



Arbeitsmarktservice
Österreich

Bundesrichtlinie Betreuungsvereinbarung

Gültig ab: 22.11.2010
Erstellt von: Abteilung Service für Arbeitskräfte
GZ: BGS/SfA/0502/8126/2010
Nummerierung: SFA/06-2010
Dokumentation: Service für Arbeitskräfte

Damit außer Kraft: BGS/SfA/0502/9974/2009

.....
Dr. Herbert Buchinger eh.
Vorstandsvorsitzender

Datum der Unterzeichnung: 10.11.2010

.....
Dr. Johannes Kopf L.L.M. eh.
Vorstandsmitglied

Datum der Unterzeichnung: 10.11.2010

WARNHINWEIS: Diese Richtlinie gibt die Rechtsmeinung des AMS wieder und stimmt daher möglicherweise nicht mit der Rechtsmeinung von AK, der Arbeitsloseninitiativen oder des Verwaltungsgerichtshofes überein!

INHALTSVERZEICHNIS

1. Einleitung	3
2. Regelungsgegenstand	3
3. Regelungsziele	4
4. Gesetzliche Grundlagen	4
5. Adressaten und Adressatinnen	4
6. Normen – inhaltliche Regelungen	4
6.1. Voraussetzungen für die Erstellung von Betreuungsvereinbarungen	4
6.2 Die Betreuungsvereinbarung.....	6
6.2.1. Zielgruppe	6
6.2.2. Erstellungsfrist.....	6
6.2.3. Ausgabe.....	7
6.2.4. Ausprägungen von Betreuungsvereinbarungen.....	8
6.2.5. Inhalte	8
6.2.6. Gültigkeit von Betreuungsvereinbarungen	18
6.2.7. Anpassung der Betreuungsvereinbarung	18
7. Verfahrensnormen und wichtige Formulare	19
8. Inkrafttreten/Außerkräfttreten	19
9. Einführung und Qualitätssicherung	19
10. Erläuterungen	19
10.1. ad 1 Einleitung	19
10.2. Erläuterungen zu 6.2.5.3.1	20
11. Anhang	20
11.1 Nachweis über Bewerbungsaktivitäten	19

1. Einleitung

Mit der ab 1. 1. 2005 geltenden Bestimmung des § 38 c AMSG ist der Einsatz des Betreuungsplans gesetzlich normiert. Damit soll die Kunden- und Kundinnenzufriedenheit erhöht und die Passgenauigkeit von Betreuung, Vermittlung und Qualifizierung gefördert werden.

Um den Vereinbarungscharakter hervorzuheben werden im Einvernehmen erstellte Betreuungspläne **Betreuungsvereinbarung** genannt, nicht im Einvernehmen erstellte **Betreuungsplan**.

Kann dieses Einvernehmen nicht erreicht werden, ist der Betreuungsplan einseitig durch das AMS unter weitestgehender Berücksichtigung der Interessen der KundInnen festzulegen und dies auch zu begründen.

Für eAMS-Konto-InhaberInnen mit einer akzeptierten Einstellungszusage ergibt sich eine Ausnahme hinsichtlich der persönlichen Anwesenheit bei der Erstellung von Betreuungsvereinbarungen: Wird eine Einstellungszusage bekannt gegeben und sind keine weiteren Betreuungsschritte bzw. ist kein persönlicher Kontakt wegen leistungsrechtlicher Angelegenheiten bis zur geplanten Arbeitsaufnahme notwendig, kann die Betreuungsvereinbarung in Abwesenheit des Kunden/der Kundin erstellt und als Vorschlag ins eAMS-Konto zugestellt werden.

Technisch vorgesehen wurde die Möglichkeit der Zustellung aller Betreuungsvereinbarungstypen ins eAMS-Konto. Von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht werden darf aber nur für oben beschriebene Personengruppe (eAMS-Konto InhaberInnen mit akzeptierter Einstellungszusage, bei denen keine weiteren Betreuungsschritte bis zur Arbeitsaufnahme geplant sind und deshalb eine persönliche Vorsprache nicht notwendig ist).

Vorliegende Richtlinie wurde vom Verwaltungsrat am 5.11.2010 beschlossen.

(Gesetzestext § 38 c AMSG siehe [10.1. ad 1 Einleitung](#))

2. Regelungsgegenstand

Gegenstand der vorliegenden Richtlinie ist die Regelung der Erstellung, Nutzung und Anpassung von Betreuungsvereinbarungen im Rahmen der Durchführung des Kernprozesses 1 „Arbeitskräfte bei der Suche nach geeigneten Beschäftigungsmöglichkeiten und bei der Anpassung an die Arbeitskräftenachfrage unterstützen“.

In diesem Sinn bezieht sich diese Richtlinie auf den Prozessschritt „Betreuungsvereinbarung abschließen und kommunizieren“

Nicht geregelt wird hier die formale Abwicklung der §§ 9 und 10 AIVG.



3. Regelungsziele

Ziel der vorliegenden Richtlinie ist die Sicherstellung einer bundesweit einheitlichen Vorgangsweise bei der Erstellung, Nutzung und Anpassung von Betreuungsvereinbarungen im Rahmen des Kernprozesses 1 „Arbeitskräfte ... unterstützen“.

Mit dieser Richtlinie wird dem EFQM-Kriterium 5b Rechnung getragen.

Im Sinne des Gender Mainstreaming sollen die AMS-BeraterInnen (RL-AnwenderInnen) strukturelle Unterschiede in den Erwerbs- und Arbeitsmarktchancen der arbeitssuchenden Frauen und Männer nicht nur wahrnehmen, sondern in Richtung arbeitsmarktpolitische Gleichstellung verändern. In der Betreuungsvereinbarung ist darauf zu achten, dass die vereinbarten Maßnahmen der Gleichstellung von Frauen und Männern auf dem Arbeitsmarkt förderlich sind.

4. Gesetzliche Grundlagen

§ 38 c AMSG

5. Adressaten und Adressatinnen

Adressaten und Adressatinnen dieser Richtlinie sind alle Führungskräfte und MitarbeiterInnen des AMS, die mit der Koordination, Steuerung und Umsetzung des KP „Arbeitskräfte unterstützen“ befasst sind.

6. Normen – inhaltliche Regelungen

6.1. Voraussetzungen für die Erstellung von Betreuungsvereinbarungen

Grundlage und Rahmen für die Erstellung und Anwendung der Betreuungsvereinbarung ist die durch die Beschreibung des Kernprozesses 1 „Arbeitskräfte ... unterstützen“ in ihren Eckpunkten vorgegebene Strukturierung des Prozessablaufes.

Dieser festgelegte (idealtypische) Prozessablauf strukturiert den gesamten Betreuungsprozess in seinem grundsätzlichen Ablauf nach definierten Prozessphasen und –schritten in zeitlicher und sachlogischer Abfolge.

Der im Gesamtablauf gesondert angeführte Prozessschritt „Betreuungsvereinbarung abschließen und kommunizieren“ baut somit auf einer Reihe vorhergehender Prozessschritte auf und setzt damit deren korrekte Durchführung voraus.



Erläuterung:

Da viele Vorbelegungen von Inhalten des PST gesteuert werden, ist vor dem Anlegen einer Betreuungs- oder einer Überstellungsvereinbarung die Aktualität der PST-Daten zu prüfen (insbesondere PER, PLV, BW1, ALL und BW2) und weitere Termine mittels TVS festzulegen.

Eine Beschreibung der technischen Abhängigkeiten zwischen PST und Betreuungsvereinbarungen findet sich unter:

http://intranet.ams.or.at/0/sfa/bvs/handout_betreuungsvereinbarungen_november2010.doc

6.2 Die Betreuungsvereinbarung

6.2.1. Zielgruppe

Für jede arbeitslose und lehrstellensuchende Person, die sich beim AMS vormerken lässt (Status AL, AS, LS und AM), ist eine Betreuungsvereinbarung zu erstellen.

Wird eine Person in die Beratungszone überstellt, ist beim ersten Kontakt in der Beratungszone eine (neuerliche) Betreuungsvereinbarung abzuschließen.

Erläuterung:

Auch für Personen, die unter dem Status AS vorgemerkt werden, ist eine Betreuungsvereinbarung abzuschließen. Denn auch hier bedarf es einer für beide Seiten verbindlichen und dokumentierten Betreuungsstrategie. Dies betrifft beispielsweise Personen, die die Mindestverfügbarkeit von 16 bzw. 20 Stunden nicht erfüllen bzw. Personen, die in Beschäftigung stehen und denen eine Förderung laut BEMO/REMO Richtlinie zuerkannt werden kann.

Für Personen während Status SC muss keine Betreuungsvereinbarung erstellt werden, denn die besuchte Maßnahme wurde bereits in der Betreuungsvereinbarung zuvor vereinbart.

6.2.2. Erstellungsfrist

Eine Betreuungsvereinbarung ist jedenfalls innerhalb von drei Wochen nach Neuzugang in die Arbeitslosigkeit zu erstellen.

Bei Personen, die eine Arbeitslos-Frühmeldung über die bevorstehende Kündigung (oder sonstige Auflösung des Dienstverhältnisses) gem. § 17 AIVG übermittelt haben, ist eine Betreuungsvereinbarung spätestens beim ersten Kontakt nach Eintritt der Arbeitslosigkeit zu erstellen.

Für Personen, die sich (online) arbeitslosfrühmelden, online geltend machen, über eine Einstellungszusage verfügen und der Berater/die Beraterin entscheidet, dass eine persönliche Vorsprache nicht notwendig ist, ist die Betreuungsvereinbarung sinnvoller Weise gleichzeitig mit der Entscheidung, dass keine persönliche Vorsprache notwendig ist, zu erstellen. Spätestens jedoch mit dem Eintreten der tatsächlichen Arbeitslosigkeit.

Erläuterung:

Unter „Neuzugang“ ist hier nicht der statistische Neuzugang nach einer 28tägigen Unterbrechung zu verstehen, sondern der Zugang von Personen, die über keine bzw. eine nicht mehr gültige Betreuungsvereinbarung verfügen.



6.2.3. Ausgabe

Die Betreuungsvereinbarung/der Betreuungsplan bzw. die Überstellungsvereinbarung ist auszudrucken und mit dem Kunden/der Kundin zu besprechen und zu übergeben. Die KundInnen sind darauf hinzuweisen, die Betreuungsvereinbarung zum nächsten Termin wieder mitzunehmen.

Ausnahme: Für KundInnen mit akzeptierter Einstellungszusage, die über ein aktives eAMS-Konto verfügen und bei denen keine persönliche Vorsprache wegen leistungsrechtlicher Angelegenheiten (mehr) notwendig ist und auch keine weiteren Betreuungsschritte bis zur Arbeitsaufnahme geplant sind, kann eine Betreuungsvereinbarung in Abwesenheit des Kunden/der Kundin erstellt werden.

Die Betreuungsvereinbarung ist dem Kunden/der Kundin in das eAMS-Konto zuzustellen. Der Kunde/die Kundin hat 7 Tage Zeit, um dem AMS Änderungswünsche zu der vorgeschlagenen Betreuungsvereinbarung bekannt zu geben, ansonsten gilt das Einvernehmen als hergestellt.¹

Diese Regelung gilt sowohl für KundInnen mit eAMS-Konto und einer Einstellungszusage, die online ihre Ansprüche aus der Arbeitslosenversicherung geltend machen und von einer weiteren Vorsprache entbunden werden als auch für KundInnen mit eAMS-Konto, die im Laufe der Vormerkung eine Einstellungszusage erhalten und bei denen der Berater/die Beraterin keine weiteren Betreuungsschritte bis zur Arbeitsaufnahme setzt und eine Vorsprache bis zur Arbeitsaufnahme nicht erforderlich ist.

Die verwendete Sprache soll für den Kunden/die Kundin nachvollziehbar sein; so sollen beispielsweise keine Abkürzungen und AMS interne Ausdrücke verwendet werden.

Die Kommunikation der Inhalte der Betreuungsvereinbarung ist ein erfolgskritischer Faktor in der weiteren Zusammenarbeit mit dem Kunden/der Kundin.

Für Personen mit VERM-POST J wird gemeinsam mit der Betreuungsvereinbarung ihr Inserat ausgedruckt. Dieses dient den KundInnen als Information wie sie in den Medien (eJob-Room) des AMS beschrieben werden und kann durch die KundInnen ergänzt oder überarbeitet werden.

Erläuterungen:

Das Ausdrucken bzw. das elektronische Zustellen ins eAMS-Konto (nur für Personen mit Einstellungszusage) der Betreuungs- bzw. der Überstellungsvereinbarung wird in der EDV in einem Druckprotokoll automatisch dokumentiert.

InhaberInnen eines eAMS-Kontos können die letzte geschlossene Betreuungsvereinbarung in Ihrem Konto einsehen.

¹ Der Kunde/die Kundin erhält ein diesbezügliches Schreiben automatisch nach Betätigen der Schaltfläche „ins eAMS-Konto zugestellt“ in der Betreuungsvereinbarung.

6.2.4. Ausprägungen von Betreuungsvereinbarungen

Dem unterschiedlichen Betreuungsbedarf entsprechend gibt es verschiedene Typen von Betreuungsvereinbarungen und im Falle eines Zonenwechsels von der Service- in die Beratungszone die Überstellungsvereinbarung.

- Betreuungsvereinbarung für die Service- und Beratungszone mit akzeptierter Einstellungszusage bzw. im Voraus bekanntem Ende der Arbeitslosigkeit (BPlan mit EZ)
- Betreuungsvereinbarung für die Servicezone ohne Einstellungszusage (BPlan SZ o EZ)
- Betreuungsvereinbarung für die Beratungszone (BPlan BZ)
- Betreuungsvereinbarung für Lehrstellensuchende (BPlan LS)
- Überstellungsvereinbarung (BPlan Überst)

Daneben gibt es das Dokument

- „E“-Dokument (BPlan E)

6.2.5. Inhalte

Als inhaltliche Mindeststandards müssen in jeder Betreuungsvereinbarung enthalten sein:

- **Die Ausgangslage** Betreuungsrelevante Inhalte, z.B. Betreuungspflichten, Verfügbarkeit, Berufserfahrung, Stärken und Potenziale, Unterstützungsbedarf
- **Das Ziel der Betreuung** z.B.: Vermittlung in den vereinbarten Berufsbereichen mit Angabe der Berufserfahrung, des Arbeitsortes, des Ausmaßes der Beschäftigung (Vollzeit/Teilzeit), der Arbeitszeiten unter Berücksichtigung individueller und objektiver Rahmenbedingungen
- **Die Aktivitäten des AMS, um das Ziel zu erreichen**
- **Die Aktivitäten des Kunden/der Kundin, um das Ziel zu erreichen**
- **Die Begründung für die beabsichtigte Vorgangsweise**
- **Die Kontakthaltung; Intervalle, Termine**
- **Die Geltungsdauer der Betreuungsvereinbarung**
- **Rahmenbedingungen/Festhalten, dass informiert wurde** (Geschäftsbedingungen inklusive Informationen für Bezieher und Bezieherinnen finanzieller Leistungen (ausgehändigt und erläutert), Rückmeldemodalitäten und –fristen auf VVs besprochen) Direkte Kontaktaufnahme durch Betriebe bzw. Einsicht in den Lebenslauf (bei VERMPOST J)
- **Die Dokumentation des Einvernehmens/Nicht-Einvernehmens** mit dem Kunden/der Kundin über die Betreuungsvereinbarung und eine **Begründung**, wenn kein Einvernehmen hergestellt werden konnte.
Kann kein Konsens zwischen BeraterIn und KundIn über den Berufs- bzw. Weiterbildungswunsch des Kunden/der Kundin erzielt werden, ist in der Dokumentation des Nicht-Einvernehmens der vom Kunden/der Kundin geäußerte Berufs- bzw. Weiterbildungswunsch festzuhalten.

6.2.5.1. Die Betreuungsvereinbarung mit akzeptierter Einstellungszusage bzw. im Voraus bekanntem Ende der Arbeitslosigkeit

Die Ausgangslage:

- Saisonarbeitslosigkeit und Einstellungszusage bzw. im Voraus bekanntes Ende der Arbeitslosigkeit

Das Ziel der Betreuung:

- Aufnahme der zugesagten Beschäftigung, bei Bedarf auch einer anderen Beschäftigung bzw. Eintreten des Ereignisses, das die Arbeitslosigkeit beendet (bspweise Wochenhilfe ...)

Die Aktivitäten des AMS:

- evtl. systematische Informationen über andere Beschäftigungsmöglichkeiten
- Existenzsicherung
- Allenfalls Einsetzen von Beihilfen (Kinderbetreuungsbeihilfe, Entfernungsbihilfe)

Die Aktivitäten des Kunden/der Kundin:

- Einhaltung der Meldepflichten
- Bereitschaft, auch andere Beschäftigungen anzunehmen

Die Begründung für die beabsichtigte Vorgangsweise:

- Ende der Arbeitslosigkeit ist absehbar, weitergehender Unterstützungsbedarf ist nicht gegeben

Die Kontakthaltung, Intervalle, Termine:

Geltungsdauer der Betreuungsvereinbarung:

- Das aktuelle Datum des Feldes „Vorwerk-Ende“

Rahmenbedingungen/Informationsblock:

- Information über die Meldepflichten und über das Prozedere der Abmeldung, die Vorgangsweise bei Verschiebung des Arbeitsbeginns
- Information über die notwendige Bereitschaft des Kunden / der Kundin, auch andere Beschäftigungen anzunehmen
- In Zusammenhang mit der Information über die Vorgangsweise bei einer Verschiebung des Arbeitsbeginns ist auch die akzeptierbare maximale zeitliche Frist der Verschiebung zu vereinbaren

Die **Dokumentation des Einvernehmens/Nicht -Einvernehmens** des Kunden / der Kundin über die Betreuungsvereinbarung/plan.

Eine **Begründung**, wenn kein Einvernehmen hergestellt werden konnte.

6.2.5.1.1. Verwendung der Betreuungsvereinbarung mit akzeptierter Einstellungszusage bzw. mit im Voraus bekanntem Ende der Arbeitslosigkeit

Betreuungsvereinbarungen mit akzeptierter Einstellungszusage bzw. mit im Voraus bekanntem Ende der Arbeitslosigkeit sind für Ereignisse, die maximal vier Monate in der Zukunft liegen (Arbeitsaufnahme, Pensionsantritt, Präsenz/Zivildienst) zu verwenden.² Für länger als vier Monate in der Zukunft liegende, terminierte Ereignisse, ist die Betreuungsvereinbarung für Kunden/Kundinnen der Servicezone (ohne akzeptierter Einstellungszusage) bzw. die Betreuungsvereinbarung für Kunden/Kundinnen der Beratungszone zu verwenden.

Eine Ausnahme bildet hier der terminierte Beginn der Wochenhilfe: Hier kann die Betreuungsvereinbarung Einstellungszusage bzw. mit im Voraus bekanntem Ende der Arbeitslosigkeit verwendet werden auch wenn der Beginn der Wochenhilfe mehr als vier Monate in der Zukunft liegt.

6.2.5.1.2. Verschiebung der Einstellungszusage

Eine Verschiebung des Arbeitsantritts von Personen mit Einstellungszusage ist in einem Schritt bis max. 6 Wochen in die Zukunft möglich. Kommen mehrere Verschiebungen zum Tragen, darf der Gesamtzeitraum (Bekanntgabe der ursprünglichen Einstellungszusage bis zum tatsächlichen Arbeitsantritt) 4 Monate nicht überschreiten. Der Grund für die Verschiebung der Einstellungszusage ist im Erledigungsvermerk der Betreuungsvereinbarung im unteren Textfeld mit Datum anzuführen.

Verschiebungen über sechs Wochen hinaus erfordern eine neue Betreuungsvereinbarung und bedingen eine (neuerliche) Vorsprache durch den Kunden/die Kundin.

Erläuterungen:

Das Datum der Verschiebung der Einstellungszusage (Änderung im Vormerk-Ende) wird automatisch im oberen Bereich des Erledigungsvermerks mitdokumentiert.

Für das Eintragen der Begründung muss der User/ die Userin aktiv den Erledigungsvermerk öffnen. Wird der Grund für die Verschiebung eingetragen, ist auch das Datum der Eintragung dazuzuschreiben. Damit kann auch bei mehrmaliger Verschiebung nachvollzogen werden, wann die Eintragung erfolgt ist.

Weitere relevante Richtlinien: BRL zu Personen mit im Voraus bekanntem Vormerk-Ende und zum Feld Verm.Post (Einstellungszusagen und Verm.Post).

² Eine Betreuungsvereinbarung mit akzeptierter Einstellungszusage mit dem Vormerk-Ende Grund A kann technisch nur erstellt werden, wenn das Datum der Einstellungszusage bis maximal 4 Monate in der Zukunft liegt.

6.2.5.2. Die Betreuungsvereinbarung für Kunden/Kundinnen der Servicezone (ohne akzeptierter Einstellzusage)

Die Ausgangslage:

- Arbeitslosigkeit mit absehbaren Vermittlungschancen
- Betreuungsrelevante Inhalte, z.B. Betreuungspflichten, Verfügbarkeit, Stärken und Potenziale, Unterstützungsbedarf
- Gründe, die die Arbeitslosigkeit herbeigeführt haben, sofern sie vermittlungsrelevant sind

Das Ziel der Betreuung:

- Vermittlung in vereinbarten Berufsbereichen mit Angabe des Arbeitsortes, des Ausmaßes der Beschäftigung, der Arbeitszeiten (Vollzeit/Teilzeit)

Die Aktivitäten des AMS:

- Sichten des Stellenangebots und Zusenden von Vermittlungsvorschlägen (wenn möglich auch per E-Mail)
- Inserieren im Internet
- Veranlassen von ärztlichen und arbeits- und berufspsychologischen Gutachten
- Allenfalls Maßnahmen / Beihilfen ansprechen und einsetzen (beispielsweise Kinderbetreuungsbeihilfe, Vorstellbeihilfen)
- Begleitung vereinbarter Eigeninitiativen
- Existenzsicherung

Die Aktivitäten des Kunden/der Kundin:

- Vorstellen bei Unternehmen
- Nutzen der Selbstbedienungsangebote
- Andere Eigenaktivitäten wie Aktivbewerbungen
- Einhalten der Rückmeldemodalitäten

Die Begründung für die beabsichtigte Vorgangsweise

Die Kontakthaltung/Intervalle, Termine

Geltungsdauer

Rahmenbedingungen/Informationsblock:

- Informationen über die Meldepflichten und über das Prozedere der Ab- bzw. Wiedermeldung
- Vereinbaren des Umfangs, des Nachweises, der Art und des Zeitraums der Rückmeldung der Eigenaktivitäten
- Festlegen der Rückmeldemodalitäten nach Bewerbungen
- Direkte Kontaktaufnahme durch Betriebe bzw. Einsicht in den Lebenslauf (bei VERM-POST J)

Die **Dokumentation des Einvernehmens/Nicht-Einvernehmens** des Kunden/der Kundin über die Betreuungsvereinbarung/plan.

Eine **Begründung**, wenn kein Einvernehmen hergestellt werden konnte.

Erläuterung:

Eine Sanktion gem. § 10 AIVG wegen mangelnder Eigeninitiative kann nur dann ausgesprochen werden, wenn Umfang und Nachweis der Eigenaktivität nachweislich festgehalten sind. Dies kann mittels Niederschrift erfolgen oder aber mittels ausgedruckter Betreuungsvereinbarung (mit den vereinbarten Eigenaktivitäten), die die KundInnen unterschreiben und die dem Leistungsakt beigeschlossen wird.

Zur Dokumentation der Eigenaktivität ist das im [Anhang 11.1](#) befindliche Formular „Nachweis über Bewerbungsaktivitäten“ mitzugeben bzw. sind eigene Bewerbungslisten mit gleichem Inhalt zu akzeptieren. Für InhaberInnen eines eAMS-Kontos besteht die



Möglichkeit, die Eigenbewerbungen im eAMS-Konto zu dokumentieren. Die BeraterInnen können diese einsehen und gegebenenfalls im PST im Dokument Klasse=Text und Typ=EIGENBEW abspeichern.

6.2.5.3. Die Betreuungsvereinbarung für Kunden/Kundinnen der Beratungszone

Die Ausgangslage:

- Arbeitslosigkeit und erhöhter Betreuungsbedarf; betreuungsrelevante Inhalte, z.B. Betreuungspflichten, Verfügbarkeit, Stärken und Potenziale, Qualifikation, Unterstützungsbedarf

Das Ziel der Betreuung:

- Vermittlung in vereinbarten Berufsbereichen mit Angabe des Arbeitsortes, des Ausmaßes der Beschäftigung (Vollzeit/Teilzeit), Arbeitszeiten
- bzw. Herstellen der Vermittlungsfähigkeit

Die Aktivitäten des AMS:

- Sichten des Stellenangebots und Zusenden von Vermittlungsvorschlägen (wenn möglich auch per Email)
- Information, Auswahl und Einsatz von Maßnahmen je nach individueller Ausgangssituation (unterstützende Maßnahmen, Qualifizierung, Beschäftigungsmaßnahmen) unterstützt durch das Aushändigen von Produktblättern
- Begleitung vereinbarter Eigenaktivitäten
- Veranlassen von ärztlichen und arbeits- und berufspsychologischen Gutachten
- Allenfalls Maßnahmen/Beihilfen ansprechen und einsetzen
- Existenzsicherung
- Unterstützung bei der Suche nach Kinderbetreuungsmöglichkeiten

Die Aktivitäten des Kunden/der Kundin:

- Vorstellen bei Unternehmen
- Nutzen der Selbstbedienungsangebote
- andere Eigenaktivitäten wie Aktivbewerbungen
- Einhalten der Rückmeldemodalitäten
- Teilnahme an den vereinbarten Maßnahmen
- Verlangte ärztliche Gutachten beibringen
- Selbstsuche geeigneter Maßnahmen

Die Begründung für die beabsichtigte Vorgangsweise

Die Kontakthaltung/Intervalle, Termine

Die Geltungsdauer

Rahmenbedingungen/Infoblock:

- Information über die Meldepflichten und über das Prozedere der Ab- bzw. Wiedermeldung
- Vereinbaren des Umfangs, des Nachweises, der Art und des Zeitraums der Rückmeldung der Eigenaktivitäten (siehe auch Erläuterungen 6.2.5.2)
- Festlegen der Rückmeldemodalitäten nach Bewerbungen
- Direkte Kontaktaufnahme durch Betriebe bzw. Einsicht in den Lebenslauf (bei VERM-POST J)

Die **Dokumentation des Einvernehmens/Nicht-Einvernehmens** des Kunden / der Kundin über die Betreuungsvereinbarung/-plan.

Eine **Begründung**, wenn kein Einvernehmen hergestellt werden konnte.

6.2.5.3.1 Kinderbetreuungspflichten

Liegen Kinderbetreuungspflichten vor, so sind diese bei der Vermittlung der Person hinsichtlich Ausmaß und Lage der Arbeitszeit sowie Arbeitsort – im Rahmen der gesetzlichen Erfordernisse – zu berücksichtigen und müssen in der Betreuungsvereinbarung erwähnt werden.

Gemäß den Jugendschutzbestimmungen gibt es länderweise unterschiedliche Altersgrenzen und unterschiedliche Grenzen bis wann Kinder sich an öffentlichen Orten aufhalten dürfen. Dies kann für die Beurteilung der zumutbaren Arbeitszeit betreuungspflichtiger Arbeitssuchender verwendet werden.

Nachdem die größten Unsicherheiten hinsichtlich der Zumutbarkeit bei den älteren Kindern und Jugendlichen auftreten, wird in dieser Richtlinie die Tabelle mit den in den Bundesländern geltenden Altersgrenzen der Jugendschutzbestimmungen angeführt. Die folgende Tabelle ist so zu verstehen, dass außerhalb der Ausgehzeiten der Kinder und Jugendlichen eine Vermittlung der betreuungspflichtigen Person nur dann möglich ist, wenn die Betreuung von einer anderen Person wahrgenommen wird, das heißt, ohne eine solche Betreuung ist die Vermittlung von betreuungspflichtigen Personen mit Kindern unter den Altersobergrenzen und außerhalb der Ausgehzeit jedenfalls unzumutbar. Bei jüngeren Kindern (jünger als 12 bzw. 14 Jahre je nach Bundesland; siehe Tabelle) ist die jeweilige Betreuungssituation maßgeblich.

Altersgrenzen und Ausgehzeiten nach den Jugendschutzbestimmungen

Bundesland	Alter	Ausgehzeit
Wien, Niederösterreich, Burgenland	bis 14	5 – 22 Uhr
	14 – 16	5 – 1 Uhr
	ab 16	Unbegrenzt
Steiermark	bis 14	5 - 21 Uhr
	14-16	5 – 23 Uhr
	16-18	5 – 2 Uhr
Kärnten	bis 14	6 – 22 Uhr
	14-18	6 – 24 Uhr
Oberösterreich	bis 14	5 – 22 Uhr
	14-16	5 – 24 Uhr
	ab 16	Unbegrenzt
Salzburg	bis 12	5 – 21 Uhr
	12-14	5 – 22 Uhr
	14-16	5 – 23 Uhr
Tirol	bis 14	5 – 22 Uhr
	14-16	5 – 1 Uhr
Vorarlberg	bis 12	5 – 22 Uhr
	12–14	5 – 23 Uhr
	14-16	5 – 24 Uhr
	16-18	5 – 2 Uhr

Quelle: www.help.gv.at Auszug aus dem Jugendschutzgesetz, BMWFJ

Wenn das angebotene Beschäftigungsausmaß unter Berücksichtigung des Alters des Kindes über die vereinbarte Verfügbarkeit pro Woche hinausgeht und/oder der Berufswunsch erweitert wird, so ist vom AMS eine Kinderbetreuungsmöglichkeit, die über das angebotene Zeitausmaß hinausgeht, aufzuzeigen.

Die Berater/ Beraterinnen haben dabei Unterstützung bei der Suche des Kunden/ der Kundin nach einem Kinderbetreuungsplatz (Liste von Kinderbetreuungseinrichtungen, Tagesmüttern etc.) zu leisten und über die Kinderbetreuungsbeihilfe zu informieren. Insbesondere sind Eltern behinderter Kinder bei der Suche nach Betreuungsmöglichkeiten und der Vereinbarkeit von Beruf und der Betreuung ihres behinderten Kindes mit Sorgfalt zu unterstützen.

Kann der vereinbarte Beschäftigungswunsch innerhalb eines Monats nicht realisiert werden, sind gezielte Qualifizierungsangebote oder unterstützende Aktivitäten anzubieten.

Erläuterungen zu 6.2.5.3.1

§ 38 a AMSG besagt, dass Personen, deren Eingliederung erschwert ist – insbesondere BezieherInnen von Kinderbetreuungsgeld und WiedereinsteigerInnen -, binnen vier Wochen eine Stelle zu vermitteln oder andernfalls die Teilnahme an einer Maßnahme zu ermöglichen ist.

Als unterstützende Maßnahmen sind gemäß Bundesrichtlinie „Kernprozess Arbeitskräfte... unterstützen“ auch unterstützende Aktivitäten definiert, z.B. die Beratung in einer (Frauen-) Beratungsstelle zur Klärung / Überwindung familiärer oder Kinderbetreuungs-Probleme, das Angebot einer Laufbahnberatung (durch AMS-BeraterIn oder extern), Wiedereinstiegs-module...

§9 (2) AIVG „Eine Beschäftigung ist zumutbar, wenngesetzliche Betreuungsverpflichtungen eingehalten werden können“.

Die Einschränkung des Vermittlungswunsches von Arbeitslosen mit persönlichen Kinderbetreuungspflichten auf eine Beschäftigung, die die Vereinbarkeit von beruflichen und familiären Pflichten erleichtert (etwa durch Einschränkung des Beschäftigungsausmaßes oder durch Einschränkung der Lage der Arbeitszeit) stellt für sich weder die Arbeitswilligkeit noch die Verfügbarkeit der betreffenden Person in Frage.

Das mögliche wöchentliche Beschäftigungsausmaß muss zumindest 20 Wochenstunden betragen; bei Vorliegen von Betreuungspflichten für Kinder bis zum vollendeten 10. Lebensjahr oder für behinderte Kinder zumindest 16 Wochenstunden, wenn nachgewiesen wird, dass keine längere Betreuungsmöglichkeit besteht (§7(7) AIVG).

Die Lage der Arbeitszeit muss den üblicherweise angebotenen Beschäftigungszeiten entsprechen.

Ist nachweislich ein Betreuungsplatz vorhanden, der die Verfügbarkeit über die 16 Wochenstunden erhöht, so sind auch Stellenangebote die diesem Betreuungsvolumen entsprechen, zumutbar.

Gesetzestext zu §§ 7(7) und 9(2) AIVG siehe [Erläuterungen 10.2](#)

6.2.5.4. Die Betreuungsvereinbarung für Lehrstellensuchende

Die Ausgangslage:

- Festhalten der schulischen Vorbildung oder einer bereits begonnenen Lehre, eines Qualifizierungs- oder Berufsorientierungswunsches, Dokumentieren von erschwerenden Rahmenbedingungen (bei der Vermittlung zu berücksichtigende Umstände, Behinderung)
- Festhalten von erworbenen Kenntnissen und Qualifikationen aus Praktika, Ferialjobs, Hobbys

Das Ziel der Betreuung:

- Vermittlung einer Lehrstelle im vereinbarten Berufsbereich mit Angabe des Arbeitsortes
- bzw. Herstellen der Vermittlungsfähigkeit

Die Aktivitäten des AMS:

- Sichten des Stellenangebots und Zusenden von Vermittlungsvorschlägen (wenn möglich auch per Email)
- Information, Auswahl und Einsatz von Maßnahmen je nach individueller Ausgangssituation
- Begleitung vereinbarter Eigenaktivitäten
- Veranlassen von ärztlichen und arbeits- und berufspsychologischen Gutachten
- Allenfalls Maßnahmen/Beihilfen ansprechen und einsetzen
- Existenzsicherung

Die Aktivitäten des Kunden/der Kundin:

- Vorstellen bei Unternehmen
- Nutzen der Selbstbedienungsangebote
- andere Eigenaktivitäten wie Aktivbewerbungen
- Einhalten der Rückmeldemodalitäten
- Teilnahme an den vereinbarten Maßnahmen
- Verlangte ärztliche Gutachten beibringen
- Selbstsuche geeigneter Maßnahmen

Die Begründung für die beabsichtigte Vorgangsweise

Die Kontakthaltung/Intervalle, Termine

Die Geltungsdauer

Rahmenbedingungen/Infoblock:

- Information über die Meldepflichten und über das Prozedere der Ab- bzw. Wiedermeldung
- Vereinbaren des Umfangs, des Nachweises, der Art und des Zeitraums der Rückmeldung der Eigenaktivitäten (siehe auch Erläuterungen 6.2.5.2)
- Festlegen der Rückmeldemodalitäten nach Bewerbungen

Die **Dokumentation des Einvernehmens/Nicht-Einvernehmens** des Kunden / der Kundin über die Betreuungsvereinbarung/-plan.

Eine **Begründung**, wenn kein Einvernehmen hergestellt werden konnte.

6.2.5.4.1 Verwendung der Betreuungsvereinbarung für Lehrstellensuchende

Dieser Betreuungsvereinbarungs- Typ ist ausschließlich für Lehrstellensuchende zu verwenden. Für Jugendliche mit einem Wunsch nach einer Beschäftigung (keine



Lehrausbildung) ist die entsprechende andere Betreuungsvereinbarung (BPlan SZ o EZ oder BPlan BZ) zu verwenden.

Im Unterschied zu den anderen Betreuungsvereinbarungs-Typen nimmt die Sprache der Betreuungsvereinbarung auf die Zielgruppe Rücksicht: Es kann eine Auswahl getroffen werden, ob der/die Jugendliche mit Du oder Sie angesprochen wird, was sich durch die ganze Betreuungsvereinbarung zieht.

Liegen Betreuungspflichten vor, müssen diese im freien Text dokumentiert werden. Standardmäßig werden sie nicht abgefragt.

6.2.5.5. Die Überstellungsvereinbarung

Stellt sich heraus, dass die (weitere) Betreuung des Kunden/der Kundin durch eine/n Mitarbeiter/in der Beratungszone erfolgen soll, ist eine Überstellungsvereinbarung zu erstellen.

Zu besprechen und festzuhalten sind der Grund für die Überstellung, neue Zuständigkeiten und Ansprechpartner/in, zwischenzeitliche Aktivitäten des AMS Beraters/der AMS Beraterin und des Kunden/der Kundin bis zum Kontakt in der Beratungszone.

Die Überstellungsvereinbarung ist dem Kunden/der Kundin auszudrucken und auszuhändigen.

Der Zeitraum zwischen letztem Termin in der Servicezone und dem ersten Termin in der Beratungszone sollte ehestmöglich erfolgen, keinesfalls darf der Zeitraum einen Monat übersteigen. Kann ein zu überstellender Kunde/eine zu überstellende Kundin noch am selben Tag einen Beratungstermin in der Beratungszone wahrnehmen, so muss keine Überstellungsvereinbarung erstellt werden.

6.2.5.6. Das E-Dokument – Bericht über externe Betreuung

Dieser Betreuungsvereinbarungs-Typ stellt die Betreuungssituation durch eine externe Beratungs- und Betreuungseinrichtung dar, sofern die Betreuung zur Gänze dieser Einrichtung übertragen wurde (Bsp.: Outsourcing). Die Berichte der Einrichtung werden hier abgespeichert. Eine Betreuungsvereinbarung 'E' darf nur angelegt werden, wenn in einer vorangegangenen Betreuungsvereinbarung die externe Betreuung mit dem Kunden/der Kundin vereinbart wurde.

Auch im 'E-Dokument' muss eine Gültigkeitsdauer angegeben werden. Beträgt die Gültigkeitsdauer zwischen 3 und max. 6 Monate, ist hier ausnahmsweise keine Begründung erforderlich.

Erläuterung:

Individuelle Berichte von Beratungs- und Betreuungseinrichtungen (bei denen die Betreuung durch das AMS und ergänzend durch die BBE erfolgt im Unterschied zu oben erwähnten

BBEs, an die die Betreuung zur Gänze übertragen wurde) sind im Textdokument MVBER (Maßnahmen/Veranstaltungen – Bericht zur Person) abzulegen.

Ebenso sind individuelle Berichte über den Besuch einer Maßnahme (z.B. Qualifizierung) im Textdokument MVBER (Maßnahmen/Veranstaltungen – Bericht zur Person) abzulegen.

6.2.6. Gültigkeit von Betreuungsvereinbarungen

Die Betreuungsvereinbarung Servicezone ist bis zu max. 4 Monaten gültig, die der Beratungszone bis max. 3 Monate.

In besonderen Fällen kann die Geltungsdauer über drei bzw. vier Monate hinaus auf max. sechs Monate festgelegt werden, wobei hier eine detaillierte, individuelle Begründung erforderlich ist, die automatisch im Erledigungsvermerk abgespeichert wird.

Dabei sind Begründungen wie „Situation unverändert“, „längere Arbeitslosigkeit“, „Alter“ etc. nicht ausreichend.

Betreuungsvereinbarungen mit akzeptierter Einstellungszusage bzw. im Voraus bekanntem Ende der Arbeitslosigkeit können für Ereignisse, die maximal vier Monate in der Zukunft liegen verwendet werden (Ausnahme: Beginn der Wochenhilfe, hier kann das Vormerk-Ende Datum mehr als vier Monate in der Zukunft liegen).

Die Gültigkeit ist mit dem Datum des Vormerk-Endes befristet.

Eine Verschiebung des Arbeitsantritts von Personen mit Einstellungszusage ist bis max. 6 Wochen in die Zukunft möglich. Kommen mehrere Verschiebungen zum Tragen, darf der Gesamtzeitraum (Bekanntgabe der ursprünglichen Einstellungszusage bis zum tatsächlichen Arbeitsantritt) 4 Monate nicht überschreiten.

6.2.7. Anpassung der Betreuungsvereinbarung

Die in Umsetzung der konkreten Betreuungsvereinbarung von dem/der BeraterIn und dem Kunden/der Kundin gesetzten Aktivitäten sind kontinuierlich zu beobachten und hinsichtlich der angestrebten Zielsetzung zu bewerten.

Ergibt sich aufgrund dieser praktischen Erfahrungen oder auch aufgrund veränderter (subjektiver) Voraussetzungen oder (objektiver) Rahmenbedingungen die Notwendigkeit der Anpassung und Veränderung der Betreuungsstrategie, so ist auch die Betreuungsvereinbarung entsprechend anzupassen bzw. zu verändern.

Eine Anpassung hat bei Änderung der persönlichen Verhältnisse bzw. der Lage auf dem Arbeitsmarkt zu erfolgen. Zeitlich ist die Betreuungsvereinbarung in der Regel in einem Intervall von 3 Monaten bzw. nach dem Besuch einer Maßnahme zu überprüfen und gegebenenfalls anzupassen.

In der angepassten Betreuungsvereinbarung ist das Ergebnis der getroffenen Umsetzungsschritte zu dokumentieren.

Erläuterung:

Um den jeweiligen Betreuungsverlauf verfolgen / rekonstruieren zu können, sind dabei jeweils neue Betreuungsvereinbarungen zu erstellen. Dabei kann die bisherige Betreuungsvereinbarung dupliziert und entsprechend modifiziert werden.

6.2.7.1 Anpassung der Betreuungsvereinbarung für Kunden/ Kundinnen mit Einstellungszusage

Die Gültigkeitsdauer der Einstellungszusage ist das Datum im Feld „Vormerk-Ende Art/Datum“.

Verschiebt sich die Einstellzusage (bzw. das Ereignis, das Arbeitslosigkeit beendet) um mehr als sechs Wochen in die Zukunft, so ist eine neue Betreuungsvereinbarung zu erstellen. Die Verschiebung der Einstellungszusage bis zu sechs Wochen wird im Erledigungsvermerk automatisch dokumentiert.

Im unteren Textfeld des Erledigungsvermerks ist der Grund für die Verschiebung des Arbeitsantritts und das Datum der Eintragung anzuführen.

Eine neue Betreuungsvereinbarung ist dann notwendig, wenn sich die Einstellungszusage gänzlich zerschlägt oder eine Verschiebung über sechs Wochen in die Zukunft stattfindet.

7. Verfahrensnormen und wichtige Formulare

8. Inkrafttreten/Außerkräftreten

Diese Bundesrichtlinie tritt mit 22.11.2010 in Kraft und ersetzt die Bundesrichtlinie BGS/SfA/0502/9974/2009.

9. Einführung und Qualitätssicherung

Zur laufenden Qualitätssicherung sind bei Anwendungs- bzw. Abweichungsproblemen Qualitätssicherungs- (Erfahrungs-)berichte an die Abteilung SFA der Bundesgeschäftsstelle zu übermitteln (erster Bericht bis zum 30.11.2011). Diese Qualitätssicherungsberichte werden bis zum Ende des 1. Quartals ausgewertet.

10. Erläuterungen

10.1. ad 1 Einleitung

§ 38 c AMSG

„Die regionale Geschäftsstelle hat für jede arbeitslose Person einen Betreuungsplan zu erstellen, der ausgehend vom zu erwartenden Betreuungsbedarf insbesondere die Art und Weise der Betreuung und die in Aussicht genommenen Maßnahmen sowie eine Begründung für die beabsichtigte Vorgangsweise enthält. Im Betreuungsplan ist insbesondere auf die

gemäß § 9 Abs. 1 bis 3 AIVG maßgeblichen Gesichtspunkte Bedacht zu nehmen. Bei der Vermittlung und bei Maßnahmen zur Verbesserung der Vermittlungschancen ist von den auf dem Arbeitsmarkt verwertbaren Qualifikationen (Kenntnissen und Fertigkeiten beruflicher und fachlicher Natur) der arbeitslosen Person auszugehen und sind diese nach Möglichkeit zu erhalten oder bei Bedarf zu erweitern. Bei Änderung der für die Eingliederung in den Arbeitsmarkt bedeutsamen Umstände ist der Betreuungsplan entsprechend anzupassen. Die regionale Geschäftsstelle hat ein Einvernehmen mit der arbeitslosen Person über den Betreuungsplan anzustreben. Kann ein Einvernehmen nicht erzielt werden, ist der Betreuungsplan von der regionalen Geschäftsstelle unter weitestmöglicher Berücksichtigung der Interessen der arbeitslosen Person einseitig festzulegen.

Der Betreuungsplan ist der arbeitslosen Person zur Kenntnis zu bringen. Auf einen bestimmten Betreuungsplan oder auf Maßnahmen, die im Betreuungsplan in Aussicht genommen sind, besteht kein Rechtsanspruch. Der Verwaltungsrat hat eine Richtlinie zur Gewährleistung einer einheitlichen Vorgangsweise bei der Erstellung und Anpassung von Betreuungsplänen zu erlassen.“

zurück zum Text [hier](#)

10.2. Erläuterungen zu 6.2.5.3.1

§7 (7) AIVG Als auf dem Arbeitsmarkt üblicherweise angebotene, den gesetzlichen und kollektivvertraglichen Voraussetzungen entsprechende Beschäftigung gilt ein Arbeitsverhältnis mit einer wöchentlichen Normalarbeitszeit von mindestens 20 Stunden. Personen mit Betreuungsverpflichtungen für Kinder bis zum vollendeten zehnten Lebensjahr oder behinderte Kinder, für die nachweislich keine längere Betreuungsmöglichkeit besteht, erfüllen die Voraussetzung des Abs. 3 Z 1 auch dann, wenn sie sich für ein Arbeitsverhältnis mit einer wöchentlichen Normalarbeitszeit von mindestens 16 Stunden bereithalten.

§ 9 (2) AIVG Eine Beschäftigung ist zumutbar, wenn sie den körperlichen Fähigkeiten der arbeitslosen Person angemessen ist, ihre Gesundheit und Sittlichkeit nicht gefährdet, angemessen entlohnt ist, in einem nicht von Streik oder Aussperrung betroffenen Betrieb erfolgen soll, in angemessener Zeit erreichbar ist oder eine entsprechende Unterkunft am Arbeitsort zur Verfügung steht sowie gesetzliche Betreuungsverpflichtungen eingehalten werden können. Als angemessene Entlohnung gilt grundsätzlich eine zumindest den jeweils anzuwendenden Normen der kollektiven Rechtsgestaltung entsprechende Entlohnung. Die zumutbare tägliche Wegzeit für Hin- und Rückweg beträgt jedenfalls eineinhalb Stunden und bei einer Vollzeitbeschäftigung jedenfalls zwei Stunden. Wesentlich darüber liegende Wegzeiten sind nur unter besonderen Umständen, insbesondere wenn am Wohnort lebende Personen üblicher Weise eine längere Wegzeit zum Arbeitsplatz zurückzulegen haben oder besonders günstige Arbeitsbedingungen geboten werden, zumutbar.

zurück zum Text [hier](#)

11. Anhang



Einführungsbericht

Bundesrichtlinie

Einführungsphase:

Allgemeines:

Zu den einzelnen Punkten, entsprechend der Gliederung der Bundesrichtlinie:

Punkt, Seite:	Änderungsvorschlag (kurze Ausformulierung)	Begründung/Hinweis auf ev. Anhang

Überprüfung ob bzw. in welchem Ausmaß das definierte Gleichstellungsziel erreicht wurde

Angabe der Person, mit der diese Stellungnahme bei Bedarf besprochen werden kann:

....., Telefonnummer:
.....

Datum

Unterschrift



Erfahrungsbericht zur laufenden Qualitätssicherung

Bundesrichtlinie

Anwendungsprobleme:

**Zu den einzelnen Punkten, entsprechend der Gliederung der
Bundesrichtlinie:**

Punkt, Seite:	Änderungsvorschlag (kurze Ausformulierung)	Begründung/Hinweis auf ev. Anhang

Angabe der Person, mit der diese Stellungnahme bei Bedarf besprochen werden kann:

....., Telefonnummer:

Datum

Unterschrift