

---

**11628/AB XXIV. GP**

---

**Eingelangt am 06.08.2012**

**Dieser Text ist elektronisch textinterpretiert. Abweichungen vom Original sind möglich.**

BM für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz

## Anfragebeantwortung

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 12081 /J der Abgeordneten Mag. 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.

<b>Geschäftsstelle</b>	<b>2011</b>
AMS Burgenland	2
AMS Kärnten	11
AMS Niederösterreich	6
AMS Oberösterreich	16
AMS Salzburg	2
AMS Steiermark	-
AMS Tirol	16
AMS Vorarlberg	1
AMS Wien	50

### Frage 2:

Verbalinjurien werden von den MitarbeiterInnen des AMS individuell höchst unterschiedlich wahrgenommen bzw. gemeldet. Standardisierte Faktenbe- und Faktenauswertungen hat das AMS nicht eingeführt, daher sind die von den Landesorganisationen übermittelten Angaben nur bedingt vergleichbar.

**AMS Burgenland:** Es werden keine genauen Aufzeichnungen geführt. Beschimpfungen kommen sowohl in den regionalen Geschäftsstellen (RGS), der ServiceLine (SEL) als auch in der Landesgeschäftsstelle (LGS) laufend vor. Es besteht der subjektive Eindruck gesteigerter KundInnenaggressivität.

**Dieser Text ist elektronisch textinterpretiert. Abweichungen vom Original sind möglich.**

**AMS Kärnten:** Es werden keine genauen Aufzeichnungen geführt. Das AMS Kärnten ortet ein steigendes Aggressionspotenzial der KundInnen und sieht darin ein ernstzunehmendes Problem für die BeraterInnen. Es wird ein Ereignis aus dem Sommer 2011 angeführt, als es einen Einsatz der „Cobra“ in der RGS Klagenfurt gab, wo eine Kundin angab, einen mit einer Pistole bewaffneten Mann im Gang gesehen zu haben, allerdings konnte der Täter nicht ausgeforscht werden.

**AMS Niederösterreich:** 2011 gab es 160 Vorfälle. Diese schlüsseln sich auf wie folgt:

<b>Geschäftsstelle</b>	<b>2011</b>
RGS Amstetten	6
RGS Baden	12
RGS Bernd./St.Veit	-
RGS Bruck/Leitha	10
RGS Gänserndorf	7
RGS Gmünd	6
RGS Hollabrunn	13
RGS Horn	3
RGS Korneuburg	5
RGS Krems	20
RGS Lilienfeld	3
RGS Melk	12
RGS Mistelbach	-
RGS Mödling	5
RGS Neunkirchen	15
RGS Scheibbs	-
RGS Schwechat	21
RGS St. Pölten	21
RGS Tulln	1
RGS Waidhofen/Thaya	-
RGS Waidhofen/Ybbs	-
RGS Wiener Neustadt	-
RGS Zwettl	-

**AMS Oberösterreich:** 2011 gab es 170 Vorfälle. Diese schlüsseln sich wie folgt auf:

<b>Geschäftsstelle</b>	<b>2011</b>
LGS/SEL	-
RGS Braunau	-
RGS Eferding	-
RGS Freistadt	10
RGS Gmunden	23

RGS Grieskirchen	-
RGS Kirchdorf	12
RGS Linz	41
RGS Perg	3
RGS Ried	10
RGS Rohrbach	5
RGS Schärding	-
RGS Steyr	20
RGS Traun	2
RGS Vöcklabruck	14
RGS Wels	30

**AMS Steiermark:** 2011 gab es 200 Vorfälle. Diese schlüsseln sich auf wie folgt:

<b>Geschäftsstelle</b>	<b>2011</b>
SEL	48
RGS Bruck	6
RGS Deutschlandsberg	2
RGS Feldbach	10
RGS Fürstenfeld	2
RGS Gleisdorf	7
RGS Graz Ost	16
RGS Graz West	48
RGS Gröbming	10
RGS Hartberg	8
RGS Judenburg	12
RGS Knittelfeld	-
RGS Leibnitz	-
RGS Leoben	12
RGS Liezen	-
RGS Murau	-
RGS Mureck	3
RGS Mürzzuschlag	5
RGS Voitsberg	6
RGS Weiz	5

**AMS Salzburg:** Im Bereich der Landesorganisation Salzburg gab es im Jahr 2011 insgesamt 51 Vorfälle. Eine genaue Aufschlüsselung nach regionalen Geschäftsstellen gibt es dazu nicht.

**AMS Tirol:** Die Landesgeschäftsstelle meldete für das Jahr 2011 für die regionalen Geschäftsstellen Kufstein 40 sowie Landeck 4 Vorfälle. In der RGS Innsbruck ist eine

deutliche Zunahme an Beschimpfungen/Beleidigungen zu verzeichnen, die Schätzungen liegen weit über dem Vorjahr und werden mit mehr als 500 beziffert.

**AMS Vorarlberg:** Es werden keine genauen Aufzeichnungen geführt. Die Zahl der Vorfälle (Beschimpfungen/Beleidigungen) wird mit 20 bis 40 beziffert.

**AMS Wien:** Es werden keine genauen Aufzeichnungen geführt. Beschimpfungen von MitarbeiterInnen kommen praktisch täglich vor. Nach Schätzung der Landesorganisation kommt es zu ca. 30-40 Tötlichkeiten iSv körperlichen Angriffen im Jahr.

### Frage 3:

Landesorganisationen	2011
AMS Burgenland	-
AMS Kärnten	-
AMS Niederösterreich	1
AMS Oberösterreich	1
AMS Salzburg	-
AMS Steiermark	-
AMS Tirol	3
AMS Vorarlberg	-
AMS Wien	-

### Frage 4:

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

### Frage 5:

Im Jahr 2011 wird von der Landesorganisation Tirol ein Hausverbot erteilt.

### Frage 6:

Im **AMS Wien** hat sich mit dem Einsatz der Sicherheitsfirma die Lage eindeutig verbessert und stellt wie schon im Vorjahr eine wichtige Unterstützung für die MitarbeiterInnen dar.

Darüber hinaus setzen auch **andere Landesorganisationen** Sicherheitsdienste ein:

Im Bereich des **AMS Kärnten** wird fallweise ein privater Sicherheitsdienst über Wunsch der Geschäftsstellen beauftragt, wenn mit Konflikten mit bekannt aggressiven KundInnen zu rechnen ist. Die Geschäftsstellen sind im Übrigen ermächtigt, im Fall der Bedrohung sofort und ohne Einschaltung der Landesgeschäftsstelle einen Sicherheitsposten zum Schutz der MitarbeiterInnen anzufordern.

Im **AMS Niederösterreich** haben 2 regionale Geschäftsstellen von November 2011 bis Februar 2012 befristet die Dienstleistung eines Sicherheitsdienstes am Vormittag zugekauft. Dieser Einsatz wird evaluiert.

Das **AMS Steiermark** beschäftigt in der regionalen Geschäftsstelle Graz Ost und der regionalen Geschäftsstelle Graz West einen Security-Mitarbeiter. Die AMS-MitarbeiterInnen sind mit einer speziellen PC-Tastenkombination mit dem Mitarbeiter/der Mitarbeiterin der Sicherheitsfirma ISS verbunden. Die Situation hat sich dadurch speziell in den problematischen Wartezonenbereichen wie schon im Vorjahr spürbar verbessert.

Das **AMS Tirol** hat für den Bereich der Regionalen Geschäftsstelle Innsbruck einen ganztägigen Sicherheitsdienst beauftragt. Die Situation hat sich dadurch erheblich verbessert, insbesondere gibt es dadurch keine tätlichen Angriffe mehr.

In den **übrigen Landesorganisationen** gibt es aktuell keine Bestrebungen, Sicherheitsunternehmen zu beauftragen.

#### Frage 7:

Dazu liegen keine präzisen Untersuchungen vor. Die Landesorganisationen berichten einhellig von einer insgesamt guten Sicherheitslage, wenn auch angemerkt wird, dass das Aggressionspotenzial der KundInnen steigt. Aufgrund des Einsatzes von Sicherheitsdiensten fühlen sich die MitarbeiterInnen im Allgemeinen sicher.

#### Frage 8:

Siehe Punkt 7.

#### Fragen 9 - 11:

Eine der zentralen Strategien des Arbeitsmarktservice zur Konfliktvermeidung ist es, eine hohe KundInnenzufriedenheit zu gewährleisten. Dies ist dem AMS auch im Jahr 2011 gelungen. Von 897.000 KundInnen bringen im Rahmen einer KundInnenbefragung mehr als zwei Drittel der Arbeitsuchenden, nämlich 67 Prozent, ihre Zufriedenheit mit dem AMS zum Ausdruck. Die Zufriedenheitswerte für die persönliche Beratung liegen mit 74 Prozent bei den Arbeitsuchenden noch höher.

Zusätzlich helfen die Ausweitung der Selbstbedienungsschiene und die Weiterentwicklung der IT-Angebote („eJobroom“, „eAMS-Konto“), 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. Das AMS setzt zum Abbau von Aggressionspotenzial freilich auch auf die Optimierung seiner Orga-

nisationsabläufe zur Verkürzung der Wartezeiten, um damit mögliche Friktionsquellen von vornherein auszuschalten. Im Übrigen werden präventive Sicherheitsmaßnahmen laufend überprüft und verbessert.

Im tatsächlichen Konfliktfall können AMS-BeraterInnen Führungskräfte bzw. BeraterInnen in das Beratungsgespräch einbinden. Bei persönlichen Konflikten kann ein Wechsel der Beratungskräfte vorgenommen, in Akutfällen können NotfallpsychologInnen beigezogen sowie Rechtshilfe in Anspruch genommen werden.

Das AMS bietet seinen MitarbeiterInnen seit Jahren auch die Möglichkeit, Ausbildungen in den Bereichen Konfliktmanagement, interkulturelle Kompetenz, deeskalierende Gesprächstechnik, Umgang mit aggressiven KundInnen, Selbstverteidigung oder Supervision und Coaching zu buchen. Bewährt hat sich die Kooperation mit Sicherheitsdienstleistern und Polizeidienststellen, die den AMS-MitarbeiterInnen spezielle Angebote für Verhaltensregeln im Konfliktfall anbieten (z. B. Präventions-Workshops). Zusätzlich stehen Leitfäden und Handbücher für MitarbeiterInnenverhalten im Konfliktfall zur Verfügung.

Das AMS hat schon im Vorjahr seinen Angebotsmix 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 „fit2work“, einem neuen Informations- und Beratungsangebot für Betroffene mit gesundheitlichen Einschränkungen, bestehen für die BeraterInnen des AMS zusätzlich neue Handlungsoptionen.

Mit diesen sozial- und arbeitsmarktpolitischen Weichenstellungen erwarte ich mir, dass Konfliktsituationen in regionalen und in den Landesgeschäftsstellen des AMS entgegen gewirkt wird, sodass sie gar nicht erst entstehen.