

Sachverhalt:

Mitarbeiter der kommunalen Verwaltung, deren Tätigkeit mit besonders viel Bürgerkontakt und potenziell konfliktreichen Angelegenheiten verbunden ist, müssen sich immer wieder mit tendenziell bedrohlichen Situationen auseinandersetzen. Der sich immer mehr abzeichnende gesellschaftliche Wohlstandsverlust, kommunale Einsparungen und bundespolitische „Reformen“ tragen möglicherweise mit dazu bei, dass sich Konflikte im Bürgerkontakt künftig noch weiter häufen werden.

Frage:

Auf welche Weise trägt die Stadtverwaltung für den Schutz ihrer Mitarbeiter Sorge, insbesondere jener, deren Tätigkeit mit viel Bürgerkontakt und potenziell konfliktreichen Angelegenheiten verbunden ist?

Antwort:

Die Stadtverwaltung misst dem Schutz ihrer Beschäftigten einen hohen Stellenwert bei, insbesondere in Arbeitsbereichen mit regelmäßigem Bürgerkontakt sowie potenziell konfliktträchtigen Sachverhalten. Zum Schutz der Mitarbeitenden werden verschiedene präventive, organisatorische, technische und bauliche Maßnahmen umgesetzt:

Präventive und organisatorische Schutzmaßnahmen vor Ort:

- Die sicherheitsorientierte Gestaltung von Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr wird regelmäßig im Rahmen von Begehungen sowie bei der Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen unter Beteiligung der Beschäftigten überprüft und bei Bedarf angepasst.
- Im Rathaus unterstützt ein Sicherheitsdienst die Aufrechterhaltung der Sicherheit für Mitarbeitende und Besucher.
- Bei Terminen mit potenziell konfliktträchtigen oder herausfordernden Bürgerinnen und Bürgern werden vorsorglich Kolleginnen und Kollegen oder der Sicherheitsdienst hinzugezogen.
- Bei vorhersehbar kritischen Gesprächen werden die Polizei oder das Ordnungsamt (Kommunaler Ordnungsdienst (KOD) / Stadtwache (StWa)) vorab informiert; entsprechende Gespräche finden sodann unter Hinzuziehung der Ordnungsbehörden oder des Sicherheitsdienstes statt.
- Externe Beratungsstellen (wie das Kinderschutzhaus) haben bei einer erwarteten Gefährdungslage die Möglichkeit, behördliche Gespräche in die Räumlichkeiten des Neuen Rathauses zu verlegen, da dort die vollständigen Sicherheitsstrukturen greifen.
- In geeigneten Bereichen werden die Zwischentüren der Büros grundsätzlich offengehalten, um im Notfall oder bei sich anbahnenden Konfliktsituationen eine schnelle kollegiale Unterstützung zu gewährleisten.
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der StaWa und des KOD erhalten neben einheitlicher Dienstkleidung eine persönliche Schutzausstattung (u.a. ballistische Schutzweste, Einsatzstock, Pfefferspray) und sind verpflichtet, regelmäßig am angebotenen Dienstsport sowie an Deeskalations- und Einsatztrainings teilzunehmen.

- Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verkehrsüberwachung wird zurzeit die Ausweitung persönlicher Schutzausrüstung geprüft und getestet. Das Personal wird zudem zusätzlich zu den verwaltungsweiten Angeboten im Hinblick auf Deeskalation und Eigensicherung sensibilisiert und geschult.

Technische Sicherheitssysteme:

- Für akute Gefährdungssituationen stehen Notrufmöglichkeiten zur Verfügung. Mitarbeitende können jederzeit spontan über eine etablierte Tastenkombination am Telefon oder über Tastatur-Kurzbefehle die Stadtwache alarmieren.
- Im Neuen Rathaus steht die Infrastruktur einschließlich des direkten Notfall-Alarms der Stadtwache zur Verfügung.

Umgang mit Vorfällen (Rechtliche Konsequenzen und Nachsorge):

- Für den Umgang mit Bedrohungs- und Gefahrensituationen bestehen Alarm- und Handlungskonzepte.
- Übergriffige Bürgerinnen und Bürger müssen konsequent mit Strafanzeigen, der Verhängung von Hausverboten sowie – in Zusammenarbeit mit den Strafverfolgungsbehörden – mit polizeilichen Gefährderansprachen zur Vermeidung von Wiederholungstaten rechnen.
- Für Betroffene von Gewalt-, Bedrohungs- oder Übergriffssituationen steht ein geregeltes Meldeverfahren zur Verfügung. Zur psychologischen Aufarbeitung und Nachsorge bieten die Teamleitungen zeitnah Dienst- und Teambesprechungen sowie strukturierte Supervisionsangebote an. Bei Bedarf erfolgt eine direkte Vermittlung an die Traumaambulanz.
- Darüber hinaus hat die Stadtverwaltung eine Grundsatzerklärung gegen Gewalt verabschiedet und setzt damit ein klares Zeichen für Respekt, Wertschätzung und den Schutz ihrer Beschäftigten.

Durch die Verknüpfung dieser Maßnahmen wird das Ziel verfolgt, das Risiko von Übergriffen im Rahmen des Möglichen systematisch zu minimieren.

Zusatzfrage 1:

In welcher Weise wird in der praktischen Aus- und Weiterbildung von Mitarbeitern auf diese Problematik eingegangen, abseits der Thematisierung in psychosozialen Trainings im Rahmen des Hochschulstudiums?

Antwort:

Die Stadtverwaltung berücksichtigt die Thematik von Gewalt-, Bedrohungs- und Konfliktsituationen gegenüber Beschäftigten intensiv im Rahmen der praktischen Aus- und Fortbildung:

- Mitarbeitenden mit regelmäßigem Bürgerkontakt werden fortlaufend differenzierte Fortbildungen zu den Themen Gesprächsführung, Deeskalation und zum generellen Umgang mit Gewalt angeboten.
- Das Fortbildungsangebot wird bedarfsorientiert durch Inhouse-Schulungen erweitert; aktuell werden beispielsweise Veranstaltungen zum Thema „Basiswissen psychische

Erkrankungen“ durchgeführt, um die Handlungssicherheit im Umgang mit herausfordernden Personengruppen zu stärken.

- Im Ordnungsamt (KOD / StaWa) wird ergänzend ein regelmäßiges verpflichtendes Deeskalations- und Einsatztraining durchgeführt.
- Sicherheitsrelevante Fragestellungen sowie angemessene Verhaltensweisen in Konflikt- und Krisensituationen werden zudem im Rahmen regelmäßiger Sicherheitskonferenzen (beispielsweise im Gesundheitsamt) sowie durch die kontinuierlichen Unterweisungen der Beschäftigten durch die jeweiligen Führungskräfte thematisiert.

Zusatzfrage 2:

Welche Erkenntnisse liegen der Stadtverwaltung darüber vor, wie oft es in welchen Behörden zu potenziell bedrohlichen Situationen im Kontakt zwischen Mitarbeitern und Bürgern kommt?

Antwort:

Seit März 2023 haben die Beschäftigten der Stadt Bielefeld die Möglichkeit, Gewaltvorfälle durch externe Dritte mittels eines standardisierten Meldevordrucks beim Betrieblichen Gesundheitsschutz anzuzeigen.

Die gemeldeten Vorfälle werden statistisch erfasst. Sofern erforderlich, werden den betroffenen Beschäftigten weitergehende Unterstützungs- und Hilfsangebote vermittelt.

Die Klassifizierung der Vorfälle erfolgt nach dem Aachener Modell (sh. Abbildung 1); erfasst werden dabei bereits Ereignisse ab Stufe 1.



Abbildung 1 Gewaltstufen nach dem Aachener Modell

Die Entwicklung der insgesamt gemeldeten Gewaltvorfälle stellt sich wie folgt dar:

	2023	2024	2025
Stufe 1	39	36	34
Stufe 2	31	41	30
Stufe 3	1	9	9
Summe	71	86	73