



**ALOIS STÖGER**  
Bundesminister

Stubenring 1, 1010 Wien  
Tel: +43 1 711 00 – 0  
Fax: +43 1 711 00 – 2156  
alois.stoeger@sozialministerium.at  
www.sozialministerium.at  
DVR: 0017001

Frau  
Präsidentin des Nationalrates  
Parlament  
1010 Wien

**GZ: BMASK-431.004/0183-VI/B/5/2016**

Wien, 17.1.2017

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 10992/J des Abgeordneten Hermann Brückl und weiterer Abgeordneter** wie folgt:

**Fragen 1 und 2:**

Wie bereits in meiner Beantwortung der Anfrage Nr. 10304/J festgehalten, wurden in der Vergangenheit kritische Vorfälle in den einzelnen Bundesländern unterschiedlich wahrgenommen und im Zählblatt erfasst. Um valide und aussagekräftige Daten zu erhalten, richtete die Bundesgeschäftsstelle des AMS nach einem Projektvorlauf ein Security-Management ein, in dem Problemtypen detailliert beschrieben und definiert werden, um insbesondere kleinere Landesorganisationen dabei zu unterstützen, strukturierte Erfassungen vorzunehmen. Unterschiedliche Wahrnehmungen kritischer Situationen werden sich jedoch nie gänzlich ausschließen lassen.

Die Zahl der gemeldeten Problemfälle in der Wiener Service Line betrug im Jahr 2015 450, was einem Wert von 0,0376 Prozent der 1.195.693 elektronisch gezählten Anrufe entspricht.

Unbeschadet dessen ist ein wertschätzendes Gesprächsklima auch in möglicherweise schwierigen Konfliktsituationen sehr entscheidend. Daher sind MitarbeiterInnen des AMS besonders geschult, um deeskalierend auf ihre KundInnen einzuwirken.

**Fragen 3 bis 6:**

Das AMS hat im Rahmen seines Security-Managements ein differenziertes, anforderungsorientiertes Sicherheits-, Alarm- und Überwachungssystem aufgestellt. Im Interesse seiner KundInnen und MitarbeiterInnen wären weitere Angaben und Informationen zur personellen, technischen und infrastrukturellen Sicherheitsstrategie kontraproduktiv.

Mit freundlichen Grüßen

Alois Stöger

