

## **Rahmendienstvereinbarung für eine gewaltfreie Stadtverwaltung (RDV Sicherheit)**

### **Notwendigkeit über den Abschluss einer Rahmendienstvereinbarung zur Sicherheit**

Gewalt am Arbeitsplatz – verursacht von Wenigen – ist insbesondere im öffentlichen Dienst ein zwischenzeitlich weitverbreitetes gesellschaftliches Problem, das in sehr unterschiedlichen Formen auftritt. Entsprechend vielfältig sind sowohl die Ursachen als auch die Folgen für die Betroffenen. Gewalt kann von Bürgern/innen wie auch von städtischen Beschäftigten ausgehen. Etwa 16.000 Arbeitsunfälle aufgrund von Gewalt, die zu einer längeren Arbeitsunfähigkeit geführt haben, werden den Trägern der gesetzlichen Unfallversicherung jährlich gemeldet, wobei es in der Dokumentation eine ansteigende Tendenz gibt. Sowohl psychische als auch physische Gewaltereignisse können zu schwerwiegenden Folgen wie z. B. zu einer posttraumatischen Belastungsstörung (PTBS) führen. Zur Vermeidung von Gewalt sind daher geeignete Schutzmaßnahmen (vgl. Nr.5 der RdV) notwendig und soweit wie möglich umzusetzen. Zudem ist von verantwortlicher Seite die angemessene personelle Ausstattung in konflikträchtigen Bereichen (z. B. Publikumsdienststellen, Mitarbeitende im Außendienst) unter den Gesichtspunkten von Prävention zu gewährleisten.

Darüber hinaus sind auch gesellschaftspolitische Gründe von allen Beteiligten ins Auge zu fassen. Gewalt ist nicht als naturgegeben hinzunehmen; vielmehr sind auch in einer Stadtgesellschaft adäquate Antworten auf dringende Fragen der zum Teil komplizierten Wechselwirkungen zwischen Bürgern/innen und Kommunalverwaltung zu ergründen. An den Schnittstellen ist für Klarheit durch Kommunikation und Transparenz behördlichen Handelns sowohl intern als auch extern z. B. mit verständlicher Sprache Sorge zu tragen.

**Zwischen der Stadt Nürnberg, vertreten durch den Oberbürgermeister  
und dem Gesamtpersonalrat, vertreten durch den Vorsitzenden**

**wird auf der Grundlage des Art. 73 i.V.m. Art. 75 Abs. 4 Nr. 8 des Bayerischen Personalvertretungsgesetzes (BayPVG) folgendes vereinbart:**

#### **1. Präambel**

Die Stadtverwaltung Nürnberg ist und bleibt eine offene Stadtverwaltung.

Dennoch kann nicht übersehen werden, dass Beschäftigte in vielen Bereichen des öffentlichen Dienstes zunehmend physischer und psychischer Gewalt ausgesetzt sind. Neben einer adäquaten gesamtgesellschaftlichen Antwort auf diese Entwicklungen müssen die Rahmenbedingungen fortentwickelt werden, die den Schutz der Beschäftigten vor Gewalt am Arbeitsplatz bestmöglich gewährleisten. Darüber hinaus bedarf es klarer Regelungen zum Verhalten in Notfallsituationen. Wenn es dennoch zu Gewalthandlungen kommt, wird den Betroffenen bzw. den Dienststellen empfohlen, sich hinsichtlich der Unterstützung und Einleitung von ggf. erforderlichen Maßnahmen (z.B. Benennung von Ansprechpartnern und Hilfsangeboten, Gewährung von Rechtschutz, Nachsorge, Unfallmeldungen) an PA/3 zu wenden. Prävention und Nachsorge stehen daher direkt nebeneinander.

#### **2. Definition von "Gewalt am Arbeitsplatz"**

Der Begriff „Gewalt am Arbeitsplatz“ wird von der internationalen Arbeitsorganisation ILO definiert als Vorkommnisse, bei denen Beschäftigte im Verlauf oder in direkter Folge ihrer Arbeit beleidigt, bedroht oder tätlich angegriffen werden.

Diese Definition stellt die Grundlage dieser Rahmendienstvereinbarung dar.

Mit der bereits bestehenden Grundsatzerklärung gegen Gewalt wird zum Ausdruck gebracht, dass die Stadtverwaltung Nürnberg ein gewaltfreier Ort ist. Gewalt gegen Mitarbeitende sowie Kundinnen und Kunden der Stadtverwaltung Nürnberg wird nicht toleriert.

Zum Schutz der Beschäftigten wird insbesondere folgendes Verhalten keinesfalls akzeptiert:

- jede Form körperlicher und psychischer Gewalt / Bedrohung
- Mitbringen und Zeigen von Waffen jeglicher Art
- Beleidigungen
- verbale Belästigungen
- sexuelle Belästigungen
- sexuelle Übergriffe
- Stalking und Mobbing
- Sachbeschädigung

### **3. Ziele der Rahmendienstvereinbarung**

Diese Rahmendienstvereinbarung soll Handlungsoptionen zum Schutz der Beschäftigten vor Gewalt am Arbeitsplatz aufzeigen und Führungskräften Handlungssicherheit geben. Sie soll Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für sichere und gewaltfreie Arbeitsplätze schaffen.

Sie ergänzt das bestehende Sicherheitskonzept der Stadtverwaltung und weitere Regelungen in Dienstvereinbarungen z. B. DV „Konflikte“, Geschäftsanweisungen etc.

### **4. Geltungsbereich**

Diese Regelung gilt für alle Beschäftigten der Stadt Nürnberg.

Rechte und Pflichten nach besonderen gesetzlichen oder tariflichen Regelungen bleiben unberührt.

### **5. Betriebliche Voraussetzungen**

Für einen effektiven Schutz sind geeignete Präventionsmaßnahmen zu ergreifen.

Grundlage hierfür sind die arbeitsplatzbezogenen Gefährdungsbeurteilungen (Beratung Ref. I/II-ASI). Diese beziehen sich auf Maßnahmen des Arbeitsschutzes zur Gewaltprävention und auf Hilfeleistung für Beschäftigte bei eingetretenen Gewaltfällen.

Die Wahl und Umsetzung von Arbeitsschutz- und Sicherheitsmaßnahmen erfolgt nach dem sog. "STOP-Prinzip" (**S**ubstitution (Ersetzen), **T**echnische, **O**rganisatorische, **P**ersonenbezogene Maßnahmen). Sofern Substitution, d.h. ein Beseitigen der Gefahrenquellen nicht möglich ist, haben technische und organisatorische Maßnahmen Vorrang vor personenbezogenen Maßnahmen. Demnach gilt es primär über Rahmenbedingungen der Technik und Organisation eine wirksame Gefahrenabwehr sicherzustellen.

Gute Ausstattung und präventiv eingerichtete Arbeitsplätze durch die Gestaltung baulicher Gegebenheiten, geeignetes Mobiliar und angemessene Raumgröße schützen Beschäftigte, schaffen Rückzugsräume und verhindern, dass Aggressionen in Gewalt münden. Die Einführung elektronischer Alarmierungssysteme ist unterstützend einzusetzen.

Im Bereich Personalentwicklung geht es u. a. darum, die Beschäftigten und Führungskräfte für mögliche Gefahrensituationen zu sensibilisieren (Verhalten vor, während und nach einem Übergriff) und Verhaltens- und Sicherheitstrainings für besonders gefährdete Bereiche anzubieten und regelmäßig durchzuführen.

Für Maßnahmen gegen Gewalt werden erforderliche fachliche, organisatorische und finanzielle Mittel zur Verfügung gestellt.

Die bestehenden, ausgearbeiteten Sicherheitsbausteine sind regelmäßig mit der Arbeitsgruppe Sicherheit in städtischen Dienststellen auf ihre Wirksamkeit und Gültigkeit zu überprüfen und anzupassen.

Grundlage für die Ermittlung möglicher Gefahren und deren Bewertung sind die jeweils aktuellen Gefährdungsbeurteilungen, Begehungsberichte, Erkenntnisse aus Unfall- und Strafanzeigen in Verbindung mit Betriebs- und Tätigkeitsabläufen in den Dienststellen und Eigenbetrieben.

## **6. Technische und organisatorische Präventionsmaßnahmen**

Technische und organisatorische Maßnahmen (Verhältnisprävention) dienen dazu, Gewalttaten zu vermeiden. Die Verhältnisprävention setzt an den Arbeitsbedingungen an. Das Hauptaugenmerk richtet sich hierbei auf die Arbeitsplatzgestaltung (zeitlich und räumlich), die Arbeitsstätte sowie die Arbeitsmittel.

Die örtlichen Gegebenheiten sind sehr individuell. Daher sind die Dienststellen, Eigenbetriebe und Schulen verantwortlich, geeignete Regelungen und Maßnahmen im eigenen Verantwortungsbereich zu entwickeln und umzusetzen.

Dabei erhalten sie Beratung und Unterstützung durch die Arbeitssicherheit (Ref. I/II-ASI), den Betriebsärztlichen Dienst (Kh-BÄD), ZD, PA, RA, DIP, die Interessenvertretungen, die Träger der gesetzlichen Unfallversicherungen, die KUVB und die SVLFG.

Bei Bedarf sind darüber hinaus externe Berater hinzuzuziehen (z. B. Polizei).

Beispiele für technische, organisatorische und personenbezogene Maßnahmen sind der Rahmendienstvereinbarung als Anlage beigefügt. Welche Maßnahmen für die jeweilige Dienststelle bzw. den jeweiligen Eigenbetrieb sinnvoll sind, ist im konkreten Einzelfall und auf Grundlage einer Gefährdungsbeurteilung zu bewerten und regelmäßig zu überprüfen.

## **7. Personenbezogene Präventionsmaßnahmen**

Personenbezogene Präventionsmaßnahmen (Verhaltensprävention) sollen das Verhalten in konfliktträchtigen Situationen schulen. Sie dienen der Aufklärung und Kompetenzentwicklung, damit gefährdete Beschäftigte problematische Situationen bewerten, vermeiden oder aber bewältigen können. Den Führungskräften kommt hierbei eine gewichtige Rolle zu. Sie sind daher ebenfalls in Abhängigkeit von der tatsächlichen Gefährdungslage vor Ort regelmäßig zu schulen, um bei belastenden Situationen richtig zu reagieren und die geeigneten Maßnahmen zu ergreifen.

## 8. Konsequenzen

Sollte es trotz des Grundsatzes der Gewaltfreiheit zu Gewalthandlungen durch Bürger/innen kommen, werden diese von der Stadtverwaltung Nürnberg konsequent geahndet und angezeigt.

Darüber hinaus wird auch aggressives und ungebührliches Verhalten unter Wahrung des Datenschutzes durch die jeweilige Dienststelle, Schule oder den jeweiligen Eigenbetrieb dokumentiert und kann zu einem Hausverbot führen.

Im Falle von (sexueller) Belästigung durch städtische Beschäftigte werden arbeits-/dienstrechtliche Maßnahmen ergriffen.

## 9. Rechte / Einbindung der Interessensvertretungen

Die Interessensvertretungen (örtliche Personalvertretungen ggf. örtliche Schwerbehindertenvertretung usw.) werden von den Dienststellen über besondere Vorkommnisse informiert.

Eine Berichterstattung über besondere Vorkommnisse, Anzahl der Hausverbote und Strafanzeigen erfolgt regelmäßig in der „Arbeitsgruppe Sicherheit in städtischen Dienststellen“.

Die daraus resultierenden Maßnahmen fließen ggfs. in den gesamtstädtischen Arbeitsschutzausschuss (ASA) ein.

## 10. Inkrafttreten und Geltungsdauer

Diese Dienstvereinbarung tritt am 22.06.2020 in Kraft.

Sollten einzelne Regelungen dieser Dienstvereinbarung unwirksam sein oder werden, insbesondere gegen tarifliche oder gesetzliche Regelungen verstoßen, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen bestehen.

Die unwirksame Regelung ist durch eine Regelung zu ersetzen, die dem von den Parteien gewollten Regelungsziel am nächsten kommt.

Die Dienstvereinbarung kann mit einer Frist von vier Monaten gekündigt werden. In diesem Fall wirkt diese Dienstvereinbarung bis zum Abschluss einer neuen Vereinbarung zum gleichen Regelungsinhalt nach.

Nürnberg, 16. Juni 2020  
Stadt Nürnberg



Oberbürgermeister

Nürnberg, 29. Juni 2020  
Gesamtpersonalrat



Vorsitzender

## Anlage

### Beispiele für technische, organisatorische und personenbezogene Sicherheitsmaßnahmen

Technische Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bauliche Trennung von Personal- und Kundenbereich</li> <li>▪ Übersichtlichkeit und ausreichende Beleuchtung</li> <li>▪ organisatorische Zutrittsregelungen</li> <li>▪ Sicherheitspersonal</li> <li>▪ Alarmierungssystem für Büroarbeitsplätze und im Außendienst</li> <li>▪ Kameraüberwachung</li> <li>▪ Alarmanlagen</li> <li>▪ Geringhaltung und Zugriffssicherung von Wertgegenständen und Bargeldbeständen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Team- statt Einzelarbeit bei erhöhter Gefährdung</li> <li>▪ Sicherung eines ständigen Kontakts bei unvermeidbarer Einzelarbeit</li> <li>▪ Verhütung von Aggressionsstaus durch Kundenfreundlichkeit (zum Beispiel in der Gestaltung von Sprechzeiten, in der Ausgestaltung von Warträumen, in zielgerichteten Kunden-Informationen)</li> <li>▪ Notfallpläne, Verhaltensregeln, Meldekettten</li> <li>▪ regelmäßige Gefahrenanalysen und Gefährdungsbeurteilungen</li> <li>▪ Gewaltereignisse und vorbeugende Maßnahmen regelmäßig evaluieren</li> <li>▪ regelmäßige Unterweisung der Mitarbeitenden</li> <li>▪ Absprachen mit Polizei und Rettungskräften für verschiedene Notfälle</li> <li>▪ Angebote zur psychologischen Nachsorge und Betreuung der Betroffenen (spezielle Ansprechpartner/innen intern (z. B. PA oder extern)</li> <li>▪ Ausstattung mit Schutzkleidung und Schutzausrüstung wo notwendig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schulung über das Gefährdungspotenzial am eigenen Arbeitsplatz, über psychische Auswirkungen erlebter Gewalt und über die richtigen Verhaltensweisen im Notfall</li> <li>▪ Training zum frühzeitigen Erkennen konfliktträchtiger Situationen, zum Konfliktmanagement bzw. zur Deeskalation</li> <li>▪ Seminare zu Themen wie: Umgang mit Aggressionen, Gesprächsführung, Kommunikation, Umgang mit Stress</li> <li>▪ Schulungen für Führungskräfte für richtiges Handeln in Akutsituationen</li> <li>▪ Sensibilisierung von Führungskräften zum Erkennen und im Umgang von psychischen Störungen als Folgen von Traumatisierung bei Mitarbeitenden</li> <li>▪ Ausbildung von geeigneten betrieblichen Ersthelferinnen/Ersthelfern für die psychologische Erste Hilfe</li> <li>▪ Schulung von Führungskräften zu sexueller Belästigung am Arbeitsplatz</li> </ul>

