

RUDOLF HUNDSTORFER  
Bundesminister

Frau  
Präsidentin des Nationalrates  
Parlament  
1010 Wien

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

**GZ: BMASK-431.004/0058-VI/A/4/2014**

Wien, 25.7.2014

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 1716 /J der Abgeordneten Dr.<sup>in</sup> Belakowitsch-Jenewein, Kickl und weiterer Abgeordneter betreffend AMS-Auftragnehmer BEST und Sinnlosformulare** wie folgt:

Die in der Einleitung zur gegenständlichen Anfrage enthaltene Behauptung, dass sich der Sozialminister verweigere, dem Parlament über die Auftragsvergabe an Schulungsfirmen Auskunft zu erteilen und im Zusammenhang mit AMS-Kursen auch Qualitätskontrolle zuzulassen, entbehrt jeglicher realen Grundlage. Ich kann dazu u.a. auf die erst vor kurzem erfolgte Beantwortung der Anfrage 1275/J verweisen, in der auch ausgeführt wurde, dass sich die Organe und das Management des Arbeitsmarktservice (AMS) intensiv mit den Potenzialen zur Verbesserung der Planung und Organisation von Betreuungs- und Schulungsangeboten für Arbeitslose mit dem Ziel, die Arbeitsmarkterfolge – insbesondere die Schulungseffektivität – und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, beschäftigen.

**Zu Frage 1:**

Ja.

**Zu Frage 2:**

Das Arbeitsmarktservice ist ein Dienstleistungsunternehmen öffentlichen Rechts, das von einem drittelparitätisch besetzten Verwaltungsrat geführt wird. Ein Weisungsrecht des Sozialministeriums gegenüber dem AMS besteht daher ausschließlich in behördlichen Verfahren (§ 58 AMSG). Im nicht hoheitlichen Bereich der Arbeitsmarktförderungen, wie der hier in

Rede stehenden Bildungsmaßnahme, nimmt das Sozialministerium ausschließlich eine Aufsichtsfunktion wahr, die gem. § 59 AMSG die Erfüllung arbeitsmarktpolitischer Zielvorgaben und die Einhaltung der gesetzlichen und budgetären Vorgaben gewährleisten soll. Im Rahmen dieser Organisations- und Entscheidungsstrukturen wurde auf die kritischen Rückmeldungen umgehend und adäquat reagiert (siehe unten).

**Zu Frage 3:**

Die in der Anfrage angeführten Presseartikel (Standard und Kronenzeitung) wurden bereits am 4.6.2014 vom Kontrollausschuss des AMS Verwaltungsrates zum Anlass genommen, die Beschwerden über den Auftragnehmer BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining GmbH – basierend auf einem eingehenden Bericht des AMS Wien – zu behandeln und entsprechende Veranlassungen abzuleiten.

Unverzüglich nach Bekanntwerden wurde der Auftragnehmer vom AMS Wien aufgefordert, die Verwendung des gegenständlichen Arbeitsblattes zu unterlassen und alle Unterlagen bzw. Arbeitsblätter hinsichtlich Gendersensibilität, Diversity und Nutzen für die KursteilnehmerInnen zu prüfen bzw. zu adaptieren.

Da dem Verbesserungsauftrag unmittelbar Folge geleistet wurde, ist im gegenständlichen Anlassfall eine Preisminderung rechtlich nicht durchsetzbar.

**Zu Frage 4:**

Siehe Antwort zu Frage 3.

**Zu Frage 5:**

Wie schon mehrfach schriftlich und mündlich festgehalten, besteht im AMS ein differenziertes Qualitätsmanagementregime. Die vom AMS Verwaltungsrat festgelegten Richtlinien zu Bildungs- und Aktivierungsmaßnahmen sehen selbstverständlich Qualitätskontrollen vor. Die Qualitätssicherung wird – wie schon mehrfach beschrieben – hierbei von der zuständigen Regionalen Geschäftsstelle durch laufende Kursbetreuung, von der Landesgeschäftsstelle durch unangekündigte Vor-Ort-Kontrollen gewährleistet. Zur Überprüfung von Beschwerden finden auch anlassbezogene Prüfungen statt.

Das AMS Wien hat die Beschwerden von TeilnehmerInnen systematisch aufgearbeitet und im März 2014 alle beauftragten Schulungseinrichtungen nochmals auf die konsequent einzuhaltenden Qualitätsstandards hingewiesen und jene Leistungsstörungen, die die Rechtsfolge einer Preisminderung auslösen, präzisiert.

Es sind vor allem großstädtische AMS Geschäftsstellen, die mit Beschwerden konfrontiert sind. Das AMS Wien setzt daher auch einen besonderen Schwerpunkt auf die Qualitätssicherung der arbeitsmarktpolitischen Angebote. Im Zuge dessen wurden die internen Prozesse des Beschwerdemanagements neu konzipiert. Bei Auffälligkeiten und vermehrten Be-

schwerden werden ‚Qualitätssicherungsgespräche‘ geführt. Das bereits erwähnte Instrument der unangekündigten Vor-Ort-Kontrollen wird darüber hinaus nicht nur im Rahmen der laufenden Qualitätskontrolle, sondern auch im Anlassfall eingesetzt.

**Zu Frage 6:**

Die Überprüfung der geäußerten Kritik wurde – wie schon erwähnt – im Rahmen des AMS-Verwaltungsrats eingehend geprüft und behandelt. Das AMS Wien hat in seiner Funktion als Auftraggeber unmittelbar auf die erhobenen Vorwürfe reagiert, sodass mittlerweile von einer verbesserten Situation im Sinne des Anliegens ausgegangen werden kann. Darüber hinaus bestand und besteht in dieser Angelegenheit kein weiterer Handlungsbedarf.

**Zu Frage 7:**

Siehe Antwort zu Frage 6.

**Zu Frage 8:**

Der Schulungsträger hat infolge der Veranlassungen des AMS Wien die erfahrenste und langjährige Projektleiterin als Qualitätsmanagerin eingesetzt. Sämtliche Arbeitsmaterialien werden geprüft, gegebenenfalls adaptiert und freigegeben. Der Schulungsträger ist verantwortlich, dass keine diskriminierenden, missverständlichen oder mit nicht angebrachten Stereotypen arbeitenden Kursunterlagen zum Einsatz kommen.

**Zu Frage 9:**

Die praktische Umsetzung der Arbeitsmarktpolitik, wie die konkrete Beauftragung und qualitätsgerechte Realisierung der Maßnahmen, obliegt gemäß den gesetzlichen Vorgaben seit dem Jahr 1994 dem aus der Bundesverwaltung ausgegliederten Arbeitsmarktservice. Die im Angebot genannten Unterlagen werden vom Arbeitsmarktservice im Zuge der Vergabeentscheidung auch stichprobenweise geprüft. Eine vollständige Überprüfung aller Kursunterlagen aller Bieter ist aus verwaltungsökonomischen Gründen nicht durchführbar. Die Überprüfung der Kursunterlagen ist aber auch fixer Bestandteil der Vor-Ort-Kontrollen, die zur Überprüfung der Durchführungsqualität laufend durchgeführt werden.

**Zu Frage 10:**

Siehe Antwort zu Frage 9.

Mit freundlichen Grüßen

HBM Rudolf Hundstorfer

4 Signaturwert	qCd7cwV0YnDgoOGFqWV58j0NGPibC90EPxGHS00UXzASl09VFn98sg917U5GIEBQ2jKTgqWMjAO+jM+3/w/adwSJeNRg2yi5JijBfcgYFDQI/vsTMOLS/yBhc6p+Le4S2JFWP+SJilj1QaxWyS6d2NGrWdpmyFqzuLN8wrg=	
	Unterzeichner	serialNumber=373486091417,CN=BMASK,O=BM fuer Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz,C=AT
	Datum/Zeit-UTC	2014-07-28T09:05:01+02:00
	Aussteller-Zertifikat	CN=a-sign-corporate-light-02,OU=a-sign-corporate-light-02,O=A-Trust Ges. f. Sicherheitssysteme im elektr. Datenverkehr GmbH,C=AT
	Serien-Nr.	532586
	Parameter	etsi-bka-moa-1.0
Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert.	
Prüfinformation	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: <a href="http://www.signaturpruefung.gv.at">http://www.signaturpruefung.gv.at</a> Informationen zur Prüfung des Ausdrucks finden Sie unter: <a href="http://www.bmask.gv.at/cms/site/liste.html?channel=CH1052">http://www.bmask.gv.at/cms/site/liste.html?channel=CH1052</a>	