

## Mitteilungsvorlage

**Beantwortung der Anfrage der CDU-Fraktion -Studie Gewaltprävention in der Kommunalverwaltung- vom 11.06.2019 hier: Kernaussagen der Studie und Rückschlüsse aus der Studie (Frage 1 und 2)**

---

### Beratungsfolge

	Gremium	Sitzungstermin	Beratungsform
1	Ausschuss für Bürger, Umwelt, Klimaschutz und Ordnung	12.11.2019	Kenntnisnahme
1	Haupt-, Finanz- und Beteiligungsausschuss	28.11.2019	Kenntnisnahme
1	Rat	12.12.2019	Kenntnisnahme

### Öffentlichkeit

Die Beratung erfolgt in öffentlicher Sitzung.

---

### Federführung

0.11.0 Arbeits- und Gesundheitsschutz

### Beteiligte Stellen

0.00 Zentralbereich des Oberbürgermeisters  
3.00 Fachdezernat Ordnung, Sicherheit und Recht

### Finanzielle Folgen und Auswirkungen

#### Voraussichtlicher Aufwand und voraussichtliche Auszahlungen im laufenden Jahr und in Folgejahren

keine

**Die erforderlichen Haushaltsmittel sind im Ergebnis- und Finanzplan enthalten**  
entfällt

**Produkt(e)**

01.08.02      Sicherheitstechnischer Dienst

**Klima-Check**

Es liegt keine Klimarelevanz vor.

**Zeit- und Personalkostenaufwand**

(Nur für die Beantwortung von Anfragen!)

2,0 Stunden / 113,75 Euro

**Mitteilung der Verwaltung**

Die nachfolgende Information wird zur Kenntnis genommen.

**1. Was sind die Kernaussagen der Studie „Gewaltprävention in der Kommunalverwaltung“?**

Es gibt bundesweit keine statistischen Erhebungen zu Gewaltvorfällen in Kommunen. Erhoben werden oft nur die gravierenden Ereignisse, die zu einer Anzeige führten. Die vermehrte Berichterstattung in den Medien über Gewaltvorfälle vermittelt den Eindruck, dass Gewalt ein großes Problem in den öffentlichen Verwaltungen ist. Die von der komba gewerkschaft nrw vorgelegte Studie will die Vorfälle strukturiert erfassen. Nach Angaben der Autoren/innen kann sie jedoch aufgrund des kurzen Erhebungszeitraums und der eingeschränkten Zahl teilnehmender öffentlicher Verwaltungen nur Trends aufzeigen.

Aufgrund der unzureichenden Bereitschaft der Kunden/innen in einem Kurzinterview zu Sicherheitsaspekten Auskunft zu geben, war eine Analyse der Kundensicht nicht möglich.

Der für die Studie entwickelte Fragebogen (Erhebungsinstrument) für die verschiedenen Gewaltvorfälle erwies sich während seines Einsatzes im Erhebungszeitraum als überarbeitungsbedürftig. Er liegt nun in überarbeiteter Form in einer Version für den Innendienst und für den Außendienst vor. Damit kann zukünftig das Lagebild zu Übergriffen besser erfasst werden.

Jedoch konnten mit Hilfe von Interviews mit Mitarbeitenden und Führungskräften der teilnehmenden Kommunen wichtige Erkenntnisse gewonnen werden

**Die Sicherheitslage in den 6 Untersuchungskommunen****Die objektive Sicherheitslage**

Von 17.965 direkten und indirekten Bürgerkontakten im Erhebungszeitraum wurden bei den direkten Bürgerkontakten 89 (ca. 0,79%) der Kontakte als gefährlich bzw. übergriffig wahrgenommen, 5.414 (ca. 48%) der Kundenkontakte wurden als freundlich-sachlich wahrgenommen, 4.719 (ca. 42%) der Kontakte als neutral-sachlich und 1.015 (ca. 9%) als sachlich-angespannt.

Bei den 6.683 indirekten Bürgerkontakten wurden 3.144 Kontakte (ca. 47%) als freundlich-sachlich, 3079 (ca. 46%) als neutral sachlich, 435 (ca. 6,5%) als sachlich-angespannt und 25 (ca. 0,37%) als bedrohlich wahrgenommen.

Die Formen der Bedrohung sind unterschiedlich. Am häufigsten kam es im Erhebungszeitraum zu bedrohlichem Auftreten des Bürgers, bzw. zu persönlichen Vorwürfen. Bedrohung der Mitarbeitenden und Bedrohung der gesamten Mitarbeiterschaft und der Behörde ereigneten sich ebenso, wie die Androhung von Gewalt und Übergriffe mit und ohne Waffe.

Mehr als die Hälfte der Konfliktsituationen (54%) werden vom Mitarbeitenden allein gelöst, in 12% der Fälle helfen Kollegen/innen oder Kunden/innen unaufgefordert, in 12% der Fälle werden Kollegen/innen zu Hilfe gerufen. In 8% der Fälle wird der/die Vorgesetzte hinzugerufen, in 4% der interne Sicherheitsdienst und in 10% der Fälle die Polizei.

Gewaltsituationen sind bisher selten in den öffentlichen Verwaltungen, sie nehmen aber zu. Die weitaus überwiegende Anzahl von Kundenkontakten wird von den Mitarbeiter/innen als freundlich-sachlich bzw. neutral-sachlich wahrgenommen.

### **Die subjektive Beurteilung der Sicherheitslage**

Die Einschätzung der Vorfälle durch Fachkräfte für Arbeitssicherheit, Personalräte und Führungskräfte verschiedener Ebenen sieht so aus, dass ihnen die Übergriffe auf Mitarbeitende, die einen Unfallbericht oder eine Anzeige nach sich zogen, bekannt waren.

Es liegen keine verwertbaren Statistiken vor. Fach- und Führungskräfte gehen jedoch davon aus, dass ihre Mitarbeiter/innen beinahe täglich Gewaltvorkommnissen ausgesetzt sind. Sie wünschen sich dazu mehr objektiv erhobene Informationen. Sie vermuten, dass die Mitarbeitenden der Eingriffsverwaltung und im Außendienst am meisten gefährdet sind.

## **Handlungsfelder der Sicherheitsarbeit in Kommunalverwaltungen**

### **Interaktion und Organisation**

Die Mitarbeitenden geben in Gesprächen mit den Autoren/innen der Studie an, dass die Beleidigungen und Bedrohungen in den letzten Jahren deutlich zugenommen haben.

Nach Gewaltvorfällen suchen die Mitarbeitenden das Gespräch mit den Kollegen/innen. Vorgesetzte werden selten angesprochen. Zum einen erwarten die Betroffenen von den Führungskräften keine Unterstützung, zum anderen möchten sie nicht den Eindruck erwecken, der großen Arbeitsbelastung nicht gewachsen zu sein. Trotzdem sind viele Führungskräfte der Auffassung, einen guten Überblick über die Bedrohungssituation zu haben und ihre Mitarbeitenden ausreichend zu schützen.

Mitarbeitende sehen in der Person der Kunden/innen die Ursache für Gewalt, vor allem in deren psychischen Erkrankungen, Drogenproblemen und in den schwierigen wirtschaftlichen und familiären Situationen. Oft haben die Kunden/innen nach Auffassung der Mitarbeitenden falsche Erwartungen in die Dienstleistung oder vertrauen auf falsche Beratung von Freunden und aus Internetforen.

Einige Beschäftigte sehen Gewaltvorfälle als Angriff auf die Verwaltung und nicht als Angriff auf ihre Person. Andere hingegen machen Gewaltvorfälle für ihre Ängste, Motivationsverlust und Ausfalltage verantwortlich.

Generell wird die Forderung nach mehr Empathie, Fürsorge und Beistand durch die verschiedenen Führungsebenen erhoben, ebenso wie die Forderung nach der Einführung von Alarmsystemen und die Übung der Bedienung dieser Alarmsysteme.

Die Kunden/innen empfinden die Verwaltungsabläufe als nicht nachvollziehbar und beklagen lange Wartezeiten und wenig ansprechende Wartezonen.

Mitarbeitende berichten von Bedrohungen durch Kunden in der Freizeit und in sozialen Netzwerken.

Mitarbeitende vermuten, dass fehlende Kommunikations- und Deeskalationsstrategien das Risiko erhöhen, so dass Gespräche mit Kunden/innen aus dem Ruder laufen. Führungskräfte sind hingegen eher der Ansicht, dass ein gutes Fortbildungsangebot besteht.

Aus Sicht der Beschäftigten mangelt es an einem Informations- und Notfallkonzept, darüber hinaus wünschen sie sich die Unterstützung der Führungskräfte bei der Erstattung von Unfall- und Strafanzeigen.

Einig sind sich Mitarbeiter/innen und Führungskräfte darin, dass die geringe Personaldecke Gewaltvorfälle begünstigt und die Teilnahme an Fortbildungen erschwert.

### **Individuelles und organisationales Resilienzmanagement**

Unverzichtbar sind eine vertrauensvolle Kommunikation und ein wertschätzender Umgang zwischen Mitarbeitenden und Führungskräften. Vor allem die untere und mittlere Führungsebene ist hier angesprochen. Die Mitarbeitenden wünschen sich die Möglichkeit des Austauschs über Gewaltvorfälle in ihren Teambesprechungen.

Den Mitarbeitenden ist es wichtig, dass Gewaltvorfälle nachbesprochen und Unterstützungsangebote gemacht werden, wie z.B. die Einbindung von Psychologen oder die Etablierung kollegialer Hilfsangebote (Kollegen helfen Kollegen).

Jeder Mitarbeitende soll Zugriff auf einen Notfallordner haben, der Informationen zu Notfallplänen, Rettungswegen, wichtigen Telefonnummern, betrieblichen Ansprechpartnern für die Nachsorge und Formulare für Unfallberichte und Strafanzeigen enthält.

In Publikumsämtern soll die zentrale Anlaufstelle die Zugangskontrolle und Kundensteuerung übernehmen. Dort werden erste Fragen beantwortet und aufgeregte Kunden nach Möglichkeit beruhigt. Die Wartezone und die Büros sollten so voneinander getrennt sein, dass Sachbearbeiter nach einem schwierigen Gespräch einen Moment durchatmen können, ohne dass der nächste Kunde bereits vor der Tür steht.

Der Wartebereich wirkt positiv auf die Kunden/innen, sofern er hell und freundlich gestaltet ist, genügend Sitzplätze aufweist, u.a. mehrsprachiges Infomaterial vorhält sowie freies WLAN. Gefahrenbewusste Einrichtung von Büroräumen führt zur Verminderung des Risikos. Die Mitarbeitenden sollten regelmäßig in sicherer Büroeinrichtung unterwiesen werden.

Schwierige Gespräche werden vorbereitet, indem Kollegen/innen und Vorgesetzte über den anstehenden Termin informiert werden. Außendienstmitarbeiter informieren Kollegen/innen über konfliktreiche Termine, die Ausrüstung mit Notrufsystemen ist zu überdenken. Sofern Außendienstmitarbeiter/innen mit ihren privaten KFZ unterwegs sind, kann eine Übermittlungssperre im Fahrzeugregister veranlasst werden.

Kontinuierliche Weiterbildungsangebote zu den Themen „Umgang mit psychischen Belastungen“, „Kommunikations- und Deeskalationsfähigkeit“, „Ausbildung von psychologischen Erstbetreuern“, sind empfehlenswert. Ebenso Alarm- und Notfallübungen und Unterweisungen für eine gefahrenbewusste Raumgestaltung.

Es müssen Standards entwickelt werden, wer, wann, was nach einem Gewaltvorfall erledigt (Strafanzeige, Hausverbot, Unfallanzeige, etc.)

Das Thema Gewalt erfordert eine Vernetzung der Kommunen mit externen Ansprechpartnern wie der Polizei, den Unfallkassen, Versicherungen und privaten Sicherheitsdiensten.

Veranstaltungen der Kommunalen Spitzenverbände und der Gewerkschaften unterstützen den Austausch der Kommunen untereinander.

### **Bauliche und technische Infrastruktur**

In fast allen Untersuchungskommunen weisen die Gebäude mit Publikumsverkehr einen deutlichen Renovierungstau auf.

Kunden/innen sollten ohne Probleme den Weg zu ihrem Ziel finden können, dazu ist eine eindeutige mehrsprachige Beschilderung notwendig, unterstützend kann eine farbliche Gestaltung wirken. Die Flure sollten gut einsehbar und ohne nicht einsehbare Nischen sein, in denen sich Personen verstecken können. Der Zugang zum Gebäude sollte zentral liegen und mit einem Infoschalter ausgestattet sein, so dass eine Zugangskontrolle gegeben ist. Versteckte, nicht einsehbare Zugänge sollten verschlossen bleiben oder mit Videokameras überwacht werden. Die Büros sollten mit den Zuständigkeitsbereichen und Aufgaben beschildert werden. Sollten Namen der Mitarbeitenden mit aufgeführt werden, dann nur die Nachnamen, um Nachforschungen über die Mitarbeitenden zu erschweren.

Die Ausstattung der Wartebereiche ist mit entscheidend für die Stimmung der Kunden/innen. Deswegen sollte eine ausreichende Anzahl von Sitzmöglichkeiten zur Verfügung stehen, die durch ihre Aufstellung ein gewisses Maß an Privatsphäre zulassen. Wartebereiche sollten mit Bildern, Blumen und einer Spielecke ausgestattet werden. Kaffeeautomaten, Lesestoff, freies WLAN und eine Anzeige mit der aktuell noch verbleibenden Wartezeit verbessern die Stimmung der wartenden Kunden/innen.

Im Empfangsbereich, der die gesamte Öffnungszeit über besetzt sein sollte, können erste Fragen beantwortet werden, der Ablauf zur gewünschten Dienstleistung erklärt und Auskünfte über die voraussichtliche Wartezeit gegeben werden. Außerdem erfolgt dort eine Zugangskontrolle, Hausverbote können durchgesetzt werden. Besucher sollten den Empfangsbereich nicht betreten können, er ist durch einen Tresen oder andere Vorkehrungen zu sichern.

Die Mitarbeitenden fordern sichere Arbeitsplätze und bessere Fluchtmöglichkeiten. Die Verbesserung der Fluchtmöglichkeiten ist oft nur bei Neubau oder Umbau der Verwaltungsgebäude zu realisieren. In diesem Zuge sollten hinter den Schreibtischen Verbindungstüren zu den Nachbarbüros geschaffen werden. Trotz der nicht zufriedenstellenden räumlichen Situation berichten Mitarbeitende, dass nach dem Auslösen des Alarms Kollegen/innen zu Hilfe kamen.

Sonstige Bereiche der Verwaltungsgebäude (Lagerräume, Kellerräume, Teeküchen,) sollten stets verschlossen sein. Tiefgaragenplätze für Besucher sollten von den Bereichen für Mitarbeitende getrennt sein, um Angriffe auf Mitarbeitende zu verhindern.

### **Technische Infrastruktur**

Die Ausstattung mit mehrstufigen Alarmsystemen für Arbeitsplätze mit Kundenkontakten wird empfohlen. Wichtig ist die Schulung der Mitarbeitenden bei der Bedienung des Alarmsystems unter verschiedenen Bedrohungslagen.

Die Installierung von Videoüberwachung wird Kommunen nur nach sorgfältiger Abwägung der Kosten-Nutzen-Aspekte empfohlen. Der Kameraüberwachung werden nur geringe Effekte im Hinblick auf die Gewaltreduzierung zugesprochen. Zudem ist die Einhaltung des Datenschutzes schwierig.

Zugänge ohne Schließsysteme oder visuelle Überwachung sind kritisch zu betrachten, unbefugte Personen können sich so Zutritt zum Gebäude verschaffen.

### **Infrastruktur für den Außendienst**

Mitarbeitende im Außendienst sind aufgrund empirischer Erkenntnisse besonders gefährdet. Je nach Gefährdungslage ist die Ausstattung der Mitarbeitenden mit persönlicher Schutzausrüstung (stich- und schusssichere Weste, Schutzhandschuhe, Sicherheitsschuhe, Handlampe) sinnvoll.

Kommunale Ordnungsdienste werden nicht nur mit Reizgas und Pefferspray ausgerüstet sondern auch mit Einsatzmehrzweckstöcken. Angesichts von vermehrten Gewaltvorfällen ist das vertretbar, ein gründliches und regelmäßiges Training zur sicheren Handhabung ist aber unerlässlich.

Werden im Außendienst die privaten KFZ der Mitarbeitenden genutzt, sind Auskunftssperren für die Kennzeichen zu erlassen.

Außendienstmitarbeiter benötigen ein Diensthandy, um sich bei Kundenbesuchen in der Dienststelle an- und abmelden zu können und um einen Notruf absetzen zu können.

### **Handlungsempfehlungen und Materialien**

#### **Einführung eines Erfassungsbogens**

Einsatz eines jeweils für Innendienst und Außendienst unterschiedlichen Erfassungsbogens mit dem alle Kundenkontakte per Strichliste und „gefährliche“ Kundenkontakte mit Hilfe eines weiteren standardisierten Bogens erfasst werden.

#### **Fortbildung**

Mitarbeiter/innen mit regelmäßigen Kundenkontakten sollten im zeitlichen Abstand von zwei Jahren Kommunikations- und Deeskalationstrainings angeboten werden.

Jede/r vierte/r Kunde/in hat einen Migrationshintergrund, kulturelle Diversität kann zu schwierigen Beziehungs- und Kommunikationssituationen führen, daher sollten Mitarbeiter/innen all drei Jahre in interkultureller Kompetenz geschult werden.

Seminare zur Stressbewältigung, die alle vier Jahre angeboten werden sollten, vermitteln Bewältigungsstrategien und erklären Ursachen und Auswirkungen von Stress.

Die Mitarbeiter/innen sollten ihre Selbst- und Nothilferechte in Seminaren kennen lernen, um in der schwierigen Situation entscheiden zu können, wie sie sich verhalten können.

In wenigen Arbeitsbereichen, wie dem Kommunalen Ordnungsdienst sollten im Abstand von zwei Jahren Selbstverteidigungstechniken vermittelt werden.

Führungskräfte sollten nach Ablauf von vier Jahren für die Themen Sicherheit und Prävention sensibilisiert werden.

Für Mitarbeiter/innen, die kollegiale Unterstützung nach Gewaltvorfällen anbieten, ist ein gesonderter Aus- und Fortbildungsplan zu erstellen.

#### **Prävention bei privater Nutzung von Social Media**

Kunden/innen nutzen Social Media Kanäle, um Informationen über die Mitarbeiter/innen und deren familiäres Umfeld zu sammeln. Daher wird empfohlen, möglichst wenige Informationen in den sozialen Netzwerken preis zu geben und unter einem „Nick“ in den Foren aktiv zu sein.

Der Arbeitgeber kann zum Schutz der Beschäftigten beitragen, indem in dienstlichen Emailadressen auf die Nennung des Vornamens verzichtet wird.

### **Gefährdungsbeurteilung in Behörden**

Eine standardisierte Checkliste zur Gefährdungsbeurteilung erleichtert das Auffinden von Gefährdungspotenzialen.

**2. Welche Rückschlüsse kann die Stadt Remscheid aus der Studie ziehen, um die Sicherheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Verwaltung weiter zu verbessern? Welche Empfehlungen für die kommunale Praxis in Remscheid lassen sich aus der Studie ziehen?**

In der sich anschließenden Tabelle werden die von der Studie benannten Handlungsfelder und Handlungsempfehlungen aufgelistet und mit der Gewaltprävention bei der Stadt Remscheid abgeglichen.

<b>Interaktion Studie</b>	<b>Stadt Remscheid</b>
Gelegenheit zum Austausch von Mitarbeiter/innen und Führungskräften zu Gewaltvorfällen	wird in der DV zur Gewaltprävention empfohlen
Erläuterung der Verwaltungsvorgänge für Kunden/innen	wird vor allem dort, wo es zentrale Anlaufstellen gibt, angeboten
wertschätzender Umgang zwischen Mitarbeiter/innen und Führungskräften	ein respektvoller und wertschätzender Umgang ist eine Grundlage für ein gutes Miteinander und ist Teil der „Unternehmensphilosophie“
Kollegiale Unterstützung	ein Konzept für die Ausbildung von Kolleginnen/Kollegen, die Unterstützung nach Gewaltvorfällen leisten, ist in Arbeit
<b>Organisation</b>	
Informations- und Notfallkonzept	in Planung
ausreichende Personaldecke	wird angestrebt – ständiger Prozess
Alarm- und Notfallübungen	werden punktuell durchgeführt
Unterweisungen zur gefahrenbewussten Büroeinrichtung	werden mit Unterstützung durch die Fachkraft für Arbeitssicherheit durchgeführt
Unterstützungsangebote nach Gewaltvorfall	Arbeitsmedizin und Sozialarbeiter stehen zur Verfügung, probatorische Sitzungen durch Unfallkasse möglich
Vernetzung mit Polizei, Unfallkasse, etc.	Entsprechende Netzwerke sind vorhanden
<b>Bauliche Infrastruktur</b>	
gute Ausschilderung in den Verwaltungsgebäuden	Vorhanden bzw. in Überarbeitung
farbliche Kennzeichnung, Leitsystem	soweit erforderlich u. baulich machbar
angenehme Ausstattung der Wartezonen	soweit erforderlich u. baulich/räumlich machbar
Zugangskontrolle	wurde in besonders gefährdeten Bereichen umgesetzt
Fluchtwege aus den Büros heraus	existieren aufgrund der Bausubstanz nicht in jedem Büro
Abgeschlossenheit der Räume, die nicht für den Publikumsverkehr gedacht sind	kann teilweise von den Mitarbeiter/innen in den verschiedenen Verwaltungsgebäuden durch Abschließen von Räumen sichergestellt werden; soweit baulich/räumlich machbar unter Beachtung von Flucht- und Rettungswegen
<b>Technische Infrastruktur</b>	
Alarmsysteme	einstufiges Alarmsystem über die Telefonanlage
<b>Persönliche Schutzausrüstung</b>	
	vorhanden
<b>Fortbildung</b>	
Kommunikations- und Deeskalationsseminare	werden im ersten Schritt den am stärksten gefährdeten Fachdiensten angeboten
Schulung der interkulturellen Kompetenz	in Planung
Seminare zur Stressbewältigung	werden im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung regelmäßig angeboten
Seminare zu Selbst- und Nothilferechten	in Planung
Seminare zur Selbstverteidigung	werden im KOD regelmäßig und oft angeboten
Seminare für Führungskräfte zu Sicherheit und Prävention	Führungskräfte werden von der Fachkraft für Arbeitssicherheit und auf Wunsch von der Polizei beraten

---

Schulung zum Umgang mit Social Media (privat)	in Planung
<b>Checkliste zur Gefährdungsbeurteilung</b>	vorhanden

Fazit: Die in der Studie benannten Handlungsfelder werden bei der Stadt Remscheid bereits umgesetzt bzw. sind in Bearbeitung. Die Einführung des von den Autoren/innen der Studie entwickelten Erhebungsbogens kann zukünftig wichtige Hinweise geben, wo es zu gefährlichen Situationen kommt bzw. kommen kann.

Mast-Weisz  
Oberbürgermeister