

**Bericht über Gewalterfahrungen (körperlich, verbal, schriftlich, social media) der im Außenbereich tätigen Beamten und Angestellten der Stadt Landshut;  
- Antrag der Ausschussgemeinschaft SPD/mut durch die Stadträte/innen Falk Bräcklein, Anja König, Gerd Steinberger und Patricia Steinberger, Nr. 148 vom 09.12.2020**

Gremium:	<b>Hauptausschuss Plenum</b>	Öffentlichkeitsstatus:	nicht öffentlich
Tagesordnungspunkt:	<b>HA: 1 PL: 1</b>	Zuständigkeit:	Referat 1
Sitzungsdatum:	<b>HA: 18.01.2021 PL: 22.01.2021</b>	Stadt Landshut, den	03.01.2021
Sitzungsnummer:	HA: 8 PL: 9	Ersteller:	Häglspurger, Christian

**Vormerkung:**

Der Antrag Nr. 148 der Ausschussgemeinschaft SPD/mut durch die Stadträte/innen Falk Bräcklein, Anja König, Gerd Steinberger und Patricia Steinberger sieht einen Bericht über Gewalterfahrungen (körperlich, verbal, schriftlich, social media) der im Außenbereich tätigen Beamten und Angestellten der Stadt Landshut vor.

Zum Antrag wurden Stellungnahmen seitens der einzelnen Referate eingeholt. Im Ergebnis bleibt folgendes zu berichten:

**Referat 1:**

Außenbereichstätigkeiten sind lediglich im Hauptamt, SG Poststelle, anzutreffen. Seitens der Botinnen und Boten gibt es keine nennenswerten Vorfälle zu berichten.

**Referat 2:**

**Stadtkasse:**

Bei allen im Vollstreckungsaussendienst und in der Parkraumbewirtschaftung eingesetzten Mitarbeiterin ist es bisher noch zu keinen körperlichen Attacken gekommen. Obwohl gerade die Kollegen in der Vollstreckung doch zum Teil mit Klienten zu tun haben, bei denen vom Umfeld und aufgrund des Aufgabenbereichs (Geldeintreibung) durchaus Gewaltbereitschaft besteht. Die Mitarbeiter sind jedoch angehalten grundsätzlich deeskalierend vorzugehen und im Bedrohungsfall den Selbstschutz vor Sachschutz zu stellen. Verbale Bedrohungen und vor allem Beschimpfungen sind jedoch häufig der Fall, auch natürlich in Schriftform. In schwierigen Fällen werden Schuldner nur zu zweit aufgesucht und bei Bedrohung sofort die Polizei verständigt. Außerdem wurden die Mitarbeiter in einem Fachseminar auf die Verhaltens- und Vorgehensweisen geschult.

Bei den Kollegen in der Parkraumbewirtschaftung sind es in der Regel „nur“ die hier üblichen Beschimpfungen, in denen den Mitarbeitern Abzocke und Unvermögen vorgeworfen wird.

Alle Mitarbeiter sind darauf hingewiesen worden, auch bei Beleidigungen grundsätzlich freundlich zu bleiben und die Deeskalation der Konfrontation vorzuziehen.

### **Referat 3:**

#### **Straßenverkehrsamt:**

Im Bereich der Verkehrsüberwachung kommen Beschimpfungen allgemeiner Art und lautstärkere Diskussionen in schöner Regelmäßigkeit vor. Immerhin halten sich gravierende Beleidigungen aber noch in einem gewissen Rahmen. So wurden in den letzten fünf Jahren zwölf Strafanzeigen wegen Beleidigung gestellt.

Zu körperlichen Auseinandersetzungen ist es in den letzten Jahren nicht gekommen. In einem Fall fuhr ein Kraftfahrer in der Fußgängerzone mit überhöhter Geschwindigkeit auf eine Mitarbeiterin zu, um nur kurz vor ihr auszuweichen. Hier hat sich der Kraftfahrer aber ein paar Tage später bei der Mitarbeiterin entschuldigt.

#### **Ordnungsamt:**

Im Außendienst der Lebensmittelüberwachung kommt es immer wieder mal zu konfliktbehafteten Gesprächen, wenn Mängel festgestellt werden. Auch mit Schaustellern im Bereich der Dulten, Christkindlmarkt, Wochenmarkt sind bisweilen kontroverse Diskussionen zu führen und es fallen auch mal böse Worte. Zu kritischen Situationen ist es bisher aber noch nicht gekommen.

#### **Amt für Umwelt-, Klima- und Naturschutz:**

Das in den Fachbereichen Umwelt und Naturschutz tätige Personal ist bei seiner Tätigkeit immer wieder Gewalterfahrungen (nicht körperlich, aber verbal und social media) ausgesetzt. Eine systematische Erfassung existiert bisher nicht. Künftig wird dies im Bereich des Amtes für Umwelt-, Klima- und Naturschutz jedoch sichergestellt.

### **Referat 4:**

#### **Stellungnahme des Sozialamtes:**

Sämtliche Mitarbeiter des Sozialamtes, die im Außendienst tätig sind, wurden aufgrund der Stadtratsanfrage befragt, ob sie in der Vergangenheit Gewalterfahrungen während ihrer Tätigkeit gemacht haben. Alle Mitarbeiter haben nach ihren Aussagen bisher keine Gewalterfahrungen (körperlich, verbal, schriftlich, social media) im Außendienst gemacht.

#### **Stellungnahme des Amtes für Migration und Integration:**

In den Jahren 2019 und 2020 gab es in Bereich des Amtes für Migration und Integration keine nennenswerten Vorfälle, auf die der Antrag abzielt.

#### **Stellungnahme des Stadtjugendamtes:**

Das Arbeits- und Aufgabenfeld der Kinder- und Jugendhilfe, insbesondere des Sachgebietes "Soziale Dienste" aber auch der angegliederten "Betreuungsstelle" bedingen zahlreiche und vielschichtige Klientenkontakte, insbesondere auch in für die Betroffenen sehr persönlichen und belasteten Lebens- und Krisensituationen (z. B. bei möglichen Kindeswohlgefährdungen, familiengerichtlichen Verfahren zu Umgangs- und Sorgerechtsstreitigkeiten, Zuführung zu notwendigen medizinischen Behandlungen etc.).

Die Tätigkeiten, insbesondere die Kommunikation, gestalten sich hier deshalb häufig sehr konfliktträchtig und verlagern sich seitens der Betroffenen nicht selten auch gegenüber den Mitarbeitern/-innen auf die persönliche Ebene. So kommt es in Einzelfällen immer wieder auch zu persönlichen, verbalen und/oder schriftlichen Anfeindungen, Beleidigungen, Bedrohungen und (Androhungen von) Strafanzeigen (gegen Mitarbeiter/-innen).

Nicht selten werden Fachkräfte auch öffentlich in sozialen Medien angefeindet oder es wird deren Arbeit auf diesen Plattformen auf einer persönlichen Ebene kritisiert. Eine Mitarbeiterin wurde in Ausübung ihrer Tätigkeit bespuckt.

In gravierenden, strafrechtlich relevanten Fällen erstatten wir seitens der Stadt auch Strafanzeigen zum Schutz der Mitarbeiter/-innen, die allerdings in der Regel seitens der Staatsanwaltschaft eingestellt werden.

Insgesamt sind die Fachkräfte in Ausübung ihrer sehr verantwortungs- und anspruchsvollen Tätigkeit, u.a. auch was persönliche Anfeindungen oder verbale Entgleisungen durch Bürger betrifft, regelmäßig einer sehr hohen persönlichen Belastung ausgesetzt.

### **Referat 5:**

#### **Bauamtliche Betriebe:**

Außer im Bereich der Abfallsammlung gibt bis auf wenige Fälle (ca. 1 bis 3 - mal im Jahr) keine Dispute.

Im Wertstoffhof kommt es regelmäßig (2 bis 3 - mal im Monat) zu größeren Diskussionen mit Kunden bis hin zu Wortgefechten, ja sogar vereinzelt zur Gewaltandrohungen.

#### **Stadtgartenamt:**

Dass Mitarbeiter des Stadtgartenamtes bei der Ausübung Ihrer Tätigkeit verbal oder durch Gesten (Mittelfinger) beleidigt werden, kommt leider regelmäßig vor. Insbesondere ist dies der Fall bei Absperrungen, z.B. wegen Baum- oder Mäharbeiten, oder wenn Passanten auf Fehlverhalten aufmerksam gemacht werden, z.B. beim Radfahren im Friedhof. Weitergehende Attacken körperlicher Art oder z.B. auch durch Schreiben oder soziale Medien wurden von den Mitarbeitern bisher nicht gemeldet.

### **Referat 6:**

Die Stadtwerke Landshut umfassen sechs Bereiche: Abwasser, Bad und Zentralfunktionen, Erzeugung, Netze, Verkehrsbetrieb und Vertrieb. Innerhalb dieser Bereiche gibt es unterschiedliche Ausmaße von Gewalterfahrung, auch bedingt durch die jeweilige Natur des Bereichs.

Bei persönlichen Kundenkontakten im Außendienst (Kanal-Hausanschlüsse, Kanalunterhalt, Ermittlung von Einleitungsflächen) gibt es im Bereich Abwasser keine nennenswerten Gewalterfahrungen. Unschöne Gesten, wenn sich z. B. Autofahrer über Kanalbaustellen bzw. -absperrungen aufregen, kommen vor. Ausnahmen bilden auch extreme Ereignisse (Hochwasser, Starkregen), bei denen verständlicherweise die Nerven blank liegen. Bei Auseinandersetzungen hinsichtlich Beiträgen, Gebühren und der Prüfung von Entwässerungsplänen kommt es gelegentlich vor, dass sich Kunden verbal vergreifen. Überwiegend geschieht dies im Schriftverkehr. In anschließenden, klärenden Telefonaten verlaufen die Gespräche dann häufig sachlich und freundlich.

Im Bereich Bad und Zentralfunktionen gibt es zwei Unterbereiche, in denen es hin und wieder zu Übergriffen kommt. Im Kundenservice sind zwei Mitarbeiter, die für Strom-Sperrungen zuständig sind, gelegentlich Ziel verbaler Drohungen auf Grund des emotionalen Themas. Vor

Jahren wurde ein Mitarbeiter mit einem Küchenmesser bedroht. Es kam zu keiner Verletzung. Die Mitarbeiter werden intern geschult und sind angewiesen, Konflikten defensiv zu begegnen bzw. aus dem Weg zu gehen.

Im Stadtbad kam es 2020 zu einem Vorfall. Zwei Mitarbeiterinnen wurden aus einer Gruppe Jugendlicher heraus beleidigt und mit Wasser bespritzt. Die Betroffenen stellten Anzeige wegen Beleidigung, die Stadtwerke wegen Hausfriedensbruchs.

Die im Bereich Erzeugung angesiedelte Leitwarte, die Störungsfälle annimmt, hat hin und wieder mit verbal ausfällig werdenden Anrufenden zu tun, die meisten Gespräche sind jedoch sachlich.

Den häufigsten Kontakt mit externen Personen haben im Bereich des Verkehrsbetriebes Busfahrerinnen und Busfahrer sowie Mitarbeitende, die Fahrscheinkontrollen durchführen. Im Fahrdienst sind die Mitarbeitenden selten verbalen Übergriffen ausgesetzt. Wenn doch, dann meist im Zusammenhang mit Aufforderungen des Fahrpersonals hinsichtlich ungültiger oder fehlender Fahrscheine oder sonstigen Fehlverhaltens von Fahrgästen. Körperliche Übergriffe kommen so gut wie nicht vor. Im vergangenen Jahr ist kein Fall eines körperlichen Übergriffs auf das Fahrpersonal der Stadtwerke bekannt.

Bei Mitarbeitenden, die in der Fahrscheinkontrolle tätig sind, verhält sich das ähnlich. Verbale Übergriffe kommen vor, Umfang und Intensität stellen jedoch aktuell kein Problem dar.

Körperliche Übergriffe sind extrem selten. Es ist im vergangenen Jahr nur ein Fall bekannt, bei dem ein Mitarbeiter im Zuge einer Fahrscheinkontrolle gestoßen wurde. Dabei kam es zu keiner körperlichen Verletzung.

Die Bereiche Netze und Vertrieb haben keine Gewalterfahrungen. Auch der Personalabteilung und dem Personalratsvorsitzenden liegen keine Meldungen der Mitarbeitenden über verbale oder körperliche Übergriffe vor.

### **Beschlussvorschlag:**

Dem Plenum wird empfohlen zu beschließen:

Vom Bericht des Referenten wird Kenntnis genommen.

### **Anlagen:**

- Antrag Nr. 148 vom 09.12.2020