



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

Frau
Präsidentin des Nationalrates
Parlament
1010 Wien

(5-fach)

GZ: BMASK-431.004/0002-VI/B/5/2014

Wien, 18. MRZ. 2014

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 517/J** der **Abgeordneten Erwin Spindelberger, Kolleginnen und Kollegen** wie folgt:

Das Thema Sicherheit für MitarbeiterInnen wie auch für KundInnen ist dem AMS ein besonderes Anliegen. Wie die seit dem Jahr 2010 regelmäßig erfolgenden Anfragen zu „Sicherheitsproblemen im AMS“ zeigen, sind dazu auf Ebene der Landesorganisationen bereits in vergangenen Jahren Initiativen gesetzt worden. Zuletzt wurde im Jahr 2012 ein Projekt mit der Zielsetzung aufgesetzt, die Erfahrungswerte in den einzelnen Bundesländern im Zusammenhang mit der Sicherheitslage bundesweit zu strukturieren und einheitlich zu erfassen. Dazu wurden Definitionen der unterschiedlichen Problemtypen im Sinne Ihrer Anfrage definiert.

Für das Jahr 2013 liegen nun die ersten Ergebnisse vor, die sich insbesondere dadurch auszeichnen, dass nunmehr erstmals auch in kleineren Landesorganisationen genaue Erfassungen vorgenommen wurden. Mit der Vereinheitlichung der Erfassung haben die Daten sicher an Validität gewonnen, allerdings werden gerade in der ersten Umsetzungsphase des Projektes die unterschiedlichen Wahrnehmungen bei Vorfällen und deren Bewertung durch MitarbeiterInnen des AMS zu berücksichtigen sein. Das AMS verfügt nunmehr jedoch über ein bundeseinheitliches Instrument, um die Entwicklung der Sicherheitslage genau zu verfolgen, um die notwendigen Maßnahmen setzen zu können.

Ich gehe davon aus, dass die Vergleichbarkeit der Auswertungsergebnisse nach der Startphase durch einen intensiven Informations- und Erfahrungsaustausch in den Organisationen des AMS nachgeschärft wird und die Validität der Auswertungen weiter steigt.

Die Beantwortung der Fragen erfolgt auf Basis der von der Bundesgeschäftsstelle des AMS gemeldeten Daten aus den Landesorganisationen. Die Auswertungen hinsichtlich einzelner Landes- und Regionalorganisationen zeigen vereinzelt unmittelbar nicht erklärbare Streuungen (Landesgeschäftsstelle Burgenland, regionale Geschäftsstellen Oberwart bzw. Wels, Serviceline Salzburg). Zu den in der Bundeshauptstadt Wien gezählten Problemen ist festzuhalten, dass das AMS Wien im Umgang mit schwierigen KundInnen seit langem große Erfahrungen aufweist und wirksame Maßnahmen entwickelt hat, wohl aber auch nur noch extreme Verhaltensweisen als dokumentierungswürdig erscheinen. Die Bundesgeschäftsstelle bestätigte mir, dass die aufgezeigten Fragen im weiteren Projektverlauf geklärt werden.

Frage 1

Aufschlüsselung nach Bundesländern:

Landesgeschäftsstellen	2013
AMS Burgenland	1
AMS Kärnten	2
AMS Niederösterreich	7
AMS Oberösterreich	7
AMS Salzburg	4
AMS Steiermark	5
AMS Tirol	1
AMS Vorarlberg	1
AMS Wien	26
Österreich gesamt	54

Frage 2

Aufschlüsselung nach Bundesländern:

Landesgeschäftsstellen	2013
AMS Burgenland	284
AMS Kärnten	27
AMS Niederösterreich	28
AMS Oberösterreich	242
AMS Salzburg	152
AMS Steiermark	187

AMS Tirol	66
AMS Vorarlberg	32
AMS Wien	119
Österreich gesamt	1137

Im Folgenden die Aufschlüsselung nach Dienststellen (RGS):

Burgenland	284
RGS Eisenstadt	-
RGS Jennersdorf	8
RGS Mattersburg	1
RGS Neusiedl/See	2
RGS Oberpullendorf	32
RGS Oberwart	59
RGS Stegersbach	3
Landesgeschäftsstelle Bgld.	134
Service Line (AMS Call Center)	45

Kärnten	27
RGS Klagenfurt	4
RGS Spittal/Drau	2
RGS St. Veit/Glan	7
RGS Völkermarkt	1
RGS Villach	13
Landesgeschäftsstelle Kärnten	-
Service Line (AMS Call Center)	-

Oberösterreich	242
RGS Braunau	-
RGS Eferding	-
RGS Freistadt	5
RGS Gmunden	36
RGS Grieskirchen	17
RGS Kirchdorf	-
RGS Linz	47
RGS Perg	4
RGS Ried	5
RGS Rohrbach	-
RGS Schärding	8

RGS Steyr	14
RGS Traun	2
RGS Vöcklabruck	18
RGS Wels	86
Landesgeschäftsstelle OÖ	-
Service Line (AMS Call Center)	-

Niederösterreich	28
RGS Amstetten	1
RGS Baden	-
RGS Bruck/Leitha	2
RGS Gänserndorf	1
RGS Gmünd	4
RGS Hollabrunn	2
RGS Horn	-
RGS Korneuburg	1
RGS Krems	-
RGS Lilienfeld	-
RGS Melk	-
RGS Mistelbach	-
RGS Mödling	-
RGS Neunkirchen	-
RGS Scheibbs	-
RGS Schwechat	4
RGS St. Pölten	1
RGS Tulln	1
RGS Waidhofen/Thaya	-
RGS Waidhofen/Ybbs	5
RGS Wr. Neustadt	3
RGS Zwettl	-
Landesgeschäftsstelle NÖ	-
Service Line (AMS Call Center)	3

Salzburg	152
RGS Bischofshofen	3
RGS Hallein	7
RGS Salzburg	49
RGS Tamsweg	-

RGS Zell/See	10
Landesgeschäftsstelle Salzburg	1
Service Line (AMS Call Center)	82

Steiermark	187
RGS Bruck	2
RGS Deutschlandsberg	1
RGS Feldbach	10
RGS Fürstenfeld	-
RGS Gleisdorf	5
RGS Graz Ost	37
RGS Graz West	59
RGS Gröbming	12
RGS Hartberg	12
RGS Judenburg	-
RGS Knittelfeld	1
RGS Leibnitz	-
RGS Leoben	4
RGS Liezen	11
RGS Murau	3
RGS Mureck	
RGS Mürzzuschlag	2
RGS Voitsberg	12
RGS Weiz	6
Landesgeschäftsstelle Stmk	-
Service Line (AMS Call Center)	10

Tirol	66
RGS Imst	6
RGS Innsbruck	8
RGS Kitzbühel	2
RGS Kufstein	6
RGS Landeck	6
RGS Lienz	2
RGS Reutte	16
RGS Schwaz	19
Landesgeschäftsstelle Tirol	-
Service Line (AMS Call Center)	1

Vorarlberg	32
RGS Bludenz	-
RGS Bregenz	5
RGS Dornbirn	4
RGS Feldkirch	16
Landesgeschäftsstelle Vbg.	3
Service Line (AMS Call Center)	4

Wien	119
RGS Dresdner Straße	21
RGS Esteplatz	4
RGS Hauffgasse	9
RGS Hietzinger Kai	4
RGS Huttengasse	8
RGS Johnstraße	2
RGS Jugendliche	11
RGS Laxenburger Straße	14
RGS Prandaugasse	4
RGS Redergasse	24
RGS Schloßhofer Straße	3
RGS Schönrunner Straße	9
RGS Währinger Gürtel	3
Landesgeschäftsstelle Wien	-
Service Line (AMS Call Center)	3

Frage 3

Aufschlüsselung nach Bundesländern:

Landesgeschäftsstellen	2013
AMS Burgenland	-
AMS Kärnten	1
AMS Niederösterreich	3
AMS Oberösterreich	6
AMS Salzburg	2
AMS Steiermark	4
AMS Tirol	1
AMS Vorarlberg	1
AMS Wien	5
AMS Österreich	23

Frage 4

Aufschlüsselung nach Bundesländern:

NÖ	2 Verfahren eingestellt 1 Verurteilung zu bedingter Freiheitsstrafe
OÖ	1 Verurteilung wegen Sachbeschädigung
S	1 Verurteilung wegen Nötigung und gefährlicher Drohung
St	1 Aussetzung der Verfolgung durch STA
V	1 Einstellung durch STA
W	2 Verfahren eingestellt

Frage 5

Aufschlüsselung nach Bundesländern:

Landesgeschäftsstellen	2013
AMS Burgenland	-
AMS Kärnten	2
AMS Niederösterreich	3
AMS Oberösterreich	-
AMS Salzburg	-
AMS Steiermark	3
AMS Tirol	1
AMS Vorarlberg	-
AMS Wien	3
Österreich gesamt	12

Frage 6

Aufschlüsselung nach Bundesländern:

Burgenland	Durch den befristeten Einsatz der Security-Firma in der RGS Oberpullendorf hat sich das Sicherheitsgefühl der AMS-MitarbeiterInnen erhöht. Bei Bedarf wird eine Ausweitung erwogen.
Kärnten	Security-Firmen mussten nur vereinzelt in Klagenfurt beauftragt werden; der Einsatz erwies sich als zielführend. Im Bedarfsfall wird kurzfristig auf Security-Firmen zurückgegriffen.

Niederösterreich	Security-Firmen werden punktuell eingesetzt. MitarbeiterInnen und auch KundInnen fühlen sich dadurch sicherer. Aufgrund der guten Erfahrungen wurde der Einsatz des Security-Personals auf insgesamt 11 RGSen ausgeweitet. Die derzeitige Situation wird als starke Verbesserung empfunden (z.B. Vorladung von schwierigen KundInnen an bestimmten Tagen ist dadurch möglich).
Oberösterreich	Security-Dienstleistungen werden nur in Linz an 2 Tagen in der Woche beauftragt. Das Security-Personal wird als Vertrauensperson erlebt. Schwierige Kundinnen werden an diesen Tagen eingeladen. Eine Ausweitung auf andere Geschäftsstellen wird derzeit nicht überlegt.
Salzburg	Security-Dienstleistungen gibt es nur in der RGS Zell am See. Der Einsatz gibt den BeraterInnen Sicherheit und hat eine spürbare Wirkung auf das Verhalten von „schwierigen KundInnen“. Auch die RGS Salzburg wird 2014 einen Security-Dienst in Anspruch nehmen.
Steiermark	In den RGSen Graz-West und Graz-Umgebung wird Sicherheitspersonal eingesetzt. Dieser Einsatz hat sich als deeskalierende Maßnahme sehr bewährt. In allen anderen steirischen RGSen werden die Sicherheitsprobleme als überschaubar angesehen. Der Einsatz von Security-Firmen in anderen Dienststellen ist daher derzeit nicht angedacht.
Tirol	In der RGS Innsbruck gibt es einen ganztägigen Sicherheitsdienst. MitarbeiterInnen und KundInnen berichten über ein deutlich höheres Sicherheitsgefühl. Seit dem Einsatz von Securitypersonal gibt es keine tätlichen Übergriffe mehr, auch die verbalen Übergriffe sind deutlich zurückgegangen. Eine weitere Beauftragung von Security-Firmen in den übrigen Tiroler Geschäftsstellen ist derzeit nicht vorgesehen.
Vorarlberg	Aus derzeitiger Sicht ist keine generelle Beauftragung von Security-Firmen geplant. Der RGS-Leitung ist es jedoch in Abstimmung mit der Landesgeschäftsstelle freigestellt, temporär für Besprechungstermine mit potenziell aggressiven KundInnen den privaten Sicherheitsdienst anzufordern.
Wien	Die Steigerung des Sicherheitsgefühls ist auch auf den flächendeckenden Einsatz der Security zurückzuführen, daher wird dieser Einsatz fortgesetzt.

Frage 7

Aufschlüsselung nach Bundesländern:

Burgenland	KundInnen werden spürbar aggressiver. Immer häufiger wird MitarbeiterInnen mit Klage gedroht wird. Das verunsichert oft sehr und beeinträchtigt die Beratung.
Kärnten	Im Wesentlichen ist die Sicherheitssituation zufriedenstellend und ausreichend; der Umgangston wird jedenfalls rauer, die Wahrscheinlichkeit akuter Vorfälle ist steigend.
Niederösterreich	Wie schon in den letzten Jahren, die Tendenz zur Aggression steigt.
Oberösterreich	Die Sicherheitssituation ist relativ stabil.
Salzburg	Die Sicherheitssituation wird als gut eingeschätzt.
Steiermark	Die Sicherheitsprobleme werden von den RGSen grundsätzlich als überschaubar eingestuft. Die bis dato getroffenen Maßnahmen sind für die steirischen RGSen ausreichend.
Tirol	Die Situation wird in allen Geschäftsstellen als sicher eingestuft, nur in Reutte und Schwaz wurde eine Zunahme von verbalen Übergriffen festgestellt – die Situation in beiden RGSen wird beobachtet.
Vorarlberg	Keine spürbare Veränderung zum vorherigen Jahr: Es wird von den BeraterInnen weiterhin ein gesteigertes Aggressionsverhalten und ein Sinken der Hemmschwelle wahrgenommen.
Wien	Das subjektive Sicherheitsgefühl vieler MitarbeiterInnen hat sich weiterhin verbessert, dies zeigen die Ergebnisse von MitarbeiterInnenbefragungen in 6 hochbelasteten Geschäftsstellen. MitarbeiterInnen fühlen sich allgemein sicher, die Kompetenz der Führungskräfte bei Sicherheitsfragen wurde in den Befragungen als außerordentlich hoch und vertrauensvoll bezeichnet.

Frage 8

Aufschlüsselung nach Bundesländern:

Burgenland	Aufgrund der Auseinandersetzung mit der Problematik, der Unterstützung der MitarbeiterInnen und der eingeleiteten Sicherheitsmaßnahmen sind die Sicherheitsprobleme im 2. Halbjahr 2013 zurückgegangen. Probleme gibt es insbesondere, wenn Vorschusszahlungen nicht geleistet werden können oder auch bei der Aufnahme von Niederschriften.
Kärnten	Grundsätzlich ist ein zunehmend steigendes Aggressionspotenzial bei den KundInnen latent spürbar, vor dem Hintergrund der prekären Situation am Arbeitsmarkt und dem existenzgefährdenden Druck der Arbeitslosigkeit ist ein Anstieg von gefährdenden Situationen für die MitarbeiterInnen zu erwarten.
Niederösterreich Oberösterreich Steiermark, Tirol	Aktuell keine regionalen Sicherheitsprobleme; insgesamt muss jedoch ein Zunehmen des Aggressionspotenzials konstatiert werden.
Salzburg	In Tamsweg und in Bischofshofen werden nur wenige Sicherheitsprobleme gesehen. In Zell am See ist ein Anstieg im Aggressionsverhalten von KundInnen spürbar. Deshalb wurde auch eine Security-Firma beauftragt. Obwohl die Sicherheitssituation in den anderen RGSen als durchaus gut eingeschätzt wird, werden die KundInnen spürbar aggressiver erlebt. In Hallein besteht derzeit ein Sicherheitsrisiko, das jedoch durch den geplanten Umbau beseitigt wird: das Risiko besteht darin, dass aggressive "KlientInnen" des Bezirksgerichts auch die MitarbeiterInnen der RGS Hallein bedrohen.
Vorarlberg	In der RGS Dornbirn sind keine aktuellen Sicherheitsprobleme bekannt. In RGS Feldkirch und RGS Bregenz ergeben sich Unsicherheiten mit Haftentlassenen mit einschlägiger Gewalterfahrung sowie im Kontakt mit psychisch beeinträchtigten Personen.
Wien	Die gesetzten Maßnahmen zur Prävention, Deeskalation im Konfliktfall und Unterstützung bei tatsächlich erfolgten Übergriffen sind wichtig. Die Schulung der Führungskräfte im richtigen Umgang mit den vorhandenen Instrumentarien erfolgt vor allem auch im richtigen Umgang mit dem Führungskräftehandbuch.

Fragen 9 bis 11:

Das AMS hat auf das tendenziell aggressivere Verhalten von KundInnen reagiert. Daher wurde bereits im Jahr 2012 das eingangs erwähnte Sicherheitsprojekt unter Leitung der Bundesgeschäftsstelle und Einbindung der Landesorganisationen initiiert, in dem die Sicherheitsproblematik thematisiert und ein breites Bündel von Maßnahmen entwickelt wurde, das schrittweise abgearbeitet wird. Bewährt hat sich dabei ein Maßnahmenmix von zentralen Instrumenten sowie regional anzusetzenden Maßnahmen.

Alle Landesorganisationen bestätigen ausgezeichnete Gesprächskontakte zu den Polizedienststellen, z. B. werden Präventions-Workshops „Umgang mit aggressiven KundInnen und Schutz davor“ durchgeführt, es gibt Begehungen der Geschäftsstellen zur Identifikation von Fluchtwegen und Erkennen von Gefahrenpotenzialen, es werden für alle MitarbeiterInnen Informationsangebote hinsichtlich des Verhaltens bei Bedrohung, Amoklauf, Geiselnahme und generelle Maßnahmen zur Eigensicherung eingesetzt.

Es existieren Leitfäden und Handbücher, SOS-Pläne und Sicherheitsbooklets für das MitarbeiterInnenverhalten im Konfliktfall und bei Sicherheitsproblemen. Im Anlassfall können die MitarbeiterInnen psychologische und rechtliche Unterstützung durch die Personalverantwortlichen in Anspruch nehmen. Sicherheitsthemen werden in Dienstbesprechungen behandelt, es gibt Sicherheitstrainings, Übungen mit anschließenden Fallbesprechungen.

In den Geschäftsstellen des AMS wurden Alarmsysteme für die MitarbeiterInnen eingerichtet, für Bedrohungsszenarien stehen Notfallinfos bzw. Notfallpläne zur Verfügung.

Als ein Aspekt, um aggressives Verhalten gar nicht erst entstehen zu lassen, werden die bestehenden Raum- und Funktionskonzepte weiterentwickelt, um ein Beratungsambiente zu erzeugen, das eine arbeitsfähige Gesprächssituation fördert.

Weiters ist ein breitgefächertes Schulungsangebot für die MitarbeiterInnen bereitgestellt, das sehr gerne in Anspruch genommen wird (Gesprächstechnik mit Sicherheitspersonen, Konfliktmanagement und Ähnliches). Die Erhöhung der interkulturellen Kompetenz, Kommunikationsschulungen, Konflikt- & Deeskalationsmanagement, Coaching- und Supervisionsangebote runden dieses Maßnahmenbündel ab. Zur Eigensicherung können Selbstverteidigungskurse gebucht werden, etwa mit einem Polizeisportverein.

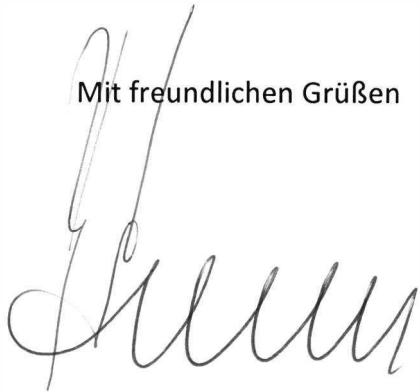
Forciert wird bundesweit das Anbringen von Hausordnungen in den Wartezenen, das auf die Möglichkeit von befristeten Hausverboten verweist. Organisatorisch wird versucht, durch eine weitere Verkürzung der Wartezeiten eventuellen KundInnen-Aggressionen gegenzusteuern.

In Geschäftsstellen, in denen dies erforderlich erscheint, können Videokameras installiert werden, mit dem Zentralbetriebsrat wurde eine Betriebsvereinbarung zur näheren Regelung dieser Maßnahme abgeschlossen. Als ultima ratio wird in akuten Bedrohungssituationen durch KundInnen polizeiliche Unterstützung angefordert und Strafanzeige erstattet.

Unbeschadet dessen legt das AMS besonderen Wert auf Maßnahmen zur Konfliktvermeidung. In jeder Landesgeschäftsstelle sind Beschwerdestellen („AMSHelp“) eingerichtet, die mögliche Friktionen bereits im Vorfeld abfangen sollen. Die Einbindung einer Führungskraft bzw. einer weiteren Beraterin, der Wechsel der Beraterin und die Beziehung von Psychologinnen haben sich als erprobte Maßnahmen im tatsächlichen Konfliktfall bei der Beratung in den Geschäftsstellen ebenfalls bewährt. Im Übrigen werden die präventiven Sicherheitsmaßnahmen laufend überprüft und verbessert.

Das AMS hat in den letzten Jahren trotz der großen Herausforderungen am Arbeitsmarkt ausgezeichnete Arbeit geleistet. 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. Zusätzlich wurde zur Eingliederung älterer Arbeitsloser erst vor kurzem ein Maßnahmenpaket für die Gruppe „50plus“ aufgesetzt, um deren Chancen auf dauerhafte Beschäftigung zu erhöhen.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Julia" or a similar name.