

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Dr. Jens Wolf (CDU) vom 17.11.16

und Antwort des Senats

Betr.: Übergriffe auf Bezirksamtsmitarbeiter

Die Mitarbeiter der Bezirksamter arbeiten in vielen Fällen mit unmittelbarem Kontakt zu Bürgern. Bei sensiblen Lebenssachverhalten ist die Anspannung auf beiden Seiten oftmals groß. In der Öffentlichkeit wird immer wieder das Problem zunehmender gewaltsamer Übergriffe in diversen Situationen diskutiert. Die Mitarbeiter mit unmittelbarem Kundenkontakt sind hier besonders gefährdet.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

Die Angaben erfolgen auf Grundlage von Auskünften der Bezirksamter in dem Umfang beziehungsweise der Vollständigkeit und Qualität, die in der für die Beantwortung einer Parlamentarischen Anfrage zur Verfügung stehenden Zeit erreichbar sind.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt:

- 1. Wie viele Übergriffe zulasten von Mitarbeitern der Hamburger Bezirksamter wurden in den Jahren seit 2011 erfasst? Bitte aufliedern nach körperlichen Übergriffen (zum Beispiel Körperverletzung) und verbalen Übergriffen (zum Beispiel Beleidigung), Bezirksamt und Jahr.*
- 2. In welcher Form und in welchem Rhythmus werden Übergriffe gegenüber Mitarbeitern der Hamburger Bezirksamter erfasst und ausgewertet?*
- 3. In welche Kategorien werden Übergriffe in den Bezirksamtern (wenn abweichend von der Fragestellung unter 1.) unterschieden (bitte einzelne Kategorien auflisten)?*
- 4. Wie viele Strafanzeigen wurden gestellt (bitte in der Differenzierung gemäß Frage 1. aufschlüsseln)?*
- 5. Wie viele Hausverbote gegenüber Kunden wurden in den einzelnen Bezirksamtern seit 2011 erteilt (bitte nach Jahren und Bezirksamtern aufschlüsseln)?*

In den Bezirksamtern werden Übergriffe gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern fortlaufend – überwiegend quartalsweise – dokumentiert und ausgewertet. Die für das Vorjahr erfassten Übergriffe werden dem Personalamt jeweils im 1. Quartal eines Jahres übermittelt. Im Übrigen siehe Anlage 1 sowie Drs. 20/2860 und 20/12511.

- 6. Gibt es Schulungen in deeskalierender Kommunikation beziehungsweise Konfliktmanagement für die Mitarbeiter der Bezirksamter?*

Wenn ja, wie häufig und in welcher Weise finden diese statt?

Wenn nein, warum nicht? Wie viele Teilnehmer haben seit 2011 an solchen Schulungen teilgenommen? Bitte nach Jahr und Bezirksamt aufschlüsseln.

Ja. Der Landesbetrieb Zentrum für Aus- und Fortbildung (ZAF) bietet Schulungen zu den Themen Deeskalationsstrategien im Kundenkontakt sowie Umgang/Selbstbehauptung in Konfliktsituationen an. Die Veranstaltungen werden in Seminarform mehrmals pro Jahr durchgeführt. Zu Teilnahmen aus Bezirksamtern siehe Anlage 2.

Die Bezirksamter haben darüber hinaus folgende Angaben zu internen Schulungen gemacht:

Bezirksamt	Jahr	Anzahl Veranstaltungen	Anzahl Teilnehmer
Hamburg-Mitte	2011	5	60
	2012	2	22
	2013	1	18
	2014	3	44
Eimsbüttel	2011	1	18
	2013	1	23
	2014	2	32
	2015	3	43
Bergedorf	2016 (bis 17.11.2016)	1	15

Themen im Sinne der Fragestellung können auch Bestandteil fachspezifischer Schulungen sein, werden jedoch im Einzelnen nicht gesondert statistisch erfasst.

Gewalt gegen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bezirksämter seit 2014

Bezirksamt	Übergriffe 2014	Übergriffs-Kategorien (nur die höchste Kategorie benannt)								Folgen für Täter	
		Beschimpfung/Beleidigung	Bedrohung mittels Worten oder Gesten	Bedrohung mittels Gegenständen (außer Waffen)	Bedrohung mittels Waffe	Gewalt gegen Sachen (Sachbeschädigung)	Körperl. Gewalt gegen Personen	Körperl. Gewalt gegen Personen mit Gegenständen (außer Waffen)	Körperl. Gewalt gegen Personen mit Waffe	Hausverbot	Strafanzeige/Strafantrag
Hamburg-Mitte	52	35	14	0	0	1	2	0	0	1	2
Altona	81	6	6	1	0	0	*	0	4	2	3
Eimsbüttel	94	62	23	6	0	2	0	1	0	5	3
Hamburg-Nord	32	20	10	1	0	1	0	0	0	1	2
Wandsbek	61	40	10	0	0	11	0	0	0	5	2
Bergedorf	86	63	23	0	0	0	0	0	0	6	1
Harburg	28	18	8	1	0	1	0	0	0	4	2

Quelle: Jährliche Erhebung des Personalamtes auf Basis von Meldungen der Bezirksämter

Bezirksamt	Übergriffe 2015	Übergriffs-Kategorien (nur die höchste Kategorie benannt)								Folgen für Täter	
		Beschimpfung/Beleidigung	Bedrohung mittels Worten oder Gesten	Bedrohung mittels Gegenständen (außer Waffen)	Bedrohung mittels Waffe	Gewalt gegen Sachen (Sachbeschädigung)	Körperl. Gewalt gegen Personen	Körperl. Gewalt gegen Personen mit Gegenständen (außer Waffen)	Körperl. Gewalt gegen Personen mit Waffe	Hausverbot	Strafanzeige/Strafantrag
Hamburg-Mitte	54	35	15	0	0	0	4	0	0	9	5
Altona	82	9	8	0	3	2	*	6	0	5	1
Eimsbüttel	56	44	3	4	0	5	0	0	0	0	0
Hamburg-Nord	46	23	21	1	0	0	0	1	0	0	0
Wandsbek	126	67	32	1	0	25	1	0	0	5	6
Bergedorf	32	13	16	2	0	0	0	1	0	2	1
Harburg	13	7	6	0	0	0	0	0	0	4	0

Quelle: Jährliche Erhebung des Personalamtes auf Basis von Meldungen der Bezirksämter

Bezirksamt	Übergriffe 2016 (bis 17.11.2016)	Übergriffs-Kategorien (nur die höchste Kategorie benannt)								Folgen für Täter	
		Beschimpfung/Beleidigung	Bedrohung mittels Worten oder Gesten	Bedrohung mittels Gegenständen (außer Waffen)	Bedrohung mittels Waffe	Gewalt gegen Sachen (Sachbeschädigung)	Körperl. Gewalt gegen Personen	Körperl. Gewalt gegen Personen mit Gegenständen (außer Waffen)	Körperl. Gewalt gegen Personen mit Waffe	Hausverbot	Strafanzeige/Strafantrag
Hamburg-Mitte	51	30	13	1	1	4	2	0	0	8	3
Altona	57	9	2	0	0	2	*	0	0	5	1
Eimsbüttel	22	17	2	1	0	1	0	1	0	1	5
Hamburg-Nord	56	33	19	0	0	2	1	1	0	5	6
Wandsbek	74	41	16	0	0	16	1	0	0	5	3
Bergedorf	21	1	18	0	0	0	2	0	0	2	2
Harburg	78**	46	21	1	0	5	4	1	0	9	7

Quelle: Angaben der Bezirksamter

* Der beim Bezirksamt Altona angesiedelte Zentrale Zuführungsdienst nimmt für alle Bezirksamter die Aufgaben nach dem Hamburgischen Gesetz über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Kranken (HmbPsychKG) wahr. Aufgrund der zum Teil gesundheitlichen und psychischen Extremsituationen, in denen sich die Betroffenen befinden, kommt es häufiger zu Übergriffen als in anderen Tätigkeitsbereichen (2014: 64, 2015: 54, 2016: 44).

** Die Erhöhung der Fallzahlen beruht im Wesentlichen darauf, dass ab dem Jahr 2016 auch geringfügige Übergriffe gemeldet werden.

**Veranstaltungen zu den Themen Deeskalation /
Umgang mit Konfliktsituationen**

Anzahl Veranstaltungen	2011	Teilnahmen nach Bezirksamt
34	Bezirksamt Hamburg-Mitte	68
	Bezirksamt Altona	11
	Bezirksamt Eimsbüttel	8
	Bezirksamt Hamburg-Nord	22
	Bezirksamt Wandsbek	34
	Bezirksamt Bergedorf	2
	Bezirksamt Harburg	13
Teilnahmen Gesamt 2011		158

Anzahl Veranstaltungen	2012	Teilnahmen nach Bezirksamt
19	Bezirksamt Hamburg-Mitte	11
	Bezirksamt Altona	6
	Bezirksamt Eimsbüttel	4
	Bezirksamt Hamburg-Nord	8
	Bezirksamt Wandsbek	15
	Bezirksamt Bergedorf	6
	Bezirksamt Harburg	5
Teilnahmen Gesamt 2012		55

Anzahl Veranstaltungen	2013	Teilnahmen nach Bezirksamt
25	Bezirksamt Hamburg-Mitte	25
	Bezirksamt Altona	11
	Bezirksamt Eimsbüttel	22
	Bezirksamt Hamburg-Nord	17
	Bezirksamt Wandsbek	24
	Bezirksamt Bergedorf	4
	Bezirksamt Harburg	6
Teilnahmen Gesamt 2013		109

Anzahl Veranstaltungen	2014	Teilnahmen nach Bezirksamt
25	Bezirksamt Hamburg-Mitte	32
	Bezirksamt Altona	5
	Bezirksamt Eimsbüttel	7
	Bezirksamt Hamburg-Nord	15
	Bezirksamt Wandsbek	34
	Bezirksamt Bergedorf	4
	Bezirksamt Harburg	3
Teilnahmen Gesamt 2014		100

Anzahl Veranstaltungen	2015	Teilnahmen nach Bezirksamt
20	Bezirksamt Hamburg-Mitte	10
	Bezirksamt Altona	6
	Bezirksamt Eimsbüttel	9
	Bezirksamt Hamburg-Nord	9
	Bezirksamt Wandsbek	23
	Bezirksamt Bergedorf	3
	Bezirksamt Harburg	3
Teilnahmen Gesamt 2015		63

Anzahl Veranstaltungen	2016 (bis 17.11.2016)	Teilnahmen nach Bezirksamt
18	Bezirksamt Hamburg-Mitte	13
	Bezirksamt Altona	6
	Bezirksamt Eimsbüttel	10
	Bezirksamt Hamburg-Nord	14
	Bezirksamt Wandsbek	22
	Bezirksamt Bergedorf	15
	Bezirksamt Harburg	-
Teilnahmen Gesamt 2016		80

Quelle: Angaben des ZAF