

Herrn  
Präsidenten des Nationalrates  
Mag. Wolfgang Sobotka  
Parlament  
1017 Wien

**Univ.-Prof. Dr. Martin Kocher**  
Bundesminister

martin.kocher@bma.gv.at  
+43 1 711 00-0  
Taborstraße 1-3, 1020 Wien

Geschäftszahl: 2022-0.387.891

Ihr Zeichen: BKA - PDion (PDion)11093/J-NR/2022

Wien, am 15. Juli 2022

Sehr geehrter Herr Präsident,

die Abgeordneten zum Nationalrat Alois Kainz und weitere haben am 25.05.2022 unter der **Nr. 11093/J** an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend **AMS wollte Frau nach Gehirn-Tumor Geld streichen** gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich nach den mir vorliegenden Informationen wie folgt:

#### **Zur Frage 1**

- *Ist Ihnen der oben genannte Fall bekannt?*
  - *Falls ja, von wem und wann haben Sie davon erfahren?*

Der in der Anfrage konkret angeführte Fall war mir nicht bekannt.

#### **Zu den Fragen 2 und 5**

- *Wie beurteilen Sie die Tatsache, dass Frau Sabine K. vom AMS angedroht wurde das Geld zu streichen, obwohl diese nur ihre Situation schildern wollte?*
- *Wie beurteilen sie Androhungen des AMS von Geldstreichungen?*

Zu den vielfältigen Aufgaben der Beraterinnen und Berater des Arbeitsmarktservice (AMS) gehört es unter anderem auch allgemein und anlassbezogen über die rechtlichen Rahmenbedingungen und Anspruchsvoraussetzungen beim Bezug einer Leistung nach dem Arbeitslosenversicherungsgesetz zu informieren.

Das Arbeitslosengeld ist, ebenso wie die Notstandshilfe, eine Geldleistung aus der Arbeitslosenversicherung und dient der finanziellen Überbrückung für die Zeit der Arbeitsuche bis zur Aufnahme einer neuen, die Arbeitslosigkeit beendenden Beschäftigung. Der Anspruch auf das Arbeitslosengeld setzt dementsprechend unter anderem die Bereitschaft und in diesem Sinn somit auch die Verpflichtung der die Geldleistung beziehenden Person voraus, eine vom Arbeitsmarktservice angebotene zumutbare Beschäftigung anzunehmen.

Wenn die Leistungsbezieherin bzw. der Leistungsbezieher sich weigert eine vom AMS vermittelte zumutbare Beschäftigung anzunehmen oder die Annahme einer solchen Beschäftigung vereitelt, verliert die betreffende Person nach der geltenden Rechtslage den Anspruch auf das Arbeitslosengeld für die Dauer von mindestens sechs Wochen bzw. im Wiederholungsfall für acht Wochen. Unter bestimmten Umständen kann die Ablehnung bzw. Vereitelung der Annahme einer zumutbaren Beschäftigung nach ständiger Rechtsprechung des Verwaltungsgerichtshofes sogar zum gänzlichen Wegfall der Voraussetzung der Arbeitswilligkeit und damit zur völligen Einstellung des Leistungsbezugs führen.

Das Arbeitsmarktservice trifft bei der Vollziehung der oben angeführten gesetzlichen Bestimmungen die Pflicht, die arbeitslose Person über die Zumutbarkeit der angebotenen Beschäftigung sowie über die Rechtsfolgen einer Weigerung der Annahme zu informieren. Der Hinweis auf diese möglichen Rechtsfolgen garantiert die Einhaltung eines rechtsstaatlichen Verfahrens und stellt keinesfalls eine Drohung dar.

Die „Schilderung der persönlichen Situation“, wie in der Anfrage angesprochen wurde, ist darüber hinaus im Beratungsgespräch selbstverständlich möglich und wird im Rahmen der Betreuung mitberücksichtigt. So führt auch der Verwaltungsgerichtshof aus:

„Eine im Bezug von Arbeitslosengeld stehende Person ist grundsätzlich berechtigt, beim Betreuungsgespräch mit einem Mitarbeiter des Arbeitsmarktservice alles vorzubringen, was aus ihrer Sicht gegen eine geplante Zuweisung spricht, ohne befürchten zu müssen, dass deswegen ihr Leistungsanspruch gekürzt wird. Sie ist nur verpflichtet, nach allfälliger Belehrung über die Zumutbarkeit, einer Zuweisung zu einer offenen Arbeitsstelle auch tatsächlich nachzukommen.“

Das bedeutet, dass allein die Darlegung der eigenen Sichtweise nicht zum – zeitweisen – Ausschluss vom Leistungsbezug nach den oben angeführten gesetzlichen Bestimmungen führt. Entspricht die angebotene Beschäftigung aber den gesetzlich festgelegten Zumutbarkeitskriterien, darf das Beschäftigungsangebot nicht ohne Konsequenz für den Leistungsbezug ausgeschlagen werden. Für die Rechtmäßigkeit der Verfügung eines zeitweisen Ausschlusses vom Leistungsbezug nach den eingangs angeführten gesetzlichen

Bestimmungen ist eine vorangehende Information über die Rechtsfolgen bei Verweigerung der Annahme einer zumutbaren Beschäftigung jedoch unerlässlich.

Nach Mitteilung des AMS Niederösterreich hat das AMS Waidhofen/Ybbs im Rahmen der Beratung und Betreuung auf die Situation von Frau K. aufgrund ihrer gesundheitlichen Probleme und Betreuungspflichten ganz besonders Rücksicht genommen.

### **Zur Frage 3**

- *Wurde im gegenständlichen Fall geprüft, ob in Bezug auf die sachbearbeitende Person bereits andere Vorwürfe wegen schlechter Behandlung bestehen?*
  - *Falls ja, welche Konsequenz droht dieser Person?*
  - *Falls nein, warum wurde das nicht geprüft?*

Laut Mitteilung des AMS Niederösterreich ist die Mitarbeiterin, die Frau K. während der Arbeitslosigkeit vorwiegend betreut hat, eine langjährige und sehr erfahrene Beraterin des AMS Waidhofen/Ybbs, die im Umgang mit den Kundinnen und Kunden sehr freundlich und wertschätzend und in der Sache aber durchaus konsequent agiert. Der Eindruck einer schlechten Behandlung von Frau K. bestätigte sich anlässlich der Überprüfung nicht, daher waren im vorliegenden Fall keine Veranlassungen zu treffen bzw. Konsequenzen zu ziehen.

### **Zu den Fragen 4 und 9**

- *Gibt es für die Angestellten des AMS Schulungen in Bezug auf die Behandlung von Arbeitssuchenden?*
  - *Falls ja, wie lange dauert eine solche Schulung?*
  - *Falls ja, in welchen Abständen finden solche Schulungen statt?*
  - *Falls ja, müssen die Angestellten des AMS nach einer gewissen Anzahl von Vorwürfen in Bezug auf eine schlechte Behandlung eine solche Schulung besuchen?*
  - *Falls nein, warum nicht?*
- *Welche Maßnahmen setzen Sie, um schlechte Behandlungen möglichst zu minimieren bzw. komplett zu unterbinden?*

Alle neu in das AMS eintretende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter absolvieren eine Grundausbildung, die 23 Wochen dauert und die mit einer Prüfung abgeschlossen wird. In der verpflichtenden Grundausbildung werden die notwendigen grundlegenden fachlichen Kenntnisse und Fertigkeiten für den Kundinnen- bzw. Kundenverkehr vermittelt. Dabei kommen der Servicekompetenz, Kommunikationskompetenz und Kooperationskompetenz maßgebliche Rollen zu. So enthält diese Grundausbildung etwa die Module „Beratung und Betreuung von Arbeitskräften mit besonderen Problemlagen inkl. Maßnahmeneinsatz in der beruflichen Rehabilitation“ oder auch „Vertiefung FachModul Beratungszone - Bearbeitung komplexer Geschäftsfälle“.

Nach der binnen eines Jahres ab Beginn des Dienstverhältnisses zu absolvierenden Grundausbildung gibt es für die Angestellten des AMS ein breit gefächertes Weiterbildungsangebot, in welchem ebenfalls auf die professionelle Beratungskompetenz und die Betreuung von Personengruppen mit besonderen Bedürfnissen und Problemlagen fokussiert wird, so z.B. die Lehrgänge „Beratungs- und Vermittlungskompetenz“; „Aktive Gestaltung der Beziehungsebene in der Beratung“; „Gesprächsführung: Lösungsorientierung, Motivierung und Problemlösung“; „Kund\_innenkontakte inklusiv managen – Potentiale schaffen & Barrieren überwinden“. Die Weiterbildungsangebote dauern in der Regel zwischen einem halben Tag und drei Tagen.

Gemäß internen Richtlinien des AMS sind pro Mitarbeiterin und Mitarbeiter des AMS im Jahresdurchschnitt mindestens 4 Tage für Weiterbildung vorgesehen. Die Zielerreichung unterliegt einem jährlichen Controlling. Im österreichweiten Schnitt lag die Anzahl der Weiterbildungstage in den letzten Jahren vor der Corona-Pandemie bei 4,4 Tagen, ist pandemiebedingt gesunken und nähert sich nun wieder den Werten vor der Corona-Pandemie an.

Beschwerden über schlechte Behandlung sind mitunter darauf zurückzuführen, dass das AMS die durch den Gesetzgeber festgelegten Bestimmungen für Bezieherinnen und Bezieher von Leistungen nach dem Arbeitslosenversicherungsgesetz oder dem Arbeitsmarktservicegesetz, u.a. die Zumutbarkeit von Arbeitsangeboten oder arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen betreffend, umsetzen muss.

Bei berechtigten Beschwerden setzt das AMS primär folgende Maßnahmen ein:

- Instruktion, Belehrung und bei Notwendigkeit Ermahnung der Beraterin bzw. des Beraters durch die Vorgesetzte bzw. den Vorgesetzten
- Internes oder externes Coaching der Beraterinnen und Berater
- Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen der Beraterinnen und Berater
- Wechsel der Betreuerinnen und Betreuer
- Zielvereinbarungen zur Verbesserung der Betreuungsqualität inkl. Controlling
- Implementierung von Projekten zur Verbesserung der Betreuungsqualität
- Laufendes Monitoring und Kontrolle.

#### **Zur Frage 6**

- *Wie viele Beschwerden gab es im Jahr 2020, 2021 sowie im Jahr 2022 bis zum Zeitpunkt der Beantwortung dieser Anfrage jeweils, weil Personen vom AMS Androhungen in Bezug auf Geldstreichungen bekamen?*

Laut Mitteilung des AMS gab es in den Jahren 2020 bis 10.06.2022 folgende Anzahl von Beschwerden bzw. Hilfeersuchen wegen Androhungen von Geldstreichungen:

**2020:** 19 Beschwerden/Hilfeersuchen (österreichweit)/Personen

**2021:** 21 Beschwerden/Hilfeersuchen (österreichweit)/Personen

**2022** (bis 10.06.22): 14 Beschwerden/Hilfeersuchen(österreichweit)/Personen

#### **Zur Frage 7**

- *Wie viele Beschwerden gab es generell im Jahr 2020, 2021 sowie im Jahr 2022 bis zum Zeitpunkt der Beantwortung dieser Anfrage, weil sich Personen vom AMS schlecht behandelt fühlten?*

Laut AMS wurden ab 2020 bis 10.06.2022 nachstehende Anzahl von Beschwerden bzw. Hilfeersuchen, weil sich Personen vom AMS schlecht behandelt fühlten, erfasst:

**2020:** 7.455 Beschwerden/Hilfeersuchen (österreichweit)/Personen

**2021:** 7.685 Beschwerden/Hilfeersuchen (österreichweit)/Personen

**2022** (bis 10.6.22): 3.441 Beschwerden/Hilfeersuchen (österreichweit)/Personen

#### **Zur Frage 8**

- *Gibt es in Bezug auf den Umgang mit Arbeitssuchenden Kontrollen, wie sich die Mitarbeiter des AMS verhalten?*
  - *Falls ja, was ist bei diesen Kontrollen herausgekommen?*
  - *Falls nein, warum nicht?*

Das AMS verfügt über ein gut entwickeltes, strukturiertes Instrumentarium, um den Umgang mit den Arbeitsuchenden laufend zu beobachten und zu kontrollieren. Die zentralen Instrumente dafür sind:

- regelmäßige repräsentative Befragung der Arbeitsuchenden u.a. mit den ausdrücklichen Fragen
  - \* „Wie zufrieden sind Sie mit dem Umgangston (ihrer Beraterin/ihres Beraters)“
  - \* „Wie zufrieden sind Sie mit dem Bemühen (ihrer Beraterin/ihres Beraters) für Sie eine Lösung zu finden“;
- „Fachkontrolle“, bei der systematisch über Stichproben die Betreuung der Arbeitsuchenden durch die Beraterinnen und Berater der regionalen Geschäftsstellen des AMS kontrolliert wird;
- Kundinnen- und Kundenmeetings mit Arbeitsuchenden, um deren Erfahrungen mit dem AMS zu reflektieren und Verbesserungspotentiale herauszuarbeiten;
- Ombudspersonen für Beschwerden von Arbeitsuchenden in jeder Landesorganisation des AMS.

Aktuell bewerten auf einer 6-teiligen Skale 89,7% der Arbeitsuchenden den Umgangston und 82,4% das Bemühen um eine Lösung mit 1 oder 2 (also mit sehr gut oder gut). Die Zufriedenheit mit dem Umgangston hat sich dabei in den letzten drei Jahren um 2,7 Prozentpunkte und das Bemühen um eine Lösung um 3,3 Prozentpunkte verbessert.

Univ.-Prof. Dr. Martin Kocher

