

## **Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung öffentlicher Teil**

<b>Gremium</b>	<b>Datum</b>
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	05.11.2012

**Beantwortung der Anfrage gem. § 4 Geschäftsordnung des Rates**

**Anfrage der CDU-Fraktion vom 10.10.2012 (Vorlage AN/1623/2012)**

**Schutz der städtischen Bediensteten vor Übergriffen**

**Zu 1: Welche Aufgabenfelder sind aus Sicht der Verwaltung mit einem besonderen (Gefährdungs-)Risiko für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbunden?**

Ein besonderes Konfliktpotenzial wird in den Aufgabenfeldern angetroffen, in denen aufgabenbedingt unzufriedene Kundinnen und Kunden auf Personal stoßen, das keinen oder nur geringen Entscheidungsspielraum hat. Eine erhöhte Unzufriedenheit entsteht insbesondere in den Bereichen, in denen das Verwaltungshandeln als belastend bzw. als nicht den vorliegenden Bedürfnissen entsprechend empfunden wird (z. B. Ordnung und Verkehr, Soziales, Jugend). Je nach emotionaler Betroffenheit kann aus dem Konfliktpotenzial dann eine Gefährdung werden.

**Zu 2. In welchen Arbeitsbereichen (z.B. Ausländeramt, Politessen, Ordnungskräfte im Außendienst, Vollziehungsbeamte der Stadtkasse) sind der Verwaltung Übergriffe auf das dort tätige Personal bekannt?**

Dezidierte Daten hinsichtlich tatsächlicher verbaler und körperlicher Übergriffe auf das städtische Personal liegen dem Personal- und Organisationsamt nicht vor, werden aber zurzeit bei den einzelnen Dienststellen erhoben. Es ist jedoch davon auszugehen, dass insbesondere der Außendienst des Amtes für öffentliche Ordnung (Verkehrsüberwachung, Ordnungsdienst), die Bezirksjugend- und Bezirkssozialämter sowie der Ausländerbereich einem höheren Gefahrenrisiko unterliegen. Zentral für alle Dienststellen hat das Personal- und Organisationsamt im Jahr 2012 bisher 14 Strafanzeigen gestellt. Diese ausnahmslos wegen Beleidigungen; nicht aber wegen körperlicher Übergriffe.

Der Ordnungs- und Verkehrsdienst hat 34 Strafanzeigen erstattet. Körperliche Übergriffe auf das städtische Personal sind dort jährlich ca. drei - bis fünfmal – teilweise in massiver Art – zu verzeichnen.

**Zu 3. Welche Vorbereitungen und laufenden Hilfestellungen erhalten die Bediensteten für die Erledigung ihrer Aufgabe?**

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird präventiv eine Vielzahl von speziellen Seminaren angeboten:

- Konfliktprävention und Gefahrenabwehr im Außendienst
- Konfliktprävention und Gefahrenabwehr im Innendienst
- Konflikt- und Kommunikationstraining: Probleme aktiv und kreativ lösen
- Konfliktmanagement für Frauen
- Konstruktiver Umgang mit Kritik

Darüber hinaus werden Seminare zu den Themenkomplexen „Kommunikation“ und „Kundenkontakt“ angeboten, in denen neben anderen Inhalten auch die Auswirkungen von Stimme, Körpersprache, innerer Haltung und Wortwahl auf die Kommunikation dargestellt werden.

In Seminaren für Führungskräfte werden je nach Thema und Teilnehmerkreis die Gefahrensituationen, die damit verbundene Fürsorgepflicht und eventuelle präventive Handlungsoptionen besprochen.

Zur Nachsorge der geschilderten Gefahrensituationen, also für den Fall, dass es bereits einen Übergriff gegeben hat, ist derzeit im Bedarfsfalle eine Betreuung durch externe Therapeuten gegeben. Die entstehenden Kosten werden nach Unfallanzeige von der Unfallkasse (Angestellte) oder Unfallfürsorge (Beamte) übernommen.

Für die Zukunft wird zurzeit ein Konzept zur internen psychosozialen Unterstützung (PSU) entwickelt, das sich an entsprechende Konzepte der Feuerwehr und der Polizei anlehnt. Wegen der erforderlichen sorgfältigen Auswahl der hierzu erforderlichen PSU-Ansprechpartnerinnen und -partner und der für diesen Personenkreis notwendigen Ausbildung ist mit dem Ersteinsatz Anfang 2014 zu rechnen.

#### **Zu 4. *Wie wird verwaltungsseitig für einen höchstmöglichen Sicherheitsstandard Sorge getragen?***

Das Personal des Ordnungs- und Verkehrsdienstes im Außendienst ist mit Dienst- und Schutzkleidung, Pfefferspray und Handschellen ausgestattet. Für spezielle Einsatzszenarien – z. B. Demonstrationen – stehen außerdem Sicherheitswesten zur Verfügung.

Darüber hinaus wird sowohl das Personal im Umgang speziell mit Konfliktsituationen – aber auch mit dem vorrangigen Ziel „Eigenschutz“ - geschult, als auch die Vorgesetzten im Verhalten gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die Konfliktsituationen bereits gegenüberstanden.

Ausschließlich für diesen Kreis wird eine psychologische Betreuung durch die hierin geschulten Kräfte der Berufsfeuerwehr angeboten. Die Unterstützung kann aus Kapazitätsgründen nur in diesem begrenzten Bereich erfolgen. Die Erfahrungen hiermit sind sehr positiv.

Innerhalb der Verwaltungsgebäude sind in den Bereichen, in denen vermehrt ein Konfliktpotenzial zu erwarten ist, die Büroräume –soweit baulich möglich- weitestgehend mit Zwischentüren ausgestattet. Hiermit soll auch im Gefahrenfall eine schnelle Hilfestellung durch Kolleginnen und Kollegen gewährleistet werden. Daneben werden in Einzelgebäuden (bspw. Stadthaus Deutz, Kalk-Karree, Bezirksrathäuser Kalk und Mülheim) Wachdienste eingesetzt.

Innerhalb der Bezirkssozialämter und teilweise im Ausländerbereich besteht die Möglichkeit, eine Notfallmeldung über den PC abzusetzen. Entsprechende Alarmierungen werden bei den benachbarten Kolleginnen und Kollegen auf ihren Bildschirmen angezeigt.

Weitergehende Maßnahmen -beispielsweise eine dauerhafte Videoüberwachung, Metalldetektoren etc.- scheiden bei öffentlichen Gebäuden wegen entgegenstehender gesetzlicher Vorschriften oder aus Opportunitätsgründen aus.