

**XXIV. GP.-NR
8173/AB**

09. Juni 2011

zu 8390/J

Frau (5-fach)
Präsidentin des Nationalrates
Parlament
1010 Wien



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

GZ: BMASK-431.004/0019-VI/10/2011

Wien, - 7. JUNI 2011

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage**
Nr. 8390/J des Abgeordneten Lausch u.a. wie folgt:

Die laufende Verbesserung der KundInnenorientierung steht im Mittelpunkt der Aktivitäten des Arbeitsmarktservice. Die Ausrichtung des Arbeitsmarktservice an den Bedürfnissen und Erwartungen der Kundinnen und Kunden findet seine Basis in der konsequenten Anwendung des Qualitätsmanagements. Die durch diesen Ansatz georteten Verbesserungspotenziale münden laufend in entsprechende Projekte zur kundInnenorientierten Weiterentwicklung der Organisation, zur Reorganisation der Geschäftsprozesse und des Dienstleistungsangebotes. Dabei kommt der laufenden Messung der KundInnenzufriedenheit durch Befragungen und der Entwicklung darauf aufbauender regionaler Arbeitsprogramme, mit der Zielsetzung der Erhöhung der KundInnenzufriedenheit, besondere Bedeutung zu.

Die Ombudsstellen des Arbeitsmarktservice regeln den Umgang mit KundInnenreaktionen außerhalb der üblichen KundInnenkontakte. Reaktionen von KundInnen, sind für das Arbeitsmarktservice wichtige Hinweise um Schwachstellen zu erkennen und Verbesserungspotenziale abzuleiten. Das Beschwerdemanagement ams.help erfasst die KundInnenreaktionen mit einem Dokumentationssystem strukturiert nach den Anliegen der KundInnen, wie Beschwerden, Hilfeersuchen, Anregungen und

positives Feedback und wertet diese anonymisiert aus. Gestützt auf die Ergebnisse der Auswertung setzt das Arbeitsmarktservice wirksame und zielgerichtete Verbesserungsmaßnahmen.

- 2008 sind österreichweit insgesamt 7.105 ams.help-Fälle eingegangen und bearbeitet worden. Das entspricht 0,8 % der Kundenkontakte bei den Arbeitsuchenden und 0,1 % der gemeldeten Aufträge von Unternehmen. Es handelte sich dabei überwiegend um Hilfeersuchen und Beschwerden von arbeitsuchenden Personen. Drei Viertel der Anliegen konnten positiv erledigt werden, mehr als die Hälfte innerhalb eines Tages.
- 2009 wurden österreichweit insgesamt 8.953 ams.help-Fälle bearbeitet, das entspricht 1 % der Kundenkontakte bei den Arbeitsuchenden und 0,2 % der gemeldeten Aufträge von Unternehmen. Es handelte sich dabei überwiegend um Hilfeersuchen und Beschwerden von arbeitsuchenden Personen. Drei Viertel der Anliegen konnten positiv erledigt werden, mehr als die Hälfte innerhalb eines Tages.
- 2010 wurden österreichweit insgesamt 9.388 ams.help-Fälle bearbeitet, das entspricht 1 % der Kundenkontakte bei den Arbeitsuchenden und 0,2 % der gemeldeten Aufträge von Unternehmen. Es handelt sich dabei überwiegend um Hilfeersuchen und Beschwerden von arbeitsuchenden Personen. Drei Viertel der Anliegen konnten positiv erledigt werden, mehr als die Hälfte innerhalb eines Tages.

Frage 1:

In den Jahren 2008 bis 30.4.2011 sind 25.262 Beschwerden und Hilfeersuchen eingegangen.

Beschwerden/Hilfeersuchen nach Bundesländern von 2008 bis 30.4.2011:

	BGS	Bgld.	Ktn.	NÖ	OÖ	Sbg.	Stmk.	Tirol	Vbg.	Wien	Summe
2008	58	212	332	1.170	906	100	550	331	283	2.041	5.983
2009	98	272	529	1.366	816	246	637	344	417	3.330	8.055
2010	135	292	541	1.419	861	375	733	360	463	3.312	8.491
1.1.- 30.4.2011	35	100	198	468	267	109	237	184	170	965	2.733
Gesamt	326	876	1.600	4.423	2.850	830	2.157	1.219	1.333	9.648	25.262

Folgende Bereiche wurden von den KundInnen hauptsächlich angesprochen:

	Existenz-sicherung	Beihilfen	Maßnahmen	Beratung/ Betreuung	Vermittlung	MitarbeiterInnen verhalten
2008	27,9%	13,2%	12,6%	12,9%	11,3%	7,0%
2009	29,2%	14,8%	12,8%	12,7%	8,9%	5,8%
2010	29,5%	16,5%	13,3%	13,8%	7,8%	5,5%

Frage 2:

Diese KundInnenreaktionen wurden an die regionalen Geschäftsstellen, an die Landesgeschäftsstellen, an die Ombudsstellen ams.help, an die Bundesgeschäftsstelle, an das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz und an Dritte (Volksanwaltschaft, Politiker, Interessensvertretungen usw.) gerichtet.

Frage 3:

Die KundInnenreaktionen wurden entweder direkt von den regionalen Geschäftsstellen oder von den Ombudsstellen - entweder nach Weiterleitung an diese oder nach direkter Kontaktnahme mit den KundInnen – gemäß der Gesetzeslage und den Vorgaben des AMS Österreich behandelt.

Frage 4:

Durchschnittliche Bearbeitungsdauer von 2008- 30.4.2011 nach Bundesland:

	BGS	Bgld.	Ktn.	NÖ	OÖ	Sbg.	Stmk.	Tirol	Vbg.	Wien
2008	2,9	3,3	1,3	2,9	2,6	2,2	3,3	3,0	2,5	1,9
2009	3,5	3,3	1,3	3,0	3,5	2,2	3,3	3,4	3,0	2,2
2010	3,4	3,2	1,2	2,5	2,1	1,7	3,2	2,0	2,4	2,3
1.1.-30.4.2011	2,2	2,3	1,5	1,7	2,2	1,5	3,6	2,4	3,0	2,2

- 2008 wurden 63,2% der Fälle am selben Tag, 99,4% der Fälle innerhalb von 3 Wochen erledigt.
- 2009 wurden 64,2% der Fälle am selben Tag, 99,0% der Fälle innerhalb von 3 Wochen erledigt.
- 2010 wurden 67,4% der Fälle am selben Tag, 99,6% der Fälle innerhalb von 3 Wochen erledigt.

Frage 5:

Bei Beschwerden wird in allen Fällen versucht, eine kundInnenorientierte Problemlösung herbeizuführen. Im Sinne dieser kundInnenorientierten Problemlösung konnten:

- 2008 bei 74 % aller Anliegen der KundInnenwunsch zur Gänze oder zum Teil erfüllt werden;
- 2009 bei 75,7 % aller Anliegen der KundInnenwunsch zur Gänze oder zum Teil erfüllt werden;
- 2010 bei 73,3 % aller Anliegen der KundInnenwunsch zur Gänze oder zum Teil erfüllt werden.

Frage 6:

Das AMS ermutigt KundInnen zu den Dienstleistungen Stellung zu nehmen und lehnt keine Beschwerden ab. Ist eine im Sinne der KundInnen positive Erledigung nicht möglich, da gesetzliche Vorgaben oder Richtlinien dies nicht zulassen, erfolgt eine kundInnenorientierte Begründung.

Frage 7:

2008 erfolgten österreichweit 7.105 Kontaktnahmen mit der Ombudsstelle ams.help bzw. mit Beauftragten des Beschwerdemanagements ams.help.

2009 erfolgten österreichweit 8.953 Kontaktnahmen mit der Ombudsstelle ams.help bzw. mit Beauftragten des Beschwerdemanagements ams.help.

2010 erfolgten österreichweit 9.388 Kontaktnahmen mit der Ombudsstelle ams.help bzw. mit Beauftragten des Beschwerdemanagements ams.help

Frage 8:

Eine in jedem Bundesland, sowie eine österreichweite.

Die Jahresplanstellen der AMS-Ombudsstellen von 2008-2010:

	BGS	Bgl. d.	Ktn.	NÖ	OÖ	Sbg.	Stmk.	Tirol	Vbg.	Wien	Summe
2008	1,54	2,00	2,00	1,72	1,50	2,00	1,75	2,00	2,50	3,00	20,01
2009	1,51	2,00	2,00	1,78	1,56	2,00	1,75	2,00	2,46	3,00	20,06
2010	1,50	2,00	2,00	1,80	1,75	2,00	1,75	2,00	2,25	3,00	20,05

Frage 9:

Eine Planstelle der Ombudsstellen kostet ca. 80.000,-- € (Gehalt, Infrastruktur,...) pro Jahr.

Kosten der AMS-Ombudsstellen unter Berücksichtigung der KV-Erhöhungen und Gehaltssprünge in den Jahren 2008-2010:

2008	2009	2010
€ 1.516.903	€ 1.574.724	€ 1.604.000

Frage 10:

Eingelangte KundInnenreaktionen in den einzelnen Ombudsstellen von 2008-2010:

	BGS	Bgld.	Ktn.	NÖ	OÖ	Sbg.	Stmk.	Tirol	Vbg.	Wien	Summe
2008	65	233	523	1.369	1.013	503	622	348	388	2.041	7.105
2009	97	296	579	1.533	930	630	668	372	482	3.366	8.953
2010	136	317	631	1.471	938	904	803	375	483	3.330	9.388

Frage 11:

Der Anteil der Beschwerden, die innerhalb von 3 Wochen erledigt wurden beläuft sich im Jahr:

- 2008 auf 99,4%;
- 2009 auf 99 %;
- 2010 auf 99,6 %.

Problemlösung: siehe Frage 5

Frage 12:

Es werden alle Beschwerden und Hilfeersuchen bearbeitet.

Siehe auch Frage 6

Frage 13:

MitarbeiterInnen der AMS Ombudsstellen benötigen grundlegende Kenntnisse in allen wesentlichen Fachbereichen des AMS. Der Abschluss einer Höheren Schule (Matura) oder mehrjährige Berufserfahrung im AMS ist erforderlich. Bei den Ombuds-personen werden neben schriftlicher Ausdrucksfähigkeit, EDV-AnwenderInnen-kenntnissen u.a. auch die Bereitschaft, mit schwierigen KundInnen zu kommunizie-

ren, vorausgesetzt. Als persönliche Anforderungen werden von den MitarbeiterInnen der Ombudsstellen vor allem Belastbarkeit, Entscheidungsfähigkeit, Flexibilität, Teamfähigkeit und Konfliktfähigkeit verlangt.

Frage 14:

Die ams.help Ombudsstellen sind Teil des AMS.

Frage 14.1.

Das AMS unterstützt Menschen, die arbeitslos werden oder sind, indem es ihre Existenz nach gesetzlichen Vorgaben sichert und sie bei der Suche nach einer neuen Arbeitsstelle, erforderlichenfalls unter Zuhilfenahme von Förderungen, unterstützt. Dabei entstehen für das AMS wie auch für die betroffenen Menschen Verpflichtungen, die im Arbeitslosenversicherungsgesetz (ALVG) bzw. im Arbeitsmarktservicegesetz (AMSG) geregelt sind.

Sowohl BeraterInnen des AMS wie auch ams.help Ombudsstellen halten sich sachlich an gesetzliche Vorgaben und Richtlinien des AMS und entscheiden dementsprechend. Ist eine im Sinne der KundInnen positive Erledigung nicht möglich, da gesetzliche Vorgaben oder Richtlinien dies nicht zulassen, erfolgt die Begründung in einer kundInnenorientierten und verständlichen Form. Alternative Lösungen werden überlegt und so weit möglich den KundInnen angeboten.

Frage 15:

ams-help Ombudsstellen halten sich sachlich an gesetzliche Vorgaben - ALVG bzw. AMSG - und Richtlinien.

Frage 16:

Nein. In der Beschwerdeführung sind alle Wege kundInnenfreundlich gestaltet. Alle AMS-MitarbeiterInnen sind prinzipiell angehalten, KundInnenreaktionen entgegenzunehmen und diese, sofern sie nicht zuständig sind, an die verantwortliche Person/Stelle weiterzuleiten.

Prinzipiell können KundInnen direkten Kontakt zur zuständigen Ombudsstelle via Internet herstellen. Auf der eigenen Ombudsseite der AMS-Homepage finden KundInnen ein Kontaktformular bzw. Emailadresse, Telefonnummer, Fax-Nummer und Na-

me der Ansprechperson/en. Sie können entscheiden, welchen Weg sie gehen wollen. Auch eine persönliche Vorsprache ist möglich.

KundInnen können aber auch direkt mit jeder AMS-Geschäftsstelle (regionale Geschäftsstelle, Landesgeschäftsstelle, Bundesgeschäftsstelle) in Verbindung treten. Selbstverständlich sind auch hier persönliche Vorsprachen möglich. In jeder Geschäftsstelle des AMS sind Personen definiert, die für die Beschwerdebearbeitung im Rahmen von ams.help zuständig sind (Ombudsstellen auf Landes- und Bundesebene oder Führungskräfte auf regionaler Ebene).

KundInnen erfahren den Weg der Beschwerdeführung über eigene Plakate, das Internet (AMS-Homepage), die AMS-Service-Line oder Ihre/n Berater/in. Den KundInnen stehen also alle Möglichkeiten zur Verfügung – sie können entscheiden, welche Schiene sie nutzen wollen. Regionalspezifisch werden unterschiedliche Aktivitäten gesetzt, um auf Ombudsstellen aufmerksam zu machen (z.B. bei Sprechtagen, Infoveranstaltungen).

Frage 17:

KundInnenreaktionen werden in jeder AMS-Geschäftsstelle entgegengenommen. Am häufigsten werden die Ombudsstellen der Landesgeschäftsstellen und die der Bundesgeschäftsstelle kontaktiert. Telefon und Email werden dabei am häufigsten genutzt.

Frage 18:

Siehe Frage 16

Frage 19:

Siehe Frage 16

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized 'W' or a similar character.