

**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

XXIV. GP.-NR

9318 /AB

-6. Dez. 2011

zu 9439 /J

 Frau
 Präsidentin des Nationalrates
 Parlament
 1010 Wien

(5-fach)

GZ: BMASK-431.004/0044-VI/S/5/2011

Wien, - 5. DEZ. 2011

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

 Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 9439 /J der Abgeordneten Mag. Johann Maier und KollegInnen** 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.

Landesorganisationen	2010
AMS Burgenland	1
AMS Kärnten	6
AMS Niederösterreich	7
AMS Oberösterreich	15
AMS Salzburg	7
AMS Steiermark	3
AMS Tirol	6
AMS Vorarlberg	3
AMS Wien	50

Frage 2:

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

AMS Wien: Nach Informationen der Landesorganisation Wien kommen Beschimpfungen von MitarbeiterInnen praktisch täglich vor. Nach Schätzung der Landesorganisation kommt es zu ca. 10-20 Tätlichkeiten iSv körperlichen Angriffen im Jahr sowie zu ca. 30 nach Ansicht der Landesorganisation als „gefährliche Drohung“ zu qualifizierende KundInnen-Reaktionen.

AMS Niederösterreich: Im Bereich der Landesorganisation haben sich im Jahr 2010 165 Vorfälle ereignet. Diese schlüsseln sich regional wie folgt auf:

Regionale Geschäftsstellen	2010
Amstetten	3
Baden	0
Berndorf/St.Veit	0
Bruck/Leitha	10
Gänserndorf	5
Gmünd	5
Hollabrunn	7
Horn	0
Korneuburg	0
Krems	0
Lilienfeld	5
Melk	0
Mistelbach	0
Mödling	1
Neunkirchen	25
Scheibbs	0
Schwechat	36
St. Pölten	0
Tulln	0
Waidhofen/Thaya	67
Waidhofen/Ybbs	0
Wiener Neustadt	0
Zwettl	1

AMS Steiermark: Die Landesorganisation meldete insgesamt 180-200 Vorfälle für das Jahr 2010. Diese schlüsseln sich regional wie folgt auf:

Regionale Geschäftsstellen	2010
Serviceline	regelmäßig telefonisch
Bruck	ca. 5-6
Deutschlandsberg	ca. 30
Feldbach	ca. 10-20
Fürstenfeld	ca. 5
Gleisdorf	ca. 5
Graz	ca. 36
Gröbming	ca. 15
Hartberg	ca. 6
Judenburg	ca. 10
Knittelfeld	-
Leibnitz	-
Leoben	ca. 12
Liezen	ca. 30
Murau	-
Mureck	ca. 3
Mürzzuschlag	ca. 5
Voitsberg	ca. 5
Weiz	ca. 5

AMS Oberösterreich: Die Landesorganisation meldete insgesamt 142 Vorfälle. Diese schlüsseln sich regional wie folgt auf:

Regionale Geschäftsstellen	2010
LGS/SL	-
Braunau	-
Eferding	-
Freistadt	-
Gmunden	17
Grieskirchen	4
Kirchdorf	12
Linz	25
Perg	5
Ried	-
Rohrbach	3
Schärding	-
Steyr	20
Traun	2
Vöcklabruck	30
Wels	24

AMS Kärnten: Für die Landesorganisation liegen keine Erhebungszahlen vor. Das AMS Kärnten ortet aber ein steigendes Aggressionspotenzial der KundInnen und sieht darin ein ernstzunehmendes Problem für die BeraterInnen. Es wurden zwei Ereignisse angeführt: Ein Kunde sendete mehrere Droh-Mails, die in Morddrohung mündeten, bei der die Beraterin namentlich genannt wurde. In einem anderen Fall fand eine Körperverletzung eines Mitarbeiters durch einen Kunden außerhalb der Geschäftsstelle statt.

AMS Salzburg: Im Bereich der Landesorganisation Salzburg gab es in im Jahr 2010 47 Vorfälle.

AMS Tirol: Im Bereich der Landesorganisation Tirol haben sich im Jahr 2010 (ohne Innsbruck) insgesamt 38 Vorfälle ereignet. Für Innsbruck wurde gegenüber dem Vorjahr eine Zunahme um rd. 50 % auf rd. 150 Vorfälle gemeldet. Diese schlüsseln sich nach Geschäftsstellen wie folgt auf:

Regionale Geschäftsstellen	2010	Anmerkungen
Imst	0	
Innsbruck	Beschimpfungen, Beleidigungen, verbale „Attacken“ – fast täglich	Keine Tötlichkeiten oder Körperverletzungen
Kitzbühel	5	Beschimpfungen; keine Tötlichkeiten
Kufstein	5 Beschimpfungen/Bedrohungen	
Landeck	3 Beschimpfungen/Bedrohungen	
Lienz	1 Belästigung (Anpöbelung außer Haus)	
Reutte	4 Beschimpfungen	
Schwaz	20 Beschimpfungen/Bedrohungen	

AMS Vorarlberg: Für den Bereich der Landesorganisation kamen im Jahr 2010 Beschimpfungen und vage Drohungen häufig vor (geschätzte Zahl 700). 5 davon sind als nicht mehr „bloß vage“ zu qualifizieren.

AMS Burgenland: Die Landesorganisation meldet, dass sich die KundInnenreaktionen in der Regel auf Beschimpfungen, jedoch meist nicht so aggressiv, dass eine Bedrohung besteht, beschränken. Genaue Aufzeichnungen werden allerdings nicht geführt. Nur in einem Fall kam es zu einer Beschimpfung und Bedrohung, die auch zu einer Strafanzeige führte.

Frage 3:

Landesorganisationen	2010
AMS Wien	-
AMS Niederösterreich	1
AMS Steiermark	1
AMS Oberösterreich	7
AMS Kärnten	3
AMS Salzburg	1
AMS Tirol	-
AMS Vorarlberg	1
AMS Burgenland	1

Frage 4:

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

Frage 5:

Landesorganisationen	2010
AMS Wien	-
AMS Niederösterreich	-
AMS Steiermark	1
AMS Oberösterreich	3
AMS Kärnten	1
AMS Salzburg	2
AMS Tirol	1
AMS Vorarlberg	3
AMS Burgenland	-

Frage 6:

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

Darüber hinaus setzen auch andere Landesorganisationen Sicherheitsdienste ein:

So beschäftigt die Landesorganisation Steiermark in der regionalen Geschäftsstelle Graz eine Sicherheitsfirma. Die MitarbeiterInnen sind mit einer speziellen PC-Tastenkombination mit den MitarbeiterInnen der Sicherheitsfirma verbunden. Die Situation hat sich dadurch speziell in den problematischen Wartezonebereichen spürbar verbessert.

Im Bereich des AMS Oberösterreich ist in der regionalen Geschäftsstelle Linz ein Sicherheitsdienst – am Montag ganztägig und an Donnerstagsvormittagen eingerichtet.

Im Bereich des AMS Kärnten wird fallweise ein privater Sicherheitsdienst über Wunsch der Geschäftsstellen beauftragt, wenn Konflikte mit offensichtlich aggressiven KundInnen erwartet werden. Die Geschäftsstellen sind im Übrigen ermächtigt, im Fall der Bedrohung sofort und ohne Einschaltung der Landesgeschäftsstelle einen Security-Dienst zum Schutz der MitarbeiterInnen anzufordern. Das AMS Niederösterreich greift fallweise auf Sicherheitsdienstleistungen zurück.

Das AMS Tirol prüft derzeit Angebote für Sicherheitsleistungen in der regionalen Geschäftsstelle Innsbruck. In den anderen Landesorganisationen gibt es aktuell 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 in offensichtlich schwierigen persönlichen Situationen der KundInnen der Umgangston kälter werden kann. Tiefer gehende Sicherheitsprobleme sehe ich aktuell aber nicht.

Frage 8:

Siehe Punkt 7.

Fragen 9 - 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 KundInnenzufriedenheit.

Wie in den letzten Jahren, wurden im Zusammenhang mit aktuellen Um- und Neubauten von regionalen Geschäftsstellen im Sinne einer kundInnenorientierten One-Stop-Organisation abermals Schwerpunkte gesetzt, offene Räumlichkeiten mit heller und transparenter Atmosphäre zu schaffen. Zusätzlich werden die Ausweitung der Selbstbedienungsschiene und die Weiterentwicklung der IT-Angebote („Integriertes Multichannel Service“) helfen, auftretende Konfliktpotenziale zu entschärfen.

Zur Konfliktvermeidung sind schließlich in jeder Landesgeschäftsstelle Beschwerdestellen („AMSHelp“) eingerichtet, die einen wesentlichen Beitrag leisten, mögliche Friktionen bereits im Vorfeld abzufangen.

Erprobte Maßnahmen im tatsächlichen Konfliktfall sind die Einbindung der Führungskraft bzw. von hinzugerufenen BeraterInnen zum Beratungsgespräch, der Wechsel der BeraterInnen bei persönlichen Konflikten und zuletzt die Beiziehung von NotfallpsychologInnen. MitarbeiterInnen selbst erhalten arbeitspsychologische und rechtliche Unterstützung durch die Personalabteilungen.

Das AMS bietet seinen MitarbeiterInnen auch die Möglichkeit, Ausbildungen in den Bereichen Konfliktmanagement, interkulturelle Kompetenz, deeskalierende Gesprächstechnik, Umgang mit aggressiven KundInnen, Selbstverteidigung oder Supervision und Coaching zu buchen. Neu ist, dass in Kooperation mit Polizeidienststellen AMS-MitarbeiterInnen spezielle Angebote für Verhaltensregeln im Konfliktfall erhalten können (z. B. Nutzen von Präventions-Workshops wie „Umgang mit aggressiven KundInnen und Schutz davor“). Es stehen jedenfalls Leitfäden und Handbücher für MitarbeiterInnenverhalten im Konfliktfall zur Verfügung.

Das AMS setzt zum Abbau von Aggressionspotenzial freilich auch auf die Optimierung seiner Organisationsabläufe, um in Spitzenzeiten entstehende Wartezeiten weiter zu verkürzen und damit mögliche Friktionsquellen von vornherein auszuschalten. Im Übrigen werden präventive Sicherheitsmaßnahmen laufend überprüft und verbessert.

Das AMS hat seinen Angebotsmix auch für BürgerInnen mit Migrationshintergrund weiter ausgebaut. Der Bogen spannt sich von speziellen Bildungsangeboten bis hin zur Einschaltung von speziellen Betreuungskräften in den regionalen Geschäftsstellen des AMS.

Mit der nunmehr flächendeckend eingeführten bedarfsorientierten Mindestsicherung erhalten Menschen beim Einstieg und der Rückkehr in den Arbeitsmarkt zusätzliche Chancen durch maßgeschneiderte Förderungen und Angebote vom AMS.

Mit dieser sozial- und arbeitsmarktpolitischen Weichenstellung erwarte ich mir, dass 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 freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'G. Müller', written in a cursive style.