigg  
Direktor, Institut für Höhere Studien

## ARBEITSLOSIGKEIT

Mit 4,9 %  
niedrigste  
Arbeitslosen-  
quote der EU

Die Europäische Union wies für Österreich für das Jahr 2013 eine **Arbeitslosenquote** von 4,9 % (eine Zunahme von 0,6 Prozentpunkten gegenüber 2012) aus. Österreich lag damit an erster Stelle in der europäischen Union (EU-28). Die Arbeitslosenquote der EU-28-Staaten lag bei 10,8 %. Die Jugend-Arbeitslosenquote nach EUROSTAT lag in Österreich bei 9,2 % und war damit um 0,5 Prozentpunkte höher als 2012. Österreich lag nach Deutschland (7,9 %) an zweiter Stelle in der EU-28. Die Jugendarbeitslosenquote der EU-28-Staaten lag bei 23,4 %.

Im Jahr 2013 waren im Jahresdurchschnitt insgesamt 287.206 Personen arbeitslos gemeldet, das waren 26.563 bzw. 10,2 % mehr als 2012. Die **Arbeitslosenquote nach nationaler Berechnung** lag 2013 bei 7,6 % (plus 0,6 Prozentpunkte gegenüber 2012). Nach dem Geschlecht war der Anstieg der **Arbeitslosigkeit bei den Männern** höher als bei den **Frauen**. Insgesamt war die Arbeitslosigkeit der Männer höher als die der Frauen (Arbeitslosenquote: Männer 8,2 %, Frauen 7,0 %).

2013 war eine hohe Dynamik am österreichischen Arbeitsmarkt zu beobachten. Im Laufe des Jahres gab es insgesamt **1.065.859 Zugänge** (58.996 mehr als im Vorjahr bzw. 5,9 %) und **1.179.231 Abgänge** (47.399 mehr als im Vorjahr bzw. 4,2 %) aus der Arbeitslosigkeit.

In 48 % der Fälle gelang den Personen anschließend eine Beschäftigungsaufnahme, während der Weg für knapp 28 % in eine erwerbsferne Position führte.

97 Tage durch-  
schnittliche  
Arbeitslosig-  
keitsdauer

Die **durchschnittliche Arbeitslosigkeitsdauer (Verweildauer)** betrug 97 Tage und lag damit insgesamt um drei Tage über dem Vorjahresniveau (Frauen +2 Tage, Männer +3 Tage).

Die Arbeitslosigkeit nach **Wirtschaftsbereichen** entwickelte sich 2013 im Produktionssektor ähnlich wie im Dienstleistungssektor. Im Produktionssektor war insgesamt ein Anstieg der Arbeitslosigkeit um 6.598 bzw. 11,9 % auf durchschnittlich 62.068 Personen zu verzeichnen. Im Dienstleistungssektor nahm die Arbeitslosigkeit um 19.222 bzw. 10,0 % auf insgesamt 210.814 zu. Innerhalb des Tertiärsektors ist im Grundstücks- und Wohnungswesen sowie im Gesundheits- und Sozialwesen ein überdurchschnittlich hoher Anstieg zu beobachten (+16,5 % bzw. +15,7 %). Im Primärsektor waren jahresdurchschnittlich 1.971 Personen arbeitslos (+109 bzw. +5,9 % gegenüber 2012).

Zurückzuführen ist der Anstieg zu einem Teil auf die Arbeitskräfteüberlassung (2.352 bzw. 8,4 % mehr als im Vorjahr), aber auch in fast allen anderen Bereichen nahm die Arbeitslosigkeit zu. Der Jahresdurchschnittsbestand der arbeitslos vorgemerkten **AusländerInnen** betrug 66.743 und nahm um 9.872 bzw. 17,4 % zu. Der Bestand der arbeitslos vorgemerkten InländerInnen stieg hingegen um 8,2 %.

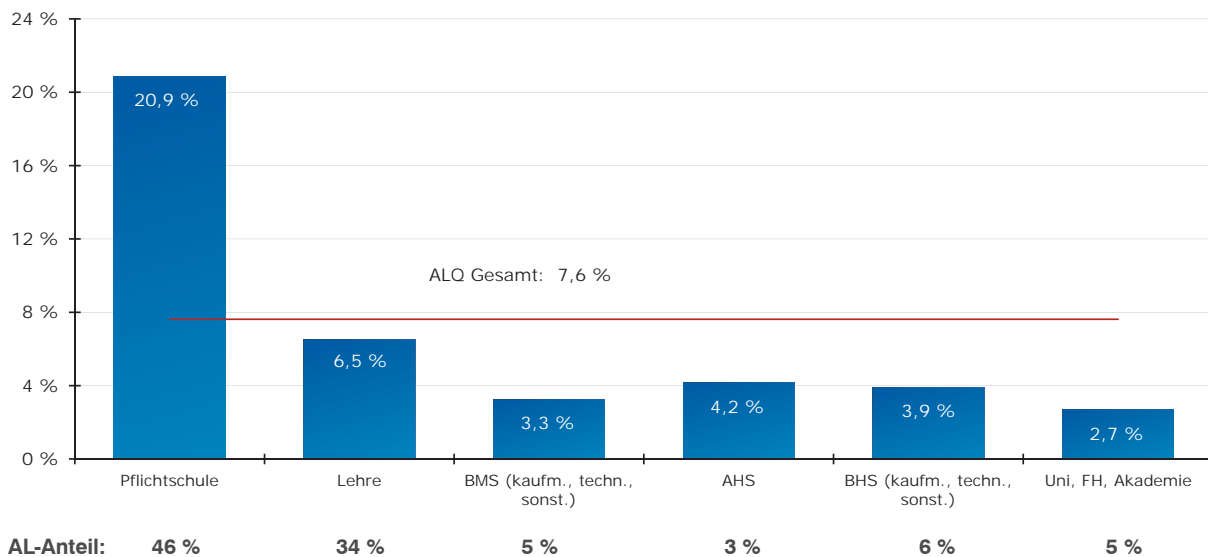
Die nationale Arbeitslosenquote der AusländerInnen betrug 10,7 %. Im Vergleich dazu betrug die Arbeitslosenquote der Personen mit Migrationshintergrund (1. und 2. Generation) 12,7 %. Jahresdurchschnittlich waren 102.584 MigrantInnen arbeitslos vorgemerkt. Das bedeutet einen Anstieg im Vergleich zum Jahr 2012 um 13.412 bzw. 15,0 %.

Nach Bildungsniveaus entwickelte sich die Arbeitslosigkeit 2013 recht unterschiedlich. Während die Arbeitslosigkeit bei Personen mit mittlerer Schulbildung moderat zunahm (6,2 %), betrug der Anstieg bei Personen mit Lehrabschluss 10,0 %, ebenso bei Personen mit maximal Pflichtschulabschluss (10,1 %) und bei Personen mit höherer Ausbildung (11,0 %). Relativ hoch war die Zunahme bei AkademikerInnen mit 14,2 %.

Trotz dieser Entwicklung zeigt sich klar: Das höchste Risiko, arbeitslos zu werden, hatten auch 2013 PflichtschulabsolventInnen. Die Arbeitslosenquote dieser Gruppe betrug 20,9 %, während AkademikerInnen mit 2,7 % die niedrigste Quote aufwiesen.

Im Jahresdurchschnitt 2013 waren 132.921 Personen mit höchstens Pflichtschulabschluss und 15.210 Personen mit akademischer Ausbildung arbeitslos. Die Gliederung der Arbeitslosen nach der höchsten abgeschlossenen Ausbildung zeigt, dass fast jeder zweite Arbeitslose keine die Pflichtschule übersteigende Schulbildung vorzuweisen hatte (46,3 %). Rund ein Drittel der Arbeitslosen verfügte über einen Lehrabschluss (33,7 %). Vor diesem Hintergrund bleiben die Qualifikationsprogramme des AMS weiterhin von besonderer Bedeutung.

## Arbeitslosenquoten sowie Anteil der Arbeitslosen nach Bildungsabschluss\* im Jahr 2013



\* Vorgemerkte Arbeitslose einer Bildungsebene, bezogen auf das Arbeitskräftepotenzial (= Arbeitslose + unselbständig Beschäftigte des aktuellen Monats) derselben Bildungsebene; die Gliederung der Beschäftigtenbasis nach Bildungsabschluss wurde nach Ergebnissen der Arbeitskräfteerhebung 2012 (unselbständig Erwerbstätige nach LFK) errechnet.

Quelle: Hauptverband, AMS

Das AMS hat die Schulungsaktivitäten 2013 aufgrund der aktuellen Arbeitsmarktlage weiter ausgedehnt. Im Jahr 2013 befanden sich durchschnittlich 73.516 Personen in Schulungen des AMS. Das bedeutet einen Anstieg um 6.914 bzw. 10,4 % gegenüber dem Vorjahr.

Während des Jahres 2013 gab es mit 886.214 von Arbeitslosigkeit betroffenen Personen um 36.671 oder 4,3 % mehr als im Jahr zuvor. Der Anstieg fiel bei den Männern relativ gesehen geringfügig stärker aus (4,5 %) als bei den Frauen (4,0 %). Die Anzahl an betroffenen Männern lag jedoch mit 506.625 deutlich über jener der Frauen (379.618).

Unter Einbeziehung der betroffenen Lehrstellensuchenden und Personen in Schulungen waren insgesamt 943.770 Personen beim AMS im Laufe des Jahres 2013 zumindest einen Tag vorgemerkt. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet das einen Anstieg um 35.313 Personen bzw. 3,9 %.

## STELLENMARKT

2013 wurden dem AMS insgesamt 401.462 freie Stellen zur Besetzung gemeldet, das waren insgesamt um 1,7 % oder 6.823 freie Stellen weniger als im Jahr 2012. Mit Unterstützung des AMS konnten davon 337.825 freie Stellen besetzt werden, das waren 0,4 % weniger als im Vorjahr.

401.462 freie Stellen wurden zur Besetzung gemeldet

2013 wurden dem AMS 38.617 Lehrstellen zur Besetzung gemeldet, wovon 33.077 Lehrstellen besetzt werden konnten. Im Jahresdurchschnitt gab es 5.727 **Lehrstellensuchende** (196 bzw. 3,5 % mehr als 2012) und ein durchschnittliches Lehrstellenangebot von 3.420 (404 bzw. 10,6 % weniger als 2012). Damit ist die Zahl der Lehrstellensuchenden in etwa 1,7-mal so groß wie das Lehrstellenangebot.

Der Einschaltgrad des AMS in den Arbeitsmarkt lag 2013 bei 36,3 % und damit leicht über dem Niveau des Vorjahres.

# Management und Steuerung im AMS

Das AMS steuert die Umsetzung und Wirkung der arbeitsmarktpolitischen Schwerpunkte über ergebnisorientierte Management- und Zielsteuerungssysteme. Diese umfassen sowohl die arbeitsmarktpolitischen Jahresziele und die Ziele zur KundInnenzufriedenheit als auch die ganzheitlich ausgerichtete Balanced Scorecard (AMS-Scorecard).

## ARBEITSMARKTPOLITISCHE JAHRESZIELE 2013

Unter Einbeziehung der Leitlinien der Europäischen Beschäftigungspolitik bzw. des darauf ausgerichteten Nationalen Reformprogramms sowie der Zielvorgaben des Bundesministers für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz beschließt der Verwaltungsrat des AMS alljährlich die vom Vorstand vorzulegenden arbeitsmarktpolitischen Zielsetzungen. Die Rahmenbedingungen in wirtschaftlicher und arbeitsmarktpolitischer Hinsicht waren 2013 äußerst herausfordernd, zwei Ziele wurden nicht erreicht.

Durch ein möglichst großes Angebot an offenen Stellen für Arbeitsuchende trägt das AMS zu mehr Transparenz bei und stärkt seine Position als führendes Dienstleistungsunternehmen auf dem Arbeitsmarkt. Trotz Beschäftigungszuwachs sind die zielrelevanten Stellenbesetzungen insgesamt beim AMS nur schwach gestiegen, andere Rekrutierungskanäle haben offenbar an Terrain gewonnen.


Einen stärkeren Zuwachs gab es aber bei höherqualifizierten Stellen, mit deren Besetzung das AMS beauftragt wurde.

Präventiv fokussiert das AMS generell im Rahmen der Early Intervention Strategie auf die Verhinderung von länger dauernder Arbeitslosigkeit – in besonderem Maße bei Jugendlichen. Die Verbesserung der Chancen von arbeitsmarktfernen Personen auf dauerhafte Integration in den Arbeitsmarkt soll durch nachhaltige Arbeitsaufnahmen von mindestens zwei Monaten erreicht werden. Besondere Zielgruppen der Arbeitsmarktpolitik sind Ältere, Frauen und Jugendliche, welche durch Qualifizierungsangebote und Beschäftigungsförderungen bei der Arbeitsaufnahme unterstützt wurden.

### Übersicht über die arbeitsmarktpolitischen Ziele 2013

Zielsetzungen	Zielwert	Istwert	Ziel erreicht
Einschaltung auf dem Arbeitsmarkt erhöhen (Stellenbesetzungen)	min. 394.278	390.626	–
Stellenakquisition im qualifizierten Bereich (mind. Lehrabschluss)	min. 202.118	206.791	+
Arbeitslosigkeit von Jugendlichen kurz halten (AL nicht länger als 6 Monate)	max. 7.015	4.743	+
Rasche Integration von Älteren in den Arbeitsmarkt (Arbeitsaufnahmen innerhalb von 6 Monaten)	min. 93.476	92.968	–
Arbeitsmarktferne Personen nachhaltig in Arbeit bringen	min. 51.635	62.723	+
Erhöhung der Schulungseffektivität (Anteil Arbeitsaufnahmen innerhalb von 3 Monaten nach Schulung)	min. 37,7 %	39,9 %	+
Wiedereinstieg erleichtern (Arbeitsaufnahmen und Schulung von WiedereinsteigerInnen)	min. 51.221	55.821	+
Arbeitsaufnahmen nach Schulung in ausgewählten Bereichen: Frauen in Handwerk und Technik, Facharbeiterinnen-Intensivausbildung bzw. BMS/BHS	min. 939	1.735	+



A close-up portrait of Gerda Challupner, a woman with short reddish-brown hair and glasses, smiling warmly. She is wearing a brown jacket over a blue and white patterned scarf. The background is softly blurred, showing what appears to be an office or public space.

„Die Jugend ist  
unsere Zukunft.  
Handeln wir auch  
danach!“

Gerda Challupner  
Geschäftsstellenleiterin  
AMS Jugendliche Wien

Wien hat eine eigene Regionale Geschäftsstelle für Jugendliche (von 14 Jahren bis zum 21. Geburtstag). Etwas mehr als 25.000 Jugendliche waren 2013 durchschnittlich bei uns gemeldet. Im Rahmen der Wiener Ausbildungsgarantie bieten wir unterschiedlichste Kurse an. Derzeit werden über 6.000 Jugendliche geschult.

Wir helfen beim Einstieg in das Erwerbsleben. Sowohl den MaturantInnen als auch Jugendlichen ohne Schulabschluss. Wir sind auch zentrale Anlaufstelle für jene Betriebe, die Lehrlinge ausbilden möchten. Wir akquirieren Lehrstellen, aber auch Praktikumsstellen. 20 % der Wiener Lehrlinge werden in überbetrieblichen Einrichtungen ausgebildet.

Mit allen entscheidenden Akteuren in Wien wurde mit dem Wiener Qualifikationsplan 2020 ein höchst anspruchsvolles Ziel entwickelt: Die Zahl der Jugendlichen ohne über die Pflichtschule hinausgehende (Aus-)Bildung soll auf 7 % reduziert werden.

In der Millionenstadt Wien funktioniert alles etwas anders. Es ist notwendig, ständig für Neues offen zu sein und auch niederschwellige Zugänge zu gestalten.

Wir möchten die jungen Menschen so früh wie möglich erreichen, um den Einstieg ins Berufsleben gleich mit Arbeitslosigkeit möglichst zu verhindern.

## BALANCED SCORECARD (BSC)

In der seit 2005 eingesetzten Balanced Scorecard (BSC) werden die Hauptstrategien und wichtigsten Ergebnisse des AMS in quantitativen Kennziffern überschaubar dargestellt. Die Balanced Scorecard enthält u.a.:

- die Zielerreichung der arbeitsmarktpolitischen Jahresziele;
- zentrale Ergebnisse des Service für Arbeitskräfte (SFA) wie die Vormerkdauer, die Rate der Arbeitsaufnahmen der Arbeitslosen und den Erfolg der Arbeitsmarktförderung, aber auch die Dauer der Bearbeitung von Anträgen in der Arbeitslosenversicherung;
- zentrale Ergebnisse des Service für Unternehmen (SFU) wie die Einschaltung des AMS in den Stellenmarkt;
- die Zufriedenheit der Arbeitssuchenden und Unternehmen mit dem AMS;
- die Arbeitszufriedenheit der MitarbeiterInnen des AMS;
- und sonstige wichtige Indikatoren wie etwa Leistungskennziffern zu den ServiceLines, den Callcenter des AMS, und zum elektronischen e-AMS-Konto.

Mit unterschiedlichen Gewichten versehen, werden diese Indikatoren auch zu einem Gesamtscore verdichtet, der eine Gesamtbewertung für jede Geschäftsstelle des AMS ist.

Mit der BSC lassen sich somit übersichtlich die Stärken und Schwächen sowie Verbesserungspotenziale jeder Regionalen Geschäftsstelle und Landesorganisation darstellen. Darüber hinaus erlaubt die BSC ein Ranking der Geschäftsstellen sowohl nach der Gesamtperformance als auch nach einzelnen Indikatoren.

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

2013 gibt es erfreulicherweise wieder eine deutlich steigende Gesamtperformance und das AMS Österreich hat sich mit 66,7 % (Maximalwert 100 %) um 4,2 % im Vergleich zu 2012 verbessert. Steigerungen gibt es besonders bei der Erreichung der arbeitsmarktpolitischen Zielvorgaben und bei der Nutzung des elektronischen eAMS-Kontos. Die besten Landesorganisationen 2013 sind jene aus Oberösterreich, Salzburg und der Steiermark, wobei sich fast alle Landesorganisationen im Vergleich zum Vorjahr gesteigert haben, besonders stark das Burgenland, die Steiermark und Vorarlberg.

Sehen lassen kann sich die langfristige Entwicklung der BSC in den letzten neun Jahren: Das AMS insgesamt hat sich um 28 % gesteigert, wobei sich nicht so sehr die Best Performer weiter gesteigert haben, sondern vor allem die nicht so guten Regionalen Geschäftsstellen und Landesorganisationen aufgeholt haben. 2013 war die schlechteste Regionale Geschäftsstelle mehr als doppelt so gut wie die schlechteste im Jahr 2005. Dies belegt deutlich eine schrittweise Angleichung des Leistungsniveaus im AMS.

## GENDER-MAINSTREAMING: FÖRDERUNG DER CHANCENGLEICHHEIT

Die Gleichstellung von Frauen und Männern auf dem Arbeitsmarkt zu fördern, ist eine gesetzlich verankerte Aufgabe. Das AMS trägt mit seiner gesamten Politik zur Förderung der Gleichstellung bei und setzt sich Gleichstellungsziele. Trotzdem konnte Chancengleichheit am Arbeitsmarkt noch nicht hergestellt werden. Dies zeigt sich vor allem in geschlechtsspezifisch unterschiedlichen Erwerbs- und Teilzeitquoten, Erwerbsunterbrechungen infolge Kinderbetreuung und Einkommensunterschieden.

Ziele der Gleichstellungsorientierung im längerfristigen Plan des AMS sind:

- Frauen und Männer sind gleichermaßen auf existenzsichernden, ökonomische Unabhängigkeit gewährleistenden Arbeitsplätzen ins Erwerbsleben integriert (durch Unterstützung des Wiedereinstiegs nach einer Familienphase, Förderung der Bildungsbeteiligung und Erhöhung des Ausbildungsniveaus von Frauen und die Akquisition von Arbeitsplätzen mit flexibler Arbeitszeitregelung).
- Frauen und Männer haben Zugang zu allen Berufen und Positionen zur Verringerung der Einkommensunterschiede (durch Förderung der beruflichen [Neu-]Orientierung und beruflichen Qualifizierung von Frauen, Unterstützung von Mädchen bei der Berufswahl, Unterstützung beim Zugang zu existenzsichernden Arbeitsplätzen und durch Förderung des Zugangs zu betrieblicher Weiterbildung).

### Gender-Mainstreaming-Prinzip im AMS

Mit Gender-Mainstreaming als verbindliche Strategie wurde ein entscheidender Impuls gegeben, die Gleichstellungsorientierung auf allen Ebenen umzusetzen. Die durchgängige Gleichstellungsstrategie wurde in allen Handlungsfeldern des AMS erfolgreich verankert. Die Vorgehensweisen und Ergebnisse werden laufend überprüft und weiterentwickelt.

#### Wichtige Umsetzungsschwerpunkte sind:

- Gender-Budgeting (Verwendung von mindestens 50 % Fördermittel für Frauen)
- Erstellung eines jährlichen Gleichstellungsberichtes
- Integration der Gleichstellungsorientierung in den Kernprozessen
- Vermittlung von Genderkompetenz als Teil der Aus- und Weiterbildung
- Das arbeitsmarktpolitische Frauenprogramm zur Erreichung der Gleichstellungsziele

# Die KundInnen im Mittelpunkt

Das AMS setzt sich für beide Seiten am Arbeitsmarkt ein. Die KundInnen – Arbeitsuchende wie Unternehmen – stehen im Zentrum aller Dienstleistungen im Sinne des gesetzlichen Auftrages zur möglichst vollständigen und nachhaltigen Zusammenführung von Arbeitskräfteangebot und -nachfrage. Zur Erbringung der Dienstleistungen setzt das AMS auf eine umfassende Kommunikations- und Qualitätsstrategie. Der internationale Good Practice Austausch im Rahmen eines breit angelegten Benchmarking-Projektes unterstützt die KundInnenorientierung.

## QUALITÄTSMANAGEMENT

Das AMS hat den Anspruch, zu den besten kundInnenorientierten Dienstleistungs-Organisationen in Österreich zu gehören. Dazu braucht es Vergleiche mit anderen Organisationen. Die Quality Austria als Dachverband österreichischer Unternehmen mit zertifizierten Qualitätsmanagement-Systemen bietet dazu Orientierungsmöglichkeiten, um den eigenen Leistungsstand im Vergleich mit den besten Unternehmen festzustellen.

Viele Auszeichnungen sind für das AMS ein Ansporn, weiterhin durch Verbesserungen der Dienstleistungsprozesse, durch weitere Aktivitäten zur Effizienzsteigerung, durch die Weiterentwicklung der IT-unterstützten Vermittlung, durch eine Weiterentwicklung der Kompetenzen der MitarbeiterInnen und der Führungskräfte die KundInnen-Orientierung der Organisation intensiv voranzutreiben.

2013 wurde der systematische Austausch mit Partnerorganisationen verstärkt verfolgt. Good Practice Partnerschaften zu erfolgreichen Unternehmen (Preisträger beim Geschäftsprozess-Award und/oder Preisträger beim Österreichischen Staatspreis) und die Teilnahme an externen Good Practice Veranstaltungen (z.B. am Process day der Gesellschaft für Prozessmanagement) dienen dazu, Prozesse und Vorgehensweisen zu vergleichen und voneinander zu lernen.

Auch intern fördert das AMS den Good Practice Transfer zwischen den Landesorganisationen. Mit Hilfe einer eigenen Projekt-Datenbank wird sichergestellt, dass sich alle KollegInnen österreichweit über laufende Projekte informieren und

Projekt-Partnerschaften schließen können. Somit wird die Kooperation zwischen den einzelnen Geschäftsstellen gefördert.


Aus dem Ergebnis eines breit angelegten internationalen Benchmarking-Projektes wissen wir, dass das AMS auch im Vergleich der europäischen öffentlichen Arbeitsmarkt-Organisationen einen sehr guten Platz einnimmt. Das zeigt sich unter anderem auch an der Vielzahl der ausländischen Delegationen, die das AMS besuchen, ebenso wie an der Berichterstattung über die Arbeitsmarktpolitik in Österreich in zahlreichen großen europäischen Medien.

## INTERNATIONALES BENCHMARKING UND GOODPRACTICE TRANSFER

Das AMS hat seit 2002 eine ständig wachsende Arbeitsgruppe aus europäischen Arbeitsverwaltungen geleitet, um auf Basis von gemeinsamen Indikatoren systematisch gute Vorgehensweisen zu identifizieren und voneinander zu lernen. Eine Bewertung des Leistungsniveaus des AMS Österreich ist nur durch einen Vergleich mit den anderen öffentlichen Arbeitsverwaltungen im Europa möglich. Derzeit beteiligen sich 23 öffentliche Arbeitsverwaltungen an diesem Projekt.

Da sich das internationale Benchmarking in einer Übergangsphase befindet, liegen derzeit Ergebnisdaten nicht mehr von allen Arbeitsverwaltungen vor. Trotzdem zeigt sich im längerfristigen Vergleich, dass das AMS nach wie vor zu den besten Arbeitsverwaltungen in Europa gehört.

Das AMS gehört zu den besten Arbeitsmarktorganisationen in der EU

A portrait of Dr. Martin Gleitsmann, a middle-aged man with short, light-colored hair, wearing glasses, a dark suit jacket, a light blue checkered shirt, and a red and blue striped tie. He is looking slightly to the right of the camera with a neutral expression. The background is blurred, showing what appears to be a flag or a colorful pattern.

„Unternehmen bieten Jugendlichen im Rahmen der Lehre nicht nur eine Ausbildung, sondern auch eine Lebens- und Zukunftsperspektive.“

Nicht jeder Jugendliche findet unmittelbar nach der Schule eine Lehrstelle. In diesen Fällen unterstützt das AMS Jugendliche mit einem Bündel von Maßnahmen, etwa der Lehrstellenförderung und der breiten Palette an überbetrieblichen Lehrausbildungen.

**Dr. Martin Gleitsmann**  
Wirtschaftskammer Österreich  
Mitglied des Verwaltungsrates

## Das AMS hat sehr gute Ergebnisse bei den Indikatoren

- Arbeitsuchende in Beschäftigung zu bringen
- Arbeitslose rasch in Beschäftigung zu bringen

## Das AMS hat gute Ergebnisse bei den Indikatoren

- KundInnenzufriedenheit von Arbeitsuchenden und Betrieben
- Arbeitsaufnahmen nach Qualifizierung
- offene Stellen besetzen bzw. rasch zu besetzen

- offene Stellen mit registrierten arbeitslosen Personen zu besetzen

## Das AMS hat einen Verbesserungsbedarf beim

- Marktanteil offener Stellen

60,5 % der Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden entgegen-  
genommen

Trotz insgesamt guter Ergebnisse bei den Übergängen in Beschäftigung nach Trainingsmaßnahmen zeigt sich, dass das AMS sowohl von Schweden bei bestimmten (benachteiligten) Subgruppen als auch insgesamt vom belgischen VDAB bei der IT-gestützten Vermittlung nach Kompetenzen noch lernen kann.

Im Rahmen des Mutual Learning Programms „PES 2 PES-Dialog“ der Europäischen Kommission und des Netzwerks der europäischen Arbeitsverwaltungen, aber auch in vielen bilateralen Veranstaltungen und Einladungen wurde das AMS 2013 bei vielen Gelegenheiten aufgefordert, gute Vorgehensweisen besonders in Bezug auf die Implementierung der Jugendgarantie zur Diskussion zu stellen.

## SERVICELINES

Die ServiceLines sind seit vielen Jahren Ausdruck der KundInnenorientierung des AMS. Überwiegend Arbeitskräfte, aber auch Unternehmen schätzen die rasche und unbürokratische Erledigung ihrer Anliegen per Telefon. Die ursprüngliche Intention, durch das Wegfiltern von Telefonanrufen zur Entlastung von Gesprächs- und Beratungssituationen beizutragen, konnte auch 2013 wieder erreicht werden.

Im Jahr 2013 wurden in den ServiceLines in Summe rund 4,6 Mio. Anrufe beantwortet. Damit war das bewältigte Anrufvolumen etwas höher als im Vorjahr. Im Durchschnitt der Arbeitstage wurden in den AMS ServiceLines rund 18.500 Anrufe beantwortet.

Die KundInnen honorierten die Arbeit der ServiceLines im Rahmen der Zufriedenheitsbefragung mit einer guten Bewertung: Der Top-Box-Wert (Noten 1+2 von 6) für die Gesamtzufriedenheit mit der ServiceLine betrug 76,6 % gegenüber 78,7 % im Vorjahr.

KundInnen gaben im Jahr 2013 an, sie würden zu 73,4 % (Mittelwert) die ServiceLine an Familienangehörige oder Freunde weiterempfehlen.

## INFOCHANNEL AMS-INFOSCREEN

Die regionalen Infoscreens in den Informations- und Wartezonen von 81 Geschäftsstellen und vier Berufsinformationszentren (BIZ) bieten Informationen zu aktuellen Stellenangeboten sowie zu regionalen Veranstaltungen und überregionalen Angeboten, wie z.B. eServices oder Berufsinformation. Die Infoscreens werden auch bei Berufsinfoveranstaltungen und Messen eingesetzt.

## HOHE KUNDINNENZUFRIEDENHEIT

Die Zufriedenheit der Arbeitssuchenden und der Unternehmen mit den Leistungen des AMS hängt stark mit den Erwartungen und Wünschen zusammen, mit denen diese sich an das AMS wenden. Für die Zufriedenheit ist jedoch nicht ausschließlich die Dienstleistung an sich, sondern vielmehr die Zufriedenheit mit einzelnen Merkmalen (z. B. Wartezeiten, Beraterqualität, Stellenvermittlung, Fördermöglichkeiten etc.) ausschlaggebend. Das AMS misst daher seit 2004 regelmäßig die Diskrepanz zwischen erwarteter und wahrgenommener Leistung, indem bei registrierten Arbeitssuchenden sowie bei Unternehmen die Zufriedenheit mit Einzelmerkmalen und die globale Zufriedenheit mit der RGS erhoben werden. Um Informationen über die Bedeutung einzelner Teilaspekte für die Gesamtzufriedenheit zu erhalten, werden die Daten einer Kausalanalyse unterzogen.

Die ClientMonitoringSystem-Ergebnisse (CMS) liefern sowohl Indikatoren für das interne Benchmarking (dadurch können Unterschiede in der von den KundInnen wahrgenommenen Qualität der erbrachten Dienstleistung sichtbar gemacht werden) als auch Hinweise für die einzelnen RGS auf ihre Stärken und Verbesserungspotenziale und fließen in die AMS-Scorecard ein.

Die Zufriedenheit der Arbeitssuchenden bleibt 2013 etwa auf dem Niveau vom Vorjahr. So waren 66,9 % (2012: 67,2 %) der Befragten mit den Leistungen des AMS sehr zufrieden bzw. zufrieden. Dabei zeigt sich, dass die BeraterInnen wesentlich zu diesem Ergebnis beitragen.

Die Zufriedenheit der Unternehmen mit dem AMS erreicht auch 2013 wieder ein sehr gutes Ergebnis, allerdings wird die Bestmarke von 2012 im Jahr 2013 nicht ganz erreicht: Beinahe drei Viertel (74,0 %) der befragten Unternehmen waren 2013 (2012: 75,2 %) mit dem AMS sehr zufrieden bzw. zufrieden. Neun von zehn der befragten Unternehmen bestätigen die sachliche Geschäftsbeziehung mit dem AMS bzw. das Bemühen der BeraterInnen, auf die spezifischen Bedürfnisse einzugehen.

## KUNDINNENFEEDBACK – ams.help

Rückmeldungen von KundInnen wie Anregungen, Hilfeersuchen, Beschwerden und Lob werden zur zielgerichteten Verbesserung der Dienstleistung genutzt und stellen so ein wichtiges Instrument zur Weiterentwicklung von Dienstleistungen und Instrumenten dar.

Über das Dokumentationssystem des Beschwerdemanagements ams.help werden diese Geschäftsfälle strukturiert nach den Anliegen der KundInnen erfasst und anonymisiert ausgewertet. Gestützt auf die Ergebnisse der Auswertung setzt das AMS wirksame und zielgerichtete Verbesserungsmaßnahmen. Dem KundInnenbedürfnis entsprechend werden beispielsweise im Rahmen der Kommunikation und Information vermehrt KundInnenmeetings angeboten und spezifischer an die im Beschwerdemanagement festgestellten KundInnenanliegen (Fördervoraussetzungen, Existenzsicherung, Vermittlung) angepasst, wie auch zielgerichtete Coachings für MitarbeiterInnen durchgeführt.

Im Jahr 2013 wurden österreichweit insgesamt 10.114 ams.help-Fälle bearbeitet, das entspricht 1 % der KundInnenkontakte bei den Arbeitssuchenden und 0,1 % der gemeldeten Aufträge von Unternehmen. Es handelt sich dabei überwiegend um Hilfeersuchen und Beschwerden von arbeitssuchenden Personen (48 % Frauen, 52 % Männer). Drei Viertel der Anliegen konnten positiv erledigt werden, mehr als die Hälfte innerhalb eines Tages.

Drei Viertel aller Anliegen von KundInnen positiv erledigt

# Service für Arbeitskräfte

Aufgabe der BeraterInnen im Service für Arbeitskräfte ist es, einerseits Arbeit- bzw. Lehrstellensuchende bei der Suche nach einem Arbeits- bzw. Ausbildungsplatz zu unterstützen und andererseits deren Existenz durch eine Leistung der Arbeitslosenversicherung zu sichern.

Diese Aufgabe wird primär in den 101 Regionalen Geschäftsstellen im Face-to-face-Kontakt mit Arbeitssuchenden wahrgenommen und in den österreichweit gleich strukturierten Dienstleistungszonen mit unterschiedlichem Aufgabenspektrum (Infozone, Servicezone und Beratungszone) abgewickelt. Darüber hinaus werden aber Selbstbedienungsangebote (in den Geschäftsstellen durch Internet-PCs und sogenannte SAMSOMATen), aber vor allem die eServices im Internet (eAMS-Konto) immer wichtiger bei der Betreuung der KundInnen.

**886.214**  
Personen  
von Arbeitslosigkeit betroffen

Im Jahr 2013 waren 886.214 Personen von Arbeitslosigkeit betroffen und beim AMS vorgemerkt. 43 % waren Frauen, 57 % Männer. Im Durchschnitt war ein/e Arbeitslose/r 96 Tage auf Jobsuche.

**588.890** Arbeitsaufnahmen bzw. Aufnahmen einer Lehrstelle

Werden Personen in Schulungen des AMS, Lehrstellensuchende und Beschäftigte, die auf der Suche nach einem anderen Job sind, dazu gezählt, so haben insgesamt 936.993 Personen die Unterstützung des AMS für die Suche nach einer Arbeits- bzw. Lehrstelle in Anspruch genommen und sich zu diesem Zweck vormerken lassen.

**178.400** eAMS-Konten wurden 2013 neu aktiviert

Der überwiegende Anteil der vorgemerkten arbeitssuchenden Personen (90,9 %) hat Anspruch auf eine Leistung aus der Arbeitslosenversicherung.

Im Jahr 2013 kamen mit Unterstützung des AMS rund 588.890 Arbeitsaufnahmen bzw. Aufnahmen einer Lehrstelle zustande. Das bedeutet eine Zunahme von 5.020 oder 0,9 % gegenüber 2012.

**2,52 Mio.** Nachrichten 2013 über eAMS-Konto geschickt

## eAMS-KONTO FÜR ARBEITSUCHENDE

Das eAMS-Konto ist ein persönlicher Online-Zugang zu den Services des AMS. Die KundInnen können über das eAMS-Konto ihre Daten einsehen, sich arbeitslos melden, einen Antrag auf Arbeitslosengeld online stellen, AMS-Beihilfen beantragen oder auch Abmeldungen wegen Krankheit oder Arbeitsaufnahme durchführen. Darüber hinaus können im eAMS-Konto Eigenbewerbungen und Rückmeldungen zu den Vermittlungsvorschlägen dokumentiert werden.

Im Laufe des Jahres 2013 haben insgesamt rund 178.400 Personen ihr eAMS-Konto neu aktiviert. Die Möglichkeit, via FinanzOnline ein eAMS-Konto anzulegen, ohne sich persönlich in einer Geschäftsstelle zu authentifizieren, wurde insgesamt 12.330 Mal genutzt. Damit verfügt bereits jeder dritte Arbeits- bzw. Lehrstellensuchende über ein aktives eAMS-Konto.

Das AMS hat über 1,93 Mio. Nachrichten an die eAMS-Konten seiner KundInnen übermittelt. Umgekehrt wurden über 588.000 Nachrichten über das eAMS-Konto an das AMS geschickt.

Deutliche Steigerung der Anzahl der eAMS-Konten	2013	2012
Anzahl der aktivierten eAMS-Konten (Stand: 31 Dezember) <sup>1)</sup>	506.679	380.107
Erfolgte Aktivierungen von eAMS-Konten im Laufe des Jahres	178.400	148.200
Nutzungen der eServices im eAMS-Konto <sup>2)</sup>	4,07 Mio.	3,23 Mio.

1) Um ein eAMS-Konto nutzen zu können, muss es einmalig innerhalb von drei Monaten ab Ausgabe der persönlichen Zugangskennung aktiviert werden. Ein eAMS-Konto bleibt so lange aktiviert, bis es vom Nutzer/von der Nutzerin deaktiviert wird.

2) Das sind Nutzungen von im eAMS-Konto angebotenen eServices wie Eintragungen von Eigenbewerbungen, Abmeldungen, Wiedermeldungen, Arbeitslosmeldungen, Bezugs- und Vormerkzeiten ansehen usw.



## „Das AMS muss neue Akzente setzen.“

Arbeitslosigkeit trifft auch immer mehr Ältere mit viel Berufserfahrung. Viele gut qualifizierte Frauen sind nach der Babypause arbeitslos und vom beruflichen Abstieg bedroht. Hier braucht es neue Akzente: Das AMS kann nur helfen, wenn es verstärkt auch Stellen mit höherer Qualifikation bieten kann.

**Josef Wallner**

Stv. Vorsitzender des Verwaltungsrates  
Bundesarbeitskammer



## SERVICE FÜR JUGENDLICHE

Zweitniedrigste  
Arbeitslosigkeit  
in der EU bei  
Jugendlichen

Im Jahr 2013 waren insgesamt 179.003 Jugendliche (15–24 Jahre) von Arbeitslosigkeit betroffen. Die Zahl der von Arbeitslosigkeit betroffenen Jugendlichen stieg damit im Vergleich zum Jahr 2012 um 3.334 bzw. 1,9 %.

Die internationale Jugendarbeitslosenquote in Österreich lag 2013 mit 9,2 % nach wie vor deutlich unter dem europäischen Durchschnitt (EU-28) von 23,4 %. Lediglich Deutschland wies eine niedrigere Jugendarbeitslosenquote aus. Die nationale Arbeitslosenquote von Jugendlichen betrug 8,1 % und lag somit über der österreichweiten Quote von 7,6 %.

Diese günstige Position verdankt Österreich nicht zuletzt dem dualen Ausbildungssystem und den zielgerichteten Angeboten der aktiven Arbeitsmarktpolitik.

### Übergang von der Schule in den Beruf – Berufsinformation

10.000  
Jugendliche neu  
in einer über-  
betrieblichen  
Ausbildung

Bei Jugendlichen ist das Thema Nr. 1 die Wahl des richtigen Berufs und das Finden eines passenden Ausbildungsplatzes. Das AMS bietet in 67 BerufsInfoZentren (BIZ) in ganz Österreich schriftliche Informationen und persönliche Beratung zur richtigen Berufswahl und stellt auf seiner Homepage im Internet Informationen über Arbeitsmarkt und Berufswelt zur Verfügung. Durch die Kooperation mit den Schulen erhalten Jugendliche die Möglichkeit, sich mit der Frage nach dem richtigen Beruf und der geeigneten Ausbildung rechtzeitig zu beschäftigen. Die BeraterInnen des AMS – in vielen Regionalen Geschäftsstellen gibt es spezielle JugendberaterInnen – haben in der Folge die Aufgabe, gemeinsam mit dem/der Jugendlichen eine passende Lehrstelle bzw. einen Ausbildungsplatz zu finden.

67 BerufsInfo-  
Zentren in  
Österreich

Junge Arbeitsuchende haben die Möglichkeit, mit den BIZ-BeraterInnen in Einzelgesprächen Wege für ihre Bildungs- und Berufsentscheidung zu erarbeiten, in speziellen BIZ-Workshops Bewerbungsunterlagen zu erstellen, Informationsveranstaltungen zu neuen Arbeitsmarkttrends zu besuchen oder das Auffinden von relevanten Informationen im Internet zu üben. Insgesamt nutzten rund 21.000 beim AMS vorgemerkte junge Arbeitsuchende diese BIZ-Angebote.

## Ausbildungsgarantie und Lehrausbildung

Insgesamt waren 46.964 Jugendliche (15–24 Jahre) als Lehrstellensuchende vorgemerkt, der überwiegende Teil von ihnen (43.891) im Alter unter 19 Jahren. 12.091 Jugendliche haben mit Unterstützung des AMS eine reguläre Lehrstelle in einem Betrieb gefunden. Dabei gab es für 9.305 Lehrlinge in Betrieben eine finanzielle Unterstützung des Unternehmens in Form der Lehrstellenförderung, für die insgesamt € 25 Mio. ausbezahlt wurden.

Jugendliche, die eine Lehre absolvieren möchten, jedoch keine betriebliche Lehrstelle finden, profitieren von der Ausbildungsgarantie der Bundesregierung. Jeder Jugendliche bis zum 18. Lebensjahr, der eine Lehrausbildung absolvieren möchte, erhält garantiert einen Ausbildungsplatz – wenn nicht in einem Betrieb, dann in einer überbetrieblichen Lehrausbildung, die entweder in einer Lehrwerkstätte oder in Zusammenarbeit mit einem Betrieb durchgeführt wird. Hier kann der Jugendliche eine der betrieblichen Lehrausbildung gleichwertige Lehre mit anerkannter Lehrabschlussprüfung absolvieren.

Für 9.947 Jugendliche (davon 43,3 % Mädchen) wurden solche überbetriebliche Ausbildungsplätze im Rahmen der Ausbildungsgarantie neu zur Verfügung gestellt. Das AMS hat für die Bereitstellung dieser Institution insgesamt rund € 114 Mio. (einschließlich der DLU bzw. Ausbildungsentschädigung für die TeilnehmerInnen) aufgewendet.

## Produktionsschulen

Produktionsschulen ergänzen seit einigen Jahren die Förderinstrumente für benachteiligte Jugendliche, indem sie diesen Jugendlichen einen praktischen Zugang zum Lernen und Arbeiten eröffnen und Möglichkeiten der Nachreife bieten. Das Konzept ist regional sehr unterschiedlich, gemein sind aber allen Produktionsschulen Werkstätten, die das Lernen durch produktives Tun ermöglichen, Berufsorientierung, sozialpädagogische Begleitung, Praktika sowie Unterstützung bei der Beseitigung von Defiziten bei schulischen Grundkenntnissen bieten. Die Jugendlichen werden so in einer nicht traditionell schulischen, sondern praxisorientierten Weise an den Arbeitsmarkt herangeführt.

In diesen Produktionsschulen in Österreich konnten 2.899 Jugendliche (darunter 1.093 Mädchen) auf den Eintritt ins Berufsleben vorbereitet werden.

## Förderung für Jugendliche

Im Rahmen der Förderungen für rund 95.900 Personen im Alter bis 24 Jahre wurde 88,4 % aller neu geförderten Jugendlichen eine Qualifizierung gewährt, wobei im überwiegenden Ausmaß fachlich orientierte Kurse, wie in der betrieblichen oder überbetrieblichen Lehrausbildung oder in Form spezieller Aus- und Weiterbildung, umgesetzt wurden. Rund 13.200 Jugendliche erhielten eine Beschäftigungsförderung (v.a. in Form der Eingliederungsbeihilfe oder im Rahmen von Beschäftigungsprojekten) und weitere knapp 18.700 Jugendliche wurden in Unterstützungsmaßnahmen vor allem zur Beratung und Betreuung einbezogen.

Der Stellenwert der Förderung für Jugendliche lässt sich daran ermesen, dass rund 51 % aller betroffenen arbeitslosen Jugendlichen in eine Förderung einbezogen wurden. Außerdem wurden mehr als € 360 Mio. für die Zielgruppe der arbeitslosen Jugendlichen aufgewendet. Das sind beinahe 37 % des gesamten für Arbeitslose verwendeten zuordenbaren Förderbudgets.

## SERVICE FÜR FRAUEN

Im Jahr 2013 waren insgesamt 379.618 Frauen von Arbeitslosigkeit betroffen, um 4,0 % mehr als im Vorjahr. Bei Männern fiel der Anstieg der Arbeitslosigkeitsbetroffenheit geringfügig stärker aus (4,5 %). Insgesamt war die Arbeitslosigkeit der Frauen 2013 niedriger als die der Männer (Registerarbeitslosenquote: Frauen 7,0 %, Männer 8,2 %). Die Arbeitslosenquote von Frauen nahm um 0,5 Prozentpunkte zu, jene von Männern um 0,7 Prozentpunkte.

Trotz deutlicher Erhöhung des Qualifikationsniveaus bei jungen Frauen haben immer noch insgesamt mehr Frauen als Männer keine über die Pflichtschule hinausführende Ausbildung. Berufe mit einem hohen Frauenanteil haben häufig eine niedrigere Einkommensstruktur, geringere Aufstiegschancen und eine höhere Arbeitsplatzunsicherheit. Der Einkommensnachteil der Frauen gegenüber Männern liegt bei ganzjährig Vollzeitbeschäftigten derzeit bei 18 % (Quelle: Statistik Austria). Die Chancengleichheit am Arbeitsmarkt konnte noch nicht hergestellt werden.

Aufgabe des AMS ist es, diesen geschlechtsspezifischen Ungleichheiten am Arbeitsmarkt entgegenzuwirken und mit den Instrumenten der Arbeitsmarktpolitik zur Gleichstellung am Arbeitsmarkt beizutragen. Durch gezielte frauenspezifische Informations-, Qualifizierungs- und Unterstützungs-

angebote wird die Integration von Frauen in den Arbeitsmarkt forciert. Frauen sollen aktiv ermutigt und unterstützt werden, qualifizierte Berufsausbildungen mit guten Zukunfts- und Einkommenschancen zu ergreifen.

Insgesamt wurden Förderangebote für 167.936 arbeitslose Frauen realisiert. Damit wurden vier von zehn arbeitslosen Frauen mit einem Förderangebot unterstützt.

Die Förderquote beträgt bei Frauen 44,2 % (die der Männer liegt bei 34,2 %). An finanziellen Mitteln wurden dafür € 493 Mio. aufgewendet, das sind 49 % der gesamten für Arbeitslose verwendeten geschlechtsspezifisch zuordenbaren Mittel.

### FIT-Programm: Ausbildung von Frauen in technischen Berufen

Das AMS hat im Jahr 2013 das mehrjährige Qualifizierungsprogramm FIT (Frauen in Handwerk und Technik) fortgesetzt. Mit diesem Programm werden Frauen zur Ausbildung in nichttraditionellen Berufen motiviert. Neben einer Lehrausbildung kann auch der Besuch von Fachschulen, HTLs oder Fachhochschulen vom AMS gefördert werden. Teil des Programms sind auch vorbereitende und unterstützende Maßnahmen, wie eine Berufsorientierung, Beratung (auch hinsichtlich der Kinderbetreuung) und Begleitung während der Ausbildung.

Im Jahr 2013 haben 3.827 Frauen an einer „vorbereitenden“ Perspektivenerweiterung teilgenommen. 2.243 Frauen nahmen an vorbereitenden „handwerklich-technischen“ Qualifizierungen teil und 1.227 Frauen absolvierten bereits eine nichttraditionelle Ausbildung mit mindestens Lehrabschluss. Die Gesamtkosten für das Programmjahr 2013 betragen rund € 20 Mio.

### Wiedereinstiegsprogramm

Eine aktive, fördernde Haltung und niederschwellige Informationsangebote unterstützen die rechtzeitige Planung der Rückkehr in den Beruf. Mit dem Programm „Wiedereinstieg unterstützen“ setzt das AMS Standards für Information, Beratung und Betreuung von Wiedereinsteigerinnen. Zur Verbesserung der Beratungsqualität gibt es in jeder Regionalen Geschäftsstelle eigene BeraterInnen oder themenverantwortliche Personen. Ein spezielles Kursangebot „Wiedereinstieg mit Zukunft“ unterstützt Frauen bei der erfolgreichen Rückkehr in den Beruf.

Förderangebote  
für 168.000  
Frauen

1.200 Frauen  
absolvierten eine  
nichttraditionelle  
Ausbildung

Förderangebote  
für 36.000  
Wiedereinsteigerinnen

2013 wurden für 35.528 Wiedereinsteigerinnen Förderungen genehmigt. Die überwiegende Mehrheit davon betraf Qualifizierungsangebote (27.905), aber auch 7.734 Beschäftigungsförderungen zur Unterstützung des Wiedereinstiegs. 2013 wurden € 89 Mio. für Wiedereinsteigerinnen ausbezahlt.

### Kompetenz mit System (KmS)

Die Last der Arbeitslosigkeit wird zunehmend von Personen mit maximal Pflichtschulabschluss getragen – KmS ist ein Lösungsansatz gegen den Drehtüreffekt. Dieses neue modulare Angebot, das Personen ohne Lehrabschluss durch einen niederschweligen Zugang die Chance auf einen formalen Bildungsabschluss eröffnet, gibt es mittlerweile in fast allen Bundesländern.

Neben den modularen Ausbildungen für den Lehrabschluss im Einzelhandel, EDV-Kaufmann/frau und in der Informationstechnologie stehen die Module für den Bereich Hotel- und Gastgewerbe, Spedition und Logistik, Finanz- und RechnungswesenassistentIn und MaurerIn zur Verfügung. Weitere Lehrberufe sind in Ausarbeitung. Insgesamt haben rund 1.500 Personen eine KmS-Ausbildung begonnen, rund ein Drittel bereits erfolgreich abgeschlossen.

### Frauenberufszentren

Mittlerweile wurden in allen Bundesländern Frauenberufszentren eingerichtet. Die Innovation liegt in der Stärkung der Kompetenzen der Teilnehmerinnen und dem Angebot an frei wählbaren Kurzworkshops zu Themen wie Laufbahnplanung, Gesundheit und Gehaltsverhandlungen. Angestrebt wird ein bundesweit flächendeckendes Angebot an Frauenberufszentren, damit Frauen qualitativ hochwertige Laufbahnberatung in Anspruch nehmen können.

## SERVICE FÜR ÄLTERE

Im Jahr 2013 waren insgesamt 174.408 Personen im Alter von mindestens 50 Jahren von Arbeitslosigkeit betroffen. Die Arbeitslosigkeit älterer Personen (ab 50 Jahre) nahm damit um 14.693 bzw. 9,2 % zu, wobei relativ gesehen der Anstieg in größerem Umfang auf die Entwicklung der Frauen- als auf die der Männerarbeitslosigkeit zurückzuführen ist. Denn die Anzahl der arbeitslosen Frauen über 50 Jahren stieg um 10,4 %, die der arbeitslosen Männer um 8,5 %. Die Arbeitslosenquote der Älteren über 50 Jahre lag bei 8,2 % und ist um 0,8 Prozentpunkte gegenüber 2012 gestiegen.

Um arbeitslose Personen über 50 wieder in den Arbeitsmarkt zu integrieren, setzt das AMS sein gesamtes Förderinstrumentarium ein. Im Jahr 2013 wurden insgesamt 60.170 ältere arbeitslose Personen in Förderungen einbezogen, das entspricht einer Förderquote von 34,5 %. 19.875 ältere Personen machten von den Beschäftigungsförderangeboten Gebrauch, mehr als jede vierte Arbeitsaufnahme kam somit mit Hilfe einer Beschäftigungsförderung zustande. Insgesamt wurden für diese Personengruppe € 144 Mio. aufgewendet. Das entspricht einem Anteil von 14,75 % des gesamten für Arbeitslose verwendeten zuordenbaren Förderbudgets.

Das AMS fördert altersgerechtes Arbeiten auch durch die Gewährung von Altersteilzeitgeld sowie Beratung zu Active Ageing. Im Rahmen der Altersteilzeit haben ältere ArbeitnehmerInnen die Möglichkeit, ihre Arbeitszeit bei geringen Gehaltseinbußen zu reduzieren, ohne dabei negative Auswirkungen auf eine spätere Pension befürchten zu müssen.

Im Jahr 2013 befanden sich 17.530 (2012: 17.334) Personen in Altersteilzeit, wofür insgesamt € 204 Mio. aufgewendet wurden.

## SERVICE FÜR PERSONEN MIT GESUNDHEITLICHEN EINSCHRÄNKUNGEN

Die Situation für Personen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen auf dem Arbeitsmarkt hat sich auch 2013 weiter verschlechtert. Insgesamt waren 114.412 Personen von Arbeitslosigkeit betroffen. Das bedeutet einen Anstieg um 13.039 bzw. 12,9 %. Die Zahl der von Arbeitslosigkeit betroffenen behinderten Personen im engeren Sinne (begünstigt nach Landesbehinderten- bzw. Behinderteneinstellungsgesetz oder Behindertenpass) stieg auf 21.060 (+2.040 bzw. +10,7 %). Die Dauer der Arbeitslosigkeit von behinderten Personen ist um 41 Tage länger als jene von nicht behinderten Arbeitssuchenden.

Behinderte Personen werden im AMS von BeraterInnen mit Fachwissen im Bereich Rehabilitation betreut. Die MitarbeiterInnen werden laufend fachspezifisch geschult. 2013 wurde eine Basisausbildung für „REHA-BeraterInnen“ eingeführt. Diese besteht aus drei jeweils dreitägigen Modulen. Die Ausbildung reicht von den Grundlagen der Beruflichen Rehabilitation bis zu einem fundierten Beratungsgespräch für diese Zielgruppe. Für die AbsolventInnen des Lehrgangs stehen auch weiterführende spezifische Weiterbildungsangebote zur Verfügung.

Für Arbeitssuchende wie für Beschäftigte sind Gesundheit und die Erhaltung der Arbeitsfähigkeit wichtige Themen. Daher unterstützt das AMS das Beratungsangebot fit2work des BSB. In diesem Angebot werden Personen, deren Arbeitsplatz aufgrund von gesundheitlichen Problemen gefährdet ist, in ihrer aktuellen beruflichen und gesundheitlichen Situation beraten. Auch Arbeitssuchende mit gesundheitlichen Problemen können die Beratung durch fit2work in Anspruch nehmen. Seit 2013 gibt es fit2work in ganz Österreich.

Die Gesundheitsstraße ist eine Begutachtung von arbeitslosen Personen mit dem Zweck, deren Arbeitsfähigkeit bzw. Arbeitsunfähigkeit festzustellen. Diese Begutachtung erfolgt im Auftrag des AMS und wird von der Pensionsversicherungsanstalt durchgeführt. Das Ergebnis ist ein Gutachten inklusive Leistungskalkül. Große Vorteile bei der Einführung der Gesundheitsstraße waren, dass die Gutachten rasch vorliegen und das Resultat der Untersuchung für beide Institutionen bindend ist. Im Jahr 2013 wurden 6.333 Personen abschließend begutachtet. Davon wurden 22,2 % für nicht mehr arbeitsfähig und 77,8 % für arbeitsfähig befunden.

Ein vom AMS beauftragtes, externes Beratungsangebot für arbeitsfähige Personen nach der Begutachtung durch die Gesundheitsstraße stellt der „Perspektivenplan“ dar. Dabei werden unter Berücksichtigung der gesundheitlichen Situation und den Ressourcen der Person neue, umsetzbare berufliche Perspektiven erarbeitet. Seit 2013 steht der „Perspektivenplan“ in allen Bundesländern zur Verfügung.

56.359 Personen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen nahmen im Jahr 2013 Förderangebote an. Davon waren 11.410 Personen Behinderte im engeren Sinn. 15.513 Personen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen machten von Beschäftigungsförderangeboten Gebrauch. Bei insgesamt 38.865 Beschäftigungsaufnahmen dieser Personengruppe kam daher beinahe jede dritte Arbeitsaufnahme mit Hilfe einer Beschäftigungsförderung zustande.

Personen mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen haben eine Förderquote von 49,3 %, d.h. fast jede/r zweite betroffene arbeitslose Beeinträchtigte wurde in eine Förderung einbezogen. Insgesamt wurden für diese Personengruppe € 184 Mio. aufgewendet. Behinderte Personen im engeren Sinn wurden mit einem Gesamtaufwand von € 44 Mio. gefördert.

Jede/r zweite Behinderte wird gefördert

## SERVICE FÜR LANGZEITBESCHÄFTIGUNGSLOSE UND PERSONEN MIT MINDESTSICHERUNG

Im Jahr 2013 waren insgesamt 148.951 langzeitbeschäftigungslose Personen von Arbeitslosigkeit betroffen. Das bedeutet einen starken Anstieg der Langzeitbeschäftigungslosen gegenüber 2012 um 23.259 bzw. 18,5 %. Ihr Anteil an allen von Arbeitslosigkeit betroffenen Personen stieg leicht auf 16,8 % (Frauen 17,5 %, Männer 16,3 %). Unter Einbeziehung der Personen in Schulung beträgt der Anteil der Langzeitbeschäftigungslosen an allen Betroffenen 18,7 %.

Um 18,5 % mehr langzeitbeschäftigungslose Personen

6.300 Begutachtungen zur Arbeitsfähigkeit

Insgesamt 91.505 der von Arbeitslosigkeit betroffenen Personen bezogen 2013 die bedarfsorientierte Mindestsicherung (voll- oder auch teilunterstützt). Das entspricht einem Anstieg um 9.633 bzw. 11,8 %.

Die bedarfsorientierte Mindestsicherung (BMS), eine Weiterentwicklung der Sozialhilfe, ist eine sozialhilfrechtliche Leistung der Länder auf Basis österreich-

weit einheitlicher Mindeststandards. Arbeitsfähige BezieherInnen der BMS sind verpflichtet, sich um eine Arbeit zu bemühen und müssen sich zu diesem Zweck beim AMS vormerken lassen.

52.120 Personen (davon 25.395 Frauen), die Mindestsicherung bezogen haben, nahmen im Jahr 2013 auch Förderangebote des AMS an. Neben den weitgehend flächendeckenden Unterstützungsangeboten in Beratungs- und Betreuungseinrichtungen wurde vor allem von Qualifizierungsangeboten (42.349 genehmigte Personen) Gebrauch gemacht. 12.342 Personen nutzten die AMS-Angebote zur Beschäftigungsförderung. Bei insgesamt 15.988 Beschäftigungsaufnahmen dieser Personengruppe kamen rund drei Viertel aller Arbeitsaufnahmen mit Hilfe einer Beschäftigungsförderung zustande. Insgesamt wurden für Personen in der bedarfsorientierten Mindestsicherung € 131 Mio. aufgewendet.

### SERVICE FÜR PERSONEN MIT MIGRATIONS HinterGRUND

Vier von zehn Personen mit Migrationshintergrund werden gefördert

Im Jahr 2013 waren insgesamt 315.135 Personen mit Migrationshintergrund von Arbeitslosigkeit betroffen. Das bedeutet einen überdurchschnittlichen Anstieg um 24.164 bzw. 8,3 %, wobei dieser Anstieg in ähnlichem Ausmaß auf die Entwicklung der Frauen- (8,4 %) sowie Männerarbeitslosigkeit (8,2 %) zurückzuführen ist. Der Anteil an allen Arbeitslosen stieg damit auf 35,6 %. Die Arbeitslosenquote von Personen mit Migrationshintergrund betrug 12,7 % (Frauen 12,2 %, Männer 13,1 %).

So inhomogen der Bedarf dieser Personengruppe ist, so unterschiedlich sind auch die Antworten des AMS darauf. Die Angebotspalette der Förderung reicht von reiner Vermittlungsunterstützung über den Einsatz von Deutschkursen, von spezialisierten Beratungs- und Betreuungseinrichtungen bis hin zu Qualifizierungsangeboten. In diesen Betreuungseinrichtungen für MigrantInnen werden z.B. Fragen der Niederlassung, der Zugangsberechtigung auf den Arbeitsmarkt und sonstiger rechtlicher Art beantwortet, aber auch Nostrifikationsberatung in der jeweiligen Muttersprache angeboten.

135.308 arbeitslose Personen mit Migrationshintergrund wurden im Jahr 2013 in Förderangebote des AMS einbezogen. Insgesamt wurden dafür € 364 Mio. aufgewendet. Die Förderquote der arbeitslosen Personen mit Migrationshintergrund beträgt 43 %, d.h. vier von zehn MigrantInnen wurden gefördert.

### HÖHERQUALIFIZIERUNG ZUR ABDECKUNG DES FACHKRÄFTEBEDARFS

In Ergänzung zur Bildungskarenz und zur unternehmensbezogenen Qualifizierungsförderung (siehe SFU) wurde im Fachkräftepakt der Bundesregierung ab 1.7.2013 das Bildungsteilzeitgeld und das Fachkräftestipendium als Maßnahmen der berufsbezogenen Erwachsenenbildung dem AMS zur Umsetzung übertragen, um gering qualifizierten (beschäftigten) Personen individuelle Bildungswege zu eröffnen.

Das Fachkräftestipendium ermöglicht die Sicherung der finanziellen Existenz während der Ausbildung in einem Beruf mit Fachkräftemangel, für Beschäftigungslose und karenzierte Personen, deren höchste abgeschlossene Ausbildung unter dem Fachhochschulniveau liegt.

Im zweiten Halbjahr 2013 wurde für 1.345 Personen (66,2 % Frauen) ein Fachkräftestipendium genehmigt, wobei sich der überwiegende Teil der Ausbildungen in den Bereichen Gesundheit/Pflege und Pädagogik/Soziales befindet. Zahlungen für das Stipendium erfolgten im Ausmaß von € 2,27 Mio., Vorbelastungen für die Folgejahre betragen durch die zumeist längere Ausbildungsdauer bereits € 27,3 Mio.

Die Bildungsteilzeit ermöglicht die Herabsetzung der wöchentlichen Normalarbeitszeit zwischen 25 % und 50 %, um eine Weiterbildung zu absolvieren, wobei Bildungsteilzeitgeld von täglich € 0,76 für jede volle Arbeitsstunde, um die sich die wöchentliche Normalarbeitszeit verringert, gewährt wird.

Im Jahr 2013 wurden 2.059 (52 % Frauen) Anträge auf Bildungsteilzeitgeld zuerkannt. Die Aufwendungen dafür betragen € 1,27 Mio.

## ÄNDERUNGEN IN DER ARBEITSLOSENVERSICHERUNG

Die Ersatzrate der Dienstgeberaufwendungen im Rahmen der Altersteilzeit wurde bei Blockzeitmodellen, die ab 1.1.2013 beginnen, von 55 % auf 50 % gesenkt.

Um geringer qualifizierten Personen individuelle Bildungswege zu eröffnen, wurde mit 1.7.2013 das Bildungsteilzeitgeld neu eingeführt. Damit kann während einer aufrechten Beschäftigung einer Weiterbildung nachgegangen werden. Bildungsteilzeit kann innerhalb von vier Jahren im Gesamtausmaß von maximal zwei Jahren bei Herabsetzung der wöchentlichen Normalarbeitszeit um mindestens 25 % und höchstens 50 % mit dem Dienstgeber vereinbart werden. Allerdings darf die wöchentliche Normalarbeitszeit dabei zehn Stunden nicht unterschreiten und das Dienstverhältnis muss nach wie vor über der Geringfügigkeitsgrenze entlohnt sein. Zudem muss eine Weiterbildungsmaßnahme im Ausmaß von mindestens zehn Wochenstunden besucht werden. Das Bildungsteilzeitgeld beträgt für jede pro Woche entfallende volle Arbeitsstunde täglich € 0,76.

Ab 1.7.2013 ist der Anspruch auf Weiterbildungsgeld bei Bildungskarenz nur dann gegeben, wenn unmittelbar vor dem Beginn der Bildungskarenz die nunmehr karenzierte Beschäftigung ununterbrochen sechs Monate (drei Monate bei Saisonbetrieben) arbeitslosenversicherungspflichtig war. Für Personen, die eine Bildungskarenz im Anschluss an eine Elternkarenz planen, bestehen Ausnahmeregelungen.

Außerdem muss, wenn während der Bildungskarenz einem Studium nachgegangen wird, nun nach jedem Semester ein Nachweis über die Ablegung von Prüfungen im Gesamtumfang von vier Semesterwochenstunden oder im Ausmaß von acht ECTS-Punkten erbracht werden.

## DIE EXISTENZSICHERUNG\*

Im Jahresdurchschnitt 2013 bezogen 354.690 (2012: 332.430) Personen Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung. Der durchschnittliche Tagsatz des Arbeitslosengeldes betrug € 28,80 (Frauen € 25,70 und Männer € 31,00) und bei der Notstandshilfe € 23,20 (Frauen € 20,80 und Männer € 24,70). Insgesamt wurden € 4,81 Mrd. (2012: € 4,34 Mrd.) ausbezahlt. Für diese Leistungen wurden rund 1.141.600 (2012: 1.085.700) Anträge gestellt, von denen 52.200 (2012: 51.200) abgelehnt wurden.

Die Zahl der erstinstanzlichen Bescheide (insbesondere zu Ablehnung, Einstellung, Ruhen und Rückforderung von Leistungen sowie bei Sanktionen) erreichte 392.600 (2012: 377.000), wogegen 6.529 Berufungen eingebracht wurden. Dabei wurden in Sanktionsfällen (inklusive Selbstkündigung) insgesamt 105.295 (2012: 98.901) Bescheide erlassen.

354.700  
Personen be-  
zogen Leistungen  
aus der Arbeits-  
losenversicherung

\* Tabellen zur Existenzsicherung siehe Seite 80 f.

# Bildungs- und Berufsinformation

Seit 25 Jahren bietet das AMS für alle interessierten Personen an nunmehr 67 Standorten in ganz Österreich modern ausgestattete Mediatheken mit einer Fülle an Informationen über Berufe, Jobchancen, Arbeitsmarkttrends sowie Aus- und Weiterbildung.

## 25 JAHRE BERUFSINFOZENTREN (BIZ) IM AMS

541.546  
Personen haben  
das BIZ-Angebot  
wahrgenommen

Neben den Möglichkeiten der Selbstinformation unterstützen die BIZ-BeraterInnen bei der Informationsrecherche, stehen bei Fragen zu Berufs- und Bildungswahl zur Verfügung und bieten Vorträge, Workshops und Seminare zu Arbeitsmarktthemen an. Im Jahr 2013 haben 541.546 Personen dieses breit gefächerte Angebot in den BIZ wahrgenommen.

Mit Beginn der 1980er Jahre wurde der Berufseinstieg angesichts der massiven Änderungen in der Berufs- und Arbeitswelt und der zunehmenden Komplexität des Ausbildungsmarktes zunehmend zu einem Problem. BerufseinsteigerInnen wussten nur unzureichend oder gar nicht über die neuen beruflichen Anforderungen Bescheid, sodass die Berufsberatung vermehrt von informatorischen Aufgaben überlagert wurde. Durch die Schaffung eines Berufsinformationszentrums würden hingegen alle relevanten Informationen gut aufbereitet zur Selbstinformation zur Verfügung stehen. Dadurch hätten die Ratsuchenden einen Wissensstand, auf dem die Berufsberatung in den Arbeitsämtern aufsetzen könnte. Im Jahr 1988 war es dann so weit: Im ersten Berufsinformationszentrum Österreichs, im BIZ Linz, standen alle wichtigen Arbeitsmarkt- und Berufs- und Bildungsinformationen zur Verfügung, die ohne Voranmeldung und ohne Angaben von persönlichen Daten oder Verwendungszweck kostenlos in Selbstbedienung benutzt werden konnten. 25 Jahre später bieten mittlerweile 67 BIZ kostenlos Berufs- und Bildungsinformationen an – und noch viel, viel mehr.

### Erweitertes Informationsangebot

Lag Anfangs der Fokus des BIZ-Angebots auf schriftlichen Informationen zu Lehrberufen, wurden bereits nach einigen Jahren nicht nur Informationen zur Berufsorientierung, zu berufsbildenden Schulen und zu akademischen Ausbildungen angeboten, sondern auch neue Informationskanäle genutzt. Seit 1999 können sämtliche verfügbaren Informationen in Form von Datenbanken, Videosequenzen oder Dateien im Internet kostenlos per Mausclick im

BIZ abgerufen werden. Das AMS ist heute sowohl im Printbereich als auch im Internet Hauptproduzent und Hauptanbieter von Arbeitsmarkt-, Berufs- und Bildungsinformationen.

### Erweitertes Dienstleistungsangebot

Ursprünglich folgten die BIZ dem Gebot der Selbstinformation und standen für maximales Informationsangebot bei vergleichsweise geringem Personaleinsatz. Heute unterstützen unsere BIZ-BeraterInnen bei der Informationsrecherche, führen Veranstaltungen und Workshops durch, erarbeiten gemeinsam mit SchülerInnen Berufs- und Ausbildungsmöglichkeiten, machen Berufs- und Bildungsberatungen und beantworten telefonische und schriftliche Anfragen. Im vergangenen Jahr nutzte insgesamt über eine halbe Million Ratsuchende diese Angebotsvielfalt.

### Zielgruppe Jugendliche

Seit ihrer Gründung konzentriert sich die BIZ-Arbeit auf das Übergangsmanagement Schule-Beruf und verfolgt damit zwei Ziele: Einerseits sollen SchülerInnen dahingehend unterstützt werden, einen ihnen entsprechenden Berufs- und Ausbildungsweg einzuschlagen, der für sie persönlich sinn- und identitätsstiftend ist. Andererseits soll aber auch Arbeitslosigkeit entgegengewirkt werden. In den letzten fünf Jahren wurde insbesondere die Zusammenarbeit mit Schulen der Sekundarstufe I intensiviert und eigene Betreuungsformate für SchülerInnen der 7. und 8. Schulstufe wurden entwickelt. Damit leisten die BIZ-BeraterInnen nicht nur einen wesentlichen Beitrag zur Erreichung der im Lehrplan verankerten Bildungsziele, sondern stärken auch die Informationskompetenz der SchülerInnen, indem sie Inhalte und Nutzungsmöglichkeiten der verschiedenen Informationsmedien erläutern und bei der Verwertung der eingeholten Informationen helfen. Im Schuljahr 2012/13 wurden österreichweit über 79.000 SchülerInnen der 7. und 8. Schulstufe unterstützt, das entspricht einer Steigerung von 10 % gegenüber dem Schuljahr 2011/12.





„Um im Berufsleben erfolgreich sein zu können, bedarf es einer wohl überlegten Berufsentscheidung.“

Engagierte Beraterinnen und Berater der österreichischen BerufsInfoZentren unterstützen Jugendliche und Erwachsene dabei.

**Gabriele Halbauer**  
Abteilungsleiterin  
BIZ, AMS Jugendliche Wien

### Zielgruppe Erwachsene

In den letzten Jahren wandten sich immer öfter Erwachsene, die vor einer beruflichen Neu- oder Umorientierung stehen, an unsere BIZ-BeraterInnen. Mittlerweile stellen sie die Hauptgruppe der EinzelbesucherInnen. Ihnen fällt es teilweise enorm schwer, die eigene Berufsbiographie selbstverantwortlich zu gestalten oder aus der Unzahl an Weiterbildungsmöglichkeiten die passende Fortbildungsmaßnahme zu finden. Doch mit Fakteninformationen alleine sind die Ratsuchenden überfordert; es bedarf vielmehr spezieller Unterstützungsangebote, die sie befähigen, eigenverantwortlich eine fundierte berufsbiographische bzw. (Weiter-)Bildungsentscheidung zu treffen. Losgelöst vom täglichen Vermittlungsgeschäft können hier BIZ-BeraterInnen eine angemessene Berufs- und Bildungsberatung anbieten.

### Neue Herausforderungen

Vor dem Hintergrund von Globalisierung und Europäisierung sowie dem Gebot des lebenslangen Lernens werden die BIZ künftig nicht nur verstärkt differenzierte Berufsinformationen anbieten, sondern insbesondere als kompetente Stelle für Berufs- und Bildungsberatung für Jugendliche und Erwachsene wirken – und das nicht nur im Präventivbereich, sondern auch im Case Management. Das verlangt einerseits noch mehr Networking und Projektmanagement, andererseits eine kontinuierliche Effektivitäts- und Effizienzüberprüfung der BIZ-Dienstleistungen. Denn das BIZ als Synonym für Selbstbedienung hat längst ausgedient. Mit einem reichhaltigen Informationsangebot und einer hochwertigen bedarfsgerechten Unterstützung vor Ort leisten sie einen wichtigen Beitrag zur Berufsfindung und zur Sicherung der Beschäftigungsfähigkeit von Arbeitskräften. Und sie machen ihre Arbeit sehr gut, wie die jährlich durchgeführte KundInnenbefragung eindeutig beweist: Drei Viertel der BIZ-BesucherInnen waren mit dem BIZ sehr zufrieden.

### PICTURE YOUR JOB – ÖSTERREICH-WEITER BERUFSINFOTAG

Unter dem Titel „Picture Your Job“ wurden Jugendliche im Rahmen einer Kommunikationskampagne im Herbst mit zahlreichen Aktivitäten motiviert, sich ein Bild von ihren Talenten zu machen und sich mit der Vielfalt der beruflichen Möglichkeiten auseinanderzusetzen.

Am 26.9. fand in den BerufsInfoZentren (BIZ) ein österreichweiter BerufsInfoTag für Jugendliche und

interessierte Erwachsene statt. Dabei wurden verschiedene Eventtools wie ein Speed-Dating mit Unternehmen, ein Karrierequiz mit Quizrad und ein World-Cafe für Schulklassen eingesetzt. Neben Medienkooperationen, Online-Videos, Kino-, Schul- und Bannerwerbung sowie Printinseraten kam auch ein eigener TV-Spot zum Einsatz. Auf der AMS-Jugendplattform [www.arbeitszimmer.cc](http://www.arbeitszimmer.cc) berichtete ein JobreporterInnen-Team in eigenen Reportagen mit Text, Bild und/oder Video zu Themen rund um die Berufsinformation.

BIZ-KundInnen	
Einzelbesuche gesamt	352.346
davon Erwachsene	256.903
davon Jugendliche	95.443
Gruppenbesuche	14.675
Schulklassen	4.061
davon SchülerInnen	79.723
TeilnehmerInnen bei Veranstaltungen	29.894
Anfragen (telefonisch, schriftlich)	64.908
<b>Gesamtanzahl</b>	<b>541.546</b>

### INFORMIEREN ÜBER ARBEITSMARKT UND BERUFSWELT

Das AMS erbringt Dienstleistungen zur Vorbereitung oder Erleichterung einer Vermittlung – im Besonderen durch das Angebot von Informationen über Arbeitsmarkt und Berufe. Über das Portal [www.ams.at/karrierekompass](http://www.ams.at/karrierekompass) wird eine Vielzahl von Informationen zu Berufen, Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten, Arbeitsmarkttrends, Arbeitsmarktdaten und Arbeitsmarktforschung übersichtlich präsentiert.

### AMS-Berufslexikon

Im AMS-Berufslexikon sind übersichtlich Informationen zusammengestellt, die für eine gut vorbereitete Berufsentscheidung notwendig sind: Ausführliche Berufsbeschreibungen zu fast 1.800 Berufen zeigen Tätigkeiten, Beschäftigungsperspektiven sowie Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten in den einzelnen Berufen. Im Berufslexikon gibt es die Möglichkeit, gezielt nach Berufen, Ausbildungen und notwendigen Fähigkeiten zu suchen. Über 300 Online-Videos ergänzen die Texte und Bilder und vermitteln so einen guten Einblick in verschiedenste Berufsalltage. Ein Viertel der österreichischen Jugendlichen und ein knappes Fünftel der Gesamtbevölkerung kennen und nutzen das AMS-Berufslexikon.

### AMS-Qualifikationsbarometer

Wollen KundInnen wissen, welche Qualifikationen Zukunft haben und in welchen Berufen die Zukunftsaussichten besonders gut sind, dann können sie das AMS-Qualifikationsbarometer nutzen. Es zeigt, wo es die meisten offenen Stellen gibt und wie sich die Beschäftigung in den einzelnen Berufsbereichen laut Prognose entwickeln wird. Das AMS-Qualifikationsbarometer bietet neben ausführlichen Detailinformationen mit der praktischen Top-5-Funktion auch einen raschen Überblick über die Trends in jedem Berufsbereich. Das Qualifikationsbarometer ist österreichweit das einzige umfassende Online-Informationssystem zu Qualifikationstrends. Ein Drittel der Arbeitssuchenden kennt das AMS-Qualifikationsbarometer.

### AMS-Berufskompass und -Lehrlingskompass

Als Orientierungshilfe für die Wahl eines Berufes ist der AMS-Berufskompass die richtige Adresse. Anhand eines Online-Tests müssen für die Berufswahl wichtige personen- und arbeitsplatzbezogene Fragen beantwortet werden und man erhält so eine Liste von passenden Berufsvorschlägen und eine individuelle Auswertung der Ergebnisse. Der AMS-Lehrlingskompass ist speziell auf Jugendliche, die sich für eine Lehre interessieren, abgestimmt.

### AMS-Berufsinformationssystem

Das AMS-Berufsinformationssystem enthält ca. 600 Berufsbeschreibungen („Berufe“), gegliedert in 24 Berufsbereiche, annähernd 10.000 Berufsbezeichnungen, Details zu Ausbildungen, Einkommen, Qualifikationen u.Ä. 17 % der Gesamtbevölkerung und 24 % aller Jugendlichen kennen es (Quelle: GfK-Erhebungen).

### AMS-Weiterbildungsdatenbank

Die AMS-Weiterbildungsdatenbank bietet einen Überblick über Weiterbildungsmöglichkeiten in Österreich. Sie enthält mehr als 70.000 aktuelle Weiterbildungsseminare in mehr als 3.000 Erwachsenenbildungsinstituten. Gerade für Arbeitssuchende Personen ist die Weiterbildungsdatenbank besonders hilfreich, 31 % dieser Personengruppe kennen und nutzen das Angebot.

### Bewerbungsportal

Das Bewerbungsportal enthält Anleitungen, Übungen und Tipps zu allen Schritten des Bewerbungsprozesses. Als praktische Hilfsmittel stehen

Checklisten und viele Beispiele für Anschreiben und Lebensläufe aus verschiedenen Berufsbereichen zur Verfügung. Der Bewerbungscoach unterstützt Schritt für Schritt bei der Abfassung eines Bewerbungsschreibens sowie eines Lebenslaufs.

### AMS-Jugendplattform [arbeitszimmer.cc](http://arbeitszimmer.cc)

Die AMS-Jugendplattform [www.arbeitszimmer.cc](http://www.arbeitszimmer.cc) ist zu einem wichtigen Informationskanal für SchülerInnen, Lehrlinge und Studierende geworden und bietet Informationen rund um Schul-, Berufs- und Studienwahl. Besonders gefragt sind der Channel „Lehre“ sowie der „Beruf des Monats“ und das „Jobfenster“.

### AMS-Forschungsnetzwerk

Das AMS-Forschungsnetzwerk steht via Internet sowohl dem breiten Publikum als auch den verschiedenen Fachöffentlichkeiten zur Verfügung. In der kontinuierlich erweiterten Volltext-E-Library des AMS-Forschungsnetzwerkes mit rund 10.000 Publikationen stehen Forschungsberichte, Studien bzw. Fachartikel zum kostenlosen Download zur Verfügung. Die Plattform, die pro Monat rund 12.000 Mal besucht wurde, bietet auch ständig aktualisierte News, Veranstaltungshinweise, zahlreiche Publikationen inkl. der Möglichkeit, die Forschungspublikationen des AMS online zu abonnieren, und verschiedene weitere Webtipps. Dem Wissenstransfer in die Praxis dienen z.B. Methodenhandbücher und Methodendatenbanken zur Berufs- und Arbeitsmarktorientierung, die in die Plattform integriert sind. Darüber hinaus vernetzt das AMS-Forschungsnetzwerk die Aktivitäten von rund 50 privaten und öffentlichen Forschungseinrichtungen, die in der österreichischen Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung tätig sind.

[Publikationen über Arbeitsmarkt und Berufe](#)

### Arbeitsmarktdaten

Die Arbeitsmarktdaten des AMS werden auf der Homepage der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt. Hier finden sich stets die neuesten Zahlen, Daten und Fakten zur Entwicklung des österreichischen Arbeitsmarktes in Form von Berichten und Tabellen. Monatlich werden rund 10.000 Standardtabellen abgefragt. Die wichtigsten Eckdaten jedes Monats werden in Form eines Folders „Arbeitsmarkt aktuell“ übersichtlich dargestellt. Die Arbeitsmarktprofile bieten einen breiten Überblick über arbeitsmarktrelevante Informationen auf regionaler Ebene.

# Service für Unternehmen\*

Ob Akquisition von freien Stellen, Personalsuche, Vermittlung und Stellenbesetzung oder Unterstützung bei der Personalentwicklung – das AMS nimmt mit seinen Dienstleistungsangeboten für Unternehmen die Rolle einer zentralen Informations- und Vermittlungsdrehscheibe auf dem Arbeitsmarkt ein.

## AKTIVES KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT

Erfolgreiche Zusammenarbeit mit 68.500 Unternehmen

Das Motto „Frischer Wind für Ihr Unternehmen“ begleitete die SFU-MitarbeiterInnen das ganze Jahr. 2013 waren dem Bereich Service für Unternehmen insgesamt 584,87 Planstellen (Vollzeitäquivalente) zugeordnet. Die MitarbeiterInnen pflegten laufend Kontakt zu Unternehmen und engagierten sich in Fragen rund um Personalsuche und Arbeitsmarkt – telefonisch, via eAMS-Konto oder persönlich.

34.400 Betriebe wurden besucht

2013 hat das AMS mit mehr als 68.500 Unternehmen zusammengearbeitet und konnte mit rund 7.100 Betrieben eine neue Kundenbeziehung aufbauen. Die Zahl der Betriebsbesuche konnte 2013 von 31.520 auf 34.400 gesteigert werden.

Neben konzertierten Aktionen, wie der jährlichen Kampagne, leistet die aktive Betreuung der Unternehmen einen wesentlichen Beitrag zur Akquisition von freien Stellen.

## PRÄSENZ AM STELLENMARKT

Frischer Wind auf dem Arbeitsmarkt. 2013 wurden dem AMS 440.079 freie Stellen inklusive Lehrstellen zur Personalvermittlung gemeldet, das sind rund 1,5 % weniger freie Stellen als im Jahr 2012. Im Jahresvergleich liegt der Einschaltgrad des AMS mit 36,3 % leicht über dem Niveau des Vorjahres.

Nach Sektoren betrachtet, bietet sich ein durchaus differenziertes Bild. Während sich der gesamte Dienstleistungssektor mit einem Minus von 1,6 % analog dem Gesamtmarkt verhielt, verzeichnete der Bereich Kunst, Unterhaltung und Erholung mit einem Rückgang von rund 40 % den größten Einbruch. Es folgten aus dem Produktionssektor die Energieversorgung mit einem Minus von etwas mehr als 17 % und der gesamte Primärsektor mit fast 8 % weniger freien Stellen als im Jahr zuvor. Im Gegensatz dazu

stiegen über das Jahr die Stellenzugänge im Sektor Grundstücks- und Wohnungswesen um mehr als 36 %, im Bergbau um fast 25 % und in der Wasserversorgung, Abwasser- und Abfallentsorgung um rund 22 %.

2013 haben insgesamt 475 Unternehmen dem AMS jeweils mehr als 100 freie Stellen gemeldet und damit in Summe 117.279 Personalvermittlungsaufträge erteilt. Das bedeutet, dass 26,5 % des gesamten Auftragsvolumens bei 0,7 % der Unternehmenskunden akquiriert worden sind. Somit ist bei den Aufträgen zur Besetzung freier Stellen der Konzentrationsgrad im Vergleich zum Vorjahr nahezu ident geblieben.


## KEY ACCOUNT MANAGEMENT – ALLES AUS EINER HAND

Einen wichtigen Beitrag zur Akquisition freier Stellen für Arbeitskräfte leistet das Key Account Management. Es bietet ein Betreuungskonzept, das speziell auf überregional tätige Unternehmen mit Filialstandorten in mehreren Bundesländern zugeschnitten ist.

Im Jahr 2013 konnten die Key Account ManagerInnen des SFU die Anzahl der betreuten Kunden weiter steigern. Österreichweit wurden 546 Unternehmen betreut. Knapp ein Viertel aller gemeldeten Stellen entfallen auf derart betreute Unternehmen.

## TREFFSICHERE PERSONALVERMITTLUNG

Damit der Personalbedarf von Unternehmen gut und schnell abgedeckt werden kann, agieren die SFU-BeraterInnen kundenorientiert und passgenau. Sie beraten bei der Personalsuche und erfolgversprechenden Besetzungsstrategien, sie erarbeiten konkrete Stellenprofile und schlagen Unternehmen geeignete BewerberInnen vor.

A close-up portrait of Heidi Wasserbauer, a woman with long dark hair, smiling warmly. She is wearing a dark, ribbed blazer over a light-colored collared shirt. The background is a soft-focus grey.

„SPAR als Österreichs  
größter Lehrlingsausbildner  
nimmt jedes Jahr 900 neue  
Lehrlinge auf. Bei der Suche  
nach den passenden Lehr-  
lingen ist das AMS ein wich-  
tiger Partner für uns.“

MMag. Heidi Wasserbauer  
Lehrlingsverantwortliche SPAR Österreich

Mit der Personalvorauswahl bietet das AMS Unternehmen eine zusätzliche Dienstleistung an. Es werden die Qualifikationen und die Eignung der in Frage kommenden Arbeitskräfte für die freie Position von den SFU-BeraterInnen vertiefend abgeklärt. Das Unternehmen trifft in der Folge seine Personalentscheidung aus den vom AMS vorausgewählten BewerberInnen. 2013 konnte bei der Vermittlung der Anteil der Vorauswahlen von 12,4 % auf etwas über 13 % erhöht werden. Somit gab es 39.772 Personalvermittlungsaufträge mit Vorauswahl (38.118) und 265.441 Aufträge mit Standardvermittlung.

### FREIE STELLEN WURDEN SCHNELLER BESETZT

Mit Unterstützung des AMS wurden im Jahr 2013 insgesamt 370.902 freie Stellen inklusive Lehrstellen besetzt, damit wurde der Wert von 2012 nur um 0,3 % oder 1.106 Stellen verpasst. Gleichzeitig wurden mit 74,8 % mehr Stellen (ohne Lehrstellen) innerhalb eines Monats besetzt als im Vorjahr. Die durchschnittliche Besetzungsdauer für eine freie Stelle (ohne Lehrstellen) wurde dabei von 27 Tagen auf 25 Tage weiter reduziert.

Im eJob-Room  
waren rund  
232.000 Bewerbungen  
und rund  
91.500 freie  
Stellen verfügbar

### EUROPAWEITE PERSONALSUCHE VIA EURES

Mit den **European Employment Services** (EURES) unterstützt das AMS Arbeitskräfte und Unternehmen bei der europaweiten Job- und Personalsuche. Es bietet für beide Seiten ein vielfältiges Informationsangebot sowie eine Online-Plattform. EURES verbindet auch die AkteurInnen am europäischen Arbeitsmarkt, wie ArbeitnehmerInnenvertretungen, ArbeitgeberInnenvertretungen und öffentliche Arbeitsmarktverwaltungen.

Für die Wintersaison 2013/2014 konnten durch EURES-Jobbörsen rund 514 Personen aus dem EWR an österreichische Tourismusunternehmen vermittelt werden.

Rund 9.000 österreichische Arbeitskräfte nutzten 2013 das Service „CV-Online“. Europaweit haben rund eine Million Arbeitssuchende ihren Lebenslauf in der EURES-Datenbank gespeichert. Rund 1.500 österreichische Unternehmen nutzten die BewerberInnensuche. Täglich waren während des Jahres 2013 in der EURES-Datenbank europaweit rund eine Million freie Stellen abrufbar.

### MODERNE eSERVICES – DER DIREKTE DRAHT ZUM AMS

Mit eAMS-Konto und eJob-Room bietet das AMS Unternehmen einen komfortablen Zugang zu den Online-Dienstleistungen des AMS.

#### eAMS-Konto für Unternehmen

Mit dem eAMS-Konto können Unternehmen jederzeit das AMS mit der Personalsuche beauftragen und laufend Rückmeldungen zu BewerberInnen erhalten. Sie können Anträge für die Beschäftigung ausländischer Arbeitskräfte stellen und Förderungen nach dem Arbeitsmarktservicegesetz elektronisch abwickeln.

2013 haben mehr als 8.800 Unternehmen das eAMS-Konto genutzt. Damit hat sich die Anzahl der eAMS-Konto-NutzerInnen um 2.200 erhöht. Ebenso hat sich hier der Anteil der überregional tätigen Unternehmen, und damit die sogenannten „Dachkonten“, um mehr als 290 auf 674 eAMS-Konten mit über 8.200 Standorten erhöht.

#### eJob-Room

Im eAMS-Konto steht auch der eJob-Room zur Verfügung. Er verbindet beide Seiten. Unternehmen können jederzeit ihre Stelleninserate schalten, nach Personal suchen und von BewerberInnen gefunden und kontaktiert werden. Arbeitssuchende können jederzeit ihre Bewerbung veröffentlichen, nach Jobs suchen und von Unternehmen gefunden und kontaktiert werden.

2013 waren im eJob-Room rund 232.000 Bewerbungen und rund 91.500 freie Stellen verfügbar. Davon sind rund 19.600 Bewerbungen und rund 17.600 freie Stellen von Jobsuchenden und Unternehmen in Selbstbedienung eingegeben worden.

#### AMS-Jobroboter

Im AMS-Jobroboter – eine Suchmaschine, die auf Webseiten österreichischer Unternehmen nach freien Stellen sucht – wurden Treffergenauigkeit und Nutzungsfreundlichkeit weiter optimiert.

## SAMSOMAT

Der SAMSOMAT – der AMS Selbstbedienungscomputer – wird seit vielen Jahren konstant und intensiv für die Stellensuche genutzt. Via Touch Screen bieten in den knapp mehr als 100 Geschäftsstellen rund 310 SAMSOMATen den Arbeitsuchenden einen direkten Zugang zu allen beim AMS gemeldeten freien Stellen.

## AMS ON TOUR 2013

„Frischer Wind für Ihr Unternehmen“, so lautete der Slogan, mit dem die SFU-BeraterInnen wieder zu Unternehmen in ganz Österreich unterwegs waren. Im Zentrum der Akquisitionsoffensive standen die Themen Personalvermittlung, eServices sowie die Unterstützungsmöglichkeiten des AMS bei der Personalentwicklung und bei der bedarfsgerechten Qualifizierung von Arbeitskräften. Dabei kam auch die Chancengleichheit nicht zu kurz. Die Unternehmen wurden auf die Unterstützungsmöglichkeiten bei der Ausbildung und Beschäftigung von Menschen mit Behinderung angesprochen.

Während des diesmal achtwöchigen Aktionszeitraumes haben die SFU-BeraterInnen 9.947 Unternehmen persönlich kontaktiert und dabei 31.030 freie Stellen für Arbeitskräfte akquirieren können. Die Evaluierung der AMS ON TOUR 2013 bestätigte erneut den Erfolg der Kampagne. Die Nützlichkeit der Betriebsbesuche wurde weiter als gut beurteilt. Sowohl die Bekanntheit als auch die Nutzung der eServices (eJob-Room und eAMS-Konto) sind weiter gestiegen.

## UNTERNEHMENSBEZOGENE FÖRDERUNGEN

Um Arbeitslosigkeit zu vermeiden und mit den Qualifizierungsanforderungen am Arbeitsmarkt Schritt zu halten, unterstützt das AMS Unternehmen bei der Personalentwicklung und Arbeitskräfte bei der Anpassung an den strukturellen Wandel. Mit ESF-finanzierten Förderinstrumenten (Flexibilitätsberatung, Qualifizierungsberatung, Qualifizierung von Beschäftigten) können Unternehmen Beratungsangebote zu einer Reihe personalwirtschaftlicher Fragen nutzen, wie z.B. Weiterbildungsplanung für ihre MitarbeiterInnen, innerbetriebliche Organisationsmaßnahmen, Diversity Management oder Productive Ageing (Beschäftigungsfähigkeit Älterer).

## Schulung von Beschäftigten

Um die Beschäftigung vor allem jener ArbeitnehmerInnen zu sichern, die in besonderem Ausmaß von Arbeitslosigkeit bedroht sind und die in der betrieblichen Weiterbildung eine untergeordnete Rolle spielen, beteiligt sich das AMS an den Kosten für Weiterbildungen. Im Jahr 2013 erhielten Betriebe für die Weiterbildung von 45.673 Beschäftigten einen Teil der Kosten ersetzt. Der finanzielle Aufwand dafür belief sich auf € 23 Mio.

Weiterbildung  
von 45.700  
Beschäftigten  
gefördert

## Beratungsangebote für Unternehmen

Zur Entwicklung von Qualifizierungsangeboten (z.B. auch im Rahmen von Qualifizierungsverbänden) und zur betrieblichen Personalentwicklung (z.B. Arbeitszeitmodelle) werden auch Beratungsleistungen durch das AMS finanziert. Das Angebot einer Qualifizierungs- oder Flexibilitätsberatung wurde von 1.506 Betrieben in Anspruch genommen.

## Arbeitsstiftungen

Im Jahr 2013 nahmen 11.829 Personen im Rahmen von Arbeitsstiftungen an Kursen (in der Regel Berufsorientierung, Qualifizierung, Outplacement) teil. Die Förderausgaben für das AMS betragen € 2 Mio. Für die Existenzsicherung der TeilnehmerInnen während der Teilnahme an Stiftungen wurden insgesamt € 56 Mio. Stiftungsarbeitslosengeld (ohne Sozialversicherungsbeiträge) ausbezahlt. Mittel, die von den Unternehmen im Rahmen von Sozialplänen bzw. der Beteiligung an Insolvenzstiftungen aufgebracht werden, sind – ebenso wie die Mittel von Gebietskörperschaften zur Kofinanzierung – nicht in diesen Summen enthalten.

€ 56 Mio.  
Stiftungsarbeits-  
losengeld aus-  
bezahlt

Über Implacementstiftungen können für ein oder mehrere Unternehmen einer Region, die ihren Personalbedarf nicht unmittelbar auf dem Arbeitsmarkt decken können, Arbeitskräfte bedarfsgerecht geschult werden. Im Jahr 2013 nahmen 6.649 Personen an Implacementstiftungen teil. Für die Durchführung der Ausbildungen im Rahmen von Implacementstiftungen wurden € 0,2 Mio. an AMS-Mitteln ausbezahlt. Die finanziellen Leistungen an die TeilnehmerInnen sind darin nicht enthalten.

6.650 Personen  
nahmen an  
Implacement-  
stiftungen teil

8.700 Personen nahmen am Gründerprogramm teil

## Unternehmensgründungsprogramm

Mit dem Unternehmensgründungsprogramm (UGP) bietet das AMS arbeitslosen Personen, die sich beruflich selbständig machen wollen, Unterstützung bei der Unternehmensgründung. Diese umfasst eine begleitende Unternehmensberatung, die Teilnahme

an Weiterbildungsangeboten und eine finanzielle Absicherung während der Teilnahme am Programm. 8.683 Personen nahmen 2013 dieses Unterstützungsangebot in Anspruch. Die Ausgaben für Beratungsleistungen beliefen sich auf € 5 Mio., für 5.139 GründerInnen wurden zusätzlich € 12 Mio. an Gründungsbeihilfe ausbezahlt.

## Zugang offene Stellen

	Jahr 2013	VJ-Veränd. absolut	VJ-Veränd. in %
A – LAND- UND FORSTWIRTSCHAFT, FISCHEREI	5.232	-439	-7,7
<b>Primärsektor</b>	<b>5.232</b>	<b>-439</b>	<b>-7,7</b>
B – BERGBAU UND GEWINNUNG VON STEINEN UND ERDEN	255	50	24,4
C – HERSTELLUNG VON WAREN	30.849	-551	-1,8
D – ENERGIEVERSORGUNG	386	-80	-17,2
E – WASSERVERSORGUNG, ABWASSER- UND ABFALLENTSORGUNG UND BESEITIGUNG VON UMWELTVERSCHMUTZUNGEN	824	152	22,6
F – BAU	20.703	104	0,5
<b>Produktionssektor</b>	<b>53.017</b>	<b>-325</b>	<b>-0,6</b>
G – HANDEL, INSTANDHALTUNG UND REPARATUR VON KRAFTFAHRZEUGEN	60.285	186	0,3
H – VERKEHR UND LAGEREI	11.740	431	3,8
I – BEHERBERGUNG UND GASTRONOMIE	73.113	-2.006	-2,7
J – INFORMATION UND KOMMUNIKATION	3.621	54	1,5
K – ERBRINGUNG VON FINANZ- UND VERSICHERUNGSDIENSTLEISTUNGEN	4.321	680	18,7
L – GRUNDSTÜCKS- UND WOHNUNGSWESEN	2.661	708	36,3
M – ERBRINGUNG VON FREIBERUFLICHEN, WISSENSCHAFTLICHEN UND TECHNISCHEN DIENSTLEISTUNGEN	13.634	-218	-1,6
N – ERBRINGUNG VON SONSTIGEN WIRTSCHAFTLICHEN DIENSTLEISTUNGEN	115.920	-4.798	-4,0
O – ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, VERTEIDIGUNG, SOZIALVERSICHERUNG	11.775	1.372	13,2
P – ERZIEHUNG UND UNTERRICHT	6.391	1.284	25,1
Q – GESUNDHEITS- UND SOZIALWESEN	14.755	-390	-2,6
R – KUNST, UNTERHALTUNG UND ERHOLUNG	5.811	-3.943	-40,4
S – ERBRINGUNG VON SONSTIGEN DIENSTLEISTUNGEN	10.637	660	6,6
T – PRIVATE HAUSHALTE MIT HAUSPERSONAL, HERSTELLUNG VON WAREN UND ERBRINGUNG VON DIENSTLEISTUNGEN DURCH PRIVATE HAUSHALTE FÜR DEN EIGENBEDARF OHNE AUSGEPRÄGTEN SCHWERPUNKT	419	-31	-6,9
U – EXTERRITORIALE ORGANISATIONEN UND KÖRPERSCHAFTEN	23	14	155,6
<b>Dienstleistungssektor</b>	<b>335.106</b>	<b>-5.997</b>	<b>-1,8</b>
X – SONSTIGES	8.107	-61	-0,7
<b>Gesamt</b>	<b>401.462</b>	<b>-6.823</b>	<b>-1,7</b>



# Arbeitsmarktförderung im Überblick\*

Im Rahmen der Arbeitsmarktförderung wurden insgesamt 385.994 Personen neu gefördert. Das sind um 38.759 bzw. 11,2 % mehr als 2012. Da einer Person mehrere Förderungen gewährt werden können, wurden dabei insgesamt über 1,1 Mio. Förderfälle mit einem finanziellen Volumen von € 1.038,7 Mio. abgewickelt.

Der Frauenanteil an allen neu geförderten Personen betrug 50 % und bei den Förderausgaben belief sich der Frauenanteil an allen geschlechtsspezifisch zuordenbaren Zahlungen auf 49 %.

Bezogen auf alle betroffenen Arbeitslosen wurden 38,5 % von ihnen in ein Förderangebot einbezogen. 44,2 % der von Arbeitslosigkeit betroffenen Frauen und 34 % der betroffenen Männer wurden gefördert.

## QUALIFIZIERUNGSANGEBOTE

Als zentrales Instrument der Arbeitsmarktförderung bietet das AMS Qualifizierungsangebote für Arbeitslose und Beschäftigte. Für die Qualifizierung von 314.303 Personen, die im Jahr 2013 neu gefördert wurden, wurden rund € 675 Mio. aufgewendet. Das waren rund 65 % des gesamten Förderbudgets.

Für arbeitslose Personen stehen in den Qualifizierungsangeboten im Auftrag des AMS Kurse zur aktiven Arbeitssuche, Berufsorientierung, Aus- und Weiterbildungen sowie Trainings zur Verfügung. Diese Bildungsmaßnahmen und externen Kursangebote wurden von 256.287 arbeitslosen Personen angenommen. Der Mitteleinsatz (ohne Kursnebenkosten, Beihilfen zur Deckung des Lebensunterhalts etc.) belief sich auf € 502 Mio. Der weitaus größte Anteil fällt in diesem Bereich auf Aus- und Weiterbildungsangebote im engeren Sinn. Dafür wurden für 190.528 Personen mehr als € 413 Mio. ausbezahlt.

Zur Abdeckung von besonders nachgefragten Qualifikationen in der österreichischen Wirtschaft hat das AMS seit 2011 gemeinsam mit namhaften Unternehmen, Aus- und Weiterbildungsinstituten sowie den Sozialpartnern entsprechende innovative Weiterbildungsangebote für Arbeitssuchende und Beschäftigte konzipiert. Im Jahr 2013 haben im Rahmen dieses „New Skills-Programms“ mit 15.175 Arbeitssuchende deutlich mehr gegenüber dem Vorjahr an Qualifizierungen in verschiedenen Berufsbereichen teilgenommen. Dafür wurden € 20 Mio. an Ausbildungskosten eingesetzt.

## UNTERSTÜTZUNGSANGEBOTE

Neben der Betreuung von Arbeitslosen in den Geschäftsstellen bietet das AMS extern erbrachte und zugekaufte Beratungsleistungen an. Diese Unterstützungsangebote werden im Vorfeld der Vermittlungstätigkeiten des AMS erbracht (z.B. bei Überschuldung), aber auch begleitend während einer Beschäftigung oder Ausbildung für spezielle Personengruppen (z.B. Arbeitsassistenten für Menschen mit Behinderung). Im Rahmen aller Unterstützungsleistungen (einschließlich Kinderbetreuungsbeihilfe, Gründerprogramm und anderer Angebote) wurden 107.567 Personen neu gefördert. Das Fördervolumen dafür belief sich auf über € 94 Mio., was in etwa 9 % des gesamten Förderbudgets entspricht.

Die wichtigste Unterstützungsleistung ist die Betreuung von Arbeitslosen in eigens dafür finanzierten Beratungs- und Betreuungseinrichtungen. Im Jahr 2013 wurden von 158 Vertragspartnern 102.318 Personen betreut. Die dadurch entstandenen Kosten beliefen sich auf knapp über € 59 Mio. Weitere unterstützende Angebote sind das Unternehmensgründungsprogramm, die Qualifizierungsberatung für Betriebe, die Flexibilitätsberatung für Betriebe sowie die Kinderbetreuungs- und Vorstellungsbeförderung.

## BESCHÄFTIGUNGSFÖRDERUNG

Schließlich stellt die Beschäftigungsförderung eine wichtige Strategie dar, um Personen, die auf dem Arbeitsmarkt benachteiligt sind, die Teilhabe am Erwerbsleben wieder zu ermöglichen bzw. die Sicherung von Beschäftigungsverhältnissen in Krisenzeiten (Kurzarbeit) zu gewährleisten. Im Rahmen von Beschäftigungsmaßnahmen wurden 77.578 Personen neu gefördert. Das Fördervolumen belief sich auf € 269 Mio., was einem Anteil von 26 % am gesamten Förderaufwand entspricht.

Ein wichtiges Förderungsinstrument ist die Eingliederungsbeihilfe, mit der im Jahr 2013 insgesamt 37.761 Personen neu gefördert wurden, wofür ein

Unterstützungsangebote für  
107.567 Personen

77.578 Personen  
neu gefördert

\* Tabellen zur Arbeitsmarktförderung siehe Seite 83 f.

Aufgrund der erfolgreichen Arbeit wird spacelab 2014 zur „spacelab – Produktionsschule Wien“ weiterentwickelt und von AMS und waff finanziert.

„Ein Mitarbeiter von der Aufsuchenden Jugendarbeit war im Gemeindebau, in dem ich wohne. Er hat mir von spacelab erzählt, und dass ich dort Hilfe bekommen kann für Jobsuche, Lebenslauf und Bewerbungen schreiben. Mir war selbst bewusst, dass ich in diesem Bereich Hilfe brauche. Es war mir von Anfang an klar, dass ich den Hauptschulabschluss nachholen muss, bevor ich an Arbeitsuche denken kann. Inzwischen bin ich in der spacelab Medienwerkstatt und für den Hauptschulabschluss-Kurs angemeldet.“

**Hossam Maberad, 15**  
Teilnehmer bei spacelab



Budget von € 92 Mio. eingesetzt wurde. Insgesamt wurden rund € 112 Mio. für Beschäftigungsanreize zur Integration und zum Erhalt von Beschäftigungsverhältnissen im ersten Arbeitsmarkt eingesetzt. (Dies sind neben der Eingliederungsbeihilfe insbesondere Kurzarbeitsbeihilfen, der Kombilohn und die Förderung des/der ersten Beschäftigten von Ein-Personen-Unternehmen.)

In Sozialökonomischen Betrieben und gemeinnützigen Beschäftigungsprojekten wurden bei 145 Vertragspartnern in Österreich 32.698 Personen beschäftigt und dafür € 152 Mio. verwendet.

## MITTEL DES EUROPÄISCHEN SOZIALFONDS (ESF)

In der ESF-Förderperiode 2007 bis 2013 werden dem AMS € 303 Mio. zur Verfügung gestellt (davon rund € 34 Mio. für das Programm Phasing out Burgenland-ESF und rund € 270 Mio. für das Programm Beschäftigung Österreich).

Im Jahr 2013 wurden ESF-Mittel im Ausmaß von € 23 Mio. (davon rund € 4 Mio. im Programm Phasing out Burgenland-ESF und € 19 Mio. im Programm Beschäftigung) verausgabt. Bezogen auf das gesamte vom AMS im Jahr 2013 verausgabte Förderbudget von € 1.039 Mio. bedeutet das einen

Anteil von über 2 %. Im Schwerpunkt 1 wurde damit insbesondere die Qualifizierung von Beschäftigten und Betriebsberatungen gefördert und im Schwerpunkt 2 vor allem Bildungsmaßnahmen für Arbeitslose sowie Sozialökonomische Betriebe und Beschäftigungsprojekte.

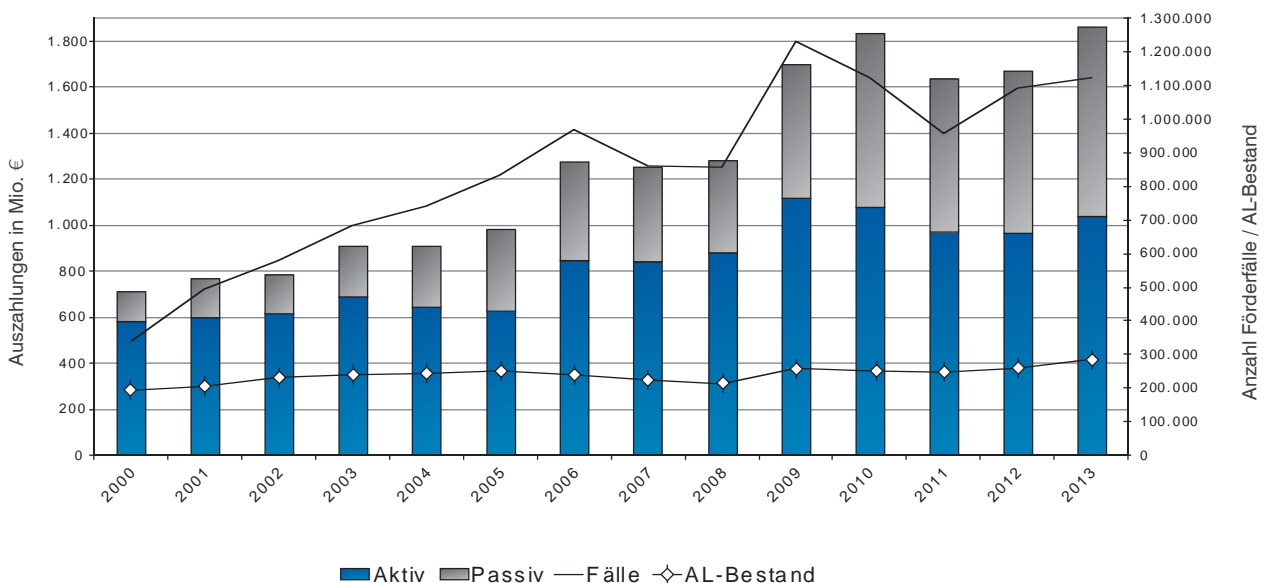
## Existenzsicherung während Schulungen

Im Jahr 2013 wurden während einer Förderung für die Existenzsicherung der TeilnehmerInnen aus den Mitteln des Arbeitslosenversicherungsgesetzes (z.B. Schulungs-AIG) für rund 252.000 Personen insgesamt € 827 Mio. aufgewendet („aktivierte passive Mittel“). Im Vergleich zum Vorjahr ist dies ein Plus von 27.499 Personen (+12,2 %) bzw. ein Plus von € 124 Mio. (+17,7 %).

## Gesamtmittel für arbeitsmarktpolitische Angebote

Für Angebote des AMS wurden im Jahr 2013 Mittel im Ausmaß von rund € 1.866 Mio. (€ 1.039 Mio. aktive Mittel, € 827 Mio. passive Mittel aus der Arbeitslosenversicherung für aktive Angebote) verausgabt.

Das AMS zählt damit in Bezug auf Fördervolumen und Förderfälle zweifellos zu den bedeutendsten Förderstellen Österreichs.



# AusländerInnen am österreichischen Arbeitsmarkt\*

## BESCHÄFTIGUNG VON AUSLÄNDERINNEN

556.752  
AusländerInnen  
in Österreich  
beschäftigt

Im Jahresdurchschnitt 2013 waren laut Statistik des Hauptverbandes der Sozialversicherungsträger 556.752 AusländerInnen in Österreich beschäftigt. 300.620 Arbeitskräfte kommen aus dem EWR, darunter rund 24.200 rumänische, 4.500 bulgarische und 18.600 kroatische ArbeitnehmerInnen. Seit 1.1.2014 gelten Arbeitsmarktzugangsbeschränkungen nur mehr für kroatische Staatsangehörige und werden zunächst bis 30.6.2015 aufrecht bleiben. Am Jahresende verfügten insgesamt rund 30.700 KroatInnen über eine Freizügigkeitsbescheinigung oder über eine unbefristete Aufenthaltsgenehmigung mit Arbeitsmarktzugang.

In deutlich anderen Dimensionen präsentierten sich 2013 die Betriebsentsendungen aus anderen EU-Mitgliedstaaten. Die Übersicht im Tabellenanhang zeigt die Entwicklung der letzten zehn Jahre und beschränkt sich auf solche Entsendungen, für die Entsendebestätigungen des AMS erforderlich waren, d.h. auf die Entsendung von Drittstaatsarbeitskräften und EU-Arbeitskräften, für die noch die Übergangsregelungen gegolten haben.

### Bewilligungspflichtig beschäftigte AusländerInnen in Österreich (nach Berechtigung)

	Dez. 2013	Dez. 2012
Aufenthaltstitel mit Arbeitsmarktzugang	153.900	151.988
BB – Beschäftigungsbewilligung	13.081	11.582
§ 32a – Freizügigkeitsbestätigung	19.922	11.108
BS – Befreiungsschein	2.412	3.706
Schlüsselkraftzulassungen (SKR, RWR, EUK)	1.658	1.374
EB – Entsendebewilligung	283	369
AE – Arbeitserlaubnis	275	283
VB – Vorläufige Berechtigung	6	53
<b>Gesamt</b>	<b>191.537</b>	<b>180.463</b>

### Ausländische Arbeitskräfte aus Drittstaaten

Im dritten Jahr des Rot-Weiß-Rot – Karten-Systems verzeichneten die Geschäftsstellen des AMS insgesamt 3.150 Anträge. Das entspricht einer Steigerung gegenüber 2012 von etwa 23 %, die vollständig auf eine vermehrte Nachfrage nach FacharbeiterInnen in Mangelberufen zurückzuführen ist, während Hochqualifizierte und Schlüsselkräfte etwas weniger nachgefragt wurden. Von den insgesamt 1.114 Anträgen in diesem Segment wurden 465 positiv begutachtet. Die vergleichsweise hohe Zahl an Ablehnungen erklärt sich aus unzureichenden Kenntnissen über die

Erteilungsvoraussetzungen (Mangelberufe, Entlohnung, Sprache und Ausbildung). Die meisten Rot-Weiß-Rot – Karten für Fachkräfte in Mangelberufen gingen in den Baubereich (Zimmerer, Dachdecker und Bodenverleger) bzw. in den Bereich Elektroinstallationen, nach Nationalität an bosnische (274) und serbische Staatsangehörige (69).

Eine bislang wenig untersuchte Gruppe bilden die „Jobseeker“, die – ohne ein konkretes Arbeitsplatzangebot in Österreich zu haben – ein Arbeitsuche-Visum für die Dauer von sechs Monaten erhalten, sofern sie eine Reihe von gesetzlichen Voraussetzun-



Seine Chancen, die ihm die Überbetriebliche Ausbildung bot, nutzte Kamil Kroczewski.

Der 17-jährige polnische Staatsbürger, der seit 2007 mit seiner Mutter und seiner kleinen Schwester in Wien lebt, lernte den Beruf des Betriebslogistiklers 2012 beim Bildungsinstitut murad & murad kennen. Bereits nach etwas mehr als einem Jahr wurde ihm im Juli 2013 vom Möbelhaus Möbelix eine Lehrstelle angeboten. Seither ist er in dessen Filiale im 15. Wiener Gemeindebezirk tätig. Warenannahme, Warenausgabe, Bestandsverwaltung, Lagerwirtschaft samt EDV-Verwaltung – das alles und noch viel mehr lernt Kamil in seinem Ausbildungsbetrieb. Aber er lernt nicht nur, sondern er setzt auch um. „Ausbildung und Arbeit hier sind sehr vielfältig und spannend. Ich bin voll gefordert und freue mich darüber, dass ich meinen Teil zum Unternehmenserfolg beitragen darf“, erzählt Kamil.

**Kamil Kroczewski**

murad & murad gmbh – bildungsnetzwerk

gen erfüllen. Seit Einführung dieses Visums wurden 202 Anträge (davon 69 im Jahr 2013) eingebracht, wovon nur 104 (davon 34 im Jahr 2013) die Voraussetzungen erfüllten. Die meisten Anträge kamen aus Russland (58) und aus dem Iran (44), gefolgt von Indien (29) und der Ukraine (21). Ein Abgleich mit den ausgestellten Rot-Weiß-Rot – Karten für Hochqualifizierte zeigt, dass weniger als die Hälfte der Jobseeker ein adäquates Arbeitsplatzangebot in Österreich finden konnte (47 Anträge, davon 39 genehmigt). Unter den erfolgreichen Jobsuchenden finden sich fast ausnahmslos russische (EDV-)TechnikerInnen und ProgrammiererInnen, russische WirtschaftswissenschaftlerInnen und russische MathematikerInnen.

In Summe haben die Geschäftsstellen des AMS im vergangenen Jahr fast 95.000 Geschäftsfälle bearbeitet, was einem Zuwachs von rund 20 % gegenüber 2012 entspricht. Die Zuwächse betreffen Beschäftigungsbewilligungen, EU-Entsendebestäti-

gungen und Freizügigkeitsbestätigungen, diese vor allem für kroatische Staatsangehörige.

Im Jahr 2013 wurden insgesamt rund 8.000 Beschäftigungsbewilligungen für StudentInnen und SchülerInnen eingebracht, wovon rund 7.700 genehmigt wurden. Rund 5.300 Bewilligungen hatten eine geringfügige Beschäftigung zum Gegenstand, rund 2.100 eine Teilzeitbeschäftigung.

Die StudentInnen bzw SchülerInnen arbeiteten hauptsächlich im Gastgewerbe (39 %, d.s. rund 3.000 Bewilligungen), in der Reinigung (rund 760 Bewilligungen) und im Handel (rund 700 Bewilligungen).

Nach Nationalität dominieren Staatsangehörige aus Bosnien-Herzegowina (1.732), aus der Türkei (772) und aus Serbien (597).

## Positiv erstellte Gutachten für „Rot-Weiß-Rot – Karten“ und Blaue Karten EU

	BA	RS	RU	US	MK	UA	IN	CN	HR	KO	CA	Sonstige	Summe
ManagerInnen	32	22	102	39	5	41	11	27	13	12	5	163	472
Bauberufe	197	68	0	2	107	0	0	0	8	11	0	5	398
IT- u.a. TechnikerInnen	37	32	41	7	4	25	39	25	25	7	4	101	347
SchweisserInnen, SpenglerInnen u.a.	115	50	0	0	16	0	3	0	4	4	0	1	193
Elektrikerberufe	112	34	0	2	5	2	1	0	9	2	0	8	175
Sportberufe	5	8	3	70	0	1	2	0	6	0	52	27	174
Büro	17	21	34	7	1	32	2	7	10	3	1	34	169
Techn. Maschinenbau u. Elektronik	39	24	7	5	0	2	27	11	5	2	2	38	162
SchmiedInnen, SchlosserInnen, WerkzeugmacherInnen	86	28	1	0	2	1	0	0	7	4	0	4	133
Gesundheitsberufe	45	20	5	0	3	5	8	1	3	7	0	17	114
WissenschaftlerInnen	11	2	10	9	0	4	4	8	0	1	3	35	87
ArchitektInnen, Bau-TechnikerInnen	31	15	3	3	2	5	1	1	1	2	0	22	86
Köch(e)innen	6	17	0	0	4	0	11	13	2	8	0	22	83
Sonstige	129	93	37	33	27	23	12	18	16	27	9	133	557
<b>Gesamt</b>	<b>862</b>	<b>434</b>	<b>243</b>	<b>177</b>	<b>176</b>	<b>141</b>	<b>121</b>	<b>111</b>	<b>109</b>	<b>90</b>	<b>76</b>	<b>610</b>	<b>3.150</b>

BA (Bosnien-Herzegowina), RS (Serbien), RU (Russland), US (USA), MK (Mazedonien), UA (Ukraine), IN (Indien), CN (VR China), HR (Kroatien), KO (Kosovo), CA (Kanada)

## Arbeitslosigkeit von AusländerInnen

Im Jahresdurchschnitt 2013 waren 66.743 (+17,4 %) AusländerInnen als arbeitsuchend vorgemerkt und 18.971 (+21,4 %) in Schulungen. Das sind zusammen um rund 13.200 Personen mehr als im Jahr 2012. Am häufigsten betroffen waren türkische (Durchschnittsbestand rund 10.000), serbische (7.800) und bosnische (6.100) Staatsangehörige, die auch die höchsten Zuwachszahlen gegenüber dem Vorjahr aufwiesen.

Unter den arbeitsuchenden EU-BürgerInnen dominierten deutsche (im Jahresdurchschnitt rund 6.300), kroatische (3.800) und polnische (3.400) Staatsangehörige. Nach Beschäftigung gesehen, waren allgemeine Hilfsarbeiten (+1.900), Bauberufe (+1.700) und Reinigung (+1.600) am stärksten betroffen, aber auch im Gastgewerbe und in der Hotellerie wurden gegenüber 2012 Zuwächse im Ausmaß von zusammen +2.600 Arbeitsuchenden verzeichnet.

## Bewilligungspflichtig Beschäftigte (nach Nationen)

	Dez. 2013	Dez. 2012
Bosnien-Herzegowina	37.014	36.206
Kroatien	26.332	23.684
Serbien	15.501	13.754
Mazedonien	6.606	6.030
Serbien und Montenegro	3.316	3.418
Republik Kosovo	2.178	1.652
Montenegro	159	136
<b>(ehemaliges) Jugoslawien</b>	<b>20.873</b>	<b>22.578</b>
<b>Summe Ex-Jugoslawien</b>	<b>111.979</b>	<b>107.458</b>
Türkei	29.754	28.443
Rumänien	16.378	14.992
Bulgarien	4.035	3.696
Russland	2.776	2.323
Indien	2.178	1.933
Volksrepublik China	1.984	1.923
Ägypten	1.765	1.572
Philippinen	1.735	1.645
USA	1.614	1.463
Ukraine	1.614	1.405
Iran	1.176	1.000
Nigeria	1.007	892
Thailand	753	693
Pakistan	717	644
Tunesien	672	582
Brasilien	585	515
Bangladesch	543	461
Sonstige Nationen	10.272	8.823
<b>Gesamt</b>	<b>191.537</b>	<b>180.463</b>

# Das AMS als attraktiver Arbeitgeber\*

Im Jahr 2013 waren durchschnittlich 4.902 MitarbeiterInnen (gerechnet in Vollzeitäquivalenten) bei der Bundesgeschäftsstelle sowie den Landes- und Regionalgeschäftsstellen beschäftigt. Zum Stichtag 31.12.2013 waren dies 5.539 Personen (davon 15,2 % BeamtInnen). Im AMS waren zu diesem Zeitpunkt außerdem noch 48 Lehrlinge, davon 38 weibliche, beschäftigt. Der Frauenanteil lag bei 66,28 %. Zum Stichtag 31.12.2013 waren von 5.539 MitarbeiterInnen 1.683 teilszeitbeschäftigt (davon 90,1 % Frauen).

Im Jahr 2013 wurden die Dienstverhältnisse von 207 MitarbeiterInnen beendet, wobei die Beendigung wegen Pensionierung die Hauptursache war. Die Gesamtfuktuationsrate betrug 3,45 % unter Berücksichtigung der Dienstverhältnisse, die durch Zeitablauf beendet wurden, jedoch ohne MitarbeiterInnen, die innerhalb des AMS die Dienststelle gewechselt haben.

Für die MitarbeiterInnen bietet das AMS umfangreiche Entwicklungsmöglichkeiten an, damit die hochkomplexen Ziele der Organisation erreichbar bleiben, Gestaltungsspielräume erkannt werden können und auch persönliche Entwicklungen möglich sind. Vor allem die Personal- und Führungskräfteentwicklung wird großgeschrieben.

Einen wichtigen Stellenwert nehmen die MitarbeiterInnenzufriedenheit (Wie geht's-Befragung) und die Weiterbildung ein. Auf letztere wird größter Wert gelegt und ein breites Spektrum wird zur Erhöhung der Kompetenz der MitarbeiterInnen angeboten. Neben einem umfangreichen fachlichen Weiterbildungsangebot unterstützt und fördert das AMS gezielt ältere MitarbeiterInnen durch Productive ageing-Seminare. Es werden Burnout-Präventionsseminare und Gesundheitsworkshops angeboten.

Neben älteren Personen werden vor allem Frauen und Personen mit Betreuungspflichten gezielt unterstützt und gefördert. Der Frauenanteil in Führungspositionen lag im Jahr 2013 bei 47,7 %. Dieser wurde in den letzten Jahren gezielt durch ein spezielles Karriereprogramm für Frauen gesteigert. Chancengleichheit und Gleichstellung sind nicht nur am Arbeitsmarkt, sondern auch intern Programm. Im Sinne des Qualitätsmanagements werden jährlich umfassende Gender Assessments durchgeführt, um anhand vieler Indikatoren die Gleichstellung im Betrieb sichtbar zu machen.

Alle sechs Jahre entwickelt das AMS einen neuen Gleichstellungs- und Frauenförderplan. Dieser ist

auch die Basis, um das Vereinbarkeitsthema im Betrieb lebbar zu machen. So gehören Ausstiegs- und Wiedereinstiegsgespräche für Frauen und Männer im Karenzfall genauso zum Programm wie Karriere-Planungen, flexible Gleit- und Arbeitszeit und die Möglichkeit, bei allen AMS-Seminaren Kinderbetreuung zu erhalten. Kontaktfrauen und Gleichbehandlungsbeauftragte in den Geschäftsstellen runden das Bild ab. So müssen auch alle internen TrainerInnen als Voraussetzung für ihre Tätigkeit eine Zertifizierung ihrer Genderkompetenz nachweisen.

Allen MitarbeiterInnen wird in schwierigen Arbeits- und Lebenssituationen Supervision und Coaching angeboten. Gender- und Diversityseminare sind zwingender Bestandteil des Weiterbildungsangebots und sollen vor allem Führungskräfte für die vielfältigen Bedürfnisse, aber auch Potenziale der Belegschaft schulen. MitarbeiterInnengespräche stellen sicher, dass das Feedback der Mitarbeitenden in die Organisation zurückfließt.

## Festveranstaltung: 20 Jahre Gleichbehandlung und Frauenförderung im AMS

Vor 20 Jahren wurde mit dem Bundesgleichbehandlungsgesetz, das auch für das AMS Geltung hat, die gesetzliche Grundlage zur Förderung der Gleichstellung von Frauen und Männern im öffentlichen Dienst geschaffen. Anlass genug, im Oktober 2013 im Rahmen einer Veranstaltung Bilanz zu ziehen. Vorstand und LandesgeschäftsführerInnen diskutierten mit den Frauen- und Gleichbehandlungsbeauftragten die Veränderungen in der Unternehmenskultur. NR-Präsidentin Barbara Prammer und Frauenministerin Gabriele Heinisch-Hosek würdigten die AMS-Erfolge bei der Beteiligung der Frauen an Führungspositionen, die seit der Ausgliederung von 25 % auf 47,7 % gestiegen ist. Voraussetzung dafür ist auch die klare Haltung, dass im AMS Beruf und Familie für Frauen und Männer vereinbar sind.





## Karriere mit Lehre im AMS: vom Lehrling zur Führungskraft!

Die Karriere- und Weiterbildungsmöglichkeiten beim AMS werden fast allen Interessen und Stärken gerecht. Leistung und Engagement werden wertgeschätzt und anerkannt – egal wie alt man ist.

**Daniela Lander**

Stv. Abteilungsleiterin

Infozone/BerufsInfoZentrum

Service für Arbeitsuchende, AMS Esteplatz

## Ideenmanagement

Das Ideenmanagement ist dem AMS besonders wichtig, denn es ist ein wesentlicher Faktor für die ständige Weiterentwicklung und Verbesserung des Unternehmens. Durch die Belohnung guter und umsetzbarer Ideen sollen die Motivation und die Identifikation der MitarbeiterInnen mit dem AMS gesteigert werden.

Im Jahr 2013 wurden insgesamt 787 neue Ideen von 580 KollegInnen eingereicht, das sind 10,2 % aller AMS-MitarbeiterInnen. 243 Ideen konnten im selben Jahr erfolgreich umgesetzt werden und haben somit zu einer Verbesserung der Prozesse innerhalb des AMS beigetragen.

## MITARBEITERiNNEN DES AMS

### Grundausbildung

2013 wurden 388  
MitarbeiterInnen  
ausgebildet

Alle neu ins Unternehmen eintretenden MitarbeiterInnen absolvieren in der Günther Steinbach Akademie (AMS-interne Ausbildungseinrichtung) eine fundierte Ausbildung (von max. 41 Wochen), um den wachsenden Anforderungen des Arbeitsalltags gerecht werden zu können.

Der Schwerpunkt der Ausbildung liegt in der professionellen Beratung und Unterstützung von Personen und Betrieben. Im Rahmen der Ausbildung lernen die Auszubildenden ein breites Spektrum an Beratungswerkzeugen kennen, sodass diese in der Lage sind, markt- und kundInnenorientierte Lösungen anbieten zu können. Die Grundausbildung gliedert sich in einen theoretischen und einen praktischen Teil. Die berufspraktische Ausbildung erfolgt realitätsnahe in den Geschäftsstellen und ist coach-unterstützt.

Theorie und Praxisverknüpfung stehen dabei im Mittelpunkt, indem die neuen MitarbeiterInnen Wissen über Anwendungsmöglichkeiten, Theorien, Methoden und Techniken erwerben und es in die praktische Arbeit umsetzen. Dabei berücksichtigen wir individuelle und berufliche Vorerfahrungen und unterstützen den Ausbau der persönlichen Stärken und Fähigkeiten.

Die kontinuierliche Weiterentwicklung des Lernsystems und die laufende Anpassung an das Marktumfeld bilden dabei nachhaltig einen fundamentalen Baustein für den Unternehmenserfolg.

Die permanente Kooperation mit den Fachverantwortlichen auf Bundes- und Landesebene spielt dabei eine zentrale Rolle und ermöglicht den TeilnehmerInnen eine optimale Vorbereitung auf die Anforderungen des zukünftigen Arbeitsplatzes.

In fünfzehn Grundausbildungslehrgängen wurden 2013 insgesamt 388 MitarbeiterInnen, davon 267 Frauen und 121 Männer, ausgebildet. 2013 begannen 299 MitarbeiterInnen, davon 203 Frauen und 96 Männer, ihre Grundausbildung, 89 setzten die 2012 begonnene Ausbildung fort. Von den 129 AbsolventInnen haben alle die Grundausbildung positiv abgeschlossen. Insgesamt waren 204 AMS-MitarbeiterInnen, davon 109 Frauen und 95 Männer, als TrainerInnen in der Grundausbildung im Einsatz. Sie erbrachten dabei eine Gesamtleistung von 11.972 Seminarstunden.

### Weiterbildung

Die strategische Schwerpunktsetzung der bedarfsgerechten Ausrichtung des Dienstleistungsangebots an die beiden wichtigsten Kundengruppen des AMS, Arbeitskräfte und Unternehmen, bestimmte auch die Ausrichtung des inhaltlichen Angebotes der regionalen und überregionalen Weiterbildung.

Die Abklärung und das Erkennen von Problemstellungen, Anliegen und individuellen Bedürfnissen der KundInnen, der Aufbau von tragfähigen Kommunikations- und Geschäftsbeziehungen und die Entwicklung und Vereinbarung von abgestimmten und zielgerichteten Lösungsstrategien sind die zentralen Aufgabenstellungen der BeraterInnen in den Regionalen Geschäftsstellen – und dies gilt sowohl für die MitarbeiterInnen des Service für Arbeitskräfte (SFA) als auch für jene des Service für Unternehmen (SFU).

Die Vermittlung und Vertiefung der dafür notwendigen Kompetenzen war demnach 2013 auch ein zentraler Schwerpunkt in der Weiterbildung der MitarbeiterInnen. Für die Zielgruppe der MitarbeiterInnen im Bereich SFA wurde der bereits vor drei Jahren gestartete und positiv evaluierte zentrale Lehrgang zur Förderung der Beratungs- und Vermittlungskompetenz mit sechs Durchgängen fortgeführt. In drei aufeinander aufbauenden Modulen spannt sich der inhaltliche Bogen vom Thema KundInnenorientierung und Beratungshaltung über das Thema wirkungsvoller Vermittlungsstrategien und -techniken bis hin zur sehr spezifischen Erarbeitung und Vermittlung lösungs- und ergebnisorientierter Gesprächs- und Beratungstechniken.

Dieses zentrale Angebot, das auch bewusst den länderübergreifenden Austausch und Transfer nutzt und fördert, wird flankiert und unterstützt durch vielfältige Angebote auf regionaler Ebene. Dabei gewinnen auch arbeitsplatznahe und individuelle Lehr- und Lernformen wie Coaching etc. immer mehr an Bedeutung.

Im Service für Unternehmen wurde die in den vergangenen Jahren inhaltlich wie auch methodisch neu ausgerichtete und teilweise verpflichtende Weiterbildung verstärkt angeboten und in den Regelbetrieb übernommen. Inhaltlich wurde die Schwerpunktsetzung auf KundInnenorientierung fortgeführt, wobei Kundenakquisition und Kundenbindung sowie die gezielte Nutzung der zeitgemäßen Kommunikationsschienen (eAMS-Konto) weiterhin wichtige Themen sind.

„Beide Seiten kennen, beide Seiten unterstützen“ ... das heißt aber letztlich entsprechend der Aufgabenstellung des AMS auch, beide Seiten zusammenzubringen – und damit auch, in der Organisation die Zusammenarbeit der Bereiche SFA und SFU zu optimieren. Auch diese wichtige Aufgabe der Organisationsentwicklung im Sinne der Weiterentwicklung und Optimierung der Kooperation innerhalb der Regionalen Geschäftsstellen wurde durch gezielte Angebote der Weiterbildung und Personalentwicklung unterstützt.

Damit Maßnahmen der individuellen Weiterbildung aber auch ihre Wirkung in der praktischen Umsetzung entfalten und die realen Arbeitsprozesse in den Geschäftsstellen verändern können, ist es wichtig, dabei auch die Führungskräfte verstärkt einzubinden und in ihrer Rolle und Verantwortung anzusprechen. Daher wurden hier mit den Fachbereichen – speziell mit dem SFU – neue Ausbildungsmodelle entwickelt, die es ermöglichen, dass sich MitarbeiterInnen und ihre Führungskräfte gemeinsam über Aufgabenstellungen, Arbeitsweisen und unterschiedliche Zugänge und Problemlösungsmöglichkeiten austauschen können und gemeinsam passende Lösungsmodelle entsprechend den jeweiligen organisatorischen Gegebenheiten und Rahmenbedingungen erarbeiten können.

Auch 2013 bildeten darüber hinaus Aktivitäten und Maßnahmen der systematischen Führungskräfteentwicklung einen weiteren strategischen Schwerpunkt.

Neben den bewährten Angeboten des verpflichtenden Lehrgangs für neu bestellte Führungskräfte und speziellen Angeboten für StellvertreterInnen müssen neue Angebote auch auf neue Anforderungen und Herausforderungen reagieren. Das Führungskräfte-Leitbild bildet den Rahmen, in dem im Bereich der Weiterbildung neue Führungsthemen behandelt und entsprechende Kompetenzen vermittelt werden; auch und gerade im AMS werden Diversity, Alter und Gesundheit zunehmend zu wichtigen Themen auch im Kontext von Führung und Management. Diese Themen wurden im AMS schon früh aufgegriffen – sie waren auch 2013 in regionalen und überregionalen Weiterbildungsangeboten präsent und standen und stehen im Fokus der Entwicklungsarbeit für Angebote für die kommenden Jahre.

Darüber hinaus wurden auch 2013 wieder zahlreiche Veranstaltungen zum Themenkreis Gleichbehandlung und Frauenförderung entwickelt und angeboten. Einen besonderen Stellenwert hatten dabei Maßnahmen der gezielten Karriereförderung von Frauen, da hier in besonderer Weise die strategischen Zielsetzungen einer systematischen Führungskräfteentwicklung und der Frauenförderung verbunden werden.

**Weiterbildungstage der AMS-MitarbeiterInnen**

MitarbeiterInnen	2013
Frauen	20.308
Männer	8.985
<b>Gesamt</b>	<b>29.293</b>
darunter Führungskräfte:	
Frauen	2.895
Männer	2.321
<b>Gesamt</b>	<b>5.216</b>

Von insgesamt rund 5.500 MitarbeiterInnen haben im Jahr 2013 knapp 4.700, das sind 87 % an Weiterbildungsmaßnahmen teilgenommen. Bei den Führungskräften waren es gar 97 %, die sich mindestens einmal weitergebildet haben. Durchschnittlich haben die MitarbeiterInnen des AMS 5,8 Weiterbildungstage absolviert. Die Frauen im AMS liegen mit knapp 6 Tagen vor den Männern. Die Zielsetzung der Frauenförderung konnte somit wieder erreicht werden.

[4.700 MitarbeiterInnen haben Weiterbildungsveranstaltungen besucht](#)

# AMS-Technologie

Der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologie ist aus der täglichen Dienstleistungserbringung durch die AMS-MitarbeiterInnen nicht mehr wegzudenken. Ebenso werden die vom AMS angebotenen eServices durch die KundInnen des AMS verstärkt genutzt.

Im Jahr 2013 lag der Schwerpunkt bei der Finalisierung der Übernahme (Transition) der Serviceserbringung durch den neuen Dienstleister IBM und bei der Stabilisierung des laufenden Betriebs der EDV-Anwendungen. Das Transitionsprojekt konnte mit Oktober 2013 abgeschlossen werden und das IT-Projekt kann nun in die nächste geplante Phase starten – die Transformation der bestehenden IT-Systeme und -Anwendungen auf die neue Architektur und die Verwendung von Standardanwendungen für die AMS-Prozesse.

Als eines der ersten Projekte startete im März 2013 die Anforderungsanalyse für eine neue Vermittlungsplattform für die AMS-MitarbeiterInnen und die AMS-KundInnen, welche einerseits als ExpertInnen-system, andererseits für alle InteressentInnen als neue Jobplattform im Internet zur Verfügung gestellt werden soll. Die grundsätzlichen Erfordernisse wurden beschrieben und im Jahr 2014 werden die Konzeptions- und Planungsschritte für eine Realisierung durchgeführt.

Im Zuge der laufenden Leistungserbringung wurden von Seiten des Service-Desk im gesamten Jahr 2013 für AMS-KundInnen 57.334 und für AMS-MitarbeiterInnen 28.783 Anfragen bearbeitet.

Im Zuge von Anwendungsreleases im März, August und November 2013 wurden die bestehenden AMS-Applikationen aufgrund gesetzlicher oder unbedingt erforderlicher fachlicher Änderungen angepasst.

Mit Juli 2013 wurde die AMS-Schnittstelle zur Transparenzdatenbank in Betrieb genommen. Damit ist es möglich, dass über eine Abfrage auch finanzielle Leistungen (z.B. Förderungen) abgerufen werden können. Diese Funktion steht sowohl den EmpfängerInnen der Leistung als auch Behörden zur Verfügung.

Das AMS selbst verfügt mit Ende 2013 über folgende Hardwarekomponenten:

Desktop-PCs	5.661
Notebooks	1.033
Selbstbedienungs-PCs	1.005
Drucker	6.504



„Technologie schafft  
Öffentlichkeit: Wie im  
Journalismus so ermög-  
lichen IT-Angebote auch  
dem AMS, über Rele-  
vantes zu informieren.“

Nikolaus Koller  
Leiter des Institutes für  
Journalismus & Medienmanagement  
FHWien der WKW

# Infrastrukturmanagement

Die 101 Regionalen Geschäftsstellen in den politischen Bezirken Österreichs sind zentrale Anlaufstellen für die persönliche Beratung und Betreuung von Arbeitsuchenden und Unternehmen. Die funktionale Strukturierung der Räumlichkeiten in Informations-, Service- und Beratungszone orientiert sich an der Segmentierung der KundInnen und soll die Betreuung optimieren und die KundInnenzufriedenheit erhöhen. Die Gestaltung der Räumlichkeiten folgt somit deren Funktion.

## IMMOBILIEN

Die im Längerfristigen Plan des AMS festgelegten Bauvorhaben für das Jahr 2013 wurden erfolgreich umgesetzt. Es wurden sieben Immobilienmaßnahmen (Neu-, Zu- und Umbau bzw. Flächenankauf, Zusatzanmietungen oder Mietrückstellungen) erfolgreich abgeschlossen.

Insgesamt wurden rund 1.500 m<sup>2</sup> an Bauprojekten für das AMS fertiggestellt sowie Zusatzmietverträge über rund 8.100 m<sup>2</sup> abgeschlossen bzw. wurden rund 320 m<sup>2</sup> Mietflächen für eine ordnungsgemäße Rückstellung vorbereitet.

In Knittelfeld/Steiermark errichtete das AMS als Bauherr auf einem Eigengrundstück ein neues Gebäude. Das Altobjekt wurde nach Bezug des Neubaus abgebrochen.

Per 31.12.2013 befanden sich 32 Liegenschaften bzw. Objekte mit einer Nettogrundfläche von rund 45.755 m<sup>2</sup> im Eigentum des AMS. Objekte der BIG und Fremdgebäude ergänzen die genutzte Gesamtfläche in insgesamt 132 Objekten auf 220.217 m<sup>2</sup>.

Nach bevorstehendem Ablauf des Immobilienvertrages mit der Hausverwaltung per Ende dieses Jahres wurde gemeinsam mit einer Vergaberechtskanzlei eine Ausschreibung durchgeführt. Das Ziel der Ausschreibung war, für alle genutzten Objekte eine Optimierung der Bewirtschaftung zu sorgen, und Einsparungsmöglichkeiten auszuarbeiten. Die ausgeschriebene Leistung wurde mit den Landesorganisationen abgestimmt und entsprechend reduziert bzw. ergänzt.

## NACHHALTIGES MOBILITÄTS- UND ENERGIEMANAGEMENT

Durch den Eintausch von rund drei Viertel der alten Kfz gegen den neuen Skoda Octavia green tec im Jahr 2013 wird die CO<sub>2</sub>-Bilanz des Fuhrparks maßgeblich verbessert, da das neue Modell einen um rund 20 % geringeren Schadstoffausstoß aufweist (99 g/km statt 119 g/km).

Der kombinierte Kraftstoffverbrauch bei den neuen Modellen ist ebenfalls geringer und beträgt 3,8 l/100 km statt bisher 4,5 l/100 km. Somit wird nicht nur ein Beitrag zur Schonung der Umwelt geleistet, sondern auch eine Einsparung bei den Betriebskosten in der Höhe von rund 15 % erreicht. Das sind bei einer angenommenen Kilometerleistung von jährlich 20.000 km pro Kfz und einem durchschnittlichen Dieselpreis von aktuell € 1,330 bei allen 81 Fahrzeugen etwas mehr als € 18.000,00 pro Jahr.

Um für die MitarbeiterInnen mehr Sicherheit zu gewährleisten, sind alle Fahrzeuge mit Freisprecheinrichtung, Tempomat, Parkpilot, Fernlichtassistent, Regensensor und Müdigkeitserkennung ausgestattet.

Im Zuge der Anwendung des „Österreichischen Aktionsplanes für nachhaltige öffentliche Beschaffung“ -kurz naBe Plan – wurden 2013 Pilotprojekte zur Energieeffizienzsteigerung und Nachhaltigkeit gestartet, unter anderem eine Photovoltaikanlage zur Solarstromgewinnung in der RGS Freistadt sowie der Austausch von konventionellen Leuchtmitteln und Ersatz durch energiesparende LED-Leuchtmittel in einigen Geschäftsstellen.

### Von den Geschäftsstellen des AMS genutzte Flächen

	2013 Anzahl	2013 Genutzte Fläche in m <sup>2</sup>	2012 Anzahl	2012 Genutzte Fläche in m <sup>2</sup>
Eigenbestand	32	45.755,03	32	45.745,58
Bundesimmobilien GmbH	29	30.991,06	29	30.960,61
Fremdgebäude	71	143.470,62	69	142.638,20
<b>Gesamt</b>	<b>132</b>	<b>220.216,71</b>	<b>130</b>	<b>219.344,39</b>

„Mit dem BIZ wurde eine zeitgemäße und einladende Struktur für Information und Beratung zu Beruf, Ausbildung und Weiterbildung geschaffen.“

Das BIZ arbeitet dabei eng mit den Ländern und Gemeinden, den Sozialpartnern, aber auch mit Betrieben, Schulen und Bildungseinrichtungen zusammen. So gibt es Kooperationen bei Veranstaltungen, bei gemeinsamen Projekten oder bei regionalen Arbeitskreisen.

**Sabine Felfer-Sitzenfrey, B.A.**  
Bildungs- und Berufsberaterin  
BerufsInfoZentrum Knittelfeld



## ÜBERTRAGENER WIRKUNGSBEREICH

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

## Gebarung Arbeitsmarktpolitik

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

### Ausgaben (in Mio. €)

	Bundesfinanzgesetz 2013	Erfolg 2013	Differenz BFG/Erfolg
<b>Arbeitsmarktadministration</b>	<b>416,768</b>	<b>492,433</b>	<b>75,665</b>
Einhebungsvergütung an KV-Träger	29,094	28,777	
Verwaltungskostenersatz AMS (Präliminarien)	385,171	385,171	
Überweisung an Sozial- und Weiterbildungsfonds	0,001	3,000	
Überweisung an AMS §§ 2b, 15, 17 AMPFG	0,002	72,985	
Beitrag des AMS zur Schlechtwetterentschädigung	2,500	2,500	
<b>Aktive Arbeitsmarktpolitik</b>	<b>901,937</b>	<b>966,969</b>	<b>65,032</b>
<b>Leistungen</b>	<b>31,433</b>	<b>83,031</b>	<b>51,598</b>
Sonderunterstützung	31,432	31,022	
Kassenabgänge	0,000	0,004	
Überweisung an den IEF § 15 AMPFG	0,001	52,005	
<b>Leistungen nach dem AIVG u. AMSG (zweckgebunden)</b>	<b>4.889,087</b>	<b>4.840,144</b>	<b>-48,943</b>
Arbeitslosengeld *)	1.843,636	1.729,961	
Notstandshilfe	1.132,000	1.179,745	
Bildungskarenz (Weiterbildungsgeld)	95,000	108,741	
Übergangsgeld (inkl. Übergangsgeld nach ATZ)	80,000	55,296	
Bildungsteilzeitgeld / Fachkräftestipendium	0,000	3,540	
Altersteilzeitgeld	220,000	204,090	
Kurzarbeitsbeihilfe	15,000	7,846	
Aktivierungsbeihilfe	56,000	55,852	
Pensionsversicherungsbeiträge	1.018,000	1.069,326	
Krankenversicherungsbeiträge	240,250	240,383	
Unfallversicherungsbeiträge	7,500	8,268	
Ersatz-Krankenstandstage/KS-Gebühr/DLS	180,551	166,398	
AIG/EWR-Abkommen	1,150	10,700	
<b>Arbeitsmarktadministration AMS (Personal Beamte)</b>	<b>56,407</b>	<b>54,502</b>	<b>-1,905</b>
<b>SUMME (zweckgebunden = abzgl. Abgang)</b>	<b>5.351,240</b>	<b>5.689,273</b>	<b>338,033</b>
nicht zweckgebunden = Abgang*	944,392	747,807	-196,585
<b>Summe gesamt (inkl. Abgang*)</b>	<b>6.295,631</b>	<b>6.437,080</b>	<b>141,449</b>

\* Aufgrund der Haushaltsrechtsreform 2009 wird der Abgang nicht mehr durch Überweisung des Bundes an die Gebarung AIV gedeckt, sondern ist dermaßen darzustellen, dass jener Teil der Ausgaben, der die zweckgebundenen Einnahmen übersteigt, aus der Gebarung Arbeitslosenversicherung auf eine nicht zweckgebundene Post „Arbeitslosengeld“ herauszurechnen ist.

### Weiters

<b>Förderungen:</b>			
<b>Förderungen und Aufwendungen ESF</b>	<b>75,002</b>	<b>73,571</b>	
<b>Aktivierungsbeihilfe (AIVG)</b>	<b>56,000</b>	<b>55,852</b>	
<b>Summe AMP-Maßnahmen (siehe oben)</b>	<b>901,937</b>	<b>966,969</b>	
<b>SUMME Arbeitsmarktförderung:</b>	<b>1.032,939</b>	<b>1.096,392</b>	
BMASK	76,489	67,821	
Ausgabenermächtigung AMS	1.043,450	1.028,571	

\*\* Ohne Kurzarbeitsbeihilfe (KUA) und Fachkräftestipendium (FKS)



## Einnahmen (in Mio. €)

	Bundesfinanzgesetz 2013	Erfolg 2013	Differenz BFG/Erfolg
<b>Arbeitsmarktadministration</b>	<b>5,003</b>	<b>74,633</b>	<b>69,631</b>
Beitrag des AMS (Rücklagenauflösung)	0,001	68,162	
Beitrag der BUAK	5,000	6,078	
Sonstige Erträge	0,002	0,393	
<b>Rückersatz AMP-Maßnahmen</b>	<b>0,001</b>	<b>0,046</b>	<b>0,045</b>
<b>AIV-Beiträge</b>	<b>5.346,236</b>	<b>5.614,594</b>	<b>268,358</b>
AIV-Beiträge (Dienstnehmer)	5.345,634	5.558,954	
Auflösungsabgabe	0,000	46,504	
Sonstige Erträge	0,001	-0,090	
Rückersatz AIV-Abkommen (Grenzgänger)	0,001	0,383	
Erstattungen EWR-Vertrag	0,599	8,844	
<b>SUMME (zweckgebunden)</b>	<b>5.351,239</b>	<b>5.689,273</b>	<b>338,034</b>

Durch das Ansteigen der Registerarbeitslosenquote von 6,99 % (2012) auf 7,62 % (2013) im bedeutendsten Ausgabensegment der Gebarung (Leistungen nach dem AIVG) sind die Ausgaben im Vergleich zum Vorjahr um € 455,2 Mio. gestiegen. Der Bundesvoranschlag, der auf der Basis einer Quote von 7,38 % erstellt wurde, konnte trotzdem um € –48,9 Mio. unterboten werden.

Im Detail zeichnen die Leistungsaufwendungen für Arbeitslosengeld (€ +153 Mio. zum Vorjahr bzw. € –114 Mio. zum BVA) und Notstandshilfe (€ +113 Mio. zum Vorjahr bzw. € +48 Mio. zum BVA), die Ausgaben für Altersteilzeitgeld (€ –3 Mio. zum Vorjahr bzw. € –16 Mio. zum BVA), für Übergangsgeld (€ –11 Mio. zum Vorjahr bzw. € –25 Mio. zum BVA) und die Ausgaben für Pensionsversicherungsbeiträge aufgrund von Gutschriften im Vorjahr für die Jahre 2010/11 und geringerer Pauschalraten (€ +202 Mio. zum Vorjahr bzw. € +51 Mio. zum BVA) sowie die höheren Ausgaben für die Kranken- und Unfallversicherungsbeiträge inkl. Abgeltung der Krankenstandstage (€ +9 Mio. zum Vorjahr bzw. € –13 Mio. zum BVA) für diese Entwicklung verantwortlich.

Dem Ergebnis auf der Ausgabenseite stehen die Einnahmen aus Arbeitslosenversicherungsbeiträgen gegenüber (€ +286 Mio. zum Vorjahr bzw. € +213 Mio. zum BVA).

Im Jahre 2013 musste auf Grund der Situation auf dem Arbeitsmarkt ein Abgang von € 748 Mio. verzeichnet werden (€ +182 Mio. zum Vorjahr bzw. € –197 Mio. zum BVA), der gemäß § 1 Abs. 4 AMPFG vom Bund zu tragen ist. Die Verminderung gegenüber der Annahme im BVA ergibt sich durch Mehrausgaben von € +141 Mio. und Mehreinnahmen von € +338 Mio.

## EIGENER WIRKUNGSBEREICH

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

## Jahresabschluss per 31. Dezember 2013

Der Jahresabschluss wurde gemäß § 269 UGB geprüft und es wurde der Bestätigungsvermerk erteilt. Gemäß § 45 Abs. 1 AMSG wurde der vorliegende Jahresabschluss vom Verwaltungsrat genehmigt und gemäß § 45 Abs. 2 AMSG dem Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz zur Genehmigung im Einvernehmen mit der Bundesministerin für Finanzen übermittelt.

**Bilanz zum 31. Dezember 2013**

	31.12.2013 EUR	31.12.2012 TEUR	31.12.2013 EUR	31.12.2012 TEUR
<b>Aktiva</b>			<b>Passiva</b>	
<b>A. Anlagevermögen</b>			<b>A. Eigenkapital</b>	
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>			<b>I. Kapitalrücklagen</b>	<b>72.428.522,19</b>
1. Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Vorteile sowie daraus abgeleitete Lizenzen	18.227.894,00	21.924	<b>II. Gewinnrücklagen</b>	
2. Geleistete Anzahlungen	2.851.861,90	111	1. Arbeitsmarktrücklage gemäß § 50 AMMSG	60.707
	<b>21.079.755,90</b>	<b>22.035</b>	2. Andere Rücklagen (freie Rücklagen)	1.391
<b>II. Sachanlagen</b>				<b>62.098</b>
1. Grundstücke, grundstücksgleiche Rechte und Bauten, einschließlich der Bauten auf fremden Grund	55.933.046,19	56.347		<b>134.526</b>
2. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	2.226.230,83	3.330	<b>B. Zuschüsse zum Anlagevermögen</b>	<b>21.220,97</b>
3. Geleistete Anzahlungen und Anlagen in Bau	36.000,00	591		
	<b>58.195.277,02</b>	<b>60.268</b>	<b>C. Rückstellungen</b>	
	<b>79.275.032,92</b>	<b>82.303</b>	1. Rückstellungen für Abfertigungen	63.479.350,82
			2. Sonstige Rückstellungen	51.104.658,51
				<b>114.584.009,33</b>
<b>B. Umlaufvermögen</b>			<b>D. Verbindlichkeiten</b>	
<b>I. Vorräte</b>			1. Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	17.099,73
Hilfs- und Betriebsstoffe	100.000,00	100	2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	6.142.677,31
			3. Sonstige Verbindlichkeiten	
<b>II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände</b>			davon aus Steuern:	
1. Forderungen an den Bund gemäß § 49 Abs.1 AMMSG	84.553.374,09	78.667	EUR 21.053,16; Vorjahr: TEUR 18	
2. Vorauszahlungen auf künftige Mittelverwendungen durch Auflösung der Arbeitsmarktrücklage gemäß § 51 AMMSG	7.455.326,89	0	davon im Rahmen der sozialen Sicherheit:	
3. Sonstige Forderungen und Vermögensgegenstände	21.568.913,17	26.333	EUR 861,87; Vorjahr: TEUR 0	
	<b>113.577.614,15</b>	<b>105.000</b>		<b>1.523</b>
			<b>E. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	<b>14.902</b>
<b>III. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten</b>	<b>79.450.959,39</b>	<b>65.686</b>		
	<b>193.128.573,54</b>	<b>170.786</b>		<b>1.438</b>
<b>C. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	<b>7.782.422,40</b>	<b>6.720</b>		
	<b>280.186.028,86</b>	<b>259.809</b>		<b>259.809</b>

## Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2013

	2013		2012	
	EUR	EUR	TEUR	TEUR
<b>1. Aufwandsersätze des Bundes</b>				
a) Ausgabenersatz gemäß § 41 Abs 2 AMMSG	380.029.329,25		404.312	
b) Aufwandsersatz gemäß § 49 Abs 1 AMMSG	5.886.482,03		7.439	
c) Mehreinnahmen gemäß § 15 AMPFG	52.005.354,93		33.910	
d) Mehreinnahmen gemäß §§ 2b und 17 AMPFG	<u>20.979.978,37</u>	458.901.144,58	<u>0</u>	445.661
<b>2. Sonstige betriebliche Erträge</b>				
a) Erträge aus dem Abgang vom Anlagevermögen	88,00		164	
b) Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen	189.071,39		114	
c) Übrige	<u>12.883.376,51</u>	13.072.535,90	<u>19.460</u>	19.738
<b>3. Personalaufwand</b>				
a) Gehälter	197.047.275,85		189.623	
b) Aufwendungen für Abfertigungen und Leistungen an betriebliche Mitarbeiter-vorsorgekassen	7.619.928,20		8.928	
c) Aufwendungen für gesetzlich vorgeschriebene Sozialabgaben sowie vom Entgelt abhängige Abgaben und Pflichtbeiträge	49.801.951,65		46.490	
d) Sonstige Sozialaufwendungen	<u>5.220.444,60</u>	-259.689.600,30	<u>5.081</u>	-250.122
<b>4. Abschreibungen</b>				
auf immaterielle Gegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		-14.865.076,32		-16.127
<b>5. Sonstige betriebliche Aufwendungen</b>				
a) Steuern	99.908,30		64	
b) Übrige	<u>115.355.234,01</u>	-115.455.142,31	<u>163.825</u>	-163.889
<b>6. Finanzierung von Leistungen zur Erfüllung der Aufgaben gemäß § 29 AMMSG</b>				
		<u>-60.706.673,11</u>		<u>-11.185</u>
<b>7. Zwischensumme aus Z 1 bis 7 (Betriebsergebnis)</b>		<b>21.257.188,44</b>		<b>24.076</b>
<b>8. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge</b>		401.852,57		658
<b>9. Zinsen und ähnliche Aufwendungen</b>		<u>-174,50</u>		<u>-6</u>
<b>10. Zwischensumme aus Z 8 und 9 (Finanzergebnis)</b>		<b>401.678,07</b>		<b>652</b>
<b>11. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit</b>		<b>21.658.866,51</b>		<b>24.728</b>
<b>12. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag</b>		-105.483,09		-156
<b>13. Jahresfehlbetrag/ -überschuss</b>		<b>21.553.383,42</b>		<b>24.572</b>
<b>14. Auflösung von Zuschüssen zum Anlagevermögen</b>		10.712,06		11
<b>15. Auflösung von Gewinnrücklagen</b>				
a) Arbeitsmarktrücklage gemäß § 51 AMMSG	60.706.673,11		11.185	
b) Andere Rücklage (freie Rücklagen)	<u>0,00</u>	60.706.673,11	<u>5.056</u>	16.241
<b>16. Zuweisung zu Gewinnrücklagen</b>				
a) Arbeitsmarktrücklage gemäß § 52 AMMSG	-78.937.973,06		-40.824	
b) Andere Rücklage (freie Rücklagen)	<u>-3.332.795,53</u>	-82.270.768,59	<u>0</u>	-40.824
<b>17. Bilanzgewinn</b>		<u>0,00</u>		<u>0</u>

## ANHANG ZUM JAHRESABSCHLUSS ZUM 31. DEZEMBER 2013

### I. ALLGEMEINE ERLÄUTERUNGEN

Der Jahresabschluss des Arbeitsmarktservice Österreich zum 31. Dezember 2013 wurde – gemäß der Norm des § 45 Abs. 1 iVm § 47 Abs. 1 AMSG (BGBl 1994/313 idgF) – nach den Bestimmungen des Unternehmensgesetzbuches erstellt.

### II. BILANZIERUNGS- UND BEWERTUNGSMETHODEN

#### Immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen

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

Außerplanmäßige Abschreibungen wurden im Geschäftsjahr nicht vorgenommen (2012: € 0,00).

Von den Zugängen in der ersten Hälfte des Geschäftsjahres wird die volle Jahresabschreibung, von den Zugängen in der zweiten Hälfte wird die halbe Jahresabschreibung verrechnet.

Geringwertige Vermögensgegenstände (Einzelschaffungswert bis € 400,00) werden im Zugangsjahr voll abgeschrieben. In der Entwicklung des Anlagevermögens werden sie als Zu- und Abgang gezeigt.

#### Vorräte

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

#### Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände

Die Forderungen und sonstigen Vermögensgegenstände wurden zu Anschaffungskosten bewertet. Erkennbare Risiken wurden durch individuelle Abwertungen berücksichtigt; dies war jedoch ausschließlich im Bereich des Postens „Sonstige Forderungen und Vermögensgegenstände“ mit einem Betrag von € 10.929,95 (2012: € 184.976,98) erforderlich.

#### Rückstellungen und Verbindlichkeiten

Die Rückstellungen für Abfertigungsverpflichtungen werden für die gesetzlichen und vertraglichen Ansprüche gebildet; sie betragen 66 % (Vorjahr: 67 %) der Abfertigungsansprüche am Bilanzstichtag. Die Bewertung erfolgte nach versicherungsmathematischen Grundsätzen nach dem Teilwertverfahren unter Anwendung eines Diskontierungszinssatzes von 3 % (Vorjahr: 3 %) und unter Beachtung der gesetzlichen Altersgrenzen für Frauen von 60 Jahren und für Männer von 65 Jahren (Anwendung des Rechenwerkes „AVÖ 2008-P-Rechnungsgrundlagen für die Pensionsversicherung – Pagler & Pagler“).

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

Die Rückstellungen für Jubiläumsgelder wurden ebenfalls nach versicherungsmathematischen Grundsätzen nach dem Teilwertverfahren unter Anwendung eines Diskontierungszinssatzes von 3 % (Vorjahr: 3 %) ermittelt.

Die sonstigen Rückstellungen wurden unter Beachtung auf den Vorsichtsprinzip in Höhe des voraussichtlichen Anfalles gebildet.

Die Verbindlichkeiten sind mit dem Rückzahlungsbetrag unter Beachtung auf den Grundsatz der Vorsicht bewertet.

### III. AUFGLIEDERUNGEN UND ERLÄUTERUNGEN ZU DEN POSTEN DER BILANZ UND GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG

#### Angabe der Restlaufzeiten

Der Gesamtbetrag der Forderungen an den Bund gemäß § 49 Abs. 1 AMSG in Höhe von € 84.553.374,09 (2012: € 78.666.892,06) sowie die Forderungen aus Kautionszahlungen betreffend das Gebäude Bulgariplatz in Linz, das Gebäude Redergasse in Wien, das Gebäude Innstraße in Landeck, das Gebäude Grünfeldgasse in Hartberg und das Gebäude Friedhofsstraße in Tamsweg im Gesamtbetrag von € 19.589.557,40 (2012: € 18.354.399,68) 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 € 1.951,29 (2012: € 1.951,29) eine Restlaufzeit von mehr als einem Jahr. Alle anderen Verbindlichkeiten weisen Restlaufzeiten bis zu einem Jahr auf.

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

Unter dem Posten „Sonstige Forderungen“ enthaltene Erträge, die erst nach dem Abschlussstichtag zahlungswirksam werden, betreffen insbesondere Bankzinsen mit einem Betrag von € 19.593,75 (2012: € 42.708,33).

Unter dem Posten „Sonstige Verbindlichkeiten“ enthaltene Aufwendungen, die erst nach dem Abschlussstichtag zahlungswirksam werden, betreffen insbesondere Abfertigungsansprüche von Mitarbeitern mit einem Betrag von € 919.419,03 (2012: € 922.670,97).

#### Angaben gemäß § 237 Z 8 UGB

Der Betrag der Verpflichtungen aus der Nutzung von in der Bilanz nicht ausgewiesenen Sachanlagen des folgenden Geschäftsjahres beläuft sich auf € 38.611.200,00 (Vorjahr: € 37.590.800,00), der entsprechende Gesamtbetrag der folgenden fünf Jahre auf € 193.056.000,00 (Vorjahr: € 187.954.000,00).

#### Angaben gemäß § 237 Z 14 UGB

Die Aufwendungen für die Prüfung des Jahresabschlusses zum 31. Dezember 2013 belaufen sich auf € 36.240,00 (2012: € 35.520,00).

#### 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.

#### Erläuterung des Postens „Vorauszahlungen auf künftige Mittelverwendungen durch Auflösung der Arbeitsmarktrücklage gemäß § 51 AMSG“

Hier sind Zahlungen zur Finanzierung von Leistungen zur Erfüllung der Aufgaben gemäß § 29 AMSG im Betrag von € 7.455.326,89 ausgewiesen, die der Auflösung der im vorliegenden Jahresabschluss ausgewiesenen Arbeitsmarktrücklage im folgenden Geschäftsjahr 2014 entsprechen, sodass diese Vorauszahlungen im Geschäftsjahr 2014 gegen die durch die Auflösung der Arbeitsmarktrücklage freierwerdenden Mittel zu verrechnen sein werden.

**Aufgliederung und Erläuterung des Postens „Sonstige Forderungen und Vermögensgegenstände“ in Euro**

	2013	2012
Forderung aus der Weiterverrechnung von Personalaufwand gegenüber dem BMASK	474.760,72	514.637,67
Forderung an den Bund gemäß § 41 Abs 2 AMSG	0,00	5.141.670,75
Kautionszahlungen Gebäude Bulgariplatz (Linz)	15.060.960,00	13.895.518,00
Kautionszahlungen Gebäude Redergasse (Wien)	2.938.173,88	2.938.173,88
Kautionszahlungen Gebäude Innstraße (Landeck)	412.798,00	412.798,00
Kautionszahlungen Gebäude Grünfeldgasse (Hartberg)	805.405,68	788.640,36
Kautionszahlungen Gebäude Friedhofsstraße (Tamsweg)	372.219,84	319.269,44
Geleistete Anzahlungen	708.458,20	832.911,94
Pönale 9-12/2012 IBM Österreich GmbH	0,00	744.031,20
Forderung Europäische Union (EURES)	299.916,66	111.606,02
Debitorische Kreditoren	50.763,20	16.191,56
Zinsenabgrenzungen Veranlagungen	19.593,75	42.708,33
Andere	425.863,24	575.322,91
<b>Gesamt</b>	<b>21.568.913,17</b>	<b>26.333.480,06</b>

**Erläuterung des Postens „Kapitalrücklagen“**

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

**Erläuterung des Postens „Gewinnrücklagen“**

Gemäß § 47 Abs. 1 AMSG sind allfällige Gewinne aufgrund des Jahresabschlusses des ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH einer Rücklage zuzuführen. Deshalb wurde der Posten „Andere (freie) Gewinnrücklagen“ im Geschäftsjahr 2013 mit einem Betrag in Höhe von € 3.332.795,53 dotiert (2012: Auflösung € 5.056.035,55).

Hinsichtlich der Arbeitsmarktrücklage bestimmt § 50 Abs. 1 AMSG, dass das durch Überweisungen des Bundes gemäß § 1 Abs. 2 Z 11 AMPFG entstehende Vermögen durch Bildung der Arbeitsmarktrücklage zu binden ist. Derartige Überweisungen erfolgten im Geschäftsjahr 2013 jedoch nicht (2012: € 0,00). Darüber hinaus bestimmt § 15 Abs. 1 AMPFG, dass zur Sicherstellung der Finanzierung besonderer arbeitsmarktpolitischer Projekte (insbesondere für Jugendliche, Frauen und Ältere) Mittel im Ausmaß von jeweils 41 % der aufgrund des Entfalls des § 2

Abs. 8 AMPFG erzielten zusätzlichen Mehreinnahmen der Arbeitsmarktrücklage gemäß § 50 AMSG zuzuführen sind. Dies erfolgte im Geschäftsjahr 2013 mit einem Betrag von € 52.005.354,93 (2012: € 33.909.700,19). Weiters sind nach den §§ 2b Abs. 3 und 17 Abs. 2 AMPFG 50 % der Auflösungsabgaben bei Beendigungen von Dienstverhältnissen seit 2013 der Arbeitsmarktrücklage zuzuführen, was im Geschäftsjahr 2013 mit einem Betrag von € 20.979.978,37 vorgenommen worden ist (2012: € 0,00). Schließlich sind nach § 52 AMSG dem ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH nach bestimmten gesetzlichen Bestimmungen zufließende Strafeinnahmen ebenfalls der Arbeitsmarktrücklage zuzuführen. Diese betragen im Geschäftsjahr € 5.952.639,76 (2012: € 6.914.679,23).

§ 51 AMSG bestimmt, dass die Auflösung der Arbeitsmarktrücklage im Auftrag des Bundesministers für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz zur Finanzierung von Leistungen zur Erfüllung der Aufgaben gemäß § 29 AMSG zu erfolgen hat. Eine derartige Auflösung erfolgte im Geschäftsjahr 2013 in Höhe von € 60.706.673,11 (2012: € 11.185.000,00); dieser Betrag entsprach der gesamten Arbeitsmarktrücklage zum 31. Dezember 2012.

Die Arbeitsmarktrücklage gemäß § 50 AMSG setzt sich daher zum Bilanzstichtag 31. Dezember 2013 wie folgt zusammen:

Mehreinnahmen 2013 gemäß § 15 AMPFG	52.005.354,93
Mehreinnahmen 2013 gemäß §§ 2b und § 17 AMPFG	20.979.978,37
Strafeinnahmen 2013 gemäß § 52 AMSG	5.952.639,76
<b>Gesamt</b>	<b>78.937.973,06</b>

**Aufgliederung und Erläuterung des Postens „Sonstige Rückstellungen“ in Euro**

	2013	2012
Rückstellungen für Jubiläumsgeldzahlungen	21.074.023,26	19.584.453,42
Rückstellungen für noch nicht konsumierte Urlaube	15.488.708,57	14.298.023,97
Rückstellungen für Prämien Mitarbeiter	10.351.237,50	9.971.907,25
Rückstellungen für Gleitzeitguthaben	3.148.159,12	2.854.190,30
Rückstellungen für Gehaltsnachzahlungen aufgrund der nachträglichen Anrechnung von Vordienstzeiten	0,00	2.000.000,00
Rückstellungen für ausstehende Eingangsrechnungen	69.738,78	711.653,66
Rückstellungen für Wiener Dienstgeberabgabe	396.855,68	273.761,28
Rückstellungen für Prozesskosten	524.695,60	65.135,20
Rückstellungen für Rechts- und Beratungskosten	51.240,00	69.745,00
<b>Gesamt</b>	<b>51.104.658,51</b>	<b>49.828.870,08</b>

**Aufgliederung des Postens „Sonstige Verbindlichkeiten“ in Euro**

	2013	2012
Verrechnung von vereinnahmten Gebühren nach dem GebG und Verwaltungsabgaben für das 4. Quartal 2013	515.270,65	393.146,40
Verrechnung gegenüber Mitarbeitern (insbesondere Abfertigungen)	931.816,25	988.237,74
Kreditorische Debitoren	1.866,38	2.710,13
Umsatzsteuerverrechnung 2013	21.053,16	17.512,53
Andere	93.786,02	121.339,71
<b>Gesamt</b>	<b>1.563.792,46</b>	<b>1.522.946,51</b>

**Aufgliederung und Erläuterung der Ausgaben- und Aufwandsersätze des Bundes in Euro**

	2013	2012
Zahlungen gemäß den Präliminarien	385.171.000,00	385.171.000,00
Veränderung der passiven Rechnungsabgrenzungsposten	0,00	10.000.000,00
Finanzierung der Ausgaben des Eigenen Wirkungsbereichs durch Auflösung der Arbeitsmarktrücklage gemäß § 51 AMSG	0,00	4.000.000,00
<b>Zwischensumme</b>	<b>385.171.000,00</b>	<b>399.171.000,00</b>
Forderung an den Bund	-5.141.670,75	5.141.670,75
<b>Posten 1a der Gewinn- und Verlustrechnung</b>	<b>380.029.329,25</b>	<b>404.312.670,75</b>

Nach § 41 Abs. 2 AMSG hat der Bund dem ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH die im Rahmen seines Eigenen Wirkungsbereichs anfallenden Personal- und Sachausgaben zu ersetzen. Diese beliefen sich im Geschäftsjahr 2013 auf einen Betrag von € 369.896.727,03 (ohne Investitionen in das Anlagevermögen). Die vom Bund hierfür geleisteten Zahlungen betragen – nach Tilgung der nach dieser Norm zum 31. Dezember 2012 bestanden habenden Forderung an den Bund – € 380.029.329,25. Der Mehrbetrag der Zahlungen des Bundes in Höhe von € 10.132.602,22 entspricht sohin dem Beitrag

des Bundes zu den Investitionen in das Anlagevermögen, wobei vom ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH im Geschäftsjahr 2013 Investitionen von insgesamt € 11.010.065,14 getätigt wurden.

Der Aufwandsersatz gemäß § 49 Abs. 1 AMSG (Posten 1b der Gewinn- und Verlustrechnung) in Höhe von € 5.886.482,03 (2012: € 7.438.674,25) betrifft die im Geschäftsjahr 2013 eingetretene Erhöhung der Verpflichtung des Bundes, dem ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH im Zeitpunkt des Fälligwerdens diejenigen Ausgaben für Abfertigungs- und

Jubiläumsgeldzahlungen zu ersetzen, für die im Jahresabschluss zum 31. Dezember 2013 entsprechende Rückstellungen passiviert sind.

§ 15 Abs. 1 AMPFG bestimmt, dass zur Sicherstellung der Finanzierung besonderer arbeitsmarktpolitischer Projekte (insbesondere für Jugendliche, Frauen und Ältere) Mittel im Ausmaß von jeweils 41 % der aufgrund des Entfalls des § 2 Abs. 8 AMPFG erzielten zusätzlichen Mehreinnahmen dem ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH zur Verfügung gestellt werden, wobei diese Mehreinnahmen in Höhe von € 52.005.354,93 (2012: € 33.909.700,19) im Posten 1c der Gewinn- und Verlustrechnung er-

fasst werden und der Arbeitsmarktrücklage gemäß § 50 AMSG zuzuführen sind.

Ebenso werden nach den §§ 2b Abs. 3 und 17 Abs. 2 AMPFG 50 % der Auflösungsabgaben bei Beendigungen von Dienstverhältnissen seit 2013 dem ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH zur Verfügung gestellt und mit einem Betrag von € 20.979.978,37 (2012: € 0,00) unter dem Posten 1d der Gewinn- und Verlustrechnung ausgewiesen; auch dieser Betrag ist nach den genannten gesetzlichen Bestimmungen der Arbeitsmarktrücklage gemäß § 50 AMSG zuzuführen.

#### Aufgliederung und Erläuterung des Postens „Übrige sonstige betriebliche Erträge“ in Euro

Zusammensetzung	2013	2012
Geldstrafen gemäß § 52 AMSG	5.952.639,76	6.914.679,23
Nutzungsentgelt BMASK für EDV-Kooperationen und -Aufwand	903.299,38	5.157.365,50
Weiterverrechnete Kosten (vorwiegend an die IBM Österreich GmbH)	1.710.144,60	3.120.792,28
Kostensätze gemäß § 302 EO für erstattete Drittschuldneräußerungen	1.613.055,51	1.678.569,24
Kostenbeiträge der Europäischen Union für „EURES-Projekte“	218.056,90	270.068,83
Erlöse Altersteilzeit Personalbereich	1.279.859,06	909.432,51
Andere übrige sonstige betriebliche Erträge	1.206.321,30	1.408.891,06
<b>Gesamt</b>	<b>12.883.376,51</b>	<b>19.459.798,65</b>

Die gemäß § 52 AMSG vereinnahmten Geldstrafen nach dem Arbeitslosenversicherungsgesetz und dem Ausländerbeschäftigungsgesetz sind nach der

zitierten Gesetzesbestimmung der Arbeitsmarktrücklage gemäß § 50 Abs 1 AMSG zuzuführen.



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

Zusammensetzung	2013 (in EUR)	2013 (in TEUR)
Miet- und Leasingaufwand und Betriebskosten	33.947.309,64	32.448
EDV-Aufwand	27.884.252,89	77.367
Forschungs- und Beratungsaufwand	11.092.038,28	10.445
Nachrichtenaufwand	9.108.482,80	11.759
Werbeaufwand	8.266.675,17	7.837
Reinigungsaufwand	4.767.274,78	4.624
Ausbildungsaufwendungen	4.590.469,78	4.097
Instandhaltungsaufwand	3.267.539,60	3.466
Energie und Wasser	2.954.328,23	2.755
Fahrt- und Reiseaufwand	2.810.906,19	2.109
Büroaufwand	2.183.396,35	2.323
Post- und Geldverkehrsspesen betreffend Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung	1.965.373,40	2.395
Bewirtungsaufwand inkl. Nebenkosten	529.382,38	461
Fachliteratur, Broschüren, sonstige Druckwerke	487.717,19	482
Versicherungsaufwand	331.798,74	329
Transporte durch Dritte	167.265,59	280
Schadensfälle	149.377,12	199
Verluste aus dem Abgang vom Anlagevermögen	68.398,00	42
Dotierung Einzelwertberichtigungen, Abschreibungen von Forderungen	15.454,66	177
Anderer sonstiger betrieblicher Aufwand	767.793,22	230
<b>Gesamt</b>	<b>115.355.234,01</b>	<b>163.825</b>

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

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

#### IV. ANGABEN ÜBER ORGANE UND ARBEITNEHMER

Nach Inkrafttreten des Kollektivvertrages gemäß § 44 Abs. 2 AMSG am 1. Juli 1995 waren im Geschäftsjahr 2013 **durchschnittlich** 4.091 Arbeitnehmer (Vollbeschäftigungsäquivalente) als Kollektivvertragsbedienstete des ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH beschäftigt (2012: 3.954 Arbeitnehmer/Vollbeschäftigungsäquivalente).

**Als Mitglieder des Vorstands und des Verwaltungsrats waren im Geschäftsjahr 2013 tätig:**

##### Vorstand:

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

##### Verwaltungsrat:

- Dr. Stefan POTMESIL  
(Vorsitzender)
- MMag. Dr. Helwig AUBAUER  
(Stellvertreter des Vorsitzenden)
- Josef WALLNER  
(Stellvertreter des Vorsitzenden)
- Dr. Martin GLEITSMANN
- Mag. Thomas HAINLEN
- Dr. Silvia JANIK
- Mag. Katharina LUGER (ab Juni 2013)
- Mag. Marc POINTECKER, MA (bis Juni 2013)
- Ing. Alexander PRISCHL
- Heinz RAMMEL  
(Arbeitnehmersvertreter)
- Willibald STEINKELLNER

Für jedes Mitglied des Verwaltungsrats ist ein Stellvertreter bestellt.

Rechtliche oder wirtschaftliche Beziehungen iSv § 238 Z 3 UGB zwischen dem ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH und Mitgliedern des Vorstands

bzw. des Verwaltungsrats oder diesen nahestehenden Einrichtungen und Personen bestehen nicht. Kreditgewährungen an Mitglieder des Vorstands bzw. des Verwaltungsrats und an Mitarbeiter des ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH sind nicht erfolgt. Geschäfte zwischen dem ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH und Mitgliedern des Vorstands bzw. Dienstleistungs- und Werkverträge zwischen dem ARBEITSMARKTSERVICE ÖSTERREICH und Mitgliedern des Verwaltungsrats wurden nicht abgeschlossen.

Die Mitglieder des Vorstands haben im Geschäftsjahr 2013 Vergütungen in Höhe von € 175.899,58 (Dr. Herbert BUCHINGER) und € 165.117,91 (Dr. Johannes KOPF) erhalten.

Von den Mitgliedern des Verwaltungsrats haben nur Dr. Martin GLEITSMANN Sitzungsgelder in Höhe von € 384,00 und Mag. Thomas HAINLEN Sitzungsgelder in Höhe von € 256,00 sowie das Ersatzmitglied Mag. Gabriele STRASSEGER Sitzungsgelder in Höhe von € 1.024,00 erhalten.

Im Posten Aufwendungen für Abfertigungen und Leistungen an betriebliche Mitarbeitervorsorgekassen sind Aufwendungen für Abfertigungen in Höhe von € 6.533.515,47 (2012: € 7.973.680,06) enthalten. Von den Gesamtaufwendungen für Abfertigungen und Leistungen an betriebliche Mitarbeitervorsorgekassen entfielen auf Vorstandsmitglieder und leitende Angestellte gemäß § 239 Abs. 1 Z 3 UGB im Geschäftsjahr 2013 € 65.550,43 (2012: € 62.505,96), auf andere Arbeitnehmer € 7.554.377,77 (2012: € 8.865.994,43).

Aufwendungen für Pensionskassenbeiträge sind in Höhe von € 2.863.207,71 (2012: € 2.653.980,88) angefallen.

Wien, am 10. April 2014



Dr. Herbert BUCHINGER



Dr. Johannes KOPF, LL.M.

## Entwicklung des Anlagevermögens vom 1. Jänner 2013 bis zum 31. Dezember 2013

	Anschaffungskosten am 1.1.2013	Zugänge	Umbuchungen	Abgänge	Anschaffungskosten am 31.12.2013	kumulierte Abschreibungen	Buchwert am 31.12.2013	Buchwert am 31.12.2012	Abschreibungen des GJ
	€	€	€	€	€	€	€	€	€
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>									
1. Rechte	95.762.101,61	5.291.134,60	24.084,17	3.742.941,82	97.334.378,56	79.106.484,56	18.227.894,00	21.924.231,00	9.011.555,77
2. geleistete Anzahlungen	110.852,43	2.765.093,64	-24.084,17	0,00	2.851.861,90	0,00	2.851.861,90	110.852,43	0,00
	95.872.954,04	8.056.228,24	0,00	3.742.941,82	100.186.240,46	79.106.484,56	21.079.755,90	22.035.083,43	9.011.555,77
<b>II. Sachanlagen</b>									
1. Grundstücke und Bauten einschließlich der Bauten auf fremdem Grund	104.802.706,68	2.319.768,66	590.602,81	599.495,18	107.113.582,97	51.180.536,78	55.933.046,19 *)	56.346.511,19	3.259.477,47
2. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	18.936.965,66	1.494.004,08	0,00	1.584.404,19	18.846.565,55	16.620.334,72	2.226.230,83	3.330.308,83	2.594.043,08
3. geleistete Anzahlungen und Anlagen in Bau	590.602,81	36.000,00	-590.602,81	0,00	36.000,00	0,00	36.000,00	590.602,81	0,00
	124.330.275,15	3.849.772,74	0,00	2.183.899,37	125.996.148,52	67.800.871,50	58.195.277,02	60.267.422,83	5.853.520,55
	220.203.229,19	11.906.000,98	0,00	5.926.841,19	226.182.388,98	146.907.356,06	79.275.032,92	82.302.506,26	14.865.076,32

\*) darin beinhaltet € 7.807.687,19 Grundwert



*Arbeitsmarktservice Österreich  
Bericht über die Prüfung des Jahresabschlusses zum 31. Dezember 2013  
10. April 2014*

## 4. Bestätigungsvermerk

### Bericht zum Jahresabschluss

Wir haben den beigefügten Jahresabschluss des

**Arbeitsmarktservice Österreich,**

für das **Geschäftsjahr vom 1. Jänner 2013 bis zum 31. Dezember 2013** unter Einbeziehung der Buchführung geprüft. Dieser Jahresabschluss umfasst die Bilanz zum 31. Dezember 2013, die Gewinn- und Verlustrechnung für das am 31. Dezember 2013 endende Geschäftsjahr sowie den Anhang. Bezüglich unserer Verantwortlichkeit und Haftung als Abschlussprüfer gegenüber der Gesellschaft und gegenüber Dritten kommt § 275 UGB zur Anwendung.

#### *Verantwortung der gesetzlichen Vertreter für den Jahresabschluss und die Buchführung*

Die gesetzlichen Vertreter des Arbeitsmarktservice Österreich sind für die Buchführung sowie für die Aufstellung eines Jahresabschlusses verantwortlich, der ein möglichst getreues Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Arbeitsmarktservice Österreich in Übereinstimmung mit den österreichischen unternehmensrechtlichen Vorschriften sowie den Vorschriften des Bundesgesetzes über das Arbeitsmarktservice vermittelt. Diese Verantwortung beinhaltet: Gestaltung, Umsetzung und Aufrechterhaltung eines internen Kontrollsystems, soweit dieses für die Aufstellung des Jahresabschlusses und die Vermittlung eines möglichst getreuen Bildes der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Arbeitsmarktservice Österreich von Bedeutung ist, damit dieser frei von wesentlichen Fehldarstellungen ist, sei es auf Grund von beabsichtigten oder unbeabsichtigten Fehlern; die Auswahl und Anwendung geeigneter Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden; die Vornahme von Schätzungen, die unter Berücksichtigung der gegebenen Rahmenbedingungen angemessen erscheinen.

#### *Verantwortung des Abschlussprüfers und Beschreibung von Art und Umfang der gesetzlichen Abschlussprüfung*

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 Grundsätze ordnungsgemäßer Abschlussprüfung durchgeführt. Diese Grundsätze erfordern, dass wir die Standesregeln einhalten und die Prüfung so planen und durchführen, dass wir uns mit hinreichender Sicherheit ein Urteil darüber bilden können, ob der Jahresabschluss frei von wesentlichen Fehldarstellungen ist.



*Arbeitsmarktservice Österreich  
Bericht über die Prüfung des Jahresabschlusses zum 31. Dezember 2013*

Eine Prüfung beinhaltet die Durchführung von Prüfungshandlungen zur Erlangung von Prüfungsnachweisen hinsichtlich der Beträge und sonstigen Angaben im Jahresabschluss. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Abschlussprüfers unter Berücksichtigung seiner Einschätzung des Risikos eines Auftretens wesentlicher Fehldarstellungen, sei es auf Grund von beabsichtigten oder unbeabsichtigten Fehlern. Bei der Vorname dieser Risikoeinschätzung berücksichtigt der Abschlussprüfer das interne Kontrollsystem, soweit es für die Aufstellung des Jahresabschlusses und die Vermittlung eines möglichst getreuen Bildes der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Arbeitsmarktservice Österreich von Bedeutung ist, um unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen geeignete Prüfungshandlungen festzulegen, nicht jedoch um ein Prüfungsurteil über die Wirksamkeit der internen Kontrollen des Arbeitsmarktservice Österreich abzugeben. Die Prüfung umfasst ferner die Beurteilung der Angemessenheit der angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden und der von den gesetzlichen Vertretern vorgenommenen wesentlichen Schätzungen sowie eine Würdigung der Gesamtaussage des Jahresabschlusses.

Wir sind der Auffassung, dass wir ausreichende und geeignete Prüfungsnachweise erlangt haben, sodass unsere Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für unser Prüfungsurteil darstellt.

#### **Prüfungsurteil**

Unsere Prüfung hat zu keinen Einwendungen geführt. Auf Grund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse entspricht der Jahresabschluss nach unserer Beurteilung den gesetzlichen Vorschriften und vermittelt ein möglichst getreues Bild der Vermögens- und Finanzlage des Arbeitsmarktservice Österreich zum 31. Dezember 2013 sowie der Ertragslage des Arbeitsmarktservice Österreich für das Geschäftsjahr vom 1. Jänner 2013 bis zum 31. Dezember 2013 in Übereinstimmung mit den österreichischen Grundsätzen ordnungsmäßiger Buchführung.

Wien, am 10. April 2014



KPMG Austria AG  
Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaft

  
Mag. Wilhelm Kovsca  
Wirtschaftsprüfer

  
DDr. Martin Wagner  
Wirtschaftsprüfer

Die Veröffentlichung oder Weitergabe des Jahresabschlusses mit unserem Bestätigungsvermerk darf nur in der von uns bestätigten Fassung erfolgen. Dieser Bestätigungsvermerk bezieht sich ausschließlich auf den deutschsprachigen und vollständigen Jahresabschluss. Für abweichende Fassungen sind die Vorschriften des § 281 Abs 2 UGB zu beachten.

# Die Organisation (Stand 12/2013)

Das AMS Österreich ist als Dienstleistungsunternehmen öffentlichen Rechts in eine Bundes-, neun Landes- und 101 Regionalorganisationen gegliedert: Bundesgeschäftsstelle, Landesgeschäftsstellen und Regionale Geschäftsstellen. Weiters gibt es zwei Zweigstellen und 67 BerufsInformationsZentren. Auf all diesen Ebenen werden die Sozialpartner miteinbezogen 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. Stefan Potmesil  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

##### Stellvertreter:

Josef Wallner  
Bundesarbeitskammer

Dr. Helwig Aubauer  
Vereinigung der Österreichischen Industrie

#### MITGLIEDER:

##### RegierungsvertreterInnen:

Dr. Stefan Potmesil  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Marc Pointecker, MA bis 6/13  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Katharina Luger ab 6/13  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Dr. Silvia Janik  
Bundesministerium für Finanzen

#### ERSATZMITGLIEDER:

##### RegierungsvertreterInnen:

Dr. Sabine Hafner  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Dr. Klaus Hochrainer  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Gerlinde Loibner  
Bundesministerium für Finanzen

**ArbeitnehmervertreterInnen:**

Ing. Alexander Prischl  
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Willibald Steinkellner  
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Josef Wallner  
Bundesarbeitskammer

**ArbeitgebervertreterInnen:**

Dr. Helwig Aubauer  
Vereinigung der Österreichischen Industrie

Dr. Martin Gleitsmann  
Wirtschaftskammer Österreich

Mag. Thomas Hainlen  
Wirtschaftskammer Österreich

**Vertreter des Zentralbetriebsrates:**

Heinz Rammel, AMS Österreich  
Vorsitzender des Zentralbetriebsrates

**Kooptierte Mitglieder:**

Gabriele Kreutzer, AMS Wien  
Mitglied des Zentralbetriebsrates

Heimo Reichstamm, AMS Steiermark  
Mitglied des Zentralbetriebsrates

**ArbeitnehmervertreterInnen:**

Sylvia Ledwinka  
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Mag. Ingrid Moritz  
Bundesarbeitskammer

Mag. Silvia Hofbauer  
Bundesarbeitskammer

**ArbeitgebervertreterInnen:**

Mag. Dr. Julia Enzelsberger bis 9/13  
Vereinigung der Österreichischen Industrie

Mag. Dr. Katharina Lindner ab 9/13  
Vereinigung der Österreichischen Industrie

Mag. Gabriele Straßegger  
Wirtschaftskammer Österreich

Mag. Anna Katharina Huber bis 6/13  
Wirtschaftskammer Österreich

Mag. Maria Kaun ab 6/13  
Wirtschaftskammer Österreich

**Vertreter des Zentralbetriebsrates:**

Peter Schagerl, AMS Niederösterreich  
Mitglied des Zentralbetriebsrates

**Kooptierte Ersatzmitglieder:**

Susanna Kamellor, AMS Wien  
Mitglied des Zentralbetriebsrates

Gerhard Weinmüller, AMS Linz  
Mitglied des Zentralbetriebsrates

VORSTAND



Vorstandsvorsitzender  
Dr. Herbert Buchinger



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

LANDESGESCHÄFTSFÜHRERINNEN



Burgenland  
Mag. Helene Sengstbratl



Kärnten  
Franz Zewell



Niederösterreich  
Mag. Karl Fakler



Oberösterreich  
Birgit Gerstorfer



Salzburg  
Siegfried Steinlechner



Steiermark  
Mag. Karl-Heinz Snobe



Tirol  
Anton Kern



Vorarlberg  
Anton Strini



Wien  
Mag. Petra Draxl

STV. LANDESGESCHÄFTSFÜHRERINNEN



Manfred Breithofer



Peter Wedenig



Mag. Marion Carmann



Gerhard Strasser



Dr. Anton Köttringer



Mag. Christina Lind ab 3/13



Mag. Sabine Platzer-Werlberger ab 3/13



Bernhard Bereuter



Mag. Winfried Göschl



## STÄNDIGE AUSSCHÜSSE DES VERWALTUNGSRATES

## AUSBILDUNGSAUSSCHUSS / AUFGELASSEN MIT 11.06.2013

## Mitglieder:

Mag. Thomas Hainlen (Vorsitz)  
Wirtschaftskammer Österreich

Mag. Silvia Hofbauer (stv. Vorsitz)  
Bundesarbeitskammer

Dr. Sabine Hafner  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Heimo Reichstamm, AMS Steiermark  
Betriebsrat

## Ersatzmitglieder:

Mag. Dr. Julia Enzelsberger  
Vereinigung der Österreichischen Industrie

Mag. Michael Schaller  
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Mag. Reinhard Seitz  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Heinz Rammel, AMS Österreich  
Vorsitzender des Zentralbetriebsrates

## AUSLÄNDERAUSSCHUSS

## Mitglieder:

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

MMag. Margit Kreuzhuber  
Wirtschaftskammer Österreich

Dr. Christoph Kainz  
Wirtschaftskammer Österreich

Mag. Dr. Julia Enzelsberger  
Vereinigung der Österreichischen Industrie

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

Mag. Kai Axel Biehl  
Bundesarbeitskammer

Josef Wallner  
Bundesarbeitskammer

Sylvia Ledwinka  
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Mag. Brigitte Schulz  
Gewerkschaft Bau-Holz

## Ersatzmitglieder:

Mag. Reinhard Seitz (stv. Vorsitz)  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Julia Hasenöhrl  
Wirtschaftskammer Österreich

Mag. Alexander Rauner  
Wirtschaftskammer Österreich

Dr. Helwig Aubauer  
Vereinigung der Österreichischen Industrie

Mag. Johann Zimmermann  
Landwirtschaftskammern Österreichs

Mag. Silvia Hofbauer  
Bundesarbeitskammer

Mag. Johannes Peyrl  
Bundesarbeitskammer

Mag. Alexander Prischl  
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Bianca Schuster  
Gewerkschaft PRO-GE

## FÖRDERAUSSCHUSS

### Mitglieder:

Mag. Hannes Edlinger (Vorsitz)  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Gerald Hammer  
Bundesministerium für Finanzen

Mag. Gabriele Straßegger  
Wirtschaftskammer Österreich

Mag. Silvia Hofbauer  
Bundesarbeitskammer

### Ersatzmitglieder:

MMag. Julian Hiebl (stv. Vorsitz)  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Dr. Peter Ladislav  
Bundesministerium für Finanzen

Mag. Dr. Julia Enzelsberger bis 9/13  
Vereinigung der Österreichischen Industrie

Mag. Katharina Lindner ab 9/13  
Vereinigung der Österreichischen Industrie

Mag. Adi Buxbaum  
Bundesarbeitskammer

## KONTROLLAUSSCHUSS (HALBJÄHRLICH ROTIERENDER VORSITZ)

### Mitglieder:

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

Sylvia Ledwinka  
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Mag. Gabriela Offner  
Bundesministerium für Finanzen

Mag. Gabriele Straßegger  
Wirtschaftskammer Österreich

### Ersatzmitglieder:

Mag. Marlies Gatterbauer bis 4/13  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Susanne Schlögl ab 4/13  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Bernhard Achitz  
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Dr. Richard Warnung  
Bundesministerium für Finanzen

Mag. Anna-Katharina Huber bis 6/13  
Wirtschaftskammer Österreich

Mag. Maria Kaun ab 6/13  
Wirtschaftskammer Österreich

## STRATEGIEAUSSCHUSS

### Mitglieder:

Mag. Andreas Buzek (Vorsitz)  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Thomas Blattner  
Bundesministerium für Finanzen

Mag. Dr. Julia Enzelsberger bis 8/13  
Vereinigung der Österreichischen Industrie

Mag. Katharina Lindner ab 8/13  
Vereinigung der Österreichischen Industrie

Mag. Anna Katharina Huber bis 6/13  
Wirtschaftskammer Österreich

Mag. Maria Kaun ab 6/13  
Wirtschaftskammer Österreich

Mag. Silvia Hofbauer  
Bundesarbeitskammer

Sylvia Ledwinka  
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Peter Schagerl, AMS Niederösterreich  
Mitglied des Zentralbetriebsrates

### Ersatzmitglieder:

Dr. Sabine Hafner (stv. Vorsitz)  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz

Mag. Gerald Hammer  
Bundesministerium für Finanzen

Dr. Helwig Aubauer  
Vereinigung der Österreichischen Industrie

Mag. Gabriele Straßegger  
Wirtschaftskammer Österreich

Josef Wallner  
Bundesarbeitskammer

Ing. Alexander Prischl  
Österreichischer Gewerkschaftsbund

Susanna Kamellor, AMS Wien  
Mitglied des Zentralbetriebsrates

# Begriffsdefinitionen und Abkürzungen

## Abgänge arbeitsloser Personen

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

## Arbeitsaufnahmequote

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

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

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

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

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

## Arbeitslose Personen

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

## Arbeitslosenquote nach Eurostat-Definition

Die Arbeitslosenquote ist der Anteil der Arbeitslosen nach LFK an der Erwerbsbevölkerung nach LFK. Die Arbeitslosenquote wird auf der Basis von Befragungen erhoben. Aufgrund einer generellen Umstellung

der Befragungsparameter im Jahr 2004 sind die Daten ab diesem Zeitpunkt nicht mehr mit den Ergebnissen der Vorjahre vergleichbar.

## Arbeitslosenquote nach nationaler Definition

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

## Arbeitsmarktferne Personen

Arbeitsmarktferne Personen verfügen in den letzten zwölf Monaten über eine max. 2-monatige Beschäftigungszeit und eine zumindest 4-monatige Vormerkdauer beim AMS (ausgenommen davon sind WiedereinsteigerInnen).

## Arbeitsuchende Personen

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

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

- Militärpersonen auf Zeit
- Personen während einer Ausschlussfrist gemäß § 10 Arbeitslosenversicherungsgesetz (AIVG)
- Personen, die noch in Schulausbildung (oder Hochschulausbildung) stehen, sofern sie sich zumindest im 9. Schuljahr der allgemeinen Schulpflicht befinden
- Personen während eines Krankengeldbezuges und/oder einer Anstaltspflege bzw. während des Bezuges von Pensionsvorschuss, wenn eine aktive Vermittlungsunterstützung ausdrücklich gewünscht wird

- Personen aus anderen EWR-Ländern ohne ständigen Wohnsitz oder ständigen Aufenthaltsort in Österreich, die in Österreich eine Vormerkung wünschen.

### Behindertenpass

Anspruch auf einen Behindertenpass haben Personen mit einem Grad der Behinderung (GdB) oder einer Minderung der Erwerbsfähigkeit (MdE) von mindestens 50 %, die in Österreich ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt haben.

Der Behindertenpass ist ein amtlicher Lichtbildausweis; er enthält die persönlichen Daten des/r Inhabers/in, das Datum der Ausstellung sowie den Grad der Behinderung.

### Betroffene arbeitslose Personen

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

### Einschaltgrad

Anteil der aus dem Bestand des AMS abgegangenen und mit Unterstützung des AMS besetzten Stellen an allen Neuaufnahmen von Beschäftigungsverhältnissen laut Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger.

### Erwerbsbevölkerung

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

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

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

### Langzeitarbeitslose Personen

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

### Langzeitbeschäftigungslose Personen

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

### Lehrstellensuchende Personen

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

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

### Neu geförderte Personen

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

### Personen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen

Das AMS verwendet bei seiner Zuordnung der vorgemerkten arbeitslosen Personen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen zusätzlich zu den begünstigten behinderten Personen nach dem Behinderteneinstellgesetz, dem Opferfürsorgegesetz und den Landesbehindertengesetzen sowie den begünstigten Personen mit Behindertenpass (in Summe die Personengruppe mit Behinderungen) weitere Kriterien. Zum Personenkreis der sonst vom AMS erfassten Personen mit sonstigen gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen zählen Menschen mit

einer physischen, psychischen oder geistigen Einschränkung (unabhängig vom Grad ihrer Behinderung), die durch ein ärztliches Gutachten belegt ist, sofern sie aufgrund dieser Einschränkung Schwierigkeiten bei der Vermittlung oder nur ein eingeschränktes Spektrum an Berufsmöglichkeiten haben. Für Personen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen können zur Reduktion ihrer erhöhten Schwierigkeiten auf dem Arbeitsmarkt höhere oder längere Förderungen gewährt werden.

### Personen mit Migrationshintergrund

Das Merkmal Migrationshintergrund wird auf Grundlage der Registerinformationen des Hauptverbandes der österreichischen Sozialversicherungsträger und des Arbeitsmarktservice ermittelt. Bei Personen mit Migrationshintergrund wird zwischen MigrantInnen der ersten Generation (Personen, die eine ausländische Staatsbürgerschaft haben oder in der Vergangenheit hatten) und MigrantInnen der zweiten Generation (Personen, die bei MigrantInnen der ersten Generation als Kinder mitversichert sind bzw. waren) unterschieden.

### RADAR/RADARa (analysis)

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

### Teilzeitbeschäftigte

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

### Unselbständig Beschäftigte

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

### Verweildauer

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

### Vormerkdauer

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

### Zugänge arbeitsloser Personen

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

## ABKÜRZUNGEN

ALG	Arbeitslosengeld
AIV	Arbeitslosenversicherung
AIVG	Arbeitslosenversicherungsgesetz
AMS	Arbeitsmarktservice
AMSG	Arbeitsmarktservicegesetz
AuslBG	Ausländerbeschäftigungsgesetz
BAG	Berufsausbildungsgesetz
BGS	Bundesgeschäftsstelle
BIZ	BerufsInfoZentrum
BMASK	Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
BMS	Bedarfsorientierte Mindestsicherung
BSB	Bundesamt für Soziales und Behindertenwesen
CMS	Client-Monitoring-System
DWH	Data Warehouse

ESF	Europäischer Sozialfonds
EURES	European Employment Services
Eurostat	Statistisches Amt der Europäischen Union
FIT	Frauen in Handwerk und Technik
JASG	Jugendasubbildungssicherungsgesetz
LGS	Landesgeschäftsstelle
NH	Notstandshilfe
RGS	Regionale Geschäftsstelle
SAMSOMAT	Selbstbedienungsautomat für offene Stellen & Informationen
SFA	Service für Arbeitskräfte
SFU	Service für Unternehmen
WIFO	Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung
VDAB	Belgisches Arbeitsmarktservice

## Förderungen:

AST	Arbeitsstiftungen
BBE	Förderung von Beratungs- und Betreuungseinrichtungen
BEBE	Eingliederungsbeihilfe, Aktion „COME BACK“
BHW	Förderung des Besuchs von Bauhandwerkerschulen
BM	Bildungsmaßnahmen
DLU	Beihilfe zur Deckung des Lebensunterhaltes
EK	Förderung von Ersatzkräften während Elternteilzeitkarenz
ENT	Entfernungsbeihilfe
FKS	Fachkräftestipendium
GB	Gründerbeihilfe
GBP	Gemeinnützige Beschäftigungsprojekte
KBE	Förderung von Kinderbetreuungseinrichtungen
KBH	Kinderbetreuungsbeihilfe

KK	Beihilfe zu den Kurskosten
KNK	Beihilfe zu den Kursnebenkosten
KOMB	Kombilohn
KUA	Beihilfen bei Kurzarbeit und bei Kurzarbeit mit Qualifizierung
LEHR	Förderung von Ausbildungsverhältnissen nach den Berufsausbildungsgesetzen
QFB	Qualifizierungsförderung für Beschäftigte im Rahmen des ESF
QFK	Qualifizierungsförderung für Beschäftigte in Kurzarbeit (ESF)
SÖB	Förderung Sozialökonomischer Betriebe
SOL	Beihilfe zum Solidaritätsprämienmodell
UGP	Unternehmensgründungsprogramm für Arbeitslose
USB	Übersiedlungsbeihilfe
VOR	Vorstellungsbeihilfe

# Tabellenanhang

## DIE ARBEITSMARKTLAGE

### Kennzahlen zur Beschäftigung 2013 – Jahresdurchschnitt

	Gesamt			Frauen			Männer		
	Jahr 2013	VJ-Veränd. absolut	VJ-Veränd. in %	Jahr 2013	VJ-Veränd. absolut	VJ-Veränd. in %	Jahr 2013	VJ-Veränd. absolut	VJ-Veränd. in %
Unselbständig Beschäftigte	3.482.996	17.542	0,5	1.629.852	10.933	0,7	1.853.144	6.609	0,4
Unselbständige Aktivbeschäftigung	3.391.705	21.226	0,6	1.548.401	14.037	0,9	1.843.305	7.189	0,4
Arbeitslosenquoten in %	7,6	0,6	–	7,0	0,5	–	8,2	0,7	–
<b>Lehrstellenmarkt</b>									
Lehrstellensuchende	5.727	196	3,5	2.486	30	1,2	3.241	166	5,4
Offene Lehrstellen	3.420	–404	–10,6	–	–	–	–	–	–

### Beschäftigungsaufnahmen von Arbeitslosen

	Gesamt			Frauen			Männer		
	Jahr 2013	VJ-Veränd. Absolut	VJ-Veränd. in %	Jahr 2013	VJ-Veränd. Absolut	VJ-Veränd. in %	Jahr 2013	VJ-Veränd. Absolut	VJ-Veränd. in %
<b>Alle Beschäftigungsaufnahmen (alle Status)</b>	<b>588.890</b>	<b>5.020</b>	<b>0,9</b>	<b>233.232</b>	<b>–113</b>	<b>0,0</b>	<b>355.658</b>	<b>5.133</b>	<b>1,5</b>
darunter:									
Beschäftigungsaufnahmen aus Arbeitslosigkeit	521.760	2.358	0,5	201.306	–1.249	–0,6	320.454	3.607	1,1
Beschäftigungsaufnahmen aus Schulung	47.268	3.700	8,5	22.565	1.711	8,2	24.703	1.989	8,8
Beschäftigungsaufnahmen Lehrstellensuchender	12.091	–1.012	–7,7	5.472	–512	–8,6	6.619	–500	–7,0
Beschäftigungsaufnahmen Jüngerer (<25)	129.999	–3.465	–2,6	54.543	–2.053	–3,6	75.456	–1.412	–1,8
Beschäftigungsaufnahmen Älterer (45+)	159.151	7.584	5,0	60.852	3.034	5,2	98.299	4.550	4,9
Beschäftigungsaufnahmen Älterer (50+)	88.145	6.336	7,7	31.624	2.268	7,7	56.521	4.068	7,8
Beschäftigungsaufnahmen von Personen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen	45.692	1.368	3,1	17.500	1.025	6,2	28.192	343	1,2
<b>Beschäftigungsaufnahme nach Dauer</b>									
innerhalb von 3 Monaten	416.056	–5.252	–1,2	167.501	–1.289	–0,8	248.555	–3.963	–1,6
innerhalb von 3 bis 6 Monaten	130.103	7.983	6,5	47.369	860	1,8	82.734	7.123	9,4
innerhalb von 6 bis 12 Monaten	36.975	2.120	6,1	15.660	175	1,1	21.315	1.945	10,0
länger als 12 Monate (Langzeitarbeitslose)	5.756	169	3,0	2.702	141	5,5	3.054	28	0,9



## Kennzahlen zur Arbeitslosigkeit 2013 – Jahresdurchschnitt\*

	Gesamt			Frauen			Männer		
	Jahr 2013	VJ-Veränd. absolut	VJ-Veränd. in %	Jahr 2013	VJ-Veränd. absolut	VJ-Veränd. in %	Jahr 2013	VJ-Veränd. absolut	VJ-Veränd. in %
<b>Alle arbeitslosen Personen</b>	<b>287.206</b>	<b>26.563</b>	<b>10,2</b>	<b>122.012</b>	<b>9.724</b>	<b>8,7</b>	<b>165.195</b>	<b>16.840</b>	<b>11,4</b>
bis 24 Jahre	42.744	2.448	6,1	17.952	670	3,9	24.791	1.779	7,7
Ältere ≥45 Jahre	106.086	13.271	14,3	41.239	5.050	14,0	64.847	8.221	14,5
Inländer	220.463	16.691	8,2	95.139	5.839	6,5	125.324	10.852	9,5
Ausländer	66.743	9.872	17,4	26.872	3.885	16,9	39.871	5.987	17,7
Zugänge	1.065.859	58.996	5,9	462.739	26.191	6,0	603.120	32.805	5,8
Abgänge	1.179.231	47.399	4,2	514.266	18.998	3,8	664.965	28.401	4,5
Langzeitarbeitslose (VMD > 1J)	6.795	1.428	26,6	2.546	526	26,0	4.249	902	26,9
Langzeitbeschäftigungslose	57.462	10.130	21,4	24.200	4.023	19,9	33.262	6.106	22,5
DS Vormerkdauer	96	3	–	94	2	–	97	3	–
DS Verweildauer	97	3	–	96	2	–	98	3	–
Personen in Schulung (Status SC)	73.516	6.914	10,4	37.672	3.369	9,8	35.844	3.545	11,0
Lehrstellensuchende	5.727	196	3,5	2.486	30	1,2	3.241	166	5,4
<b>Betroffene Personen</b>	<b>886.214</b>	<b>36.671</b>	<b>4,3</b>	<b>379.618</b>	<b>14.696</b>	<b>4,0</b>	<b>506.625</b>	<b>21.978</b>	<b>4,5</b>
Alle Betroffenen (Status AL, SC, LS)	943.770	35.313	3,9	406.563	14.064	3,6	537.246	21.256	4,1

\* Mit Ausnahme Zugänge, Abgänge sowie Betroffene Personen Jahresdurchschnittszahlen.

## Betroffene Arbeitslose

	2013	2012	Veränderung absolut	Veränderung in %
<b>Alle Betroffenen</b>	<b>886.214</b>	<b>849.543</b>	<b>36.671</b>	<b>4,3</b>
Frauen	379.618	364.922	14.696	4,0
Männer	506.625	484.647	21.978	4,5
mit LZBL	148.951	125.692	23.259	18,5
kein LZBL	818.358	790.812	27.546	3,5
mit BMS	91.505	81.872	9.633	11,8
Personen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen	114.412	101.373	13.039	12,9
Personen ohne gesundheitliche Vermittlungseinschränkungen	789.983	759.202	30.781	4,1
Wiedereinsteigerinnen	72.573	71.235	1.338	1,9
keine Wiedereinsteigerinnen	816.839	781.647	35.192	4,5
Jugendliche < 25 Jahre	179.003	175.669	3.334	1,9
Erwachsene 25 bis 44 Jahre	448.907	432.975	15.932	3,7
Ältere ≥ 45 Jahre	279.114	260.174	18.940	7,3

## DIE EXISTENZSICHERUNG

## Leistungsaufwand (in Mio. €)

	2013	2012
Arbeitslosengeld (inkl. Überbrückungshilfe)	1.747,02	1.575,67
Notstandshilfe	1.218,79	1.069,32
Übergangsgeld	55,30	66,47
Weiterbildungsgeld	108,74	91,25
Bildungsteilzeitgeld	1,27	0,00
Altersteilzeit	204,09	207,23
Grenzgängerverrechnung*	10,70	18,83
Sonstige Leistungen**	-27,30	30,76
<b>Nettoauszahlung gesamt</b>	<b>3.318,61</b>	<b>3.059,52</b>
Pensionsversicherungsbeiträge***	1.073,27	871,88
Krankenversicherungsbeiträge*** (inkl. Abgeltung der Krankenstandstage)	407,35	399,77
Unfallversicherungsbeiträge	8,27	7,32
<b>Sozialversicherung gesamt</b>	<b>1.488,89</b>	<b>1.278,97</b>
<b>Gesamtaufwand (Nettoauszahlung und SV-Beiträge)</b>	<b>4.807,50</b>	<b>4.338,49</b>

\* Grenzgängerverrechnung als Saldo von Ausgaben (an das Ausland) und Einnahmen (aus dem Ausland).

\*\* Pensionsvorschuss und Sonderunterstützung (Leistungsaufwand der SV-Bergbau ohne Verwaltungsaufwand).

\*\*\* Hierbei handelt es sich um Akontozahlungen. Die tatsächlichen Aufwendungen werden erst im Laufe des Jahres 2013 abgerechnet. Außerdem entstand durch eine rückwirkende Änderung der Berechnung der PV-Beiträge ab 2010 ein Guthaben im Ausmaß von € 90 Mio. welches mit den PV-Beiträgen für 2012 gegenverrechnet wurde.

## Durchschnittlicher Bestand an BezieherInnen

	2013			2012		
	Gesamt	Frauen	Männer	Gesamt	Frauen	Männer
Arbeitslosengeld	140.687	57.935	82.752	131.217	55.239	75.978
Notstandshilfe	120.276	47.641	72.634	105.132	42.063	63.069
§ 34 Pensions-/Krankenversicherungsanspruch	4.986	4.082	904	4.817	3.971	846
Übergangsgeld	4.414	3.619	795	5.650	4.693	957
<b>Weiterbildungsgeld:</b>						
bei Bildungskarenz	9.228	5.548	3.680	7.991	4.801	3.190
bei Entfall der Bezüge	84	56	29	78	53	25
Bildungsteilzeitgeld	988	514	474	0	0	0
Altersteilzeitgeld	17.530	11.082	6.448	17.334	10.796	6.538
Pensionsvorschuss	10.261	3.792	6.468	19.061	7.258	11.803
AlG-Fortbezug bei Maßnahme/Schulung	20.628	11.503	9.126	18.073	10.209	7.864
NH-Fortbezug bei Maßnahme/Schulung	20.067	9.411	10.656	17.265	8.201	9.064
Sonstige*	5.538	3.094	2.444	5.807	2.978	2.829
<b>Gesamt</b>	<b>354.687</b>	<b>158.277</b>	<b>196.410</b>	<b>332.425</b>	<b>150.262</b>	<b>182.163</b>

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

### Bearbeitete Leistungsanträge (Zuerkennungen und Ablehnungen)

	2013			2012		
	Gesamt	Frauen	Männer	Gesamt	Frauen	Männer
Arbeitslosengeld	788.234	334.159	454.075	750.884	319.459	431.425
Notstandshilfe	297.536	126.881	170.655	263.604	114.860	148.744
Übergangsgeld	3.453	2.830	623	2.735	2.250	485
Weiterbildungsgeld bei Bildungskarenz	16.236	8.752	7.484	15.102	8.370	6.732
Weiterbildungsgeld bei Entfall der Bezüge	140	89	51	119	79	40
Bildungsteilzeitgeld	2.085	1.083	1.002	0	0	0
Altersteilzeitgeld	6.311	3.408	2.903	6.967	4.140	2.827
Sonstige*	27.619	12.164	15.455	46.248	19.656	26.592
<b>Gesamt</b>	<b>1.141.614</b>	<b>489.366</b>	<b>652.248</b>	<b>1.085.659</b>	<b>468.814</b>	<b>616.845</b>
davon Ablehnungen	52.234	30.639	21.595	51.198	30.083	21.115

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

### Sanktionen

	2013			2012		
	Gesamt	Frauen	Männer	Gesamt	Frauen	Männer
Arbeitsunwilligkeit (§ 9 AIVG)	347	135	212	207	84	123
Ablehnung von Beschäftigungs- und Schulungsangeboten (§ 10 AIVG)	15.816	4.721	11.095	16.367	4.953	11.414
Arbeitslosigkeit aufgrund von unberechtigtem vorzeitigem Austritt, Kündigung des Arbeitnehmers, fristloser Entlassung (§ 11 AIVG)	33.078	15.115	17.963	27.450	11.752	15.698
Versäumen der Kontrollmeldung	56.054	15.733	40.321	54.877	15.542	39.335
<b>Gesamt</b>	<b>105.295</b>	<b>35.704</b>	<b>69.591</b>	<b>98.901</b>	<b>32.331</b>	<b>66.570</b>

## SERVICE FÜR UNTERNEHMEN

## Offene Stellen

Stellenmarkt	Jahr 2013	VJ-Veränd. absolut	VJ-Veränd. in %
Offene Stellen (Durchschnittsbestand sofort verfügbar)	26.383	-3.039	-10,3
Zugänge	401.462	-6.823	-1,7
Abgänge	403.212	-7.802	-1,9
Abgeschlossene Laufzeit	25	-2	-7,2

## Besetzung offener Stellen

	Jahr 2013	VJ-Veränd. absolut	VJ-Veränd. in %
0 bis 30 Tage	252.692	6.941	2,8
31 bis 90 Tage	72.249	-5.329	-6,9
91 bis 180 Tage	10.499	-2.878	-21,5
mehr als 180 Tage	2.385	-172	-6,7
<b>Gesamt</b>	<b>337.825</b>	<b>-1.438</b>	<b>-0,4</b>

## ARBEITSMARKTFÖRDERUNG

## Förderungen nach Bereichen und Förderinstrument\*

Bereich	Förderinstrument	Neu genehmigte Personen				Zahlungen in Mio. €				
		Gesamt	davon Frauen	Frauenanteil in %	Änderung zu 2012	zuordenbar	davon Frauen	Frauenanteil in %	Gesamt	Änderung zu 2012
<b>Beschäftigung</b>		<b>77.578</b>	<b>36.322</b>	<b>46,8</b>	<b>14.598</b>	<b>268,97</b>	<b>126,19</b>	<b>46,9</b>	<b>269,13</b>	<b>26,91</b>
	BEBE	37.761	18.601	49,3	8.687	92,43	43,16	46,7	92,38	24,04
	EK	13	6	46,2	7	0,06	0,03	54,5	0,06	0,02
	ENT	2.943	1.608	54,6	169	3,37	1,84	54,7	3,37	0,23
	EPU	798	367	46,0	109	2,87	1,04	36,4	2,87	0,68
	GBP	4.659	2.101	45,1	3	37,07	17,80	48,0	37,22	-3,86
	KOMB	8.112	5.010	61,8	1.784	8,84	5,39	61,0	8,88	1,39
	KUA	3.421	1.204	35,2	167	7,85	3,18	40,5	7,85	3,80
	SÖB	28.143	12.124	43,1	5.768	115,15	53,53	46,5	115,13	0,21
	SOL	398	24	6,0	169	1,22	0,14	11,3	1,22	0,42
	ÜSB	123	71	57,7	-33	0,13	0,08	59,0	0,17	-0,02
<b>Qualifizierung</b>		<b>314.303</b>	<b>157.167</b>	<b>50,0</b>	<b>28.817</b>	<b>655,83</b>	<b>322,60</b>	<b>49,2</b>	<b>675,15</b>	<b>34,65</b>
	AST	5.816	3.539	60,8	624	2,05	1,30	63,1	2,06	0,01
	BHW	361	0	0,0	-34	2,16	0,01	0,5	2,16	0,04
	BM	189.588	92.865	49,0	20.044	436,54	200,68	46,0	443,50	11,47
	DLU	237.091	114.729	48,4	26.835	90,01	53,91	59,9	90,53	13,53
	FKS	1.345	891	66,2	1.345	2,24	1,45	64,5	2,27	2,27
	KK	51.494	25.536	49,6	5.042	58,77	31,48	53,6	58,77	10,68
	KNK	110.352	57.316	51,9	-75.897	16,42	9,33	56,8	19,21	-4,90
	LEHR	9.305	3.954	42,5	775	25,24	10,74	42,5	25,23	2,65
	QFB	41.339	24.621	59,6	-2.046	22,37	13,70	61,3	22,56	0,18
	QFK	45	10	22,2	-46	0,02	0,00	4,7	0,02	-0,01
	Sonstige Qualifizierung	30.565	16.673	54,5	5.397	0,00	0,00	-	8,84	-1,26
<b>Unterstützung</b>		<b>107.567</b>	<b>56.910</b>	<b>52,9</b>	<b>23.930</b>	<b>82,32</b>	<b>44,46</b>	<b>54,0</b>	<b>94,39</b>	<b>6,14</b>
	BBE	85.879	45.250	52,7	23.520	57,77	30,74	53,2	59,06	6,87
	GB	5.061	2.104	41,6	366	11,94	4,51	37,8	12,00	0,90
	KBE	156	152	97,4	-62	2,00	1,98	98,9	2,49	-0,35
	KBH	6.185	6.022	97,4	4	4,83	4,70	97,5	4,82	-0,23
	UGP	7.899	3.334	42,2	552	5,01	2,21	44,2	5,01	0,18
	VOR	9.728	3.607	37,1	146	0,64	0,22	34,1	0,65	0,03
	Sonstige Unterstützung	16	14	87,5	-4	0,14	0,10	70,6	10,36	-1,26
<b>Alle Förderinstrumente</b>		<b>385.994</b>	<b>193.184</b>	<b>50,0</b>	<b>38.759</b>	<b>1.007,13</b>	<b>493,26</b>	<b>49,0</b>	<b>1.038,68</b>	<b>67,70</b>

\* Wenn eine Person in mehrere Förderinstrumente einbezogen war, so wird sie zwar in jedem Instrument gezählt, in Summe jedoch nur einmal (eindeutiger Personenzähler; daher entspricht die Summe der Zeilen nicht der Gesamtzahl). Diese Darstellungslogik gilt für alle personenbezogenen Aussagen.

Neu geförderte Personen und Zahlungen 2013

	Neu geförderte Personen			Zahlungen in Mio. €				Gesamt
	alle Personen*	davon Frauen	Frauen in %	zuordenbar	davon Frauen	Frauen in %	nicht zuordenbar	
Beschäftigung	77.578	36.322	46,8	268,97	126,19	46,9	0,16	269,13
davon Kurzarbeit	3.421	1.204	35,2	7,85	3,18	40,5	0,00	7,85
Qualifizierung	314.303	157.167	50,0	655,83	322,60	49,2	19,32	675,15
Unterstützung	107.567	56.910	52,9	82,32	44,46	54,0	12,07	94,39
<b>Gesamt 2013</b>	<b>385.994</b>	<b>193.184</b>	<b>50,0</b>	<b>1.007,13</b>	<b>493,26</b>	<b>49,0</b>	<b>31,55</b>	<b>1.038,68</b>
Gesamt 2013 ohne Kurzarbeit	382.677	192.030	50,2	999,28	490,08	49,0	31,55	1.030,83
für Arbeitslose	341.319	167.936	49,2	973,36	476,13	48,9	31,36	1.004,72
für Beschäftigte	45.511	25.850	56,8	25,92	13,95	53,8	0,20	26,11
<b>Gesamt 2012</b>	<b>347.235</b>	<b>176.458</b>	<b>50,8</b>	<b>929,41</b>	<b>457,81</b>	<b>49,3</b>	<b>41,57</b>	<b>970,99</b>
Änderung absolut	38.759	16.726	-0,8	77,72	35,45	-0,3	-10,02	67,69
Änderung in %	11,2	9,5	-1,6	8,4	7,7	-0,7	-24,1	7,0

\* Wenn eine Person in mehrere Förderinstrumente einbezogen war, so wird sie zwar in jedem Instrument gezählt, in Summe jedoch nur einmal (eindeutiger Personenzähler; daher entspricht die Summe der Zeilen nicht der Gesamtzahl). Diese Darstellungslogik gilt für alle personenbezogenen Aussagen.

AUSLÄNDERINNENBESCHÄFTIGUNG

Jahresdurchschnitt an Vorgemerkten nach Status und Nationalität

	2013	2012	Veränd. 2012/13 absolut	Veränd. 2012/13 in %	
<b>Arbeitslose Personen</b>	EWB und Schweiz	8.993	7.886	1.107	14,0
	<i>EU seit 05/2004</i>	<i>10.197</i>	<i>7.513</i>	<i>2.684</i>	<i>35,7</i>
	EU seit 01/2007	3.853	3.037	816	26,9
	EU seit 07/2013	3.777	3.348	429	12,8
	Drittstaatsangehörige	39.923	35.087	4.836	13,8
<b>Summe</b>	<b>66.743</b>	<b>56.871</b>	<b>9.872</b>	<b>17,4</b>	
<b>Unselbständig Beschäftigte</b>	EWB und Schweiz	119.666	115.116	4.550	4,0
	<i>EU seit 05/2004</i>	<i>136.418</i>	<i>116.312</i>	<i>20.106</i>	<i>17,3</i>
	EU seit 01/2007	28.721	26.330	2.390	9,1
	EU seit 07/2013	18.607	17.750	857	4,8
	Drittstaatsangehörige	253.341	251.554	1.787	0,7
<b>Summe</b>	<b>556.752</b>	<b>527.062</b>	<b>29.690</b>	<b>5,6</b>	

## MITARBEITERINNEN

## Personaleinsatz 2013

	Planstellen IST 2013	davon Planstellen BeamtInnen IST 2013	Planstellen SOLL 2013	Frauenanteil zum Stichtag 31.12.2013 in %
AMS Burgenland	164,97	36,44	164,99	63,2
AMS Kärnten	354,15	94,81	354,21	60,9
AMS Niederösterreich	735,72	136,15	734,53	69,7
AMS Oberösterreich	659,46	126,65	658,74	68,0
AMS Salzburg	269,11	43,04	268,85	66,9
AMS Steiermark	670,83	137,15	662,74	66,6
AMS Tirol	353,62	44,81	353,93	59,9
AMS Vorarlberg	195,87	13,48	198,22	69,4
AMS Wien	1.325,16	138,69	1.340,96	67,2
Bundesgeschäftsstelle	173,17	40,37	172,83	58,3
<b>Gesamt</b>	<b>4.902,06</b>	<b>811,59</b>	<b>4.910,00</b>	<b>66,28</b>



## Corporate Governance – Bericht des Arbeitsmarktservice Österreich für das Geschäftsjahr 2013

### **1. Einhaltung der Regelungen des Bundes - Public Corporate Governance Kodex:**

Die Bundesregierung hat am 30. Oktober 2012, unter der GZ BKA – 180.310/0134-I/8/2012, mit dem Public Corporate Governance Kodex (B-PCGK), Grundsätze der Unternehmens- und Beteiligungsführung im Bereich des Bundes beschlossen und am 21. November 2013 im Amtsblatt der Wiener Zeitung veröffentlicht.

Rechtlich stellen die Regelungen des Kodex eine Selbstbindung des Bundes und der bundeseigenen bzw. bundesnahen Unternehmungen dar.

Das Arbeitsmarktservice (AMS) wurde 1994 auf Basis des Arbeitsmarktservicegesetzes (AMSG) aus der unmittelbaren Bundesverwaltung ausgegliedert und in Form eines Dienstleistungsunternehmens öffentlichen Rechts mit eigener Rechtspersönlichkeit neu organisiert.

Die Bestimmungen des B-PCGK werden vom AMS für die Bundesorganisation freiwillig eingehalten und es wird für das Geschäftsjahr 01.01. – 31.12.2013 erstmals ein Corporate Governance Bericht erstellt.

Es bestehen folgende Abweichungen:

9.3.4: die Dauer der Funktionsperiode der Mitglieder des Vorstandes ist gemäß § 8 Abs. 5 AMSG mit 6 Jahren befristet und nicht wie vom Kodex gefordert mit 5 Jahren;

11.4.2: verlangt, dass die Entscheidungen des Verwaltungsrates im Plenum fallen. Nach § 12 Abs. 2 Satz 2 der Geschäftsordnung des AMS kann der Verwaltungsrat, Angelegenheiten aus seinem Zuständigkeitsbereich seinen Ausschüssen zur Enderledigung übertragen;

14.1.2: das AMS Österreich hat zwar ein Risikocontrolling eingerichtet, wird jedoch im Kalenderjahr 2014 mit dem zuständigen Aufsichtsministerium (BMASK) einen allfällig vorhandenen Optimierungsbedarf abklären;

14.2.5; 14.3: Ergänzungen der Finanzordnung erfolgen im Kalenderjahr 2014;

14.3.7: verlangt, dass der Vertrag mit dem Abschlussprüfer vom Überwachungsorgan, also dem Verwaltungsrat des AMS, abgeschlossen werden muss. Die Vertretungsbefugnis des Verwaltungsrates nach außen, ist jedoch gemäß § 6 Z 12 AMSG auf die Vertretung des AMS hinsichtlich der Rechtsgeschäfte (Anstellungsverträge) mit den Vorstandsmitgliedern, Landesgeschäftsführern und deren Stellvertretern beschränkt. Der Vertrag mit dem Abschlussprüfer wird daher vom Vorstand abgeschlossen, da nur dieser befugt ist, die Bundesorganisation nach außen zu vertreten.





## **2. Zusammensetzung des Vorstandes:**

Gemäß § 8 AMSG, besteht der Vorstand des Arbeitsmarktservice aus **zwei** Mitgliedern, die vom Verwaltungsrat bestellt werden, wobei ein Mitglied zum Vorsitzenden zu bestellen ist. Die Bestellung der Vorstandsmitglieder bedarf der Genehmigung des Bundesministers für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. § 8 Abs. 5 AMSG legt die Dauer der Funktionsperiode mit 6 Jahren fest. Die Wiederbestellung ist zulässig.

### **Dr. Herbert BUCHINGER**

Geboren 1957, Vorsitzender des Vorstandes seit 1994 (Erstbestellung)  
 Ende der laufenden Funktionsperiode: 30. Juni 2018  
 Keine Ausübung von Nebenbeschäftigungen und Nebentätigkeiten  
 Keine Mitgliedschaft in Überwachungsorganen anderer Unternehmen

### **Dr. Johannes KOPF LL.M**

Geboren 1973, Mitglied des Vorstandes seit 2006  
 Ende der laufenden Funktionsperiode: 30. Juni 2018  
 Keine Ausübung von Nebenbeschäftigungen und Nebentätigkeiten  
 Keine Mitgliedschaft in Überwachungsorganen anderer Unternehmen

## **3. Zusammensetzung des Verwaltungsrates:**

Gemäß § 5 AMSG besteht der Verwaltungsrat aus **neun** Mitgliedern, die vom Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz unter Beachtung der Vorschlagsrechte des Bundesministers für Finanzen, der Wirtschaftskammer Österreich, der Vereinigung der Österreichischen Industrie, der Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte und des Österreichischen Gewerkschaftsbundes bestellt werden. § 5 Abs. 5 AMSG legt die Dauer der Funktionsperiode der Verwaltungsratsmitglieder mit 6 Jahren fest. Die Wiederbestellung ist zulässig. Für jedes Mitglied des Verwaltungsrates ist ein Stellvertreter/eine Stellvertreterin bestellt.

Im Folgenden werden nur die Mitglieder des Verwaltungsrates aufgelistet. Die Ersatzmitglieder des Verwaltungsrates und die Zusammensetzung der ständigen Ausschüsse sind im jährlichen Geschäftsbericht des AMS Österreich enthalten, der auf der AMS Homepage [www.ams.at](http://www.ams.at) öffentlich einsehbar ist.

### **RegierungsvertreterInnen:**

Dr. Stefan POTMESIL, **Vorsitzender**, BM für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz  
 Mag. Marc POINTECKER, MA, BM für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (bis 05/2013)  
 Mag. Katharina LUGER, BM für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (seit 05/2013)  
 Dr. Silvia JANIK, BM für Finanzen



**ArbeitnehmervertreterInnen:**

Ing. Alexander PRISCHL, Österreichischer Gewerkschaftsbund  
 Willibald STEINKELLNER, Gewerkschaft VIDA  
 Josef WALLNER, **Stellvertreter des Vorsitzenden**, Bundesarbeitskammer

**ArbeitgebervertreterInnen:**

MMag. Dr. Helwig AUBAUER, **Stellvertreter des Vorsitzenden**, Vereinigung der  
 Österreichischen Industrie  
 Mag. Thomas HAINLEN, Wirtschaftskammer Österreich  
 Dr. Martin GLEITSMANN, Wirtschaftskammer Österreich

**Vom Betriebsrat entsandt:**

Heinz RAMMEL, Vorsitzender des Zentralbetriebsrates

**Kooptierte Mitglieder:**

Gabriele KREUTZER, AMS Wien, Mitglied des Zentralbetriebsrates  
 Heimo REICHSTAMM, AMS Steiermark, Mitglied des Zentralbetriebsrates

**4. Arbeitsweise von Vorstand und Verwaltungsrat:**

Die Aufgaben des Vorstandes und des Verwaltungsrates ergeben sich aus den einschlägigen Gesetzen, insbesondere dem Arbeitsmarktservicegesetz (AMSG), BGBl. Nr. 313/1994, sowie der Geschäftsordnung des Arbeitsmarktservice, in der jeweils geltenden Fassung.

Der Vorstand ist bei der Ausübung seiner Tätigkeit an die vom Verwaltungsrat festgelegten Schwerpunkte gebunden. Er steht in ständigem engen Kontakt mit dem Vorsitzenden des Verwaltungsrates (wöchentlicher Jour Fixe) und berichtet dem Verwaltungsrat regelmäßig und rechtzeitig über alle Angelegenheiten von grundsätzlicher oder wesentlicher Bedeutung.

Es besteht eine Geschäftseinteilung für den Vorstand (Anhang zu diesem Bericht), in der jedem Vorstandsmitglied Geschäftsbereiche zur eigenständigen und eigenverantwortlichen Entscheidung sowie Geschäftsbereiche, die dem Vorstand als Kollegialorgan zur Beschlussfassung zugeordnet sind. Die Mitglieder des Vorstandes arbeiten kollegial zusammen und unterrichten sich gegenseitig über wichtige Geschäftsvorgänge in ihrem Aufgabenbereich.

Gemäß § 7 Abs. 10 AMSG sind die Mitglieder (stellvertretenden Mitglieder) des Verwaltungsrates und seiner Ausschüsse und gemäß § 9 Abs. 6 AMSG auch die Vorstandsmitglieder zur gewissenhaften und unparteiischen Ausübung ihres Amtes verpflichtet.



Der Verwaltungsrat kann insbesondere zur Vorbereitung seiner Verhandlungen und Beschlüsse Ausschüsse einsetzen (§ 7 Abs. 6 AMSG).

Im Geschäftsjahr 2013 bestanden folgende Ausschüsse des Verwaltungsrates:

Präsidium des Verwaltungsrates (§ 12 Abs. 4 AMS-GO)  
 Ausländerausschuss  
 Förderausschuss  
 Kontrollausschuss  
 Strategieausschuss  
 Ausbildungsausschuss (aufgelassen mit 11.06.2013)

**5. Vergütungsbericht für Vorstand und Verwaltungsrat:**

**Vergütung Vorstand**

Das Entgelt der beiden Vorstandsmitglieder wurde bei der Ausgliederung 1994 mit einem jeweils fixen Bruttomonatsbezug festgelegt und seither im Zeitpunkt und im Ausmaß der Erhöhung des Gehaltes eines Beamten/einer Beamtin der Verwendungsgruppe A1/7 (Gehaltsgesetz 1956 in der jeweils geltenden Fassung) valorisiert.

Mit diesem Entgelt ist die gesamte Tätigkeit, einschließlich der erforderlichen zeitlichen Mehrleistungen abgegolten. Die Gewährung von Bonifikationen ist nicht vorgesehen.

Laut Anstellungsvertrag gebührt anlässlich einer Dienstreise der Ersatz der Reisekosten entsprechend den Bestimmungen der Betriebsvereinbarung über Dienstreisen im AMS.

Die Vorstandsmitglieder erhalten bei Beendigung des Anstellungsverhältnisses eine Abfertigung gemäß dem Angestelltengesetz bzw. gemäß dem Betrieblichen Mitarbeiter- und Selbständigenvorsorgegesetz (BMSVG). Das BMSVG kommt zur Anwendung, wenn die Erstbestellung als Vorstandsmitglied nach dem 01.01.2003 erfolgt ist.

Die Vorstandsmitglieder sind in eine Pensionskassenregelung – analog den Kollektivvertragsbediensteten des AMS – einbezogen. Bemessungsgrundlage für die Höhe der Pensionskassenbeiträge des Arbeitsmarktservice ist das Bruttojahresbezug (einschließlich Sonderzahlungen) des jeweils vorangegangenen Kalenderjahres.

Die Gesamtvergütung betrug für die Berichtsperiode 01.01. bis 31.12.2013:

Gesamtvergütung in €	Dr. Herbert Buchinger	Dr. Johannes Kopf LL.M.
Lfd. Entgelt fix (Jahresbrutto)	175,365,68	164,500,98
Reisekostenersatz	533,90	616,93



### Vergütung Verwaltungsrat

Die Mitglieder (stellvertretenden Mitglieder) des Verwaltungsrates und seiner Ausschüsse haben gemäß § 7 Abs. 9 AMSG, für die Teilnahme an den Sitzungen des Verwaltungsrates und seiner Ausschüsse, Anspruch auf Ersatz der Reise- und Aufenthaltskosten sowie auf Entschädigung für Zeitversäumnis entsprechend den für Schöffen geltenden Bestimmungen des Gebührenanspruchsgesetzes und auf ein ihren Aufgaben angemessenes Sitzungsgeld. Die Höhe des Sitzungsgeldes ist in der Verordnung „Höhe der Sitzungsgelder nach dem Arbeitsmarktservicegesetz“ idF BGBl. II Nr. 110/2008 vom 31.03.2008 geregelt.

Danach haben die Mitglieder (stellvertretenden Mitglieder) des Verwaltungsrates und seiner Ausschüsse für jeden Tag der Teilnahme an einer Sitzung, Anspruch auf ein Sitzungsgeld in Höhe von € 32,00.

MitarbeiterInnen des Arbeitsmarktservice und der Bundesministerien, die im Rahmen ihrer dienstlichen Verpflichtung – in welcher Form auch immer - an einer Sitzung teilnehmen, steht kein Sitzungsgeld zu.

Das AMS hat auch keine Vergütungen für Mitglieder des Verwaltungsrates an den Bund zu zahlen.

Die Vergütung für die Mitglieder/Ersatzmitglieder des Verwaltungsrates (es wurden nur Sitzungsgelder beansprucht) betrug für die Berichtsperiode 01.01. bis 31.12.2013:

Name, Funktion	Vergütung in €
Dr. Martin Gleitsmann, VWR-Mitglied	384,00
Mag. Thomas Hainlen, VWR-Mitglied	256,00
Mag. Gabriele Straßegger, VWR-Ersatzmitglied	1024,00

### 6. Berücksichtigung von Genderaspekten:

Der Frauenanteil auf Ebene der AMS Bundesorganisation betrug zum Stichtag 31.12.2013:

Vorstand:	0 % (2, davon keine Frauen)
Verwaltungsrat (Mitglieder, Ersatzmitglieder, BelegschaftsvertreterInnen):	50 % (24, davon 12 Frauen)
Verwaltungsrat (nur Mitglieder):	22,2 % (9, davon 2 Frauen)
Leitende Angestellte (BGS AbteilungsleiterInnen):	53,3 % (15, davon 8 Frauen)

Die Bestellung der Vorstandsmitglieder erfolgt durch den Verwaltungsrat (mit Genehmigung des BMASK) unter Einhaltung des Stellenbesetzungsgesetzes (inklusive Vertragsschablonen) sowie des Bundes-Gleichbehandlungsgesetzes. Bei jeder Neuausschreibung der Funktionen der Vorstandsmitglieder, werden Frauen ausdrücklich zur Bewerbung aufgefordert.

Die Bestellung der Mitglieder des Verwaltungsrates erfolgt durch den Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz unter Beachtung der gesetzlich geregelten Vorschlagsrechte (vgl. dazu Punkt 3, Absatz 1).



Die Bestellung der AbteilungsleiterInnen der Bundesgeschäftsstelle (BGS) des AMS fällt in die Zuständigkeit des Vorstandes und erfolgt unter Beachtung des Bundesgleichbehandlungsgesetzes und der Bundesrichtlinie Recruiting & Integration, die in sinngemäßer Anwendung des Ausschreibungsgesetzes erstellt wurde.

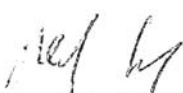
Es gibt im AMS einen Gleichstellungs- und Frauenförderplan, der jeweils für 6 Jahre beschlossen wird (Berichtsjahr: Laufzeit 2008 - 2013) und unter anderem als Ziel 50 % Frauenanteil auf allen Führungsebenen festlegt.


#### 7. Externe Evaluierung

Das AMS erstellt erstmals für das Geschäftsjahr 2013 einen Corporate Governance Bericht und wird regelmäßig alle 5 Jahre, eine externe Evaluierung durchführen. Die erste externe Evaluierung wird für das Geschäftsjahr 2017 eingeplant.

Arbeitsmarktservice Österreich

Wien, März 2014

  
 SC Mag. Roland SAUER  
 Verwaltungsratsvorsitzender

  
 Dr. Herbert BUCHINGER  
 Vorstandsvorsitzender

  
 Dr. Johannes KOFF, LL.M.  
 Vorstand

Anhang: Geschäftseinteilung des Vorstandes idF 01.03.2013

**Geschäftseinteilung für den Vorstand des AMS Österreich (idF 01.03.2013)****1. Geschäftsbereich des Vorstandsvorsitzenden:**

- 1.1. Leitung der Bundesgeschäftsstelle (Organisation, Dienstbetrieb, Dienstaufsicht);
- 1.2. Leitung des Amtes der Bundesorganisation des Arbeitsmarktservice (Dienstbehörde erster Instanz für die bei der Bundesgeschäftsstelle beschäftigten BeamtInnen und Dienstbehörde zweiter Instanz für die bei den Landes- und Regionalgeschäftsstellen beschäftigten BeamtInnen);
- 1.3. Angelegenheiten des Bundes-Gleichbehandlungsgesetzes;
- 1.4. Grundlagenarbeit (Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Arbeitsmarktbeobachtung und Statistik, Beobachtung der internationalen Arbeitsmarktpolitik);
- 1.5. Vertretung des Arbeitsmarktservice gegenüber der Öffentlichkeit.

**2. Geschäftsbereich des zweiten Vorstandes:**

- 2.1. Sachausstattung (Anschaffung von Verbrauchsmaterial und beweglichen Wirtschaftsgütern - auch für die Bundesgeschäftsstelle) mit Ausnahme der IKT-Ausstattung;
- 2.2. Gebäudemanagement (Abrechnung von Mieten und Betriebskosten, Reinigung und Instandhaltung - auch für die Bundesgeschäftsstelle);
- 2.3. Gebäude- und Anlageninvestitionen mit Ausnahme von IKT-Investitionen;
- 2.4. Finanzmanagement für den eigenen Wirkungsbereich (Planung der Präliminarien, Präliminarienvollzugskontrolle, Organisation der Buchhaltung, Liquiditätsplanung, Regelung des Zahlungsverkehrs, Veranlagung von Geldvermögen, Kreditaufnahmen, Erstellung der Vermögensbilanzen und der Gewinn- und Verlustrechnungen);
- 2.5. Organisation der Kostenrechnung;
- 2.6. Marketing und Werbung (äußeres Erscheinungsbild der Dienststellen, Drucksorten und Publikationen des Arbeitsmarktservice, Insertionen und Erstellung sowie Beschaffung von Werbematerial).

**3. Geschäftsbereich des Vorstandes als Kollegialorgan:**

- 3.1. Allgemeine Richtlinien für die Organisation der Geschäftsstellen des Arbeitsmarktservice;
- 3.2. Personalmanagement (Personaleinstellung, Personalentwicklung, Personalausbildung);
- 3.3. IKT-Ausstattung der Gesamtorganisation einschließlich der Bundesgeschäftsstelle und einschließlich der Neuentwicklung und Implementierung von Softwareanwendungen;
- 3.4. Organisation und Steuerung des Service für Unternehmen und des Service für Arbeitskräfte (einschließlich Arbeitslosenversicherung);
- 3.5. Entscheidungen im Bereich der Arbeitsmarktförderungen;
- 3.6. Controlling der Landesorganisationen des Arbeitsmarktservice in den Geschäftsbereichen/Kernprozessen (Service für Arbeitskräfte, Service für Unternehmen, Arbeitsmarktförderung, Ausländerbeschäftigung) und in den Supportbereichen/-prozessen (Personalmanagement; Sachmanagement; Finanzmanagement und Buchhaltung) im Hinblick auf die Erreichung vorgegebener Ziele;
- 3.7. Nachprüfende Kontrolle der Landesorganisationen des Arbeitsmarktservice im Hinblick auf die Einhaltung von Rechtsvorschriften, Erlässen und Richtlinien (Revision).

**Anhang zu AMS-CGB 2013**

- 3.8. Budgetverwaltung für den übertragenen Wirkungsbereich (Budgetplanung, Budgetvollzugskontrolle, Liquiditätsplanung, Regelung des Zahlungsverkehrs, Erstellung der Rechnungsabschlüsse);
- 3.9. Hoheitsrechtliche Vollzugsentscheidungen des Arbeitsmarktservice mit Ausnahme des Vollzugs des Beamtendienstrechts;
- 3.10. Vorbereitung von Entscheidungen des Verwaltungsrates;
- 3.11. Erstellung von Berichten an den Verwaltungsrat;
- 3.12. Erstellung von Vorlagen, Berichten und dergleichen an den Bundesminister für Soziales und Konsumentenschutz sowie an andere höchste Organe des Bundes;
- 3.13. Alle sonstigen Angelegenheiten, die nicht ausdrücklich zum Geschäftsbereich eines einzelnen Vorstandsmitgliedes zählen.

In dem ihm zugeordneten Geschäftsbereich kann jedes Vorstandsmitglied eigenständig und eigenverantwortlich Entscheidungen treffen, die das Arbeitsmarktservice nach außen verpflichten oder Bedienstete oder Organe des Arbeitsmarktservice binden (Weisungen, Richtlinien). Das Vorstandsmitglied ist jedoch auch im eigenen Geschäftsbereich an die Beschlüsse des Vorstandes als Kollegialorgan gebunden.

Im Geschäftsbereich des Vorstandes als Kollegialorgan bedarf jedes Handeln eines einzelnen Vorstandsmitgliedes eines Beschlusses des Kollegialorgans. Sofern ein solcher Beschluss nicht unmittelbar ausgeführt wird (etwa durch gemeinsame Zeichnung eines Erledigungsentwurfes oder durch gemeinsame mündliche Weisungserteilung durch die beiden Vorstandsmitglieder) muss der betreffende Vorstandsbeschluss in geeigneter Form dokumentiert werden.

Die beiden Vorstandsmitglieder vertreten sich in den Ihnen zugeordneten Geschäftsbereichen wechselseitig. Im Falle der Verhinderung eines Vorstandsmitgliedes gehen für die Dauer der Verhinderung alle Kompetenzen des Vorstandes (alle Geschäftsbereiche) auf das verbleibende Vorstandsmitglied über.

Die Geschäftseinteilung des Vorstandes in der vorliegenden Fassung wird mit 01.03.2013 in Kraft gesetzt:

**DER VORSTAND**

Dr. Herbert Buchinger e.h.; Dr. Johannes Kopf, LL.M. e.h.