

Öffentliche **Beschluss**vorlage

Vorlagen-Nr.:
<b>V/0034/2018</b>
Auskunft erteilt: Frau Dierkes
Ruf: 492-1185
E-Mail: Dierkes@stadt-muenster.de
Datum: 16.01.2018

Betrifft

Sicherheit am Arbeitsplatz: Die Stadt Münster schützt ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Beratungsfolge

30.01.2018 Ausschuss für Personal, Organisation, Sicherheit, Ordnung  
und E-Government

Bericht

**Beschlussvorschlag:**

I. Sachentscheidung:

1. Der Ausschuss nimmt den Bericht zu den Gewaltvorfällen gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung aus den vergangenen drei Jahren und zu den zur Erhöhung der Sicherheit ergriffenen Maßnahmen zur Kenntnis.  
Der Ausschuss wird jährlich über die aktuelle Entwicklung informiert.
2. Der Antrag der SPD-Fraktion Nr. A-R/0049/2017 ist damit erledigt.

**Begründung:**

„Gewalt gegen Beschäftigte und Kunden der Stadtverwaltung Münster wird nicht toleriert.“ Diese Aussage ist Bestandteil der Grundsatzerklärung, die der Oberbürgermeister und der Personalrat im Oktober 2013 abgegeben haben. Darin verpflichtet sich die Stadt Münster, alle notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um das Auftreten von Gewalt und Gefährdungen von Beschäftigten, Kunden und allen anderen Personen in ihrem Verantwortungsbereich zu vermeiden.

Die Grundsatzerklärung gegen Gewalt wird ergänzt durch die in Zusammenarbeit mit der Polizei erarbeitete Handlungsempfehlung zum Thema „Gewalt am Arbeitsplatz“. Diese Handlungsempfehlung hat den Charakter einer Geschäftsanweisung (GA Gewalt) und ist für alle Ämter und Einrichtungen der Stadtverwaltung gültig. Sie stellt die verbindliche Grundlage zum Umgang mit Gewalt dar und enthält Hinweise und Maßnahmen, wie Gewalthandlungen am Arbeitsplatz vermieden werden können (z.B. Hinweise zu Möblierung der Büros, Zimmerbelegung und organisatorischen Maßnahmen), was im Falle von Gewalthandlungen zu tun ist und welche Nachsorgeangebote bestehen.

Die GA Gewalt regelt u.a., dass jeder Übergriff ab einer bestimmten Gewaltstufe zu melden und eine Strafanzeige zu erstatten ist. Für den Zeitraum 2015 – 2017 sind die gemeldeten Gewaltvorfälle und die erteilten Hausverbote in der nachfolgenden Übersicht dargestellt.

Dezernat / Amt / Einrichtung	Gewaltvorfälle *1			Hausverbote *2		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015
20 Amt für Finanzen und Beteiligungen	3	1	1	2	-	1
32 Ordnungsamt	10	5	3	-	2	-
33 Amt für Bürger- und Ratsservice	2	-	-	2	-	-
36 Rechts- und Ausländeramt	1	-	-	-	1	-
37 Feuerwehr	25	11	4	-	-	-
40 Amt für Schule und Weiterbildung	-	-	1	-	-	-
41 Kulturamt	1	-	-	-	-	-
50 Sozialamt	9	5	1	6	7	6
53 Amt für Gesundheit, Veterinär- und Lebensmittelangelegenheiten	1	1	2	-	-	-
59 Jobcenter Münster	3	3	4	24	21	13
62 Vermessungs- und Katasteramt	-	1	-	-	-	-
67 Amt für Grünflächen, Umwelt und Nachhaltigkeit	-	1	-	-	-	-
AWM	2	2	4	-	-	-
Dez. OB/1	1	-	1	-	-	-
Stadthaus 1	-	-	-	-	-	1
<b>insgesamt</b>	<b>60</b>	<b>30</b>	<b>21</b>	<b>34</b>	<b>31</b>	<b>21</b>
Anzahl Mitarbeiter/-innen weiblich/männlich	95 24/71	47 12/35	22 7/15			

\*1 Gewaltvorfälle ab Stufe 3 entsprechend GA Gewalt

\*2 Hausverbote, die neu in dem Jahr beantragt wurden. Bestehende Hausverbote aus dem Vorjahr sind nicht enthalten.

Die Übersicht zu den Gewaltvorfällen zeigt, dass Mitarbeiter/innen aus den unterschiedlichsten Verwaltungsbereichen mit Gewalt und respektlosem Verhalten konfrontiert werden. Vor allem aber ist ein deutlicher Anstieg der gemeldeten Gewaltvorfälle zu verzeichnen, dasselbe gilt für die Zahl der Hausverbote. Insbesondere die Beschäftigten der Feuerwehr treffen bei ihren Einsätzen im Rettungsdienst vermehrt auf aggressive und gewaltbereite Personen bzw. Patienten. In vielen Fällen kann nur durch die Unterstützung der Polizei eine ausreichende Behandlung und ein sicherer Transport erreicht werden. Die zu beobachtende Verrohung und Respektlosigkeit scheint als Entwicklung der letzten Jahre auch für andere Städte zuzutreffen.

Um das Ziel gewaltfreier Arbeitsplätze zu erreichen und die Beschäftigten vor Gewalt zu schützen wurden und werden verschiedene Maßnahmen bei der Stadt Münster durchgeführt:

- Im sog. „Notfallordner“ sind Informationen zum Thema Gewalt am Arbeitsplatz (Prävention und Nachsorge) zusammengefasst. Der Notfallordner steht in jedem Amt und jeder Fachstelle in besonders gefährdeten Bereichen den Beschäftigten zur Verfügung. Zusätzlich sind die Inhalte des Notfallordners im IntraNet eingestellt.
- Alarmsysteme direkt am Arbeitsplatz sind in publikumsintensiven Ämtern bereits seit Jahren installiert.
- Private Sicherheitsdienste sind in verschiedenen Ämtern zum Schutz der Beschäftigten aber auch der Kunden eingesetzt.
- Das Fortbildungsprogramm bietet den Beschäftigte zahlreiche Seminare zum professionellen Umgang mit „schwierigen“ Menschen, aggressivem Verhalten und Beschwerden an. Seminare zum Kommunikations- und Deeskalationstraining einschließlich Schutztechniken sind seit Jahren Bestandteil der Fortbildung.
- Mitarbeiter/-innen, die in ihren Ämtern und Einrichtungen für den Bereich Gewaltschutz verantwortlich sind, werden als Multiplikatoren gezielt zum Thema Gewalt geschult.
- Die betriebliche Sozialberatung bietet Beschäftigten, die Gewalt an ihrem Arbeitsplatz erfahren haben, ein Informations- und Beratungsgespräch an. Die Beschäftigten der Feuerwehr werden vom PSU-Team (Psycho-Soziale-Unterstützung) der Feuerwehr nach Gewaltvorfällen und psychisch belastenden Einsätzen unterstützt. Eine weitergehende psychologische Unterstützung oder eine Supervision wird Beschäftigten bei Bedarf ermöglicht.
- Die Sicherheitsingenieure der Stadtverwaltung bieten eine individuelle Beratung zu Sicherheitsfragen an.

Im Verwaltungsvorstand wird jährlich vom Personal- und Organisationsamt über die gemeldeten Gewaltvorfälle bei der Stadt Münster berichtet.

Damit der Schutz und die Sicherheit von Mitarbeitern/innen und Kunden/innen der Stadtverwaltung fortlaufend verbessert werden kann, sind mögliche neue Maßnahmen zur Gewaltprävention kontinuierlich zu prüfen und umzusetzen.

In Vertretung

gez.  
Wolfgang Heuer  
Stadtrat

**Anlage:**  
Ratsantrag Nr. A-R/0049/2017