



Personal- und  
Organisationsamt

## Öffentliche **Berichtsvorlage**

**Ihr/e Ansprechpartner/in:**

Marie Louise Franke

Telefon: 492-1185

FrankeML@stadt-  
muenster.de

Betrifft

Bericht über Gewaltvorfälle am Arbeitsplatz bei der Stadt Münster 2022

Beratungsfolge

09.03.2023	Ausschuss für Gleichstellung	Bericht
14.03.2023	Ausschuss für Personal, Digitalisierung, Organisation, Sicherheit und Ordnung	Bericht

### **Bericht zu Gewaltvorfällen bei der Stadt Münster 2022**

Die Stadt Münster arbeitet seit mehreren Jahren an der Sensibilisierung der Mitarbeitenden für den Umgang mit Gewaltvorfällen am Arbeitsplatz. Entsprechend dem Grundsatz „Null Toleranz gegenüber Gewalt“ sind alle Mitarbeitenden aufgerufen einen Gewaltvorfall am Arbeitsplatz zu melden. Durch eine Gewaltmeldung können Maßnahmen der Nachsorge angestoßen werden, die Meldungen dienen aber auch als Datengrundlage für die Auswertung in diesem Bericht.

In 2022 wurden insgesamt 61 Vorfälle aus den Ämtern und Einrichtungen gemeldet. Nachdem in den Jahren bis 2019 mit insgesamt 93 Vorfällen ein deutlicher Anstieg der Gewaltvorfälle verzeichnet wurde, haben sich die Meldungen in den letzten 3 Jahren auf einem ähnlichen Niveau eingependelt (Abb. 1).

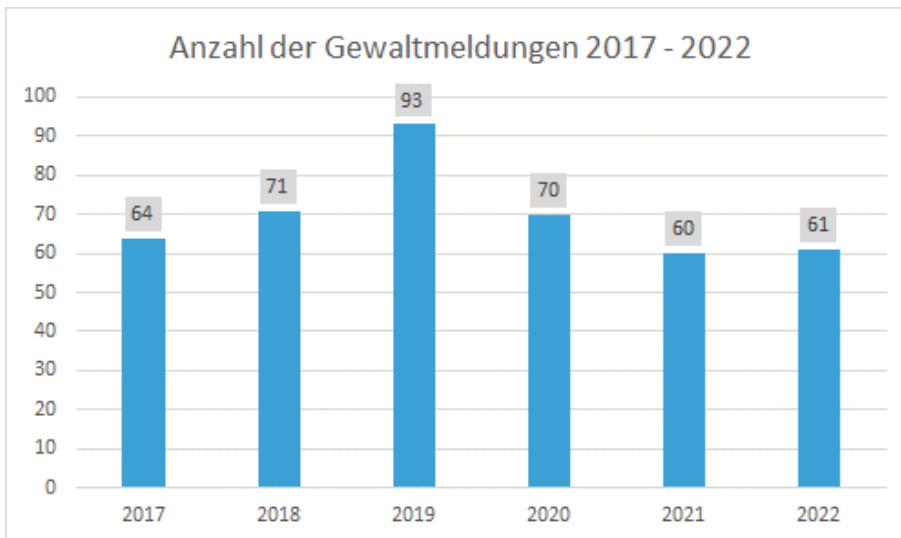


Abb. 1: Entwicklung der Anzahl der Gewaltmeldungen von 2017 bis 2022 in absoluten Zahlen

In den Jahren 2020 und 2021 lag die Vermutung nahe, dass die gesunkenen Vorfälle mit den veränderten Rahmenbedingungen der Corona-Pandemie zusammenhingen, wie z.B. der vermehrte Einsatz von Sicherheitsdiensten zur Einhaltung der Corona-Schutzverordnung sowie eine weitgehende Steuerung der Bürger\*innen über Terminvergaben. Diese Veränderungen wurden zum Teil verstetigt. Sowohl im Stadthaus 1 als auch im Stadthaus 2 sind Sicherheitsdienste für die Zugangssteuerung eingesetzt. Ebenso werden für verschiedene Services dauerhaft Online-Terminvergaben genutzt. Zudem steigt die Zahl an Online-Services. Dies legt die Vermutung nahe, dass diese Maßnahmen zu einer Begrenzung der Vorfälle beigetragen haben.

Insgesamt waren im Jahr 2022 Mitarbeitende aus 12 Ämtern und Einrichtungen von einem Gewaltvorfall betroffen (Abb. 2). Im Sozialamt sowie im Ordnungsamt ereigneten sich jeweils 14 der gemeldeten Vorfälle und damit die meisten der gesamten Stadtverwaltung. Zudem wurden 9 Vorfällen von der Feuerwehr gemeldet. Diese drei Ämter waren auch in den Vorjahren am stärksten von Gewaltvorfällen betroffen. Im Ordnungsamt kamen die Meldungen ausschließlich aus dem Kommunalen Ordnungsdienst und bei der Feuerwehr ausschließlich aus dem Rettungsdienst.

Nachdem aus der Stadtbücherei in den Jahren 2019 und 2020 mehrere Vorfälle gemeldet wurden, sind in den letzten 2 Jahren keine Meldungen mehr eingegangen.

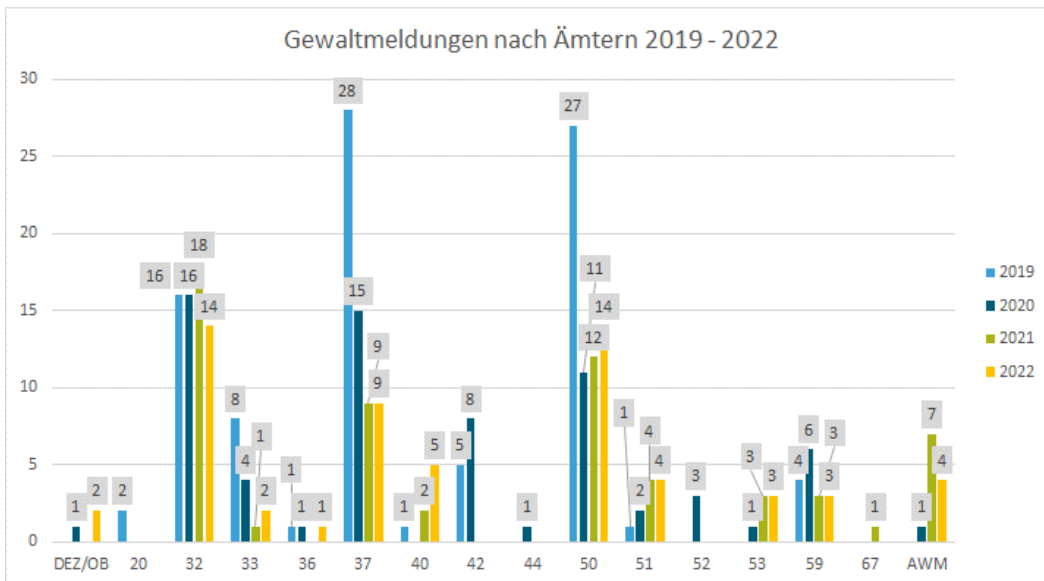


Abb. 2: Gewaltmeldungen in 2022 nach Ämtern im Zeitvergleich – absolute Zahlen

Wie bereits in den Vorjahren wurden auch in 2022 aus dem Amt für Bürger- und Ratsservice, dem Amt für Migration und Integration, dem Amt für Kinder, Jugendliche und Familien und aus dem Jobcenter nur wenige Gewaltvorfälle gemeldet. Dies überrascht, da aufgrund der publikumsintensiven Tätigkeiten aus diesen Ämtern vermehrte Vorfälle vermutet werden. Es bleibt offen, ob der Einsatz von Sicherheitsdiensten in den Stadthäusern 1 und 2 durch die vorbeugende Wirkung zu der geringen Zahl der Vorfälle beigetragen hat oder ob aus diesen Ämtern nur ein kleiner Anteil der Vorfälle gemeldet wird.

Insgesamt waren 72 Mitarbeitende von einem Gewaltvorfall betroffen. Bei einer Betrachtung der Gewaltmeldungen pro Amt in Relation zur Anzahl der Mitarbeitenden hat das Ordnungsamt den höchsten Wert (Abb. 3). 7,5% der Mitarbeitenden waren hier im letzten Jahr von einem Gewaltvorfall betroffen. Im Sozialamt waren es 5,7% der Mitarbeitenden. Wie im Vorjahr waren bei der Feuerwehr 2,1% betroffen. Trotz der vergleichsweise zahlreichen Gewaltmeldungen relativiert sich die Zahl durch der vielen Mitarbeitenden.

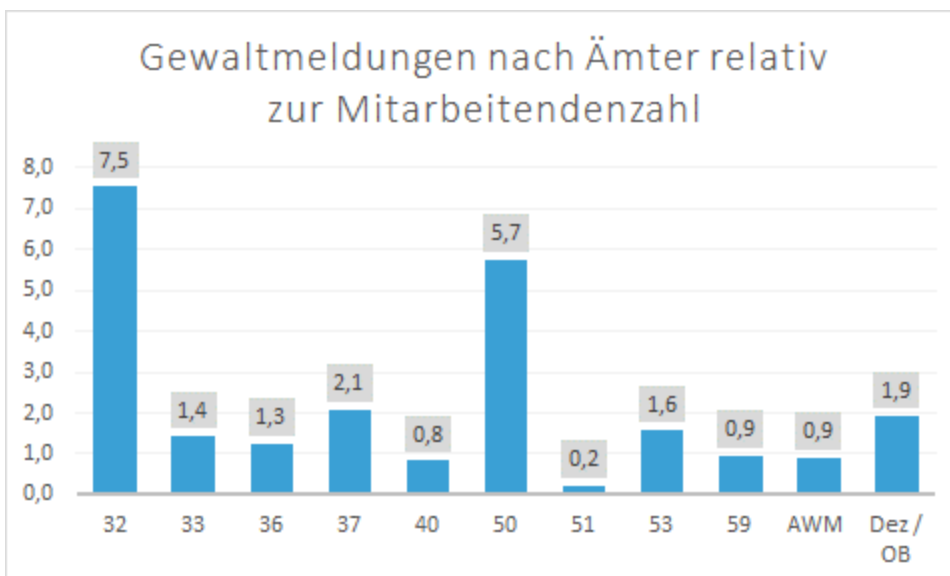


Abb. 3: Gewaltmeldungen nach Ämtern relativ zur Mitarbeiterzahl – in Prozent

Zu den 72 Betroffenen gehören 22 Frauen und 41 Männer (Abb. 4). Die Tendenz, dass deutlich mehr Männer als Frauen von Gewaltvorfällen betroffen waren, entspricht den Vorjahren. Insbesondere im Ordnungsamt und bei der Feuerwehr sind deutlich mehr Männer als Frauen beschäftigt und dadurch

auch von Gewalt betroffen. Im Gesundheits- und Veterinäramt gehören ausschließlich Frauen zu den Opfern von Gewalt. Im Sozialamt fällt wie bereits im Vorjahr auf, dass mehr Frauen in einem Vorfall betroffen waren. Hier wird vermutet, dass der Grund in der höheren Anzahl an weiblichen Mitarbeitenden liegt. Eine Schwerbehinderung lag wie im Vorjahr bei keinem der betroffenen Mitarbeitenden vor.

Ergänzend zum Geschlecht der betroffenen Mitarbeitenden wurde auch das Geschlecht der Täter\*innen dokumentiert. Von 76 Täter\*innen waren 68 männlich und 8 weiblich. Der überwiegend männliche Anteil unter den Täter\*innen wurde auch in den Vorjahren beobachtet.

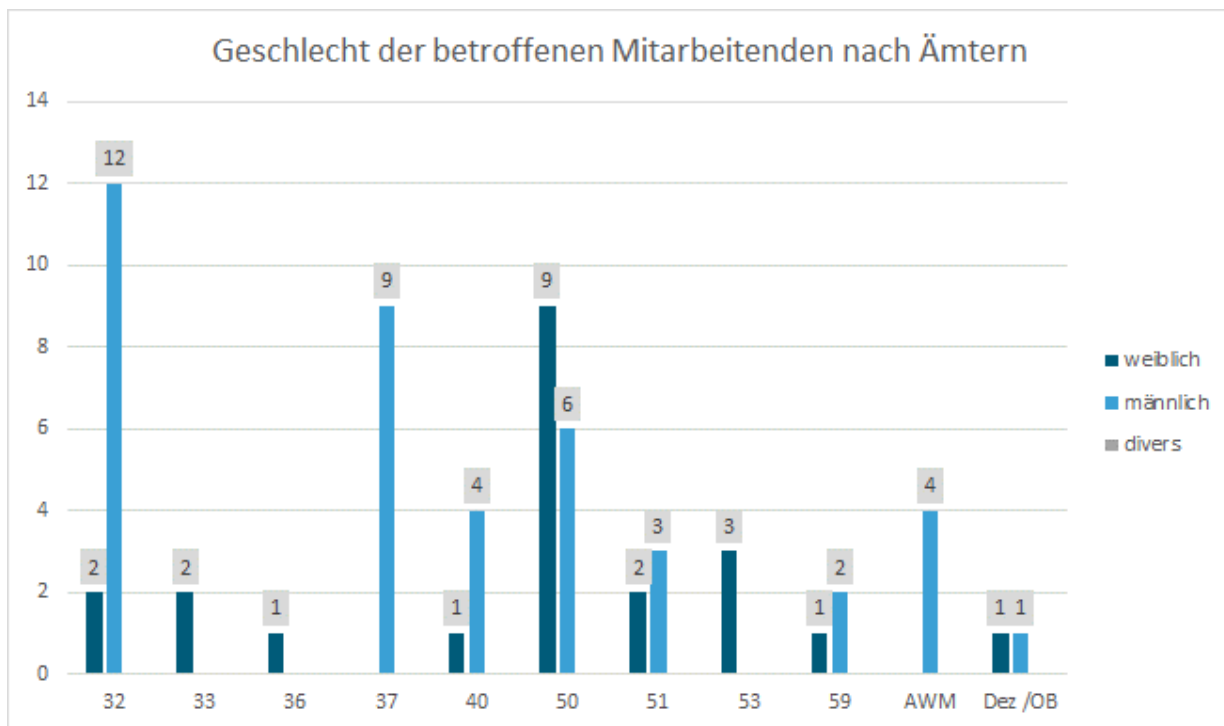


Abb. 4: Gew altmeldungen in 2022 nach Geschlecht und Ämtern in absoluten Zahlen

In der GA „Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz – Handlungsempfehlung für die Stadtverwaltung Münster“ wird Gewalt in 5 Stufen unterteilt, von der Stufe 1 „Kontroverse Gesprächssituation“ bis zur Stufe 5 „Geiselnahme, Amoklauf“. Die Gewaltmeldungen werden diesen Stufen zugeordnet. Von den 61 Gewaltmeldungen entsprechen 44 Vorfälle der Stufe 4 „Körperverletzung, Nötigung, Bedrohung, Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung von Straftaten“ (Abb. 5). Weitere Beispiele für Vorfälle der Stufe 4 sind Körperverletzung, Anspucken, Anschreien aus kürzester Distanz, anonyme Drohbriefe sowie Beleidigung. Neben einem Fall mit einer Sachbeschädigung wurden zudem 16 Vorfälle als „Unangepasstes Sozialverhalten“ eingestuft (Stufe 2). Zu dieser Kategorie gehören z.B. distanzloses Verhalten, wie Duzen, verbale Aggressionen sowie die Weigerung, ein bestimmtes gefordertes Verhalten auszuführen, aber auch sexuelle Belästigungen, z. B. anzügliche Witze oder Bemerkungen über das Aussehen.

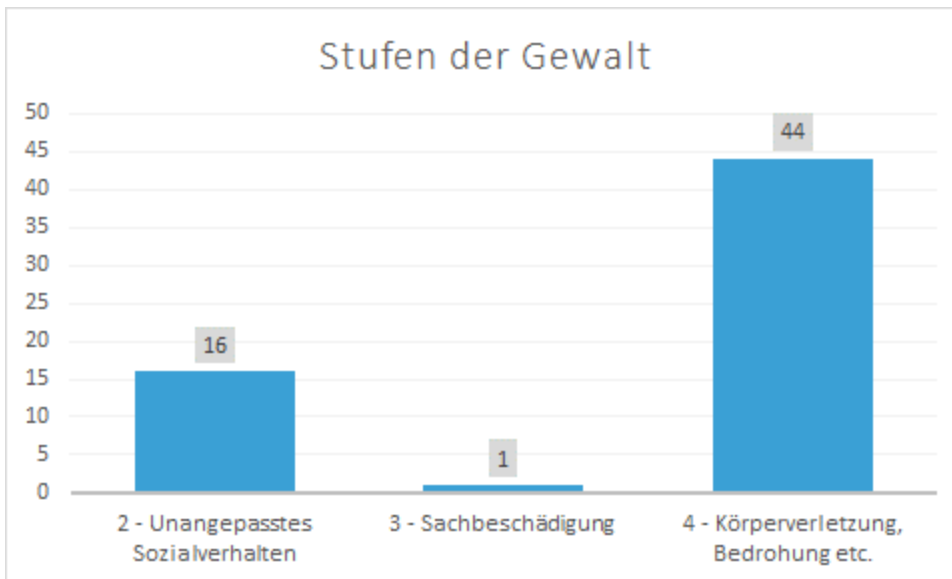


Abb. 5: Gewaltmeldungen in 2022 nach Stufen der Gewalt – absolute Zahlen

Im zweiten Jahr in Folge wurde dokumentiert, ob ein Vorfall in einem sexistischen, homophoben, rassistischen oder ableistischen Zusammenhang stand. In 2022 wurde die Gewaltmeldung aufgrund eines Vorfalls mit einer antisemitischen Äußerung zudem um ein Feld ergänzt, in dem angegeben werden kann, ob die Tat in einem antisemitischen Kontext bestand.

Im letzten Jahr standen 9 Vorfälle in einem sexistischen Zusammenhang (Abb. 6). Diese Vorfälle wurden alle verbal durch Männer verübt. Drei Vorfälle mit sexistischen Äußerungen wurden gegenüber Mitarbeitenden aus dem Ordnungsamt geäußert, 2 im Amt für Bürger- und Ratservice sowie jeweils ein Vorfall bei der Feuerwehr, im Gesundheits- und Veterinäramt, im Jobcenter sowie im Bereich der Dezernenten. Zudem wurde bei 3 Fällen ein rassistischer Hintergrund und zweimal ein antisemitischer Kontext gemeldet. Ein homophober oder ableistischer Hintergrund wurde nicht festgestellt.

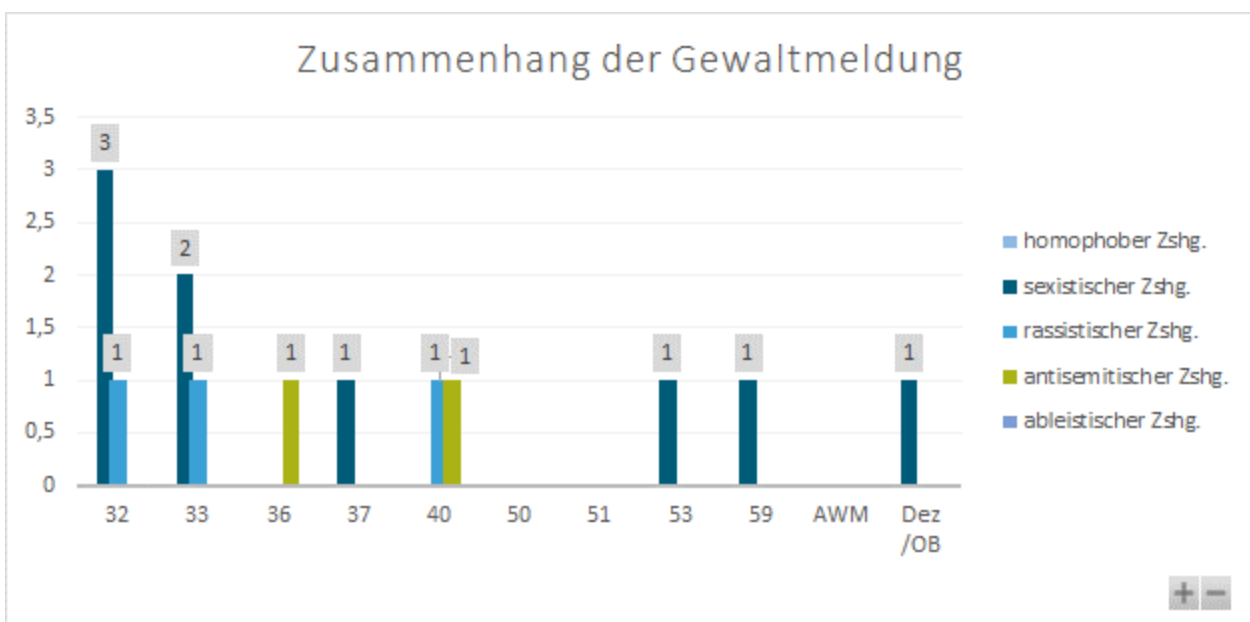


Abb. 6: Gewaltmeldungen nach Ämtern mit homophoben, sexistischen, rassistischen, antisemitischen oder ableistischen Zusammenhang

Zusätzlich zu den 61 Gewaltmeldungen wurden 3 Vorfälle gemeldet, die als Sonderfälle eingestuft wurden und daher nicht in die Statistik aufgenommen wurden. In der Geschäftsanweisung „Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz – Handlungsempfehlungen für die Stadtverwaltung Münster“ geht es um

Gewalt von Bürger\*innen gegenüber städtischen Mitarbeitenden. Die 3 Sonderfälle entsprechen nicht diesem Kriterium. Dabei geht es um einen beobachteten Suizid, einen Vorfall zwischen einem Vorgesetzten und einem Mitarbeiter sowie um einen Vorfall gegen einen Sicherheitsdienstmitarbeiter.

In der GA „Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz – Handlungsempfehlung für die Stadtverwaltung Münster“ wird empfohlen, ab einem Gewaltvorfall der Stufe 3 auf dem Dienstweg Strafanzeige oder Strafantrag zu erstatten. In 2022 wurden 21 Strafanträge und Strafanzeigen gestellt. Das Personal- und Organisationsamt hat die Ämter und Einrichtungen dazu aufgefordert darüber zu informieren, ob der/die Täter\*in die Tat eingeräumt hat, ob das Verfahren eingestellt wurde oder ob es zu einem Urteil kam. Da zu Beginn des Jahres 2022 nur wenige Rückmeldungen vorlagen, werden die Ämter und Einrichtung nach einem Vorfall mit einem Schreiben daran erinnert das Personal- und Organisationsamt über den Ausgang des Verfahrens zu informieren. Zu den Vorfällen aus 2022 wurde zu 2 Strafanträgen zurückgemeldet, dass die Verfahren eingestellt wurden, weitere Rückmeldungen liegen bisher nicht vor. Aufgrund der geringen Rückmeldungen wurde über das Intranet erneut daran erinnert das Personal- und Organisationsamt über den Ausgang der Verfahren zu informieren. Ergänzend zu den Strafanträgen und Strafanzeigen wurde in 8 Fällen ein Hausverbot beantragt.

Fortbildungen haben in der Gewaltprävention einen besonders hohen Stellenwert. Im Zentralen Fortbildungsprogramm wurden für 2023 mehrere Fortbildungen neu eingerichtet mit dem Ziel die Mitarbeitenden präventiv zu schulen. Dazu gehören Angebote zum Thema „Deeskalation“ sowie zur „Gewaltfreien Kommunikation“. Zudem gibt es eine Ergänzung durch eine Aufbau-Fortbildung „Herausfordernde Gesprächskontakte“.

In 2022 wurden im Stadthaus 1 und 2 weiterhin Sicherheitsdienste eingesetzt. Sie dienen insbesondere der Steuerung von Terminkund\*innen, zu Beginn des Jahres 2022 gehörte zudem die Einhaltung der Corona-Schutzverordnung zu ihren Aufgaben. Auch bei der Stadtbücherei, den AWM und dem Amt für Grünflächen, Umwelt und Nachhaltigkeit waren Sicherheitsdienste im Einsatz.

Im Januar 2022 wurde in 11 kreisfreien Städten und Kreisen in NRW das „Innovative Melde- und Erfassungssystem“ (IMEG) als Pilotprojekt eingeführt. IMEG ist ein IT-System, mit dem Rettungskräfte der Feuerwehr Übergriffe online melden können. IMEG soll Meldewege vereinfachen und damit zu einer lückenlosen Erfassung der Vorfälle beitragen. Zudem soll die psychosoziale Nachbereitung eines Vorfalls verbessert werden. Die Feuerwehr der Stadt Münster nimmt an dem Pilotprojekt teil. Die Aktivphase des IT-Systems am 31.12.2022 begonnen.

Die Stadt Münster ist dem Präventionsnetzwerkes *#sicherimDienst* beigetreten, das aus dem landesweite Projekt NRW-Initiative „Mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst“ hervorgegangen ist. Das Netzwerk dient als Austausch-Forum zum Thema Gewalt gegen Mitarbeitende am Arbeitsplatz.

Bei der Stadt Münster besteht weiterhin die Absicht eine Gefährdungsdatei einzurichten, in der Personen eingegeben werden, die sich gegenüber Mitarbeitenden mindestens entsprechend der Stufe 2 auffällig verhalten haben. Eine Gefährdungsdatei ist ein Instrument der Gewaltprävention, die dazu dienen soll Mitarbeitende vor einem Vorfall zu schützen.

i.V.  
Wolfgang Heuer  
Stadtrat

**Anlagen:**  
Anlage A

