



BESCHLUSSVORLAGE	Vorlage Nr.:	2017/0258
	Verantwortlich:	Dez.2

Unangemessenes Verhalten gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadtverwaltung und städtischer Gesellschaften: Ergebnisse der Schnellumfrage unter den Dienststellen und städtischen Gesellschaften mit Publikumsverkehr im März 2017

Beratungsfolge dieser Vorlage					
Gremium	Termin	TOP	ö	nö	Ergebnis
Hauptausschuss	16. Mai 2017	3+4	x	x	Kenntnisnahme

Beschlussantrag

Der Hauptausschuss nimmt die Ergebnisse zum Thema „Unangemessenes Verhalten gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadtverwaltung und städtischer Gesellschaften mit Publikumsverkehr“ zur Kenntnis.

Finanzielle Auswirkungen (bitte ankreuzen)		X	nein		ja
Gesamtkosten der Maßnahme	Einzahlungen/Erträge (Zuschüsse u. Ä.)	Finanzierung durch städtischen Haushalt			Jährliche laufende Belastung (Folgekosten mit kalkulatorischen Kosten abzügl. Folgeerträge und Folgeeinsparungen)
Haushaltsmittel stehen Wählen Sie ein Element aus. Kontierungsobjekt: Wählen Sie ein Element aus. Ergänzende Erläuterungen:					
ISEK-Karlsruhe-2020-relevant	X	nein		ja	Handlungsfeld:
Anhörung Ortschaftsrat (§ 70 Abs. 1 GemO)	X	nein		ja	durchgeführt am
Abstimmung mit städtischen Gesellschaften		nein	X	ja	abgestimmt mit allen Gesellschaften

Unangemessenes Verhalten gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadtverwaltung und städtischer Gesellschaften mit Publikumsverkehr hat sich in den letzten Jahren zu einer ernstzunehmenden Beeinträchtigung für das Personal und die Abläufe entwickelt. Um das Ausmaß von unangemessenem Verhalten von Kundinnen und Kunden in den städtischen Dienststellen und Gesellschaften zu erfassen, wurde erstmals eine Online-Schnellumfrage unter den 59 Dienststellenleitungen und Geschäftsführungen im März 2017 durchgeführt. Dazu haben 36 Gesellschaften und Ämter Aussagen gemacht, was einer Rücklaufquote von 61 % entspricht.

In den 36 teilnehmenden Ämtern und Gesellschaften sind insgesamt 11.901 Mitarbeitende beschäftigt, von denen durchschnittlich zwei Drittel (65,9 %) Kundenkontakt haben. In zwei der 36 Dienststellen (Amt für Hochbau und Gebäudewirtschaft und Rechnungsprüfungsamt) gab es in den vergangenen zwölf Monaten kein Fehlverhalten von Kunden. Die folgenden Aussagen über die Häufigkeit von unangemessenem Verhalten beruhen also auf den Angaben von 34 Verwaltungseinheiten, in denen insgesamt 7.844 Mitarbeitende mit Kundenkontakt arbeiten.

Der Begriff Kundenkontakt hat dabei je nach Art der Dienststelle oder städtischen Gesellschaft eine andere Bedeutung. Außerdem ist anzumerken, dass es sich bei den befragten Dienststellen um teils sehr heterogene Einrichtungen handelt. Allein die Größe der Belegschaft schwankt zwischen kleinen Ämtern und großen Gesellschaften stark.

Insgesamt lassen sich folgende wesentliche Erkenntnisse gewinnen:

Ein Drittel der Dienststellen/Gesellschaften gab an, in den letzten zwölf Monaten täglich oder wöchentlich mit Beleidigungen oder Beschimpfungen am Telefon oder im persönlichen Gespräch konfrontiert zu sein. Betrachtet nach absoluten Mitarbeiterzahlen sind es 4.370 Mitarbeitende mit Kundenkontakt, die in fünf verschiedenen Dienststellen (Klinikum, Abfallwirtschaft, Stadtkämmerei, Volkswohnung, VBK&AVG) arbeiten, in denen täglich einzelne Kunden mit telefonischen Beschimpfungen oder Beleidigungen registriert werden. Auffällig dabei ist, dass Beleidigungen per E-Mail oder im Schriftverkehr etwas seltener vorkommen, als solche im persönlichen Gespräch: Jede sechste Dienststellenleitung berichtet von täglichen oder wöchentlichen E-Mails bzw. Schreiben mit ungebührlichem Wortlaut.

In ähnlicher Häufigkeit sind die Ämter und Gesellschaften der Stadt Karlsruhe mit ungerechtfertigten Beschwerden oder dem Verbreiten von Unwahrheiten konfrontiert. Auch hier berichtet jede dritte Dienststellenleitung, dass ihre Mitarbeiterschaft sich mit diesem Problem mindestens wöchentlich, oft auch täglich, auseinander setzen muss. Jede vierte Dienststelle beklagt außerdem mindestens wöchentlich eine fehlende Bereitschaft zur Mitarbeit oder Auskunft.

Selbst schwerwiegendes Fehlverhalten, wie Randalen, Vandalismus, körperliche Angriffe mit Spucken, Schubsen, Schlagen, persönliche Bedrohung oder sexuelle Belästigung/Erniedrigung des Mitarbeitenden kommt vor, wenn auch nur selten. Bedenklich ist dennoch, dass im Klinikum täglich Randalen/Vandalismus registriert wird und dies auch wöchentlich bei VBK&AVG. Körperliche Angriffe auf Mitarbeiter registrieren VBK&AVG, Bäderbetriebe und Klinikum wöchentlich. Bei VBK&AVG werden Mitarbeitende außerdem wöchentlich sexuellen Belästigungen/Erniedrigungen ausgesetzt. Auch das Ordnungsamt berichtet von monatlichen derartigen Vorfällen.

Dass diese Herausforderungen ihre Spuren hinterlassen, liegt auf der Hand: Die befragten Dienststellenleiter gaben für insgesamt 201 Mitarbeitende (in 9 Dienststellen) eine emotionale Erschöpfung oder sogar psychosomatische Störungen an, die ihre Ursache in den dargelegten Belastungen haben. Besonders betroffen sind die Belegschaften des Ordnungs- und Bürger-

amts, des Städtischen Klinikums, der Stadtkämmerei, aber auch des Personal- und Organisationsamtes.

Auf die Frage „Welche Maßnahmen haben Sie (*Anmerk.: Sicht der Dienststellenleitung*) in den letzten zwölf Monaten zur Vermeidung von Fehlverhalten der Kunden ergriffen?“ war für über die Hälfte der Dienststellen Schulungen zur Deeskalation die häufigste Maßnahme. In 13 der 34 Dienststellen wurden hausinterne Alarmierungsmaßnahmen eingerichtet. Rund jede dritte Amt/GmbH hat Hausverbote ausgesprochen. In jeder fünften Dienststelle wurde eine Anpassung der Arbeitsplätze vorgenommen, in jeder fünften Dienststelle Strafanzeigen gestellt und in jeder sechsten Dienststelle wurde eine Optimierung der Fluchtwege vorgenommen. Explizit haben acht Ämter innerhalb des vergangenen Jahres insgesamt 91 Hausverbote ausgesprochen. Außerdem wurden von fünf Ämtern insgesamt 98 Strafanzeigen gestellt. Zusätzlich zu diesen häufig ergriffenen Maßnahmen hat etwa jedes dritte Amt weitere oder andere Maßnahmen durchgeführt. Diese lassen sich in „harte“ Maßnahmen, wie Einbau von Videoanlagen, Aufbau von Krisenmanagement, baulicher Veränderungen oder Einsatz von Securitykräften und in „weiche“ Maßnahmen wie Selbstverteidigungskurse, Fortbildungen, Teamgespräche oder ausbleibende Reaktionen auf beleidigende Schreiben unterscheiden.

Auf die Frage „Welche Maßnahmen in der Arbeitsorganisation oder sonstige Vorkehrungen stehen Ihrer Dienststelle zur Verfügung, um die Belastung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durch schwierigen Publikumsverkehr abzumildern“ haben die Dienststellenleitungen eine Vielzahl von Maßnahmen oder Vorkehrungen genannt: In elf Dienststellen werden Schulungen, Fortbildungen und Deeskalationstraining durchgeführt. Sechs Dienststellen treten bei potentiell schwierigen Kunden gemeinsam mit Kolleginnen und Kollegen oder Führungskräften auf. Ein Alarmierungsdienst oder Notfallknopf wird von fünf Dienststellen als belastungsreduzierend angeführt. Außerdem werden hier Nachbereitung und Supervision (4 Nennungen), Hinzuziehen des Internen Beratungsdienst, vorab Terminvereinbarung oder auch der Sicherheitsdienst (jeweils 3) genannt.

Auf die Frage „Welche weiterreichenden organisatorischen Maßnahmen wären aus Ihrer Sicht (*Anmerk.: Sicht der Dienststellenleitung*) darüber hinaus sinnvoll, um die Belastung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durch schwierigen Kundenverkehr zu reduzieren“ antworteten 15 Dienststellen. Dabei wurden die Durchführung von Fortbildungen, Schulungen und Deeskalationstraining oder auch bauliche Maßnahmen, Zugangskontrollen oder Rückzugsräume jeweils vier Mal genannt. Die Einrichtung eines Alarmierungsdienstes wird von drei (damit noch nicht ausgestatteten) Dienststellen als sinnvoll erachtet. Die Reduzierung der Öffnungszeiten und unterstützendes Aufsichtspersonal in Form von Hausmeistern oder begleitenden Lotsen werden jeweils zwei Mal als sinnvolle Weiterentwicklung angesehen.

Insgesamt haben die Aussagen der 34 Leitungen städtischer Dienststellen/Gesellschaften gezeigt, dass ihre zusammen 7.844 Mitarbeitenden mit Kundenkontakt in zum Teil häufiger Frequenz mit unangemessenem Verhalten konfrontiert werden. Erste Sicherungsmaßnahmen und belastungsreduzierende Abläufe wurden in den stark betroffenen Stellen bereits eingerichtet, es zeigt sich jedoch insgesamt noch weiterer Nachholbedarf.

Beschluss:

Antrag an den Hauptausschuss

Der Hauptausschuss nimmt die Ergebnisse zum Thema „Unangemessenes Verhalten gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadtverwaltung und städtischer Gesellschaften mit Publikumsverkehr“ zur Kenntnis.