



Personal- und  
Organisationsamt

26.03.2024

**Ihr/e Ansprechpartner/in:**

Frau Espenkotte  
Telefon: 492-1104  
Espenkotte@stadt-  
muenster.de

## Öffentliche **Berichtsvorlage**

Betrifft

Bericht über Gewaltvorfälle am Arbeitsplatz bei der Stadt Münster 2023

Beratungsfolge

16.04.2024	Ausschuss für Personal, Digitalisierung, Organisation, Sicherheit und Ordnung	Bericht
06.06.2024	Ausschuss für Gleichstellung	Bericht
12.06.2024	Integrationsrat	Bericht

## Bericht

Der Schutz von Mitarbeitenden vor Gewalt ist ein wichtiges und aktuelles Thema. Seit mittlerweile 10 Jahren fordert die Stadt Münster ihre Mitarbeitenden auf, Gewaltvorfälle zu melden. Sinn dieser Meldungen ist auf der einen Seite die Weiterentwicklung von Präventions- und Nachsorgeangeboten, auf der anderen Seite verdeutlicht die Stadt als Arbeitgeberin den Grundsatz „Null Toleranz gegenüber Gewalt“.

Die Meldungen bilden zudem die Grundlage für den vorliegenden Bericht. Nach 3 Jahren, in denen sich die Zahl der gemeldeten Vorfälle auf einem vergleichbaren Niveau von 60 bis 70 Vorfällen bewegten, gab es in 2023 mit insgesamt 114 Vorfällen leider einen erheblichen Anstieg (Abb. 1).

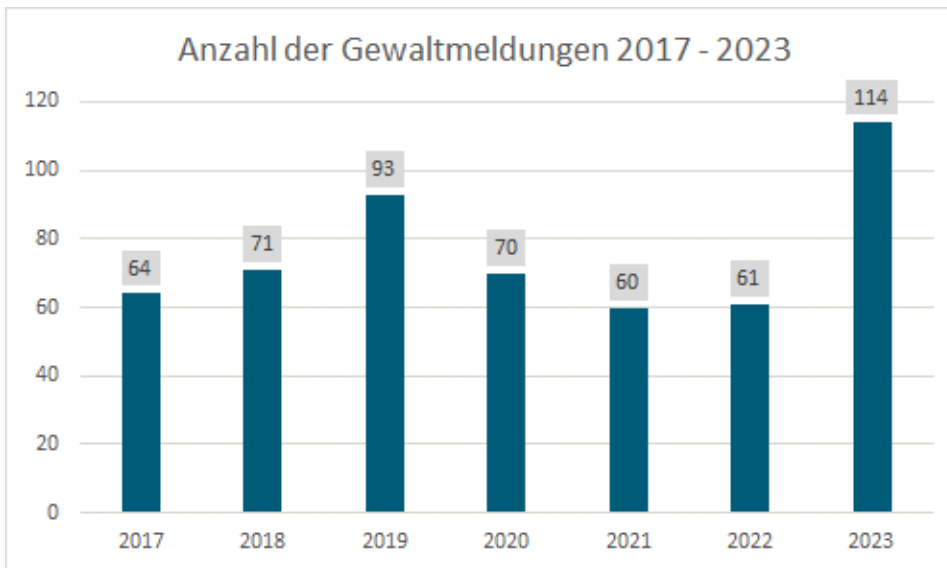


Abb. 1: Entwicklung der Anzahl der Gewaltmeldungen von 2017 bis 2023 in absoluten Zahlen

Dieser auf den ersten Eindruck erschreckende Anstieg an Gewaltmeldungen erklärt sich beim näheren Hinschauen. Ein Blick auf die Gewaltmeldungen nach Ämtern zeigt einen deutlichen Anstieg bei der Feuerwehr, im Jobcenter sowie bei den AWM (siehe Abb. 2). Die Differenz der gemeldeten Vorfälle aus den beiden Ämtern liegt insgesamt bei 46 im Vergleich zum Vorjahr. Dies entspricht weitgehend der gestiegenen Zahl der Vorfälle von insgesamt 53.

Bei der Feuerwehr gab es einen Anstieg von 9 gemeldeten Vorfällen in 2022 auf 30 in 2023, die alle aus dem Rettungsdienst kamen. Am 31.12.2022 wurde das Innovative Melde- und Erfassungssystem (kurz IMEG) im Rettungsdienst der Feuerwehr als Pilotprojekt eingeführt. Über das IT-System können Rettungskräfte Übergriffe online z.B. vom Einsatzort aus melden. Durch den niederschweligen Meldeweg sollen Vorfälle möglichst lückenlos erfasst werden. Zudem soll die psychosoziale Nachbereitung eines Vorfalls verbessert werden. IMEG führt in der Praxis dazu, dass Nachbesprechungen von Vorfällen zeitnaher und lückenlos erfolgen, ebenso werden die betroffenen Mitarbeitenden bei weiteren Nachsorgeangeboten wie z.B. dem Stellen von Unfall- oder Strafanzeige unterstützt. Es bleibt offen, ob es von 2022 zu 2023 einen realen Anstieg der Gewaltvorfälle gab oder der deutliche Unterschied auf das konsequentere Melden von Vorfällen zurückzuführen ist. Die Zahlen zeigen aber deutlich, dass Gewaltvorfälle leider zum Arbeitsalltag der Rettungskräfte gehören. Mit dem psychosozialen Unterstützungsteam hat die Feuerwehr vor Ort Mitarbeitende, die ergänzend zu den direkten Führungskräften zu einem umfassenden Nachsorgeangebot beitragen. Aus einer Vielzahl der Meldungen geht hervor, dass die Täter und Täterinnen alkoholisiert waren. Teilweise wird zudem vermutet, dass eine psychische Störung vorlag.

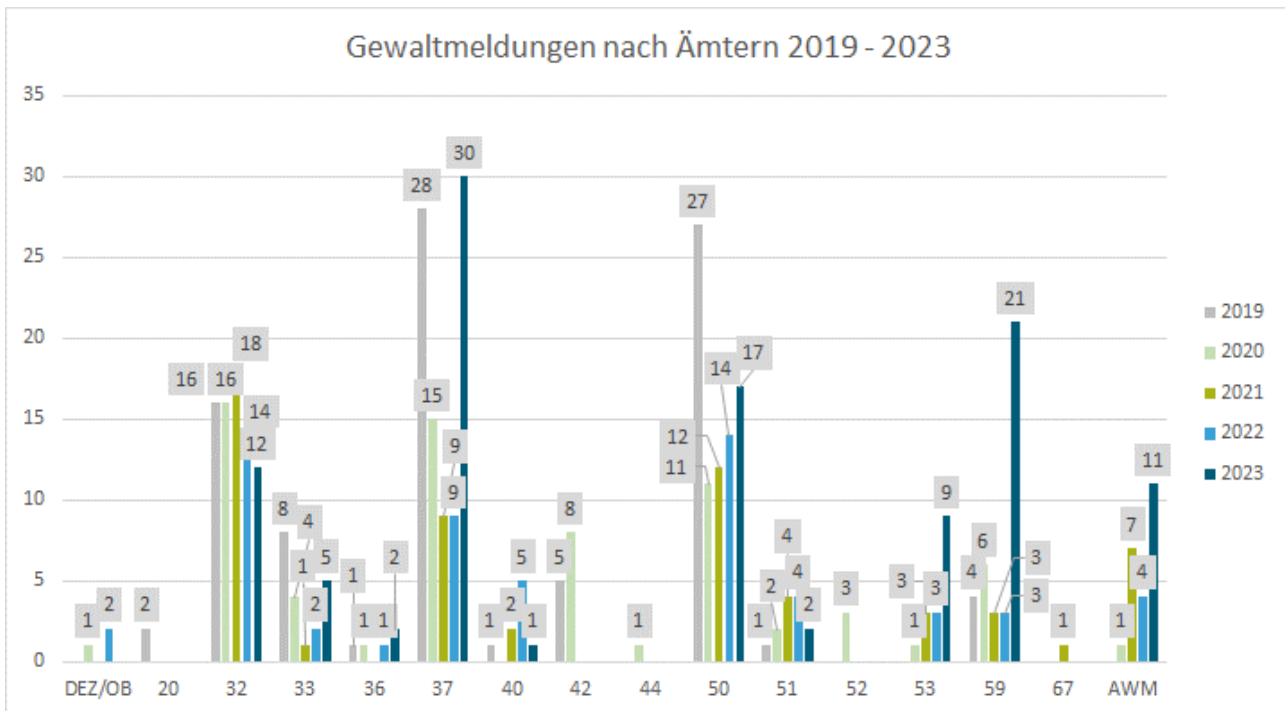


Abb. 2: Gewaltmeldungen in 2023 nach Ämtern im Zeitvergleich – absolute Zahlen

Im Jobcenter sind die Gründe für den Anstieg der Gewaltmeldungen vielfältiger. Zum einen wurde nach den Pandemie-Jahren der Publikumsverkehr in 2023 wieder deutlich hochgefahren. Zum anderen wurden Mitarbeitende und Führungskräfte amtsintern über die Präventions- und Nachsorgeangebote aufgeklärt. Zudem wurden diese durch die Betriebliche Sozialberatung und das Betriebliche Gesundheitsmanagement bei einer Mitarbeitendenversammlung vorgestellt. Die Sensibilisierung lässt sich daran erkennen, dass im Nachgang ein Anstieg der Vorfälle zu verzeichnen war. Ein weiterer Grund ist die Verlegung der Auszahlungsstelle für Wohnungslose Anfang 2023 ins Jobcenter, da aus diesem Bereich mehrere Vorfälle gemeldet wurden.

Bei den AWM ereigneten sich die Vorfälle sowohl auf Recyclinghöfen als auch im Reinigungsdienst. Ähnlich wie bei der Feuerwehr stehen mehrere Gewaltvorfälle im Gesundheits- und Veterinäramt im Zusammenhang mit einer psychischen Störung des jeweiligen Täters oder der jeweiligen Täterin.

16 Gewaltvorfälle wurden aus dem Umfeld des Hauptbahnhofs gemeldet. Davon kommen jeweils 7 Vorfälle als Meldung vom Ordnungsamt sowie vom Rettungsdienst der Feuerwehr und jeweils eine Meldung vom Sozialamt sowie dem Gesundheits- und Veterinäramt. Bei den Gewaltvorfällen, die sich im Bahnhofsumfeld ereigneten, scheint die Aggressivität der Täter\*innen besonders hoch zu sein, teilweise wurde von den betroffenen Mitarbeitenden ein Alkoholeinfluss wahrgenommen.

Ein leichter Rückgang an Meldungen wurde aus dem Ordnungsamt verzeichnet. Aus dem Amt für Schule und Weiterbildung, dem Amt für Kinder, Jugendliche und Familien sowie aus der Stadtbücherei wurden nur vereinzelte Vorfälle gemeldet, obwohl hier aufgrund der publikumsintensiven Tätigkeiten mehr Vorfälle vermutet werden. Inwieweit der Einsatz von Sicherheitsdiensten in den Stadthäusern 1 und 2 durch die vorbeugende Wirkung zu der geringen Zahl der Vorfälle beigetragen, bleibt offen.

Für die gesunkene Zahl an Gewaltvorfällen in den Jahren 2020 bis 2022 wird vermutet, dass sie von den veränderten Rahmenbedingungen der Corona-Pandemie beeinflusst waren. In diesen Jahren wurden z.B. vermehrt Sicherheitsdienste zur Einhaltung der Corona-Schutzverordnung eingesetzt, zudem wurde mit Online-Terminvergaben für Bürger\*innen gearbeitet, deren Einhaltung im Stadthaus 1 und im Stadthaus 2 mit durch Sicherheitsdienste gesteuert wurde.

Zu den 114 gemeldeten Vorfällen in 2023 kommen 9 Meldungen hinzu, die nicht in die Statistik eingeflossen sind, da sie z.B. keine städtischen Mitarbeitende, sondern Sicherheitsdienste betrafen.

In 2023 waren insgesamt 120 Mitarbeitende von einem Gewaltvorfall betroffen, davon 67 Männer, 51 Frauen und 2 Personen mit dem Geschlechtsmerkmal divers (Abb. 3). Insbesondere bei der Feuerwehr, aber auch im Ordnungsdienst sowie bei den AWM ist der Anteil der betroffenen Männer deutlich höher als Anteil der betroffenen Frauen, was auf den höheren Anteil an Männern in diesen Ämtern zurückzuführen ist (Abb. 4). Im Sozialamt, Gesundheits- und Veterinäramt sowie im Jobcenter ist eine umgekehrte Tendenz erkennbar. Bei keinem der von einem Gewaltvorfall betroffenen Mitarbeitenden lag eine Schwerbehinderung vor.

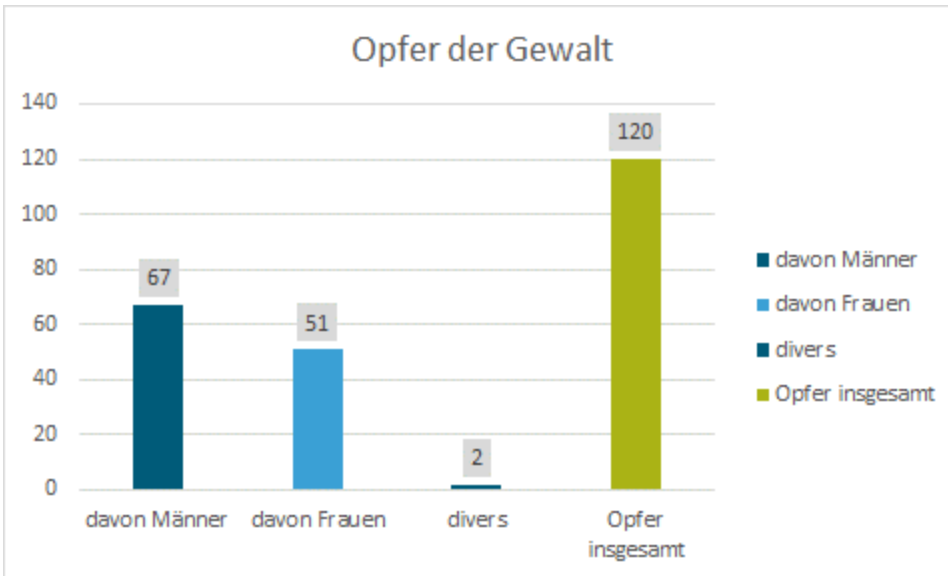


Abb. 3: Opfer der Gewalt nach Geschlecht

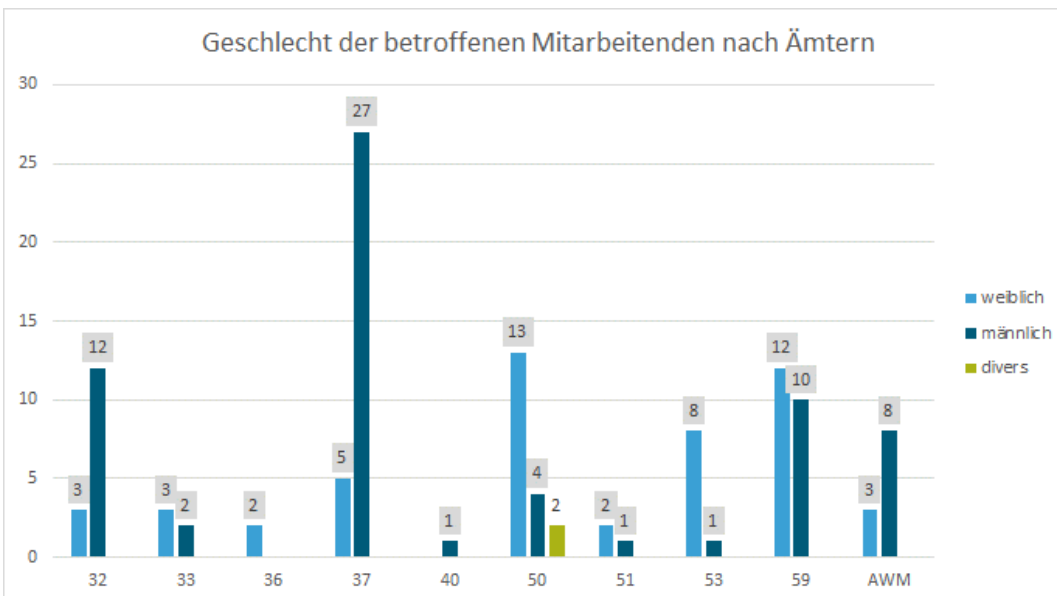


Abb. 4: Gewaltmeldungen in 2023 nach Geschlecht und Ämtern in absoluten Zahlen

Ergänzend zum Geschlecht der betroffenen Mitarbeitenden wurde auch das Geschlecht der Täter\*innen dokumentiert. Unter den insgesamt 115 Täter\*innen waren 89 Männer und 26 Frauen. Der überwiegend männliche Anteil der Täter\*innen wurde auch in den Vorjahren beobachtet.

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“, der Stufe 2 „Unangepasstes Sozialverhalten“, der Sachbeschädigung bei Stufe 3, verschiedenen Vorfällen wie Körperverletzung, Bedrohung, üble Nachrede, Schubsen, Treten etc., die der Stufe 4 entsprechend, bis zu „Geiselnahme, Amoklauf“ in der Stufe 5.

Die 114 Gewaltmeldungen wurden diesen Stufen zugeordnet. Dabei entsprechen 17 Vorfälle der Stufe 2, bei 3 Vorfällen lag eine Sachbeschädigung entsprechend der Stufe 3 vor. Wie bereits in den Vorjahren wurden mit 94 Vorfällen der Großteil der Stufe 4 „Körperverletzung, Nötigung, Bedrohung, Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung von Straftaten“ zugeordnet (Abb. 5).

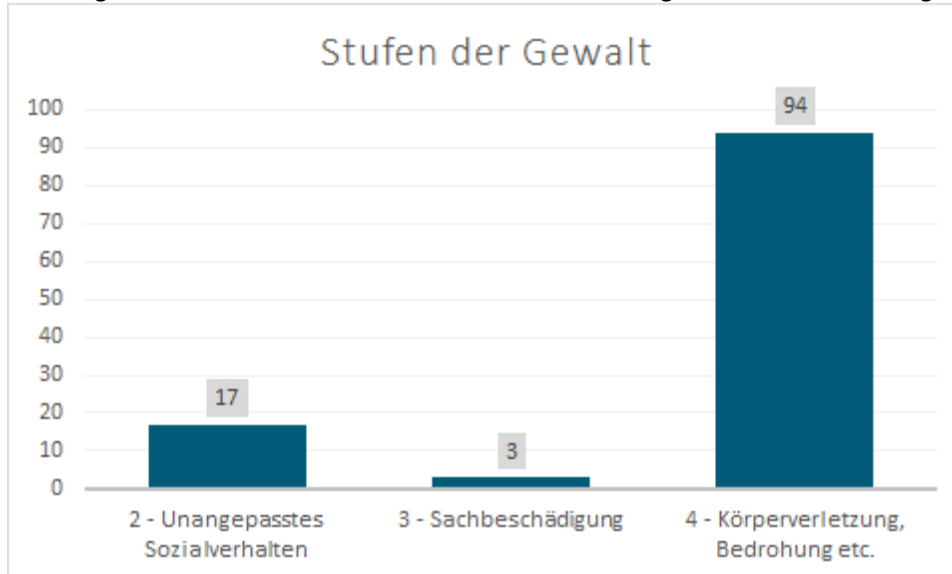


Abb. 5: Gewaltmeldungen in 2023 nach Stufen der Gewalt – absolute Zahlen

Zudem wurde festgehalten, ob ein Vorfall in einem sexistischen, homophoben, rassistischen, ableistischen oder antisemitischen Zusammenhang stand (Abb. 6). In 2023 gab es insgesamt bei 22 Vorfällen einen sexistischen Zusammenhang. Bei diesen Vorfällen handelt es sich um verbale, teils massive Äußerungen, die zwar überwiegend von Männern geäußert wurden, in einigen Fällen aber auch von Frauen. Sie wurden alle der Stufe 4 zugeordnet. Sieben der sexistischen Äußerungen ereigneten sich im Bereich des Jobcenters, 5 im Bereich der Feuerwehr und 4 im Bereich des Ordnungsamtes.

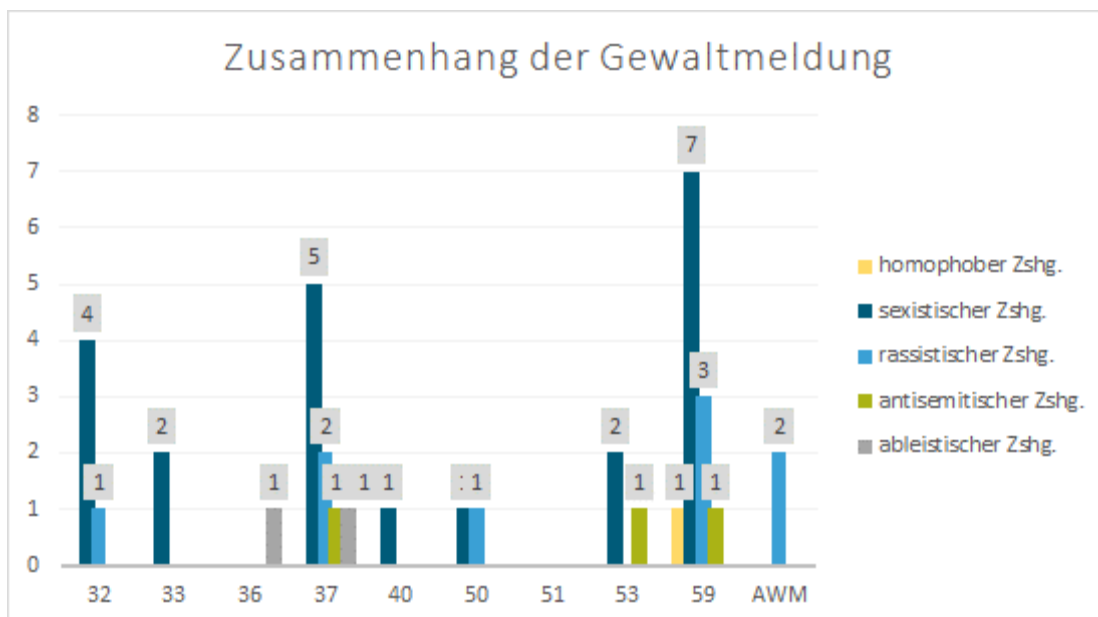


Abb. 6: Gewaltmeldungen nach Ämtern mit homophoben, sexistischen, rassistischen, antisemitischen oder ableistischen Zusammenhang

Bei 9 Gewaltvorfällen gab es rassistische Äußerungen, die sich vor allem im Jobcenter, bei der AWM und bei der Feuerwehr ereigneten. Sowohl ein ableistischer als auch ein antisemitischer Zusammenhang lag jeweils in 3 Fällen vor, wobei bei den Vorfällen mit antisemitischer Äußerung kein zeitlicher Zusammenhang mit dem Krieg im Gaza-Streifen erkennbar ist.

Der Bereich der sexistisch geprägten Übergriffe grenzt an ein Thema, auf das die Stadt Münster einen besonderen Fokus legt. Dabei geht es um grenzverletzendes Verhalten sowie sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz, eine besondere Form der Gewalt, die immer noch mehrheitlich Frauen betrifft. Im Rahmen der Erarbeitung eines Rahmenkonzeptes „Grenzachtender Umgang“ werden in einem ersten Schritt mehrere Ansprechstellen mit dem Ziel benannt werden, einfache Beschwerdewege zu eröffnen. Betroffene Mitarbeitende können somit durch interne, explizit geschulte Anlaufstellen Unterstützung in Anspruch nehmen.

Die Stadt Münster bietet den Mitarbeitenden zur Prävention und Nachsorge von Gewaltvorfällen eine Reihe von Maßnahmen an. Im Bereich der Gewaltprävention nehmen Fortbildungen einen besonders hohen Stellenwert ein. Neben organisationsbezogenen, anlassspezifischen Fortbildungen werden im Zentralen Fortbildungsprogramm mehrere Fortbildungen zur Gewaltprävention angeboten. Davon wurden in 2023 zum Beispiel die Themen „Deeskalation“ sowie „Gewaltfreien Kommunikation“ aufgegriffen. Zudem gab es eine Ergänzung durch eine Aufbau-Fortbildung „Herausfordernde Gesprächskontakte“.

Wenn Mitarbeitende von einem Gewaltvorfall betroffen sind, erhalten sie ein unmittelbares Gesprächsangebot durch die Betriebliche Sozialberatung (für Mitarbeitende der Feuerwehr übernimmt diese Aufgabe das Psychosoziale Unterstützungsteam). Die Betriebliche Sozialberatung hatte im Jahr 2023 insgesamt 91 Erstkontakte zu Mitarbeitenden nach einem Gewaltvorfall. Davon haben 34 Personen eine Beratung in Anspruch genommen.

Die Stadt Münster hat für die Mitarbeitenden eine digitale Plattform zur Unterstützung der mentalen Gesundheit eingeführt. Über diese Plattform können Mitarbeitende sowohl interne Ansprechpersonen als auch externe Psycholog\*innen kontaktieren und eine Beratung in Anspruch nehmen. Zudem stehen den Mitarbeitenden zahlreiche Video- und Textbeiträge sowie kurze Online-Schulungen auch zum Thema Gewalt zur Verfügung. Durch die Möglichkeit die Plattform anonym und auch vom privaten Endgeräte aus zu nutzen, bietet sie Mitarbeitenden ein niederschwelliges Unterstützungsangebot.

Zur Nachsorge gehört zudem die Empfehlung, nach jedem Vorfall eine Unfallanzeige zu erstellen. Mit der Dokumentation des Vorfalls im Sinne einer Unfallanzeige besteht die Möglichkeit, über die zuständige Unfallkasse schnell und unkompliziert psychotherapeutische Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Da die psychische Reaktion auf einen Gewaltvorfall mit einer zeitlichen Verzögerung eintreten kann, wird dazu geraten auch dann eine Unfallanzeige zu stellen, wenn die Betroffenheit zunächst gering erscheint.

Ab einem Gewaltvorfall der Stufe 3 besteht zudem die Empfehlung entsprechend der GA „Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz - Handlungsempfehlung für die Stadtverwaltung Münster“, auf dem Dienstweg Strafanzeige oder Strafantrag zu erstatten. In 2023 wurden 42 Strafanträge und Strafanzeigen gestellt, von denen das Personal- und Organisationsamt in 9 Fällen eine Rückmeldung erhalten hat. Vier der Verfahren wurden eingestellt, weil ein Täter nicht ermittelt werden konnte. Die Rückmeldungen aus den Vorjahren zeigen, dass sich die Verfahren oft über einen längeren Zeitraum hinziehen. Ergänzend zu den Strafanträgen und Strafanzeigen wurden 21 Hausverbote beantragt.

Wie bereits seit mehreren Jahren wurden auch in 2023 in den Stadthäusern 1 und 2 Sicherheitsdienste eingesetzt. Der Fokus liegt dabei auf der Steuerung von Terminkund\*innen. Der Sicherheitsdienst begleitet bei Bedarf zudem während eines Termins und kann von den Sachbearbeiterinnen und

Sachbearbeitern alarmiert oder um Unterstützung gebeten werden. Weitere regelmäßige Einsätze von Sicherheitsdiensten gab es in der Stadtbücherei, im Stadtmuseum, im Sozialamt, in Geschäftsstellen des Jobcenters, bei den AWM sowie beim Amt für Grünflächen, Umwelt und Nachhaltigkeit. Zudem gab es in mehreren Ämtern Sicherheitsdienste für einzelne Veranstaltungen.

Durch das Mitwirken im Präventionsnetzwerkes *#sicherimDienst* besteht die Möglichkeit zum Austausch und zu Fortbildungen rund um das 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.

Zur Prävention und Nachsorge von Gewalt gegen Kommunalpolitiker\*innen hat die Stadt Münster auf der Basis des Konzeptes zur Gewaltprävention für Mitarbeitende ein eigenes Konzept erstellt und mit dem Ältestenrat abgestimmt. Demnach sollen Gewaltvorfälle gegen Mandatsträgerinnen und Mandatsträger dem Oberbürgermeister gemeldet werden; hierfür liegt ein Vordruck vor. In 2023 wurde auf diesem Weg ein Vorfall gemeldet. Die Stadt wird auch dieses Themenfeld weiterhin aufmerksam beobachten.

i.V.  
Wolfgang Heuer  
Stadtrat

**Anlagen:**  
Anlage A