



**Arbeitsprogramm 2012
des Arbeitsmarktservice Vorarlberg**

1. Grundlagen, Strategien, Ressourcen

1.1. Trends am Arbeitsmarkt 2012

- 1.1.1. Bundesweite Entwicklungen und Trends
- 1.1.2. Entwicklungen im Bundesland Vorarlberg

1.2. Vorarlberger Strategien und Schwerpunkte 2012

- 1.2.1. Schwerpunkte und Grundsätze
- 1.2.2. Managementvereinbarung mit dem Vorstand aus dem Management-Assessment 2010
- 1.2.3. Landesziel 2012
- 1.2.4. Arbeitsmarktpolitische Zielsetzungen in den Regionalen Geschäftsstellen

1.3. Verfügbare Ressourcen

- 1.3.1. Budget für die aktive Arbeitsmarktpolitik
- 1.3.2. Präliminarien 2012
- 1.3.3. Personalplan 2012

2. Prozesse

2.1. Service für Arbeitskräfte (Kernprozess 1)

- 2.1.1. Arbeitsmarktpolitische Ziele
- 2.1.2. Weitere BSC-Indikatoren
- 2.1.3. Qualitätssicherung im Service für Arbeitsuchende
- 2.1.4. Good practice Transfer im SFA auf Landesebene

2.2. Service für Unternehmen (Kernprozess 2)

- 2.2.1. Arbeitsmarktpolitische Ziele
- 2.2.2. Weitere BSC-Indikatoren
- 2.2.3. Lande
- 2.2.4. Qualitätssicherung im Service für Unternehmen

2.3. Information über Arbeitsmarkt und Berufswelt (Kernprozess 3)

- 2.3.1. Zufriedenheit unserer Kund/innen mit den BIZ weiter verbessern
- 2.3.2. Weiterentwicklung des Kernprozesses 3

2.4. Managementprozess

- 2.4.1. Mitarbeiter/innenorientierung als Grundlage für gute Unternehmensergebnisse
- 2.4.2. Gender Mainstreaming
- 2.4.3. Frauenförderungsplan
- 2.4.4. Qualitäts- und Projektmanagement

2.5. Supportprozesse

- 2.5.1. ServiceLine
- 2.5.2. Support Personal/Finanzen/Infrastruktur
- 2.5.3. Support Arbeitsmarktpolitik

3. Regionale Managementvereinbarungen

4. Interessenspartnerschaften

5. Anhang

5.1. Zielwerte für die Kernprozesse 1 und 2 auf Ebene der Regionalen Geschäftsstellen

5.2. Abkürzungen

5.3. Übersicht über die Maßnahmenplanungen im Detail

1. Grundlagen, Strategien, Ressourcen

1.1. Entwicklungen und Trends am Arbeitsmarkt 2012

1.1.1. Bundesweite Entwicklungen und Trends

Wie das WIFO Mitte Dezember 2011 in einer Pressemeldung festgehalten hat, sehen sich viele EU-Länder veranlasst, ihre Sparbemühungen deutlich zu verstärken, um die Zinsbelastung ihrer öffentlichen Haushalte nicht noch weiter steigen zu lassen. Dies wird in den kommenden Jahren die Binnennachfrage im Währungsgebiet dämpfen, besonders wenn Maßnahmen zur Konsolidierung der öffentlichen Haushalte nicht wachstumsorientiert und mit Blick auf die Arbeitsmarktentwicklung gesetzt werden. Zusätzlich verliert die Konjunktur außerhalb des Euro-Raumes an Dynamik. In der Folge wird die heimische Wirtschaft 2012 nach Einschätzung des WIFO um nur mehr 0,4% expandieren. Das Institut für Höhere Studien ist in seiner Prognose etwas optimistischer und geht von einem Wirtschaftswachstum von 0,8% im Jahr 2012 aus. Unter Berücksichtigung der Zunahme des Arbeitskräfteangebots (WIFO geht von +1,0% aus, das IHS von +0,6%) dürfte die Arbeitslosigkeit bundesweit um 10.200 (IHS) und 15.200 (WIFO) ansteigen.

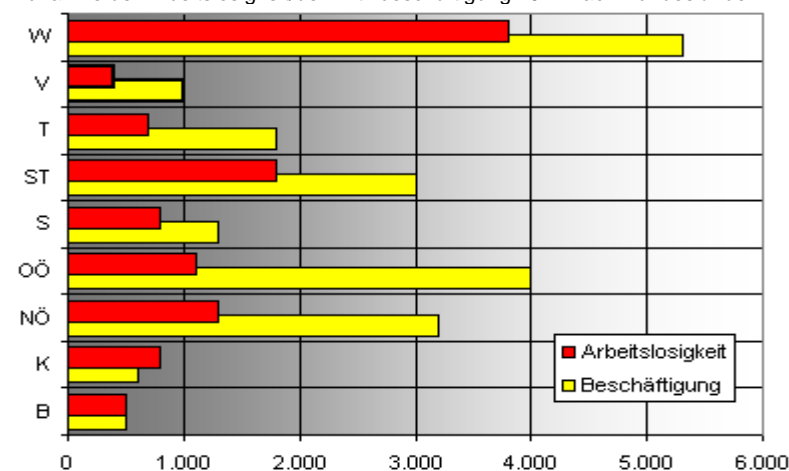
Das Institut Synthesis, das im Dezember 2011 ebenfalls eine neue Prognose vorgelegt hat, geht von einem Wirtschaftswachstum von 1,2% aus und rechnet bei einer Steigerung des Arbeitskräfteangebots von 0,8% mit einer Zunahme der Arbeitslosigkeit von rund 11.000.

Die Arbeitslosenquote dürfte nach allen vorliegenden Prognosen gegenüber 2011 um rund 0,3 Prozentpunkte auf 7,0% oder 7,1% steigen.

1.1.2. Entwicklungen für das Bundesland Vorarlberg

Weder das Wirtschaftsforschungsinstitut noch das Institut für Höhere Studien legen Prognosen die Entwicklung des Arbeitsmarktes in den einzelnen Bundesländern vor. Das Institut Synthesis hat aber im Auftrag des Arbeitsmarktservice auch eine Einschätzung zur Entwicklung des Vorarlberger Arbeitsmarktes vorgenommen.

Zunahme der Arbeitslosigkeit/der Aktivbeschäftigung 2012 nach Bundesländern



Synthesis geht davon aus, dass die Aktivbeschäftigung im Jahresdurchschnitt 2012 um rund 1.000 weiter ansteigt. Der Anstieg des Arbeitskräfteangebots wird aber für 2012 stärker eingeschätzt als der Anstieg der Aktivbeschäftigung, sodass es 2012 zu einem erneuten Anstieg der Arbeitslosenzahlen um etwa 400 kommen soll.

Integrationsprobleme werden auch 2012 vor allem für solche Personengruppen bestehen, die mit physischen, psychischen oder sozialen Beeinträchtigungen leben müssen. Der Einstieg nach einer Babypause wird 2012 gerade auch angesichts auf berufliche Erfordernisse unzureichend abgestimmte Kinderbetreuungseinrichtungen oft nur mit entsprechender Unterstützung und in Verbindung mit einer Anpassung veralteter Qualifikationen erfolgreich sein können.

Insgesamt gilt, dass die Nachfrage nach Fachkräften trotz Abschwächung der Wirtschaftsleistung weiter zunehmen wird und nur schwer befriedigt werden kann, die Nachfrage nach Hilfskräften aber 2012 wieder zurück geht. Trotz abnehmender Schulentlasszahlen werden Lehrstellensuchende mit schulischen Defiziten nur bedingt ohne Unterstützung eine Ausbildung in ihrem Wunschberuf angehen können.

1.2. Vorarlberger Strategien und Schwerpunkte 2011

1.2.1. Schwerpunkte und Grundsätze

1.2.1.1. Balanced Score Card (BSC)

2011 konnten wir den Erfüllungsgrad in der BSC um rund 10 Prozentpunkte erhöhen. Trotzdem bleibt die weitere Verbesserung des Erfüllungsgrades in der Balanced Score Card oberste Priorität unserer Arbeit auch im Jahr 2012. Wir werden unseren Fokus vor allem auf jene BSC-Dimensionen richten, bei denen die meisten Aufholmöglichkeiten bestehen. Wir wollen im Arbeitsjahr 2012 jedenfalls den Erfüllungsgrad auf wenigstens 63% steigern.

1.2.1.2. Arbeitsmarktpolitische Ziele

Mit 150 BSC-Punkten für die SFA-Ziele und weiteren 70 Punkten für die SFU-Ziele nimmt diese BSC-Dimension auch 2012 einen überragenden Platz in der BSC ein. Dem entsprechend werden wir alles daran setzen, alle arbeitsmarktpolitischen Ziele zu erreichen. Wir setzen auf ein ganzheitliches, fachliches Controlling in Zusammenarbeit der Kernprozesse, der Landesgeschäftsführung und der Abteilung Arbeitsmarktpolitik im Landes-Controlling-Team – in bewährter enger Zusammenarbeit mit den Regionalen Geschäftsstellen. Die Maßnahmenplanung ist auf die Erreichung der arbeitsmarktpolitischen Ziele abgestimmt.

1.2.1.3. Motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Ambitionierte Ziele sind nur mit motivierten und engagierten MitarbeiterInnen erreichbar. Die große MitarbeiterInnen-Befragung „Wie geht's?“ hat 2011 in Bezug auf Arbeitszufriedenheit, Führungskräfte-Feedback und interne Kundenbeziehungen sehr zufrieden stellende Ergebnisse gebracht. Wir nehmen diese Ergebnisse als Auftrag, weiter daran zu arbeiten, die Arbeitsbedingungen für unsere Mitarbeiter/innen möglichst optimal zu gestalten. Wir arbeiten wir an effizienten Arbeitsabläufen, an guten Kooperationen und an der Kompetenz der Führungskräfte, damit sie die an sie gestellten hohen Arbeitsanforderungen erfüllen können. Im Jahr 2012 wird eine verkürzte Mitarbeiter/innen-Befragung stattfinden, bei der wir die Ergebnisse aus 2011 halten wollen.

1.2.1.4. KundInnenzufriedenheit und Servicequalität

Das Arbeitsmarktservice Vorarlberg bekennt sich zu einer hohen KundInnenorientierung. Die Ergebnisse aus unserem Client Monitoring System sind im Jahr 2011 sowohl bei Arbeitsuchenden als

auch bei Unternehmenskunden deutlich eingebrochen. Wir wollen deshalb die Zufriedenheit unserer Kund/innen sowohl auf SFA- wie auch auf SFU-Seite wieder verbessern und haben uns dafür auch ganz konkrete Projekte vorgenommen, wobei wir unser Augenmerk insbesondere auf die Passgenauigkeit in der Vermittlung werfen wollen.

1.2.2. Managementvereinbarungen mit dem Vorstand aus dem Management-Assessment 2010

Die Ergebnisse des Management-Assessments 2010 haben dem AMS Vorarlberg aufgezeigt, dass aufgrund nicht bewältigter Probleme im Zusammenhang mit der Wirtschaftskrise 2009 in einer Reihe von Teilprozessen Handlungs- und Aufholbedarf bestehen.

Im Rahmen einer Managementvereinbarung zwischen Vorstand des AMS Österreich und der Landesgeschäftsführung des AMS Vorarlberg wurden für den Zeitraum bis Ende 2012 wurden im Wesentlichen folgende quantitativen Zielvereinbarungen getroffen:

- Reduzierung der durchschnittlichen Vormerkdauer

Der Ausgangswert für das Gesamtjahr 2009 von 113 Kalendertagen (Frauen: 107, Männer 119) wird pro Jahr um 5% reduziert. Der vereinbarte Zielwert für das Gesamtjahr 2012 läge damit bei 96 Kalendertagen für Frauen und 101 Kalendertagen für Männer.

Tatsächlich konnten wir nach einem weiteren Anstieg 2010 im Jahr 2011 eine starke Reduktion der durchschnittlichen Vormerkdauer auf 89 Kalendertage (85 bei Frauen und 92 bei Männern) erreichen.

DS Vormerkdauer	2009	2010	2011	Gesamtsumme
Frauen	107	109	85	101
Männer	119	130	92	115
Geschlecht	113	120	89	109

2012 wollen wir auch diesen Wert noch einmal deutlich unterschreiten.

- Reduzierung der Langzeitarbeitslosigkeit

Der Anteil der Langzeitarbeitslosen an allen Arbeitslosen wird von 4,1% im Gesamtjahr 2009 auf höchstens 2,5% im Gesamtjahr 2012 reduziert. Nach einem weiteren Anstieg 2010 konnten wir diesen Wert bereits 2011 mit einem Anteil von 1,25% schon deutlich unterschreiten.

Bestand (% jeder einzelnen Spaltens.)	2009	2010	2011	Gesamtsumme
mehr als 365 Tage	4,11%	5,22%	1,25%	3,67%
Vormerkdauer	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Wir streben an, diesen Wert aus 2011 auch 2012 zu halten.

- Erhöhung des Frauenanteils am Förderbudget

Nach der Vereinbarung mit dem Vorstand soll für das Gesamtjahr 2012 der Zielwert landesweit erreicht werden. Schon 2011 ist es uns gelungen, diesen Wert landesweit zu erreichen, wenn auch das AMS Bregenz knapp unter seinem Zielwert gelegen ist.

2012 soll der Zielwert nicht nur landesweit, sondern auch in allen Regionalen Geschäftsstellen erreicht werden.

- Verbesserung der BSC-Performance

Nach der Management-Vereinbarung soll sich der BSC-Erfüllungsgrad des AMS Vorarlberg von 45,2% (Jahreswert 2009) auf mindestens 55,0%

(Jahreswert 2012) erhöhen. Nach den zuletzt verfügbaren Daten haben wir im November 2011 einen BSC-Erfüllungsgrad von 60,86% erreicht. 2012 wollen wir diesen Erfüllungsgrad auf 64% ausweiten.

Die Vereinbarung enthält auch qualitative Zielvereinbarungen, die 2012 weiter Gültigkeit besitzen:

- Prozessverbesserungen im Service für Arbeitskräfte
Das systematische Vorgehen bei der Weiterentwicklung der SFA-Teilprozesse und das aktive Steuern des SFA-Prozesses anhand gemessener Prozess-Indikatoren bleibt im auch 2012 wichtig.
- Verstärkung des Good Practice Transfers
Der Empfehlung des Vorstandes folgend wird das AMS auch 2012 nach guten Vorgehensweisen Ausschau halten und solche – soweit als möglich – auf die eigene Landesorganisation übertragen.
- Erhöhung des Arbeitsmarkterfolgs nach Förderungen
Im Jahr 2011 konnten wir uns bei dieser BSC-Dimension vom 9. auf den 6. Rang im Bundesländervergleich vorarbeiten. 2012 sollen diese Ergebnisse nicht nur abgesichert, sondern weiter ausgebaut werden.
- Analyse der Schnittstelle SFA/SFU
Wir nehmen eine transparente Bewertung der Vor- und Nachteile der derzeitigen Organisationsform (landesweite Organisation des SFU) und ihrer Kommunikations- und Kooperationsstrukturen.
- Vorarlberger Management-Vereinbarungen
Wir sind bereits für 2011 sehr erfolgreich dem Vorschlag des Vorstandes gefolgt und haben Einzelvereinbarungen zwischen Landesgeschäftsführung und den Leitungen der Regionalen Geschäftsstellen Bludenz, Bregenz, Dornbirn und Feldkirch getroffen, die sich mit ganz konkreten auch quantitativen Zielsetzungen beschäftigt haben. Auch für 2012 wurden solche regionale Management-Vereinbarungen getroffen. Für Mitte 2012 ist wieder eine Zwischenevaluierung vorgesehen, deren Ergebnisse - falls erforderlich – zu Korrekturmaßnahmen führen können.

1.2.3. Landesziel 2012

In seiner Sitzung am 29. November 2011 hat das Landesdirektorium des AMS Vorarlberg die „Festigung der persönlichen Kontakte zu den Unternehmen“ einstimmig festgelegt.

Als Zielindikator gilt die Zahl der persönlichen Kontakte zu Unternehmen durch Mitarbeiter/innen des AMS Vorarlberg. 2012 sollen mindestens 3.000 persönliche Kontakte mit Unternehmen stattfinden.

1.2.4. Arbeitsmarktpolitische Zielsetzungen in den Regionalen Geschäftsstellen

Nachdem wir zwar schon 2011 herzeigbare Erfolge bei der Reduktion der durchschnittliche Vormerkdauer erzielt haben, wollen wir diese Entwicklung nicht stoppen, sondern verstärkt auf „early intervention“ setzen. Die Langzeitarbeitslosigkeit in engen Grenzen halten, nach Möglichkeit gar nicht entstehen zu lassen und frühzeitig arbeitsmarktpolitische Interventionen zu setzen, sind die Vorhaben für 2012. Die durchschnittliche Vormerkdauer soll damit weiter gesenkt werden.

Nachdem diese Kennzahl auch eine wichtige BSC-Dimension darstellt, haben alle vier Regionalen Geschäftsstellen bzw. die jeweiligen Regionalbeiräte die weitere „Reduzierung der durchschnittlichen Vormerkdauer“ als arbeitsmarktpolitische

Zielsetzung für 2012 gewählt.

Die quantitativen Festlegungen gehen aus der folgenden Tabelle hervor:

Regionale Geschäftsstelle	Zielwert 2012
Bludenz	max. 75 Kalendertage
Bregenz	max. 95 Kalendertage
Dornbirn	max. 95 Kalendertage
Feldkirch	max. 95 Kalendertage

1.3. Verfügbare Ressourcen

1.3.1. Budget für die aktive Arbeitsmarktpolitik

Der Verwaltungsrat hat in der Sitzung vom 14.12.2011 die Verteilung der Mittel für die aktive Arbeitsmarktpolitik auf die einzelnen Landesorganisationen beschlossen.

Der vorliegende Beschluss sieht für das Arbeitsmarktservice Vorarlberg folgende Ausgabenermächtigungen vor:

		Ausgaben- ermächtigung 2012	Budgetanteil	
AMS-Mittel	zielorientierte Mittel	22,880	61,7%	
	variable Mittel	3,512	9,5%	
	zweck- gebundene Mittel	FIT-Programm 2011/2012	2,287	6,2%
		Programm "Wiedereinstieg mit Zukunft"	0,990	2,7%
		Ausbildungsgarantie für Jugendliche 2011/2012	3,491	9,4%
		Produktionsschulen	0,772	2,1%
		Auslauf REG-Programm 2011	0,035	0,1%
		Einpersonenförderungen (EPU)	0,059	0,2%
		Programm "New Skills" 2011/2012	0,384	1,0%
		Frauen-Berufszentrum	0,200	0,5%
		Bauhandwerkerschüler	0,429	1,2%
		Übernahme BSB-Integrationsbeihilfen	0,417	1,1%
		Bildungszuschuss Vorarlberg	0,150	0,4%
		Reduktions bei zweckgebundenen Mitteln	-0,275	-0,7%
Gesamt	8,939	24,1%		
ESF-	ESF-Antizipation	1,727	4,7%	
	Technische Hilfe	0,045	0,1%	
	Gesamt	1,772	4,8%	
Gesamt		37,103	100,0%	

Gemeinsam mit den ESF-Mitteln sind EUR 10,711 Mio. oder 28,9% des gesamten Planausgaben zweckgebunden für ganz spezielle Projekte, wie sie in der obigen Tabelle ausgeführt sind.

Zur Sicherstellung des Handlungsbedarfes der Landesorganisation werden die Mittel, die im Zentralkredit der Bundesorganisation zweckgebunden zur Verfügung stehen, entsprechend einer Vereinbarung zwischen den Landesgeschäftsführer/innen und dem Vorstand zunächst im Ausmaß von 80% der Planbeträge (also EUR 35,062 Mio.) zweckgebunden zugeteilt. Die Planungen 2012 der Landesorganisation Vorarlberg gehen aber von den insgesamt bereit gestellten EUR 37,103 Mio. aus.

Gegenüber den Auszahlungen im Jahr 2011 stehen dem AMS Vorarlberg damit um rund EUR 1,1 Mio. weniger Mittel für Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik zur Verfügung.

Sollten Mittel zur Finanzierung allfälliger Kurzarbeitsbeihilfen erforderlich sein, dann belasten diese das Förderbudget nicht. Diese Mittel könnten aus dem Topf der Arbeitslosenversicherung finanziert werden.

Neben diesen EUR 37,103 Mio. stehen weitere rund EUR 6,830 Mio. für arbeitsmarktpolitische Projekte zur Verfügung, die das Land Vorarlberg im Rahmen einer Finanzierungsvereinbarung mit dem AMS einbringt.

1.3.2. Präliminarien 2012

Die Präliminarien 2011 wurden in der Sitzung des Verwaltungsrates am 13.12.2011 beschlossen. Für Vorarlberg stehen 2012 insgesamt EUR 13,002 Mio. zur Verfügung.

		Präliminarien 2011 (Zahlungen)	Präliminarien 2012 (Fassung 13.12.2011)	Veränderung in €	Veränderung in %
I.A	Ausstattung	16.522	36.900	20.378	123,3
I.B	Immobilien	33.273	62.000	28.727	86,3
I.	Investitionen	49.795	98.900	49.105	98,6
II.A	Personal	10.370.681	10.936.100	565.419	5,5
II.B	Organe	96.537	115.900	19.363	20,1
II.C	Sachausgaben	1.539.196	1.851.100	311.904	20,3
II.	P.+S.-Ausgaben	12.006.414	12.903.100	896.686	7,5
I. + II.	Gesamt	12.056.209	13.002.000	945.791	7,8

Der Ansatz für Investitionen geht im Vergleich zu 2011 leicht zurück, weil 2012 keine Bauvorhaben mehr abzuwickeln sind und lediglich Ersatzanschaffungen anstehen. Die steigenden Ausgaben für Personal gehen im Wesentlichen auf die 3,2%-ige Gehaltserhöhung zurück. Die Sachausgaben steigen aufgrund allgemeiner Preissteigerungen.

1.3.3. Personalplan 2012

Das AMS Vorarlberg gewinnt aus dem Bundesländerausgleich im Jahr 2011 zusätzliche 0,93 Planstellen und kann damit insgesamt 194,38 Planstellen besetzen.

Die für Vorarlberg durchgeführte Personalverteilungsrechnung haben doch erhebliche Planstellenverluste für die Regionalen Geschäftsstellen Bludenz, Bregenz und Dornbirn sowie die Regionalteams des Service für Unternehmen ergeben. Die Landesgeschäftsstelle, die ServiceLine und die Regionale Geschäftsstelle Feldkirch konnten Planstellenanteile dazu gewinnen.

Die errechneten Anpassungserfordernisse werden aber – wie auch schon in den Vorjahren – sowohl in Bezug auf die Verluste als auch auf die Gewinne mit 1 % des jeweiligen Sollbestandes begrenzt.

Damit ergeben sich folgende Personaldotierungen für die einzelnen Organisationsbereiche:

Organisationsbereich	Planstellen	Anteil
Landesgeschäftsstelle	37,61	19,35%
TrainerInneneinsatz	0,05	0,03%
Reserve für Vorgriffe	0,33	0,17%
ServiceLine	12,05	6,20%
SFU-Regionalteams	22,28	11,46%
SFA Bludenz	22,40	11,52%
SFA Bregenz	41,44	21,32%
SFA Dornbirn	28,43	14,63%
SFA Feldkirch	29,79	15,33%
Gesamt	194,38	100,00%

Die 1,24 Planstellen, die nach den Berechnungen der Personalbedarfsrechnung von den Regionalen Geschäftsstellen abgezogen werden müssten, verbleiben aufgrund einer Vereinbarung zwischen Landesgeschäftsführung, Leitungen der RGS und dem Betriebsrat für 2012 bei den Regionalen Geschäftsstellen.

2.1. Service für Arbeitsuchende (Kernprozess 1)

2.1.1. Arbeitsmarktpolitische Ziele

Das Service für Arbeitskräfte verfolgt wie bereits 2011 drei arbeitsmarktpolitische Schwerpunkte:

- Wir setzen frühzeitig Angebote, um der Verfestigung von Arbeitslosigkeit bzw. dem dauerhaften Ausschluss aus dem Erwerbsleben entgegen zu wirken.
- Wir stellen die Effektivität von Schulungsmaßnahmen sicher und
- wir qualifizieren Frauen für Zukunftsbereiche.

Damit konzentrieren wir uns in weiten Bereichen auf die Unterstützung von Personengruppen, die besondere Unterstützung benötigen, um am Arbeitsmarkt reüssieren zu können. Das sind ältere Arbeitslose, Jugendliche, arbeitsmarktferne Personen und solche, die aufgrund diverser Vermittlungshandicaps bedroht sind, aus dem Beschäftigungssystem heraus zu kippen.

2.1.1.1. Wir setzen frühzeitig Angebote, um der Verfestigung von Arbeitslosigkeit bzw. dem dauerhaften Ausschluss vom Arbeitsmarkt entgegen zu wirken

Wir machen den Betroffenen Angebote zur Beratung, Schulung und Vermittlung, damit die Arbeitslosigkeit nicht länger dauert, als dies die Marktkräfte bedingen.

- Für mindestens 2.167 arbeitslos vorgemerkten Frauen ab 45 und mindestens 1.301 der über 50-jährigen arbeitslos vorgemerkten Männer wollen wir innerhalb von 6 Monaten (Nettoarbeitslosigkeit) eine Arbeitsaufnahme erreichen.
- Wir sorgen dafür, dass höchstens 3,0% der rund 12.400 Zugänge von Arbeitslosen und Lehrstellensuchenden unter 25 in eine Vormerkdauer von über 6 Monaten abdriften. Wir stellen damit sicher, dass höchstens 181 Mädchen bzw. junge Frauen und höchstens 191 Burschen bzw. junge Männer länger als 6 Monate in Vermittlungsvormerkung verbleiben.
- Wir wollen trotz ungünstigerer Arbeitsmarktbedingungen im Jahr 2012 die Zahl der nachhaltigen Arbeitsaufnahmen (Beschäftigungsdauer mindestens 2 Monate) mindestens auf dem Niveau 2011 halten. Damit sollen für mindestens 756 betroffene Frauen und für 1.171 betroffene Männer Arbeitsaufnahmen erreicht werden.
- Weil ein berufliches Comeback nach der Babypause in den meisten Fällen Unterstützung erfordert und auch oft von der Auffrischung vorhandener Qualifikationen abhängt, wird das AMS Vorarlberg für mindestens 2.191 betroffene Frauen die Vermittlung unterstützende Maßnahmen anbieten und/oder arbeitsmarktpolitisch relevante Qualifikationsanpassungen fördern.

Organisatorische/fachliche Erfordernisse

- Alle Kund/innen erhalten einen mindestens 30-minütigen Erstberatungstermin, in dem ihre Erwartungen abgeklärt, ihre bisherige Berufspraxis erfragt wird und vermittlungsrelevante

Daten vollständig erfasst werden. Zur Überprüfung der Datenqualität der vermittlungsrelevanten Informationen findet eine Prüfung (4-Augen-Prinzip) aller Neuzugänge nach diesem Erstberatungstermin statt.

- Alle Kund/innen erhalten innerhalb der ersten 21 Tage eine individuelle Betreuungsvereinbarung, in der alle vermittlungsrelevanten Informationen erfasst sind, die eine passgenaue Vermittlung ermöglichen.
- Durch eine Verbesserung der Kommunikation zwischen dem Service für Arbeitsuchenden, dem Service für Unternehmen, unseren Kund/innen sowie den Betrieben soll eine Steigerung der passgenauen Vermittlung erfolgen
- Durch eine Fokussierung auf die Startphase der Betreuung (die ersten drei Monate der Vormerkung) soll eine raschere Arbeitsaufnahme erreicht werden (Prozessanalyse und in Folge optimiertes Dienstleistungsangebot)
- Mindestens 20% unserer Kund/innen mit hohem Selbsthilfepotenzial sollen in die Online-Betreuung übernommen werden, um die Zahl der persönlichen Vorsprachen zu Gunsten von stärker Benachteiligten mit intensiverem persönlichen Beratungsfokus zu nutzen. Gleichzeitig soll der Zeitvorsprung bei Vermittlungsvorschlägen für Online-Betreute eine raschere Arbeitsaufnahme unterstützen.
- Allen Jugendlichen ohne Einstellzusage soll bereits nach 2 Monaten vergeblicher Vermittlungsbemühungen ein konkretes Unterstützungsangebot zur raschen Arbeitsaufnahme gemacht werden
- Abgestimmt auf die Bedürfnisse unserer Kund/innen sollen unsere berufsdiagnostischen Abklärungsmöglichkeiten differenzierter eingesetzt werden, um rascher Vermittlungshindernisse abbauen zu können
- Zur Unterstützung unserer Berater/innen beim Erkennen individueller Lösungsansätze - vor allem bei arbeitsmarktfernen Personen - sollen regelmäßige Teambesprechungen mit der Geschäftsstellenbetreuung stattfinden.
- Wiedereinsteigerinnen sollen durch rasche Abklärung branchenüblicher Beschäftigungsmöglichkeiten in Teilzeit bei der Arbeitsaufnahme besser unterstützt werden. Das AMS unterstützt solche Wiedereinsteigerinnen auch mit spezifischen Beratungs- und Orientierungsangeboten sowie diversen Förderungen (Kinderbetreuungsbeihilfe, Kurskostenförderungen, Eingliederungsbeihilfen etc.). Einwöchige Informationsveranstaltungen zu den Themengebieten Arbeitsmarkt, Möglichkeiten der regionalen Kinderbetreuung, gesetzliche Rahmenbedingungen etc. sollen die Integration in den Arbeitsmarkt unterstützen.
- Für ältere Arbeitsuchende bieten wir verkürzte Beratungsintervalle an und laden sie zu zusätzlichen Vermittlungsnachmittagen ein. Dabei arbeitet das Service für Arbeitsuchende mit dem Service für Unternehmen in enger Kooperation.
- Alle Vermittlungsvorschläge werden durch unsere Berater/innen innerhalb von 14 Tagen auf Ihren Erfolg hin abgeklärt

2.1.1.2. Wir stellen die Effektivität von Schulungen sicher

Wir planen den Einsatz von Schulungsmaßnahmen so, dass sie eine möglichst gute Basis für einen Einstieg in eine Beschäftigung darstellen und setzen Qualifizierungsförderungen dann ein, wenn diese eine möglichst hohe Umsetzungschance am Arbeitsmarkt haben. Gleichzeitig unterstützen wir Abgänger/innen von Schulungen – wenn erforderlich - durch Einstellförderungen.

- Für mindestens 50,1% der Absolventinnen und für mindestens 52,2% der Absolventen von Kursen, die im Rahmen von Kurskostenförderungen, im Rahmen der Arbeitsstiftungen oder im Rahmen von vom AMS beauftragten Bildungsmaßnahmen abgelaufen sind, werden wir innerhalb von 3 Monaten nach Ende der Schulung eine Arbeitsaufnahme erreichen. Arbeitsaufnahmen beim selben Dienstgeber innerhalb von 12 Monaten werden nicht gewertet

Organisatorische/fachliche Erfordernisse

- Innerhalb von 7 Tagen nach Ende der Schulung erhalten alle Kund/innen einen persönlichen Beratungstermin im AMS, um ihr Internetinserat, den Lebenslauf und alle vermittlungsrelevanten Daten abgestimmt auf die neu erworbenen Qualifikationen anzupassen und einen passgenauen Vermittlungsvorschlag zu erstellen.
- Ein automatischer Suchabgleich (AUA) wird ebenfalls nach Ende der Schulung installiert, um das Auffinden von passgenauen Vermittlungsvorschlägen auch unabhängig von Beratungsterminen zu ermöglichen.
- Das Service für Unternehmen unterstützt unsere Kursabsolvent/innen durch Vermittlungsangebote am Ende ihrer Qualifizierungen und
- sie erhalten bereits in der Endphase ihrer Qualifizierung Vermittlungsvorschläge von ihren Berater/innen.

2.1.1.3. Wir qualifizieren Frauen für Zukunftsbereiche

Mit zwei Programmen setzen wir weiter konkrete Beispiele, wie der Segregation von Frauen am Arbeitsmarkt entgegen gewirkt werden kann. Das Programm „Frauen in Handwerk und Technik (FIT)“ ermöglicht es Frauen, eine Ausbildung in einem handwerklichen bzw. technischen Beruf zu absolvieren. Im Rahmen des Programms „Facharbeiterinnen-Intensivausbildung (FIA)“ können Frauen einen Lehrabschluss nachholen.

- Das AMS Vorarlberg wird dafür sorgen, dass 2012 mindestens 39 Frauen nach Absolvierung in einem dieser beiden Programme innerhalb von 3 Monaten nach Ende der Ausbildung eine adäquate Arbeit aufnehmen können.

Organisatorische/fachliche Erfordernisse

- Für 130 Frauen wird die Möglichkeit geboten, im Rahmen des Programms „FIT“ eine mehrwöchige Berufsorientierung zu durchlaufen und im Anschluss zur fundierten Vorbereitung für eine Ausbildung im handwerklich-technischen Bereich eine handwerklich-technische Vorqualifizierung zu machen.
- Das Service für Unternehmen und die Berater/innen im AMS unterstützen die Teilnehmerinnen an diesem Programm bei der

Suche nach Ausbildungsplätzen in Unternehmen. Zur Vermittlungsunterstützung werden die Datensätze mit einem eigenen „FIT“-Deskriptor versehen.

- Alle Absolventinnen der Facharbeiterinnen-Intensivausbildung erhalten in der Endphase ihrer Schulung oder zumindest umgehend nach Beendigung ihrer Ausbildung einen persönlichen Beratungstermin bei ihrer/ihrem Berater/in im AMS, um gemeinsam bestehende Vermittlungsangebote zu erörtern und möglichst passgenaue Arbeitsaufnahmen zustande zu bringen. Zur Vermittlungsunterstützung werden die Datensätze mit einem eigenen „FIA“-Deskriptor versehen.

2.1.2. Weitere BSC-Indikatoren

Erklärtes Ziel ist es, das Arbeitsmarktservice Vorarlberg durch eine fortgeführte Performanceverbesserung ins obere Mittelfeld der BSC zu bringen und in jeder Regionalen Geschäftsstelle die in den jeweiligen regionalen Managementvereinbarungen getroffenen Zielwerte zu erreichen. Dabei wird der besondere Fokus auf die arbeitsmarktpolitischen Zielen, die durchschnittliche Vormerkdauer, den Arbeitsmarkterfolg unserer arbeitsmarktpolitischen Interventionen und - vor allem - auf die Zufriedenheit unserer Kund/innen mit unseren Dienstleistungen gelegt.

2.1.2.1. BSC Dimension - Vormerkdauer

Entsprechend den regionalen Management-Vereinbarungen soll die durchschnittliche Vormerkdauer arbeitsloser Personen im touristisch geprägten Bezirk Bludenz 75 Tage und in den Bezirken Damit soll Bludenz in dieser BSC-Dimension 45 Punkte, die anderen drei Geschäftsstellen je 42 BSC-Punkte erreichen.

Organisatorische/fachliche Erfordernisse

- Fortführung des erfolgreich installierten, landesweiten Aktionsplans zur Absenkung der Vormerkdauer mit einem gegenüber 2011 verstärkten präventiven Ansatz.
- Fallbesprechungen im Team mit der Geschäftsstellenbetreuung
- Kooperation mit den Bezirkshauptmannschaften in Bezug auf Bedarfsorientierte Mindestsicherungsfälle
- Verbesserung der Vermittlungseffizienz (SFA-Scorecard, Fachkontrolle)

2.1.2.2. BSC-Dimension - Arbeitsaufnahmerate binnen 6 Monaten

Nettoarbeitslosigkeit

Landesweit sollen mindestens 40 der möglichen 55 BSC-Punkte erreicht werden.

Organisatorische/fachliche Erfordernisse

- Im Sinne der Early Intervention Strategie werden vor allem in der Startphase der Betreuung möglichst passgenaue Vermittlungsbemühungen intensiviert, der automatische Suchabgleich (AUA) soll unsere Berater/innen unterstützen.
- Innerhalb der ersten drei Wochen der Arbeitslosigkeit schalten wir qualitative Lebensläufe und Inserate im eJobroom frei.
- Die kontinuierliche Besprechung der SFA-Score-Card-Ergebnisse vor allem beim Indikator „Strategie NAL5“ in den Regionalen Geschäftsstellen soll eine Qualitätssteigerung bei der Lösungsorientierung mit dem Ziel der raschen Arbeitsaufnahme

ermöglichen.

- Regelmäßige Live-Matchings sollen zu einer besseren Koordination passgenauer Vermittlung zwischen SFA und SFU dienen.

2.1.2.3. BSC-Dimension - Erfolg der Arbeitsmarktförderung

Landesweit sollen mindestens 35 der möglichen 50 Punkte erreicht werden.

Organisatorische/fachliche Erfordernisse

- Absolvent/innen aus arbeitsmarktpolitischen Projekten erhalten innerhalb von 7 Tagen nach deren Beendigung einen persönlichen Beratungstermin im AMS, um Vermittlungsaktivitäten und den automatischen Suchabgleich (AUA) für passgenaue Vermittlungsbemühungen gut abzustimmen.
- Absolvent/innen von Orientierungsangeboten erhalten Unterstützung bei der raschen Realisierung ihres Karriereplanes durch ihre Berater/innen im AMS.
- Abgänger/innen aus Beschäftigungsprojekten, die nach ihrem Abgang nicht am allgemeinen Arbeitsmarkt unterkommen, erhalten durch zielgruppenspezifische Förderangebote (Eingliederungsbeihilfe, Qualifizierungsangebote, Praktika, etc.) und verkürzte Beratungsintervalle intensive Unterstützung bei der Integration in den ersten Arbeitsmarkt

2.1.2.4. BSC-Dimension - Zufriedenheit geförderter Personen mit der Förderung

Wir messen die Zufriedenheit geförderter Personen, die vom AMS beauftragte Kurse oder Beschäftigungsprojekte in Anspruch genommen haben. Die Befragung erstreckt sich auf die Zufriedenheit mit dem Nutzen der Maßnahme, der Zufriedenheit mit der Information zur Maßnahme durch das AMS und die Zufriedenheit mit der Unterstützung durch den/die Berater/in im AMS. Wir wollen höchstmögliche Zufriedenheit erreichen.

Organisatorische/fachliche Erfordernisse

- Regelmäßiges Controlling der Zufriedenheit der Teilnehmer/innen durch die Veranstaltungsbetreuung in der Landesgeschäftsstelle des AMS Vorarlberg,
- Enge Kooperation mit den Partnerinstituten und Beschäftigungsprojekten durch die Veranstaltungsbetreuer/innen in den Regionalen Geschäftsstellen und Rückspiegelung von TN-Feedback,
- Gute Vorinformation der Kund/innen über den Inhalt und arbeitsmarktpolitischen Sinn von Kurs- und geförderten Beschäftigungsprojekt-Angeboten durch die Berater/innen im AMS.

2.1.2.5. BSC-Dimension – Frauenanteil am Förderbudget

Ziel ist die Erreichung aller zu dieser Dimension erreichbaren BSC-Punkte (30) in den Geschäftsstellen Bludenz, Dornbirn und Feldkirch und eine bestmögliche Annäherung an die Zielvorgabe in der Geschäftsstelle Bregenz. Dafür sind erhebliche Steuerungsanstrengungen erforderlich.

Organisatorische/fachliche Erfordernisse

- Regelmäßiges Controlling des Frauenförderanteils bei

- Individualförderungen (vor allem bei Eingliederungsbeihilfen und bei der Förderung von Ausbildungsplätzen),
- Controlling der Eintritte in Beschäftigungsprojekte unter dem Gender-Aspekt,
- Prüfung der Auslastung der AMS-Kurse unter dem Gender-Aspekt,
- Aufteilung der RGS-Budgets unter dem Gender-Budgeting-Aspekt zu Jahresbeginn in den Ziele-Workshops.

2.1.2.6. BSC-Dimensionen – Gesamtzufriedenheit Arbeitssuchende mit dem Arbeitsmarktservice (SFA) und Prozessqualität im SFA

Bei der Beurteilung ihrer Gesamtzufriedenheit und der Prozessqualität mit und im Service für Arbeitssuchende durch unsere Kunden und Kundinnen haben wir 2011 einen doch erheblichen Einbruch hinnehmen müssen, den es 2012 gilt, wieder aufzuholen.

Wir wollen die TopBox-Werte (Beurteilungen mit 1 und 2 auf einer 6-stelligen Bewertungsskala) wieder verbessern und damit 28 BSC-Punkte bei der BSC-Dimension Gesamtzufriedenheit und 22 Punkte bei der BSC-Dimension Prozessqualität erreichen.

Organisatorische/fachliche Erfordernisse

- Umsetzung der Lösungsansätze basierend auf den Analyseergebnissen der Kund/innen-Meetings aus dem Jahr 2011
- Durchführung weiterer Kund/innen-Meetings in jeder RGS mit anschließender Auswertung und Priorisierung der Analyseergebnisse für die Umsetzung
- Analyse der Prozessabläufe in jeder RGS mit Selbstevaluierung der Auswirkung auf unsere Kund/innen (GP-Transfer Burgenland)
- Fokus auf passgenaue Vermittlung durch Umsetzen der Arbeitsanweisung „Vermittlungsstandards“
- Rasches und lückenloses Erfassen vermittlungsrelevanter Daten (Branchenbögen; 4-Augen-Prinzip Prüfung) in einem 30-minütigen Erstberatungstermin
- Als Ziel für passgenaue Vermittlung streben wir eine 80%-ige Stimmigkeit bei der Qualität der Vermittlung an (Stichprobenprüfungen als Folge des bundesweiten Vermittlungsprojektes), und die Geschäftsstellenbetreuung bespricht die Ursachen für Abweichungen mit der betroffenen RGS.
- Unsere Berater/innen erhalten Schulungsangebote zum Thema „Wie sag ich es meiner Kundschaft“ mit dem Ziel auch negative Botschaften wertschätzend transportieren zu können.
- Erhöhung des Anteils von Personen mit aktiviertem eAMS Konto zur besseren Kommunikation und optimierten Nutzung der Selbstbedienungsangebote
- Erhöhung des Anteils der Online-Betreuten zur Reduktion von Weg- und Wartezeiten und Erhöhung einer raschen, barrierefreien Kommunikation mit dem AMS
- Schwachstellen bei den Prozessabläufen werden anhand der SFA-ScoreCard benannt, analysiert und in der praktischen Arbeit vor Ort ausgeräumt. Die einzelnen Kennziffern der SFA-Score-Card werden auf ihre Wirkung hinterfragt und die Auswahl der Kennziffern bei Bedarf aktualisiert. Verbesserte Prozessabläufe sollten sich auch auf die Beurteilung der Prozessqualität durch die Arbeitssuchenden auswirken.

2.1.2.7. BSC-Dimension – Antragsbearbeitung
Bei der Dauer der Antragsbearbeitung im Leistungsbereich zählten die Vorarlberger Geschäftsstellen auch 2012 zu den Bestperformern . Wir wollen deshalb diese Position halten. Gesonderte Maßnahmen sind dazu nicht erforderlich.

2.1.2.8. BSC-Dimension – Behobene Bescheide
Auch bei dieser Dimension liegt das AMS Vorarlberg sehr gut und konnte 2011 auf einen Erfüllungsgrad von fast 92% erreichen. Verbesserungspotenziale bestehen aber in den Bezirken Dornbirn und Feldkirch.

Organisatorische/fachliche Erfordernisse

- Die Geschäftsstellenbetreuung analysiert regelmäßig behobene Bescheide und bespricht die Ursachen mit der betroffenen Regionalen Geschäftsstelle

2.1.3. Qualitätssicherung im Service für Arbeitsuchende

Wir wollen gewährleisten, dass unsere Kunden und Kundinnen unsere Dienstleistungen rasch, jederzeit während der Öffnungszeiten und entsprechend ihren Bedürfnissen im Einklang mit den gesetzlichen Möglichkeiten erhalten.

Organisatorische/fachliche Erfordernisse

- vermehrte Arbeitsplatzcoachings in den RGS durch die Geschäftsstellenbetreuung (Fokus auf Lösungsorientierung im Beratungsgespräch),
- Teambesprechungen von schwierigen Fällen in der RGS durch die Geschäftsstellenbetreuung,
- Ausbau der Geschäftsstellenbetreuung im Bereich ALV (Controlling BRZ-Listen) zur Steigerung der Kund/innenzufriedenheit,
- Qualitative Analyse der Kund/innen-Feedbacks im „ams.help“ im SFA,
- Qualitative Analyse der Zufriedenheit von Schulungsteilnehmer/innen,
- fachliche Workshops in den RGS durch die Geschäftsstellenbetreuung auf Wunsch der Abteilungsleitungen oder Geschäftsstellenleitungen,
- Evaluierung der neuen Arbeitsanweisung „TVS“ und laufende Evaluierung der Terminsteuerung,
- Nahtstellenarbeit in der SFA-Fachtagung

2.1.4. Good Practice Transfer des SFA auf Landesebene

Wir möchten von anderen lernen. Wenn wir deshalb gute Vorgehensweisen in anderen Landesorganisationen finden, dann sind wir bemüht, diese auf unsere Landesorganisation zu übertragen.

2.2. Service für Unternehmen (Kernprozess 2)

2.2.1. Arbeitsmarktpolitische Ziele

Das Service für Unternehmen nimmt in der Wirtschaft einen wichtigen Platz bei. Wir gehen davon aus, dass 2012 trotz Eintrübung der wirtschaftlichen Entwicklung die Dynamik am Vorarlberger Arbeitsmarkt ansteigt. Auch unter diesen Bedingungen wollen wir den Einschaltungsgrad am Stellenmarkt weiter ausbauen und gleichzeitig die längerfristige Strategie der Akquisition von Stellen mit höherem Qualifikationsniveau verfolgen. Damit erleichtern wir die Vermittlungsmöglichkeiten für Höherqualifizierte und tragen auch zur Imagehebung des AMS bei. Dem entsprechend setzt sich das SFU folgende

arbeitsmarktpolitische Ziele:

2.2.1.1. Steigerung der Zahl der Stellenbesetzungen (einschließlich der Lehrstellen)

Landesweit wollen wir im Arbeitsjahr 2012 mindestens 20.564 Lehrstellen- und Stellenbesetzungen erreichen. Die Aufteilung dieser Zielgröße erfolgt mit 6.375 auf das SFU-Regionalteam Bludenz, mit 10.076 auf das SFU-Regionalteam Bregenz/Dornbirn und mit 4.113 auf das SFU-Regionalteam Feldkirch.

Gezählt werden Stellenbesetzungen und besetzte Ausbildungsstellen, regional zugeordnet nach dem Unternehmensstandort mit der Ergebnisart „E, A, B, R und außer den DV-Arten, GER, WVB, SPB, SON und alle NACE außer Primarsektor).

2.2.1.2. Verstärkte Akquisition von Jobangeboten mit Anforderungsprofil „Lehrabschluss und höher“

Im Jahr 2012 werden wir in Vorarlberg mindestens 10.400 Stellenangebote mit Anforderungsprofil „Lehrabschluss und höher“ akquirieren. 3.328 wird das SFU-Team Bludenz, 4.888 das SFU-Team Bregenz/Dornbirn und 2.184 das SFU-Team Feldkirch realisieren. Es werden die Stellenzugänge von inländischen Betrieben gewertet (alle NACE außer Primärsektor, alle DV-Arten außer GER, WVB SPB, SON, LSA). In keinem der drei Ausbildungsfelder darf die Wertung „<LE“ vorkommen.

Beide Zielsetzungen sollen in allen SFU-Regionalteams zu 100% erreicht werden, was in der Balanced Score Card (BSC) 70 Punkte bringen wird.

2.2.2. Weitere BSC-Indikatoren

2.2.2.1. BSC-Dimensionen – Einschaltungsgrad am Stellenmarkt und am Lehrstellenmarkt (ohne Primärsektor)

Ziel ist, im Gesamtjahr 2012 einen Einschaltungsgrad am Stellenmarkt von 52% zu erreichen, wobei der stark vom Tourismus dominierte Bezirk Bludenz einen Einschaltungsgrad am Stellenmarkt von 80% anstrebt, die restlichen Bezirke mindestens 50%.

Am Lehrstellenmarkt war das SFU Vorarlberg schon bisher sehr erfolgreich unterwegs. 2012 soll ein Einschaltungsgrad am Lehrstellenmarkt in Höhe von 82% landesweit gehalten werden. Bludenz strebt 85% an, die restlichen Bezirke wenigstens 81%. Dieses Ergebnis soll die volle Punkteanzahl von 20 in der BSC bringen

Die Berechnung des Einschaltungsgrades erfolgt anhand der Neuanmeldungen (bereinigt um administrative Ummeldungen) beim Hauptverband der Sozialversicherungsträger.

Organisatorische/fachliche Erfordernisse

- Gezielte Akquisition offener Stellen und Lehrstellen aufgrund einer Markt- und Potenzialanalyse, ausgehend von der Liste zur Vertriebsplanung
- Ausbau der Kundenbeziehungen zu den A- und B-Kunden und zu den Referenzkunden
- Gezielte Akquisition von offenen Stellen in Wachstumsbranchen (Gesundheitswesen, Gastgewerbe, Handel, Marketing und Medien, Techniker/innen im Elektro- und Metallbereich)
- Weiterführung erfolgreicher Kooperationen mit Arbeitskräfteüberlassern und privaten Arbeitsvermittlern,

- Erweiterung der Netzwerke und Nutzung regionaler Kooperationen (VWK, Landesregierung, Gemeinden, Unternehmensstammtische, Regionalbeiräte),
- Weitere Intensivierung der Marketing- und Öffentlichkeitsarbeit zur zielgerichteten Unterstützung der Akquisition offener Stellen und Imageverbesserung bei Betrieben.

2.2.2.2. BSC-Dimension – Laufzeit offener Stellen

Die Laufzeit offener Stellen soll landesweit im Durchschnitt nicht länger als 25 Kalendertage betragen.

Bludenz mit einem sehr hohen Anteil an Saison-Tourismusstellen möchte eine durchschnittliche Laufzeit offener Stellen von höchstens 14 Kalendertagen, Bregenz von höchstens 25 und die Bezirke Dornbirn und Feldkirch von höchstens 30 Kalendertagen im Durchschnitt.

Damit sollen landesweit 15 Punkte in der Balances Score Card erreicht werden.

Organisatorische/fachliche Erfordernisse

- Sofortmatching zur raschen Vermittlung von interessierten Bewerber/innen in der vereinbarten Zeit
- Forcierung der telefonischen Kontaktnahme mit potentiellen Bewerber/innen zur direkten Kontaktnahme mit den Unternehmen
- Regelmäßige Kontakte mit den Unternehmen zur Aktualisierung dermittlungsaufträge (mindestens 14-tätig)
- Intensivierung der Zusammenarbeit mit dem SFA und Kursträgern zur Besetzung der offenen Stellen
- Verkürzung der Aktualisierungsintervalle in Bereichen mit einem hohen Potential an vorgemerkten Personen

2.2.2.3. BSC-Dimensionen – Gesamtzufriedenheit der Unternehmenskunden, Passgenauigkeit der Vermittlung und Beurteilung der Hilfestellung des AMS bei der Stellenbesetzung

Das AMS erhebt im Rahmen des Client Monitoring Systems in regelmäßigen je Quartal eine Reihe von Einschätzungen unserer Unternehmenskunden, durchgeführt durch ein externes Marktforschungsinstitut. Die Unternehmen bewerten das AMS und seine Dienstleistungen auf einer Scala von 1 bis 6. Die Bewertungen 1 und 2 werden als Top-Box-Werte bezeichnet.

Nach einem Einbruch 2011 bei allen drei Dimensionen geht es im Arbeitsjahr 2012 darum, wieder bessere Beurteilungen unserer Unternehmenskunden zu bekommen.

Bei der Gesamtzufriedenheit der Unternehmenskunden streben wir in allen Vorarlberger Bezirken mindestens 78% Top-Box-Werte an, bei der Passgenauigkeit der Vermittlung mindestens 48% und bei der Beurteilung der Hilfestellung des AMS bei der Stellenbesetzung mindestens 75% Top-Box-Werte.

Organisatorische/fachliche Erfordernisse

- Ausbau und Vertiefung der Kundenbeziehung durch Beibehaltung der hohen Zahl an persönlichen Unternehmenskontakten,
- Gezieltes After Sales Service (Nachfrage durch die SFU-Berater/innen bei den Unternehmen nach erfolgter Vermittlung und Vereinbarung zum weiteren Betreuungsverlauf)

- Weitere Verstärkung der Information der Unternehmen über die AMS-Homepage und die eServices,
- Intensivierung der Marketing- und Öffentlichkeitsarbeit zur Verbesserung der zielgerichteten Information der Unternehmen über die AMS-Dienstleistungs- und Förderangebote
- Förderung der fachlichen Kompetenz der SFU-Berater/innen
- Verstärkte Einbindung der Unternehmenskunden in die Bemühungen zur Verbesserung von SFU-Dienstleistungen (Kundenmeetings, Businessdialoge, etc.)
- Ausbau der Qualitätsvermittlung durch verstärktes Anbieten von Vorauswahlen zur Gewährleistung einer treffsicheren Vermittlung
- Zielgerichtete Verbesserung der Zusammenarbeit von SFU und SFA
- Proaktives Anbieten von Lösungsvorschlägen bei Besetzungsproblemen im Rahmen von Beratungsgesprächen einschließlich der Intensivierung der Information über Förderangebote
- Sicherstellung der guten Erreichbarkeit der SFU-Berater/innen.

2.2.3. Landesweite Schwerpunkte

Wie bereits unter 1.2.3 festgehalten, hat das Landesdirektorium des AMS Vorarlberg die Beibehaltung der bereits in den letzten Jahren umfangreichen persönlichen Kontakte zu Unternehmensvertreter/innen als Landesziel 2012 festgelegt. Deshalb werden wir auch im Arbeitsjahr 2012 wieder mindestens 3.000 persönliche Betriebskontakte knüpfen. Von diesen insgesamt 3.000 werden 784 durch das SFU-Regionalteam Bludenz, 1.464 durch das SFU-Regionalteam Bregenz/Dornbirn und weitere 752 durch das SFU-Regionalteam Feldkirch realisiert.

Organisatorische/fachliche Erfordernisse

- Gezielte Planung der Unternehmenskontakte pro Berater/in anhand der Markt- und Potentialanalysen 2011
- Persönliche Kontakte jedenfalls bei den Neukunden aus dem Jahr 2011,
- Organisation von Business Dialogen zur Information über die AMS-Dienstleistungen und Förderungen sowie zu Themenschwerpunkten des Arbeitsmarktes (Fachkräftemangel, Lehrlingsausbildung, Angebote in wirtschaftlich schwierigen Zeiten, etc.).
- Gezielte Planung der Unternehmenskontakte im Rahmen der „AMS on Tour 2012“

2.2.4. Qualitätssicherung im Service für Unternehmen

Um die Arbeitsergebnisse in der Quantität und Qualität zu erreichen, die wir uns in diesem Arbeitsprogramm vorgenommen haben, ist es erforderlich, die Arbeitsabläufe genau zu steuern und im Bedarfsfall auch mit Korrekturmaßnahmen gegenzusteuern. Dafür sind Prozess-Kennziffern und auch qualitative Stichproben aus Teilprozessen notwendig, die im Rahmen der Fachkontrolle erhoben werden. Die wichtigsten Prozess-Kennziffern fassen wir in der SFU-Score-Card zusammen, die Hauptgrundlage für Korrekturmaßnahmen darstellt.

In monatlichen Besprechungen zwischen der Leitung des in Vorarlberg landesweit einheitlich organisierten Service für Unternehmen und den Mitarbeiter/innen in den Regionalteams werden Korrekturerfordernisse erörtert und wenn nötig auch auf den Weg gebracht.

2.3. Information über Arbeitsmarkt und Berufswelt (Kernprozess 3)

2.3.1. Zufriedenheit unserer Kund/innen mit den Berufsinformationszentren weiter verbessern

Im Rahmen unseres Client-Monitoring-Systems erheben wir auch die Zufriedenheit der Nutzer der Berufsinformationszentren mit den dort angebotenen Dienstleistungen. Seit 2011 werden die Zufriedenheitswerte auch in der Balanced Score Card des AMS als eigene Dimension abgebildet. 2011 konnten wir lediglich einen Erfüllungsgrad von 53,10% der möglichen BSC-Punkte erreichen. Während Bregenz mit seinem Berufsinformationszentrum bei den Nutzern voll punkten kann, zeigen sich in den Berufsinformationszentren Bludenz und Feldkirch nach wie vor Schwächen. Es geht deshalb 2012 darum, die Bewertungen der BIZ-Kund/innen in Bregenz zu halten und die der Kund/innen in Feldkirch und Bludenz entsprechend zu steigern. Angestrebt wird in allen drei Vorarlberger Berufsinformationszentren ein Zufriedenheitswert, der die volle Punktezahl in der BSC rechtfertigt.

2.3.2. Weiterentwicklung des Kernprozesses 3

Entsprechend der Managementvereinbarung mit dem Vorstand wurden 2011 für den Kernprozess 3 qualitative und quantitative, möglichst messbare Zielsetzungen, abgestimmt auf die regionale Struktur und die in Vorarlberg bestehenden Anforderungen entwickelt und die diesbezüglichen Planungen probeweise umgesetzt.

2012 geht es darum, die entwickelten Dienstleistungsangebote in den Berufsinformationszentren zu verstetigen und als Unterstützung vor allem für den Kernprozess 1 einzusetzen. Dazu wird ein Prozess-Controlling eingerichtet, das Grundlagen für etwaige Korrekturerfordernisse bereit stellt.

2.4. Managementprozesse

2.4.1. Mitarbeiter/innenorientierung als eine Grundlage für gute Unternehmensergebnisse

Nicht umsonst sieht auch die European Foundation of Quality Management Mitarbeiter/innenzufriedenheit als eine wichtige Voraussetzung für Unternehmenserfolg. Das AMS als Institution, die sehr stark konjunkturellen Veränderungen ausgesetzt ist, muss Veränderungen erfolgreich managen können, um erfolgreich zu sein. Dabei ist wichtig, die Arbeitsbelastung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch gute Planung und Steuerung erträglich zu halten.

Wir erkundigen uns jährlich im Rahmen einer Umfrage bei unseren Mitarbeiter/innen, wie stark sie sich belastet fühlen und welche Belastungen am stärksten auftreten. Wir fordern sie auch zu einem Feedback auf in Bezug auf die Führungsqualitäten ihrer Vorgesetzten, und wir möchten von ihnen wissen, wie sie die Qualität interner Kund/innenbeziehungen sehen.

Die Ergebnisse aus der Umfrage 2011 waren in Vorarlberg ausgesprochen gut, sowohl in Bezug auf die Arbeitsbelastung der Mitarbeiter/innen, als auch in Bezug auf ihr Führungskräfte-Feedback oder ihre Einschätzung der Qualität der internen Kund/innenbeziehungen. Wir wollen auf diesen Ergebnissen aber nicht ausruhen, sondern auch künftig alle Anstrengungen unternehmen, um weiter auf möglichst zufriedene Mitarbeiter/innen setzen zu können.

Dafür haben wir einen „Wie geht's? – Masterplan“ entworfen und mit den Führungskräften der Landesgeschäftsstelle und in den Regionalen

Geschäftsstellen abgestimmt. Darin werden die Vorhaben 2012 im Detail aufgelistet und beschrieben, die wir einerseits setzen, um den Informationsfluss, die Kommunikation und die notwendige Transparenz innerhalb der Landesgeschäftsstelle sicher zu stellen und andererseits die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter/innen zu erhalten und zu fördern. Wir setzen stark auf Präventivangebote im Bereich der Arbeitsmedizin, auf Maßnahmen der Personalentwicklung und den bestmöglichen Einsatz der Personalressourcen einschließlich externer Supervisions- und Coachingangebote und einem regionalen Weiterbildungsprogramm als Ergänzung diesbezüglicher bundesweiter Angebote.

2012 findet eine Mitarbeiter/innenbefragung mit einem verkleinerten Fragenkatalog statt, deren Befragungsergebnisse dann wieder auch in die Balanced Score Card eingehen. Wir sind bestrebt, die guten Beurteilungswerte unserer Mitarbeiter/innen auch bei dieser neuen Umfrage halten zu können.

2.4.2. Gender Mainstreaming

Die Förderung der Chancengleichheit von Frauen und Männern am Arbeitsmarkt ist bereits in der AMS-Zielarchitektur integriert. Die personenbezogenen Indikatoren wurden geschlechtsspezifisch vereinbart, werden in der praktischen Arbeit auch so verfolgt und werden bei den Ergebnisauswertungen auch geschlechtsspezifisch dargestellt.

Mit dem arbeitsmarktpolitischen Ziel „Wiedereinsteigerinnen in Schulung und/oder in Arbeit bringen“ und „Arbeitsaufnahmen für Absolventinnen von FIT- und FIA-Programmen erreichen“ werden weitere Maßnahmen gesetzt, um die Benachteiligung von Frauen am Arbeitsmarkt entgegenzuwirken.

Maßnahmen zur Erreichung der diesbezüglichen Zielgrößen sind bei den Ausführungen zum Kernprozess 1 ausgeführt.

Ein landesweiter Auftrag aus dem Management-Assessment 2010 bezieht sich auf die Vorgabe des Bundesministers, bundesweit einen Anteil von mindestens 50% am Förderbudget für Frauen zu verwenden.

2.4.3. Frauenförderungsplan

Wir betreiben eine aktive Förderung von Frauen, um ihre Karrierechancen auch im AMS entsprechend zu stärken. Auch 2012 werden zwei „Karriere-Tage“ für Frauen im AMS Vorarlberg stattfinden, bei denen die Teilnehmerinnen ermuntert werden, sich einzumischen.

Wir versuchen weiterhin, mehr Frauen als Mitglieder in den verschiedenen Kommissionen zu gewinnen und sie zur Mitarbeit in Projekten oder zur Übernahme von Projektleitungen zu bewegen.

Letztlich fordern wir bei Funktionsausschreibungen Frauen ganz besonders auf, sich zu bewerben und betrauen Bewerberinnen mit der ausgeschriebenen Funktion, wenn sie zumindest gleich gut geeignet sind wie Bewerber.

Wir werden auch 2012 wieder den „eQuality-Check“ durchführen, der Aufschlüsse über den Stand der Frauenförderung gibt.

2.4.4. Qualitäts- und Projektmanagement

Das Qualitätsmanagement (QM) des AMS Vorarlberg wurde zur Mitte des vergangenen Jahres personell und inhaltlich neu ausgerichtet. Zur Erzielung einer nachhaltigen Verbesserung der Prozess- und Ergebnisqualität werden wir unsere Ressourcen im Geschäftsjahr 2012 schwerpunktmäßig auf nachfolgende Handlungsfelder richten:

- Etablierung der QM-Philosophie auf allen Ebenen, mit dem Ziel unsere Dienstleistungen ergebnisorientiert, termintreu und mit hohem fachlichen Anspruch zu erbringen

- Einführung, Umsetzung und nachhaltige Etablierung von weiteren QM-Instrumenten und -Methoden. Hierzu zählen ein systematisches Projektmanagement, ein synergetischer Good-Practice-Transfer, die weitere Forcierung unseres Ideenmanagements und die Institutionalisierung von kontinuierlichen Verbesserungen.
- Weitere Optimierung unserer operativen Dienstleistungsprozesse, um einerseits verantwortlich mit den uns zur Verfügung gestellten Ressourcen umzugehen sowie andererseits verlässlich und nachvollziehbar in unserem Handeln zu sein.
- Verbesserung der Kund/innenzufriedenheit sowohl unserer rat- und arbeitssuchenden Kund/innen, als auch unserer Unternehmenskund/innen, in dem wir deren Anliegen noch stärker in den Mittelpunkt stellen. Des Weiteren werden wir den bereits begonnenen aktiven Austausch mit unseren Kund/innen weiter ausbauen, um gezielt Kund/innenwahrnehmung kritisch zu reflektieren und Maßnahmen daraus abzuleiten.

2.4. Supportprozesse

2.5.1. ServiceLine

Alle regionalen Geschäftsstellen des AMS Vorarlberg sind an die ServiceLine angeschlossen. Anrufende Kund/innen wählen die Nummer ihrer Geschäftsstelle zum Ortstarif. Diese Anrufe werden in der ServiceLine mit Sitz in Bregenz von ausgebildeten Berater/innen beantwortet oder es werden vor Ort die erforderlichen EDV-technischen Veranlassungen getroffen.

Wir gehen davon aus, dass wir auch 2012 wieder durchschnittlich mit knapp 900 Anrufen unserer Kund/innen pro Arbeitstag rechnen müssen, nachdem die Zahl der beim AMS vorgemerkten Arbeitssuchenden 2012 wieder leicht ansteigen dürfte.

Wir wollen für unsere Kund/innen rasch erreichbar sein und möglichst viele Anfragen gleich an Ort und Stelle in der ServiceLine abwickeln, um so Störungen von Beratungsgesprächen in den Regionalen Geschäftsstellen möglichst zu vermeiden. Und wir wollen Kundinnen und Kunden, die mit dem Serviceangebot unserer ServiceLine sehr zufrieden sind.

Organisatorische/fachliche Erfordernisse

- Vornahme von Anpassungen aufgrund von Veränderungen im Rahmen des IMS-Projekts (Multi-Channel-Services)
- Laufende Qualitätssicherung
- Crosscoaching durch die Mitarbeiter/innen in der SEL
- Arbeitsplatzcoaching und Weiterbildungsangebote

2.5.2. Support Personal/Finanzen/Infrastruktur

2.5.2.1. Personal

Die vorhandenen Personalressourcen sollen auch 2012 zur Gänze genutzt werden.

Knapp 30% der Mitarbeiter/innen des AMS Vorarlberg sind 50 Jahre oder älter. Durch gezielte Maßnahmen im Bereich der Personalentwicklung soll die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter/innen im Alter erhalten bleiben (vgl. Punkt 2.4.1)

2.5.2.2. Finanzen

Je Quartal werden Controllingberichte über die für die neue BSC-Dimension „Sachkosten“ relevanten Kosten im Intranet bereit gestellt, um das Kostenbewusstsein bei den Führungskräften und Mitarbeiter/innen zu erhöhen.

Auffällige Kostensteigerungen werden durch unsere Mitarbeiter/innen im Bereich Finanzen bei den zuständigen Führungskräften hinterfragt.

2.5.2.3. Infrastruktur

Nachdem Ende 2011 auch für die Zweigstelle Kleinwalsertal ein neues Objekt gefunden und ansprechend adaptiert werden konnte, sind alle Geschäftsstellen des AMS Vorarlberg in neuen oder relativ neuen Räumlichkeiten untergebracht. Damit stehen für 2012 lediglich Ersatzanschaffungen an.

Bereits 2011 sollte das AMS-eigene Objekt in Dornbirn, Grabenweg 4, soll verwertet werden, um einen Veräußerungserlös oder Mieteinnahmen zu erzielen und Betriebskosten einzusparen. Dieses Vorhaben konnte aber nicht realisiert werden. 2012 sollen die Bemühungen fortgeführt werden.

2.5.3. **Support Arbeitsmarktpolitik**

Die Maßnahmenplanungen des AMS Vorarlberg sehen die Einbeziehung von insgesamt 21.300 Personen in arbeitsmarktpolitische Projekte bzw. Einzelförderungen vor. Rund 13.900 sollen in Qualifizierungsmaßnahmen eingebunden werden, ca. 2.800 in Beschäftigungsmaßnahmen und weitere rund 4.600 sollen Hilfestellungen im Rahmen von Unterstützungsmaßnahmen erhalten. Die Planungen sind unter Bezugnahme auf die arbeitsmarktpolitischen Ziele erfolgt und berücksichtigen aber auch jene arbeitsmarktpolitischen Notwendigkeiten, die sich darüber hinaus im Jahr 2012 ergeben.

2.5.3.1. Maßnahmen zur Unterstützung von Arbeitsaufnahmen von Arbeitslosen über 45/50 Jahre innerhalb einer Nettoarbeitslosigkeit von 6 Monaten

	Einbezogene Personen	Budgetansatz			Gesamt
		Frauen	Männer	neutral	
Beschäftigung	516	0,485	0,460	0,000	0,945
Qualifizierung	100	0,540	0,470	0,000	1,010
Unterstützung	300	0,039	0,036	0,000	0,075
Gesamt	916	1,064	0,966	0,000	2,030

Zum Einsatz gelangen insbesondere Eingliederungsbeihilfen, bei Bedarf die Möglichkeiten der Outplacement-Stiftung, Beihilfen zur Deckung des Lebensunterhaltes und Unterstützungsangebote im Rahmen von Bewerbungs-Coachings.

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

	Einbezogene Personen	Budgetansatz			Gesamt
		Frauen	Männer	neutral	
Beschäftigung	272	0,250	0,200	0,000	0,450
Qualifizierung	2.461	4,648	5,026	0,000	9,674
Unterstützung	80	0,145	0,145	0,000	0,290
Gesamt	2.813	5,043	5,371	0,000	10,414

Wichtige Unterstützungsangebote sind hier die überbetriebliche

Lehrausbildung im Rahmen des ÜAZ Vorarlberg und im Rahmen überbetrieblicher einjähriger Lehrgänge nach dem Ausbildungsgesetz, die Förderung von Lehrstellen für benachteiligte Jugendliche, die Produktionsschulen Bludenz und Bregenz, die Integrationsmaßnahme „Brücke zur Arbeit“ und das Projekt „Job House“, das sich an Jugendliche mit besonderem Unterstützungsbedarf richtet. Darüber hinaus werden Bewerbungs-Coachings angeboten für Jugendliche, die länger als 2 Monate keinen Arbeits- oder Ausbildungsplatz finden können. Ausbildungen im Rahmen der sog. Jugendstiftung und Unterstützungsangebote über die Berufsausbildungsassistenz runden die Unterstützungsleistungen ab, und mit dem „Lehrlingscoaching“ wird versucht, Jugendliche auch in der Ausbildung zu halten, wenn es Probleme gibt.

2.5.3.3. Maßnahmen zur Unterstützung von Arbeitsaufnahmen von arbeitsmarktfernen Personen

Arbeitsmarktferne Personen sind solche, die in den letzten 12 Monaten eine Beschäftigung in der Dauer von maximal 2 Monaten zusammen gebracht haben, im selben Zeitraum aber mindestens 4 Monate im Status AL, also als beim AMS arbeitslos vorgemerkte Person zugebracht haben.

	Einbezogene Personen	Budgetansatz			
		Frauen	Männer	neutral	Gesamt
Beschäftigung	1.296	3,800	3,213	0,000	7,013
Qualifizierung	2.062	2,224	2,995	0,000	5,219
Unterstützung	150	0,053	0,066	0,000	0,119
Gesamt	3.508	6,077	6,274	0,000	12,351

Wichtigste Maßnahmen sind hier die gemeinnützigen Beschäftigungsprojekte. Aber auch mit Qualifizierungsansätzen, etwa im Bereich der Berufsfindung und Ausbildung bei der Werkzeit GmbH. oder durch Verbesserung der sprachlichen Kompetenzen bei AusländerInnen, versuchen wir, die Einstiegsmöglichkeiten Betroffener zu verbessern. Mit den unterstützenden Angeboten wie „Job Fit“ oder auch in Kombination mit Eingliederungsbeihilfen versuchen wir, die Reintegration von arbeitsmarktfernen Personen am Arbeitsmarkt zu erreichen.

2.5.3.4. Maßnahmen für eine erfolgreiche Integration von Wiedereinsteigerinnen nach der Babypause

	Einbezogene Personen	Budgetansatz			
		Frauen	Männer	neutral	Gesamt
Beschäftigung	200	0,330	0,000	0,000	0,330
Qualifizierung	1.714	2,054	0,016	0,000	2,070
Unterstützung	430	0,141	0,000	0,000	0,141
Gesamt	2.344	2,525	0,016	0,000	2,541

Wir setzen für diese Personengruppe auf Beratungs- und Betreuungsangebote des Frauenberatungszentrums Vorarlberg, auf das bewährte Kursprojekt „Wiedereinstieg mit Zukunft“ und auch auf Informationsseminare und Workshops, in denen betroffene Frauen für sie wesentliche berufliche Abklärungen vornehmen können. Darüber hinaus bieten wir Qualifizierungskurse an, etwa in den Bereichen Buchhaltung, Personalverrechnung, EDV, Sprachen und Kinderbetreuungsassistenz und fördern aber auch Kursausbildungen bei im Land ansässigen Erwachsenenbildungsinstitutionen.

Zur Unterstützung von Arbeitsaufnahmen setzen wir auch bei dieser Zielgruppe Eingliederungsbeihilfen ein.

2.5.3.5. Maßnahmen zur Qualifizierung von Frauen in Zukunftsbereichen

	Einbezogene Personen	Budgetansatz			Gesamt
		Frauen	Männer	neutral	
Beschäftigung	0	0,000	0,000	0,000	0,000
Qualifizierung	352	0,677	0,026	0,000	0,703
Unterstützung	220	0,148	0,000	0,000	0,148
Gesamt	572	0,825	0,026	0,000	0,851

In diesem Zielbereich bieten wir Kurs zur Perspektivenenerweiterung in aber auch Qualifizierungsansätze in Richtung Handwerk und Technik an. Daneben stehen auch Vorbereitungskurse zur Absolvierung der Lehrabschlussprüfung in wirtschaftlichen Berufen im Förderprogramm des AMS.

Eigens für diese Zielsetzung wurde auch die sog. FIT-Implacementstiftung eingerichtet, die unternehmensnahe Ausbildungen von Frauen in technisch-handwerklichen Berufen ermöglicht.

2.5.3.6. Maßnahmenangebote außerhalb der Zielarchitektur

	Einbezogene Personen	Budgetansatz			Gesamt
		Frauen	Männer	neutral	
Beschäftigung	12	0,008	0,013	0,000	0,021
Qualifizierung	4.930	1,970	1,597	1,711	5,278
Unterstützung	3.582	0,933	0,955	0,842	2,730
Gesamt	8.524	2,911	2,565	2,553	8,029

Unter diesem Punkt sind auch Qualifizierungsmaßnahmen zusammengefasst, die im Rahmen des Programms „New Skills“ in den nächsten Monaten erprobt werden und bis auf weiteres aus dem Zentralkredit der Bundesorganisation finanziert werden. Es handelt sich dabei um insgesamt 232 Kursplätze für Arbeitslose in Büro und Verwaltung, IT-Anwendung Basic und für Fortgeschrittene, Einzelhandel und Hotelrezeption. Diese Qualifizierungsprogramme unterstützen die Zielerreichung bei den arbeitsmarktpolitischen Zielen nur indirekt, weil sie nur beschränkt auf diese dort ausgeführten Zielgruppen wirken.

Unter diesen Punkt fallen aber insbesondere viele Aktivitäten des AMS, die zwar nicht direkt auf die arbeitsmarktpolitischen Hauptvorgaben abzielen, die aber ebenfalls wichtig sind, um die Humanressourcen entsprechend weiter zu entwickeln. Es geht dabei etwa um die Qualifizierungsförderung für Beschäftigte, um die Qualifizierungsberatung für Betriebe, die arbeitsplatznahe Qualifizierung von Arbeitslosen in konkreten Bedarfsbereichen oder die Förderung der Bauhandwerkerschüler führen.

Auch die Mitfinanzierung einzelner Projekte wie des „Finanzführerscheins“, des „Chancenpools für Jugendliche“, der „Berufskundlichen Informationsveranstaltungen“ oder des „Vorarlberger Bildungszuschuss“ fallen in diese Kategorie. Darüber hinaus sind hier Beihilfeneinsätze mit eingerechnet, die nicht in die anderen Bereiche hineinfallen, wie etwa Gründungsbeihilfen, Vorstellungsbeihilfen, Übersiedlungsbeihilfen oder Beihilfen für Einpersonunternehmen.

2.5.3.7. Zusammenfassung der Maßnahmenplanungen 2012

	Einbezogene Personen	Budgetansatz			
		Frauen	Männer	neutral	Gesamt
Beschäftigung	2.297	4,872	3,887	0,000	8,759
Qualifizierung	11.619	12,113	10,131	1,711	23,955
Unterstützung	4.762	1,459	1,201	0,842	3,502
Reserven					0,887
Gesamt	18.678	18,444	15,219	2,553	37,103

Knapp 29 Prozent der im Jahr 2012 verfügbaren finanziellen Mittel für Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik werden in Beschäftigungsmaßnahmen fließen, rund 57 Prozent werden wir für Qualifizierungsmaßnahmen im weiteren Sinn, also einschließlich Orientierungs- und Aktivierungsmaßnahmen investieren und die restlichen rund 14 Prozent der Mittel benötigen wir für diverse Unterstützungsmaßnahmen.

Mit einer Reserve in Höhe von EUR 0,887 Mio. haben wir die Möglichkeit, bei Bedarf zusätzliche Angebote aufzunehmen, ohne sofort Umschichtungen vornehmen zu müssen.

2.5.3.8. Verwendung der Mittel nach Beihilfenarten

Beihilfenart		Plankosten
Beschäftigung	Eingliederungsbeihilfen	2,480
	Gemeinnützige Beschäftigungsprojekte	5,868
	Kombilohnbeihilfen	0,390
	Übersiedlungsbeihilfen	0,021
	gesamt	8,759
Qualifizierung	Implacement-Stiftungen	0,042
	Outplacement-Stiftungen	0,400
	Bauhandwerkerschule	0,430
	AMS-Bildungsmaßnahmen	14,092
	Beihilfen zur Deckung des Lebensunterhalts	3,220
	Kurskostenbeihilfen	1,495
	Beihilfen zu Kursnebenkosten	0,645
	Förderung von Ausbildungsplätzen	1,920
	Qualifizierung von Beschäftigten	1,711
	gesamt	23,955
Unterstützung	Beratungs- und Betreuungseinrichtungen	1,373
	Gründungsbeihilfen	0,900
	Kinderbetreuungseinrichtungen	0,450
	Kinderbetreuungsbeihilfen	0,135
	Qualifizierungsberatung für Betriebe	0,190
	Technische Hilfe im Rahmen des ESF	0,090
	Unternehmensgründungsprogramm für Arbeitslose	0,200
	Vorstellungsbeihilfen	0,014
	Nitfinanzierung Bildungszuschuss Vorarlberg	0,150
	gesamt	3,502
Reserve	0,887	
Gesamt	37,103	

3. Regionale Managementvereinbarungen

Die für 2011 zwischen der Landesgeschäftsführung und den Führungskräften in den Regionalen Geschäftsstellen geschlossenen Regionalen Management-Vereinbarungen waren ein wichtiger Grund für die erfolgreiche Performanceentwicklung im AMS Vorarlberg. Wir haben im Herbst 2011 eine Überprüfung der Umsetzung der einzelnen Management-Vereinbarungen vorgenommen, und das Ergebnis dieser Überprüfungen ist in die Neufassung der Management-Vereinbarungen für 2012 eingeflossen.

Die Management-Vereinbarungen beinhalten einen

- Überblick zur Ausgangssituation mit Stärken und Verbesserungspotenzialen der jeweiligen Regionalen Geschäftsstelle,
- eine Festlegung der inhaltlichen Zielsetzungen,
- eine Übersicht über die beabsichtigte BSC-Performance-Verbesserungen,
- Vereinbarungen zur Ziel- und Prozess-Steuerung durch die Leitung der Regionalen Geschäftsstelle sowie
- eine Verpflichtungserklärung der Vereinbarungspartner und letztlich
- die Festlegung der Laufzeit der Vereinbarung für das Kalenderjahr 2012.

Die Zielsetzungen fokussieren auf die größten Verbesserungspotenziale der jeweiligen Regionalen Geschäftsstelle und auf jene BSC-Dimensionen, bei denen die meisten Punkte zu erzielen sind. Die Aktivitäten sollen sich auf wenige Schwerpunkte konzentrieren.

Die regionalen Management-Vereinbarungen enthalten folgende Zielwerte:

	Bludenz	Bregenz	Dornbirn	Feldkirch
Arbeitsmarktpolitische Ziele	100%	100%	100%	100%
Durchschnittliche Vormerkdauer	75 Tage	95 Tage	95 Tage	95 Tage
Arbeitsaufnahmerate (6 Monate Netto-AL)			59,22	
Frauenanteil am Förderbudget		96,97		100%
Arbeitsmarkterfolg	51,75%		46,31%	48,00%
TOPBox-Anteil Gesamtzufriedenheit SFA	80,00%	77,00%	72,00%	75,00%
TOPBox-Anteil Prozessqualität SFA	75,00%	71,60%	70,00%	69,50%

Die Erreichung dieser vereinbarten Zielwerte soll die Gesamtperformance im SFA der Regionalen Geschäftsstellen deutlich verbessern und damit folgende BSC-Punkte beim SFA-Gesamt-Score (Dimension G91) bringen:

	Bludenz	Bregenz	Dornbirn	Feldkirch
Arbeitsmarktpolitische Ziele	150	150	150	150
Durchschnittliche Vormerkdauer	45	42	42	42
Arbeitsaufnahmerate (6 Monate Netto-AL)			33	
Frauenanteil am Förderbudget		20		30
Arbeitsmarkterfolg	30		30	
TOPBox-Anteil Gesamtzufriedenheit SFA	16	45	15	33
TOPBox-Anteil Prozessqualität SFA	13	30	24	22
SFA-Gesamt Score (F 91)	320	420	360	380
Restliche BSC-Dimensionen	halten	halten	halten	halten

Zur fachlichen Unterstützung dieser Schwerpunkte wurde vereinbart, dass die Leitung der betreffenden Regionalen Geschäftsstelle

- eine monatliche Zielsteuerung konsequent vornimmt, dabei Defizite in der Prozessabwicklung thematisiert und rechtzeitig Korrekturmaßnahmen setzt,
- Ausschau hält nach guten Vorgehensweisen in Geschäftsstellen im Cluster und solche guten Vorgehensweisen auf die eigene Organisation überträgt,
- Wo sinnvoll, in Abstimmung mit der Qualitätsmanagerin der Landesgeschäftsstelle Projekte beauftragt, die dazu beitragen, die Performance der Geschäftsstelle zu verbessern.

4. Interessenspartnerschaften

Die wichtigsten Interessenspartner des AMS Vorarlberg auf Landesebene sind auch 2012 die regionalen Einrichtungen der Sozialpartner, das Land Vorarlberg, die regionalen Bildungsanbieter, Träger regionaler Beschäftigungsinitiativen und Einrichtungen der sozialen Wohlfahrt.

Mit dem Land Vorarlberg besteht eine ausgezeichnete Zusammenarbeit in Bezug auf die Abstimmung arbeitsmarktpolitischer Erfordernisse in der Region, aber auch in Bezug auf die Mitfinanzierung arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen in einem beträchtlichen Umfang. So wird sich das Land Vorarlberg im Jahr 2012 mit rund EUR 6,830 Mio. direkt an arbeitsmarktpolitischen Projekten des AMS beteiligen, die ein ausreichendes Angebot für Jugendliche garantieren, Unterstützung für vom Strukturwandel betroffene Personen ermöglichen und verstärkte Qualifikationsanpassungen an aktuelle Erfordernisse am Arbeitsmarkt ins Auge fasst.

Mit den Einrichtungen der regionalen Sozialpartner werden die arbeitsmarktpolitischen Aktivitäten des AMS auch 2012 im Landesdirektorium abgestimmt, in dem die Vorarlberger Arbeiterkammer, der Gewerkschaftsbund, die Wirtschaftskammer Vorarlberg und auch die Vorarlberger Industriellenvereinigung vertreten sind. Aber auch im Rahmen sonstiger Kontakte wird die schon bisher ausgezeichnete Zusammenarbeit weiter gepflegt.

Mit den regionalen Bildungseinrichtungen und den Trägern der Vorarlberger Beschäftigungsinitiativen werden auch 2012 wieder regelmäßige Partnerdialoge stattfinden, in denen Fragen der Zusammenarbeit behandelt werden.

Mit den Einrichtungen der sozialen Wohlfahrt und den Schulen erfolgt die Abstimmung anlassbezogen.

5. Anhang

5.1. Zielwerte für die Kernprozesse 1 und 2 auf RGS-Ebene

Die mit dem Vorstand vereinbarten Zielwerte wurden auf die vier Vorarlberger Geschäftsstellen herunter gebrochen und bilden somit die Zielvorgaben für die einzelnen Regionalen Geschäftsstellen für das Arbeitsjahr 2012.

			Bludenz	Bregenz	Dornbirn	Feldkirch	Gesamt
1	Mindestzahl an Arbeitsaufnahmen älterer Arbeitsloser (F>45, M>50) innerhalb von 6 Monaten Netto-Arbeitslosigkeit	F	885	652	291	339	2.167
		M	415	414	227	245	1.301
2	Höchstzahl an Übertritten von Jugendlichen Arbeitslosen und Lehrstellungsuchenden in Vormerkdauer > 6 Monate	F	34	61	44	42	181
		M	32	70	43	46	191
3	Nachhaltige Arbeitsaufnahmen arbeitsmarktferner Personen (ohne WE)	F	83	219	222	232	756
		M	142	362	321	346	1.171
4	Zugang in Qualifizierung und/oder Arbeitsaufnahmen von Wiedereinsteigerinnen	F	350	647	590	604	2.191
		M	50,1%	50,1%	50,1%	50,1%	50,1%
5	Schulungseffektivität: Arbeitsaufnahmerate innerhalb von 3 Monaten nach Schulungsende	F	50,1%	50,1%	50,1%	50,1%	50,1%
		M	52,2%	52,2%	52,2%	52,2%	52,2%
6	Arbeitsaufnahmen nach Förderung in den Programmen FIT und FIA, sowie in BMS und BHS (gesamt) innerhalb von 3 Monaten nach Schulungsende	F	5	14	10	10	39
7	Stellenbesetzungen inklusive Lehrstellen						20.564
8	Stellenakquisition von Stellen mit Lehrabschluss und höher						9.987

Für einzelne arbeitsmarktpolitische Ziele können die Zielwerte noch nicht angegeben

werden, weil diese noch von Ergebniswerten des Hauptverbandes abhängen, die erst in Kürze zur Verfügung stehen. Sobald diese vorliegen, werden sie nachgetragen.

5.2. Abkürzungen

ADG	Vermittlungsauftrag Dienstgeber
AL	Arbeitslosigkeit, Arbeitslose
ALV	Arbeitslosenversicherung
AMF	Arbeitsmarktförderung
AS	Arbeitsuchende
BAG	Berufsausbildungsgesetz
BEMO	Berufliche Mobilitätsförderung
BL	Bludenz
BR	Bregenz
BGS	Bundesgeschäftsstelle
BRL	Bunderichtlinie
BVS	Beratungs- und Vermittlungsservice
BZ	Beratungszone
DO	Dornbirn
DWH	Data Warehouse
EB	Eingliederungsbeihilfe
ESF	Europäischer Sozialfonds
F	Frauen
FIA	Programm „Facharbeiterinnen-Intensivausbildung
FIT	Programm „Frauen in Handwerk und Technik
FK	Feldkirch
HV	Hauptverband der Sozialversicherungsträger
LGS	Landesgeschäftsstelle
LS	Lehrstellensuchende
LZA	Langzeitarbeitslosigkeit, Langzeitarbeitslose
LZBL	Langzeitbeschäftigungslosigkeit, Langzeitbeschäftigungslose
M	Männer
NH	Notstandshilfe
PER	Personal
Prodok	Projektdatenbank
Res	Reserve
RGS	Regionale Geschäftsstelle
SfA	Service für Arbeitsuchende
SfU	Service für Unternehmen
SZ	Servicezone
TAS	Teilnehmeradministrationssystem für Maßnahmen des AMS
WE	Wiedereinsteigerinnen
ZK	Zentralkredit

5.3. Übersicht über die Maßnahmenplanungen im Detail

siehe auf den folgenden Seiten

Maßnahmenplanungen im Detail

Ziel/ Raster	Typ	Maßnahmenbezeichnung	Planzahlen zu Teilnehmer/inn					Kosten je TN	Plankosten															
			BL	BR	DO	FK	VBG		Gesamt	Bludenz		Bregenz		Dornbirn		Feldkirch		regional gesamt	überregional		Personen zuordenbar			
										Männer	Frauen	Männer	Frauen	Männer	Frauen	Männer	Frauen		Männer	Frauen	gesamt	Männer	Frauen	Männer
01/12	O	ASO	Arbeitsstiftung Vorarlberg 2012					100	4.000	400.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	200.000	200.000	400.000	200.000	200.000
01/12	U	BBE	Bewerbungscoaching 2012 OL	23			90	113	250	28.250	2.875	2.875	0	0	0	0	12.500	10.000	28.250	0	0	0	15.375	12.875
01/12	U	BBE	Bewerbungscoaching 2012 UL		90	97		187	250	46.750	0	0	10.000	12.500	10.500	13.750	0	0	46.750	0	0	0	20.500	26.250
01/12	O	DLU	Beihilfe zur Deckung des Lebensunterhalts (DLU) - Ältere							610.000	50.000	90.000	50.000	100.000	40.000	20.000	130.000	130.000	610.000	0	0	0	270.000	340.000
01/12	B	EB	Eingliederungsbeihilfe (EB) - Ältere	115	154	120	127	516	1.830	945.000	120.000	120.000	120.000	125.000	120.000	120.000	100.000	120.000	945.000	0	0	0	460.000	485.000
02/12	O	ASO	Jugend- bzw. KMU-Stiftung					85		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
02/12	U	BBE	Berufsausbildungsassistenz 2012					80	3.625	290.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	145.000	145.000	290.000	145.000	145.000
02/12	O	BM	Bewerbungstraining Jugendliche Bludenz 2012	72				72	901	64.864	27.632	37.232	0	0	0	0	0	0	64.864	0	0	0	27.632	37.232
02/12	O	BM	Bewerbungstraining Jugendliche Bregenz 2012		240			240	445	106.709	0	0	53.354	53.355	0	0	0	0	106.709	0	0	0	53.354	53.355
02/12	O	BM	Bewerbungstraining Jugendliche Dornbirn 2012			216		216	450	97.295	0	0	0	0	48.647	48.648	0	0	97.295	0	0	0	48.647	48.648
02/12	O	BM	Bewerbungstraining Jugendliche Feldkirch 2012				168	168	450	75.674	0	0	0	0	0	0	36.035	39.639	75.674	0	0	0	36.035	39.639
02/12	O	BM	Brücke zur Arbeit Oberland 2012	30			90	120	2.233	267.973	28.296	38.697	0	0	0	0	120.588	80.392	267.973	0	0	0	148.884	119.089
02/12	O	BM	Brücke zur Arbeit Unterland Bregenz 2012		132			132	2.055	271.196	0	0	135.598	135.598	0	0	0	0	271.196	0	0	0	135.598	135.598
02/12	O	BM	Brücke zur Arbeit Unterland Dornbirn 2012			120		120	2.055	246.542	0	0	0	0	123.271	123.271	0	0	246.542	0	0	0	123.271	123.271
02/12	O	BM	Job House Oberland 2012	20			80	100	3.979	397.935	49.132	30.455	0	0	0	0	191.009	127.338	397.935	0	0	0	240.141	157.794
02/12	O	BM	Job House Unterland 2012		96	54		150	3.979	596.902	0	0	191.009	191.009	107.442	107.442	0	0	596.902	0	0	0	298.451	298.451
02/12	O	BM	Produktionsschule	42	42	30	48	162	3.086	500.000	57.037	72.593	57.037	72.593	46.296	46.296	74.074	74.074	500.000	0	0	0	234.444	265.556
02/12	O	BM	Überbetriebliche Lehrausbildung (ÜBAZ)	20	70	60	50	200	7.451	1.490.113	0	0	0	0	0	0	0	0	0	745.056	745.056	1.490.113	745.056	745.056
02/12	O	BM	Überbetriebliches Ausbildungszentrum - ÜAZ	14	46	41	45	146	15.333	2.238.562	128.794	85.863	398.648	306.652	459.990	168.647	383.316	306.652	2.238.562	0	0	0	1.370.748	867.814
02/12	O	DLU	Beihilfe zur Deckung des Lebensunterhalts (DLU) - Jugendliche							1.400.000	140.000	170.000	200.000	200.000	160.000	190.000	160.000	180.000	1.400.000	0	0	0	660.000	740.000
02/12	B	EB	Eingliederungsbeihilfe (EB) - Jugendliche	80	91	25	76	272	1.652	450.000	60.000	80.000	70.000	75.000	20.000	25.000	50.000	70.000	450.000	0	0	0	200.000	250.000
02/12	O	LST	Lehrstellenförderung (LST)	65	254	125	106	550	3.491	1.920.000	84.000	116.000	400.000	200.000	200.000	400.000	220.000	300.000	1.920.000	0	0	0	904.000	1.016.000
03/12	U	BBE	JOBfit - 2012 OL	14			38	52	790	41.080	5.000	6.060	0	0	0	0	18.960	11.060	41.080	0	0	0	23.960	17.120
03/12	U	BBE	JOBfit - 2012 UL		45	53		98	790	77.420	0	0	15.800	19.750	26.070	15.800	0	0	77.420	0	0	0	41.870	35.550
03/12	O	BM	Erstellen von Bewerbungsunterlagen Oberland 2012	60			75	135	250	33.750	6.390	8.610	0	0	0	0	11.250	7.500	33.750	0	0	0	17.640	16.110
03/12	O	BM	Erstellen von Bewerbungsunterlagen Unterland 2012		90	75		165	250	41.250	0	0	11.250	11.250	10.000	8.750	0	0	41.250	0	0	0	21.250	20.000
03/12	O	BM	JOBfit Workshop Oberland 2012	7			17	24	962	23.077	2.867	3.864	0	0	0	0	8.654	7.692	23.077	0	0	0	11.521	11.556
03/12	O	BM	JOBfit Workshop Unterland 2012		38	42		80	962	76.920	0	0	19.230	17.307	26.936	13.447	0	0	76.920	0	0	0	46.166	30.754
03/12	O	BM	Sprachkompetenz - Gastronomie		18	18		36	2.047	73.681	0	0	12.281	24.560	6.136	30.705	0	0	73.681	0	0	0	18.416	55.265

Ziel/ Raster	Typ	Maßnahmenbezeichnung	Planzahlen zu Teilnehmer/innen					Kosten je TN	Plankosten															
			BL	BR	DO	FK	VBG		Gesamt	Bludenz		Bregenz		Dornbirn		Feldkirch		regional gesamt	überregional		Personen zuordenbar			
										Männer	Frauen	Männer	Frauen	Männer	Frauen	Männer	Frauen		Männer	Frauen	gesamt	Männer	Frauen	Männer
03/12	O	BM	Sprachkompetenz - Industrie/Gewerbe		18	18		36	2.056	74.032	0	0	18.508	18.508	18.508	18.508	0	0	74.032	0	0	0	37.016	37.016
03/12	O	BM	Sprachkompetenz - Raumpfleger/in		18	18		36	2.032	73.166	0	0	0	36.583	0	36.583	0	0	73.166	0	0	0	0	73.166
03/12	O	BM	Werkzeit - Berufsfindung	17	23	21	21	82	4.188	343.430	0	0	0	0	0	0	0	0	0	274.744	68.686	343.430	274.744	68.686
03/12	O	BM	Werkzeit - Schulung Metallwerkstätte	14	24	16	16	70	12.208	854.587	0	0	0	0	0	0	0	0	0	683.670	170.917	854.587	683.670	170.917
03/12	O	BM	MP 3 (ESF): Bewerbungsunterstützung für von LZA gefährdete Männer					220	546	120.060	0	0	0	0	0	0	0	0	0	120.060	0	120.060	120.060	0
03/12	O	BM	BBRZ	4	10	4	4	22	11.364	250.002	30.000	15.455	68.182	45.455	34.092	11.363	34.091	11.364	250.002	0	0	0	166.365	83.637
03/12	O	BM	Plan V MigrantInnen Oberland 2012	12			48	60	1.755	105.300	5.541	15.519	0	0	0	0	42.120	42.120	105.300	0	0	0	47.661	57.639
03/12	O	BM	Plan V MigrantInnen Unterland 2012		36	36		72	2.501	180.090	0	0	45.023	45.023	52.274	37.771	0	0	180.090	0	0	0	97.297	82.794
03/12	O	BM	Projektraum Bludenz 2012	96				96	2.279	218.831	110.915	107.916	0	0	0	0	0	0	218.831	0	0	0	110.915	107.916
03/12	O	BM	Projektraum Bregenz 2012		300			300	2.208	662.428	0	0	331.214	331.214	0	0	0	0	662.428	0	0	0	331.214	331.214
03/12	O	BM	Projektraum Dornbirn 2012			300		300	2.240	672.032	0	0	0	0	403.200	268.832	0	0	672.032	0	0	0	403.200	268.832
03/12	O	BM	Projektraum Feldkirch 2012				264	264	2.277	601.244	0	0	0	0	0	0	305.177	296.067	601.244	0	0	0	305.177	296.067
03/12	O	BM	MP 1 (ESF): Plan V Konventionsflüchtlinge					64	1.643	105.120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	52.560	52.560	105.120	52.560	52.560
03/12	O	DLU	Beihilfe zur Deckung des Lebensunterhalts (DLU) - AMFP							710.000	60.000	120.000	50.000	150.000	30.000	40.000	110.000	150.000	710.000	0	0	0	250.000	460.000
03/12	B	EB	Eingliederungsbeihilfe (EB) - AMFP	55	120	60	149	384	1.965	755.000	90.000	110.000	110.000	80.000	70.000	55.000	130.000	110.000	755.000	0	0	0	400.000	355.000
03/12	B	GBP	MP 2 (ESF): Temporäre Überlassung GBP					60	1.170	70.200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31.590	38.610	70.200	31.590	38.610
03/12	B	GBP	ABF Transitdienstverhältnis	8			104	112	8.985	1.006.363	0	0	0	0	0	0	0	0	0	452.863	553.500	1.006.363	452.863	553.500
03/12	B	GBP	ABO Transitdienstverhältnis	36				36	9.302	334.886	0	0	0	0	0	0	0	0	0	150.699	184.187	334.886	150.699	184.187
03/12	B	GBP	aqua mühle Transitdienstverhältnis	18			50	68	8.280	563.059	0	0	0	0	0	0	0	0	0	253.377	309.683	563.059	253.377	309.683
03/12	B	GBP	Carla	18	3	60	47	128	9.727	1.245.052	0	0	0	0	0	0	0	0	0	560.274	684.779	1.245.052	560.274	684.779
03/12	B	GBP	Dornbirner Jugendwerkstätten Transitdienstverhältnis			70		70	7.345	514.155	0	0	0	0	0	0	0	0	0	231.370	282.785	514.155	231.370	282.785
03/12	B	GBP	Integra Transitdienstverhältnis		145	15		160	9.031	1.444.917	0	0	0	0	0	0	0	0	0	650.213	794.705	1.444.917	650.213	794.705
03/12	B	GBP	Kaplan Bonetti Transitdienstverhältnis		13	63		76	9.070	689.294	0	0	0	0	0	0	0	0	0	310.182	379.111	689.294	310.182	379.111
03/12	B	KOM	Kombilohn (KOM)	20	116	25	41	202	1.931	390.000	20.000	30.000	70.000	85.000	32.500	32.500	50.000	70.000	390.000	0	0	0	172.500	217.500
04/12	U	BBE	Frauenberufszentrum Vorarlberg (FBZ) 2012	77	123	92	138	430	328	141.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	141.000	141.000	0	141.000
04/12	O	BM	Buchhaltung Aufbau (inkl. EDV)		12	10	10	32	1.719	55.001	0	0	0	20.625	5.155	12.033	0	17.188	55.001	0	0	0	5.155	49.846
04/12	O	BM	Buchhaltung Grundschulung (inkl. EDV)		24	20	20	64	1.641	105.001	0	0	0	39.375	8.198	24.615	0	32.813	105.001	0	0	0	8.198	96.803
04/12	O	BM	Informationsseminar "Wiedereinstieg" Bludenz 2012	132				132	289	38.194	0	38.194	0	0	0	0	0	0	0	38.194	0	0	0	38.194
04/12	O	BM	Informationsseminar "Wiedereinstieg" Bregenz 2012		240			240	266	63.925	0	0	0	63.925	0	0	0	0	0	63.925	0	0	0	63.925
04/12	O	BM	Informationsseminar "Wiedereinstieg" Dornbirn 2012			120		120	266	31.962	0	0	0	0	0	31.962	0	0	0	31.962	0	0	0	31.962

Ziel/ Raster	Typ	Maßnahmenbezeichnung	Planzahlen zu Teilnehmer/innen					Kosten je TN	Plankosten																
			BL	BR	DO	FK	VBG		Gesamt	Bludenz		Bregenz		Dornbirn		Feldkirch		regional gesamt	überregional		Personen zuordenbar				
										Männer	Frauen	Männer	Frauen	Männer	Frauen	Männer	Frauen		Männer	Frauen	gesamt	Männer	Frauen	Männer	Frauen
04/12	O	BM	Informationseminar "Wiedereinstieg" Feldkirch 2012				108	108	289	31.249	0	0	0	0	0	0	0	31.249	31.249	0	0	0	0	0	31.249
04/12	O	BM	Jobcoaching für Frauen Bregenz		28			28	893	25.000	0	0	0	25.000	0	0	0	0	25.000	25.000	0	0	0	0	25.000
04/12	O	BM	Kindergarten / Kinderbetreuung Assistenz Bludenz 2012	15				15	1.133	17.000	0	17.000	0	0	0	0	0	0	17.000	17.000	0	0	0	0	17.000
04/12	O	BM	Kindergarten / Kinderbetreuung Assistenz Feldkirch 2012				15	15	1.133	17.000	0	0	0	0	0	0	17.000	17.000	17.000	17.000	0	0	0	0	17.000
04/12	O	BM	Personalverrechnung mit EDV Unterland		8	8		16	1.576	25.222	0	0	0	12.611	3.155	9.456	0	0	25.222	25.222	0	0	0	3.155	22.067
04/12	O	BM	Wiedereinstieg mit Zukunft Bludenz 2012	70				70	1.561	109.267	0	109.267	0	0	0	0	0	0	109.267	109.267	0	0	0	0	109.267
04/12	O	BM	Wiedereinstieg mit Zukunft Bregenz 2012		196			196	1.237	242.498	0	0	0	242.498	0	0	0	0	242.498	242.498	0	0	0	0	242.498
04/12	O	BM	Wiedereinstieg mit Zukunft Dornbirn 2012			154		154	1.476	227.308	0	0	0	0	0	227.308	0	0	227.308	227.308	0	0	0	0	227.308
04/12	O	BM	Wiedereinstieg mit Zukunft Feldkirch 2012				154	154	1.575	242.498	0	0	0	0	0	0	242.498	242.498	242.498	242.498	0	0	0	0	242.498
04/12	O	BM	Workshop Frauenberufszentrum (FBZ) - Oberland	25			45	70	637	44.600	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44.600	44.600	0	0	44.600
04/12	O	BM	Workshop Frauenberufszentrum (FBZ) - Unterland		35	35		70	637	44.600	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44.600	44.600	0	0	44.600
04/12	O	DLU	Beihilfe zur Deckung des Lebensunterhalts (DLU) - WE							500.000	0	120.000	0	150.000	0	90.000	0	140.000	500.000	500.000	0	0	0	0	500.000
04/12	B	EB	Eingliederungsbeihilfe (EB) - WE	42	43	70	45	200	1.648	330.000	0	70.000	0	70.000	0	120.000	0	70.000	330.000	330.000	0	0	0	0	330.000
04/12	O	KK	Kurskostenbeihilfe (KK) - WE		50	180	0	230	1.087	250.000	0	0	0	100.000	0	150.000	0	0	250.000	250.000	0	0	0	0	250.000
06/12	O	ASI	Implacement FIT Vorarlberg 2012					30	1.400	42.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21.000	21.000	42.000	21.000	21.000
06/12	U	BBE	FIT (Frauen in die Technik) BBE 2012					220	670	147.500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	147.500	147.500	0	147.500
06/12	O	BM	FIT (Frauen in die Technik) - Perspektivenerweiterung Oberland	24			36	60	1.580	94.818	0	37.927	0	0	0	0	56.891	94.818	94.818	94.818	0	0	0	0	94.818
06/12	O	BM	FIT (Frauen in die Technik) - Perspektivenerweiterung Unterland		36	36		72	1.580	113.782	0	0	0	56.891	0	56.891	0	0	113.782	113.782	0	0	0	0	113.782
06/12	O	BM	FIT (Frauen in die Technik) - Rampe (lfd. Einstieg)	15	50	40	25	130	2.692	350.000	0	40.385	0	134.615	0	107.692	0	67.308	350.000	350.000	0	0	0	0	350.000
06/12	O	BM	LAP wirtschaftliche Berufe Oberland 2012	8			16	24	1.717	41.200	0	13.733	0	0	0	0	0	27.467	41.200	41.200	0	0	0	0	41.200
06/12	O	BM	LAP wirtschaftliche Berufe Unterland 2012		21	15		36	1.717	61.800	0	0	0	36.050	5.146	20.604	0	0	61.800	61.800	0	0	0	5.146	56.654
00/12	U	BBE	Lehrlingscoaching 2011/12					200	350	70.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35.000	35.000	70.000	35.000	35.000
00/12	U	BBE	Berufsdiagnostik 2012 OL	25			75	100	512	51.221	6.403	6.402	0	0	0	0	20.489	17.927	51.221	51.221	0	0	0	26.892	24.329
00/12	U	BBE	Berufsdiagnostik 2012 UL		100	100		200	512	102.442	0	0	25.610	25.611	25.610	25.611	0	0	102.442	102.442	0	0	0	51.220	51.222
00/12	U	BBE	Fit für's Geld - Finanzführerschein Kompakt - XXL - 2011					240	71	17.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17.000	17.000	17.000	0	17.000
00/12	U	BBE	KA:DA (Karriere Danach) Beratung und Betreuung von SpitzensportlerInnen					0			0												0	0	0
00/12	U	BBE	Panorama - Standortbestimmung/Potenzialanalyse 2012 OL	40			65	105	391	41.055	2.000	13.640	0	0	0	0	3.910	21.505	41.055	41.055	0	0	0	5.910	35.145
00/12	U	BBE	Panorama - Standortbestimmung/Potenzialanalyse 2012 UL		80	65		145	391	56.695	0	0	3.910	27.370	2.737	22.678	0	0	56.695	56.695	0	0	0	6.647	50.048
00/12	U	BBE	Vorbegende AMP 2012 - Coaching zum Beruf					400	348	139.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	69.500	69.500	139.000	69.500	69.500
00/12	U	BBE	Vorbegende AMP 2012 - Infotage/messe und "Wege nach d. Matura"					800	155	123.600	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	61.800	61.800	123.600	61.800	61.800
00/12	O	BHW	Bauhandwerkerförderung					90	4.778	430.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	430.000	430.000	430.000	430.000	0

Ziel/ Raster	Typ	Maßnahmenbezeichnung	Planzahlen zu Teilnehmer/innen					Kosten je TN	Plankosten																	
			BL	BR	DO	FK	VBG		Gesamt	Bludenz		Bregenz		Dornbirn		Feldkirch		regional gesamt	überregional		Personen zuordenbar					
										Männer	Frauen	Männer	Frauen	Männer	Frauen	Männer	Frauen		Männer	Frauen	gesamt	Männer	Frauen	Männer	Frauen	
00/12	O	BM	Aufstieg					500		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
00/12	O	BM	Bewegungstraining Erwachsene Bludenz 2012	60				60	1.211	72.683	30.963	41.720	0	0	0	0	0	0	0	0	72.683	0	0	0	30.963	41.720
00/12	O	BM	Bewegungstraining Erwachsene Bregenz 2012		156			156	1.220	190.251	0	0	85.369	104.882	0	0	0	0	0	0	190.251	0	0	0	85.369	104.882
00/12	O	BM	Bewegungstraining Erwachsene Dornbirn 2012			144		144	1.206	173.700	0	0	0	0	86.850	86.850	0	0	0	0	173.700	0	0	0	86.850	86.850
00/12	O	BM	Bewegungstraining Erwachsene Feldkirch 2012				144	144	1.210	174.288	0	0	0	0	0	0	89.565	84.723	0	0	174.288	0	0	0	89.565	84.723
00/12	O	BM	Lagerverwaltung mit Hubstapler Unterland 2012		12	12		24	1.516	36.380	0	0	13.642	4.548	18.190	0	0	0	0	0	36.380	0	0	0	31.832	4.548
00/12	O	DLU	Beihilfe zur Deckung des Lebensunterhalts (DLU)							0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
00/12	B	EB	Eingliederungsbeihilfe (EB)							0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
00/12	B	EPU	Einpersonenunternehmen (EPU)							0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
00/12	U	GB	Gründungsbeihilfe (GB)	65	178	75	210	528	1.705	900.000	50.000	70.000	180.000	100.000	120.000	60.000	180.000	140.000	0	0	900.000	0	0	0	530.000	370.000
00/12	U	KBE	Kinderbetreuungseinrichtung (KBE)							450.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	450.000	0	0	
00/12	U	KBH	Kinderbetreuungsbeihilfe (KBH)	40	130	45	102	317	426	135.000	0	25.000	0	45.000	0	27.000	1.000	37.000	0	0	135.000	0	0	0	1.000	134.000
00/12	O	KK	Kurskostenbeihilfe (KK)	220	50	610	400	1280	973	1.245.000	84.000	116.000	45.000	50.000	150.000	400.000	100.000	300.000	0	0	1.245.000	0	0	0	379.000	866.000
00/12	O	KNK	Kursnebenkosten (KNK)							645.000	29.400	40.600	115.000	130.000	60.000	80.000	90.000	100.000	0	0	645.000	0	0	0	294.400	350.600
00/12	U	QBB	Qualifizierungsberatung für Betriebe Vorarlberg							190.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	190.000	0	0	
00/12	O	QFB	Qualifizierungsförderung für Beschäftigte (QFB)					2300	744	1.711.480	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.711.480	0	0	
00/12	U	SON	Bildungszuschuss der Arbeiterkammer							150.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	150.000	0	0	
00/12	U	THE	Technische Hilfe (THE)							90.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	90.000	0	0	
00/12	U	UGP	UGP 2010 - 2012	64	105	75	92	336	595	200.000	38.095	0	0	0	0	0	0	0	0	200.000	120.000	80.000	0	158.095	80.000	
00/12	B	ÜSB	Übersiedlungsbeihilfe (ÜSB)	2	2	6	2	12	1.750	21.000	1.000	1.000	0	2.000	10.000	2.000	2.500	2.500	0	0	21.000	0	0	0	13.500	7.500
00/12	U	VOR	Vorstellungsbeihilfe (VOR)	45	100	30	36	211	66	14.000	1.700	1.800	4.000	2.000	2.000	500	1.000	1.000	0	0	14.000	0	0	0	8.700	5.300
Res	Res	Res	Reserve							886.715	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	400.874	0	0	485.841	0	0
ZK	O	BM	Büro und Verwaltung – Basic Unterland 2012 (new skills)		28	20		48	1.304	62.583	0	0	0	36.507	6.516	19.560	0	0	0	0	62.583	0	0	0	6.516	56.067
ZK	O	BM	Büro und Verwaltung – Intensiv Oberland 2012 (new skills)				24	24	2.608	62.583	0	0	0	0	0	0	0	62.583	0	0	62.583	0	0	0	0	62.583
ZK	O	BM	EDV Anwendung für Fortgeschrittene	6			30	36	889	32.000	2.272	3.061	0	0	0	0	8.889	17.778	0	0	32.000	0	0	0	11.161	20.839
ZK	O	BM	English - Basic Feldkirch (new skills)				24	24	1.208	29.000	0	0	0	0	0	0	12.083	16.917	0	0	29.000	0	0	0	12.083	16.917
ZK	O	BM	English - Basic Unterland (new skills)		21	15		36	1.194	43.000	0	0	8.361	16.722	8.365	9.552	0	0	0	0	43.000	0	0	0	16.726	26.274
ZK	O	BM	English – Business and Technical (new skills)		14	10	4	28	1.202	33.647	0	0	8.412	8.411	8.414	3.603	2.403	2.404	0	0	33.647	0	0	0	19.229	14.418
ZK	O	BM	Handel-Einzelhandel – Basic Dornbirn 2012 (new skills)				36	36	2.278	82.000	0	0	0	0	13.660	68.340	0	0	0	0	82.000	0	0	0	13.660	68.340
ZK	O	BM	Handel-Einzelhandel - Basic Bregenz 2012 (new skills)		24			24	2.283	54.800	0	0	9.140	45.660	0	0	0	0	0	0	54.800	0	0	0	9.140	45.660

Ziel/ Raster	Typ	Maßnahmenbezeichnung	Planzahlen zu Teilnehmer/innen					Kosten je TN	Plankosten															
			BL	BR	DO	FK	VBG		Gesamt	Bludenz		Bregenz		Dornbirn		Feldkirch		regional gesamt	überregional		Personen zuordenbar			
										Männer	Frauen	Männer	Frauen	Männer	Frauen	Männer	Frauen		Männer	Frauen	gesamt	Männer	Frauen	
ZK	O	BM	Handel-Einzelhandel - Intensiv Bregenz 2012 (new skills)		12			12	4.583	55.000	0	0	9.170	45.830	0	0	0	0	55.000	0	0	0	9.170	45.830
ZK	O	BM	IT-Anwendung/Übung – Basic UL 2012 (new skills)		48	48		96	815	78.280	0	0	13.047	26.093	24.450	14.690	0	0	78.280	0	0	0	37.497	40.783
ZK	O	BM	Maschinen, KFZ, Metall – Intensiv 2012 (new skills)		12	10	6	28	1.406	39.367	0	0	14.060	2.811	14.060	0	5.624	2.812	39.367	0	0	0	33.744	5.623
ZK	O	BM	Rezeptionslehrgang (Kompetenzenmatrix) New Skills ?		6	6		12	2.301	27.615	0	0	0	13.808	0	13.808	0	0	27.615	0	0	0	0	27.615
Gesamt				1.835	4.075	3.805	3.574	18.678		37.103.000	1.324.312	2.026.868	2.971.854	3.975.199	2.618.368	3.517.066	2.705.237	3.653.462	23.355.144	5.598.957	5.271.580	13.747.856	15.218.727	18.444.174

