

---

**5831/AB XXIV. GP**

---

**Eingelangt am 26.08.2010**

**Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.**

BM für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz

## Anfragebeantwortung



**bmask**

BUNDESMINISTERIUM FÜR  
ARBEIT, SOZIALES UND  
KONSUMENTENSCHUTZ

---

**RUDOLF HUNDSTORFER**  
Bundesminister

Stubenring 1, 1010 Wien  
Tel: +43 1 711 00 - 0  
Fax: +43 1 711 00 - 2156  
rudolf.hundstorfer@bmask.gv.at  
www.bmask.gv.at  
DVR: 001 7001

Frau  
Präsidentin des Nationalrates (5-fach)  
Parlament  
1010 Wien

**GZ: BMASK-431.004/0048-VI/S/5/2010**

Wien,

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 6226 /J der Abgeordneten Mag. Johann Maier, Kolleginnen und Kollegen** wie folgt:

### Frage 1

Im AMS wird keine Statistik über die Einschaltung der Polizei geführt, weswegen die folgende Tabelle auf Basis der Rückmeldungen der Landesorganisationen des AMS erstellt wurde.

	2008	2009
AMS Burgenland	-	-
AMS Kärnten	-	-
AMS Oberösterreich	7	11
AMS Niederösterreich	10	12
AMS Salzburg	In Summe - eine zeitliche Zuordnung war der Meldung der Landesorganisation nicht zu entnehmen - wurde die Polizei in 3 Fällen gerufen.	
AMS Steiermark	-	2
AMS Tirol	3	4
AMS Vorarlberg	1	2
AMS Wien	32	41

## Frage 2

Verbalinjurien werden von den MitarbeiterInnen des AMS individuell höchst unterschiedlich wahrgenommen bzw. gemeldet. Standardisierte Faktenaus- und bewertungen hat das Arbeitsmarktservice nicht eingeführt. Von einzelnen Landesorganisationen werden jedoch Vorfälle gezählt, die bis zu Tötlichkeiten reichen. Keine der Landesorganisation meldete explizit Körperverletzungen.

AMS Wien: Nach Schätzung der Landesorganisation Wien kommt es zu ca. 8-10 Tötlichkeiten iSv körperlichen Angriffen im Jahr sowie zu ca. 30 nach Ansicht der Landesorganisation als „gefährliche Drohung“ zu qualifizierenden KundInnen-Reaktionen.

AMS Niederösterreich: Im Bereich der Landesorganisation haben sich im Jahr 2008 132 Vorfälle ereignet, 2009 waren es 151 Vorfälle. Diese schlüsseln sich wie folgt auf:

<b>Regionale Geschäftsstellen</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Amstetten	2	3
Baden	-	-
Bernd./St. Veit	-	-
Bruck/Leitha	20	20
Gänserndorf	3	3
Gmünd	-	-
Hollabrunn	47	58
Horn	-	-
Korneuburg	-	-
Krems	-	-
Lilienfeld	5	10
Melk	2	3
Mistelbach	-	-
Mödling	-	-
Neunkirchen	50	50
Scheibbs	-	-
Schwechat	-	1
St. Pölten	-	-
Tulln	-	-
Waidhofen/Thaya	-	-
Waidhofen/Ybbs	-	-
Wiener Neustadt	-	-
Zwettl	3	3

AMS Steiermark: Die Landesorganisationen Steiermark meldete insgesamt 3 Vorfälle im Jahr 2009.

AMS Oberösterreich: Die Landesorganisation meldete 125 Vorfälle für das Jahr 2008 und 129 Vorfälle für das Jahr 2009. Diese schlüsseln sich wie folgt auf:

<b>Regionale Geschäftsstellen</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Serviceline in der Landes- geschäftsstelle	-	1
Braunau	1	-
Eferding	-	-
Freistadt	-	-
Gmunden	2	2
Grieskirchen	2	1
Kirchdorf	geschätzt maximal 10	geschätzt maximal 10
Linz	2	3
Perg	20	20
Ried	-	-
Rohrbach	geschätzt maximal 10	geschätzt maximal 10
Schärding	geschätzt maximal 10	geschätzt maximal 10
Steyr	13	12
Traun	15	20
Vöcklabruck	20	20
Wels	20	20

AMS Kärnten: Für die Landesorganisation liegen keine Erhebungszahlen vor.

AMS Salzburg: Im Bereich der Landesorganisation Salzburg gab es in den Jahren 2008/2009 in Summe 3 Vorfälle (2 in der regionalen Geschäftsstelle Salzburg sowie einen in der regionalen Geschäftsstelle Zell am See).

AMS Tirol: Für den Bereich der Landesorganisation Tirol liegen keine exakten Erhebungen vor. Die Grobschätzungen ergeben folgendes Bild:

<b>Regionale Geschäftsstellen</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Innsbruck	100	100
Landeck	2	-
Lienz	2-3	2-3
Reutte	-	1
Schwaz	10-15	10-15

AMS Vorarlberg: Für den Bereich der Landesorganisation wurden im Jahr 2008 werden 3 Vorfälle registriert (jeweils 1 in der Landesgeschäftsstelle sowie in den regionalen Geschäftsstellen Dornbirn und Feldkirch). Im Jahr 2009 ereigneten sich insgesamt 2 Vorfälle (je 1 in den regionalen Geschäftsstellen Dornbirn sowie Feldkirch).

AMS Burgenland: Die Landesorganisation führt keine Aufzeichnungen.

### Frage 3

	<b>2008</b>	<b>2009</b>
AMS Wien	1	1
AMS Niederösterreich	1	1
AMS Steiermark	-	-
AMS Oberösterreich	1	6
AMS Kärnten	2	5
AMS Salzburg	In Summe – eine zeitliche Zuordnung wurde nicht vorgenommen – wurden 2 Strafanzeigen erstattet.	
AMS Tirol	1	1
AMS Vorarlberg	2	1
AMS Burgenland	1	2

### Frage 4

Hierzu ist auf die Zuständigkeit des Bundesministeriums für Justiz zu verweisen.

**Frage 5**

	2008	2009
AMS Wien	2	-
AMS Niederösterreich	-	-
AMS Steiermark	-	-
AMS Oberösterreich	2	3
AMS Kärnten	-	1
AMS Salzburg	-	-
AMS Tirol	-	-
AMS Vorarlberg	-	1
AMS Burgenland	-	-

**Frage 6**

Der Einsatz eines Security-Dienstes im Bereich des AMS Wien hat die Sicherheitslage bei den regionalen Geschäftsstellen eindeutig verbessert.

Ergänzt wird, dass auch andere Landesorganisationen auf Leistungen von Sicherheitsdiensten zurückgreifen: So ist in der regionalen Geschäftsstelle Graz eine Sicherheitsfirma tätig. In der regionalen Geschäftsstelle Linz steht ein Sicherheitsdienst – am Montag ganztägig und am Donnerstag-Vormittag – zur Verfügung. Und zuletzt wurde vom AMS Kärnten in 4 Einzelfällen ein privater Sicherheitsdienst zum MitarbeiterInnenschutz gerufen.

Darüber hinaus bestehen aktuell aber keine Bestrebungen, Sicherheitsfirmen zu engagieren.

**Frage 7**

Dazu liegen keine präzisen Untersuchungen vor. Die Landesorganisationen berichten jedoch einhellig von einer insgesamt guten Sicherheitslage, wenn auch der Umgangston gelegentlich rauer wird. Tiefer gehende Sicherheitsprobleme sehe ich daher nicht.

**Frage 8**

Siehe Punkt 7

**Fragen 9 bis 11**

Eine der zentralen Strategien des Arbeitsmarktservice zur Konfliktvermeidung ist – dem § 38 c des Arbeitsmarktservicegesetzes folgend - der Abschluss einer Betreuungsvereinbarung zwischen dem AMS und einer Arbeit suchenden Person mit der Zielsetzung, den Beratungs- und Betreuungsvorgang für beide Vertragsteile transparent, vorhersehbar und verbindlich zu machen. Dies führt nicht nur zu einer tatsächlichen Verbesserung der Arbeitsmarktchancen, sondern auch zu einer Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

In den letzten Jahren wurden durch den Um- bzw. Neubau von regionalen Geschäftsstellen offene Räumlichkeiten geschaffen, die den Anforderungen der kundenorientierten One-Stop-Organisation entsprechen und gleichzeitig das Selbstbedienungsangebot ausgeweitet. Der weiteren Intensivierung der EDV-Unterstützung zur Effektivierung der Selbstbedienungsschiene wird dabei eine entscheidende Bedeutung zukommen.

Zur Konfliktvermeidung sind schließlich in jeder Landesgeschäftsstelle Beschwerdestellen ("AMSHelp") eingerichtet, die helfen sollen, mögliche Friktionen bereits im Vorfeld abzufangen.

Erprobte Maßnahmen im tatsächlichen Konfliktfall in der Geschäftsstelle sind die Einbindung der Führungskraft bzw. eines/einer weiteren Beraters/in in das Beratungsgespräch, der Wechsel der Beraterin/des Beraters bei persönlichen Konflikten und zuletzt die Beiziehung von NotfallpsychologInnen.

Darüber hinaus erhalten AMS-MitarbeiterInnen Ausbildungen in den Bereichen Konfliktmanagement, interkulturelle Kompetenz, deeskalierende Gesprächstechnik sowie im Umgang mit schwierigen ProblemkundInnen. Des Weiteren werden Supervision, Coaching, aber auch Selbstverteidigung angeboten. Im Übrigen werden präventive Sicherheitsmaßnahmen laufend überprüft und verbessert.

Das AMS hat in den letzten beiden Jahren trotz der großen Herausforderungen am Arbeitsmarkt ausgezeichnete Arbeit geleistet und seinen Angebotsmix auch für BürgerInnen mit Migrationshintergrund ausgebaut. Der Bogen spannt sich von speziellen Bildungsangeboten bis hin zur Einschaltung von speziellen Betreuungskräften in den regionalen Geschäftsstellen des AMS.

Mit der Einführung der bedarfsorientierten Mindestsicherung ab 1. September 2010 erhalten Menschen beim Einstieg und der Rückkehr in den Arbeitsmarkt zusätzliche Chancen durch maßgeschneiderte Förderungen und Angebote vom AMS.

Ich gehe ich davon aus, dass mit dieser sozialpolitischen Weichenstellung Spannungssituationen und Konflikte in regionalen Geschäftsstellen deutlich reduziert werden können und die Frage der Notwendigkeit von Sanktionen nach dem Arbeitslosenversicherungsgesetz aufgrund der weiter entwickelten Vereinbarungskultur in den Hintergrund tritt.

Mit freundliche Grüßen