

# Präventionsnetzwerk #sicherimDienst thematisiert, sensibilisiert und unterstützt

## Key Facts

- Gewalt gegenüber Einsatz- oder Vollzugskräften, Mitarbeitenden in Stadtverwaltungen, Klinikpersonal oder Lehrkräften – in den vergangenen Jahren ist ein deutliches Bewusstsein für diese Missstände entstanden
- Kernelemente der Initiative „Mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst“ des Landes Nordrhein-Westfalen sind berufsgruppenübergreifende Präventionsmaterialien und das Netzwerk #sicherimDienst
- Das Netzwerk #sicherimDienst bietet Möglichkeiten zu einem umfassenden Austausch rund um das Thema „Gewaltschutz am Arbeitsplatz“

## Autorin und Autor

- ➔ Alexandra Dorndorf
- ➔ Michael Stock

Die Kampagne #sicherimDienst des Landes Nordrhein-Westfalen will Beschäftigte, Vorgesetzte und Behördenleitungen in die Lage versetzen, konkrete Verbesserungen im eigenen Bereich vorzunehmen sowie beim Umgang mit Gewaltvorfällen handlungssicher zu reagieren.

Schlagzeilen wie „Gewalt gegen Rettungskräfte“, „Bierflasche trifft Busfahrer“, „Polizisten werden attackiert – Passanten jubeln“, „Maskierter geht auf Lehrer los“, „Anstieg der Gewalt gegen Politiker“ sind aus der aktuellen Berichterstattung nicht mehr wegzudenken. Sie machen eine alarmierende gesellschaftliche Entwicklung sichtbar. Und doch ist sie viel konkreter: eine Entwicklung, die in vielen Bereichen des öffentlichen Dienstes zu spüren ist und in manchem Arbeitsumfeld mittlerweile zum Dienstalltag gehört.

## Grundpfeiler unseres Gemeinwesens

Der öffentliche Dienst spielt eine entscheidende Rolle in unserer Gesellschaft und trägt maßgeblich zum reibungslosen Funktionieren unserer Gemeinschaft bei. Es sind Beschäftigte in Kliniken, in Ämtern, in Schulen, bei der Feuerwehr oder bei der Justiz. Der öffentliche Dienst ist vielfältig – doch alle Tätigkeiten gehen einher mit Aspekten wie Teamarbeit, Zuverlässigkeit und Verantwortungsbewusstsein. Dort arbeiten die „Kümmerer“ in unserer

Gesellschaft. Diejenigen, die anpacken und deshalb eine wichtige Stütze sind.

Als Gesellschaft stehen wir in der Verantwortung, den Beschäftigten Arbeitsplätze zu garantieren, in denen sie ihrer Tätigkeit sicher nachgehen können. Sowohl die Polizei als auch die Unfallversicherungsträger bilden hierbei eine große Schnittmenge, was die Sicherheit und den Schutz der Gesellschaft angeht. Die Polizei setzt sich für den Schutz und die Sicherheit der Gesellschaft ein. Die Unfallversicherungsträger sorgen mit Beratung und vielfältigen Präventionsaktivitäten dafür, dass Beschäftigte ihren Arbeitsalltag sicher und gesund gestalten können. Denn Sicherheit und Schutz gehören zu den wichtigsten Grundbedürfnissen des Menschen.

## Alarmierende Entwicklung, komplexe Ursachen

In einigen Fällen zeigt sich der öffentliche Dienst von einer ganz anderen Seite. Für manche Beschäftigte fühlt sich ihre Arbeit nicht mehr sicher an. Es ist in einigen Bereichen Alltag geworden, dass Mit-

arbeiterinnen und Mitarbeiter angepöbelt, beschimpft und angegriffen werden. Die Bandbreite ist groß. Es geht mit Beleidigungen los – sei es persönlich oder in den sozialen Medien. Vielleicht fängt Gewalt auch schon da an, wo junge Kolleginnen und Kollegen nicht ernst genommen oder ins Lächerliche gezogen werden. Wo sexualisierte Übergriffe jegliche Grenzen überschreiten und von den Verursachern als „harmloser Spruch“ abgetan werden. Auch bei vermeintlich unbedeutenden Anlässen eskaliert die Gewalt.

Sowohl die Häufigkeit als auch die Qualität der Gewalt haben zugenommen. Darauf deuten Statistiken und Studien hin. So kam das Deutsche Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung (FÖV) in Speyer 2022 nach einer umfangreichen Beschäftigtenbefragung zu dem Ergebnis: Jede und jeder Vierte erlebt Gewalt, zwölf Prozent sogar mehrere Vorfälle innerhalb eines Jahres. Es gibt zahlreiche berufsspezifische Untersuchungen, die das hohe Ausmaß an Gewalt immer wieder bestätigen. Die Anzahl der in der Polizeilichen Kriminalstatistik registrierten Opfer von Gewalt

gegen Vollstreckungsbeamte und Vollstreckungsbeamtinnen sowie Rettungskräfte ist bundesweit im Jahr 2023 um zehn Prozent gestiegen – insgesamt wurden 110.155 (Vorjahr 99.966) Beamtinnen und Beamte aus den Bereichen Polizeivollzug, Zoll, Vollstreckung, in Justizvollzugsanstalten sowie Einsatzkräfte bei der Feuerwehr und im Rettungsdienst Opfer einer berufsbedingten Straftat.

Beschäftigte im öffentlichen Dienst sind für Bürgerinnen und Bürger oft das Gesicht des Staates. Umfragen zeigen sehr deutlich, dass das Vertrauen in den Staat gesamtgesellschaftlich sinkt, einige Menschen fühlen sich dem Staat machtlos ausgesetzt. Wer sich von einer öffentlichen Stelle benachteiligt sieht, für den werden Bedienstete dann schnell zum Feindbild. Gewaltausbrüche können Affekthandlungen sein oder sich über einen längeren Zeitraum ankündigen. Häufig wirkt Alkohol wie ein Verstärker und die gespannte Stimmung entlädt sich. Um solchen Situationen vorzubeugen, ist es wichtig, Bedingungen und Ursachen von Gewalt genauer zu betrachten.

### Folgen für die Beschäftigten

Für einige Beschäftigte sind Angriffe bereits zu einem Stück Normalität geworden. Beschäftigte, Führungskräfte und Organisationen stehen vor der Herausforderung, mit diesen Übergriffen und Grenzüberschreitungen umgehen zu müssen. Und solche Vorfälle machen etwas mit den Menschen. Einzelne Erlebnisse können zu starken Belastungen führen. Manchmal ist es aber auch die Menge: wenn man immer wieder ganz subtil mit Aggression und unkooperativem Verhalten konfrontiert wird. Das zermürbt und die Folgen sind greifbar: Man kann nicht mehr richtig schlafen und ist ständig gereizt. Das ursprüngliche Engagement und die Freude der Beschäftigten an ihrer Tätigkeit können abhanden kommen. Sie fühlen sich hilflos den Widrigkeiten ausgesetzt und stumpfen ab. Vielleicht auch, weil sie sich in dieser Problematik nicht verstanden oder gehört fühlen. Gewalt verursacht somit nicht nur körperliche Verletzungen, auch seelische Erkrankungen können die Folge sein.



Quelle: Jochen Tack, IM NRW

Abbildung 1: „Das Thema zum Thema machen“: Fachtagung „Wenn der Respekt fehlt ... – Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst. Ursachen und Konsequenzen“ Anfang Februar 2024 in der Thomas-Morus-Akademie in Bensberg in Kooperation mit der Behörden Spiegel-Stiftung und #sicherimDienst

### Vernetzen

Klar ist, dass jedes dieser Erlebnisse von Anfeindung, Bedrohung oder körperlichem Angriff eines zu viel ist. Gewaltschutz geht uns alle an! Gewalt gegenüber Einsatz- oder Vollzugskräften, Mitarbeitenden in Stadtverwaltungen, Klinikpersonal oder Lehrkräften – in den vergangenen Jahren ist ein deutliches Bewusstsein für diese Missstände entstanden. Bei allen Unterschieden in den Bereichen gilt es, dass wir zusammenfinden müssen, dass wir in einen ehrlichen Austausch gehen, dass wir Best-Practice-Beispiele weitergeben und gemeinsame Strategien zum Gewaltschutz entwickeln. Seit knapp drei Jahren gibt es die NRW-Initiative „Mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst“. Gemeinsam mit allen Ressorts wird das „Thema zum Thema“ gemacht und es werden Maßnahmen unterstützt, die für mehr Schutz und Sicherheit der Beschäftigten sorgen.

Es gibt zwei Schwerpunkte der Initiative: zum einen ein behördenübergreifender Präventionsleitfaden und zum anderen das Netzwerk #sicherimDienst, das sich seit 2022 für mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst in Nordrhein-Westfalen starkmacht. Mehr als

2.000 Beschäftigte aus rund 800 Behörden, Institutionen, Verbänden oder Organisationen haben sich dem Netzwerk bereits angeschlossen. Damit bietet #sicherimDienst die Plattform und Möglichkeiten zu einem umfassenden Austausch rund um das Thema „Gewaltschutz am Arbeitsplatz“. Geeignete sowie wirksame Lösungsansätze und Praxisbeispiele werden im Netzwerk bekannt gemacht und übergreifend zwischen Behörden, Kliniken, Schule, ÖPNV oder der Justiz ausgetauscht: Das können „Blaue Briefe“ an respektlose Bürgerinnen und Bürger sein, wie sie das Sozialamt der Stadt Wuppertal verschickt oder der Tipp an Einsatzkräfte, einen zweiten Autoschlüssel einzustecken, um sich schnell zurückziehen zu können, wenn es brenzlich wird oder auch der Gewaltschnellmeldebogen der Stadt Witten oder das Beispiel des Unterstützungsteams der Stadt Köln für die städtischen Beschäftigten.

Dabei gibt es vielfältige Rollen und Überschneidungen der Akteurinnen und Akteure: So sind zum Beispiel Polizistinnen und Polizisten betroffen von Gewalt und zugleich Experten für Prävention, den Umgang mit Gewalt sowie Opferschutz – und die Polizei führt die Ermittlungen durch. Oder die Fachleute der Unfallversicherungsträger: Sie stehen für Prävention,



## Organisationsstruktur von #sicherimDienst



**Netzwerk #sicherimDienst:** Über 2.000 Personen aus rund 800 Verbänden, Einrichtungen, Organisationen und Behörden



**Koordinierungsgruppe:** Nebenamtliche Mitarbeit, inhaltliche Ausrichtung, Planung, Beratung



**Interministerielle Arbeitsgruppe „Mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst“:** Lenkungs-gremium mit Vertreterinnen und Vertretern aller Ressorts sowie der Staatskanzlei



**Geschäftsstelle der Koordinierungsgruppe:** Hauptamtliche Aufgabenwahrnehmung Netzwerkbetreuung, inhaltlich-fachliche Aufgaben, Kampagnenführung, Querschnittsaufgaben

Abbildung 2: Strukturen Präventionsnetzwerk #sicherimDienst

Rehabilitation und Entschädigung sowie Forschung.

Das Netzwerk stellt konkrete Handlungsempfehlungen zur Verfügung und macht durch öffentlichkeitswirksame Aktionen auf die Thematik aufmerksam. Darüber hinaus wird gemeinsam an fachlichen Themen gearbeitet und es werden über-

greifende Lösungsansätze initiiert beziehungsweise Initiativen unterstützt. #sicherimDienst organisiert oder begleitet zahlreiche Veranstaltungen, so zum Beispiel das regelmäßige Onlineformat „Sichere Stunde“ oder eine Sprechstunde parallel zu den Plenarsitzungen im Landtag von Nordrhein-Westfalen. Bei konkreten Fällen und „operativem“ Beratungsbedarf

vermittelt das Netzwerk an die zuständigen Stellen, ohne Parallelstrukturen entstehen zu lassen.

### Haltung

Ein Ergebnis der Studie des FÖV macht besonders nachdenklich: Sieben von zehn Fällen werden nicht gemeldet! Scheinbar fühlen sich viele Betroffene nicht richtig verstanden oder scheuen sich, erlebte Angriffe gegenüber der Organisation zu melden. Die Entwicklung der vergangenen Jahre zeigt deutlich, dass man sich des Themas auf allen Ebenen stärker annimmt. Im Rahmen der NRW-Initiative verurteilt die Landesregierung Nordrhein-Westfalen jegliche Form von Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst. Viele Behörden, Einrichtungen oder Stellen setzen mit der Grundsatzerklärung „Null Toleranz bei Gewalt!“ ebenfalls ein deutliches Signal.

Sowohl den Unfallversicherungsträgern als auch der Polizei ist ein Anliegen besonders wichtig: Sicherheitsvorfälle müssen dokumentiert und den Vorgesetzten



Abbildung 3: #sicherimDienst auf dem Europäischen Polizeikongress 2024: Side-Event zu Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst unter internationaler Beteiligung

gemeldet werden, bei Gewaltvorfällen ist Strafanzeige zu erstatten. Es sind jedoch oft Kleinigkeiten, die darüber entscheiden, ob jemand einen Vorfall meldet: Wie gehen die Vorgesetzten mit Hinweisen um? Was macht die Rechtsprechung? Führt eine Meldung womöglich zu einer noch stärkeren Bedrohung, weil die Privatanschrift im Ermittlungsverfahren auftaucht? In diesem Fall ist es gut zu wissen, dass bei der Meldung eines Vorfalls als Anschrift auch die Dienstadresse hinterlegt werden kann. Das erhöht das persönliche Schutzgefühl.

Führungskräfte müssen sich ihre eigene Verantwortung bewusst machen. Sie tragen im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht eine besondere Verantwortung gegenüber ihren Mitarbeitenden. Ihr Vorbild und ihre Maßnahmen für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz sind maßgeblich für die Haltung einer Organisation gegenüber allen Arten von digitalen, verbalen oder körperlichen Angriffen und Drohungen.

### Prävention, Handling, Nachsorge

Im öffentlichen Dienst gibt es zahlreiche Berufsbilder. Sie unterscheiden sich unter anderem dadurch, wie und unter welchen Rahmenbedingungen die Bediensteten ihre jeweilige Tätigkeit ausüben. Davon abhängig sind die Art und Weise, aber auch der Grad einer Gefährdung, die mit der jeweiligen Tätigkeit einhergehen und vor denen

die Beschäftigten geschützt werden müssen. Grundlage jeder Gewaltschutzmaßnahme ist die gesetzlich geregelte Beurteilung der Gefährdungen am Arbeitsplatz. [#sicherimDienst](#) fasst Zielgruppen tätigkeitsbezogen zusammen:

„Operativ- und Einsatzkräfte“, Dienstleistende“, „Lehr- und pädagogische Fachkräfte“ sowie „Mandats- oder besondere Amtsträger“.

Entsprechend zielgruppenspezifisch ist grundsätzlich auch der Gewaltschutz umzusetzen. Innendienst ist beispielsweise nicht wie Außendienst, Notaufnahme nicht wie Schule, Kommunalpolitiker stehen anders im Fokus als Beschäftigte. Aber – bei aller Verschiedenheit im Arbeitsumfeld und der Aufgabenwahrnehmung gelten übergreifende Empfehlungen:

- Gefahrenbewusst handeln
- Gefährdungsbeurteilungen einfordern
- Ausreichend qualifizieren
- Auf die eigene Kommunikation achten
- Einzelarbeit hinterfragen
- Kommunizieren, wer zu Hilfe kommt
- Jeden Vorfall melden
- Unterstützung einfordern

Das Präventionsnetzwerk [#sicherimDienst](#) hat Taschenkarten mit konkreten Verhaltenstipps für Beschäftigte sowie für

politisch Aktive zusammengestellt – für sicheres Handeln zu Hause, im Büro, im Einsatz, im Internet, unterwegs und auch, um sicher zu bleiben. Hier werden Aspekte wie Rollenbewusstsein, Gefahrenradar, Distanz und Rückzug, Hilfe organisieren und Beratung prägnant und einprägsam thematisiert.

Für mehr Schutz und Sicherheit kommt es auf Handlungssicherheit an – Regelungen und Empfehlungen müssen geübt werden, um sie auch in Stresssituationen abrufen zu können. Es geht beispielsweise um Fähigkeiten wie Gefahrenradar, deeskalierende Kommunikation, Rechtsfragen, Selbst- und Fremdschutz. Das Netzwerk hat diese Punkte in der Fortbildungskonzeption „Handlungssicherheit durch Gewaltschutztrainings“ zusammengestellt – samt didaktischen Verlaufsplänen sowie entsprechenden Musterausschreibungen.

### Organisationskultur und Werteorientierung

Um Gewaltschutz sachgerecht und hilfreich umsetzen zu können, braucht es die gesamte Organisation, nicht nur einzelne Personen, die sich kümmern – beginnend mit Präventionsmaßnahmen, Verfahrensregelungen sowie Übungen. Neben der internen Nachsorge geht es darüber hinaus auch um die Vermittlung von externer Hilfe oder um rechtliche Aspekte wie Strafanträge der Behördenleitung, das Initiieren und Begleiten von Dienstunfallschutz, Schadensersatz und Schmerzensgeld. In diesen Fällen hat die Organisation eine „Bringschuld“, nicht die Betroffenen eine „Holschuld“!

Aber wie geht man diese Aufgabe an? Nicht immer ist bereits etwas passiert und die Sensibilität für das Thema oder die Veränderungsbereitschaft gegeben. Hier ist das Motto von [#sicherimDienst](#): „Machen Sie es nicht kompliziert, fangen Sie vor allem einfach an“. Neben der Prävention ist wichtig: Wenn etwas passiert, dann sollten die Verfahrensweisen klar und verlässlich sein: Meldung, Dokumentation und Anzeige bei der Justiz. Und für die persönliche Verarbeitung der Beschäftigten ist ein

Quelle: Jochen Tack, IM NRW



Abbildung 4: [#sicherimDienst](#) hat Gewaltschutztrainings entwickelt.

Quelle: #sicherimDienst

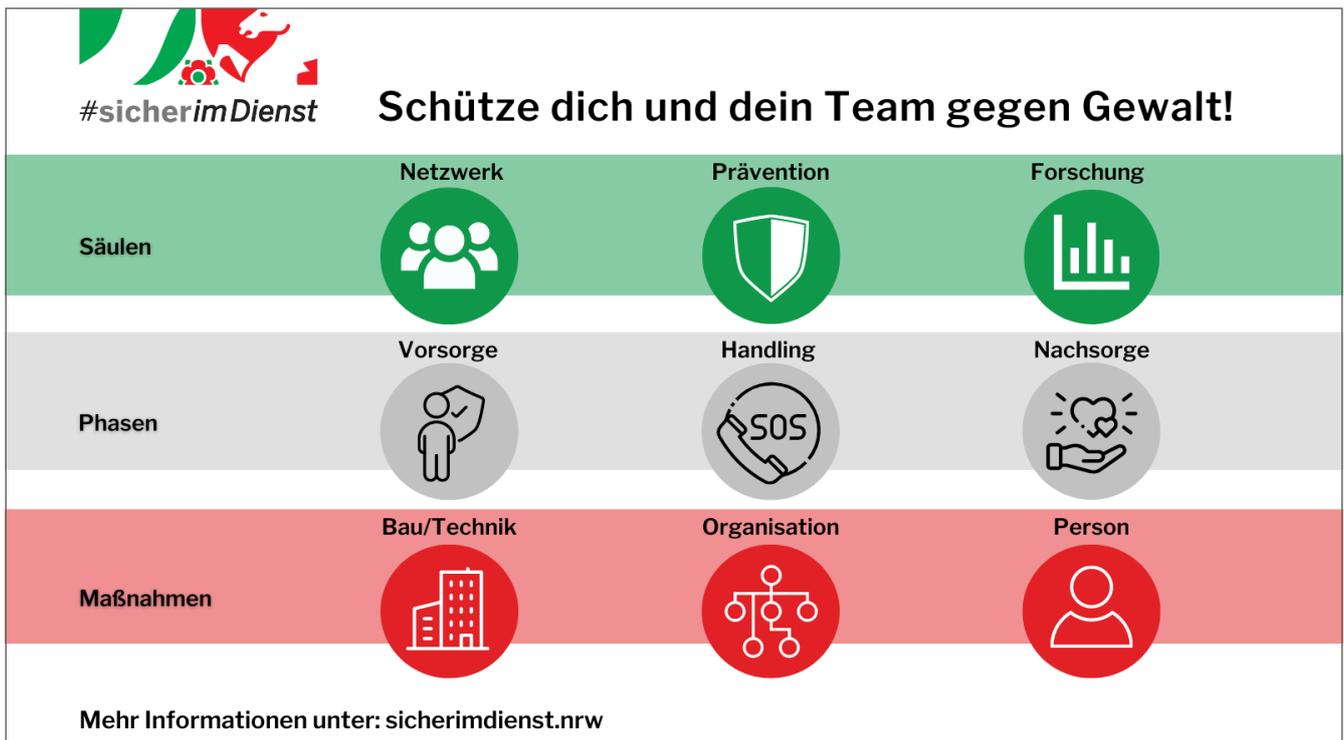


Abbildung 5: #sicherimDienst: „Mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten“

funktionierendes Nachsorgesystem ganz entscheidend. Gute Nachsorge ist zugleich gute Prävention. Sich um die Betroffenen kümmern und sie unterstützen – das ist Wertschätzung.

Wichtiger Aspekt für mehr Schutz und Sicherheit der Beschäftigten ist zugleich der kritische Blick auf das eigene Handeln: Wie gehen wir als öffentlicher Dienst mit den Bürgerinnen und Bürgern um, von welcher Grundhaltung sind das Handeln und die Kommunikation der Beschäftigten geprägt, gibt es strukturelle Diskriminierung? In vielen Fällen entstehen kritische Situationen durch Interaktion beider Seiten – es geht um Eskalationsdynamik. Neben der konkreten Dokumentation von Gewaltvorfällen ist beispielsweise das Beschwerdemanagement eine gute Grundlage, um näher hinzuschauen.

### Ausblick

Sicherheit im Dienst und im Mandat ist leider kein Standard, von dem man grundsätzlich ausgehen kann. Mit vereinten Kräf-

ten aller staatlichen Institutionen, unter Einbindung der Bürgerinnen und Bürger, muss Gewalt schon da bekämpft werden, wo sie entsteht. Der öffentliche Dienst kann ein Vorbild sein! Wenn es allen Beteiligten gelingt, das Prinzip der zusammengesetzten Schreibtische unter Überwindung fachlicher und kommunaler Grenzen mit Leben zu füllen, dann kann dies die Zusammenarbeit zwischen den Behörden entfalten und einen wesentlichen Beitrag zur Verbesserung der Sicherheitslage leisten. Aber: Das Problem betrifft uns alle. Denn Gewalt endet auch nicht an Ländergrenzen. Deswegen muss die Gesellschaft länderübergreifend zusammenstehen und eine klare Linie fahren. Die NRW-Initiative „Mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst“ und das übergreifende und gemeinsame Vorgehen sind mittlerweile ein Konzept, das eben nicht an Grenzen endet. Wir stehen national und international in Kontakt und tauschen uns aus. Zugleich ist weitere Forschung erforderlich, insbesondere zu Ursachen, Erfolgsfaktoren und Wirksamkeit von Gewaltschutzmaßnahmen.

**i**

Im Präventionsnetzwerk #sicherimDienst können sich Behörden, Verbände und Institutionen aus allen Bereichen des öffentlichen Dienstes austauschen und Ansprechpersonen für alle Themen rund um den Gewaltschutz finden. Durch die Sammlung von geeigneten Praxisbeispielen zum Umgang mit Gewalt werden hilfreiche Tipps und Erfahrungen miteinander geteilt.

Beitreten können übrigens nicht nur Organisationen – allen Beschäftigten des öffentlichen Dienstes in allen Berufs- und Tätigkeitsgruppen steht die kostenfreie Mitgliedschaft offen. Angesprochen sind Mitarbeitende, Führungskräfte und Leitungspersonen, Personalvertretungen, Verantwortliche und Fachleute aus den Bereichen Personal, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, Lehr-, Trainings- und wissenschaftliches Personal sowie Mandatsträger und Mandats-trägerinnen.

Weitere Informationen sowie die Anmeldung zum Netzwerk im Internet unter [➔ https://www.sicherimdienst.nrw](https://www.sicherimdienst.nrw) sowie in den sozialen Medien und im Beru-fsportal LinkedIn unter [@sicherimDienst](https://www.linkedin.com/company/sicherimdienst).