

2020
2020

Arbeitsmarktservice Burgenland

GESCHÄFTSBERICHT

Gemeinsam #weiter

www.ams.at/bgld



Arbeitsmarktservice
Burgenland

Corona ist seit März 2020 ein Erdbeben für den Arbeitsmarkt

Massiver Anstieg der Arbeitslosigkeit durch Lockdowns und Coronamaßnahmen. Das AMS Burgenland stabilisiert und bietet mit der Corona-Joboffensive viele Weiterbildungschancen.

©AMS/Spiola, AMS/Hollender



Nach Jahren kräftigen Wachstums sank die Beschäftigung 2020 um 879 Personen bzw. 0,8%. Im Jahresdurchschnitt 2020 gab es im Burgenland **105.163 Beschäftigte**.

Die **Arbeitslosigkeit** hat mit einem **Plus von 30%** im Vergleich zum Vorjahr eine neue negative Dimension erreicht, die österreichweit mit +36% sogar noch übertroffen wurde. Im Jahresdurchschnitt stieg die Zahl der **Arbeitslosen und Schulungsteilnehmer_innen** im Burgenland auf **12.555 Personen**. Die Kurzarbeit mit einem Fördervolumen von **120,5 Mio. €** konnte einen massiveren Anstieg der Arbeitslosigkeit verhindern.

Das Arbeitsmarktservice Burgenland investierte im abgelaufenen Jahr rund **37 Mio. €** in Angebote der **aktiven Arbeitsmarktpolitik**. **4.600 Personen** konnten von Kursen, Beratungen und Lohnkostenzuschüssen profitieren. Mit **150,4 Mio. €** wurden Arbeitslose im Burgenland unterstützt.

Auf eine Reihe von **Spitzenleistungen 2020** sind wir besonders stolz:



16.055
Abgänge in Arbeit
durch Jobvermittlung



103.064
Vermittlungs-
vorschläge



29.712
Arbeitslosen-
anträge



1.826
Fachkraft-
Ausbildungen



9.273
neue offene
Stellen



120
Boxenstopps
für Unternehmen



3.500
Betriebe durch
Kurzarbeit unterstützt



3.883
Kund_innen
der BerufsinfoZentren

Wir danken unseren Partner_innen für die gute Zusammenarbeit und unseren Mitarbeiter_innen für den unermüdlichen Einsatz, der die Erfolge der burgenländischen Arbeitsmarktpolitik zum Wohl unserer Kund_innen ermöglicht hat.

Mag.^a Helene Sengstbratl

Manfred Breithofer

Eisenstadt, im März 2021

Arbeitsmarkt und Beschäftigung

Arbeitsmarkt Burgenland 2020 (Bestand/Veränderung zum Vorjahr)

Unselbst. Beschäftigte: 105.163 ↓ -879 (-0,8%)	Schulungsteilnehmer_innen: 1.606 ↓ -132 (-7,6%)	Lehrstellensuchende: 164 ↑ +5 (+2,9%)
Arbeitslose: 10.949 ↑ +2.538 (+30,2%)	Beschäftigungslose: 12.555 ↑ +2.406 (+23,7%)	Offene Lehrstellen: 108 ↑ +6 (+5,9%)
Arbeitslosenquote in %: 9,4% ↑ +2,1 Prozentpunkte	Offene Stellen: 1.130 ↓ -83 (-6,9%)	

Die Coronakrise und der damit verbundene wirtschaftliche Einbruch führte zu einer Reduktion der Beschäftigung, die Kurzarbeit federte diese Entwicklung ab

Eine 3-jährige Periode mit kräftigem Wirtschaftswachstum und entsprechend guten Jobzuwächsen im Burgenland fand ein abruptes Ende. Im Jahresdurchschnitt lag die Zahl der **unselbständig Beschäftigten** bei **105.163** (-879 Personen bzw. -0,8% im Vorjahresvergleich). Der Einbruch bei der Beschäftigung lag deutlich unter dem Österreichschnitt: hier gab es einen Rückgang von 2,1%.

Der Anteil an ausländischen Beschäftigten im Burgenland blieb nahezu unverändert bei 27.000 (26% aller unselbständig Beschäftigten).

Dramatische Auswirkung der Wirtschaftskrise auf das Niveau der Arbeitslosigkeit

2020 waren **2.500 Menschen** mehr auf das AMS angewiesen als im Jahr davor. Es gab im Jahresdurchschnitt **fast 11.000 arbeitslos Vorgemerkte** beim AMS. Das Plus bei der Arbeitslosigkeit erreichte mit 30% eine neue negative Dimension, die österreichweit sogar noch übertroffen wurde (+36%). Summiert man zu den Arbeitslosen jene AMS-Kund_innen, die sich in Ausbildung befanden, waren 2020 **12.555 Personen im Burgenland ohne Beschäftigung**.

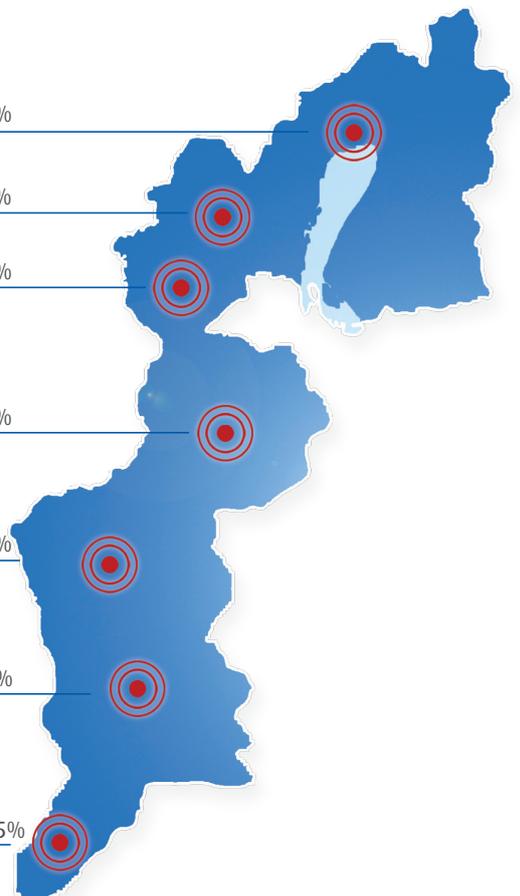
Die Krise betraf so gut wie alle Berufe und Personengruppen. Absolut betrachtet verzeichneten die **Fremdenverkehrsberufe** das größte Plus (+462 Arbeitslose). Jugendliche waren prozentual stärker betroffen (+31%) als ältere Personen (+25%). In Summe war die Zahl **älterer Arbeitsloser ab 45 Jahren** mit 4.300 jedoch vier Mal so groß wie die Zahl der jugendlichen Arbeitslosen (rund 1.000 Arbeitslose). Die Jobsuche wurde für Menschen mit **niedriger Qualifikation, gesundheitlichen Problemen** oder **längerer Arbeitslosigkeit noch herausfordernder**.



Die **Arbeitslosenquote** stieg innerhalb eines Jahres um 2,1%-Punkte auf **9,4%**. Die Arbeitsmarktlage der Frauen war angespannter (Arbeitslosenquote: 9,7%) als jene der Männer (Arbeitslosenquote: 9,2%).

Arbeitslose nach Bezirken

Personen	Veränderung absolut	%
2.005	+527	+36%
Neusiedl am See		
2.073	+509	+33%
Eisenstadt		
1.551	+348	+29%
Mattersburg		
1.295	+244	+23%
Oberpullendorf		
2.416	+503	+26%
Oberwart		
984	+215	+28%
Güssing		
624	+193	+45%
Jennersdorf		

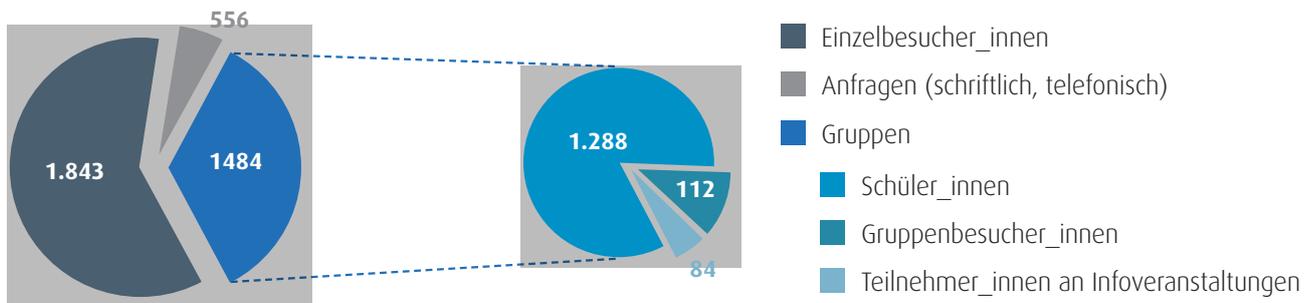


BerufsInfoZentren

Die BerufsInfoZentren (BIZ) informieren über Berufe und Arbeitsmarkt und helfen bei der Berufs- und Ausbildungswahl

Im Jahr 2020 nahmen rund **3.900 Personen** - darunter **1.700 Jugendliche** - Beratungen der BerufsInfoZentren des AMS Burgenland in Anspruch oder holten Informationen rund um das Thema Arbeitsmarkt und Berufe ein. Aufgrund der Corona-Pandemie gingen die Frequenzen 2020 in den BerufsInfoZentren stark zurück, der Anteil der schriftlichen oder telefonischen Anfragen hingegen stieg.

Es wurden **672 persönliche, telefonische oder online Berufs- und Bildungsberatungen** durchgeführt.



67 Workshops für Schulklassen mit 1.288 Schüler_innen wurden realisiert. Covid-bedingt wurden weniger Workshops an den Schulen umgesetzt, die Palette an **online Workshops für Schulen** dafür ausgebaut. Die Schüler_innen und Lehrkräfte können online von zuhause oder gemeinsam in der Klasse bzw. im EDV-Raum der Schule an diesen Workshops teilnehmen.

Unter www.biz-buchung.at ist eine Buchung der Workshops für Schulen online möglich.



Das AMS bietet auf www.ams.at/karrierekompass ein umfangreiches Angebot an online Tools zur Berufsorientierung. Seit Ende 2020 ist der **Berufskompass neu** live und punktet mit hoher Nutzerfreundlichkeit. Unter www.ams.at/berufskompass kann der Interessentest bequem auch von zuhause durchgeführt werden. Neben einem **Interessens- und Persönlichkeitsprofil** werden **Berufsvorschläge** geliefert. Für eine Ergebnisinterpretation und weitere Fragen stehen die BIZ-Berater_innen zur Verfügung.

97% der Kund_innen sind mit dem Service, **98% der Lehrkräfte** mit der Fachkompetenz der BIZ-Berater_innen **voll und ganz** bzw. **sehr zufrieden**.

ServiceLine (SEL) +43 50 904 140

Die ServiceLine als telefonische Anlaufstelle für die Kundinnen und Kunden des AMS beantwortet Anfragen zu allen AMS-Themen!

Die Serviceline Burgenland (SEL) beantwortete im Jahr 2020 ein **Callvolumen von 142.205 Anrufen**. Zusätzlich wurden **14.657 Anrufe** aus dem so genannten „Basket“ übernommen. Das sind Anrufe, die sich aus nicht vollständig gewählten Nummern ergaben. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutete dies ein Wachstum des Callvolumens von etwas mehr als 23%.

Im Jahr 2020 konnten im Durchschnitt 55% der Anrufer_innen innerhalb von 30 Sekunden serviert werden (Zielwert: 70%). Als enderledigt gelten alle Anfragen, die in der SEL vollständig bearbeitet und nicht mehr an die Geschäftsstellen weiterverbunden werden. Im Jahr 2020 wurden 83% aller Anrufe in der SEL enderledigt.

Eine Kund_innenbefragung zur Serviceline Burgenland ergab, dass **82% der Befragten mit der SEL Burgenland sehr zufrieden oder zufrieden** sind.

142.205
beantwortete
Anrufe

Service für Arbeitssuchende

Rasche Existenzsicherung sichergestellt

Das Arbeitsmarktservice Burgenland wickelte im Jahr 2020 **29.712 Leistungsanträge** ab. Das bedeutet eine Steigerung zum Vorjahr von 22%. Die Dauer von der Antragsausgabe bis zur Erledigung betrug **11,4 Tage**. Damit wurde auch in der Zeit der Krise sichergestellt, dass die Kund_innen möglichst rasch über ihre Zahlungen aus der Arbeitslosenversicherung verfügen können.

**Kund_innen
finanziell unterstützt**

**mit Geld zum Leben
150,4 Mio. €**

Modernisierungsschub im AMS: Verdoppelung der Nutzung des eAMS-Kontos

Das eAMS-Konto bietet einen sicheren und raschen Zugang zu allen Dienstleistungen des Arbeitsmarktservice. Besonders in der Zeit der weitestgehenden Einschränkung der persönlichen Kontakte zeigten sich die Vorteile der digitalen Kommunikation mit dem AMS: Senkung der **Erledigungsdauer** der elektronisch eingebrachten Anträge auf durchschnittlich **5,2 Tage** und **Verdoppelung der Zahl auf 8.158 Anträge** (28% aller Anträge).



Vermittlung auf hohem Niveau gehalten

Im Jahr 2020 wurden an die Kund_innen insgesamt **103.064 Vermittlungsvorschläge** ausgegeben. Das Arbeitsmarktservice Burgenland hat im abgelaufenen Jahr bewiesen, dass es auch unter schwierigsten Bedingungen einen wesentlichen Beitrag bei der Zusammenführung von Arbeitskräfteangebot und -nachfrage leisten kann.

**79,1%
Kund_innen-
zufriedenheit**

Kund_innenzufriedenheit über dem Österreichschnitt

79,1% der durch ein unabhängiges Institut befragten AMS-Kund_innen sind mit ihrer burgenländischen Geschäftsstelle **sehr zufrieden bzw. zufrieden**. Damit liegt das Burgenland über dem Österreichschnitt mit 78,9%.

Ombudsstelle AMS.HELP

Anfragen an Ombudsstelle trotz Pandemie konstant

2005 hat das AMS Burgenland das Beschwerdemangement (ams.help) implementiert. Die Rückmeldungen der Kund_innen, wie Anregungen, Hilfeersuchen, Beschwerden oder Lob, werden systematisch dokumentiert, bearbeitet und für die laufende Verbesserung der Dienstleistungen herangezogen.

**249
Kund_innen-
reaktionen**



©AdobeStock/Redpixel

2020 wandten sich insgesamt **246 Kund_innen** an die Ombudsstelle des AMS Burgenland, die Zahl der Reaktionen blieb trotz Pandemie im Vorjahresvergleich unverändert. Die durchschnittliche **Erledigungsdauer** lag bei **3,9 Tagen**. Die Bereiche „Existenzsicherung“ (37%) und „Fördermaßnahmen“ (19%) standen im Zentrum der professionellen Bearbeitung.

Mag. Ewald Perner, Ombudsmann AMS-Burgenland

Tel: +43 50 904 100 307

E-Mail: ewald.perner@ams.at



©AMS/Hollunder

Service für Unternehmen

9.273
neue offene Stellen



678
neue offene Lehrstellen

Kurzarbeit verhinderte massiveren Anstieg der Arbeitslosigkeit

2020 wurden **120,5 Mio. € Kurzarbeitsbeihilfe** an **3.500 Betriebe** ausbezahlt. Damit konnten **30.000 Arbeitsplätze** gesichert werden. Die Kurzarbeit avancierte Corona-bedingt somit zum gewichtigsten Förderinstrument des AMS.

Neue Services „AMS-Boxenstopp“ und Impulsberatung „on demand“

Wieder ins Gespräch zu kommen, war das Ziel der **120 AMS-Boxenstopps** die ab Herbst 2020 online oder telefonisch realisiert wurden. Die Berater_innen des Service für Unternehmen boten dabei burgenländischen Unternehmen proaktiv Unterstützung z.B. in Fragen der Personalsuche oder Kurzarbeit an. **39 burgenländische Betriebe** wurden im Zuge der **Impulsberatung** über Videokonferenz zu ausgewählten Themenbereichen, wie z.B. Sicherung von Arbeitsplätzen bei Kapazitätsschwankungen oder Personal halten und gewinnen, beraten.

Die Vermittlung weiterhin die wichtigste Dienstleistung des AMS

2020 wurden dem Arbeitsmarktservice Burgenland rund **9.300 Stellen** zur Besetzung gemeldet. 16.100 arbeitslose Burgenländer_innen fanden 2020 wieder einen Job.

Lehrlingscasting für Schüler_innen der 9. Schulstufe: Nächste Runde für die erfolgreiche Lehrlingsuche

In fünf Lehrlingscastings von Eisenstadt bis Jennersdorf brachten AMS, Wirtschaftskammer und Bildungsdirektion Betriebe und Lehrstellensuchende zusammen. Das AMS lukrierte zusätzliche Lehrstellen und die Wirtschaft zukünftige Facharbeiter_innen. Rund 300 Betriebe nahmen teil.

Ausländerbeschäftigung: Geschäftsfälle gingen zurück

2020 wurden insgesamt 777 Geschäftsfälle (2019: 885) bearbeitet.

2020 österreichweit höchste Kund_innenzufriedenheit

80,3% aller durch ein unabhängiges Institut befragten Betriebe waren mit Service der Geschäftsstellen **sehr zufrieden bzw. zufrieden**. Damit liegt das Burgenland über dem Österreichschnitt mit 77,1% und erzielt die beste Bundeslandwertung.

80,3%
Kund_innen-
zufriedenheit

Förderungen

Vorrangiges Ziel des AMS ist es, **Arbeitssuchenden einen passenden Arbeitsplatz zu vermitteln und personalsuchenden Unternehmen das geeignete Personal zur Verfügung zu stellen**. Mit den Mitteln der Arbeitsmarktförderung werden diese Kernaufgaben unterstützt. Das AMS Burgenland setzt die in der Arbeitsmarktförderung vorhandenen Mittel zielgerichtet für die Förderung von Arbeitsaufnahmen, für die Qualifizierung von Arbeitssuchenden sowie Beschäftigten und für Unterstützungsmaßnahmen ein.

	2018	2019	2020
Qualifizierung	24,9	21,2	22,3
Beschäftigung	12,7	11,8	10,9
— Aktion 20.000	18,7	3,0	
— Kurzarbeit			120,5
Unterstützung	3,3	3,4	3,7
Summe	59,7	39,5	157,4

**Kund_innen
finanziell gefördert**

Fördermittel
36,9 Mio. €
Kurzarbeitsbeihilfe
120,5 Mio. €

Ziele und Steuerung

Die arbeitsmarktpolitischen Zielvorgaben des Bundesministeriums für Arbeit, Familie und Jugend bestimmen den Rahmen der Ausrichtung der Dienstleistungen des AMS. 2020 wurden folgende Ziele festgelegt:

- Sicherstellung der **beruflichen Ausbildung**, insbesondere durch die betriebliche Lehrausbildung sowie der Arbeitsmarktintegration von Jugendlichen
- **Rasche Vermittlung** in Arbeit
- **Langzeitarbeitslosigkeit verhindern/verringern** – Integration in den Arbeitsmarkt von am Arbeitsmarkt benachteiligten Menschen
- **Frauen** überproportional fördern
- **Treffsicherheit** der arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen erhöhen
- Beitrag des AMS zur Abdeckung des **Fachkräftebedarfs** sowie zur Bekämpfung der Arbeitslosigkeit durch Qualifizierung
- **Einschaltung des AMS am Stellenmarkt** sichern



Aus den Zielen werden konkrete Indikatoren und Zielwerte abgeleitet. Durch die Corona-Pandemie waren die für das Jahr 2020 gesteckten Ziele nicht mehr realistisch umsetzbar und wurden damit offiziell außer Kraft gesetzt. Trotzdem erreichte das AMS Burgenland im Jahr 2020 5 von den insgesamt 19 Zielwerten burgenlandweit zu 100% .

Balanced Scorecard (BSC) als zentrales Steuerungsinstrument des AMS

Die BSC umfasst die Bereiche der arbeitsmarktpolitischen Ziele, der Kund_innenzufriedenheit und der Mitarbeiter_innenzufriedenheit sowie weitere bedeutsame Aspekte, wie den Förderbereich oder Vermittlungskennzahlen. Damit ist eine **Beurteilung der Gesamtleistung** auf Regional-, Landes- und auf Bundesebene sowie die **eigenständige Analyse von Stärken und Schwächen** möglich.

Von den insgesamt 25 Indikatoren befanden sich 2020 im AMS Burgenland 11 Indikatoren im grünen Bereich (über 75% Performance) und nur 6 im roten Bereich (unter 45%). Bei den restlichen Indikatoren lag die Ausschöpfung dazwischen.

Gleichstellung auf dem Arbeitsmarkt und im AMS

Das AMS fördert die Chancengleichheit von Frauen und Männern auf dem Arbeitsmarkt:

- Qualifizierungsprogramme für Frauen zur Minimierung der Einkommensschere zwischen Mann und Frau
- Unterstützung von Wiedereinsteigerinnen auf dem Weg zurück in die Erwerbstätigkeit
- Information über Berufs- und Ausbildungswahl für Mädchen

Frauen werden überproportional gefördert: **52% des Förderbudgets** wurden 2020 im Burgenland für die Qualifizierung, Unterstützung und Förderung von Frauen genutzt.

2020 hatten rund 38% der arbeitssuchenden Frauen keine über den Pflichtschulabschluss hinausgehende Ausbildung. Qualifizierungsförderungen wie zum Beispiel „**FiT – Frauen in Handwerk und Technik**“ ermöglichen daher Frauen eine Ausbildung in einem nicht traditionell weiblichen Beruf oder einen Abschluss einer mittleren bzw. höheren Schule. Am **5. März 2020** fand bereits zum zweiten Mal der **FiT Aktionstag** für Frauen und Anfang September die **#techgirls week für 14-18-jährige Mädchen** statt. Technische und handwerkliche Fähigkeiten konnten im Zuge der Events erprobt werden.

Auch AMS-intern setzt man auf Gleichstellung: Der Frauenanteil aller Beschäftigten im AMS Burgenland lag 2020 bei 66%, bei den Teilzeitbeschäftigten bei 83%. **60% der AMS-Führungskräfte sind Frauen.**

Jährlich werden im Zuge des Gender Mainstreaming Assessment in den regionalen Geschäftsstellen Angebote und Maßnahmen zur Gleichstellung von Frauen und Männern, sowohl auf dem Arbeitsmarkt als auch im AMS, abgeleitet.

60%
Frauen in
Führung

Organisation und interne Ressourcen

Landesdirektorium Burgenland

Vorsitzende: Mag.^a Helene Sengstbratl, Manfred Breithofer · T: +43 50 904 140, E-Mail: ams.burgenland@ams.at

Arbeiterkammer Burgenland: Mag. Rainer Porics, Mag.^a Gabi Tremmel-Yakali · T: +43 2682 740, E-Mail: akbgld@akbgld.at

Industriellenvereinigung: Dr.ⁱⁿ Ingrid Puschautz-Meidl, Julia Mezgolits, MA · T: +43 664 322 9462, E-Mail: burgenland@iv.at

Österr. Gewerkschaftsbund: Andreas Rotpuller, Dietrich Csögl · T: +43 2682 770, E-Mail: burgenland@oegb.at

Wirtschaftskammer Burgenland: Hannes Mosonyi, Michael Heindl · T: +43 5 90 907 2000, E-Mail: wkbglid@wkbglid.at

Organisation Arbeitsmarktservice Burgenland

Landesgeschäftsführerin: Mag.^a Helene Sengstbratl

Stellv. Landesgeschäftsführer: Manfred Breithofer

Arbeitskräfte unterstützen, Arbeitslosenversicherung:

Mag. Michael Seibald

Unternehmen unterstützen, Ausländerbeschäftigung:

Mag. Dr. Werner Rauchbauer

Operativer Supportprozess Förderungen:

Manfred Breithofer

Arbeitsmarkt-/Berufsinformation, Öffentlichkeitsarbeit, Management DIⁱⁿ (FH) Karin Steiner

Interne Serviceprozesse: Esther Schulz, MA

ServiceLine: Beate Klaus

Geschäftsstellen Leitung

AMS Eisenstadt: Christine Fischl · ams.eisenstadt@ams.at

AMS Mattersburg: Markus Plattner · ams.mattersburg@ams.at

AMS Neusiedl/See: Petra Beidl · ams.neusiedl@ams.at

AMS Oberpullendorf: Jutta Mohl · ams.oberpullendorf@ams.at

AMS Oberwart: Dietmar Strobl · ams.oberwart@ams.at

AMS Stegersbach: Sonja Marth · ams.stegersbach@ams.at

AMS Jennersdorf: Harald Braun · ams.jennersdorf@ams.at

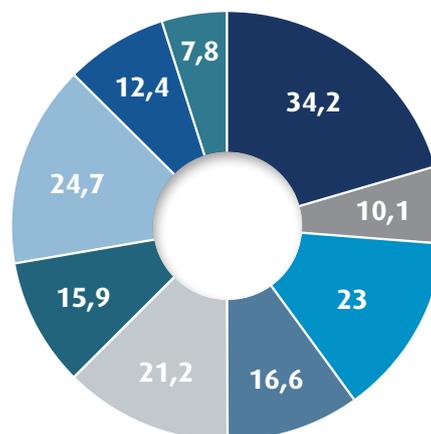
Telefon: +43 50 904 140

Personal

Personalstand Jahresende 2020	Ist-Planstellen
Beamte_innen	25,7
Kollektivvertragsbedienstete	144,9
Gesamt	170,5

Unter Berücksichtigung der Teilzeitbeschäftigten waren zum 31.12.2020 insgesamt **193 Personen** (exkl. Karenzen und Lehrlinge) beschäftigt. Davon waren **128 weiblich** und **65 männlich**.

Aufteilung der Planstellen



Finanzen

Ausbezahlte Beträge in €	2019	2020
Investitionen	204.875	173.510
Sach- und Personalaufwand	12.776.074	13.269.938
Gesamt	12.980.949	13.443.448

- Landesgeschäftsstelle
 - ServiceLine
 - RGS Eisenstadt
 - RGS Mattersburg
 - RGS Neusiedl/See
 - RGS Oberpullendorf
 - RGS Oberwart
 - RGS Stegersbach
 - RGS Jennersdorf
- RGS = Regionale Geschäftsstelle

IMPRESSUM:

Medieninhaber & Herausgeber: AMS Burgenland · Permaystraße 10, 7000 Eisenstadt · Telefon: +43 50 904 140 · E-Mail: ams.burgenland@ams.at · www.ams.at/bgld

Inhalt: Mag.^a Ute Korbelyi, Mag. Ewald Perner · Layout: RAUCHpower.com · Bildquellen: AMS/Spiola, AMS/Hollunder, Adobestock, Istockphoto