



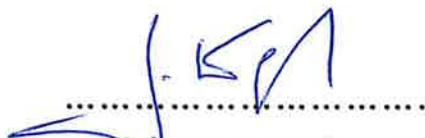
Arbeitsmarktservice
Österreich

Bundesrichtlinie KernprozessArbeitskräfte unterstützen

Gültig ab: 1. Juli 2025
Erstellt von: Abteilung Service für Arbeitskräfte
GZ: BGS/SFA/0502/9964-2025
Nummerierung: SFA/1-2025
Dokumentation: Service für Arbeitskräfte

Damit außer Kraft:

BRL Kernprozess Arbeitskräfte unterstützen – Vorläufige Fassung
(BGS/SFA/0502/9999/2024)


.....
Dr. Johannes Kopf L.L.M.
Vorstandsvorsitzender

Datum der Unterzeichnung:

23/VII/25

INHALTSVERZEICHNIS

1. EINLEITUNG	5
2. REGULUNGSGEGENSTAND	6
3. REGULUNGSZIELE	7
4. GESETZLICHE GRUNDLAGEN	7
5. ADRESSAT_INNEN	7
6. NORMEN – INHALTLICHE REGULUNGEN – PROZESS- UND PROZESSSCHRITT- ÜBERGREIFENDE REGULUNGEN	8
6.1. Dienstleistungen	8
6.2. Kund_innengruppen des KP „Arbeitskräfte unterstützen“	10
6.2.1. Besondere Kund_innengruppen	10
6.3. Kund_innenorientierung	13
6.4. Gleichstellung im SFA-Prozess	15
6.5. Early Intervention	16
6.6. Qualifizierung gleichwertig zur Vermittlung	17
6.7. Channels/Vertriebswege	18
6.7.1. Vorgehensweise bei EDV-Ausfall	19
6.7.2. eAMS-Konto	19
6.8. Zusammenarbeit SFA (KP „Arbeitskräfte unterstützen“) und SFU (KP „Unternehmen unterstützen“)	26
6.9. Zusammenarbeit SFA (KP „Arbeitskräfte unterstützen“) und BIZ (KP „Informieren über Arbeitsmarkt und Beruf“)	29
6.9.1. Prozessablauf an der Schnittstelle (Jugendliche und Erwachsene)	30
6.9.2. Zusammenarbeit am Übergang Schule und Beruf	31
6.10. Betreuung von ausbildungspflichtigen Jugendlichen im AMS	32
6.11. Zusammenarbeit mit Teilprozess Förderung	34
6.11.1. Grundsätze des Fördermitteleinsatzes	34
6.11.2. Regelungen zu Beratungs- und Betreuungseinrichtungen (BBE)	35
6.11.3. Standards für die Zusammenarbeit mit dem Teilprozess Förderung	41
6.12. EDV-Eintragungen im PST	43
6.12.1. Segment PER	43
6.12.2. Kommunikationssegment	46
6.12.3. Segmente BW 1 / 2	47
6.12.4. Segment VPR (Vermittlung)	50
6.12.5. Segment ALL	51
6.12.6. Segment INS	53
6.12.7. Segment DOKU	56
6.12.8. Segment VMZ	57
6.12.9. Segment SPR	57

6.12.10.	Segment ZUA	58
6.12.11.	Segment TVS	58
6.13.	Mindestverfügbarkeit	60
6.14.	Arbeitsfähigkeit	61
6.15.	Arbeitswilligkeit	62
6.16.	Behördliches Ermittlungsverfahren	62
6.17.	Qualitätssicherung und Controlling	63

7. NORMEN – INHALTLICHE REGELUNGEN FÜR DIE EINZELNEN PROZESSSCHRITTE **66**

7.1.	Erstkontakt im Erst-Service abwickeln	66
7.1.1.	Zuständige Geschäftsstelle klären	67
7.1.2.	Identität und gesetzliche Voraussetzungen für die Vormerkung prüfen.....	67
7.1.3.	Meldung zur Lehrstellen- bzw. Stellensuche entgegennehmen	68
7.1.4.	Entscheiden, ob sofort vermittelt werden kann (und optionales Start-Gespräch)	71
7.1.5.	Über Geschäftsbedingungen informieren	72
7.1.5.1.	Erstinformation.....	72
7.1.6.	Leistungsantrag ausgeben	73
7.1.6.1.	Ausstehende Ermittlungsverfahren § 10 durchführen	75
7.1.7.	Kund_innen-Steuerung durchführen.....	76
7.1.8.	Antrag zurücknehmen	80
7.1.9.	Durchführung eines Einstiegsgesprächs.....	83
7.2.	Existenzsicherung laufend bearbeiten (Frontoffice / Backoffice)	83
7.2.1.	Geschäftsfall bearbeiten und approbieren	84
7.2.2.	Bezugseinstellung veranlassen und/oder PST ruhend stellen	85
7.2.3.	Änderungen von personenbezogenen Daten verarbeiten	96
7.2.4.	Nichtzustandekommen einer Einstellungszusage bearbeiten.....	101
7.2.5.	Anliegen von Spontankund_innen erledigen.....	101
7.2.5.1.	Wiedermeldung nach einer Unterbrechung.....	103
7.2.5.2.	Termine vergeben bei Spontan-Vorsprachen.....	105
7.2.5.3.	Auszahlungstatus bei Leistungsanspruch abklären.....	106
7.3.	Chancen-Gespräch bzw. Beratungsgespräch im Job-Service durchführen	106
7.3.1.	Vermittlungs- und betreuungsrelevante Daten vervollständigen und aktualisieren.....	108
7.3.2.	Bewerbungsergebnisse abklären und Konsequenzen ableiten.....	115
7.3.3.	Matching und Vermittlung durchführen	123
7.3.4.	Beratung über geeignete Arbeitssuche- bzw. Förderungsstrategie durchführen	125
7.3.4.1.	Qualitätsstandards für besondere Themen bzw. Personengruppen	126
7.3.4.2.	Vereinbarte Unterstützungsangebote einleiten und administrieren	128
7.3.5.	Kontakthaltung und Termin(e) auf Strategie ausgerichtet vereinbaren	128
7.3.6.	Betreuungsvereinbarung erstellen und kommunizieren.....	132
7.3.7.	Leistungsrelevante Themen im Blick behalten	133
7.4.	Laufende Betreuung nach Chancen-Gespräch durchführen.....	133
7.5.	Vorbereitung auf das Bilanz-Gespräch	135
7.5.1.	Kollegiales Reflexionsgespräch durchführen.....	136

7.5.2. Kund_innen-(Reflexions-)Fragebogen übermitteln	136
7.6. Bilanz-Gespräch durchführen.....	137
7.6.1. Reflexion über bisherige Arbeitssuche und Förderung durchführen	138
7.6.2. Beratung und Vereinbarung der nächsten Schritte.....	138
7.6.3. Betreuungsvereinbarung neu erstellen und kommunizieren:.....	139
7.6.4. Leistungsrelevante Themen im Blick behalten	139
7.7. Laufende Betreuung nach Bilanz-Gespräch durchführen.....	140
7.8. Betreuung abschließen	140
7.8.1. Bezugseinstellung veranlassen und/oder PST ruhend stellen	141
7.8.2. Prüfen, ob weitere Betreuung erforderlich ist / gewünscht wird.....	141
8. INKRAFTTRETEN/AUßERKRAFTTRETEN.....	141
9. EINFÜHRUNG UND QUALITÄTSSICHERUNG	141
10. ERLÄUTERUNGEN	143
10.1. Übersicht Fristen und Kontaktintervall	143
10.2. Zusammenfassung von Fristen	144

1. Einleitung

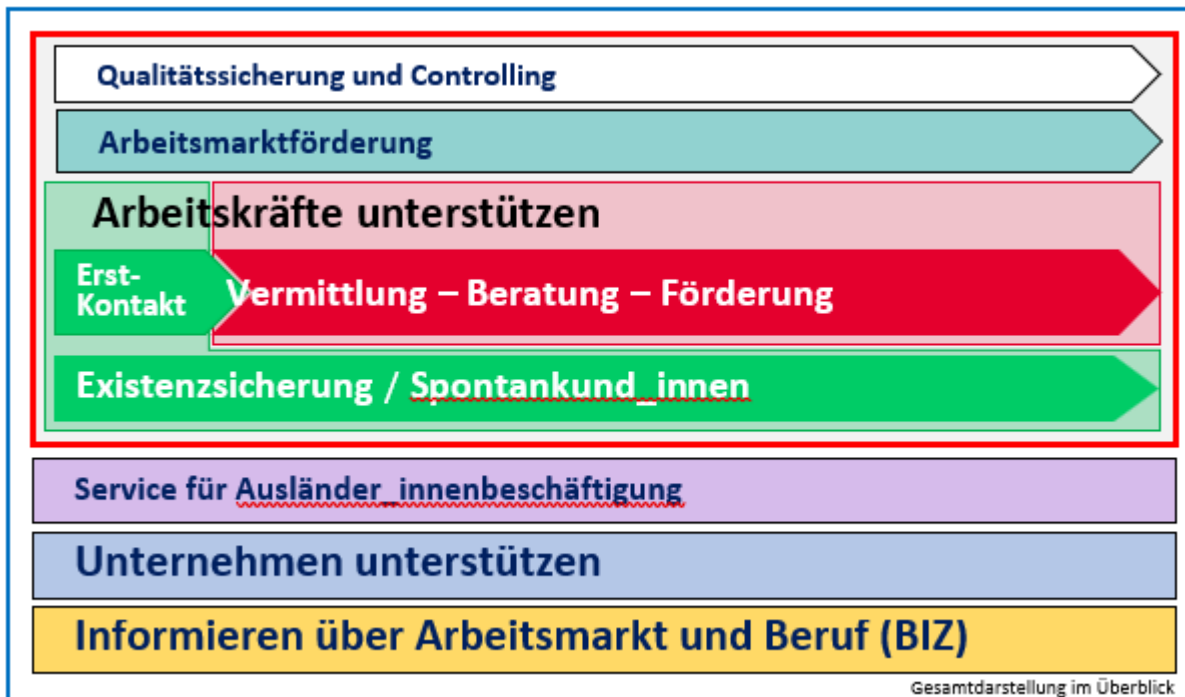
Die gesetzlichen Änderungen der Arbeitslos(früh)meldung und der Wiedermeldung (§ 17, 46 ALVG) erfordern eine Aktualisierung der Bundesrichtlinie. Darüber hinaus wurden Präzisierungen und klärende Qualitätsstandards eingearbeitet sowie die Änderungen bei den Betreuungsvereinbarungen der Herbst-Release 2024 nachgezogen.

Die wichtigsten Änderungen im Überblick:

- Streichung von Arbeitslosmeldung, Arbeitslosfrühmeldung und F-Termin
- Streichung der postalischen Rückübermittlung des Antrags
- Aufnahme der Kontrollmelde-Terminpflicht nach einer Antragstellung binnen 14 Tage (Neu/>2Jahre-Meldung)
- Streichung der Abmeldungen mit bekanntem Ende
- Abschaffung der Wochenfrist bei einer Wiedermeldung
- Vorlage der Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung ab dem 1. Tag nach Wegfall des Unterbrechungsgrundes
- Zielgruppe für das Chancen-Gespräch sind Neukund_innen und Kund_innen mit einer Unterbrechung der Vormerkung länger als zwei Jahre (Frist 180 Tage gestrichen)
- Aufnahme des Einstiegsgespräch bei digitaler Meldung mit Einstellungszusage für Neukund_innen und Unterbrechung der Vormerkung länger als zwei Jahre
- Gültigkeitsdauer von ärztlichen Gutachten bei einer A-Codierung
- Entfall der Niederschrift bei Vorliegen einer geringfügigen Beschäftigung
- Beschreibung der Vorgehensweise bei einem EDV-Ausfall
- Anpassungen beim eAMS-Konto zu Umgang bei Obdachlosigkeit, Vorgehen bei mutwilligen oder beleidigenden Nachrichten und Löschen eines Kontos
- Aufnahme der Priorisierung der digitalen Zusendung von Vermittlungsvorschlägen, Termineinladungen o.a. (Reduktion RSa/RSb-Versand)
- Anpassung der Betreuungsvereinbarungen für Jugendliche, z.B. BPlan JU statt BPlan LS und Hinweis auf die automatisierte Versendung an das Jugendcoaching-Projekt, wenn eine aktuelle TAS-Zubuchung besteht
- Aufnahme des neuen Segments VPR (Vermittlung) statt MMK – Änderungen im Workflow zur Datenerfassung/Vermittlung

Die Richtlinie tritt mit 1. Juli 2025 in Kraft.

Die Bundesrichtlinie basiert auf der Darstellung des **Kernprozesses „Arbeitskräfte bei der Suche nach Beschäftigungsmöglichkeiten und bei der Anpassung an die Arbeitskräftenachfrage unterstützen“** (KP „Arbeitskräfte unterstützen“), das Zusammenwirken mit dem Kernprozess „Unternehmen unterstützen“ und dem Kernprozess „Informieren über Beruf- und Arbeitswelt“, sowie „Service für Ausländer_innenbeschäftigung“, „Arbeitsmarktförderung“ und „Qualitätssicherung und Controlling“.



Die vorliegende Bundesrichtlinie soll eine Zusammenfassung und Normierung des gesamten Prozesses bieten und damit eine Unterstützung für die Berater_innen bei der Abwicklung des KP „Arbeitskräfte unterstützen“ darstellen. Angeführt sind Links, die weiterführende Informationen für Berater_innen und Kund_innen anbieten.

2. Regelungsgegenstand

Diese Richtlinie regelt die Betreuung der Kund_innen im Rahmen des KP „Arbeitskräfte unterstützen“ und legt die Dienstleistungen dieses Kernprozesses fest.

Für den **Teilprozess Förderung** werden allgemeine Normen festgelegt (siehe Kapitel [6.11](#). „Zusammenarbeit mit dem Teilprozess Förderung“). Die detaillierte Beschreibung erfolgt in den jeweiligen Förderrichtlinien, die von dieser Richtlinie unberührt bleiben.

Für den **Teilprozess Ausländer_innenbeschäftigung** (personenbezogene Bewilligungen und Bestätigungen) werden vereinzelt Normen festgelegt (z. B. beim Prozessschritt „Gesetzliche Voraussetzungen für die Vormerkung prüfen“). Im Detail wird die konkrete Abwicklung durch eine eigene Bundesrichtlinie geregelt.

Neben dieser Richtlinie gibt es noch zusätzliche Richtlinien, die Bereiche des KP „Arbeitskräfte unterstützen“ regeln und weiterhin gültig sind.

3. Regelungsziele

Ziel dieser Bundesrichtlinie ist die **Sicherstellung und Standardisierung der Betreuungsqualität** des AMS für die Kund_innen im KP „Arbeitskräfte unterstützen“. Damit soll die Qualität der Dienstleistungen und in der Folge auch die Zufriedenheit der Kund_innen erhöht werden.

Die Qualitätsstandards und Normen sollen auch die **Gleichstellung von Frauen und Männern** und die **Geschlechtervielfalt** am Arbeitsmarkt fördern und entsprechend der **Gender Mainstreaming-Strategie** nach dem intersektionalen Ansatz einem segregierten Arbeitsmarkt entgegenwirken.

Ebenso soll die Gleichstellung von behinderten Personen gefördert und der Diskriminierung von Arbeitskräften entgegengewirkt werden (Ziel ist die Gleichbehandlung ohne Unterschied der ethnischen Zugehörigkeit, Religion oder Weltanschauung, des Alters, der sexuellen Orientierung). Im Betreuungsprozess ist darauf zu achten, dass die getätigten Prozessschritte bzw. die vereinbarten Maßnahmen der Gleichstellung aller Arbeitskräfte am Arbeitsmarkt förderlich sind.

Weiters wird mit dieser Bundesrichtlinie dem **EFQM-Kriterium** 4.1. in Verbindung mit 4.3. Rechnung getragen.

4. Gesetzliche Grundlagen

Die anzuwendenden gesetzlichen Grundlagen finden sich in den einschlägigen Bestimmungen des Arbeitslosenversicherungsgesetzes 1977, BGBl 609/1977, des Überbrückungshilfengesetzes, BGBl. 174/1963, des Arbeitsmarktservicegesetzes (AMSG), BGBl Nr. 313/1994 (in jeweils geltender Fassung), des Arbeitsmarktförderungsgesetzes (AMFG), des Ausbildungspflichtgesetzes (APflG), des Integrationsgesetzes (IntG) und des Integrationsjahrgesetzes (IJG). Darüber hinaus sind die dazu ergangenen Erlässe und Weisungen zu beachten. Weiters sind sämtliche im Vollzug der genannten Gesetze anzuwendenden gesetzlichen Regelungen nationalen und internationalen Rechts (z. B. AVG, ASVG, DSGVO, DSG, EO, IO) anzuwenden.

5. Adressat_innen

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

Aufgrund der vielen Berührungspunkte zum KP „Unternehmen unterstützen“ aber auch zum KP „Personen, Institutionen und Öffentlichkeit informieren“ sind auch Führungskräfte und Mitarbeiter_innen dieser Prozesse Adressat_innen der vorliegenden Richtlinie.

6. Normen – inhaltliche Regelungen – prozess- und prozessschritt-übergreifende Regelungen

6.1. Dienstleistungen

Die Dienstleistungen sind im Rahmen der Gesetze und Bundesrichtlinien kund_innen- und zielgruppenorientiert einzusetzen. Pro Prozessschritt können mehrere Dienstleistungen erbracht werden.



Beratung umfasst folgende Tätigkeiten:

- Gemeinsames Herausarbeiten der Fragestellungen und Anliegen der Kund_innen sowie Fördern der Problemsicht der Kund_innen
- Aufzeigen der objektiven Möglichkeiten und Bedingungen am Arbeitsmarkt und Vereinbaren eines arbeitsmarktkonformen Vermittlungsprofils
- Abstimmen der Arbeitsmarktchancen mit Kund_innen und gemeinsames Erarbeiten von Lösungsmöglichkeiten für das Vermittlungsproblem (Auswahl aus mehreren Möglichkeiten), z.B. Klären von Qualifikationsdefiziten inklusive Fördermöglichkeiten sowie gezieltes Anbieten geeigneter Unterstützung im Rahmen der Möglichkeiten des AMS
- Informieren über SB-Angebote und über die Aufgaben der ServiceLine sowie die Anleitung zur Nutzung dieser Angebote insbesondere der AMS-Homepage (z.B. AMS, AMS-Online Ratgeber, Berufsinformationsangebot inkl. Berufsinformat, alle jobs, alle jobs App, eJob-Room,), wobei zur Unterstützung der Selbstbedienung jedenfalls der eServicefolder und die Produktblätter „Jobsuche online und mobil“ und „eAMS-Konto für Arbeitsuchende“ in der RGS aufzulegen sind

- Hinweis auf das BIZ-Dienstleistungsangebot bei Interesse an beruflicher (Neu)Orientierung und bei Fragen zu Aus- und Weiterbildung (z.B. BIZ-Flyer ausgeben)
- Informieren über die Geschäftsbedingungen (Rechte und Pflichten), Datenschutz, Leistungsbezug und gegebenenfalls über Auswirkungen auf einen bestehenden Leistungsbezug, Förderungen etc.
- Durchführen von Infoveranstaltungen allgemein und für bestimmte Personengruppen (z.B. Wiedereinsteiger_innen)
- Durchführen von Gruppenberatungen für bestimmte Personengruppen mit ähnlichen Problemlagen und abgestimmten Lösungsangeboten (z.B. Asylberechtigte, Wiedereinsteiger_innen)
- Kontakthaltung und Kommunikation mit Kund_innen während der Teilnahme an Maßnahmen/Kursen

Vermittlung umfasst folgende Tätigkeiten:

- Auswahl passender Stellen für Kund_innen
- Zubuchen auf freie Stellen gemäß Zumutbarkeitsbestimmungen (während der Teilnahme an Förderungen Vereinbaren der eigeninitiativen Arbeitsuche)
- Unterstützung bei der (eigeninitiativen) Arbeitsuche durch Information über die Jobsuche-Tools des AMS (alle jobs, alle jobs App, eJob-Room), Informationen zum Arbeitsmarkt und Tipps für die Bewerbung
- Abklären der Ergebnisse von Vermittlungsvorschlägen
- Anbieten des eAMS-Kontos zur Verwaltung von Bewerbungen und Rückmeldungen auf Vermittlungsvorschläge

Finanzielle Unterstützung im Bereich Arbeitslosenversicherung umfasst folgende Tätigkeiten:

- Informieren, Beraten und Unterstützen von Bezieher_innen finanzieller Leistungen (Meldepflichten, Zumutbarkeit, Einstellung der Auszahlung finanzieller Leistungen)
- Anfragen/Datenaustausch mit anderen Institutionen (z.B. ÖGK, Gerichte, Bezirksverwaltungsbehörden)
- Informieren über die Sozialhilfe bzw. bedarfsorientierte Mindestsicherung
- Erledigen von Anträgen auf Leistungen nach dem Arbeitslosenversicherungsgesetz (ALVG) bzw. nach dem Überbrückungshilfengesetz (ÜHG)
- Anweisen von gebührenden Leistungen sowie die Bearbeitung von Änderungsmeldungen, Rückforderungen und die Berücksichtigung von Zahlungsverboten/Exekutionen

Förderung (Schulungs- Orientierungs-, Trainings-, spezialisierte Beratungsangebote, Beihilfen) ist die Bezeichnung für alle Aktivitäten zur Integration von Personen in den Arbeitsmarkt oder zur Sicherung einer Beschäftigung, die vom AMS finanziert werden.

Die Dienstleistung Förderung umfasst auch die Erledigung von Förderbegehren sowie die Anweisung der gebührenden Beihilfe.

Unterstützung im Rahmen der Ausländer_innenbeschäftigung umfasst folgende Tätigkeiten:

- Information über den Zugang zum österreichischen Arbeitsmarkt je nach vorgelegtem Aufenthaltsrecht der ausländischen Kund_innen
- Ausstellung von Bewilligungen, Bestätigungen und Gutachten nach den Vorschriften des Ausländerbeschäftigungsgesetzes

Zur Unterstützung der Kund_innen bei der Integration in den Arbeitsmarkt ist es sinnvoll und zielführend, die Dienstleistungen parallel anzubieten, z.B. schließt die Inanspruchnahme einer Förderung die Vermittlungstätigkeit nicht aus.

6.2. Kund_innengruppen des KP „Arbeitskräfte unterstützen“

Zu den Kund_innen des KP „Arbeitskräfte unterstützen“ zählen alle Personen, die eine Dienstleistung des KP „Arbeitskräfte unterstützen“ in Anspruch nehmen, wie arbeitslose und beschäftigte Personen, Lehrstellensuchende, Schüler_innen, Berufsersteinsteiger_innen, Wiedereinsteiger_innen.

6.2.1. Besondere Kund_innengruppen

Für die Betreuung besonderer Personengruppen sind zum Teil zusätzliche Qualitätsstandards und Normen in dieser Bundesrichtlinie formuliert. Definitionen einiger Personengruppen:

- **Jugendliche**

Personen, die das 25. Lebensjahr noch nicht vollendet haben.

Schüler_innen können vor Vollendung der 8. Schulstufe zur Beratung unter Status VM (nicht sofort verfügbar) vorgemerkt werden. Jugendliche ohne Anschlussperspektive sind auf Wunsch bereits im 9. Schuljahr vorzumerken (Status „LS“) und umfassend, insbesondere gendersensibel im Sinne der Beseitigung geschlechtsspezifischer Segregation am Arbeitsmarkt, über berufliche Möglichkeiten und Perspektiven, über das Dienstleistungsangebot des AMS kernprozessübergreifend (unter Einbeziehung der Dienstleistungen des KP 3) sowie gegebenenfalls über die Ausbildungspflicht zu informieren.

Ziel ist, diese Jugendlichen bis zum Arbeitsmarkteintritt **aktiv in Vormerkung** zu halten und alle zur Verfügung stehenden Angebote zur Integration in den Arbeitsmarkt einzusetzen. Aktiv in Vormerkung halten bedeutet, dass Jugendliche mehrfach kontaktiert werden, bevor es zu einer Abmeldung wegen des Versäumens eines vereinbarten Kontaktes kommt. Im Falle der Nichteinhaltung des Termins (unabhängig von der Terminart) mit dem/der Jugendlichen haben über den bevorzugten Channel mindestens zwei Kontaktversuche zu erfolgen, bevor eine Ruhendstellung des PST mit

Einstellgrund M (Meldeversäumnis) erfolgen darf (Freies Schreiben „Abmeldeverständigung aus Vormerkung“ erforderlich). Die Kontaktversuche sind im PST/Segment DOKU entsprechend zu dokumentieren.

Jugendliche, die bereits eine finanzielle Leistung des AMS (AlG, NH) beziehen, sind von einer mehrmaligen Kontaktaufnahme vor einer Abmeldung aus der Vormerkung ausgenommen (analog zu erwachsenen Personen mit Leistungsbezug, siehe Kapitel [7.2.2.](#) „Bezugseinstellung veranlassen und/oder PST ruhend stellen“).

- **Ältere Arbeitnehmer_innen**

Das Alter richtet sich nach den jeweils aktuellen Zielvorgaben.

- **Frauen aller Altersgruppen**

- **Wiedereinsteiger_innen**

Personen, die seit dem letzten Bezug von Kinderbetreuungsgeld keine über 365 Tage hinausgehende vollversicherte Beschäftigung im Dachverband aufweisen.

WE-Deskriptor: Dieser wird nur den weiblichen Wiedereinsteigerinnen automatisch am PST eingespielt (Feld Zieldeskriptoren).

- **Personen mit Einstellungszusagen**

- **Ausländer_innen**

Personen mit nicht österreichischer Staatsbürgerschaft, die dem heimischen Arbeitsmarkt für eine Vermittlung bzw. Beschäftigung zur Verfügung stehen.

- **Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen¹**

Personen, die eine Beeinträchtigung der physischen, psychischen, geistigen oder Sinnesfunktionen haben, das sind

- Personen mit einer Behinderung gemäß dem Bundesbehindertengesetz²
- Personen, die gemäß dem Behinderteneinstellungsgesetz oder einem weiteren Bundesgesetz zum Personenkreis der begünstigten Behinderten (ab 50% GdB) gehören

¹ Entsprechend der UN-Konvention und des Nationalen Aktionsplans für Behinderung werden die Dienstleistungen und Förderungen des AMS barrierefrei angeboten. Artikel 27 der UN-Konvention besagt: „Die Vertragsstaaten anerkennen das gleiche Recht von Menschen mit Behinderungen auf Arbeit; dies beinhaltet das Recht auf die Möglichkeit, den Lebensunterhalt durch Arbeit zu verdienen, die in einem offenen, integrativen und für Menschen mit Behinderungen zugänglichen Arbeitsmarkt und Arbeitsumfeld frei gewählt oder angenommen wird.“

² Unter Behinderung im Sinne dieses Bundesgesetzes ist gemäß §1 (2) die Auswirkung einer nicht nur vorübergehenden körperlichen, geistigen oder psychischen Funktionsbeeinträchtigung oder Beeinträchtigung der Sinnesfunktionen zu verstehen, die geeignet ist, die Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu erschweren. Als nicht nur vorübergehend gilt ein Zeitraum von mehr als voraussichtlich sechs Monaten.

- weiters jene Personen, bei denen gemäß der Einschätzungsverordnung des Bundes (für Behinderteneinstellungsgesetz, Bundesbehindertengesetz u. a.) ein Grad der Behinderung ab 30% bis 40% festgestellt wurde, sofern damit eine Vermittlungseinschränkung verbunden ist und jene Personen, denen das Sozialministeriumservice eine „Begünstigbarkeit“ bestätigt. Personen aus dieser Personengruppe sind als „sonstige vom AMS begünstigte behinderte Personen“ unter dem Code „A“ zu erfassen. Als Gutachten dient hier das Beiblatt zum Bescheid bzw. das Sachverständigengutachten des SMS.
- Personen, denen nach dem Chancengleichheitsgesetz oder Rehabilitationsgesetz des jeweiligen Bundeslandes eine Behinderung bestätigt wird
- Personen, deren Leistungsfähigkeit bzw. Berufsmöglichkeiten aus gesundheitlichen Gründen eingeschränkt sind und eine entsprechende Unterstützung für die Erlangung einer gesundheitsadäquaten Beschäftigung am ersten Arbeitsmarkt benötigen und deren Erkrankung durch ein (fach-)ärztliches Attest oder einer leistungs-/berufsdagnostischen Expertise einer vom AMS anerkannten Einrichtung (z. B. fit2work, Jugendcoaching) oder ein Gutachten durch (klinische) Psycholog_innen nachgewiesen wird.

Die Dienstleistungen des AMS sind Personen mit Behinderung nach Möglichkeit barrierefrei anzubieten.

Für **gehörlose Kund_innen** ist die gebärdensprachliche Kommunikation bei vereinbarten AMS-Terminvorsprachen sicher zu stellen. Wird dem_der Kund_in zu diesem Zweck eine gebärdensprachliche Arbeitsassistentin angeboten, lehnt der_die gehörlose Kund_in diese jedoch ab bzw. steht eine solche per se nicht zur Verfügung, ist vom AMS ein_e Gebärdensprachdolmetscher_in zu beauftragen und es sind vom AMS die Kosten entsprechend der Honorarbestimmungen des Sozialministeriumservices (SMS) zu tragen.

Eine Telefonberatung in Kombination mit **Videodolmetsch** oder eine **Beratung per Video** (MS Teams) ist mit Unterstützung der Arbeitsassistentin möglich.

Bei der Telefonberatung in Kombination mit Videodolmetsch telefoniert der_die AMS-Berater_in mit der Arbeitsassistentin, während die Arbeitsassistentin mit dem_der Kund_in eine Videoverbindung herstellt und das Gespräch dolmetscht.

Der Beratungstermin ist vorab mit der Arbeitsassistentin abzustimmen und die für den Videochat erforderlichen Kontaktdaten dem_der Kund_in, insbesondere Telefonnummer und E-Mail-Adresse der Arbeitsassistentin zu übermitteln. Die Arbeitsassistentin übernimmt die Herstellung des Kontaktes mit dem_der Kund_in zum vereinbarten Beratungstermin. Der_die Kund_in ist darüber entsprechend zu informieren (ergänzender Textbaustein für das Einladungsschreiben).

Um Personen mit vermittlungsrelevanten gesundheitlichen Einschränkungen zu befähigen, einer (neuen) beruflichen Tätigkeit nachzukommen, bietet das Arbeitsmarktservice – zumeist in Zusammenarbeit mit einem anderen Kostenträger – eine berufliche REHA an.

Eine berufliche REHA wird nicht eingeleitet für Personen mit Vermittlungseinschränkungen, die nicht in erster Linie mit der gesundheitlichen Einschränkung in Verbindung stehen, z.B. bei

- sozialen Problemen
- Haft
- mangelnden Sprachkenntnissen
- oder bei gesundheitlichen Einschränkungen, die aber dennoch eine Vermittlung in den erlernten oder zuletzt ausgeübten Beruf zulassen bzw. längerfristig erwarten lassen.

Das AMS ist bei gesundheitlich beeinträchtigten Personen zur Vermittlung auf geeignete Arbeitsplätze bzw. zu einem individuell auf die Leistungsfähigkeit abgestimmten Aus- und Aufbau von am Arbeitsmarkt verwertbaren Qualifikationen verpflichtet (AMSG §29/4). Sind für das Erlangen eines marktfähigen Qualifikations- und Leistungsprofils Maßnahmen erforderlich, wird die Möglichkeit einer beruflichen Rehabilitation geprüft.

Aufgrund der mehrfachen Zuständigkeit (Querschnittsmaterie) wird die Pensionsversicherung im Rahmen der „freiwilligen“ Rehabilitation (§303 bzw. 306 ASVG) bezüglich einer Kostenbeteiligung und gegebenenfalls die Unfallversicherung bezüglich einer Kostenübernahme einbezogen.

Maßnahmen der beruflichen Rehabilitation sind geeignet, die Leistungsfähigkeit einer gesundheitlich beeinträchtigten Person durch **Training** und/oder durch Erwerb von **Qualifikationen** soweit (wieder-)herzustellen, sodass ein **marktfähiges** Profil erreicht werden kann. Die (Wieder-) Herstellung der beruflichen **Leistungsfähigkeit** für den ersten Arbeitsmarkt schließt den Auf- und Ausbau beruflicher Grundkompetenzen (Kulturtechniken, praktische Tätigkeitsfelder, Belastbarkeit u. a.) im Sinne einer grundlegenden Arbeitsmarktfähigkeit, Schulungs- und Leistungsfähigkeit (speziell für Kund_innen mit Lernschwierigkeiten oder psychischen Erkrankungen) ein.

Davon unabhängig ist die Durchführung einer beruflichen Rehabilitation für Personen mit **Umschulungsgeld** im Zuge einer Antragsstellung auf eine Invaliditäts-/Berufsunfähigkeitspension zu sehen. Personen mit bereits eingetretener Invalidität sind per Bescheid zu einer beruflichen Rehabilitation verpflichtet. Personen, denen Invalidität in absehbarer Zeit droht, können (freiwillig) eine berufliche Rehabilitation mit Umschulungsgeld in Anspruch nehmen.

Darüber hinaus können die Landesorganisationen detailliertere Vorgehensweisen in der Betreuung für die o. a. Personengruppen, aber auch zusätzliche Personengruppen (wie Akademiker_innen, Künstler_innen, Maturant_innen, Langzeitbeschäftigungslose etc.) vorsehen.

6.3. Kund_innenorientierung

Ziel des KP „Arbeitskräfte unterstützen“ ist, die Arbeitskräfte bei der Suche nach geeigneten Beschäftigungsmöglichkeiten und bei der Anpassung an die Arbeitskräftenachfrage zu unterstützen und dafür zu sorgen, dass **Arbeitslosigkeit**

nicht länger dauert, als es der Markt bedingt. Dabei ist die arbeitsmarktpolitische Gleichstellung (Gender Mainstreaming) zu berücksichtigen.

Das Dienstleistungsangebot des AMS ist vor dem Hintergrund der gesetzlichen Rahmenbedingungen mit dem Ziel einer größtmöglichen Kund_innenzufriedenheit umzusetzen.

Um Kund_innenanliegen und Arbeitsmarktbefordernis gleichermaßen zu berücksichtigen, sind folgende Punkte bei der Betreuung zu beachten:

- Der **verständlichen und verbindlichen Kommunikation** über Möglichkeiten und Grenzen des AMS kommt besondere Bedeutung zu. Kund_innen müssen von Betreuungsbeginn an wissen, was an Unterstützung geboten werden kann und was von ihnen erwartet wird. Die **inhaltlichen und zeitlichen Vereinbarungen** mit den Kund_innen sind in schriftlicher Form zusammen zu fassen und zur Verfügung zu stellen (Betreuungsvereinbarung).
- Bei der mündlichen und schriftlichen Kommunikation und Dokumentation sind **keine diskriminierenden Formulierungen, keine internen Abkürzungen** sowie **keine AMS-internen Begriffe** zu verwenden und es ist auf eine geschlechtsneutrale und gendersensible Sprache zu achten.
- Eine **neutrale Auseinandersetzung** mit Realisierungsmöglichkeiten, eine verständliche Kommunikation und eine gezielte Ausschöpfung des Unterstützungsangebotes erhöht die Vermittlungsqualität. Auch wenn nicht jedem Vermittlungswunsch entsprochen werden kann, besteht damit kein Widerspruch zu Vermittlungsqualität und Kund_innenorientierung.
- Die Kund_innen sind darüber aufzuklären, dass sie aktiv mitwirken und Verantwortung übernehmen müssen. Die Berater_innen unterstützen die Kund_innen mit **konkreten Dienstleistungen**. Dazu zählt auch die Befähigung der Kund_innen zur kompetenten und aktiven Mitwirkung im Prozess.
- Ist der_die Kund_in trotz kund_innenorientiertem Handeln nicht bereit, Vereinbarungen (oder Verpflichtungen) einzugehen und einzuhalten, trägt er_sie letztlich die Verantwortung für die **Konsequenzen** seines_ihres Handelns. In diesen Fällen ist das AMS aufgrund seiner **gesetzlichen Vorgaben** verpflichtet, entsprechende Schritte einzuleiten (z. B. Sanktionen nach §10 ALVG).
- **Verbindlichkeiten** betreffen sowohl das **AMS** und seine **Mitarbeiter_innen** als auch die **Kund_innen**. Das AMS hält sich an die getroffenen Vereinbarungen mit seinen Kund_innen.
- Für die Kund_innen stehen zahlreiche **Informationsunterlagen** zur Verfügung. Diese Informationsunterlagen können einerseits im Internet selbstständig heruntergeladen werden oder durch die Berater_innen ausgegeben und übermittelt werden.
 - Bei Informationen ist auf die **Aktualität und Einheitlichkeit auf allen Channels/ Vertriebswegen** zu achten.

- Um sicherzustellen, dass die letzte Version der Produktblätter verwendet wird, sind diese nicht auf Vorrat, sondern immer nur auf aktuellen Bedarf hin auszudrucken.

6.4. Gleichstellung im SFA-Prozess

Frauen sind am Arbeitsmarkt nach wie vor strukturell benachteiligt. Dies zeigt sich in geschlechtsspezifisch unterschiedlichen Erwerbsquoten, Berufsunterbrechungen infolge Kinderbetreuung, Arbeitsmarktintegration und den dementsprechenden Einkommensunterschieden. Gemessen an der österreichischen Bevölkerung im Alter zwischen 25 bis 64 Jahren liegt der Anteil von Frauen, die lediglich über einen Pflichtschulabschluss verfügen, immer noch signifikant höher als der Anteil der Männer mit nur Pflichtschulabschluss.

Weitere Indikatoren sind die Teilung des Arbeitsmarktes in Frauen- und Männerbranchen (horizontale Segregation) und die Unterrepräsentanz von Frauen in Führungspositionen (vertikale Segregation). Traditionelle Frauenbranchen sind mit durchschnittlich niedrigeren Einkommen, geringeren Aufstiegschancen und einer geringeren Arbeitsplatzsicherheit charakterisiert.

Das AMS trägt mit seiner gesamten Politik zur Förderung der Chancengleichheit am Arbeitsmarkt bei.

Ziele der Gleichstellungsorientierung sind:

- die Einkommensunterschiede zwischen Frauen und Männern zu verringern
- die Erwerbsbeteiligung von Frauen zu erhöhen
- Frauen den Zugang zu allen Berufen und Positionen zu ermöglichen

Für den KP „Arbeitskräfte unterstützen“ bedeutet dies, dass jede_r einzelne Berater_in darauf achten muss, dass die getätigten Prozessschritte bzw. die vereinbarten Angebote die Chancen von Frauen verbessern und dadurch die Gleichstellung von Frauen und Männern am Arbeitsmarkt gefördert wird.

Folgende Grundsätze fördern die Gleichstellung und sind verbindlich einzuhalten:

- Zur Erhöhung des Beschäftigungspotenzials von Frauen ist von den Berater_innen eine **aktive und fördernde Haltung**, insbesondere bei Wiedereinsteigerinnen einzunehmen. Durch gezielte Information und Motivation in der Beratung soll erreicht werden, dass sich diese Frauen nicht aus dem Erwerbsleben zurückziehen. Zur Erleichterung des Wiedereinstiegs ist aktiv auf die Möglichkeit einer AS-Vormerkung hinzuweisen. Auf **frauenspezifische Angebote**³ ist im Sinne eines Unterstützungsangebotes hinzuweisen

³ Frauenspezifisch heißt, dass diese Maßnahmen ausschließlich Frauen zur Verfügung stehen, z.B. zu WmZ sind ausschließlich Frauen zuzubuchen.

- Auch **schwängere** Vorgemerkte sollen auf die rechtzeitige Auseinandersetzung mit ihrem beruflichen Wiedereinstieg hingewiesen und auf Wunsch dabei unterstützt werden.
- Um eine gleichstellungsorientierte Betreuungsstrategie gemeinsam mit der Kundin zu erarbeiten, ist auf die spezifischen Rahmenbedingungen von Frauen mit **aktiven Fragen** einzugehen. Diese Informationen und Ergebnisse sind im gesamten Betreuungsverlauf konsequent zu berücksichtigen. Frauen, die den Wunsch nach Teilzeit äußern, sind auf die negativen Auswirkungen eines verringerten Arbeitszeitausmaßes auf das Lebenseinkommen und auf die Pension hinzuweisen. Abmeldungen (z. B. aufgrund von Resignation) in arbeitsmarktferne Positionen ist durch Aufzeigen von Alternativen entgegenzuwirken.
- Frauen neigen tendenziell immer noch häufiger als Männer dazu, ihre **Kompetenzen** zu unterschätzen. Umso wichtiger ist es, durch aktives Nachfragen Kompetenzen sichtbar zu machen und für die Vermittlung einzusetzen.
- Um die Karrieremöglichkeiten und Einkommenschancen von Frauen nachhaltig positiv zu beeinflussen und Dequalifizierung zu vermeiden, sind **Qualifizierungsangebote** aktiv anzusprechen. Höherqualifizierung ist anzustreben. Eine frühzeitige Information und Motivation für eine Teilnahme (z.B. über das FIT-Programm) ist dabei hilfreich. Bei der Auswahl der Angebote haben die Berater_innen auf eine Laufbahnverbesserung und Erweiterung des Berufsspektrums zu achten.
- Um die beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten und den (Wieder)Einstieg von Frauen in den Arbeitsmarkt zu unterstützen, ist auf **frauenspezifische Informations-, Qualifizierungs- und Unterstützungsangebote** hinzuweisen (z.B. FBZ-Frauenberufszentren). Frauen sind in Umsetzung der Gleichstellungsziele aktiv über nichttraditionelle Berufs-, Stellen- und Ausbildungsangebote zu informieren und dafür zu motivieren.
- Unter Beachtung der Bestimmungen des § 9 ALVG ist bei der Vermittlung auf **existenzsichernde und qualifikationsgerechte Jobangebote** zu achten.

6.5. Early Intervention

Unter Early Intervention ist ein **frühzeitiges**, zielgerichtetes und lösungsorientiertes **Setzen von Aktivitäten** unter Einbeziehung der Interessen, Wünsche und Erwartungen des_der Kund_in (Vermittlung, Beratung, Förderung) zu verstehen, um Arbeitslosigkeit so kurz wie möglich zu halten. Als zeitliche Vorgabe für Early Intervention ist die Zeit vor Eintritt der Arbeitslosigkeit bzw. sind die **ersten 90 Tage ab Vormerkung** zu verstehen.

Um Early Intervention erfolgreich umzusetzen sind folgende Faktoren ausschlaggebend:

- **Vorliegen eines aktuellen PST**, um rasch mit der Vermittlung zu starten: Bereits beim Erstkontakt sollen die vermittlungsrelevanten Daten abgeklärt werden (Daten für Vormerkung siehe Kap. [7.1.3](#). „Meldung zur Lehrstellen- bzw. Stellensuche entgegennehmen“).

- **Regelmäßiges Matching** durchführen, unterstützen bei und überprüfen der Eigeninitiative (siehe Kap. [7.3.3.](#) „Matching und Vermittlung durchführen“). AUSNAHMEN: siehe BRL über Vormerkung, Vermittlung und Leistungsbezug von Ausländer innen.
- Formulierung eines **aktuellen Inserates** im Zuge der Meldung zur Lehrstellen- bzw. Stellensuche und Vervollständigung spätestens beim Chancen-Gespräch bzw. Beratungsgespräch im Job-Service (siehe Kapitel [6.12.6.](#) „Segment INS“)
- Anfordern eines aktuellen **Lebenslaufes** (siehe Kapitel [7.3.1.](#) „Vermittlungs- und betreuungsrelevante Daten vervollständigen und aktualisieren“)
- Durchführen von **Vermittlungen** bei Personen ab Meldung zur Lehrstellen- bzw. Stellensuche
- **Regelmäßige Kontakthaltung** mit bedarfsgerechter Wahl des Kommunikationschannels (speziell zu laufenden Vermittlungsaktivitäten wie VV-Zusendung und VV-Rückmeldung vorrangig via eAMS)
- **Rasches Setzen von Aktivitäten**, wenn eine Vermittlung nicht oder nur eingeschränkt möglich ist, z.B. Abklärung der Arbeitsfähigkeit, Einsatz von Förderinstrumenten
- Je nach Betreuungsnotwendigkeit und entsprechend der Zugehörigkeit zu einer besonderen Kund_innengruppe (z.B. Jugendliche, Ältere, Wiedereinsteiger_innen, Ausländer_innen, Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen) sind die **Dienstleistungen und Aktivitäten frühzeitig auszuwählen.**
- Personen mit unklaren Berufsperspektiven bzw. (Neu)Orientierungsbedarf, sind auf das Angebot der BIZ hinzuweisen und ggf. ist ein Termin zu buchen (siehe Kapitel [6.9.](#) „Zusammenarbeit SFA und BIZ“).
- Bei der Zielgruppe der **Wiedereinsteigerinnen** sind insbesondere Frauenberatungsstellen und Frauenberufszentren aktiv anzubieten.

6.6. Qualifizierung gleichwertig zur Vermittlung

Personen mit niedrigem Ausbildungsniveau, häufig unterbrochenen Erwerbskarrieren und damit verbundenen niedrigen Einkommenschancen tragen ein hohes Risiko, dass Arbeitslosigkeit sich verfestigt. Für sie bietet eine Qualifizierung mit mindestens Lehrabschluss die Chance auf nachhaltige Arbeitsmarktintegration und ist einer Vermittlung gleichzusetzen. Voraussetzung ist ein entsprechendes Interesse der Person an Höherqualifizierung und ein vorhandenes Bildungsangebot. Zielsetzung ist eine längerfristige Verbesserung der Arbeitsmarktchancen.

Die Regelung „Qualifizierung gleichwertig zur Vermittlung“ gilt nur dann, wenn die Förderung lt. Kapitel [6.11.1](#) „Grundsätze des Fördermitteleinsatzes“ dies erlaubt.

Einer Vermittlung gleichzustellen ist die Qualifizierung von:

- Wiedereinsteigerinnen (max. PS, Lehre)
- Frauen mit Interesse an nicht-traditionellen Berufen (FIT-Programm)

- Personen mit Interesse an einer Ausbildung in Mangelberufen
- Personen mit max. PS und wiederholten Arbeitslosigkeitsphasen (KMS)
- Jugendlichen unter 18 (gemäß Ausbildungspflicht)
- Jugendlichen ohne Ausbildung zwischen 18 und 25 Jahre
- Personen, die aufgrund gesundheitlicher Einschränkungen ihren Beruf nicht mehr ausüben können und bei denen durch (freiwillige) Maßnahmen der beruflichen REHA das erreichte berufliche Niveau gesichert werden kann

6.7. Channels/Vertriebswege

Die Dienstleistungen des KP „Arbeitskräfte unterstützen“ werden über verschiedene Channels/ Vertriebswege angeboten.

- Je nach Problemlage und den Bedürfnissen der Kund_innen sollen die Vertriebswege differenziert angeboten und vereinbart werden.
- Der Grundsatz gilt: Beratungsgespräche sollen möglichst persönlich erfolgen. Gesprächstermine können prinzipiell persönlich, telefonisch oder per Video stattfinden, welche je nach Komplexität oder Themenumfang im Betreuungsverlauf sinnvoll geplant und situativ vereinbart werden müssen. Anlassfälle, bei denen jedenfalls ein persönlicher Termin in der RGS vorzuschreiben ist, sind in Kap. [7.3.5](#) „Kontakthaltung und Termin(e) auf Strategie ausgerichtet vereinbaren“ aufgelistet.
- Für Kund_innen, die den digitalen Channel nutzen, ist dies der vorrangige Channel zur Kommunikation zum und vom AMS (außer Beratungsgespräche).
- Channel-Übersicht:
 - **persönlich** (Anwesenheit des_der Kund_in in der RGS)
 - **digital** (eAMS-Konto, Lehrstellensuchend-Meldung), inklusive der SB-Angebote in den RGS (z.B. IPCs)
 - **per Video** (MS Teams)
 - **telefonisch** sowohl durch die Berater_innen als auch Mitarbeiter_innen der ServiceLines
 - **schriftlich** (E-Mail, Brief)
- Vereinbarungen mit Kund_innen über die Auswahl von bestimmten Channels für die Kommunikation sind in der Betreuungsvereinbarung zu dokumentieren.
- Eine digitale Zusendung von Vermittlungsvorschlägen, Termineinladungen o.a. ist zu priorisieren. Der postalische Versand von Briefen mittels Versandservice des BRZ muss gemäß der vordefinierten Versandart (z.B. Eco-Versand) erfolgen. Nur in begründeten Ausnahmen darf davon abgegangen werden.
- Bei persönlichen, telefonischen und Video-Kontakten sind die **Kontaktdaten** (Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Web-Adresse) nachzufragen und gegebenenfalls zu aktualisieren. Bei Personen, die bereits über ein eAMS-Konto

verfügen, ist darauf zu achten, dass im PST Kommunikationssegment eine E-Mail-Adresse vorhanden ist, die für die AMS-Kommunikation ausgewählt wurde (Checkbox „für AMS-Kommunikation“ ist gesetzt).

6.7.1. Vorgehensweise bei EDV-Ausfall

Bei einem Ausfall der EDV sind nur die grundlegenden Informationen aufzunehmen. Je nach Ausfallszenario (kompletter Stromausfall bzw. Applikationsstörung) ist das Formular „Erhebungsblatt bei EDV-Ausfällen“ zu verwenden.

Die Geschäftsstellen haben dafür zu sorgen, dass das Formular in ausreichender Stückzahl ausgedruckt vorhanden ist.

Der Nachtrag ist sobald wie möglich in den PST-Datensatz einzufügen.

Beratungen werden nicht durchgeführt, ebenso ist ein Matching nicht möglich.

Die Antragsausgabe ist möglich, da der Antrag in Papierform vorliegt.

Der_die Kund_in ist über eine gesonderte Terminzusendung zu informieren.

6.7.2. eAMS-Konto

Die Nutzung des eAMS-Kontos ist als bevorzugter Kommunikationschannel den Kund_innen aktiv sowohl zu Beginn wie auch in der laufenden Betreuung nahe zu legen. Die Weigerung von Kund_innen ein eAMS-Konto zu verwenden, kann aber nicht sanktioniert werden.

Für Kund_innen, die das eAMS-Konto nutzen, stellt dies den vorrangigen Channel zur Kommunikation mit dem AMS dar. Selbstverständlich steht es den Kund_innen offen, auch einen anderen Channel zu verwenden, wenn sie dem AMS etwas bekannt geben oder einen Antrag persönlich stellen möchten.

Voraussetzungen für die Beantragung

- **Hauptwohnsitz** bzw. gewöhnlicher Aufenthalt (Wohnort) in Österreich und eine österreichische **Sozialversicherungsnummer**. Unter diesen Voraussetzungen können auch von Obdachlosigkeit betroffene Personen in Österreich ein eAMS-Konto erhalten. Ein eAMS-Konto für Kund_innen mit einem Wohnsitz ausschließlich im Ausland ist nicht vorgesehen.
- **PST in der Fachapplikation:** Existiert noch kein entsprechender Datensatz, ist für die Ausgabe einer Zugangsberechtigung zu einem eAMS-Konto zumindest ein Fragment eines PST anzulegen. Für Kund_innen, die sich Zugangsdaten via FinanzOnline selbst erstellen, wird – wenn noch kein PST mit der angegebenen Sozialversicherungsnummer vorhanden ist – ein Fragment eines PST von der EDV automatisch angelegt. Für den Besitz eines eAMS-Kontos ist unerheblich, ob die Person arbeitslos, von Arbeitslosigkeit bedroht, erwerbstätig oder erwerbslos ohne Vormerkung beim AMS ist.

Ausgabe

Das Benützen eines eAMS-Kontos ist nur für natürliche Personen unter deren aktueller Sozialversicherungsnummer möglich.

Ein eAMS-Konto darf unter folgenden Voraussetzungen **nicht ausgegeben** bzw. nicht weiter **benützt** werden:

- Vertreter_innen (auch Erwachsenenvertretung)
- Kund_innen, für die ein_e Erwachsenenvertreter_in zur Vertretung in allen Belangen vor Ämtern, Behörden und Gerichten und nicht nur zur reinen Vermögensverwaltung bestellt wurde
- während einer Privatinsolvenz bei verhängter Postsperre

Aktives Anbieten eines eAMS-Kontos

- Kund_innen ist das eAMS-Konto zu Beginn der Betreuung nahe zu legen, indem über die Vorteile bei der Verwendung informiert wird (z.B. direkte und damit zeitlich verkürzte Kommunikation mit dem AMS sowie Vermeidung von Fahrten zur regionalen Geschäftsstelle). Bei Bedarf sind die diesbezüglichen Informationsmaterialien und das Informationsblatt auszuhändigen und ist auf das DEMO-Konto bzw. auf den AMS-Online Ratgeber hinzuweisen.
- Das Erteilen der Information und/oder das Interesse (bzw. das Nichtinteresse) des_der Kund_in ist zu dokumentieren (PST/Kommunikationssegment/eAMS-Kontoinformation). Das Kennzeichen „informiert“ kann auch dann gesetzt werden, wenn der_die Kund_in im Rahmen einer Informationsveranstaltung über das eAMS-Konto informiert wurde. Die Entscheidung für ein eAMS-Konto muss nicht sofort beim Erstkontakt erfolgen. Hat ein_eine Kund_in kein aktives eAMS-Konto, ist während der Betreuung immer wieder auf die Nutzung des eAMS-Kontos hinzuwirken.

Registrierungsmöglichkeit bzw. Informationen über den Zugang zum eAMS-Konto – persönliche Vorsprache oder telefonische Anforderung (auch über ServiceLine)

- Bei persönlicher oder telefonischer Anforderung von Zugangsdaten ist abzuklären, ob der_die Kund_in über einen Zugang zu FinanzOnline verfügt. Verfügt der_die Kund_in über einen FinanzOnline-Zugang, ist er_sie über die Möglichkeit, die Zugangsdaten via FinanzOnline selbst zu erstellen, hinzuweisen. Zur Nachvollziehbarkeit ist im eAMS-Kontomanager die Frage zu FinanzOnline mit „Ja“ zu beantworten. Besitzt der_die Kund_in keinen FinanzOnline-Zugang, ist die Frage im eAMS-Kontomanager mit „Nein/Unbekannt“ zu beantworten. Dann werden die Zugangsdaten über die Druckstraße mittels Rückscheinbrief (RSa) an die Adresse des_der Kund_in postalisch übermittelt. Der_die Kund_in ist aufmerksam zu machen, dass für die erstmalige Aktivierung des eAMS-Kontos innerhalb von drei Monaten nach Ausgabe der Zugangskennung über Internet einzusteigen und dabei das Passwort zu ändern ist.

Ausgabe einer Zugangskennung –digitale Anforderung

- Bei einer digitalen Anforderung von Zugangsdaten werden diese automatisch über eine Druckstraße mittels Rückscheinbrief (RSa) an die Adresse des_der Kund_in postalisch übermittelt.

Aktive Nutzung des eAMS-Kontos und Aktualität der E-Mail-Adresse

- Bei jedem telefonischen oder persönlichen Kontakt ist der Status des eAMS-Kontos zu prüfen. Wurde das eAMS-Konto nicht aktiviert bzw. (noch) nicht genutzt, ist eine Hilfestellung anzubieten (z. B. eAMS-Online Ratgeber).
- Weiters ist die Aktualität der E-Mail-Adresse zu prüfen, damit die digitale Zustellung von Nachrichten (Stellenangeboten usw.) sichergestellt und die Vorteile der raschen und sicheren Kommunikation (z. B. bei Stellenvorschlägen) bzw. von reduzierten persönlichen Kontakten genutzt werden können. Für eine Kommunikation über das eAMS-Konto ist eine verifizierte E-Mail-Adresse notwendig. Sollte keine E-Mail-Adresse angegeben werden (können) oder keine digitale AMS-Kommunikation gewünscht werden, sind die Kund_innen auf die Möglichkeit der einseitigen Nutzung des digitalen Kommunikationskanals zum AMS hinzuweisen (Meldung einer Lehrstellen- bzw. Stellensuche, Krankmeldung usw.).

Kund_in hat einen PST



Hat der_die Kund_in nicht die Möglichkeit, die Zugangskennung über FinanzOnline zu beziehen, sind die Zugangsdaten über die Druckstraße mittels Rückscheinbrief (RSa) an die Adresse des_der Kund_in postalisch zu übermitteln (s.o.).

Kund_in hat noch keinen PST



Hat der_die Kund_in noch keinen PST und keinen Zugang zu FinanzOnline, ist ein PST-Fragment (Status FR) anzulegen und die Zugangsdaten über die Druckstraße mittels Rückscheinbrief (RSa) an die Adresse des_der Kund_in postalisch zu übermitteln (s.o.).

Zuordnung eines bestehenden eJob-Room Kontos

- Erfolgt bei der Ausgabe des eAMS-Kontos die Meldung von der EDV, dass unter dieser Sozialversicherungsnummer ein eJob-Room Konto im registrierten Bereich existiert, dann könnte dieses auch auf Basis einer fingierten Nummer angelegt worden sein (ganz selten). Bestätigt der_die Kund_in, dass es sich um das eigene Konto handelt und möchte der_die Kund_in die dort gespeicherten Daten und Profile weiterhin verwenden, ist das bestehende eJob-Room Konto mit dem neu anzulegenden eAMS-Konto zusammenzuführen.

Möchte der_die Kund_in die Daten seines_ihres eJob-Room Kontos nicht weiterverwenden, ist der_die Kund_in darüber zu informieren, dass das vorhandene eJob-Room Konto gelöscht wird, da im eAMS-Konto ein neues eJob-

Room Konto inkludiert ist, welches jedoch noch entsprechend zu strukturieren ist (z. B. Bewerbung anlegen).

- Handelt es sich jedoch **nicht** um das eigene eJob-Room Konto, d.h. das unter der Sozialversicherungsnummer eines_einer Kund_in gefundene eJob-Room Konto wurde nicht von ihm_ihr selbst angelegt bzw. betrieben (bei Anlage eines eJob-Room Kontos wird nur auf Prüfziffernlogik und nicht auf den_die Inhaber_in der Sozialversicherungsnummer geprüft), so ist keine Zuordnung dieses eJob-Room-Kontos zum eAMS-Konto vorzunehmen.
- Wird das eAMS-Konto per FinanzOnline ausgegeben, wird ein bestehendes eJob-Room Konto automatisch integriert und darüber informiert.



Zuordnung eines bestehenden eJob-Room Kontos

Die ServiceLine muss bei Ausgabe eines eAMS-Kontos jedenfalls nachfragen und alle unter dem Punkt „Zuordnung eines bestehenden eJob-Room Kontos“ angeführten Standards umsetzen.

Vergessen/Verlust des Zugangscode (Benutzername) oder Vergessen des Passworts

- Das Vorgehen erfolgt analog zur Erstaussgabe.
- Wurde ein eAMS-Konto innerhalb von 3 Monaten nicht aktiviert, deaktiviert es sich automatisch und kann nicht mehr genutzt werden. Auch hier ist eine neuerliche Ausgabe der Zugangsdaten erforderlich.

Sperre eines eAMS-Kontos

- Besteht der Verdacht, dass ein eAMS-Konto missbräuchlich verwendet wird (z. B. mehrmalige Übermittlung nicht korrekter Daten), ist das mit dem_der Kund_in zu klären.
- Dazu ist die Abteilung SFA der Bundesgeschäftsstelle über die Landesgeschäftsstelle schriftlich zu verständigen. Berechtigte Mitarbeiter_innen in der BGS haben zu entscheiden, ob eine Zugangskennung allenfalls zu sperren ist.
- Stellt sich heraus, dass die beanstandeten Meldungen nicht von dem_der Kund_in selbst ausgelöst wurden und ist anzunehmen, dass die Zugangskennung auch einer anderen Person bekannt ist, muss der_die Kund_in informiert werden, dass das Passwort zu ändern ist oder eine neue Zugangskennung anzufordern ist.
- Eine Sperre des eAMS-Kontos ist jedenfalls dann zu veranlassen, wenn für einen_eine Kund_in eine Erwachsenenvertretung zur Vertretung in allen Belangen vor Ämtern, Behörden und Gerichten bestellt wurde. Gleiches gilt während einer Privatinsolvenz, solange eine Postsperre verfügt ist.
- Erfolgte eine Sperre irrtümlich oder sind die Ursachen, die Anlass für eine Sperre waren, nicht mehr gegeben, ist die Abteilung SFA der BGS über die Landesgeschäftsstelle schriftlich zu verständigen und die Sperre gegebenenfalls aufzuheben.

- Der_die Kund_in ist über das Sperren bzw. Entsperren des eAMS-Kontos zu informieren. Davon getrennt zu betrachten ist der Wunsch des_der Kund_in, das eAMS-Konto nicht zu verwenden.
- Ist die Sperre eines eAMS-Kontos Voraussetzung für die Zusammenführung von PSTs, ist die Abteilung SFA der BGS auf kurzem Wege (E-Mail oder Telefonat) zu verständigen. Hierbei kann die Information an den_die Kund_in unterbleiben.

Löschen eines eAMS-Kontos durch die RGS- und ServiceLine Mitarbeiter_innen

- Kund_innen können jederzeit selbst ihr Konto löschen (Hilfestellung bietet der eAMS-Online Ratgeber).
- AMS-Mitarbeiter_innen dürfen ein bestehendes eAMS-Konto nur auf ausdrücklichen Kund_innenwunsch löschen. Da Kund_innen in der Regel nur die digitale Kommunikation durch das AMS aussetzen möchten, ist über diese Möglichkeit zu informieren (Kommunikationssegment, E-Mail für AMS-Komm auf „N“), während sie selbst weiterhin oder zu einem späteren Zeitpunkt alle Möglichkeiten des eAMS-Konto nutzen können (Einsehen der Daten, der Auszahlungen usw.; Meldungen an das AMS senden), ohne dass es neuerlich beantragt werden muss. Bei missbräuchlicher Verwendung des eAMS-Kontos darf das eAMS-Konto nicht gelöscht, sondern muss über die BGS gesperrt werden.
- Im geprüften und bestätigten Todesfall ist ein allfälliges eAMS-Konto von dem_der zuständigen Berater_in zu löschen.



Löschen eines eAMS-Kontos

Auch die ServiceLine darf das eAMS-Konto löschen, wenn Kund_innen ausdrücklich den Wunsch dazu äußern. Aufgrund der Funktion „eAMS-Konto löschen“ wird automatisch eine ONLPST Meldung generiert (ein zusätzlicher AV-PST ist deshalb nicht notwendig).

Vorgehen bei mutwilligen oder beleidigenden Nachrichten

- Schickt der_die eAMS-Konto-Benutzer_in mutwillige Nachrichten (z.B. ständig wiederholende Nachrichten ohne neuen Inhalt oder ohne erkennbaren Zweck oder beleidigende Nachrichten) kann eine Mutwillensstrafe gemäß § 35 AVG oder eine Ordnungsstrafe gemäß § 34 Abs 3 AVG verhängt werden. Die genaue Vorgehensweise trifft die RGS nach vorheriger Abstimmung mit der Fachabteilung der LGS.

Achtung: Mutwillige oder beleidigende Eingaben rechtfertigen **nicht** das Sperren oder Löschen eines eAMS-Kontos.

Bearbeitung von Meldungen aus dem eAMS-Konto

- Für die Bearbeitung und Erledigung von eingegangenen eAMS-Konto Meldungen/ Nachrichten gelten die bestehenden Qualitätsstandards. Langt aus dem eAMS-Konto eine Meldung in der Kommbbox ein bzw. eine Nachricht, die eine Rückmeldung erfordert, ist die Rückmeldung grundsätzlich so schnell wie möglich zu veranlassen spätestens jedoch innerhalb von 3 Arbeitstagen.

AUSNAHMEN:

- Die Rückmeldung bezüglich eines **Beihilfenbegehrens** (ANTFÖR), hat innerhalb von **5 Arbeitstagen** zu erfolgen. Unter Rückmeldung wird die konkrete Bearbeitung bis zur Zustellung der Mitteilung oder Ablehnung des Beihilfenbegehrens, unter der Voraussetzung, dass alle notwendigen Unterlagen vorhanden sind, bzw. die Eintragung im Dachverband erfolgt ist (z. B. ENT), verstanden.

Ist eine Entscheidung des Beihilfenbegehrens noch nicht möglich, dann ist mit dem_ der Kund_in innerhalb von 5 Arbeitstagen eine Klärung des Anliegens in digitaler Form einzuleiten (Mahnschreiben, Einladung zu einem Beratungsgespräch zu diesem Thema, Aufforderung zu einer Darstellung der Motivation für die Förderung). Sind alle Unterlagen eingelangt, die Eintragung im Dachverband bzw. die Klärung des Anliegens erfolgt, ist wieder eine neue Frist von maximal 5 Arbeitstagen zur finalen Bearbeitung vorgesehen.

- Langt eine Interessensmeldung aus der Weiterbildungsdatenbank (löst eine Kommboxmeldung bei dem_ der PST-Betreuer_in aus) ein, muss so schnell wie möglich, spätestens jedoch innerhalb von 5 Arbeitstagen eine Rückmeldung über die Teilnahme (Zu- bzw. Absage) erfolgen.
- Die Bekanntgabe der Änderung der Zahlungsadresse über das eAMS-Konto bedarf bei einer inländischen IBAN keines weiteren Nachweises. Bei Änderung auf eine ausländische IBAN ist eine Abklärung (persönlich, telefonisch) mit dem_ der Kund_in erforderlich.
- Bei Einlangen von missverständlichen oder nicht nachvollziehbaren Meldungen/Nachrichten (z. B. übermittelte Adresse scheint nicht im ZMR auf), ist der_ die Kund_in zu kontaktieren und eine Klärung herbeizuführen.
- Bei Kund_innen, deren Dienstgeber_innen vom AMS Altersteilzeitgeld erhalten, ist darauf zu achten, dass die ALV Zuständigkeit im PST mit dem Sitz des Betriebes übereinstimmt.
- Sollte das Dokument irrtümlich in die falsche Kommbbox einlangen, weil von dem_ der Kund_in das falsche Themengebiet ausgewählt wurde, ist die Nachricht in die richtige Kommbbox zu verschieben.

Zustellung von Dokumenten in das eAMS-Konto

- Nutzer_innen eines eAMS-Kontos sind zu informieren, dass sie ihr eAMS-Konto regelmäßig (an zwei nicht aufeinanderfolgenden Tagen der Woche) abfragen müssen.
- Wurde im Vorfeld eine nachweisliche Vereinbarung getroffen, dass Vermittlungsvorschläge per eAMS-Konto oder E-Mail übermittelt werden und steht deren Erhalt durch den_ die Kund_in außer Streit, so kann auch hier eine Sanktion gemäß § 10 ALVG (Unterlassung) verhängt werden.
- Eine Nachricht via eAMS-Konto gilt dann als zugestellt, wenn im KOM Sendeprotokoll im Feld „eAMS empfangen“ ein Datum eingetragen ist.

- Behauptet der_die Kund_in, die Zustellung sei nicht (ordnungsgemäß) erfolgt, ist dies zu überprüfen (Sendeprotokoll).
- Bei Kund_innen, die Bescheide und/oder Mitteilungen per Post zugestellt bekommen möchten, aber das Konto nicht löschen wollen, kann im PST im Kommunikationssegment bei der E-Mail-Adresse das Kennzeichen "für AMS-Kommunikation" herausgenommen werden (eAMS-Konto erhält den Status „aktiviert ohne E-Mail-Adresse“).

Keine Zustellung von Dokumenten an das eAMS-Konto



Kommen diesbezügliche Anfragen an die ServiceLine darf auch dort das Kennzeichen "für AMS-Kommunikation" herausgenommen werden. Es ist ein PST-AV mittels Kommbbox mit dem Betreff „SEL: AMS-Kommunikation eAMS-Konto“ an den_die zuständige_n Berater_in zu senden.

Anfragen zu technischen Problemen

- Standardisierte Anfragen von Kund_innen zu technischen Problemen mit dem eAMS-Konto, bei der die Problemlösung bekannt ist, sind zu klären.
- Handelt es sich um Anfragen/Probleme, die nicht gelöst werden können, werden die Daten des_der Kund_in aufgenommen (E-Mail-Adresse des eService-Users, SVNR, Telefonnummer) und ein E-Mail mit der Anfrage des eService-Users an die Supportadresse help@ams.at (= E-Mail-Kontakt zum SB-Helpcenter) gesendet. Das SB-Helpcenter übernimmt die Endbeantwortung der Anfrage direkt an den eService-User. Einlangende E-Mails werden durch das SB-Helpcenter chronologisch abgearbeitet und binnen 24h an den_die Endkund_in direkt beantwortet.
- Der_die Kund_in wird darüber informiert, dass für rein technische Probleme in Zukunft auch die Help Center Funktion im eAMS-Konto genutzt werden kann.

Anfragen zu technischen Problemen mit dem eAMS-Konto



- Anfragen zu technischen Problemen hat die ServiceLine – sofern es sich um standardisierte Anfragen von Kund_innen handelt und die ServiceLine die Problemlösung kennt – zu beantworten.
- Handelt es sich um Anfragen/Probleme, **die durch die SEL nicht gelöst werden können**, ist der_die Kund_in an das SB-Helpcenter zu verweisen. Der Kontakt kann entweder über die Homepage oder direkt per E-Mail an help@ams.at (Schaltfläche E-MAIL in KOA) erfolgen.

[Demo zum eAMS-Konto im Internet](#)

6.8. Zusammenarbeit SFA (KP "Arbeitskräfte unterstützen") und SFU (KP "Unternehmen unterstützen")

Die Qualität der Vermittlung ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die Kund_innenzufriedenheit, die nur durch eine abgestimmte Zusammenarbeit beider Kernprozesse zu erreichen ist. Die LGS stellen die systematische Kommunikation zwischen SFU und SFA sicher und achten darauf.

Folgende Regelungen sind Grundvoraussetzung für eine funktionierende Zusammenarbeit zwischen SFA und SFU und sind verbindlich einzuhalten:

- **PST und ADG** (BTR) sind rasch, in hoher Qualität und Aktualität zur Verfügung zu stellen. Die SFU- und SFA-Berater_innen stellen sicher, dass passgenaue Vermittlungsaktivitäten auch ohne Rückfragen möglich sind und eine Transparenz hinsichtlich der getroffenen Vereinbarungen vorhanden ist.
- Die **Vereinbarungen** mit SFA- und SFU-Kund_innen sind auch von den Berater_innen des jeweils anderen Kernprozesses einzuhalten. Die Eintragungen im ADG sind von den SFA-Berater_innen zu beachten. Wenn für ausgewählte ADG (Segment SWS) „Achtung Text!“ eingetragen ist, besteht die Verpflichtung für das SFA, diese Eintragungen anzusehen und einzuhalten.
- Bei Vermittlungsvorschlägen, wo die **Passgenauigkeit nicht eindeutig** gegeben ist und/oder von den Vereinbarungen mit den Kund_innen abweicht,
 - ist vor der Vermittlung eine Kontaktaufnahme zwischen SFU und SFA erforderlich. Diese ist im Segment „Bewegung Kurzanzeige“ (PST) bzw. „Bewegungen“ (ADG) im Feld „Anmerkungen“ zu dokumentieren (z. B. „Rücksprache zwischen SFA und SFU“).
 - Mit dem_der Kund_in ist nach erfolgter Abstimmung zwischen SFA und SFU ebenfalls Kontakt aufzunehmen. Der Vermittlungsvorschlag ist entweder per Post, per E-Mail oder bei Vorhandensein eines eAMS-Kontos digital zu übermitteln. Ist der_die Kund_in anwesend und die Passgenauigkeit geklärt, ist der Vermittlungsvorschlag per eAMS-Konto oder, wenn kein eAMS-Konto vorhanden ist, persönlich auszuhändigen.

Erläuterung:

Der Vermittlungsvorschlag enthält den Hinweis, dass das AMS von dem_der Kund_in zu kontaktieren ist, sollte das Stellenangebot den Vereinbarungen bzw. der Qualifikation nicht entsprechen.

- Erfolgt seitens des_der Kund_in eine Kontaktaufnahme mit dem AMS, dass der Vermittlungsvorschlag **nicht den Vereinbarungen bzw. den Qualifikationen entspricht**, ist wie folgt vorzugehen:

SFA:

- Meldet der_die Kund_in **innerhalb** oder **nach** der Rückmeldefrist⁴, dass die Stelle nicht passt und der_die **SFA-Berater_in teilt die Einschätzung** des_der Kund_in, ist der Vermittlungsvorschlag mit dem Code „N“ abzubuchen und

⁴ Die Rückmeldefrist beträgt 8 Tage (VV-Zuweisungstag = 1. Tag der Rückmeldefrist)

eine entsprechende Begründung im Feld „Grund Art“ auszuwählen bzw. eine entsprechende Begründung im Feld „Anmerkungen“ einzutragen, sofern keine der vordefinierten Begründungen aus „Grund Art“ zutrifft.

Wurde der Vermittlungsvorschlag bereits mit Code „K“ oder „U“ abgebucht, ist dieser durch Code „N“ zu ersetzen und ebenfalls eine Begründung in „Grund Art“ bzw. den „Anmerkungen“ einzutragen.

- Meldet der_die Kund_in **innerhalb** der Rückmeldefrist, dass die Stelle nicht passt und der_die **Berater_in teilt die Meinung nicht**, ist im Feld „Anmerkungen“ ein entsprechender Eintrag, z. B. „Bewerbung lt. SFA erforderlich“ zu machen. Es darf zu diesem Zeitpunkt noch kein End- oder Zwischenergebnis eingetragen werden.
- Meldet der_die Kund_in erst **nach der Rückmeldefrist**, dass die Stelle nicht passt, und der_die **Berater_in teilt diese Meinung nicht**, ist dieser Vermittlungsvorschlag von dem_der Berater_in mit dem Code „-“ abzubuchen, im Feld „Grund Art“ wird die Begründung „Arbeitswilligkeit“ automatisch gesetzt. Eine Prüfung der Arbeitswilligkeit nach § 10 ALVG ist einzuleiten.

SFU:

- Kontaktiert der_die Kund_in im Zuge einer **Vorauswahl bzw. Jobbörse** einen_eine SFU-Berater_in und teilt mit, dass der Vermittlungsvorschlag nicht passt, so hat der_die SFU-Berater_in – sofern er_sie die Meinung des_der Kund_in teilt – den Vermittlungsvorschlag mit „N“ abzubuchen und im Feld „Grund Art“ eine entsprechende Begründung auszuwählen bzw. eine passende Begründung im Feld „Anmerkungen“ einzutragen, sofern keine der vordefinierten Begründungen aus „Grund Art“ zutrifft.

Wurde der Vermittlungsvorschlag mittlerweile mit dem Code „-“ abgebucht, ist dieser Code **nicht** vom SFU zu überschreiben, sondern das SFA über die neue Sachlage mittels „Meldung an SFA“ aus den „Bewegungen“ zu informieren. Das SFA hat diese neue Information bei der Prüfung zu berücksichtigen.

Wurde der Vermittlungsvorschlag zwischenzeitlich mit dem Code „K“ oder „U“ abgebucht, ist dieses Ergebnis vom SFU durch den Code „N“ und einem entsprechenden Eintrag in „Grund Art“ bzw. den „Anmerkungen“ zu ersetzen.

- Teilt der_die SFU-Berater_in die Meinung des_der Kund_in **nicht** und ist der Meinung, dass sich der_die Kund_in vorstellen muss, ist von dem_der SFU-Berater_in eine Notiz über das Gespräch mit dem_der Kund_in im Feld „Anmerkungen“ zu machen.
- Die **Kontaktaufnahme mit Betrieben** im Zusammenhang mit der Vermittlung ist den Mitarbeiter_innen des SFU vorbehalten, außer durch die Landesgeschäftsstelle oder die regionale Geschäftsstelle wurde zwischen SFA und SFU etwas anderes vereinbart.

Kontaktaufnahmen durch SFA-Mitarbeiter_innen mit Betrieben sind jedenfalls zulässig:

- bei der Bearbeitung von Eingliederungsbeihilfen,
 - bei der Vereinbarung bzw. Bearbeitung von betriebsnahen Förderungen (Arbeitstraining, Arbeitserprobung, Lehrstellenförderung etc.),
 - bei der Abklärung einer Sanktion nach § 10 ALVG im Zusammenhang mit einem konkreten Vermittlungsvorschlag oder einer sonstigen Beschäftigungsmöglichkeit,
 - durch RGS- und LGS-Führungskräfte.
- Die **Ergebnisse der Vermittlungsaktivitäten** sind sowohl vom SFA als auch vom SFU sowie von der ServiceLine abzuklären und in den Bewegungen zu dokumentieren. Das SFU klärt bei jedem Unternehmenskontakt die Bewerbungsergebnisse mit ab.
- Erhält das SFU von einem Unternehmen einen Hinweis auf eine mögliche „Vereitelung der Arbeitsaufnahme“ oder erhält das SFU bei einer Vorauswahl von dem_der Kund_in selbst einen solchen Hinweis, ist der Code „N“ mit „Arbeitswilligkeit“ im Feld „Grund Art“ einzutragen.
 - Erhält das SFA die Rückmeldung von einem_einer Kund_in, dass die Stelle bereits besetzt ist, ist im Feld Ergebnis der Code „N“ einzutragen und im Feld „Grund Art“ „besetzt“ auszuwählen. Weiters ist das SFU mittels einer „Meldung an SFU“ aus den Bewegungen heraus zu informieren.
 - Bei Kund_innen, die sich im Rahmen einer Vorauswahl bewerben und das SFU diese an das Unternehmen weiterleitet, trägt das SFU „weitergeleitet“ im Feld „Grund-Art“ ein. SFA und ServiceLine dürfen diesen Eintrag nicht überschreiben. **Achtung:** Auch bei Rückmeldungen des_der Kund_in über das eAMS-Konto darf der Eintrag „weitergeleitet“ nicht überschrieben werden.
 - Hat sich der_die Kund_in nicht vorgestellt, ist im Feld „Ergebnis Art“ der Code „-“ einzutragen und im Feld „Grund Art“ wird automatisch „Arbeitswilligkeit“ gesetzt.
 - Das Ergebnis „nicht vorgestellt“ („-“) ist nur dann einzutragen, wenn es keinen Zweifel darüber gibt.

Das SFA ist über diese Vermittlungsergebnisse unverzüglich mittels einer „**Meldung an SFA**“ aus den „Bewegungen“ heraus zu informieren. Ebenso ist das SFA zu benachrichtigen, wenn zu den Ergebnisbuchungen zu Code „-“ und Code „N“ mit „Arbeitswilligkeit“ im Feld „Grund Art“ ein neuer Sachverhalt bekannt wird. Jedenfalls ist das Datum, an dem das SFU von der Pflichtverletzung Kenntnisnahme erhalten hat, einzutragen.⁵ Das SFA hat aufgrund dieser Meldungen die notwendigen Veranlassungen zu treffen, wie sofortige Einstellung

⁵ Ausschlussfristen nach § 10 ALVG sind nicht mehr mit dem potenziell möglichen Beschäftigungsbeginn, sondern ab dem Zeitpunkt auszusprechen, an dem das Arbeitsmarktservice von der erfolgten Pflichtverletzung Kenntnis erlangt.

der Leistungen, Durchführung des Ermittlungsverfahrens und gegebenenfalls die Erstellung eines Bescheides.

Der Ergebniscode „U“ (vorläufig ungeklärt) kann nur von den Mitarbeiter_innen des SFA verwendet werden und darf nur im Zusammenhang mit einer Ruhendstellung des PST mit Einstellgrund „S“ erfolgen, wenn zu diesem Zeitpunkt eine Abklärung der Bewerbungsergebnisse mit dem_der Kund_in nicht mehr möglich ist.

Die **Letztverantwortung** für die Abklärung von Vermittlungsvorschlägen liegt im **SFA**.

- Berichtet eine Person dem SFA oder der SEL, dass sie im Zuge eines Bewerbungsgespräches und/oder im Rahmen eines Arbeitsverhältnisses **diskriminiert und/oder sexuell belästigt** wurde, so ist dies dem_der zuständigen SFU-Berater_in mitzuteilen (ausgehend von den Bewegungen „Meldung an SFU“, diese gelangt in das SFU-Cockpit). Die Person ist von den SFA-Berater_innen über zuständige Beratungsstellen und Institutionen (im Besonderen die Gleichbehandlungsanwaltschaft) zu informieren. Die Person ist zu ersuchen, eine Entscheidung der Gleichbehandlungsanwaltschaft an das AMS rückzumelden, eine entsprechende Information ist an das SFU weiterzuleiten.

Informationen aus Personalvorauswahlen, übermittelte Lebensläufe und andere für die Bewerbung relevante Unterlagen – so sie umfangreichere bzw. aktuellere Informationen als der PST enthalten – können direkt von den SFU-Berater_innen im PST ergänzt werden bzw. sind für die Betreuung relevante Informationen an das SFA weiterzuleiten. Der_die zuständige SFA-Berater_in ist darüber zu verständigen. Der_die SFA-Berater_in gleicht die Bewerbungsunterlagen mit den bisherigen PST-Daten ab, fehlende Informationen, z. B. über Dienstverhältnisse, Ausbildungen, Qualifikationen, Kompetenzen und Fähigkeiten, sind in den PST aufzunehmen und gegebenenfalls mit dem_der Kund_in zu besprechen.

- Die **Erfordernisse des regionalen Arbeitsmarktes** sind von beiden Kernprozessen zu beobachten und das Vorgehen ist aufeinander abzustimmen.
- Die Zusammenarbeit bei der Vermittlung **benachteiligter Personen** und bestimmter Kund_innengruppen (z.B. Lehrstellensuchende, Wiedereinsteiger_innen, Menschen mit Behinderung, Absolvent_innen aus Arbeitsmarktqualifizierungen, Frauen mit Ausbildungen und Berufswünschen in nicht-traditionellen Berufen) ist zwischen SFA und SFU abzustimmen. Das SFU unterstützt die Integration in den Arbeitsmarkt mit Informationen und der Beratung von Unternehmen sowie mit Stellenakquise.

6.9. Zusammenarbeit SFA (KP „Arbeitskräfte unterstützen“) und BIZ (KP „Informieren über Arbeitsmarkt und Beruf“)

Das Dienstleistungsangebot der BIZ steht allen Personen mit arbeitsmarkt-, berufs- und bildungsrelevanten Fragen zur Verfügung. Im Zuge der SFA-Beratung werden die Kund_innen aktiv über das BIZ-Angebot informiert. Auch in RGS ohne BIZ sind Kund_innen auf das BIZ-Angebot hinzuweisen.

Besonders zielführend wird eine Inanspruchnahme von BIZ-Dienstleistungen für Kund_innen sein

- mit Interesse an beruflicher (Neu-)Orientierung
 - o Jugendliche am Übergang Schule und Beruf
 - o Personen nach einer Berufsunterbrechung
- mit Wunsch bzw. bei Fragen zu Aus- und Weiterbildung (Höherqualifizierung)
 - o Personen ohne oder mit nicht mehr am Arbeitsmarkt verwertbaren Qualifikationen.

Bei diesen Kund_innen soll das SFA die Möglichkeit nutzen, auf die Dienstleistungen des BIZ zuzugreifen. Die Ergebnisse des BIZ-Besuchs unterstützen die SFA-Berater_innen bei der Planung weiterer Schritte zur Erreichung des Ziels, die Kund_innen in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Die entsprechenden Kund_innen sind vom SFA **so rasch wie möglich zu einem Termin im BIZ zuzubuchen**.

Umgekehrt informiert das BIZ seine Kund_innen über die Dienstleistungen des SFA und die Möglichkeit der Vormerkung. Dies ist insbesondere bei ausbildungspflichtigen Jugendlichen ohne formalen Bildungsabschluss nach der Pflichtschule wichtig, um diese rasch (wieder) in eine Ausbildung zu bringen, sowie bei Personen, die eine Lehr- oder Arbeitsstelle suchen. Es gilt ebenfalls, die Kund_innen **so rasch wie möglich zum SFA weiterzuleiten**.

6.9.1. Prozessablauf an der Schnittstelle (Jugendliche und Erwachsene)

- SFA und BIZ: In den RGSen gibt es eine enge Zusammenarbeit von SFA und BIZ. Dabei ist sichergestellt, dass die größtmögliche Transparenz hinsichtlich getroffener Vereinbarungen und/oder erfolgter Aktivitäten besteht und die Wege für die Kund_innen so kurz wie möglich sind.
- SFA: Die SFA-Berater_innen buchen für ihre Kund_innen einen Termin im BIZ über TVS (APL: ZBE). Der Termin kann in Einzelfällen als M-Termin vorgesehen werden. Der BIZ-Termin stellt ein ergänzendes Angebot dar und soll sowohl die SFA-Berater_innen als auch die Kund_innen bei der weiteren Betreuung unterstützen. Dem_der Kund_in ist die Einladung zum Termin auszudrucken und mitzugeben bzw. zu übermitteln.
- SFA: Das SFA klärt mit dem_der Kund_in ab, in welcher Form der Termin stattfinden soll (bevorzugt persönlich; alternativ telefonisch oder Videoberatung – online per MS Teams, z.B. wenn sich RGS und BIZ nicht im selben Ort befinden) und bucht die entsprechende Kontaktart⁶. Ein MS Teams-Termin ist nicht taggleich zu buchen, damit das BIZ dem_der Kund_in rechtzeitig die Einladung mit dem Einstiegslink übermitteln kann.
- SFA: Der Grund für den BIZ-Termin bzw. welche Abklärung erfolgen soll, ist mit dem_der Kund_in zu besprechen und in der PST-DOKU (X-Text) oder im Anmerkungsfeld im TVS einzutragen. Damit können sich die BIZ-Berater_innen optimal auf das Gespräch vorbereiten.

⁶ Kontaktarten: B-Termin (persönlich), T-Termin (telefonisch) oder V-Termin (Videoberatung)

- BIZ: Die BIZ-Berater_innen nehmen bei allen Terminkund_innen, die vom SFA ins BIZ gebucht werden, einen Eintrag im PST vor und dokumentieren das Ergebnis der Vorsprache. Das Ergebnis ist bei erfolgter Berufs- und Bildungsberatung oder bei Inanspruchnahme einer anderen BIZ-Dienstleistung in der PST-DOKU (X-Text) festzuhalten und der PST-Kommbbox zuzuordnen.
- BIZ: Jeder B-, T- und V-Termin (ggf. auch M-Termin), der von dem_der Kund_in eingehalten wurde, ist mit "Erledigen" zu markieren. Die Termindauer der erledigten Termine ist einzutragen (kurz = bis 10 Minuten, mittel = 11 bis 30 Minuten, lang = mehr als 30 Minuten). Als Termindauer gilt jene Zeit, die mit dem_der Kund_in gesprochen wurde. Vor- und Nachbetreuungszeiten sind nicht miteinzurechnen.
- BIZ: Über das Nichterscheinen zum Termin ist das SFA per Kommbboxmeldung mittels PST-AV zu informieren: „BIZ: Kd. nicht zum Termin erschienen“.
- SFA: Das Ergebnis ist von dem_der SFA-Berater_in in der weiteren Betreuung heranzuziehen.
- SFA: SFA-Berater_innen, die ihre Kund_innen zu einem BIZ-Termin zubuchen, bleiben während des gesamten Ablaufs PST-führend. Die klassischen SFA-Tätigkeiten (aktuell Halten des PST-Datensatzes, Matching, Ergebnisabklärung von Vorstellungsgesprächen, Erstellen von Betreuungsvereinbarungen, Antragsbearbeitungen, Förderabwicklung inkl. TAS-Buchungen) erfolgen während der laufenden Betreuung im SFA.
- SFA und BIZ: Auf Förderinstrumentarien (z.B. Bildungsmaßnahmen) und sonstige Unterstützungsleistungen (z.B. Beratungs- und Betreuungseinrichtungen) ist individuell und bedarfsorientiert hinzuweisen. Eine Förderung wird vom BIZ nicht zugesagt.

6.9.2. Zusammenarbeit am Übergang Schule und Beruf

Im Sinne einer präventiv orientierten Arbeitsmarktpolitik und der „AusBildung bis 18“ kommt dem AMS am Übergang Schule und Beruf eine besondere Drehscheibenfunktion zu. Um dieser Funktion gerecht zu werden, hat sich das AMS folgende **strategische Ziele** gesetzt:

- Wir sorgen dafür, dass möglichst alle Jugendlichen, die keine Anschlussperspektive haben (z.B. keine weiterführenden Schulen besuchen, keine fixe Lehrstellenzusage bzw. Arbeitszusage haben etc.), frühzeitig Kund_innen des AMS werden (ab dem Beginn des 9. Schuljahres) und es bis zu deren Arbeitsmarkteintritt auch bleiben.
- Wir unterstützen die vorgemerkten Jugendlichen individuell nach deren Bedürfnislagen und setzen die „AusBildung bis 18“ und das Prinzip „Qualifizierung gleichwertig zu Vermittlung“ für Jugendliche ohne Ausbildung zwischen 18 und 25 Jahren flächendeckend um.
- Wir sorgen für eine umfassende gendersensible und gleichstellungsorientierte Berufsorientierung sowie Berufs- und Bildungsinformation und -beratung und informieren über die Dienstleistungen des AMS.

Vorrangiges Ziel ist die Unterstützung der Jugendlichen

- bei der Konkretisierung von Berufswünschen,
- dem Abgleich der Erwartungen und Ansprüche an den angestrebten Beruf mit den tatsächlichen Anforderungen und Arbeitsbedingungen in diesem Beruf (inklusive Chancen am Arbeitsmarkt sowie Verdienst- und Entwicklungsperspektiven),
- sowie Information über mögliche Bildungswege.

6.10. Betreuung von ausbildungspflichtigen Jugendlichen im AMS

Das Ziel des Ausbildungspflichtgesetzes (APflG) ist es, alle Jugendlichen bis 18 Jahre, die keine weiterführende Schule besuchen oder keine berufliche Ausbildung machen, und die sich dauerhaft in Österreich aufhalten, zu einer über den Pflichtschulabschluss hinausgehenden Qualifikation hinzuführen.

Die Ausbildungspflicht gilt darüber hinaus für aus der Ukraine vertriebene Jugendliche, die sich in Österreich aufhalten (Verordnung gemäß 62 Abs. 1 § Asylgesetzes 2005).

Nicht in die Ausbildungspflicht einbezogen sind jugendliche Asylwerber_innen, da sie noch keinen dauerhaften Aufenthaltsstatus besitzen.

[Ausbildung bis 18 / Startseite](#)

Alle Regelungen für die Umsetzung der Ausbildung bis 18 im Arbeitsmarktservice sind in einem eigenen Leitfaden festgeschrieben.

Im Zuge des Erstkontaktes ist festzustellen, ob der_die Jugendliche der Ausbildungspflicht unterliegt.

Bei Jugendlichen, die der Zielgruppe angehören, ist folgendermaßen vorzugehen:

- Die Vormerkung erfolgt unter dem **Status „LS“**.
- Die Jugendlichen sind über die Grundsätze der Ausbildungspflicht zu informieren:
 - warum eine Ausbildung wichtig ist
 - wodurch die Ausbildungspflicht erfüllt werden kann
 - was passiert, wenn die Ausbildungspflicht verletzt wird
 - was das Jugendcoaching ist und welche Aufgaben es hat
- Bei Vorliegen eines im Rahmen der Ausbildungspflicht realisierbaren **Ausbildungswunsches** sind die Jugendlichen bei der Suche nach einem geeigneten Ausbildungsplatz (z. B. Lehrstelle, Überbetriebliche Ausbildung, Schule etc.) zu unterstützen. Eine **Betreuungsvereinbarung/ein Betreuungsplan des Typus JU** in der Variante *Lehrstellensuchende bis 18 Jahre* ist zu erstellen.
- Besteht noch **Orientierungsbedarf** und ist die Ausbildungsfähigkeit unmittelbar gegeben, ist vorrangig das vorhandene interne Beratungsangebot (BIZ, AMS-Psycholog_innen etc.) zu nutzen, bevor externe Expert_innen (z.B. BBE, Jugendcoaching) hinzugezogen werden.

- Jugendliche mit erheblichen Funktionseinschränkungen, bei denen die Ausbildungs-(Arbeits-)fähigkeit vom AMS nicht eingeschätzt werden kann, sind direkt an das Jugendcoaching (TAS AF25 Perspektivenplanung) weiterzuleiten.
- Jugendliche, die an das **Jugendcoaching** des SMS weitergeleitet werden, können von der AMS-Vormerkung abgemeldet werden, sobald eine Eintrittsmeldung vom Jugendcoaching vorliegt. Bitte beachten: Gilt nicht für Jugendliche, die auf den TAS AF25 Perspektivenplanung des Jugendcoachings gebucht sind (siehe Kapitel [6.14](#). „Arbeitsfähigkeit“).
- Möchte ein_e Jugendliche_r **keine Ausbildung machen**, sondern Hilfsarbeit verrichten, muss sich das AMS immer zuerst bemühen, die Person zu einer Ausbildung zu motivieren. Erst wenn trotz intensiver Bemühungen seitens des AMS alle Ausbildungsangebote durch den_die Jugendliche_n abgelehnt werden und keine Motivation für eine weitere Ausbildung erkennbar ist, wird mit der Suche nach einer **Hilfsarbeit** begonnen. Die Jugendlichen sind auf Status „AL“ umzustellen, eine **Betreuungsvereinbarung/ein Betreuungsplan des Typus JU** in der Variante *Hilfsarbeit für Jugendliche bis 18 Jahre* ist mit der Begründung für die Genehmigung der Hilfsarbeit zu erstellen. Die Jugendlichen sind auf den TAS des Jugendcoachings zuzubuchen (Grund kann in den Anmerkungen zum TAS eingetragen werden). Durch die TAS-Zubuchung erfolgt über Nacht die automatisierte Versendung der Betreuungsvereinbarung an das Jugendcoaching-Projekt. Die Jugendlichen sind darüber zu informieren, dass während der Ausübung der Hilfsarbeit eine Begleitung durch das Jugendcoaching erfolgt. Die Betreuung durch das Jugendcoaching ist grundsätzlich freiwillig, eine Eintrittsbuchung vom Jugendcoaching muss hier nicht abgewartet werden, mit der Vermittlung kann sofort begonnen werden.
- Wenn die mit dem AMS getroffenen **Vereinbarungen nicht eingehalten** werden (z.B. Lehrstellen-, Qualifizierungsangebote werden ausgeschlagen, Termine nicht eingehalten) und die Zusammenarbeit dadurch gefährdet ist, sind die Jugendlichen dennoch zu weiterer Kooperation zu motivieren. Dazu sind zwei Versuche zu unternehmen, um die Jugendlichen zur weiteren Zusammenarbeit zu bewegen, ehe sie von der Vormerkung abgemeldet werden dürfen. Diese Versuche sind im PST zu dokumentieren. Die Jugendlichen sind darüber zu informieren, dass bei einer fehlenden Mitwirkung eine Meldung an die Koordinierungsstelle AusBildung bis 18 (KOST) erfolgen kann. Über die Beendigung der Vormerkung („Abmeldeverständigung“) ist zu informieren, der PST ist ruhend zu stellen. Meldet sich der_die Jugendliche wieder und ist bereit, die getroffenen Vereinbarungen einzuhalten, ist der PST zu reaktivieren. Ausnahme: Jugendliche, die bereits eine finanzielle Leistung des AMS (AIG, NH) beziehen, sind von einer mehrmaligen Kontaktaufnahme vor einer Abmeldung aus der Vormerkung ausgenommen.

Das **Jugendcoaching** ist ein wichtiger Partner bei der Umsetzung der Ausbildungspflicht.

- Die Zubuchung zum Jugendcoaching erfolgt über einen entsprechenden **TAS**. Durch die TAS-Zubuchung erfolgt über Nacht die automatisierte Versendung der Betreuungsvereinbarung an das Jugendcoaching-Projekt.

- Sobald das Jugendcoaching dem AMS eine Eintrittsmeldung übermittelt, kann der_die Jugendliche vom AMS abgemeldet werden (ausgenommen Jugendcoaching TAS AF25 Perspektivenplanung). Bei der **Ruhendstellung** des PST ist zu beachten, dass die TAS-Buchung aufrecht bleibt. Das ist notwendig, damit das Jugendcoaching nach Abschluss der Betreuung die Möglichkeit hat, den Perspektivenplan via eAMS-Konto an das AMS zu senden, wenn es in seiner Expertise zu dem Schluss gelangt, dass eine Wiederaufnahme der Betreuung durch das AMS sinnvoll ist. Die weitere Betreuung durch das AMS kann starten, sobald der_die Jugendliche wieder Kontakt mit dem AMS aufnimmt.

Achtung: Eine Ruhendstellung darf nicht erfolgen, wenn eine Leistung nach dem ALVG bezogen wird, die Jugendlichen durch beide Institutionen parallel betreut werden möchten oder eine Hilfsarbeit vereinbart wurde (was die gleichzeitige Betreuung durch das Jugendcoaching vorsieht). Zu beachten sind allenfalls länderspezifische Regelungen zur Sozialhilfe und inwieweit die Vormerkung beim AMS als Rahmenfristerstreckung erforderlich ist.

- Beendet das Jugendcoaching seine Betreuung, erhält das AMS eine **Austrittsmeldung** über das eAMS-Konto. Im TAS ist die Austrittsbuchung vorzunehmen. Wenn eine weitere Betreuung durch das AMS nicht erforderlich ist, wird vom Jugendcoaching kein Perspektivenplan übermittelt.

6.11. Zusammenarbeit mit Teilprozess Förderung

Mit dem Teilprozess Förderung des KP „Arbeitskräfte unterstützen“ werden Aus- und Weiterbildungsbeihilfen (**BEMO**), Fachkräftestipendium (**FKS**) Beihilfen der regionalen Mobilität und Arbeitsaufnahme (**ENT, VOR und KBH**), das Unternehmensgründungsprogramm (**UGP**), die Eingliederungsbeihilfe (**EB**), Lehrstellenförderung (**LST**), der Kombilohn (**KOMB**), Bildungsmaßnahmen (**BM**), sowie die Teilnahme an Beschäftigungsprojekten (**SÖB oder GBP**) und Beratungs- und Betreuungseinrichtungen (**BBE**) abgewickelt.

Die Eingliederungsbeihilfe und Lehrstellenförderung sowie die Teilnahme an einer Arbeitsstiftung können sowohl vom SFA als auch vom SFU angeboten werden. Die Genehmigung und Abwicklung dieser personenbezogenen Beihilfen erfolgt im SFA.

6.11.1. Grundsätze des Fördermitteleinsatzes

Ein Förderangebot kann nach Maßgabe der vorhandenen Mittel gemacht werden, wenn durch die Fördermaßnahme

- die zu erwartende Arbeitslosigkeitsdauer verkürzt wird
- eine nachhaltigere Beschäftigungsintegration in der Folge erreichbar erscheint
- ein dringender Arbeitskräftebedarf von Unternehmen befriedigt wird oder
- ein in einer Förderrichtlinie oder einem Förderprogramm sonst festgelegtes arbeitsmarktpolitisches Ziel erfolversprechend verfolgt wird (z.B.

Frauenförderprogramme: Teilung des Arbeitsmarktes überwinden helfen, „gender pay gap“ minimieren)

Zu berücksichtigen sind dabei auch die Festlegungen des Gesetzgebers (z.B. Arbeitsmarktpolitik-Finanzierungsgesetz, AMSG) und der arbeitsmarktpolitischen Ziele des AMS über besonders zu fördernde Zielgruppen. Für Personen dieser besonderen Zielgruppen dürfen auch dann Maßnahmenangebote gefördert werden, auch wenn die oben genannten Förderzwecke nicht vollständig erreicht werden können.

Näheres regeln die einzelnen Förderrichtlinien und Förderprogramme.

6.11.2. Regelungen zu Beratungs- und Betreuungseinrichtungen (BBE)

Grundsätzlich haben die Dienstleistungen Beratung und Vermittlung AMS-intern zu erfolgen. Wenn die internen Aktivitäten keinen ausreichenden Erfolg bringen bzw. keinen Erfolg erwarten lassen oder für die Beratung ein Spezialwissen erforderlich ist, ist eine Übertragung von Dienstleistungen an **externe Beratungs- und Betreuungseinrichtungen (BBE)** möglich.

Die Übertragung von Dienstleistungen des AMS darf nur unter bestimmten Voraussetzungen im Sinne des § 32 Abs. 3 AMSG erfolgen.

Die Form, die Finanzierung, das Verfahren zur Gewinnung der BBEs, die Abwicklung in den EDV-Systemen des AMS werden in der Förderrichtlinie geregelt.

Folgende Inhalte dürfen **nicht** im Rahmen von BBE für den Kernprozess „Arbeitskräfte unterstützen“ **abgewickelt werden**:

- Abklärung der Arbeitsfähigkeit gem. § 8 ALVG
- Durchführung von Berufseignungstests
- Lösung von Wohnungsproblemen
- Unterstützung während und nach einer Haft (externe Dienstleistungen werden im Auftrag des Bundesministeriums für Justiz durch NEUSTART erbracht)
- Betreuung von Stiftungsteilnehmer_innen während der Teilnahme an Stiftungen
- Beschäftigung der Teilnehmer_innen im Rahmen eines BBE-Projektes
- Durchführung von Maßnahmen der Arbeitserprobung und des Arbeitstrainings beim BBE-Projekt
- Abwicklung interner Tätigkeiten zur Umgehung des Stellenplans wie z.B. Anleitung von Kund_innen in der Selbstbedienung, Durchführung von Veranstaltungen für Wiedereinsteiger_innen

Die BBE für den KP „Arbeitskräfte unterstützen“ werden in **6 Typen⁷** untergliedert:

1) BBE zur Unterstützung der Vermittlung von Kund_innen (BBEV)

Die BBEV dient der Klärung und Bearbeitung von einer oder mehreren **Problemstellungen** mit dem Ziel, die **Vermittlungsfähigkeit** der beratenen Personen zu **steigern**.

Teilnehmer_innen an der BBEV sind

- langzeitarbeitslose Personen und akut von Langzeitarbeitslosigkeit Bedrohte
- Personen mit Interesse an einer überregionalen Vermittlung
- Personen mit fehlenden oder mangelhaften Bewerbungsunterlagen
- Personen zur Abklärung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie Förderung der Gleichstellung am Arbeitsmarkt im Sinne der arbeitsmarktpolitischen Gleichstellungsziele
- Frauen mit komplexem Beratungs-, Informations- bzw. Qualifizierungsbedarf (FBZ, youngFBZ)
- Jugendliche mit Hemmnissen, die eine Integration in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt erschweren

Folgende Beratungs- und Betreuungsleistungen sind förderbar:

- Beratung bei rechtlichen Fragen (z.B. Fremdenrecht)
- Dolmetschtätigkeiten
- Problemfeldanalyse durch besondere Methoden wie Diagnostik oder Einzelcoaching
- Entwicklung individueller Problemlösungsstrategien zur Reduzierung bzw. Behebung der Vermittlungsdefizite
- Unterstützung bei der Berufswahl zur Überwindung der Segregation des Arbeitsmarktes
- Unterstützung bei der Aufnahme einer überregionalen Beschäftigung
- Laufbahnberatung im Sinne der Gleichstellungsziele des AMS
- Potenzial- und Kompetenzenbilanz
- Kontaktherstellung zu anderen spezialisierten Einrichtungen
- Bewerbungsberatung für Kund_innen ohne bzw. mit mangelhaften Bewerbungsunterlagen. Innerhalb von längstens drei Wochen ab Beginn des Eintritts in die BBE erfolgt durch die BBE die Sichtung und Bewertung der vorhandenen Bewerbungsunterlagen, die Erstellung bzw. Optimierung des persönlichen Lebenslaufes (inklusive Kompetenzerfassung) und eines

⁷ Aufgrund der vorgenommenen Änderungen bei einzelnen BBE-Maßnahmentypen ist beim Anlegen eines neuen Projekts der jeweils korrekte Maßnahmen-Typ gemäß den Vorgaben dieser BRL auszuwählen. Bei laufenden Projekten ist die Umstellung des BBE-Typs nicht erforderlich.

maßgeschneiderten Bewerbungsschreibens sowie die Unterstützung bei der Erstellung einer Bewerbung im eJob-Room.

- Arbeitsmarktintegration von Frauen
- Unterstützung von Jugendlichen bei der Ausbildungs- und Arbeitsmarktintegration (z.B. Jugendcoaching)
- Nachbetreuung durch die BBEV bis zu 3 Monaten

Zusätzlich zu den genannten Inhalten können die Kund_innen bei der Suche nach Stellen unterstützt werden, z.B. durch alle jobs, alle jobs App, andere Suchkanäle.

Während der Abklärung und Bearbeitung einer Problemstellung durch die BBEV kann das Kontaktintervall auf maximal **6 Monate** verlängert werden.

2) BBE zur Durchführung spezifischer Vermittlungstätigkeiten (BBES)

Die BBES dient der Durchführung spezifischer **Vermittlungstätigkeiten** mittels spezieller Netzwerke (unter Beachtung der Bestimmungen der §§ 2-7 AMFG).

Kund_innen in Berufen, die über spezielle Qualifikationen verfügen

- Künstler_innen
- Journalist_innen
- Sportler_innen
- ältere Führungskräfte

für die das AMS üblicherweise keine offenen Stellen gemeldet hat und auch über keine speziellen Netzwerke verfügt, können durch die BBES betreut werden.

Folgende Beratungs- und Betreuungsleistungen sind förderbar:

- Begleitung zu Vorstellungsgesprächen
- Stellenakquisition sowie aktive Vermittlung (personen- und stellenbezogen)
- Ausbau und Pflege spezifischer Betriebskontakte im Hinblick auf die zielgruppenrelevanten Personen
- Kontaktaufnahme mit Unternehmen zur Abklärung der Leistungsfähigkeit und Einsetzbarkeit von Arbeitskräften

Die Dauer der Beratung und Betreuung erfolgt, solange eine Vermittlung im erlernten oder zuletzt ausgeübten Beruf möglich erscheint, jedoch für **maximal 12 Monate**. In Ausnahmefällen kann eine Verlängerung erfolgen, diese erfordert eine zusätzliche Begründung in der Betreuungsvereinbarung (Neuerstellung).

Während der Beratung und Betreuung durch die BBES kann das Kontaktintervall auf maximal **12 Monate** verlängert werden. Der Deskriptor *BENS* wird bei Kund_innen eingespielt, die aktuell zum Stichtag an einer BBES (oder BBEN) teilnehmen. Dadurch soll die Kontaktplanung erleichtert werden.

3) BBE zur Begleitung von Personen während einer Beschäftigung (Arbeitsassistenten) oder Ausbildung (BBEA)

Die BBEA dient der Stabilisierung **von Beschäftigungsverhältnissen** für spezifische Personengruppen und Begleitung während (Lehr-)Ausbildungen.

Begleitet werden Kund_innen

- mit Behinderungen oder gesundheitlichen Einschränkungen bei Problemen am Arbeitsplatz (Arbeitsassistenten: Je nach überwiegendem Anteil der Beratungs- und Betreuungsleistungen ist die Arbeitsassistenten entweder der BBEA oder der BBEV zuzuordnen.)
- am überregionalen Arbeitsplatz
- während einer Eingliederungsbeihilfe
- während Ausbildungen (z. B. im Rahmen des Programmes FIT)

Folgende Beratungs- und Betreuungsleistungen sind förderbar:

- Begleitung und Unterstützung (bei Krisensituationen) am Arbeitsplatz
- Nachbetreuung in der Zielregion im Rahmen der überregionalen Vermittlung
- Begleitung und Unterstützung während einer Ausbildung (z.B. während des FIT-Programms)
- Lernhilfe während der Ausbildung z. B. für Berufsschüler_innen
- Information von Arbeitgeber_innen

Die Dauer der Begleitung erfolgt für maximal **12 Monate**.

Das Kontaktintervall kann für Kund_innen während der Ausbildung auf **12 Monate** verlängert werden. Für Kund_innen in Beschäftigung muss kein Kontakt vorgeschrieben werden, die Kontakthaltung erfolgt hier nach individuellem Ermessen.

4) BBE zur Unterstützung beim Zugang zu beruflicher Aus- und Weiterbildung (Bildungsberatung) (BBEB)

Die BBEB dient der Unterstützung bei der Aufschließung von Kund_innen zu beruflicher Aus- und Weiterbildung.

Folgende Beratungs- und Betreuungsleistung ist förderbar:

- Bildungsberatung zum Zwecke der Erschließung potenzieller Schulungsteilnehmer_innen für die AMS-Qualifizierungsmaßnahmen
- Unterstützung und Coaching während der Teilnahme an den Qualifizierungsmaßnahmen, sofern die Begleitung nicht durch die Ausbildungseinrichtung möglich ist

Die Dauer der Bildungsberatung beträgt maximal **3 Wochen**.

5) BBE zur Wahrung der Arbeitsmarktchancen (BBEN)

Die BBEN dient der Erhöhung und Wahrung der Chancen auf eine (perspektivische) Integration in den Arbeitsmarkt.

Teilnehmer_innen an der BBEN sind Kund_innen, die beim Eintritt in die BBEN über den Deskriptor *BBEN* verfügen, sofern für diese Personen nicht eine andere konkrete und unmittelbar realisierbare Förderungsmaßnahme passender bzw. arbeitsmarktpolitisch zweckmäßiger ist. Die BBEN ist in diesem Sinne „subsidiär“.

Der Zieldeskriptor *BBEN* wird automatisch im PST eingespielt⁸.

Folgende Beratungs- und Betreuungsleistungen sind durchzuführen:

- persönlichen Stabilisierung und Unterstützung bei der Alltagsbewältigung
- Stärkung und Aktivierung des Selbsthilfepotenzials (Empowerment) und Förderung des Selbstwertes
- Erhöhung der Chancen für eine perspektivische Integration in den Arbeitsmarkt
- Bewerbungsunterstützung (= Unterstützung der Kund_innen bei der Suche nach Stellen, z.B. durch alle jobs, alle jobs App, andere Suchkanäle) einschließlich Reflexion des Bewerbungsverhaltens und der Unterstützung bei der Rückmeldung an das AMS betreffend Vermittlungsvorschläge
- Unterstützung im Rahmen einer niederschweligen Anlaufstelle (vorzugsweise in Form eines „offenen Raumes“)
- Unterstützung beim Übergang in das adäquate Sozial- und Versorgungssystem

Die Teilnahmedauer beträgt **12 Monate** mit Verlängerungsmöglichkeit. Grundsätzlich ist eine wiederholte und mehrjährige Teilnahme möglich.

Für die Teilnahme am Informationstag bzw. am Erstgespräch beim Träger ist ein Kontrollmeldetermin gemäß § 49 ALVG bei der BBE vorzuschreiben. Die weitere Teilnahme erfolgt auf freiwilliger Basis.

Sofern die Dienstleistung „Bewerbungsunterstützung einschließlich Reflexion des Bewerbungsverhaltens und der Unterstützung bei der Rückmeldung an das AMS betreffend Vermittlungsvorschläge“ mindestens alle 2 Monate in Anspruch genommen wird, kann das AMS-Kontaktintervall auf maximal **12 Monate** verlängert werden. Wird diese Dienstleistung nicht alle 2 Monate in Anspruch genommen, darf das maximale Kontaktintervall **6 Monate** nicht überschreiten (siehe Kapitel 7.3.5.. „Kontakthaltung und Termin(e) auf Strategie ausgerichtet vereinbaren“).

Kund_innen, die die Arbeitslosigkeit aufgrund von Krankheit länger als 28 Tage unterbrechen und deshalb den BBEN-Deskriptor verlieren, können dennoch eine BBEN besuchen. Der/die Berater_in muss in diesen Fällen überprüfen, ob die Voraussetzungen für einen BBEN-Deskriptor vorliegen, d.h. Kund_in hat den

⁸ Definition BBEN: Zielgruppe/**Potenzial** für BBEN Maßnahmen, Definition: NAL >= 365 Tage und gleichzeitig AL-VMD > 180 Tage in der Altersgruppe >= 25 Jahre, ohne EZ im aktuellen Monat. Durch Wechsel auf Status AG geht der Deskriptor nicht verloren.

Deskriptor *NAL* und war vor dem Krankenstand mindestens 180 Tage arbeitslos vorgemerkt.

Kund_innen, die den BBEN-Deskriptor aufgrund einer Teilnahme an SÖB/GBP verlieren und die SÖB/GBP-Teilnahme mit Abbruch endet, können ebenfalls eine BBEN besuchen.

Der Deskriptor *BENS* wird bei Kund_innen eingespielt, die aktuell zum Stichtag an einer BBEN (oder BBES) teilnehmen. Dadurch soll die Kontaktplanung erleichtert werden.

Wird im Anschluss an eine BBEN Teilnahme ein Dienstverhältnis aufgenommen, kann auf Wunsch des_der ehemaligen BBEN-Teilnehmer_in für die Dauer von maximal drei Monaten eine Betreuung erfolgen. Diese Betreuung soll insbesondere eine Stabilisierung am Arbeitsplatz gewährleisten und die Personen in arbeitsplatzbezogenen Krisensituationen unterstützen. Transitarbeitsverhältnisse in SÖB/GBP sind von dieser Betreuungsleistung ausgenommen.

6) BBE Perspektivencheck (BBEP)

Die BBEP dient der

- qualifizierten Bewertung der Arbeitsmarktchance der Kund_innen basierend auf einer individuellen Problemfeldanalyse und
- dem Aufzeigen von Handlungsmöglichkeiten entsprechend der individuellen Leistungspotenziale/-ressourcen und konkreten Schritten zur Verbesserung der beruflichen Perspektiven

Kund_innen,

- die über längere Zeit vergeblich Arbeit suchen oder die bereits (mehrere) Angebote ohne Erfolg durchlaufen haben und nicht nachhaltig in den Arbeitsprozess integriert werden konnten
- die aufgrund von gesundheitlichen, sozialen oder persönlichen Problemen über keine ausreichend konkreten Vorstellungen zu ihren beruflichen Möglichkeiten und den realisierbaren Zielen am Arbeitsmarkt verfügen
- oder bei denen eine Abklärung erforderlich ist, ob sie die angestrebte Ausbildung bewältigen können bzw. ob ihre Motivation mit ihren Ressourcen und der Arbeitsmarktsituation übereinstimmt

sind Zielgruppe für die Teilnahme am Perspektivencheck.

Folgende Beratungs- und Betreuungsleistungen sind entsprechend der Leistungsbeschreibung der BGS durchzuführen:

- Erhebung von Ressourcen mittels Interviews und standardisierter Testdiagnostik
- vertiefende Abklärungen zur Kurseffizienz, Bewerbungseffizienz, Gesundheit und Deutschkompetenz
- qualifizierte Darstellung der persönlichen und beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten

- konkrete Empfehlungen/Vorschläge zur Verbesserung der Arbeitsmarktchance und der physischen, psychischen und sozialen Leistungsfähigkeit

Für die Durchführung des gesamten Perspektivenchecks sind **5 Tage** vorgesehen (diese müssen nicht aufeinanderfolgend sein).

Für die Teilnahme am Informationstag bzw. am Erstgespräch ist ein Kontrollmeldetermin gem. §49 ALVG bei der BBE vorzuschreiben. Die weitere Teilnahme erfolgt auf freiwilliger Basis.

Die Gültigkeitsdauer eines durchgeführten Perspektivenchecks wird mit **3 Jahren** festgelegt. In begründeten Fällen kann diese unterschritten werden.

6.11.3. Standards für die Zusammenarbeit mit dem Teilprozess Förderung

Folgende Regelungen sind Grundvoraussetzung für eine funktionierende Zusammenarbeit mit dem Teilprozess Förderung und sind verbindlich einzuhalten:

- Der Teilprozess Förderung startet entweder durch Vereinbarung einer Förderung in der **Betreuungsvereinbarung** (Kapitel [7.3.6.](#) „Betreuungsvereinbarung erstellen und kommunizieren“) oder durch **Anstoß der Kund_innen**. Die Vorgangsweise für eine Begehrensstellung über das eAMS-Konto ist in den Fördervoraussetzungen der jeweiligen Förderrichtlinien geregelt.
- Förderungen sind aktiv zur Gleichstellung von Frauen und Männern am Arbeitsmarkt einzusetzen.
- Entsprechend der Problemlage und den Arbeitsmarktchancen des_der Kund_in ist die arbeitsmarktpolitisch erfolgversprechendste Förderung entsprechend Kapitel [6.11.1](#) „Grundsätze des Fördermitteleinsatzes“ auszuwählen.
- Der_die Kund_in ist über die Betreuung während der Kursteilnahme zu informieren. Während der Teilnahme an Bildungsmaßnahmen (auch Teilnahme an externen Kursen über Kurskosten) ist entsprechend zu vermitteln.
- Zur erfolgreichen Teilnahme und Beurteilung der Förderung ist der_die Kund_in über das konkrete Förderangebot und die damit verbundenen **Voraussetzungen und Bedingungen der Teilnahme**, die in den speziellen Förderrichtlinien geregelt sind, zu informieren. Dazu sind beispielsweise die entsprechenden Produktblätter auszugeben bzw. zu übermitteln. Der_die Kund_in ist über die Rechte und Pflichten während der Förderung - insbesondere bei Individualförderungen auf Basis von Kurskosten (Meldepflicht u. a.) - sowie über Zeit und Ort der Teilnahme zu informieren. Kund_innen sind bei allen Kursen/Veranstaltungen darauf hinzuweisen, dass im Falle einer Verhinderung des Kursantritts, eines Abbruchs oder Abschlusses – sofern nicht ohnehin dafür ein Termin vereinbart wurde - umgehend mit dem AMS Kontakt aufzunehmen ist.
- Erfolgt die Zubuchung über einen TAS, ist jedenfalls ein Einladungsschreiben auszugeben (ab Status „interessiert“). Bei Kursen in Modulen kann bei Besuch eines Folgemoduls davon abgegangen werden.

- Im Falle einer Sanktion gem. **§ 10 ALVG** aufgrund einer Verweigerung/Vereitelung einer Arbeitsaufnahme, die in den Kurszeitraum fällt, ist der_die Kund_in weiterhin verpflichtet, den Kurs zu besuchen.
- Für die Begründung des Förderfalls ist jedenfalls eine **arbeitsmarktpolitische Stellungnahme** zu erstellen. Grundsätzlich ist dazu die Eintragung im Förderfall ausreichend. Wenn eine Teilnahme an einem **UGP** oder einer **BBE** vereinbart wurde, muss die arbeitsmarktpolitische Stellungnahme jedoch auf jeden Fall in der Betreuungsvereinbarung stehen. Die Inhalte sind entsprechend den detaillierten Vorgaben der speziellen Förderrichtlinien zu formulieren.
- Soll die Nichtteilnahme oder die Vereitelung einer Maßnahme sanktionierbar sein, muss die arbeitsmarktpolitische Stellungnahme als Grundlage und Voraussetzung für eine Sanktion nach §10 ALVG vor Beginn der Maßnahme erstellt werden und folgende Inhalte umfassen:
 - welche Kenntnisse fehlen
 - wie/welche Vermittlungshemmnisse bzw. Defizite beseitigt werden sollen
 - welches konkrete Ziel mit der Teilnahme an der Maßnahme verfolgt wird bzw. mit welchen Maßnahmeninhalten welche Defizite und Hemmnisse beseitigt werden und
 - welche Inhalte vermittelt werden
 - Zusätzlich sind die Kund_innen über die Folgen einer Verweigerung einer Maßnahmenteilnahme aufzuklären.

In diesen Fällen ist die arbeitsmarktpolitische Stellungnahme festzuhalten, entweder

- in der Betreuungsvereinbarung oder
- im Teilnahmeschreiben oder
- in einer Niederschrift.

Diese detaillierte Begründung ist bei Maßnahmen zur Wiedereingliederung nicht erforderlich, wenn auf Grund der vorliegenden Umstände (z.B. längere Arbeitslosigkeit) in Verbindung mit bestimmten z.B. in der Betreuungsvereinbarung dokumentierten Problemlagen, die einer Arbeitsaufnahme entgegenstehen, diese bei dem_der Kund_in als bekannt vorausgesetzt werden können.

Ein Arbeitsverhältnis in einem Sozialökonomischen Betrieb (SÖB) oder einem Gemeinnützigen Beschäftigungsprojekt (GBP) gilt nicht als Maßnahme, sondern als **Beschäftigung** (§ 9 Abs. 7 ALVG). Die Zumutbarkeit und somit die **Sanktionsfähigkeit** einer solchen Beschäftigung ist dann gegeben, wenn die (üblichen) Zumutbarkeitskriterien des § 9 ALVG erfüllt sind, die arbeitsrechtlichen Vorschriften eingehalten werden und den in den Richtlinien des Verwaltungsrates geregelten Qualitätsstandards entsprochen wird.

- Interessensmeldung langt aus der Weiterbildungsdatenbank ein; siehe Kapitel [6.7.1](#) „eAMS-Konto“.
- Beihilfenbegehren langt über das eAMS-Konto ein; siehe Kapitel [6.7.1](#) „eAMS-Konto“.

- Während der gesamten Förderdauer sind bei Abwesenheit entsprechende Schritte (z.B. Bezugseinstellung) . Bei Informationen über Teilnahmeverhalten (Kund_in fehlt unentschuldig oder gefährdet durch sein_ihr Verhalten den erfolgreichen Kursabschluss), welches möglicherweise eine **Sanktion gem. § 10 ALVG** nach sich zieht, ist der Bezug sofort einzustellen und der_die Kund_in über die Einstellung zu informieren. Der PST ist in diesem Fall nicht ruhend zu stellen. Es ist sofort ein Ermittlungsverfahren nach § 10 ALVG einzuleiten.
- Für die Abwicklung der konkreten Förderung sind die **speziellen Förderrichtlinien** einzuhalten.
- Innerhalb von 1 Woche nach Beendigung der Förderung sind die **Eintragungen im PST** (z.B. BW 1/2, Inserat, SPR) zu überprüfen und die durch die Förderung erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten bzw. das Ergebnis der Förderung einzutragen.
- Wird der_die Berater_in über (sexuelle) Belästigung bzw. Diskriminierung aufgrund des Geschlechts, der ethnischen Zugehörigkeit, der Religion oder Weltanschauung, des Alters oder der sexuellen Orientierung während der Kursteilnahme von seinem_seiner Kund_in informiert, ist der_die zuständige Kursbetreuer_in darüber in Kenntnis zu setzen, um die weiteren Schritte einzuleiten (Info an zuständige Abteilung der LGS und an Trägereinrichtung). Im PST dürfen keine diesbezüglichen Vermerke vorgenommen werden. Verantwortung und Konsequenzen im Falle von sexueller Belästigung und Diskriminierung von Schulungsteilnehmer_innen liegen bei der Trägereinrichtung selbst.

6.12. EDV-Eintragungen im PST

6.12.1. Segment PER

Feld Status und Status SEIT

Der Beginn der Vormerkung (Feld Datum „Status SEIT“) ist jenes Datum, an dem der_die Kund_in entweder beim AMS vorspricht oder mit dem Tag des Einlangens des Antrags bzw. Meldung zur Lehrstellen- bzw. Stellensuche.

Fällt das Beschäftigungsende auf den Tag vor einen Samstag, einen Sonntag, einen Feiertag oder einen Schließtag der Geschäftsstelle, beginnt die Vormerkung mit dem Tag nach Beschäftigungsende.

Feld Geschlecht

Es stehen folgende Geschlechtsausprägungen zur Verfügung: weiblich, männlich, inter, offen, divers, keine Angabe.

Maßgeblich für die Eintragung im PST ist der Geschlechtseintrag im Zentralen Personenstandsregister (ZPR). Das AMS überprüft die Angaben anhand der Eintragungen im Dachverband der Sozialversicherungsträger oder im ZMR.

Meldet der_die Kund_in eine Änderung des Geschlechtseintrags, ist eine Katasterabfrage im Dachverband der Sozialversicherungsträger oder eine Abfrage im ZMR durchzuführen:

- Bei Übereinstimmung ist der geänderte Geschlechtseintrag händisch einzutragen.
- Stimmen die Angaben des_der Kund_in nicht mit den Eintragungen im Dachverband oder ZMR überein bzw. ist die Änderung (noch) nicht eingetragen, darf der Geschlechtseintrag nicht geändert werden. Sollte die Änderung erst kürzlich vorgenommen worden sein, ist ein Wiedervorlagedokument für den nächsten Tag zu erstellen.

Durch eine Änderung im Geschlechtseintrag wird die persönliche Ansprache in Schriftstücken automatisch angepasst.

Feld Deutschkenntnisse

Für Personen mit offensichtlich nicht deutscher Erstsprache (inklusive Personen mit Staatsangehörigkeit Österreich, deren Erstsprache nicht Deutsch ist) sind die Deutschkenntnisse einzutragen.

Liegt ein Zertifikat nach GERS⁹ vor oder kann die Information darüber aus der Grundversorgungsdatenbank übernommen werden, sind die Einstufungen nach GERS zu verwenden.

Liegen keine Nachweise über das Sprachniveau nach GERS vor, ist eine Bewertung durch die Berater_innen vorzunehmen:

Keine	Keine Deutschkenntnisse
A	Deutschgrundkenntnisse
B	Deutschkenntnisse für alltägliche Situationen
C	Deutschkenntnisse für komplexe Situationen

Als Unterstützung der Berater_innen zur Einschätzung der Deutschkenntnisse können gegebenenfalls auch Zeugnisse von Schulen, Universitäten bzw. Bestätigungen von Kursträgern etc. herangezogen werden. Liegt eine Zertifizierung nach GERS vor, ist jedenfalls diese einzutragen.

Die Eintragung ist immer dem aktuellen Sprachkenntnisstand des_der Kund_in anzupassen (z. B. Aktualisierung nach erfolgreich besuchtem Deutschkurs).

So wäre bei verbesserten Deutschkenntnissen auch eine Einstufung gemäß GERS durch eine Beurteilung des_der Berater_in zu ersetzen, wenn kein aktuelles Zertifikat nach GERS vorliegt.

⁹ GERS = Gemeinsamer europäischer Referenzrahmen für Sprachen

Feld Beruf

In das Feld „Beruf“ ist der zuletzt von dem_der Kund_in ausgeübte Beruf einzutragen, wenn die Dauer der Ausübung **länger als 1 Monat** betragen hat. Es ist dafür ein gültiger 6-Steller aus der AMS-Berufssystematik (bei Status LS ein 6-Steller aus dem Verzeichnis der Lehrberufe) zu verwenden. Ist für den genannten Beruf kein entsprechender 6-Steller vorhanden, ist im AMS-Berufsinformationssystem nach vergleichbaren Berufen (Synonymen) zu suchen.

Bei reglementierten Berufen ist zu überprüfen, ob die dafür notwendige Ausbildung im Ausland erworben wurde. Solange das Anerkennungsverfahren noch nicht abgeschlossen ist, darf die Person ihren Beruf nicht ausüben und darf dieser auch nicht im Segment PER im Feld „Beruf“ eingetragen werden.

www.berufsanerkennung.at/

Ausnahmen:

- Handelt es sich um einen reglementierten Beruf, wo die Anerkennung noch nicht erfolgt ist, ist ein realisierbarer Berufswunsch einzutragen.
- Kann der zuletzt ausgeübte Beruf nicht mehr ausgeübt werden (ärztliches Gutachten), ist ein realisierbarer Berufswunsch einzutragen.
- Wurde noch kein Beruf ausgeübt, ist der Berufswunsch einzutragen.
- Hat ein_e Jugendliche_r bereits länger als 1 Monat gearbeitet und entschließt sich eine Lehrstelle zu suchen, ist der Lehrstellen-6-Steller einzutragen.
- Ist noch kein Berufswunsch definierbar, darf für einen Zeitraum bis zur endgültigen Abklärung die Berufsart 3999 12 „Beruf ungeklärt“ oder die Berufsart 3999 80 für Lehr-stellensuchende eingegeben werden. Die Berufsart 9999 01 „unbestimmt“ ist nicht zu verwenden.

Feld höchste abgeschlossene Ausbildung Code/Text

Im Segment PER ist die **höchste abgeschlossene Ausbildung** einzutragen. Wurden mehrere Ausbildungen absolviert, ist immer die in der Wertigkeit höchste Ausbildung einzutragen. Wurde eine Ausbildungsstufe nicht erfolgreich absolviert, so ist die jeweils darunterliegende Ausbildungsstufe einzusetzen.

Liegen zwei oder mehrere gleichrangige Abschlüsse vor, so ist der aktuellere Abschluss einzutragen. Die anderen Abschlüsse sind im Textfeld (Segment BW1) einzutragen (**Achtung:** Vorbelegung BW1 prüfen). Im Feld Ausbildung „Text“ ist der Ausbildungscode zu konkretisieren, z. B. bei LE – welche Lehre abgeschlossen wurde, bei HT – welche HTL abgeschlossen wurde.

Ausbildungen, die im Ausland erworben wurden, sind im Segment PER einzutragen, auch wenn diese nicht anerkannt sind. Bei reglementierten Berufen, wo das Anerkennungsverfahren noch nicht abgeschlossen ist, ist der (ausgebildete) Beruf im Textfeld „Höchste abgeschlossene Ausbildung“ und ein Deskriptor *nicht anerkannt*¹⁰ einzutragen.

¹⁰ Der Deskriptor „nicht anerkannt“ ist in der Feldersuche im Feld „Deskriptoren“ suchbar.

Die im Feld „Studienrichtung“ vorhandene Systematik ist zu verwenden bzw. erforderlichenfalls durch einen zusätzlichen Texteintrag zu ergänzen oder richtigzustellen.¹¹ Bei nicht reglementierten Berufen ist eine formale Anerkennung nicht notwendig.

www.berufsanerkennung.at/

6.12.2. Kommunikationssegment

Telefonnummer und E-Mail-Adresse

In diesem Segment sind die **aktuellen Telefonnummern** (inkl. der SMS-Fähigkeit der angegebenen Telefonnummern), **E-Mail-Adressen bzw. Web-Adressen** einzutragen. Bei jedem telefonischen oder persönlichen **Kontakt** sind die Eintragungen im Kommunikationssegment (Telefonnummer, E-Mail-Adresse bzw. Web-Adressen) zu überprüfen.

Wurde die E-Mail-Adresse neu angelegt oder geändert, ist die_der Kund_in zu informieren, dass sie_er einen Link zur Bestätigung der neuen/geänderten E-Mail-Adresse erhält.

Nachfrage der aktuellen Telefonnummer und E-Mail-Adresse

Sofern sich im CTI Tool kein Suchergebnis qualifiziert, ist jedenfalls die Telefonnummer nachzufragen und zu aktualisieren.

Bei einer telefonischen Kontaktaufnahme von Kund_innen mit dem Wunsch, die E-Mail-Adresse zu ändern oder erstmals aufzunehmen, ist dies möglich, sofern der_die Kund_in die Identifikationsnummer angibt. Wurde die Identifikationsnummer noch nicht ausgefolgt oder hat der_die Kund_in die Identifikationsnummer nicht zur Hand, hat die Klärung der Identität durch gezielte Fragetechniken (z. B. Kontonummer, Fragen zum Leistungsbezug oder zu anderen Daten, die ausschließlich der Zielperson selbst bekannt sein können) zu erfolgen.

Kann die Identität nicht zweifelsfrei geklärt werden, ist darauf hinzuweisen, dass aus Sicherheits- und Datenschutzgründen ein Änderungswunsch über Telefon nicht akzeptiert werden kann. Personen mit einem eAMS-Konto sind auf die Änderungsmöglichkeit im eAMS-Konto hinzuweisen; Personen ohne eAMS-Konto ist eine Identifikationsnummer zuzusenden, um eine telefonische Bekanntgabe der Änderung zu ermöglichen.



Die Kund_innen sind zu informieren, dass über den eJob-Room (registrierte Personalsuche) auf ihre Kontaktdaten und ihren Lebenslauf zugegriffen werden kann,

¹¹ z.B.: bei „Ergotherapie“ ist eine FH auszuwählen und danach durch Überschreiben richtig zu stellen (statt Ergotherapie, Wr Neustadt z. B.: Ergotherapie, Deutschland)

wobei der Zugriff eines Betriebes in den PST-Bewegungen (Betriebszugriffe) mitprotokolliert wird.

Nur aus triftigen Gründen (nachgewiesenes Geheimhaltungsrecht, z. B. Person ist noch in Beschäftigung) ist der Zugriff (Kontrollkästchen „**eJob-Room**“) auf die Kontaktdaten der Bewerber_innen für Betriebe nicht zu ermöglichen. In diesen Fällen ist das Kennzeichen zu entfernen und der Grund, warum eine Freischaltung nicht erfolgt, im PST zu dokumentieren (PST/Segment DOKU/Textart „X“ mit Betreff „eJob-Room“).

Persönliche Wiedermeldung

Eine persönliche Wiedermeldung für eine Unterbrechung bis 62 Tage (Feldeintrag „JA“) lt. § 46 Abs. 5 ALVG ist nur in Ausnahmefällen zu vereinbaren und die Gründe sind im Kommunikationssegment Ansicht Wiedermeldung zu dokumentieren.

6.12.3. Segmente BW 1 / 2

Feld Beschäftigung ab

Ist ein sofortiger Arbeitsantritt nicht möglich (z. B. Kund_in ist noch in Beschäftigung) ist das Datum des frühest möglichen Arbeitsantritts einzutragen.

Für **Lehrstellensuchende** gelten folgende zusätzliche Regelungen:

- Bei über 15jährigen vorgemerkten Lehrstellensuchenden, die parallel zur Suche nach einem Lehr- oder Ausbildungsplatz noch eine Schule besuchen, ist als Eintrittsdatum (Segment BW / Feld „Beschäftigung ab“) der erste Tag nach Beendigung des laufenden Schuljahres bzw. wenn absehbar ist, dass ein Schulaustritt früher erfolgt, der erste Tag nach Ende des Schulbesuchs, einzugeben.
- Bei Lehrstellensuchenden, die in aufrechter Beschäftigung oder in einem aufrechten Lehr- oder Ausbildungsverhältnis stehen, ist als Eintrittsdatum jeweils der letzte Tag des darauffolgenden Quartals einzugeben. Wenn absehbar ist, dass die Beschäftigung bzw. das Lehr- oder Ausbildungsverhältnis früher beendet werden, ist als Eintrittsdatum der erste Tag nach Beendigung der Beschäftigung bzw. des Lehr- und Ausbildungsverhältnisses einzugeben.

Feld Art (bei Beruf)

In diesem Feld wird der 6-Steller für den **gesuchten (Lehr-)Beruf** eingetragen. Fehlt für den Berufswunsch noch eine notwendige Ausbildung, darf dieser Beruf in BW 1 oder BW 2 noch nicht eingetragen werden.

Fehlt für reglementierte Berufe noch die Anerkennung der ausländischen Ausbildung, darf im BW nur ein realisierbarer Beruf eingetragen werden.

Hat der_die Kund_in zwei voneinander unabhängige Berufswünsche, so ist der 2. Berufswunsch in das Segment BW 2 einzutragen.

Für Personen bzw. Jugendliche bei denen vorübergehend kein Berufswunsch festgelegt werden kann, z. B. wegen Abklärung gesundheitlicher Probleme, ist bis zur Abklärung des realisierbaren Berufswunsches (Berücksichtigung des Arbeitsmarktes) der 6-Steller 3999 12 „Beruf ungeklärt“ oder der 6-Steller 3999 80 für Lehrstellensuchende zu verwenden. Die Berufsart 9999 01 „unbestimmt“ ist nicht zu verwenden.

Falls für die gesuchte Berufsbezeichnung kein 6-Steller vorhanden ist, ist im AMS-Berufsinformationssystem nach vergleichbaren Berufen (Synonymen) zu suchen.

[AMS Berufsinformationssystem](#)

Feld Praxis (bei Beruf)

Das Feld „Praxis“ ist im Segment BW1 mit „J“ vorbelegt, im Segment BW2 gibt es keine Vorbelegung. **Achtung:** Vorbelegung BW1 ist zu prüfen.

Liegt eine Praxis bezogen auf den Berufswunsch vor, ist ein „J“ ansonsten ein „N“ einzutragen. Von einer vorhandenen Praxis ist dann auszugehen, wenn eine Tätigkeit **zumindest 1 Monat** ausgeübt wurde.

Feld Ausbildung Code

Im Feld „Ausbildung Code“ erfolgt im Segment BW1 automatisch die Befüllung mit den Einträgen aus dem Segment PER, Felder „Höchste abgeschlossene Ausbildung Code/Text“ und „Studienrichtung Code/Text“ (wenn ein Eintrag vorhanden ist). Das Feld „Ausbildung Code“ wird im Segment BW2 nicht automatisch befüllt. **Achtung:** Vorbelegung BW1 ist zu prüfen.

Im Feld „Höchste abgeschl. Ausbildung Code/Text“ ist die zum jeweiligen Beruf passende und von der Person auch abgeschlossene Ausbildung einzugeben. Liegen zwei oder mehrere gleichrangige Ausbildungsabschlüsse vor, so ist der für die Vermittlung relevantere Abschluss einzutragen. Die anderen Abschlüsse sind im Textfeld zu notieren.

Auch Ausbildungen, die im **Ausland** erworben wurden, sind im Segment BW einzutragen (auch wenn diese nicht anerkannt sind). Nur bei reglementierten Berufen ist vor der Eintragung die Anerkennung notwendig. In diesem Fall hat sich die Ausbildung auf den realisierbaren BW zu beziehen.

Ein Pflichtschulabschluss der Sekundarstufe (PS) liegt jedenfalls dann vor, wenn die Schulpflicht im Ausland positiv abgelegt wurde bzw. wenn in Österreich ein positives Zeugnis der 8.ten Schulstufe – unabhängig vom Schultyp (z. B. Sonderschule) – vorliegt.

Feld Schlüsselwörter

Sofern Schlüsselwörter vorhanden sind, die die Kenntnisse und Fähigkeiten der Person beschreiben können, sind diese freien Schlüsselwörter zusätzlich zu den gesetzten Schlüsselwörtern (fix zu einer Berufsart definiert) einzutragen. Zur

Beschreibung von Soft Skills sind die vorhandenen Schlüsselwörter zu verwenden. Nur wenn keine Schlüsselwörter, die die Kenntnisse beschreiben, vorhanden sind, ist im Feld „Ausbildung/Code/Text“ eine verbale Beschreibung vorzunehmen.

Ist ein Privat-PKW und/oder FSB vorhanden, dann ist die vorhandene Mobilität jedenfalls zu dokumentieren. Siehe auch Feld „Nichtschlüsselwörter“.¹²

Stellt sich im Zuge der Beratung heraus, dass Kund_innen an einer betriebsinternen Berufsausbildung (wie Ausbildung zum_zur Polizeibeamt_in oder zum_zur Zugführer_in) oder einer arbeitsplatznahen Berufsausbildung (wie AQUA, Implacementstiftungen) interessiert sind, ist der PST mit dem passenden Schlüsselwort aus der Kategorie ZZAUSBILDUNGSBEREIT (z.B. ZZSICHERHEIT, ZZTRANSPORT, ZZPFLEGE) zu kennzeichnen.

Feld Ausbildung Text

In diesem Feld ist ein möglichst konkretes Profil der arbeitssuchenden Person in Hinsicht auf alle jobrelevanten Kenntnisse und Fähigkeiten zu erstellen. Es können auch Angaben zur Berufspraxis erfasst werden.

Gibt es kein passendes Schlüsselwort, so sind die Zusatzinformationen im Textfeld „Ausbildung“ zu dokumentieren. Das können z. B. zusätzliche Kurse, Schulen, Ausbildungen sein, sowie Sprach-, EDV-, Schweißkenntnisse und andere Kompetenzen, für die kein Schlüsselwort vorhanden ist.¹³

Liegen über die Kenntnisse anderer Sprachen (außer Deutsch) Einstufungen gemäß GERS vor, dann sind diese ausschließlich mit Angabe der speziellen Sprache (z. B. *EnglischC1*) zu erfassen.

Auch **außerberufliche Kenntnisse und Fähigkeiten** sind einzutragen, sofern sie für die Vermittlung relevant sind. Bei Jugendlichen können spezielle Schulen, Leistungsgruppen oder Noten in Hauptfächern eingetragen werden.

Bei Jugendlichen, die der Ausbildungspflicht unterliegen, ist der Schultyp, in welchem das zuletzt besuchte Schuljahr absolviert wurde, einzutragen:

- MS (Mittelschule wie NMS, WMS, KMS, FMS)
- AHS (Allgemein bildende höhere Schule inkl. Oberstufengymnasium)
- BHS (Berufsbildende höhere Schule)
- BMS (Berufsbildende mittlere Schule)
- PTS (Polytechnische Schule)
- ASO (Allgemeine Sonderschule)

¹² **Beispiel:** ist kein Privat-PKW vorhanden, jedoch der Führerschein B, dann ist FSB als SW und PRIVATPKW als Nicht-SW einzutragen.

¹³ **Beispiel:** Reisebüromitarbeiterin mit Kenntnissen des EDV-Buchungsprogrammes AMADEUS (Eintragung EDV als SW und *AMADEUS* im Feld „Ausbildung-Text als Deskriptor“).

Schulnoten können optional eingetragen werden (Deutsch, Mathematik, Englisch). Werden Schulnoten eingetragen ist anzuführen, ob das Zeugnis vorgelegt wurde bzw. ob es sich um Angaben des_der Jugendlichen handelt.

Beim Besuch einer Mittelschule ist zusätzlich das Leistungsniveau „Standard“ oder „Standard AHS“ in den Hauptfächern (Deutsch, Mathematik, Englisch) wiedererkennbar anzugeben z.B. Ms3, Ea2

Lag ein sonderpädagogischer Förderungsbedarf (SPF) vor, ist dieser anzuführen.

6.12.4. Segment VPR (Vermittlung)

- Die Daten im Vermittlungsprofil sind immer aktuell zu halten. Besonderes Augenmerk liegt auf den Kompetenzen, den Eintragungen des bzw. der Arbeitsorte sowie der zusätzlichen Angaben zur Mobilität.
- Das Matching in der Vermittlung wird vorrangig für Matchingaktivitäten und Vermittlungen verwendet.
- Alle Kompetenzen sind gemeinsam mit dem_der Kund_in zu klären, auch wenn es sich um „Vorgeschlagene Kompetenzen“ aus dem VPR handelt.
- Es müssen mindestens drei Kompetenzen in jedem Kompetenzprofil enthalten sein. Werden im Zuge der technischen Erstladung weniger als drei Basiskompetenzen eingespielt, sind dementsprechend weitere Kompetenzen mit dem_der Kund_in gemeinsam zu ergänzen. Je mehr Kompetenzen im Personen-Kompetenzprofil erfasst sind, umso passgenauer und umfangreicher ist das Matching-Ergebnis.
- Vorhandene Zertifikate werden ebenfalls in der Vermittlungsapplikation im Bereich „Kompetenzen“ erfasst und aktualisiert. In der Vorschlagsliste „Häufig Verwendete“ können Zertifikate, die im BIS dieser Berufsuntergruppe zugeordnet sind, übernommen werden.
- Überfachliche berufliche Kompetenzen sind in der Vermittlung im Bereich „Kompetenzen / überfachliche Kompetenzen“ einzutragen.
- Wenn mit dem_der Kund_in eine überregionale Jobsuche vereinbart wurde, kann im Vermittlungsprofil eingestellt werden, ob nur in bestimmten Bundesländern (maximal drei) oder Orten mit Umgebung gesucht wird oder ob in ganz Österreich gesucht werden soll. In der Vermittlungsanwendung kann zusätzlich in der Ansicht „Matching / Ergebnisse“ im Bereich „Filter / Weitere Filter“ nach „Stellenangeboten mit Unterkunft“ gesucht werden. Dies ermöglicht ein erfolgreiches Matching auch im überregionalen Bereich.
- Hinweise auf Weiterbildungsoptionen durch fehlende Kompetenzen: Über den Filter „Muss-Kompetenzen ignorieren“ können auch Ergebnisse in die Ansicht geholt werden, für welche die Person nicht die geforderten Kompetenzen erfüllt. Das hat nur den Zweck zu erfahren, in welchen Bereichen eine Weiterbildung der Person sinnvoll wäre. Auf Stellen, für welche eine oder mehrere Muss-Kompetenzen fehlen, kann technisch nicht vermittelt werden (in diesem Fall kann nur das SFU zubuchen).

6.12.5. Segment ALL

Feld Arbeitszeit, Feld Beginn und Ende, Feld Wochenstundenausmaß

Im Feld „Ausmaß“ wird je nach Vereinbarung mit dem_der Kund_in **Vollzeit, Teilzeit oder Voll- oder Teilzeit** erfasst.

Bei Teilzeit sind verpflichtend der frühest mögliche Beginn bzw. das spätest mögliche Ende der Beschäftigung sowie das Stundenausmaß im Feld „WStd-Ausmaß“ einzutragen. Die gewünschte Arbeitszeit muss bei dem genannten Berufswunsch üblich sein. Bei der Eintragung „Voll- oder Teilzeit“ ist keine genaue Arbeitszeitangabe notwendig, jedoch das gewünschte WStd-Ausmaß einzutragen.

Bei flexiblen Teilzeitkräften, die sich bei jeder Suche nach einer Uhrzeit qualifizieren sollen, ist im Feld „Beginn“ 00:00 und im Feld „Ende“ 24:00 einzugeben.

Feld Begünstigung

Die Codes sind entsprechend der nachfolgenden Definitionen zu verwenden, wobei die maßgeblichen Bescheide und Gutachten für die Begünstigung im PST/Segment DOKU (Klasse „Text“ Typ „A“ abzuspeichern sind, beispielsweise für die Begünstigung „I“ der Bescheid über die Zugehörigkeit zum begünstigten Personenkreis plus dem dazugehörigen medizinischen Sachverständigengutachten (= Beiblatt zum Bescheid). Keine Veranlassung ist zu treffen, wenn das maßgebliche Gutachten bereits als DOKU (Klasse „Text“ Typ „GESUND“) von der Pensionsversicherung übermittelt wurde.

A - Sonstige vom AMS begünstigte behinderte Person

Eine Codierung mit „A“ hat nur dann zu erfolgen, wenn aufgrund gesundheitlicher Einschränkungen eine besondere Hilfestellung bei der Vermittlung benötigt wird, eine eingeschränkte Berufsmöglichkeit vorliegt und wenn **keine** Begünstigung nach folgenden Gesetzen gewährt wurde:

- Bundesbehindertengesetz (BBG) mit Behindertenpass = Code „P“
- Behinderteneinstellungsgesetz (BEINSTG) bzw. Opferfürsorgegesetz (OFG) = Code „I“
- Landesbehindertengesetz = Code „L“

Gesundheitliche Einschränkungen (physisch, psychisch, geistig oder Sinnesfunktionen) sind durch ärztliche Gutachten belegt. Bei Lernbeeinträchtigungen und psychischen Problemen kann das Gutachten auch durch (klinische) Psycholog_innen erstellt werden. Die ärztlichen Gutachten haben eine Gültigkeitsdauer von einem Jahr, danach muss erneut überprüft werden, ob die gesundheitlichen Einschränkungen weiterhin vermittlungsrelevant sind. Bei bestimmten Diagnosen (z.B. chronische Erkrankungen, psychische Krankheitsbilder, Lernbeeinträchtigungen...) kann die Gültigkeitsdauer der ärztlichen Gutachten durch eine Stellungnahme im PST (Textart A mit Begründung) um jeweils ein weiteres Jahr verlängert werden. *

I – Begünstigt nach dem Behinderteneinstellungsgesetz (BEINSTG) und/oder Opferfürsorgegesetz (OFG)
L – Begünstigung nach Landesbehindertengesetzen
B – Beides („I“ und „L“)
P – Personen mit Behindertenpass Ein Behindertenpass kann ausgestellt werden, wenn die betroffene Person über ein fachärztliches Sachverständigengutachten des SMS verfügt und der Gesamtgrad der Behinderung mit mindestens 50% festgestellt und bestätigt wurde (Anm.: Für Behinderungen unter 50% wird kein Behindertenpass ausgestellt).

* mittels Controllingsuche Klasse „Text“ Typ „A“ suchbar.

Liegt eine Befristung der Begünstigung vor, so ist diese im PST Feld „Anmerkungen“ zu dokumentieren. Die Dokumentation muss das Datum der Befristung enthalten (z. B. 0921 bzw. September 2021). Nach Ablauf der Befristung, ist der_die Kund_in nach einer etwaigen Verlängerung zu befragen. Falls es keine Verlängerung gibt, muss das „P“ oder „I“ aus dem Feld „Begünstigung“ entfernt werden.

Feld Arbeitsort

Das Feld Arbeitsort ist in der Anwendung „Vermittlung“ einzutragen und zu aktualisieren. Die Daten werden aus der Vermittlungsapplikation in die grüne Applikation zurückgespielt. Es können bis zu drei unterschiedliche Arbeitsorte angeführt werden. Hier wird die PLZ oder der Ort mit Umkreis in Kilometern, das Bundesland oder österreichweit (z. B. Graz, 8020, Steiermark, etc.) eingetragen. Der Umkreis in Kilometern ist entsprechend der Möglichkeiten der Person auszuwählen, besonders in Abhängigkeit des Zeitaufwandes, wenn der Arbeitsort mit dem PKW oder den öffentlichen Verkehrsmitteln erreicht wird.

Ein rechtlicher Anspruch auf einen bestimmten Arbeitsort existiert für Leistungsbezieher_innen nicht, als Entscheidungsgrundlage sind die Zumutbarkeitskriterien gem. § 9 ALVG heranzuziehen.

Kann sich ein_e Kund_in vorstellen in einem EU-Land zu arbeiten, so hat der_die Berater_in in der Vermittlungsanwendung im Bereich „Mobilität / Mobilitätsmerkmale / International“ die Länder einzutragen bzw. den ganzen EU/EWR-Raum auszuwählen. Es ist abzuklären, ob der_die Kund_in seine_ihre vermittlungsrelevanten Daten (E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Ausbildung, Beruf und Inserat) für eine EU-weite Stellensuche auf der EURES Jobplattform veröffentlichen möchte. Der_die Kund_in kann die Zustimmung für die Veröffentlichung jederzeit und ohne Angabe von Gründen widerrufen.

Feld Vermittlung über EURES-Portal zustimmen – nicht mehr in der grünen Applikation zu bearbeiten

Gibt der_die Kund_in ausdrücklich die Zustimmung für die Veröffentlichung seiner_ihrer vermittlungsrelevanten Daten auf der EURES Jobplattform ist in diesem Feld in der Anwendung „Vermittlung“ im Bereich „Mobilität / Mobilitätsmerkmale / International“ ein Häkchen zu setzen. Widerruft der_die Kund_in seine_ihre Zustimmung, ist das Häkchen wieder zu entfernen.

Achtung: Wird das Kontrollkästchen Vermittlung über EURES-Portal zustimmen bei einem aktuellen PST geändert, muss die Betreuungsvereinbarung ebenfalls angepasst werden.

Feld Anmerkung

In diesem freien Textfeld sind vermittlungsrelevante Informationen einzutragen z.B.:

- berufsrelevante gesundheitliche Probleme mit Datum der Eintragung (Dokument „A“, „GESUND“)
- die Befristung einer Behinderung
- weitere Informationen zu BW 1 / 2 (auch relevante außerberufliche Kenntnisse) und ALL (Ort, Zeit), zu Vermittlungsmöglichkeiten, zu Vermittlungsalternativen
- Einstellungszusage
- Hinweise zu Betreuungspflichten
- Deskriptoren (bundes- bzw. landesweite)

Feld Nichtschlüsselwörter

Im Feld „Nicht-Schlüsselwörter“ im Segment ALL können **Bereiche von der Vermittlung ausgeschlossen** werden.

Über Sammelcodes können im Feld „Nicht-Schlüsselwörter“ ganze Bereiche ausgeschlossen werden (z. B. 'EDV', wenn der_die Vorgemerkte keine EDV-Kenntnisse besitzt, jedoch beim Beruf Bürogehilf_in als Voraussetzung angenommen werden).

Eine fehlende Mobilität ist jedenfalls zu dokumentieren. ¹⁴

6.12.6. Segment INS

Zeitpunkt der Erstellung

- Das Inserat soll so rasch wie möglich im eJob-Room freigeschaltet werden.
- Bei Fällen mit **Verm.Post „N“** darf die Erstellung des Inserats im Zuge des Chancen-Gesprächs bzw. Beratungsgesprächs im Job-Service erfolgen.
- Bei **Neukund_innen mit Verm.Post „J“**: Mit den Daten für die Vormerkung in Kap. [7.1.3.](#) „Auftrag zur Vermittlung und Arbeitssuche registrieren / entgegennehmen“)

¹⁴ Beispiel 1: Ist kein FSB vorhanden, wird als Nicht-SW der FSB dokumentiert.

Beispiel 2: Ist kein Privat-PKW vorhanden, jedoch der Führerschein B, dann ist FSB als Schlüsselwort im Feld Schlüsselwörter und PRIVATPKW im Feld Nicht-Schlüsselwörter einzutragen.

befüllt sich das Standardinserat. Überschriften ohne Text darunter sind zu löschen und das Inserat ist zu speichern. Dadurch generiert sich ein freies Inserat, das automatisch für den eJob-Room freigeschaltet wird. Spätestens beim Chancengespräch bzw. Beratungsgespräch im Job-Service ist das Inserat auf Vollständigkeit der vermittlungsrelevanten Daten zu prüfen und anzupassen (siehe unten Mindestangaben im Inserat).

- Bei **Reaktivierung mit Verm.Post „J“**: Bei einem bereits bestehenden Inserat sind ggf. die vermittlungsrelevanten Daten zu aktualisieren, Überschriften ohne Text darunter zu löschen und das Inserat für den eJob-Room freizuschalten.
- Nach Fertigstellen des Vermittlungsprofils in der Applikation Vermittlung können die Kompetenzen und der Arbeitsort über die Schaltfläche „Inserat Übernahmehilfe“ in das Inserat übernommen werden, sofern das eine Verbesserung des Inserates darstellt.
- Nach Eingabe neuer Inhalte im Vermittlungsprofil ist zu prüfen, ob das Inserat aktualisiert werden muss. Gegebenenfalls kann das über die Schaltfläche „Inserat Übernahmehilfe“ im PST-Inserat gemacht werden.

Voraussetzungen für die Schaltung im eJob-Room

- Der PST und Vermittlung müssen aktuell sein.
- Das Feld „Verm.Post“ des PST muss mit „J“ codiert sein.
- Im Segment BW 1 muss das Feld „Beruf Art“ mit einem gültigen 6-Steller ausgefüllt sein und das Feld „Ausbildung“ einen gültigen Ausbildungscode enthalten.
- Im Segment ALL müssen die Felder „Arbeitszeit/Ausmaß“ und „Arbeitsort“ ausgefüllt sein.

Bei der Formulierung des Inserates ist darauf zu achten, dass die Angaben im Inserat mit denen im PST bzw. in der Vermittlung übereinstimmen, insbesondere zum Beruf im BW 1, Ausbildung, Arbeitsort und Arbeitszeit.

Enthalten BW 1 und BW 2 nicht miteinander verwandte Berufe (z.B. BW 1 = Köchin/Koch, BW 2 = Regalbetreuerin/Regalbetreuer), ist für das freie Inserat immer der BW 1 heranzuziehen, da im eJob-Room das Inserat nach dem Beruf des BW1 der Berufsobergruppe zugeordnet und angezeigt wird.

Achtung: Bei Personen mit Status L> wird bei der Suche im eJob-Room auch der Beruf im BW 2 berücksichtigt. Der Inhalt des freien Inserates muss in diesem Fall daher auf **beide** Berufe abgestimmt sein.

Erläuterung:

Das Standardinserat wird in tabellarischer Form EDV-unterstützt. Es kann auch als Fließtext formuliert werden.

Mindestangaben im Inserat

- **Berufsbezeichnung** bzw. eine andere geeignete Formulierung
- **Art der gesuchten Beschäftigung** (inkl. Arbeitszeit, Arbeitsort, gegebenenfalls vorhandene Mobilität wie Führerschein, Privat-PKW und benötigtes Quartier)
- **Berufspraxis**

- **Aus- und Weiterbildungen**

- **Berufliche Kompetenzen**

Die individuell erhobenen Kompetenzen werden aus der Vermittlungsapplikation mittels Übernahme-Button übernommen. Zur Unterstützung kann das Berufsinformationssystem (BIS) herangezogen werden.

- **Zertifikate**

Die Zertifikate werden ebenfalls in der Vermittlungsapplikation im Bereich „Kompetenzen“ erfasst und aktualisiert (siehe Kap. [6.12.4](#). Segment VPR).

Zur weiteren Unterstützung gibt es im BIS einen eigenen Kompetenzbereich, in dem für die jeweilige Berufsausübung relevante Zertifikate aufgelistet sind. Da diese zumeist eine Voraussetzung für den Beruf darstellen und im Sinne einer passgenauen Vermittlung, sind sie bei Vorhandensein im Inserat unbedingt anzuführen.

- **Überfachliche berufliche Kompetenzen¹⁵**

Diese sind in der Vermittlung im Bereich „Kompetenzen / überfachliche Kompetenzen“ einzutragen (siehe Kap. [6.12.4](#). Segment VPR). Es sind nur sinnvolle und tätigkeitsrelevante Kompetenzen zu verwenden. Insbesondere bei am Arbeitsmarkt benachteiligten Personen (z.B. Personen mit vermittlungrelevanten gesundheitlichen Einschränkungen, Wiedereinsteigerinnen nach längerer Berufspause, Personen mit Betreuungspflichten, Personen ohne formal abgeschlossene Berufsausbildung etc.) ist es wichtig, im Inserat auf diese zusätzlichen Kompetenzen hinzuweisen.

Achtung:

„Sensible Daten“ bzw. „Besondere Kategorien personenbezogener Daten“ gemäß DSGVO (zur Definition siehe Kapitel [7.3.1](#). „Vermittlungs- und betreuungsrelevante Daten vervollständigen und aktualisieren“) sowie Alter und Nationalität dürfen im Inserat **nicht** angeführt werden. Die Angabe von Deutschkenntnissen im Inserat ist möglich, dies widerspricht nicht der DSGVO. Ist der_die Kund_in auf öffentliche Verkehrsmittel angewiesen, ist dies im Inserat **nicht** zu erwähnen.

- **Kontaktmöglichkeit und Angabe von persönlichen Daten**

Der Kontakt zwischen Arbeitsuchenden und interessierten Unternehmen wird im eJob-Room ermöglicht, indem registrierte Unternehmen mit einem konkreten Jobangebot auf die Kontaktdaten (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Website) eines_einer Kund_in, die im Kommunikationssegment abgespeichert sind, zugreifen können. Der Zugriff wird im PST in den BEW unter „Betriebszugriff“ gespeichert.

Die Angabe von persönlichen Daten direkt im Inserat (Telefonnummer, E-Mail-Adresse) ist aus Datenschutzgründen abzulehnen. Die Kontaktdaten von AMS-Berater_innen dürfen im Inserat ebenfalls nicht angegeben werden.

¹⁵ Dazu zählen laut BIS besondere Fähigkeiten und Eignungen, kognitive Fähigkeiten und Problemlösungskompetenzen, körperliche Eigenschaften, persönliche Einstellungen und Werte sowie soziale Kompetenzen.

Wünscht ein_e Kund_in trotzdem, dass seine_ihre Kontaktdaten im Inserat veröffentlicht werden, ist der_die Kund_in darüber zu informieren, dass diese Daten dann auch von unregistrierten Nutzer_innen des eJob-Rooms eingesehen werden können. Es ist im PST/Segment DOKU (Klasse „Text“, Typ „X“, Betreff: „Inserat“) zu dokumentieren, dass es sich um einen ausdrücklichen Wunsch des_der Kund_in handelt.

- Freischaltung im eJob-Room

Für eine Freischaltung eines Inserates im eJob-Room ist die Einwilligung der betroffenen Person infolge § 6 AMFG **nicht** erforderlich.

Bei Kund_innen, welche Nachteile durch die Veröffentlichung des Inserates befürchten (z.B. Noch-Beschäftigte, die vom Dienstgeber erkannt werden könnten), sind im Kommunikationssegment des PST die Kontaktdaten **nicht** für den eJob-Room freizugeben. Interessiert sich ein Unternehmen für ein_e Kund_in, dessen_derer Kontaktdaten nicht zur Ansicht freigeschalten sind, kann es – mittels Anfrage (Interessensmeldung) – das AMS damit beauftragen, den_die Kund_in zu kontaktieren.

6.12.7. Segment DOKU

Um den Betreuungsverlauf nachvollziehbar zu machen, sind die dafür **relevanten Kontakte (insbesondere Kontrollmeldetermine)** mit den Kund_innen (auch jene, die die Existenzsicherung betreffen) **im Segment DOKU einzutragen**. Es ist festzuhalten, über **welchen Channel** (digital, telefonisch, persönlich oder per Video) der Kontakt stattgefunden hat - sofern dieser von der gebuchten Kontaktart abweicht – und was der **Inhalt** des Kontaktes (z. B. getroffene Vereinbarungen, zur Verfügung gestellte Dienstleistungen, Klärung eines Sachverhaltes etc.) war. Die Dokumentation soll so formuliert sein, dass sie auch für Dritte unmissverständlich nachvollziehbar ist. Eine Dokumentation, die z. B. nur im Segment BEW (Bewegungen) oder nur im TVS (Elektronisches Terminvereinbarungssystem) erfolgt, ist nicht ausreichend.

Alle Terminversäumnisse sind mit dem Grund der Kontaktaufnahme im PST/Segment DOKU (Klasse „Text“, Typ „X“ im Betreff „Kd. Termin nicht eingehalten – [Grund der Kontaktaufnahme]“ zu dokumentieren.

Der **Erledigungsvermerk** ist dann zu verwenden, wenn zu einem Anliegen eine Klärung mit dem_der Kund_in oder eine Stellungnahme von internen oder externen Partner_innen erfolgt ist.

Wenn von der SEL ein **Rückruf** mittels AV an die RGS übermittelt wird, so hat dieser schnellstmöglich, jedenfalls innerhalb von **24 Stunden** (exkl. Wochenende) zu erfolgen. Um den Kommunikationsverlauf nachvollziehen zu können ist im Erledigungsvermerk die Kontaktnahme und die getroffene Veranlassung zu dokumentieren (auch wenn Kund_in nicht erreicht wird; z. B: Rückruf erfolgt, Kund_in nicht erreicht, ELS für Kurs übermittelt).



Dokumentation

Im Betreff ist immer „SELBL: ...“ einzugeben, unabhängig davon, wo die Dokumentation zu erfolgen hat (Segment DOKU, Aktenvermerk, VMZ, Termin-Beschreibung etc.).

- Werden **personenbezogene Auskünfte** an berechtigte **Dritte** (ausgenommen Partnerinstitute) erteilt und wird dies nicht automatisch im PST festgehalten (z. B. beim Versenden einer Bezugsbestätigung an die Gesundheitskasse), dann ist die Beauskunftung im PST/ Segment DOKU Klasse „Text“ Typ „Ü“ zu dokumentieren. Im Betreff des Dokumentes ist der Text „Beauskunftung an [angeben der Behörde]“ anzuführen.



Personenbezogene Auskünfte an berechtigte Dritte

Erfolgt die Eintragung durch die SEL ist „SELBL: Beauskunftung an [angeben der Behörde]“ einzutragen.

6.12.8. Segment VMZ

- **Tätigkeiten** und vermittlungsrelevante Zeiträume der **letzten 2 Jahre** (z. B. auch ehrenamtliche Tätigkeiten – sofern für das Berufsziel relevant, Auslandsaufenthalte, befristete Pension wegen geminderter Arbeitsfähigkeit) sind einzutragen, wobei eine taggenaue Dokumentation nicht zwingend ist. Bei Dienstverhältnissen (blaue Zeilen) sind der Firmenname und die Art des ausgeübten Berufs/der Tätigkeit einzugeben.

-

6.12.9. Segment SPR

- Das Suchprofil muss aus technischer Sicht bei der PST-Neuanlage aktiviert werden. Ausreichend dafür ist das Anklicken des Segments SPR, bevor mit „OK“ die Neuanlage abgeschlossen wird.
- Wird der AUA für Vermittlungsaktivitäten verwendet, ist sicherzustellen, dass das SPR/AUA den Vermittlungsauftrag korrekt umsetzt.
- Der AUA ist nur dann sinnvoll, wenn die Ergebnisse auch täglich abgefragt werden. Ein quantitativ sinnvolles Matchingergebnis setzt möglichst eingeschränkte Suchkriterien voraus. Der AUA bietet sich daher besonders als Ergänzung zur Suche mit dem Kompetenzmatching für einen sehr konkreten Berufswunsch an.

6.12.10. Segment ZUA

6.12.11. Segment TVS

- Die Planung im TVS (Elektronisches Terminvereinbarungssystem) darf nicht weiter als zwei Jahre in die Zukunft reichen (Übernahme der Standardwoche).
- Zur Termin- und Kund_innensteuerung und für die Eintragung von Neukontakten ist das **TVS verpflichtend zu verwenden**.
- Zur Sicherstellung von verfügbaren Terminkapazitäten ist die RGS verpflichtet, **ausreichend Termine** für die SEL zur Verfügung zu stellen.

Die Kontaktarten sind entsprechend folgender Definition zu verwenden:

ANTR – Antrags-rücknahme	Ist ein Termin für persönliche Vorsprache in der RGS ausschließlich zur Antragsrücknahme.
B – Beratungs-gespräch	Ist ein Termin für persönliche Vorsprache in der RGS ¹⁶ .
C – Chancen-Gespräch	Ist der erste persönliche Termin im Job-Service (in der RGS) für alle Neukund_innen und Kund_innen mit einer Unterbrechung länger als 2 Jahre.
D – Spontantermin	Ist über die Schaltfläche „Spontantermin erfassen“ bei einem abgehaltenen Spontantermin einzutragen, wenn die RGS nicht über ein KSS verfügt.
G - Vorbereitung Bilanz-Gespräch	Ist ein Termin gemeinsam mit internem_r/externem_r Expert_in zur Vorbereitung auf das Bilanz-Gespräch ohne Kund_innen.
M – Kontrollmeldung	Die LGS können für ihr Bundesland festlegen, dass die Kontaktart ‚M‘ auch für Nichtleistungsbezieher_innen verwendet wird. <i>Erläuterung: Die Rechtsbelehrung gem. § 49 AIVG ist automatisch in der Terminliste und in der Betreuungsvereinbarung enthalten, sofern ein M-Termin vorhanden ist.</i>

¹⁶ Auch für Berufs- und Bildungsberatungen im BIZ.

S – Schulungsende	Schulungsende: Bei Abbuchung aus TAS oder AMF mit weiterer Vormerkung des PST wird vom System ein Neukontakt-Datum mit Kontaktgrund 'S' gesetzt, wenn das vorhandene Neukontakt-Datum in der Vergangenheit liegt, keinen Inhalt aufweist oder vom neuen Vormerk-Datum weiter als 7 Tage in der Zukunft liegt (wird nicht im TVS gebucht).
O – Kontaktaufnahme mit Kundin/Kunde mit aktiviertem eAMS-Konto	Die Kontaktart darf nur für Kund_innen mit einem aktivierten eAMS-Konto verwendet werden. Im Unterschied zum persönlichen Termin werden die Betreuungsaktivitäten ohne persönliche Anwesenheit des_der Kund_in gesetzt.
T – Telefonische Beratung	Dabei handelt es sich um einen avisierten Termin für eine telefonische Beratung ¹⁷ .
V - Videoberatung	Dabei handelt es sich um einen avisierten Termin für eine Videoberatung. ¹⁸
Y – sonstige persönliche Vorsprache	Y-Termin ist ein persönlicher Termin, der inhaltlich mit dem B-Termin gleichzusetzen ist. Die Landesorganisationen dürfen die Verwendung dieser Kontaktart spezifizieren.
W – Wiedervorlage	Die Kontaktart darf nur für einen Kontakt ohne persönliche Anwesenheit von Kund_innen verwendet werden. Alle anderen „Wiedervorlagen“ sind über Dokumente zu steuern.
Z – Bilanz-Gespräch	Ist ein persönlicher Termin im Job-Service (in der RGS) für Kund_innen spätestens im Zeitraum des 4. Quartals Geschäftsfalldauer (*GF4Q*).

- Alle Kontaktarten außer M-, V-, C- und Z-Termine sind auch von der ServiceLine zu vergeben und zu verschieben. Siehe Kapitel [7.2.3.](#) „Änderungen von personenbezogenen Daten verarbeiten“ und [7.2.5.2.](#) „Termine vergeben bei Spontan-Vorsprachen“.

¹⁷ Auch für Berufs- und Bildungsberatungen im BIZ.

¹⁸ Auch für Berufs- und Bildungsberatungen im BIZ.

Ausnahme: Wenn Kund_innen persönlich in der RGS vorsprechen und begründet um eine Verschiebung bitten, darf das Erst-Service auch einen V- (wenn dies technisch möglich ist), C- und Z-Termin verschieben.

- Bei jeder Verschiebung oder Löschung eines Neukontaktes muss eine Begründung für die Verschiebung bzw. Abstandnahme von diesem Termin in der EDV im TVS im Feld „Begründung“ (erfolgt die Eintragung durch die SEL „SELBL: lt. Kd. [Grund]“) dokumentiert werden.
- Abgehaltene Kontakte mit Spontankund_innen (Kund_innen ohne Termin) in RGS ohne Kund_innen-Steuerungs-System (KSS) sind unter Kontaktart „D“ zu erfassen.
- Jeder Termin (ANTR, B, C, D, M, T, V, Y, Z), der von dem_der Kund_in eingehalten wurde, ist mit „Erledigen“ zu markieren (derzeit in der TVS-Tagesübersicht). Die Termindauer von erledigten Terminen ist mit **kurz** = bis 10 Minuten, **mittel** = 11 bis 30 Minuten, **lang** = mehr als 30 Minuten einzutragen. Als Termindauer gilt jene Zeit, die mit dem_der Kund_in gesprochen wurde. Vor- und Nachbereitungszeiten sind nicht miteinzurechnen.
- Die erledigten Termine und die Termindauer werden dem_der Kund_in auch im eAMS-Konto angezeigt. G-, W- und O-Termine können ebenfalls als erledigt gekennzeichnet werden, dies ist allerdings nicht verpflichtend, und diese Termine werden auch nicht im eAMS-Konto angezeigt.
- Alle zukünftigen, nicht mehr notwendigen Termine sind zu löschen, damit Kapazitäten nicht unnötig blockiert werden.
- Erfolgt eine **Abmeldung** ist zu klären, ob ein gebuchter Termin wahrgenommen werden kann. Beispielsweise ist eine Antragsabgabe auch bei Krankenstand möglich; bei einem Kontakttermin, der in etwa 2 Wochen in der Zukunft liegt, wird der Krankenstand meistens schon beendet sein und daher bestehen bleiben können.

6.13. Mindestverfügbarkeit

Nach Maßgabe der Regelungen des § 7 ALVG gelten folgende detaillierende bzw. klärende Qualitätsstandards:

- Es ist zwingend eine Niederschrift über die Verfügbarkeit aufzunehmen, wenn Kund_innen **Kinderbetreuungsgeld** beziehen oder sie sich in **einer Aus- oder einer Weiterbildung befinden, die nicht im Auftrag des AMS** erfolgen bzw. sie die Absicht haben, eine solche aufzunehmen. Darüber hinaus kann auch eine anlassbezogene Überprüfung der Verfügbarkeit samt Aufnahme einer Niederschrift angezeigt sein, wenn das AMS Kenntnis über einen konkreten Umstand erlangt, aufgrund dessen die Mindestverfügbarkeit unter 20 bzw. 16 Wochenstunden liegen könnte.¹⁹
- Anlassbezogene Überprüfungen der Verfügbarkeit können sich auch ergeben, wenn bestimmte Tätigkeiten ausgeübt werden (z.B. ein zeitaufwändiges Hobby oder eine geringfügig selbstständige Tätigkeit), aber auch aus diversen anderen

¹⁹ Die anlassbezogene Überprüfung betrifft alle Geschlechter und begründet sich auf individuelle Versäumnisse, welche die Verfügbarkeit des_der Kund_in in Zweifel ziehen.

Gründen (z.B. **mehrwöchige Bettlägerigkeit**). Ist die Abklärung der Verfügbarkeit begründet, sind die Kund_innen über die Folgen zu informieren (kein Anspruch auf Geldleistung, Versicherungsschutz etc.) und es sind die dazu erforderlichen Prüfungen vorzunehmen und **(nieder-)schriftlich** festzuhalten. Im Falle des Bezugs von Kinderbetreuungsgeld oder einer Sorgspflicht ohne Bezug von Kinderbetreuungsgeld, ist die applikatorische Niederschrift-Vorlage „**§ 7 Kinderbetreuung**“ zu verwenden sowie das Bestätigungsformular über die Betreuungszeiten „**Kinderbetreuung während KBG**“ auszufüllen. Im Falle einer Ausbildung ist die applikatorische Niederschrift-Vorlage „**§ 7 Ausbildung**“ zu verwenden. Bei Vorliegen einer zeitaufwändigen Tätigkeit ist zwischen den unter der §7-Niederschrift-Vorlage auswählbaren Varianten „**Selbständige Erwerbstätigkeit**“, „**Tätigkeit auf Werkvertragsbasis**“, „**Tätigkeit als freier Dienstnehmer**“ oder „**Andere Tätigkeit**“ zu wählen. In allen übrigen Fällen, in denen Zweifel an der generellen Verfügbarkeit bestehen, ist eine **allgemeine Niederschrift** zu erstellen.

Liegt im Ergebnis **Verfügbarkeit nicht vor**, ist über eine beantragte Leistung bzw. einen bereits vorhandenen Leistungsbezug **mit Bescheid abzusprechen**. Bestehen **Zweifel** an der Verfügbarkeit ist diese durch ein **konkretes Arbeitsangebot** zu prüfen.

- Arbeitslosen Personen mit **Betreuungspflichten für Kinder** (insbesondere alleinerziehende Personen), für die aufgrund der behördlichen Maßnahmen (vor allem Schließung der Kindergärten) keine Betreuungsmöglichkeit besteht und die daher vorübergehend nur eingeschränkt bzw. nicht verfügbar sind, ist die Einschränkung bzw. der vorübergehende Wegfall der Betreuungsmöglichkeit als triftiger Grund für eine Nachsicht anzuerkennen.
- Um **Wiedereinsteiger_innen**, die die Kinderbetreuung noch nicht geklärt haben, eine bestmögliche Unterstützung bei der Integration in den Arbeitsmarkt und den Besuch einer frauenspezifischen BBE zu bieten, ist eine Vormerkung bereits 3 Monate bevor sie dem Arbeitsmarkt zur Verfügung stehen unter Status AS möglich.

6.14. Arbeitsfähigkeit

Bei Personen unter 25 Jahren ist die Arbeitsfähigkeit seitens AMS nicht mehr in Zweifel zu ziehen, d.h. es ist keine Begutachtung der Arbeits(un)fähigkeit im Kompetenzzentrum Begutachtung der Pensionsversicherungsanstalt zu beauftragen. Personen unter 25 Jahren mit erheblichen Funktionseinschränkungen sollen zum TAS AF25 Perspektivenplanung des Jugendcoachings zugebucht werden. Das Jugendcoaching übermittelt dem AMS die Zielgruppenbestätigung (Deskriptor AF25 oder TS25) über eine Anmerkungsbuchung in den eServices des eAMS-Kontos. Der Deskriptor AF25 oder TS25 wird automatisiert als Zieldeskriptor in den PST eingespielt.

Das Jugendcoaching erstellt mit seiner eigenen und gegebenenfalls externen Expertise einen AF25 Perspektivenplan inkl. Potenzialanalyse und stellt die Eignung dieser Personen für auf dem Arbeitsmarkt noch bewertete Tätigkeiten fest.

Anders als in Kapitel [6.10.](#) „Betreuung von ausbildungspflichtigen Jugendlichen im AMS“ darf die Personengruppe, die auf den TAS AF25 Perspektivenplanung des Jugendcoachings gebucht wurde, **bei Vorliegen einer Eintrittsmeldung nicht aus der AMS-Vormerkung abgemeldet werden**. Die Übermittlung des Perspektivenplans inkl. Potenzialanalyse ist abzuwarten.

6.15. Arbeitswilligkeit

Zusätzlich zu den Regelungen des § 9 ALVG sind die einzelnen Verfahrensschritte entsprechend der BRL zum Verfahren nach den §§ 9 und 10 des Arbeitslosenversicherungsgesetzes (ALVG) abzuwickeln.

6.16. Behördliches Ermittlungsverfahren

Die folgenden Regelungen ersetzen allfällige anderslautende Bestimmungen in anderen Bundesrichtlinien.

Zweck des Ermittlungsverfahrens ist es, den für die Erledigung der Verwaltungssache maßgeblichen Sachverhalt festzustellen und den Parteien Gelegenheit zur Geltendmachung ihrer Rechte und rechtlichen Interessen zu geben (§ 37 Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz 1991, kurz AVG). Der Grundsatz des Parteiengehörs (§§ 37, 45 Abs. 3 AVG) besagt, dass die Behörde der Partei das (bisherige) Ergebnis des Ermittlungsverfahrens zur Kenntnis bringen und ihr Gelegenheit zur Stellungnahme geben muss.

- Zu diesem Zweck kann der_die Kund_in zu einem **persönlichen Termin** geladen werden, bei welchem die entsprechende Niederschrift (z.B. § 10 Niederschrift) aufgenommen wird.
- Das Parteiengehör kann in besonderen Konstellationen, z.B. Kund_in befindet sich bereits in Beschäftigung, **schriftlich** abgewickelt werden. In diesem Fall ist dem_der Kund_in das (bisherige) Ergebnis des Ermittlungsverfahrens und der Beweisaufnahme schriftlich mitzuteilen und Gelegenheit zu geben, innerhalb einer angemessenen Frist (z.B. 14 Tage) Stellung zu nehmen. In der schriftlichen Mitteilung sind alle Inhalte (z.B. auch Hinweis auf Rechtsfolgen und Verfügbarkeit während einer Ausschlussfrist) anzuführen, die auch im Rahmen einer Niederschriftsaufnahme besprochen bzw. abgeklärt würden.
- Es besteht auch die Möglichkeit das Parteiengehör **telefonisch** durchzuführen. Dies setzt eine genaue Dokumentation mittels Aktenvermerk voraus. Im Aktenvermerk ist festzuhalten, welche Inhalte (Sachverhalt, Beweise, Rechtsfolgen etc.) dem_der Kund_in mitgeteilt wurden und welche Stellungnahme dieser_diese dazu abgegeben hat. Aus Gründen der Wiederauffindbarkeit sollte ein derartiger Aktenvermerk im Betreff mit dem Hinweis "Parteiengehör -" eingeleitet werden. Es sind sämtliche Inhalte mit dem_der Kund_in zu besprechen, die auch im Rahmen einer Niederschriftsaufnahme abgeklärt würden. Zu beachten ist, dass eine telefonische Abwicklung weniger Beweiskraft als eine schriftliche oder persönliche (Niederschrift) hat.

Wirkt der_die Kund_in an der Sachverhaltsermittlung nicht mit, d.h. kommt er_sie nicht zum vorgeschriebenen persönlichen Termin bzw. reagiert nicht auf die schriftliche Aufforderung zur Stellungnahme in der dafür vorgesehenen Frist, ist nach Aktenlage zu entscheiden und gegebenenfalls ein Bescheid zu erlassen. Dasselbe gilt, wenn die Person telefonisch nicht erreicht werden kann bzw. zum vorgeschriebenen Telefontermin nicht erreichbar ist.

Generell ist auf einen schnellen Abschluss des Verfahrens hinzuwirken.

6.17. Qualitätssicherung und Controlling

Die Daten- und Prozessqualität, welche sich aus der unmittelbaren Tätigkeit der Berater_innen ergibt, wird durch diese selber mittels operativem Planen, Überprüfen und Anpassen laufend sichergestellt. Zur ganzheitlichen Steuerung überprüfen die Führungskräfte die Qualität durch regelmäßige Controlling-/Datenabfragen. Führungskräfte leiten die Berater_innen bei der Planung, bei der Behebung von Qualitätsabweichungen und insbesondere bei der Übersetzung von Zielvorgaben auf die jeweilige Einheit (Schalter/Abteilung/RGS) bedarfsgerecht an.

Mindeststandards Erledigung **Kommbbox**:

- Die Abarbeitung der **Kommbbox „gesamte GS“** ist **1-mal** täglich durchzuführen.
- Der Erledigungsstand der ALV-Kommbbox wird mit Priorität auf der Sicherstellung von Auszahlungsterminen **täglich** aktuell gehalten.
- Die Bearbeitung von eingelangten oder auf Wiedervorlage gesetzten Dokumenten und Meldungen in „myKommbbox“ (ALV- bzw. PST-Kommbbox) wird **täglich nach auszahlungsrelevanter Priorisierung** (um rechtmäßige und zeitgerechte Auszahlungen sicherzustellen) inkl. Förderadministration durchgeführt.
- Die Beantwortung von direkten Kund_innen-Anfragen wird innerhalb von **3 Arbeitstagen** gewährleistet.
- Die Erledigung von indirekten - über die SEL eingelangten - Kund_innen-Anfragen (z.B. Rückruf-Mails) erfolgt innerhalb von **24 Stunden**.
- Bei Abwesenheiten von Berater_innen ist die unbesetzte Kommbbox-Bearbeitung durch entsprechende Vertretungsregeln sicherzustellen.

Mindeststandards **Erst-Service**:

- Ausreichende und klar definierte Besetzung für das Frontoffice (KSS-Spontanaufruf) mit Back-up-Personen für erwartbare Andrangsspitzen wird sichergestellt.
- Personen, welche eine akzeptierte Einstellungszusage bei einem persönlichen Erstkontakt vorlegen – sofern nicht sofort mit Datum der Einstellzusage abgemeldet werden kann – haben einen Neukontakt in der Zukunft (W-Termin für Abmeldung, T- oder O-Termin zur Abklärung bzw. Bestätigung der Arbeitsaufnahme).

Ausnahme: Personen, die sich nach 2 Jahren Unterbrechung oder neu anmelden und welche eine akzeptierte Einstellungszusage via digitaler Anmeldung (eAMS-Konto) bekannt geben, haben außerdem einen persönlichen Einstiegstermin innerhalb von 14 Tagen (C-Termin) im Erst-Service.

Mindeststandards **Job-Service**:

- **Die TVS-Planung wird täglich auf Auslastung und verfügbare frei gewordene Ressourcen geprüft.**
 - **Termine für Chancen-Gespräche** (Neukund_innen, Wiedermeldung nach Unterbrechung von mehr als zwei Jahren) innerhalb von 14 Tagen sind gemäß den zu erwartenden Kund_innen-Zugängen vorhanden.
 - **Termine für persönliche Kontakte für die laufende Betreuung** für die am Schalter zu betreuenden Kund_innen sind in ausreichender Anzahl innerhalb der nachfolgenden 3 Monate vorhanden mit Fokus auf Kund_innenzugänge - Frist 21 Tage.
 - Für die **Bearbeitung der PST-Kommbbox-Nachrichten** (eAMS, E-Mails, interne Nachrichten zwischen Organisationseinheiten) ist neben den persönlichen Terminen ausreichend Zeit einzuplanen (z.B. O-Termine, bei Terminausfällen o.ä.).
 - Für die **Vorbereitung von Bilanz-Gesprächen** können dem Potenzial entsprechend G-Termine eingeplant werden.

Betreuungs- und Zielerreichungsvorgaben werden regelmäßig überprüft.

Zur Sicherstellung der Prozess- und Datenqualität wird/werden jedenfalls:

- der **aktuelle Bestand an Kund_innen** gesamt bzw. nach besonderen Zielgruppen am Schalter (z.B. aktuelle Neuzugängen, Personen bis 25 Jahre, WE, NAL, REHA, o.a.) wird regelmäßig ausgewertet.
- täglich überprüft, ob alle **PST Kontakt in der Zukunft** haben (PST ohne Neukontakt bzw. mit Terminversäumnis).
- täglich **AUA-Schaltungen** abgefragt und qualifizierte Vermittlungsvorschläge den Kund_innen übermittelt.
- regelmäßig vereinbarte **Rückmeldungen zu Vermittlungsaktivitäten**, sowie Bekanntgaben von eigenen Bewerbungsaktivitäten kontrolliert.
- regelmäßig überprüft, ob alle PST eine **aufrechte Betreuungsvereinbarung** haben (abgelaufene BV).
- Sinnvoll sind in weiterer Folge regelmäßige Abfragen zu spezifischen Ziel- und Schwerpunktsetzungen in der Kund_innen-Betreuung (AMP-Ziele, Förderschwerpunkte, LGS/RGS-Arbeitsprogramm-Schwerpunkte o.a.).

Fachliches Monitoring

Das Monitoring soll im Bereich des Service für Arbeitskräfte sowohl die Sicherstellung entsprechend hoher Qualitätsstandards als auch das Erkennen und Beheben von

Schwachstellen ermöglichen. Durch die Koordinierung und Verdichtung des Informationsflusses mittels eines Kennzahlensystems werden Abweichungen und Veränderungen in den Tätigkeitsbereichen transparent, wodurch Ursachen vorhandener Schwächen erforscht und entsprechende Gegensteuerungsmaßnahmen abgeleitet werden können.

Fachkontrolle ALV

Zur Sicherstellung einer möglichst hohen Bearbeitungsqualität im Bereich der Arbeitslosenversicherung ist eine laufende Überprüfung der Prozesse im Rahmen einer nach bundesweit einheitlichen Kriterien durchgeführten Fachkontrolle erforderlich.

Fachkontrolle BVS/SFU

Den zentralen Punkt und die Ausgangsbasis der Prüfung stellen die Vermittlung und die Datenqualität dar. Davon ausgehend haben das SFA und das SFU verschiedene Suchkriterien, Auswahlparameter und Prüfungsfragen festgelegt. Der Teil der Vermittlung wird von SFA und SFU gemeinsam geprüft.

Ziele der gemeinsamen Prüfung sind

- Sicherstellung eines hohen Qualitätsstandards im Bereich Datenqualität und Qualität der Vermittlung
- Optimierung der Zusammenarbeit der Kernprozesse 1 und 2 durch die gemeinsame Prüfung
- Verbesserung von Abläufen und Prozessen
- Fehlentwicklungen aufspüren und gegensteuern

7. Normen – inhaltliche Regelungen für die einzelnen Prozessschritte

7.1. Erstkontakt im Erst-Service abwickeln

Beschreibung

- Im Rahmen des Erstkontakts stellt der_die Kund_in einen Antrag auf Existenzsicherung (eAMS-Konto oder persönlich) und erteilt den Auftrag zur Vormerkung und damit Vermittlung durch das AMS.
- Der Erstkontakt ist der **Startpunkt durch die Antragstellung zur Existenzsicherung, der Vormerkung und der Vermittlung**. Dieser kann persönlich, vollumfänglich digital oder teilweise digital (Eingabe über das eAMS-Konto) in Kombination mit ggf. zusätzlicher telefonischer/persönlicher Abklärung (z.B. fehlende vermittlungsrelevante Daten) stattfinden. Bei der Entgegennahme des Auftrags des_der Kund_in an das AMS wird geprüft, ob die erforderlichen Voraussetzungen erfüllt sind (Verfügbarkeit, Arbeitsfähigkeit, Arbeitswilligkeit oder anders gesagt: arbeiten dürfen, arbeiten können und arbeiten wollen).
- Das (optionale) **Start-Gespräch** kann beim persönlichen Erstkontakt durchgeführt werden, wenn es der Kund_innenandrang erlaubt, ausreichend Personalressourcen im Erst-Service zur Verfügung stehen und die Qualitätsanforderungen (siehe Ziel Start-Gespräch) eingehalten werden.
- Am Ende des Erstkontakts erfolgt die Kund_innen-Steuerung für den weiteren Betreuungsprozess (z.B. Terminbuchung zur Erstinfoveranstaltung, Weiterleitung ins BIZ, Termin im Job-Service etc.).
- Kund_innen mit akzeptierter **Einstellungszusage** verbleiben im Erst-Service.
- Folgende Kund_innen-Gruppen können entweder im Erst-Service oder im Job-Service betreut werden, sofern der entsprechende Umstand bei der Meldung zur Lehrstellen- bzw. Stellensuche bekannt gegeben wird und der Eintritt des jeweiligen Ereignisses binnen 3 Monaten ist: **Präsenz-/Zivildienst, Alterspension, Mutterschutz**. Wird im Zuge der laufenden Betreuung im Job-Service ein solches Ereignis bekannt gegeben, bleibt die Betreuung im Job-Service.

Ziel

- Die Antragstellung zur **Existenzsicherung** ist erfolgt.
- Die **grundlegenden Daten für die Vormerkung** sind angelegt. Der PST steht idealerweise auf Verm.Post „J“ und wenn möglich wurde über die Vermittlungsapplikation ein Matching und eine Vermittlung durchgeführt.
- Ein **Termin im Job-Service** (außer für Kund_innen mit Einstellungszusage) sowie für die **Erstinfoveranstaltung** (Zielgruppe siehe Kapitel [7.1.5.](#) „Über Geschäftsbedingungen informieren“) ist durch das Erst-Service gebucht.
- Der_die Kund_in **kennt die nächsten Schritte** (Termine, Bewerbungsaufträge etc.) und weiß über die **allgemeinen Rechte und Pflichten** während der AMS-Vormerkung Bescheid.

Ziel Start-Gespräch

- Im Zuge des **Start-Gesprächs** (optional) ist auf jeden Fall ein Matching anzustoßen.
- Qualitätsanforderungen für das Start-Gespräch sind:
 - Vermittlungsinhalte aktualisieren
 - Kompetenzen erfassen
 - Bewerbungsstrategie besprechen
 - Inserat gestalten
 - Lebenslauf durchsehen (wenn vorhanden, ansonsten anfordern)
 - aktives Matchen mit Stellensuche
 - idealerweise Vermittlungsvorschläge mitgeben

7.1.1. Zuständige Geschäftsstelle klären

- Nimmt ein_eine Kund_in eine Leistung nach dem ALVG, dem AuslBG, dem NAG oder personenbezogene Förderungen nach dem AMSG in Anspruch, richtet sich die Zuständigkeit gem. § 44 ALVG nach dem Wohnsitz (mangels Wohnsitz, nach dem gewöhnlichen Aufenthaltsort) der Person. In der somit zuständigen RGS findet auch die aktive und kontinuierliche Betreuung statt. Ansonsten steht es den Kund_innen frei, die Dienstleistungen des AMS insbesondere die Selbstbedienungsangebote in jeder RGS österreichweit in Anspruch zu nehmen.



Anfrage wegen Leistungsexport

Bei Anfragen von Kund_innen zum Leistungsexport (Arbeitsuche im EWR-Ausland) ist die erfolgte Information im PST-AV zu dokumentieren. Bei Interesse ist ein T-Termin bei dem_der zuständigen Berater_in über TVS zu buchen.

7.1.2. Identität und gesetzliche Voraussetzungen für die Vormerkung prüfen

- Die Identitätsprüfung ist im Zuge eines persönlichen Erstkontakts durchzuführen (Vorlage eines amtlichen Lichtbildausweises bzw. eCard mit Lichtbild).
- Eine Legitimation mittels digitalem Ausweis (E-ID) ist zu ermöglichen. Das Ausweisen erfolgt durch Vorzeigen eines QR-Codes mit der entsprechenden App am digitalen Endgerät (Smartphone, Tablet). Der vorgezeigte QR-Code ist mit einem kamerafähigen Endgerät (der RGS oder LGS) mittels der APP „eAusweis Check“ zu scannen und so die Person zu legitimieren.
- Personen, die sich arbeitssuchend oder lehrstellensuchend melden und keinen Leistungsantrag stellen, sind – sofern dies nach Prüfung der gesetzlichen Voraussetzungen für die Vormerkung möglich ist (Ausländer_innen) – jedenfalls vorzumerken. Auch hier ist auf die Vollständigkeit der Daten zu achten.

- Der **legale Aufenthalt** (z. B. anhand des Passes, des Aufenthaltstitels oder der Eintragung der Grundversorgungsdatenbank) sowie ob die Person **verfügbar ist** bzw. die **Person freien Zugang zum Arbeitsmarkt hat** oder noch eine entsprechende **Arbeitsbewilligung erforderlich** ist, ist zu prüfen.

Wenn die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind, ist eine Vormerkung beim AMS unabhängig von einer Beantragung einer Leistung aus der Arbeitslosenversicherung einzuleiten.

Drittstaatsangehörige Personen, die sich zur Arbeitsuche vormerken möchten, aber keine Leistung beantragen, sind erst nach Vorlage des Aufenthaltstitels vorzumerken.

- Personen mit ungeklärter Arbeitsfähigkeit (z.B. Personen nach Entzug Reha-Geld ohne Begutachtung der PVA) müssen zur Abklärung in das Kompetenzzentrum der PVA („Gesundheitsstraße“) geschickt werden. **Achtung:** Bei Personen unter 25 Jahren ist die Arbeitsfähigkeit seitens AMS nicht mehr in Zweifel zu ziehen, d.h. es ist keine Begutachtung der Arbeits(un)fähigkeit im Kompetenzzentrum Begutachtung der Pensionsversicherungsanstalt zu beauftragen (siehe Kapitel [6.14](#). „Arbeitsfähigkeit“).
- Wenn keine Vormerkung möglich ist, ist der_die Kund_in über die Gründe zu informieren.
- Es muss sichergestellt sein, dass im Zweifelsfall eine weitere fachkundige Person die Prüfung der Vormerkung übernimmt. Die Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Daten liegt jedoch immer bei dem_der im PST zuständigen Betreuer_in.

7.1.3. Meldung zur Lehrstellen- bzw. Stellensuche entgegennehmen

- Die Meldung zur Lehrstellen- bzw. Stellensuche beim AMS kann grundsätzlich über einen **persönlichen** oder **digitalen** Erstkontakt erfolgen.
- Die Vormerkung ist grundsätzlich mit dem Datum des Einlangens der Meldung vorzunehmen.
- Bei einer **digitalen Antragstellung** ist zu überprüfen, ob auch eine digitale Meldung zur Lehrstellen- bzw. Stellensuche eingelangt ist. Falls nicht, hat eine Kontaktaufnahme mit dem_der Kund_in zu erfolgen, um die vermittlungsrelevanten Daten zu erfassen. Ein Termin ist zu buchen und dieser ist mittels Einladungsschreiben digital an den_die Kund_in zu übermitteln. Es ist zu prüfen, ob ein neuer Datensatz anzulegen oder bereits ein Datensatz des_der Kund_in vorhanden ist. Die erforderlichen Daten sind im PST einzutragen bzw. sind bestehende Daten zu überprüfen und ggf. zu ändern.
- Bei „Nicht-Wissen“ der vollständigen SV-Nr. des_der Kund_in, kann diese durch eine Namensuche im HVB festgestellt werden.
- Der Geschlechtseintrag wird bei der PST-Neuanlage aus dem Dachverband der Sozialversicherungsträger übernommen.

Weicht das gelebte Geschlecht vom Eintrag im ZPR (zentrales Personenstandsregister) ab, ist auf Kund_innen-Wunsch hin in den Anmerkungen

festzuhalten, wie die Person angesprochen werden möchte. Kund_in ist zu informieren, dass eine Änderung der Anrede in den Schriftstücken nicht möglich ist.

- Der PST ist rasch **für die Vermittlung** - auch im eJob-Room - freizuschalten (dafür erforderlich: Status „AL“, Verm.Post „J“, „Vermittlungsprofil fertig“, freies Inserat - siehe Kapitel [6.12.5](#), „Segment INS“). Die Kund_innen sind darüber zu informieren, dass über den eJob-Room (registrierte Personalsuche) auf ihre (freigegebenen) Kontaktdaten zugegriffen werden kann (siehe Kapitel [6.12.2](#), „Kommunikationssegment“).
- Ist die Erfassung bzw. Änderung des Vermittlungsprofils (z. B. gesuchte Tätigkeit, Arbeitszeit, Arbeitsort) nicht sofort möglich – dabei darf es sich nur um Ausnahmefälle handeln – hat das schnellstmöglich, spätestens im Rahmen des Chancen-Gesprächs bzw. des Beratungsgesprächs im Job-Service zu erfolgen. Der PST kann in dieser Zeit auf Verm.Post „N“ gestellt werden. **Achtung:** Leistungswerber_innen, deren aufenthaltsrechtlicher Status zum Zeitpunkt der Antragstellung noch nicht geklärt ist, sind auf Verm.Post „N“ zu stellen.
- Wenn bereits Vermittlungseinschränkungen festgestellt oder vermutet werden, werden diese mit dem_der Kund_in besprochen und dokumentiert.

Folgende **zwingend erforderliche Daten** sind beim Erstkontakt zu erheben bzw. zu aktualisieren. Diese dienen als Grundlage für einen schnellen Start der Vermittlung und Betreuung im Job-Service, um den gesetzlichen Auftrag nach dem ALVG und AMSG zu erfüllen.

Daten für Status „AL“, Verm.Post "N" ²⁰	Zusätzliche Daten für Vormerkung im Status „AL“, Verm.Post „J“
- Vollständiger Name - Sozialversicherungsnummer - Anschrift - erlernter Beruf - zuletzt ausgeübte Beschäftigung und deren Beendigungszeitpunkt - Kontaktmöglichkeiten - Familienstand (vorbelegt mit "-") - Nation -	- Höchste abgeschlossene Ausbildung (PER)Praxis (vorbelegt mit J) - Ausbildung (BW) (Übernahme aus PER) - Arbeitszeit-Ausmaß - Arbeitsort (vorbelegt mit RGS-Region) - VPR Basisdatenbefüllung (SPR mit Übernahmehilfe technisch befüllt) - Inserat - siehe Kap. 6.12.5, „Segment INS“ - ggf. Lebenslauf

- Die Nutzungsmöglichkeiten des eAMS-Kontos werden erklärt und mit dem_der Kund_in die Aktivierung auf Wunsch vereinbart.

²⁰ Um eine PST Neuanlage vorzunehmen, sind jedenfalls folgende Pflichtfelder auszufüllen: Status, Seit (vorbelegt Tagesdatum), SV-Nummer (Übernahme aus HV), Geburtsdatum (Übernahme aus HV), Name (Übernahme aus HV), Geschlecht (Übernahme aus HV), Nation (mit ‚A‘ vorbelegt), Adresse (Übernahme ZMR), Beruf (zuletzt ausgeübter Beruf), APL.

Zusätzliche Qualitätsstandards für besondere Personengruppen

Jugendliche

- Die Vormerkung von Jugendlichen **unter 15 Jahren** ist möglich (für Lehrstellensuchende sogar sinnvoll). Im Bundesgesetz zur Beschäftigung von Kindern und Jugendlichen ist lediglich geregelt, dass bis zur Erreichung des 15. Lebensjahres und bis zur Beendigung der allgemeinen Schulpflicht das Kinderarbeitsverbot gilt. Eine Ausnahme liegt nur dann vor, wenn die Schulpflicht vor dem Erreichen des 15. Lebensjahres abgeschlossen ist.

[Bundesgesetz über die Beschäftigung von Kindern und Jugendlichen 1987](#)

Personen mit einer außerordentlichen Auflösung des Lehrverhältnisses gemäß § 15a BAG

- Langt eine Information über die außerordentliche Auflösung des Lehrverhältnisses (durch die Lehrlingsstellen der Wirtschaftskammer) ein, so ist dies im **PST zu dokumentieren**, wozu die Erklärung der Wirtschaftskammer EDV-mäßig im PST/Segment DOKU Klasse „Text“ Typ „SONSTIGE“ abzulegen ist. Als Betreff ist „außerordentliche Auflösung des Lehrverhältnisses“ anzugeben.
- Nach Einlangen der Information ist der/die Jugendliche schnellstmöglich zu kontaktieren und der Kund_innenauftrag abzuklären.
- Die Vormerkung der Jugendlichen ist unter **Status „LS“** vorzunehmen. Im Segment BW / Feld „Beschäftigung ab“ ist der 1. Tag der Arbeitslosigkeit einzutragen.

Personen mit Betreuungspflichten

- Eine Beschäftigung ist zumutbar, wenn für die Dauer der Arbeitszeit inklusive Fahrzeit zwischen Arbeitsort und Kinderbetreuungsort eine Betreuungsmöglichkeit zur Verfügung steht.
- Sind **beide Elternteile in Vormerkung**, können die Betreuungspflichten bei beiden Elternteilen berücksichtigt werden.
- Im Falle der überregionalen Vermittlung, insbesondere bei den Berufsobergruppen „50 bis 52“ und gegebenenfalls „3999“ sowie der Kund_innen mit KON/SUB aller Berufsbereiche aus Wien und Niederösterreich sind die Betreuungspflichten bei beiden Elternteilen zu berücksichtigen.

Personen mit nicht ausreichenden Deutschkenntnissen

- Ist eine Verständigung aufgrund fehlender Deutschkenntnisse nicht möglich, d.h. kann kein Auftrag abgeleitet werden und die Pflichtfelder des PST können nicht ausgefüllt werden, dann ist ein **persönlicher Termin** zu vereinbaren, wo die Person eine Begleitperson mitbringen kann (möglichst keine Kinder und Jugendlichen unter 16 Jahren), die über ausreichende Deutschkenntnisse verfügt und fähig ist, eine Verständigung zwischen vorsprechender Person und Berater_in zu ermöglichen. Außer im hoheitlichen Bereich (gem. § 39 a AVG) ist es nicht Aufgabe des AMS einen/eine Dolmetscher_in zur Verfügung zu stellen. Bei jedem Termin ist die Identität der Person, die zu Übersetzungsleistungen hinzugezogen

wird zu überprüfen und im PST/Segment DOKU (Klasse „Text“, Typ „SONSTIGE“ im Betreff „Übersetzer/in“) einzutragen.

7.1.4. Entscheiden, ob sofort vermittelt werden kann (und optionales Start-Gespräch)

Wenn möglich soll im Sinne von **Early Intervention** bereits beim Erstkontakt ein Matching durchgeführt werden.

- Legt der_die Kund_in eine Einstellungszusage vor und wird diese akzeptiert, kann auf Wunsch des_der Kund_in von einer Vermittlung abgesehen werden.
- Ab dem Erstkontakt sind bereits Vermittlungsvorschläge möglich, auf die verbindlich mit einer Bewerbung seitens der Kund_innen zu reagieren ist. Wenn alle grundlegenden Daten vorliegen und der PST auf Verm.Post „J“ steht, kann auch das SFU sofort mit dem Matching starten. Wenn möglich soll sofort ein Matching durchgeführt und Vermittlungsvorschläge mitgegeben werden.
- Der_die Kund_in ist anzuhalten, ehestmöglich ein **Inserat** für die Schaltung im eJob-Room zur Verfügung zu stellen, so kein passendes bereits vorhanden ist. Die entsprechenden Unterlagen sind zu übermitteln oder der_die Kund_in ist per Link darauf hinzuweisen.
- Möglichst viele der vorgemerkten Kund_innen (Verm. Post „J“ und Status AL, LS, AS) sollen mit der Veröffentlichung des **Lebenslaufes** unterstützt werden. Dieser soll von den Berater_innen angefordert werden. Entsprechende Unterlagen zur Unterstützung sind zu übermitteln oder der_die Kund_in ist auf die Seite „Richtig bewerben“ unter www.ams.at/bewerbung hinzuweisen.
- Der_die Kund_in ist darüber zu informieren, welche **Themen** beim Chancen-Gespräch oder Beratungsgespräch im Job-Service angesprochen werden, damit er_sie sich entsprechend darauf vorbereiten kann. Dazu können dem_der Kund_in entsprechende Unterlagen gegeben, übermittelt oder er_sie per Links darauf hingewiesen werden. Hierzu zählen Kund_innenfragebögen, die helfen, die Daten zu vervollständigen bzw. die Datenqualität zu erhöhen.

Durchführung eines Start-Gesprächs (optional)

- Findet im Zuge des Erstkontaktes ein **Start-Gespräch** statt, muss jedenfalls ein Matching durchgeführt werden. Aufbauend auf die grundlegenden Daten für die Vermittlung (Verm.Post „J“) werden gemeinsam mit dem_der Kund_in ergänzende Kompetenzen erfasst. Qualitätsstandards siehe Kapitel [7.3.3.](#) „Matching und Vermittlung durchführen“.
- Das Inserat wird aktualisiert bzw. neu gestaltet.
- Der Lebenslauf wird, wenn dieser bereits vorgelegt wurde, durchgesehen und ggf. Änderungen besprochen. Ansonsten wird er angefordert
- Mit dem_der Kund_in werden die Nutzung von SB-Angeboten, die Bewerbungsstrategie und Aufträge und Themen zur Vorbereitung auf die Beratung im Job-Service besprochen.

- Das Start-Gespräch ist in der PST-DOKU unter der Textart „SG“ mit dem Betreff „Start-Gespräch“ zu dokumentieren.

7.1.5. Über Geschäftsbedingungen informieren

- Es ist über die **Meldepflichten** zu informieren: Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind in der aktuellen Version allen Neukund_innen sowie allen Kund_innen, die sich nach einer Unterbrechung von 2 Jahren wieder vormerken lassen (unabhängig vom Vorliegen einer Einstellungszusage) auszugeben - bei persönlicher Anwesenheit gedruckte Version, ansonsten Übermittlung per E-Mail entweder mit dem Link der Homepage oder Versand des barrierefreien PDFs.
- Die Kund_innen sind darauf hinzuweisen, dass die Allgemeinen Geschäftsbedingungen vom ersten Tag der Vormerkung an gültig sind, insbesondere die Verpflichtung, auch **selbst aktiv** nach einem Arbeitsplatz zu suchen. Auf die Selbstbedienungsangebote (alle jobs, alle jobs App, eJob-Room, Internet-PC etc.) wird hingewiesen.
- Über die **Verbindlichkeit von Vermittlungsvorschlägen** und die **Rückmeldung** über die Bewerbungs- bzw. Vorstellungsergebnisse wird informiert.
- Es ist über die Verpflichtung zur **Einhaltung aller Termine** zu informieren.
Es ist auf die **Datenschutzbestimmungen** des AMS auf der [AMS Homepage](#) hinzuweisen. Wünscht der_die Kund_in die Aushändigung der Information zur Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO-Infoblatt) oder hat er_sie kein Internet, so ist ihm_ihr das Infoblatt auszugeben.
- Es ist über die **Identifikationsnummer** zu informieren: Hinweis an Nutzer_innen des eAMS-Kontos, dass sie diese direkt in ihrem Konto finden; ansonsten Veranlassung der Versendung per Post oder direkte Ausgabe, wenn Kund_in anwesend ist.

7.1.5.1. Erstinformation

Zielgruppe

Alle Kund_innen (Personen mit Status AL, AM und LS sofort verfügbar), die zum ersten Mal beim AMS vorgemerkt werden, bzw. alle Kund_innen ohne Einstellungszusage, die sich (wieder) arbeitslos melden und deren Vormerkung länger als **2 Jahre** zurückliegt, werden über ihre Rechte und Pflichten, die Hausordnung, das Service des AMS inkl. SB-Angebote grundlegend informiert.

Mindestinhalte, die im Rahmen der Erstinformation zu erteilen sind

- Rechte und Pflichten (insb. Meldepflichten, Verpflichtung zur Einhaltung von Terminen und Vereinbarungen)
- Vermittlung inkl. Verbindlichkeit von Vermittlungsvorschlägen sowie deren Rückmeldung

- Informationen zur Überregionalen Vermittlung
 - Aktive Suche nach einem Arbeitsplatz inkl. Selbstbedienungsangebote (alle jobs, alle jobs App, eJob-Room etc.)
 - Information über das eAMS-Konto (insbesondere die Vorteile der Nutzung) sowie das telefonische Dienstleistungsangebot der ServiceLine
 - organisatorische Rahmenbedingungen (Öffnungszeiten, Anrufzeiten, RGS-Organisation inkl. Hinweis auf das BIZ-Angebot)
 - Wenn Kund_innen nicht zur Erstinformation kommen bzw. an der Online-Veranstaltung nicht teilnehmen, ist ein Kontrollmeldetermin vorzuschreiben (in der Regel sollte bis dahin die Leistungsberechnung erfolgt sein). Der_die Kund_in ist nochmals zu einer Erstinfoveranstaltung einzuladen oder über einen anderen Weg schnellstmöglich über die Inhalte zu informieren (bilaterales Gespräch, Kleingruppe).
 - Je nach Bedarf der RGS treffen die LGS konkrete Regelungen für die Abwicklung spezieller WE-Angebote.
- Die Teilnahme an einer Erstinformationsveranstaltung soll zum ehest möglichen Termin nach dem Erstkontakt erfolgen, spätestens jedoch **innerhalb von 2 bis maximal 3 Wochen** ab dem Erstkontakt. Regionale Geschäftsstellen mit einem geringen Zugang an Neukund_innen (weniger als 10 Personen der Zielgruppe innerhalb von 3 Wochen) können die Erstinformation, wenn nicht anders möglich, in Kleingruppengesprächen bzw. in bilateralen Gesprächen weitergeben.
 - Die Erstinformation kann im Rahmen einer Präsenzveranstaltung oder in einer Online-Veranstaltung erteilt werden.
 - Die Versendung des Links auf die Videos zur Erstinformation auf der AMS-Homepage oder die Übermittlung der schriftlichen Zusammenfassung kann zusätzlich erfolgen und ersetzt aber nicht die Teilnahme an einer Erstinfoveranstaltung. Die Videos können in den Veranstaltungen verwendet werden.

[Erstinformation auf der AMS-Homepage inkl. Info in Fremdsprachen](#) |

7.1.6. Leistungsantrag ausgeben

- Der_die Kund_in ist zu fragen, ob er_sie einen Antrag auf Leistung aus dem ALVG stellen möchte. Insbesondere Wiedereinsteiger_innen sind auf die Möglichkeit einer Antragstellung aktiv hinzuweisen. Verzichtet die arbeitssuchende Person auf die Ausgabe eines Leistungsantrags, ist dies im PST Segment DOKU Klasse „Text“, Typ „X“ mit dem Betreff „Verzicht Leistungsantrag“ festzuhalten.

Antragsausgabe bei persönlichem Kontakt

- Eine **Antragsausgabe** darf frühestens 3 Wochen vor Eintritt der Arbeitslosigkeit erfolgen. Bei Folgeanträgen ist das Höchstausmaß für den Leistungsbezug zu

ermitteln – eine Antragsausgabe ist in diesem Fall frühestens 3 Wochen vor Erreichung des Höchstausmaßes möglich.

- Bei der Ausgabe **von Leistungsanträgen sind folgende Regeln** einzuhalten:
 - Verwendung des bundeseinheitlichen Antragsformulars
 - Anführen des Datums der Ausgabe bzw. des „Antrag ab“-Datums, wenn der Beginn der Arbeitslosigkeit nach dem Ausgabedatum liegt. In den Applikationen (ANTALV) wird das Ausgabedatum festgehalten bzw. im Fall eines nachgelagerten „Antrag ab“-Datums das „Antrag ab“-Datum.
 - Bezeichnung der ausgebenden Stelle (RGS, Zweigstelle)
 - Kennzeichnung/Eintragung der beantragten Leistungsart
 - Angabe der Sozialversicherungsnummer
 - Festhalten der vereinbarten Rückgabe: persönlich mit fixem Abgabetermin oder einer Rückgabefrist. In Ausnahmefällen (z.B. Krankheit) kann die Abgabe auch durch eine_n Dritte_n vereinbart werden. Die Übermittlung per Post bzw. Postkasten der RGS ist generell zu vermeiden.
 - Information über die mit dem Antrag zu übermittelnden Unterlagen (entsprechende Kennzeichnung im Antrag)
- Die Antragsausgabe darf auch bei Vorliegen von voraussichtlichen Sanktionen oder Ruhenstatbeständen (unabhängig von deren Dauer) **nicht verweigert** werden.
- Im Rahmen der Antragstellung ist zu klären, ob ausländische Versicherungszeiten zu beachten sind. Bei Vorliegen einer **Auslandsbeschäftigung** ist der_die Kund_in zu befragen, ob eine Bestätigung der Versicherungszeiten (U1-Formular nach Beschäftigung in einem EU-/EWR-Staat oder in der Schweiz) vorliegt, sodass eine raschere Bearbeitung ermöglicht wird. Kann der_die Kund_in keine Bestätigung vorlegen, so sind die Daten für die notwendige Anforderung der Bestätigung einzuholen, um eine erfolgreiche Anforderung der entsprechenden SEDs über EESSI beim Partnerstaat zu ermöglichen.
- Bei Kund_innen mit einer legitimierten **Erwachsenenvertretung** im behördlichen Bereich ist der_die Erwachsenenvertreter_in nachweislich über die Mitwirkungspflicht bei der Antragstellung zu informieren.
- Liegen kein Wohnsitz bzw. keine Meldeadresse vor, ist die Zuständigkeit auf den gewöhnlichen Aufenthaltsort der arbeitssuchenden Person abzustimmen.

Rückgabefristen

- Für die **Antragsrückgabe** ist dem_der Kund_in eine klare Frist in Form eines Frist-Endes (Datum des Frist-Endes) oder eines konkreten Abgabetermins **innerhalb von zwei Wochen** ab voraussichtlicher Arbeitslosigkeit bekannt zu geben. Der Antrag gilt dann als rechtzeitig gestellt, wenn er innerhalb dieser Rückgabefrist in der Regionalen Geschäftsstelle einlangt.
- Wenn der_die Kund_in im Vorhinein bekannt gibt oder aus den Umständen hervorgeht, dass nicht alle Unterlagen innerhalb der bekannt gegebenen Frist vorgelegt werden können und dadurch die Berechnung der Grundleistung nicht

möglich ist, kann die Frist verlängert werden (siehe zur Fristverlängerung Kapitel [7.1.8.](#) „Antrag zurücknehmen“). Auf die Folgen einer verspäteten Rückübermittlung des Antrages ist hinzuweisen.

- Drittstaatsangehörige Personen, die eine Leistung beantragen und deren aufenthaltsrechtlicher Status (oder die Bestätigung über den rechtzeitig gestellten Verlängerungsantrag) zum Zeitpunkt der Antragsausgabe noch nicht geklärt ist, ist eine Frist von maximal **14 Tagen** ab Eintritt der Arbeitslosigkeit zur Rückgabe des Antrags und zur Vorlage des Aufenthaltstitels vorzuschreiben. Für diesen Zeitraum ist der PST auf Verm.Post „N“ zu stellen. Werden der Antrag bzw. der Aufenthaltstitel nicht innerhalb dieser Frist vorgelegt, so ist der PST ruhend zu stellen, die AL-Zeiten zu stornieren und ein Abweisungsbescheid zu erstellen. § 46 Abs. 1 ALVG ist zu beachten.
- Der_die Kund_in ist darüber zu informieren, dass die vorgeschriebene **Rückgabefrist** auch dann einzuhalten ist, wenn noch nicht alle Belege für die Antragstellung vorgelegt werden können. Eine Fristverlängerung kann nur in Absprache mit dem AMS erfolgen. Siehe auch Kapitel [7.1.8.](#) „Antrag zurücknehmen“.
- Für **die Antragsrückgabe** ist im Falle einer Fristsetzung ein W-Termin bzw. bei konkreter Terminvereinbarung ein ANTR-Termin zu buchen.
- Für die Abwicklung der **Sozialhilfe** bzw. Bedarfsorientierte Mindestsicherung gelten folgende Qualitätsstandards:
 - Generell ist bei Anfragen von Kund_innen zu finanziellen Belangen über die Möglichkeit der Inanspruchnahme der Sozialhilfe bzw. Bedarfsorientierten Mindestsicherung zu informieren, sofern diese in Frage kommen könnte. Diese Information kann Auskünfte zu den allgemeinen Anspruchsvoraussetzungen enthalten, sofern diese dem_der Berater_in bekannt sind. Bei darüber hinaus gehenden Fragen ist der_die Kund_in an die zuständige Stelle der Bezirksverwaltungsbehörde zu verweisen.
 - Bestehen in einem Bundesland explizit getroffene Vereinbarungen mit der Landesregierung bzw. den Bezirksverwaltungsbehörden, ist auf diese hinzuweisen.

7.1.6.1. Ausstehende Ermittlungsverfahren § 10 durchführen

Handelt es sich um die Beantragung eines Fortbezuges (keine neue Anwartschaft), ist immer zu prüfen, ob während der letzten PST-Ruhendstellung noch Resttage“ einer offenen Ausschlussfrist nach § 10 ALVG vorhanden sind. Hat sich der_die Kund_in während laufender Sanktion z.B. wegen Krankengeldbezug abgemeldet, konnte die verhängte Ausschlussfrist (42 oder 56 Tage) nicht ablaufen, sondern wurde bloß **unterbrochen**. Der noch offene Teil der Ausschlussfrist läuft mit der neuerlichen Wiedermeldung oder Antragstellung weiter.

Beim Vorliegen einer solchen Situation sind die Kund_innen darüber in Kenntnis zu setzen. Es ist ihnen die Anzahl der Tage zu nennen, während derer die Ausschlussfrist

nach § 10 ALVG weiterläuft bzw. mitzuteilen ab welchem Tag wieder ein Leistungsanspruch besteht.

Da ein Bescheid nach § 10 ALVG über die Ausschlussfrist bereits erlassen wurde, ist keinesfalls noch einmal mittels Bescheid darüber abzusprechen. Kund_innen die dennoch einen Bescheid verlangen, sind auf den bereits erlassenen §10-Bescheid zu verweisen. Gegebenenfalls kann ihnen eine Kopie ausgefolgt werden, wobei darauf hinzuweisen ist, dass sich die Wiederanweisung aufgrund der Sanktionsunterbrechung auf ein neues Datum verschoben hat.

7.1.7. Kund_innen-Steuerung durchführen

- Kund_innen der Zielgruppe erhalten einen Termin für die **Erstinfoveranstaltung**. (Details siehe Kapitel [7.1.5.](#) „Über Geschäftsbedingungen informieren“).
- Kund_innen mit akzeptierter **Einstellungszusage** erhalten keine Termine im Job-Service und können von persönlichen Vorsprachen grundsätzlich ausgenommen werden. **Achtung:** Wird die Einstellungszusage über einen Gesamtzeitraum von **3 Monaten** oder einmalig über **6 Wochen** (auch wenn Gesamtzeitraum von 3 Monaten nicht überschritten wird) verschoben, muss ein Termin im Job-Service gebucht und dort eine neue Betreuungsvereinbarung erstellt werden.
- Ausnahme: Kund_innen mit akzeptierter Einstellungszusage bei digitaler Antragstellung und Unterbrechung > 2 Jahre bzw. Neukund_innen erhalten einen Einstiegstermin (Terminart „C“) innerhalb von 14 Tagen im Erst-Service. Im Erstkontakt wird der Termin für das Chancen-Gespräch bzw. ein Beratungsgespräch im Job-Service vergeben.

Eine **persönliche Beratung** hat ab dem Datum der Antragstellung oder Meldung zur Lehrstellen- bzw. Stellensuche bzw. ab Arbeitslosigkeit, wenn der Antrag vor Eintritt der Arbeitslosigkeit gestellt wird,

- bei Kund_innen mit Status „AL“ bzw. „LS“, die sich erstmals beim AMS anmelden oder länger als zwei Jahre nicht angemeldet waren und alle Kund_innen mit Verm.Post „N“ spätestens innerhalb von **14 Tagen**
- bei allen anderen Kund_innen mit Status „AL“ bzw. „LS“ und Verm.Post „J“, die eine Unterbrechung von weniger als 2 Jahre aufweisen, spätestens innerhalb von **21 Tagen**

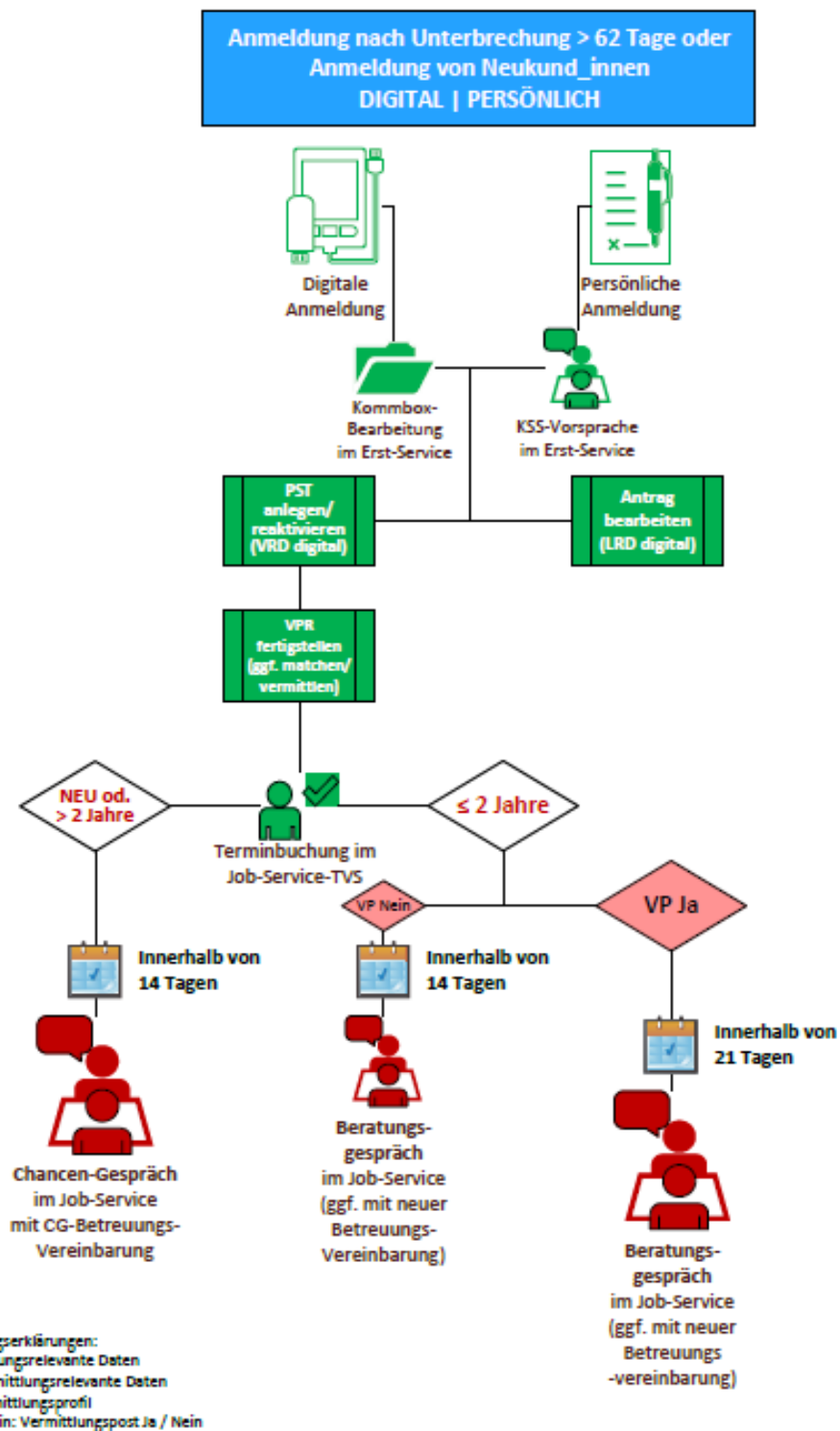
zu erfolgen (Inhalte siehe Kapitel [7.3.](#) „Chancen-Gespräch bzw. Beratungsgespräch im Job-Service durchführen“).

Diese persönliche Beratung muss in Form eines Chancen-Gesprächs (Neuzugang oder Unterbrechungsdauer über zwei Jahre) bzw. eines Beratungsgesprächs (Unterbrechung über 62 Tage bis zwei Jahre) im Job-Service erfolgen.

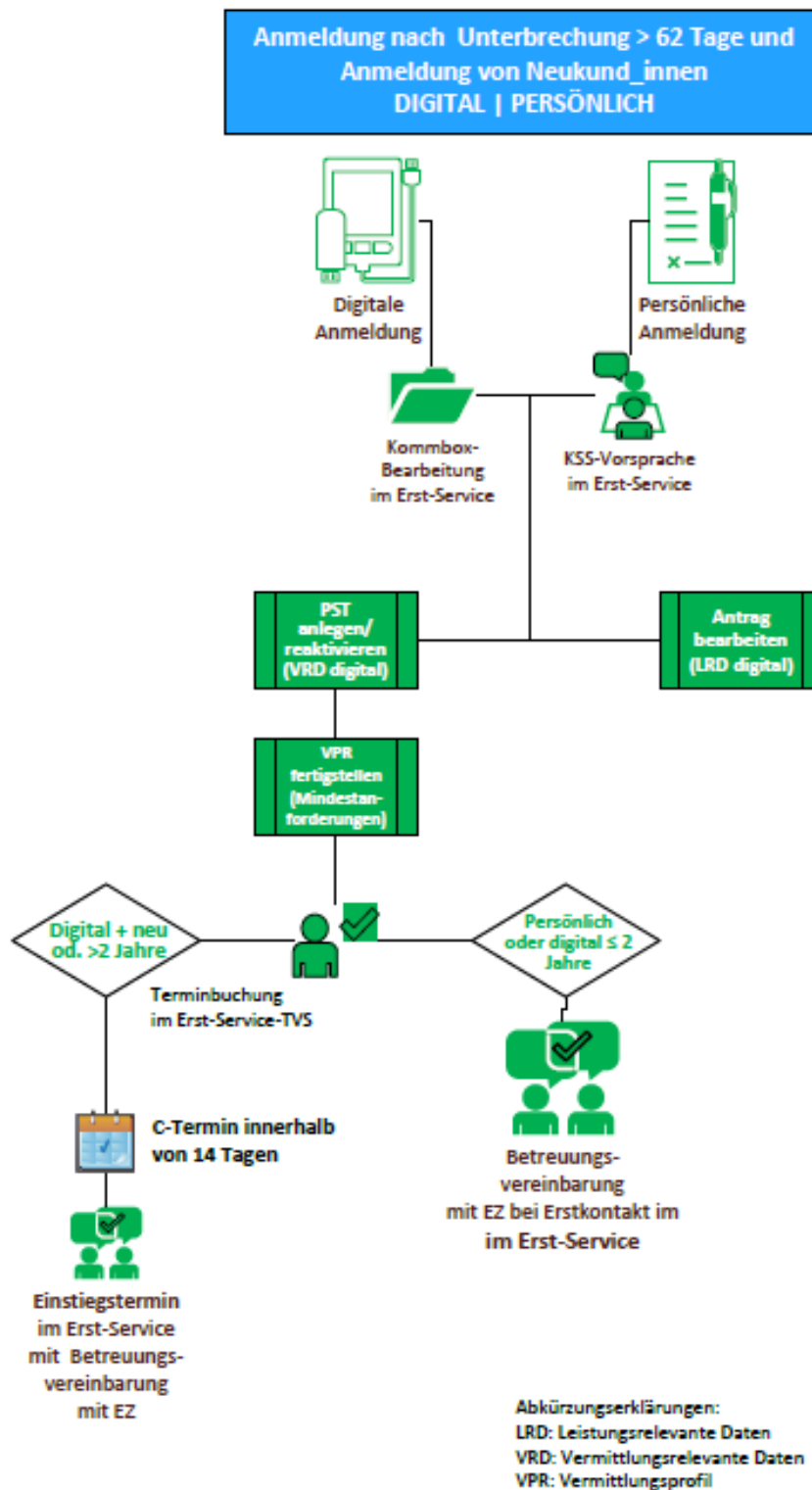
Bei den angegebenen Fristen handelt es sich um **Maximalfristen**, wünschenswert ist eine schnellere Abwicklung, damit insb. bei Verm.Post „N“ die vermittlungsrelevanten Daten inkl. Inserat so schnell wie möglich dokumentiert sind, und auch im eJob-Room zur Verfügung stehen.

- Gibt es in einer RGS eigene themenverantwortliche Berater_innen (Spezialschalter) sind Jugendliche, REHA-Kund_innen und/oder Wiedereinsteiger_innen direkt an diese weiterzuleiten.
- Kund_innen können bei Bedarf zu einem Termin für eine Berufs- und Bildungsberatung im BerufsInfoZentrum zugebucht werden.
- Für Spontankund_innen werden – je nach Anliegen - entweder leistungsrelevante Themen bearbeitet (z.B. Niederschrift aufnehmen, Folgeantrag ausgegeben etc.) oder ein Termin bei dem_der zuständigen Berater_in im Job-Service vereinbart.
- Arbeitsuchende aus insolventen Betrieben sind zur Sicherstellung ihrer Ansprüche und Rechte nach dem Insolvenz-Entgeltfond-Service-GmbH-Gesetzes (IEFG) zur Vermeidung von Fristversäumnissen unverzüglich an die zuständige Geschäftsstelle der IEF Service GmbH (Insolvenz-Entgelt-Fonds-Service GmbH) zu verweisen.

Prozess-Darstellung zur Anmeldephase ohne Einstellungsusage (vom ES ins JS)



Prozess-Darstellung zur Anmeldephase mit Einstellungszusage (im ES)



7.1.8. Antrag zurücknehmen

Persönlich ausgefolgte Anträge sind prinzipiell persönlich im Erst-Service zurückzunehmen. Digitale Anträge gelten bei der Übermittlung grundsätzlich als gestellt.

Die Basis für Überweisung von Ansprüchen aus der Arbeitslosenversicherung ist die von den Kund_innen unterfertigte Seite 4 des Leistungsantrages. Es ist insbesondere erforderlich, dass die Angaben der Leistungsbezieher_innen, auf welchem Zahlungsweg Auszahlungen vorzunehmen sind, eindeutig aus dem Formular hervorgehen. Es ist darauf zu achten, dass entweder „die Auszahlung per Post“ oder „die Auszahlung auf ein Girokonto“ durch Ankreuzen markiert ist. Wird die Auszahlung auf ein Girokonto gewünscht, ist darauf zu achten, dass die IBAN (International Bank Account Number) eindeutig ausgelesen werden kann.

Fristverlängerung

- Wird noch vor Rückgabe eines Antrages eine Fristverlängerung (Verlängerung der Rückgabefrist) beantragt, sind die Gründe dafür in der EDV (Schiene Dokumente/ Antrag über die Geschäftsfunktion Rückgabetermin ändern) festzuhalten. Bei persönlicher Vorsprache sind der neue Termin und die Gründe der Verlängerung gegebenenfalls am Papierantrag zu vermerken. Abweichend von der Vorgehensweise im Erst-Service darf eine Fristverlängerung durch das Job-Service oder die ServiceLine nur einmalig mit einer Verschiebung von maximal 2 Wochen in die Zukunft vorgenommen werden.

Fristverlängerung bei vereinbarter persönlicher Antragsrückgabe [Antragsrückgabe (ANTR)]

Eine Verschiebung von ANTR-Terminen durch die SEL ist möglich, wenn diese Termine **noch nicht abgelaufen** sind.

Eine Verlängerung der Antragsrückgabefrist bzw. Verschiebung des Rückgabetermins darf nur **einmalig** erfolgen und ist **bis zu 2 Wochen in die Zukunft** möglich.



Die Verlängerung ist über **TVS verschieben** durchzuführen. Eine Begründung ist anzugeben und zu dokumentieren vgl. „SELBL: lt. Kd. [Grund (z. B. „Einkommensnachweis fehlt“)]

Wenn kein freier Termin vorhanden ist oder der Termin nicht verschoben werden darf, dann ist das Gespräch an den_die zuständige_n Berater_in zu verbinden. Wenn die Weiterleitung nicht möglich ist, ist ein ALV-AV (Betreff: „SELBL: ANTR-Frist verlängern“) mittels Kommbox an den_die zuständige_n Berater_in zu senden.

- Sobald ein Antrag beim AMS eingebracht wird, ist die Einhaltung der **Rückgabefrist** (siehe Kapitel [7.1.6. „Leistungsantrag ausgeben“](#)) zu überprüfen und das Eingangsdatum auf dem Leistungsantrag zu vermerken.

Vollständigkeitsprüfung

- Es ist zu kontrollieren, ob alle notwendigen Unterlagen für die Berechnung der Leistung nach dem ALVG vorhanden sind und die Angaben vollständig sind. Gegebenenfalls ist der_die Kund_in - wenn zweckmäßig unter Verwendung des Applikationsformular FOKANT - über fehlende Unterlagen zu informieren und es ist eine Nachfrist zu setzen.

In Bezug auf vorläufige Anweisungen sind die unter „Einlangen eines Antrages über eAMS-Konto“ ersichtlichen Varianten auch bei persönlichen Antragsrücknahmen analog anzuwenden.

Etwaige **Korrekturen und Nachträge sowie Widersprüche zwischen Angaben im Antrag und Nachweisen** sind im Einvernehmen mit dem_der Kund_in vorzunehmen. Grundsätzlich ist eine telefonische Abklärung der Änderungen ausreichend. Über ein Telefonat ist ein Aktenvermerk anzulegen. Die Bekanntgabe oder Änderung der Bankverbindung, wenn sie nicht über das eAMS-Konto gemeldet wird, darf nur auf Grund eines schriftlichen Nachweises (z. B. das Formular „Kontobestätigung“) mit Unterschrift des_der Kund_in erfolgen.

Kund_innen ohne Bankverbindung sind auf das Basiskonto für alle hinzuweisen.

- Wenn alle notwendigen Unterlagen vorhanden sind, ist der Antrag applikatorisch zurückzunehmen und dem_der Kund_in die **Rücknahmebestätigung** zu übergeben.

Überprüfung letztes Beschäftigungsverhältnis

- Wurde das letzte Beschäftigungsverhältnis vor Eintritt der Arbeitslosigkeit in Folge eigenen Verschuldens beendet, ist die Verhängung einer Sanktion gemäß **§ 11 ALVG** zu prüfen. Die Prüfung erfolgt anhand der digitalen Abmeldebescheinigung und - falls eine solche nicht vorhanden ist - aufgrund der Arbeitsbescheinigung bzw. Abmeldebestätigung von der Sozialversicherung. Diesbezüglich ist ein entsprechendes Ermittlungsverfahren einzuleiten und die Gründe für allfällige Nachsichtsgründe zu erfassen. Bezüglich der Möglichkeit, das Verfahren bzw. das Parteiengehör schriftlich oder telefonisch durchzuführen, wird auf die Ausführungen im Kapitel [6.16](#). „Behördliches Ermittlungsverfahren“ verwiesen.
- Bei der Prüfung einer **Sanktion gemäß § 11 ALVG** reicht die Behauptung einer **Diskriminierung** als Grund für die Selbstlösung eines Beschäftigungsverhältnisses nicht aus, um Nachsicht zu gewähren. Eine Nachsichtsgewährung ist vorzunehmen, wenn ein bezugnehmendes gerichtliches Verfahren eingeleitet wurde oder einen Antrag an die Gleichbehandlungskommission gestellt und dessen Prüfung durch die Gleichbehandlungsanwaltschaft bestätigt dem AMS vorgelegt wurde bzw. im Rahmen eines Ermittlungsverfahrens Indizien die Behauptung der Diskriminierung belegen.

Besonderheiten bei Einlangen eines Antrags über das eAMS-Konto

Unterschiedliche Ausmaße der Anweisungsreife:

- Unterlagen sind **vollständig**, es liegen alle notwendigen Unterlagen vor und im Antrag wurden **keine Unstimmigkeiten bzw. Widersprüche** festgestellt: Anspruch anweisen; als Bestätigung für Kund_innen ist die Leistungsmitteilung des BRZ ausreichend.
- Unterlagen **fehlen**, jedoch kann der Anspruch in vorläufiger Höhe beurteilt werden:
Es ist das entsprechende Applikationsformular (FOKANT) an den_die Kund_in zu übermitteln. Die Person ist im Schreiben, unter Setzung einer Nachreichungsfrist, darüber zu informieren, welche Unterlagen für die endgültige Beurteilung des Anspruches nachzureichen sind.
- Ist die **Prüfung von §11 ALVG** erforderlich, ist mit dem_der betreffenden Kund_in ein Parteiengehör durchzuführen (siehe Kapitel 6.16. „Behördliches Ermittlungsverfahren“).
- Fehlen Unterlagen zur Beurteilung des Anspruchs ist das Applikationsformular (FOKANT) an den_die Kund_in zu übermitteln. Die Person ist im Schreiben, unter Setzung einer **Nachreichungsfrist**, darüber zu informieren, welche Unterlagen noch für die Beurteilung des Anspruches notwendig sind. Die Gründe dafür sind in der EDV festzuhalten. Erfolgt die Nachreichung der fehlenden Unterlagen nicht fristgerecht ist nach Aktenlage zu entscheiden.
- Ist für die Anspruchsbeurteilung eine **persönliche Vorsprache erforderlich**, ist das Applikationsformular (FOKANT) dem_der Kund_in zu übermitteln. In diesem Schreiben ist anzuführen **bis wann eine persönliche Vorsprache erforderlich ist**. Über den von dem_der Berater_in gebuchten Termin und mögliche nachzureichenden Unterlagen, welche für die Beurteilung des Anspruchs notwendig sind, ist der_die Kund_in mittels Schreiben zu informieren. Der Antrag ist mit Datum des gebuchten Termins auf Wiedervorlage zu nehmen. Hält die Person den Termin nicht ein, ist nach Aktenlage zu entscheiden.

Veranlassungen bei Antragsstellung über das eAMS-Konto

Antrag vollständig	• entsprechenden Termin buchen • Es bestehen keine Unstimmigkeiten, alle Unterlagen liegen vor und der Antrag kann final angewiesen werden: Keine weiteren Veranlassungen des_der Berater_in notwendig.
Antrag unvollständig bzw. Unstimmigkeiten vorhanden	• entsprechenden Termin buchen • FOKANT mit entsprechendem Textbaustein, in dem Kund_in informiert wird, dass eine Frist zur Nachreichung fehlender Unterlagen gestattet wurde oder ein persönlicher Termin in der Geschäftsstelle gebucht wurde. Antrag ist auf Wiedervorlage mit Datum der Frist für die Nachreichung der fehlenden Unterlagen bzw. des gebuchten Termins zu nehmen.

	• Werden die fehlenden Unterlagen nicht fristgerecht nachgereicht bzw. erfolgt keine persönliche Vorsprache ist nach Aktenlage zu entscheiden und gegebenenfalls bescheidmäßig abzusprechen.
--	--

7.1.9. Durchführung eines Einstiegsgesprächs

- Geben Kund_innen bei **digitaler Antragstellung eine akzeptierbare Einstellungszusage** bekannt, so ist bei jenen Personen, die sich neu bzw. nach einer Unterbrechung > 2 Jahre beim AMS anmelden, ein persönlicher Einstiegstermin verpflichtend vorzuschreiben. Dieser muss innerhalb von 14 Tagen im Erst-Service stattfinden und ist mit der Terminart „C“ im TVS zu buchen.
- Der Termin dient zur Abklärung von Rechten und Pflichten, der Überprüfung der Einstellungszusage, der Erstellung der Betreuungsvereinbarung mit Einstellungszusage, Abklärung der Vorgangsweise rund um die Abmeldung („automatische“ Abmeldung, Vergabe eines Termins zur Überprüfung des geplanten Arbeitsantritts etc.).

7.2. Existenzsicherung laufend bearbeiten (Frontoffice / Backoffice)

Beschreibung

- Leistungsrelevante Aufgaben werden im Erst-Service abgewickelt. Im Zuge von Spontanvorsprachen soll es möglich sein, Kund_innen mit sehr zeitintensiven Anliegen innerhalb des Erst-Services zur weiteren Bearbeitung weiterzuleiten.
- Zu diesen Tätigkeiten zählen neben Antragsbearbeitungen unter anderem die Abwicklung entsprechender rechtlicher Verfahren (je nach Einlangen des Sachverhaltes kann auch im Job-Service das Ermittlungsverfahren stattfinden), Eintreibung offener Forderungen, Anweisung sämtlicher Leistungsarten auch außerhalb des ALVG, Abklärung von Tatbeständen mit anderen Behörden, Abwicklung von Geschäftsfällen mit grenzüberschreitenden Sachverhalten, Einkommensprüfungen sowie Beratung und Information über das gesamte Leistungsrepertoire.
- Der Kanal für einlangende Bearbeitungsmeldungen (auch von externen Trägern wie HV, PVA) ist die ALV-Kommbbox und kann von Kund_innen-Nachrichten aus dem eAMS-Konto und dem Service Lehrstellensuchend melden, der Hellscan-Verarbeitung von Papier-Dokumenten oder internen Meldungen und aus anderen Bearbeitungsbereichen angestoßen werden (z.B. Bezugseinstellungen, Niederschriften o.ä.).
- Bei der Bearbeitung der Geschäftsfälle ist darauf zu achten, dass die zugehörigen EDV-Dokumente sowie etwaige Anhänge in Betreff und Betitelung für Dritte nachvollziehbar beschrieben werden. Einem Geschäftsfall zugehörige Einträge sind bei Erledigung selbigem zuzuordnen, sodass ausschließlich unerledigte Dokumente und Anhänge angezeigt werden.

Ziel

- Es ist gewährleistet, dass die Kund_innen die ihnen zustehenden Leistungen korrekt und termingerecht erhalten.

7.2.1. Geschäftsfall bearbeiten und approbieren

- Alle entgegen genommenen Unterlagen sind dem externen Scan-Dienstleister für die Scan-Bearbeitung zu übermitteln.
- Anträge und Entscheidungen über Leistungsansprüche **sind gesetzeskonform und raschest möglich zu erledigen**. Die regionalen Geschäftsstellen haben dafür Sorge zu tragen, dass keine Rückstände bei der Antragsbearbeitung auftreten. Ein Rückstand liegt jedenfalls dann vor, wenn ein anweisungsreifer Antrag mit einer Antragstellung aus den Vormonaten nicht bis zum Abend des letzten Arbeitstages vor dem 20. des aktuellen Monats erledigt wurde. Daraus folgt auch, dass Anträge aus Vormonaten, die nach dem 20. des aktuellen Monats bei der Geschäftsstelle einlangen oder anweisungsreif werden (z. B. durch Einlangen erforderlicher Unterlagen), unverzüglich zu erledigen sind.

- Alle **Angehörigen** (Kinder, Wahl-, Pflege- und Stiefkinder, Enkelkinder, Gattin/Gatte, eingetragene_r Partner_in, Lebensgefährt_in), die für den Leistungsbezug relevant sind, sind EDV-mäßig zu erfassen und die entsprechenden Kennzeichen (z. B. gemeinsamer Haushalt, Familienzuschlag) zu setzen. Für jene Angehörigen, für die ein Familienzuschlag gebührt, sind die entsprechenden leistungsrelevanten EDV-Eintragungen vorzunehmen. Angehörige, die für den Leistungsbezug **nicht** (mehr) relevant sind (z. B. ehemalige Lebensgefährt_innen) sind in der EDV abzuschließen bzw. zu löschen. Die entsprechenden Kennzeichen (z. B. gemeinsamer Haushalt, Familienzuschlag etc.) bleiben auch nach dem Löschen in der Historie bestehen.

Die Angehörigen sind mit vollständiger Sozialversicherungsnummer anzulegen. Nur in Ausnahmefällen, wenn z. B. eine wenige Tage zuvor erfolgte Geburt eines Kindes gemeldet wird und eine SV-Nr. noch nicht vergeben ist oder der die Angehörige keine SV-Nr. in Österreich besitzt, ist eine Neuanlage nur mit Geburtsdatum vorzunehmen. Die SV-Nr. ist ehestmöglich nachzutragen.

- **Sonderformen** bei der Beurteilung, z.B. Anspruch auf Korridor pension, Arbeitslosigkeit von politischen Mandatar_innen, sind in der EDV (persönliche oder wirtschaftliche Merkmale) nachvollziehbar zu dokumentieren.
- Der von dem_der Berater_in geprüfte, beurteilte und freigegebene Geschäftsfall ist von einer weiteren berechtigten Person (**4-Augen-Prinzip**) auf dessen Richtigkeit zu überprüfen. Dabei ist darauf zu achten, dass es sich bei den Approbant_innen um qualifizierte, fachlich versierte Personen handelt. Dieses 4-Augen-Prinzip als Kontrollsystem dient der Qualitätssicherung und stellt sicher, dass wichtige und/oder kritische Tätigkeiten/Entscheidungen in der Leistungsbeurteilung nicht von einer einzelnen Person getätigt/getroffen werden dürfen. Als kritisch werden Prozesse dann angesehen, wenn sie bei einer nicht ordnungsgemäßen Durchführung finanzielle Auswirkungen zur Folge haben können. Ziel dieses Prinzips ist es, das Risiko von Fehlern und Missbrauch zu reduzieren. Erst nach Überprüfung der EDV-Eintragungen, der dazugehörigen

entsprechenden Dokumentation in der EDV, gegebenenfalls des elektronischen Akts sowie der Übereinstimmung mit den Unterlagen, d. h. einer sorgfältigen inhaltlichen Prüfung darf die **Approbation**²¹ erfolgen.

- Wird die Nachfrist für die Einbringung von Unterlagen nicht eingehalten, ist entweder die Frist zu verlängern oder ein Bescheid zu erstellen.

Zusätzliche Qualitätsstandards für besondere Personengruppen

Ausländer_innen

- Bei jeder Antragstellung muss eine **Überprüfung des Aufenthaltstitels** (Gesetzliche Voraussetzungen für die Vormerkungen sind zu prüfen) erfolgen. Der vorgelegte Aufenthaltstitel ist entsprechend im PST-ZUA zu dokumentieren.
- Bei Ausländer_innen ohne freien Arbeitsmarktzugang ist verpflichtend zu prüfen, ob während der letzten 12 Monate wiederholte (= 2 oder mehr) illegale Beschäftigungen nach dem Ausländerbeschäftigungsgesetz (AuslBG) stattgefunden haben (Abgleich HV-Auszug und ABV-Bewilligungen).

7.2.2. Bezugseinstellung veranlassen und/oder PST ruhend stellen

Je nachdem, in welchem Bereich - Erst-Service, Job-Service oder ServiceLine- diese Angelegenheit thematisiert wird, ist sie von den jeweiligen Berater_innen zu erledigen. Die Kund_innen werden hierfür weder vom Job-Service ins Erst-Service noch umgekehrt, noch von der SEL in die RGS geschickt. Besteht Abklärungsbedarf, um die Meldung abschließend erledigen zu können, wird intern (telefonisch, via Kommbox-Nachricht etc.) kommuniziert.

²¹ Verstöße gegen eine ordnungsgemäße Prüfung sind als Dienstpflichtsverletzung anzusehen.

Für die **Abmeldungen in der Zukunft** gelten folgende Fristen, die generell zu akzeptieren und durchzuführen sind:

Abmeldegrund	Frist für die Abmeldung	Beschreibung
Arbeitsaufnahme mit EZ	3 Monate	Bei einer akzeptierten (Wieder-) Einstellungszusage kann, wenn das Datum der Arbeitsaufnahme definitiv feststeht, eine Abmeldung bis zu 3 Monate in die Zukunft erfolgen. Auf keinen Fall darf eine Ruhendstellung aufgrund einer EZ durch Anwendung der nachfolgenden Regelungen zu Ruhendstellung aufgrund einer Arbeitsaufnahme ohne EZ um weitere 2 Monate verlängert werden.
Arbeitsaufnahme ohne EZ	2 Monate	Eine verbindliche Abmeldung bei Arbeitsaufnahme ohne EZ (Bekanntgabe einer Arbeitsaufnahme während einer Vormerkung) ist bis zu 2 Monate in die Zukunft zu akzeptieren und durchzuführen, wenn das Datum der Arbeitsaufnahme definitiv feststeht. Sollte sich wider Erwarten die Arbeitsaufnahme dennoch verzögern, so kann die Ruhendstellung einmalig und maximal für weitere 4 Wochen aufrecht belassen werden. AUSNAHME: Die Beendigung der Vormerkung für Lehrstellensuchende ohne Leistungsbezug kann länger als 2 Monate in die Zukunft erfolgen. Für Lehrstellensuchende ohne Leistungsbezug, die aufgrund Eigeninitiative eine Lehrstelle gefunden haben, ist bereits bei Bekanntwerden dieser Beschäftigung (Tagesdatum) die Vormerkung mit Einstellgrund S zu beenden. In den VMZ ist die Begründung „Kd. AA“ (erfolgt die Eintragung durch die SEL „SELBL: Kd. AA“) einzugeben. Kommt die Lehrstelle aufgrund eines Vermittlungsvorschlages zustande, ist die lehrstellensuchende Person mit dem Datum der Beschäftigungsaufnahme im Segment BEW abzubuchen.
Präsenz-/Zivildienst	3 Monate	Die Bezugseinstellung erfolgt mit Code S, wobei in der Begründung in den VMZ „Kd. PD“ oder „Kd. Zivi“ (erfolgt die Eintragung durch die SEL „SELBL: Kd. PD“ oder „SELBL: Kd. Zivi“) einzutragen ist.
Wochengeld	3 Monate	Die Bezugseinstellung erfolgt mit Code W, wobei in der Begründung in den VMZ „Kd. Wohi“ (erfolgt die Eintragung durch die SEL „SELBL: Kd. Wohi“) einzutragen ist.

Abmeldegrund	Frist für die Abmeldung	Beschreibung
Pension	3 Monate	Die Bezugseinstellung erfolgt mit Code S, wobei in der Begründung in den VMZ „Kd. Pension“ (erfolgt die Eintragung durch die SEL „SELBL: Kd. Pension“) einzutragen ist.
Auslandsaufenthalt	3 Wochen	Am Abreisetag selbst gibt es noch kein Ruhen. Ein Ruhen des Anspruchs wegen Auslandsaufenthalt kann nur dann eintreten, wenn ein ganzer Kalendertag (0-24 Uhr) im Ausland verbracht wird. Bei Abreise und Einreise am Folgetag kommt es daher noch zu keinem Ruhen (z. B. Abreise am Montag Vormittag und Einreise am Dienstag Abend: Die Leistung ruht nicht!) Die Bezugseinstellung erfolgt mit Code S (mit dem Tag nach der Abreise), wobei in der Begründung in den VMZ „Kd. Ausland ab [Abreisedatum]“ (erfolgt die Eintragung durch die SEL „SELBL: Kd. Ausland ab [Abreisedatum]“) einzutragen ist.
Haft	3 Wochen	Die Bezugseinstellung erfolgt mit Code S, wobei in der Begründung in den VMZ „Kd. Haft“ (erfolgt die Eintragung durch die SEL „SELBL: Kd. Haft“) einzutragen ist.
Sonstige Gründe z. B. Kur, Spital	3 Wochen	Im Betreff ist der Text „[Grund] ab [z. B. Beginn des Spitalsaufenthaltes] (erfolgt die Eintragung durch die SEL „SELBL: Kd. [Grund] ab [z. B. Beginn des Spitalsaufenthaltes] einzutragen. Erfolgt eine Abmeldung wegen Krankenstand bei Bezug von Übergangsgeld nach dem ASVG (siehe Sonderregelung) erfolgt die Bezugseinstellung ab dem 22. Tag. Bei Bezug von Pensionsvorschuss (AI, NI) ist keine Bezugseinstellung vorzunehmen (auch nicht bei Spitalsaufenthalt). Die Meldung ist zu dokumentieren (PST Segment DOKU Klasse „AVSON“).

- Bei Informationen, die möglicherweise eine **Sanktion gem. §10 ALVG** nach sich ziehen, ist eine Bezugseinstellung zu veranlassen und die arbeitssuchende Person über die Einstellung zu informieren. Anschließend ist das Ermittlungsverfahren einzuleiten. Job-Service-Kund_innen werden von dem_der Job-Service-Berater_in für die Einleitung des Ermittlungsverfahrens zu einem Termin eingeladen.
- Bei einem **Kontrollmeldeversäumnis** ist eine Bezugseinstellung zu veranlassen, die arbeitssuchende Person über die Einstellung zu informieren und der PST ruhend zu stellen. Bei persönlicher Wiedermeldung ist das Ermittlungsverfahren einzuleiten und durchzuführen.

- Liegen Informationen vor, die eine Bezugseinstellung erfordern, ist die **Bezugseinstellung unverzüglich** durchzuführen, damit keine Übergenüsse entstehen, dabei ist besonderes Augenmerk auf die Hauptliquidierung zu legen.
- Die Bezugseinstellung ist mit **Einstellgrund und Datum** anzugeben. Im Feld „Begründung“ sind zusätzliche Informationen z. B. Form der Meldung sowie durch wen sie erfolgt ist, in Kurzform anzuführen.
- Bei einer **Abmeldung von Personen mit Kennzeichen PWM=Nein** sind diese über die Möglichkeiten der Wiedermeldung (eAMS-Konto, persönlich oder telefonisch) und die Rechtsfolgen von nicht rechtzeitig erfolgter Wiedermeldung zu informieren, sofern absehbar ist, dass die Unterbrechung bis 62 Tage beträgt. Handelt es sich um eine Person, mit der eine persönliche Wiedermeldung vereinbart wurde (**PWM=JA**), ist diese ausdrücklich auf die persönliche Wiedermeldung in der RGS hinzuweisen. Darüber hinaus sind die Personen zu informieren, dass im Falle einer Unterbrechung ab 63 Tagen eine neuerliche Antragstellung erforderlich ist.
- Meldet der_die Kund_in eine **Arbeitsaufnahme**, ist nachzufragen, ob diese aufgrund eines Vermittlungsvorschlags erfolgt oder die Stelle anderweitig gefunden wurde. Handelt es sich um einen Vermittlungsvorschlag, muss die Arbeitsaufnahme im Segment BEW in der dementsprechenden Bewegungszeile eingetragen werden. Erfolgt die Beschäftigungsaufnahme nicht aufgrund eines Vermittlungsvorschlags, so ist der Dienstgebername und die etwaige zukünftige Tätigkeit zu erfragen und in den VMZ zu dokumentieren.
- Meldet ein_eine Kund_in eine **Arbeitsaufnahme** (gilt auch für den Status SC)
 - bei aufgebuchter und noch nicht begonnener Schulung, bleibt die Buchung bestehen, wenn die Maßnahme vor dem Arbeitsantritt noch besucht wird. Wird die Schulung nicht mehr besucht, sind im Zuge der Ruhendstellung die TAS-Bewegungen abzuschließen.
 - während einer TAS-Schulung, ist im TAS die Austrittsbuchung mit Grund „Arbeitsaufnahme“ im In- oder Ausland durchzuführen.

Abmeldung wegen Arbeitsaufnahme bei TAS-Zubuchung im Status SC

Der PST wird **nicht** ruhend gestellt und der **TAS** bleibt **aufrecht** (Keine Abbuchung durch die SEL!).

Eine Bezugseinstellung explizit (Geschäftsfunktionen | Bezugseinstellung) wird mit der Begründung „SELBL: TAS“ durchgeführt.

Liegt die Arbeitsaufnahme innerhalb von 2 Monaten, ist durch die SEL eine explizite BE1 zu erstellen, die Dienstgeberdaten in die VMZ einzutragen und ein PST-AV an den_die PST-Betreuer_in zu senden.

In jedem Fall ist der_die Kund_in über die **Verpflichtung** des weiteren Kursbesuches **bis zur Arbeitsaufnahme** zu informieren. Wünscht der_die Kund_in eine vorzeitige Beendigung, ist das Telefonat an den_die zuständige_n Berater_in weiterzuleiten. Wenn die Weiterleitung nicht möglich ist, ist ein PST-AV mittels Kommbbox an den_die zuständige_n Berater_in zu senden. Im Betreff des Dokumentes ist der Text „SELBL: Kursbeendigung?“ einzutragen.



Abmeldung wegen Arbeitsaufnahme bei TAS-Zubuchung im Status „interessiert“ oder „bewilligt“



Der PST wird **nicht** ruhend gestellt und der **TAS** bleibt **aufrecht** (Keine Abbuchung durch die SEL!).

Von der SEL ist ein PST-AV mit Betreff „SELBL: Kursbeendigung?“ an den_die zuständige_n Berater_in zu senden.

Abmeldung wegen Arbeitsaufnahme – während § 49 Verfahren



Erfolgt eine Abmeldung wegen Arbeitsaufnahme während eines § 49-ALVG-Verfahrens (M-Einstellung) und die Arbeitsaufnahme ist

a) **vor** dem Kontrollmeldetermin erfolgt, dann ist der Leistungsbezug zum Termin der Arbeitsaufnahme explizit einzustellen und die VMZ entsprechend anzupassen. Allenfalls ist in den Bewegungen die Beschäftigungsaufnahme („E“) zu verbuchen,

b) **nach** dem Kontrollmeldetermin erfolgt, dann ist das Telefonat an den_die zuständige_n Berater_in weiterzuleiten. Wenn die Weiterleitung nicht möglich ist, ist ein PST-AV mittels Kommbox mit Betreff „SELBL: Kd. AA § 49“ an den_die zuständige_n Berater_in zu senden.

(Ab-)Meldungen welche außerhalb der vorgesehenen Fristen liegen



Der_die zuständige Berater_in wird mittels PST-AV mit Hinweis zur geplanten Abmeldung, Datum und Grund informiert.

Verschiebung der Arbeitsaufnahme bei Personen ohne EZ



Siehe Vorgangsweise Meldung einer Arbeitsaufnahme (Arbeitsaufnahme bis 2 Monate in die Zukunft bedeutet PST-Ruhendstellung inkl. BE1). Meldet ein_eine Kund_in, dass sich die Arbeitsaufnahme verzögert, so kann die Ruhendstellung **einmalig** und **maximal für weitere 4 Wochen** aufrecht belassen werden.

Verschiebung der Arbeitsaufnahme bei Personen mit EZ

Verschiebt sich die Arbeitsaufnahme **um maximal 6 Wochen** und wird durch die Verschiebung der Gesamtzeitraum – von der Bekanntgabe (Beginn der Arbeitslosigkeit) bis zum tatsächlichen Arbeitsantritt – von 3 Monaten nicht überschritten, dann ist die Verschiebung durch die ServiceLine durchzuführen. Das neue Arbeitsantrittsdatum ist im PST/Segment PLV im Feld „Vormerk-Ende“ einzutragen und bei dem_ der zuständigen Berater_in ein „W“-Termin mit dem neuen Antrittsdatum zu buchen.



Ausgenommen davon sind saisonale Beschäftigungen. Eine Verschiebung über den definierten Saisonbeginn im Gast- und Baugewerbe hinaus, ist nicht möglich, selbst, wenn die 6-Wochen-Frist nicht erreicht wird. In diesem Fall wird ein PST-AV mit dem Hinweis „SELBL: Verschiebung AA“ erstellt; der_die Kund_in wird darüber informiert, dass sich der_die Berater_in melden wird.

Liegt der Gesamtzeitraum über 3 Monaten, ist der_die zuständige Berater_in mittels PST-AV zu verständigen. Im Betreff des Dokumentes ist der Text mit „SELBL: Verschiebung AA“ einzutragen.

Auch wenn der **PST bereits ruhend** gestellt wurde, sind die Fristen zu beachten: Verschiebung von max. 6 Wochen (bzw. Saisonregelung) und der Gesamtzeitraum von 3 Monaten dürfen nicht überschritten werden. Die VMZ ist anzupassen bzw. ist die Leistung mit dem neuen Datum einzustellen.

- Kommt es zu einer Ruhendstellung eines PST (außer bei Arbeitsaufnahme und Wochengeld) sind die im TVS **gebuchten Termine** gegebenenfalls zu löschen sowie offene Vermittlungsvorschläge mit dem_ der Kund_in abzuklären.
- Kommt es während einer Schulung (Status SC) zu einer Abmeldung wegen Krankheit, bleibt sowohl der PST als auch der TAS aufrecht. Die Bezugseinstellung erfolgt explizit mit dem 4. Tag (ausgenommen Sonderregelungen z. B. Übergangsgeld), wobei als Begründung der Text „Kd. Krank SC ab [Beginn des Krankenstandes] (erfolgt die Eintragung durch die SEL „SELBL: Kd. Krank SC ab [Beginn des Krankenstandes]“) einzutragen ist. Gleiches gilt für eine Abmeldung wegen Auslandsaufenthalt, mit den Ausnahmen, dass die Bezugseinstellung mit dem Folgetag der Abreise erfolgt und als Begründung der Text „Kd. Ausland SC ab [Beginn des Auslandsaufenthalts] einzutragen ist.
- Die Anmeldung für ein **Studium** („Immatrikulation“) erfolgt in der Regel vor Beginn des Studiums, sodass die Abmeldung vom Leistungsbezug mit **Semesterbeginn** zu veranlassen ist. Erfolgt eine Anmeldung („Immatrikulation“) zum Studium erst **nach** Semesterbeginn, ist das Datum der Studiumsanmeldung zugleich das Datum der Abmeldung vom Leistungsbezug.
- Meldet eine „**ausgesteuerte**“ Person (z. B. über die SEL) eine Krankschreibung sind folgende Umstände (Art der Pflege, Pensionsverfahren) abzuklären und die entsprechenden administrativen Schritte zu setzen. Eine Krankschreibung darf

nur akzeptiert werden, wenn eine ärztliche Arbeitsunfähigkeitsmeldung vorgelegt wird.

Krankschreibung von „ausgesteuerten“ Personen		
Art der Pflege / Pensionsverfahren	Vorgangsweise bei Leistungsbezug/Status	Weitere Vorgangsweise
häusliche Krankenpflege	Vorläufige Ruhendstellung/ Leistungseinstellung mit 4.ten Tag ab Krankenstandsbeginn	Ergibt Abklärung mit Gesundheitskasse, dass kein Krankengeldanspruch vorliegt: PST reaktivieren und Leistung anweisen Bei länger andauerndem Krankenstand ist spätestens nach 3 Monaten eine erneute Abklärung der Arbeitsfähigkeit in Erwägung zu ziehen. Ausnahme: Keine Überprüfung der Arbeitsfähigkeit nach §8 ALVG für Personen unter 25 Jahren (siehe Kap. 6.14.).
Spitalsaufenthalt ohne Pensionsverfahren	Ruhendstellung und Leistungseinstellung mit 4.ten Tag ab Krankenstandsbeginn für die Dauer des Spitalsaufenthaltes (Information über Sozialhilfe bzw. Bedarfsorientierte Mindestsicherung) Information über das „besondere“ Krankengeld gem. § 139 (2b) ASVG, das von der Gesundheitskasse für die Dauer des Spitalsaufenthaltes gewährt werden kann.	
Spitalsaufenthalt mit Pensionsverfahren (ohne aufrechtes DV)	Ruhendstellung und Leistungseinstellung mit 4.ten Tag des Krankenstandbeginns; für die Dauer des Spitalsaufenthaltes ist Pensionsvorschuss anzuweisen	
Achtung: Die Leistung bei Krankmeldung ist vorsorglich jedenfalls ab dem 4.ten Tag des Krankenstandbeginns einzustellen. Um Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung zu erhalten, ist es bei Wiedermeldung JEDENFALLS notwendig eine Bestätigung über den Zeitraum der Krankmeldung vorzulegen. Für Tage, an denen kein Krankengeldanspruch besteht, gebührt die Leistung nur bei Vorlage einer Bestätigung über die Dauer der Krankmeldung. Dies ist wichtig bei ausgesteuerten Personen oder Personen bis zu 3 Tagen Krankenstandsdauer.		



Krankmeldung von „ausgesteuerten“ Kund_innen

Meldet eine „ausgesteuerte“ Person, dass sie krank ist, ist der PST (vorläufig) ruhend und der Leistungsbezug (vorläufig) einzustellen. Es ist ein PST-AV mittels Kommbbox mit Betreff „ausgesteuert“ an den/die zuständige_n Berater_in zu senden. Der/die Kund_in ist darauf hinzuweisen, dass eine Wiedermeldung am 1. Tag nach Unterbrechungsende notwendig und in jedem Fall eine ärztliche Bestätigung über die Dauer der Krankmeldung vorzulegen ist.

- Es ist durch die RGS mit der Gesundheitskasse abzuklären, ob ein allfälliger Anspruch auf Krankengeld besteht.
- Wenn der Zieldeskriptor *AUSG* bei einer aufrechten Krankmeldung eingespielt ist, besteht kein Anspruch auf Krankengeld.
- Besteht ein Anspruch auf Krankengeld, ist der PST ruhend zu stellen und der Leistungsbezug einzustellen.
- Ist kein Anspruch auf Krankengeld gegeben, dann bleiben PST und Leistungsbezug aufrecht - jedoch nur, wenn eine ärztliche Bestätigung vorgelegt wurde (keine Ruhendstellung und keine Einstellung des Leistungsbezuges). Wird die ärztliche Bestätigung nicht vorgelegt, ist eine Frist dafür zu setzen. Wird die Bestätigung nach Ablauf der Frist nicht vorgelegt, gebührt kein Anspruch für diese Krankenstandstage.
- Wurde von der SEL der PST bereits ruhend gestellt, dann ist durch die RGS der PST zu reaktivieren. Die Bezugseinstellung ist nicht durchzuführen bzw. aufzuheben.
- Bei Bildungsteilzeitgeld oder Weiterbildungsgeld (Altfälle) muss neben der Entgeltfortzahlung durch den Dienstgeber von der Gesundheitskasse für den „Bildungsteilzeitanteil“ ab dem 4. Tag Krankengeld bezahlt werden. Der_die Kund_in ist auf das Erfordernis der Wiedermeldung hinzuweisen.



Krankmeldung während Bildungsteilzeitgeld oder Weiterbildungsgeld

Erhält der_die Kund_in Bildungsteilzeit- oder Weiterbildungsgeld und meldet sich krank, ist der Bezug mit dem vierten Tag nach Krankenstandsbeginn einzustellen (BVM: „BE1, Begründung: „SELBL: Kd. krank ab [Beginn des Krankenstandes]“). Der_die Kund_in ist über das Erfordernis der Wiedermeldung zu informieren.

- Wird ein Leistungsbezug aufgrund einer **amtswegigen Meldung** (z.B. durch Überlagerungsmeldung des Dachverbandes) eingestellt, ist eine Einstellmitteilung an den_die Kund_in zu veranlassen. Die Wiedermeldung durch den_die Kund_in ist sofort nach Wegfall des Unterbrechungs- bzw. Einstellungsgrundes erforderlich. Der Leistungs(fort)bezug gebührt erst ab der Wiedermeldung. Das Datum der Übermittlung der Einstellmitteilung ist in der BRZ Abfrage (ALV Online/Mitteilungen) gespeichert.
- **Stirbt die vorgemerkte Person**, sind **nach dem Tag des Ereignisses** (Sterbedatum + 1 Tag) der PST ruhend und ein eventuell vorhandener Leistungsbezug einzustellen. Der Leistungsbezug ist **vorläufig** mit dem Ersten des noch nicht liquidierten Monats einzustellen und die Entscheidung des Verlassenschaftsgerichts abzuwarten.

Zusätzliche Qualitätsstandards für besondere Personengruppen

Kund_innen ohne Leistungsbezug

- **Kund_innen ohne Leistungsbezug**, die einen Kontakttermin nicht einhalten, sind schriftlich zu informieren (Freies Schreiben „Abmeldeverständigung aus Vormerkung“), dass die Vormerkung mit dem Datum des nicht eingehaltenen Termins beendet wird, sofern der_die Kund_in nicht sofort in der RGS vorspricht. Die Kund_innen sind über die Konsequenzen der Beendigung der Vormerkung zu informieren. Der PST ist mit Einstellgrund M (Meldeversäumnis) mit dem Tag des Nichterscheinens zum Termin ruhend zu stellen. Bei **Jugendlichen unter 25 Jahren** haben im Fall der Nichteinhaltung des Termins **mindestens zwei Kontaktversuche** über den bevorzugten Channel zu erfolgen, bevor eine Ruhendstellung des PST erfolgen darf (siehe Kap. [6.2.1](#). „Besondere Kund_innengruppen“ – Jugendliche).

Kund_innen mit Pensionsvorschuss

- Der Bezug des **Pensionsvorschusses** wird wegen **Auslandsaufenthalt bzw. wegen Krankengeldbezugs bzw. Spital** nicht eingestellt (Pensionsbeantragung nach dem 1.1.2013). Die Meldung ist jedoch zu dokumentieren (PST Segment DOKU Klasse „AVSON“).
Achtung: Bei Bezug einer **Grundleistung** (ALG/NH) während eines **Pensionsverfahrens** (Kund_in beantragt I-/BU-Pension) ruht der Leistungsanspruch während des Auslandsaufenthalts und Krankengeldbezuges bzw. Spitalaufenthaltes.
- Wird im Zuge eines I/BU-Pensionsverfahrens im aufrechten Dienstverhältnis ein Pensionsvorschuss beantragt, weil kein Anspruch auf Krankengeld mehr besteht („ausgesteuert“), dann ist (bleibt) der PST **ruhend**.

Status – Bezugseinstellung, Bezugsunterbrechung bei Krankenstand, Ausland

Status	Falldarstellung	Krankenstand	Ausland Ferien / (DV)
Ruhend	Pensionsvorschuss AI, NI im I/BU-Pensionsverfahren bei Aussteuerung durch ÖGK und aufrechtem Dienstverhältnis	Keine Bezugseinstellung (auch nicht bei Spitalsaufenthalt) – Meldung dokumentieren unter AVSON	Ausland: Keine Veranlassung
AG	Grundleistung ALG/NH während BU/I-Pensionsverfahren oder Abklärung Arbeitsfähigkeit im Auftrag des AMS gem. § 8 ALVG (Gesundheitsstraße)	Ab 4. Tag Bezugseinstellung/ Ruhendstellung	Ausland: Bezugs- einstellung Ruhend- stellung (ggf. Nachsicht)
	Grundleistung ALG/NH während BU/I- Pensionsverfahren bei Aussteuerung a. Krankenstand bei häuslicher Pflege ohne Krankengeldanspruch	Keine Bezugseinstellung, keine Ruhendstellung, wenn mit der Gesundheitskasse der fehlende Anspruch geklärt ist. Meldung dokumentieren (AVSON)	Ausland: Bezugs- einstellung Ruhend- stellung (ggf. Nachsicht)
	b. Krankenstand bei Spitalsaufenthalt ohne Krankengeld	Ab 4. Tag Bezugseinstellung/ Ruhend- stellung. Umstellung auf Pensionsvorschuss	
AL und AG (ohne Pensi- onsver- fahren)	Grundleistung ALG/NH bei Aussteuerung a. Krankenstand bei häuslicher Pflege ohne Krankengeldanspruch	Keine Bezugseinstellung, keine Ruhendstellung, wenn mit der Gesundheitskasse der fehlende Anspruch geklärt ist Meldung dokumentieren (AVSON)	Ausland: Bezugs- einstellung Ruhend- stellung (ggf. Nachsicht)
	b. Krankenstand bei Spitalsaufenthalt ohne Krankengeld	Ab 4. Tag Bezugseinstellung und Ruhendstellung (Info „Sonderkrankengeld“ bzw. Sozialhilfe bzw. BMS)	
VM²²	SUG – Sonderunterstützung Leistung wird von der Versicherung für Eisenbahnen und Bergbau abgewickelt	Keine Veranlassung (auch keine Meldung vorgesehen)	Ausland bis 62 Tage im Kalenderjahr führt zu keinem Ruhen

²² Für diese Personengruppe gilt Status VM, sofern sie von der Verfügung nach §7 (3) ALVG ausgenommen sind; sonst Status AL.

Status	Falldarstellung	Krankenstand	Ausland / Ferien / (DV)
SC	Schulungsleistung AD,ND,DLU	Ab 4. Tag Bezugseinstellung	Ausland: Bezugseinstellung (ggf. Nachsicht) Ferien/unterrichtsfrei: Fortbezug inkl. SZU
	Schulungsleistung AD, DLU mit Übergangsgeld PV ²³	Ab 22. Tag Bezugseinstellung	
SF	Fachkräftestipendium - Beihilfe FS	Ab 22. Tag Bezugseinstellung (WV: am 22. Tag)	Ausl: Keine Veranlassung Ferien unterrichtsfrei: bis 3 Monate Fortbezug DV: bis 2 Monate möglich, eine Einstellung hat trotzdem zu erfolgen.
	„Fachkräftestipendium“ – mit Schulungsleistung AD, ND	Ab 4. Tag Bezugseinstellung	Ausland: Bezugseinstellung (ggf. Nachsicht) Ferien: Fortbezug inkl. PAU DV: bis 2 Monate möglich, eine Einstellung hat trotzdem zu erfolgen

²³ Übergangsgeld wird von der PVA auch bei Unterbrechung zwischen 2 Kursen gewährt (Status AL und Normalleistung); in ganz seltenen Ausnahmefällen ist ein Übergangsgeld bei medizinischer Rehabilitation/Kur möglich – in diesem Fall BE ab 4. Tag.

Status	Falldarstellung	Krankenstand	Ausland / Ferien / (DV)
SR	Umschulungsgeld - BR Berufliche Rehabilitation	Ab 4. Tag Bezugseinstellung	Ausland: Bezugseinstellung ggf. Nachsicht) Ferien: Fortbezug inkl. PAU
Ruhend	Bildungsteilzeitgeld - BT/ Weiterbildungsgeld – BV, BW	Ab 4. Tag Bezugseinstellung	Unterrichtsfreie Zeit: Regelungen von Sachbearbeiter_in zu klären

7.2.3. Änderungen von personenbezogenen Daten verarbeiten

Je nachdem, in welchem Bereich - Erst-Service, Job-Service oder ServiceLine- diese Angelegenheit thematisiert wird, ist sie von den jeweiligen Berater_innen zu erledigen. Die Kund_innen werden hierfür weder vom Job-Service ins Erst-Service noch umgekehrt geschickt.

Wenn der_die Kund_in **Änderungen** der **Wohnadresse bzw. Zahlungsadresse**, der **Sozialversicherungsnummer** oder **des Namens** bzw. **des Familienstandes** sowie sonstige leistungsrelevante Änderungen (z. B. Einkommensänderungen, geringfügige Beschäftigungen, Geburt eines Kindes) bekannt gibt, sind diese **unverzüglich** (abhängig vom Veranlassungszeitpunkt z. B. vor der Hauptliquidierung) spätestens jedoch **innerhalb von 1 Woche** in die **EDV einzutragen** und die notwendigen **leistungsrelevanten Veranlassungen zu treffen**. Die bekannt gegebenen Änderungen sind anhand vorgelegter Unterlagen zu überprüfen und die **Prüfung der Dokumente in der EDV** zu vermerken.

Gibt es Auswirkungen auf den Leistungsbezug aufgrund von gemeldeten Änderungen ist der_die Kund_in darüber zu informieren.

Änderung von Qualifikation und anderen Vermittlungsdaten

- Wenn der_die Kund_in in laufender Betreuung **Änderungen im Qualifikationsprofil** (z. B. durch Kursabschluss) oder bei **betreuungsrelevanten Daten** (z. B. Kinderbetreuung,) bekannt gibt, werden die Vermittlungssegmente entsprechend aktualisiert.

Geschlechtsänderung

- Gibt der_die Kund_in eine **Geschlechtsänderung** bekannt, ist eine Katasterabfrage im Dachverband der Sozialversicherungsträger oder eine Abfrage im ZMR durchzuführen. Bei Übereinstimmung der Angaben ist der geänderte

Geschlechtseintrag händisch einzutragen. Stimmen die Angaben des_der Kund_in nicht mit den Eintragungen im Dachverband oder im ZMR überein bzw. ist die Änderung (noch) nicht eingetragen, darf der Geschlechtseintrag nicht geändert werden. Sollte die Änderung erst kürzlich vorgenommen worden sein, ist ein Wiedervorlagedokument für den nächsten Tag zu erstellen. Der_die Kund_in ist zu informieren, dass für die Eintragung im PST der Geschlechtseintrag im Zentralen Personenstandsregister (ZPR) maßgeblich ist.

Weicht das gelebte Geschlecht vom Eintrag im ZPR ab, sind die Kund_innen zu fragen, wie sie angesprochen werden möchten. Dies ist in den Anmerkungen festzuhalten und im weiteren Betreuungsverlauf zu berücksichtigen. Der_die Kund_in ist zu informieren, dass eine Änderung der Anrede in den Schriftstücken nicht möglich ist (siehe auch Kapitel [6.12.1](#) „Segment PER“).



Meldung einer Geschlechtsänderung

Meldet ein_eine Kund_in eine Geschlechtsänderung, ist der_die zuständige Berater_in mittels Kommbbox mit PST-AV zu informieren. Im Betreff des Dokumentes ist der Text „SELBL: lt. Kd. Geschlechtsänderung“ einzutragen. Es darf KEINE Änderung im Feld Geschlecht vorgenommen werden. Kund_in wird informiert, dass die Änderung seitens des_der Berater_in geprüft wird.

Aufnahme einer geringfügigen Beschäftigung

- Meldet der_die Kund_in eine (mehrere) **geringfügige Beschäftigung(en)** während des Bezugs von Arbeitslosengeld oder Notstandshilfe, ist diese geringfügige Beschäftigung jedenfalls in der Applikation unter „wirtschaftliche Merkmale“ zu dokumentieren.



Meldung geringfügiger Beschäftigung

Meldet ein_eine Kund_in eine geringfügige Beschäftigung ist abzuklären, ob ein oder mehrere geringfügige Dienstverhältnisse vorliegen. Der_die Berater_in des ES ist mittels Kommbbox mit ALV-AV zu informieren. Im Betreff des Dokumentes ist der Text „SELBL: lt. Kd. Geringfügige Beschäftigung“ einzutragen. Im Text des Dokumentes ist festzuhalten: Beginn, Art und Dienstgeber der Beschäftigung(en). Der_die Berater_in der JS ist ebenfalls zu informieren und zwar, indem der entsprechende X-Text der Kommbbox dem_der zuständigen Berater_in zugeordnet wird.

Änderung der Adresse

Werden Adressänderungen bekannt gegeben, sind die persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse (z. B. Kinder im neuen gemeinsamen Haushalt, Lebensgemeinschaften) jedenfalls abzuklären und eine Prüfung der Auswirkungen auf die Vormerkung bzw. auf den Leistungsbezug durchzuführen.



Änderung der familiären Verhältnisse

Tritt mit der Adressänderung eine Änderung der familiären Verhältnisse ein, ist das Einkommen eines_einer allfälligen Partner_in abzuklären (sofern, für zumindest ein Kind Familienzuschlag bezogen wird). Eine Verständigung des_der Berater_in, was sich lt. Kund_in geändert hat (persönliche und wirtschaftliche Verhältnisse), hat mittels **Kommbbox** mit ALV-AV zu erfolgen. Im Betreff des Dokumentes ist der Text „SELBL: lt. Kd. Änderung der fam. Verhältnisse“ einzutragen.

Es ist durch die ServiceLine keine Terminbuchung vorzunehmen.

Adressänderung innerhalb des eigenen RGS-Bereiches

- Ist die neue Adresse bereits im ZMR gespeichert, ist diese im PST zu übernehmen.
- Ist die neue Adresse noch nicht im ZMR gespeichert, sind der Tag der Übersiedlung und die neue Adresse zu dokumentieren (PST/Segment DOKU Klasse „Text“ Typ „X“ Betreff „Übersiedlung“) und das Dokument auf Wiedervorlage zu legen. Der_die Kund_in ist darüber zu informieren, dass die Ummeldung noch nicht erfolgt ist und die Meldebestätigung vorzulegen ist. Der Leistungsbezug ist nicht einzustellen; eine PST Ruhendstellung erfolgt ebenfalls nicht.



Adressänderung eigener RGS-Bereich

Ist die neue Adresse im ZMR gespeichert, ist diese im PST zu übernehmen.

Ist die neue Adresse (noch) nicht im ZMR gespeichert: Texteintrag in Kommbbox (ALV-AV mit Betreff „SELBL: lt. Kd. Übersiedlung ohne ZMR“) mit gemeldeter Adresse und Hinweis, dass diese im ZMR nicht gespeichert ist und daher Kund_in informiert wurde, dass die Meldebestätigung der RGS zu übermitteln ist.



Übersiedlung bei Status SC

Bei Status SC ist das Gespräch an den_die bisher zuständige_n Berater_in zu verbinden. Kann das Gespräch nicht weiter verbunden werden, ist der_die zuständige Berater_in mittels Kommbbox mit PST-AV zwecks Abklärung des weiteren Kursbesuches und der Höhe der Kursnebenkosten (KNK) zu informieren. Im Betreff des Dokumentes ist der Text „SELBL: Übersiedlung SC“ einzutragen.

Änderung der Adresse mit Wechsel der RGS-Zuständigkeit

- Mit dem Datum der Übersiedlung wird der Leistungsbezug eingestellt und der PST mit Code „S“ ruhend gestellt. Bereits gebuchte Termine sind zu löschen. Der_die Kund_in ist zu informieren, dass der Leistungsbezug vorläufig eingestellt wird.
- Ist die neue Adresse bereits im ZMR gespeichert, ist diese im PST zu übernehmen. Ist die neue Adresse im ZMR noch nicht gespeichert, ist diese im PST händisch

einzutragen und der_die Kund_in zu informieren, dass die Meldebestätigung beim Termin in der „neuen“ RGS vorzulegen ist.

Adressänderung mit Wechsel der Zuständigkeit

Ist die neue Adresse im ZMR gespeichert, ist diese im PST zu übernehmen.



Ist die neue Adresse (noch) nicht im ZMR gespeichert: Die Adresse ist händisch im PST/Segment PER mit der Begründung „SELBL: Übersiedlung“ einzutragen. Der Hinweis, dass die Adresse noch nicht im ZMR gespeichert ist und daher der_die Kund_in informiert wurde, dass die Meldebestätigung der RGS vorzulegen ist, ist im PST/ Segment DOKU Klasse „Text“ Typ „X“ Betreff „SELBL: lt. Kd Übersiedlung ohne ZMR“ zu dokumentieren.

- Wenn aus dem TVS der „neuen“ RGS eindeutig hervorgeht, wer der_die zuständige Berater_in ist und **innerhalb einer Woche** ein Termin zur Verfügung steht, ist ein B-Termin in der „neuen“ zuständigen RGS zu buchen und der_die Kund_in von der „alten“ RGS über den vereinbarten Termin (Datum und Uhrzeit) zu informieren.
- Für jene Fälle, wo eine Terminbuchung nicht möglich ist (zuständige_r Berater_in nicht eruierbar, kein Termin bei zuständigem_r Berater_in vorhanden), ist mit der **nun zuständigen RGS** (Geschäftsstellenadresse) per **Geschäftsfunktion** „E-Mail senden“ Kontakt aufzunehmen und diese zu informieren, dass PST übernommen und reaktiviert, ein B-Termin gebucht wird und die Leistung lückenlos angewiesen werden soll. Der_die Kund_in ist zu informieren, dass eine Kontaktaufnahme von der zuständigen RGS innerhalb einer Woche nach Übersiedlung erfolgt.

Übersiedlung alle Status außer SC

Kann über TVS der_die zuständige Berater_in eruiert werden, ist ein **B-Termin innerhalb einer Woche** zu buchen.



Kann kein B-Termin gebucht werden (weil zuständige_r Berater_in keinen freien Termin innerhalb einer Woche hat bzw. zuständige_r Berater_in nicht eruiert werden kann), ist über die Geschäftsfunktion „E-Mail senden“ eine E-Mail mit dem Betreff „SELBL: Übersiedlung“ **an die nun zuständige RGS** (Geschäftsstellenadresse) zu senden (**Senden und Speichern**). Im Text ist festzuhalten, dass PST übernommen und reaktiviert, ein B-Termin gebucht bzw. Kontakt mit Kund_in innerhalb einer Woche erfolgen und die Leistung lückenlos angewiesen werden muss.

Der_die Kund_in ist darüber zu informieren, dass

- eine Kontaktaufnahme von der zuständigen RGS innerhalb einer Woche nach Übersiedlung erfolgt und
- der Leistungsbezug vorläufig eingestellt werden muss.

- Der_die Kund_in ist über **Tag und Uhrzeit** des Termins in der neuen zuständigen RGS zu informieren.
- Die **Adressänderung und der Zeitpunkt der Übersiedlung** ist zusätzlich im PST Segment DOKU Klasse „Text“ Typ „X“ Betreff „Übersiedlung“ zu dokumentieren.
- Kommt der Termin wie vereinbart mit der neuen zuständigen RGS zustande, ist die Leistungseinstellung ohne Antragstellung und ohne Unterbrechung aufzuheben. Kommt der Termin nicht zustande bzw. spricht der_die Kund_in nicht vor, sind Leistungsbezieher_innen mit einem **Kontrollmeldetermin** unverzüglich einzuladen.
- Der PST ist zu reaktivieren und die Adresse ist mittels ZMR zu überprüfen, sofern die Adresse ungeprüft ist. Die persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse (z.B. Lebensgemeinschaft) sind abzuklären, die Betreuungsstrategie ist zu überprüfen und nötigenfalls anzupassen.
- Nichtleistungsbezieher_innen sind mittels der „Abmeldeverständigung aus der Vormerkung“ zu informieren.

AUSNAHME:

Bei Personen, die während einer Schulungsmaßnahme mit Status SC übersiedeln, ist der PST nicht ruhend zu stellen.



Übersiedlung bei Status SC

Bei Status SC ist das Gespräch an den_die bisher zuständige_n Berater_in zu verbinden. Kann das Gespräch nicht weiter verbunden werden, ist der_die zuständige Berater_in mittels Kommbbox mit PST-AV zwecks Abklärung des weiteren Kursbesuches und der Höhe der Kursnebenkosten (KNK) zu informieren. Im Betreff des Dokumentes ist der Text „SELBL: Übersiedlung SC“ einzutragen.

Änderung der Zahlungsadresse

- Die Änderung der Zahlungsadresse, die nicht im Zuge einer Antragstellung vorgenommen wird, darf nur auf Grund eines **schriftlichen Nachweises** (z. B. das Formular „Kontobestätigung“) mit Unterschrift des_der Kund_in erfolgen.

Die Bekanntgabe der Änderung der Zahlungsadresse über ein eAMS-Konto bedarf bei einer inländischen IBAN keines weiteren Nachweises. Bei Änderung auf eine ausländische IBAN ist eine Abklärung (persönlich, telefonisch) mit dem_der Kund_in erforderlich.

7.2.4. Nichtzustandekommen einer Einstellungszusage bearbeiten

- Meldet Kund_in, dass eine (Wieder-)Einstellung NICHT zustande kommt, ist die Bearbeitung dort einzuleiten, wo sie eintrifft (Erst-Service oder ServiceLine).
- Ziel ist, den PST auf Verm.Post J zu stellen und den Vermittlungsprozess zu starten.

Folgende Schritte sind außerdem durchzuführen:

- In der Gruppe „Vormerk-Ende“ sind „Art“ und „Datum“ zu löschen.
- Der Deskriptor ist aus dem Feld Anmerkungen zu löschen.
- Ein Termin für ein Beratungsgespräch (analog zu Kapitel [7.3](#) „Chancen-Gespräch bzw. Beratungsgespräch im Job-Service durchführen“) wird gebucht:
ab dem Tag der Kenntnisnahme
 - o bei Verm.Post J innerhalb von 21 Tagen
 - o bei Verm.Post N innerhalb von 14 Tagen.
- Ist eine (Wieder-)Einstellung **ausgehend von der arbeitslosen Person** nicht zustande gekommen, so ist ein Verfahren gemäß § 10 ALVG einzuleiten und entsprechend zu dokumentieren.



Meldung des Wegfalls einer Einstellungszusage

Meldet Kund_in, dass die (Wieder-) Einstellungszusage NICHT zustande gekommen ist, dann ist der_die zuständige PST-Berater_in mittels PST-AV mit Betreff: „SELBL: EZ nicht zustande gekommen“ zu informieren.

Im Text des Dokuments ist festzuhalten, von welcher Seite her die (Wieder-)Einstellungszusage NICHT zustande gekommen ist: (Grund liegt bei Arbeitgeber_in bzw. Grund liegt bei Kund_in).

7.2.5. Anliegen von Spontankund_innen erledigen

Der Frontoffice-Bereich im Erst-Service ist die Erstanlauf- und „Walk-in“-Stelle für Kund_innen, die persönlich ohne Termin in die Geschäftsstelle kommen. Auf das Anliegen dieser Personen wird eingegangen, bei Bedarf wird der_die Kund_in über die weiteren Schritte informiert bzw. über die Möglichkeiten beraten. Es sind Aktivitäten bis zur Enderledigung des Anliegens zu setzen. Eine Weitersteuerung ins Job-Service mittels Termin oder interne Mitteilung (PST-Kommbbox) an den_die zuständige_n Berater_in darf nicht ohne Erledigung der unmittelbar durchführbaren Bearbeitungsschritte erfolgen.

Das sind jedenfalls Anliegen, wie:

- die Anmeldung zur Inanspruchnahme des Services für Arbeitskräfte
- einen Leistungsantrag ausgeben bzw. zurücknehmen
- ein Ratenansuchen prüfen (siehe untenstehende Erläuterungen)

- Rückmeldungen zu Bewerbungsaktivitäten aufnehmen
- Bezugsbescheinigungen (oder andere ausstellbare Nachweise) ausgeben
- Änderungen (z.B. der personenbezogenen Daten) aufnehmen und verarbeiten
- eine Bezugseinstellung abklären bzw. veranlassen
- eine Niederschrift aufnehmen (§ 49, § 11 ALVG)²⁴
- aus der Vormerkung abmelden
- eine Rückmeldung nach Abmeldung durchführen
- einen Termin bei dem_der zuständigen Job-Service-Berater_in buchen
- einen Termin im BIZ buchen
- Unterlagen zu bereits vereinbarten Angeboten gemäß der PST-Dokumentation ausfolgen (z.B. Einladungsschreiben für Kurse, Infoblatt)

Ratenansuchen prüfen

- Unabhängig davon, ob ein laufender Leistungs- bzw. Beihilfenbezug vorliegt oder nicht, kann eine Ratenzahlung bewilligt werden, wenn aufgrund der wirtschaftlichen Verhältnisse der bzw. des Verpflichteten die Hereinbringung des Übergenusses in einem Betrag nicht möglich ist.

Für die Festsetzung der Betrags- und Zeitraumsgrenzen ist die „Durchführungsweisung zu den Forderungen des Bundes für den Bereich der Arbeitslosenversicherung § 25 ALVG und der Individualbeihilfen (§ 35 AMSG iVm. § 34 Abs. 2 Z 2 AMSG) nach dem AMSG § 38 AMSG“ einzuhalten.

Ratenzahlungen sind nicht zu bewilligen, wenn es sich um Rückforderungen von Übergenüssen in geringer Höhe (Ausmaß von bis zu drei Tagessätzen) handelt. Über Ansuchen um Herabsetzung einer von der regionalen Geschäftsstelle festgesetzte Ratenhöhe entscheidet die Landesgeschäftsstelle.

- Wird vom AMS wegen einer ausständigen Rückforderung eine Exekution eingeleitet, ist diese in der ALV-Applikation im Menüpunkt „AMS Exekutionen“ anzulegen.

Ist es nicht möglich, nach weitestgehend möglicher Abklärung und Erledigung des Anliegens, dieses **endzuerledigen**, ist ein Kontakt zum_zur zuständigen Berater_in im Job-Service herzustellen:

- Telefonische Rücksprache
- PST-Kommbox-Nachricht an den_die zuständige_n Berater_in im Job-Service zur erforderlichen Veranlassung im Job-Service (z.B. eine Entscheidung zu Förderfragen).

²⁴ Ermittlungsverfahren zu § 10, § 8 und § 23 ALVG sollen termingesteuert erfolgen und nur in Ausnahmefällen (z.B. bei Terminengpässen) vom Erst-Service erledigt werden.

7.2.5.1. Wiedermeldung nach einer Unterbrechung

Je nachdem, in welchem Bereich - Erst-Service, Job-Service oder ServiceLine - diese Angelegenheit thematisiert wird, ist sie von den jeweiligen Berater_innen zu erledigen. Die Kund_innen werden hierfür weder vom Job-Service ins Erst-Service noch umgekehrt geschickt.

Bei einer Wiedermeldung **nach einer Unterbrechung bis zu 62 Tagen** ist folgendermaßen vorzugehen:

- Für einen lückenlosen Leistungsbezug ist eine Wiedermeldung **ab dem ersten Tag nach Unterbrechungsende** erforderlich (Wegfall der Wochenfrist). Fällt der Tag nach der Unterbrechung an einen Samstag, Sonntag, Feiertag oder Schließtag so gilt die Wiedermeldung als rechtzeitig, wenn sie am darauffolgenden Werktag erfolgt.
- Die Wiedermeldung darf erst **NACH** dem Unterbrechungsgrund erfolgen. Der Anspruch gebührt erst ab dem Tag der Wiedermeldung. Beispiel: Liegt ein dreitägiger Krankenstand vor, kann die Wiedermeldung frühestens am vierten Tag erfolgen. Ist das AMS an diesem Tag geschlossen, dann ist die Wiedermeldung am nächsten Werktag ausreichend.
- Die Wiedermeldung kann **nur** persönlich, telefonisch oder per eAMS-Konto (nicht per E-Mail oder per Post) erfolgen.
- Erfolgt die Wiedermeldung **über das eAMS-Konto**, ist die in die Kommbbox übermittelte Änderungsmeldung (ÄMBU*) von dem_der Berater_in hinsichtlich des Zeitraumes zu prüfen und gegebenenfalls der Zeitraum der Unterbrechung entsprechend anzupassen.
- Sicherzustellen bei Wiedermeldung nach einer Bezugsunterbrechung ist, dass
 - noch **offene Vermittlungsvorschläge abzuklären** sind
 - zu überprüfen ist, ob ein neuer Termin zu buchen bzw. vorhanden ist und Kund_in darüber informiert wird
 - geprüft wird, ob eine § 10 ALVG-Ausschlussfrist noch offen ist
 - eine – vorgeschriebene - **persönliche Vorsprache (PWMJ)** eingehalten wird und somit eine Wiedermeldung über das eAMS-Konto oder die ServiceLine nicht erfolgen kann

Dauert die Unterbrechung **länger als 62 Tage** ist eine neuerliche Antragstellung erforderlich. Auch sind die **zwingend erforderlichen Daten** zu aktualisieren.



Wiedermeldung

Es ist zu prüfen, ob **innerhalb des Unterbrechungszeitraumes oder danach ein Termin vorhanden war** (Termin wurde im Zuge der Ruhendstellung gelöscht).

Wenn ja, ist ein Termin mit **derselben Kontaktart** (ausgenommen C-/M-/V-/Z-Termin) innerhalb von 2 Wochen nach der Wiedermeldung bei dem_der zuständigen Berater_in zu buchen. Gibt es keinen passenden Termin innerhalb von 2 Wochen oder handelt es sich um einen C-, M-, V- oder Z-Termin ist der_die zuständige Berater_in mittels Kommbbox mit PST-AV zu verständigen. Im Betreff des Dokumentes ist der Text „SELBL: Termin vereinbaren“ einzutragen.

Wenn nein, ist der_die zuständige Berater_in mittels Kommbbox mit PST-AV zu verständigen. Im Betreff des Dokumentes ist der Text „SELBL: Termin vereinbaren“ einzutragen.

Zu erbringende Nachweise

- Bei folgenden Bezugsunterbrechungen sind die entsprechenden Nachweise zu verlangen: **Waffenübungen** (Wehrdienstbuch oder Entlassungsschein), **Beschäftigung** (Lohnbescheinigung bei vorübergehender Beschäftigung), **Haft** (Haftbescheinigung). Die Prüfung der Nachweise ist in der EDV (Dokument oder in der getroffenen Veranlassung/BU) zu dokumentieren und die Nachweise durch den externen Scan-Dienstleister zu scannen
- Bei einem **Krankenstand ohne Krankengeldbezug** (vor allem relevant bei den ersten drei Tagen des Krankenstands sowie bei Ausgesteuerten) gebührt die Leistung nur, wenn eine ärztliche Bestätigung (ärztliche Krankmeldung bzw. Arbeitsunfähigkeitsmeldung) über die Erkrankung vorliegt. Wird die ärztliche Bestätigung nicht vorgelegt, ist eine Frist dafür zu setzen. Wird die Bestätigung nach Ablauf der Frist nicht vorgelegt, gebührt kein Anspruch für diese Krankenstandstage.

Nachsichtsmöglichkeit bei Auslandsaufenthalt

- Bei **Bezugsunterbrechungen** aufgrund von **Auslandsaufenthalten** sind die Arbeitsuchenden über die Möglichkeit der Nachsicht vom Ruhen der Leistung zu informieren. Diese Nachsicht ist nur aufgrund eines Nachsichtsantrages des_der Kund_in (formlos unter Angabe der Nachsichtsgründe) zu erteilen. Vor der Entscheidung über die Anerkennung von Nachsichtsgründen muss die RGS den Regionalbeirat anhören. Bei nachträglicher Bekanntgabe ist die gleiche Vorgangsweise anzuwenden. Plant der_die Kund_in einen Auslandsaufenthalt wegen einer Arbeitsuche in einem anderen EWR-Land oder in der Schweiz, ist er_sie über die Möglichkeit des Leistungsexports zu informieren.

Zusätzliche Qualitätsstandards für besondere Personengruppen

Ausländer_innen

- Da **Änderungen der Familienverhältnisse** zu einem Verlust des Begünstigtenstatus führen können, ist eine Prüfung durchzuführen.

Personen mit Pensionsvorschuss

- Leistungsbezieher_innen, die einen Antrag auf Pension stellen, müssen darauf hingewiesen werden, dass bei einer Gewährung eines Pensionsvorschusses dieser eingekürzt wird, wenn mit einer niedrigeren Pension gerechnet werden muss.

7.2.5.2. Termine vergeben bei Spontan-Vorsprachen

In folgenden Fällen sind jedenfalls **persönliche Termine** im Job-Service zu vergeben:

- wenn es sich um ein Chancen-Gespräch oder um ein Beratungsgespräch nach einer Unterbrechung zwischen 63 Tagen und 2 Jahren handelt
- wenn es sich um ein Bilanz-Gespräch handelt
- beim ersten Termin in der neu zuständigen RGS nach einer Übersiedlung
- wenn Kund_innen nicht anders erreichbar sind (kein eAMS-Konto, kein E-Mail, kein Telefon)
- für Kund_innen im Verfahren gem. § 8 und § 23 ALVG zur Abklärung der Arbeitsfähigkeit bzw. im I-BU/Pensionsverfahren (sofern nicht bereits im Erst-Service erledigt, siehe Kapitel [7.2.5.](#) „Anliegen von Spontankund_innen erledigen“)
- für Kund_innen zur Abklärung gemäß § 10 ALVG (sofern nicht bereits im Erst-Service erledigt, siehe Kapitel [7.2.5.](#) „Anliegen von Spontankund_innen erledigen“)
- wenn die Rückmeldungen zu Eigeninitiative bzw. Vermittlungsvorschlägen zeitlich und qualitativ nicht entsprechen
- bei Verdacht auf Leistungsmissbrauch

Meldet sich ein_eine Kund_in nach einer **Bezugsunterbrechung** wieder, ist zu überprüfen, ob er_sie entsprechend den Vorgaben für das Kontaktintervall **bereits einen Job-Service-Termin in der Zukunft hat** – andernfalls ist ein Termin zu vereinbaren.



Terminverschiebungen oder -lösungen

Terminverschiebungen sind von der ServiceLine durchzuführen. Folgende Termine dürfen durch die SEL **nicht** verschoben oder gelöscht werden - AUSNAHME: bei einer PST-Abmeldung (z.B. wegen Kur):

- Infotage zu Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen
- Termine mit Psycholog_innen (z. B. Eignungsuntersuchung)
- REHAnet-Termine
- Infoveranstaltungen für Neukund_innen
- M-Termine (auch keine Abstandnahme von Kontrollmelde-terminen)
- C- und Z-Termine
- V-Termine (aus technischen Gründen nicht möglich).

Alle anderen Terminverschiebungen sind von der SEL durchzuführen, sofern ein Termin mit **derselben Kontaktart innerhalb von 2 Wochen** gebucht werden kann. Ist dies nicht möglich, dann ist der_die Berater_in mittels Kommbbox mit **PST-AV** (Betreff: „SELBL: **Kd. Terminverschiebung**“) zu verständigen.

7.2.5.3. Auszahlungstatus bei Leistungsanspruch abklären

Bei jedem Kontakt (betrifft alle Channels/Vertriebswege) ist zu prüfen, ob die Ausgabe eines Folgeantrages erforderlich ist und bei einem persönlichen Spontankontakt sofort zu veranlassen.

Besonders bei Kund_innen während einer vom AMS initiierten Maßnahme ist auf das Höchstausmaß der Notstandshilfe zu achten, da der_die Kund_in davon ausgeht, dass die Existenzsicherung während der Dauer der Maßnahme sichergestellt ist.



Folgeantrag

Es ist zu **prüfen**, ob ein **Folgeantrag** erforderlich ist (HÖA). Nötigenfalls ist Kund_in auf notwendige Antragstellung über das eAMS-Konto oder persönlich in der RGS hinzuweisen.

7.3. Chancen-Gespräch bzw. Beratungsgespräch im Job-Service durchführen

- Im **Beratungssetting** werden mit dem_der Kund_in aufbauend auf den erfassten Informationen oder Aufträgen aus dem Erstkontakt die vorhandenen Qualifikationen und Kompetenzen, eventuell Vermittlungshemmnisse sowie der Qualifizierungsbedarf etc. abgeklärt.
- Bei einem Neuzugang oder einer Unterbrechung von mehr als zwei Jahren wird mit dem_der Kund_in ein **Chancen-Gespräch** durchgeführt. Dieses muss persönlich stattfinden. Eine Betreuungsvereinbarung BPlan CG bzw. BPlan JU wird erstellt.

- Bei einer Unterbrechung von 63 Tagen bis 2 Jahren wird ein auf die individuelle Situation des_der Kund_in abgestimmtes **Beratungsgespräch** (persönlich) geführt. Das Ergebnis ist – so keine oder keine aktuelle Betreuungsvereinbarung mehr vorliegt - in einer Betreuungsvereinbarung (BPlan JS bzw. BPlan JU) festzuhalten.
- Der_die Berater_in erweitert mit dem_der Kund_in das **Vermittlungsprofil**, führt Matching und Vermittlung durch und vereinbart mit dem_der Kund_in die Vermittlungs- und Bewerbungsstrategie.
- Bei nicht erfolgreichen Matching- oder Vermittlungsversuchen bespricht der_die Berater_in mit dem_der Kund_in ergänzend zur Vermittlungsstrategie Förderangebote, um bei **Unterstützungsbedarf** die Chancen für die Arbeitsaufnahme zu verbessern (z.B. bei Betreuungspflichten, Qualifizierungsbedarf, gesundheitlichem Abklärungsbedarf o.a.).
- Die **Kontakthaltung und Kommunikationsform** werden nach individuellem Bedarf passend zu den vereinbarten Aktivitäten festgelegt. Die Nutzung des eAMS-Kontos wird besprochen.
- Wird der Termin für ein Chancen-Gespräch, das nach § 46 Abs 3 iV mit § 49 ALVG vorzuschreiben ist, von der_dem Kund_en nicht wahrgenommen, so ist bei der persönlichen Vorsprache ein Ermittlungsverfahren rund um die Sanktionierung nach § 46 Abs. 3 iV mit § 49 ALVG einzuleiten. Liegen keine triftigen Gründe für das Versäumen des Chancen-Gesprächs vor, so ist nach § 46 Abs 3 iV mit § 49 ALVG zu sanktionieren. Die Inhalte des Chancen-Gesprächs sind bei einem neuerlich vorgeschriebenen Termin nachzuholen: Neuerlicher C-Termin (oder wenn Leistung bereits zuerkannt: M-Termin).
- Wird ein Beratungsgespräch vom_von der Kund_in nicht eingehalten, ist dieses so rasch wie möglich nachzuholen.

Ziel

- Nach dem Chancen-Gespräch/Beratungsgespräch ist eine gemeinsame Sicht auf die Situation hergestellt. Diese bildet die Grundlage für die vereinbarte Zusammenarbeit. Der_die Kund_in kennt die weiteren Schritte und den „roten Faden“ der gemeinsamen Strategien. Die Verbindlichkeit in Bezug auf Rechte und Pflichten ist deutlich kommuniziert.
- Die Betreuungsstrategie in Bezug auf Vermittlungs- und Bewerbungsaktivitäten und Unterstützungsbedarf wurde vereinbart und ist in der Betreuungsvereinbarung (Betreuungsvereinbarung Chancen-Gespräch / BPlan CG, Betreuungsvereinbarung Job-Service / BPlan JS bzw. Betreuungsvereinbarung für Jugendliche / BPlan JU) nachvollziehbar festgehalten.

Achtung: Die Vorgehensweise bei Jugendlichen bis 18 ist in Kapitel [7.3.6](#). „Betreuungsvereinbarung erstellen und kommunizieren“ ausführlich beschrieben.

7.3.1. Vermittlungs- und betreuungsrelevante Daten vervollständigen und aktualisieren

Aufbauend auf bereits vorhandene Informationen, welche im Erstkontakt/im Erst-Service erfasst wurden, und möglichen weiteren Informationen, die der_die Kund_in im Erstkontakt nachzuliefern beauftragt wurde, werden folgende **Inhalte** mit dem_der Kund_in besprochen:

- Die Situation bzw. Potenziale sowie die Erwartungen bzw. Wünsche des_der Kund_in. Insbesondere werden Themen explizit besprochen, bei denen sich für den_die Job-Service-Berater_in Unklarheiten oder Vermittlungshemmnisse abzeichnen.
Eine neuerliche Abfrage oder Überprüfung leistungsrelevanter Daten, welche bereits im Erst-Service erhoben wurden, erfolgt nicht.
- Vertiefende Abklärung zur Vereinbarung der gemeinsamen Vermittlungs- und Bewerbungsstrategie erfolgt zu folgenden Themen:
 - Abklären der beruflichen Laufbahn, Ursache für die Arbeitslosigkeit bzw. Arbeitsuche, Dauer von Berufsunterbrechungen
 - schulische und berufliche Ausbildungen, berufliche Kompetenzen, Zusatzqualifikationen/Zertifikate: jedenfalls Sprach- und EDV-Kenntnisse entweder mit den entsprechenden Schlüsselwörtern (SW) oder im Segment BW1 Feld „Ausbildung/Text“ (sofern kein passendes SW vorhanden ist)
 - Mobilität und vorhandene Führerscheine
 - Für Kund_innen ab 16 Jahren mit einem Berufswunsch aus den Berufsobergruppen „50 bis 52“ sowie gegebenenfalls „3999“ sowie mit asylberechtigten Personen und subsidiär Schutzberechtigten (KON/SUB) aus Wien und Niederösterreich aus allen Berufsbereichen ist abzuklären, ob eine überregionale Vermittlung (gemäß Zumutbarkeitsbestimmungen) möglich ist und entsprechend dem Ergebnis ist der Deskriptor *ÜRVJ* bzw. *ÜRVN* zu vergeben.
 - vermittlungsrelevante Voraussetzungen, Fähigkeiten und Interessen (z. B. Vereinstätigkeiten, privat angeeignete Fähigkeiten)
 - etwaige Berufseinschränkungen (z.B. aus arbeitsmedizinischen Gutachten), gesundheitliche Einschränkungen
 - etwaige Verfügbarkeitseinschränkungen (z.B. Betreuungspflichten, ambulante Reha)
- Die vermittlungsrelevanten Segmente werden mit dem_der Kund_in zu einem **marktkonformen Vermittlungsprofil** befüllt bzw. aktualisiert. Zur Erhebung von vermittlungs- und betreuungsrelevanten Kompetenzen ist das **Berufsinformationssystem (BIS)** heranzuziehen.
- Liegt noch kein aktualisiertes **Inserat** vor, ist dies mit dem_der Kund_in zu formulieren.
- Liegt noch kein aktueller bzw. aktualisierter **Lebenslauf** vor, wird der_die Kund_in ersucht, diesen zu übermitteln. Dabei soll den Kund_innen allenfalls Unterstützung angeboten werden und eine Nachfrist gegeben werden. Wenn nach 2 Wochen noch kein aktueller Lebenslauf übermittelt wurde, hat eine

entsprechende Dokumentation (X-Text) zu erfolgen, dass der_die Kund_in auch nach mehrmaliger Aufforderung keinen Lebenslauf zur Verfügung gestellt hat.

Wichtiges zum Lebenslauf

- Wurde von dem_der Kund_in ein Lebenslauf zur Verfügung gestellt, ist dieser unverzüglich vor der Speicherung bzw. vor der Freigabe für die Veröffentlichung im eJob-Room zu kontrollieren auf:

a) Einhaltung der **Mindestangaben**

Fehlen im Lebenslauf die Mindestangaben, so ist der_die Kund_in von dem_der Berater_in darauf hinzuweisen. Ist jedoch ein_eine Kund_in nicht bereit, den Mindeststandard zu erfüllen, so ist dies als Entscheidung des_der Kund_in zu akzeptieren und entsprechend im PST im ERLEDIGUNGSVERMERK (liegt ein kompetenzorientiertes Bewerbungsprofil vor, gilt dies ebenso) zu dokumentieren. Es liegt dann im Ermessen des_der Berater_in, ob er_sie es als sinnvoll erachtet, diesen Lebenslauf für den eJob-Room freizuschalten. Ist der_die Kund_in bereit, Verbesserungen durchzuführen, aber ohne fremde Hilfe dazu nicht imstande, so ist von dem_der Berater_in für eine geeignete Unterstützung zu sorgen.

b) Verwendung von anderen **personenbezogenen** Daten (vgl. „frei wählbare Angaben“)

Der_die Berater_in muss den_die Kund_in auf deren Verwendung **nicht** ausdrücklich hinweisen. Werden die Berater_innen von den Kund_innen befragt, ob personenbezogene Daten anzugeben sind, ist die Information zu erteilen, dass diese personenbezogenen Daten optional – nach Entscheidung des_der Kund_in – im Lebenslauf angeführt werden können, aber nicht müssen.

c) Verwendung von „**sensiblen Daten**“ bzw. „Besonderer Kategorien personenbezogener Daten“ gemäß DSGVO (zur Definition siehe nachfolgende Übersicht):

Kund_innen, die in ihrem Lebenslauf „sensible“ Daten angeben, sind von dem_der Berater_in **aktiv** über die geltende Rechtslage zu informieren. Die geltende Rechtslage besagt, dass diese Daten besonders schützenswert sind und vom AMS nicht dokumentiert werden dürfen, außer – in bestimmten Fällen – Gesundheitsdaten.

Entscheidet sich der_die Kund_in trotz des entsprechenden Hinweises dafür, diese Daten im Lebenslauf zu belassen, so ist diese Entscheidung im PST im ERLEDIGUNGSVERMERK zu dokumentieren.

Achtung: Wenn es sich um **Gesundheitsdaten** im Lebenslauf des_der Kund_in handelt, ist er_sie darüber zu informieren, dass **vom AMS keine Lebensläufe an Unternehmen übermittelt und im eJob-Room veröffentlicht werden dürfen, die Gesundheitsdaten enthalten.**

Unter Gesundheitsdaten sind alle Angaben zu verstehen, die Informationen zum gesundheitlichen Zustand eines_einer Kund_in geben, dies betrifft auch Angaben zu gegebenenfalls vorhandenen Behinderungen.

Möchte der_die Kund_in trotzdem, dass der Lebenslauf Unternehmen zur Verfügung gestellt bzw. im eJob-Room veröffentlicht wird, muss er_sie die Gesundheitsdaten aus dem Lebenslauf entfernen. Ist der_die Kund_in zu einer diesbezüglichen Korrektur nicht bereit, darf der Lebenslauf nicht veröffentlicht werden. Die Entscheidung des_der Kund_in ist im PST im ERLEDIGUNGSVERMERK zu dokumentieren.

Übersicht: Mindestangaben – Personenbezogene Daten – Sensible Daten:

Mindestangaben Folgende Daten soll ein aussagekräftiger Lebenslauf enthalten:
• Vor- und Zuname • Kontaktmöglichkeit (E-Mail und/oder Telefon und/oder Postadresse) • Vorherige Arbeitgeber bzw. alternativ geeignete Angaben, die Rückschlüsse auf die Art und Größe der Unternehmen zulassen (Branche, Anzahl der Mitarbeiter_innen etc., in denen der_die Kund_in früher gearbeitet hat) • Berufserfahrung (Position und damit verbundene Aufgaben, Dauer der Beschäftigung) • Aus- und Weiterbildungen (Darstellung der erworbenen Kenntnisse, Dauer der Ausbildung, ggf erworbene Abschlüsse) • Sonstige relevante Kenntnisse (z. B. Sprachen, EDV-Kenntnisse, Führerschein etc.)
Personenbezogene Daten - Frei wählbare Angaben Diese Angaben kann ein Lebenslauf enthalten, muss er aber nicht. Der_die Kund_in entscheidet selbst, wie viel Persönliches er_sie angeben möchte.
Beispiele dafür sind: • Geburtsort • Geburtsdatum • Staatszugehörigkeit/Nationalität • Wohnort • Geschlecht • Familienstand • Kinder • Foto • Hobbies, Interessen, • Vereinszugehörigkeiten, ehrenamtliche Tätigkeiten etc.
„Sensible Daten“ bzw. „Besondere Kategorien personenbezogener Daten“ nach Artikel 9 der DSGVO Bei diesen Daten handelt es sich um besonders schützenswerte Informationen und es gelten besondere Bestimmungen:
• Ethnische und rassische Herkunft • Gewerkschaftszugehörigkeit • Politische Meinungen • Religiöse und weltanschauliche Überzeugungen • Sexuelle Orientierung und Daten zum Sexualleben • Gesundheit

Erläuterungen:

Werden die Lebensläufe durch Träger erstellt, sind diese auf die Verwendung des BIS für die Angabe von Kompetenzen hinzuweisen.

Bei den Deutschkenntnissen handelt es sich nicht um sensible Daten, sie können im Lebenslauf angeführt werden.

- Die Bewerbungsunterlagen sind im PST Segment DOKU unter BEWLEB, Lebensläufe unter LEBENSLF abzuspeichern.
- Für Kund_innen, für die bereits ein Lebenslauf gespeichert ist, sind bei einer neuerlichen Vormerkung die Aktualität und Vollständigkeit (siehe „Mindestangaben“) des bestehenden Lebenslaufes zu überprüfen. Wenn der Lebenslauf nicht mehr aktuell ist, ist der_die Kund_in darauf aufmerksam zu machen, dass ein aktueller Lebenslauf zur Verfügung gestellt werden soll. Nicht mehr aktuelle Lebensläufe werden auf „nicht freigeben“ gestellt.
- Die Kund_innen sind darüber zu informieren, dass ihr Lebenslauf im eJob-Room zur Einsichtnahme durch registrierte Unternehmen veröffentlicht wird.

Grundsätzlich gelten folgende **Regelungen für die Veröffentlichung des Lebenslaufes im eJob-Room:**

- Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des AMS sehen vor, dass ein Lebenslauf, den ein_eine Kund_in dem AMS zur Verfügung stellt, von registrierten Unternehmen, die ein entsprechendes Jobangebot machen, im eJob-Room eingesehen werden kann. Dies gilt so lange, als mit dem_der Kund_in keine andere Vereinbarung getroffen wird. Eine ausdrückliche schriftliche Zustimmung der Kund_innen zur Freischaltung des Lebenslaufes im eJob-Room ist nicht notwendig.
- Grundsätzlich besteht für einen_eine Kund_in keine gesetzliche Verpflichtung, dem AMS einen Lebenslauf zur Verfügung zu stellen. Aus diesem Grund ist dem Wunsch eines_einer Kund_in nachzukommen, wenn dieser_diese den Lebenslauf im eJob-Room sperren lassen möchte (z. B. wenn der_die Kund_in noch in Beschäftigung steht etc.) auch dann, wenn er_sie den Lebenslauf dem AMS bereits übermittelt hat. Von einer Freischaltung des Lebenslaufes im eJob-Room kann auch seitens des_der AMS-Berater_in abgesehen werden, wenn die Veröffentlichung des Lebenslaufes der Vermittlung abträglich ist (z. B. Verwendung eines unpassenden Fotos, Rechtschreibfehler, Lebenslauf entspricht nicht den Mindestanforderungen etc.).
- Der_die Kund_in ist darauf hinzuweisen, dass eine Vermittlung ohne passenden Lebenslauf erschwert bis unmöglich wird. Weigert sich der_die Kund_in aus Datenschutzgründen, den Lebenslauf im eJob-Room zu veröffentlichen, so ist er_sie darüber zu informieren, dass ein Lebenslauf lediglich die genannten Mindestangaben beinhalten muss und es nicht zwingend notwendig ist, persönliche Daten anzugeben. Diese Information ist insbesondere für minderjährige Jugendliche (und deren Erziehungsberechtigte) wichtig, da der Schutz der persönlichen Daten bei dieser Zielgruppe besonders hoch zu bewerten ist, gleichzeitig aber auch die Chance auf Vermittlung einer Lehrstelle zu wahren ist.

Zusätzliche Qualitätsstandards für besondere Personengruppen

Ausländer_innen

- Für ausländische Kund_innen sind die vermittlungsrelevanten Daten (z.B. Aufenthaltsrecht) in das Segment ZUA einzutragen.

Personen mit einer außerordentlichen Auflösung des Lehrverhältnisses gemäß § 15a BAG

- Siehe Kapitel [7.1.3](#). „Auftrag zur Vermittlung und Arbeitssuche registrieren /entgegennehmen“ – Besondere Personengruppe

Militärpersonen auf Zeit

- Das AMS hat für Militärpersonen auf Zeit (MZ) – sofern sie vom BMLV- dazu aufgefordert werden – eine Berufsberatung durchzuführen und ein Berufsberatungsgutachten zu erstellen. Das **Berufsberatungsgutachten** muss auf folgende Fragen eingehen:
 - Bringt die MZ die Fähigkeiten (Kompetenzen) für die Berufsförderungsmaßnahme mit?
 - Bestehen dafür Verwendungsmöglichkeiten am Arbeitsmarkt?
- Kann das AMS den Ausbildungswunsch (aufgrund mangelnder Fähigkeiten oder mangelnder Verwendungsmöglichkeiten am Arbeitsmarkt) nicht befürworten, muss klar hervorgehen aus welchem Grund der Einwand erhoben wird (und auch tatsächlich das Wort „Einwand“ verwendet werden).
- Das Berufsberatungsgutachten kann von dem_der SFA-Berater_in oder vom BIZ im Rahmen einer Berufs- und Bildungsberatung erstellt werden. Bei der Buchung im BIZ sind die oben angeführten Fragen, als Grund für die Abklärung anzuführen (siehe Kap. [6.9.1](#). „Prozessablauf an der Schnittstelle“).
- In der DOKU ist im PST/Segment DOKU Klasse „Text“, Typ „R“ auf Basis der Ergebnisse des Beratungsprotokolls eine Anamnese der Ausgangssituation, das Beratungsergebnis inkl. Ablauf der angestrebten Ausbildung (Berufs- bzw. Ausbildungsziel; wenn vorhanden: Art und Ort der Kurse, die als best- und kürzest mögliche Schritte zur Zielerreichung vorgeschlagen werden; deren voraussichtliche Dauer) sowie die erwähnten Stellungnahmen hinsichtlich der individuellen Fähigkeiten und der Verwendungsmöglichkeiten am Arbeitsmarkt festzuhalten. Die „R“-Eintragung soll so formuliert sein, dass sie als Berufsberatungsgutachten dem Militärkommando des Bundeslandes übermittelt werden kann.
- Die MZ sind darüber zu informieren, dass Ausbildungen, die den vom BMLV- geförderten Zeitraum übersteigen, vom AMS nicht weiterfinanziert werden. Es muss deshalb auf jeden Berufsberatungsgutachten der Vermerk stehen: *„Dauert die angestrebte Ausbildung länger als der durch das BMLV- geförderte Zeitraum, so erfolgt keine Weiterfinanzierung durch das AMS.“*

Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen

- Ausmaß und Art der gesundheitlichen Beeinträchtigung ist zu besprechen und in der EDV zu dokumentieren. Für Personen, die als „Personen mit sonstigen gesundheitlichen Einschränkungen“ (Code „A“) in der EDV erfasst werden (siehe Punkt [6.12.4](#) „Feld Begünstigung“) und die aufgrund ihrer Einschränkung Schwierigkeiten bei der Vermittlung oder nur ein eingeschränktes Spektrum an Berufsmöglichkeiten haben, muss ein **ärztliches Gutachten** im Segment DOKU Klasse „Text“ Typ „A“ abgespeichert werden (bzw. mit einem Gutachten aus MVBEBER verknüpft werden) oder ein Leistungskalkül des Kompetenzzentrums Begutachtung unter DOKU (Klasse „Text“ Typ „GESUND“) übermittelt vorliegen. Auswirkungen auf die Vermittlungs- und Berufsmöglichkeiten sind im Segment ALL im Feld „Anmerkungen“, inkl. Angabe des Datums der dokumentierten gesundheitlichen Einschränkung („A“, „GESUND“) festzuhalten. Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen sind nicht automatisch auf Verm. Post „N“ zu stellen.
- Umstände, die aufgrund der gesundheitlichen Einschränkungen betreuungsrelevante Auswirkungen haben, sowie die Vereinbarung einer beruflichen Rehabilitation und etwaige Kostenträger sind im PST Segment DOKU Klasse „Text“ Typ „REHA“ zu vermerken. Insbesondere sind die im Rahmen einer beruflichen Rehabilitation (Stabilisierung, Qualifizierung u. a.) eingeleiteten Kontakte und Abstimmungsprozesse mit anderen Kostenträgern unter „REHA“ zu dokumentieren.

Personen mit Betreuungspflichten

- Die Bestimmungen der BRL Betreuungsvereinbarung bezüglich Betreuungspflichten sind zu beachten.

Wiedereinsteiger_innen

- Der_die Kund_in ist über die **WE-Angebote** zu informieren bzw. auf die WE-Veranstaltungen zu verweisen.²⁵
- Wiedereinsteiger_innen, die die Kinderbetreuung noch nicht geklärt haben, sind aktiv auf die Möglichkeit einer AS-Vormerkung hinzuweisen. Die WE-Mappe ist an diese Personengruppe auszuhändigen und gemeinsam zu besprechen.

²⁵ Das Angebot „Wiedereinstieg mit Zukunft“ (WmZ) steht ausschließlich Frauen offen und es sind ausschließlich Frauen zuzubuchen.

7.3.2. Bewerbungsergebnisse abklären und Konsequenzen ableiten

Die Bewerbungsergebnisse von Vermittlungsvorschlägen sind abzuklären und gegebenenfalls Konsequenzen einzuleiten.

Qualitätsanforderungen bei der Abklärung von Bewerbungsergebnissen

- In der Spalte „Ergebnis“ darf nur dann ein Eintrag erfolgen, wenn es sich um ein Endergebnis handelt oder wenn das Ergebnis vorläufig ungeklärt (U) ist, weil zum Zeitpunkt der Abbuchung eine Klärung unmöglich ist (z. B. Abmeldung wegen Auslandsaufenthalts).
- Bei Vermittlungen, bei denen noch kein Ergebnis der Bewerbung bekannt ist, und der PST wegen Krankenstand ruhend gestellt wird, sind keine Eintragungen in der Spalte „Ergebnis“ vorzunehmen. Im Zuge der **Wiedermeldung** sind die offenen Vermittlungen mit den Kund_innen abzuklären.
- Ist eine Bewerbung im Laufen, aber eine endgültige Abklärung noch nicht möglich, ist in der Spalte „Grund Art“ **„Beworben“** auszuwählen. Im zugehörigen Datumsfeld ist jenes Datum einzusetzen, bis zu dem realistisch mit einem Resultat gerechnet und damit der Bewerbungsstatus erneut abgeklärt werden kann.
- Nennt ein_eine Kund_in **kein** Datum, bis zu dem eine Entscheidung zu erwarten ist, wird als Datum für eine neuerliche Ergebnisabklärung das **Tagesdatum + 1 Monat** eingetragen.
- Unabhängig vom Channel sind bei jedem Kontakt noch offene Vermittlungsvorschläge, Ergebnisse für automatisch abgebuchte Stellen abzuklären sowie Vermittlungsvorschläge mit Zwischenergebnissen oder Endergebnissen „U“ weiter zu konkretisieren und in der EDV zu dokumentieren. Meldet sich ein_eine Kund_in nach einer Unterbrechung der Vormerkung wieder, so sind offene Vermittlungsvorschläge **sofort bei Wiedermeldung abzuklären**.
- Ausgehend von den Ergebnissen der Vermittlungsvorschläge sowie den bisherigen Erfahrungen bei der Arbeitssuche (Hindernisse bei der Vermittlung bestehen) ist zu entscheiden, ob die vermittlungsrelevanten Felder (z. B. Arbeitsort, Beruf) anzupassen sind bzw. ob die Betreuungsstrategie (z. B. bei fehlenden Kenntnissen ist eine Qualifizierung zu überlegen) zu ändern ist bzw. ob Lösungsansätze und Unterstützung anzubieten sind.



Abklärung der Vermittlungsergebnisse

Auch für die Mitarbeiter_innen der SEL gilt, dass bei jedem Kund_innenkontakt offene Vermittlungsvorschläge, automatisch abgebuchte Stellen sowie Vermittlungsvorschläge mit Zwischenergebnissen oder Endergebnissen „U“ abzuklären bzw. weiter zu konkretisieren und in der EDV zu dokumentieren sind.

Kund_innen mit einem aktivierten eAMS-Konto sind zu informieren, dass sie die Rückmeldung auch direkt im eAMS-Konto vornehmen können.

- Wenn nach Ablauf der Rückmeldefrist noch kein End- bzw. Zwischenergebnis eingetragen wurde, wird am neunten Tag ein **automatisches Erinnerungsschreiben** (bezieht sich auf Vermittlungsvorschläge mit Vermittlungsart V und L) erstellt, wenn der_die Kund_in über ein aktives eAMS-Konto, eine E-Mail-Adresse oder ein SMS-fähiges Telefon verfügt. In der Bewegungszeile setzt sich in „Grund Art“ „Prüfung eingeleitet“.

Personen ohne die angeführten Zustellmöglichkeiten müssen nicht extra informiert werden (Erinnerung stellt eine Serviceleistung dar, die nicht jedenfalls zu erbringen ist).

Für die Überprüfung der fristgerechten Rückmeldung zu Vermittlungsvorschlägen durch den_die Kund_in ist eine Bewegungssuche durchzuführen. Diese Bewegungssuche hat optional ab dem 9. und in jedem Fall bis 14. Tag nach Ausgabe der Vermittlungsvorschläge zu erfolgen. Zu prüfen sind PSTs mit Bewegungszeilen ohne Inhalte und mit „Prüfung eingeleitet“ im Feld „Grund Art“, wobei das Datum, an welchem der Vermittlungsvorschlag ausgegeben wurde, zu beachten ist.

Das Ergebnis der Abklärung ist im PST in den Bewegungen einzutragen. Als Ergebnis gilt sowohl das Zwischenergebnis „Beworben“ als auch alle Endergebnisse.

Erfolgte keine Rückmeldung des_der Kund_in, ist der Vermittlungsvorschlag mit Code „-“ abzubuchen, im Feld „Grund Art“ setzt sich „Arbeitswilligkeit“ automatisch, die Leistung des_der Kund_in ist mit „S“ einzustellen und ein Ermittlungsverfahren gem. § 10 ALVG einzuleiten. Der PST wird nicht ruhend gestellt.

- Vorgehensweise bei **irrtümlicher Ergebnisbuchung**:
Stellt sich heraus, dass das Ergebnis einer Vermittlung irrtümlich mit der Begründung „Arbeitswilligkeit“ abgebucht worden ist, so ist der im Zuge dessen vergebene Code „-“ oder „N“ mit der zutreffenden Codierung vom SFA zu überschreiben, im Feld „Grund Art“ „Arbeitswilligkeit“ durch die korrekte Begründung zu ersetzen und im Feld „Anmerkung“ darauf hinzuweisen, dass aufgrund einer fehlerhaften Information ein falsches Ergebnis eingetragen und dies berichtigt worden ist.

Ist noch keine andere Begründung bekannt:

- Bei Code „-“ kann das SFA im PST das Feld „Ergebnis Art“ auf „Leer“ zurücksetzen. Es muss ein „Grund Art“ eingetragen werden.
- Bei Code „N“: Dieser kann technisch nur mit „U“ oder „E“ überschrieben, aber nicht mehr auf „leer“ gesetzt werden. Treffen „U“ oder „E“ nicht zu, erfolgt keine Änderung von Code „N“.

Erlangt zuerst das SFU oder die SEL Kenntnis von diesem Irrtum, ist das SFA vom SFU bzw. von der SEL über die neue Sachlage mittels „Meldung an SFA“ aus den „Bewegungen“ zu informieren; der Code „-“ ist vom SFU oder der SEL **nicht** zu

überschreiben. Das SFA hat diese neue Information bei der Prüfung zu berücksichtigen.

Eintragungen bei der Abklärung von Bewerbungsergebnissen

- **Ergebnis Art „N“** (nicht eingestellt): Dieser Code ist als Ergebnis einer Vermittlung dann einzutragen, wenn

Thema	Im Feld „Grund Art“	im Feld „Anmerkungen“	Weiteres Vorgehen
der_die Kund_in vom Unternehmen nicht eingestellt wurde.	ist die zutreffende Begründung auszuwählen oder	eine Begründung in Form eines freien Textes einzutragen, wenn keine vordefinierte Begründung zutrifft.	
der_die Kund_in meldet, dass die Stelle bereits besetzt ist.	ist die Begründung „besetzt“ auszuwählen.		Wurde dies dem SFA oder der SEL gemeldet, ist das SFU mittels „Mitteilung an SFU“ zu informieren.
sich der_die Kund_in beim Unternehmen vorgestellt hat , aber eine Einstellung vereitelt hat.	ist die Begründung „Arbeitswilligkeit“ (ARW) auszuwählen.		Ein Ermittlungsverfahren ist einzuleiten. Wurde dem SFU bzw. der SEL ein Vereitelungsverdacht gemeldet, ist das SFA mittels „Mitteilung an SfA“ zu informieren. Das SFA hat die weiteren Schritte einzuleiten.
ein Vermittlungsvorschlag gemacht wurde, der offenkundig nicht zumutbar war.	ist die zutreffende Begründung auszuwählen oder	eine Begründung in Form eines freien Textes einzutragen, wenn keine vordefinierte Begründung zutrifft.	

Thema	Im Feld „Grund Art“	im Feld „Anmerkungen“	Weiteres Vorgehen
der_die Kund_in meldet, dass die Stelle nicht passt und der_die SFA- oder SFU-Berater_in teilt diese Einschätzung	ist die zutreffende Begründung auszuwählen oder	eine Begründung in Form eines freien Textes einzutragen, wenn keine vordefinierte Begründung zutrifft.	
der PST ruhend gestellt wurde und absehbar ist, dass eine Bewerbung nicht mehr erforderlich ist (z.B. Pensionierung, Mutterschutz etc.).		ist eine entsprechende Begründung einzutragen.	

- **Ergebnis Art „-“** (nicht vorgestellt): Dieser Code ist ausschließlich dann als Ergebnis zu buchen, wenn sich ein_eine Kund_in beim Unternehmen bzw. dem AMS (bei Vorauswahl, Jobbörse) **nicht vorgestellt hat** und die Arbeitswilligkeit in Frage steht. Der Grund „Arbeitswilligkeit“ wird automatisch gesetzt.

Der_die Berater_in hat mit dem_der Kund_in unverzüglich abzuklären, warum keine Vorstellung erfolgt ist. Bei Verdacht auf Arbeitsverweigerung sind entsprechende Maßnahmen (Bezugseinstellung Code „X“, Vorgehensweise siehe Kapitel [6.16](#) „Behördliches Ermittlungsverfahren“) zu treffen; der PST ist nicht ruhend zu stellen.

- **Ergebnis Art „U“** (vorläufig ungeklärt): Dieser Code darf nur dann als Ergebnis ausgewählt werden, wenn eine Ruhendstellung des PST mit Einstellgrund „S“ erfolgt und eine Abklärung der Bewerbungsergebnisse mit dem_der Kund_in nicht mehr möglich ist (z. B. schriftliche/digitale Abmeldung des_der Kund_in von der Vormerkung wegen Auslandsaufenthalt).



Eintragung (Zwischen-) Bewerbungsergebnis

Entsprechend der Rückmeldung der Kund_innen sind die Eintragungen in der Feldergruppe „Ergebnis“ und in der Feldergruppe „Grund“ vorzunehmen. Trifft keine der vordefinierten Begründungen bei Bewerbungsergebnissen zu, ist in den Anmerkungen eine entsprechende Begründung einzutragen.

Im Feld Anmerkung ist „SELBL: lt. Kd.“ zu dokumentieren.



Kund_in war nicht vorstellen

In diesem Fall ist als Ergebnis (PST/Segment BEW im Feld Art) der Code „-“ einzutragen. Dadurch generiert sich in der Feldergruppe „Grund Art“ automatisch „Arbeitswilligkeit“ (ARW). Im Feld Anmerkungen ist „SELBL: lt. Kd.“ zu dokumentieren.

Der_die Kund_in ist darüber zu informieren, dass ein Leistungsverlust für 6 bis 8 Wochen drohen könnte (Rechtsfolgen gem. § 10 ALVG).

Über die Funktion „Meldung an Sfa“ in den Bewegungen mit dem Text „SELBL: Kd. war nicht vorstellen.“ ist das SFA zu informieren. Es ist **keine** BE durchzuführen.



Vermittlungsvorschlag passt nicht

Melden Kund_innen, dass Vermittlungsvorschläge nicht zu den Vereinbarungen passen, ist keine Ergebnisbuchung vorzunehmen. Der_die zuständige SFA-Berater_in ist ausgehend von den Bewegungen mit einer „Meldung an SFA“ „SELBL: Stelle passt nicht lt. Kd.“ zu verständigen.

Der_die Kund_in ist zu informieren, dass eine Klärung durch den_die Berater_in erfolgt, ob eine Vorstellung erfolgen muss oder nicht.

- **Grund Art „weitergeleitet“:** Bei Kund_innen, die sich im Rahmen einer Vorauswahl bewerben und das SFU diese an das Unternehmen weiterleitet, trägt das SFU „weitergeleitet“ im Feld „Grund-Art“ ein. SFA und ServiceLine dürfen diesen Eintrag nicht überschreiben. **Achtung:** Auch bei Rückmeldungen des_der Kund_in über das eAMS-Konto darf der Eintrag „weitergeleitet“ nicht überschrieben werden.



Eintrag „weitergeleitet“ im Rahmen einer Vorauswahl

Wenn bei Bewerbungen im Rahmen einer Vorauswahl das SFU „weitergeleitet“ im Feld „Grund-Art“ eingetragen hat, darf dieser Eintrag nicht überschrieben werden. Je nach erhaltener Information vom_von der_dem Kund_in en ist über Bewegungen mit einer „Meldung an SFA“ bzw. „Meldung an SFU“ „SELBL: lt. Kd ...“ zu verständigen.

Eigeninitiative Bewerbungen

- Bei jedem Kontakt mit dem_der zuständigen Berater_in, jedem O-Termin bzw. in regelmäßigen Abständen sind die **eigeninitiativ erfolgten Bewerbungen** bzw. die Eigenbewerbungen im eAMS-Konto zu kontrollieren. Das Ergebnis (z. B. Eigeninitiative wurde durchgeführt, Defizite im Bewerbungsprozess, Defizite in der Qualifikation) ist entweder im PST/Segment DOKU Klasse „Text“, Typ „X“ oder Typ „EIGENBEW“ oder in der Betreuungsvereinbarung zu dokumentieren und es sind gegebenenfalls Schritte zu unternehmen.

- Wird von dem_der Kund_in nicht die entsprechende Eigeninitiative zur Erlangung einer Beschäftigung gesetzt, ist die **eigeninitiative Arbeitsuche verpflichtend vorzuschreiben**. Zu diesem Zweck ist die arbeitslose Person aufzufordern, für eine bestimmte Zeit eine vorgegebene Anzahl an Bewerbungen anhand von Unterlagen nachzuweisen. Diese Vorgaben sowie die Regelung der Rückmeldemodalitäten zu Bewerbungen und ein Hinweis auf die drohende Rechtsfolge des § 10 ALVG sind mit dem_der Kund_in im Rahmen eines **persönlichen Termins** zu besprechen.
- Die Vorschreibung der Eigeninitiative inklusive aller Vorgaben und Hinweise ist in einer (allgemeinen) Niederschrift oder in der Betreuungsvereinbarung festzuhalten. Diese ist dem_der Kund_in zur Unterfertigung vorzulegen. Der_die Kund_in erhält eine Kopie der Niederschrift bzw. der Betreuungsvereinbarung.
- Bei der **Festsetzung der Eigeninitiative** bzw. der Anzahl der Bewerbungen ist nicht schematisch vorzugehen. Es ist auf das Alter, den Gesundheitszustand, die Bildung und Ausbildung sowie auf die konkrete Situation auf dem in Frage kommenden Teil des Arbeitsmarktes abzustellen. Deshalb muss in der Betreuungsvereinbarung oder Niederschrift neben der Anzahl der Bewerbungen und dem dafür vorgegebenen Zeitraum auch der in Frage kommende Teil des Arbeitsmarktes sowie eine **Begründung der Zumutbarkeit** zu entnehmen sein. Es ist dabei festzuhalten, dass Nachweise über die Eigeninitiative eingefordert werden. Für diesen Zweck ist der_die Kund_in gegebenenfalls auf die Möglichkeit der Eintragung der Bewerbungen im eAMS-Konto oder in der Liste „Nachweis über Bewerbungsaktivitäten“ hinzuweisen. Die Vorgabe der Form des Nachweises (z. B. das Bestehen auf die Eintragung in der Liste „Nachweis über Bewerbungsaktivitäten“) ist nicht zulässig. Es genügen auch Nachweise in Form von z. B. Kopien von Bewerbungsschreiben etc.
- Im PST sind bei der „sanktionierbaren“ Eigeninitiative der betreffende Betrieb, das Datum der Bewerbung, das Ergebnis der Bewerbung und grundsätzlich auch die Einsatzmöglichkeit des_der Kund_in („Beschäftigung als“) zu dokumentieren. Zu diesem Zweck kann die Bewerbungsliste eingescannt werden bzw. die Eigenbewerbungen aus dem eAMS-Konto (Geschäftsfunktion Dokumentation von Eigenbewerbungen) abgespeichert werden.
- Hält der_die Kund_in die Vereinbarungen zur „sanktionierbaren“ Eigeninitiative nicht ein, ist ein Verfahren gem. § 10 ALVG einzuleiten.

Zusätzliche Qualitätsstandards für besondere Personengruppen

Kund_innen ohne Leistungsbezug (gilt auch für BMSV-Bezieher_innen)

- Bei Nichtleistungsbezieher_innen, die eine zumutbare Stelle nicht annehmen bzw. von sonst sich bietenden Arbeitsmöglichkeiten nicht Gebrauch machen oder eine Beschäftigungsaufnahme vereiteln, eine Schulung, die unabdingbare Voraussetzung für eine Vermittlung ist, nicht antreten oder den Erfolg der Schulung vereiteln bzw. einen Kontrollmeldetermin nicht einhalten, gelten die Vorgaben der §§ 9, 10 und 49 ALVG analog, wobei eine Sanktion nicht verhängt werden kann, da keine Leistung besteht. Grundsätzlich ist wie bei Leistungsbezieher_innen vorzugehen.

- Der **Sachverhalt** ist ähnlich einer Niederschrift zu dokumentieren und die Angaben des_der Kund_in gegebenenfalls zu überprüfen. Ein Ermittlungsverfahren ist durchzuführen.
- Der_die Kund_in ist darüber zu informieren, dass **eine dreimalige Nichtannahme/Vereitelung einer Beschäftigung innerhalb eines Jahres** die Vormerkung (generelle Arbeitswilligkeit) beendet.
- Da bei genereller Arbeitsunwilligkeit eine wesentliche Voraussetzung für die Vormerkung zur Arbeitsuche wegfällt, sind die **Gründe für die Einschätzung** zusammen zu fassen und der_die Kund_in mit dem freien Schreiben „Abmeldeverständigung“ (Dokument ABVER) über die Beendigung der Vormerkung zu informieren und der PST ruhend zu stellen.
- Die bloße Erklärung der Person, dass sie wieder arbeitswillig ist, reicht nicht aus, dass es zu einer neuerlichen Vormerkung kommt. Für Nichtleistungsbezieher_innen (inklusive BMSV) gilt, wie bei Leistungsbezieher_innen, dass bei 3-maliger Nichtannahme einer zumutbaren Beschäftigung innerhalb eines Jahres die Vormerkung wegen genereller Arbeitsunwilligkeit beendet wird und die Arbeitswilligkeit durch eine neue Beschäftigungsaufnahme glaubhaft gemacht werden muss.

Kund_innen mit Sozialhilfe bzw. Bedarfsorientierte Mindestsicherung

- Bei Personen mit Sozialhilfe bzw. Bedarfsorientierte Mindestsicherung (Zieldeskriptor BMST oder BMSV) sind relevante Informationen so zu dokumentieren, dass sie für die Bezirksverwaltungsbehörden nachvollziehbar sind. Die Verwendung von Abkürzungen ist nicht zulässig.
- Gegebenenfalls sind auch jene Betreuungsinformationen festzuhalten, die die Landesorganisationen des AMS mit den Vertreter_innen der jeweiligen Länder vereinbaren. Zur Dokumentation der einzelnen Schritte eines Verfahrens sind immer neue BMS-Dokumente anzulegen, sofern die Dokumentation an verschiedenen Tagen vorgenommen wird.

Dokumentation

	Personen ohne Leistungsbezug (keine Sozialhilfe bzw. BMS)	Personen mit Leistungsbezug (BMST)	Personen ohne Leistungsbezug (BMSV)
Einleitung des Ermittlungsverfahrens	PST DOKU (Klasse „Text“ Typ „X“)	Dokumentation des konkreten Sachverhalts (z. B. „Kund_in X hat die Aufnahme einer möglichen Beschäftigung bei Fa. Y ohne Angabe einer entsprechenden Begründung verweigert – Klärung, ob eine Sanktion im Sinne von § 10 ALVG zu verhängen ist, wurde eingeleitet.“) im PST DOKU (Klasse „Text“ Typ „BMS“)	
Nach Abschluss des Ermittlungsverfahrens – Grund für eine Sanktion liegt vor	PST DOKU (Klasse „Text“, Typ „X“)	Keine Veranlassung im PST; Information der BMS-Stellen erfolgt automatisch durch Veranlassung in der ALV	Das Ergebnis ist im PST (Dokumententyp BMS § 9, BMS §10 oder BMS §49) mit folgenden relevanten Informationen zu dokumentieren: - Unbegründete Nichtannahme einer zumutbaren Beschäftigung - Vereitelung einer möglichen Beschäftigungsaufnahme - Unbegründeter Nichtantritt einer mit dem AMS vereinbarten Schulungsmaßnahme - Nichteinhalten eines mit dem AMS vereinbarten Termins (inkl. §8 Untersuchungstermine) - Generelle Arbeitsunwilligkeit - Der Zeitraum einer Vormerkungsunterbrechung (z. B. „Unterbrechung der Vormerkung wegen Nichteinhaltung eines mit dem AMS vereinbarten Termins von xx.xx.xxxx bis xx.xx.xxxx.“)

	Personen ohne Leistungsbezug (keine Sozialhilfe bzw. BMS)	Personen mit Leistungsbezug (BMST)
Nach Abschluss des Ermittlungsverfahrens – Grund für eine Sanktion liegt NICHT vor	PST DOKU (Klasse „Text“, Typ „X“)	Das Ergebnis im PST (Dokumententyp BMS) ist mit folgender Information zu dokumentieren: - Grund für eine Sanktion liegt nicht vor (nach Abschluss des Ermittlungsverfahrens)

7.3.3. Matching und Vermittlung durchführen

Die Berater_innen unterstützen die Kund_innen bei der Jobsuche durch

- das Matching und die Vermittlung auf passende freie Stellen auf Basis der vereinbarten Vermittlungs- und Bewerbungsstrategie und den Bestimmungen des ALVG
- die Betonung der Wichtigkeit von Eigeninitiative durch die Kund_innen und die Vereinbarung von Eigeninitiative (inkl. Dokumentation)
- durch die Informationen über alle jobs, die alle jobs App und den eJob-Room
- Unterstützung der Kund_innen bei der Jobsuche, z. B. durch Tipps bei der Arbeitssuche und der Bewerbung, mit Informationen zum Arbeitsmarkt

Für Matchingaktivitäten ist die Applikation Vermittlung zu verwenden.

- Die Kompetenzen, Ausbildungen (Zertifikate) und Sprachkenntnisse des_der Kund_in werden im Beratungsgespräch gemeinsam mit dem_der Kund_in im Detail durchgegangen und zusätzliche in Vermittlung erfasst. Anhand der Vorschlagslisten von Kompetenzen und der frei wählbaren Kompetenzen wird das Vermittlungsprofil individuell erweitert.
- Wenn sich beim Matching keine passenden Matchingergebnisse qualifizieren, ist nochmals die Realisierbarkeit des Berufswunsches (das gilt vor allem für die Kompetenzen und die geografische Mobilität etc.) zu prüfen und im Bedarfsfall das Vermittlungsprofil und - wenn es verwendet wird - das Suchprofil gemeinsam mit dem_der Kund_in anzupassen.
- Die Höchstzahl an offenen VVs pro Kund_in darf **5** (bei LS und Saisonvermittlungen in der Gastronomie maximal **10** VVs) nicht überschreiten, wobei jene VVs, bei denen bereits eine Zwischenabklärung aber noch kein Endergebnis vorliegt, nicht als offen eingestuft werden.

- Die **Sichtung des Stellenangebotes** und die Einleitung von Vermittlungen erfolgt regelmäßig. Die Intensität richtet sich nach folgendem Matchingintervall:

Kund_innen ohne *BBEN*	Kund_innen mit *BBEN*
• Einrichten eines AUA oder mindestens monatliches Matching durch das SFA • Wird kein AUA eingerichtet, ist zur Planung der „Matchingtermine“ ein W- oder O-Termin zu buchen bzw. ein Dokument auf Wiedervorlage zu legen.²⁶	• Einrichten eines AUA oder mindestens Matching innerhalb von 2 Monaten unabhängig davon, ob die Person an der BBEN teilnimmt oder nicht • Wird kein AUA eingerichtet, ist zur Planung der „Matchingtermine“ ein W- oder O-Termin zu buchen bzw. ein Dokument auf Wiedervorlage zu legen.

Der_die Kund_in wird über die verbindliche Bewerbungserledigung informiert:

- Auf einen übermittelten Vermittlungsvorschlag muss eine Bewerbung / Vorstellung beim Betrieb, wie im Inserat beschrieben, unverzüglich erfolgen. Der_die Kund_in muss dem AMS **innerhalb von 8 Tagen** rückmelden, was das Ergebnis bzw. der Zwischenstand der Bewerbung ist (VV-Zuweisungsdatum = 1. Tag der Rückmeldefrist).
- Die Rückmeldung der Vermittlungsergebnisse soll durch Kund_innen vorrangig über das Menü Jobsuche/Bewerbungen im eAMS-Konto bzw. die ServiceLine (sofern kein eAMS-Konto vorhanden ist) erfolgen.
- Wenn keine Rückmeldung zu Vermittlungsvorschlägen einlangt und die Kund_innen über ein aktives eAMS-Konto, eine E-Mail-Adresse oder ein SMS-fähiges Telefon verfügen, erhalten sie nach neun Tagen automatisch eine Erinnerung. In der Bewegungszeile setzt sich in „Grund Art“ „Prüfung eingeleitet“. Personen ohne die angeführten Zustellmöglichkeiten müssen nicht extra informiert werden (Erinnerung stellt eine Serviceleistung dar, die nicht jedenfalls zu erbringen ist).
- Die Abklärung der Kund_innen-Rückmeldung durch die AMS-Berater_innen hat **jedenfalls innerhalb von 14 Tagen** nach der Zuweisung zu erfolgen (Bewegungssuche).
- Wenn ein Unternehmen aufgrund eines PST-Inserates im eJob-Room eine **Interessensmeldung** veranlasst, ist mit dem_der Kund_in unverzüglich Kontakt aufzunehmen. Die Daten der Arbeitskräfte sind **keinesfalls** an Unternehmen weiterzugeben, sondern nur die Unternehmensdaten an die Person.
- Das Vorgehen, wenn Vermittlungsvorschläge von den **Vereinbarungen mit Kund_innen abweichen** bzw. wo die Passgenauigkeit nicht eindeutig ist, wird im Kapitel [6.8](#) „Zusammenarbeit SFA und SFU“ dargestellt.

²⁶ Hat bereits im Rahmen einer telefonischen; persönlichen oder Video-Beratung ein Matching stattgefunden, gilt dies bereits als Matchingtermin und es ist nicht notwendig, für diesen Monat einen W oder O-Termin zu buchen.

Ergänzendes SPR-Matching bzw. SPR mit AUA

- Wenn ein AUA verwendet wird, ist dafür ein schlüssiges SPR gemeinsam mit dem_der Kund_in zu erstellen. Wird ein **Automatischer Abgleich** (AUA) durchgeführt, dann sind die Ergebnisse täglich, im Vertretungsfall spätestens innerhalb von 3 Arbeitstagen abzuarbeiten.

Zusätzliche Qualitätsstandards für besondere Personengruppen

Ausländer_innen

- Ausländer_innen ohne freien Arbeitsmarktzugang dürfen nicht zu Arbeitskräfteüberlassern vermittelt werden, da in diesen Fällen keine amtswegige Beschäftigungsbewilligung erteilt werden kann (§ 4 Abs. 1 Z 7 AuslBG). Handelt es sich um Ausländer_innen mit freiem Arbeitsmarktzugang, steht der Vermittlung zu Arbeitskräfteüberlassern nichts im Wege.

Frauen aller Altersgruppen

- Die Vermittlung von Frauen aller Altersgruppen in (nichttraditionelle) Berufsbereiche mit guten Zukunftsaussichten ist aktiv zu fördern.

7.3.4. Beratung über geeignete Arbeitssuche- bzw. Förderungsstrategie durchführen

Im Chancen-Gespräch bzw. Beratungsgespräch wird gemeinsam mit dem_der Kund_in eine - seinen_ihren Bedürfnissen entsprechende - Betreuungsstrategie besprochen und festgelegt.

Der_die Berater_in spricht relevante Vermittlungshindernisse an. In beraterisch lösungsorientierter Haltung werden dem_der Kund_in solche Wahrnehmungen in respektvoller Sprache rückgespiegelt. Im Beratungsgespräch werden Anpassungen der oder Alternativen zur Kund_innen-Erwartungshaltung für die Vermittlung und Arbeitssuche gemeinsam entwickelt und deren Umsetzung vereinbart.

In jedem Fall wird der_die Kund_in über die grundsätzliche Voraussetzung für eine AMS-Vormerkung informiert, dass aufgrund von (Kinder-)Betreuungspflichten, Alter, gesundheitlichen Einschränkungen, Arbeitsmarktchancen usw. nicht von einer Vermittlung Abstand genommen werden kann.

Folgende Themen werden im Chancen-Gespräch/Beratungsgespräch jedenfalls besprochen und in der Betreuungsvereinbarung werden die daraus resultierenden, verbindlichen Ergebnisse von Aktivitäten sowohl des AMS wie auch des_der Kund_in festgehalten:

- die Vermittlungsstrategie und Bewerbungsaktivitäten
- die Vereinbarungen zur eigeninitiativen Arbeitssuche
- die möglichen Vermittlungshemmnisse und Unterstützungsbedarf (z.B. bei Kinderbetreuungspflicht)
- der mögliche Qualifizierungsbedarf und die Förderstrategie
- die Kontakthaltung

Der_die Berater_in bespricht mit dem_der Kund_in die Berufs- oder Tätigkeitswünsche und berät ihn_sie über die dazu vorhandenen Chancen oder Hindernisse am Arbeitsmarkt.

7.3.4.1. Qualitätsstandards für besondere Themen bzw. Personengruppen

Geschlechtersensible und Zielgruppen-spezifische Gesprächsorientierung

- Potenziale und Interessen von **Frauen und Männern für nichttraditionelle Berufe** bzw. Mangelberufe und Ausbildungen werden explizit angesprochen.
- Aufgrund frauenspezifischer Problemlagen sind mit Kundinnen entsprechende Aktivitäten zu vereinbaren und frauenspezifische Förderungen anzubieten. Auf (Höher)Qualifizierung ist zu achten, Qualifizierungsangebote werden aktiv angesprochen und gefördert.
- Potenzielle **Gefahren einer stereotypen Berufswahl** bei Kund_innen, die vor der Berufswahl stehen, werden durch eine geschlechtersensible Beratung besonders thematisiert.
- Kund_innen aus bestimmten Personengruppen wie Jugendliche, behinderte Personen, Frauen aller Altersgruppen, Ältere und Personen mit Betreuungspflichten sind über die spezifischen Angebote des AMS (z.B. BBEs für spezifische Zielgruppen, spezielle Förderprogramme etc.) bedarfsgerecht zu informieren und auf etwaige AMS-Internetseiten zu verweisen.

Betreuungspflichten als Vermittlungseinschränkung

- Bei Kund_innen mit Betreuungspflichten werden - nach Abklärung über die gesetzliche Mindestverfügbarkeit – unrealistische Vermittlungswünsche angesprochen. Wenn mit den gewünschten Arbeitszeiten bzw. dem Berufswunsch keine realistischen Arbeitsmarktchancen bestehen, wird der_die Kund_in über Erweiterungen beraten. z. B. ist der_die Kund_in über allfällig vorhandene freie Kinderbetreuungsplätze zu informieren.

Falls der_die Kund_in wegen fehlender Kinderbetreuung nicht verfügbar ist, wird er_sie über die Folgen und über die Möglichkeiten/Angebote der Kinderbetreuung, über AMS-Angebote für Wiedereinsteiger_innen sowie über die Sozialhilfe bzw. Bedarfsorientierte Mindestsicherung informiert. Die Erweiterung der Berufsperspektive sowie Alternativen sind anzusprechen.

- Auf die Unterstützungsmöglichkeiten für die Kinderbetreuung (Infos über Kinderbetreuungseinrichtungen und Voraussetzungen für die Inanspruchnahme der KBH, auch während der Arbeitsuche, Unterstützung durch diverse Beratungsstellen) ist einzugehen.
- Wiedereinsteigerinnen, die dem Arbeitsmarkt noch nicht zur Verfügung stehen (siehe Kapitel 6.13. Mindestverfügbarkeit), soll während dieser Zeit aktiv die Unterstützung von Frauenberatungsstellen angeboten werden. Sie sollen über die

WE-Veranstaltungen und die Internetangebote informiert werden bzw. können den Kurs „Wiedereinstieg mit Zukunft“ besuchen.²⁷

Beruflicher Neu-/Umorientierungsbedarf

- Bei erforderlichem beruflichen Neu-/Umorientierungsbedarf (der **bisherige Beruf** kann nicht mehr ausgeübt werden, weil es diesen nicht mehr gibt oder gesundheitliche Einschränkungen dies nicht mehr zulassen) wird mit dem Kund_in über die Kompetenzerfassung nach alternativen Berufs-/Tätigkeitsmöglichkeiten gesucht.
Unterstützungstools: Berufsinformationssystem (BIS), der Berufsinfomat www.ams.at/berufsinfomat.
- Unterstützung durch kernprozessübergreifende Kooperation mit dem BIZ: Im Bedarfsfall ist eine Berufs- und Bildungsberatung im BIZ zu empfehlen und bei Interesse wird ein Termin dafür direkt vereinbart. Vorgehensweise siehe Kapitel [6.9.1](#). „Prozessablauf an der Schnittstelle (Jugendliche und Erwachsene)“.
- Finden sich aufgrund der Kompetenzen einer Person keine alternativen Berufsmöglichkeiten, ist der die Kund_in zu beraten, ob durch den Einsatz einer Förderung die Chancen der Arbeitsmarktintegration steigen. Mit dem Kund_in ist dann abzustimmen, welches Angebot für ihn_sie bewältigbar und zielführend ist.
- Bei Kund_innen, mit denen eine arbeits- und berufspsychologische Beratung oder Diagnostik vereinbart wurde (z. B. zur Abklärung der Eignung für einen Beruf, eine Ausbildung oder eine Qualifizierung) und deren Ergebnisse für den weiteren Betreuungsverlauf erforderlich sind, ist gemäß den Qualitätsstandards und Verfahrensabläufen der Psychologie-Richtlinie vorzugehen.

Wunsch auf Vermittlung im Teilzeit-Ausmaß

- Äußern Kund_innen den Arbeitszeitwunsch **Teilzeit** sind die Gründe dafür zu hinterfragen und die Möglichkeiten zur Aufnahme einer Vollzeitbeschäftigung (z. B. Beihilfen, Folder, Informationen zu Unterstützungsmöglichkeiten) aufzuzeigen.

Spezifische Rahmenbedingungen bei Jugendlichen

- Jugendliche, die der **Ausbildungspflicht bis 18** unterliegen, sind gemäß den gesetzlichen Vorgaben und gemäß den Vereinbarungen mit dem Bundesministerium zu unterstützen (vgl. Kapitel [6.10](#). „Betreuung von ausbildungspflichtigen Jugendlichen im AMS“).
- Eine **verlängerte Lehre oder eine Teilqualifizierung gem. § 8b BAG** (vormals integrative Berufsausbildung) kommt für Jugendliche nur in Betracht, wenn sie

²⁷ Das Angebot Wiedereinstieg mit Zukunft (WmZ) steht ausschließlich Frauen offen. Es wird ausdrücklich festgehalten, dass dies im Sinne des Gender Mainstreaming keine Diskriminierung von Männern darstellt.

nicht auf eine reguläre Lehrstelle vermittelt werden konnten und sie eine der in § 8b Abs. 4 BAG festgelegten Voraussetzungen erfüllen:

1. Personen, die am Ende der Pflichtschule sonderpädagogischen Förderbedarf hatten und zumindest teilweise nach dem Lehrplan einer Sonderschule unterrichtet wurden oder
2. Personen ohne Abschluss der Haupt- oder Mittelschule bzw. mit negativem Abschluss einer dieser Schulen oder
3. Behinderte im Sinne des Behinderteneinstellungsgesetzes bzw. des jeweiligen Landesbehindertengesetzes oder
4. Personen, von denen aufgrund des Ergebnisses einer vom Arbeitsmarktservice oder Sozialministeriumsservice beauftragten Beratungs-, Betreuungs- oder Orientierungsmaßnahme angenommen werden muss, dass für sie aus ausschließlich in der Person gelegenen Gründen, die durch eine fachliche Beurteilung nach einem in den entsprechenden Richtlinien des Arbeitsmarktservices oder des Sozialministeriumsservices zu konkretisierenden Vier-Augen-Prinzip festgestellt wurden, der Abschluss eines Lehrvertrages gemäß § 1 nicht möglich ist.

Gibt es folglich Bedenken, dass für einen_eine Jugendliche_n (sofern er_sie nicht ohnehin einer der Gruppen 1. bis 3. angehören) ein reguläres Lehrverhältnis eine zu schwierige Ausbildungsform darstellen könnte, ist er_sie zu einem der oben angeführten Unterstützungsprojekte (beispielsweise Jugendcoaching) zu verweisen.

7.3.4.2. Vereinbarte Unterstützungsangebote einleiten und administrieren

Wurde mit dem_der Kund_in eine Förderung vereinbart, ist die Zielsetzung der Förderung (arbeitsmarktpolitische Stellungnahme) und welche Defizite damit behoben werden sollen, festzuhalten.

Siehe auch Kapitel [6.11.](#) „Zusammenarbeit mit dem Teilprozess Förderungen“.

Für die **Wiedermeldung nach Maßnahmenende** ist ein Kontakttermin innerhalb 1 Woche nach Ende der Förderung zu vereinbaren. Ausnahmen siehe Kapitel [7.1.7.](#) „Kund_innen-Steuerung durchführen“.

Erforderliche psychologische oder gesundheitliche Abklärungen werden in die Wege geleitet.

7.3.5. Kontakthaltung und Termin(e) auf Strategie ausgerichtet vereinbaren

Der_die Berater_in klärt mit dem_der Kund_in die Intensität (Intervalle zwischen den Terminen, Dauer der Gesprächstermine) und die Form der individuellen Kontakthaltung (siehe Kapitel [6.7.](#) „Channels/Vertriebswege“) ab. Dabei kommt es auf die Situation und die Möglichkeiten des_der Kund_in, die vereinbarte Vermittlungs- und Bewerbungsstrategie sowie ggf. die vereinbarten Unterstützungs-/Förderaktivitäten an.

Für die Betreuungsvereinbarung werden die nächsten Schritte in Abstimmung mit Kontaktterminen und geeigneter Kommunikationsform besprochen. Dem_der

Kund_in werden die Vorteile der Nutzung des eAMS-Kontos für bestimmte Nachrichten vermittelt und, falls noch nicht vorhanden und gewünscht, auch die Zugangsdaten zugesandt.

Grundsätzliche Rückmelderegelungen zu Vermittlungsvorschlägen bzw. Eigenbewerbungen oder sonstige Meldepflichten werden in gut verständlicher Form besprochen.

Prinzipien für eine bedarfsgerechte und effiziente Terminsetzung:

- Grundsätzlich sind vereinbarte Termine beim AMS als verbindlich anzusehen. Die Notwendigkeit, ALLE Termine als Kontrollmeldungen vorzuschreiben, besteht nicht.
- Chancen-Gespräch (Terminart C) und Bilanz-Gespräch (Terminart Z) sowie Beratungsgespräche (B) und Kontrollmeldetermine (M) sind in **persönlicher Form** durchzuführen.
- Im Anschluss an persönliche Gespräche können Abklärungs-/Informationstermine über telefonische/digitale/Video-Kontakte stattfinden, um vereinbarte Aktivitäten und Abstimmungen zu besprechen.

Terminvergabe auf Wunsch der Kund_innen

Eine Terminvergabe durch die SEL ist in Form eines **T- bzw. B-Termins** bei dem_der zuständigen Berater_in möglich. In der **Beschreibung** zum Termin ist „**SELBL: Kd. Terminwunsch**“ einzugeben.



Ist für die SEL-Mitarbeiter_innen erkennbar, dass es für das Anliegen eine_n Spezialist_in in der zuständigen RGS gibt, dann ist der neue Termin bei dem dafür definierten APL zu buchen.

Der_die Kund_in ist darüber zu informieren, dass alle eventuell bereits vereinbarten Termine aufrecht bleiben. Gibt es noch keinen PST zum_zur Kund_in, ist der **T- bzw. B-Termin** bei dem_der zuständigen Berater_in ohne PST zu buchen. Im **Betreff** zum Termin ist die SVN, der Name plus Telefonnummer einzutragen.

In folgenden Fällen sind jedenfalls **persönliche Termine** vorzuschreiben:

- für Kund_innen, die nicht anders erreichbar sind (kein eAMS-Konto, kein E-Mail, kein Telefon)
- für Kund_innen, die auf eine avisierte telefonische oder Video-Beratung nicht reagieren - in diesem Fall ist ein Kontrollmeldetermin vorzuschreiben
- wenn sich die Kommunikation über alternative Channels (Telefon, eAMS-Konto, E-Mail, Post, Video) als wenig zielführend oder nicht ausreichend herausstellt
- wenn mit dem_der Kund_in eine persönliche Wiedermeldung vereinbart wird (z.B. wegen Unzuverlässigkeit des_der Kund_in) und dies im PST im Kommunikationssegment Ansicht Wiedermeldung begründet ist

Wenn eine Verpflichtung der persönlichen Wiedermeldung (PWMJ) vorliegt, ist der_die Kund_in in einem persönlichen Gespräch zu informieren, im Dokument

„persönl. Wiedermeldung“ oder einer neuen „Betreuungsvereinbarung“ festzuhalten und dem_der Kund_in zur Kenntnis zu bringen.

- bei Abklärungen im Betreuungsprozess, die eine Anwesenheit des_der Kund_in aus Sicht des_der Berater_in erfordern
- im Verfahren gem. §§ 8 und 23 ALVG zur Abklärung der Arbeitsfähigkeit bzw. im I-BU/Pensionsverfahren
- wenn die Rückmeldungen zu Eigeninitiative bzw. Vermittlungsvorschlägen zeitlich und qualitativ nicht entsprechen
- wenn über die Zweckmäßigkeit und Zumutbarkeit von Maßnahmen oder Schulungen kein Einvernehmen zwischen Kund_innen und AMS besteht
- für Kund_innen, die innerhalb der letzten 3 Monate keinen Vermittlungsvorschlag erhalten haben bzw. für die kein Beginn einer Förderung ersichtlich ist
- für Kund_innen in einer BBEV, die innerhalb der letzten 3 Monate ab BBE-Eintritt keinen Vermittlungsvorschlag erhalten haben bzw. wenn bei längerem Verbleib in der BBEV der letzte Vermittlungsvorschlag mehr als 3 Monate zurückliegt²⁸
- bei Verdacht auf Leistungsmissbrauch
- wenn der_die Kund_in ausdrücklich auf einen persönlichen Termin besteht

Gruppentermine zählen ebenfalls als vollwertige Kontakttermine im Kontaktintervall, sofern die Gruppengröße klein gehalten wird (ca. 10 Personen) und die Befassung mit jedem_jeder einzelnen Kund_in möglich ist.

Für die **Wiedermeldung nach Maßnahmenende** ist ein Kontakttermin innerhalb 1 Woche nach Ende der Förderung zu vereinbaren. In begründeten Fällen (z. B. bei Berufsorientierungsmaßnahmen, wenn die Karrierepläne noch fehlen) darf der Kontakttermin innerhalb von zwei Wochen nach Maßnahmenende stattfinden. Eine Ausnahme von dieser Regelung ist zulässig, wenn der Beginn einer weiterführenden Maßnahme innerhalb von 1 Monat (z. B. im Bereich REHA) vereinbart ist.

Achtung: Bei Kund_innen, die ein Fachkräftestipendium erhalten haben, wird nach Beendigung der Teilnahme der PST automatisch ruhend gestellt; ein Kontakttermin kann in diesem Fall nur aktiv durch den_die Kund_in angestoßen werden, es erfolgt keine Terminvereinbarung auf Initiative des AMS. Der_die Kund_in ist darüber zu informieren.

Generell gilt ein **maximales Kontaktintervall von 3 Monaten**, außer es sind für die definierten Personengruppen (siehe Ausnahmefälle unten) andere Kontaktintervalle definiert. Dieses maximale Kontaktintervall kann durch B-, C-, M-, T-, V-, Y-, und Z-Termine erreicht werden.

²⁸ Als Intervention wird hier der Eintritt in die BBE betrachtet, bei eingetretenen Personen in weiterer Folge die Vermittlungsvorschläge innerhalb von 3 Monaten.

In folgenden Ausnahmefällen kann das Kontaktintervall verlängert werden:

- bei Personen mit Status SC, die im Rahmen der Kursbetreuung betreut werden und bei Personen mit Status AG, AS, SF, SR, VM
- **auf maximal 6 Monate,**
 - wenn der frühestmögliche **Pensionsstichtag innerhalb von 2 Jahren** bereits feststeht und die Anspruchsvoraussetzungen auf die **Alterspension** erfüllt sein werden
 - wenn bei **Frauen**, die das **Regelpensionsalter** erreicht haben, die Anspruchsvoraussetzung für eine **Alterspension mangels Wartezeit** nicht erfüllt wird und ein Leistungsbezug vorliegt
 - bei Personen während der Abklärung und Bearbeitung einer Problemstellung in einer **BBEV**. Es ist jedoch darauf zu achten, dass die Teilnehmer_innen nur solange an der BBEV teilnehmen, wie es aus arbeitsmarktpolitischer Sicht erforderlich ist (inhaltliches Maßnahmenziel erreicht bzw. nicht erreichbar).
 - bei Personen mit ***BBEN***, die nicht an der BBE zur Wahrung der Arbeitsmarktchancen (BBEN) teilnehmen
- **auf maximal 12 Monate,**
 - wenn bei Männern und Frauen ab dem **Alter von 65 Jahren** die Anspruchsvoraussetzung für eine **Alterspension mangels Wartezeit** nicht erfüllt wird und ein Leistungsbezug vorliegt
 - wenn Kund_innen von einer **externen BBE** mit spezifischer Vermittlungstätigkeit (BBES) betreut werden
 - wenn Kund_innen von einer externen BBE zur Begleitung von Personen während einer Beschäftigung (Arbeitsassistenz) oder Ausbildung (**BBEA**), die primär die Unterstützung der Vermittlungstätigkeit zur Aufgabe hat, betreut werden
 - wenn Kund_innen von einer externen BBE zur Wahrung der Arbeitsmarktchancen (**BBEN**) betreut werden, sofern die Dienstleistung „Bewerbungsunterstützung einschließlich Reflexion des Bewerbungsverhaltens und der Unterstützung bei der Rückmeldung an das AMS betreffend Vermittlungsvorschläge“ der BBEN mindestens alle 2 Monate in Anspruch genommen wird

Erläuterung: Wird die o.a. Mindestinanspruchnahme der „Bewerbungsunterstützung...“ der BBEN nicht eingehalten, gilt das Kontaktintervall von maximal 6 Monaten.

Diese Kund_innen verbleiben grundsätzlich im Vermittlungs-Pool (Verm. Post „Ja“) und können in jene Fördermöglichkeiten (Eingliederungsbeihilfe u. a.) einbezogen werden, welche unmittelbar in ein Beschäftigungsverhältnis am ersten Arbeitsmarkt führen.

7.3.6. Betreuungsvereinbarung erstellen und kommunizieren

Die Ergebnisse aus dem Chancen-Gespräch bzw. Beratungsgespräch werden in der Betreuungsvereinbarung Chancen-Gespräch (BPlan CG) bzw. Betreuungsvereinbarung Job-Service (BPlan JS) nachvollziehbar festgehalten. Sinn und Zweck der Betreuungsvereinbarung ist, dass Kund_innen jederzeit nachlesen können, was vereinbart wurde, und weitere Betreuungsschritte nachvollziehbar gemacht werden. Zudem sollen sich auch Dritte (z.B. Kolleg_innen im Fall einer Vertretung oder Führungskräfte) schnell einlesen können.

Achtung: Jugendliche bis 18 Jahre, die eine Lehrstelle suchen bzw. der Ausbildungspflicht unterliegen erhalten einen BPlan des Typs JU. Innerhalb dieser Betreuungsvereinbarung kann je nach Bedarf die entsprechende Variante ausgewählt werden:

- > *Lehrstellensuchende bis 18 Jahre*
für Jugendliche, die eine Lehrstelle oder eine andere Ausbildung im Sinne des Ausbildungspflichtgesetzes suchen
Diese Jugendliche können im Rahmen des Chancen-Gesprächs einen BPlan CG oder einen BPlan JU in dieser Variante erhalten.
- > *Hilfsarbeit für Jugendliche bis 18 Jahre*
Für diese Jugendlichen ist auch bei einem Chancen-Gespräch der BPlan JU in dieser Variante zu verwenden anstatt des BPlan CG.

Die Betreuungsvereinbarung BPlan JU wird bei aufrechter TAS-Buchung über Nacht automatisiert an das Jugendcoaching-Projekt versendet, ein BPlan CG muss dem Projektträger über das eAMS-Konto gesondert versendet werden.

Prinzipien für die Erstellung der Betreuungsvereinbarungen:

- Die persönliche Anwesenheit des_der Kund_in ist erforderlich.
- Die **Ausgangssituation** mit betreuungsrelevanten Inhalten (Beruf, gewünschte Lehrstelle, Führerscheine, Sprachkenntnisse, mögliche Arbeitsorte und Arbeitszeiten, Betreuungspflichten, Mobilität) wird erfasst.
- Im Rahmen der zu verwendenden Dokumentenvorlagen werden die relevanten **Inhalte der Vermittlungs- und Bewerbungsstrategie** verständlich und in einfacher Sprache formuliert.
- Die vereinbarten **eigenaktiven Stellenbewerbungen** (Aktiv- und Initiativbewerbungen etc.) und die Nutzung der **SB-Angebote des AMS** (alle jobs, alle jobs App, eJob-Room etc.) durch den_die Kund_in, sowie die Art ihres Nachweises werden erfasst.
- **Vereinbarte Unterstützungs-/Förderangebote** und die dafür maßgeblichen Gründe und Zielsetzungen werden erfasst.
- Die **nächsten Schritte** (u.a. Termine) **bzw. Aktivitäten** werden je nach individueller Vereinbarung festgehalten und die vereinbarte Bearbeitungs- bzw. Meldeform wird erfasst. Wenn eine Verpflichtung der persönlichen Wiedermeldung (PWMJ) vorliegt, ist der_die Kund_in in einem persönlichen Gespräch zu informieren. Im Dokument „persönl. Wiedermeldung“ oder einer

neuen „Betreuungsvereinbarung“ ist dies festzuhalten und dem_der Kund_in zur Kenntnis zu bringen.

- Die besprochenen **Channels/Vertriebswege der Kontakthaltung** (vorrangig das eAMS-Konto bzw. die ServiceLine für Kund_innen ohne eAMS-Konto) für die verschiedenen Rückmeldepflichten (z. B. Vermittlungsvorschläge, Abmeldungen, Wiedermeldungen) werden dokumentiert.

Betreuungsvereinbarungen können in das eAMS-Konto, per E-Mail oder postalisch zugestellt bzw. persönlich übergeben werden. Je nach Einschätzung des_der Berater_in, ob dem_der Kund_in die vereinbarten Aktivitäten, Aufträge, Rechte und Pflichten usw. nochmals erläutert werden müssen, werden die Punkte in der Betreuungsvereinbarung ggf. nochmals wiederholt.

7.3.7. Leistungsrelevante Themen im Blick behalten

Der_die Berater_in stellt sicher, dass die Vermittlungs- und Förderangebote im Einklang mit der Existenzsicherung als gemeinsam wahrgenommenes Service-Paket erfolgen.

- Sind noch leistungsrelevante Fragen zu klären, veranlasst der_die Job-Service-Berater_in die Erledigung ggf. durch direkte Kontaktaufnahme mit dem Erst-Service.
- Ist ein Folgeantrag notwendig, wird dieser im Job-Service ausgegeben und für die (spontane) Rückgabe auf das Erst-Service verwiesen.
- Die Kund_innen werden weder vom Job-Service ins Erst-Service noch umgekehrt geschickt.

7.4. Laufende Betreuung nach Chancen-Gespräch durchführen

Beschreibung

- Die in der Betreuungsvereinbarung festgelegten Schritte – Vermittlungs- und Bewerbungsaktivitäten, Einsatz von Förderungen oder sonstige Unterstützungsangebote zur Integration in den Arbeitsmarkt etc. - werden von den Kund_innen und den Berater_innen umgesetzt.
- Die auf die Betreuungsstrategie ausgerichtete Kontakthaltung wird verbindlich eingehalten. Bei Nichteinhaltung werden der Situation entsprechende Konsequenzen gesetzt.
- Im Zuge der laufenden Betreuung werden die Vereinbarungen aus dem Chancen-Gespräch im Sinne der Ausrichtung auf das Ziel der Arbeitsmarktintegration hin regelmäßig überprüft. Wenn erforderlich ist die Betreuungsstrategie anzupassen und eine neue Betreuungsvereinbarung zu erstellen.

Ziel

- Die vereinbarten Schritte und Aktivitäten von Kund_in und Berater_in sind entsprechend der Betreuungsvereinbarung(en) und der gesetzlichen Anforderungen umgesetzt.

Die Vereinbarungen aus dem Chancen-Gespräch werden laufend umgesetzt, überprüft und im Bedarfsfall angepasst. Die nachvollziehbare Dokumentation ist eine wichtige Datenbasis für nachfolgende Reflexions- und Verbesserungsschritte (Bilanz-Gespräch) für die Zielsetzung, den_die Kund_in so schnell als möglich (nachhaltig) in den Arbeitsmarkt zu integrieren.

✓ **Melden Kund_innen ihre Bewerbungsergebnisse wie vereinbart zurück?**

Qualitätsanforderungen siehe Kapitel [7.3.2.](#) „Bewerbungsergebnisse abklären und Konsequenzen ableiten“

✓ **Können regelmäßig passende Vermittlungsvorschläge übermittelt werden?**

Haben sich für (benachteiligte) Personen mehrfach keine Stellen qualifiziert, ist das SfU zu informieren und die Zusammenarbeit bei der Vermittlung abzustimmen (siehe Kapitel [6.8.](#) „Zusammenarbeit SFA und SFU“).

Qualitätsanforderungen siehe Kapitel [7.3.3.](#) „Matching und Vermittlung durchführen“

✓ **Werden die Beratungstermine eingehalten und findet die vereinbarte Kontakthaltung statt?**

In welchem Umfang in weiterer Folge Termine vereinbart werden, beurteilt der_die Berater_in aufgrund des Betreuungsverlaufs.

Es gelten die Qualitätsanforderungen, die in Kapitel [7.3.5.](#) „Kontakthaltung und Termin(e) auf Strategie ausgerichtet vereinbaren“ definiert sind.

Stellt sich in der laufenden Betreuung heraus, dass der_die Berater_in bei persönlichen Gesprächen die Anwesenheit eines_einer Kolleg_in wünscht (wegen Bedenken um die eigene Sicherheit), ist dies im Feld Anmerkungen z.B. mit "Bei Terminen weiteren_weitere Berater_in beiziehen." festzuhalten.

✓ **Werden vereinbarte Förderangebote besucht? Gibt es vermittlungsrelevante Rückmeldungen von Trägern?**

Werden vom Maßnahmenträger Daten zu den Ausbildungsinhalten einer (neuen) laufenden Aus- oder Weiterbildung übermittelt, sind die PST-Daten (BW1/2, INS) spätestens binnen 1 Woche nach Ende der Ausbildung zu aktualisieren. Damit gegen Ende einer (berufsbildenden) Ausbildung bereits Vermittlungsbemühungen in ein (neues) Berufsbild gesetzt werden können, können die Länder ambitioniertere Regelungen (in Abstimmung mit dem SFU) festlegen.

Die **erworbenen Kompetenzen und Kenntnisse** bzw. das Ergebnis der Förderung (Rückmeldung von Trägern) werden im Falle einer noch nicht erfolgreichen Arbeitsaufnahme mit dem_der Kund_in besprochen. Die Vermittlungs- und Bewerbungsstrategie werden dementsprechend angepasst. Falls es die

Änderungen erfordern, ist die Betreuungsstrategie anzupassen und eine neue Betreuungsvereinbarung (siehe nächster Prozessschritt) zu erstellen.

Wird der Lebenslauf eines_einer Kund_in von einem dazu beauftragen Kursträger an das AMS übermittelt, so ist davon auszugehen, dass der_die Kund_in über die notwendigen Mindestinhalte sowie über die geltenden Datenschutzvereinbarungen bereits informiert wurde. Außerdem sind die Daten mit den Eintragungen im PST abzugleichen und gegebenenfalls fehlende Informationen z. B. über Dienstverhältnisse, Ausbildungen, Qualifikationen und Fähigkeiten in den PST aufzunehmen.

Qualitätsanforderungen siehe Kapitel [7.3.4.2.](#) „Vereinbarte Förderung(en) einleiten und administrieren“

✓ Gibt es Hinweise, dass die Betreuungsstrategie geändert werden muss?

Bei Bekanntwerden von Änderungsbedarf ist auf Basis eines persönlichen Beratungsgesprächs eine neue Betreuungsvereinbarung (BPlan JS) zu erstellen und zu übermitteln.

Qualitätsanforderungen siehe Kapitel [7.3.6.](#) „Betreuungsvereinbarung erstellen und kommunizieren“)

✓ Sind leistungsrelevante Themen zu klären?

Das Job-Service achtet auf den laufenden Leistungsbezug, zum Beispiel Höchstausmaß und abklärungsnotwendige Bezugseinstellungen. Stellt sich im Rahmen eines Beratungsgesprächs im Job-Service heraus, dass ein Folgeantrag notwendig ist, wird dieser im Job-Service ausgegeben und für die Rückgabe auf das Erst-Service verwiesen.

Niederschriften werden im Job-Service aufgenommen, wenn das Thema im Zuge der Beratung auftritt. Kund_innen werden nicht zwischen Job-Service und Erst-Service weitergeleitet.

Qualitätsanforderungen siehe Kapitel [7.2.2.](#) „Bezugseinstellung veranlassen und/oder PST ruhend stellen“, Kapitel [7.2.5.](#) „Anliegen von Spontan-Kund_innen erledigen“ und Kapitel [7.3.7.](#) „Leistungsrelevante Themen im Blick behalten“

7.5. Vorbereitung auf das Bilanz-Gespräch

Beschreibung

- Hat die bisherige Betreuungsstrategie zu keinem nachhaltigen Erfolg (Arbeitsaufnahme) geführt, sind länger vorgemerkte Kund_innen (siehe Zielgruppe) zu einem Bilanz-Gespräch einzuladen. Die Kund_innen werden dabei auch aufgefordert, sich mit dem bisherigen Vermittlungs-/Bewerbungs- und Arbeitssucheverlauf auseinander zu setzen. Gleichzeitig reflektiert auch der_die zuständige Job-Service-Berater_in die erfolgten Aktivitäten mit Hilfe von kollegialem Austausch, um neue Aspekte oder Ausrichtungen in der Strategie mit dem_der Kund_in besprechen zu können.

Zielgruppe

- Kund_innen mit Status AL + LS und spätestens mit Zieldeskriptor GF4Q ohne EZ (Grund A+S) sind zum Bilanz-Gespräch einzuladen.

Ausnahme:

- Personen, bei denen maximal 3 Monate in der Zukunft ein Ereignis eintritt, das die Arbeitslosigkeit beendet (Präsenz-/Zivildienst, Mutterschutz, Pensionsantritt, Schulungsbeginn). Diese sind in Einzelfällen (wenn keine Einstellungszusage vorliegt) durch den_die Berater_in zu identifizieren

Ziel

- Durch die Einbindung interner oder externer Expert_innen wird der_die Berater_in bei der Erarbeitung einer angepassten Betreuungsstrategie unterstützt.
- Kund_innen setzen sich anhand des Kund_innen-Fragebogens gezielt mit ihrer Situation auseinander und kommen vorbereitet zum Bilanz-Gespräch.

7.5.1. Kollegiales Reflexionsgespräch durchführen

- Die Berater_innen ziehen zur eigenen Vorbereitung auf das Bilanz-Gespräch interne Expert_innen (Kolleg_innen KP1, Expert_innen in der Beratung von besonderen Personengruppen, KP2, KP3, Führungskräfte etc.) oder externe Expert_innen (Jugendcoaching, SMS, BBRZ, BBE, PVA, Magistrat, Bezirksverwaltungsbehörden etc.) hinzu, um verschiedene Sichtweisen einzuholen und zu diskutieren. Dafür steht die Termin-Art G im TVS als Zeitressource zur Verfügung.
- Gemeinsam mit internen oder externen Expert_innen werden die Vereinbarungen aus Chancen- und Beratungs-Gesprächen durchgesehen und die bisherige Strategie und die Datenqualität überprüft. Die bisherige Betreuungsstrategie wird gemeinsam reflektiert. Das Ergebnis wird in der PST-DOKU unter Text, Typ VOBG mit dem Betreff „Vorbereitung Bilanz-Gespräch“ gespeichert.
- Sowohl die Einbindung interner wie externer Expert_innen muss persönlich, telefonisch oder per Video stattfinden. Nur ein schriftlicher Bericht ohne ein kollegiales Reflexionsgespräch, ist nicht ausreichend.

7.5.2. Kund_innen-(Reflexions-)Fragebogen übermitteln

- Um eine konsensuale neue Betreuungsstrategie zu entwickeln, sollen sich die Kund_innen im Vorfeld auf das Bilanz-Gespräch vorbereiten und erhalten einen Fragenbogen. Dieser thematisiert den bisherigen Verlauf der Arbeitsuche, etwaige Vermittlungshemmnisse und mögliche Strategien für eine Arbeitsaufnahme.
- Die Kund_innen werden von den Berater_innen aktiv (z.B. im Zuge eines telefonischen Beratungsgesprächs) aufgefordert, den Fragebogen auszufüllen und zum Bilanz-Gespräch mitzubringen.

7.6. Bilanz-Gespräch durchführen

Beschreibung

- Das Bilanz-Gespräch wird **persönlich** mit dem_der Kund_in geführt. Es wird sowohl der von dem_der Kund_in ausgefüllte Fragebogen als auch die interne Vorbereitungsunterlage besprochen, um gemeinsam Möglichkeiten und Anpassungen der Betreuungsstrategie zu erarbeiten.
- Das Bilanz-Gespräch muss **bis spätestens Ende des 4. Quartals Geschäftsfalldauer** (GF4Q) durchgeführt werden. Es ist als aktiver Prozessschritt zur Verhinderung von Langzeitbeschäftigungslosigkeit (NAL) zu verstehen. Eine individuelle, auf die Kund_innen-Situation bezogene, frühe Planung und Umsetzung (Vorbereitung und Bilanz-Gespräch) ist empfehlenswert.
- Wird der Termin für das Bilanz-Gespräch von dem_der Kund_in nicht eingehalten, ist dieser nachzuholen.
- Die Umsetzung dient einerseits der Steigerung der Betreuungsqualität für die Kund_innen und andererseits der Steigerung der Prozess-Qualität durch interne Knowhow-Anreicherung für die Job-Service-Berater_innen. Beides unterstützt den Prozess der inhärenten Service-Qualitätssicherung und -optimierung im Sinne von EFQM.

Ziel

- Nach dem Bilanz-Gespräch sind dem_der Kund_in die reflektierten Ergebnisse verständlich und eine gemeinsame Sicht auf die (geänderte) Situation ist hergestellt.
- Die Weiterführung der Zusammenarbeit unter den vereinbarten (ggf. angepassten) Bedingungen ist mit dem_der Kund_in als (neue) Betreuungsstrategie klar definiert. Neuerlich ist der „rote Faden“ der Betreuung für die Integration in den Arbeitsmarkt für den_die Kund_in und den_die Berater_in klar erkennbar.
- Die Betreuungsvereinbarung Bilanz-Gespräch beinhaltet die (neuen) Strategien, die im Rahmen des Bilanz-Gesprächs mit dem_der Kund_in vereinbart wurden. Der_die Kund_in kennt die weiteren Schritte. Die Verbindlichkeit in Bezug auf Rechte und Pflichten ist deutlich kommuniziert.

Achtung: Bei Jugendlichen bis 18 Jahre kann anstelle des BPlan BG der BPlan JU verwendet werden. Die Betreuungsvereinbarung BPlan JU wird bei aufrechter TAS-Buchung über Nacht automatisiert an das Jugendcoaching-Projekt versendet. Der BPlan BG muss dem Projektträger über das eAMS-Konto gesondert versendet werden. Bei Vereinbarung einer Hilfsarbeit im Rahmen des Bilanz-Gesprächs ist auf jeden Fall ein BPlan JU in der Variante *Hilfsarbeit für Jugendliche bis 18 Jahre* zu verwenden.

7.6.1. Reflexion über bisherige Arbeitssuche und Förderung durchführen

Im Bilanz-Gespräch werden gemeinsam mit dem_der Kund_in die bisherige Betreuungsstrategie und die daraus gesetzten Aktivitäten reflektiert. Das Bilanz-Gespräch baut auf den Umsetzungen der Vereinbarungen aus dem vorangegangenen Chancen-Gespräch/Beratungsgespräch 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.

- Mit dem_der Kund_in werden seine_ihre Einschätzung – idealerweise auf Basis des Kund_innen-Fragebogens - und die Ergebnisse aus der Vorbereitungsunterlage besprochen.
- Erkennt der_die Berater_in noch weitere, nach seiner_ihrer Erfahrung relevante Vermittlungshindernisse, spricht er_sie diese an. Dazu dienen insbesondere Rückmeldungen seitens Unternehmen auf Bewerbungen, aber auch Rückmeldungen des_der Kund_in zu Einschränkungen bei Vermittlungsvorschlägen oder aus Teilnahmen an Förderangeboten bei Trägern oder aus gesundheitlichen oder psychodiagnostischen Abklärungen.
- Sind noch Rückmeldung von Vermittlungsvorschlägen offen, werden diese abgeklärt und können als Anlass für die Rückfrage auf mögliche Vermittlungshindernisse genutzt werden (siehe Kapitel [7.3.2. „Bewerbungsergebnisse abklären und Konsequenzen ableiten“](#)).
- Die für den_die Berater_in erkennbaren Vermittlungshindernisse werden in respektvoller Sprache dem_der Kund_in zurück gespiegelt (z.B. unrealistischer Berufswunsch, überhöhte Vorstellungen bei der Bezahlung, zu eingeschränkte Arbeitszeit oder Mobilität, Bedarf an spezifischer Kompetenz-Entwicklung/Qualifizierung, unangepasstes Bewerbungsverhalten, äußeres Erscheinungsbild für die Berufswahl nicht akzeptabel, die Möglichkeit (noch) verborgene Ressourcen zu nutzen o.ä.).
- Die Abklärung der Situation wird mit Hilfe von vorhandenen Arbeitsmarktinformatools unterstützt, um dem_der Kund_in ganz aktuell und objektiv aufzuzeigen, welche Nachfrage bzw. Möglichkeiten am Arbeitsmarkt bestehen, insbesondere
 - [Berufsinformationssystem \(BIS\)](#)
 - [Berufsinfomat](#)
 - [alle jobs](#)
 - [JobBarometer](#)
 - [Karrierekompass](#)

7.6.2. Beratung und Vereinbarung der nächsten Schritte

Im Beratungsgespräch werden mit der_dem Kund_in gemeinsam umsetzbare Anpassungen oder parallel Alternativen zur bisherigen Strategie gesucht und die (geänderte) Umsetzung vereinbart. Optional können interne und externe Expert_innen zur Unterstützung der Reflexion und Beratung anwesend sein.

Folgende Themen werden in Folge der Reflexion jedenfalls besprochen und in der Bilanz-Gespräch Betreuungsvereinbarung die daraus resultierenden, verbindlichen Ergebnisse und Aktivitäten sowohl des AMS als auch der_des Kund_in festgehalten:

- die (angepasste) **Vermittlungsstrategie** und (angepasste) **Bewerbungsaktivitäten**
- **Vermittlung** und die ggf. **notwendige Anpassung der Vermittlungsrelevanten Daten** wird gemeinsam mit dem_der Kund_in durchgeführt (Qualitätsanforderungen siehe Kapitel [7.3.3.](#) „Matching und Vermittlung durchführen“ und Kapitel [7.3.1.](#) „Vermittlungs- und betreuungsrelevante Daten vervollständigen und aktualisieren“)
- die (angepassten) Vereinbarungen zur **eigeninitiativen Arbeitssuche** (Qualitätsanforderungen siehe Prozessbeschreibung Kapitel [7.3.3.](#) „Matching und Vermittlung durchführen“)
- die **erkannten Vermittlungshemmnisse** und ggf. entsprechender Unterstützungs- oder Abklärungsbedarf (z.B. bei Fragen zu Arbeitsfähigkeit bzw. Leistungseinschränkungen, bei Kinderbetreuungspflichten o.a.)
- der **erkannte Qualifizierungsbedarf** und die darauf abgestimmte Förderstrategie
Passende Förderangebote werden ausgewählt und der_die Kund_in alle erforderlichen Informationen für die Teilnahmen, inkl. Produktblätter und Einladungsschreiben übermittelt (Qualitätsanforderungen siehe Kapitel [7.3.4.2.](#) „Vereinbarte Förderung(en) einleiten und administrieren“)
- die (angepasste) Art der **Kontakthaltung und Termin(e)**, die auf die Betreuungsstrategie ausgerichtet vereinbart werden (Qualitätsanforderungen siehe Kapitel [7.3.5.](#) „Kontakthaltung und Termin(e) auf Strategie ausgerichtet vereinbaren“)

7.6.3. Betreuungsvereinbarung neu erstellen und kommunizieren:

Die Ergebnisse aus dem Bilanz-Gespräch werden in der Betreuungsvereinbarung (BPlan BG) nachvollziehbar festgehalten. Es gelten die Qualitätsanforderungen der Prozessbeschreibung wie im Kapitel [7.3.6.](#) „Betreuungsvereinbarung erstellen und kommunizieren“.

Achtung: Bei Jugendlichen bis 18 Jahre kann anstelle des BPlan BG der BPlan JU verwendet werden. Die Betreuungsvereinbarung BPlan JU wird bei aufrechter TAS-Buchung über Nacht automatisiert an das Jugendcoaching-Projekt versendet. Ein BPlan BG muss dem Projektträger über das eAMS-Konto gesondert gesendet werden. Bei Vereinbarung einer Hilfsarbeit im Rahmen des Bilanz-Gesprächs ist auf jeden Fall ein BPlan JU in der Variante *Hilfsarbeit für Jugendliche bis 18 Jahre* zu verwenden.

7.6.4. Leistungsrelevante Themen im Blick behalten

Es gelten die Qualitätsanforderungen der Prozessbeschreibung wie in Kapitel [7.3.7.](#) „Leistungsrelevante Themen im Blick behalten“ beschrieben.

7.7. Laufende Betreuung nach Bilanz-Gespräch durchführen

Beschreibung

- Die in der Betreuungsvereinbarung zum Bilanz-Gespräch festgelegten Schritte – Vermittlungs- und Bewerbungsaktivitäten, Kontakthaltung, Einsatz von Förderungen oder sonstige Unterstützungsangebote zur Integration in den Arbeitsmarkt etc. - werden von den Kund_innen und den Berater_innen umgesetzt.
- Die auf die Betreuungsstrategie ausgerichtete Kontakthaltung wird verbindlich eingehalten. Bei Nichteinhaltung werden der Situation entsprechende Konsequenzen gesetzt.
- Im Zuge der laufenden Betreuung werden die Vereinbarungen aus dem Bilanz-Gespräch im Sinne der Ausrichtung auf das Ziel der Arbeitsmarktintegration hin regelmäßig überprüft. Wenn erforderlich ist die Betreuungsstrategie anzupassen und eine neue Betreuungsvereinbarung zu erstellen.

Ziel

- Die vereinbarten Schritte und Aktivitäten von Kund_in und Berater_in sind nachvollziehbar und zielorientiert (Arbeitsaufnahme) durchgeführt. Die Vereinbarungen sind umgesetzt.

Die nachfolgenden Prozessschritte sind standardmäßig durchzuführen:

- ✓ Melden Kund_innen ihre Bewerbungsergebnisse wie vereinbart zurück?
- ✓ Können regelmäßig passende Vermittlungsvorschläge übermittelt werden?
- ✓ Werden vereinbarte Förderangebote besucht? Gibt es vermittlungsrelevante Rückmeldungen von Trägern?
- ✓ Werden die Beratungstermine eingehalten und findet die vereinbarte Kontakthaltung statt?
- ✓ Gibt es Hinweise, dass die Betreuungsstrategie geändert werden muss?
- ✓ Sind leistungsrelevante Themen zu klären?

Es gelten die Qualitätsanforderungen der Prozessbeschreibung wie im Kapitel [7.4.](#) „Laufende Betreuung nach Chancen-Gespräch durchführen“.

7.8. Betreuung abschließen

Beschreibung

- Bedarf/Wunsch an Vormerkung ist nicht mehr gegeben. Idealerweise hat eine Arbeitsaufnahme stattgefunden.
- Der Geschäftsfall ist abgeschlossen, es bestehen keine offenen Forderungen.

Ziel

- Die Betreuung wurde beendet. PST ist ruhend, außer Kund_in wünscht weitere Vermittlung.

7.8.1. Bezugseinstellung veranlassen und/oder PST ruhend stellen

Qualitätsanforderungen dazu siehe Kapitel [7.2.2.](#) „Bezugseinstellung veranlassen und/oder PST ruhend stellen“.

7.8.2. Prüfen, ob weitere Betreuung erforderlich ist / gewünscht wird

Eine Vormerkung im Status AS ist trotz einer Abmeldung wegen Arbeitsaufnahme möglich bzw. sinnvoll, z.B. der Vermittlungsauftrag bestehen bleibt oder Kund_in Beratung hinsichtlich Kinderbetreuungsbedarf hat.

8. Inkrafttreten/Außerkräftreten

Diese Bundesrichtlinie tritt am 1. Juli 2025 in Kraft und ersetzt die BRL Kernprozess Arbeitskräfte unterstützen – Vorläufige Fassung (BGS/SFA/0502/9999/2024).

9. Einführung und Qualitätssicherung

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

Erfahrungsbericht zur laufenden Qualitätssicherung

Bundesrichtlinie Kernprozess Arbeitskräfte unterstützen

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

10. Erläuterungen

10.1. Übersicht Fristen und Kontaktintervall

Personen ohne Einstellungszusage		
Beim Erstkontakt im Erst-Service		
- sofort zwingend erforderliche Daten für Status „AL“ und mind. Verm.Post „N“ (siehe Kap. 7.1.3. „Meldung zur Lehrstellen- bzw. Stellensuche entgegennehmen“) erheben und eintragen - optional: Durchführung eines Start-Gesprächs		
Chancen-Gespräch (Neuzugänge und Unterbrechungsdauer über 2 Jahre) im Job-Service		
- spätestens innerhalb von 14 Tagen		
bzw. Beratungsgespräch (bei Unterbrechungsdauer 63 Tage bis 2 Jahre) im Job-Service		
- spätestens innerhalb von 14 Tagen (Verm.Post „N“) - spätestens innerhalb von 21 Tagen (Verm.Post „J“)		
ab Meldung der Lehrstellen- bzw. Arbeitsuche inkl. Erstellung Betreuungsvereinbarung, Inserat und Lebenslauf.		
Erstinformation		
- innerhalb von 2 bis maximal 3 Wochen ab Erstkontakt		
Kontaktintervall in der laufenden Betreuung: max. 3 Monate (wünschenswert öfter)		
Bilanz-Gespräch		
- spätestens im GF4Q		
In folgenden Ausnahmefällen kann das Kontaktintervall verlängert werden:		
- bei Personen mit Status SC, die im Rahmen der Kursbetreuung betreut werden, - bei Personen mit Status AG, AS, SF, SR, VM.	auf max. 6 Monate: - wenn der frühestmögliche Pensionsstichtag innerhalb von 2 Jahren bereits feststeht und die Anspruchsvoraussetzungen auf die Alterspension erfüllt sein werden, - wenn bei Frauen, die das Regelpensionsalter erreicht haben, die Anspruchsvoraussetzung für eine Alterspension mangels Wartezeit nicht erfüllt wird und ein Leistungsbezug vorliegt, - bei Personen während der Abklärung und Bearbeitung einer Problemstellung in einer BBEV, - bei Personen mit *BBEN*, die nicht an der BEE zur Wahrung der Arbeitsmarktchancen (BBEN) teilnehmen.	auf max. 12 Monate: - wenn bei Männern und Frauen ab 65 Jahren die Anspruchsvoraussetzung für eine Alterspension mangels Wartezeit nicht erfüllt wird und ein Leistungsbezug vorliegt, - wenn Personen von einer externen BBE mit spezifischer Vermittlungstätigkeit (BBES) betreut werden, - wenn Personen von einer externen BBE zur Begleitung von Personen während einer Beschäftigung (Arbeitsassistent) oder Ausbildung (BBEA), die primär die Unterstützung der Vermittlungstätigkeit zur Aufgabe hat, betreut werden, - wenn Personen von einer externen BBE zur Wahrung der Arbeitsmarktchancen (BBEN) betreut werden, sofern die Dienstleistung „Bewerbungsunterstützung einschließlich Reflexion des Bewerbungsverhaltens und der Unterstützung bei der Rückmeldung an das AMS betreffend Vermittlungsvorschläge“ der BBEN mind. alle 2 Monate in Anspruch genommen wird.

10.2. Zusammenfassung von Fristen

Thema	Fristen
Fristen zur Kommunikation mit den Kund_innen	
Rückruf aufgrund einer SEL-Meldung	Der Rückruf erfolgt jedenfalls innerhalb von 24 Stunden (exkl. Wochenende). Die Kontaktnahme und die getroffene Veranlassung ist im Erledigungsvermerk zu dokumentieren (auch wenn Kund_in nicht erreicht wird).
Fristen zur Abklärung der Arbeitsfähigkeit	
Gutachten ist eingelangt	Dem_der Kund_in ist schnellstmöglich, jedoch innerhalb von 2 Wochen ein Kontakt vorzuschreiben.
Fristen zum eAMS-Konto/eServices	
Bearbeitung von Meldungen / Nachrichten	so schnell wie möglich, spätestens jedoch innerhalb von 3 Arbeitstagen
Bearbeitung von Beihilfenbegehren	spätestens innerhalb von 5 Arbeitstagen
Bearbeitung von Interessensmeldungen aus der Weiterbildungsdatenbank	so schnell wie möglich, spätestens jedoch innerhalb von 3 Wochen muss eine Rückmeldung über die Teilnahme (Zu- bzw. Absage) erfolgen. Jedenfalls hat die Zu- bzw. Absage vor Beginn des Kurses zu erfolgen, wobei die 3-Wochenfrist nicht überschritten werden darf. Liegt die Ausbildung mehr als 3 Wochen in der Zukunft ist innerhalb von 3 Arbeitstagen eine Rückmeldung zu geben, wann der_die Kund_in mit einer Entscheidung rechnen kann.
Fristen im Zusammenhang mit der Eintragung und Bearbeitung von Daten	
Erstellung eines Inserates	im Zuge des Erstkontakts und Vervollständigung spätestens beim Chancen-Gespräch bzw. Beratungsgespräch im Job-Service
Durchführung von leistungsrelevanten Änderungen	unverzüglich spätestens jedoch innerhalb von 1 Woche ²⁹ Achtung: Liquidierungsdatum beachten!
Aktualisierung der Daten nach einer Förderung	innerhalb von 1 Woche bzw. in Ausnahmefällen innerhalb von 2 Wochen (z. B. wenn Bericht von BO noch fehlt)

²⁹ Wenn von 1 Woche gesprochen wird, handelt es sich um eine AVG-Woche, d.h. innerhalb von 8 Tagen. Fällt der Hinderungsgrund z. B. am Montag weg, beginnt die Frist mit Dienstag zu laufen und endet mit Dienstag.

Thema	Fristen
Zwingend erforderliche Daten (Name, SV-Nummer, Anschrift, Beruf, letzte Beschäftigung und deren Beendigung, Kontaktmöglichkeiten)	beim Erstkontakt
Vervollständigen der vermittlungs- und betreuungsrelevanten Daten, beruflichen Qualifikationen, Kompetenzen und Ausbildungen	spätestens beim Chancen-Gespräch bzw. Beratungsgespräch (Job-Service).
Abarbeitung der Kommbbox	täglich ; bei Abwesenheit von Berater_innen ist die Vertretung sicherzustellen, Abarbeitung der Kommbbox „ gesamte GS “ 1-mal täglich
Fristen im Zusammenhang mit dem Matching	
Erstmatching	verbindlich beim Start-Gespräch (Erst-Service), jedenfalls beim Chancen-Gespräch bzw. Beratungsgespräch (Job-Service)
Rückmeldung zu Vermittlungsvorschlägen	spätestens innerhalb von 8 Tagen (VV-Zuweisungstag = 1. Tag der Rückmeldefrist). Die Überprüfung durch den_die Berater_in erfolgt innerhalb von 14 Tagen .
Abarbeitung AUA	täglich , im Vertretungsfall spätestens innerhalb von 3 Arbeitstagen
Fristen zu Terminen und Kontaktintervallen	
Wiedermeldung nach Maßnahmenende	Kontakttermin innerhalb 1 Woche bzw. in Ausnahmefälle in 2 Wochen (z. B. wenn Bericht von BO noch fehlt) oder kann entfallen, wenn innerhalb von 1 Monat eine Folgemaßnahme vereinbart wurde
telefonische oder persönliche Beratung, Videoberatung	maximal 3 Monate
Matchingintervalle	
bei Kund_innen ohne *BBEN*	Einrichten eines AUA oder mindestens monatliches Matching durch das SFA
bei Kund_innen mit *BBEN*	Einrichten eines AUA oder mindestens Matching innerhalb von 2 Monaten unabhängig davon, ob die Person an der BBEN teilnimmt oder nicht
Fristen für die Betreuung von Jugendlichen	
Angebote zur Fortführung der Lehrausbildung	innerhalb von 3 Monaten
verlängerte Lehre oder Teilqualifizierung (vormals Integrative Berufsausbildung)	Wenn innerhalb von 3 Monaten keine Lehrstelle gefunden wurde, abklären, ob verlängerte Lehre oder Teilqualifizierung gem. § 8b BAG in Frage kommt.

Thema	Fristen
Fristen für die Betreuung von Wiedereinsteiger_innen	
Vormerkungsbeginn für Wiedereinsteiger_innen mit nicht geklärter Kinderbetreuung unter Status AS	3 Monate bevor sie dem Arbeitsmarkt zur Verfügung stehen
Fristen im Zusammenhang mit Leistungsanträgen	
Ausgabe von Leistungsanträgen	Der Antrag darf maximal 3 Wochen vor Eintritt der Arbeitslosigkeit bzw. bei Folgeanträgen vor Erreichung des Höchstausmaßes ausgegeben werden.
Antragsrücknahme	Als frühest möglicher Termin ist der erste Tag der voraussichtlichen Arbeitslosigkeit vorzuschreiben. Bei Drittstaatsangehörigen mit ungeklärtem Aufenthaltsrechtlichem Status sind maximal 14 Tage zur Rückgabe des Antrags und zur Vorlage des Aufenthaltstitels vorzuschreiben.
Rückgabefrist für den Antrag	innerhalb von 2 Wochen
Fristverlängerung für die Rücknahme von Anträgen	einmalig durch die ServiceLine oder das Job-Service maximal 2 Wochen
Fristen zur Wiedermeldung für eine Unterbrechung bis zu 62 Tagen	
Anspruch gebührt ab Datum der Wiedermeldung	1. Tag nach der Unterbrechung
Abmeldung in der Zukunft	
Arbeitsaufnahme ohne EZ	bis zu 2 Monate in der Zukunft
Arbeitsaufnahme mit akzeptierter EZ Präsenz-/Zivildienst Wohngeld Pension	bis zu 3 Monate in der Zukunft
Auslandsaufenthalt Haft Sonstige Abmeldegründe	bis zu 3 Wochen in der Zukunft
Fristen bei EDV-Einträgen	
zuletzt ausgeübter Beruf	Dauer der Ausübung länger als 1 Monat
Praxis	zumindest 1 Monat
Eintragungen im Segment VMZ	Tätigkeiten und vermittlungsrelevante Zeiträume der letzten 2 Jahre