

19. Wahlperiode

## **Schriftliche Anfrage**

**des Abgeordneten Karsten Woldeit (AfD)**

vom 17. Juni 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 17. Juni 2024)

zum Thema:

**Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst des Landes Berlin**

und **Antwort** vom 3. Juli 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 3. Juli 2024)

Senatsverwaltung für Finanzen

Herrn Abgeordneten Karsten Woldeit (AfD)

über

die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei – G Sen –

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/19442

vom 17. Juni 2024

über Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst des Landes Berlin

---

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Vorbemerkung der Verwaltung: Die Schriftliche Anfrage betrifft überwiegend Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann, da sich die Fragen in erster Linie auf konkrete Tätigkeitsfelder bzw. Beschäftigte bestimmter Bereiche beziehen. Er hat deshalb die Bezirksämter von Berlin sowie die zuständige Regionaldirektion Berlin-Brandenburg der Bundesagentur für Arbeit um entsprechende Stellungnahme für die erfragten Bereiche gebeten. Die Stellungnahmen wurden in eigener Verantwortung erstellt und wurden bei der Beantwortung berücksichtigt.

1. Über welche konkreten Erkenntnisse und/oder Lagebilder/Studien verfügt der Senat zum Ausmaß der Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes im Land Berlin? Welche konkreten Daten werden hierfür erhoben und verarbeitet? Bitte aufschlüsseln nach Folgenden Beschäftigungsbereichen: Feuerwehr und Rettungskräfte, Justiz und Justizvollzug, Sozial- und Arbeitsverwaltung (inkl. Jobcenter), Bildung, Polizei und Ordnungsamt, Bürgeramt und Veterinäramt.

Zu 1.: Die Antworten der Dienststellen über konkrete Erkenntnisse und/oder Lagebilder/Studien zu den erfragten Bereichen entnehmen Sie bitte der nachstehenden Übersicht.

## Justiz und Justizvollzug

Die Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz (SenJustV) hat seit Oktober 2018 ein standardisiertes Meldewesen im Infoportal der Justiz für die Gerichte und Strafverfolgungsbehörden eingerichtet, über das unverzüglich sicherheitsrelevante Meldungen zu erstatten sind. Ziel des Meldewesens ist es, die Sicherheit in den Gerichten und Strafverfolgungsbehörden weiter zu erhöhen.

In den Justizvollzugsanstalten erfolgt fortlaufend eine statistische Erfassung der dortigen Gewaltvorkommnisse gegen Bedienstete, die jährlich an die SenJustV übermittelt und ausgewertet wird.

## Sozial- und Arbeitsverwaltung

Agenturen für Arbeit/Jobcenter: Die Bundesagentur für Arbeit (BA) verfolgt eine Null-Toleranz-Politik gegen Gewalt, welche spürbar gelebt wird. Dazu zählt je nach Fallgestaltung auch die Erteilung von Hausverboten und dass Straftatbestände nach dem Strafgesetzbuch konsequent zur Anzeige gebracht werden und ggf. Strafantrag gestellt wird. Der Sicherheit der Beschäftigten in den Dienststellen kommt eine besondere Bedeutung zu. Durch eine einheitliche Erfassung sicherheitsrelevanter Vorfälle wird gewährleistet, dass die für eine erfolgreiche Bewältigung wichtigen Aspekte der Kategorisierung und Bewertung einheitlichen Maßstäben folgen und damit die Transparenz über möglichen Handlungsbedarf in Zusammenhang mit sicherheitsrelevanten Vorfällen auf allen Ebenen verbessert wird. Mit einem einheitlichen Erfassungsbogen werden in den Agenturen für Arbeit verbindlich sicherheitsrelevante Vorfälle erfasst. Sicherheitsrelevante Vorfälle sind zeitnah einzutragen. Die Auswertung der Informationen und Ableitung eventueller Handlungsbedarf erfolgt durch die Verantwortlichen für den Arbeitsschutz der jeweiligen Dienststelle. Diesem Verfahren haben sich auch die Berliner Jobcenter (JC) angeschlossen.

Arbeitsgerichtsbarkeit: Die Arbeitsgerichtsbarkeit verfügt über keine Lagebilder/Studien. Vorfälle werden zur Anzeige gebracht.

Landesamt für Arbeitsschutz, Gesundheitsschutz und technische Sicherheit Berlin (LAGetSi): Als Behörde mit gesetzlichen Betretungs- und Einsichtsrechten in alle Betriebe und Baustellen Berlins ist für das LAGetSi Widerstand und Gegenwehr von Pflichtigen Aufsichtsrealität.

## Bezirkliche Sozial- und Arbeitsverwaltung (Ämter für Soziales/Jobcenter)

Vorbemerkung: Für die bezirklichen Jobcenter (JC) gelten die unter Agenturen für Arbeit/Jobcenter getroffenen Aussagen. Sofern die Bezirksämter insbesondere für ihre Ämter für Soziales ergänzende Angaben gemacht haben, sind diese nachstehend wiedergegeben.

Bezirk Marzahn-Hellersdorf: Im Amt für Soziales sind seit 2023 keine Gewaltvorfälle bekannt.

Bezirk Mitte: Im Amt für Soziales werden Vorfälle über standardisierte und anonymisierte Berichte erfasst und jährlich ausgewertet.

Bezirk Reinickendorf: Die Zahl der gemeldeten Polizeieinsätze oder erhebliche schriftliche/verbale Übergriffe wurden erfasst.

Bezirk Spandau: Es gibt eine Übersicht über die Anzahl der ausgesprochenen Hausverbote.

Bezirk Steglitz-Zehlendorf: Im Amt für Soziales werden die Vorfälle nicht statistisch erfasst.

Bezirk Tempelhof-Schöneberg: Das Amt für Soziales verfügt weder über besondere Erkenntnisse noch Lagebilder und Studien zum Ausmaß von Gewalt gegenüber Beschäftigten des Landes Berlin. In Bezug auf das eigene Haus kann gesagt werden, dass Beleidigungen, Drohungen und gelegentlich auch körperliche Übergriffe traurige Realität sind.

## Bildung

Zahlen zu Gewalt gegen Beschäftigte in Berliner Schulen werden jährlich im Rahmen der Polizeilichen Kriminalstatistik (PKS) veröffentlicht.

## Ordnungsämter (OrdÄ)/Bürgerämter (BüÄ)/Veterinärämter (VetÄ)

Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf: Das Bezirksamt hat hierfür einen entsprechenden Erfassungsbogen entwickelt, der von den betroffenen Beschäftigten genutzt werden soll. Diese Erfassung erfolgt nicht nur für die in der Studie benannten Beschäftigten, sondern für die Beschäftigten aller Bereiche.

Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg: Täglich ein oder mehrere Übergriffe im gesamten Bezirksamt, die gemeldet werden; die Dunkelziffer wird weit höher geschätzt.

Bezirk Lichtenberg: OrdÄ: Fehlanzeige; BüÄ: es werden keine Daten zur Gewalt gegen Beschäftigte erhoben; jedoch erfolgen sehr selten Mitteilungen über Gewaltvorfälle an Beschäftigte der Bürgerämter.

Bezirk Mitte: OrdÄ/VetÄ: Konkrete Erkenntnisse zum Ausmaß der Gewalt gegenüber den Beschäftigten werden aus den eingehenden Vorfallsberichten zu den einzelnen Vorgängen gezogen. Hierbei handelt es sich in der Regel um Beleidigungen, Bedrohungen und körperliche An- oder Übergriffe (ggf. unter Hinzuziehung der Polizei im schwerwiegenden Fall). Weitere Erkenntnisse und/oder Lagebilder/Studien liegen nicht vor. Im Rahmen des Gewaltpräventionskonzepts zum Verfahren im Umgang mit Gefährdungen der Beschäftigten sind alle Bürgeramtsstandorte aufgefordert, sog. Vorfallsberichte zu sicherheits-/gewaltrelevanten Vorfällen zu dokumentieren und einzureichen. Die in den letzten drei Jahren gemeldeten Zahlen bilden lediglich schriftlich eingereichte Vorfallsmeldungen ab. Erfahrungsgemäß werden zumindest Beleidigungen von den Beschäftigten als „üblicher, normaler Alltag“ bezeichnet und nicht in jedem Einzelfall dokumentiert.

Bezirk Neukölln: OrdÄ: Hierzu gibt es eine Studie vom Bundesministerium des Innern und Heimat (Stand: 06/2022). Diese ist unter folgendem Link abrufbar: <https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/pressemitteilungen/DE/2022/06/studie-gewalt-im-oed.html>, zusätzlich eigene Erhebungen; BüA: Bei einem konkreten Fall wird ein Vorfallsbericht nach Muster erstellt.

Bezirk Pankow: Auf die Antwort vom 9. Januar 2024 zur Schriftlichen Anfrage Nr. 19/17 685 wird verwiesen.

Bezirk Reinickendorf: OrdÄ/VetÄ: siehe Antwort zu Frage 2; BüÄ: Statistische Erhebung von Polizeieinsätzen.

Bezirk Spandau: OrdÄ: Täglich verbale Drohungen/Beschimpfungen; BüÄ: Es gibt Bedrohungssituationen ohne körperliche Übergriffe; jedoch existiert hierüber keine Statistik.

Bezirk Steglitz-Zehlendorf: OrdÄ: Fälle, die der Amtsleitung gemeldet werden, betreffen größtenteils Beleidigungen; BüÄ: keine, es besteht keine konkrete Lage; VetÄ: In der Regel keine, in Einzelfällen erhalten die Dienstkräfte des VetLeb im Rahmen von Tierschutzkontrollen im Vorfeld Hinweise von der Polizei.

Bezirk Treptow-Köpenick: OrdÄ/VetÄ: Dokumentation über Gewaltvorfälle; BüA: Erkenntnisse über verbale Übergriffe gegenüber Beschäftigten, Studien/Lagebilder liegen nicht vor.

Bezirk Tempelhof-Schöneberg: OrdÄ/VetÄ: Im Bezirk hat sich das Ausmaß von Übergriffen erhöht; BüÄ: Es kommt im Rahmen der Publikumsbedienung gelegentlich zu verbaler (z. B. Beleidigungen, Drohen, Schreien), jedoch nicht zu körperlicher Gewalt.

Zur Beantwortung der Frage nach in den jeweiligen Bereichen erhobenen und verarbeiteten Daten hat das Bezirksamt Neukölln exemplarisch den dort verwendeten Vorfallsbericht zur Verfügung gestellt. Dieser ist als Anlage 1 eingefügt. Die erfragten Angaben gelten in vergleichbarer Weise auch für die anderen Bezirksamter, die entsprechende Vorfallsberichte nutzen.

Weitere Angaben der Dienststellen über ggf. in den erfragten Bereichen erhobene und verarbeitete Daten entnehmen Sie bitte der nachstehenden Übersicht.

#### Justiz und Justizvollzug

Gerichte und Strafverfolgungsbehörden: Die statistische Erhebung der sicherheitsrelevanten Vorkommnisse umfasst eine Beschreibung des Vorfalles und den Ort. Unter datenschutzrechtlichen Gesichtspunkten sieht die Meldung sicherheitsrelevanter Vorkommnisse keine Nennung von Namen oder sonstigen personenbezogenen Daten vor.

Justizvollzug: Die statistische Erhebung der Gewaltvorkommnisse gegen Bedienstete im Justizvollzug umfasst sämtliche Vorfälle, bei denen körperliche Über-/Angriffe von inhaftierten Personen gegen Bedienstete des Berliner Justizvollzuges erfolgten. Als Tätlichkeit/körperlicher Angriff wird eine vorsätzliche, vollendete Körperverletzung im Sinne von §§ 223 ff Strafgesetzbuch (StGB) erfasst.

#### Sozial- und Arbeitsverwaltung

Agenturen für Arbeit/Jobcenter: Gemeldet werden Ort und Zeit des Vorfalls, die Art des Vorfalls (nach den Kategorien Körperverletzung, tätlicher Angriff, Morddrohung/Bedrohung, Amokdrohung, Amoklage, Beleidigung, üble Nachrede/Verleumdung, verbale Aggressivität, Erpressung, Bombendrohung, Sachbeschädigung), eine kurze Schilderung des Vorfalles, Alarmierung externer Einsatzkräfte, Erforderlichkeit von ärztlicher/psychologischer Betreuung sowie Folgerungen aus dem Vorfall (Hausverbot, Strafanzeige, sonstige Maßnahmen).

Arbeitsgerichtsbarkeit: Die Arbeitsgerichtsbarkeit führt keine gesonderte Statistik.

LAGetSi: Es gibt keine Zählung von Vorfällen. Erkenntnisse fließen über Wissens- und Erfahrungstransfer zum Umgang mit Widerstand und Gegenwehr im Vollzugsaußendienst in die Kompetenzausbildung der Beschäftigten ein.

#### Bezirkliche Sozial- und Arbeitsverwaltung (Ämter für Soziales/Jobcenter)

Vorbemerkung: Für die bezirklichen Jobcenter (JC) gelten die unter Agenturen für Arbeit/Jobcenter getroffenen Aussagen. Sofern die Bezirksämter insbesondere für ihre Ämter für Soziales ergänzende Angaben gemacht haben, sind diese nachstehend wiedergegeben.

Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg: Anonyme und freiwillige Befragung der Mitarbeiter zum Sicherheitsempfinden und konkrete Maßnahmen am Arbeitsplatz; Angaben auf dem standardisierten Meldebogen zur Anzeige einer Gefährdungssituation (Zeit, Ort, Gefährdungsstufe und Angabe der Art des Vorfalls, Schilderung des Vorfalls, bereits erfolgte Veranlassungen, ggf. Erhebung/Verarbeitung von Daten Dritter, die die Gewalt ausüben (Strafanzeige bei der Polizei, Erteilung von Hausverboten).

Bezirk Mitte: Datum, Uhrzeit, Ort, Gefährdungsgrad I (Cybermobbing, Verunglimpfung in Presse oder Internet), Gefährdungsgrad I (persönliche/schriftliche Beleidigung, unangemessenes Sozialverhalten), Gefährdungsgrad II (persönliche/schriftliche Beleidigung, körperliche Gewalt; Sachbeschädigung, Nötigung, Missachtung eines Hausverbots); Gefährdungsgrad III (Körperliche Gewalt mit Waffen oder Werkzeugen), Frage nach körperlicher oder psychischer Schädigung, straffällige Person (Eindringling, Klientin/Klient, Mitarbeiter, sonstige); Vorfalls-/Sachverhaltsschilderung, Maßnahmen nach dem Vorfall (keine, Festnahme, Hausverbot, Strafanzeige, Unfallanzeige, andere), Fragen nach Waffennutzung, Arbeitsunfähigkeit/Krankmeldung als Folge, ob die Dienstkraft allein war, nach vorherigen Vorkommen solcher Art, ob die Person bereits vorher auffällig war, nach künftigen Maßnahmen zur Vermeidung sowie Aufnahme in

Gefährdungsbearbeitung. Der Vorfall wird über die Amtsleitung an den Katastrophen-, Arbeits- und Brandschutz weitergeleitet.

Bezirk Reinickendorf: Gemeldete Polizeieinsätze oder erhebliche schriftliche/verbale Übergriffe gab es wie folgt: 2020: 2; 2021: 2, 2022: 1, 2023: 1, 2024: 2.

Bezirk Spandau: Übergriffe sind anzeigepflichtig bei der Büroleitung.

Bezirk Treptow-Köpenick: Betroffene Dienstkraft, beschuldigte Person, beanstandete Handlung, etwaige Folgen.

Bezirk Tempelhof-Schöneberg: Personen, die im Rahmen der Sprechstunde aufgrund Ihres Verhaltens auffällig werden, werden erfasst, um entsprechende Maßnahmen (z. B. ein befristetes Hausverbot) einzuleiten.

#### Ordnungsämter/Bürgerämter/Veterinärämter

Zur Beantwortung der Frage nach in den jeweiligen Bereichen erhobenen und verarbeiteten Daten hat das Bezirksamt Neukölln exemplarisch den dort verwendeten Vorfallsbericht zur Verfügung gestellt. Dieser ist als Anlage 1 eingefügt. Vergleichbare Angaben werden auch in vielen anderen Bezirksämtern erhoben. Weitere Angaben der Dienststellen über ggf. in den erfragten Bereichen erhobene und verarbeitete Daten entnehmen Sie bitte der nachstehenden Übersicht.

Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf: Erfasst werden unterschiedliche Tatbestände wie Beleidigung, Bedrohung, körperliche Angriffe, Stalking, Cybermobbing, Sachbeschädigung und sonstiges.

Bezirk Lichtenberg: OrdÄ: Beleidigung; BüA: es werden keine Daten zur Gewalt gegen Beschäftigte des Bürgeramtes erhoben; deshalb können auch keine Zahlen zu einzelnen Gewalttaten ermittelt werden.

Bezirk Mitte: OrdÄ/VetÄ: aus den vorliegenden Vorfallsberichten gehen Ursache, Ort und Zeit hervor, hier werden nur die Daten der betroffenen Dienstkraft erhoben, Daten des Beschuldigten werden im Rahmen der Strafanzeige durch die Polizei ermittelt; BüA: Die zuvor genannten Vorfallsberichte im Rahmen des Gewaltpräventionskonzepts beinhalten Datum, Ort, Art des Geschehens sowie eine Vorfalsschilderung; zudem werden ergriffene Maßnahmen dokumentiert.

Bezirk Neukölln: OrdÄ: Übergriffe werden gemeldet und auf Basis dessen über das Rechtsamt Strafanzeigen eingeleitet; die Auswertung der Rechtsprechung zu den Anzeigen ist ernüchternd.

Bezirk Reinickendorf: OrdÄ/VetÄ: siehe Antwort zu Frage 2; BüA: Anzahl der Polizeieinsätze.

Bezirk Spandau: OrdÄ/BüA: Aufnahme der Personalien der Bürgerinnen/Bürger.

Bezirk Steglitz-Zehlendorf: OrdÄ: die Daten zu Tatgeschehen, Tatort, Tatzeit werden an das Rechtsamt geleitet, welches dann Strafanträge stellt; BüA: keine; wenn Vorfälle

bekannt werden würden, würden einzelfallbezogene Ermittlungen eingeleitet; VetÄ: keine.

Bezirk Treptow-Köpenick: OrdÄ/VetÄ: Name Dienstkraft, Datum, Art, daraus folgende Arbeitsunfähigkeit, ob Angriff mit Waffe, ob Strafantrag gestellt; BüÄ: im Einzelfall werden Daten für eine Strafanzeige erhoben.

Bezirk Tempelhof-Schöneberg: OrdÄ: Statistiken der Fachbereiche, Beobachtungen der Dienstkräfte; BüÄ: es erfolgt keine Datenerhebung.

2. Was waren im Jahr 2023 die fünf häufigsten Gewaltarten (Straftatbestände) gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes in den oben genannten Beschäftigungsbereichen? Wie haben sich diese Zahlen in den letzten fünf Jahren entwickelt?

Zu 2.: Bezüglich der im Jahr 2023 fünf häufigsten Gewaltarten (Straftatbestände) gegen Beschäftigte haben die Dienststellen für die erfragten Beschäftigungsbereiche folgende Angaben gemacht:

#### Justiz und Justizvollzug

Gerichte und Strafverfolgungsbehörden: Fehlanzeige; eine statistische Erfassung nach Straftatbeständen erfolgt nicht.

Justizvollzug: In Ermangelung einer statistischen Erfassung für den Justizvollzug sind keine Angaben möglich.

#### Sozial- und Arbeitsverwaltung

Agenturen für Arbeit/Jobcenter: Eine Statistik zur Quantität der einzelnen Vorfälle wird nicht geführt. Gemeldet wurden: verbale Aggressivität, Beleidigung, Bedrohung/Morddrohung, Körperverletzung, tätlicher Angriff. Zu der Entwicklung der Zahlen in den letzten fünf Jahren liegt keine Statistik vor.

Arbeitsgerichtsbarkeit:

Wie oberhalb erwähnt, führt die Arbeitsgerichtsbarkeit keine gesonderte Statistik.

LAGetSi: Bedrängung, Bedrohung

#### Bezirkliche Sozial- und Arbeitsverwaltung (Ämter für Soziales/Jobcenter)

Vorbemerkung: Für die bezirklichen Jobcenter (JC) gelten die unter Agenturen für Arbeit/Jobcenter getroffenen Aussagen. Sofern die Bezirksämter insbesondere für ihre Ämter für Soziales ergänzende Angaben gemacht haben, sind diese nachstehend wiedergegeben.

Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf: vorwiegend Beleidigung gem. § 185 StGB und Bedrohung gem. § 241 StGB.

Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg: Bedrohung, Beleidigung, Sachbeschädigung, einfache Körperverletzung, gefährliche Körperverletzung.

Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg: Amt für Soziales: Beleidigung, Bedrohung, körperlicher Angriff.

Bezirk Lichtenberg: Amt für Soziales: eine differenzierte statistische Erfassung zu unterschiedlichen Arten von Übergriffen erfolgt nicht; zu physischen Bedrohungssituationen kam es in einigen Fällen, mögliche Eskalationen können regelmäßig durch deeskalierende Maßnahmen der Beschäftigten und ganz wesentlich durch den regelhaften Einsatz eines Sicherheitsdienstes verhindert werden. In einem Fall wurde im Jahr 2023 eine entsprechende Anzeige bei der Polizei vorgenommen; in einigen Fällen wurde ein Hausverbot ausgesprochen. Ebenfalls in Einzelfällen wurde die Polizei gerufen, wenn eine gewaltbereite Person, trotz Aufforderung, das Haus nicht verlassen hat.

Bezirk Marzahn-Hellersdorf: Über die Entwicklung der Zahlen in den letzten fünf Jahren liegen in den Ämtern keine Statistiken vor.

Bezirk Mitte: Amt für Soziales: 1. Beleidigung, 2. Bedrohung, 3. Missachtung von Anweisungen befugter Personen, 4. aggressives oder unangemessenes Verhalten, 5. Körperverletzung.

Bezirk Reinickendorf: schriftliche/verbale Übergriffe.

Bezirk Spandau: Beleidigungen und Bedrohungen, Sachbeschädigungen und Hausfriedensbruch.

Bezirk Steglitz-Zehlendorf: Fehlmeldung, im Amt für Soziales werden die Vorfälle nicht statistisch erfasst.

Bezirk Treptow-Köpenick: Drohung, Beleidigung, Nötigung; häufig mit stetiger Zunahme in den letzten Jahren.

Bezirk Tempelhof-Schöneberg: Im Amt für Soziales kam es 2023 zu Beleidigungen, Bedrohungen und einem körperlichen Übergriff.

#### Bildung

Laut PKS 2023 waren dies Bedrohung, vorsätzliche einfache Körperverletzung, gefährliche und schwere Körperverletzung, Nötigung, fahrlässige Körperverletzung.

#### Ordnungsämter/Bürgerämter/Veterinärämter

Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf: Der überwiegende Teil umfasst Beleidigungstatbestände. Des Weiteren wurden für den nachgefragten Beschäftigtenkreis Körperverletzungs-, Widerstands- und Bedrohungstatbestände erfasst.

Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg: OrdA: 1. Beleidigung, 2. Übergriffe, 3. Bedrohung, 4. Sachbeschädigung, 5. Sonstiges (angefahren von Radfahrer, Messerangriff, Freiheitsberaubung etc.); BüA: 1. Bedrohung, 2. Beleidigung, 3. Sonstiges (aggressives Verhalten, Türen schmeißen, laut werden, widersprechen, psychische Belastungssituation, Polizeieinsätze, Einschüchterung etc.); für das VetA als Abteilung des Ordnungsamtes wird keine gesonderte Erhebung vorgenommen; signifikanten Gewalttaten/Übergriffe sind nicht bekannt.

Bezirk Lichtenberg: OrdÄ: Fehlanzeige; BüA: siehe Frage 1.

Bezirk Mitte: OrdA/VetA: Beleidigungen, Bedrohungen, körperliche An- oder Übergriffe; BüA: Erfahrungsgemäß stellen persönliche Beleidigungen sowie die Bedrohung/Androhung körperlicher Gewalt die am häufigsten auftretenden Vorfälle dar. Konkretere Angaben können mangels statistischer Erhebung dieser Daten nicht geliefert werden.

Bezirk Neukölln: OrdÄ: Beleidigungstatbestände; BüA: Es gab 2023 eine Strafanzeige wegen Beleidigung.

Bezirk Reinickendorf: OrdÄ: Jeder Vorfall von Beleidigungen bis hin zu körperlicher Gewalt, bei dem wir die Personalien feststellen können, wird von dem betroffenen Kollegen über die Polizei zur Anzeige gebracht. Da viele verbale Beleidigungen von Bürgern geäußert werden, die sich abseits der Maßnahme befinden oder nur im Vorbeigehen äußern, sind diese durch eine Identitätsprüfung der Personalien oft nicht ermittelbar. Aus diesem Grund ist es leider in den meisten Fällen nicht möglich, viele Vorfälle zur Anzeige zu bringen. Die häufigste Form der Beleidigung ist tatsächlich die verbale Beleidigung, die nicht zur Anzeige gebracht werden kann. Dabei handelt es sich um Sprüche wie „Scheiß Ordnungsamt“, „Zum Bullen hat's nicht gereicht“ oder „Wenn du nichts Richtiges lernst, landest du beim Ordnungsamt“. Solche Äußerungen müssen sich die Kollegen im Außendienst fast täglich von Bürgern anhören. Dazu kommen auch Bedrohungen sowie körperliche und seelische Verletzungen. Glücklicherweise wurde im Ordnungsamt noch kein Kollege während eines Einsatzes schwerwiegend körperlich verletzt. Seelische Verletzungen sind jedoch bei den meisten Kollegen nicht auszuschließen. BüÄ: Körperverletzung; VetÄ: am häufigsten findet eine verbale Beleidigung und Bedrohung statt, die zum Teil aber auch auf das persönliche, private Umfeld ausgerichtet ist. In einigen Fällen kam es auch zu einem Körperkontakt („handgreiflich werden“), bei denen glücklicherweise keine physischen Verletzungen entstanden sind.

Bezirk Spandau: OrdA: Beleidigung und Körperverletzung; Gewalt gegen Beschäftigte, bei denen ein Strafantrag gestellt wurde: 2020/2021: keine, 2022: 1; 2023: 3; 2024: 1 (Stand:05/2024); BüA: Beleidigungen und Bedrohungen.; jedoch existiert hierfür keine Statistik.

Bezirk Steglitz-Zehlendorf: OrdÄ: 1. Beleidigung (ca. 10 Fälle), 2. einfache Körperverletzung (1 Fall); BüÄ: es gab 2023 keine Strafverfahren, die aufgrund von

Straftaten gegen Beschäftigte eingeleitet wurden; VetA: es werden im Fachbereich keine entsprechenden Daten erfasst.

Bezirk Treptow-Köpenick: OrdA/VetA: körperlicher An-/Übergriff, Nötigung, Beleidigung; BüA: Ausschließlich Beleidigungen.

Bezirk Tempelhof-Schöneberg: OrdÄ/VetÄ: Beleidigung, körperliche Gewalt (schubsen, treten); BüÄ: Es gab im Jahr 2023 keine Gewaltvorfälle, die einen Straftatbestand (wie beispielsweise eine offensichtliche Beleidigung) erfüllt haben.

Die Entwicklung der Zahlen in den genannten Beschäftigungsbereichen kann in Ermangelung einer flächendeckenden statistischen Erhebung nicht für alle Bereiche dargestellt werden. Die Antworten der Dienststellen sind nachfolgend wiedergegeben.

Für die Bezirksamter wird ergänzend auf die Antwort vom 9. Januar 2024 zur Schriftlichen Anfrage Nr. 19/17 685 verwiesen.

#### Justiz und Justizvollzug

Gerichte und Strafverfolgungsbehörden: Fehlanzeige. Eine statistische Erfassung nach Straftatbeständen erfolgt nicht.

Justizvollzug: Hierzu können in Ermangelung einer statistischen Erfassung für den Justizvollzug keine Angaben gemacht werden.

#### Sozial- und Arbeitsverwaltung

Agenturen für Arbeit/Jobcenter: Wie zuvor ausgeführt, wird eine Statistik zur Quantität der einzelnen Vorfälle nicht geführt. Zu der Entwicklung der Zahlen in den letzten fünf Jahren liegt demnach keine Statistik vor.

Arbeitsgerichtsbarkeit: Wie oberhalb erwähnt, führt die Arbeitsgerichtsbarkeit keine gesonderte Statistik.

LAGetSi: Es gibt keine Zählung von Vorfällen.

#### Bezirkliche Sozial- und Arbeitsverwaltung (Ämter für Soziales/Jobcenter)

Vorbemerkung: Für die bezirklichen Jobcenter (JC) gelten die unter Agenturen für Arbeit/Jobcenter getroffenen Aussagen. Sofern die Bezirksamter insbesondere für ihre Ämter für Soziales ergänzende Angaben gemacht haben, sind diese nachstehend wiedergegeben.

#### Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf:

2020: 4 Hausverbote zugleich Strafanzeigen,

2021: 1 Hausverbote zugleich Strafanzeigen,

2022: 4 Hausverbote zugleich Strafanzeigen,

2023: 1 Hausverbote zugleich Strafanzeigen,

2024: 4 Hausverbote zugleich Strafanzeigen.

Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg: Über Zahlen in den letzten fünf Jahren kann keine konkrete Aussage getroffen werden, da aus Gründen des Datenschutzes keine so weit zurückliegende Statistik geführt wird. Im Jahr 2023 wurden vier Strafanzeigen erstattet und es wurden vier Hausverbote erteilt. Im Jahr 2024 wurden bislang vier Strafanzeigen erstattet und vier Hausverbote erteilt. Amt für Soziales: Tendenz steigend.

Bezirk Lichtenberg: Eine differenzierte statistische Erfassung zu unterschiedlichen Arten von Übergriffen erfolgt nicht.

Bezirk Marzahn-Hellersdorf: Zu der Entwicklung der Zahlen in den letzten fünf Jahren liegen in den Ämtern keine Statistiken vor.

Bezirk Mitte: Anzahl der Vorfälle seit 2021 im Amt für Soziales: 2021: 16; 2022: 23; 2023: 44. Dabei ist jedoch zu berücksichtigen, dass es eine zentrale Publikumssteuerung gibt und der Zugang über den Wachschutz/Pförtner/-in erfolgt.

Bezirk Reinickendorf: Die Zahlen sind weitestgehend gleich geblieben.

Bezirk Spandau: Keine signifikanten Veränderungen gegenüber den Vorjahren.

Bezirk Steglitz-Zehlendorf: Fehlmeldung, im Amt für Soziales werden die Vorfälle nicht statistisch erfasst.

Bezirk Treptow-Köpenick: Randalen und Körperverletzung im Einzelfall.

Bezirk Tempelhof-Schöneberg: Aufgrund des Einsatzes von Wachschutzpersonal konnte keine Steigerung der Gewaltvorfälle festgestellt werden.

Bildung

Siehe Anlage 2.

Ordnungsämter/Bürgerämter/Veterinärämter

Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg: OrdA: gleichbleibend hohe Straftaten insbesondere bei den Außendienstbeschäftigten (AOD, PRK, VüD); BüA: starker Anstieg in 2023; dieser steht in Zusammenhang mit neuem Erhebungsbogen, da in 2023 Kurzversion des Vorfallsberichts veröffentlicht; VetA: keine Meldungen vorhanden.

Bezirk Lichtenberg: BüA: siehe Antwort zu Frage 1.

Bezirk Mitte: Hierzu kann keine Aussage getätigt werden, da eine statistische Erfassung erst ab 2023 erfolgt ist.

Bezirk Neukölln: OrdA: Das Spektrum an Strafanzeigen wird breiter über Nötigung, Sachbeschädigung, Beleidigung, Bedrohung, KV. Eine wesentliche Änderung der Zahlen über die Jahre ist hier nicht erkennbar, allerdings haben auch Urteile aus der Rechtsprechung subjektiv das Gefühl mitgebracht, dass Anzeigen nur in wenigen Fällen wahrlich erfolgsversprechend sind. Die Amtsleitungen haben daher die Überlegung angestellt, mit den Amtsgerichtspräsidenten ins Gespräch zu kommen. Dabei geht es weniger um eine Beeinflussung als eine Darstellung der Problematik; BüA: die

Entwicklung der körperlichen Gewalt hat abgenommen, leider nicht die psychische Gewalt aufgrund von Beleidigungen und Drohungen.

Bezirk Reinickendorf: Das OrdA führt seit dem Jahr 2021 eine Statistik über die Übergriffe auf Beschäftigte des Außendienstes, diese sind in Anlage 2 dargestellt; BüÄ: ein Vorfall 2024, davor keine; VetA: im Fachbereich wird keine Statistik darüber geführt, es hat aber den Anschein, dass die Gewaltbereitschaft zunimmt.

Bezirk Spandau: OrdA: schwankend; BüA: siehe Antwort zur vorherigen Frage.

Bezirk Steglitz-Zehlendorf: OrdÄ: geringe Schwankungen, bedingt durch die insgesamt geringe Fallzahl keine Tendenz erkennbar; BüÄ/VetA: hierüber liegen keine statistischen Daten vor.

Bezirk Treptow-Köpenick: OrdA/VetA: Hierfür wird keine gesonderte Statistik geführt. Nötigungen und Beleidigungen sind rückläufig, dagegen haben die körperlichen An- bzw. Übergriffe zu genommen; BüA: keine statistischen Erhebungen.

Bezirk Tempelhof-Schöneberg: OrdÄ/VetÄ: in den letzten fünf Jahren hat es eine Steigerung gegeben; BüA: Fehlanzeige.

3. Welche Aussagen kann der Senat zum Sicherheitsgefühl seiner Beschäftigten im öffentlichen Dienst für die oben genannten Beschäftigungsbereiche machen?

Zu 3.: Allgemeingültige Erkenntnisse hierzu liegen dem Senat nicht vor, da Erhebungen zu subjektiven Empfindungen nicht vorgenommen werden. Sofern die Dienststellen für die erfragten Beschäftigungsbereiche eine Einschätzung vornehmen konnten bzw. übermittelt haben, ist diese nachstehend wiedergegeben:

#### Justiz und Justizvollzug

Gerichte und Strafverfolgungsbehörden: Bei einem Gefühl handelt es sich um eine innere Tatsache, über die nur die Beschäftigten selbst verlässlich Auskunft geben könnten. Der Senat hat mit dem Sicherheitsrahmenkonzept einen hohen Sicherheitsstandard für die Gerichte und Strafverfolgungsbehörden festgelegt und hält die Behörden im Geschäftsbereich der Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz beständig dazu an, die niedergelegten Maßnahmen umzusetzen. Soweit die im Sicherheitsrahmenkonzept festgelegten Maßnahmen umgesetzt sind, sieht der Berliner Senat derzeit keinen weiteren Handlungsbedarf zum Schutz der dort tätigen Bediensteten. Sicherheitsrelevante Vorfälle treten zwar vereinzelt auf, dabei handelte es sich jedoch in der Regel um niedrigschwellige Vorfälle.

Justizvollzug: In den Justizvollzugsanstalten lassen sich aufgrund des hohen Konfliktpotentials Gewaltvorfälle leider nicht gänzlich verhindern. Zur Erhöhung des

Sicherheitsempfindens werden regelmäßige Fort- und Ausbildungsmaßnahmen für die Bediensteten sowie Schutzausrüstung und technische Hilfsmittel vorgehalten.

#### Sozial- und Arbeitsverwaltung

Agenturen für Arbeit/Jobcenter: Im Jahr 2022 wurde eine Gefährdungsbeurteilung zu psychischen Belastungen durchgeführt. Das Sicherheitsgefühl der Beschäftigten wurde als gegeben identifiziert. Explizite Handlungsfelder hinsichtlich des zu behandelnden Themenkreises ergaben sich daraus nicht.

LAGetSi: Der intern konkrete und offene Umgang mit Widerständen und Gegenwehr gegen Aufsichtshandeln sensibilisiert die Beschäftigten; ein gemeinsames Lösungskonzept zu Vermeidungs-, Deeskalations- und Bewältigungsstrategien bietet Handlungsoptionen und kann Sicherheit vermitteln.

#### Bezirkliche Sozial- und Arbeitsverwaltung (Ämter für Soziales/Jobcenter)

Vorbemerkung: Für die bezirklichen Jobcenter (JC) gelten die unter Agenturen für Arbeit/Jobcenter getroffenen Aussagen. Sofern die Bezirksämter ergänzende Angaben gemacht haben, sind diese nachstehend wiedergegeben.

Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf: Das Sicherheitsgefühl ist gegeben durch Schulungen (Deeskalationsschulungen), Unterstützung des Sicherheitsgefühls durch präsenten Sicherheitsdienst, Mitgliedschaft in der Charta der Vielfalt und „Stopp Gewalt gegen Frauen“ (geltende Hausordnungen für Dienstkräfte und Kundinnen/Kunden).

Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg: Im Jahr 2022 wurde im JC eine Gefährdungsbeurteilung zur psychischen Belastung am Arbeitsplatz durchgeführt (findet alle fünf Jahre statt). In diesem Zusammenhang erfolgte u. a. eine Befragung aller Beschäftigten. Zum Themenblock „Sicherheit im Arbeitsalltag“ gaben die Beschäftigten an, dass das Sicherheitsempfinden insgesamt positiv eingeschätzt wird (4,5 von max. 6 Punkten). Im Detail gaben 90 % der Beschäftigten an, dass sie sich am Arbeitsplatz nicht bedroht bzw. unsicher fühlen. 73 % der Beschäftigten gaben an, dass sie sich bzgl. ihrer Sicherheit durch ihre Führungskraft ernst genommen und unterstützt fühlen. 64 % der Beschäftigten gaben an, dass sie einen hohen Stellenwert der Arbeitssicherheit innerhalb des JC wahrnehmen. 71 % der Beschäftigten gaben an, dass sie sich über das Vorgehen im Bedrohungsfall durch Kundinnen/Kunden gut informiert fühlen.

Bezirk Mitte: Amt für Soziales: die Beschäftigten nehmen zunehmend verbale und physische Gewaltbereitschaft und eine geringe Wertschätzung der Verwaltung wahr, das Amt für Soziales hat aufgrund des hohen Publikumsaufkommens, der Besonderheit der Klientel und schwerwiegender Sicherheitsvorfälle in der Vergangenheit in Abstimmung mit dem Präventionsteam des Landeskriminalamtes ein Notfall- und Gewaltpräventionskonzept mit dem Ziel entwickelt, die Sicherheit für alle Beschäftigten und Besucherinnen/Besucher zu erhöhen sowie Gefahren durch präventive Maßnahmen zu vermeiden. Zu den Maßnahmen gehören u. a. die Berücksichtigung von Gefährdungsbeurteilungen, der Aufbau eines Notfallmanagements, ein Klientel-

Leitsystem (zentrale Publikumssteuerung) und der Einsatz eines Sicherheitsdienstes. Das Bürodienstgebäude in der Müllerstraße 146 ist nur eingeschränkt für das Publikum begehbar. Pförtnerinnen/Pförtner und Sicherheitsdienst kontrollieren den Zugang zum Gebäude. An Sprechtagen wird der Sicherheitsdienst mit einer verstärkten Personenzahl eingesetzt. Er kontrolliert u. a. den Zugang zum Haus, unterstützt die zentrale Kundensteuerung, patrouilliert durchs Gebäude, vermeidet durch Präsenz und präventives Eingreifen Sicherheitsvorfälle sowie Eskalationen, kann schnell bei diesen handeln und sorgt damit für die Sicherheit vor und im Hause.

Bezirk Reinickendorf: Das Amt für Soziales Reinickendorf hat bisher zu diesem Themenfeld die Beschäftigten nicht befragt, so dass hier keine Aussage getroffen werden kann.

Bezirk Spandau: Im Ergebnis von Umfragen im Zuständigkeitsbereich ist bei Aufgabenfeldern mit Publikumsverkehr ein leichtes Unsicherheitsgefühl festzustellen.

Bezirk Steglitz-Zehlendorf: Fehlmeldung, das Amt für Soziales hat hierüber keine Daten erhoben.

Bezirk Treptow-Köpenick: Laut „Gefährdungsbeurteilung Psyche“ hier keine Erkenntnisse. Sicherheitsgefühl bei den Beschäftigten unmittelbar nach einem Vorfall sicher etwas eingeschränkt, insgesamt sicher angemessen.

Bezirk Tempelhof-Schöneberg: Das Amt für Soziales hat während der Sprechstunde jederzeit die Möglichkeit, einen Wachschutzmitarbeiter herbeizurufen, sodass das Sicherheitsgefühl weitgehend vorhanden ist. Der Wachschutz wirkt hier präventiv in den Ablauf der Sprechstunden und ist diesbezüglich auch für die Besucherinnen und Besucher ansprechbar. Des Weiteren steht den Mitarbeitenden ein stiller Alarm zur Verfügung, welcher im Notfall andere Mitarbeitende im Gebäude alarmiert. Die Räumlichkeiten wurden so gestaltet, dass ein körperlicher Übergriff von Seitens der Vorsprechenden nicht möglich ist.

#### Bildung

Das Sicherheitsgefühl der Beschäftigten unterliegt der subjektiven Wahrnehmung. Da es dazu keine Befragung gibt, kann keine Aussage getroffen werden.

#### Ordnungsämter/Bürgerämter/Veterinärämter

Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf: siehe Antwort zu Frage 4.

Bezirk Lichtenberg: OrdÄ: Fehlanzeige; BüA: aufgrund von Mitarbeiterbefragungen in den Bürgerämtern ist bekannt, dass das Sicherheitsgefühl durch den Einsatz eines Wachschutzes relativ hoch ist.

Bezirk Mitte: OrdA: hierzu kann keine Aussage getroffen werden; BüA: erfahrungsgemäß werden zumindest Beleidigungen von den Beschäftigten als „üblicher, normaler Alltag“ bezeichnet. Aufgrund des vorhandenen Aggressionspotenzials, welches durchaus auch über verbale Attacken hinausgeht, ist für das Sicherheitsgefühl der Beschäftigten die

weiterhin konsequente Bereitstellung von Wachschutzpersonal von entscheidender Bedeutung; VetA: die Beschäftigten des VetLeb berichten zwar über eine deutlich sinkende Toleranzschwelle der kontrollierten Betriebe. Übergriffe können aber nicht vermehrt festgestellt werden. Zum einen mag das im Bereich der lebensmittelrechtlichen Kontrollen daran liegen, dass die kontrollierten Betriebe i. d. R. bekannt und registriert sind. Zum anderen werden v. a. im Veterinärbereich bevorstehenden Kontrollen und Maßnahmen auch hinsichtlich des Konfliktpotentials vorab beurteilt und eingestuft. Risikokontrollen oder Kontrollen bei denen ggf. eine Eskalation zu erwarten ist werden dann schon als Kontrollen in Amtshilfe (z. B. mit der Polizei/Feuerwehr) geplant und durchgeführt. Grundsätzlich gibt es an die überwiegend als Einzelkontrollen durchgeführten Maßnahmen des VetLeb die Anweisung bei Anzeichen für Konflikte sich deeskalierend zurückzuziehen und die Maßnahmen dann als Doppelkontrolle oder in Amtshilfe mit anderen Dienststellen fortzusetzen.

Bezirk Neukölln: OrdÄ: der Wunsch von Beschäftigten wie Führungskräften ist ein geregeltes und professionelles Kommunikations- und Verhaltenstraining sowie klare Vorgaben für ein einheitliches Einsatztraining, eine adäquate Ausstattung, damit man in sichtbarer Kleidung nicht wegrennen muss (z. B. Handfesseln, damit man Täter bis zum Eintreffen der Polizei halten kann und erfolgreicher bei Anzeigenerstattung ist), die Vollzugsrechte adäquat ausweiten (so ist es ist nicht nachvollziehbar, warum Beschäftigte der DB Sicherheit, die nur alle fünf Jahre von den Ordnungsämtern bezüglich ihrer Zuverlässigkeit im Bewachergewerbe regelüberprüft werden, mehr Ausstattung am Körper tragen, z. B. den Teleskopschlagstock, als die unter behördlicher Aufsicht stehenden Dienstkräfte der OrdÄ. Vernünftige regelmäßige Ausbildung mit regelmäßiger Prüfung der Trageberechtigung ist ein Fortschritt, gibt Sicherheit. BüA: In der Mitarbeiterbefragung von 2023 wurde keine direkte Frage zu den Sicherheitsaspekten gestellt, dies sollte angepasst werden. Im offenen Feedback gab es aber auch keine Anregung oder der Wunsch zu mehr Sicherheit.

Bezirk Reinickendorf: VetA: Das Sicherheitsgefühl variiert je nach Einsatzart. Einige Einsätze werden nur in Begleitung durch die Polizei durchgeführt.

Bezirk Spandau: OrdA: Unsicherheit, Bedrohung; BüA: über subjektive Empfindungen kann keine Aussage getroffen werden.

Bezirk Steglitz-Zehlendorf: Im Rahmen des bezirklichen Gesundheitsmanagements besteht ein System von Schulungen zur Prävention von Gewaltfällen. Das Sicherheitsgefühl der Beschäftigten wird nicht gemessen, sodass Aussagen hierzu nicht möglich sind; BüA: über subjektive Empfindungen kann keine Aussage getroffen werden; generelle Bedenken wurden bislang nicht an die Fachbereichsleitung herangetragen.

Bezirk Tempelhof-Schöneberg: Die Ordnungsamtsmitarbeiter haben das Gefühl und die Erfahrung gesammelt, dass die Gewaltbereitschaft gestiegen ist. Der Außendienst wird von dienstlicher Seite unterstützt durch die Einteilung in Doppelstreifen, durch schussichere Westen, die auf eigenen Wunsch getragen werden können (nicht als Vorgabe). Im Innendienst ist eine Terminsprechstunde installiert, für den Zugang des

Rathauses besteht insgesamt ein (zugangsbeschränkender) Sicherheitsdienst. Für den Fachbereich VetLeb ist der Zugang zu den Räumen mit Sichtkontrolle eingeschränkt.

Bezirk Treptow-Köpenick: OrdÄ/VetÄ: Im Allgemeinen ist aufgrund eines gesellschaftlichen Werteverfalls eine Verrohung und die Zunahme von Aggressivität festzustellen. Zusätzlich werden Einsätze des Ordnungsamtes zunehmend, auch von unbeteiligten Personen, gestört; die Dienstkräfte des OrdA (AOD, LMK, Tierärzte wie auch der Innendienst) sind in ihrem Arbeitsalltag mit Herausforderungen konfrontiert, die häufig mit verbaler Aggression bis hin zu körperlichen Übergriffen verbunden sind; BüÄ: durch den Einsatz von Wachschutz während der Sprechzeiten wird ein verbessertes Sicherheitsgefühl erzielt.

Bezirk Tempelhof-Schöneberg: Das Sicherheitsgefühl der Beschäftigten in den Bürgerämtern hat sich durch die Beauftragung eines privaten Sicherheitsdienstes verstärkt.

4. Ist dem Senat die Studie „Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst - Ergebnisse der Behörden- und Beschäftigtenbefragung“<sup>1</sup> des Deutschen Forschungsinstituts für öffentliche Verwaltung bekannt? Wenn ja, welche Schlüsse hat der Senat aus den Ergebnissen der Studie gezogen und welche konkreten Maßnahmen wurden ergriffen, um Beschäftigte besser vor Gewalt zu schützen? Bitte aufschlüsseln nach Folgenden Beschäftigungsbereichen: Feuerwehr und Rettungskräfte, Justiz und Justizvollzug, Sozial- und Arbeitsverwaltung (inkl. Jobcenter), Bildung, Polizei und Ordnungsamt, Bürgeramt und Veterinäramt.

Zu 4.: Die genannte Studie ist dem Senat bekannt. Um die Gesamtheit der Beschäftigten des Landes Berlin vor Gewalt im beruflichen Kontext zu schützen, verhandelt die Senatsverwaltung für Finanzen – unabhängig von der Studie und deren Ergebnissen – derzeit mit dem Hauptpersonalrat für die Behörden, Gerichte und nichtrechtsfähigen Anstalten des Landes Berlin eine Rahmendienstvereinbarung zum Schutz der Beschäftigten vor Gewalt im Berliner Landesdienst. Die Dienstvereinbarung soll einen landesweit einheitlichen Handlungsrahmen für den Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz setzen und die Dienststellen dabei unterstützen, dienststellenspezifische Konzepte zur Verhinderung von Gewalt am Arbeitsplatz zu entwickeln. Die Ausgestaltung und Umsetzung kann nur durch die jeweilige Dienststelle unter Berücksichtigung der dienststellenspezifischen Besonderheiten erfolgen.

Da sich die Frage nach Kenntnis der Studie auch auf konkrete Beschäftigungsbereiche bezieht, wurden die Dienststellen ebenfalls befragt. Die Kenntnis der Studie wurde wie folgt bestätigt:

Justiz und Justizvollzug

Gerichte und Strafverfolgungsbehörden: Der Berliner Justiz ist die Studie bekannt. Bestandteil des Forschungsprojektes war die Durchführung einer Behörden- und

<sup>1</sup> <https://dopus.uni-speyer.de/frontdoor/deliver/index/docId/5769/file/FB303.pdf>

Beschäftigtenbefragung, um das Ausmaß der Gewalt gegen Beschäftigte abschätzen zu können. Von Seiten der Justizverwaltung wurde das Forschungsprojekt derart unterstützt, dass den Mitarbeitenden der Gerichte und Strafverfolgungsbehörden das Projekt bekannt gegeben und ein Link zur Online-Befragung übermittelt wurde.

Die Entwicklung nachhaltiger und differenzierter Strategien zum Umgang mit der Gewaltproblematik liegt auch im Interesse der Justiz. Mit Erlass des Sicherheitsrahmenkonzeptes für die Gerichte und Strafverfolgungsbehörden ist durch SenJustV zu diesem Zweck bereits ein standardisiertes Meldewesen im Justiz-Intranet eingerichtet worden, um einen Überblick über alle sicherheitsrelevanten Vorfälle zu erhalten und auf Veränderungen der Sicherheitslage reagieren zu können.

Justizvollzug: Grundsätzlich sind im Justizvollzug durch ein standardisiertes Berichtswesen und die statistische Erfassung von Gewaltvorfällen Entwicklungen im Blick und werden bei konzeptionellen Überlegungen, Fortbildungsangeboten und Sicherheitsausstattungen berücksichtigt.

#### Bezirkliche Sozial- und Arbeitsverwaltung (Ämter für Soziales/Jobcenter)

Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf: Die Studie ist im JC bekannt; die Teilnahme des JC am „Best Practice Austausch Gewaltprävention“ BMI am 31. mi 2024 zur Auswertung der Studie war aufgrund begrenzter Teilnehmerzahl nicht möglich.

Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg: Ja, im Fachbereich Arbeitsschutz des JC ist die Studie bekannt.

#### Bildung

Die Studie ist den in der Arbeitsgruppe (AG) „Keine Gewalt gegen Beschäftigte im Berliner Landesdienst“ bei der Landeskommision Berlin gegen Gewalt mitwirkenden Beschäftigten bekannt. Die Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie (SenBJF) ist in der AG vertreten. Über den weiteren Bekanntheitsgrad der Studie bei den Beschäftigten im Bildungsbereich kann keine Aussage getroffen werden.

#### Ordnungsämter/Bürgerämter/Veterinärämter

Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf: Dem Bezirk ist die Studie soweit bekannt. Seit Jahren gibt es entsprechende Sicherheitsvorkehrungen und Fortbildungen in diesem Bereich. Ergänzung OrdA: Unabhängig von der benannten Studie werden seit Jahren für den nachgefragten Personenkreis der Ordnungsämter verschiedene Maßnahmen auf bezirklicher Ebene vorgenommen.

Bezirk Mitte: BüA: Wenngleich die Studie inhaltlich nicht näher bekannt ist, wird im Rahmen des Arbeitsschutzes stetig daran gearbeitet, die Beschäftigten vor Gewalt zu schützen (Vorfallsberichte, Einsatz von Wachschatz, Aussprechen von Hausverboten im Einzelfall, Angebot verschiedener Seminare).

Bezirk Neukölln: OrdÄ: ja; BüA: Fehlanzeige, da diese nicht Teil der Studie waren.

Bezirk Reinickendorf: Die Studie ist dem Bezirksamt bekannt. Sie war im Jahr 2022 der Auslöser dafür, dass im bezirksinterne Konzepte zum Thema Gewalt gegen Dienstkräfte evaluiert, überarbeitet und neu konzipiert worden sind. In der Folge fand am im Januar 2023 im Bezirksamt ein erster Thementag unter dem Motto „Gewalt gegen uns“ für alle Dienstkräfte des Bezirksamtes aus allen Ämtern (dazu zählen u. a. auch wie abgefragt das Sozialamt, das Ordnungsamt, das Bürgeramt, das Veterinäramt und weitere) statt. Der inhaltliche Fokus dieses Thementages lag auf dem Schwerpunkt Gewaltprävention für Beschäftigte des Bezirksamtes. Den Dienstkräften wurde dabei die Möglichkeit gegeben, sich in Fachvorträgen, Coachings und praktischen Übungen dem Thema Gewalt im Dienst und Möglichkeiten der Gewaltprävention anzunähern und in einen eigenen Erfahrungsaustausch zu kommen. In Erweiterung dieses Thementags wurde für das Jahr 2024 die Themenreihe „Gewalt gegen Dienstkräfte“ konzipiert. Mit Coachings und Seminaren sollen den Dienstkräften des Bezirksamtes Handlungshilfen an die Hand gegeben werden, um sie im Umgang mit Gewalt zu unterstützen. Die Studie wurde außerdem vom Bezirksamt zum Anlass genommen eine interne Broschüre mit dem Titel „Handlungsempfehlungen im Fall von Gefährdungen von Dienstkräften des Bezirksamtes Reinickendorf“ für alle Dienstkräfte herauszugeben. Zudem bildeten die Studienergebnisse die Grundlage für eine statistische Ausstellung zum Thema „Gewalt gegen uns“, die anlässlich des ersten Thementages im Bezirksamt ausgestellt wurde.

Bezirk Steglitz-Zehlendorf:

Ja, die Studie und deren Ergebnisse sind der BüD-Leitung bekannt. Aufgrund der unter Nummer 2.5 der Studie benannten Limitationen wird auf die bereits bestehenden Instrumente zurückgegriffen.

Bezüglich der daraus gezogenen Schlussfolgerungen und ergriffenen Maßnahmen für die erfragten Beschäftigungsbereiche sind folgende Rückmeldungen erfolgt:

Justiz und Justizvollzug

Gerichte und Strafverfolgungsbehörden: Der Senat hat mit dem Sicherheitsrahmenkonzept einen hohen Sicherheitsstandard festgelegt und hält die Gerichte und Strafverfolgungsbehörden beständig dazu an, die niedergelegten Maßnahmen umzusetzen. Neben dem Ausbau der Sicherheitsinfrastruktur gehören zu den für alle Justizbediensteten wichtigen Grundthemen der Fortbildung Konfliktmanagement, Eigensicherung und Selbstbehauptung sowie der Umgang mit schwierigem Publikum, um die Handlungskompetenz zu erweitern und die persönliche Sicherheit im Umgang mit kritischen Situationen zu erhöhen. Darüber hinaus werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Hilfe verschiedener Merkblätter mit konkreten Gefahrensituationen mit Handlungsalternativen vertraut gemacht. Die Merkblätter sind im Intranet abrufbar. Soweit die im Sicherheitsrahmenkonzept festgelegten Maßnahmen umgesetzt sind, sieht der Berliner Senat derzeit keinen weiteren Handlungsbedarf.

Justizvollzug: Zudem liegt dem Berliner Justizvollzug ebenso die Entwicklung nachhaltiger und differenzierter Strategien im Umgang mit Gewaltprävention am Herzen. So wurde bereits im Jahr 2018 im Rahmen des Gesundheitspaktprozesses der Berliner Justizvollzugsanstalten das Rahmenkonzept Notfallmanagement für den Berliner Justizvollzug verabschiedet. Das Rahmenkonzept Notfallmanagement richtet sich an die Bediensteten im Justizvollzug, da sie besonders gefährdet sind im Rahmen ihrer Tätigkeit mit Extremsituationen konfrontiert zu werden. Ziel ist es die körperliche und psychische Gesundheit der Mitarbeitenden zu erhalten.

#### Bezirkliche Sozial- und Arbeitsverwaltung (Ämter für Soziales/Jobcenter)

Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf: Während jeder Sprechstunde im Sozialamt steht der Sicherheitsdienst zur Verfügung, insbesondere im Front-Office. Der Sicherheitsdienst ist durch eine interne Rufnummer direkt erreichbar. Die Arbeitsplätze im Sozialamt mit hohem Publikumsverkehr, Leistungsverwaltung und Soziale Wohnhilfe, sind in breitem Umfang mit Notrufknöpfen ausgestattet und haben damit eine Möglichkeit in schwerwiegenden Situationen direkt die Polizei zu alarmieren. Alle Beschäftigten sind in interne Notrufgruppen per Telefon geschaltet. Es werden regelmäßig Fortbildungen zu Themen wie Selbstschutz, Sicherheit am Arbeitsplatz, Deeskalationstraining, angeboten und wahrgenommen; Sozialpsychiatrischer Dienst: Zum Schutz der Mitarbeitenden wurden Notfallknöpfe mit direkter Verbindung zur Polizei installiert. Die Kooperation mit der Polizei ermöglicht ein unkompliziertes Hinzuziehen der Polizei i. R. v. § 52 ASOG („Vollzugshilfe“), insbesondere bei Einsätzen im Rahmen von Unterbringungen gemäß PsychKG; JC: Präventionsmaßnahmen, Anpassung Hausordnung, Sensibilisierung der Mitarbeitenden in Dienstbesprechungen.

Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg: Folgende konkrete Maßnahmen werden in unserem Hause bereits (unabhängig von der o. g. Studie) umgesetzt: Präventionsmaßnahmen wie Alarmsysteme (ARE (Sofortalarm am PC), AMOK (Sofortalarm am PC und über die Einsatzleitung), Bodyalarm), Vorhandensein eines Wachschatzes inkl. Objekt- bzw. Flurbestreichung, Fluchttüren, Doppelbelegung der Büros, Hausverbote und Platzverweise, Gefährdungsbeurteilungen (z.B. „Prüfliste Sicherheit“), Deeskalationstrainings, LKA-Workshop für Führungskräfte, Zusammenarbeit und ggf. Abstimmung mit dem örtlich zuständigen Polizeiabschnitt, Nachsorgemaßnahme wie die professionelle Psychologische Betreuung, Führungskräfte-sensibilisierung, Auswertungen bzw. Fallbesprechungen nach konkreten Einzelfällen.

Bezirk Marzahn-Hellersdorf: JC: die Bundesagentur für Arbeit hat ein Muster- Notfall- und Sicherheitskonzept erstellt, das organisatorische Regelungen, vorbeugende Maßnahmen und Verhaltenshinweise für verschiedene Situationen enthält. Dieses Konzept wurde allen Dienststellen zur Verfügung gestellt. Neben Unterweisungen zu Schutz und Sicherheit durch die jeweilige Führungskraft ist die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Führungskräften in den Vordergrund zu stellen; Amt für Soziales: Allgemein wurden folgende Maßnahmen in den letzten Jahren ergriffen, um die Sicherheit zu erhöhen: Notknopf-System, um im Bedarfsfall Hilfe rufen zu können; Zutritt

ins Dienstgebäude nur zu den Sprechzeiten möglich, andernfalls nur mit Anmeldung; Verstärkung des Sicherheitsdienstes.

## Bildung

Die SenBJF ist im Rahmen der o. g. AG an der Erstellung eines Leitfadens „Berlin sicher im Dienst“ aktiv beteiligt. Die Studienergebnisse fließen in die Erarbeitung ein. Die im Leitfaden erarbeiteten Handlungsleitlinien und Empfehlungen werden nach der Veröffentlichung in der SenBJF Grundlage für weitere Maßnahmen sein, um Beschäftigte besser vor Gewalt zu schützen.

## Ordnungsämter/Bürgerämter/Veterinärämter

Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf: OrdA: Neben der persönlichen Schutzausstattung besteht der beste Schutz der Dienstkräfte in der Gewaltprävention und hier insbesondere im Erlernen und Trainieren von deeskalativen Verhaltensweisen. Die Dienstkräfte des Außendienstes nehmen hierzu regelmäßig an (auch verpflichtenden) Einsatztrainings teil, die neben Elementen der Selbstverteidigung und Übungen zur Fluchtermöglichung, insbesondere deeskalatives Kommunikationstraining, beinhalten. Selbstverständlich werden im Rahmen der Einsatztrainings auch die Einsatzmittel geschult und geübt. Zur Gewaltprävention gehört darüber hinaus eine konsequente(re) Verfolgung von Straftaten durch die Justiz. Angriffe auf Beschäftigte der Berliner Behörden, seien sie tötlich oder aggressiv/ beleidigend, müssen spürbare Konsequenzen haben und dürfen nicht (wie so häufig) in Verfahrenseinstellungen enden. Hierin liegt aus Sicht des Bezirks ein wesentlicher Präventionsansatz, um den Schutz der Dienstkräfte zu gewährleisten. Unerlässlich ist und bleibt jedoch zu guter Letzt die Eigenverantwortung jeder/jedes Einzelnen, sich im Sinne eines gedeihlichen Miteinanders respektvoll, rücksichtsvoll und aggressionsfrei anderen gegenüber zu verhalten; BüA: das Bezirksamt setzt einen externen Sicherheitsdienst mit vier Sicherheitskräften aufgrund eines befristeten Dienstleistungsvertrages ein; die Wachschutz Tätigkeit erfolgt montags bis freitags; VetA: wie sich aus der bereichsübergreifenden Erfassung für alle Beschäftigten ergeben hat, waren hier bislang keine speziellen Maßnahmen erforderlich; dennoch sind auch die Beschäftigten gehalten, sich an die üblichen Deeskalationsmuster zu halten.

Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg: Maßnahmen (nicht grundlegend aus der Studie hervorgegangen): Konzepte zum Schutz von Beschäftigten vor und zur Nachsorge nach Übergriffen seit 2009 vorhanden, Wachschutz, Alarmierungssysteme (nur teilweise), Kursangebote: Deeskalationstrainings, gewaltfreie Kommunikation, Selbstverteidigung etc. (über Angebote der Verwaltungsakademie Berlin und Inhouse-Angebote), Betriebliche Sozialberatung, Konfliktberater/-innen im Haus vorhanden, Supervisionen, teaminterne Regelungen z. B. nur zu zweit auf die Straße, Termine zu zweit durchführen, wenn aggressives Verhalten bei Bürgern bekannt, Codewörter etc.

Bezirk Mitte: OrdA: Die Dienstkräfte laufen immer in Doppelstreife. Sie können an Schulungen zu folgenden Themen teilnehmen: Deeskalations-/Kommunikationsschulung, Eigensicherung, Selbstverteidigung, RSG- und EKA-Training: Es gibt eine psychologische

Erstbetreuung/Beratung durch die Charité sowie psychologische Ersthelfer (Führungskräfte); BÜA: sowohl im Jahr 2023 als auch 2024 wurden den publikumsintensiven Bereichen Inhouse-Seminare zu den Themenschwerpunkten „Eigenschutz – Schutz vor aggressiven und gewalttätigen Übergriffen“ und „Umgang mit herausfordernden Situationen – Deeskalation“, angeboten; die Meldung sicherheitsrelevanter Vorfälle für die Beschäftigten wurde vereinfacht (u. a. Bereitstellung von Abreißkärtchen); an allen Bürgeramtsstandorten wird weiterhin ein Wachschutz eingesetzt; VetA: die Dienstkräfte sind immer gemeinsam unterwegs; sie können an Schulungen zu folgenden Themen teilnehmen: Deeskalations-/Kommunikationsschulung, Eigensicherung, Selbstverteidigung. Es gibt eine psychologische Erstbetreuung/Beratung durch die Charité sowie psychologische Ersthelfer (Führungskräfte).

Bezirk Neukölln: OrdÄ: Die Dienstkräfte erhalten einmal wöchentlich Einsatztraining. Ferner wird regelmäßig mit den Beschäftigten über Situationen gesprochen und diese ausgewertet. Führungsinstrumente werden genutzt und auch immer gern das Fürstenberg-Institut empfohlen. Gern würden wir Verhaltenstraining und deeskalierende Kommunikation von Praktikern geschult erhalten (finanzielle Frage).

Bezirk Reinickendorf: Die gewonnenen Erkenntnisse werden von der zuständigen Senatsverwaltung evaluiert. Diese Auswertung spiegelt sich unter anderem in der Ausrüstung der Dienstkräfte der Außendienste der bezirklichen Ordnungsämter wider, wie in der Verordnung zur Festlegung der Aufgaben und Befugnisse der Dienstkräfte der Außendienste der bezirklichen Ordnungsämter (Ordnungsdienstverordnung) festgelegt. Das Bezirksamt stattet seine Außendienstkräfte mit persönlicher Schutzausrüstung (PSA) wie Schnitffeste Handschuhe, Schutzwesten und Helmen aus.

5. Welche Maßnahmen hat der Senat ergriffen, um das Dunkelfeld von Gewaltvorfällen gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes im Land Berlin zu verringern?

Zu 5.: Der Senat spricht sich gegen jegliche Form von Gewalt am Arbeitsplatz aus. Mit dem Abschluss der beabsichtigten Rahmendienstvereinbarung zum Schutz der Beschäftigten vor Gewalt im Berliner Landesdienst wird ein weiteres Instrument zur Schaffung eines gewaltfreien Arbeitsumfeldes geschaffen. Ein Ziel ist es, durch die Sensibilisierung sämtlicher Beschäftigter, offene Kommunikation und Transparenz im Umgang mit Gewalt, mögliche Dunkelfelder zu erhellen und Gewalt gegen Beschäftigte konsequent zu ahnden.

Die Dienststellen haben wie folgt ergänzt:

Justiz und Justizvollzug

Gerichte und Strafverfolgungsbehörden: Die SenJustV hat seit Oktober 2018 ein standardisiertes Meldewesen im Infoportal der Justiz für die Gerichte und Strafverfolgungsbehörden eingerichtet, über das unverzüglich sicherheitsrelevante

Meldungen zu erstatten sind. Ziel des Meldewesens ist es, die Sicherheit in den Gerichten und Strafverfolgungsbehörden weiter zu erhöhen.

Justizvollzug: In den Justizvollzugsanstalten erfolgt fortlaufend eine statistische Erfassung der dortigen Gewaltvorkommnisse gegen Bedienstete, die jährlich an die SenJustV übermittelt und ausgewertet wird.

#### Sozial- und Arbeitsverwaltung

Agenturen für Arbeit/Jobcenter: Die Bundesagentur für Arbeit hat ein Muster-, Notfall- und Sicherheitskonzept erstellt, das organisatorische Regelungen, vorbeugende Maßnahmen und Verhaltenshinweise für verschiedene Situationen enthält. Dieses Konzept wurde allen Dienststellen zur Verfügung gestellt. Neben Unterweisungen zu Schutz und Sicherheit durch die jeweilige Führungskraft ist die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Führungskräften in den Vordergrund zu stellen.

#### Bezirkliche Sozial- und Arbeitsverwaltung (Ämter für Soziales/Jobcenter)

Vorbemerkung: Für die bezirklichen Jobcenter (JC) gelten die unter Agenturen für Arbeit/Jobcenter getroffenen Aussagen. Sofern die Bezirksämter ergänzende Angaben gemacht haben, sind diese nachstehend wiedergegeben.

Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg: Im JC wird jegliche Art von Gewalt zur Anzeige gebracht (Null Toleranz gegen Gewalt). Jeglicher strafrechtlich relevante Sachverhalt wird zum Schutze der Beschäftigten unmittelbar zur Strafanzeige gebracht, ggf. auch unter Stellen eines Strafantrages. Ebenso löst jeglicher strafrechtlich relevante Sachverhalt die Prüfung eines Hausverbotes aus. Sobald ein strafrechtlich relevanter Sachverhalt bekannt wird, werden unmittelbar ggf. weitere Sicherheitsmaßnahmen ergriffen, z.B. offene Kommunikation, transparente niedrigschwellige Angebote zur Soforthilfe (z. B. psychologische Erstberatung durch den Berufspsychologischen Service der Bundesagentur für Arbeit oder durch das Traumazentrum).

Bezirk Mitte: Amt für Soziales Mitte: Neben den Maßnahmen in der Antwort zu Frage 3 legt die Amtsleitung großen Wert darauf, dass jeder Vorfall ernst genommen, erfasst und ausgewertet wird. Von besonderer Wichtigkeit ist der Einsatz des Wachschutzes.

Bezirk Spandau: Aufklärung durch Informationsmaterial und Anzeigepflicht von Übergriffen.

Bezirk Tempelhof-Schöneberg: Im Amt für Soziales ist ein derartiges „Dunkelfeld“ nicht bekannt. Gewaltvorfälle wie Beleidigungen, Bedrohungen oder in seltenen Fällen körperliche Übergriffe kommen in der Regel in den Sprechstunden vor.

#### Bildung

In den „Notfallplänen für Berliner Schulen“ finden Schulleitungen Handlungsempfehlungen auch zum Umgang mit Übergriffen auf Schulpersonal.

Strafanzeigen sind in diesem Kontext ein wichtiges Mittel, um das Dunkelfeld zu verringern.

#### Ordnungsämter/Bürgerämter/Veterinärämter

Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg: Das Bezirksamt erfasst Straftaten mittels eines Vorfallsberichts, welche vom Gesundheitsmanagement jährlich ausgewertet werden. Zur Optimierung des Angebotes von Deeskalationstrainings fand am Ende 2022 ein Beratungsgespräch zwischen der Polizei Berlin und dem Amt für Bürgerdienste sowie dem Gesundheitsmanagement statt. Hierbei wurde herausgearbeitet, dass tagtäglich Vorfälle (v. a. Beleidigungen und Bedrohungen) geschehen, welche nicht in einem Vorfallsbericht erfasst werden, da das Ausfüllen des komplexen Formulars sowohl Mitarbeitenden als auch den Führungskräften vermutlich zu viel Zeit und Aufwand kosten. Auf Empfehlung der LKA erfolgte eine Überarbeitung und Vereinfachung des Vorfallberichtes für Beleidigungen und Bedrohungen um die Bedrohungssituationen der Beschäftigten besser zu erfassen, wodurch eine erhöhte Meldung im Jahr 2023 festzustellen war. Dennoch dürfte die Dunkelziffer weiterhin hoch sein.

Bezirk Lichtenberg: In den Bürgerämtern ist seit Jahren ein Wachstumschutz im Einsatz, der zumindest eine abschreckende Wirkung auf gewaltbereite Kunden hat. Es hat in den letzten Jahren auch ein tätlicher Angriff stattgefunden.

Bezirk Neukölln: Die Bürgerämter haben einen Sicherheitsdienst.

Bezirk Pankow: Grundsätzlich werden im Bezirksamt verschiedene präventive Maßnahmen ein- und umgesetzt. Dazu gehört neben einer aktuellen Gefährdungsbeurteilung und regelmäßigen Arbeitsschutzunterweisungen auch die Teilnahme an Schulungsmaßnahmen. Jeder physische oder psychische Übergriff kann daneben (je nach Sachverhalt) als Arbeitsunfall erfasst werden und ist durch die jeweiligen Verantwortlichen, wie Führungskräfte, Betriebsarzt etc. zu begleiten. Alarmsysteme schaffen daneben am Arbeitsplatz die Möglichkeit der Meldung und Sichtbarkeit eines Vorfalles. An den Standorten sind außerdem Zugangskontrollen installiert, die schon an dieser Stelle deeskalierend einwirken können.

Bezirk Spandau: Für den Bereich BüD soll es 2025 eine gemeinsame Schulung mit der Präventionsstelle der Polizei geben.

Bezirk Steglitz-Zehlendorf: BüÄ: siehe Antwort zu Frage 4.

Bezirk Tempelhof-Schöneberg: Im Amt für Bürgerdienste ist ein derartiges „Dunkelfeld“ nicht bekannt.

6. Wie stellt der Senat sicher, dass in Landesbehörden Gewaltvorkommnisse gegen Beschäftigte erfasst werden bzw. Betroffene von Gewalt diese Vorfälle (niederschwellig) melden können? Bitte aufschlüsseln nach folgenden Beschäftigungsbereichen: Feuerwehr und Rettungskräfte, Justiz und Justizvollzug, Sozial- und Arbeitsverwaltung (inkl. Jobcenter), Bildung, Polizei und Ordnungsamt, Bürgeramt und Veterinäramt.

Zu 6.: Hierfür wird die beabsichtigte Rahmendienstvereinbarung zum Schutz der Beschäftigten vor Gewalt im Berliner Landesdienst landesweite Rahmenvorgaben zur Dokumentation (Meldung – Erfassung – Auswertung) von Gewaltfällen enthalten. Die operative Umsetzung obliegt den jeweiligen Dienststellen.

Die befragten Dienststellen haben wie folgt ergänzt:

Justiz und Justizvollzug
Siehe Frage 1.
Sozial- und Arbeitsverwaltung
Auf die Antworten zu den Fragen 1 und 8 wird verwiesen.
Bezirkliche Sozial- und Arbeitsverwaltung (Ämter für Soziales/Jobcenter)
<p><u>Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf:</u></p> <p>Alarmruf über das Alarmsystem EDV-ARE (ARE dient zur Alarmierung von Dienstkräften beim Auftreten einer Bedrohung oder eines sonstigen Notfalls. Dabei wird ein Alarm von einem PC zu einer Reihe anderer PCs in den benachbarten Räumen gesendet, die in einem Rufkreis definiert sind.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alarmruf über das Alarmsystem EDV-ARE-Amok (ARE-Amok ist eine Erweiterung des ARE-Dienstes und dient zur Alarmierung von Dienstkräften im Fall eines Amoklaufes. Dabei wird ein Alarm von einem PC zu einer Reihe anderer PCs in den benachbarten Räumen gesendet, die in einem Rufkreis definiert sind.)</li> <li>- Erfassung von Hausverboten/Strafanzeigen über einen Prüfbogen sowie Kundenreaktionsmanagement</li> </ul> <p><u>Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg:</u> Im JC bestehen niederschwellige Kontakt- und Meldemöglichkeiten. So kann die Meldung z. B. auch durch Dritte (z. B. Führungskraft) erfolgen. Unterstützend steht ein standardisierter Meldebogen für Sicherheitsvorfälle zur Verfügung. Dieser ist sehr anwenderfreundlich, da lediglich ein Ankreuzen erforderlich ist. Unterstützung beim Ausfüllen wird von den Führungskräfte und dem Fachbereich Arbeitsschutz angeboten. Darüber hinaus besteht in jedem Fall auch die Möglichkeit der Information der Geschäftsführung per E-Mail, welche unmittelbar die Prüfung der Sicherheit der Mitarbeiter zur Folge hat und ggf. unverzüglich die Einleitung notwendiger Maßnahmen erfolgt.</p> <p><u>Bezirk Marzahn-Hellersdorf:</u> siehe Antwort zu Frage 1.</p> <p><u>Bezirk Mitte:</u> Amt für Soziales: siehe Antwort zu Frage 1.</p> <p><u>Bezirk Spandau:</u> Pflicht der Anzeige bei der Büroleitung, Anzeige kann formlos erfolgen.</p> <p><u>Bezirk Tempelhof-Schöneberg:</u> Die Beschäftigten haben alle Gewaltvorkommnisse unverzüglich an die zentralen Dienste zu melden. In der Regel ist die Leitung des Hauses sowie die Beschäftigtenvertretungen zu informieren. Ggf. ist eine Unfallanzeige</p>

aufzunehmen und es ist sofort zu klären, inwieweit die Dienstkraft Unterstützung bedarf. Dies ist alles in einem Konzept zur Notfallplanung festgehalten.

## Bildung

Mit den „Ausführungsvorschriften für das Handeln bei schweren Gewaltvorfällen, Notfällen und Krisen in Schulen“ (AV „Gewalt, Notfälle und Krisen“) vom 29. Mai 2024 stellt die Bildungsverwaltung sicher, dass schwere Gewaltvorfälle den Dienstvorgesetzten unmittelbar zur Kenntnis gegeben werden und die Betroffenen eine angemessene professionelle Unterstützung erhalten.

## Ordnungsämter/Bürgerämter/Veterinärämter

Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf: Es wird auf die Ausführungen zu Frage 1 verwiesen. Eine Erfassung nur für den hier nachgefragten Personenkreis würde aus Sicht des Bezirksamtes zu kurz greifen, da auch weitere Beschäftigte von Übergriffen betroffen sind, zum Beispiel zunehmend festzustellen im Fachbereich Grünflächen bei Grünpflegemaßnahmen.

Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg (einschl. Amt für Soziales): Vorfallsberichte werden von Beschäftigten ausgefüllt (Kurzversion für Bedrohungen und Beleidigungen; Langversion für Übergriffe, Sachbeschädigung, sonstiges). Ausgefüllter Bericht wird der Führungskraft und anschließend dem Gesundheitsmanagement übermittelt.

Bezirk Lichtenberg: Beschäftigte der BüÄ können bei der Amtsleitung per Fragebogen einen Gewaltvorfall melden; hiervon wird jedoch sehr wenig Gebrauch gemacht. OrdÄ: Anlegen eines Gedächtnisprotokolls, ggf. Strafanzeige über Polizei.

Bezirk Mitte: OrdÄ/VetÄ: Vorfallsbericht, Tätigkeitsbericht, Strafanzeige, seit 2023 hausinterne Statistik im Rahmen des Gewaltpräventionskonzeptes des Ordnungsamtes Mitte. BüÄ: Im Rahmen des Gewaltpräventionskonzeptes zum Verfahren im Umgang mit Gefährdungen der Beschäftigten im Bezirksamt sind alle Bürgeramtsstandorte aufgefordert, sog. Vorfallsberichte zu sicherheits- /gewaltrelevanten Vorfällen zu dokumentieren und einzureichen. Die Meldung sicherheitsrelevanter Vorfälle für die Beschäftigten wurde vereinfacht (u. a. Bereitstellung von Abreißkärtchen).

Bezirk Neukölln: OrdÄ: Gespräche mit den einzelnen Dienstkräften; die Meldung ist eine klare Anweisung an die Beschäftigten. BüÄ: siehe Antworten zu den Fragen 1 und 2.

Bezirk Reinickendorf: Polizeieinsätze im Amt für Soziales werden im vorgesehenen Regelsystem des Bezirksamtes Reinickendorf erfasst und gemeldet. Ein darüber hinaus gehendes Regel- und/oder Meldesystem existiert nicht.

Bezirk Spandau: OrdÄ: Fertigung von Tätigkeitsberichten, Unterrichtung der Unfallkasse.

Bezirk Steglitz-Zehlendorf: BüÄ: Sofern Straftaten begangen wurden, werden Gewaltvorkommnisse unverzüglich von den Führungskräften zur Anzeige gebracht.

Bezirk Treptow-Köpenick: OrdÄ/VetÄ: Im Bezirk gibt es ein Notfallmanagementsystem mit Berichtspflichten und einem niedrigschwelligen Gesprächsangebot, Angebot durch

Führungskräfte und psychologische Ersthelfer. Die Dienstkraft füllt mithilfe der Führungskraft einen Bericht über einen Gewaltvorfall aus, die Behörde stellt Strafantrag nach § 194 Absatz 3 StGB. Die Kategorisierung der Vorfälle erfolgt nach dem „Aachener Modell“. BüÄ: Regelmäßiger Austausch zwischen Führungskräften und Beschäftigten sowie zu Arbeitsschutz und Gesundheitskoordination.

Bezirk Tempelhof-Schöneberg: OrdÄ/VetÄ: Jedes Gewaltaufkommen gegen Beschäftigte wird aufgenommen und zur Anzeige gebracht. Die Dienstkräfte füllen zu jedem Vorfall eine Unfallanzeige aus. In den Bürgerämtern gibt es derzeit keine festgelegte Erfassungsmethode.

7. Welche Hilfeangebote erhalten Beschäftigte des Landes Berlin, die von Gewaltvorfällen betroffen sind? Bitte aufschlüsseln nach folgenden Beschäftigungsbereichen: Feuerwehr und Rettungskräfte, Justiz und Justizvollzug, Sozial- und Arbeitsverwaltung (inkl. Jobcenter), Bildung, Polizei und Ordnungsamt, Bürgeramt und Veterinäramt.

Zu 7.: Die Dienststellen haben folgende Angaben zu Hilfsangeboten in den erfragten Beschäftigungsbereichen gemacht:

#### Justiz und Justizvollzug

Zunächst stehen den Beschäftigten ihre jeweiligen direkten Führungskräfte, die Gerichts- und Behördenleitungen oder auch die Sicherheitsbeauftragten zur Verfügung. Als weitere Hilfestellung für die Bediensteten der Berliner Justiz bei belastenden beruflichen Situationen unterstützt die Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz zudem Supervisionsgruppen, welche vor allem dem Austausch über derartige Belastungssituationen dienen. Schließlich verfügt die Berliner Justiz seit 2011 über eine eigene innerbetriebliche Beratungsstelle – die Sozialberatung der Berliner Justiz. Diese Einrichtung kann von den mehr als 11.500 Beschäftigten der Berliner Justiz kostenfrei innerhalb der Dienstzeit und strikt vertraulich in Anspruch genommen werden. Ziel dieser innerbetrieblichen Einrichtung ist es unter anderem den Beschäftigten in schwierigen beruflichen Situationen psychosoziale, systemisch beratende Unterstützung zu bieten. Ein achtköpfiges, multiprofessionelles Beratungsteam steht für persönliche Einzelgespräche zur Verfügung und unterstützt selbstverständlich auch bei den hier benannten, stark belastenden Themen. In Einzelfällen, in denen die Beratungskompetenz der Sozialberatung für eine erheblich traumatisch erlebte Situation nicht ausreicht, unterstützt die Einrichtung bei der Suche nach externen Expertinnen und Experten.

Die Umsetzung der Rahmenkonzeption zum „Notfallmanagement“ im Berliner Justizvollzug beinhaltet die betriebsinterne Akut-/ Erstbetreuung bei und nach extremen Ereignissen und regelt die betriebsinterne Wiedereingliederung in den Arbeitsprozess für alle Bediensteten im Berliner Justizvollzug einheitlich. Auf Grundlage der Konzeption wurden in allen Justizvollzugsanstalten kollegiale Erstbetreuer und Erstbetreuerinnen ausgebildet und eingesetzt. Diese bieten professionelle Unterstützung in akuten

Krisensituationen sowie eine umfassende Nachbetreuung an und werden regelmäßig fortgebildet.

#### Sozial- und Arbeitsverwaltung

Agenturen für Arbeit/Jobcenter: In der Gefahrensituation stehen den Beschäftigten Soforthilferufe über den PC zur Verfügung, die ein sofortiges Eingreifen ermöglichen.

Beschäftigte in den Jobcentern können sich in Krisen-, Gefahr- oder Notfallsituationen an den Berufspsychologischen Service der Bundesagentur für Arbeit wenden. Zudem stehen auch externe psychologische Beratungsangebote wie auch bei der Unfallkasse zur Verfügung.

LAGetSi: Geschulte psychologische Ersthelfende des LAGetSi können aktiviert und eingesetzt werden; zusätzliche Unterbreitung von Unterstützungsangeboten durch die Sozialberatung der Justiz oder andere geeignete und kompetente Unterstützungsdienste.

#### Bezirkliche Sozial- und Arbeitsverwaltung (Ämter für Soziales/Jobcenter)

Vorbemerkung: Für die bezirklichen Jobcenter (JC) gelten die unter Agenturen für Arbeit/Jobcenter getroffenen Aussagen. Sofern die Bezirksämter insbesondere für ihre Ämter für Soziales ergänzende Angaben gemacht haben, sind diese nachstehend wiedergegeben.

##### Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf:

Alle Beschäftigten der gemeinsamen Einrichtung können sich in Krisen-, Gefahr- oder Notfallsituationen an den Berufspsychologischen Service der Bundesagentur für Arbeit und an das Trauma Zentrum Berlin wenden. Bei sexueller Belästigung am Arbeitsplatz können sich Beschäftigte an die AGG-Beauftragte des JC, die Gleichstellungsbeauftragte des JC und den Personalrat des JC wenden. Kommunale Beschäftigte können sich zudem an das Bezirksamt (Frauenvertreterin, Arbeitsschutzkoordinator/-in) wenden.

Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg: verschiedene Möglichkeiten des Auslösens eines Alarms (z. B. am PC, Bodyalarm), Hinzuziehung des Wachschutzes, professionelle psychologische Hilfe (über den Berufspsychologischen Service der Bundesagentur für Arbeit oder das Traumazentrum), Unterstützung bei der Erstellung von Strafanzeigen, Umsetzung von Hausverboten und Platzverweisen.

Bezirk Marzahn-Hellersdorf: Amt für Soziales: für betroffene Beschäftigte erfolgen ein individuelle Maßnahmen, um die Folgen eines Gewaltfalles zu mildern.

Bezirk Mitte: Amt für Soziales: psychologische Ersthelfer, Schulungen, Supervision.

Bezirk Reinickendorf: Den Beschäftigten im Amt für Soziales werden regelmäßig Supervisionen angeboten, zudem gibt es Thementage des gesamten Bezirksamtes zu diesem Themenkomplex.

Bezirk Spandau: psychologische Ersthilfe.

Bezirk Steglitz-Zehlendorf: Im Amt für Soziales gibt es das Angebot von psychologischen Erstberatungen durch geschulte Beschäftigte des Amtes, die in Notfällen unterstützen. Bei weitergehendem Unterstützungsbedarf werden die Beschäftigten an den bezirklichen Sozialpsychiatrischen Dienst und externe Beratungsstellen vermittelt.

Bezirk Treptow-Köpenick: Gespräche mit Führungskraft, ggf. Entlastungsgespräch mit externem Dienstleister (PME), sofortige psychische Betreuung durch psychische Ersthelfende vor Ort, psychische Beratung auch telefonisch bei EAP oder sofortige Meldung bei der Unfallkasse und dann hier psychische Unterstützung. Unfallmeldungen bei den Unfallkassen. Sprechstunde des betriebsärztlichen Dienst.

Bezirk Tempelhof-Schöneberg: Die Beschäftigten werden gebeten, eine Unfallanzeige zu stellen. Des Weiteren besteht für Beschäftigte die Möglichkeit, sich auch unverzüglich vom Fürstenberg Institut psychologisch beraten zu lassen. Im Bezirk stehen zusätzlich auch kollegiale Beraterinnen und Berater zur Verfügung.

## Bildung

Beschäftigte, die von Gewaltvorfällen betroffen sind, können sowohl eine schulpsychologische Krisenintervention sowie weiterführende psychologische Beratung und Unterstützung in den Schulpsychologischen und Inklusionspädagogischen Beratungs- und Unterstützungszentren (SIBUZ) nutzen. Dafür stehen in jedem der 13 SIBUZ speziell geschulte schulpsychologische Fachkräfte für Notfälle und Krisen zur Verfügung. Beschäftigte können auch eine arbeitspsychologische Beratung durch einen externen arbeitsmedizinischen Anbieter in Anspruch nehmen. Angestellte können darüber hinaus nach schweren Gewaltereignissen Leistungen bei der Unfallkasse Berlin beantragen.

## Ordnungsämter/Bürgerämter/Veterinärämter

Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf: Es stehen entsprechende Angebote einer externen Sozialberatung zur Verfügung.

Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg: Konzepte zum Schutz von Beschäftigten vor und zur Nachsorge nach Übergriffen, Notfallkarte mit Kontaktdaten von zentralen Ansprechpersonen, Polizeizuständigkeiten, dezentrale Hilfsorganisationen, Krisenberatung/psychologische Unterstützung durch Betriebliche Sozialberatung, sozialpsychiatrischen Dienst, Berliner Krisendienst, Beratung durch das Rechtsamt (Ersatz von Schäden, Strafanzeigen), feste Regelungen für das Erteilen von Hausverboten, Handlungsleitfaden für Führungskräfte, um in Situationen eines Vorfalls zu unterstützen, Ansprechpersonen im Haus, die in psychologischer Erstbetreuung geschult sind; Erste-Hilfe durch psychologische Erstbetreuung der Unfallkasse Berlin; Gespräche mit der Führungskraft; Supervision; externe Sozialberatung.

Bezirk Lichtenberg: BüÄ: Hilfsangebote erfolgen dadurch, dass sich Betroffene an eine externe Mitarbeiterberatung wenden können; zudem werden diese unterstützt durch die Verhängung von Hausverboten und Strafanzeigen bzw. Strafanträgen der Gewalttäter/

-innen, die über das Rechtsamt des Bezirks vertreten werden. OrdÄ: Gespräche mit Vertrauensperson/Vorgesetzten, Hilfsangebote über externe Mitarbeiterberatung.

Bezirk Mitte: OrdÄ/VetÄ: psychologische Erstbetreuung/Beratung durch die Charité, psychologische Ersthelfer (Führungskräfte). BüA: den Beschäftigten steht die bezirkliche betriebliche Sozialberaterin auch zur psychologischen Erstbetreuung zur Verfügung; zurzeit wird die Versorgung mit dezentralen psychologischen Ersthelfern in den Ämtern in Zusammenarbeit mit dem Bereich für Katastrophen-, Brand- und Arbeitsschutz aufgebaut.

Bezirk Neukölln: OrdÄ: Angebote im OrdÄ/Bezirk sowie des Fürstenberg-Instituts; BüÄ: Hilfe durch die Führungskräfte und durch das Fürstenberg-Institut.

Bezirk Reinickendorf: OrdÄ/VetÄ: Folgende Hilfsangebote stehen zur Verfügung: Betreuung durch Ersthelfer, dann psychologische Hilfestellung durch Beauftragten, Angebot MyFürstenberg; BüÄ: Der Bezirk hat eine Mental-Health-Plattform geschaffen, die von der externen Sozialberatung MyFürstenberg betrieben wird. Hier können Beschäftigte und deren Angehörige eine Beratung erhalten und es wird ggf. Hilfe vermittelt.

Bezirk Spandau: OrdÄ: psychologische Erstbetreuung in der Ambulanz. BüA: im Bezirk gibt es den sozialpsychiatrischen Dienst.

Bezirk Steglitz-Zehlendorf: OrdÄ: Die Beschäftigten werden auf Wunsch bei der Stellung von Starfanträgen unterstützt; die Führungskräfte sind als psychologische Ersthelfer geschult. BüÄ: den Beschäftigten stehen die von der Dienststelle zur Verfügung gestellten Instrumente zur Nachsorge zur Verfügung. Zusätzlich werden Präventionstrainings und Supervisionen durch die BüD-Leitung angeboten.

Bezirk Treptow-Köpenick: OrdÄ/VetÄ: Neben dem Gespräch mit den Führungskräften gibt es ein Angebot von ausgebildeten psychologischen und medizinischen Ersthelfern, ggf. erfolgen Fallbesprechungen im regelmäßig stattfindenden Einsatztraining/Deeskalationstraining bzw. in Kommunikationsschulungen; es gibt die Möglichkeit, sich kostenlos und ggf. anonym an die Sozialberatung PME zu wenden. BüÄ: Angebot einer bezirklichen Beratungsstelle für Beschäftigte.

Bezirk Tempelhof-Schöneberg: OrdÄ/VetÄ: Psychologische Ersthelfer/-innen, Ruheraum, in Akutfällen: psychologischer Dienst des Gesundheitsamtes und des Fürstenberg-Instituts. BüÄ: Es steht den Beschäftigten über das Fürstenberg-Institut ein professioneller Beratungsservice zur Verfügung, der ihnen (auf eigenen Wunsch) nach derartigen Gewaltvorfällen zur Seite steht.

8. Welche Präventionsmaßnahmen werden den Beschäftigten angeboten? Bitte aufschlüsseln nach folgenden Beschäftigungsbereichen: Feuerwehr und Rettungskräfte, Justiz und Justizvollzug, Sozial- und Arbeitsverwaltung (inkl. Jobcenter), Bildung, Polizei und Ordnungsamt, Bürgeramt und Veterinäramt.

Zu 8.: Die Dienststellen haben folgende Angaben zu in den erfragten Beschäftigungsbereichen angebotenen Präventionsmaßnahmen gemacht:

Justiz und Justizvollzug
Seitens der SenJustV werden umfangreiche Fortbildungsveranstaltungen zu Themen wie „Konfliktmanagement“, „Die konflikträchtige Hauptverhandlung“, „Umgang mit schwierigem Publikum“ und Kurse zur Eigensicherung organisiert, die besonders auf schwierige Situationen in den gerichtlichen Verhandlungssituationen vorbereiten sollen. Zudem werden in diesem Zusammenhang relevante Fortbildungsveranstaltungen zu den Themen „Berufspraktisches Seminar zur Einlasskontrolle“, „Wahrnehmung und Deeskalation von aggressivem Verhalten“ oder „Deeskalation aggressiver Situationen im Justizalltag“ angeboten.
Sozial- und Arbeitsverwaltung
Agenturen für Arbeit/Jobcenter: Alle Berliner Jobcenter haben einen Sicherheitsdienst beauftragt. Verpflichtendes Angebot für alle Beschäftigten sind Arbeitsschutz- und Sicherheitsunterweisungen. Zudem gibt es für Beschäftigte Schulungsangebote, z. B. Deeskalationstraining und Gewaltpräventionstraining. Bei der Einrichtung der Büros wird auf Sicherheit u. a. durch Fluchtwege geachtet, Sicherheitsbegehungen werden durchgeführt.  LAGetSi: Erfahrungen und Erkenntnisse aus der ordnungsbehördlichen Überwachung (Widerstand und Gegenwehr in Betrieben/auf Baustellen) werden intern (nach)besprochen und ausgewertet, um diese präventiv über „Lessons Learned“ allen Dienstkräften zu vermitteln, insbesondere den Nachwuchskräften. Entsprechend finden Schulungsmaßnahmen und Kompetenzentwicklungen zu Deeskalationstechniken und Rückzugsanlässen statt; die Gefährdungsbeurteilung wird parallel laufend angepasst, gerade im Hinblick auf die psychische Belastungen bei der Dienstleistung.
Bezirkliche Sozial- und Arbeitsverwaltung (Ämter für Soziales/Jobcenter)
<u>Vorbemerkung:</u> Für die bezirklichen Jobcenter (JC) gelten die unter Agenturen für Arbeit/Jobcenter getroffenen Aussagen. Sofern die Bezirksämter insbesondere für ihre Ämter für Soziales ergänzende Angaben gemacht haben, sind diese nachstehend wiedergegeben.  <u>Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf:</u> aktiv arbeitender Arbeitsschutzausschuss, aktuelles Notfall- und Sicherheitskonzept; zum Schutz und zur Sicherheit der Beschäftigten und Kunden des JC werden mit einem Notfall- und Sicherheitskonzept Verhaltensregeln für Notfallsituationen angeordnet, alle Dienstkräfte nehmen jährlich an einer Arbeitsschutz- und Sicherheitsunterweisungen teil, Entwicklung von Gefahrenbewusstsein der Dienstkräfte, Führungskräfte sprechen das Thema der möglichen Gefahren durch Gewalt im Rahmen von Dienstbesprechungen an, sie informieren die Beschäftigten über angemessene Verhaltensweisen und unterweisen sie darin, die jeweilige Führungskraft

kann auf unterstützende Maßnahmen für das Team wie Supervision oder kollegiale Fallberatung zurückgreifen; Deeskalationsschulung für Beschäftigte; bei der Einrichtung der Büros wird auf Sicherheit u. a. durch Freihalten der Fluchtwege geachtet, Sicherheitsbegehungen werden durchgeführt; Sicherheitsdienst; Schlüsselanhänger mit Notfall-Signal.

Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg: jährliche Sicherheitsunterweisungen und Mitarbeiterbefragungen, umfangreiche Informationen zum Thema „Sicherheit am Arbeitsplatz“ über das Wiki im JC von allen Beschäftigten aufrufbar, verschiedene Alarmsysteme (ARE, AMOK, Bodyalarm), Vorhandensein eines Wachschutzes (am Eingang, Objekt- bzw. Flurbestreuung oder Hinzuziehung bei Gesprächen mit Kundinnen und Kunden, sofern von einem erhöhten (Gewalt-)Risiko auszugehen ist, Einrichtung und Ausstattung der Büros unter Beachtung der Sicherheit der Beschäftigten, Verbindungstüren zwischen Büros (als zusätzliche Fluchtmöglichkeiten), Doppelbelegung der Büros, Hausverbote und Platzverweise, regelmäßige Sicherheitsbegehungen und Gefährdungsbeurteilungen (z. B. „Prüfliste Sicherheit“), Deeskalationstrainings, LKA-Workshop für Führungskräfte, Zusammenarbeit mit dem örtlich zuständigen Polizeiabschnitt.

Bezirk Lichtenberg: den Dienstkräften im Amt für Soziales werden Deeskalationskurse bzw. entsprechende Schulungen zu dem Thema angeboten.

Bezirk Marzahn-Hellersdorf: Amt für Soziales: siehe Antwort zu Frage 5.

Bezirk Mitte: Amt für Soziales: geeignete Büroausstattung im Empfang, mit LKA abgestimmtes Notfall- und Gewaltpräventionskonzept, Schulungen, Risikobewertungen mit Gefährdungsbeurteilungen.

Bezirk Neukölln: BüÄ: Sicherheitsdienst zu den Öffnungszeiten und Deeskalationsschulungen.

Bezirk Reinickendorf: Die Beschäftigten des Bezirksamtes haben die Möglichkeit sich Unterstützung über eine Kooperationsvereinbarung mit der Fürstenberg Institut GmbH Unterstützung zu holen.

Bezirk Spandau: Fortbildung im Umgang mit schwierigen Kundenkontakten und Selbstverteidigung am Arbeitsplatz, Einsatz von Sicherdiensten, Anpassung der Gefährdungsbeurteilungen.

Bezirk Steglitz-Zehlendorf: Es gibt Fortbildungsangebote der Verwaltungsakademie Berlin rund um das Thema deeskalierende Gesprächsführung, die von allen Beschäftigten des Amtes für Soziales besucht werden können.

Bezirk Treptow-Köpenick: Organisatorische und bauliche Maßnahmen, teilweise auch Schulungen, Deeskalationstraining, Wachschutz, Unterweisungen zur Sicherheit in der Dienststelle, sichere Büroeinrichtung mit Fluchtwegen.

Bezirk Tempelhof-Schöneberg: OrdÄ/VetÄ: Fürstenberg-Institut, Deeskalationstraining, Teambuildingmaßnahmen; Beschäftigte im Amt für Soziales können an Fortbildungen

teilnehmen, in denen sie im Umgang mit schwierigen Klienten geschult werden. Sie können sich auch im Rahmen ihrer Tätigkeit vom Fürstenberg Institut oder innerbetrieblich kollegial beraten lassen.

## Bildung

Mit der dritten überarbeiteten und erweiterten Auflage der „Notfallpläne für Berliner Schulen“ vom 29.05.2024 stehen den Schulen aktualisierte Handlungsempfehlungen auch zum Umgang mit Übergriffen auf Schulpersonal zur Verfügung. Die laut Schulgesetz an jeder Schule tätigen Krisenteams an Schulen werden durch die schulpsychologischen Fachkräfte für Notfälle und Krisen geschult und unterstützt. Es stehen im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements, der Fortbildung Berlin, des Leadership.lab und der Schulpsychologie Angebote für Fortbildungen, Supervision, Coaching und Prozessbegleitung zur Verfügung.

## Ordnungsämter/Bürgerämter/Veterinärämter

Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf: vgl. Beantwortung zu den Fragen 3 und 4.

Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg: Deeskalationstraining, Schulungen zur gewaltfreien Kommunikation, Selbstverteidigungstrainings, Schulungen zur Gewaltprävention, Berufsgruppenspezifisches Antigewalttraining, Sensibilisierung durch Führungskräfte, Maßnahmen aus der Gefährdungsbeurteilung; Supervision; externe Sozialberatung; Schulungen (z. B. Deeskalationstraining).

Bezirk Lichtenberg: Beschäftigte der Bürgerämter erhalten Schulungen zu Themen, wie z. B. „Umgang mit schwierigen Kunden“ Deeskalation“. Dazu gehören auch Beratungen, wie die Arbeitsplätze gestaltet werden sollen, um den Dienstkräften einen ausreichenden Schutz und ggf. Fluchtmöglichkeiten zu gewähren. Zudem sind an den Bearbeiterplätzen Notrufe installiert, um in einem konkreten Fall schnell Unterstützung von anderen Mitarbeitenden zu erhalten. OrdÄ: Schulungsangebote Kommunikation/Deeskalation.

Bezirk Mitte: OrdA: Die Beschäftigten können an Schulungen zu folgenden Themen teilnehmen: Deeskalations-/Kommunikationsschulung, Eigensicherung, Selbstverteidigung, RSG- und EKA-Training. BüA: Angebot von Inhouse-Seminaren mit folgenden Themenschwerpunkten: „Eigenschutz – Schutz vor aggressiven und gewalttätigen Übergriffen“ „Umgang mit herausfordernden Situationen – Deeskalation,“. VetA: Die Beschäftigten können an Schulungen zu folgenden Themen teilnehmen: Deeskalations-/Kommunikationsschulung, Eigensicherung, Selbstverteidigung.

Bezirk Neukölln: OrdÄ: wöchentliches Einsatztraining.

Bezirk Reinickendorf: BüÄ: Schulungen zu Deeskalation, Gewaltpräventionstag, Beratungsangebote über die Mental Health Plattform. Im VetA: werden folgende Präventionsangebote werden angeboten: Deeskalationstraining, Selbstverteidigungsschulung, Vorträge/Infoveranstaltungen/Thementage/Flyer, Workshops.

Bezirk Spandau: OrdÄ: Deeskalations- und Sicherheitstraining. BüÄ: siehe Antwort zu Frage 5.

Bezirk Steglitz-Zehlendorf: OrdÄ: passiver Schutz durch Schutzwesten, Ausrüstung mit Mitteln zur Selbstverteidigung im Rahmen der Ordnungsdienstverordnung. Überarbeitung früherer Schulungen mit Fokus auf das Erkennen sich abzeichnender Gefahrensituationen und Deeskalation. BüÄ: bei Bedarf Selbstverteidigungstraining und Kommunikationstraining.

Bezirk Treptow-Köpenick: In den OrdÄ regelmäßiges Einsatz-/Deeskalationstraining, Schutzausrüstung (in Abhängigkeit der Außendiensttätigkeit): Schutzweste, Reizstoffsprühgerät, Schlagstock. Im Veterinärbereich Einsatztraining, Schutzwesten.

Bezirk Tempelhof-Schöneberg: Es stehen den Beschäftigte der Bürgerämter vielfältige Programmangebote der Verwaltungsakademie Berlin zur Verfügung. Sie können sich auch im Rahmen ihrer Tätigkeit vom Fürstenberg-Institut oder innerbetrieblich kollegial beraten lassen.

Berlin, den 03. Juli 2024

In Vertretung

Wolfgang Schyrocki  
Senatsverwaltung für Finanzen

## **Vorfallsbericht / GB**

Der Vorfallsbericht ist unverzüglich nach dem Übergriff noch in der laufenden Arbeitswoche von der/dem direkten Vorgesetzten aufzunehmen und über den/die Arbeitsschutzverantwortliche/n der Abteilung der Koordinierenden Arbeitsschutzverantwortlichen zuzuleiten.

Der Bericht dokumentiert Übergriffe gegen Beschäftigte, die Folgen und die danach direkt veranlassten Maßnahmen.

Übergriffe sind sowohl physische Gewalt als auch Beleidigung und Bedrohung, auch wenn diese per Telefon oder in Schriftform erfolgt.

Die anlässlich des Übergriffs zu treffenden konkreten Entscheidungen (siehe TZ 9) sind wie bisher vorzunehmen - unabhängig von der Dokumentation durch die/den Arbeitsschutzverantwortliche/n.

Eine zusammenfassende Dokumentation der Berichte und regelmäßige Auswertungen werden von der/dem Koordinierenden Arbeitsschutzverantwortlichen vorgenommen. Ziel der Dokumentation ist das Erkennen der von Übergriffen betroffenen Bereiche und das Vermeiden von Übergriffen gegen Beschäftigte. Dabei wird geprüft, ob die Vorschläge der TZ 12 aufgenommen werden können und welche weiteren Handlungsempfehlungen für die betroffenen Bereiche aus den geschilderten Vorfällen abzuleiten sind.

**Vorfallsbericht / GB**  
**(auszufüllen von der/dem direkten Vorgesetzten, nutzen Sie für Erläuterungen ggf. ein extra Blatt)**  
**(Amt/Vorfallsnummer/Jahr)**

<b>Allgemeiner und anonymisierter Teil</b>
1. Datum und Uhrzeit des Vorfalls: _____
2. Ort des Vorfalls: Dienstgebäude / anderer Dienstort (Adresse) benennen: _____ Sachgebiet (kein konkretes Stellenzeichen): <input type="checkbox"/> Büro <input type="checkbox"/> Flur <input type="checkbox"/> sonstiges (bitte benennen Grünanlage, Außendienst etc)
3. Art des Vorfalls: <input type="checkbox"/> Tötlichkeit <input type="checkbox"/> Bedrohung <input type="checkbox"/> Beleidigung <input type="checkbox"/> Sachbeschädigung <input type="checkbox"/> Sonstiges (bitte benennen): _____
4. Wer verursachte den Vorfall? <input type="checkbox"/> Bürgerin/ Bürger <input type="checkbox"/> Sonstige
5. War die <input type="checkbox"/> Mitarbeiterin / <input type="checkbox"/> der Mitarbeiter allein als der Vorfall passierte? <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja
6. Wurde eine Waffe während des Vorfalls benutzt? <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja (welcher Art?): _____
7. Kann jetzt schon beurteilt werden, ob die Mitarbeiterin / der Mitarbeiter emotional und/oder körperlich verletzt wurde? <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja (Stichwort benennen): _____ Bei nein, eine Überprüfung erfolgt in ____Woche/n.
8. Führte der Vorfall zur Arbeitsunfähigkeit? <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja
9. Welche Maßnahmen wurden nach dem Vorfall konkret ergriffen? <input type="checkbox"/> Keine <input type="checkbox"/> Verwarnung <input type="checkbox"/> Anzeige <input type="checkbox"/> Hausverbot <input type="checkbox"/> bezirklicher Sicherheitsdienst <input type="checkbox"/> Polizei gerufen <input type="checkbox"/> Unfallanzeige <input type="checkbox"/> Beratungsangebote <input type="checkbox"/> andere (bitte benennen): _____
10. Wurde die Mitarbeiterin / der Mitarbeiter über die ergriffenen Maßnahmen unterrichtet? <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja
11. Ist Ihnen bekannt, ob die Verursacherin/ der Verursacher bereits in frühere Vorfälle verwickelt war? <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Tötlichkeit <input type="checkbox"/> Bedrohung <input type="checkbox"/> Beleidigung <input type="checkbox"/> Sachbeschädigung
12. Gibt es Maßnahmen, die helfen ähnliche Vorfälle künftig zu vermeiden? <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja (Vorschlag benennen): _____

Der/ die Beschäftigte wurde über die Dokumentation von Vorfällen und deren mögliche Folgen von mir aufgeklärt. Er verzichtet auf die Erfassung seiner/ihrer persönlichen Daten (Seite 4).

Der/ die Beschäftigte wurde über die Dokumentation von Vorfällen und deren mögliche Folgen von mir aufgeklärt. Er stimmt der Erfassung und der Aufbewahrung seiner/ihrer persönlichen Daten (Seite 4) zu. Weiter Seite 4.

---

Unterschrift der/des Vorgesetzten, Datum, Name, StZ

1. Verantwortliche/r für Arbeitsschutz der Abteilung zK.
2. Koordinierende/r Arbeitsschutzverantwortliche/r zK und zV, anonymisierte Info an Beschäftigtenvertretungen, Steuerungsdienst, Erfassen in Statistik
3. Auswertung im 4. Quartal des Jahres im ASA/ AGM mit Ableitung entsprechender Maßnahmen, ggfs. Anpassung des Sicherheitskonzeptes

**Personifizierter Teil zu Amt/Vorfallsnummer/Jahr  
(nur verzichtbar, wenn der / die Geschädigte trotz Belehrung über die durch fehlende  
Angaben später ggf. nicht mehr realisierbaren Ansprüche gegenüber der Unfallkasse dem  
Ausfüllen dieses Teils ausdrücklich widerspricht!)**

1. Name, Vorname der/ des Geschädigten:  
\_\_\_\_\_

2. Worin bestand der Vorfall konkret? (kurze Schilderung des Sachverhaltes)

3. Wer verursachte den Vorfall? (wenn bekannt):  
Name, Vorname der Verursacherin/ des Verursachers:  
\_\_\_\_\_

4. Gab es Zeugen? Wenn ja – welche?  
Name, Vorname der Zeugin/ des Zeugen:  
\_\_\_\_\_

Platz für Bemerkungen

Unterschrift der/des Vorgesetzten, Datum, Name, StZ

Zu Frage 2:

Übersicht Gewaltarten im Bildungsbereich - Entwicklung in den letzten fünf Jahren

		2019	2020	2021	2022	2023
Lehrkräfte	Bedrohung	69	45	47	92	124
	vorsätzliche einfach Körperverletzung	103	87	58	88	90
	gefährliche und schwere Körperverletzung	18	21	19	50	52
	Nötigung	31	27	13	19	31
	fahrlässige Körperverletzung	13	4	4	8	8
	sonstige Delikte	15	10	5	8	10
	gesamt	249	194	146	265	315

Quelle: PKS

Übersicht Gewaltarten im Ordnungsamt Reinickendorf - Entwicklung seit 2021

	<u>2021</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>
Verbale Beleidigungen	542	657	735
Beleidigungen (Anzeige)	12	36	16
Bedrohung (Anzeige)	5	14	5
Körperverletzung, Gefährliche Körperverletzung, Verletzungen (Seelisch, Psychisch)	12	20	25
Strafanzeige	10	13	7
Unfallanzeige	1	1	1

Quelle: OrdA Reinickendorf