

# Mehr Schutz und Sicherheit für die Beschäftigten im Öffentlichen Dienst

## Positionspapier der dbb jugend nrw

Beschimpft, geschlagen und mit Fäkalien beworfen – was Beschäftigte im Öffentlichen Dienst über sich ergehen lassen müssen, nur weil sie ihren Job machen, ist schockierend. Immer mehr Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Öffentlichen Dienst berichten von gewalttätigen Übergriffen. Die Gewalt hat dabei viele Formen und Gesichter. Sie reicht von roher körperlicher Gewalt bis hin zu subtiler psychischer Gewalt, die ebenso verheerende Folgen für die Opfer haben kann.

Eine bundesweite Umfrage der Deutschen Beamtenbund-Jugend NRW (dbb jugend nrw) hat ergeben, dass fast jeder zweite (46 Prozent) der 836 befragten Beschäftigten aus dem Öffentlichen Dienst schon mehrfach im Dienst angegriffen wurde. 30 Prozent der Teilnehmer gaben an, einmal angegriffen worden zu sein und nur magere 24 Prozent meldeten das zurück, was eigentlich normal sein sollte: noch nie verbal oder körperlich angegriffen worden zu sein. Betroffen sind sämtliche Arbeitsfelder des Öffentlichen Dienstes: von Kommunalverwaltungen bis zu Bundesbehörden und von der Krankenpflege bis hin zur Polizei. Schon lange kann kein Aufgabengebiet im Öffentlichen Dienst mehr ausgeschlossen werden.

An der Tagesordnung sind Beleidigungen, Drohungen und versuchte Einschüchterungen. Traurige Höhepunkte sind tätliche Übergriffe, bei denen Beschäftigte sogar ums Leben kommen, wie bei den tödlichen Schüssen auf einen Mitarbeiter des Finanzamts Rendsburg 2014, der tödlichen Messerattacke auf einen Gutachter im Jobcenter Rothenburg ob der Tauber (2014) oder dem niedergestochenen Polizeibeamten in Herborn (2015) und den totgefahrenen Polizisten in Müllrose (2017).

Doch nicht nur die steigende Anzahl von Übergriffen ist ein Problem. Häufig fühlen sich die Betroffenen auch von ihrem Arbeitgeber bzw. Dienstherrn allein gelassen. Aus Sicht der dbb jugend nrw besteht hier dringender Handlungsbedarf. Die Politik ist in der Pflicht, Regelungen und Maßnahmen zu beschließen, mit denen man den Schutz und die Sicherheit der Beschäftigten im Öffentlichen Dienst signifikant erhöhen kann. Im Folgenden sind die hierfür notwendigen Maßnahmen und Ansätze aus Sicht der dbb jugend nrw erläutert:

### **1. ALLGEMEINES**

Eine ernsthafte und lösungsorientierte Herangehensweise an das Problem der zunehmenden Gewalt gegenüber Beschäftigten im Öffentlichen Dienst erfordert zunächst genaues Wissen darüber, in welchen Beschäftigungsfeldern es wie häufig zu welcher Form von Gewalt kommt. Unabhängige wissenschaftliche Studien – wie die Studie des Ministeriums für Inneres und Kommunales des Landes Nordrhein-Westfalen aus dem Jahr 2011 für den Bereich Polizei – können hierbei helfen. Weiterhin ist für die dbb jugend nrw unverständlich, warum in der Polizeilichen Kriminalstatistik (PKS) lediglich Straftaten gegenüber Polizeibeamten, sonstigen Vollstreckungsbeamten und Rettungsdienstkräften in Ausübung ihres Dienstes gesondert erfasst werden. Hier wäre es sinnvoll und angemessen, Straftaten gegenüber sämtlichen Beschäftigten des Öffentlichen Dienstes über ein statistisches Merkmal zu erfassen. Alle öffentlich Bediensteten eint, dass sie den Staat und die ihm zugrunde liegende Gesetzgebung vertreten. Wenn sie während der Arbeit angegriffen werden, gilt der Angriff eigentlich dem Staat. Aus diesem Grund sind diese Angriffe statistisch gesondert zu erfassen.

Über die Jahre wurde in vielen Behörden die Philosophie eines Dienstleistungsbetriebes etabliert. Kundenzufriedenheit stand an oberster Stelle und das Wohl der Beschäftigten wurde dabei oftmals nachrangig. Dies hatte erheblichen Einfluss auf das Ansehen, die Erwartungen und das Rollenverständnis beim Bürger. Wer den Bürger zum „Kunden“ macht, weckt damit Erwartungen, die häufig nicht eingelöst werden können: Ein Kunde erwartet bestmöglichen Service und ein preisgünstiges Angebot – und wenn ihm die Ware nicht gefällt, macht er den Vertrag rückgängig und gibt sie zurück. Dieses Rollenverständnis ist mit vielen behördlichen Vorgängen unvereinbar. Der Bürger sollte grundsätzlich einen menschlichen und respektvollen Umgang erwarten können. Die dbb jugend nrw hält es aber für notwendig, dass bei Behörden – insbesondere bei Eingriffsverwaltungen – wieder die ureigensten Behördenaufgaben im Mittelpunkt stehen und nicht in erster Linie der Servicegedanke gegenüber dem Bürger.

Ein weiteres Problem sind unterschiedliche Zuständigkeiten für einzelne Teilbereiche und Arbeitsfelder. Bei manchen Behörden (z.B. Jobcenter) gibt es sogar Zuständigkeiten von Bund und Kommune. Hier bedarf es klarer Regelungen, wer für die Sicherheit der Beschäftigten zuständig ist. Der Schutz der Mitarbeiter sollte auch in den offiziellen Tätigkeitsbereich der Arbeitsschutzbeauftragten aufgenommen werden, da nur so eine verbindliche Überprüfung der Mindeststandards gewährleistet werden kann.

Auch die Zuständigkeit in Sachen Betreuung und Aufarbeitung im Nachgang von Übergriffen und Gewalterfahrungen muss eindeutig und verbindlich geregelt werden. Dabei muss fachkundiges Personal, wie etwa Seelsorger und/oder Therapeuten, in den Betreuungs- und Nachsorgeprozess miteinbezogen werden. Es muss Hilfe angeboten werden, die ernst zu nehmen ist und auch wirkt.

Die Frage nach mehr Sicherheit ist auch immer eine Frage nach mehr Personal. Um dieses Ziel zu erreichen, muss zunächst analysiert werden, welche Aufgaben zusätzliches Personal benötigen. Dies ist keine Forderung nach blinder Erhöhung der Einstellungszahlen. Es geht darum, zu überprüfen, in welchen Situationen die Anwesenheit von mehreren Mitarbeitern für eine deutlich höhere Sicherheit sorgt. Dies gilt vor allem für den Außendienst. Mehr Personal ist ebenfalls erforderlich, um eine zeitgerechte Bearbeitung von Bürgeranfragen zu gewährleisten. Somit kann beim Bürger zusätzliche Frustration aufgrund langer Bearbeitungszeiten schon im Vorfeld vermieden werden.

Schlussendlich ist es für die dbb jugend nrw nicht hinnehmbar, dass die Sicherheit der Beschäftigten in den Ämtern und Behörden davon abhängt, ob die Führungsetage das Thema als wichtig erachtet. Der Schutz und die Sicherheit der Beschäftigten sollte überall oberste Priorität haben. Hierfür sollte behördenübergreifend verbindlich ein Sicherheitskonzept eingeführt werden. Das erspart jeder Behörde die Entwicklung eigener Konzepte. Das „Aachener Modell“ gibt hierfür wegweisende und auf jeden behördlichen Arbeitsplatz mit Publikumsverkehr übertragbare Handlungsempfehlungen.

## **2. RECHTLICHE ASPEKTE**

Grundvoraussetzung für mehr Schutz und Sicherheit für die Beschäftigten im Öffentlichen Dienst ist eine entsprechende Rückendeckung durch den Arbeitgeber bzw. Dienstherrn. Das Wohlergehen und die Unversehrtheit der eigenen Mitarbeiter muss oberste Priorität haben. Erlittene verbale und körperliche Gewalt darf nicht bagatellisiert oder totgeschwiegen werden. Die dbb jugend nrw erwartet die bedingungslose Bereitschaft des Arbeitgebers / Dienstherrn, seine eigenen Mitarbeiter im Fall eines gewalttätigen Übergriffs bei der Strafverfolgung (Anzeigenerstattung etc.) zu unterstützen. Etwaige Hemmnisse bei der Anzeigenerstattung, wie z.B. die Angabe der privaten Personalien, müssen abgebaut bzw. es müssen Alternativen ermöglicht werden (z.B. Angabe der dienstlichen Adresse im Falle einer Anzeige).

Die nach dem Arbeitsschutzgesetz (nicht nur) im Öffentlichen Dienst vorgeschriebene Gefährdungsbeurteilung muss für jeden Arbeitsplatz existieren und dabei ggf. um Gefahren durch verbale und körperliche Gewalt ergänzt werden.

Jeder Arbeitgeber bzw. Dienstherr muss sich außerdem klar und öffentlich gegen Gewalt aussprechen (z.B. durch eine öffentliche „Grundsatzklärung gegen Gewalt“). Er muss deutlich machen, dass jeder Übergriff verfolgt wird und für die Täter negative Konsequenzen hat. Durch entsprechend zu treffende Dienstvereinbarungen kann dieser Rückhalt den Beschäftigten rechtsverbindlich vermittelt werden. Wenn es Übergriffe auf die Repräsentanten des Staates gibt, muss automatisch von einem besonderen öffentlichen Interesse ausgegangen werden. Behördenpolitisch motivierte Entscheidungen von Dienstvorgesetzten sind hier fehl am Platz. Eine Änderung der Rechtsgrundlagen in den §§ 194, 230, etc. StGB ist daher unbedingt notwendig.

Häufig führt auch mangelnder Informationsaustausch zu einer erhöhten Gefährdung der Beschäftigten. So haben viele Behörden im Außendienst keinerlei Zugriffsmöglichkeiten auf kriminalpolizeiliche Erkenntnisse der Menschen, bei denen Maßnahmen vollstreckt werden müssen. Die Erkenntnis, ob es sich um einen Gewalttäter handelt oder nicht, hat eine gänzlich andere Herangehensweise zur Konsequenz und ermöglicht eine deutlich bessere und effizientere Eigensicherung. Sogar innerhalb einer Kommune findet (aus Datenschutzgründen) zwischen den Ämtern oft kein Austausch von sicherheitsrelevanten Informationen statt. Hier muss der Schutz der Beschäftigten im Öffentlichen Dienst an erster Stelle stehen.

### **3. INNENDIENST**

Im Innendienst müssen die baulichen Maßnahmen ergriffen werden, die den Beschäftigten bestmögliche Sicherheit und bestmöglichen Schutz gewährleisten. Gegenstände, die als Waffe verwendet werden könnten (Tacker, Locher etc.) sollten sich nicht in Reichweite des Bürgers befinden. Weiterhin muss es die Anweisung (und die Möglichkeit) geben, den Schreibtisch so im Raum zu positionieren, dass der Tisch zwischen Mitarbeiter/in und Bürger steht. Ist ein Fluchtweg des Mitarbeiters durch die Eingangstür nicht möglich, muss es eine Zwischentür in ein benachbartes Büro oder einen angrenzenden Flur geben. Zudem müssen an konfliktgefährdeten Arbeitsplätzen einfach zu handhabende Alarmsysteme installiert sein, die zuverlässig funktionieren. Neben einer Alarmierung der direkten Kollegen sollen diese gleichzeitig qualifiziertes Sicherheitspersonal alarmieren. Nicht nur der Umgang mit diesen Alarmsystemen muss regelmäßig geübt werden, um die richtige Handhabung zu lernen und die Funktionsweise der Alarmsysteme zu überprüfen. Auch das Sicherheitskonzept als Ganzes muss regelmäßig trainiert werden, damit auch den zu Hilfe eilenden Kolleginnen und Kollegen völlig klar ist, welche Maßnahmen in welcher Reihenfolge von wem zu treffen sind.

Das ggf. eingesetzte Sicherheitspersonal muss sachkundig und auch für den Personenschutz und nicht nur den Objektschutz ausgebildet sein. Entsprechende Nachweise müssen vorliegen. Sollte dies nicht durch eigenes Personal geleistet werden können, müssen qualifizierte externe Dienstleister hinzugezogen werden.

Auch die Gestaltung von Räumlichkeiten kann positiven Einfluss auf das Arbeitsklima und die Stimmung von Bürgern haben, sei es durch eindeutig verständliche Leitsysteme oder durch bio-psychologische Gestaltungskriterien.

### **4. AUSSENDIENST**

Insbesondere Beschäftigte im Außendienst begeben sich oft unvorhergesehen in schwierige und gefährliche Situationen. Vor allem beim Betreten der Wohnung eines Bürgers (Kunden/Schuldner o.ä.) kennt der Mitarbeiter die Gefahr häufig nicht, in die er sich begibt oder schätzt sie aus Unwissen falsch ein. Deswegen ist es umso wichtiger, dass gerade Beschäftigte im Außendienst auf kriminalpolizeiliche Erkenntnisse zugreifen können und dass sie in den Themen „Eigensicherung“ und „Deeskalation“ besonders ausgebildet werden. Auch eine persönliche Schutzausstattung muss im Bedarfsfall zur Verfügung gestellt werden.

## **5. AUS- UND FORTBILDUNG**

Die Aus- und Fortbildungsmöglichkeiten der Beschäftigten im Verwaltungsdienst sind aus Sicht der dbb jugend nrw stark reformierungsbedürftig. Insbesondere der Bereich sozialer Kompetenzen muss stark erweitert werden. Hier sind nicht nur sog. Deeskalationstrainings, sondern auch Trainings sozialer und kommunikativer Kompetenzen der Beschäftigten sowie Eigensicherungstrainings eingeschlossen. Diese Trainings müssen für alle Beschäftigten mit Kundenkontakt verpflichtend sein, regelmäßig und praxisnah durchgeführt werden und unter anderem folgende Bereiche abdecken: Teamfähigkeit, Rhetorik in Konfliktsituationen sowie Entwicklungen und Phasen gruppendynamischer Prozesse.

Trainings zur Eigensicherung, hier angelehnt an die Aus- und Fortbildung der Polizei, sollen nicht als klassische Selbstverteidigungskurse dienen. Es soll vielmehr trainiert werden, wie die Beschäftigten sich selbst (ggf. durch Rückzug) und die Kolleginnen und Kollegen vor Übergriffen schützen können. Der Arbeitgeber bzw. Dienstherr muss die Beschäftigten für Gefährdungslagen so sensibilisieren, dass sie Gefährdungsaspekte rechtzeitig erkennen können und dadurch in der Lage sind, diese zu vermeiden oder die Situation zu entschärfen.

Den Beschäftigten muss Wissen darüber vermittelt werden, wie sie ihren Arbeitsplatz sicher gestalten können und im Rahmen rechtlicher Aus- und Fortbildung müssen die Beschäftigten zudem über Rechte und Pflichten in Zusammenhang mit Straftaten und Übergriffen informiert werden (Notwehr/ Nothilfe, Festnahme durch jedermann etc.).

Diese praxisnahe Ausbildung sollte bereits an den Fachhochschulen für öffentliche Verwaltung sowie den Studieninstituten und Berufsschulen vermittelt werden. Gerade junge Beschäftigte werden häufig in sog. „publikumsintensiven Bereichen“ (z.B. Zulassungsstelle, Ausländeramt, Jobcenter etc.) eingesetzt. Regelmäßige Trainings in Gesprächsführung, Kommunikation und Deeskalation sind hier ganz besonders wichtig, zumal den jungen Beschäftigten noch die nötige Berufserfahrung fehlt, um schwierige (Gesprächs-)Situationen richtig einzuschätzen.

Für die dbb jugend nrw:

Moritz Pelzer  
Landesjugendleiter



**dbb**  
jugend nrw

**Telefon:** 0211. 35 59 28-0  
**eMail:** mail@dbbjnrw.de  
**Web:** www.dbbjnrw.de  
**facebook:** facebook.de/dbbjnrw

## **NATIONAL UND INTERNATIONAL PRÄMIERTE KAMPAGNE GEGEN GEWALT:**



**Telefon:** 0211. 35 59 28-0  
**eMail:** kontakt@angegriffen.info  
**Web:** www.angegriffen.info  
**Twitter:** twitter.com/angriffimdienst