

Rudolf Anschober
Bundesminister

Herrn
Mag. Wolfgang Sobotka
Präsident des Nationalrates
Parlament
1017 Wien

Geschäftszahl: 2021-0.135.573

Wien, 5.3.2021

Sehr geehrter Herr Präsident!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 5077/J der Abgeordneten Dr. Dagmar Belakowitsch, Peter Wurm und weiterer Abgeordneter betreffend Übergriffe gegen Mitarbeiter des Sozialministeriumsservice** wie folgt:

Frage 1: *Wie sieht das Sicherheitskonzept für die Landesstellen des Sozialministeriumsservice für Übergriffen und Vorfälle durch Kunden aus?*

Das Sicherheitskonzept für den Umgang mit Kundinnen und Kunden in schwierigen Beratungssituationen umfasst folgende Komponenten:

- 1 **Sicherheitsbestandsaufnahme** als Zusammenfassung aller bereits bestehenden Maßnahmen, die den Bediensteten zum Schutz im Zusammenhang mit dem Kundenverkehr zur Verfügung stehen (z.B. Schulungsangebote, Technische Maßnahmen, Beratungsrichtlinien)
 - 1.1 **Schulungsangebote** wie
 - 1.1.1 Gesprächs- und Kundendienstverhalten inkl. Telefonkommunikation
 - 1.1.2 Interkulturelles Training
 - 1.1.3 Umgang mit schwierigen/aggressiven Kundinnen und Kunden
 - 1.1.4 Eigenschutz, Deeskalationsrhetorik, Selbstverteidigungselemente

- 1.1.5 Erkennen von psychischen Erkrankungen/Störungen bei Kundinnen und Kunden
- 1.2 **Technische Unterstützung für den Umgang mit verbaler Aggressivität und mit körperlicher Bedrohung** wie
 - 1.2.1 Signalhupe (Akustisches Alarmsignal zur Alarmierung der Kollegenschaft im Bedrohungsfall)
- 1.3 **Beratungsrichtlinien** wie
 - 1.3.1 Telefonkodex
 - 1.3.2 Kodex für den Umgang mit Kundinnen und Kunden in schwierigen Beratungssituationen
- 2 **Sicherheitsordnung** mit allgemein gültigen organisatorischen Regelungen wie
 - 2.1 Regelung der Verantwortlichkeit und Zuständigkeit für Sicherheit
 - 2.2 Zutritt zu den Amtsgebäuden
 - 2.3 Verhalten bei Diebstahl/Verlust
 - 2.4 Allgemeines Verhalten bei Sicherheitsrisiken wie
 - 2.4.1 Großen Menschenansammlungen im Amtsgebäude
 - 2.4.2 Personen, die durch ihr Verhalten besonders auffällig sind und nicht als Bedienstete oder (seriöse) Kundinnen/Kunden erkannt werden
 - 2.5 Verhalten bei Notfallszenarien wie
 - 2.5.1 Notfall durch eine telefonische oder schriftliche Drohung/Bombendrohung
 - 2.5.2 Notfall durch ein unbeaufsichtigtes und verdächtiges Gepäckstück
 - 2.5.3 Notfall durch eine verdächtige Postsendung
 - 2.6 Feststellen eines Alarmierungsfalles/Verhalten im Alarmierungsfall

Die Sicherheitsordnung enthält Notruf- und Unfall-Telefonnummern. Bei dieser Sicherheitsordnung handelt es sich um den Prototyp, der von den Landesstellen entsprechend den Gegebenheiten vor Ort adaptiert wurde (z.B. betreffend Zutritt, verantwortliche Personen, ..).

Frage 2: *Wann wurde dieses Sicherheitskonzept zuletzt evaluiert und erneuert bzw. ergänzt?*

Das Sicherheitskonzept wird laufend aktualisiert und an aktuelle Ereignisse sowie die Gegebenheiten vor Ort angepasst (Sicherheitstüren, Corona-Zuständigkeiten, einschlägige Schulungen etc.).

Fragen 3 bis 9:

- *Wie viele Übergriffe gegenüber Mitarbeitern des Sozialministeriumsservice hat es im Jahr 2020 gegeben?*
- *In welchen Sozialministeriumsservice-Geschäftsstellen fanden diese Übergriffe im Jahr 2020 statt?*
- *Welche Übergriffe führten zu einem Polizeieinsatz bzw. wurden bei der Polizei im Jahr 2020 zur Anzeige gebracht?*
- *Wie viele Übergriffe gegenüber Mitarbeitern des Sozialministeriumsservice hat es im Zeitraum Jänner 2020-Dezember 2020 monatlich gegeben?*
- *In welchen Sozialministeriumsservice-Geschäftsstellen fanden diese Übergriffe im Zeitraum Jänner 2020-Dezember 2020 statt?*
- *Welche Übergriffe führten zu einem Polizeieinsatz bzw. wurden bei der Polizei im Zeitraum Jänner 2020-Dezember 2020 zur Anzeige gebracht?*
- *Welche Staatsbürgerschaften hatten die Angreifer bzw. Täter dieser Übergriffe gegenüber Mitarbeitern des Sozialministeriumsservice?*

Es gab zwei Vorfälle bei der Landesstelle Salzburg, die lautes, aggressives Schreien (psychiatrisches Krankheitsbild) betrafen. Ein Vorfall ereignete sich im Februar, ein Vorfall im Laufe des weiteren Jahres, wobei einmal die Polizei verständigt wurde und die Staatsbürgerschaft nicht bekannt ist.

Mit freundlichen Grüßen

Rudolf Anschober

