



Frau  
Präsidentin des Nationalrates  
Parlament  
1010 Wien

**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

**GZ: BMASK-431.004/0081-VI/B/5/2017**

Wien, 18.7.2017

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 13264/J der Abgeordneten Brückl u.a. betr. Übergriffe auf AMS-Mitarbeiter im Jahr 2016** wie folgt:

Wie bereits in der Beantwortung der parlamentarischen Anfrage Nr. 10304/J vom 16. September 2016 ausführlich dargestellt, ist dem AMS das Thema „Sicherheit für MitarbeiterInnen wie auch für KundInnen“ ein besonderes Anliegen und es wurden mit den Initiativen des AMS laufend Verbesserungen erreicht. Insbesondere möchte ich in diesem Zusammenhang die Einrichtung eines bundesweiten Security-Managements Im Jahr 2015 anführen, in welchem ein Maßnahmenkatalog für Verhaltensweisen bei kritischen Situationen in den Geschäftsstellen erarbeitet wurde.

**Die Aktionsprogramme zeigen Erfolge: Waren es im Jahr 2015 noch 1.799 Vorfälle, so ging die Anzahl im Jahr 2016 auf 1.466 zurück. Das entspricht einem Minus von 333 Vorfällen bzw. von 18,5%.**

**Die Anzahl der Vorfälle muss in jedem Fall im Lichte der hohen KundInnenfrequenz gesehen werden. Im Jahr 2016 hatte das AMS bundesweit insgesamt 1.038.602 persönliche Kundenkontakte in ihren Geschäftsstellen, in der Service-Line wurden bundesweit 5.512.495 Anrufe gezählt.**

Um verlässliche Erfahrungswerte in den einzelnen Bundesländern einheitlich zu erfassen, definierte das Security-Management detaillierte unterschiedliche Problemtypen: Dabei wurde besonders darauf geachtet, dass auch kleinere Landesorganisationen strukturierte Erfassungen vornehmen. Die Daten gewinnen weiter an Aussagekraft, auch wenn MitarbeiterInnen des AMS nach wie vor kritische Vorfälle unterschiedlich wahrnehmen und bewerten. Die Erhebungsergebnisse zeigen in einzelnen Landes- und Regionalorganisationen noch heterogene Bilder.

**Zu Frage 1:**

Bei den von den Landesorganisationen durchgeführten Erhebungen wurden Vorfälle in den Geschäftsstellen und bei der Service-Line unterschieden:

**AMS Österreich (ohne Service Line)**

<b>Bundesweit</b>	<b>900</b>
Burgenland	54
Kärnten	14
Niederösterreich	19
Oberösterreich	245
Salzburg	56
Steiermark	210
Tirol	113
Vorarlberg	57
Wien	132

**AMS Österreich Service Line**

<b>Bundesweit</b>	<b>566</b>
Burgenland	7
Kärnten	0
Niederösterreich	1
Oberösterreich	0
Salzburg	83
Steiermark	14
Tirol	30
Vorarlberg	7
Wien	424

Die Daten für die regionalen Geschäftsstellen ergeben folgendes Bild:

**Burgenland**

RGS Eisenstadt	9
RGS Jennersdorf	2
RGS Mattersburg	0
RGS Neusiedl/See	11
RGS Oberpullendorf	9
RGS Oberwart	15
RGS Stegersbach	1
Landesgeschäftsstelle	7
Service Line	7

**Kärnten**

RGS Feldkirchen	0
RGS Hermagor	1
RGS Klagenfurt	6
RGS Spittal/Drau	1
RGS St.Veit	0
RGS Villach	3
RGS Völkermarkt	1
RGS Wolfsberg	2
Landesgeschäftsstelle	0
Service Line	0

**Salzburg**

RGS Bischofshofen	1
RGS Hallein	3
RGS Salzburg	45
RGS Tamsweg	0
RGS Zell am See	7
Landesgeschäftsstelle	0
Service Line	83

Für MitarbeiterInnen der Service Line des AMS Salzburg gibt es immer wieder Gespräche und Schulungsangebote, um eine positive Gesprächssituation zu fördern und das Gesprächsverhalten in Konfliktsituationen zu reflektieren und die belastenden Gespräche zu reduzieren.

**Niederösterreich**

RGS Amstetten	0
RGS Baden	0
RGS Bruck/Leitha	0
RGS Gänserndorf	9
RGS Gmünd	0
RGS Hollabrunn	2
RGS Horn	0
RGS Korneuburg	0
RGS Krems	2
RGS Lilienfeld	1
RGS Melk	1
RGS Mistelbach	0
RGS Mödling	0
RGS Neunkirchen	0
RGS Scheibbs	0
RGS Schwechat	0
RGS St. Pölten	1
RGS Tulln	1
RGS Waidhofen/Thaya	0
RGS Waidhofen/Ybbs	0
RGS Wiener Neustadt	1
RGS Zwettl	0
Landesgeschäftsstelle	1
Service Line	1

**Oberösterreich**

RGS Braunau	0
RGS Eferding	4
RGS Freistadt	1
RGS Gmunden	30
RGS Grieskirchen	5
RGS Kirchdorf	4
RGS Linz	13
RGS Perg	5
RGS Ried	12
RGS Rohrbach	8
RGS Schärding	6
RGS Steyr	9
RGS Traun	4
RGS Vöcklabruck	18
RGS Wels	125
Landesgeschäftsstelle	1
Service Line	0

Die Sensibilität in der RGS Wels ist über die Jahre hinweg konstant hoch, aufgrund der Vorfälle wurde allen MitarbeiterInnen der RGS Wels ein zusätzliches Seminar zum Thema Prävention und Eigensicherung angeboten.

**Tirol**

RGS Imst	0
RGS Innsbruck	77
RGS Kitzbühel	1
RGS Kufstein	6
RGS Landeck	12
RGS Lienz	4
RGS Reutte	5
RGS Schwaz	8
Landesgeschäftsstelle	0
Service Line	30

### Steiermark

RGS Bruck/Mur	2
RGS Deutschlandsberg	4
RGS Feldbach	5
RGS Fürstenfeld	
RGS Gleisdorf	9
RGS Graz Ost	48
RGS Graz West	86
RGS Hartberg	11
RGS Judenburg	0
RGS Knittelfeld	0
RGS Leibnitz	9
RGS Leoben	4
RGS Liezen	3
RGS Murau	1
RGS Mureck	
RGS Mürzzuschlag	1
RGS Voitsberg	17
RGS Weiz	10
Landesgeschäftsstelle	0
Service Line	14

### Vorarlberg

RGS Bludenz	4
RGS Bregenz	15
RGS Dornbirn	3
RGS Feldkirch	29
Landesgeschäftsstelle	6
Service Line	7

**Wien**

RGS Johnstraße	1
RGS Haufgasse	2
RGS Esteplatz	2
RGS Dresdnerstraße	95
RGS Redergasse	7
RGS Währinger Gürtel	1
RGS Laxenburger Straße	3
RGS Schönbrunner Straße	1
RGS Hietzinger Kai	5
RGS Huttengasse	6
RGS Schlosshofer Straße	6
RGS Prandaugasse	0
RGS Jugendliche	2
Landesgeschäftsstelle	1
Service Line	424

Die große Zahl an Übergriffen in der RGS Dresdnerstraße resultiert aus schriftlichen Vorfällen, die von wenigen Einzelpersonen erfolgt sind. Die 424 Vorfälle in der Service Line Wien sind dadurch zu erklären, dass die MitarbeiterInnen auch verbale Entgleisungen und Beschimpfungen sehr genau dokumentieren.

**Zu Frage 2**

Erhebung nach Bundesländern und Geschäftsstellen:

<b>Bundesweit</b>	<b>84</b>
Burgenland	1
Kärnten	0
Niederösterreich	5
Oberösterreich	17
Salzburg	3
Steiermark	8
Tirol	6
Vorarlberg	5
Wien	39

Im Jahr 2016 wurde die Polizei je einmal von den regionalen Geschäftsstellen Eisenstadt, Melk, Lilienfeld, St. Pölten, Wiener Neustadt, Tulln, Gmunden, Steyr, Vöcklabruck, Service-line Salzburg, Feldbach, Leibnitz, Lienz, Schwaz, Bludenz, Johnstraße, Währinger Gürtel und Schönbrunner Straße gerufen. Je zwei Mal von den regionalen Geschäftsstellen Mal Eferding, Traun, Salzburg, Feldkirch, Serviceline Vorarlberg, in Wien Hauffgasse, Redergasse, Huttengasse und Schloßhofer Straße; drei Mal Esteplatz und Laxenburger Straße, vier Mal in Kufstein und Wien-Hietzinger Kai, fünf Mal in Linz und Wels, sechs Mal in Graz West und 18 Mal in Wien - Dresdner Straße.

**Zu Fragen 3 und 4:**

Erhebung nach Bundesländern und Geschäftsstellen:

<b>Bundesweit</b>	<b>27</b>
Burgenland	1
Kärnten	1
Niederösterreich	2
Oberösterreich	4
Salzburg	2
Steiermark	8
Tirol	2
Vorarlberg	0
Wien	7

Im Jahr 2016 wurden je eine Strafanzeige von den regionalen Geschäftsstellen Eisenstadt, Klagenfurt, Lilienfeld, Tulln, Grieskirchen, Eferding, Gmunden, Linz, Feldbach, Lienz, Kufstein, Wien-Währingerstraße erstattet, weiters je zwei Strafanzeigen von Salzburg und Leibnitz, je drei von Wien-Laxenburger Straße und Wien-Dresdner Straße sowie fünf von Graz-West.

Nach den Informationen des AMS kam es infolge von Strafanzeigen zu einem Freispruch zu drei Verfahrenseinstellungen und zwei Verurteilungen. In einem Fall wurde eine Verwaltungsstrafe ausgesprochen.

**Zu Frage 5:**

Erhebung nach Bundesländern:

<b>Bundesweit</b>	<b>27</b>
Burgenland	0
Kärnten	0
Niederösterreich	1
Oberösterreich	1
Salzburg	2
Steiermark	3
Tirol	2
Vorarlberg	0
Wien	4

Eine Aufschlüsselung nach Nationalität erfolgt nicht.

**Zu Frage 6:**

Im Burgenland und Vorarlberg wurden bislang keine Sicherheitskräfte regelmäßig eingesetzt. In Kärnten, Oberösterreich, Salzburg, in der Steiermark und in Tirol werden Sicherheitskräfte jeweils in den Landeshauptstädten eingesetzt, in anderen regionalen Geschäftsstellen anlassbezogen. In Niederösterreich nehmen zehn und in Wien alle Geschäftsstellen Security-Dienste in Anspruch.

**Zu Fragen 7 und 8:**

Die Landesorganisationen berichten einhellig von einer insgesamt guten Sicherheitslage, wenn auch angemerkt wird, dass der Umgangston der KundInnen nach wie vor als rauh wahrgenommen wird.

Durch den Einsatz von Sicherheitsdiensten fühlen sich die MitarbeiterInnen im Allgemeinen sicher. Gleichzeitig hat das Security-Management des AMS eine positive Auswirkung auf die Sensibilisierung der MitarbeiterInnen.

Die MitarbeiterInnenbefragung 2016 hat ergeben, dass 89% der MitarbeiterInnen die körperliche Sicherheit am Arbeitsplatz für gewährleistet erachten.

Auch sei in diesem Zusammenhang nochmals der eingangs bereits erwähnte Rückgang der Vorfälle um 18,5 % angeführt.

**Zu Frage 9:**

Das Arbeitsmarktservice setzte die in der Beantwortung der parlamentarischen Anfrage Nr. 10304/J vom 21. September 2016 angeführten Maßnahmen fort.

Mit freundlichen Grüßen

Alois Stöger



