



Region Hannover

Der Regionspräsident

11 Service Personal und Organisation

► **Nr. 1472 (IV) AaA**

Hannover, 27. August 2018

Antwort auf Anfragen

öffentlich

Gremium	geplant für Sitzung am	Be-schluss		Abstimmung		
		Laut Vor-schlag	abwei-chend	Ja	Nein	Ent-hal-tung

Gewalt gegen Beamte und Angestellte der Region Hannover Anfrage des Regionsabgeordneten Dietmar Friedhoff vom 31. Juli 2018

Sachverhalt:

Der Niedersächsische Städte- und Gemeindebund thematisiert in seiner Pressemitteilung vom 15.1.2018: „Die Hasskriminalität gegenüber kommunalen Mandats- und Amtsträgern, aber auch Verwaltungsmitarbeitern und ehrenamtlichen Helfern hat eine völlig neue Dimension erreicht.“

(https://www.nsgb.de/pics/medien/1_1516019909/PM_1801.pdf, aufgerufen am 26.7.2018)

Zahlreichen Presse- und Augenzeugenberichten ist zu entnehmen, dass die Gewaltbereitschaft gegenüber Verwaltungsmitarbeitern, insbesondere in sozialen Dienststellen erheblich zugenommen hat.

Mit dieser Anfrage möchten wir uns ein transparentes Bild darüber machen, wie es um die Sicherheit von Beschäftigten und Mitarbeitern der Region Hannover gestellt ist.

Anfrage

Vorbemerkung der Verwaltung

Zunächst wird auf die Informationsdrucksache 0439 (IV) vom 03.05.2017 und die Vorlage 1292 (IV) vom 28.05.2018 verwiesen. In Letzterer ist der aktuelle Sachstand hinsichtlich des Sicherheitskonzeptes bei der Region Hannover in einer Zusammenfassung beschrieben.

Seit der Einführung des Aggressionserfassungsbogens im Mai 2017 werden Aggressionsvorfälle, wie Beleidigungen, Drohungen und körperliche Übergriffe zentral und systematisch erfasst. Alternativ wurden die gemeldeten Arbeits-/Dienstunfälle der Jahre 2014, 2015 und 2016 dahingehend betrachtet. Hinweise auf Aggressionsvorfälle haben sich für diese Jahre daraus nicht ergeben.

Im Nachfolgenden beantworte ich Ihre Fragen:

1. Wie viele Fälle von Gewalt gegen Beamte und Mitarbeiter in Dienststellen/ Einrichtungen der Region Hannover gab es in den Jahren 2014 bis 2017? (Bitte Fallzahlen nach Jahren, betroffenen Dienststellen und psychischer bzw. körperlicher Gewalt untergliedern.)

Im Zeitraum von 01.2017 bis dato hat es 17 offiziell registrierte Vorfälle gegeben, die sich wie folgt auf die betroffenen Dienststellen verteilen: Team Zuwanderung 7, Team Veterinärwesen 3, FB Soziales 2, Clearingstelle 3, Bürgerbüro 1, Job-Center 1.

Die Art der Aggression war, mit Ausnahme von zwei Fällen, verbaler Art in Form von Beschimpfung, Beleidigung und Drohung. In den anderen zwei Fällen ist es zu unerwünschten Berührungen, z.B. durch Festhalten an den Oberarmen, Schütteln und in einem dieser Fälle zusätzlich zur Bedrohung mit einem Küchenmesser gekommen.

1a) Wie werden diese Gewaltvorfälle in der Regionsverwaltung erfasst?

Über einen im Intranet bereitgestellten Aggressionserfassungsbogen.

1b) An wen werden Vorfälle dieser Art gemeldet?

An die Fachkraft für Arbeitssicherheit im Team Arbeits- und Gesundheitsschutz/Gesundheitsmanagement -11.06-.

1c) Wie viele dieser Gewaltvorfälle haben zur Dienstunfähigkeit von Beschäftigten der Region geführt? (Wenn möglich nach Jahren von 2014-2017 untergliedern)

Die wenigsten Aggressionsvorfälle haben zur Dienstunfähigkeit bzw. zu Ausfallzeiten geführt, da es keine körperlichen Verletzungen gegeben hat. In Einzelfällen haben die psychische Belastungen solcher Vorfälle zu Ausfallzeiten geführt.

1d) Wie hoch sind die daraus resultierenden Ausfallzeiten der Beschäftigten insgesamt?
(Bitte aufgeschlüsselt nach Dienststelle/ Fachbereich)

Siehe Antwort 1c).

1e) Wie viele Fälle von Gewalt gegen Krankenschwestern sind bekannt
im Bereich des Klinikums Hannover?

Für die Klinikum Region Hannover GmbH liegen in der Hauptdienststelle keine Daten vor.

2. Für welche Verwaltungsbereiche sind Risikobewertungen durchgeführt worden?

In diesem Zusammenhang wird auf die Informations-Drucksache 0439 (IV) und die Vorlage 1292 (IV) verwiesen. Mit der Umsetzung des darin beschriebenen Schutzstufenmodells im Jahre 2016 wurde jede Organisationseinheit der Regionsverwaltung je nach Gefährdungslage einer Schutzstufe zugeteilt.

2a) Resultierte aus den Risikoschätzungen ein aktives Risikomanagement?

Für die Bearbeitung aller sicherheitsrelevanten Themen und Problemstellungen wurde am 25.09.2015 die Arbeitsgruppe Sicherheitsmanagement gegründet. Zwischenzeitlich ist diese Aufgabe in die Linienverantwortung des Teams Arbeits- und Gesundheitsschutz/Gesundheitsmanagement übernommen worden. Alle Themen werden im Arbeitsschutzausschuss behandelt.

2b) Welche Schutzmaßnahmen für die Beschäftigten wurden eingeführt?

Siehe Vorlage 1292 (IV).

3) Welche Hilfestellungen wurden Opfern von Gewalt gegeben?

Folgende Hilfestellungen werden angeboten:

- Krisenintervention im Rahmen einer sofortigen Kontaktaufnahme bei Bekanntwerden des Vorfalls durch die betriebliche Sozialberatung oder den Betriebsärzten.
- „Auffanggespräche“ zur psychischen Stabilisierung des Opfers – Einleiten von geeigneten Maßnahmen und Hilfen und Begleitung (z. B. ärztliche oder therapeutische Behandlung).
- Nachbetreuung der Opfer, aber auch des von Gewalt betroffenen Umfeldes (z. B. Arbeitskolleginnen und -kollegen) durch die betriebliche Sozialberatung.
- Einleiten von zusätzlich benötigten Maßnahmen für die Betroffenen/das Team z. B. Supervision, Deeskalationstrainings etc.

4) An wen können sich innerhalb der Regionsverwaltung betroffene Mitarbeiter von Gewalt wenden?

Betriebssozialarbeiterinnen und Betriebssozialarbeiter, Betriebsärzte und bei Bedarf die Fachkraft für Arbeitssicherheit.

4a) Stehen geschulte Vertrauensleute als Ansprechpartner zur Verfügung?

ja - siehe Antwort 4.

4b) Gibt es für die Beschäftigten Schulungsprogramme für den Umgang mit Konfliktsituationen?

ja - siehe Antwort 7.

5) Wie viele der bekannten Fälle von Gewalt gegen Bedienstete der Region wurden 2017 zur Anzeige gebracht?

2 Fälle aus dem Veterinärbereich wurden zur Anzeige gebracht. Diese Verfahren sind noch nicht abgeschlossen.

5a) Warum wurden Vorfälle nicht zur Anzeige gebracht?

Aufgrund mangelnder Erfolgsaussichten wurde bei minderschweren Fällen auf die Erstattung einer Anzeige verzichtet. Fälle wurden auch (im Einvernehmen mit Mitarbeiterin/Mitarbeiter) nicht so gravierend empfunden, als das man es zur Anzeige hätte bringen müssen.

6) Wie hoch sind die Kosten/ Haushaltsmittel für technisch-organisatorische Sicherungen (z.B.: Wachdienste, Videoüberwachungs- und Notfallrufanlagen, Codekarten etc.) für Gebäude und Dienststellen der Region Hannover jeweils in den Jahren 2014 bis 2017?

Sicherheitsdienst zum Schutz der Beschäftigten wurde in den Jahren 2014 – 2017 bisher lediglich im Bürgerbüro (an geöffneten Samstagen) eingesetzt. Die Kosten für diesen Zeitraum betragen insgesamt rd. 6.000 €.

Hinsichtlich der Ausstattung mit Videoüberwachungssystemen wird auf die Vorlage 0478 (IV) AaA verwiesen. Die Anlage zu dieser Vorlage bildet alle Standort der Regionsverwaltung mit Videoüberwachung ab. Diese Aufstellung ist noch aktuell. Die Kosten dafür belaufen sich auf rd. 10.000 €/jährlich.

In allen Dienstgebäuden sind in Zuge der Umstellung auf die neue Telefonanlage Notfallapparate, die unabhängig von der Telefonanlage und der Stromversorgung arbeiten, installiert worden. Die Installationskosten für die 170 Geräte betragen rd. 300.000 €. In welchem Umfang Wartungsaufwand entsteht, wird zurzeit im Echtbetrieb ermittelt.

6a) Welche Haushaltsmittel stehen dafür insgesamt in 2018 zur Verfügung?

Siehe Antwort 6).

7) Wie hoch sind die Kosten/ Haushaltsmittel für personenbezogene Maßnahmen zur Steigerung der Kompetenzen in der Konfliktvermeidung und -bewältigung (z.B.: Schulungen, Reizstoffsprühgeräte, pers. Schutzausstattung) der Beschäftigten der Region Hannover jeweils in den Jahren 2014 bis 2017 ?

In den Jahren 2014 – 2017 sind an Mitarbeiter-Sicherheitsschulungen (z.B. Deeskalationstraining, Verhalten bei Hausbesuchen) 18 Teamschulungen und 10 zentrale Seminare durchgeführt worden. Insgesamt sind dafür rd. 34.000 € aufgewendet worden.

Ergänzend dazu sind viele Seminare zu Themen wie „Konfliktmanagement“, „Umgang mit schwierigen Kunden“ oder „Gelassen bleiben in schwierigen Situationen“ durchgeführt worden und auch für die Zukunft weiterhin im Angebot.

Nach Einführung des Sicherheitsmanagements und der entsprechenden Einstufung der Teams in Gefährdungsstufen sind seit 2017 neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Bereichen mit erhöhtem und hohem Schutzbedarf verpflichtet, an einem Deeskalationstraining teilzunehmen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die schon länger in diesen Teams sind, sowie die Kolleginnen und Kollegen mit normalem Schutzbedarf können freiwillig an den Seminaren teilnehmen. Entsprechende Mittel stehen beim Team Personalentwicklung im Rahmen der zentralen Weiterbildung zur Verfügung.

7a) Welche Haushaltsmittel stehen dafür insgesamt in 2018 zur Verfügung?

Siehe Antwort 7).

Anlage(n):