



Personal- und  
Organisationsamt

16.05.2025

**Ihr/e Ansprechpartner/in:**

Frau Fehlker

Telefon: 492 1168

Fehlker@stadt-muenster.de

## Öffentliche **Berichtsvorlage**

Betrifft

Bericht zu Gewaltvorfällen bei der Stadt Münster 2024

Beratungsfolge

03.06.2025	Ausschuss für Gleichstellung	Bericht
24.06.2025	Ausschuss für Personal, Digitalisierung, Organisation, Sicherheit und Ordnung	Bericht
25.06.2025	Integrationsrat	Bericht

### **Bericht:**

Seit über 10 Jahren fordert die Stadt Münster ihre Mitarbeitenden auf, Gewaltvorfälle zu melden. Durch den Grundsatz „Null Toleranz gegenüber Gewalt“ setzt sich die Stadt Münster als Arbeitgeberrin für ein sicheres Arbeitsumfeld ein und sensibilisiert Mitarbeitende und Führungskräfte dafür, sowohl präventiv Gewaltvorfällen entgegen zu wirken als auch Gewaltvorfälle am Arbeitsplatz nicht zu dulden und angemessen auf diese zu reagieren.

So werden auf Grundlage der Meldungen der Gewaltvorfälle die Präventions- und Nachsorgeangebote weiterentwickelt und im Einzelfall direkt und unmittelbare Hilfsangebote konzipiert. Zusätzlich dienen dies Gewaltmeldungen als Datengrundlage für die Auswertung in diesem Bericht.

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 121 Gewaltvorfälle aus den Ämtern und Einrichtungen gemeldet. Nachdem im Jahr 2023 mit 114 Gewaltmeldungen ein deutlicher Anstieg im Vergleich zu den vorherigen drei Jahren erkennbar ist, lässt sich leider ein weiterer Anstieg der Gewaltvorfälle verzeichnen. Damit wird 2024 der Trend des Vorjahres fortgesetzt und erreicht den Höchststand. Demnach hat sich im Vergleich zum Tiefpunkt im Jahr 2021 (60 Meldungen) die Zahl der Gewaltmeldungen bis 2024 mehr als verdoppelt (Abb. 1). Dabei ist zu berücksichtigen, dass ein Anstieg der Meldungen nicht unbedingt bedeutet, dass mehr Gewaltvorfälle geschehen, sondern dass möglicherweise mehr Fälle aufgrund von z.B. der Sensibilisierung gemeldet worden sind.

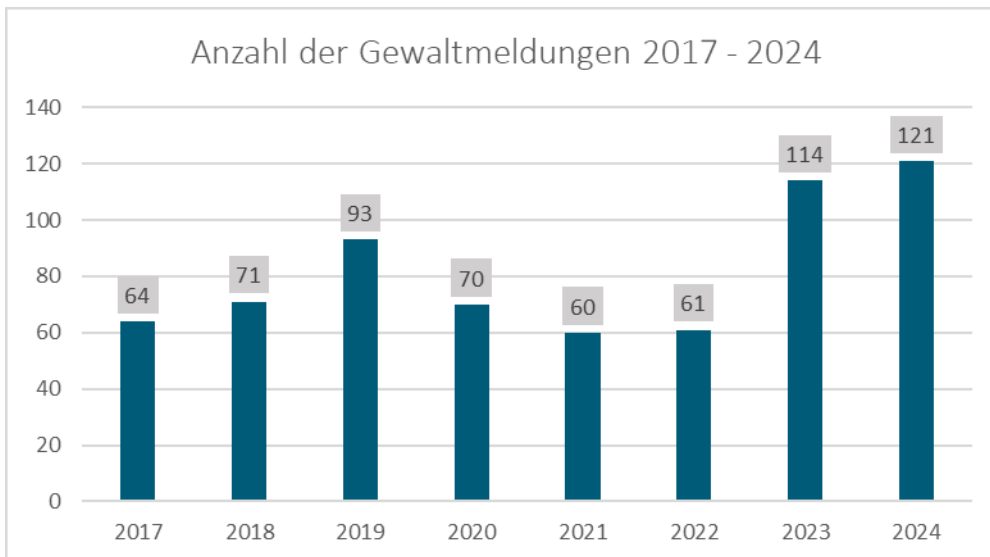


Abb. 1: Entwicklung der Anzahl der Gewaltmeldungen von 2017 bis 2024 in absoluten Zahlen

Die gesamtstädtische Anzahl der Gewaltmeldungen spiegelt sich in den Ämtern wider. Somit waren im Jahr 2024 Mitarbeitende aus 21 Ämtern und Einrichtungen von einem Gewaltvorfall betroffen (Abb.2). Im Hinblick auf die Gewaltmeldungen nach Ämtern zeigt sich vor allem beim Ordnungsamt, Sozialamt und bei der Feuerwehr eine hohe Anzahl an Vorfällen.

Beim Ordnungsamt ist ein Anstieg zu erkennen. Nach einem minimalen Rückgang im Jahr 2023 hat sich die Zahl der Gewaltmeldungen von 12 auf 21 Meldungen erhöht. Insbesondere aus den Gewaltmeldungen aus der Fachstelle Außendienst des Ordnungsamtes entsteht der Eindruck, dass die Mitarbeitenden zunehmend aggressivem Verhalten, verbalen Angriffen und physischen Übergriffen ausgesetzt sind.

Bei der Feuerwehr wurden 27 Gewaltvorfälle gemeldet, sodass dies den höchsten Wert im Vergleich zu den anderen Ämtern darstellt. Zwar ist im Vergleich zum Vorjahr ein minimaler Rückgang zu verzeichnen, dennoch führt das innovative Melde- und Erfassungssystem (IMEG), welches im Vorjahr als Pilotprojekt eingeführt wurde, zu einer hohen Erfassungsrate. Das Melde- und Erfassungssystem stellt eine niederschwellige Möglichkeit zum Melden von Gewaltvorfällen dar. Möglicherweise ist der Anstieg der Vorfälle auf das konsequente Melden der Gewaltvorfälle durch das Meldesystem zurückzuführen, sodass es wahrscheinlich seit 2022 keinen realen Anstieg der Gewaltvorfälle gab. Ersichtlich ist, dass aufgrund der hohen Anzahl an Vorfällen die Gewalt leider weiterhin zum Arbeitsalltag der Einsatzkräfte gehört.

Die AWM liegt bei einer ähnlichen Anzahl mit 11 Gewaltmeldungen wie im Vorjahr. Die Gewaltvorfälle ereigneten sich überwiegend im Straßenreinigungsdienst und auf Recyclinghöfen.

Bemerkenswert ist der deutliche Rückgang der Gewaltmeldungen im Jobcenter von 21 auf 7 Gewaltvorfällen. Diese entsprechen damit wieder dem Niveau der Jahre 2020 bis 2022. Diese Entwicklung könnte darauf zurückzuführen sein, dass die Betreuung von obdachlosen Männern 2023 aus einer Außenstelle in das Stadthaus 2 verlegt wurde. Aufgrund von Vorfällen mit dieser Personengruppe im Jahr 2024 erfolgte die Betreuung aller Obdachlosen (Männer und Frauen) in der Auszahlungsstelle für Wohnungslose. Die Auszahlungsstelle für Wohnungslose befindet sich im Erdgeschoss von Stadthaus 2 und ist durch einen separaten Eingang zugänglich. Dort wurde zudem zum Schutz der Mitarbeitenden eine eigene Sicherheitskraft eingesetzt.

Aus dem Umfeld des Bahnhofs wurden insgesamt 5 Gewaltvorfälle gemeldet. Davon stammen 3 der Vorfälle als Meldung vom Ordnungsamt und 2 Vorfälle als Meldung von der Feuerwehr. Bei den Vorfällen, die sich im Bahnhofsumfeld ereigneten, lässt sich eine hohe Aggressivität der Täter\*innen er-

kennen, sowie das von den betroffenen Mitarbeitenden teilweise ein Alkoholeinfluss wahrgenommen wurde.

Zu den 121 gemeldeten Vorfällen in 2024 wurden 9 Vorfälle gemeldet, die als Sonderfälle aufgenommen wurden und nicht in die Statistik eingeflossen sind, da sie z.B. keine städtischen Mitarbeitenden, sondern Sicherheitskräfte betrafen. Laut Geschäftsanweisung „Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz – Handlungsempfehlungen für die Stadtverwaltung Münster“ geht es um Gewalt von Bürger\*innen gegenüber städtischen Mitarbeitenden, weshalb dieses Kriterium nicht von den 9 Vorfällen erfüllt wurde.

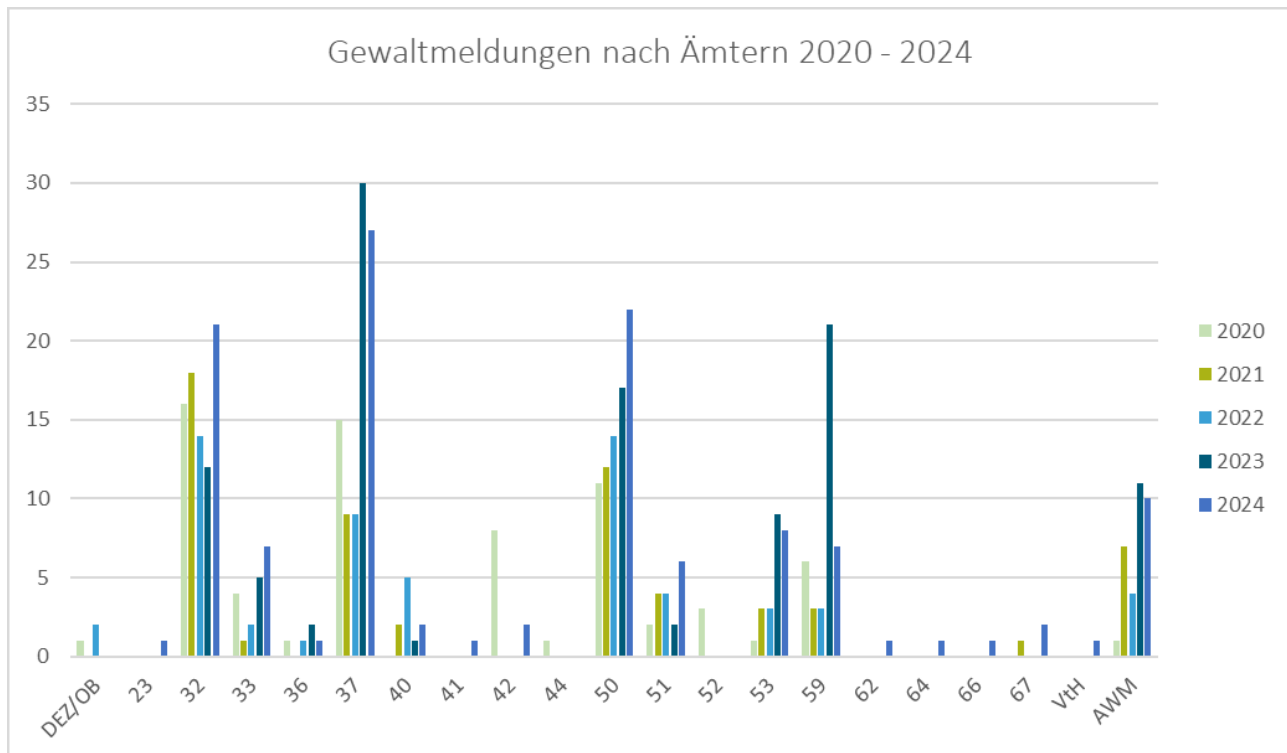


Abb. 2: Gewaltmeldungen in 2024 nach Ämtern im Zeitvergleich – absolute Zahlen

Bei der Betrachtung der Gewaltmeldungen pro Amt in Relation zur Anzahl der Mitarbeitenden erreicht das Ordnungsamt den höchsten Wert (Abb. 3). 9,5% der Mitarbeitenden waren hier im letzten Jahr von einem Gewaltvorfall betroffen. Im Sozialamt waren es 7,8% der Mitarbeitenden. Ersichtlich wird, dass trotz der höchsten Anzahl von 27 Gewaltmeldungen bei der Feuerwehr nur 5,7% der Mitarbeitenden von einem Gewaltvorfall betroffen waren. Die Zahl relativiert sich somit durch die vielen Mitarbeitenden.

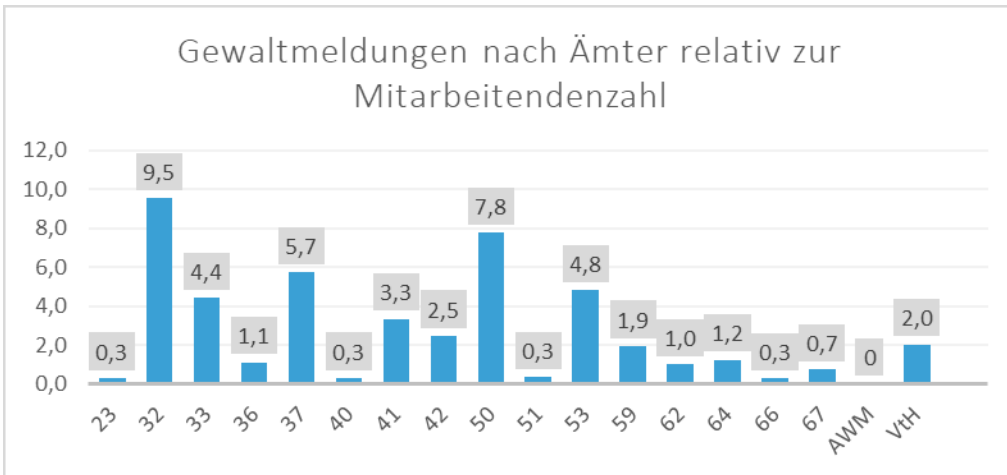


Abb.3: Gewaltmeldungen nach Ämtern relativ zur Mitarbeitendenzahl 2024

Im Jahr 2024 waren insgesamt bei den 121 Gewaltvorfällen, 151 Mitarbeitende betroffen. Diese hohe Anzahl an betroffenen Mitarbeitenden in Relation zu der Anzahl an gemeldeten Gewaltvorfällen lässt sich u.a. damit begründen, dass bei Einsätzen der Feuerwehr oftmals mehrere Einsatzkräfte eingesetzt sind oder auch Mitarbeitende des Ordnungsamts oft mindestens zu zweit unterwegs sind.

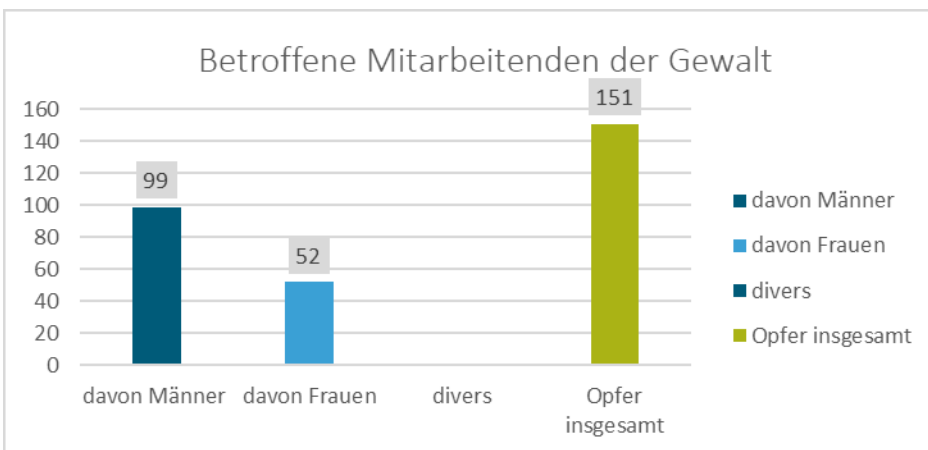


Abb. 4: Opfer der Gewalt nach Geschlecht 2024

Von den 151 betroffenen Mitarbeitenden sind 99 Männer und 52 Frauen und keine Person mit dem Geschlechtsmerkmal divers (Abb. 3). Insbesondere bei der Feuerwehr als auch beim Ordnungsamt und bei den AWM ist der Anteil der betroffenen Männer höher als die der Frauen. Dies lässt sich auf den höheren Anteil an Männern in diesen Ämtern zurückführen. Eine umgekehrte Tendenz ist beim Amt für Kinder, Jugendliche und Familien sowie beim Gesundheits- und Veterinäramt erkennbar (Abb. 4). Eine Schwerbehinderung lag anders als zum Vorjahr bei 4 der betroffenen Mitarbeitenden vor.

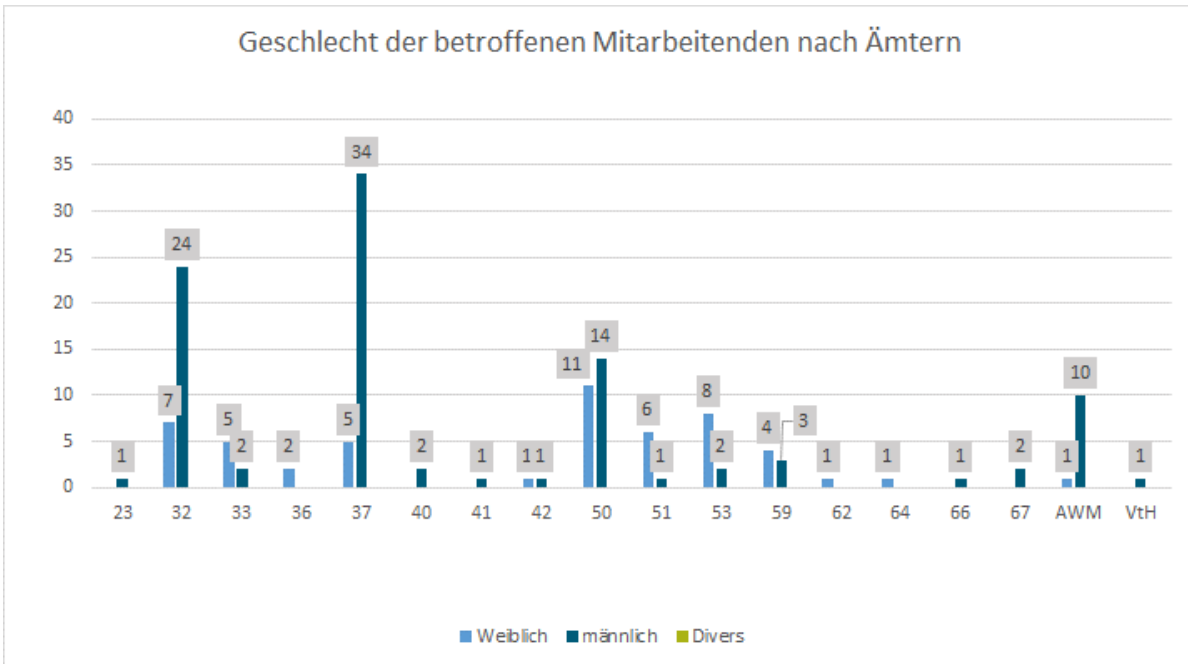


Abb. 5: Gewaltmeldungen in 2024 nach Geschlecht und Ämtern in absoluten Zahlen

Zusätzlich zum Geschlecht der betroffenen Mitarbeitenden wurde auch das der Angreifer\*innen erfasst. Von den insgesamt 121 Angreifer\*innen waren 87 männlich, 32 weiblich und 2 divers. Bereits in den Vorjahren wurde der überwiegende Anteil an Männern als Angreifer\*innen beobachtet.

In der GA „Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz – Handlungsempfehlung für die Stadtverwaltung Münster“ wird Gewalt in fünf Stufen eingeteilt. Sie reicht von Stufe 1, einer „kontroversen Gesprächssituation“, über Stufe 2, die „unangepasstes Sozialverhalten“ umfasst, sowie Stufe 3, in der Sachbeschädigung eingeordnet wird. Stufe 4 beinhaltet verschiedene Vorfälle wie Körperverletzung, Bedrohung, üble Nachrede, Schubsen oder Treten. Die Stufe 5 umfasst Gewalttaten wie Geiselnahme oder Amoklauf.

Die 121 Gewaltmeldungen wurden diesen Stufen zugeordnet. Dabei entsprachen 33 Vorfälle der Stufe 2. Wie bereits in den Vorjahren zu verzeichnen war, wurden mit 88 Vorfällen der Großteil der Stufe 4 „Körperverletzung, Nötigung, Bedrohung, Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung von Straftaten“ zugeordnet (Abb. 5). Auffallend ist, dass aus den einzelnen Gewaltmeldungen eine hohe Aggressivität bezogen auf Beleidigungen und Androhungen hervor geht.

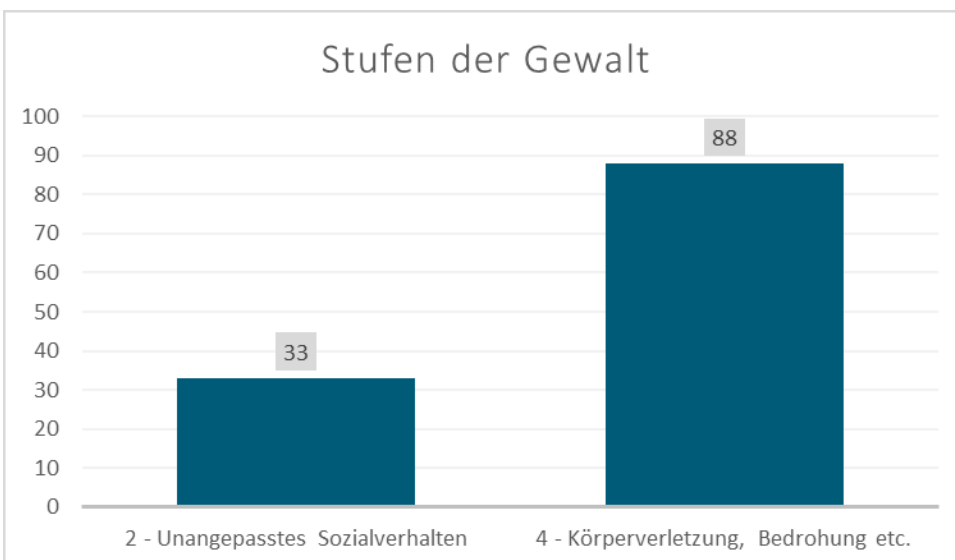


Abb. 6: Gewaltmeldungen in 2023 nach Stufen der Gewalt – absolute Zahlen

Des Weiteren wurde erfasst, ob ein Vorfall in einem sexistischen, homofeindlichen, rassistischen, ableistischen oder antisemitischen Kontext stand (Abb. 6). Insgesamt gab es im Jahr 2024 bei 16 Gewaltvorfällen einen sexistischen Zusammenhang. Aus den Vorfällen geht hervor, dass es sich bei diesen überwiegend um verbale, teils massive Äußerungen handelt, welche überwiegend von Männern und teilweise von Frauen geäußert wurden. Diese sind alle der Stufe 4 zugeordnet worden. 5 der sexistischen Äußerungen ereigneten sich im Sozialamt, 3 jeweils beim Ordnungsamt und den AWM, 2 bei der Feuerwehr und jeweils 1 Vorfall im Amt für Migration und Integration, Gesundheits- und Veterinäramt sowie im Jobcenter. Bei 6 Gewaltvorfällen gab es antisemitische Äußerungen gegenüber den betroffenen Mitarbeitenden. Es gab 2 Gewaltvorfälle mit ableistischen Zusammenhang und 3 Gewaltvorfälle mit rassistischen Zusammenhang. Aufzuführen ist, dass bei den Gewaltvorfällen gegenüber den 4 Schwerbehinderten kein ableistischer Zusammenhang festzustellen ist.

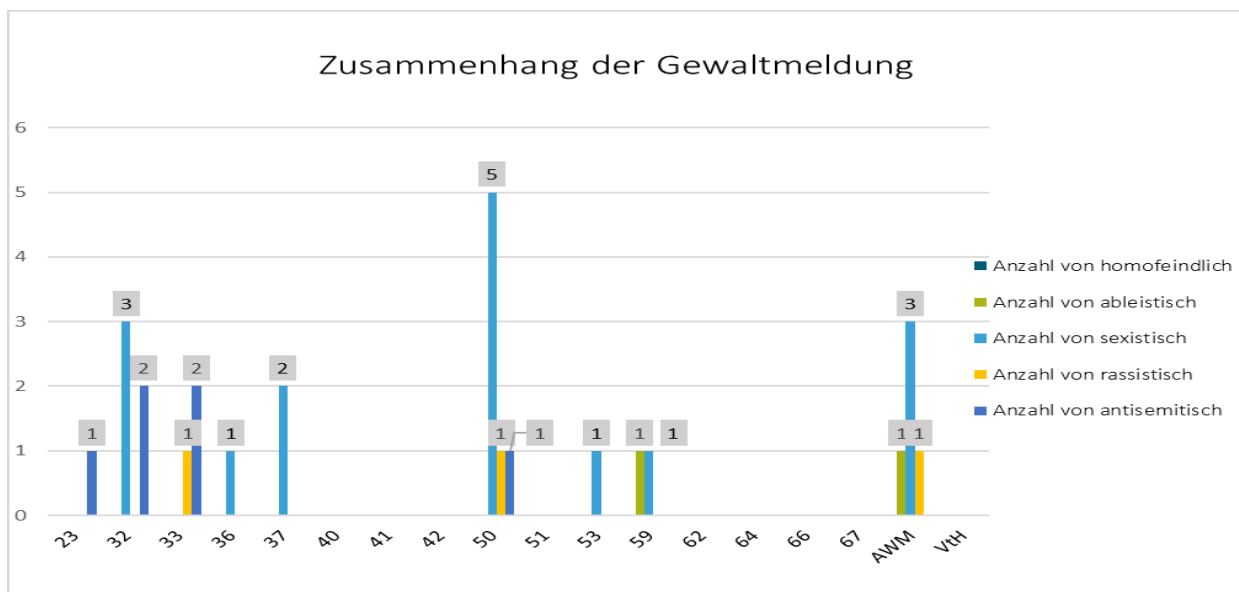


Abb. 7: Gewaltmeldungen nach Ämtern mit homofeindlichen, sexistischen, rassistischen, antisemitischen oder ableistischen Zusammenhang

Die sexistisch geprägten Gewaltvorfälle knüpfen an das Thema des „Grenzachtenden Umgangs“ an, auf das die Stadt Münster einen besonderen Blick wirft. Es wird Wert auf eine konsequente Linie gegen sexuelle Belästigung und Übergriffe aller Art gelegt. So ist die Stadt Münster bereits dem Bündnis „Gemeinsam gegen Sexismus“ beigetreten.

Diese Form der Gewalt betrifft nach wie vor überwiegend Frauen. Mit der Erstellung eines Rahmenkonzepts werden wichtige Ansprechstellen benannt, um einfache und klare Beschwerdewege zu etablieren. Die betroffenen Mitarbeitenden haben durch explizit geschulte Anlaufstellen die Möglichkeit interne sowie auch externe Beratungsangebote in Anspruch zu nehmen.

Die Stadt Münster stellt ihren Mitarbeitenden verschiedene Maßnahmen zur Verfügung, um Gewaltvorfälle sowohl zu verhindern als auch angemessen darauf zu reagieren. Besonders großen Wert legt sie dabei auf Fortbildungen im Bereich der Gewaltprävention. Neben spezifischen, anlassbezogenen Schulungen innerhalb der Organisation werden im Fortbildungsprogramm mehrere Weiterbildungen zu diesem Thema angeboten. Im Jahr 2024 wurden beispielsweise die Themen „Deeskalation“ und „Gewaltfreie Kommunikation“ behandelt.

Wenn Mitarbeitende von einem Gewaltvorfall betroffen sind, wird ihnen umgehend ein Gesprächsangebot durch die Betriebliche Sozialberatung unterbreitet. Für Mitarbeitende der Feuerwehr übernimmt diese Aufgabe das Psychosoziale Unterstützungsteam. Im Jahr 2024 führte die Betriebliche Sozialberatung insgesamt 115 Erstkontakte mit Mitarbeitenden nach einem Gewaltvorfall. Von diesen haben 35 Personen das Angebot einer weiterführenden Beratung wahrgenommen.

Die Stadt Münster hat eine digitale Plattform eingerichtet, um die mentale Gesundheit ihrer Mitarbeitenden gezielt zu unterstützen. Über diese Plattform haben Beschäftigte die Möglichkeit, sowohl interne Ansprechpersonen als auch externe Psycholog\*innen zu kontaktieren und bei Bedarf eine Beratung in Anspruch zu nehmen. Darüber hinaus bietet die Plattform eine Vielzahl an informativen Video- und Textbeiträgen sowie kurze Online-Schulungen, unter anderem zum Thema Gewaltprävention. Ein Vorteil dieses Angebots ist die anonyme Nutzungsmöglichkeit, die es den Mitarbeitenden erlaubt, sich ohne Hemmschwelle und unabhängig von Ort und Zeit Unterstützung einzuholen. Die Plattform kann zudem von privaten Endgeräten aus genutzt werden, was einen besonders flexiblen und niedrigschwelligem Zugang zu den bereitgestellten Angeboten ermöglicht.

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 2024 wurden 27 Strafanträge und Strafanzeigen gestellt, von denen das Personal- und Organisationsamt in 12 Fällen eine Rückmeldung erhalten hat (Tab. 1). Das Verfahren wurde in vier Fällen eingestellt, weil der/die Angreifer\*in aufgrund von psychischen Störungen nicht in der Lage war, dass Unrecht der Tat in der Situation einzusehen. Die Rückmeldungen aus den Vorjahren zeigen, dass sich die Verfahren oft über einen längeren Zeitraum hinziehen. Ergänzend zu den Strafanträgen und Strafanzeigen wurden 13 Hausverbote beantragt.

Anzahl der Strafanträge	27
Rückmeldung erhalten	12
eingestellt	4

Tab. 1: Strafanträge an die Staatsanwaltschaft und Rückmeldungen

Wie bereits seit mehreren Jahren wurden auch in 2024 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 beim Amt für Wohnungswesen und Quartiersentwicklung, beim Sportamt und in der Stadtbücherei. Zudem gab es in mehreren Ämtern Sicherheitsdienste für einzelne Veranstaltungen.

Die Stadt Münster wirkt beim Präventionsnetzwerkes *#sicherimDienst* mit, 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.

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 2024 wurde auf diesem Weg ein Vorfall gemeldet. Die Stadt wird auch dieses Themenfeld weiterhin aufmerksam beobachten.

i.V.  
Wolfgang Heuer  
Stadtrat

**Anlagen:**  
**Anlage A**