

Präsidentin des Nationalrates  
Mag. Barbara PRAMMER

Parlament  
1017 Wien

XXIII. GP.-NR

1730/AB

21. Dez. 2007

zu 1720/J

Wien, am 17. Dezember 2007

Geschäftszahl:  
BMWA-10.101/0200-1K/1a/2007

In Beantwortung der schriftlichen parlamentarischen Anfrage Nr. 1720/J betreffend „Sicherheitsprobleme im AMS – Bedrohungen und Tätlichkeiten gegenüber AMS-MitarbeiterInnen“, welche die Abgeordneten Mag. Johann Maier, Kolleginnen und Kollegen am 31. Oktober 2007 an mich richteten, stelle ich fest:

**Antwort zu Punkt 1 der Anfrage:**

Das Arbeitsmarktservice (AMS) berichtete tatsächlich über allgemein festzustellende Veränderungen in der Gesprächskultur bei Kundenvorsprachen und auch darüber, dass es zu Konfliktsituationen kommt, die von den Mitarbeiter/inne/n als belastend empfunden werden.

Die Beauftragung der Firma ISS erfolgte übrigens durch die Landesgeschäftsführung des AMS Wien.

**Antwort zu Punkt 2 der Anfrage:**

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



Landesorganisation	2003	2004	2005	2006	2007
AMS Burgenland	2	-	1	-	-
AMS Kärnten (2 weitere Einsätze zeitlich nicht zuordenbar)	1	-	-	-	3
AMS NÖ	2	2	3	5	7
AMS OÖ	ca. 10	ca. 10	ca. 10	ca. 10	ca. 10
AMS Salzburg	max. 10 gesamt (keine zeitliche Zuordnung möglich)				
AMS Steiermark	ca. 7	ca. 7	ca. 7	ca. 7	ca. 7
AMS Tirol (7 weitere Einsätze zeitlich nicht zuordenbar)	-	-	2	-	-
AMS Vorarlberg	-	-	1	1	0
AMS Wien	ca. 50	ca. 50	ca. 50	ca. 50	ca. 50

### **Antwort zu Punkt 3 der Anfrage:**

Verbalinjurien werden von den Mitarbeiter/inne/n des AMS individuell höchst unterschiedlich wahrgenommen bzw. gemeldet.

Konkretere Angaben konnten die einzelnen Landesorganisationen des AMS nur betreffend Vorfälle mit Tötlichkeiten bzw. Bedrohungen, und zwar wie folgt, machen:

- AMS Burgenland: 2004 sind in der Landesgeschäftsstelle zweimal, 2005 fünfmal und 2007 einmal Tötlichkeiten und Bedrohungen vorgekommen. Die Geschäftsstelle Eisenstadt meldete einen Vorfall 2003, die Geschäftsstelle Stegersbach jeweils einen Vorfall 2003 und 2005.
- AMS Kärnten: Tötliche Angriffe und Körperverletzungen waren bisher nicht zu verzeichnen.
- AMS Niederösterreich: In den letzten drei Jahren wurden zwei Tötlichkeiten gemeldet, und zwar von den Geschäftsstellen Amstetten und St. Pölten.

- AMS Oberösterreich: In den regionalen Geschäftsstellen Grieskirchen und Linz war je eine Bedrohung zu verzeichnen, in der regionalen Geschäftsstelle Steyr kam es 2004 zu einer Körperverletzung und 2005 zu einer Tötlichkeit, in der regionalen Geschäftsstelle Gmunden kam es 2007 zu einem tätlichen Übergriff.
- AMS Salzburg: Im Jahr 2006 wurden im AMS Salzburg Stadt und Umgebung zwei Tötlichkeiten registriert, davon eine mit leichter Körperverletzung.
- AMS Steiermark: Zu Bedrohungen kommt es geschätzt etwa zehnmal im Jahr. An Tötlichkeiten wurde nur ein Fall in der regionalen Geschäftsstelle Liezen im Jahr 2007 registriert.
- AMS Tirol: In der regionalen Geschäftsstelle Innsbruck ist es in den Jahren 2003 bis 2007 insgesamt fünfmal zu Bedrohungen gekommen.
- AMS Vorarlberg: Bedrohungen kommen in allen Geschäftsstellen mit Ausnahme der regionalen Geschäftsstellen Bregenz und Dornbirn gelegentlich vor, wurden jedoch nicht zahlenmäßig registriert. In Feldkirch wurde einmal ein AMS-Mitarbeiter von einem Kunden geohrfeigt.
- AMS Wien: Tötlichkeiten bzw. Drohungen gegen AMS-Mitarbeiter/inne/n kommen im AMS Wien geschätzt etwa fünfzig Mal jährlich vor.

**Antwort zu Punkt 4 der Anfrage:**

Landesorganisation	2003	2004	2005	2006	2007
AMS Burgenland	-	-	-	-	-
AMS Kärnten	-	-	-	1	-
AMS NÖ	-	-	-	1	3
AMS OÖ	-	1	-	-	1
AMS Salzburg	-	-	-	1	1
AMS Steiermark	-	-	1	2	1
AMS Tirol	7 (keine zeitliche Zuordnung möglich)				
AMS Vorarlberg	-	-	-	-	-
AMS Wien	1	-	-	-	1

**Antwort zu Punkt 5 der Anfrage:**

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

**Antwort zu Punkt 6 der Anfrage:**

Landesorganisation	2003	2004	2005	2006	2007
AMS Wien	1	2	1	-	-
AMS NÖ	-	-	-	-	1
AMS Burgenland	1	-	-	-	-
AMS OÖ	1	-	-	1	-
AMS Salzburg	-	-	-	-	-
AMS Steiermark	-	-	-	-	-
AMS Kärnten	1 (keine zeitliche Zuordnung möglich)				
AMS Tirol	1 (keine zeitliche Zuordnung möglich)				
AMS Vorarlberg	-	-	-	1	-

**Antwort zu Punkt 7 der Anfrage:**

Nach Auskunft des AMS verbesserte sich im Bereich der Landesorganisation Wien mit dem Einsatz der Sicherheitsfirma eindeutig die Lage.

Im Bereich des AMS Steiermark ist in der regionalen Geschäftsstelle Graz eine Sicherheitsfirma tätig; die Erfahrungen werden positiv beurteilt. Das AMS Oberösterreich erwägt, eine Sicherheitsfirma in der regionalen Geschäftsstelle Linz, das AMS Tirol, eine Sicherheitsfirma in der regionalen Geschäftsstelle Innsbruck einzusetzen.

**Antwort zu den Punkten 8 und 9 der Anfrage:**

Die Sicherheitssituation in den einzelnen Geschäftsstellen wird vom Arbeitmarktservice insgesamt als zufriedenstellend beurteilt.

Konfliktsituationen treten vor allem in den Geschäftsstellen des AMS Wien sowie in den regionalen Geschäftsstellen der Landeshauptstädte Graz, Innsbruck und Linz auf.

**Antwort zu den Punkten 10 bis 12 der Anfrage:**

Eine der zentralen Strategien des Arbeitsmarktservice zur Konfliktvermeidung ist - § 38 c des Arbeitsmarktservicegesetzes folgend - der Abschluss einer Betreuungsvereinbarung zwischen dem AMS und einer Arbeit suchenden Person mit der Zielsetzung, den Betreuungsverlauf für beide Vertragsteile transparent und vorhersehbar zu machen. Dies erhöht nicht nur die Passgenauigkeit der Vermittlung, sondern führt auch zu einer Erhöhung der Kundenzufriedenheit. Bislang konnte bereits mit 95 % aller Arbeit Suchenden eine solche Betreuungsvereinbarung abgeschlossen werden. In jeder Landesgeschäftsstelle wurde darüber hinaus eine Beschwerdestelle („AMS-Help“) eingerichtet, mit dem Ziel, mögliche Konflikte bereits im Vorfeld abzufangen.

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. Diese Maßnahmen führten zu einer Verkürzung der Wartezeiten und leisten einen wesentlichen Beitrag zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

Die AMS-Mitarbeiter/innen werden darüber hinaus in den Bereichen Konfliktmanagement, deeskalierende Gesprächstechnik, Umgang mit Problemkunden sowie interkulturelle Kompetenz geschult. Des Weiteren werden Supervision, Coaching, aber auch Selbstverteidigung angeboten. Im Übrigen prüft das Management des AMS weitere Maßnahmen präventiver Sicherheitsvorkehrungen für die Mitarbeiter/innen.

Sollten Betreuungsvereinbarungen tatsächlich nicht eingehalten werden, greifen die Sanktionsbestimmungen des Arbeitslosenversicherungsgesetzes.

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long vertical stroke at the end.