

Infoblatt

Kommunikation zwischen JugendbetreuerInnen und BeraterInnen des AMS Jugendliche zur besseren Betreuung von Jugendlichen

Das AMS Jugendliche kann besser beraten und begleiten, wenn es über **fundierte Informationen** über die Jugendlichen verfügt. JugendarbeiterInnen können sich bei Rückfragen immer an das AMS Jugendliche wenden.

Wann kann bzw. sollte ich mit dem AMS Jugendliche in Kontakt treten?

- Wenn ich **für** Jugendliche einen **Termin vereinbaren** möchte
- Wenn ich die/den AMS BeraterIn darüber informieren möchte, dass **mit dem Jugendlichen bereits etwas erarbeitet wurde** (etwa Berufswunsch, oder ein bestimmtes AMS Angebot geeignet erscheint).
- Wenn der Jugendliche etwas nicht verstanden, oder **wichtige Fragen im Beratungsgespräch nicht gestellt**, oder nicht verstanden hat.
- Wenn Wünsche und Empfehlungen nicht aufgegriffen wurden und der Alternativ-Vorschlag als ungeeignet erachtet wird.
- Bei **Beschwerden**

Was sollte bei der Kommunikation mit dem AMS Jugendliche unbedingt angegeben werden?

- Vorname, Name und Geburtsdatum **der Jugendlichen** (im Idealfall die Sozialversicherungsnummer)
- **Die eigenen Kontaktdaten der JugendarbeiterInnen**, also Vorname, Name, Telefonnummer, E-Mail Adresse, etc.

Welche Informationen unterstützen das AMS bei der Beratung der Jugendlichen?

- Grundsätzlich ist **jede Information** für die BeraterInnen **hilfreich**. Es sollten aber **keine datenschutzrechtlich relevanten Informationen** übermittelt werden (etwa Krankheiten).
- Sollten datenschutzrechtliche Informationen für die Vermittlung in den Arbeitsmarkt oder ein Angebot relevant sein, sollte **die/der Jugendliche** im Beratungsgespräch **selbst** darauf hinweisen.
- Wenn ein Berufswunsch bereits erarbeitet wurde oder ein bestimmtes Angebot für den Jugendlichen besonders geeignet erscheint, sollte eine fundierte **Begründung** erfolgen (etwa: weil Praktika durchgeführt wurden; weil es den Fähigkeiten des Jugendlichen entspricht und dies auf folgende Weise abgeklärt wurde, etc.).
- Am besten sollten die Informationen aber **kurz** und prägnant übermittelt werden.

Empfehlungen von ExpertInnen werden vom AMS Jugendliche immer berücksichtigt, auch wenn sie nicht immer umsetzbar sind.

Wie kann ich mit den BeraterInnen des AMS in Kontakt treten?

1. Persönliche Begleitung: Die Begleitung der Jugendlichen zum AMS Jugendliche durch die BetreuerInnen ist sinnvoll und wird vom AMS Jugendliche begrüßt. Terminvereinbarungen erfolgen über die Serviceline 01/87871 -0 oder per E-Mail.
2. E-Mail Kontakt: Es empfiehlt sich E-Mails **immer** an die allgemeine E-Mail-Adresse: ams.jugendliche@ams.at zu schicken. **Die E-Mail sollte Vornamen, Nachnamen und Geburtsdatum des/der Jugendlichen enthalten** und die Kontaktmöglichkeit zur/zum JugendberaterIn. Die E-Mails werden an die richtige Person (BeraterIn) oder ihre Vertretung (im Urlaubs-/Krankheitsfall) weitergeleitet. Üblicherweise versuchen AMS BeraterInnen E-Mails innerhalb von 1-2 Arbeitstagen zu beantworten.

Es ist auch möglich Informationen per **E-Mail bereits vor dem Termin der Jugendlichen an das AMS** zu schicken, im Sinne einer Vorankündigung oder zur Info welche Überlegungen, Wünsche etc. bereits erarbeitet wurden.

3. **Anrufe bei AMS BeraterInnen sind am Nachmittag** am ehesten sinnvoll. Die Anrufe werden über die **Serviceline 87 871** zu den zuständigen BeraterInnen weitergeleitet. Auch hier sind Vorname, Name und Geburtsdatum des Jugendlichen wichtig. Da die telefonische Erreichbarkeit sehr eingeschränkt gegeben ist empfiehlt es sich per E-Mail Kontakt aufzunehmen.

Welche Informationen können vom AMS Jugendliche nicht weitergeleitet werden?

- Informationen über **Kursgelder**: Bei Zubuchungen zu Kursen werden **keine genauen Infos über die Höhe der finanziellen Leistungen** mitgeteilt. Dies liegt daran, dass diese von unterschiedlichen Faktoren abhängig sind und erst vom Bundesrechenzentrum übermittelt werden. Die Jugendlichen werden bei Kursantritt darüber informiert. Das gilt auch über Fahrtkostenersatz vom und zum Kurs.
- Persönliche Informationen über die Jugendlichen können aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht mitgeteilt werden. Eine Information oder Begründung der Zubuchung zu einer Maßnahme ist jedoch möglich.

Was mache ich bei Beschwerden?

Beschwerden sollten schriftlich per E-Mail (ams.jugendliche@ams.at) erfolgen und sollten sich neben der zuständigen BeraterIn auch an die jeweiligen AbteilungsleiterInnen wenden. Auch hier genügt der Hinweis „an die Abteilungsleitung“ - die E-Mails werden an die zuständige Person weitergeleitet.

Die Ombudsstelle für KundInnen des Wiener AMS ist auch über <http://www.ams.at/wien/15223.html> schriftlich oder unter 01/87 871 DW 50505 telefonisch erreichbar.