



Dienstvereinbarung zum Sicherheitskonzept der Stadtverwaltung Dortmund





Wie ist es zum Konzept gekommen?

Situation:

Das **Gewaltpotenzial** in Form von Beleidigungen, Bedrohungen und tätlichen Angriffen durch die Kundschaft (Bürgerinnen und Bürger) **nimmt immer mehr zu**

Nicht nur „**klassische Bereiche**“ wie **Sozialamt, Feuerwehr, Ordnungspartnerschaften, Politessen, Jobcenter** sind betroffen, sondern auch **zunehmend Bürgerdienste, Jugendamt und Tageseinrichtungen für Kinder**

Tödliche Messerattacke auf eine Kollegin im **Jobcenter Neuss 2012** löst bundesweit eine Debatte über die Sicherheitsvorkehrungen in Arbeitsvermittlungen und Behörden aus.

Auch **in Dortmund** nehmen gewalttätige Übergriffe zu, im Sozialamt **wird ein Wachmann verletzt**.

Die betroffenen **Fachbereiche suchen nach Lösungen**: „digitaler Notfallknopf“, räumliche Veränderungen, mehr Wachdienste u. a. m.



Problematik:

Der Personalrat erfährt eher **„zufällig“** durch **Unfallanzeigen**, in **Einzelgesprächen** oder sporadisch durch **Mitteilungen** von Beschäftigten von den Vorfällen.

Es gibt **kein „Meldesystem nach oben“** – d. h. die Führungsebenen (Dezernate) erfahren von den vielen verbalen und oder tätlichen Übergriffen wenig bis nichts. Dadurch bleibt die **Problematik fachbereichsspezifisch** oder auch **als Problem bei den betroffenen Beschäftigten**.

Der Personalrat sieht einen **Zusammenhang zwischen Personalabbau** – d. h. fehlendem Personal **und Bürgerverdruss** und damit wachsendem Aggressionspotenzial (längere Wartezeiten, längere Bearbeitungsdauer, kurze Öffnungszeiten etc.)

Zum Teil **schlechte bauliche, räumliche und technische Voraussetzungen** (fehlende Fluchtmöglichkeiten; enge, dunkle Flure; ungeeignete Wartebereiche; fehlende technische Sicherheitsvorkehrungen etc.)

Reaktion statt Prävention in puncto Mitarbeitersicherheit

Wer arbeitete an dem Konzept mit?



Lösungswege:

2013 ff Der **Personalrat** informiert und sensibilisiert für die Thematik u. a. in seinen Geschäftsberichten

12.2013 Der Personalrat platziert das Thema „Mitarbeitersicherheit“ im **Ausschuss für Arbeitsschutz und betriebliche Gesundheitsförderung**. Es wird vereinbart, die Problematik in einem gesonderten Projekt aufzugreifen.

03.2014 Gespräche mit **Betrieblichem Arbeits- und Gesundheitsmanagement (BAGM)**, **Personalamt**, **Sozialamt** und **Personalrat** mit den Schwerpunkten:

- Frage nach den Ursachen
- Diskussion verschiedener Modelle von Sicherheitskonzepten
- Aspekt „Mitarbeitersicherheit“ bei der Gebäudeplanung
- Einbeziehung von Expert*innen wie Polizei, Feuerwehr und betroffenen Beschäftigten
- neben Prävention auch Nachsorge
- Die Sicherheit der Beschäftigten muss „Chiefsache“ werden
=> offizielles Projekt durch Unterstützung des Personaldezernenten



10.2014 Zustimmung des Personalrates zur „**Absichtserklärung**“ für den Entwurf **eines Sicherheitskonzeptes** der Stadtverwaltung Dortmund vom BAGM **auf der Basis des „Aachener Modells** - zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr – ein Sicherheitskonzept der Polizei Aachen“.

05.2015 Gespräche des **Personalrates** und des **BAGM** mit dem **Ziel** einer „**Rahmen-Dienstvereinbarung**“

Durch die **Interventionen der Unfallkasse**, dass die Stadtverwaltung die gesetzlichen Regelungen zum Arbeitsschutz zu erfüllen hat, wie das Verfahren zu Gefährdungsbeurteilungen u. a. m., **nimmt der Arbeitsschutz „Fahrt auf“**.

02.2016 **Erster schriftlicher Entwurf** einer Dienstvereinbarung vom BAGM

02.2017 **Unterzeichnung der Dienstvereinbarung zum Sicherheitskonzept der Stadtverwaltung Dortmund**



11.2019 Überarbeitung der **Dienstvereinbarung zum Sicherheitskonzept der Stadtverwaltung Dortmund**

Ergänzung um:

- die **Begriffsklärung „Gewalt“**:

Bedrohungen, Beleidigungen, körperliche Übergriffe, sexuelle Belästigung und Übergriffe, Cyber-Mobbing, Mobbing; Bossing, Diskriminierung, Stalking, Sachbeschädigung, Einsatz von Gegenständen als Waffe, das Mitbringen und Zeigen von Waffen jeglicher Art *mit Anlage*:

Anlage 4: Anzeige über einen Sachschaden sowie

- **Ersatz von Sachschäden**

- **Gefährdungsbeurteilung und Unterweisung**

- **Erstattung einer Strafanzeige**, Gewährung von passiven Strafrechtsdeckungsschutz sowie zivilrechtlichem Deckungsschutz

01.2020 Digitale Erfassung über eine (Lotus Notes) Datenbank



Dienstvereinbarung zum Sicherheitskonzept

Grundsatzklärung:

Null Toleranz bei Gewalt

- **Verpflichtung** des Oberbürgermeisters und aller Verantwortlichen, **präventive Maßnahmen** zum Schutz und zum Wohl der Beschäftigten zu ergreifen.
- **Stärkung und Förderung der Mitwirkung der Beschäftigten**
- Bei Gewaltvorfällen: **professionelle Unterstützung** und ggf. **Nachsorge** der Betroffenen



Begriffsklärung: Gewalt:

- Gewalt =>** Verhalten von Personen gegen Menschen, Objekte oder Systeme, um diese physisch, psychisch oder sozial zu schädigen.
- **Gewalt am Arbeitsplatz:** verbale, physische oder psychische Angriffe von Beschäftigten mit Beeinträchtigung oder Schädigung ihrer Gesundheit, Sicherheit oder ihres Wohlbefindens
 - **externe Gewalt:** Übergriffe von Dritten, z. B. Bürgerinnen und Bürger
 - **interne Gewalt:** Übergriffe von Beschäftigten innerhalb der Dienststelle



Gesetzliche Grundlagen:

- Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)
- Arbeitssicherheitsgesetz (ASiG)
- Regelwerke der Unfallversicherungsträger

Akteurinnen und Akteure:

Führungskräfte	- verpflichtende Teilnahme an Schulungen
Beschäftigte	- als Expertinnen und Experten der eigenen Sache beteiligen
Personalrat	- Beteiligung gemäß §§ 2, 64, 65, 72, 77 LPVG NRW und ASiG
SBV	- SGB IX NRW
Gleichstellungsstelle	- Landesgleichstellungsgesetz
interne Fachleute	- BAGM <ul style="list-style-type: none">▪ Unterstützung und Beratung der Fachbereiche▪ Konzeption und Organisation von Schulungen▪ Sicherstellung der Finanzierung
externe Fachleute	- z. B. Unfallversicherungsträger, Polizei u. a. m.



Gefährdungsbeurteilung und Unterweisung:

Gefahrenbewertung und Informationen durch interne Verfahren:

- Geschäftsanweisung zur Durchführung der Gefährdungsbeurteilung
=> §§ 5 und 6 Arbeitsschutzgesetz
- Geschäftsanweisung Unfallmeldungen und Anzeigen von Berufskrankheiten
- Rechtsschutzinformationen - *Anhang zur DV*
- Checkliste zur Risikominimierung /Audit Gewaltprävention der Unfallkasse NRW
Anhang zur DV
- „Das Aachener Modell“ - Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr; Prävention in NRW | 37 - Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! (*als Anhang zur DV*)



Das Sicherheitskonzept

Aachener Modell:

Vier Kategorien von Gefährdungslagen für eine praxisgerechte Einordnung

Gefährdungslage = welche Art der Gefahr liegt vor:
Gefährdungseinstufung von 0 – 3?

Verantwortung = wer soll in der Gefährdungslage handeln:
z. B. betroffene Person, Führungskraft, Polizei, Sicherheitsdienst?

Handlungsempfehlung = wie soll in der Gefährdungslage gehandelt werden:
z. B. Eigensicherung, Strafanzeige, Unfallanzeige?

Voraussetzung = welche Rahmenbedingungen sollen für eine
erfolgsversprechende Umsetzung gegeben sein
technische, organisatorische, personenbezogene Maßnahmen?



Aachener Modell

Schaubild:

	Gefährdungslage	Verantwortung	Handlungsempfehlung	Voraussetzung
0	normale bis kontroverse Gesprächssituation	Eigenverantwortung des Beschäftigten	sichere Arbeitsumgebung	Grundsatzklärung gegen Gewalt
			gefahrenbewusste Absprachen	Gefahrenbewusstsein schaffen
			gefahrenbewusste Büroeinrichtung	regelmäßige Unterweisung
			Umgang mit Stress	Qualitätssicherung „Standards der Gesprächsführung“
			professionelle Kommunikation	regelmäßige Kommunikationstrainings
	bei problematischen Kunden Vorsorge treffen	Umgang mit Stress trainieren kurz- und langfristige Strategien		
1	verbal aggressiv	Intervention/ Konfliktlösung durch den Beschäftigten/ Unterstützung durch die Führungskraft	Platzverweis/Hausverbot aussprechen	Informationsveranstaltungen „Selbsthilferechte“ „Straftatbestände“
	Unangepasstes Sozialverhalten		Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung	Seminare „Umgang mit Aggressionen“ „Deeskalationstraining“ „Erkennen von psychischen Erkrankungen/Störungen“
	Sachbeschädigung		ggfs. Hilfe hinzuziehen	Standards nach Übergriffen ggfs. „Alarmsystem“/Absprachen
2	Handgreiflichkeiten Körperliche Gewalt	Sicherheitsdienst/ alternativ Polizei	Platzverweis/Hausverbot durchsetzen	Sicherheitsdienst/Zugangskontrolle einrichten
	Bedrohung/Nötigung	Sicherheit ist von Profis sicherzustellen Beschäftigte sind kein Sicherheitsdienst	Eigensicherung beachten, Fluchtwege nutzen	Alarmsystem installieren
	Durchsetzung eines Platzverweises		Strafanzeige erfolgt grundsätzlich	verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf
	ggf. festhalten bis zum Eintreffen der Polizei		Rettungs- und Fluchtwege einrichten	
3	Einsatz von Waffen oder Werkzeugen	Sachverhaltsklärung/ Gefahrenabwehr muss durch Polizei erfolgen	Unfallanzeige	Unfallanzeigen standardisieren
			evtl. medizinische und psychologische „Erste Hilfe“	psychologische Erste Hilfe sicher, stellen Opferschutz
	Bombendrohung, Amoklauf Geiselnahme Überfall	Sicherheitsdienst trifft nur „Erste Maßnahmen“	Beschäftigte lageangepasst informieren	Informationsmanagement
			sofort Polizei „110“	Absprachen intern und extern (Polizei)
			Eigensicherung beachten!	psychologische Notfallversorgung (mit externen Kräften) einrichten
medizinische und psychologische Notfallversorgung	Notfallpläne erstellen Rettungskräfte schulen			
grundsätzlich Unfallanzeige	Alarmierungsmöglichkeit zur Polizei			



Betriebliche Voraussetzungen – „TOP“ (Technik-Organisation-Personal)

Grundsatz: individuelle Maßnahmen sind nachrangig,
primär bessere Rahmenbedingungen zur Gefahrenabwehr
über Technik und Organisation schaffen

■ **Technik:** z. B. elektronische Alarmsysteme

■ **Organisation:** z. B. Gestaltung baulicher Gegebenheiten,
geeignetes Mobiliar, Raumgröße und Fluchtmöglichkeiten

■ **Personal:** Sensibilisierung der Beschäftigten, Sicherheitstrainings,
regelmäßige Unterweisungen im Arbeitsschutz

Beschäftigte: Drei-Stufen-Ansatz



Verhaltensprävention: Sensibilisierung für potenzielle Gefahren und Unterstützung

- Deeskalationstrainings
- Selbstverteidigungskurse
- Unterweisung

Verhältnisprävention: **Arbeitsbedingungen** => sichere Arbeitsumgebung Arbeitsplatzgestaltung, Arbeitsstätte, Arbeitsmittel

- Bauliche Voraussetzungen:
z. B. Sicherheitstüren, Flucht- und Rettungswege
- Technische Voraussetzungen:
z. B. PC- gestütztes Sicherheitssystem
- Organisatorische Voraussetzungen: z. B. keine Einzelbüros

Nachsorge:

Erhebungsbogen für bedarfsorientierte Intervention und Dokumentation

- Ggf. Unfallanzeige
- Betreuung durch Interne: Beratungsstelle u./o.
Externe: z. B. Psycholog*innen, Seelsorger*innen u. a. m.



Gewaltvorfall – Schnellmeldung und anschließende Maßnahmen

Ein dreistufiges Verfahren

1. Gewaltvorfall-Schnellmeldung

- Digitaler Vordruck für die Beschäftigten in den Datenbanken „Gefährdung und Sicherheit“ sowie „Dienstvorschriften“
- Digitale Weiterleitung an die unmittelbare Führungskraft und gleichzeitig Information an weitere Führungskräfte sowie die beteiligten Bereiche: BAGM, Personalrat, Personal- und Organisationsamt, ggf. Gleichstellungsstelle, SBV, Rechtsamt


Stadt Dortmund
 Betriebliches Arbeitsschutz- und Gesundheitsmanagement
 Sicherheitskonzept

Beurteilungsmittel
Dokument erstellt durch Hania Orthbandt am 02.08.2023 11:11

Angaben der/des Beschäftigten

Führungskräfte
Hinweis: Bitte alle Felder füllen!

Führungskräfte	Teamleitung	<input type="checkbox"/>
	Bereichsleitung	<input type="checkbox"/>
	Amtsleitung	<input type="checkbox"/>

Christoph Schefers/PR/Stadt Dortmund/DE

Angabe
 Datum & Uhrzeit:

Anlage 1

Name
 Hania Orthbandt/PR/Stadt Dortmund/DE

Erfassung für eine andere Person, die über keinen Notes-Zugang verfügt
 Weitere betroffene Mitarbeiter*in
 Mitarbeiter*in entfernen

Telefonnummer: 24473
Fachbereich: PR
 Dezernat angeben!

Angaben der/des Beschäftigten

Führungskräfte
Hinweis: Bitte alle Felder füllen!

Führungskräfte	Teamleitung	<input type="checkbox"/>
	Bereichsleitung	<input type="checkbox"/>
	Amtsleitung	<input type="checkbox"/>

Christoph Schefers/PR/Stadt Dortmund/DE

Auslöser der Aggression
 kein nachvollziehbarer Auslöser

Ausgelöst durch
 andere Kolleg*innen
 Kundschaft
 Wartesch.
 Andere

Benutzte Mittel
 Verbale Aggression
 Mund (spucken)
 Zähne (beißen)
 Dichtung
 Fuß (treten)
 Drohgebärden
 Hand (schlagen, boxen, Haare reißen)
 Würgen
 Sexuelle Belästigung
 Mobbing
 Diskriminierung
 Gegenstand

Ziel der Aggression
 Nichts bzw. Niemand
 Kolleg*innen
 Aggressor*in
 Kundschaft
 Andere Personen
 Gegenstand

Konsequenz(en) für das Ziel/ die Opfer

Personen	<input type="checkbox"/> Keine
	<input type="checkbox"/> Fühlen sich bedroht
Gegenstand	<input type="checkbox"/> Schmerzen
	<input type="checkbox"/> Verletzungen
	<input type="checkbox"/> Keine ärztliche Behandlung nötig
	<input type="checkbox"/> Ärztliche Behandlung / Untersuchung

Maßnahme(n) um die Aggression zu stoppen
 keine

Wie schwerwiegend war dieses Ereignis insgesamt?
 1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10
 11
 12
 Sehr schwerwiegend

Ich bitte um ein Gespräch in der Beratungsstelle für Beschäftigte
 Ich bitte um Stellung einer Strafanzeige / eines Strafantrags durch die Arbeitgeberin / den Dienstherren der Stadt Dortmund
 Gewährung passiven Strafrechtsdeckungsschutzes, da ich im Rahmen meiner dienstlichen Tätigkeit einer Straftat oder eines Dienstvergehens beschuldigt, an der Ausübung meiner Dienstpflichten gehindert oder aus dienstlichem Anlass in ein Zivil- oder sonstiges Verfahren verwickelt worden bin.
 Gewährung von Rechtsschutz in Zivilsachen, da ich eigene zivilrechtliche Ansprüche gegen Dritte gerichtlich durchsetzen möchte
 Ersatz von Sachschäden (Bitte Formular "Anzeige über einen Sachschaden" ausfüllen und an FB 11 schicken)

Wer soll für ein 1. Gespräch mit der Führungskraft hinzugezogen werden?
 Personalrat
 Gleichstellungsstelle
 VSt

Datum & Name
 Eingaben auf Plausibilität prüfen & 1. Speichern

Kennntnahme der Anlage 1 durch die zu beteiligenden Stellen
 Betriebliches Arbeitsschutz- und Gesundheitsmanagement (BAGM)

Autor*innen für Betriebliches Arbeitsschutz- und Gesundheitsmanagement (BAGM)

Zustimmung Autor*innen für Personalrat	Zustimmung Autor*innen für Gleichstellung
Bemerkung <small>Zur Kenntnis genommen</small>	Bemerkung <small>Zur Kenntnis genommen</small>



Personalrat
 Stadtverwaltung Dortmund

Beispiel
Digitale Gewaltvorfall-Schnellmeldung

Link: Datenbank
„Gefährdung und Sicherheit“



2. Erstgespräch – innerhalb einer Woche nach Eingang

- Digitaler Vordruck für die Führungskraft
- Führungskraft und betroffene*r Beschäftigte*r, ggf. mit Person des Vertrauens
- Klärung der Ursachen und Einleitung geeigneter Maßnahmen
- Digitale Bestätigung der Beteiligten
- Digitale gleichzeitige Weiterleitung an nächste Führungskraft bis Fachbereichsleitung, BAGM, Personal- und Organisationsamt, Personalrat, ggf. weitere Beteiligte

„Beschreibung der Bedrohungslage bzw. Gefahrensituation / Festlegung von Maßnahmen“

(Vordruck für die Führungskraft)

Dokumentation des Gesprächs zur Gewaltvorfall - Schnellmeldung vom
 Teilnehmende:
 Datum: Fachbereich:

(Sollte die Seite dieser Anlage nicht ausreichen, verwenden Sie bitte weitere Seiten)

1. Beschreibung des Aggressionseignisses und der Ursachen:

2. Maßnahmen zur Beseitigung bzw. Minderung der Gefahr bzw. Bedrohung:

3. Sachverhaltsdarstellung für den Rechtsschutz:

- Ich bitte um Stellung einer Strafanzeige / eines Strafantrags durch die Arbeitgeberin / den Dienstherrn der Stadt Dortmund
- Strafanzeige/ Strafantrag ist bereits gestellt; Aktenzeichen:
- Strafanzeige nicht erwünscht

 Unterschrift Führungskraft
 und Namenswiederholung

 Unterschrift Beschäftigte*r
 und Namenswiederholung

Kopie an:
 PR, FB 11, FB 13, FB 30

Stadt Dortmund
 Betriebliches Arbeitsschutz- und
 Gesundheitsmanagement



Personalrat
 Stadtverwaltung Dortmund



**Beispiel: Vordruck
 schriftliche Dokumentation des
 Erstgespräches**



3. Evaluationsgespräch - nach drei Monaten

- Vordruck für die Führungskraft zur Dokumentation
- Führungskraft und betroffene*r Beschäftigte*r, ggf. PR, SBV, Gleichstellungsstelle ...
- Prüfung des Maßnahmenenerfolgs, ggf. Festlegung weiterer Maßnahmen
- Unterzeichnung der Beteiligten
- Kopien an nächste Führungskraft bis Fachbereichsleitung, BAGM, Personal- und Organisationsamt, PR ggf. weitere Beteiligte

„Evaluation der eingeleiteten Maßnahmen“

(Vordruck für die Führungskraft)

Überprüfung der eingeleiteten Maßnahmen aufgrund der Gewaltvorfall - Schnellmeldung

vom [] und dem 1. Gespräch am []

Teilnehmende: []

Datum: [] Fachbereich: []

(Sollte die Seite dieser Anlage nicht ausreichen, verwenden Sie bitte weitere Seiten)

1. Welche Maßnahmen zur Abhilfe wurden mit welchem Erfolg umgesetzt?

2. Welche Maßnahmen konnten aus welchen Gründen nicht umgesetzt werden? Welche weiteren Schritte bzw. Maßnahmen sind noch notwendig?

3. Sachverhaltsdarstellung für den Rechtsschutz; Aktueller Stand / Ergebnis:

Unterschrift Führungskraft
und Namenswiederholung_____
Unterschrift Beschäftigte*r
und NamenswiederholungKopie an:
PR, FB 11, FB 13, FB 30Stadt Dortmund
Betriebliches Arbeitsschutz- und
GesundheitsmanagementPersonalrat
Stadtverwaltung Dortmund**Beispiel: Vordruck
schriftliche Dokumentation der Evaluation**



Aufbewahrung und Auswertung

- Schnellmeldung und Dokumentationen der Gespräche => **5 Jahre** (datenschutzgerecht) im Fachbereich und zentral im BAGM
- **Keine Aufbewahrung in der Personalakte**
- Jährliche anonymisierte Auswertung: BAGM, Personal- und Organisationsamt und PR

Wirksamkeitsprüfung

- Regelmäßig im **Arbeitsschutzausschuss**

Benachteiligungsverbot

- **Verpflichtung** zur Erstellung einer Gewaltvorfall-Schnellmeldung **nach §§ 15, 16 ArbSchG**
- Deshalb: Keine Benachteiligung der betreffenden Beschäftigten

Beteiligungsrechte des Personalrates

- **Beachtung der Mitbestimmungsrechte** des Personalrates
nach § 72 Abs. 4 Nr. 7 LPVG NRW



Erfahrungen

- Das Sicherheitskonzept ist wertvoll – Gewaltvorfall-Meldungen werden „sichtbar“ (dokumentiert)
- Das Verfahren ist nur so gut, wie die Verantwortlichen es anwenden
- Interesse der Politik durch Presse

Schlussfolgerungen

- längst überfälliges Thema
- Arbeitsschutz - zunehmend wichtiger Arbeitsschwerpunkt der Personalratsarbeit
 - Beteiligung bei Bauvorhaben
 - Konsequenzen auf Arbeitskapazitäten (Dokumentation, Beteiligung an Gesprächen)
- Zusammenarbeit mit Unfallversicherungsträger (Unfallkasse) ist wichtig



Vielen Dank
für die
Aufmerksamkeit