



Arbeitsmarktservice
Österreich

Bundesrichtlinie Betreuungsvereinbarung

Gültig ab: 1.7.2025
Erstellt von: Abteilung Service für Arbeitskräfte
GZ: BGS/SFA/0502/9970/2025
Nummerierung: SFA/04-2025
Dokumentation: Service für Arbeitskräfte

Damit außer Kraft: BGS/SFA/0502/9911/2024


.....
DR. JOHANNES KOPF, LL.M. E.H.
VORSTANDSVORSITZENDER

Datum der Unterzeichnung:

25/01/25

*urlaubsbedingt
abwesend*
.....
MAG.^a PETRA DRAXL E.H.
VORSTANDSMITGLIED

Datum der Unterzeichnung:

INHALTSVERZEICHNIS

1. Einleitung	3
2. Regelungsgegenstand	3
3. Regelungsziele	3
4. Gesetzliche Grundlagen	4
5. Adressat_innen	4
6. Normen – inhaltliche Regelungen	4
6.1. Voraussetzungen für die Erstellung von Betreuungsvereinbarungen	4
6.2. Die Betreuungsvereinbarung	5
6.2.1. Zielgruppe	5
6.2.2. Erstellungsfrist	5
6.2.3. Erstellung und Ausgabe der Betreuungsvereinbarung / des Betreuungsplans	6
6.2.4. Ausprägungen von Betreuungsvereinbarungen	8
6.2.5. Inhalte	8
6.2.6. Kinderbetreuungspflichten	14
6.2.7. Gültigkeit von Betreuungsvereinbarungen	16
6.2.8. Anpassung der Betreuungsvereinbarung	16
7. Verfahrensnormen und wichtige Formulare	17
8. Inkrafttreten/Außerkräfttreten	17
9. Einführung und Qualitätssicherung	17
10. Erläuterungen	17
10.1. Erläuterungen zu Pkt. 4 „Gesetzliche Grundlagen“	17
10.2. Erläuterungen zur Kinderbetreuung	19
11. Anhang	20
11.1. Erfahrungsbericht zur laufenden Qualitätssicherung	20
11.2. Liste „Meine Bewerbungsaktivität“	20

1. Einleitung

Mit der ab 1.1.2005 geltenden Bestimmung des § 38c AMSG ist der Einsatz des Betreuungsplans gesetzlich normiert. Damit soll die Kund_innenzufriedenheit erhöht und die Passgenauigkeit von Betreuung, Vermittlung und Qualifizierung gefördert werden.

In der Betreuungsvereinbarung können die Kund_innen die geplanten Betreuungsschritte und Aktivitäten nachlesen.

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 Kund_innen festzulegen und dies auch zu begründen.

Die wesentlichsten Neuerungen sind:

- Das Duplizieren von Betreuungsvereinbarungen ist aufgrund von technischen Restriktionen nicht mehr möglich.
- Aufgrund der Novellierung des § 17 ALVG mit 1.7.2025 entfällt die Arbeitslosfrühmeldung. Damit wurden in vorliegender Richtlinie sämtliche Passagen, die sich auf die Arbeitslosfrühmeldung beziehen, entfernt.
- Änderung des Begriffs eAMS-Konto auf MeinAMS.¹
- Verwendung der Betreuungsvereinbarung Chancen-Gespräch für Kund_innen des Job-Service, die entweder Neukund_innen sind oder Personen, die seit mindestens 2 Jahren nicht vorgemerkt waren (bisher: Neukund_innen und Personen, die seit mind. 6 Monaten (>180 Tage) nicht vorgemerkt waren).

Vorliegende Richtlinie wurde vom Verwaltungsrat am 24.6.2025 beschlossen.

2. Regelungsgegenstand

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

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

3. Regelungsziele

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

¹ Das eAMS-Konto wird voraussichtlich im Herbst 2025 von MeinAMS abgelöst, dennoch wird in dieser Bundesrichtlinie bereits die neue Begrifflichkeit MeinAMS verwendet.

Mit dieser Richtlinie wird dem EFQM-Kriterium 4.1. in Verbindung mit 4.3. Rechnung getragen.

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

4. Gesetzliche Grundlagen

§ 38c AMSG

§ 5 APfLG

§ 14(2) APfLG

[Siehe Erläuterungen 10.1](#)

5. Adressat_innen

Adressat_innen dieser Richtlinie sind alle Führungskräfte und Mitarbeiter_innen des AMS, die mit der Koordination, Steuerung und Umsetzung des Kernprozesses „Arbeitskräfte unterstützen“ befasst sind.

6. Normen – inhaltliche Regelungen

6.1. Voraussetzungen für die Erstellung von Betreuungsvereinbarungen

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

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.

Erläuterung zu Personen mit Status „AS“:

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 Richtlinie zuerkannt werden kann.

Erläuterung zu Personen mit Status „LS“:

Auch für nicht sofort verfügbare lehrstellensuchende Personen ist eine Betreuungsvereinbarung abzuschließen.

Erläuterung zu Personen mit Status „S“:*

Für Personen während eines Schulungsstatus (z. B. Status SC) muss keine Betreuungsvereinbarung erstellt werden, denn der Besuch einer Maßnahme wurde bereits zuvor in der Betreuungsvereinbarung bzw. Niederschrift vereinbart.

Erläuterung zu Personen mit Status „AG“:

Wird ein_e Kund_in unter Status „AG“ vorgemerkt, liegen Zweifel an der Arbeitsfähigkeit der Person vor, die abgeklärt werden müssen. Bis zur Abklärung der Arbeitsfähigkeit muss der_die Kund_in dem Arbeitsmarkt nicht zur Verfügung stehen, deshalb bedürfen Personen mit Status „AG“ keiner Betreuungsvereinbarung.

6.2.2. Erstellungsfrist

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

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. Erstellung und Ausgabe der Betreuungsvereinbarung / des Betreuungsplans

Jede Erstellung und Aktualisierung einer Betreuungsvereinbarung bedarf einer vorangegangenen Beratung (persönlich, telefonisch oder per Video) mit dem_der Kund_in. Die Ergebnisse werden in der Betreuungsvereinbarung zusammengefasst. Die Betreuungsvereinbarung wird dem_der Kund_in mitgegeben bzw. je nach technischer Ausstattung in MeinAMS, per E-Mail oder per Post zugestellt. Der_Die Kund_in hat ab Zustellung der Betreuungsvereinbarung 7 Tage Zeit Änderungswünsche mitzuteilen.

Erläuterung:

Alle Betreuungsvereinbarungen enthalten einen Fixtext zur Bekanntgabe von Änderungswünschen innerhalb von 7 Tagen. Zusätzlich wird in MeinAMS und bei der Versendung der Betreuungsvereinbarung per E-Mail der_die Kund_in automatisch in einem Begleitschreiben folgendermaßen informiert: „Sollten Sie mit dem Inhalt nicht einverstanden sein, teilen Sie uns bitte Ihre Änderungswünsche innerhalb von 7 Tagen ab Zustellung dieser Nachricht mit.“

Ausnahme: Wird die Betreuungsvereinbarung bei den Gesprächstypen BPlan EZ, BPlan JU (Jugendliche bis 18), BPlan CG (Chancen-Gespräch), BPlan JS (Job-Service), BPlan BG (Bilanz-Gespräch) nicht einvernehmlich erstellt (Checkbox) wird dieser Fixtext nicht übermittelt.

Nur in folgenden Fällen kann eine Betreuungsvereinbarung auch ohne vorangegangene Beratung (persönlich, telefonisch oder per Video) erstellt werden:

- Ein Leistungsantrag wurde per MeinAMS an das AMS übermittelt **und** eine (Wieder-) Einstellungszusage liegt vor **und** eine persönliche Vorsprache der Person ist nicht notwendig.
- Die Betreuung des_der Kund_in erfolgt intensiv über MeinAMS und eine aktuelle Anpassung erfordert eine neue Betreuungsvereinbarung. Voraussetzung für die Erstellung einer Betreuungsvereinbarung ohne persönliche, telefonische oder per Videoberatung im Vorfeld ist, dass der_die Kund_in die Änderung entweder selbst angeregt oder der_die Berater_in den_die Kund_in im Vorfeld über die geplanten Änderungen informiert hat. Dies muss aus den Nachrichten von MeinAMS nachvollziehbar hervorgehen. Keinesfalls darf der_die Kund_in erstmals durch die neue Betreuungsvereinbarung mit der Änderung konfrontiert werden.

Die Inhalte der Betreuungsvereinbarung sollen eine hohe Qualität aufweisen. Auf folgende Punkte ist zu achten:

- verständliche Sprache
- gendergerechte Sprache
- keine AMS internen Bezeichnungen
- keine AMS internen Abkürzungen, keine Abkürzungen aus dem täglichen Sprachgebrauch, deren Bekanntheit nicht vorausgesetzt werden kann
- keine Rechtschreibfehler
- vollständige und sinnvolle Sätze
- keine sich widersprechenden Inhalte
- nur mit den Vorgaben des AMS vereinbare Inhalte

Die **Kommunikation** der Inhalte der Betreuungsvereinbarung ist ein erfolgskritischer Faktor in der weiteren Zusammenarbeit mit dem_der Kund_in. Insbesondere bei Wegfall von persönlichen Terminen mit dem_der Kund_in, ist die Betreuungsvereinbarung ein wichtiges Dokumentationsinstrument.

Die Inhalte der Betreuungsvereinbarung bzw. des Betreuungsplans sind daher mit dem_der Kund_in vorab zu besprechen und zwecks Nachvollziehbarkeit für den_die Kund_in auszudrucken oder elektronisch/postalisch zu übermitteln. Bei elektronischer/postalischer Zustellung ist der_die Kund_in in der vorangegangenen telefonischen, persönlichen oder Video-Beratung über die Art der Zustellung zu informieren.

Erläuterungen:

Das Ausdrucken bzw. das elektronische Zustellen der Betreuungsvereinbarung in MeinAMS, wird in der EDV im Druckprotokoll automatisch dokumentiert.

Nutzer_innen von MeinAMS können immer nur die letzte Betreuungsvereinbarung in ihrem Konto einsehen.

Bei Bedarf kann gemeinsam mit der Betreuungsvereinbarung das Inserat ausgedruckt werden (betätigen der Checkbox). Der Ausdruck enthält den Einführungstext: „Das ist unser Vorschlag für ein Inserat mit dem Sie in den (Internet) Medien des AMS veröffentlicht werden. Wir ersuchen Sie, diesen Vorschlag zu prüfen und uns Ihre Überarbeitungsvorschläge mitzuteilen.“

.

6.2.4. Ausprägungen von Betreuungsvereinbarungen

Dem unterschiedlichen Betreuungsbedarf entsprechend gibt es verschiedene Typen von Betreuungsvereinbarungen

- Betreuungsvereinbarung für das Erst-Service und das Job-Service mit akzeptierter Einstellungszusage bzw. im Voraus bekanntem Ende der Arbeitslosigkeit (BPlan EZ)
- Betreuungsvereinbarung Chancen-Gespräch (BPlan CG)
- Betreuungsvereinbarung für das Job-Service (BPlan JS)
- Betreuungsvereinbarung Bilanz-Gespräch (BPlan BG)
- Betreuungsvereinbarung für Jugendliche bis 18 (BPlan JU), die sich innerhalb der Betreuungsvereinbarung zwischen Lehrstellensuchende bis 18 und Hilfsarbeit für Jugendliche bis 18 differenziert.

Daneben gibt es das

- „E“-Dokument (BPlan E)

6.2.5. Inhalte

Als inhaltliche Mindeststandards müssen in einer Betreuungsvereinbarung/einem Betreuungsplan grundsätzlich folgende Themen behandelt werden:

• Die derzeitige Situation

Ausgangssituation mit betreuungsrelevanten Inhalten (Beruf, gewünschte Lehrstelle, Führerscheine, Sprachkenntnisse, mögliche Arbeitsorte und Arbeitszeiten, Betreuungspflichten, Mobilität)

Bei BPlan EZ zusätzlich zu beachten:

- Dokumentation der Saisonarbeitslosigkeit und Einstellungszusage bzw. im Voraus bekanntes Ende der Arbeitslosigkeit
- Information über die notwendige Bereitschaft des_der Kund_in auch andere Beschäftigungen anzunehmen

Bei BPlan JU zusätzlich zu beachten:

- schulische Vorbildung (Schultyp und allenfalls Schulnoten),
- Weiterbildungen auch abseits von AMS-Kursen,
- Qualifizierungs- oder Berufsorientierungswunsch,
- bisherige (Lehr)Stellensuche
- Vermittlung einer Lehrstelle oder einer Ausbildung im vereinbarten Berufsbereich bzw. Herstellen der Vermittlungsfähigkeit
- Verfügbarkeit ab (z.B. aufgrund laufenden Schulbesuchs bis)
- Im Falle der Suche nach einer Hilfsarbeit: Begründung, warum keine Ausbildung/Qualifizierung, sondern Arbeit gesucht wird (z.B. Förderung der Ausbildungsfähigkeit, Überbrücken der Wartezeit auf einen Ausbildungsplatz etc.). Informieren, dass weitere Informationen zur „Ausbildung bis 18“ im Internet unter <https://www.ausbildungbis18.at/> abgerufen werden können.

Bei BPlan BG zusätzlich zu beachten:

- Dokumentation von relevanten Kund_innen-Informationen aus dem Fragebogen sowie mögliche Vermittlungshemmnisse und Einarbeitung relevanter Informationen aus der Vorbereitungsunterlage

- **Die Ziele der Betreuung**

- ✓ Vermittlung in vereinbarten Berufsbereichen und/oder
- ✓ Unterstützung beim Überwinden von Hindernissen, die einer Arbeitsaufnahme im Wege stehen und/oder
- ✓ Sonstige Vereinbarungen (weitere Schritte in der Betreuung)

Bei einer auf vorherige Betreuungsvereinbarungen aufbauender Vereinbarung für die Arbeitssuche werden zusätzlich mögliche Änderungen der Bewerbungsstrategie und die Begründung, warum die Arbeitssuche noch nicht erfolgreich war, dokumentiert.

Bei BPlan EZ zusätzlich zu beachten: Dokumentation Aufnahme der zugesagten Beschäftigung, bei Bedarf auch einer anderen Beschäftigung bzw. Eintreten des Ereignisses, das die Arbeitslosigkeit beendet (z. B. Wochenhilfe).

- **Die Aktivitäten des AMS, um das Ziel zu erreichen**

Bei Vermittlung:

- ✓ Unterstützung vereinbarter Eigenaktivitäten (Tipps zu Stellensuche und Bewerbungsunterlagen eJob-Room, alle jobs, alle jobs App, interaktives Bewerbungsportal etc.)
- ✓ EURES-Vermittlung, bei Zustimmung des_der Kund_in
- ✓ Inserieren im Internet
- ✓ Österreichweite Stellensuche, wenn vereinbart

Bei Unterstützung beim Überwinden von Hindernissen, die einer Arbeitsaufnahme im Wege stehen:

- ✓ Information, Auswahl und Einsatz von Maßnahmen je nach individueller Ausgangssituation (unterstützende Maßnahmen, Qualifizierung, Beschäftigungsmaßnahmen), unterstützt durch das Aushändigen von Produktblättern
- ✓ Veranlassen von ärztlichen und arbeits- und berufspsychologischen Gutachten
- ✓ Unterstützung bei der Suche nach Kinderbetreuungsmöglichkeiten

- **Die Aktivitäten des_ der Kund_in, um das Ziel zu erreichen**

Bei Vermittlung:

- ✓ Vorstellen bei Unternehmen
- ✓ Nutzen der Selbstbedienungsangebote
- ✓ andere Eigenaktivitäten wie Aktivbewerbungen
- ✓ Teilnahme an den vereinbarten Maßnahmen
- ✓ Teilnahme an Informationstagen und Jobbörsen
- ✓ Einhalten der Rückmeldemodalitäten zu Bewerbungen
- ✓ Nachweis der Eigenaktivitäten gemäß vereinbartem Umfang, Art und Zeitraum (siehe BRL Kernprozess Arbeitskräfte unterstützen)
- ✓ Direkte Kontaktaufnahme durch Betriebe bzw. Einsicht in den Lebenslauf (bei Verm.Post J)

Bei BPlan EZ zusätzlich zu beachten: Information über die notwendige Bereitschaft des_ der Kund_in, auch andere Beschäftigungen anzunehmen

Bei Unterstützung beim Überwinden von Hindernissen, die einer Arbeitsaufnahme im Wege stehen:

- ✓ Suche geeigneter Maßnahmen
- ✓ Teilnahme an den vereinbarten Maßnahmen
- ✓ Verlangte ärztliche Gutachten vorlegen

- **Termine und Art der Kontakthaltung**

- **Geltungsdauer**

- **Rahmenbedingungen**

- ✓ Information über die Meldepflichten und über das Prozedere der Ab- bzw. Wiedermeldung
- ✓ Hinweis auf die allgemeinen Geschäftsbedingungen
- ✓ Informationen zur Identifikationsnummer
- ✓ Informationen über MeinAMS, wenn dieses aktiviert ist
- ✓ Hinweis, dass Änderungswünsche 7 Tage ab Zustellung der Betreuungsvereinbarung bekannt zu geben sind.
- ✓ Die **Dokumentation des Einvernehmens/Nicht-Einvernehmens** der_des Kund_in über die Betreuungsvereinbarung/-plan und eine **Begründung**, wenn kein Einvernehmen hergestellt werden konnte.

Je nach Typus der Betreuungsvereinbarung sind die Details den jeweiligen Erfordernissen anzupassen.

6.2.5.1. Besonderheiten der Betreuungsvereinbarungen

6.2.5.1.1. *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 drei Monate** in der Zukunft liegen (Arbeitsaufnahme², Präsenz/Zivildienst, Alterspension) 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 drei Monate in der Zukunft liegt.

Verschiebung der Einstellungszusage

Eine Verschiebung des Arbeitsantritts von Personen mit Einstellungszusage ist in einem Schritt bis max. **6 Wochen** in die Zukunft möglich. Kommt eine oder mehrere Verschiebungen zum Tragen, darf der Gesamtzeitraum von der ursprünglichen Bekanntgabe (Beginn der Arbeitslosigkeit) bis zum tatsächlichen Arbeitsantritt 3 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) telefonische oder persönliche Beratung des_der Kund_in im Job-Service.

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_die Berater_in 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.

6.2.5.1.2. *Die Betreuungsvereinbarung Chancen-Gespräch für Kund_innen des Job-Service*

Das Chancen-Gespräch ist ein vertiefendes erstes Gespräch mit Neukund_innen oder Personen, die seit mind. 2 Jahren nicht vorgemerkt waren. Wenn ein Start-Gespräch im Erst-Service geführt wurde, werden die Inhalte des Start-Gesprächs (Dokumentation Text SG) als Basis für das Chancen-Gespräch herangezogen.

Das Chancen-Gespräch beinhaltet vor allem:

- ✓ Daten vervollständigen,

² Eine Betreuungsvereinbarung mit akzeptierter Einstellungszusage mit dem Vormerk-Ende Grund A kann technisch nur erstellt werden, wenn das Datum der Einstellungszusage bis maximal 3 Monate in der Zukunft liegt.

- ✓ Vermittlungsdaten und Kompetenzen aktualisieren,
- ✓ Stellensuche,
- ✓ Lebenslauf durchsehen,
- ✓ Bewerbungsstrategie besprechen,
- ✓ Kommunikation festlegen,
- ✓ Unterstützungsbedarf klären, und gegebenenfalls entsprechende Angebote vereinbaren,
- ✓ weitere Betreuung vereinbaren.

6.2.5.1.3. *Betreuungsvereinbarung Job-Service*

Die Betreuungsvereinbarung Job-Service wird in der laufenden Betreuung verwendet bzw. für Kund_innen, deren Vormerkung länger als 62 Tage (und unter 2 Jahren) unterbrochen war.

6.2.5.1.4. *Betreuungsvereinbarung Bilanz-Gespräch*

Das Bilanz-Gespräch muss bis Ende des 4. Quartals Geschäftsfalldauer durchgeführt werden und baut auf den Umsetzungen des Chancen-Gesprächs auf.

Zur Reflexion mit dem_der Kund_in werden die Ergebnisse aus der Vorbereitungsunterlage mit den internen oder externen Expert_innen sowie aus dem Kund_innen-Fragebogen herangezogen. Die Zusammenfassung der Vorbereitungsunterlage wird in den BPlan BG automatisch eingespielt. Diese ist nicht für die Kund_innen ersichtlich, sondern dient der inhaltlichen Einarbeitung in die neue Betreuungsvereinbarung.

Die Kund_innendaten werden aktualisiert. Der_Die Berater_in (optional mit Expert_innen) reflektiert gemeinsam mit dem_der Kund_in die bisherige Vermittlungsstrategie, gesetzte Angebote und Förderungen. Neue Betreuungsstrategien und zukünftige Perspektiven werden erarbeitet und in der Betreuungsvereinbarung BG festgehalten.

Jugendliche unter 18, die eine Lehrstelle suchen oder ausbildungspflichtig sind und eine Hilfsarbeit anstreben, können weiterhin einen BPlan JU anstelle des BPlan BG erhalten. Achtung: Die Zusammenfassung der Vorbereitungsunterlage wird nicht automatisch in den BPlan JU eingespielt. Die relevanten Informationen müssen aktiv in den BPlan JU eingetragen werden. Nur der BPlan JU wird bei Zubuchung zum Jugendcoaching TAS automatisiert übermittelt.

6.2.5.1.5. Betreuungsvereinbarung für Jugendliche bis 18

Die Betreuungsvereinbarung für Jugendliche bis 18 ist für Personen jünger als 18 Jahre zu verwenden, die eine Lehrstelle suchen bzw. die der Ausbildungspflicht unterliegen und im Rahmen dieser entweder eine Hilfsarbeitsstelle suchen oder eine andere Ausbildung im Sinne des Ausbildungspflichtgesetzes anstreben. Wird eine Hilfsarbeit angestrebt, so muss das begründet werden.

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

Bei aufrechter Zubuchung zum Jugendcoaching TAS, wird die Betreuungsvereinbarung automatisch an das Jugendcoaching übermittelt. Das gilt nicht für Betreuungsvereinbarungen, die vor der Zubuchung erstellt wurden. Wird eine anderer Betreuungsvereinbarungs-Typ für Jugendliche verwendet, so ist dieser aktiv an das Jugendcoaching zu übermitteln.

6.2.5.1.6. Das E-Dokument – Bericht über externe Betreuung

Dieser Betreuungsvereinbarungstyp stellt die Betreuungssituation durch eine externe Beratungs- und Betreuungseinrichtung der Typen **BBE zur Durchführung spezifischer Vermittlungstätigkeiten (BBES)** und **BBE zur Wahrung der Arbeitsmarktchancen (BBEN)** dar. Die Berichte der Einrichtung können durch den_die Berater_in nach Überprüfung als E-Dokument abgespeichert werden. Eine Betreuungsvereinbarung 'E' darf nur angelegt werden, wenn in einer vorangegangenen Betreuungsvereinbarung die externe Betreuung mit dem_der Kund_in vereinbart wurde.

Auch im 'E-Dokument' muss eine Gültigkeitsdauer angegeben werden. Diese beträgt maximal 6 Monate.

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 MVBBER (Maßnahmen/Veranstaltungen – Bericht zur Person) abzulegen.

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

6.2.6. 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 Arbeitsuchender 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	Ausgehen erlaubt – Zeitraum
Burgenland Kärnten Niederösterreich Steiermark Tirol Vorarlberg Wien	• Unter 14 Jahren von 5 bis 23 Uhr • Zwischen 14 und 16 Jahren von 5 bis 1 Uhr • Ab 16 Jahren unbegrenzt
Oberösterreich	• Unter 14 Jahren von 5 bis 22 Uhr • Zwischen 14 und 16 Jahren von 5 bis 24 Uhr • Ab 16 Jahren unbegrenzt
Salzburg	• Unter 12 Jahren in der Zeit von 5 bis 21 Uhr • Zwischen 12 und 14 Jahren von 5 bis 23 Uhr • Zwischen 14 und 16 Jahren von 5 bis 1 Uhr • Ab 16 Jahren unbegrenzt

Quelle: www.oesterreich.gv.at/ Jugendrechte (verkürzt dargestellt) Stand: August 2024 |

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_innen haben Unterstützung bei der Suche der Kund_innen 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 6.2.6.

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

§9(2) ALVG „Eine Beschäftigung ist zumutbar, wenn (...) gesetzliche 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) ALVG).

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) ALVG siehe [Erläuterungen 10.2](#)

6.2.7. Gültigkeit von Betreuungsvereinbarungen

Betreuungsvereinbarungen mit akzeptierter Einstellungszusage bzw. im Voraus bekanntem Ende der Arbeitslosigkeit können für Ereignisse, die maximal **drei** Monate in der Zukunft liegen (Ausnahme Wochenhilfe), verwendet werden.

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

Zu Verschiebung von Einstellungszusagen siehe [6.2.5.1.1](#)

Die Betreuungsvereinbarung Job-Service, die Betreuungsvereinbarung für Jugendliche bis 18 und die Betreuungsvereinbarung Bilanz-Gespräch sind bis max. **sechs Monate** gültig.

Die Betreuungsvereinbarung Chancen-Gespräch ist bis max. **1 Jahr** gültig.

Bei Personen, die älter als 65 Jahre sind, welche die Voraussetzungen für eine Alterspension mangels Wartezeit nicht erfüllen, kann laut BRL Kernprozesses Arbeitskräfte unterstützen ein Kontaktintervall von maximal 12 Monaten festgelegt werden. In diesen Ausnahmefällen ist eine abgelaufene Betreuungsvereinbarung bis zu **sechs Monate** zu tolerieren.

6.2.8. Anpassung der Betreuungsvereinbarung

Die Umsetzung der konkreten Betreuungsvereinbarung durch die von Berater_in und Kund_in gesetzten Aktivitäten ist 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. Beispielsweise kann das nach dem Besuch einer Maßnahme (Qualifizierung) der Fall sein.

Eine Anpassung hat bei Änderung der persönlichen Verhältnisse bzw. der Lage auf dem Arbeitsmarkt zu erfolgen. Zeitlich ist die Betreuungsvereinbarung zumindest in einem Intervall von 6 Monaten (Ausnahme BPlan CG 1 Jahr) bzw. nach dem Besuch einer Maßnahme zu überprüfen und gegebenenfalls anzupassen. In der angepassten Betreuungsvereinbarung ist das Ergebnis der getroffenen Umsetzungsschritte zu dokumentieren.

Zur Anpassung der Betreuungsvereinbarung für Kund_innen mit akzeptierter Einstellungszusage siehe [6.2.5.1.1](#)

7. Verfahrensnormen und wichtige Formulare

Keine

8. Inkrafttreten/Außerkräfttreten

Diese Bundesrichtlinie tritt mit 1.7.2025 in Kraft und ersetzt die Bundesrichtlinie BGS/SFA/0502/9911/2024.

9. Einführung und Qualitätssicherung

Zur laufenden Qualitätssicherung sind bei Anwendungs- bzw. Abweichungsproblemen Qualitätssicherungs- (Erfahrungs-)berichte an die Abteilung SFA der Bundesgeschäftsstelle zu übermitteln.

10. Erläuterungen

10.1. Erläuterungen zu Pkt. 4 „Gesetzliche Grundlagen“

§ 38 c AMSG Betreuungsplan

„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 ALVG 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 weitest möglicher 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.“

§ 5 APfLG

Arbeitsverhältnisse

§ 5. (1) Außerhalb ausbildungsfreier Zeiträume nach § 4 Abs. 4 erfüllen Jugendliche, die keine Schule besuchen, die Ausbildungspflicht mit einem Arbeitsverhältnis nur dann, wenn die im Rahmen dieses Arbeitsverhältnisses ausgeübte Beschäftigung von einem aktuellen Perspektiven- oder Betreuungsplan umfasst ist.

(2) Für Jugendliche, die sich in einer Beschäftigung befinden, ist vom SMS zu prüfen, ob die Beschäftigung die Ausbildungspflicht verletzt. Diese Prüfung hat ausgehend von den Anmeldungen nach § 33 des Allgemeinen Sozialversicherungsgesetzes (ASVG), [BGBL. Nr. 189/1955](#), anhand der vom Dachverband der Sozialversicherungsträger (Dachverband) elektronisch bereitgestellten Daten zu erfolgen. Jugendliche, deren Beschäftigung dieser Prüfung zufolge nicht von einem aktuellen Perspektiven- oder Betreuungsplan umfasst ist, sowie deren Eltern oder sonstige Erziehungsberechtigte sind zu einem Beratungsgespräch einzuladen, um einen aktuellen Perspektiven- oder Betreuungsplan zu erstellen. Leistet der oder die Jugendliche der Einladung keine Folge, hat die Einladung schriftlich mit dem Hinweis zu erfolgen, dass die Teilnahme am Beratungsgespräch verpflichtend ist und bei Unvereinbarkeit der Beschäftigung mit einem bestehenden Perspektiven- oder Betreuungsplan sowie bei Fehlen eines derartigen Betreuungsplans die Ausbildungspflicht verletzt wird. Die Einladung samt Hinweis ist auch dem Arbeitgeber oder der Arbeitgeberin des oder der Jugendlichen zur Information zu übermitteln.

(3) Eine Verletzung der Ausbildungspflicht liegt vor, wenn

1. der oder die Jugendliche trotz wiederholter Einladung zu einem Beratungsgespräch zur Erstellung eines aktuellen Perspektiven- oder Betreuungsplans nicht erschienen ist oder

2. die Beschäftigung des oder der Jugendlichen im Rahmen des Arbeitsverhältnisses keine Beschäftigung darstellt, die mit dem für den Jugendlichen oder die Jugendliche erstellten aktuellen Perspektiven- oder Betreuungsplan vereinbar ist.

(4) Das Jugendcoaching hat das Vorliegen der Voraussetzungen nach Abs. 3 Z 1 oder Z 2 dem oder der Jugendlichen, dessen oder deren Eltern oder sonstigen Erziehungsberechtigten sowie dessen oder deren Arbeitgeber oder Arbeitgeberin schriftlich mitzuteilen.

zurück zum Text [hier](#)

§ 14 APfLG

Verfahren bei Nichterfüllung der Ausbildungspflicht

§14. (1) Die Jugendlichen und die Erziehungsberechtigten sind über ihre Verantwortung zur Erfüllung der Ausbildungspflicht aufzuklären. Wird die Ausbildungspflicht ohne Vorliegen eines zulässigen Ausnahmegrundes nicht erfüllt, hat eine Koordinierungsstelle dafür zu sorgen, dass eine geeignete Einrichtung mit den Jugendlichen und deren Eltern oder sonstigen Erziehungsberechtigten Kontakt aufnimmt und die weitere Vorgangsweise abklärt.

(2) In den Fällen des § 4 Abs. 2 Z 5 bis 7 und ansonsten bei Bedarf ist zur Gewährleistung der bestmöglichen Ausbildung ein auf die Bedürfnisse der jeweiligen Jugendlichen abgestimmter Perspektiven- und Betreuungsplan zu erstellen. Diese Aufgabe obliegt abhängig von der Zielgruppe dem AMS oder dem SMS und kann von diesen an Beratungs- oder Betreuungseinrichtungen übertragen werden. Bei der Erstellung des Perspektiven- und Betreuungsplans ist zu erörtern, ob die Möglichkeit besteht, dass der Schulbesuch oder eine Lehre fortgesetzt oder neu aufgenommen werden kann, oder, wenn dies nicht möglich ist, in welcher Weise die Ausbildungspflicht erfüllt werden kann. Dies hat – soweit erforderlich oder zweckmäßig – in Zusammenarbeit mit in Betracht kommenden Schulen, Erwachsenenbildungseinrichtungen, Lehr- und Ausbildungsbetrieben, Lehrlingsstellen, Trägern der Kinder- und Jugendhilfe, Jugendeinrichtungen und sonstigen Beratungs- und Betreuungseinrichtungen zu erfolgen. Die Schulen haben im Rahmen der Erstellung des Perspektiven- und Betreuungsplanes ihre Unterstützung zu leisten und soweit dies zweckmäßig ist, die Wiederaufnahme oder Fortsetzung eines Schulbesuches zu ermöglichen. Die Lehrlingsstellen haben bei der Umsetzung des Perspektiven- und Betreuungsplanes ihre Unterstützung zu leisten und, soweit dies zweckmäßig ist, die Wiederaufnahme oder Fortsetzung einer Lehrausbildung zu ermöglichen.

10.2. Erläuterungen zur Kinderbetreuung

§ 7(7) ALVG 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) ALVG 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.

11. Anhang

11.1. Erfahrungsbericht zur laufenden Qualitätssicherung

Bundesrichtlinie Betreuungsvereinbarung

Menge der Geschäftsfälle:

Anwendungsprobleme

Allgemeines:

Zu den einzelnen Punkten, entsprechend der Gliederung der Bundesrichtlinie:

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

Tabelle ist in der Länge erweiterbar.

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

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

Name

Telefonnummer:

Datum

Unterschrift

11.2. Liste „Meine Bewerbungsaktivität“

siehe nächste Seite



MEINE BEWERBUNGSAKTIVITÄTEN Bitte bei Ihrem nächsten Termin mitbringen!

Name: «Vorname» «Familiennamen»SVNR: «SV_Nummer» «Geburtstag» «Geburtsmonat» «Geburtsjahr»

[illegible]