

XXIV. GP.-NR  
13941 /AB  
08. Mai 2013



**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

zu 14240 /J

Frau  
Präsidentin des Nationalrates  
Parlament  
1010 Wien

(5-fach)

**GZ: BMASK-431.004/0017-VI/B/5/2013**

Wien, - 7. MAI 2013

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 14240/J der Abgeordneten Mag. Johann Maier, Kolleginnen und Kollegen** wie folgt:

### Frage 1

Das AMS führt noch keine bundesweite Statistik, mit der Einschaltungen der Polizei lückenlos erfasst werden. Nach den Rückmeldungen der einzelnen Landesgeschäftsstellen musste in insgesamt 68 Fällen die Polizei eingeschaltet werden. Diese verteilen sich wie folgt:

Landesgeschäftsstellen	2012
AMS Burgenland	1
AMS Kärnten	5
AMS Niederösterreich	14
AMS Oberösterreich	22
AMS Salzburg	4
AMS Steiermark	3
AMS Tirol	-
AMS Vorarlberg	3
AMS Wien	17

## Frage 2

Verbalinjurien und Bedrohungen werden von den MitarbeiterInnen des AMS individuell unterschiedlich wahrgenommen bzw. gemeldet. Standardisierte Faktenauswertungen und Fallbewertungen sind im AMS noch nicht bundesweit implementiert. Die folgenden von den Landesorganisationen übermittelten Angaben sind daher nur bedingt vergleichbar. Ein im AMS vor kurzem eingerichtetes Projekt zielt jedoch darauf ab, valide Indikatoren zu entwickeln, um zukünftig eine bessere Vergleichbarkeit der gemeldeten Daten zu gewährleisten.

**AMS Burgenland:** hat keine genaueren Aufzeichnungen geführt; in einem Fall kam es zu einer gefährlichen Drohung;

**AMS Kärnten:** meldete in Summe 27 Vorfälle

**AMS Niederösterreich:** meldete insgesamt 207 Vorfälle, wobei die ehemalige RGS Berndorf - St. Veit nicht mehr angeführt ist, da sie im Jahr 2012 in den Geschäftsstellenbezirk Baden integriert wurde:

Regionale Geschäftsstellen	2012
Amstetten	4
Baden	18
Bruck/Leitha	15
Gänserndorf	15
Gmünd	4
Hollabrunn	7
Horn	1
Korneuburg	10
Krems	10
Lilienfeld	-
Melk	12
Mistelbach	3
Mödling	15
Neunkirchen	15
Scheibbs	-
Schwechat	20
St. Pölten	27
Tulln	3
Waidhofen/Thaya	3
Waidhofen/Ybbs	5
Wiener Neustadt	20
Zwettl	-

**AMS Oberösterreich:** meldete 220 Vorfälle, die sich wie folgt verteilen:

<b>Regionale Geschäftsstellen</b>	<b>2012</b>
Braunau	1
Eferding	-
Freistadt	10
Gmunden	18
Grieskirchen	8
Kirchdorf	10
Linz	68
Perg	15
Ried	10
Rohrbach	5
Schärding	-
Steyr	15
Traun	-
Vöcklabruck	20
Wels	40

**AMS Salzburg:** meldete insgesamt 11 Vorfälle ohne Auflistung nach Geschäftsstellen.

**AMS Steiermark:** meldete ca. 350 Vorfälle, die sich wie folgt verteilen:

<b>Regionale Geschäftsstellen</b>	<b>2012</b>
Serviceline (LGS Stmk)	98 (telefonisch)
Bruck	-
Deutschlandsberg	3
Feldbach	20
Fürstenfeld	-
Gleisdorf	7
Graz Ost	100 (Schätzung)
Graz West	65
Gröbming	2
Hartberg	5
Judenburg	1
Knittelfeld	-
Leibnitz	-
Leoben	10
Liezen	20
Murau	4
Mureck	1
Mürzzuschlag	3
Voitsberg	3
Weiz	8

**AMS Tirol:** meldete für die regionalen Geschäftsstellen Kufstein fünf, Landeck drei, Reutte eins und Schwaz 14 Vorfälle. Für die RGS Innsbruck liegen nur Schätzungen vor und werden wie im Vorjahr mit mehr als 500 beziffert.

**AMS Vorarlberg:** nahm eine starke Steigerung der Vorfälle gegenüber dem Vorjahr war; valide Datenauswertungen liegen nicht vor.

**AMS Wien:** meldete 14 Tötlichkeiten im Sinne von körperlichen Angriffen sowie 43 nach Ansicht der Landesgeschäftsstelle als „gefährliche Drohung“ zu qualifizierende KundInnen-Reaktionen ohne Aufschlüsselung nach Geschäftsstellen.

### Frage 3

Laut AMS-Bundesgeschäftsstelle wurden bundesweit 17 gerichtliche Strafanzeigen erstattet. Diese verteilen sich wie folgt:

Landesgeschäftsstellen	2012
AMS Burgenland	1
AMS Kärnten	1
AMS Niederösterreich	5
AMS Oberösterreich	4
AMS Salzburg	1
AMS Steiermark	2
AMS Tirol	-
AMS Vorarlberg	2
AMS Wien	1

### Frage 4

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

### Frage 5

Die AMS-Bundesgeschäftsstelle meldete insgesamt sechs Hausverbote, in Niederösterreich zwei, in Oberösterreich, Salzburg, Vorarlberg und Wien jeweils eines.

### Frage 6

Mit dem Einsatz von Sicherheitsfirmen hat sich die Lage eindeutig verbessert. Das **AMS Wien** berichtete dazu, dass gegenüber dem Vorjahr die Zahl der Polizeieinsätze von 50 auf 17 zurückgegangen ist.

Auch im Bereich des **AMS Steiermark** werden in den regionalen Geschäftsstellen Graz Ost und Graz West je eine Security-Kraft eingesetzt. Damit konnte eine spürbare Verbesserung der Sicherheitslage erreicht werden. Ähnliches gilt auch für das **AMS**

**Tirol.** Im Bereich des **AMS Kärnten** kann bei Bedarf ein Sicherheitsdienst angefordert werden, im Jahr 2012 war jedoch kein Einsatz notwendig.

### **Fragen 7 und 8**

Die Landesgeschäftsstellen berichten grundsätzlich von einer insgesamt guten Sicherheitslage, wenn auch der Umgangston seitens der KundInnen gelegentlich rauer und das Aggressionspotenzial der KundInnen als tendenziell steigend wahrgenommen wird.

### **Fragen 9 bis 11**

Eine der zentralen Strategien des Arbeitsmarktservice zur Konfliktvermeidung ist – dem § 38 c des Arbeitsmarktservicegesetzes entsprechend – 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.

Die Ergebnisse der KundInnenbefragungen im Jahr 2012 geben dieses Bild wieder. Von 908.000 Arbeit suchenden Personen brachten 67,2 Prozent ihre Zufriedenheit mit dem AMS zum Ausdruck. Dabei zeigt sich, dass die BeraterInnen dafür einen wesentlichen Beitrag leisten. So bestätigen rund 85 % der befragten Personen, dass sie sehr persönlich und lösungsorientiert beraten sowie korrekt, kurz und bündig informiert werden.

Zur Konfliktvermeidung sind in jeder Landesgeschäftsstelle Beschwerdestellen („AMS-Help“) eingerichtet, die mögliche Friktionen im Regelfall bereits im Vorfeld abfangen.

Die Einbindung einer Führungskraft bzw. einer weiteren BeraterIn, der Wechsel der BeraterIn und die Beiziehung von PsychologInnen haben sich als erprobte Maßnahmen im tatsächlichen Konfliktfall bei der Beratung in den Geschäftsstellen bewährt.

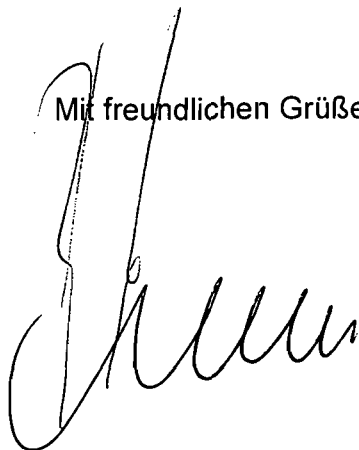
Darüber hinaus erhalten AMS-MitarbeiterInnen Ausbildungen in den Bereichen Konfliktmanagement, interkulturelle Kompetenz, im Umgang mit schwierigen ProblemkundInnen sowie in deeskalierender Gesprächstechnik. Des Weiteren werden Supervision, Coaching, aber auch Selbstverteidigungskurse angeboten. Im Übrigen werden die präventiven Sicherheitsmaßnahmen laufend überprüft und verbessert. Wie bereits festgehalten, wurde mit Jahresbeginn dazu ein Projekt „Präventiver MitarbeiterInnenschutz“ eingerichtet.

Das AMS hat in den letzten Jahren trotz der großen Herausforderungen am Arbeitsmarkt ausgezeichnete Arbeit geleistet und seinen Angebotsmix auch für BürgerInnen mit Migrationshintergrund weiter ausgebaut.

Mit dem flächendeckenden Angebot der Bedarfsorientierten Mindestsicherung erhalten Menschen beim Einstieg und der Rückkehr auf den Arbeitsmarkt neue Chancen durch

maßgeschneiderte Förderungen vom AMS. Und mit „fit2work“, dem Informations- und Beratungsangebot für Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen haben BeraterInnen des AMS nunmehr zusätzlich weitere Handlungsoptionen.

Mit freundlichen Grüßen

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