

**9829/AB**  
Bundesministerium vom 03.05.2022 zu 10084/J (XXVII. GP)  
**bma.gv.at**  
Arbeit

Univ.-Prof. Dr. Martin Kocher  
Bundesminister

Herrn  
Präsidenten des Nationalrates  
Mag. Wolfgang Sobotka  
Parlament  
1017 Wien

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

Geschäftszahl: 2022-0.168.690

Ihr Zeichen: BKA - PDion (PDion)10084/J-NR/2022

Wien, am 03. Mai 2022

Sehr geehrter Herr Präsident,

die Abgeordneten zum Nationalrat Dagmar Belakowitsch, Peter Wurm und weitere haben am 03.03.2022 unter der Nr. 10084/J an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend **Zufriedenheit von Arbeitssuchenden mit dem Arbeitsmarktservice (AMS)** gerichtet.

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

**Zu den Fragen 1 bis 6**

- *Kennen Sie die Ergebnisse der Studie des gewerkschaftsnahen „Momentum Institut“ hinsichtlich der Zufriedenheit von Arbeitssuchenden mit dem Arbeitsmarktservice (AMS)?*
- *Wie bewerten Sie diese Ergebnisse?*
- *Wie bewerten Sie insbesondere das Ergebnis, dass jeder sechste Arbeitslose angegeben habe, sich für Stellen bewerben zu müssen, die nicht den eigenen Interessen und Fähigkeiten entsprechen würden?*
- *Wie bewerten Sie insbesondere das Ergebnis, dass nur 48 Prozent aller über 50-Jährigen bekanntgegeben hatten, dass sie bei der Arbeitsplatzsuche eigene Interessen einbringen konnten?*
- *Wie bewerten Sie insbesondere das Ergebnis, dass sich die Situation für Langzeitarbeitslose nach mehr als drei Monaten der Betreuung durch das AMS*

*betreffend einer Berücksichtigung der eigenen Interessen bei der Arbeitsplatzsuche massiv verschlechtern würde?*

- *Wie bewerten Sie insbesondere das Ergebnis, dass mehr Personal im AMS die Situation für die Arbeitssuchenden verbessern würde?*

Das Arbeitsmarktservice (AMS) ist angehalten, die Dienstleistungen konsequent auf die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden auszurichten. Einen wichtigen Schwerpunkt stellt die Erhöhung der Kundinnen- und Kundenzufriedenheit durch die Weiterentwicklung der Organisation und der Dienstleistungen dar. Der Organisationsentwicklungsprozess zielt auch auf die optimale Betreuung spezieller Personengruppen, wie etwa von Älteren und auch von langzeitbeschäftigte Menschen ab. Zukünftig wird besonderes Augenmerk auf die Erhöhung der Beratungskompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im direkten Kontakt sowie in der online Beratung gelegt. Die Ausrichtung des AMS an den Bedürfnissen und Erwartungen der Arbeitssuchenden findet seine Basis in der konsequenten Anwendung des Qualitätsmanagements in Form des EFQM-Modells. Die in den nach dem EFQM-Modell durchgeführten Selbst- und Fremd-Assessments georteten Verbesserungspotenziale münden in ein mehrjähriges Qualitätsprogramm und es werden entsprechende Projekte zur Weiterentwicklung der Organisation, der Reorganisation der Geschäftsprozesse sowie des Dienstleistungsangebotes angestoßen. Dabei kommt der laufenden Messung der Kundinnen- und Kundenzufriedenheit mit Client Monitoring Systemen (CMS) und der Entwicklung darauf aufbauender regionaler Arbeitsprogramme besondere Bedeutung zu.

Diese Studie ist dem Bundesministerium für Arbeit nicht zur Kenntnis gebracht worden. Es gibt dazu eine Seite auf der Homepage des Instituts. Die Studie ist anscheinend Teil einer umfangreicheren Befragung, die im Auftrag des Instituts durchgeführt wurde.

Die Zufriedenheit der Arbeitssuchenden war auch im Jahr der Covid-19 Krise sehr hoch. So waren 2020 fast vier Fünftel (78,9%) der Befragten mit den Leistungen des AMS sehr zufrieden bzw. zufrieden.

#### **Zur Frage 7**

- *Wie bewerten Sie insbesondere das Ergebnis, dass bei Kursen und Maßnahmen des AMS eine größere Wahlmöglichkeit für die Arbeitssuchenden hergestellt werden sollte, etwa durch „Gutscheine“?*

Im AMS Niederösterreich startete 2021 ein Projekt, bei welchem „Gutscheine“ zur Weiterbildung sowie zusätzliche arbeitsmarktspezifische Informationen zur Verfügung gestellt werden. Für eine Beurteilung dieses Projekts gilt es noch die Evaluierungsergebnisse abzuwarten. Generell zeigt sich aber, dass die Zufriedenheit der Arbeitssuchenden mit einem

Kurs und der Erfolg eines Qualifizierungsangebots vor allem von einem fundierten Beratungsprozess und einer gemeinsam getroffenen Entscheidung abhängen.

Univ.-Prof. Dr. Martin Kocher

