

**1490/AB**  
**vom 04.07.2025 zu 1657/J (XXVIII. GP)**  
 = Bundesministerium [sozialministerium.gv.at](http://sozialministerium.gv.at)  
 Arbeit, Soziales, Gesundheit,  
 Pflege und Konsumentenschutz

Korinna Schumann  
 Bundesministerin

Herrn  
 Dr. Walter Rosenkranz  
 Präsident des Nationalrates  
 Parlament  
 1017 Wien

---

Geschäftszahl: 2025-0.362.491

Wien, 2.7.2025

Sehr geehrter Herr Präsident!

---

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 1657/J der Abgeordneten Dipl. Ing. Gerhard Deimek betreffend Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf Transformationsprozesse im Geschäftsbereich des BMASGPK wie folgt:**

**Fragen 1, 4, 5, 7, 8, 9, 11, 14 und 15:**

- *Welche ressortzugehörigen Organisationen, Agenturen oder Unternehmen im öffentlichen Eigentum waren in den Jahren 2019 bis 2024 von pandemie-bedingten Umstrukturierungen oder Veränderungsprozessen betroffen?*
  - a. *Wie hoch waren die Kosten dieser pandemiebedingten Umstrukturierungen? (Bitte um Aufschlüsselung)*
- *Wie haben sich die Digitalisierungsprozesse im Einflussbereich Ihres Ressorts durch die Pandemie verändert?*
  - a. *Wurden neue digitale Plattformen eingeführt oder bestehende Strukturen ausgebaut? i. Wenn ja, welche waren das und welche Kosten waren damit verbunden? (Bitte um Aufschlüsselung)*
  - b. *Welche Daten zur Nutzungsintensität digitaler Tools (z. B. Homeoffice-Infrastruktur, interne Kommunikation, Mobilitätsdatenverarbeitung) liegen Ihnen vor?*

- c. Welche Daten zu den Kosten digitaler Tools (z.B. Lizenzgebühren für Programme) liegen Ihnen vor? (Bitte um Aufschlüsselung)*
- *Inwiefern wurde auf temporäre Ausnahmesituationen (z. B. eingeschränkter Publikumsverkehr) mit strukturellen Innovationen reagiert?*
  - *Welche Maßnahmen wurden zur Stärkung der organisationalen Resilienz ergriffen (z.B. Krisenpläne, Aufbau von Redundanzen, Diversifizierung von Lieferketten)?*
  - *Gab es ressortweite Analysen oder Lessons-Learned-Prozesse zur Evaluierung der Erfahrungen aus der Pandemiezeit?*
    - a. *Wenn ja, wie wurden die Erkenntnisse dokumentiert und in strategische Steuerung integriert?*
    - b. *Wenn nein, warum nicht?*
  - *Wie wurden Beschäftigte (inkl. technisches Personal, Verkehrsbedienstete, Verwaltung) in pandemiebedingte Transformationsprozesse eingebunden?*
    - a. *Gab es Programme für Upskilling, Reskilling oder andere Formen von Kompetenzaufbau?*
      - i. *Wenn ja, welche?*
      - ii. *Wenn nein, warum nicht?*
  - *Welche langfristigen Veränderungen wurden aus der Pandemie abgeleitet in Bezug auf Arbeitsplatzmodelle (Remote, Hybrid), Innovationsstrategien, Investitionsprioritäten und öffentliche Beteiligungsprozesse?*
  - *Welche der ergriffenen Maßnahmen wurden im Sinne einer „Krisenfestigkeit“ dauerhaft institutionalisiert?*
  - *Wie fließen die gewonnenen Erkenntnisse in aktuelle Strategieprozesse des Ressorts ein?*

Grundsätzlich muss zunächst angemerkt werden, dass Bundesministerien einen stets laufenden Prozess an Transformationen durchleben. Die angesprochene Pandemie erforderte zudem besonders schnelle Veränderungsprozesse.

Es waren sämtliche Verwaltungsbereiche des ehemaligen Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz in den Jahren 2019 bis 2024 von pandemiebedingten Umstrukturierungen oder Veränderungsprozessen betroffen. Die COVID-19-Pandemie erforderte eine rasche strukturelle Anpassung, inhaltliche Schwerpunktverlagerung wie auch entsprechende organisatorische Schritte (z.B. Übernahme der Behandlung von Fragestellungen im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie auch durch einzelne Mitarbeiter:innen in fachfremden Abteilungen). Im Ressort

wurden neue Koordinationsabteilungen und Taskforces zur Pandemiebewältigung eingerichtet.

Im Zuge der COVID-19-Pandemie wurden zahlreiche organisatorische und technische Anpassungen im Ressort vorgenommen, um den Dienstbetrieb aufrechtzuerhalten und gleichzeitig den Gesundheitsschutz zu gewährleisten.

**Digitalisierung und technische Ausstattung:**

Im Zuge der COVID-19-Pandemie wurde die digitale Infrastruktur des Ressorts gezielt weiterentwickelt und an die veränderten Gegebenheiten angepasst. Ein besonderes Augenmerk wurde auf die Ermöglichung von mobilem Arbeiten gelegt, wobei einerseits Technologien wie virtuelle Desktopinfrastrukturen oder eigenbetriebene Kooperationstools sowie auch mobile Arbeitsplatzhardware von Bedeutung waren. Eine Aufschlüsselung der finanziellen Aufwendungen ist aus verwaltungsökonomischen Gründen nicht möglich.

Im Zuge einer modernen IT-Beschaffung wird im Hinblick auf die stets laufenden Transformationen verstärkt auf diverse Aspekte wie beispielsweise sichere Lieferkette, digitale Resilienz, mobiles Arbeiten sowie die notwendigen Sicherheitsmaßnahmen im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses („lessons learned“) geachtet.

**Parteienverkehr:**

Entsprechend den jeweiligen durch die COVID 19 Pandemie erforderlichen Maßnahmen wurde zwar der Parteienverkehr sowie das ONE STOP-Verfahren betreffend die EWR-Anerkennungsverfahren nichtärztlicher Gesundheitsberufe entsprechend eingeschränkt. Während dieser Maßnahmen war allerdings die Abwicklung der Anerkennungsverfahren per Post gesichert und es kam zu keinerlei Verzögerungen bei der fristgerechten Bearbeitung.

**Homeoffice:**

Es gab Veränderungen durch den Einsatz von Home-Office in einem im Ressort bis dahin nicht bekannten Ausmaß, um persönliche Kontakte zu beschränken. In Mehrpersonenbüros wurden gestaffelte Homeoffice-Regelungen eingeführt, um persönliche Kontakte zu minimieren. Ziel dabei war, die gleichzeitige Anwesenheit in gemeinsam genutzten Räumen weitestgehend zu vermeiden.

Der Dienstbetrieb erfolgte unter Verrichtung der Arbeiten im Homeoffice und im Präsenzbetrieb unter Einhaltung der jeweils geltenden COVID-19 Schutzmaßnahmen. In diesem Zusammenhang wurden die Lagerbestände von Waren des täglichen Gebrauchs möglichst aktuell erfasst und wurden die Nachbeschaffungen an die Lagerstände, bzw. die Verfügbarkeiten angepasst.

#### Einbindung von Mitarbeiter:innen

Bedienstete wurden über pandemiebedingte interne Veränderungen (z.B. verstärkte Ermöglichung von Homeoffice, digitale Einschulung neuer Mitarbeiter:innen, vermehrt stattfindende Online-Meetings etc.) mittels interner Richtlinien oder Informationsschreiben in Kenntnis gesetzt. Hier bestanden stets Mitwirkungsrechte seitens der Personalvertretung, die die Interessen der Bediensteten vertrat.

Ein Bedarf andere Kompetenzen aufzubauen bestand in der Regel nicht, da der überwiegende Teil der Aufgaben im Haus digital zu bewältigen war. Für die verantwortungsvolle Nutzung des Homeoffice oder digitaler Meeting-Formate standen Führungskräften und Bediensteten Schulungen zur Verfügung.

#### Nachhaltige Veränderung der Arbeitsplatzmodelle

Die Pandemie hat zu einer nachhaltigen Veränderung der Arbeitsplatzmodelle im Ressort geführt. Die Nutzung von Homeoffice wurde in einem weiteren Rahmen als davor ermöglicht. Hybride und mobile Arbeitsformen wurden organisatorisch und strukturell etabliert, wodurch die Flexibilität der verfügbaren Modelle gesteigert werden konnte. Der Fokus wurde verstärkt in Richtung digitaler Lösungswege gesetzt. Davon umfasst waren unter anderem die Bereiche Endgeräteausstattung, IT-Infrastruktur, virtuelle Kollaborationswerkzeuge sowie die digitale Abbildung interner Arbeitsprozesse. Auch Schulungs- und Unterstützungsangebote zur digitalen Kompetenzentwicklung wurden erweitert, um eine möglichst sachgerechte und an die jeweiligen Bedürfnisse angepasste Nutzung sicherzustellen. Ebenso sind virtuelle Formate für Meetings, Veranstaltungen etc. nunmehr langfristig etabliert.

Es finden mehr Besprechungen Remote statt, was – gerade bundesländerübergreifend – zeit- und geldsparend ist. Das System hat sich grundsätzlich bewährt. Selbstverständlich können nicht alle Themen ausschließlich Remote intensiv besprochen werden. Daher finden Meetings auch nach wie vor in Präsenz statt. Eine gute Kombination aus Remote und Präsenz ist gegeben, was einer gewissen Flexibilität gleichkommt.

### Dauerhafte organisatorische Veränderung

Die neu geschaffenen Abteilungen VII/A/12 - Krisenprävention und Krisenmanagement im Gesundheitswesen und III/9 Krisenprävention und Krisenmanagement im Veterinärwesen und Lebensmittelbereich wurden dauerhaft eingerichtet.

### Pandemieplan

Von meinem Ressort wurde ein Pandemieplan erstellt, der die ressortintern zu setzenden Vorbereitungen auf eine Pandemie mit einem respiratorischen Erreger (z.B. SARS-CoV-2, Influenza, neuartige Erreger) sowie das Handeln meines Ressorts im Falle einer solchen Pandemie beschreibt. Auch die Koordination und Zusammenarbeit mit anderen Behörden und sonstigen Institutionen wird darin beschrieben. In diesen Plan sind die Erkenntnisse und Erfahrungen aus der COVID-19-Pandemie entsprechend eingeflossen.

Für den Bereich der Arbeitsinspektorate und des Zentral-Arbeitsinspektorates wurde ein internes Dokument „Lehren aus der Pandemie“ auf Grundlage von Rückmeldungen aus den Arbeitsinspektoraten und dem Zentral-Arbeitsinspektorat erstellt. Es enthält eine Zusammenfassung der Erkenntnisse und Lehren aus der COVID-19-Krise, um künftig im Falle vergleichbarer Ereignisse so schnell wie möglich wirksame Maßnahmen ergreifen zu können. Am Ende des Dokuments befinden sich Maßnahmenvorschläge, die innerhalb der jeweiligen Organisationseinheit in vergleichbaren Krisenzeiten zur Unterstützung herangezogen werden können. Das Dokument steht allen Mitarbeiter:innen und Führungskräften im Intranet zur Verfügung.

### ELGA GmbH

Die ELGA GmbH ist seit ihrer Gründung mit einem Geschäftsbereich für Projekt- und Programm-Management ausgestattet. Die Aufgabe dieses Bereichs ist es, Projekte des jeweilig beschlossenen Jahresarbeitsprogrammes abzuarbeiten.

In der Pandemie wurde ebendieser Geschäftsbereich herangezogen, um pandemiebezogene Projekte, die von der Bundeszielsteuerungskommission angewiesen wurden, umzusetzen. Hier sind insbesondere die Errichtung des elektronischen Impfpasses, des Rollouts des e-Impfpasses zu den Impfstellen und die Umsetzung der Covid-Zertifikate (testen, impfen) zu nennen.

Analog zu sämtlichen anderen nationalen Institutionen waren das Arbeitsmarktservice (AMS) und die IEF-Service-GmbH von pandemiebedingten Umstrukturierungen bzw. Veränderungsprozessen ebenfalls betroffen.

### Arbeitsmarktservice (AMS)

Die Umstrukturierungsprozesse im AMS waren weitgehend arbeitsorganisatorischer Natur. Es gab v.a. in Bezug auf die seit 2005 im AMS bestehende Möglichkeit, remote zu arbeiten, Veränderungen. Im Zuge der Pandemie wurden neue digitale Plattformen zur Aufrechterhaltung des Dienstbetriebs eingeführt. Die Einrichtung von VPN-Zugängen wurde sehr rasch ausgeweitet, um mehr Mitarbeiter:innen Homeoffice zu ermöglichen. Für die Wissensvermittlung in der Grundausbildung für AMS-Mitarbeiter:innen kamen E-Learning-Module und Onlineformate zum Einsatz und die 2017 eingeführte interaktive Lernplattform Moodle wurde zur Unterstützung des digitalen Lernens stark ausgebaut.

Auf die temporäre Ausnahmesituation wurde seitens des AMS darüber hinaus mit folgenden strukturellen Innovationen reagiert:

- Schaffung der Möglichkeit, den Antrag auf Arbeitslosengeld per Post (bis 30.06.2025) zu versenden.
- Schaffung der Möglichkeit, die Arbeitslosmeldung und die Beantragung von Arbeitslosengeld und Notstandshilfe über Telefon, E-Mail oder mit einfachem Online-Formular vorzunehmen. (bis 30.06.2025 möglich, ab 27.03.2023 nur noch in einigen Bundesländern möglich)
- Telefonische Sprachnavigation für Kund:innen
- Ausbau der Telefonberatung und Einführung von Videoberatung
- Online-Durchführung von Erstinfoveranstaltungen
- Einführung von Online-Formaten bei Qualifizierungs- und Beratungsmaßnahmen.
- Maßnahmenmodul Aus- und Weiterbildung auch live-online bzw. im Blended Learning bei den Arbeitsstiftungen
- Online-Beratungen bei der Impulsberatung für Betriebe, ebenso online Impulsnetworkveranstaltungen
- Telefonische Beratung im Kund:innenbeziehungsmanagement mit Betrieben (Boxenstop für Unternehmen)
- Telefonische Berufs- und Bildungsberatungen in den BerufsInfoZentren (BIZ) und ab April 2021 auch online (simultane Bild- und Tonübertragung). Im Einzelfall erfolgten Beratungen im Freien während eines „Spaziergangs“.
- Abhaltung von online Schulklassenworkshops bzw. online Bildungs- und Berufsmessen.

- Durchführung von Schulklassenworkshops in der Schule unter der Nutzung von Sport- bzw. Parkplätzen oder sonstigen schuleigenen Flächen im Freien.
- Bei Kund:innen, die privat nicht über die notwendige technische Infrastruktur etwa zur Internetstellensuche verfügten, wurden Termine für die Nutzung der PCs in den BerufsInfoZentren vergeben. Die Geräte wurden in ausreichender Entfernung zueinander aufgestellt und verlässlich nach jeder Nutzung desinfiziert.

Generell stellte das Arbeitsmarktservice fest, dass die Covid-19-Pandemie für die Verwendung der digitalen Technologie in den Arbeitsprozessen einen Innovationsschub ausgelöst hat:

- Die Arbeit im Homeoffice hat sich im AMS als fixe Arbeitsform etabliert.
- Im Zuge des geplanten APL-Tausches im AMS 2024 wurden alle Mitarbeiter:innen mit Laptops ausgestattet. Dies bringt mehr Flexibilität am Arbeitsplatz, erweitert das mobile Arbeiten im Außendienst bzw. in der Beratung und unterstützt auch Regelungen zum Thema Telearbeit (Homeoffice).
- Das Sitzungsmanagement wurde unter Nutzung von online Settings angepasst.
- Die Modernisierung der digitalen Kund:innen Kanäle wurde priorisiert.
- Das Risikomanagement wurde strategisch intensiviert.

Die Erfahrungen aus dem Securitymanagement des AMS zum Zeitpunkt der Pandemie hat die Organisation krisenfester gemacht. Digitale Formate wurden fixer Bestandteil der Arbeitsprozesse:

- Im Zuge des APL-Tausches, bei dem alle Mitarbeiter:innen mit Notebooks ausgestattet wurden, wurde mit Umstieg auf Microsoft 365 E3 auch die Möglichkeit der Nutzung von MS Teams für alle Mitarbeiter:innen eingeführt. Damit können bei Bedarf Online- bzw. Hybridmeetings noch besser und unkomplizierter durchgeführt werden.
- Das in der Pandemie entwickelte Konzept des Blended Learning ist als ein zentrales Element der Strategie für die Grundausbildung für AMS-Mitarbeiter:innen übernommen worden. Ebenso erweitern Online-Formate das Weiterbildungsangebot für die Kolleg:innen.
- Schutzvorrichtungen wie Plexiglaswände sowie Security Vorkehrungen wurden beibehalten oder verbessert.

### IEF-Service GmbH (IEF)

Die Umstrukturierungsprozesse für die Pandemiejahre 2020-2022 waren in der IEF-Service GmbH weitgehend arbeitsorganisatorischer Natur: Das Arbeiten im Homeoffice war ein pandemiebedingt wesentliches Element zur Sicherstellung der Erfüllung der gesetzlichen Betriebspflicht. Damit einhergehend waren Aufwendungen, z.B. wie der Ausbau der Internetleitungen, Aufwendungen für Digitalisierungscanner, Lizenzgebühren für neues Clientmanagement, Investitionen im Zusammenhang mit Telearbeit nötig.

Auf temporäre Ausnahmesituationen, konkret Lockdowns in den Akutphasen der Pandemie, wurde unter strikter Einhaltung der entsprechenden gesetzlichen COVID-19-Schutzbestimmungen sowie der Durchführungserlasse des Aufsichtsministeriums mit einem Pandemiemanagement, das dem Postulat einer vorausschauenden und umfangreichen Prävention zum Schutz der Belegschaft, insbesondere in Bezug auf vulnerable Personengruppen Rechnung trägt, reagiert. In den Akutphasen der Pandemie wurde dementsprechend der Kontakt mit Kund:innen, mit externen Partnerorganisationen sowie die interne Kommunikation temporär auf digitale Kanäle umgestellt sowie das Ausmaß an Homeoffice an die Infektionslage angepasst.

Ein höheres Ausmaß an hybridem Arbeiten bzw. an Telearbeit wurde in einem strukturierten Rahmen geregelt und als dauerhaftes Modell in die Arbeitsorganisation der IEF-Service GmbH etabliert. Die empirischen Erfahrungen während der Pandemie zeigten, dass die Arbeitsleistungen effizient auch außerhalb der Dienststelle erbracht werden konnten, und das laut Mitarbeiter:innenbefragung mit dem höchsten Zufriedenheitswert.

In das Notfallhandbuch der IEF-Service GmbH wurde eine Handlungsanleitung für einen pandemiebedingten Ausfall einer kompletten Organisationseinheit (z.B. SARS-CoV-2-Infektion) jeweils in der Zentrale in Wien oder einer Geschäftsstelle außerhalb Wiens, um pro futuro noch schneller auf vergleichbare Ausnahmesituationen zu reagieren, integriert. Die Möglichkeiten der digitalen Kommunikation, hybride Arbeitsmodelle sowie digitale Fort- und Weiterbildungsangebote, wie E-Learning, bestanden bereits vor Ausbruch der SARS-CoV-2-Pandemie und wurden seither weiter ausgebaut.

### **Fragen 2 und 17:**

- *Welche konkreten, pandemiebezogenen Vorschriften und Coronamaßnahmen - bspw. Vorgaben bzgl. Impfstatus, Kontaktbeschränkungen, Home Office etc. - gab es für Mitarbeiter im Einflussbereich Ihres Ressorts bei der Ausübung ihrer Tätigkeit in den Jahren 2019 bis 2024?*

- *Welche Vorschriften bezüglich Coronatestungen gab es für Beschäftigte in den Jahren 2019 bis 2024 in Ihrem Ressort?*

Im Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz wurden in den Jahren 2019 bis 2024 die von den jeweiligen österreichweit geltenden COVID-19-Maßnahmenverordnungen bzw. -gesetzen vorgegebenen Regelungen im Rahmen interner Richtlinien und Informationsschreiben nachvollzogen. Mitarbeiter:innen wurden darin über die notwendige Erbringung der Dienstleistung im Homeoffice in bestimmten Zeiträumen sowie über empfohlene bzw. verpflichtend einzuhaltende Hygienemaßnahmen bei Anwesenheit im Haus bzw. über die vorübergehend zu erbringenden Nachweise und die Möglichkeiten von Testungen und Impfungen informiert.

Diese Vorgaben wurden beispielsweise auch beim AMS oder der IEF-Service-GmbH nachvollzogen und umgesetzt.

**Frage 3:** *Welche ressortinternen bzw. externen Projekte wurden infolge der Pandemie verschoben oder gestrichen?*

Maßnahmen im Rahmen der internen betrieblichen Gesundheitsförderung, die eine Anwesenheit der Teilnehmenden während der Lockdown-Phasen vor Ort erfordert hätten, wurden infolge der Pandemie vorübergehend ausgesetzt, verschoben oder auf ein Online-Format umgestellt.

Vor allem zu Beginn der Pandemie kam es bei einzelnen Projekten im Geschäftsbereich „Öffentliche Gesundheit“ aus Kapazitätsgründen naturgemäß zu einer gewissen zeitlichen Verzögerung beziehungsweise zu notwendigen Priorisierungen, allerdings ohne negative Einflüsse auf die betroffenen Projekte. Eine Streichung von Projekten ist nicht erfolgt.

Nach Ausbruch der weltweiten COVID-19-Pandemie war es notwendig, auch auf Verwaltungsebene rasch zu reagieren und eine entsprechende Priorisierung vorzunehmen. Dahingehend wurden insbesondere nach Ausbruch der Pandemie Ressourcen verstärkt in die Bewältigung der unmittelbaren Krisenfolgen gelenkt. Damit verbunden waren auch Anpassungen der Zeitlinien bei einzelnen Projekten, um den dringenden Bedürfnissen in den Bereichen Pflege und Behindertenhilfe im Zusammenhang mit COVID-19 gerecht zu werden. Auch wenn geplante Projekte pandemiebedingt zeitlich verzögert oder modifiziert wurden, um den dringenden Bedürfnissen während der Krise gerecht zu werden, gab es in diesem Bereich keine spezifischen Projektstreichungen.

Infolge der Pandemie kam es bei einzelnen legislativen Projekten im Fachbereich Humanmedizinrecht aus Kapazitätsgründen naturgemäß zu einer zeitlichen Verzögerung. Daraus folgte jedoch kein nachhaltiger „Rückstau“, vielmehr konnten sehr große Projekte wie das MTD-Gesetz 2024, BGBl. I Nr. 100/2024, das Psychotherapiegesetz 2024, BGBl. I Nr. 49/2024, die Novelle zum ÄrzteG 1998 zur Einführung des Sonderfaches Allgemeinmedizin und Familienmedizin, BGBl. I Nr. 21/2024, das Medizinproduktegesetz 2021, BGBl. I Nr. 122/2021, die Apothekengesetz-Novelle 2024, BGBl. I Nr. 22/2024, die AMG-Novelle zur klinischen Prüfung, BGBl. I Nr. 8/2022, die GuKG-Novelle betreffend die Neugestaltung der Kompetenzen, insbesondere des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege und der Pflegefachassistenz sowie die Neugestaltung der Spezialisierungen, BGBl. I Nr. 109/2024, und die Novellierung des Medizinische Assistenzberufe-Gesetzes betreffend die Berufsausübungsregelungen für Trainingstherapeutinnen und Trainingstherapeuten, BGBl. I Nr. 100/2024, fristgerecht abgeschlossen werden.

Auch bei einzelnen fachlichen Projekten, insbesondere bei Beauftragungen der Gesundheit Österreich GmbH, kam es insbesondere zu Beginn der Pandemie teilweise zu leichten bis mittleren Verzögerungen, die schlussendlich aber im weiteren Projektverlauf aufgeholt werden konnten.

Durch die Pandemie wurden vor allem die Umsetzung der elektronischen Patientenverfügung und die Schaltung der 1450-Kampagne verschoben. Der Pilotbetrieb des elmpfpasses wurde aufgrund der Pandemie umgestaltet.

Es wurden die für das Jahr 2020 vorgesehenen risikobasierten Kontrollen (Audits) durch die Stabsstelle „**ELGA-Ombudsstelle und Gesundheit Österreich GmbH**“ in den neun dezentralen Standorten der ELGA-Ombudsstelle nicht durchgeführt. Audits finden seit dem Jahr 2018 regelmäßig alle zwei Jahre statt. Aufgrund der Situation wurden risikobasierte Kontrollen im Jahr 2020 nicht durchgeführt; diese Tätigkeit wäre mit Dienstreisen in öffentlichen Verkehrsmitteln sowie einer Einschau im jeweiligen Standort verbunden gewesen. Im Jahr 2024 wurde das Audit aus dem Jahr 2020 nachgeholt und daher die Jahre 2019 bis 2024 in den dezentralen Standorten der ELGA-Ombudsstelle überprüft.

Darüber hinaus wurde den neun dezentralen Standorten empfohlen, grundsätzlich keinen Parteienverkehr abzuhalten, sondern – als Vorsichtsmaßnahme – die Anträge ausnahmsweise ausschließlich schriftlich entgegenzunehmen und zu erledigen. Rechte von Personen, die sich an die ELGA-Ombudsstelle in ihrem Bundesland wandten, wurden durch diese Maßnahme nicht beschränkt oder diskriminiert.

Auf EU- Ebene mussten zahlreiche Sitzungen durch Vorsitz bzw. Europäische Kommission zunächst abgesagt werden, später wurden diese Treffen dann teilweise online durchgeführt.

Das Arbeitsmarktservice (AMS) teilte mit:

Gestrichen bzw. nicht umgesetzte Projekte (deren geplante Laufzeit fiel überwiegend in den Zeitraum der Pandemie):

- InnOst – Implementierung eines Innovationsteams
- GBB extern – Ausbau der Zusammenarbeit
- Jobmesse „Zruck hoam“ 2021
- GM 2020 Wo arbeiten meine Eltern?
- FIT und MUT – Akquise von Betrieben in Kooperation mit dem Service für Unternehmen
- Wissens und Generationenmanagement in der RGS Graz West und Umgebung 2020
- Maßnahmennetzwerk schafft Potential im Burgenland

Bei folgenden Projekten kam es zu zeitlichen Verschiebungen:

- PM 2019 Gender-Budgeting konnte mit Ende 2021 abgeschlossen werden.
- PM 2020 Gleichstellungsworkshop konnte 2021 fortgesetzt und dann auch abgeschlossen werden.
- „Wir verbinden Mensch und Arbeit“, ein Projekt zur Intensivierung der Zusammenarbeit der Berater\_innen im Service für Arbeit mit jenen vom Service für Unternehmen konnte nach Ruhendstellung bis 2022 mit Ende 2023 abgeschlossen werden.
- „Organisation Neu“, ein österreichweites Projekt zur veränderten Kund\_innenbetreuung in den regionalen Geschäftsstellen konnte nach einer Unterbrechung fortgesetzt werden.
- Arbeitsmarktchancen Assistenz-System: der Start des österreichweiten Projekts musste um 6 Monate verschoben und dann aufgrund des Bescheids der Datenschutz Behörde gestoppt werden.

In der IEF-Service GmbH wurde pandemiebedingt kein Projekt zeitlich verschoben oder gestrichen.

**Frage 6:** Welche externen Beratungskosten sind durch die Pandemie für Ihr Ressort entstanden und wie setzen sich diese zusammen?

Es wurde ein Werkvertrag mit dem „Verein Kriseninterventionszentrum“ abgeschlossen (Gesamtkosten von € 9.915,00), um die Mitarbeiter:innen der Corona-Krisenstäbe des BMSGPK und AGES sowie der AGES Hotline telefonisch zu beraten.

Es wurden zwei Rahmenverträge mit der „Krischanitz + Nöbauer OG“ abgeschlossen (Gesamtkosten von € 20.400,00), um den Corona-Krisenstab zu begleiten, zu unterstützen und zu entlasten.

Es wurden vier Rahmenverträge mit der Herrn Dott. Gregor Strobl abgeschlossen (Gesamtkosten von € 181.900,80), für die Begleitung bei der Erarbeitung einer Zielstruktur für den Krisenstab Corona/Covid 19 „Containment 2.0“ und bei der Erarbeitung wesentlicher Inhalte für die künftige Krisenstabsarbeit im Ressort.

Für das COVID-Prognosekonsortium wurden in Summe € 388.168,00 per Leistungsanweisung des ehemaligen BMSGPK an die Gesundheit Österreich GmbH (GÖG) aufgewendet.

Zur Unterstützung des COVID-19-Krisenstabes wurde eine „Kooperationsvereinbarung für Beratung zur Vorgehensweise im Zuge des Auftretens des Corona-Virus in Österreich“ mit dem Roten Kreuz abgeschlossen. Die Kosten: 2020: € 362.000,00 und 2021: € 54.300,00.

Für Gutachten und Beratungsleistungen im Bereich Legistik zur Kostentragung gemäß Epidemiegesetz wurden folgende Summen aufgewendet: 2020: € 128.718,58 und 2021: € 143.580,96.

**Frage 10:** Wurden Beschäftigte im Einflussbereich Ihres Ressorts aufgrund von Nicht-Einhaltung von Coronamaßnahmen arbeitsrechtlich belangt?

Soweit es mein Ressort betrifft: nein.

Auch in der IEF-Service GmbH (IEF) ist das nicht vorgekommen: Dazu teilte die IEF-Service GmbH mit, dass im Zuge der SARS-CoV-2-Pandemie von der IEF-Service GmbH keine einzige Nichteinhaltung der gesetzlichen Maßnahmen zur Eindämmung des Infektionsrisikos durch die Belegschaft registriert wurde.

Das Arbeitsmarktservice (AMS) berichtet hingegen, dass das AMS sich von einer Person trennen musste, weil diese trotz Absonderungsverpflichtung zur Arbeit gegangen ist und dabei in Kauf genommen hat, Kolleg:innen und Kund:innen anzustecken. Der OGH hat die Entlassung bestätigt (OGH 8ObA 54/21f).

**Frage 12:** *Inwiefern ist die Digitalisierung in Ihrem Ressort durch pandemiebedingte Veränderungen vorangetrieben worden?*

Die Digitalisierung der verschiedenen Arbeitsbereiche wurde durch pandemiebedingte Anforderungen deutlich beschleunigt. Diese bilden in vielen Fällen die Grundlage für eine nachhaltige Modernisierung der Arbeitswelt und ermöglichen flexiblere, effizientere sowie standortunabhängige Arbeitsformen. Gleichzeitig haben sich neue Herausforderungen in den Bereichen Datenschutz, IT-Sicherheit und digitale Kompetenzentwicklung herauskristallisiert, die laufend und weiterhin behandelt werden.

**Frage 13:** *Gab es ressortinterne oder ressortübergreifende Kooperationen zur Bewältigung pandemiebedingter Herausforderungen?*

- a. Wenn ja, welche?
- b. Wenn nein, warum nicht?

Hinsichtlich allgemeiner Fragen zur Aufrechterhaltung des Dienstbetriebes während der Lockdown-Phasen bzw. zur Umsetzung der COVID-19-Maßnahmenverordnungen erfolgten regelmäßig Abstimmungen mit nachgeordneten Behörden bzw. mit anderen Bundesministerien. Ebenso gab es Kooperationen bei COVID-19-Impfaktionen für Bedienstete.

Im Rahmen der Erlassung der COVID-19-Maßnahmen erfolgte eine ressortübergreifende Abstimmung bzw. ein entsprechender Informationsaustausch mit anderen betroffenen Bundesministerien und weiteren Behörden. Insbesondere sind hierzu das (jeweils damalige) Bundeskanzleramt (BKA), einschließlich des dort angesiedelten Verfassungsdienstes, das Bundesministerium für Inneres (BMI), das Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten (BMEIA), das Bundesministerium für Finanzen (BMF) und das Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft (BMAW) sowie die für den Vollzug im Rahmen der mittelbaren Bundesverwaltung gemäß Art. 102 B-VG zuständigen Landeshauptleute samt der ihnen unterstehenden Behörden der Länder sowie auch die Österreichische Agentur für Gesundheit und Ernährungssicherheit (AGES) und das Bundesamt für Sicherheit im Gesundheitswesen (BASG) zu nennen.

Von Beginn an erfolgte auch ein enger Austausch mit namhaften österreichischen NGOs, darunter auch die Armutskonferenz, um rasch auf die finanziellen Auswirkungen der Pandemie auf vulnerable Haushalten reagieren zu können. Vor diesem Hintergrund entstand etwa - basierend auf dem Covid-19-Gesetz Armut - der WOHNNSCHIRM zur Covid-19-bedingten Delogierungsprävention und Wohnungssicherung.

#### Arbeitsmarktservice (AMS):

Das AMS war in der Zeit der Pandemie durch das Förderinstrument „Kurzarbeit“ und den enormen Anstieg der Arbeitslosigkeit binnen kürzester Zeit in einem sehr hohen Ausmaß gefordert. Es gingen tausende Anfragen und in der Folge eine Vielzahl von Kurzarbeitsanträgen beim AMS ein. Mit der Einsatzbereitschaft der Kolleg:innen sowie der hohen Flexibilität im Management konnte der gigantischen Arbeitsanfall etwa durch folgende Kooperationen gemeistert werden:

- Um die Fülle an Anträgen auf Arbeitslosengeld und Kurzarbeit, die in sehr kurzer Zeit über alle Channels (Fax, Briefe, E-Mail) eingelangt sind, zu bewältigen, haben Kolleg:innen abteilungs- und organisationsübergreifend einander unterstützt.
- Die Landesorganisationen haben sich untereinander bei der Aufbereitung von Informationen, der Prüfung und Bearbeitung von Kurzarbeitsbegehren und der Abarbeitung von Anträgen auf Arbeitslosengeld intensiv unterstützt.
- In der Bundesgeschäftsstelle haben Mitarbeiter:innen auf freiwilliger Basis über viele Wochen die Landesorganisationen des AMS bei der Beantwortung von Anfragen zu den Voraussetzungen, den jeweils geltenden Regelungen und dem Prozess der Gewährung von Kurzarbeitsbeihilfe unterstützt.

Externe Kooperationen des AMS zur Bewältigung pandemiebedingter Herausforderungen gab es mit

- dem Bundesministerium für Finanzen sowie dem Bundesamt für Eich- und Vermessungswesen zur Beantwortung von Fragen (Telefonhotline),
- der Buchhaltungsagentur des Bundes zur Abwicklung der Kurzarbeit,
- der Finanzprokuratur zur Klärung von Rechtsfragen die Kurzarbeit betreffend,
- der Österreichischen Gesundheitskasse und dem Finanzministerium im Rahmen der GPLB (Gemeinsame Prüfung von Lohnabgaben und Beiträgen) auf Basis des Covid-19-Förderungsprüfungsgesetzes zur Durchführung von Vor-Ort-Prüfungen,

- der Finanzpolizei und der Task Force *SOLBE* (Zentrales Instrument zur Sicherung des österreichischen Sozialstaates) bei Malversationsverdacht insb. bei Kurzarbeitsanträgen.

**IEF-Service GmbH (IEF):**

Eine Kooperation über die bestehenden sehr gut etablierten und krisenfesten Arbeitskooperationen mit Partner:innen und Stakeholder:innen hinaus war zur Gewährleistung der Betriebspflicht der IEF-Service GmbH in Bezug auf pandemiebedingte Herausforderungen nicht erforderlich.

**Frage 16: Welche Kosten für Corona-Testungen der Mitarbeiter sind in Ihrem Ressort in den Jahren 2019 bis 2024 aufgelaufen?**

Für Corona-Testungen von Bediensteten im Rahmen der hausinternen Impfaktionen fielen im Ressortbereich Soziales und Gesundheit Kosten in der Höhe von € 60.775,00 an.

Weitere Kosten in der Höhe von insgesamt € 187.380,00 entstanden für von der Agentur für Gesundheit und Ernährungssicherheit GmbH durchgeführte Testungen von Mitarbeiter:innen im Kabinett sowie für Testungen von Mitarbeiter:innen bzw. externen Gästen im Krisenstab.

Weiters wurde den Mitarbeiter:innen des ehemaligen BMSGPK die Möglichkeit der Corona-Testungen im Rahmen der Aktion „Alles Gurgelt“ der Stadt Wien nahegelegt. Hierzu wurden eigene Abgabeboxen an der Dienststelle aufgestellt. Die Kostentragung erfolgte durch die Stadt Wien, welche diese wiederum durch das COVID-19-Zweckzuschussgesetz refundiert bekam. Ein Herausfiltern der Testkosten für die Mitarbeiter:innen des BMSGPK aus den Zweckzuschüssen an die Stadt Wien für bevölkerungsweite Testaktionen ist nicht möglich.

Kosten für Testungen von Bediensteten im Ressortbereich Arbeit im ehemaligen Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft können nicht separat dargestellt werden, da diese sowohl für Mitarbeiter:innen des Ressortbereichs Arbeit als auch Wirtschaft veranschlagt wurden. Doch kann angeführt werden, dass für den Ankauf von 800 Stück Covid-19-Selbsttests für die Arbeitsinspektorate Kosten von € 1.432,00 entstanden sind.

**Frage 18:** *Gibt es im Geschäftsbereich Ihres Ressorts systematische Forschungsvorhaben oder Monitoringprogramme, die sich mit den Transformationserfahrungen aus der COVID-19-Pandemie befassen?*

- a. *Wenn ja, welche sind das?*
- b. *Wenn nein, warum nicht?*

Als Querschnittsmaterie ist Corona in nahezu alle Forschungspublikationen des AMS eingeflossen. Alle Studien, Publikationen und Spezialthemen können mit dem Suchbegriff Corona in der E-Library AMS Forschungsnetzwerk abgerufen werden.

Auf folgender Liste werden ausgewählte Studien und Publikationen angeführt:  
[AMS Forschungsnetzwerk - Merkliste](#)

Eine weitere Liste beinhaltet alle Spezialthemen, in die das Thema Covid-19 Pandemie eingeflossen ist: [AMS Forschungsnetzwerk - Merkliste](#)

Mit freundlichen Grüßen

Korinna Schumann

