

TOP 3.3.1

Beratungszahlen AK Wien 1. Halbjahr 2020

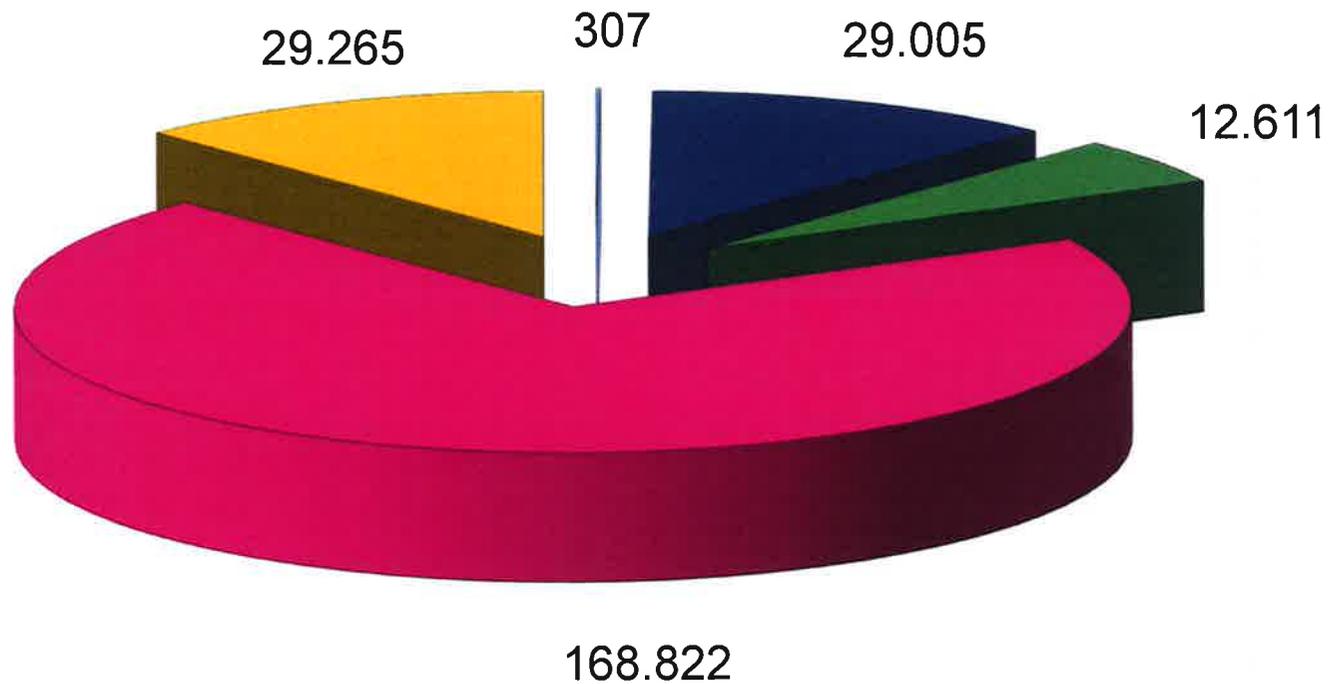
TOP 3.3.2

**Leistungsübersicht der Abteilung Arbeitsrecht
in der Corona-Krise**

TOP 3.3.3

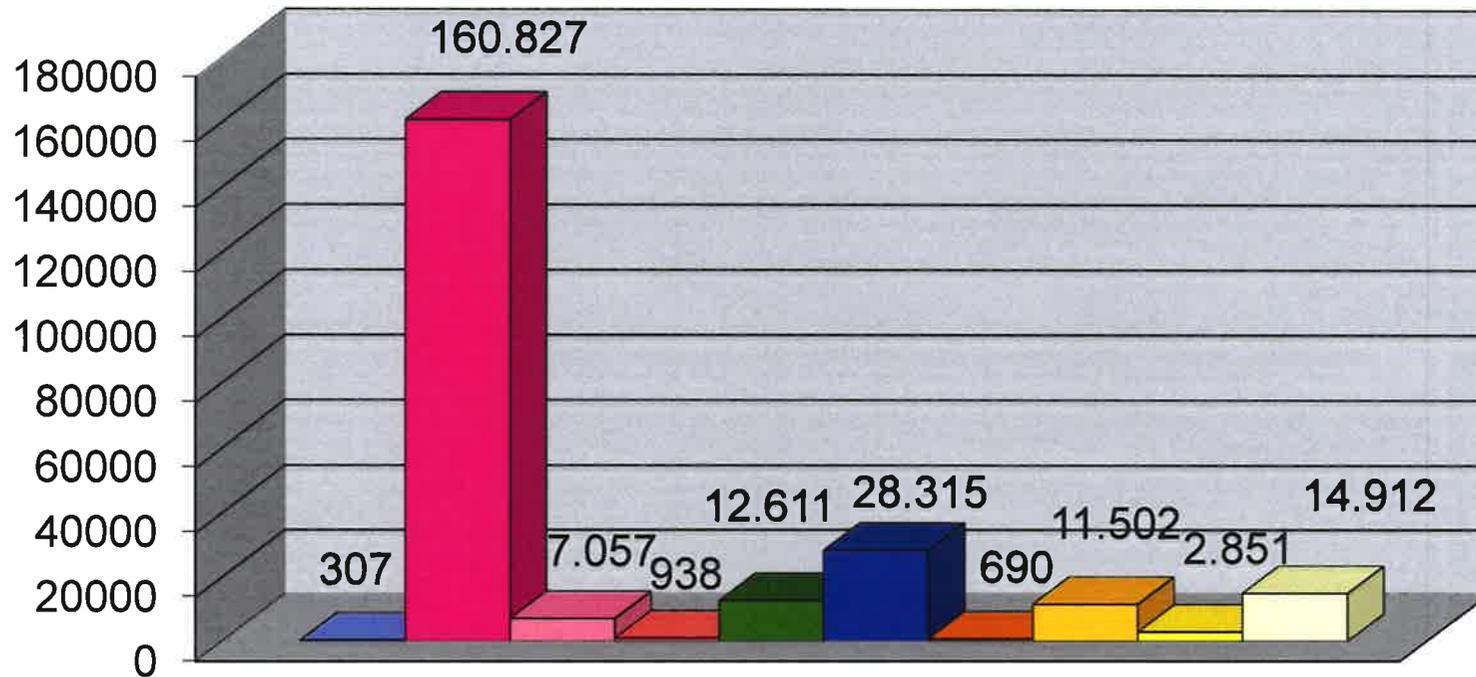
Aktueller Bericht

Beratungen AK Wien 1. Halbjahr 2020 240.010



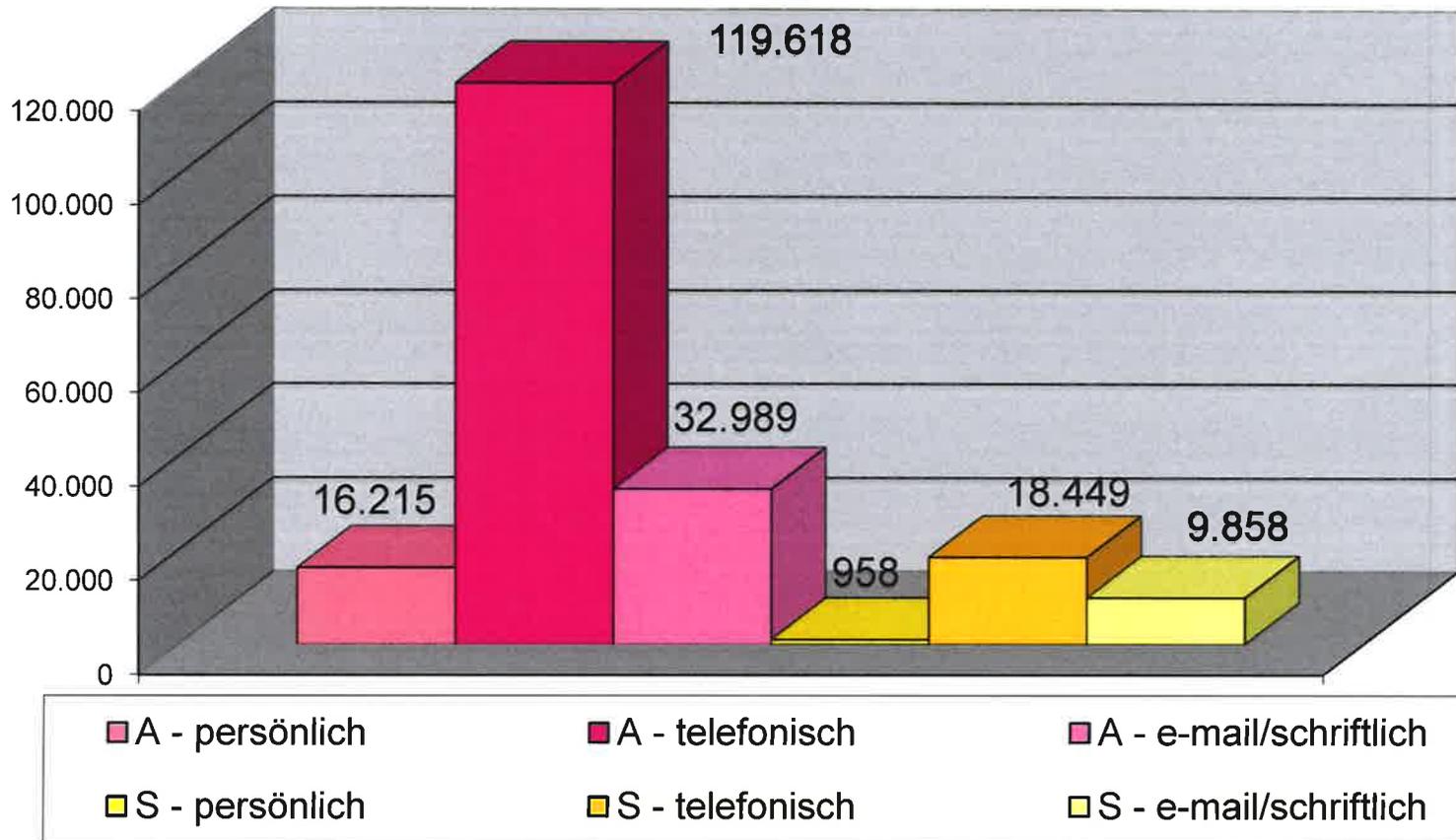
Information Bildung Wirtschaft Beratung Soziales

Beratungen AK Wien 1. Halbjahr 2020 240.010

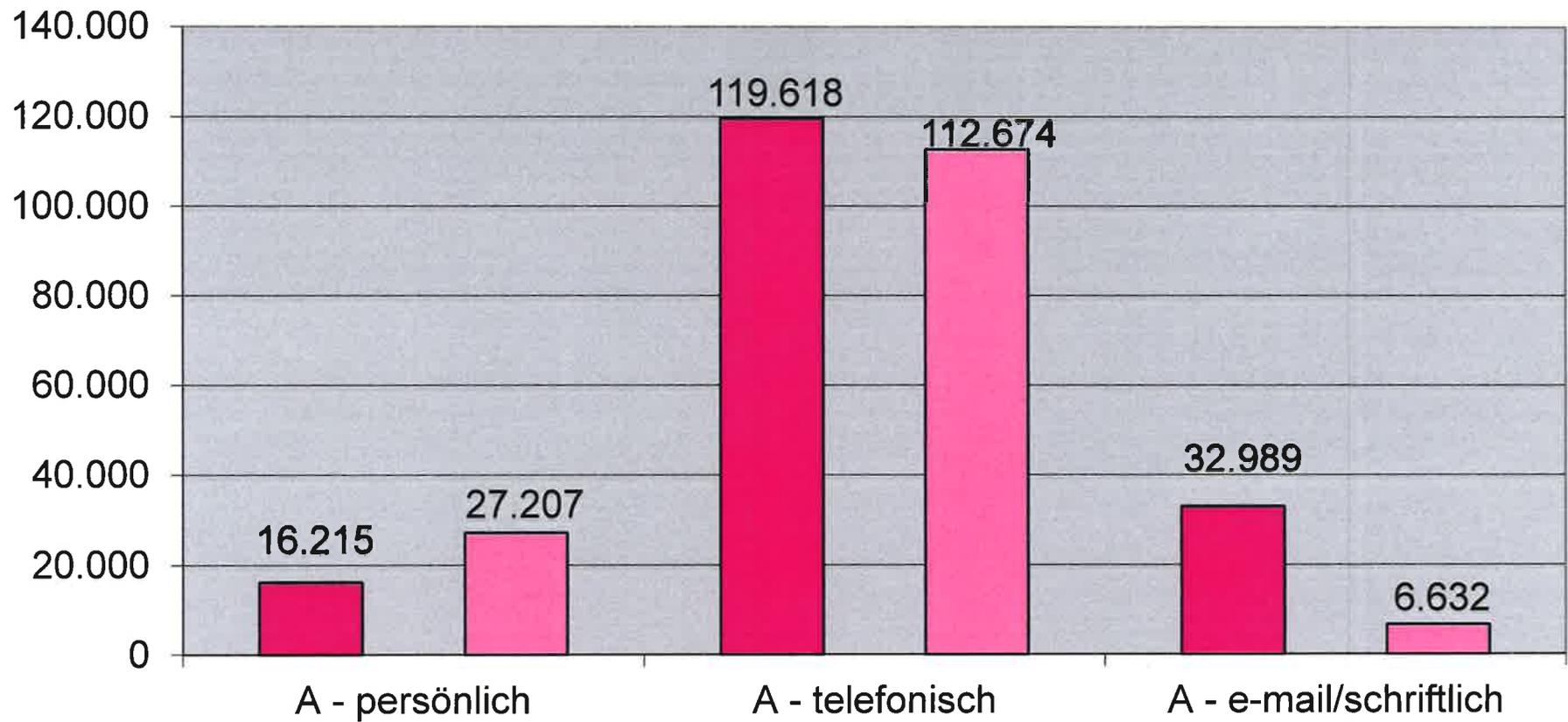


- BR-Beratung
- Arbeitsrecht
- Insolvenzrecht
- Rechtsschutz
- Steuerrecht
- Konsumentenschutz
- Bildungsberatung
- Sozialrecht
- Gesundheitsberuferegister
- Soziales Rest

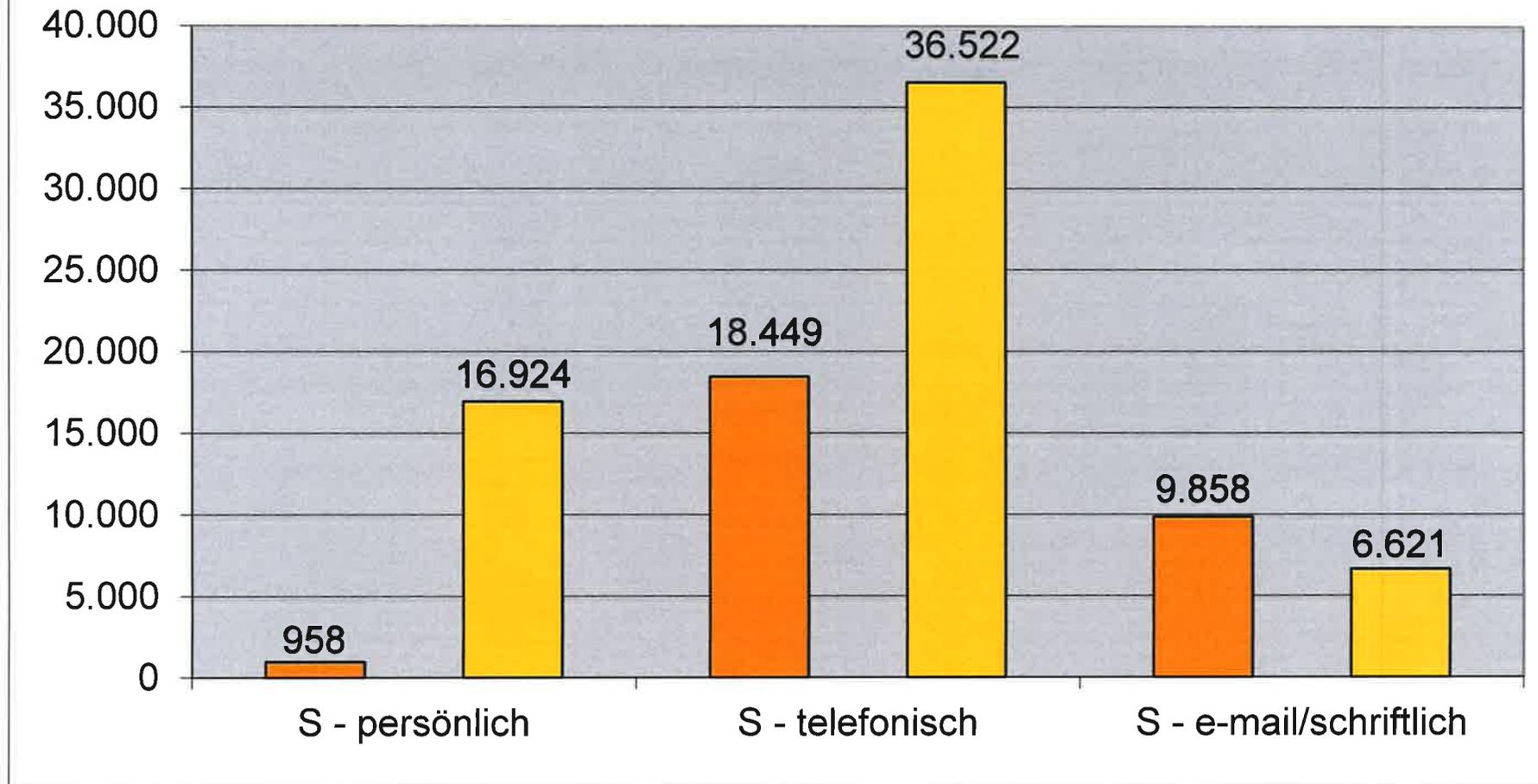
Gesamtberatungen 1. Halbjahr 2020 A- und S-Bereich (198087)



Beratungsbereich Vergleich 1. Halbjahr 2020/2019



Sozialbereich Vergleich 1. Halbjahr 2020/2019



TOP 3.3.2 Leistungsübersicht der Abteilung Arbeitsrecht in der Corona-Krise

Die Corona-Pandemie hat auch die Abteilung Arbeitsrecht vor große Herausforderungen gestellt. So mussten sämtliche MitarbeiterInnen (MA) quasi über Nacht ins Home-Office geschickt und somit sämtliche Beratungsleistungen extern erbracht werden. Die technische Umstellung und Aufrüstung war ein Kraftakt, der mit Unterstützung der Abt IT der AK Wien gestemmt werden konnte.

Zu Beginn des Lockdowns erbrachten die MA die telefonische Beratung mit ihren privaten Handys. Dies, aber insbesondere der enorme Arbeitseinsatz und das hohe Engagement der MA während des Lockdowns, zeigt die überaus hohe Verbundenheit der MA der AK und den Anliegen unserer Mitglieder.

Die Anfragen der Mitglieder per Telefon, aber auch per E-Mail, verzeichneten unglaubliche Steigerungsraten.

		März	April	Mai	Juni	Juli
TD-Beratung	2019	18.361	17.692	18.215	15.378	17.873
	2020	25.390	17.976	17.888	19.488	20.947

Da die von den MA per Privathandy erledigten Anrufe seitens der Telefon-Software nicht gezählt werden konnten, beruhen die Zahlen im Zeitraum vom 17.03.2020 bis 23.03.2020 (leider) lediglich auf vorsichtigen Schätzungen.

Da dieser Ansturm seitens der Abteilung Arbeitsrecht nicht mehr bewältigt werden konnte, haben sogar bereichsübergreifend viele MA die Abteilung Arbeitsrecht bei der Beantwortung der Mail-Anfragen unterstützt.

Die höchste Zahl an Mail-Anfragen erreichte die Abteilung Arbeitsrecht am 16.03.2020 mit **1.440** Anfragen. Diese wurden auch alle innerhalb von 24 Stunden erledigt. Eine Fülle an positiven Rückmeldungen von Ratsuchenden bestätigt, dass deren Erwartungen vollstens bzw angesichts der raschen Bearbeitung und Erreichbarkeit sogar übererfüllt wurden.

		März	April	Mai	Juni	Juli
E-Mailanfragen von AR bearbeitet	2019	1.289	1.166	1.143	904	1.056
	2020	7.786	5.573	5.838	5.127	3.379
Zuteilung Corona-Anfragen an andere Abteilungen	2020	4.897	2.916	864	466	233

Festzuhalten ist, dass die hier dargestellten Zahlen ausschließlich die in der Abteilung Arbeitsrecht erbrachten Leistungen dokumentieren, nicht die seitens der jobundcorona-Initiative.

Bereich arbeitsrechtliche Beratung und Rechtsschutz – Trenner

Abt Arbeitsrecht – Irene Holzbauer

Neben den telefonischen und Mail-Anfragen wurden seitens der Abteilung Arbeitsrecht auch die vor dem Lockdown aufgenommenen laufenden Akten erledigt bzw für die Klageeinbringung fertiggestellt und an die Abteilung Rechtsschutz weitergeleitet.

Mit Juni 2020 wurde die persönliche Beratung durch die Abteilung Arbeitsrecht mit geänderter Taktung (45 Minuten anstatt 30 Minuten), Abstandsregeln und Maskenpflicht für die Kunden wieder aufgenommen. Davor wurden die Beratungszentren bzw -zimmer der AK Wien etappenweise umgebaut und Plexiglasscheiben angebracht.

Blick in Zukunft:

Wie aus den Zahlen erkennbar ist, ist die Nachfrage unserer Mitglieder nach den Beratungsleistungen der Abteilung Arbeitsrecht nach wie vor sehr hoch und weit über dem langjährigen Durchschnitt. 70%ige statt 80%ige Erreichbarkeit kann derzeit trotzdem weitgehend gewährleistet werden. So zeigt sich etwa auch, dass die Mail-Anfragen im Monatsvergleich Juli 2020 mit dem Vorjahr mehr als 3x so hoch sind.

Die MA der Abteilung Arbeitsrecht sind daher nach wie vor sehr belastet. Sollte die Nachfrage nach unseren Leistungen daher weiterhin auf hohem Niveau anhalten (wovon auszugehen ist) oder sogar steigen, ist die Arbeitsmenge mit bestehendem Mitarbeiterstand nicht schaffbar.