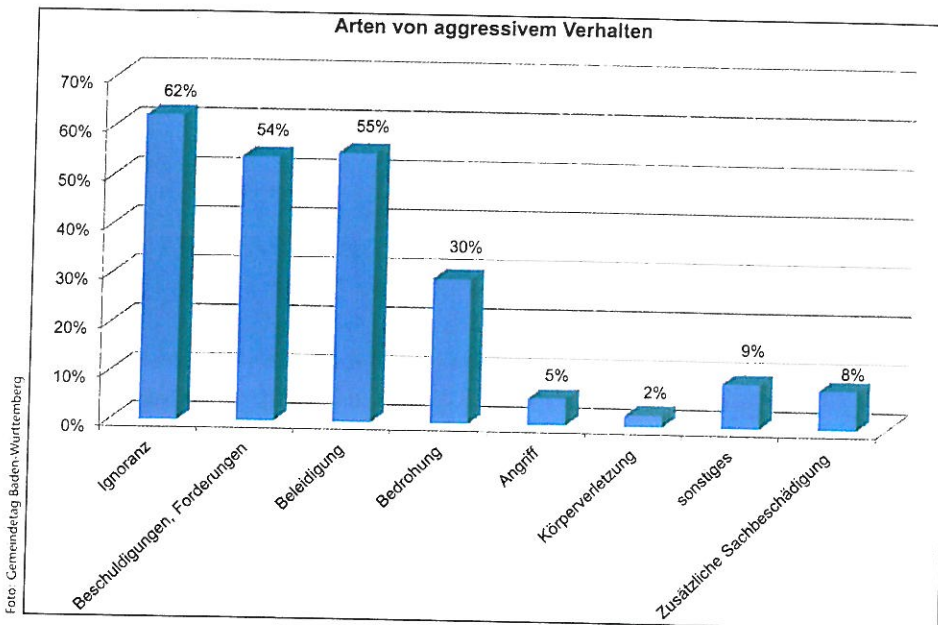


Harald Burkhardt und Sonja Weidhaus*

Aggressives Verhalten nimmt zu

Kommunalverwaltungen müssen immer häufiger damit rechnen, dass Bürger und Kunden sich aggressiv verhalten. Gut 60 Prozent der Mitgliedsstädte und -gemeinden berichten von einer Zunahme aggressiven Verhaltens, nur 1,4 Prozent meldeten abnehmende Tendenz.



30 Prozent der Kommunen gemeldet. Tätliche Angriffe und Körperverletzung sind dagegen eher selten.

Betroffen sind erwartungsgemäß vor allem Verwaltungseinheiten, in denen Entscheidungen gegen Adressaten durchgesetzt oder Leistungen verweigert werden müssen: Ordnungsämter, Bauämter und der Außendienst. Auch jeder dritte Oberbürgermeister oder Bürgermeister war Ziel solcher Aggressionen¹. Als Täter werden vor allem benannt: sogenannte Reichsbürger², Migranten, sozial Schwache, Männer, Rentner. Die Folgen für Gesundheit und Motivation der Beschäftigten werden teilweise als schwerwiegend und bedenklich geschildert.

Ein Bürger, der sich über eine Baugenehmigung für den Nachbarn ärgert, rast ins verglaste Foyer des Rathauses. Bei einer Wohnungsräumung wird auf einen städtischen Beamten geschossen. Sind das extreme Ausnahmefälle? Oder müssen Kommunalverwaltungen und ihre Beschäftigten inzwischen häufiger damit rechnen, dass es zu solchen Ereignissen kommt? Die Geschäftsstelle des Gemeindetags hat im März 2017 eine Umfrage bei den Oberbürgermeistern und Bürgermeistern der Mitgliedsstädte und -gemeinden durchgeführt. Erhoben wurde,

- inwieweit Medienberichte zutreffen, dass aggressives Verhalten der Bürger beziehungsweise Kunden gegenüber der öffentlichen Verwaltung zunimmt,
- ob das auch für Verwaltungen der Mitgliedsstädte und -gemeinden gilt,
- was Mitgliedsstädte und -gemeinden dagegen unternehmen und welche Erfahrungen sie dabei machen.

Auf die Umfrage haben 386 Städte und Gemeinden geantwortet. Daraus ergibt sich eine Rücklaufquote von 36 Prozent, was erfahrungsgemäß als gute Quote gilt. Die Befragung bezieht sich auf Vorkommnisse im Jahr 2016.

Das Ergebnis: Abgrenzbarer Betroffenerkreis bei verschiedenen Formen von Aggression

Unterschiede zwischen den Ballungsräumen und ländlichen Gebieten, zwischen großen und kleinen Kommunen wurden kaum festgestellt. Mildere Formen der Aggression wie demonstratives Ignorieren von Entscheidungen sowie grundlose Beschuldigungen und Forderungen wurden von 62 beziehungsweise 54 Prozent der Teilnehmenden und damit sehr häufig genannt. Aber auch die Straftatbestände der Beleidigung wurden von 55 Prozent und der Bedrohung von

Städte und Gemeinden reagieren

Soweit sich die Lage nicht durch ein Gespräch klären lässt, wehren sich Städte und Gemeinden gegen aggressives Verhalten vor allem durch Hausverbote, Anzeigen und Strafanträge, bauliche und technische Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten. Häufig wird berichtet, dass die Polizei nicht oder nicht angemessen reagiert: nicht kom-



* Harald Burkhardt ist Referent beim Gemeindetag Baden-Württemberg und u. a. für den Themenbereich Personal zuständig.

me oder zu spät eintreffe, wenn es um die Durchsetzung von Hausverboten gehe, auf Anzeigen nicht ernsthaft ermittelte oder Verfahren ohne nähere Ermittlungen einstelle.

Wurden Bürgerbüros jahrelang so eingerichtet, dass Bürger „auf Augenhöhe“ am Schreibtisch den Sachbearbeitern gegenüberstehend bedient wurden, deutet sich eine Wende an. Um Beschäftigten mehr Sicherheit gegen aggressives Verhalten von Besuchern zu geben, werden wieder Bedientresen eingebaut. Letztere zwingen dazu, angemessenen Abstand zu halten, und erschweren Tötlichkeiten. Auch Alarmeinrichtungen, mit denen Kollegen in bedrohlichen Situationen zu Hilfe gerufen werden können, werden immer häufiger installiert.

Präventiven Charakter haben auch Schulungen und Trainingsangebote für Beschäftigte, die von 21 Prozent der Teilnehmenden genannt werden. Vereinzelt setzten diese schon bei der Kommunikation mit Bürgern und Kunden an: Gesprächs- und Telefontraining, moderne Verwaltungssprache in Briefen und Bescheiden. Die Überlegung dabei: Wer sich einwandfrei verhält, kann das auch von seinen Geschäftspartnern verlangen. Berichtet wird aber auch, dass wiederholte Schulungen notwendig sind, wenn nachhaltige Verhaltens- oder Einstellungsänderungen bewirkt werden sollen. Beschäftigte müssen Gelegenheit haben, Gelerntes in der Praxis zu erproben und ihre Routinen auf Dauer umzustellen.

Mehr Beachtung sollten potenziell aggressive Kunden in den arbeitsplatzbezogenen Gefährdungsbeurteilungen finden, die ohnehin für jeden Arbeitsplatz beziehungsweise Arbeitsplatztyp zu erstellen sind (§§ 5, 6 Arbeitsplatzschutzgesetz). Sie können Anstoß zu präventiven Maßnahmen geben.

Der Gemeindetag ist und bleibt aktiv

Folgende Fragen ergeben sich für die Geschäftsstelle des Gemeindetags aus dem Umfrageergebnis:

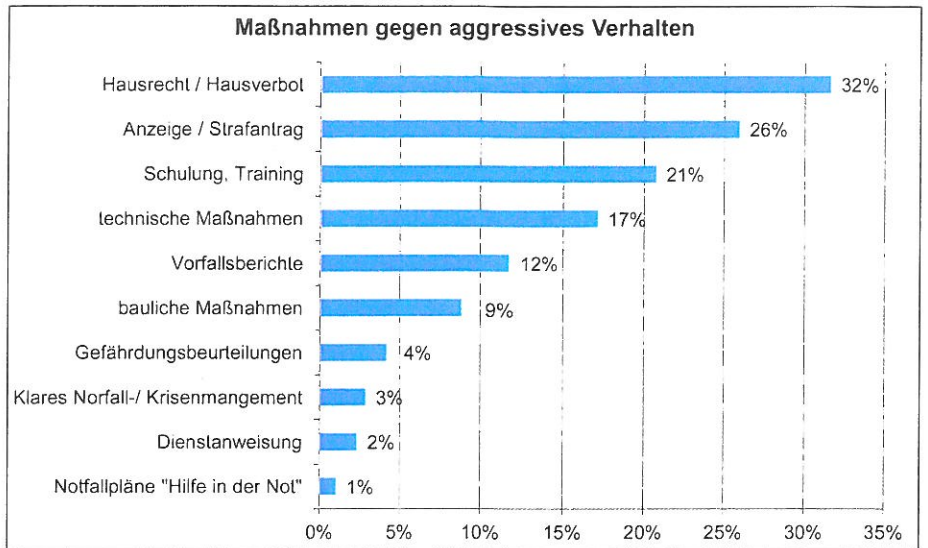


Foto: Gemeindetag Baden-Württemberg

- Handlungsempfehlungen: Gibt es über die vorhandenen, sehr informativen Empfehlungspapiere zu den sogenannten Reichsbürgern³ hinaus Bedarf an Anleitung oder verfügen die Verwaltungen über fundierte Erfahrung im Umgang mit problematischer Klientel?
- Verschärfung des Strafrechts: Nach einem Gesetzentwurf der Bundesregierung soll der strafrechtliche Schutz von Vollstreckungsbeamten und Rettungskräften gegen Gewaltdelikte verstärkt werden. Gegenüber dem Justizminister des Landes hat der Gemeindetag angeregt, allen Amtsträgern gleichen Strafrechtsschutz zu gewährleisten. Die Anregung wurde aufgenommen, fand jedoch im Bundesrat keine Mehrheit. Die Freiherr vom Stein-Akademie hat 2016 ein Rechtsgutachten zu Strafbarkeitslücken bei Bedrohungen und Beschimpfungen von Bürgermeistern und anderen Amts- und Mandatsträgern erstellt.⁴
- Polizeiliche Ermittlungen: Sollte sich der Eindruck erhärten, dass die Vollzugspolizei den Vorfällen nicht mit dem erforderlichen Nachdruck begegnet, kann das gegenüber dem Innenministerium thematisiert werden. Auch hier muss der Grundsatz gelten, dass es für Hausrechtsverletzungen und Straftaten gegen Beschäftigte im kommunalen Umfeld keinen „Rabatt“ gibt. Die personelle Ausstattung der Polizei muss dieser Anforderung gerecht werden.

Diese Fragen werden derzeit in den Gremien des Kommunalen Landesverbands diskutiert. Über das Ergebnis wird berichtet.

Az. 056.50

- 1 Schenek, Anfeindungen gegen Bürgermeister - verwaltungsrechtliche Handlungsmöglichkeiten, BWGZ 2013, 221 Kneer / Zimmermann, Zivilrechtliche und strafrechtliche Handlungsmöglichkeiten bei persönlichen Angriffen und Anfeindungen auf den Bürgermeister, BWGZ 2013, 214
- 2 Aktivitäten der sog. Reichsbürger wurden von der Umfrage auch erfasst, jedoch war die Umfrage breiter angelegt und nicht auf eine bestimmte Gruppe hin orientiert.
- 3 s.a. Hüllen / Barthel in BWGZ 2017, 94 ff. Faktenblatt des DStGB (www.dstgb.de) www.verfassungsschutz.brandenburg.de/media_fast/4055/Reichsbuerger%20Ein%20Handbuch.pdf
- 4 Majer, Bedrohungen und Beschimpfungen von (Ober-)BürgermeisterInnen sowie sonstigen Amts- und MandatsträgerInnen – Strafbarkeitslücken und Handlungsoptionen, Rechtsgutachten für die Freiherr vom Stein-Akademie für europäische Kommunalwissenschaften, Stuttgart 2016: Festgestellte Strafbarkeitslücken sollten durch eine neue Strafvorschrift „Nachstellungen gegenüber Amts- und Mandatsträgern“ (§ 238 a StGB) ausgeräumt werden. Hinsichtlich der Beleidigungsdelikte nach § 185 ff. StGB wird ein starkes Vollzugsdefizit festgestellt. ■



* Sonja Weidhaus ist Mitarbeiterin im Team Fachreferate des Gemeindetags.