

## Der Betreuungsplan des AMS

Mag.<sup>a</sup> Karin Steiner

In den letzten Jahren hat das AMS im Rahmen eines Projekts seine Kernprozesse beschrieben:

### **Kernprozess 1: „Arbeitskräfte ...unterstützen“**

#### **A) Betreuungsplan**

Phase 1: Erstkontakt – Phase 2: Auftragsklärung und Vereinbarung – Phase 3: Sofort-Matching – Phase 4: Weitere Betreuung

#### **B) Teilprozess Förderung**

#### **C) Teilprozess Ausländerbeschäftigung**

→ Organisatorische Zuständigkeit: Service für Arbeitsuchende

### **Kernprozess 2: „Unternehmen ... unterstützen“**

#### **A) Besetzung offener Stellen**

Phase 1: Erstkontakt – Phase 2: Auftragsklärung und Vereinbarung – Phase 3: Sofort-Matching – Phase 4: Weitere Betreuung – Phase 5: Abbuchung

#### **B) Teilprozess Kundenaquisition**

#### **C) Teilprozess Kundenbindung**

#### **D) Teilprozess Förderung**

#### **E) Teilprozess Ausländerbeschäftigung**

#### **F) Teilprozess Frühwarnsystem**

→ Organisatorische Zuständigkeit: Service für Unternehmen

**Kernprozess 3: „Personen, Institutionen und die Öffentlichkeit über die Entwicklung des Arbeitsmarktes und die Berufswelt informieren“** (deutlich schwächere Verankerung innerhalb der Organisation)

#### **A) Bedarfsklärung**

#### **B) Auftragsklärung und Vereinbarung**

#### **C) Erstellung des Infoprodukts**

#### **D) Abschluss**

## **Betreuungsplan:**

### **Seit wann?**

Seit 1.1.2005 ist laut dem Arbeitsmarktservicegesetz vorgesehen, dass für jeden AMS-Kunden ein Betreuungsplan durch den/die BeraterIn zu erstellen ist.

### **Allgemeine Ziele des Betreuungsplanes:**

1. Kundenzufriedenheit erhöhen
2. Treffsicherheit des Service- und Unterstützungsangebots erhöhen

Im Betreuungsplan wird eine die beabsichtigte Vorgehensweise des AMS begründet und das Einvernehmen über die Inhalte des Betreuungsplans muss dokumentiert werden. Kann das Einvernehmen nicht hergestellt werden, so ist der Betreuungs-

plan unter weitest gehender Berücksichtigung der Kundeninteressen einseitig festzulegen und dies auch zu begründen.

### Phasen des Betreuungsplans:

**1. Phase Erstkontakt:** Ziel ist, die Kundenanliegen zu identifizieren und den Kundenwunsch abzuklären und zu erfassen. Weiters klärt der/die BeraterIn auch die Zuständigkeit innerhalb des AMS. AMS-BeraterInnen sollen auch eine aktive Haltung bei Nicht-LeistungsbezieherInnen (z.B. Wiedereinstiege-rlInnen) einnehmen.

### **2. Phase Auftragsklärung und Vereinbarung:**

#### ***Information, die gegeben werden sollte:***

- a) sozialversicherungsrechtliche Konsequenzen von Teilzeit und atypischen Beschäftigungsverhältnissen
- b) über Geschäftsbedingungen informieren, Rechte und Pflichten der Kunden, Kundenstatus (Ersatzzeiten), Umgang mit Betreuungspflichten
- c) Infos über Leistungsbezug

#### ***Information, die erhoben werden sollte:***

- a) gesetzliche Grundlagen: Ausländerstatus, Alter
- b) Arbeitszeit, Berufsfeld, Qualifizierung, auch Zusatzqualifikationen und Soft Skills (Inserat ansprechend formulieren)
- c) Ziel, Ausmaß und Form der gewünschten Unterstützung: Dequalifizierung vermeiden, Qualifizierungswünsche aufnehmen bzw. offensiv ansprechen
- d) Als Ergebnis gibt es nach diesem Austausch einen Konsens über: Betreuungs- und Vermittlungsauftrag

### **3. Phase Sofortmatching**

Nachdem die erhobenen Daten EDV-mäßig erfasst wurden, wird ein erstes Matching (im Rahmen des Erstkontaktes) durchgeführt. Konkrete Arbeitsmarktchancen werden diskutiert und geklärt. Die Teilung des Arbeitsmarktes in traditionelle Männer- und Frauenberufe ist zu überwinden sowie auf geschlechtsspezifisch unterschiedliche Zugänge zu höher qualifizierten Positionen und Führungspositionen ist zu achten.

**Zeitplan:** Spätestens 1 Monat nach Meldung der Arbeitslosigkeit (Neuzugang) ist ein Betreuungsplan zu erstellen.

### Inhalte eines Betreuungsplans:

- **Ausgangslage**, z.B. Betreuungspflichten, Verfügbarkeit, Stärken, Potentiale, Unterstützungsbedarf
- **Ziel der Betreuung**, z.B. Vermittlung in den vereinbarten Berufsbereichen mit Angabe von Arbeitsort, Umfang und Lage der Arbeitszeit
- **Aktivitäten des AMS**, um das Ziel zu erreichen
- **Aktivitäten des Kunden**, um das Ziel zu erreichen
- **Begründung für die beabsichtigte Vorgehensweise**
- **Kontakthaltung, Intervalle, Termine**
- **Geltungsdauer des Betreuungsplans**
- **Information über Geschäftsbedingungen des AMS und Leistungsbezug**

- **Dokumentation des Einvernehmens/Nicht-Einvernehmens** mit dem Kunden über den Betreuungsplan sowie eine Begründung, wenn kein Einvernehmen hergestellt werden konnte

#### **Qualitätsprobleme beim Erstellen von Betreuungsplänen:**

- **Zeitliche und personelle Ressourcen des AMS:** Wie viel Zeit gibt es für den Erstkontakt und die Erstellung des Betreuungsplans und ist diese ausreichend?
- **Qualifikatorische Ressourcen der AMS-BeraterInnen:** Über welche Basisqualifikationen verfügen AMS-BeraterInnen? Wie sieht es mit den Kenntnissen zu Entwicklungen am Arbeitsmarkt, Know-how über geforderte Qualifikationen usw. aus? Welches Know-how gibt es im Hinblick auf die Betreuung von Problemgruppen? Welche kommunikativen Kompetenzen gibt es, die zum Führen von Beratungsgesprächen notwendig sind?
- **Professionelle Begleitung der AMS-BeraterInnen bei ihrer Arbeit:** Gibt es begleitete Intervention / Supervision, die AMS-BeraterInnen bei ihrer Arbeit unterstützen? Welche unterstützenden Maßnahmen gibt es seitens der Führungskräfte (MEG, entsprechende Auswertung der MEG's)? Wie werden AMS-BeraterInnen gefördert?

#### **Probleme bei der Zubuchung zu Maßnahmen:**

- Mangelnde Information über die Problemlage eines/r KlientIn (korreliert mit Zeitmangel bei der Abwicklung von Beratungsgesprächen)
- Mangelnde Information über die Zielsetzung und die Möglichkeiten einer Maßnahme (korreliert mit Zeitmangel im Hinblick auf das Einholen von Informationen über Kursmaßnahmen)
- Überforderung mit der Situation, in der sich ein Beratungskunde befindet (Auswirkung: Maßnahmentourismus, Status Quo Arbeitslosigkeit ändert sich nicht)