

Mag. (FH) Christine Aschbacher
Bundesministerin

christine.aschbacher@bmafj.gv.at
+43 1 711 00-0
Untere Donaustraße 13-15, 1020 Wien

Herrn
Präsidenten des Nationalrates
Mag. Wolfgang Sobotka
Parlament
1017 Wien

Geschäftszahl: 2020-0.175.734

Ihr Zeichen: BKA - PDion (PDion)689/J-NR/2020

Wien, am 31. März 2020

Sehr geehrter Herr Präsident,

die Abgeordneten zum Nationalrat **Dr. Dagmar Belakowitsch, Peter Wurm und weiterer Abgeordnete** haben am 31.01.2020 unter der Nr. **689/J** an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend **Übergriff eines syrischen Asylanten in der AMS-Geschäftsstelle in der Laxenburger Straße, 1100 Wien** gerichtet.

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

Zu den Fragen 1 bis 4:

- *Wann und auf welche Art und Weise wurden Sie über den Übergriff eines syrischen Asylanten in der AMS-Geschäftsstelle in der Laxenburger Straße, 1100 Wien in Kenntnis gesetzt?*
- *Wer hat Sie darüber in Kenntnis gesetzt?*
- *Wann hatten Sie Kontakt zu diesem Übergriff mit den AMS-Vorständen Herbert Buchinger und Johannes Kopf?*
- *Wann hatten Sie Kontakt zu diesem Übergriff mit der Wiener AMS-Landesgeschäftsführerin Petra Draxl?*

Mein Büro wurde von der zuständigen Fachsektion am Tag des Vorfalls umgehend telefonisch informiert, das mich ebenfalls umgehend persönlich darüber in Kenntnis gesetzt hat. Ich habe mein Büro sogleich beauftragt, mit der Fachsektion und den zuständigen

Personen im AMS Rücksprache zu halten. Mein Büro war folglich regelmäßig mit der Fachsektion, dem AMS-Vorstand und der Landesgeschäftsführerin des AMS Wien in Kontakt.

Zu Frage 5

- *Welche Sofortmaßnahmen haben der AMS-Vorstand bzw. die Wiener AMS-Landesgeschäftsführerin auf Grund dieses Vorfalls getroffen?*

Das AMS hat auf Basis der bundesweiten Richtlinie Securitymanagement ein Standardprocedere („Handbuch Sicherheit“) für derartige Vorfälle entwickelt. In einem ersten Schritt werden die attackierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betreut. Auch im konkreten Fall wurde der Vorfall mit der betroffenen Mitarbeiterin und ihren Abteilungskolleginnen und -kollegen besprochen und die Möglichkeit zur Betreuung durch einen arbeitspsychologischen Dienst sichergestellt.

In einem weiteren Schritt hat die Landesgeschäftsführung Wien und die Leitung der Regionalen Geschäftsstelle Laxenburger Straße beschlossen, den Einsatz des Security Dienstes auszuweiten, um auch rund um die Schließzeiten zusätzliche Sicherheit zu gewährleisten.

Der Kunde, von dem der Angriff auf die Mitarbeiterin ausging, wurde mit einem Hausverbot für die Regionale Geschäftsstelle Laxenburger Straße belegt. Er wird künftig durch das bei der Landesgeschäftsstelle angesiedelte ams.casemanagement, das für den Umgang mit schwierigen Kundinnen und Kunden besonders geschult ist, betreut. Darüber hinaus wurden der Österreichische Integrationsfonds (ÖIF) und die Magistratsabteilung der Stadt Wien(MA) „Soziales“ kontaktiert, um allenfalls erforderliche weitere Maßnahmen aufeinander abzustimmen. Hier gilt es aber datenschutzrechtliche Rahmenbedingungen zum Abgleich von Informationen einzuhalten.

Zu Frage 6:

- *Wie sieht das AMS-Sicherheitskonzept für diese Art von Übergriffen und Vorfällen aus?*

Das AMS Sicherheitskonzept ist in der bundesweiten Richtlinie Securitymanagement festgelegt, wo die Informationskette von der Meldung eines Notfalls bis hin zur Beendigung von Maßnahmen nach security-relevanten Notfällen klar geregelt ist. Die konkrete Abfolge der einzelnen Schritte hängt von der Einschätzung der Lage, der Art des Notfalls und dem Zeitpunkt des allfälligen Eintreffens von Einsatzkräften ab. Neben der Bundesrichtlinie

stehen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein Informationsblatt sowie eine spezifisch adaptierte Sicherheitsmappe für die jeweilige Geschäftsstelle zur Verfügung.

Das AMS setzt an mehreren Punkten konkrete Maßnahmen, um die Sicherheit in den Geschäftsstellen hoch zu halten. Dazu zählen Schulungen zur Deeskalation, Kommunikation und Konfliktbereinigung, gezielte bauliche Maßnahmen, die Gestaltung der Räumlichkeiten sowie die Präsenz von extern zugekauftem Security Personal in ausgewählten Geschäftsstellen.

Zu Frage 7:

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

Das AMS Sicherheitskonzept wurde zuletzt im Juli 2019 aktualisiert.

Zu den Fragen 8 bis 10:

- *Wie viele Übergriffe gegenüber AMS-Angestellten hat es im Jänner 2020 gegeben?*
- *In welchen AMS-Geschäftsstellen fanden diese Übergriffe im Jänner 2020 statt?*
- *Welche Übergriffe führten zu einem Polizeieinsatz bzw. wurden bei der Polizei im Jänner 2020 zur Anzeige gebracht?*

Das AMS behandelt das Thema Sicherheit mit großer Sorgfalt und führt seit Jahren eine sehr umfassende Dokumentation der Übergriffe auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Vorfälle reichen von verbalen, persönlich, telefonisch und auch in Internetforen artikulierten Über- oder Angriffen gegen das AMS und/oder einzelne Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bis hin zu Sachbeschädigung, Stalking oder tätlichen Angriffen.

Im Jänner 2020 wurden insgesamt 40 derartige Vorfälle dokumentiert, die sich auf die Geschäftsstellen wie folgt verteilen:

| | Geschäftsstelle | Vorfälle 01/2020 | Exekutive eingeschaltet | Strafanzeige erstattet |
|-----------------------|---------------------------|---------------------|----------------------------|---------------------------|
| Burgenland | RGS Neusiedl/See | 2 | 0 | 0 |
| | LGS Burgenland | 1 | 0 | 0 |
| Nieder- österreich | RGS Neunkirchen | 1 | 0 | 0 |
| | RGS St. Pölten | 1 | 0 | 0 |
| Oberösterreich | RGS Braunau | 1 | 0 | 0 |
| | RGS Eferding | 1 | 0 | 0 |
| | RGS Gmunden | 1 | 0 | 0 |
| | RGS Grieskirchen | 2 | 0 | 0 |
| | RGS Linz | 6 | 2 | 0 |
| | RGS Traun | 1 | 0 | 0 |
| | RGS Vöcklabruck | 2 | 0 | 0 |
| | LGS Oberösterreich | 3 | 1 | 1 |
| | SEL Oberösterreich | 2 | 0 | 0 |
| Salzburg | RGS Bischofshofen | 1 | 0 | 0 |
| | RGS Hallein | 1 | 0 | 0 |
| Tirol | RGS Reutte | 1 | 0 | 0 |
| | RGS Schwaz | 1 | 0 | 0 |
| | SEL Tirol | 1 | 0 | 0 |
| Vorarlberg | RGS Feldkirch | 1 | 0 | 0 |
| Wien | RGS Währinger Gürtel | 4 | 2 | 0 |
| | RGS Laxenburger Straße | 1 | 1 | 1 |
| | RGS Hietzinger Kai | 1 | 0 | 0 |
| | RGS Huttengasse | 1 | 0 | 0 |
| | RGS Wagramer Straße | 1 | 0 | 0 |
| | RGS Austria Campus | 1 | 0 | 0 |
| | SEL Wien | 1 | 0 | 0 |
| Gesamt | | 40 | 6 | 2 |

Zu den Fragen 11 bis 13:

- *Wie viele Übergriffe gegenüber AMS-Angestellten hat es im Zeitraum Jänner 2019-Dezember 2020 gegeben?*
- *In welchen AMS-Geschäftsstellen fanden diese Übergriffe im Zeitraum Jänner 2019-Dezember 2019 statt?*
- *Welche Übergriffe führten zu einem Polizeieinsatz bzw. wurden bei der Polizei im Zeitraum Jänner 2019-Dezember 2019 zur Anzeige gebracht?*

Im Jahr 2019 wurden insgesamt 1.730 Vorfälle dokumentiert, die sich auf die Geschäftsstellen wie folgt verteilen:

| | Geschäftsfälle | Vorfälle 2019 | Exekutive eingeschaltet | Strafanzeige erstattet |
|-----------------------|------------------------------|---------------|-------------------------|------------------------|
| Burgenland | RGS Eisenstadt | 2 | 0 | 0 |
| | RGS Neusiedl/See | 6 | 0 | 0 |
| | RGS Oberpullendorf | 8 | 0 | 0 |
| | RGS Oberwart | 5 | 0 | 0 |
| | RGS Stegersbach | 3 | 0 | 0 |
| | RGS Jennersdorf | 1 | 0 | 0 |
| | LGS Burgenland | 4 | 0 | 0 |
| | SEL Burgenland | 7 | 0 | 0 |
| Kärnten | RGS Feldkirchen | 1 | 0 | 0 |
| | RGS Klagenfurt | 10 | 2 | 0 |
| | RGS Wolfsberg | 2 | 1 | 1 |
| Nieder- österreich | RGS Baden | 2 | 0 | 0 |
| | RGS Amstetten | 1 | 0 | 0 |
| | RGS Gmünd | 1 | 0 | 0 |
| | RGS Hollabrunn | 1 | 1 | 0 |
| | RGS Horn | 1 | 1 | 0 |
| | RGS Krems | 3 | 2 | 1 |
| | RGS Mistelbach | 1 | 0 | 0 |
| | RGS Mödling | 1 | 0 | 1 |
| | RGS Neunkirchen | 2 | 2 | 0 |
| | RGS Schwechat | 5 | 2 | 0 |
| | RGS Tulln | 2 | 0 | 0 |
| | RGS Waidhofen an der Ybbs | 5 | 1 | 0 |
| | RGS St. Pölten | 11 | 3 | 1 |

| | Geschäftsfälle | Vorfälle 2019 | Exekutive eingeschaltet | Strafanzeige erstattet |
|---------------------|-------------------------|------------------|----------------------------|---------------------------|
| Ober- österreich | RGS Braunau | 1 | 0 | 0 |
| | RGS Eferding | 5 | 0 | 0 |
| | RGS Freistadt | 3 | 1 | 0 |
| | RGS Gmunden | 20 | 0 | 0 |
| | RGS Grieskirchen | 6 | 0 | 0 |
| | RGS Kirchdorf | 2 | 0 | 0 |
| | RGS Linz | 30 | 9 | 0 |
| | RGS Perg | 4 | 0 | 0 |
| | RGS Ried | 15 | 1 | 0 |
| | RGS Rohrbach | 4 | 0 | 0 |
| | RGS Schärding | 3 | 0 | 0 |
| | RGS Steyr | 17 | 0 | 0 |
| | RGS Traun | 27 | 15 | 2 |
| | RGS Vöcklabruck | 19 | 1 | 0 |
| | RGS Wels | 36 | 0 | 0 |
| | LGS Oberösterreich | 1 | 0 | 0 |
| SEL Oberösterreich | 80 | 7 | 4 | |
| Salzburg | RGS Salzburg | 38 | 3 | 6 |
| | RGS Bischofshofen | 4 | 0 | 0 |
| | RGS Zell/See | 2 | 0 | 0 |
| | RGS Hallein | 12 | 0 | 1 |
| | LGS Salzburg | 2 | 0 | 0 |
| | SEL Salzburg | 10 | 0 | 0 |
| Steiermark | RGS Bruck | 46 | 2 | 0 |
| | RGS Deutschlandsberg | 4 | 0 | 0 |
| | RGS Feldbach | 23 | 2 | 1 |
| | RGS Gleisdorf | 24 | 0 | 0 |
| | RGS Graz Ost | 49 | 1 | 0 |
| | RGS Graz West | 204 | 1 | 1 |
| | RGS Hartberg | 11 | 0 | 0 |
| | RGS Knittelfeld | 6 | 0 | 0 |
| | RGS Leibnitz | 3 | 1 | 0 |
| | RGS Leoben | 28 | 1 | 0 |
| | RGS Liezen | 1 | 0 | 0 |
| | RGS Murau | 2 | 0 | 0 |
| | RGS Mürzzuschlag | 3 | 1 | 0 |
| | RGS Voitsberg | 31 | 0 | 0 |
| | RGS Weiz | 9 | 0 | 0 |
| SEL Steiermark | 215 | 0 | 0 | |

| | Geschäftsfälle | Vorfälle 2019 | Exekutive eingeschaltet | Strafanzeige erstattet |
|---------------|-------------------------|---------------|-------------------------|------------------------|
| Tirol | RGS Imst | 3 | 0 | 0 |
| | RGS Innsbruck | 19 | 0 | 0 |
| | RGS Kitzbühel | 8 | 0 | 0 |
| | RGS Landeck | 19 | 0 | 0 |
| | RGS Reutte | 3 | 0 | 0 |
| | RGS Schwaz | 3 | 0 | 0 |
| | LGS Tirol | 4 | 0 | 0 |
| | Service Line Tirol | 18 | 0 | 0 |
| Vorarlberg | RGS Bregenz | 9 | 0 | 1 |
| | RGS Feldkirch | 16 | 0 | 0 |
| | LGS Vorarlberg | 17 | 0 | 0 |
| | SEL Vorarlberg | 17 | 0 | 0 |
| Wien | RGS Johnstraße | 11 | 0 | 0 |
| | RGS Hauffgasse | 64 | 1 | 0 |
| | RGS Esteplatz | 41 | 1 | 1 |
| | RGS Redergasse | 3 | 2 | 0 |
| | RGS Laxenburger Straße | 119 | 15 | 10 |
| | RGS Schönbrunner Straße | 162 | 7 | 2 |
| | RGS Hietzinger Kai | 17 | 1 | 0 |
| | RGS Huttengasse | 8 | 2 | 2 |
| | RGS Schloßhofer Straße | 11 | 2 | 0 |
| | RGS Wagramer Straße | 4 | 1 | 0 |
| | RGS Jugendliche | 2 | 0 | 0 |
| | RGS Jägerstraße | 2 | 1 | 0 |
| | LGS Wien | 3 | 0 | 0 |
| | SEL Wien | 62 | 0 | 0 |
| Gesamt | | 1.730 | 94 | 35 |

Zu den Fragen 14 und 15:

- Welche Auswirkung hat der Übergriff für den syrischen Asylanten in Bezug auf Leistungen des AMS?
- Welche Auswirkungen hat der Übergriff für den syrischen Asylanten in Bezug auf die Betreuung durch das AMS?

Auswirkungen auf finanzielle Leistungen des AMS in Form von Arbeitslosengeld oder Notstandshilfe können nur in Fällen entstehen, in denen ein Anspruch auf solche Leistungen

im Sinne des Arbeitslosenversicherungsgesetzes besteht. Im konkreten Fall gab es mangels eines solchen Leistungsanspruches keine finanziellen Auswirkungen im Bereich des AMS.

Die betroffene Geschäftsstelle Laxenburger Straße hat jedoch gegen den Kunden umgehend ein Hausverbot verhängt und seine weitere Betreuung an das für den Umgang mit schwierigen Kunden besonders geschulte *ams.casemanagement* übergeben.

Das AMS muss aber auch in derartigen Fällen seiner gesetzlichen Verpflichtung nachkommen und arbeitsfähige und arbeitssuchende Kundinnen und Kunden bei der Arbeitsmarktintegration unterstützen.

Zu Frage 16:

- *Ist daran gedacht, Fälle wie den gewaltbereiten Syrer zukünftig in einem eigenen "Hochsicherheitstrakt" zu betreuen, der besonders überwacht und gesichert ist?*

Wie bereits ausgeführt, hat die Sicherheit am Arbeitsplatz im AMS einen hohen Stellenwert. In ausgewählten Geschäftsstellen wurden sogar eigene Security-Dienste eingesetzt und eine enge Kooperation mit der Polizei und externen Partnern etabliert. Weitere Verbesserungsmöglichkeiten werden – auch im Austausch mit anderen Organisationen wie etwa bei der Sicherheitstagung des AMS Wien im Herbst 2019 – laufend geprüft.

Das AMS als eine wichtige Serviceeinrichtung muss aber auch bei allen gebotenen Sicherheitsvorkehrungen für einen niederschweligen Kundenempfang offen bleiben. Unter diesem Aspekt kommt ein Hochsicherheitstrakt nicht in Betracht.

Mag. (FH) Christine Aschbacher

