

=====

Herr Stadtv. Kirchner - CDU -

Gewalterfahrung im öffentlichen Dienst

Laut einer Studie der Gießener Kriminologin Britta Bannenberg zu Gewalterfahrungen im öffentlichen Dienst haben Schimpftiraden, frauenverachtende Sprüche oder sogar Schläge und Morddrohungen gegenüber dort Beschäftigten in den letzten Jahren massiv zugenommen.

Dies vorangestellt, frage ich den Magistrat:

Welche konkreten technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen wurden zum Schutz der Bediensteten auf Grundlage der aktuellen Situation in Frankfurt durchgeführt?

Antwort:

Aktuell ist hinsichtlich eines Gewaltanstiegs in den städtischen Ämtern und Betrieben nichts bekannt. Zumal aufgrund der gegenwärtigen Pandemiesituation die Ämter und Betriebe ihre Öffnungszeiten erheblich eingeschränkt haben und in der Regel nur Termine nach vorheriger Vereinbarung vergeben werden.

Falls Besucherinnen oder Besucher trotz wiederholter Ermahnung gröblich gegen Anstand und Sitte verstoßen oder sie den Dienstbetrieb in empfindlicher Weise stören, können sie ggf. unter Zuhilfenahme der Pförtnerinnen und Pförtner oder der Polizei des Hauses verwiesen werden. Näheres hierzu ist in den städtischen Vorschriften zum Hausrecht geregelt (AGA I, 5.16).

Darüber hinaus gibt es im Bereich der Frankfurter Stadtverwaltung derzeit keine einheitlichen Regelungen bezüglich Schutzmaßnahmen oder Sicherungsvorkehrungen. Dies ist zum einen der dezentralen Struktur der Stadtverwaltung geschuldet, hängt aber auch mit den individuellen Bedürfnissen der einzelnen Ämter und Betriebe zusammen. Daher verfolgen insbesondere die publikumsintensiven Bereiche unterschiedliche Konzepte.

Nachfolgend ein beispielhafter Auszug der individuell ergriffenen Maßnahmen:

Organisationseinheit	Bauliche Maßnahmen etc.	Richtlinien/Merkblatt für Mitarbeitende
12 - Bürgeramt, Statistik und Wahlen -	- 1 Alarmknopf	Notfallkonzept ist in Arbeit
32 – Ordnungsamt -	- Grundsätzlich hohe Sicherheit der Gebäude d. Videoüberwachung - Zusätzlich im Eingangsbereich ein Empfang der Kundensteuerung übernimmt - Kollegium der Stadtpolizei im Haus - Zusätzlicher Sicherheitsdienst bei der Ausländerbehörde und im Kfz-Bereich	

Organisationseinheit	Bauliche Maßnahmen etc.	Richtlinien/Merkblatt für Mitarbeitende
51 - Jugend- und Sozialamt -	AG „Sicherheit“ eingerichtet, zudem eine Untergruppe, die sich mit dem Thema „bauliche Maßnahmen“ beschäftigt - Alarmknopf - Sicherheitsdienst	
92S - Jobcenter Frankfurt am Main -	Umbau des Eingangsbereichs eines Jobcenters u. a. mit dem Ziel, eine aggressionshemmende Atmosphäre zu schaffen - Alarmknopf - Sicherheitsdienst	ASO-Handbuch - Regelungen der Arbeitsschutzorganisation

Ferner bietet die Zentrale Personalentwicklung seit Ende der 90er Jahre Fortbildungen im Bereich der Deeskalation an. Die Deeskalationsfortbildungen richten sich an Mitarbeitende im Publikumsverkehr, die durch ihr Arbeitsumfeld Grenzsituationen von verbaler Gewalt erleben oder erleben können bzw. erhöhten Gefährdungen ausgesetzt sind oder sein können. In der praxisorientierten Grundlagenfortbildung erlernen Mitarbeitende Strategien zum deeskalierenden Verhalten in Extremsituationen und trainieren den Umgang mit eskalierenden Konflikten und Gewaltsituationen mit dem Ziel der Eigensicherung am Arbeitsplatz. Neben der Grundlagenfortbildung werden aufbauend weitere Fortbildungen für Beschäftigte zum Thema Deeskalation mit unterschiedlichen Schwerpunktthemen bereichsbezogen angeboten sowie vorhandene Kenntnisse regelmäßig in Updates aufgefrischt.

Darüber hinaus wurde ein Fortbildungsangebot speziell für Führungskräfte entwickelt, deren Mitarbeitende im Publikumsverkehr Grenzsituationen von Bedrohung, Psychoterror oder Gewalt erleben oder erleben können. Das Angebot bereitet Führungskräfte nicht nur präventiv auf ihre Führungsrolle vor, sondern zeigt auch Handlungsoptionen auf, wie organisatorische und personelle Maßnahmen zum Schutz der Mitarbeitenden umgesetzt werden können.

Abschließend wird auch darauf hingewiesen, dass die Rechtsdezernentin, Frau Stadträtin Prof. Dr. Birkenfeld und ich bereits im Jahr 2017 ein gemeinsames Informationsschreiben zur Unterstützung bei Vorkommnissen mit sogenannten "Reichsbürgern" herausgegeben haben, das auch geeignete Verhaltens- und Eigensicherungsmaßnahmen beinhaltet.