



ALOIS STÖGER
Bundesminister

Stubenring 1, 1010 Wien
Tel: +43 1 711 00 – 0
Fax: +43 1 711 00 – 2156
alois.stoeger@sozialministerium.at
www.sozialministerium.at
DVR: 0017001

Frau
Präsidentin des Nationalrates
Parlament
1010 Wien

GZ: BMASK-431.004/0153-VI/B/5/2016

Wien,

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 10304/J des Abgeordneten Brückl** wie folgt:

Das Thema Sicherheit für MitarbeiterInnen wie auch für KundInnen ist dem AMS ein besonderes Anliegen. Wie in den letzten Jahren auf parlamentarische Anfragen zu „Sicherheitsproblemen im AMS“ bereits mehrmals bestätigt, setzt das AMS laufend Initiativen, um die Sicherheitslage in den Geschäftsstellen zu optimieren. Im Jahr 2015 wurde ein bundesweites Security-Management eingerichtet und ein Maßnahmenkatalog für Verhaltensweisen bei kritischen Situationen erarbeitet.

Um verlässliche Erfahrungswerte in den einzelnen Bundesländern einheitlich zu erfassen, definierte das Security-Management detaillierte unterschiedliche Problemtypen. Dabei wurde ein besonderer Akzent darauf gelegt, dass auch kleinere Landesorganisationen strukturierte Erfassungen vornehmen. Die Daten gewinnen daher klar an Aussagekraft, auch wenn MitarbeiterInnen des AMS nach wie vor kritische Vorfälle unterschiedlich wahrnehmen und bewerten. Die Erhebungsergebnisse zeigen in den Landes- und Regionalorganisationen oft noch ein heterogenes Bild und vereinzelt nicht erklärbare Abweichungen.

Im Bundesländervergleich ist eigentlich kein typisches Belastungs- oder Problemgefälle zu erkennen. Es trifft wohl zu, dass die MitarbeiterInnen im Bereich des AMS Wien im Umgang mit schwierigen KundInnen seit langem große Erfahrungen aufweisen und auf einen erprobten Maßnahmenmix zugreifen können, um Problemsituationen bereits im Ansatz wirksam zu begegnen. Andererseits zeigt sich, dass kleinere Landesorganisationen, die in den vergangenen Jahren vergleichsweise hohe Schätzwerte bekannt gaben, im aktuellen Faktenvergleich nunmehr günstiger bilanzieren.

Die Beantwortung der Fragen erfolgt auf Basis der von der Bundesgeschäftsstelle des AMS gemeldeten Daten aus den Landesorganisationen.

Frage 1:

Nach den durchgeführten Erhebungen wurden Vorfälle in den Geschäftsstellen und bei der Service-Line unterschieden. Vorfälle und Übergriffe wurden von den MitarbeiterInnen des AMS nach folgender Struktur ausgewertet: schwere verbale und nonverbale Beleidigungen, tätliche bzw. schwere tätliche Angriffe, Sachbeschädigungen, Drohungen gegen das AMS sowie gegen BeraterInnen bzw. AMS, schriftliche Angriffe gegen BeraterInnen bzw. AMS sowie Stalking, geordnet nach Vorfällen in den Geschäftsstellen bzw. in der Service-Line (im Regelfall per Telefon oder eMail) und schließlich summiert.

AMS Österreich (ohne Service Line)

	2014	2015
Bundesweit	992	1085
Burgenland	55	46
Kärnten	22	26
Niederösterreich	17	19
Oberösterreich	251	265
Salzburg	42	47
Steiermark	279	242
Tirol	87	125
Vorarlberg	52	55
Wien	187	260 ¹⁾

AMS Österreich (Service-Line)

	2014	2015
Bundesweit	406	714
Burgenland	18	15
Kärnten	0	0
Niederösterreich	0	1
Oberösterreich	1	0
Salzburg	300 ²⁾	79
Steiermark	0	14
Tirol	nicht erhoben	149 ³⁾
Vorarlberg	5	6
Wien	82	450 ⁴⁾

¹⁾ In der Wiener RGS Dresdner Straße wurden im Jahr 137 schriftliche Angriffe gegen das AMS gemeldet, die zum überwiegenden Teil einer Person zuzuordnen sind.

²⁾ In der Salzburger Service-Line wurden im Jahr 2014 insgesamt 180 schriftliche Vorfälle verzeichnet, 98% davon sind einer Person zuzuordnen.

³⁾ Tirol führte Erhebungen in der Service-Line erst im Jahr 2015 erstmals durch.

⁴⁾ Wien änderte im Jahr 2015 in der Service-Line die Erfassungsmethodik.

AMS Österreich (mit Service Line)

	2014	2015
Bundesweit	1398	1799
Burgenland	73	61
Kärnten	22	26
Niederösterreich	17	20
Oberösterreich	252	265
Salzburg	342	126
Steiermark	279	256
Tirol	87	274
Vorarlberg	57	61
Wien	269	710

In weiterer Folge werden die zusammengefassten Daten auf die einzelnen Geschäftsstellen heruntergebrochen:

Burgenland

	2014	2015
RGS Eisenstadt	7	4
RGS Jennersdorf	4	0
RGS Mattersburg	0	0
RGS Neusiedl/See	0	4
RGS Oberpullendorf	19	9
RGS Oberwart	15	17
RGS Stegersbach	3	0
Landesgeschäftsstelle	7	12
Service Line	18	15

Kärnten

	2014	2015
RGS Feldkirchen	0	0
RGS Hermagor	1	0
RGS Klagenfurt	8	0
RGS Spittal/Drau	0	3
RGS St.Veit	2	1
RGS Villach	5	16
RGS Völkermarkt	5	6
RGS Wolfsberg	1	0
Landesgeschäftsstelle	0	0
Service Line	0	0

Niederösterreich

	2014	2015
RGS Amstetten	0	2
RGS Baden	0	0
RGS Bruck/Leitha	1	0
RGS Gänserndorf	0	0
RGS Gmünd	0	0
RGS Hollabrunn	4	2
RGS Horn	0	1
RGS Korneuburg	0	0
RGS Krems	0	0
RGS Lilienfeld	0	0
RGS Melk	0	7
RGS Mistelbach	3	0
RGS Mödling	0	2
RGS Neunkirchen	0	0
RGS Scheibbs	0	0
RGS Schwechat	2	1
RGS St. Pölten	0	0
RGS Tulln	0	4
RGS Waidhofen/Thaya	0	0
RGS Waidhofen/Ybbs	5	0
RGS Wiener Neustadt	2	0
RGS Zwettl	0	0
Landesgeschäftsstelle	0	0
Service Line	0	1

Tirol

	2014	2015
Imst	0	0
Innsbruck	36	90
Kitzbühel	3	4
Kufstein	13	0
Landeck	9	14
Lienz	0	0
Reutte	13	10
Schwaz	13	7
Landesgeschäftsstelle	0	0
Service Line	Daten nicht erhoben	149

Oberösterreich

	2014	2015
RGS Braunau	0	1
RGS Eferding	0	3
RGS Freistadt	10	0
RGS Gmunden	38	34
RGS Grieskirchen	9	5
RGS Kirchdorf	6	0
RGS Linz	12	24
RGS Perg	1	0
RGS Ried	6	15
RGS Rohrbach	3	16
RGS Schärding	7	7
RGS Steyr	13	8
RGS Traun	4	1
RGS Vöcklabruck	11	13
RGS Wels	131	135
Landesgeschäftsstelle	0	3
Service Line	1	0

Steiermark

	2014	2015
RGS Bruck/Mur	15	8
RGS Deutschlandsberg	0	2
RGS Feldbach	13	6
RGS Fürstenfeld	0	0
RGS Gleisdorf	8	13
RGS Graz Ost	111	74
RGS Graz West	48	69
RGS Hartberg	28	13
RGS Judenburg	8	1
RGS Knittelfeld	6	1
RGS Leibnitz	3	6
RGS Leoben	0	2
RGS Liezen	21	20
RGS Murau	7	1
RGS Mureck	0	0
RGS Mürzzuschlag	0	0
RGS Voitsberg	7	15
RGS Weiz	2	11
Landesgeschäftsstelle	2	0
Service Line	0	14

Salzburg

	2014	2015
RGS Bischofshofen	7	2
RGS Hallein	8	7
RGS Salzburg	19	27
RGS Tamsweg	2	0
RGS Zell am See	5	11
Landesgeschäftsstelle	1	0
Service Line	300 ^{*)}	79

Vorarlberg

	2014	2015
RGS Bludenz	0	1
RGS Bregenz	42	40
RGS Dornbirn	8	3
RGS Feldkirch	2	11
RGS Kleinwalsertal	0	0
Landesgeschäftsstelle	0	0
Service Line	5	6

Wien

	2014	2015
RGS Johnstraße	1	3
RGS Haufgasse	18	1
RGS Esteplatz	0	3
RGS Dresdnerstraße	11	145 ^{*)}
RGS Redergasse	4	3
RGS Währinger Gürtel	9	22
RGS Laxenburger Straße	32	19
RGS Schönbrunner Straße	1	4
RGS Hietzinger Kai	6	3
RGS Huttengasse	3	5
RGS Schlosshofer Straße	8	2
RGS Prandaugasse	85	42
RGS Jugendliche	9	4
Landesgeschäftsstelle	0	4
Service Line	82	450 ^{*)}

*) Siehe Fußnote auf Seite 2 von 10

Frage 2:

Erhebung nach Bundesländern und Geschäftsstellen:

	2014	2015
Bundesweit	35	60
Burgenland	0	4
Kärnten	2	2
Niederösterreich	0	3
Oberösterreich	5	21
Salzburg	5	2
Steiermark	11	7
Tirol	0	3
Vorarlberg	4	2
Wien	8	16

Je einmal wurde die Polizei 2014 von der Landesgeschäftsstelle Steiermark sowie von den regionalen Geschäftsstellen Salzburg, Tamsweg, Feldbach, Judenburg, Klagenfurt, Völkermarkt, Linz, Traun und Wien-Johnstraße gerufen. Zwei bzw. drei Mal wurde sie von den Wiener Geschäftsstellen Dresdner Straße, Redergasse, Laxenburger Straße, Graz-West bzw. Ost, Liezen, Hallein, Bregenz, Dornbirn und Wels gerufen.

2015 wurde die Polizei je einmal von den Geschäftsstellen Eisenstadt, Oberwart, Bruck/Mur, Deutschlandsberg, Graz West, Hartberg, Reutte, Hollabrunn, Tulln, Lilienfeld, Villach, Völkermarkt, Wien-Prandauergasse, Wien-Schönbrunner Straße, Steyr, Vöcklabruck, Feldkirch, Dornbirn und der Landesgeschäftsstelle Oberösterreich gerufen, je zwei Mal von der Landesgeschäftsstelle Burgenland, den regionalen Geschäftsstellen Salzburg, Innsbruck und Eferding, je dreimal von den Wiener Geschäftsstellen Johnstraße, Laxenburger Straße sowie Graz-Ost, sechsmal von Linz, neunmal von der Wien-Dresdner Straße sowie 10 mal von Wels.

Fragen 3 und 4:

Im Jahr 2014 wurde insgesamt 17-mal Strafanzeige erstattet, im Jahr 2015 insgesamt 19-mal.

	2014	2015
Burgenland	0	0
Kärnten	1	1
Niederösterreich	0	1
Oberösterreich	2	5
Salzburg	2	1
Steiermark	8	5
Tirol	0	2
Vorarlberg	1	0
Wien	3	4

Im Jahr 2014 wurden je eine Strafanzeige von den regionalen Geschäftsstellen Graz-West, Liezen, Klagenfurt, Wien-Redergasse, Linz, Traun und Bregenz sowie je zwei Strafanzeigen von Salzburg und Wien-Laxenburger Straße, je drei von Graz-Ost und Judenburg erstattet.

Im Jahr 2015 wurden je eine Strafanzeige von den regionalen Geschäftsstellen Eisenstadt, Salzburg, Villach, Bruck/Mur, Deutschlandsberg, Hartberg, Innsbruck, Reutte, Lilienfeld, Wien-Huttengasse, Wien-Redergasse, Eferding, Steyr und Wels erstattet. Je zwei Strafanzeigen erfolgten durch die Geschäftsstellen Feldbach, Wien-Laxenburger Straße und Linz.

Nach den Informationen des AMS kam es bei den Strafanzeigen des Jahres 2014 zu zehn Verfahrenseinstellungen und zwei Verurteilungen. Für das Jahr 2015 kam es bislang zu acht Verfahrenseinstellungen, zwei Verurteilungen sowie zu einer Diversion. In einem Fall wurde eine Verwaltungsstrafe ausgesprochen.

Frage 5:

Bundesweit wurden im Jahr 2014 zwei, im Jahr 2016 insgesamt sechszehn Hausverbote ausgesprochen.

Hausverbote		
	2014	2015
Burgenland	0	1
Kärnten	0	2
Niederösterreich	0	3
Oberösterreich	0	1
Salzburg	0	3
Steiermark	1	2
Tirol	0	2
Vorarlberg	0	0
Wien	1	2

Eine Aufschlüsselung nach Nationalität erfolgt nicht.

Frage 6:

Im Burgenland, Kärnten und Vorarlberg wurden bislang keine Sicherheitskräfte eingesetzt. In Oberösterreich, Salzburg, in der Steiermark und in Tirol werden Sicherheitskräfte jeweils in den Landeshauptstädten eingesetzt. In Niederösterreich nehmen zehn und in Wien alle Geschäftsstellen Security-Dienste in Anspruch.

Fragen 7 und 8:

Die Landesorganisationen berichten einhellig von einer insgesamt guten Sicherheitslage, wenn auch angemerkt wird, dass der Umgangston der KundInnen rauher wahrgenommen wird.

Durch den Einsatz von Sicherheitsdiensten fühlen sich die MitarbeiterInnen im Allgemeinen sicher. Gleichzeitig hat das Security-Management des AMS eine positive Auswirkung auf die Sensibilisierung der MitarbeiterInnen.

Die Landesorganisationen Burgenland und Wien, die im Rahmen einer MitarbeiterInnenbefragung auch das Thema Sicherheitsbedürfnis ihrer Belegschaft erhoben haben, weisen ausdrücklich darauf hin, dass das subjektive Sicherheitsgefühl vieler MitarbeiterInnen gestiegen ist. MitarbeiterInnen fühlen sich allgemein sicher, die Kompetenz der Führungskräfte bei Sicherheitsfragen wurde als außerordentlich hoch und vertrauensvoll bezeichnet.

Frage 9 und 10:

Das AMS Österreich hat auf die gespürte und spürbar steigende Aggressivität von KundInnen reagiert und schon vor Jahren ein Sicherheitsprojekt aufgesetzt und im Jahr 2015 ein Security-Management implementiert, das unter der Leitung der Bundesgeschäftsstelle und Einbindung der Landesorganisationen das Thema Sicherheit kontinuierlich thematisiert, laufend evaluiert und nachgeschärft wird.

Alle Landesorganisationen haben einen ausgezeichneten Kontakt zu den Polizeidienststellen, z. B. werden Präventions-Workshops „Umgang mit aggressiven KundInnen und Schutz davor“ durchgeführt. Von SicherheitsexpertInnen werden MitarbeiterInnen in den Geschäftsstellen geschult, Gefahrenpotentiale rechtzeitig zu identifizieren.

Es existieren Leitfäden und Handbücher, SOS Pläne und Sicherheitsbooklets für das MitarbeiterInnenverhalten im Konfliktfall und bei Sicherheitsproblemen. Im Anlassfall können die MitarbeiterInnen psychologische und rechtliche Unterstützung durch die Personalabteilungen in Anspruch nehmen. Sicherheitsthemen werden in Dienstbesprechungen behandelt, es gibt Übungen und Fallbesprechungen.

Weiters ist ein breitgefächertes Schulungsangebot für die MitarbeiterInnen bereitgestellt, das sehr gerne in Anspruch genommen wird (Deeskalationsstrategien, spezielle Gesprächstechniken, Konfliktmanagement, etc.). Umgang mit fremden Kulturen, Kommunikationsschulungen, Konflikt- & Deeskalationsmanagement, Coaching- und Supervisionsangebote runden dieses Maßnahmenbündel ab. In den Geschäftsstellen wurden Alarmsysteme für die MitarbeiterInnen eingerichtet, zur Reaktion auf Bedrohungsszenarien stehen Notfallpläne und Notfallinfos für die MitarbeiterInnen zur Verfügung.

Um aggressives Verhalten gar nicht erst entstehen zu lassen, hat das AMS schon vor Jahren damit begonnen, Raumkonzepte zu entwickeln, um positive Gesprächssituationen zu fördern. Forciert wird bundesweit das Anbringen von Hausordnungen in den Wartezonen, das auf die Möglichkeit von befristeten Hausverboten bzw. Verweisen hinweist. Organisatorisch wird versucht, durch eine weitere Verkürzung der Wartezeiten eventuellen Aggressionspotenzialen gegenzusteuern.

Für die Geschäftsstellen besteht im Bedarfsfall zudem die Möglichkeit, Videokameras zu installieren; dies erlaubt eine Betriebsvereinbarung zwischen Vorstand und Zentralbetriebsrat des AMS.

Als ultima ratio wird in Bedrohungssituationen durch aggressive KundInnen polizeiliche Unterstützung angefordert und Strafanzeige erstattet.

Als konkrete Maßnahmen bei konflikträchtigen KundInnengesprächen erfolgt die Einbindung der Führungskräfte bzw. von BeratungskollegInnen. Zudem bewährt sich das schon vor Jahren eingerichtete Beschwerdemanagement ausgezeichnet, das in jeder Landesorganisation eingerichtet ist.

Konfliktsituationen durch die Ablehnung von Betreuerinnen mögen zwar gelegentlich auftreten, sind im AMS aktuell aber kein Thema. Die KundInnen werden, wenn erforderlich, darüber informiert, dass Frauen und Männer im AMS gleichgestellt sind. Im Bedarfsfall wird die betroffene Betreuungsperson von den übrigen MitarbeiterInnen aktiv unterstützt.

Mit freundlichen Grüßen

Alois Stöger

