

Rudolf Anschober
Bundesminister

Herrn
Mag. Wolfgang Sobotka
Präsident des Nationalrates
Parlament
1017 Wien

Geschäftszahl: 2020-0.118.112

Wien, 16.4.2020

Sehr geehrter Herr Präsident!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 918 /J der Abgeordneten Dr. Belakowitsch betreffend Übergriffe gegen Mitarbeiter des Sozialministeriumservice** wie folgt:

Frage 1:

- *Wie sieht das Sicherheitskonzept für die Landesstellen des Sozialministeriumsservice für Übergriffe 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 Sinnzusammenhang 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 usw.).

Frage 2:

- *Wann wurde dieses Sicherheitskonzept zuletzt evaluiert und erneuert bzw. ergänzt?*

Das Sicherheitskonzept wurde im Dezember 2019 erneuert und wird seit Jänner 2020 von den Landesstellen an die Gegebenheiten vor Ort angepasst.

Frage 3:

- *Wie viele Übergriffe gegenüber Mitarbeitern des Sozialministeriumsservice hat es im Jänner 2020 gegeben?*

Im Jänner 2020 gab es einen Vorfall.

Frage 4:

- *In welchen Sozialministeriumsservice-Geschäftsstellen fanden diese Übergriffe im Jänner 2020 statt?*

Dieser Übergriff (lautes, aggressives Schreien) fand im Jänner 2020 in der Landesstelle Salzburg statt.

Frage 5:

- *Welche Übergriffe führten zu einem Polizeieinsatz bzw. wurden bei der Polizei im Jänner 2020 zur Anzeige gebracht?*

Aufgrund des Vorfalls in der Landesstelle Salzburg (lautes, aggressives Schreien - psychiatrisches Krankheitsbild) im Jänner 2020 wurde die Polizei verständigt und ein Hausverbot schriftlich erteilt.

Frage 6:

- *Wie viele Übergriffe gegenüber Mitarbeitern des Sozialministeriumsservice hat es im Zeitraum Jänner 2019 - Dezember 2019 gegeben?*

Im Zeitraum Jänner 2019 bis Dezember 2019 hat es vier Vorfälle gegeben.

Frage 7:

- *In welchen Sozialministeriumsservice-Geschäftsstellen fanden diese Übergriffe im Zeitraum Jänner 2019 - Dezember 2019 statt?*

Im Zeitraum Jänner 2019 bis Dezember 2019 gab es in der Landesstelle Oberösterreich drei Vorfälle (Beschimpfungen, Drohungen, Drohgesten, Bedrängung) und in der Landesstelle Tirol einen Vorfall (Drohung, versuchte Nötigung).

Frage 8:

- *Welche Übergriffe führten zu einem Polizeieinsatz bzw. wurden bei der Polizei im Zeitraum Jänner 2019 - Dezember 2019 zur Anzeige gebracht?*

Der Vorfall in der Landesstelle Tirol führte zu einem Polizeieinsatz und einer gerichtlichen Verhandlung im Jahr 2020.

Die drei Vorfälle in der Landesstelle Oberösterreich führten zu keiner Anzeige.

Frage 9:

- *Wie viele Übergriffe gegenüber Mitarbeitern des Sozialministeriumsservice hat es im Zeitraum Jänner 2018 - Dezember 2018 gegeben?*

Im Zeitraum Jänner 2018 bis Dezember 2018 hat es zwei Vorfälle gegeben.

Frage 10:

- *In welchen Sozialministeriumsservice-Geschäftsstellen fanden diese Übergriffe im Zeitraum Jänner 2018 - Dezember 2018 statt?*

Die beiden Vorfälle (Beschimpfungen, Drohungen, Drohgesten, Bedrängung) im Zeitraum Jänner 2019 bis Dezember 2019 fanden in der Landesstelle Oberösterreich statt.

Frage 11:

- *Welche Übergriffe führten zu einem Polizeieinsatz bzw. wurden bei der Polizei im Zeitraum Jänner 2018 - Dezember 2018 zur Anzeige gebracht?*

Die Vorfälle im Zeitraum Jänner 2018 bis Dezember 2018 führten zu keiner Anzeige.

Frage 12:

- *Wie viele Übergriffe gegenüber Mitarbeitern des Sozialministeriumsservice hat es im Zeitraum Jänner 2017 - Dezember 2017 gegeben?*

Im Zeitraum Jänner 2017 bis Dezember 2017 hat es vier Vorfälle gegeben.

Frage 13:

- *In welchen Sozialministeriumsservice-Geschäftsstellen fanden diese Übergriffe im Zeitraum Jänner 2017 - Dezember 2017 statt?*

In der Landesstelle Salzburg gab es einen Vorfall (telefonische Drohung), in der Landesstelle Oberösterreich zwei Vorfälle (Beschimpfungen, Drohungen, Drohgesten, Bedrängung) und in der Landesstelle Steiermark einen Vorfall (verbale Bedrohung).

Frage 14:

- *Welche Übergriffe führten zu einem Polizeieinsatz bzw. wurden bei der Polizei im Zeitraum Jänner 2017 - Dezember 2017 zur Anzeige gebracht?*

In der Landesstelle Salzburg wurde eine telefonische Drohung im Bereich des Verbrechensopfergesetzes (VOG) betreffend Gewalt am Gemeinde-/Jugendamt der Polizei sogleich gemeldet. Die Person wurde sofort verhaftet und es kam zu einer Anklage.

Die beiden Vorfälle in der Landesstelle Oberösterreich führten zu keiner Anzeige.

Der Vorfall in der Landesstelle Steiermark führte zwar zu keinem Polizeieinsatz, aber zu einer Anzeige bei der Polizei.

Frage 15:

- *Wie viele Übergriffe gegenüber Mitarbeitern des Sozialministeriumsservice hat es im Zeitraum Jänner 2016 - Dezember 2016 gegeben?*

Im Zeitraum Jänner 2016 bis Dezember 2016 hat es drei Vorfälle gegeben.

Frage 16:

- *In welchen Sozialministeriumsservice-Geschäftsstellen fanden diese Übergriffe im Zeitraum Jänner 2016-Dezember 2016 statt?*

Von diesen drei Vorfällen, die in der Landesstelle Oberösterreich stattfanden, betrafen zwei den Bereich Verbrechenopfergesetz (VOG) sowie das Heimopferrentengesetz (HOG) [Beschimpfungen, Drohungen, Drohgesten, Bedrängung] und ein Vorfall einen Sitzstreik, der mit einem Abführen durch die Polizei endete.

Frage 17:

- *Welche Übergriffe führten zu einem Polizeieinsatz bzw. wurden bei der Polizei im Zeitraum Jänner 2015 - Dezember 2015 zur Anzeige gebracht?*

Der Sitzstreik in der Landesstelle Oberösterreich, der gegen die Landesstellenleitung gerichtet war, führte zu einem Abführen durch die Polizei.

Frage 18:

- *Wie viele Übergriffe gegenüber Mitarbeitern des Sozialministeriumsservice hat es im Zeitraum Jänner 2015 - Dezember 2015 gegeben?*

Im Zeitraum Jänner 2015 bis Dezember 2015 gab es in der Landesstelle Kärnten mehrere gefährliche Drohungen einer amtsbekannten Person.

Frage 19:

- *In welchen Sozialministeriumsservice-Geschäftsstellen fanden diese Übergriffe im Zeitraum Jänner 2015 - Dezember 2015 statt?*

Die gefährlichen Drohungen der Person fanden in der Landesstelle Kärnten statt.

Frage 20:

- *Welche Übergriffe führten zu einem Polizeieinsatz bzw. wurden bei der Polizei im Zeitraum Jänner 2015 - Dezember 2015 zur Anzeige gebracht?*

Die gefährlichen Drohungen in der Landesstelle Kärnten führten zu mehreren Polizeieinsätzen.

Mit freundlichen Grüßen

Rudolf Anschöber

