
„AK-Plus“: Ausgangssituation, Zielsetzungen und Ergebnisse

Josef Peischer, Manfred Polzer

1. Ausgangslage

1.1 Einige Zahlen

Seit der Arbeiterkammer-Reform 1992 (neues AK-Gesetz) und dem darin enthaltenen allgemeinen Rechtsschutz für alle Mitglieder, der Novellierung des Dienstrechtes (1993) sowie der Wahlrechtsreform (1998) hat sich die Arbeiterkammer konsequent in Richtung eines modernen Dienstleisters entwickelt. Dies lässt sich wie folgt belegen:

- Zwischen 1990 und 2000 stieg die Arbeiterkammerumlage real um ca. 15 Prozent, die Anzahl der Beratungsfälle ist in diesem Zeitraum um über 100 Prozent gestiegen. Der Anteil des Rechtsschutzes am Gesamtaufwand beträgt 2000 bereits über 30 Prozent. Gleichzeitig wurde der Verwaltungsaufwand in diesem Zeitraum real gesenkt. Sparsamer und effizienter Mitteleinsatz war und ist also Voraussetzung, um die übertragenen Aufgaben erfüllen zu können. Über 1000 AK-MitarbeiterInnen (= nahezu 50%) sind österreichweit in der Beratung von Arbeits- und Sozialrecht, im Konsumentenschutz, in der Bildung und im Steuerrecht eingesetzt.
- Ca. eine halbe Million österreichischer Arbeitnehmer sind von der Arbeiterkammerumlage befreit (Lehrlinge, Krankenpflegeschüler, Arbeitslose, Karenzgeldbezieherinnen, Präsenz- und Zivildienstler, geringfügig Beschäftigte, etc.) und können trotzdem die Leistungen der Arbeiterkammer in Anspruch nehmen.
- Hinzu kommt, dass die Arbeiterkammer auch jene 1,5 Millionen Arbeitnehmerpensionisten vertritt und unterstützt, die ihr Berufsleben lang Beiträge bezahlt haben.

Gleichzeitig ist die Arbeiterkammer als gesetzliche Interessenvertretung verpflichtet, die kollektiven Interessen der Arbeitnehmer zu vertreten. In dieser Rolle ist sie weder Parteien noch der Regierung verpflichtet, sondern ausschließlich den Interessen ihrer Mitglieder.

Abbildung 1: Umfrage Kosten-Nutzen-Verhältnis

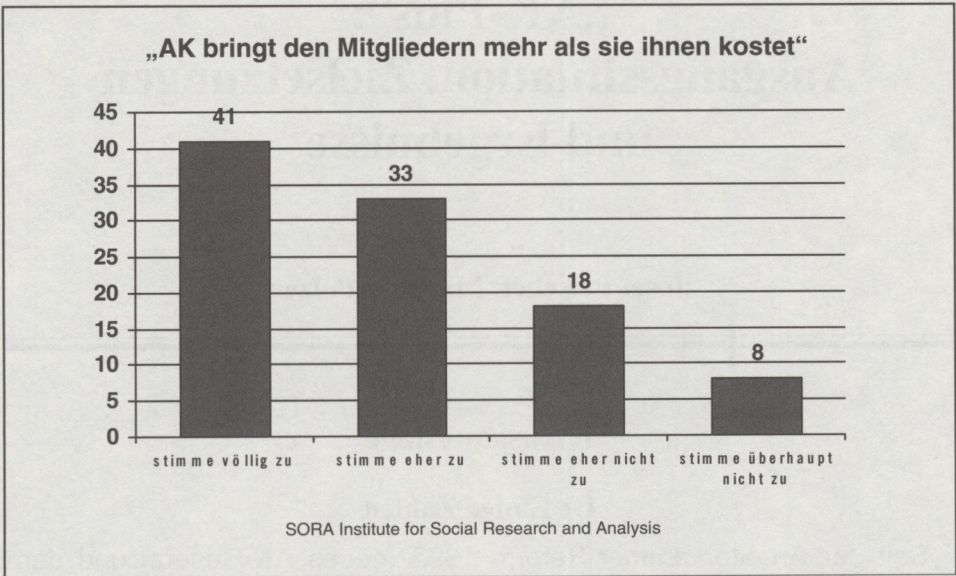
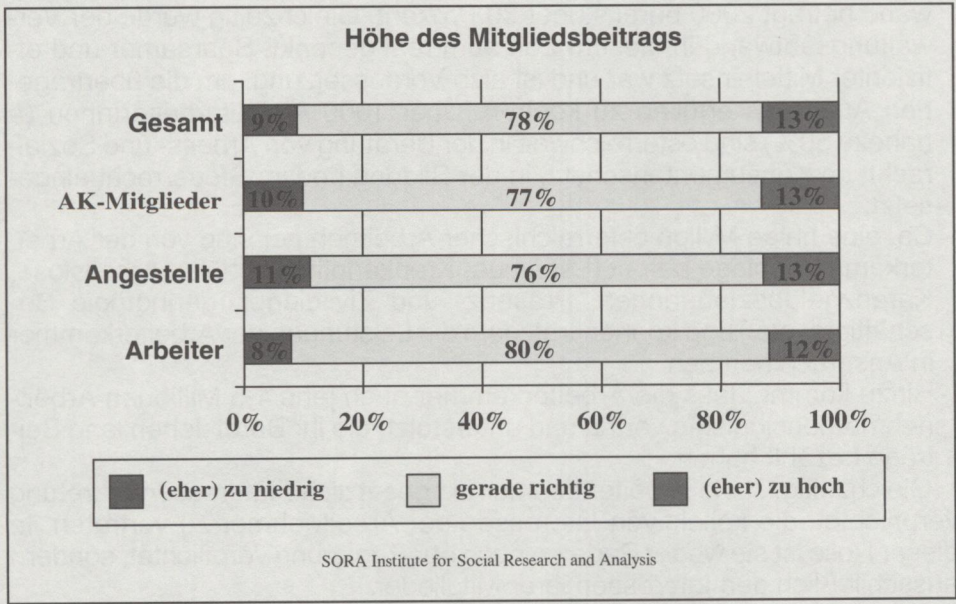


Abbildung 2: Umfrage Höhe AK-Umlage



1.2 Hohe Akzeptanz der AK und deren Leistungen

Bei der Diskussion über die Umlagensenkung in der Wirtschaftskammer und die Übertragung dieser Diskussion im Zusammenhang mit dem Regierungswechsel 2000 auf die Arbeiterkammern (warum übrigens nicht auf alle Kammern?) sind folgende Fakten zu berücksichtigen:

Die Umlagensenkungsdiskussion wurde in der Wirtschaftskammer von Mitgliedergruppen (Industrie) initiiert; völlig anders ist die Situation in der Arbeiterkammer: Die AK-Mitglieder akzeptieren die Umlage (im Durchschnitt € 0,17 pro Tag) und haben hohes Vertrauen sowohl in die Institution als auch in deren Dienstleistungen (vgl. Ogris et al, 2000):

1.3 Wesentliche Unterschiede zwischen Arbeiterkammer und Wirtschaftskammer

Zum Zeitpunkt (1999/2000) der Diskussion um die Umlagensenkung gab es wesentliche Unterschiede zwischen AK und WK, z.B.:

- Die Arbeiterkammer hatte in Österreich 2,8 Millionen Mitglieder und 2.250 Beschäftigte. Die Wirtschaftskammer rund 360.000 Mitglieder und 5.200 Beschäftigte.
- Die Arbeiterkammer verfügte 2001 Österreichweit über ein Budget von rund 3,7 Milliarden Schilling, die Wirtschaftskammer über ein Budget inklusive der Außenhandelsbeiträge von rund neun Milliarden Schilling.
- Die Arbeiterkammer hatte insgesamt bei einer Mitgliederzahl von 2,8 Millionen 840 Funktionäre in ganz Österreich, die Wirtschaftskammer bei rund 360.000 Mitgliedern derzeit 17.000 Funktionäre.
- In Österreich gibt es neun Arbeiterkammern. Die Wiener Länderkammer führt auch die Geschäfte als Koordinator im Sinne einer Bundesarbeitskammer. Im Vergleich dazu gibt es zehn Wirtschaftskammern. Allein die zehnte Wirtschaftskammer, die Bundeswirtschaftskammer, kostet zwei Milliarden Schilling.
- Die Arbeiterkammerumlage ist seit der Mitgliederbefragung 1996 (die äußerst positiv für die Arbeiterkammer war) außer Streit.
- Die Wirtschaftskammerumlage wird zum Teil von der Lohnsumme berechnet. Das bedeutet, sie hat Lohnnebenkostencharakter.
- Die Arbeiterkammerumlage wird von den Arbeitnehmern selbst bezahlt. Das heißt, für den Unternehmer hat die Arbeiterkammerumlage keine Bedeutung und hat auch keinen Lohnnebenkostencharakter.
- Die finanzielle Ausgangssituation von Wirtschaftskammer und Arbeiterkammer ist extrem unterschiedlich: Die Wirtschaftskammer verfügt pro Mitglied über ein 15-mal höheres Budget als die Arbeiterkammer, selbst nach einer 30-prozentigen Umlagenkürzung hätte die Wirtschaftskammer noch immer 10-mal mehr Budgetmittel als die Arbeiterkammer ohne Umlagenkürzung.
- Während die Wirtschaftskammer ihren Einnahmenausfall durch Verrechnung von Leistungen an ihre Mitglieder weitgehend ausgleichen kann, ist dies bei der Arbeiterkammer nur in einem sehr eingeschränkten Maß

möglich: Wenn Arbeitnehmer/-innen für unsere Dienstleistungen und Hilfe kostendeckende Preise zu zahlen hätten, könnten es sich viele nicht mehr leisten, zu ihrem Recht zu kommen.

1.4 AK reformiert seit über einem Jahrzehnt

Selbstverständlich und daher außer Streit stehend ist für die Arbeiterkammer ein sparsamer und effizienter Einsatz der zur Verfügung gestellten Mittel, ein laufendes Überprüfen des Leistungsangebotes und damit ein permanenter Rationalisierungsprozess.

Schon viel früher als die Wirtschaftskammer hat die Arbeiterkammer, unterstützt durch international tätige Beraterfirmen, in den Länderkammern Rationalisierungsprozesse in Gang gesetzt (Aufgabenanalyse, Portfolioanalyse, Leitbildprozesse, Einführung von Facility Management, Neugestaltung des Dienstleistungsangebotes, Cash Management, etc.). Die dokumentierten Ergebnisse liegen überprüfbar vor. (vgl. AK-OÖ, 1999)

Außer Zweifel steht auch, dass die Überprüfung der Kosten der angebotenen Leistungen sowie der Dienstleistungsqualität in der Arbeiterkammer ein permanenter Prozess ist und daher fortzusetzen ist (laufendes Leistungscontrolling).

Die aus diesen Maßnahmen erzielten Einsparungen dienen dazu, die bestehenden Angebote auf dem anerkannt hohen Leistungsniveau zu halten, die ständig steigende Nachfrage zu bedienen und auf Grund der veränderten wirtschaftlichen Rahmenbedingungen notwendige neue Leistungsangebote zu schaffen.

2. Ziele von AK-Plus

Die Veränderungen in unserer Gesellschaft sowie die daraus erwachsenen gesellschaftspolitischen Herausforderungen verlangen auch von der Arbeiterkammer neue Leistungen für ihre Mitglieder.

Um diesen Anforderungen gerecht werden zu können und als konsequente Fortsetzung der laufenden Rationalisierungsmaßnahmen hat die Arbeiterkammer bundesweit das Aktionsprogramm „AK-Plus“ mit folgenden Zielsetzungen gestartet:

- Auf der Grundlage neuester empirischer Befunde werden die Arbeiterkammern zusätzliche Leistungsschwerpunkte, insbesondere in den Bereichen berufliche Bildung, Konsumentenschutz und moderne Kommunikationstechnologien sowie beim Informationsangebot setzen.
- Ausschöpfung von Einsparungspotentialen durch konsequentes Kostenmanagement in den Länderkammern und durch verstärkte Kooperation auf Bundesebene.
- Überprüfung des bestehenden Leistungsportfolios unter zwei Gesichtspunkten:
 - a) Kosten-Nutzen-Orientierung für unsere Mitglieder
 - b) Welche neuen Leistungen brauchen unsere Mitglieder, um den raschen

wirtschaftlichen und sozialen Strukturwandel bewältigen zu können und damit auch den Standort Österreich wettbewerbsfähig zu erhalten?

In diesem Zusammenhang wird sich auch die Frage stellen, welche Anforderungen ein neues Sozialpartnerselbstverständnis (z.B. mehr Regelungskompetenz auf betrieblicher Ebene, ...) an das Leistungsangebot der jeweiligen Interessenvertretung stellt.

Der Ausbau der Mitgliedernähe dient dazu, um neue Formen der Rückkoppelung und Mitsprache für unsere Mitglieder zu ermöglichen, aber auch um besser auf zielgruppenspezifische Bedürfnisse eingehen zu können (z.B. junge ArbeitnehmerInnen, Frauen, ...).

3. Wirkungsbereich von AK-Plus

Das AK-Plus-Programm betrifft drei Leistungsbereiche:

3.1 Interessenvertretung

Aufbauend auf ein bundesweites Schwerpunktprogramm werden für spezifische Aufgabenstellungen, die österreichweit Relevanz haben (z.B. Energiepolitik, Sozialpolitik, Steuerpolitik, Begutachtung von Ausbildungsinhalten, etc.), länderübergreifende themenbezogene Projektgruppen eingerichtet, die einerseits hochqualitative Ergebnisse durch Bündelung von Know-how fördern, andererseits Einsparungspotentiale (virtuelle Arbeitsformen, AK-Net, etc.) ermöglichen.

3.2 Externer Dienstleistungsbereich

Hier geht es vor allem darum, die Arbeiterkammer als effiziente Dienstleistungsorganisation auszubauen. Dazu sind folgende Maßnahmen nötig:

- Ausbau der Kundenorientierung durch das Prinzip „one face to the customer“ (z.B. Rechtsberatung „aus einer Hand“ bzw. verstärkte Präsenz in den Bezirks- bzw. Außenstellen)
- Fixkostenreduktion und Erhöhung der Flexibilität durch Zukauf von Leistungen (z.B. Anwaltsleistungen)
- Ausbau und österreichweite Nutzung modernster Kommunikationstechnologien (Internet-Homepage, fax back- und e-mail-Dienste) ermöglichen effiziente Erstkundensuche für unsere Mitglieder. In diesem Kontext ist insbesondere länderübergreifende Zusammenarbeit bei Dienstleistungsangeboten gefragt.
- Durchforstung und Neugestaltung aller AK-Subventionen
- Einstellen von Dienstleistungsangeboten, die nicht zu unseren Kernkompetenzen gehören (z.B. Sportanlagen)

Der Bedarf nach neuen Dienstleistungsangeboten ergibt sich aus den wirtschaftlichen Strukturveränderungen sowie aus einem neuen Selbstverständnis von Sozialpartnerschaft.

- Neue Angebote im Bereich der Bildungsberatung und -information (auf Basis einer internet-orientierten Beratungsplattform). Ziel: Überblick über

die immer differenzierter werdende Bildungslandschaft, Orientierung für junge ArbeitnehmerInnen und Jugendliche, Förderung von Weiterbildungsangeboten in Zukunftssektoren

- Ausbau des Konsumentenschutzes für spezifische Fragestellungen
- Übernahme öffentlicher Aufgaben im Kernkompetenzbereich der Arbeiterkammer (z.B. Konsumentenschutz, Gesundheit am Arbeitsplatz, etc.)
- Auf- und Ausbau von betriebswirtschaftlichem Know how (Managementwissen, soziale Kompetenz in Veränderungsprozessen, Arbeitszeitflexibilisierung, etc.)
- Neue Zielgruppenangebote: Beispielsweise für mittlere Führungskräfte, für Frauen und für jugendliche Arbeitnehmer/-innen.
- Angebote für neue Arbeitnehmergruppen (z.B. für atypische Beschäftigungsverhältnisse)

3.3 Interner Dienstleistungsbereich

Um eine möglichst effiziente Ressourcennutzung zu gewährleisten, werden eine Reihe von Kooperationsmöglichkeiten geprüft:

- Gemeinsame Organisation und Abwicklung der Einkaufsaktivitäten, Gehaltsverrechnung, Revision, Mitgliederevidenz, Gebäudebewirtschaftung, Cash Management
- Gemeinsame Datenbanknutzung
- Österreichweite Tarife für die Telekommunikation
- Koordinierte Personal- und Organisationsentwicklung und darauf abgestimmte gemeinsame Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen (z.B. Berater/-innen-Akademie, Kompetenzzentren für bestimmte Ausbildungsinhalte, etc.)
- Verstärkte Kooperation im EDV-Bereich

Alle angesprochenen Rationalisierungs- bzw. Effizienzsteigerungsaktivitäten zielen darauf ab, die Arbeiterkammer als effiziente Dienstleistungsorganisation für ArbeitnehmerInnen zu stärken.

4. AK-Plus im Detail

Wie in vergangenen Abschnitten dargestellt, verfolgt AK-Plus zwei wesentliche Stoßrichtungen:

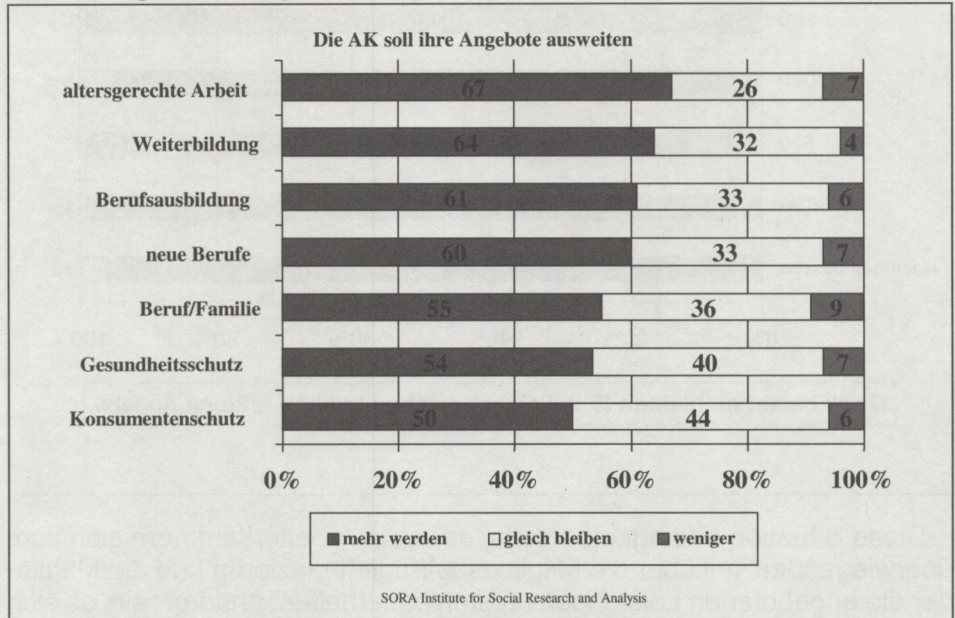
1. Die von unseren Mitgliedern eingeforderten neuen Leistungsangebote kundennah und qualitativ hochwertig zur Verfügung zu stellen
2. Österreichweit in den neun Länderkammern einen Organisationsentwicklungsprozess zu initiieren, der durch neue Kooperationsformen und -inhalte jene Einsparungspotentiale realisiert, die es erst ermöglichen diese neuen Leistungsangebote auch flächendeckend anzubieten.

Der gewählte Weg ist also von der Philosophie getragen realisierte Einsparungspotenziale direkt an unsere Mitglieder bzw. Kunden weiterzugeben.

Zum ersten Punkt wäre zu erwähnen, dass die AK-Mitglieder sehr klare

Vorstellungen in Bezug auf die erwarteten Leistungsangebote haben (vgl. Ogris/Thalhammer, 2000).

Abbildung 3: Umfrage AK-Angebote



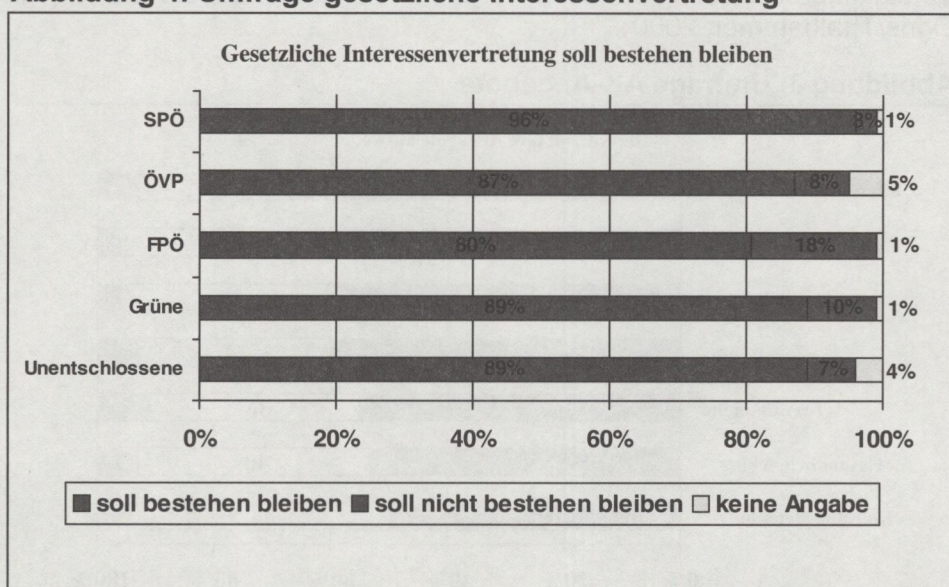
Es geht vor allem um Dienstleistungen, die unseren Mitgliedern in ihrer Rolle als Arbeitnehmer und als Konsument Information und Unterstützung anbieten.

Interessant in diesem Zusammenhang ist, dass unsere Mitglieder die AK zwar noch immer als Schutzeinrichtung sehen (Beratung und Vertretung in Arbeits- und Sozialrechtsangelegenheiten, Arbeitnehmerschutz, Konsumentenschutz, ...), immer mehr jedoch Leistungen einfordern, die ihre Rolle am Arbeitsmarkt unterstützen (Bildungsberatung, Weiterbildungsmaßnahmen, neue Berufe ...) oder Rat und Hilfe in spezifischen Lebenssituationen bieten (altersgerechte Arbeit, Vereinbarkeit von Beruf und Familie ...).

Unbestritten ist auch die Aufgabe der AK, als gesetzliche, kollektive Interessenvertretung der Arbeitnehmer aufzutreten (vgl. Ogris et al, 2000).

Zum zweiten – AK-Plus als Organisationsentwicklungsprojekt zur Steigerung von Effizienz (Ausschöpfung von Einsparungspotentialen) und Effektivität (Erhöhung des Kundennutzens) – soll noch Folgendes angemerkt werden:

Körperschaften öffentlichen Rechts, wie sie die Arbeiterkammern darstellen, sind und agieren als Non-Profit-Organisationen; sie sind ... „staatlich organisiertes Instrument des Interessenausgleiches wirtschaftlicher Gruppen mit Sonderinteressen“ bewegen sich aber ... „funktional im Spannungsfeld zwischen marktlicher und politischer Ökonomie“ (vgl. Nausner/Baumann, 2001, S. 649).

Abbildung 4: Umfrage gesetzliche Interessenvertretung

Diese Situation bedingt einerseits, dass die Arbeiterkammern sich zum überwiegenden Teil über die Mitgliedsbeiträge finanzieren und die Mitglieder die angebotenen Leistungen „kostenlos“ erhalten, andererseits es sich um Leistungen handelt, die auch am Markt angeboten werden oder könnten (marktfähige Leistungen).

Daraus ableitbar entstehen zwei zentrale Problemstellungen:

Für das Management fehlen Steuerungsinformationen in der Form der Gegenüberstellung von Aufwendungen und Erträgen und es wird schwieriger die Qualität der angebotenen Leistungen am Markt zu messen und ein dementsprechendes Qualitätsmanagement zu betreiben.

Im Rahmen von AK-Plus wurde beiden Problemstellungen Rechnung getragen:

- Im Rahmen einer Studie der Johannes Kepler Universität Linz zur „Volkswirtschaftlichen Analyse des Nutzens und der Kosten der AK OÖ“ (vgl. Schneider/Dreier in diesem Heft) wurde in Form eines Pilotprojektes der AK OÖ der Nutzen, den sie für die Mitglieder erbringt, auf zwei Arten ermittelt und „bewertet“:
- Einerseits wurden die Dienstleistungen, die die AK OÖ für ihre Mitglieder erbringt mit Alternativpreisen bewertet, sodass daraus ein (fiktiver) Marktwert der Leistungen der AK OÖ errechnet werden konnte - neben den direkten Leistungen wurden auch die Geldflüsse eruiert, die durch die Arbeit der AK an die Mitglieder zurückgeflossen (Geldflüsse an die Mitglieder) sind. Nicht bewertet wurde der „externe Nutzen“, der durch die Folgewirkungen der interessenpolitischen Arbeit der AK entsteht – dieser „externe Nutzen“ lässt sich am ehesten durch die generelle Zahlungsbereitschaft der AK-Mitglieder erfassen.

- Zum zweiten wurde eine „Zahlungsbereitschaftsanalyse“ (verstanden als jener Betrag, den ein Individuum aus einem gegebenen Einkommen für den „externen Nutzen“, den es aus den Folgewirkungen der Arbeit der AK erzielt, zu zahlen bereit wäre) durchgeführt.

Der ermittelte Marktwert der Dienstleistungen entspricht 85 % des Gesamtaufwandes („externer Nutzen“ ist hier nicht berücksichtigt). Theoretisch ließe sich daraus ein Einsparungs- bzw. Effizienzsteigerungspotential von 15 % in den Dienstleistungsbereichen ableiten.

Aus der Zahlungsbereitschaftsanalyse ist dieses Einsparungspotential geringer bewertet, da die Befragten neben dem direkten Nutzen in Form von Dienstleistungen auch den „externen Nutzen“ bewertet haben – das Effizienzsteigerungspotential bemisst sich nach diesen Ergebnissen auf ca. 7 - 8 %.

Realistischerweise ergibt sich daraus – hochgerechnet für Gesamtösterreich – ein Effizienzsteigerungspotential in den Arbeiterkammern von 7 - 15%; ein Wert, der auch in Relation zum Profit-Bereich nicht als „besorgniserregend“ zu sehen ist; in jedem Fall aber eine Vorgabe im Rahmen von AK-Plus darstellt.

- Qualitätsmanagement ist in Non-Profit-Organisationen eine relativ „junge“ Disziplin (vgl. Grossmann/Scala, 1997, S 17 ff) und vor allem ist es schwierig, die richtige Balance zwischen Qualität und Rationalisierung zu finden. So ist es z.B. zwar möglich in Beratungseinrichtungen Personal einzusparen und damit zu rationalisieren - die Gefahr besteht jedoch, die Kosten so weit zu reduzieren, dass die damit erbrachten Leistungen in keiner befriedigenden Nutzenrelation für die Mitglieder mehr stehen.

Das AK-Plus Projekt ist ein relevanter Schritt in den Arbeiterkammern durch die Einführung von Kundenmonitorings (vgl. Michenthaler, 2002) und durch die Etablierung von Leistungscontrolling das Qualitätsmanagement auszubauen.

AK-Plus als Organisationsentwicklungsprojekt ist somit der Versuch, die Arbeiterkammern im Spannungsfeld zwischen Markt und Politik neu zu positionieren und ein ausgewogenes Verhältnis zwischen interessenpolitischer Vertretungseinrichtung und zeitgemäßem Dienstleistungsunternehmen zu schaffen.

5. Projektdesign, erste Ergebnisse

5.1 Die Projektstruktur

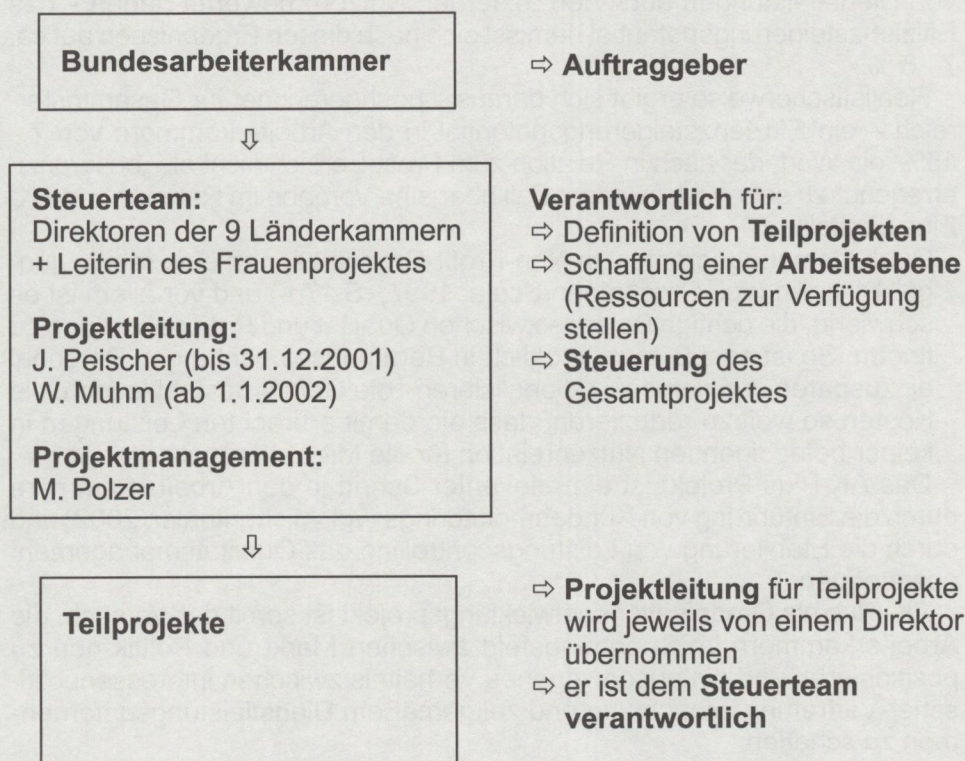
Auftraggeber für das Projekt AK-Plus ist die Bundesarbeitskammer (Hauptversammlung und BAK-Vorstand); die Projektsteuerung obliegt einem Steuerteam, das sich aus den Direktoren der neun Länderkammern zusammensetzt.

Aufgaben des Steuerteams sind das Vorantreiben bzw. die Steuerung des Gesamtprojektes, die Definition der Teilprojekte sowie die zur Verfügungstellung von Ressourcen. Die Teilprojekte werden jeweils von einem

Direktor einer Länderkammer als Projektleiter übernommen, der Projektleiter ist dem Steuerteam verantwortlich.

Parallel zu den Teilprojekten laufen österreichweit Untersuchungen durch AK-interne Teams und durch externe Beraterfirmen (z.B. Analyse des Gesamtleistungsspektrums, Analyse der Rechtsschutzangebote, Status quo-Erhebung über den EDV-Einsatz in den Länderkammern, Analyse des Web-Auftritts,...).

Projektstruktur



5.2 Die Teilprojekte

5.2.1 Projekt „ Synergienutzung zwischen den Länderkammern / Einsparungsmaßnahmen“ (Projektleitung: G. Schmidt)

Zentrales Ziel dieses Projektes ist durch Kooperation zwischen den Länderkammern und dadurch entstehende Synergien Einsparungspotentiale zu lukrieren und diese in Form von AK-Plus-Leistungen unseren Mitgliedern zukommen zu lassen.

Folgende Produktbereiche im Rahmen der internen Leistungserstellung wurden analysiert und einer österreichweiten Regelung zugeführt: Energie (österreichweite Ausschreibung der Energieleistungen), Fuhrpark und Benzin (österreichweite Vereinbarung), Informations- und Kommunikationsgebühren und Datenbanknutzung (Gesamttarifangebote), Bürobedarf, Büromöbel, Kopierer (Gesamtausschreibung), Versicherungen (Ziel: Gesamtausschreibung), Reorganisation und Vereinheitlichung des Facility-Managements, Vergabe einer externen Studie zur Ortung und Nutzung von Kosteneinsparungspotentialen im Bereich der Informationstechnologien.

Die Projektgruppe versteht sich neben der Verfolgung des definierten Projektauftrages auch als Informations- und Steuerungsinstrument in allen Fragen der Güter- und Dienstleistungsbeschaffung in den österreichischen Arbeiterkammern.

5.2.2 Projekt „Information und Kommunikation“

(Projektleitung: H. Guth und E. Paska)

Ziele dieser beiden Projekte sind durch Nutzung inhaltlicher und technischer Synergiepotentiale die Information unserer Mitglieder zu optimieren sowie die Kommunikation mit den Mitgliedern auszubauen. Wesentliche Projektinhalte sind:

- die Etablierung eines gemeinsamen Internetauftrittes der Länderkammern sowie die Nutzung des Internets für Online-Beratungsangebote
- Vereinheitlichung des österreichweiten Broschürenangebotes sowie die Organisation der Broschürenherstellung nach dem „print on demand“-Prinzip
- Aufbau einer zielgruppenspezifischen Informationsoffensive über die AK-Plus Leistungsangebote und
- Koordination der Öffentlichkeitsarbeit zwischen den Länderkammern inklusive einer Abstimmung der AK-Printmedien.

5.2.3 Projekt „Synergienutzung bei den AK-Bildungseinrichtungen“

(Projektleitung: M. Hirner)

Im Jahr 2000 fanden in den verschiedenen Bildungs- und Kultureinrichtungen der Arbeiterkammern (exklusive BFI und VHS) 3.737 Kurse/Veranstaltungen mit ca. 63.000 TeilnehmerInnen statt. Dies entspricht einem Gesamtwert von ca. 6 Millionen Euro pro Jahr, welche von den Arbeiterkammern im Rahmen der AK-eigenen Bildungseinrichtungen direkt für die ArbeitnehmerInnen aufgewendet werden.

Zentrale Projektergebnisse sind: die Standardisierung der Kostenrechnungen, die Abstimmung der Personalausbildung und der Austausch von Personal unter den Bildungshäusern sowie gegenseitige Hilfestellung bei Personalengpässen und die Verbindung der Bildungshäuser im Internet über Links.

Als nächster Arbeitsschwerpunkt wird über eine Analyse der Ausbildungsschwerpunkte die Etablierung von Schwerpunktbildungszentren vorangetrieben.

Die bisher beschriebenen Projekte dienen im wesentlichen dazu Synergie- und Einsparungspotentiale zu lukrieren bzw. die Informations- und Kommunikationsqualität zu unseren Mitgliedern auszubauen.

Die folgenden Teilprojekte führten in ihren Ergebnissen zu qualitativ verbesserten oder neuen Dienstleistungsangeboten für unsere Mitglieder.

Das Angebot dieser Dienstleistungen erfolgt zum Teil in Form von bundesweiten Aktivitäten (z.B. Euro-Hotline), zum Teil werden in Anlehnung an das bundesweite Aktionsprogramm die Maßnahmen länderspezifisch konzipiert und regional angeboten. Die länderspezifische Organisation der Umsetzung verfolgt vor allem das Ziel eine größtmögliche Kundennähe zu gewährleisten.

5.2.4 Projekt „Konsumentenschutz“

(Projektleitung: M. DeMartin)

Aus der Einschätzung, dass vor allem in der ersten Phase der Euro-Umstellung ein Leistungsausbau im Bereich des Konsumentenschutzes erforderlich sein wird, wurden folgende Maßnahmen geplant und umgesetzt:

- Ausbau des Konsumentenrechtsschutzes durch Erhöhung der Klagsaktivitäten bei Musterprozessen und bei UWG-Prozessen sowie verstärkte Rechtsvertretung im Einzelfall durch Anwälte;
- Einrichtung der AK-Euro-Hotline mit dem Ziel, eine zentrale Preisüberwachungskompetenz um die Euro-Einführung zu etablieren sowie Wissensfragen zum Euro abzudecken;
- Beitritt der AK zur Europäischen Konsumentenschutzorganisation BEUC um frühzeitig konsumentenpolitische Initiativen auf EU-Ebene beeinflussen zu können;
- Schlichtungsstelle Gütezeichen *e-commerce*, um im Interesse unserer Mitglieder „schwarze Schafe“ unter den online-Anbietern herauszufinden;
- Aufbau einer online-Beratung für konsumentenpolitische Fragestellungen (z.B. im Reisebereich, bei Tarifen etc.).

5.2.5 Projekt „Berufliche Bildung“

(Projektleitung: H. Peter)

Qualifizierte Aus- und Weiterbildungsangebote sind eine wesentliche Voraussetzung für Arbeitnehmer um ihre Position am Arbeitsmarkt verbessern zu können.

Ausgehend von dieser Grundorientierung werden im Rahmen von AK-Plus folgende Angebote realisiert:

- Bildungsscheck der AK flächendeckend im gesamten Bundesgebiet (bis 2001 regional differenziert S 1.000,-, ab 2002 € 100,-). Schwerpunkte des Bildungsschecks sind bei aller notwendigen Differenzierung des Bil-

ungsangebotes EDV-Kurse und Kurse für berufliche Weiterbildungsmaßnahmen (z.B. im Bereich der Sprachen).

- Bildungspaket für Internet-Einsteiger, um allen ArbeitnehmerInnen den Zugang zum Internet zu ermöglichen;
- Auf- bzw. Ausbau einer qualitativ hochwertigen Internet-unterstützten Bildungsberatung;
- Unterstützung regionaler Qualifizierungsoffensiven (z.B. Initiative „Arbeitsplatz NÖ“, Vorarlberg: Bildungs-Centrum-AK, Wien: Lehrgang „IT-Netzwerk-TechnikerIn“, ...).

5.2.6 Projekt „Neue Zielgruppen“

(Projektleitung: G. Wolfsgruber)

Im Rahmen von AK-Plus erhalten freie Dienstnehmer (das sind z.B. Zeitungsverteiler, Redakteure, Journalisten, Telearbeiter, Reiseleiter, freie angestellte EDV-Spezialisten, freie Mitarbeiter in Call-Centern, ...), d.h. Dienstnehmer ohne echtes Arbeitsverhältnis (die somit auch nicht AK Mitglied sind) freiwillig kostenlose Rechtsberatung, zum Teil auch kostenlose Rechtsvertretung.

Dieses zusätzliche Leistungsangebot erfordert sowohl quantitativ vermehrte als auch inhaltlich neue Personal- und Sachaufwendungen in den Bereichen Arbeits-, Steuer- und Sozialversicherungsrecht.

5.2.7 Projekt „Jugendliche Arbeitnehmer“

(Projektleitung: bis 31.12.2001 W. Muhm, ab 1.1.2002 J. Peischer)

Folgende neue Leistungsangebote für jugendliche ArbeitnehmerInnen wurden entwickelt:

- 2002 gibt es eine bundesweite Aktion „Negativsteuer“ (Möglichkeit der Rückerstattung von Sozialversicherungsbeiträgen) für Lehrlinge und KrankenpflegeschülerInnen, welche den jungen AK-Mitgliedern ca. 7,3 Millionen Euro Geldrückflüsse bringen wird.
- Um zu einem möglichst frühen Zeitpunkt Kontakt mit den neuen jugendlichen ArbeitnehmerInnen zu bekommen, wird zukünftig jeder Lehrling ein Info-Startpaket erhalten
- Initiierung einer periodischen Studie zur Arbeitsmarkt- und Qualifizierungsanalyse mit dem Ziel der Erarbeitung eines Modells zur dynamischen Entwicklung von Berufen und Qualifikationen.

5.2.8 Projekt „Neue Leistungsangebote für Frauen“

(Projektleitung: J. Ettl)

Zentrales Ziel der neuen AK-Leistungsschiene für Frauen in der ersten Phase ist die Unterstützung des Wiedereinstieges für Frauen nach der Karenz. Beispiele aus diesen neuen Angeboten sind:

- Broschüre für WiedereinsteigerInnen;

– EDV-Anwenderschulungen im Paket mit arbeits- und sozialrechtlichen Informationen zum Wiedereinstieg sowie Kinderbetreuung während des Kurses.

Weiters werden unter dem Aspekt des „*Gender Mainstreaming*“ zukünftig alle AK-Aktivitäten analysiert und dementsprechend adaptiert.

5.3 Die finanziellen Konsequenzen

Für die in den Projekten erarbeiteten neuen Leistungsangebote für unsere Mitglieder haben und werden die Arbeiterkammern österreichweit folgende Mittel zur Verfügung gestellt/stellen:

Wert der neuen Leistungen:

2001 ...	7,3 Mio €
2002 ...	18,1 Mio €
2003 ...	21,8 Mio €
2004 ...	<u>25,4 Mio €</u>
	72,6 Mio €

Auf der Basis der Umlage von 1999 sollen somit ab dem Jahr 2004 jährlich ca. 10% der Umlage der Arbeiterkammern für neue Leistungen (mit jährlichen Schwerpunktsetzungen) für die Mitglieder aufgewendet werden.

Bis 2004 ergibt dies Aufwendungen für verbesserte und neue Leistungen von über 70 Millionen Euro.

Die Finanzierung dieser neuen Leistungsangebote erfolgt über Einsparungen aus Rationalisierungsmaßnahmen und Umschichtung bei den bestehenden Angeboten.

Geht man von dem in der Schneider-Studie (vgl. Schneider/Dreer, 2001) errechneten Effizienzsteigerungspotential von 7 - 15% aus, lässt sich aus den obigen Zahlen ableiten, dass die durchgeführten Effizienzsteigerungs- und Modernisierungsmaßnahmen in den österreichischen Arbeiterkammern unseren Mitgliedern zugute kommen und damit ihrem Wunsch entsprechen, nicht die Umlage zu senken, sondern die Leistungen anzupassen und auszubauen.

In einem im August 2001 durchgeführten *Monitoring* über die Beurteilung des AK-Plus Projektes bewerteten 24% der Befragten die Aktion AK-Plus mit der Note 1 (auf einer fünfteiligen Bewertungsskala), 41% vergaben die Note 2 und 21% die Note 3. Der Gesamtbewertungsdurchschnitt für die Aktion liegt bei 2,02.

Auch die neuen Leistungsangebote wurden sehr positiv aufgenommen. 84% bewerteten den Ausbau des Konsumentenschutzes, 88% die Förderung von Aus- und Weiterbildung in den Zukunftsbereichen, 84% die Förderung von Frauen im Berufsleben, 69% den Ausbau der Rechtsberatung für freie Arbeitnehmer als „sehr wichtig“ oder „wichtig“ (vgl. Michenthaler, 2001).

Als Resümee lässt sich folgender Schluss ziehen:

Das Konzept ist von seiner Philosophie her aufgegangen. Rationalisierungserfolge unseren Mitgliedern in Form neuer Leistungsangebote zu

gute kommen zu lassen und die Arbeiterkammern als starke Interessenvertretungen und als effiziente Dienstleister für Arbeitnehmer auszubauen.

Literatur

- Arbeiterkammer Oberösterreich (1999), *Neue Ziele - Neue Aufgaben, Vom Kammeramt zum modernen Dienstleister*, Linz, 1999.
- Bundesarbeitskammer, Hrsg. (Juni 2001), *Bericht an die Hauptversammlung*, Wien, Juni 2001.
- Bundesarbeitskammer, Hrsg. (November 2001), *Ein Jahr AK-Plus, Erster Umsetzungsbericht*, Wien, November 2001.
- Grossmann, R./Scala, K. (1997), *Organisationen im Umbau*, in: Scala, Grossmann, *Supervision in Organisationen*, Juvena Verlag, Weinheim und München, 1997, S. 17 ff.
- Michenthaler, G. (2001), *Wahrnehmung der Aktion AK-Plus durch die AK-Mitglieder*, unveröffentlichte Erhebung des IFES, Linz, August 2001.
- Michenthaler, G. (2002), *Kontinuierliche Messung der Zufriedenheit mit den Beratungs- und Vertretungsleistungen der Arbeiterkammer Oberösterreich*, unveröffentlichte Erhebung des IFES, Linz, Juli 2002.
- Nausner, P./Baumann, K. (2001), *Die Reform der Wirtschaftskammern als Organisationsreform*, in: *Wirtschaftspolitische Blätter*, 48. Jg., 6/2001, S. 649-663.
- Ogris, G./Ortner, G./Paul, V./Thalhammer, E. (2000), *Befragung zum Image der Arbeiterkammer*, SORA Institute for Social Research and Analysis, Wien, Oktober 2000.
- Ogris, G./Thalhammer, E. (2000), *AK-Mitgliederbefragung*, SORA Institute for Social Research and Analysis, Wien, Oktober 2000.
- Schneider, F./Dreer, E. (2001), *Eine volkswirtschaftliche Analyse des Nutzens und der Kosten der Arbeiterkammer Oberösterreich*, Universitätsverlag Trauner, Linz 2001 (Kurzfassung in diesem Heft).