

II-3274 der Beilagen zu den Stenographischen Protokollen
des Nationalrates XVIII. Gesetzgebungsperiode

REPUBLIK ÖSTERREICH

BUNDEMINISTERIUM
FÜR ARBEIT UND SOZIALES

Zl. 10.009/240-4/91

1010 Wien, den 4. September 1991

Stubenring 1

Telefon (0222) 711 00

Telex 111145 oder 111780

Telefax 7137995 oder 7139311

DVR: 0017001

P.S.K.Kto.Nr.05070.004

Auskunft

--

Klappe - Durchwahl

1469 IAB

1991-09-06

zu 1435 J

B e a n t w o r t u n g

der Anfrage der Abgeordneten SVIHALEK und Genossen
an den Bundesminister für Arbeit und Soziales,
betreffend Klagen von Bürgern über die
Arbeitsmarktverwaltung, Nr. 1435/J.

Zur Einleitung der Anfrage möchte ich mitteilen:

Bereits im Jahre 1988 wurden neue Richtlinien für die Durchführung des Arbeitsmarktservices der Arbeitsmarktverwaltung erarbeitet. Zentrales Anliegen dieser "Anweisung 88" genannten Grundsätze ist es, die Entwicklung einer kundenorientierten Betreuung in den Arbeitsämtern zu ermöglichen.

Im Zuge der Realisierung dieser Betreuungsgrundsätze werden vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales laufend österreichweit, aber auch auf Landesarbeitsamts- und Arbeitsamtsebene Initiativen gesetzt, die die Umgestaltung der Arbeitsämter im Sinne eines verbesserten Serviceangebots zum Ziel haben.

Auch die Einschautätigkeit der für das Arbeitsmarktservice zuständigen Organisationseinheiten hat auf die Verbesserung des Betreuungsangebots im Sinne dieser neuen Richtlinien ganz besonderes Augenmerk gelegt.

Es kann jedoch die Tatsache nicht unberücksichtigt bleiben, daß ein sich ständig ausweitender Aufgabenbereich bei einer gleichzeitig steigenden Zahl arbeitsloser Menschen mit einer nicht entsprechend vergrößerten Personalkapazität bewältigt werden muß.

Daß dadurch trotz größter Bemühungen, z.B. die Betreuungszeit, die für den einzelnen Kunden zur Verfügung steht, verkürzt wird und gleichzeitig der Druck auf die Mitarbeiter/innen in den Arbeitsämtern immer stärker wird, muß bei der Beurteilung der Arbeitsmarktverwaltung sicherlich auch Berücksichtigung finden.

Frage 1:

Sind Ihnen in letzter Zeit vermehrt Klagen über das Arbeitsamt Pasettistraße 74 bekannt geworden?

Antwort:

Nein. Im Gegenteil, die Beschwerden haben abgenommen.

Frage 2:

Wenn ja, welche Maßnahmen haben Sie ergriffen?

Antwort:

Entfällt im Hinblick auf die Verneinung der Frage 1.

Frage 3:

Gibt es in den Arbeitsämtern eine Art "Beschwerdebrieffkästen"?

Antwort:

Bei den Amtsgebäuden Herbststraße, Pasettistraße, Weihburggasse und Esteplatz gibt es Amtsbrieffkästen, die in die Außenmauer eingelassen und ständig zugänglich sind. Eine Kennzeichnung als "Beschwerdebrieffkasten" wurde veranlaßt.

Frage 4:

Wenn ja, wieviele Beschwerden in den Wiener Arbeitsämtern gab es 1989 und 1990?

Antwort:

Statistische Unterlagen gibt es nur über Beschwerden an das Bundesministerium für Arbeit und Soziales. Danach wurden im Jahre 1989 fünf und im Jahre 1990 zwei Beschwerden über die Wiener Servicearbeitsämter registriert. Gegen Mitarbeiter/innen des Arbeitsamtes Versicherungsdienste waren im Jahre 1989 zehn und im Jahre 1990 sechs Beschwerden gerichtet.

Frage 5:

Welche zusätzlichen Maßnahmen werden Sie ergreifen, um das Personal noch besser in Richtung Kundendienst auszubilden?

Antwort:

Von seiten des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales sind in letzter Zeit trotz Personalmangels und ständiger Arbeitsüberlastung der Mitarbeiter/innen umfangreiche Maßnahmen gesetzt worden, um das Serviceverhalten der Mitarbeiter/innen weiter zu verbessern.

Seit diesem Jahr wird ein sechswöchiger Lehrgang in Gesprächsführung durchgeführt, an dem alle Mitarbeiter/innen im Kundenverkehr teilnehmen werden. Dieser Lehrgang soll sukzessive auch den Leistungsberatern/beraterinnen eine fundierte Kundendienstausbildung bringen. Aufgrund der Personalsituation wird es aber einige Jahre dauern, bis alle Mitarbeiter/innen diesen Kurs absolviert haben.

Neben diesem Angebot gibt es eine Reihe von Einzelseminaren mit dem Ziel, die Kompetenz im serviceorientierten Gesprächsverhalten zu erhöhen bzw. die eigene Arbeitsüberlastung durch Reflektion der Arbeitssituation besser zu bewältigen.

Zusätzlich ist eine allgemeine Instruktion zu den Themen "Gesprächsführung" und "Kundendienstverhalten in Stressituationen" für die Mitarbeiter/innen des Arbeitsamtes Versicherungsdienste Wien vorgesehen. Auch eine Beratung durch Psychologen/innen (Supervision) wird verstärkt angeboten werden.

An einer künftigen Ausbildung mit besonderen sozialen und psychologischen Schwerpunkten im Zusammenhang mit der Einrichtung einer neuen Arbeitsmarktverwaltung wird derzeit gearbeitet.

Der Bundesminister:

