

**Antworten der Behörden zu einer Umfrage des WEISSEN RINGS (Forum Opferhilfe, Ausgabe 2/2024: „Von Berufs wegen betroffen“)**

Per Klick auf die Stadt gelangen Sie direkt zu den jeweiligen Fragen und Antworten.

[Augsburg](#)

[Bielefeld](#)

[Bochum](#)

[Bonn](#)

[Bottrop](#)

[Braunschweig](#)

[Bremen](#)

[Chemnitz](#)

[Darmstadt](#)

[Dortmund](#)

[Dresden](#)

[Düsseldorf](#)

[Duisburg](#)

[Erlangen](#)

[Essen](#)

[Frankfurt am Main](#)

[Fürth](#)

[Gütersloh](#)

[Hannover](#)

[Heidelberg](#)

[Hildesheim](#)

[Kiel](#)

[Koblenz](#)

[Krefeld](#)

[Leipzig](#)

[Ludwigshafen am Rhein](#)

[Lübeck](#)

[Moers](#)

[Mülheim an der Ruhr](#)

[München](#)

[Münster](#)

[Nürnberg](#)

[Oberhausen](#)

[Osnabrück](#)

[Recklinghausen](#)

[Rostock](#)

[Solingen](#)

[Wolfsburg](#)

## **Augsburg**

**1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

- Ja
- Nein

**2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

**3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

Ja

**4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste
- Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien
- Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung
- Andere (Namentliche Benennung in Rezensionen)

**5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

- Ja.
- Nein.

**6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beratung durch interne Fachkräfte
- Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten
- Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt
- Andere (Rechtsschutz)

## **Bielefeld**

### **1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

- Ja  
 Nein

### **2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

Die Stadt Bielefeld führt eine Statistik zu Gewaltvorfällen, dabei wird keine Unterstatistik zur digitalen Gewalt geführt.

### **3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

2023 kam es zu 31 gemeldeten Vorfällen der Stufe 2 und einem Stufe 3 Fall nach dem Aachener Modell.

2024 kam es bisher zu 9 gemeldeten Vorfällen der Stufe 2.

### **4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste  
 Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien  
 Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung  
 Andere (bitte gern spezifizieren)

### **5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

- Ja.  
 Nein.

Es gibt eine Grundsatzklärung zur Gewalt und ein Meldeverfahren für Gewaltvorfällen inkl. Nachsorgekonzept. Eine spezielle Ausrichtung auf digitale Gewalt gibt es nicht.

### **6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beratung durch interne Fachkräfte  
Arbeitsmediziner, Sozialberatung, Beratung durch Coaches (Supervision)  
 Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten  
Zusammenarbeit mit einem Netzwerk von Psychotherapeuten zur kurzfristigen Vermittlung von Entlastungssitzungen nach Ereignissen  
 Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt  
 Andere (bitte gern spezifizieren)  
Betriebliche psychologische Ersthelfende inklusive Stadtinterner Notrufnummer  
Angebot von Deeskalationstrainings für Mitarbeitende

## Bochum

### 1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)

- Ja  
 Nein

### 2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?

Es liegen insgesamt sechs gemeldete Fälle vor, in denen auch Strafantrag gestellt wurde.

### 3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?

In einem Fall kam es zu einem körperlichen Angriff auf einen Mitarbeitenden.

### 4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)

- Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste  
 Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien  
 Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung  
 Andere (bitte gern spezifizieren)

### 5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)

Ja.

- Dienstanweisung „Behandlung strafrechtlicher Vorgänge“:

In den Fällen, in denen der Oberbürgermeister strafantragsberechtigt ist, wird nach Mitteilung durch Fachbereich im Interesse des Beschäftigten ein Strafantrag gestellt. Ggf. wird auch Strafanzeige gestellt.

- Dienstvereinbarung „Sicherheit an städtischen Arbeitsplätzen“, Abschnitt IV. Übergriffe im Internet:

Findet der Übergriff im Internet statt, sind die rechtlichen Bestimmungen der jeweiligen Plattformen zu beachten. Das hat zur Folge, dass aufgrund der derzeit rechtlichen Regelungen in den meisten Fällen die/der Betroffene selbst den Antrag auf Entfernung des Beitrages bei der jeweiligen Internetplattform stellen muss. Die Stadt Bochum als Dritte hat in der Regel keinen Anspruch auf Entfernung des betreffenden Beitrags. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Amtes für Personalmanagement, Organisation und Informationstechnologie stehen zur Unterstützung zur Verfügung.

Nein.

### 6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)

- Beratung durch interne Fachkräfte  
 Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten  
 Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt

Anmerkung: Schulungen zum Thema Gewaltprävention am Arbeitsplatz werden in verschiedenen Varianten für verschiedene Zielgruppen angeboten, allerdings nicht speziell aus digitaler Sicht.

Das Thema wird eher eingebettet in einer allgemeinen Schulung wie Konfrontation mit aggressivem Verhalten: Beleidigungen im persönlichen Gespräch, per Mail oder am Telefon (auch Drohungen oder physische Angriffe).

Andere (bitte gern spezifizieren)

## **Bonn**

### **1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

- Ja
- Nein

### **2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

Es gab zwei Fälle dieser Art in den vergangenen zwölf Monaten

### **3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

Es gab vier körperliche Angriffe in den vergangenen 12 Monaten.

### **4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste
- Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien
- Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung
- Andere (Filmen von Situationen und Mitarbeiter\*innen)

### **5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

- Ja. Es gibt ein Sicherheitskonzept „Reduzierungen von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen der Stadtverwaltung Bonn“. Mitarbeitende haben die Möglichkeit Vorfälle über mehrere Wege zu melden. Zum einen als Schnellmeldung und zum anderen als ausführlichen Vorfallsbericht. Außerdem wurde die Datenbank „SEAS – strategisches Erfassungs- und Auskunftssystem“ eingeführt, welche unter Einbezug des Aachener Modells verwaltet wird. Ergänzend dazu existiert die Grundsatzklärung „0 Toleranz für Gewalt“ und ein 5-Punkte Merkblatt für Notfälle und Gefahrensituationen.
- Nein.

### **6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beratung durch interne Fachkräfte
- Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten
- Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt
- Andere (fachspezifische, ämterbezogene Schulungen)

## **Bottrop**

### **1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

- Ja  
 Nein

### **2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

Wird nicht erfasst, wir wissen es aus Einzelgesprächen und Rückmeldungen, zum Teil aus eigenem Erleben.

### **3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

Auch das haben wir nicht zahlenmäßig erfasst, aber es gab Angriffe,

### **4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste  
 Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien  
 Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung  
 Andere (bitte gern spezifizieren)

### **5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

- Ja.  
 Nein.

### **6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beratung durch interne Fachkräfte  
 Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten  
 Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt  
 Andere (bitte gern spezifizieren)

## **Braunschweig**

### **1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

Ja

Nein

- Es wurde kein Vorfall digitaler Gewalt gemeldet

### **2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

s.o.

### **3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

In den letzten zwölf Monaten hat es 29 Meldungen gegeben. Hierbei handelt es sich vor allem um Beleidigungen und Bedrohungen. In einem der Fälle wurde eine Körperverletzung gemeldet, in zwei weiteren eine Bedrohung. In allen Fällen wurde Strafanzeige durch die Stadtverwaltung gestellt.

### **4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste

Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien

Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung

Andere (bitte gern spezifizieren)

### **5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

Ja.

Nein.

Im Jahr 2020 hat die Stadt Braunschweig den Umgang mit jeglicher Form von Gewalt am Arbeitsplatz mittels Dienstvereinbarung geregelt, nachdem im Jahr 2018 eine Grundsatzerklärung gegen Gewalt am Arbeitsplatz durch die Stadtverwaltung verabschiedet wurde. Konsens ist, dass die Stadtverwaltung ein gewaltfreier Ort sein muss. Digitale Gewalt wird hierbei nicht explizit aufgeführt, wenn auch miteingeschlossen.

Das in der Dienstvereinbarung geregelte Vorgehen orientiert sich am Aachener Modell. Konkret bedeutet dies, dass die auf einen Vorfall folgende Vorgehensweise von der jeweiligen Gefährdungslage abhängt. Die Gefährdungslage gibt vor, wer ab wann handeln sollte und empfiehlt entsprechende Reaktionsmöglichkeiten unter bestimmten Voraussetzungen. Ereignen sich Gewaltvorfälle, sind in erster Linie die Vorgesetzten in der Verantwortung, Nachsorgegespräche zu führen. Es ist davon auszugehen, dass in diesem Rahmen gegebenenfalls auch über Fälle von digitaler Gewalt gesprochen wird, diese jedoch nicht offiziell gemeldet wurden.

Darüber hinaus kann auch Strafanzeige durch die Stadtverwaltung gestellt werden. Zur weiteren Nachsorge kann darüber hinaus die interne Sozialberatung kontaktiert werden.

### **6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**



- Beratung durch interne Fachkräfte
  - Interne Sozialberatung
- Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten
- Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt
- Andere (bitte gern spezifizieren)
  - Nachsorgegespräche durch die Vorgesetzten

## **Bremen**

### **1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

Ja, beleidigende und mitunter drohende E-Mails kommen vor. Das betrifft nach den vorliegenden Rückmeldungen insbesondere die Justizbehörden, bei denen beleidigende Mails an einen großen Verteilerkreis eingehen und z.T. bedrohliche E-Mails an Richter:innen. Betroffen sind aber gerade auch Beschäftigte in den Ämtern unter dem Dach der Senatorin für Arbeit, Soziales, Jugend und Integration, weil oftmals für behördliche Entscheidungen - gerade bei ablehnenden Bescheiden - nicht die Rechtslage, sondern in der emotionalen Reaktion einzelne Mitarbeiter:innen verantwortlich gemacht werden. Bei Vollstreckungsverfahren der Landeshauptkasse kommt es zu Beleidigungen und Bedrohungen aus der Reichsbürgerszene.

### **2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

Die Anzahl der Fälle wird in der Regel nicht statistisch erfasst, eine Ausnahme bilden einzelne Gerichte und Dienststellen der Justizbehörde: In der Arbeitsgerichtsbarkeit wurden 50 beleidigende und gelegentlich bedrohliche E-Mails verzeichnet, davon sind 45 nur drei ehemaligen Klägern zuzuordnen.

### **3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

Laut Abfrage ist beim Senator für Finanzen ein Fall im Außendienst bekannt, außerdem gab es eine Rangelei mit einer Gerichtsvollzieherin und Mitarbeitende des Ordnungsamtes wurden mit einem Gegenstand beworfen. Die Polizei Bremen hat für die vergangenen zwölf Monate gesichert fünf Fälle von Widerstand gegen Vollstreckungsbeamt:innen und zwei gesicherte Fälle von tätlichen Angriffen auf Polizeibeamt:innen mitgeteilt. Insgesamt sind bei der Staatsanwaltschaft 70 Fälle erfasst, allerdings liegt die Tatzeit abzüglich der sieben oben genannten Fälle vor dem angefragten Zeitraum oder ist unbekannt. Die Staatsanwaltschaft teilt die Verfahrensausgänge erst nach Verfahrensabschluss mit, es könnten also weitere Fälle als die sieben genannten in den vergangenen zwölf Monaten vorgekommen sein – die Antwort kann daher nicht abschließend erfolgen.

### **4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt?**

Bekannt sind in verschiedensten Behörden beleidigende Nachrichten per Mail und beleidigende Kommentare in den Google-Rezensionen. Außerdem wurden Namen von Beschäftigten beim Senator für Finanzen in Schuldnerverzeichnissen der USA und Malta veröffentlicht und Bildmaterial von Ordnungsamt-Mitarbeitenden ohne Zustimmung bei TikTok hochgeladen. Ein Kläger stellte Beschäftigte auf seiner Webseite namentlich an den Pranger und drohte mit einem Amoklauf, so dass für die Sitzungen des zuständigen Senats entsprechende Sicherheitsvorkehrungen getroffen werden mussten. Gegen sozialrechtliche Entscheidungen wurde auf einer weiteren Internetseite der Vorwurf von angeblicher Rechtsbeugung erhoben.

### **5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen?**

Solche Verfahren gibt es. Neben der Unterstützung durch die IT-Stellen werden z.B. im Rahmen des Hausrechts Hausverbote durchgesetzt, Bedrohungen und Beleidigungen werden strafrechtlich geprüft und ggf. zur Anzeige gebracht, bei den Google-Rezensionen wird ggf. mit Gegendarstellungen bzw. Löschanträgen reagiert. Es gibt eine Handlungshilfe für den Umgang

mit Reichsbürgern. Der Umgang mit digitaler Gewalt ist auch Programmbestandteil beim Aus- und Fortbildungszentrum.

#### **6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an?**

Das reicht von Strafanträgen bis zur Hinzuziehung von internen oder externen Kriseninterventionsteams. Auch die Fallabgabe oder Supervision kann Teil des Lösungsweges sein. Betroffene können sich auch an die Arbeitsstelle gegen Diskriminierung und Gewalt (ADE) wenden. Die ADE ist angesiedelt bei der Universität Bremen und zuständig für die Beschäftigten und Studierenden der Universität Bremen, der Kernverwaltung des Öffentlichen Dienstes sowie der Hochschulen im Land Bremen und unterstützt Betroffene, ihre Vertrauenspersonen sowie Handlungsverantwortliche, die mit Konflikten, Diskriminierungen und Gewalt am Ausbildungs-, Studien- oder Arbeitsplatz konfrontiert sind. Darüber hinaus haben die Beschäftigten die Möglichkeit, sich an die Betriebliche Sozialberatung (BSB) zu wenden (angesiedelt beim Eigenbetrieb Performa Nord). Die BSB bietet psychosoziale Beratung zu gesundheits- arbeitsbezogenen sowie persönlichen Themen. Außerdem gibt es Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt oder auch zum Umgang mit schwierigem Publikum bzw. bedrohlichen Situationen.

## Chemnitz

### **1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

Ja.

### **2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

Es gibt diesbezüglich keine gesamtstädtische statistische Erfassung. Vorfälle werden intern in den Ämtern bearbeitet und geeignete Maßnahmen (z. B. Strafanzeige) umgesetzt.

### **3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

Laut der gesamtstädtischen Unfallstatistik 2023 keine.

### **4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste

Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien

Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung

Andere (bitte gern spezifizieren)

Bekannt sind beleidigende oder bedrohliche Nachrichten per Mail. Andere sind nicht bekannt.

### **5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

Nein.

### **6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beratung durch interne Fachkräfte (psychologische Erstbetreuer:innen)

Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten (im Rahmen einer Unfallanzeige bei der Unfallkasse Sachsen)

Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt

Andere (bitte gern spezifizieren)

## Darmstadt

### **1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

- Ja
- Nein

### **2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

Eine genaue Anzahl ist nicht bekannt, da nicht alle Fälle gemeldet werden.

### **3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

Körperliche Gewalt gab es zwei gemeldete Fälle.

### **4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste
- Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien
- Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung
- Andere (bitte gern spezifizieren)

### **5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

- Ja. Richtlinien wie mit solchen Fällen umgegangen werden soll.
- Nein.

### **6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beratung durch interne Fachkräfte
- Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten
- Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt
- Andere (bitte gern spezifizieren)

## **Dortmund**

### **1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

- Ja  
 Nein

### **2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

Es gibt keine zielgerichteten Fälle gegen bestimmte Mitarbeitende. Sextortion im Rahmen nicht zielgerichteter Spamwellen kommt sporadisch immer wieder vor, wird aber nicht gesondert erfasst. Konkrete Zahlen von digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende können nicht benannt werden.

### **3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

Die Anzahl der Gewaltvorfallmeldungen kann nicht benannt werden.

### **4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste  
 Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien  
 Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung  
 Andere (bitte gern spezifizieren)

### **5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

- Ja.  
 Nein.

Die Arbeitgeberin Stadt Dortmund verfügt über ein umfangreiches Sicherheitskonzept, das durch eine Dienstvereinbarung geregelt ist. Opfer von digitaler/physischer Gewalt haben die Möglichkeit, unkompliziert eine Gewaltvorfallschnellmeldung durchzuführen. Diese wird automatisiert an das Betriebliche Arbeitsschutz- und Gesundheitsmanagement (BAGM), das Personal- und Organisationsamt, den Personalrat und auf Wunsch an die Schwerbehindertenvertretung (SBV) und/oder die Beratungsstelle für Beschäftigte (BS) weitergeleitet, damit die jeweils zuständigen Akteur\*innen geeignete Maßnahmen einleiten können.

Darüber hinaus ist das BAGM Mitglied im NRW-Netzwerk „sicher im Dienst“ und im Bundesfachverband Betriebliche Sozialarbeit, um aktuelle Entwicklungen frühzeitig in die Konzepte integrieren zu können.

### **6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beratung durch interne Fachkräfte  
 Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten  
 Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt

Umfangreiches Angebot an Seminaren zum Umgang mit Belastungssituationen

## Dresden

### 1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)

Ja

Nein

Es ist kein Fall bekannt.

### 2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?

Keine Antwort möglich, da kein Fall bekannt.

### 3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?

Der Abteilung Arbeitssicherheit wurden 2023 insgesamt 75 und 2024 bisher 38 Unfälle mit körperlicher Gewalt angezeigt.

### 4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)

Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste

Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien

Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung

Andere (bitte gern spezifizieren) Keine Antwort möglich, da kein Fall bekannt.

### 5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)

Ja.

Nein.

Ein für digitale Gewalt spezifisches Verfahren gibt es nicht. Vorfälle würden intern vertraulich als Unfallanzeige (psychische Belastung) behandelt werden.

### 6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)

Beratung durch interne Fachkräfte

Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten (Vermittlung im Rahmen der Betreuung durch interne Fachkräfte)

Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt

Andere (bitte gern spezifizieren)



## Düsseldorf

1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)

- Ja  
 Nein

2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?

3 registrierte Fälle im Bereich digitale Gewalt (Zeitraum April 2023-April2024)

3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?

Ja, 680 Fälle (Zeitraum Januar 2023 bis April 2024)

568 Fälle (April 2023 bis April 2024)

4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)

- Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste  
 Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien  
 Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung  
 Andere (bitte gern spezifizieren)

5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)

Ja.

Nein, es gibt keine spezifische Richtlinie/Verfahren alleine für digitale Gewaltvorfälle. Die Stadt Düsseldorf akzeptiert generell keine Art von Gewalt. Jeder Gewaltvorfall wird dokumentiert und kann zu einer strafrechtlichen Verfolgung führen.

6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)

- Beratung durch interne Fachkräfte  
 Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten  
 Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt  
 Andere (bitte gern spezifizieren)

## Duisburg

**1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

Ja

**2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

Insgesamt gab es in den letzten zwölf Monaten 52 Fälle von Beleidigungen, Bedrohungen und Nötigungen gegen Mitarbeitende der Stadtverwaltung Duisburg. Zwischen digitaler Gewalt und „analoger“ Gewalt wird in der Statistik aktuell nicht unterschieden.

**3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

Es gab zehn angezeigte Körperverletzungen in den letzten zwölf Monaten.

**4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste

**5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

Ja. Alle bekanntgewordenen Fälle digitaler und „analoger“ Gewalt werden über die Vorgesetzten an das Rechtsamt der Stadt übermittelt. Von dort aus werden Strafanzeigen und Strafanträge gefertigt und die Sachstände und Verfahrensausgänge erfragt.

**6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beratung durch interne Fachkräfte

Die Opfer derartiger Übergriffe können sich als Mitarbeitende hinsichtlich des Umgangs mit psychischen Belastungssituationen für allgemeine Hilfestellungen an das betriebliche Gesundheitsmanagement (Psychosoziale Beratung) wenden und sich vertraulich beraten lassen. Betroffene Mitarbeitende können sich auch an den Arbeitsmedizinischen Dienst bzw. den Betriebsarzt wenden. Bei traumatischen Ereignissen bei der Arbeit (hier sind u.a. erfolgte Psychotraumata zu nennen, die auch durch digitale Gewalt entstehen können) sind die Führungskräfte bzw. die Mitarbeitenden gehalten, eine entsprechende Unfallanzeige bzw. Dienstunfallmeldung zu stellen. In der Folge sind dann auch die Angebote nutzbar, die die Unfallkasse vorhält (z.B. Gespräche mit entsprechend ausgebildeten Psychotherapeuten).

## Erlangen

### **1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

Ja

Nein

### **2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

Die Zahl ist nicht bekannt, da sie statistisch nicht erhoben wird.

### **3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

Vier Fälle von körperlichen Angriffen sind bekannt (teilweise sind diese auch als Unfallmeldungen dokumentiert). Eine Dunkelziffer wird angenommen, die nicht angezeigt wird.

### **4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über E-Mail nur vereinzelt in Form von Beleidigungen. Verbale Beleidigungen sind anteilig höher, da diese nicht ganz so leicht polizeilich zu beweisen sind.

Beleidigende Kommentare in sozialen Medien. Diese richten sich meist gegen die Stadt Erlangen und oftmals allgemein gegen die Mitarbeiter\*innen einer Dienststelle. In seltene Fällen auch an konkrete Sachbearbeiter\*innen. Auch hier gibt es vermutlich eine hohe Dunkelziffer. Bedrohliche Kommentare sind nicht bekannt im benannten Zeitraum.

Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung sind aktuell nicht bekannt

Andere (bitte gern spezifizieren)

### **5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

Ja. Digitale Gewalt wird analog zu physischer Gewalt im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten verfolgt, um Mitarbeiter\*innen zu schützen und Wiederholungen zu vermeiden.

Nein.

### **6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beratung durch interne Fachkräfte

Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten

Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt – werden noch nicht angeboten

Andere (bitte gern spezifizieren)

## Essen

### 1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)

- Ja
- Nein

### 2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?

Darüber wird bei der Stadt Essen derzeit keine Statistik geführt.

### 3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?

Es gibt immer wieder körperliche und psychische Gewalt gegen unsere Mitarbeiter\*innen. Eine belastbare Statistik dazu liegt nicht vor.

### 4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)

- Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste
- Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien
- Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung
- Andere (bitte gern spezifizieren)

### 5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)

- Ja.
- Nein.

Es gibt Regelungen bei der Stadt Essen, wie bei Übergriffen und Bedrohungen zu agieren ist (unabhängig davon, ob persönlich oder digital kommuniziert wurde). Dabei orientiert sich die Stadt Essen am Aachener Modell.

Insbesondere sollen die Vorgesetzten informiert und Unfallanzeigen gestellt werden. Darüber hinaus kann die Beratung der internen betrieblichen Beratungsstelle ImPuls in Anspruch genommen werden. Insbesondere bei psychischer Gewalt vermuten wir aber eine hohe Dunkelziffer.

### 6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)

- Beratung durch interne Fachkräfte
- Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten
- Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt
- Andere (bitte gern spezifizieren)

Die Stadt Essen bietet eine Vielzahl von Fortbildungen zur Gewaltprävention im Allgemeinen an. Dazu gehören Deeskalationstrainings, Schulungen über Konfliktvermeidung und -bewältigung sowie das Erkennen von psychischen Störungen für Mitarbeitende im Publikumsverkehr. Ziel ist es, die Kompetenzen unserer Mitarbeiter\*innen zu stärken, damit sie mögliche Eskalationen frühzeitig erkennen und vermeiden können. Viele Aspekte dieser Fortbildungen gelten auch für die digitale Welt.

## Frankfurt am Main

### 1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)

- Ja  
 Nein

### 2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?

Solche Fälle in der Relation Bürger:innen – Mitarbeitende gibt es, sie werden aber nicht zentral erfasst.

### 3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?

Es gab in den vergangenen 12 Monaten 10 körperliche Angriffe, die als Dienstunfälle/Angriffsentschädigung gemeldet wurden. Digitale Gewalt spielte in diesen Fällen keine Rolle, es gab auch keinerlei Bezug zu diesem Thema.

### 4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)

- Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste  
 Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien  
 Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung  
 Andere (bitte gern spezifizieren)

### 5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)

- Ja.  
 Nein.

### 6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)

- Beratung durch interne Fachkräfte Personalberatungsstelle  
 Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten  
 Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt  
 Andere (bitte gern spezifizieren)

## Fürth

**1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

Ja

Nein

**2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

Rückmeldungen gehen von 0-50

**3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

3 Fälle sind mir persönlich bekannt

**4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste

Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien

Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung

Andere (bitte gern spezifizieren): Zuspiegelung von Gewaltvideo

**5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

Ja.

Nein.

**6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beratung durch interne Fachkräfte

Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten

Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt

Andere (bitte gern spezifizieren)

## Gütersloh

### **1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

- Ja  
 Nein

### **2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

Beleidigende E-Mails/digitale Gewalt werden bislang nicht zentral erfasst. Die genaue Zahl kann daher nicht benannt werden. Ein Strafantrag wurde in diesem Zusammenhang im Jahr 2023 nicht gestellt. Häufig kommen persönliche oder telefonische Beleidigungen bzw. Drohungen und in Einzelfällen auch körperliche Angriffe vor.

### **3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

Konkret wurden im Jahr 2023 zwei Strafanträge in diesem Zusammenhang gestellt. Zudem gab es im Rathaus noch vier körperliche Übergriffe gegenüber dem Sicherheitsdienst.

### **4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste  
 Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien  
 Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung  
 Andere (bitte gern spezifizieren)

### **5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

- Ja.  
 Nein.

Grundsätzlich haben wir als Behörde eine Null-Toleranz-Politik gegenüber Angriffen, Beleidigungen etc. Werden Mitarbeitende z.B. einer strafbaren dienstlichen Handlung bezichtigt bzw. werden sie an der rechtmäßigen Ausübung ihrer Tätigkeiten durch strafbare Handlungen Dritter gehindert, so haben sie Anspruch auf Schutz und Hilfe ihrer Führungskraft und seitens des Arbeitgebers. Das gilt auch bei falschen Anschuldigungen, Beleidigungen oder Verleumdungen. Unberührt davon bleibt die Möglichkeit für die betroffenen Mitarbeitenden, selbst einen Strafantrag zu stellen.

### **6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beratung durch interne Fachkräfte (z.B. Betriebliche Sozialberatung, Personalrat, juristische Beratung im Hause, Gleichstellungsstelle, Personalbereich)  
 Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten (Vermittlung z.B. über die Betriebliche Sozialberatung möglich)  
 Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt  
 Andere (bitte gern spezifizieren)

## Hannover

### **1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

Ja

Nein

### **2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

Dies lässt sich leider nicht konkret benennen. Gemeldete Gewaltvorfälle wie Bedrohungen oder Beleidigungen wurden nicht differenziert nach ihrer Form (Brief, E-Mail, Social-Media, telefonisch, persönlich, etc.) ermittelt. In Bezug auf "digitale Gewalt" sind bei der LHH jedoch insbesondere Beleidigungen und Bedrohungen per E-Mail relevant.

### **3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

In 2023 wurden 16 Gewaltvorfälle unter dem Begriff "Handgreiflichkeiten / körperliche Gewalt" gemeldet.

### **4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste

Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien

Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung

Andere (bitte gern spezifizieren)

Kein direkter Gewaltvorfall, aber in einer Google-Rezension wurde in Verbindung mit der sehr negativen Beschreibung einer Dienstleistung der Verwaltung der Name der dafür „verantwortlichen“ städtischen Mitarbeiterin genannt, was für diese eine sehr starke Belastung darstellte.

### **5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

Ja.

Nein, aber es gibt eine Dienstvereinbarung (DV), die insgesamt zum Thema Gewaltprävention / Sicherheit der Beschäftigten abgeschlossen wurde. Das Thema "digitale Gewalt" ist somit inbegriffen. Die DV enthält zu Beginn eine Grundsatzklärung zu „Null Toleranz bei Gewalt!“ in der Stadtverwaltung. Dies stellt ein deutliches Zeichen zunächst für die Beschäftigten dar, denen damit Orientierung gegeben und auch Schutz und Unterstützung zugesichert wird! Aber eben auch ein klares Statement für alle potentiellen Gewalttäter\*innen: Gewalt wird bei der Landeshauptstadt Hannover nicht nur nicht akzeptiert, sondern auch konsequent geahndet. Darüber hinaus setzt die DV den Rahmen für den Umgang mit dieser Problematik in der Stadtverwaltung. Wichtiger Teil der DV sind zunächst die präventiven Unterstützungsmöglichkeiten. Also die Möglichkeiten und Maßnahmen, damit es im besten Fall gar nicht erst zu Gewalt kommt. Das können bauliche Maßnahmen sein, eine sinnvolle Möbelanordnung, die Vermeidung von Einzelarbeit oder die offene Tür zum Nachbarbüro, regelmäßige Unterweisungen zum Thema, das Besuchen von Deeskalations- und Gesprächsführungsseminaren und vieles mehr.

Auch die Möglichkeiten der konsequenten Ahndung einer Gewalttat (Hausverbote, Strafanzeigen, etc.) werden in der DV ausführlich dargestellt.



Da Gewalterlebnisse bei den Betroffenen körperliche aber insbesondere auch psychische Verletzungen verursachen können, sind gerade die Erstbetreuung und die Nachsorge sehr wichtig. Hier bietet die DV konkrete Hinweise und nennt interne und externe Ansprechstellen. Nicht zu vergessen die in der DV ebenfalls aufgegriffenen Aspekte Unfallanzeige und Rechtsschutz.

**6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beratung durch interne Fachkräfte

Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten

Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt

Andere (bitte gern spezifizieren)

- siehe unter 5., die Dienstvereinbarung zur Gewaltprävention

- Umfassende Seite im städtischen Intranet zum Thema Gewaltprävention. Neben der DV diverse weitere Infos, Videos, etc. U.a. auch Verweis auf das Meldeportal zur Hasskriminalität im Internet (<https://smex-ctp.trendmicro.com:443/wis/clicktime/v1/query?url=www.zhin.de&umid=ee357c4c-8706-4716-ac0d-1dcd02bd958d&auth=fe77f19d4984ded36100dcb9a5c054125cdc479e-1b992a7f39b87228b2967a134b634b0d8c64c85b>).

## Heidelberg

### **1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

Ja

Nein

Derartige Fälle werden – zahlenmäßig und inhaltlich - bisher nicht zentral statistisch erfasst und könnten an unterschiedlichen Stellen innerhalb der Verwaltung thematisiert werden – zum Beispiel „nur“ im Fachamt, bei den Personalräten, beim Personal- und Organisationsamt einschließlich dem Internen Beratungsdienst, beim Amt für Digitales und Informationsverarbeitung, beim Amt für Chancengleichheit oder im Rechtsamt beispielsweise.

### **2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

Keine bekannt.

### **3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

2-3 Fälle (Mitarbeitende des Kommunalen Ordnungsdienstes). Viel häufiger sind Mitarbeitende des Kommunalen Ordnungsdienstes von diffamierenden Bemerkungen in Form von verbaler Gewalt betroffen.

### **4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste

Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien

Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung

Andere (bitte gern spezifizieren)

### **5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

Ja.

Nein.

Es gibt eine Dienstvereinbarung zum Schutz von Beschäftigten der Stadtverwaltung Heidelberg vor Belästigung, sexueller Belästigung und Stalking am Arbeitsplatz aus dem Jahr 2008, die auch für digitale Gewalt gilt.

### **6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beratung durch interne Fachkräfte

Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten

Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt

Andere (bitte gern spezifizieren)

## Hildesheim

### **1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

- Ja  
 Nein

### **2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

Das wird nicht zentral erfasst, aber Beleidigungen in Social Media finden fast täglich statt.

### **3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

Ja, mindestens 3 Übergriffe auf den Stadtordnungsdienst.

### **4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste  
 Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien  
 Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung  
 Andere (bitte gern spezifizieren)

### **5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

- Ja.  
 Nein.

### **6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beratung durch interne Fachkräfte  
 Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten  
 Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt  
 Andere (bitte gern spezifizieren): Es ist geplant, Hilfen für Opfer digitaler oder körperlicher Gewalt anzubieten. Wie das konkret aussehen kann, steht aber noch nicht fest.

**Kiel**

**1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

- Ja  
 Nein

**2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

**3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

**4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste  
 Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien  
 Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung  
 Andere (bitte gern spezifizieren)

**5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

- Ja.  
 Nein.

**6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beratung durch interne Fachkräfte  
 Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten  
 Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt  
 Andere (bitte gern spezifizieren)

Zu den Fragen 2,3 und 4 sind keine Angaben möglich, da diese Daten nicht erfasst werden.

## **Koblenz**

**1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

Ja

Nein

**2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

Sind nicht erfasst.

**3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

Keine bekannt.

**4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste

Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien

Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung

Andere (bitte gern spezifizieren)

**5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

Ja.

Nein.

**6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beratung durch interne Fachkräfte

Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten

Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt

Andere (bitte gern spezifizieren)

## Krefeld

**1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

Ja

Nein

**2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

1

**3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

14

**4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste

Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien

Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung

Andere (bitte gern spezifizieren)

**5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

Ja.

Nein.

**6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beratung durch interne Fachkräfte

Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten

Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt

Andere (bitte gern spezifizieren)

## Leipzig

### 1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)

Ja

Nein

In Form von Beleidigung, Beschimpfung, Belästigung

### 2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?

Übergriffe werden nicht getrennt nach Medium erfasst

### 3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?

nein

### 4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)

Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste

Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien

Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung

Andere (bitte gern spezifizieren)

### 5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)

Ja.

Nein.

Übergriffe, egal ob digital oder nicht digital, werden an eine zentrale Stelle gemeldet. Wo möglich, werden rechtliche Schritte eingeleitet.

### 6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)

Beratung durch interne Fachkräfte

Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten

Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt

Andere (bitte gern spezifizieren) – Schulungen zum Umgang mit übergriffigen Verhalten, Konfliktsituationen

## Ludwigshafen

### 1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)

- Ja  
 Nein

### 2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?

Als Dienstvorgesetzte stellt Oberbürgermeisterin Jutta Steinruck regelmäßig Strafanträge, wenn städtische Mitarbeiter\*innen beleidigt werden. Eine Statistik über die Anzahl – insbesondere ob solche Strafanträge einen analogen oder digitalen Hintergrund haben – führt die Stadtverwaltung nicht. Es werden Einzelfälle von Beleidigungen oder Bedrohungen über digitale Kanäle gegenüber Mitarbeiter\*innen der Stadtverwaltung an den städtischen Bereich Recht weitergeleitet, dort die strafrechtliche Relevanz geprüft und je nach Fall zur Anzeige gebracht. Insgesamt lässt sich sagen, dass in den zurückliegenden Jahren gegenüber Ordnungskräften und Mandatsträgern der Ton rauer wurde sowie die Hemmschwelle für Beleidigungen sank – dies gilt für den persönlichen wie auch den digitalen Kontakt, hier besonders in den Sozialen Medien.

### 3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?

Körperliche Angriffe hat es in den vergangenen zwölf Monaten keine gegeben.

### 4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)

- Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste  
 Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien  
 Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung  
 Andere (bitte gern spezifizieren)

### 5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)

- Ja.  
 Nein.

X Der Bereich Kommunikation und Beteiligung hat für seine Social Media-Kanäle eine Netiquette festgelegt, die einen respektvollen und konstruktiven Umgang miteinander sichern soll. Kommentare, die gegen diese Spielregeln verstoßen, werden gelöscht. Je nach Kommentar wird der oder die Nutzer\*in zudem gesperrt.

Infos unter: <https://www.ludwigshafen.de/impressum/netiquette-fuer-soziale-netzwerke>

### 6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)

- Beratung durch interne Fachkräfte  
 Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten  
 Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt  
 Andere (bitte gern spezifizieren)



## Lübeck

### **1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

- Ja  
 Nein

### **2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

ca. 15-20 (monatlich rund 1 bis 2 Fälle), davon wurde in einem Fall Strafanzeige gestellt

### **3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

### **4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste  
 Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien  
 Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung  
 Andere (bitte gern spezifizieren) – Hasskommentare zu Artikeln auf Nachrichtenseiten

### **5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

- Ja.  
 Nein.

### **6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beratung durch interne Fachkräfte  
 Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten  
 Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt  
 Andere (bitte gern spezifizieren)

## Moers

**1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

Ja

Nein

**2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

Es zwei Fälle digitaler Gewalt.

**3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

Glücklicherweise gab es in den letzten zwölf Monaten keine körperlichen Angriffe.

**4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste

Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien

Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung

Andere (bitte gern spezifizieren)

**5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

Ja.

Nein.

Die Vorgesetzten sind verpflichtet, sich intensiv um die Mitarbeitenden zu kümmern. Es wird eine Unfallanzeige geschrieben. Die Mitarbeitenden erhalten das Angebot einer psychologischen Beratung.

Strafrechtsrelevante Vorfälle werden immer zur Anzeige gebracht. In dem Zusammenhang wäre zu erwähnen, dass Personalrat, Bürgermeister und Personaldezernent als gemeinsames Zeichen im März eine Grundsatzerklärung gegen Gewalt veröffentlicht haben. Das Papier hängt gut sichtbar an allen wichtigen Punkten im Rathaus. Zudem ist die Stadt Moers Mitglied des Präventionsnetzwerks #sicherimDienst.

**6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beratung durch interne Fachkräfte

Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten

59

Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt

Andere (bitte gern spezifizieren)

## **Mülheim an der Ruhr**

### **1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

Ja, unsere Mitarbeitenden waren bei der Ausübung ihrer Tätigkeiten bereits mit Gewalt in digitaler Form konfrontiert.

### **2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

Um effiziente Ansätze für unsere Präventionsstrategien zu erarbeiten, befinden wir uns seit Anfang des Jahres in einer Erhebungsphase aller Vorfälle gegenüber unseren Mitarbeitenden und können daher hierzu keine nähere Angabe machen.

### **3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

Ja, seit Beginn der erwähnten Erhebungsphase kam es zu körperlichen Angriffen auf Mitarbeitende. Auch hier können wir während der laufenden Erhebung keine ausgewertete Mengenangabe machen.

### **4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste  
Bei den Vorfällen digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende handelte es sich um Mails mit beleidigendem und / oder bedrohlichem Inhalt, eingegangen über persönliche Mailadressen der Mitarbeitenden oder Funktionspostfächer ihrer Fachbereiche.

### **5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

Ja, wir haben ein Verfahren für den Umgang mit Gewaltvorfällen gegenüber unserer Mitarbeitenden etabliert. Unseren Mitarbeitenden steht ein hausinternes Meldesystem zur Verfügung, über welches diese Vorfälle gemeldet werden. Hier können die Betroffenen detaillierte Angaben zum Gewaltvorfall machen, wie u. a. der Form der ausgeübten Gewalt – ob digital, körperlich oder verbal. Außerdem können die Betroffenen über das Meldesystem den Wunsch äußern, den Vorfall durch unser Rats- und Rechtsamt strafrechtlich verfolgen zu lassen und somit Strafanzeige oder -antrag zu stellen. Weiter erhalten Betroffene über das Meldesystem Informationen zu internen und externen Nachsorgeangeboten. Nachdem eine Meldung über das System aufgegeben wurde, finden situationsabhängig außerdem Beratungsgespräche mit den Betroffenen und ihren Führungskräften statt, um weitere innerbetriebliche Schutzmaßnahmen oder Unterstützungsangebote abzustimmen.

### **6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beratung durch interne Fachkräfte  
 Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten  
Wir haben uns für eine Mischung aus internen und externen Nachsorgeangeboten entschieden, um sowohl Formen von persönlicher als auch anonymere Unterstützung anbieten zu können. Interne Hilfe leisten bei uns ausgebildete betriebliche psychologische Ersthelfende, sowie unsere Gleichstellungs- und Antidiskriminierungsstellen. Als externe Hilfsangebote haben wir

den Opferschutz der Polizei, das Nachsorgeangebot der Unfallkasse NRW und die Telefonseelsorge aufgenommen.

## München

**1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

Ja.

**2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

Dazu liegen uns keine statistischen Daten vor.

**3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

Dazu liegen uns keine statistischen Daten vor.

**4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste

Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien

Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung

Andere: unzutreffende Rezensionen bei Google

**5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

Ja.

Nein.

**6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beratung durch interne Fachkräfte

Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten

Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt

Andere (bitte gern spezifizieren)

Beschäftigte, die bei der Ausübung ihrer Tätigkeit durch Dritte (digital oder analog) diskriminiert oder sexuell belästigt werden, können sich an eine Vielzahl von zentralen und dezentralen Beratungsstellen wenden, deren Angebote sowohl für Fälle digitaler als auch analoger Gewalt gelten. Dazu gehört auch die Zentrale Beschwerdestelle nach dem AGG, für sexuelle Belästigung, häusliche Gewalt und Mobbing, die von der LHM zur Erfüllung der arbeitgeberseitigen Pflichten aus §§ 12, 13 AGG eingerichtet wurde.

Darüber hinaus können Betroffene z.B. Rechtsschutzhilfe in Anspruch nehmen, Unterstützung bei Beschwerden nach dem Netzwerkdurchsetzungsgesetz erhalten, sich bei psychischer Belastung vertraulich an die Psychosoziale Beratungsstelle wenden oder Supervisionen nutzen. Wenn es im Einzelfall erforderlich ist, prüft und stellt die Landeshauptstadt München auch Strafanzeigen und spricht Hausverbote aus.

## Münster

### **1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

- Ja  
 Nein

### **2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

Bisher wird nicht separat erfasst, wie viele Fälle digitaler Gewalt es unter den gemeldeten Vorfällen gab. Es handelt sich dabei um Einzelfälle.

### **3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

Im Jahr 2023 gab es insgesamt 114 Gewaltmeldungen. Die 114 Gewaltmeldungen betreffen in erster Linie verbale Angriffe (v.a. Beleidigungen und Bedrohungen), körperliche Angriffe gibt es im Vergleich seltener.

### **4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste  
 Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien  
 Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung  
 Andere (bitte gern spezifizieren)

### **5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

Ja.

Eine Grundlage setzt die Geschäftsanweisung „Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz – Handlungsempfehlungen für die Stadtverwaltung Münster“. Die Stadt unterstützt Betroffene auf mehreren Wegen. Die betriebliche Sozialberatung bietet den Mitarbeitenden unmittelbar ein Gespräch an. Zur Nachsorge gehört zudem die Empfehlung, nach jedem Vorfall eine Unfallanzeige zu erstellen, sodass über die zuständige Unfallkasse schnell und unkompliziert psychotherapeutische Unterstützung in Anspruch genommen werden kann. Zudem wird empfohlen nach einem Gewaltvorfall Strafanzeige /Strafantrag sowie ggf. ein Antrag auf ein Hausverbot zu stellen. Neu ist eine stadtinterne digitale Plattform zur Unterstützung der mentalen Gesundheit. Dort können Mitarbeitende sowohl Ansprechpersonen innerhalb der Verwaltung als auch externe Psychologinnen oder Psychologen kontaktieren und eine Beratung in Anspruch nehmen. Die Plattform ergänzt das Präventionsangebot der Stadt. Zahlreiche Video- und Textbeiträge sowie kurze Online-Schulungen zum Thema Gewalt stehen zur Verfügung. Bei Vorfällen im Bereich von grenzverletzendem Verhalten sowie sexueller Belästigung am Arbeitsplatz wird aktuell ein Rahmenkonzept erarbeitet. In einem ersten Schritt wurden mehrere Ansprechstellen mit dem Ziel benannt, einfache Beschwerdewege zu eröffnen. Betroffene Mitarbeitende können somit durch interne, explizit geschulte Anlaufstellen Unterstützung in Anspruch nehmen.

Durch das Mitwirken im Präventionsnetzwerkes #sicherimDienst besteht die Möglichkeit zum Austausch und zu Fortbildungen rund um das Thema Gewalt gegen Mitarbeitende am Arbeitsplatz.

Am 31.12.2022 wurde das Innovative Melde- und Erfassungssystem (IMEG) im Rettungsdienst der Feuerwehr als Pilotprojekt eingeführt. Über das IT-System können Rettungskräfte Übergriffe online z.B. vom Einsatzort aus melden.

Nein.

**6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an?**

**(Mehrfachauswahl möglich)**

Beratung durch interne Fachkräfte

Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten

Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt

Andere (bitte gern spezifizieren)

## **Nürnberg**

### **1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

Ja

Nein

Derzeit gibt es noch kein gesamtstädtisches Monitoring zu digitaler Gewalt, entsprechende Aufstellungen/Statistiken sind gerade in der Einführung. Aus Sicht des Amts für Kommunikation und Stadtmarketing, das die gesamtstädtischen Social-Media-Accounts betreut, dezentralen Accounts beratend zur Seite steht und Einträge auf Google und anderen Plattformen bearbeitet, kann die Frage mit „ja“ beantwortet werden. Am häufigsten sind herablassende und/oder beleidigende Kommentare auf Social-Media-Plattformen. Zum Teil werden auch Namen einzelner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter genannt.

### **2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

Eine umfassende Statistik liegt dazu noch nicht vor (siehe Frage 1).

### **3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

Aus einer Statistik über die gestellten Strafanzeigen/Strafanträge geht hervor: Im Jahr 2023 wurden bei der Stadt Nürnberg zwei Strafanzeigen wegen „Beleidigung, Nötigung in Verbindung mit versuchter Körperverletzung“ gestellt.

### **4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste

Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien

Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung

Dem Amt für Kommunikation und Stadtmarketing liegen nicht alle Meldungen über digitale Gewalt vor. Besonders bei Vorfällen auf den dezentralen, von den über 70 Dienststellen verwalteten Social-Media-Kanälen oder Beleidigungen/Bedrohungen per E-Mail erlangt das Amt für Kommunikation und Stadtmarketing sicher nicht von allen Fällen Kenntnis. Alleine aus dem eigenen Arbeitsfeld (zentrale städtische Kanäle, Google-Rezensionen, s.o), können wir bestätigen, dass es digitale Gewalt in Form von Kommentaren und Direktnachrichten gab – deutlich mehr beleidigend als bedrohend, aber teilweise sehr heftig. Das Amt für Kommunikation und Stadtmarketing versucht, solche Beiträge so schnell wie möglich löschen zu lassen. Bei der „Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung“ handelt es sich meist um die Nennung des Namens und der Funktion bzw. des Arbeitsplatzes.

### **5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

Ja.

Nein.

Die derzeitigen Verfahren im Umgang mit Gewalthandlungen schließen auch digitale Gewalt ein (siehe Frage 6). Spezifische Richtlinien oder Verfahren ausschließlich für digitale Gewalt gibt es nicht.



**6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an?  
(Mehrfachauswahl möglich)**

- Beratung durch interne Fachkräfte
- Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten
- Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt
- Andere (bitte gern spezifizieren)

In einer Erklärung vom 17. Oktober 2016 haben die Stadt Nürnberg und der Gesamtpersonalrat festgehalten, wie sich eine „Gewaltfreie Stadtverwaltung“ definiert. Es gilt der Grundsatz: Null Toleranz gegenüber Gewalthandlungen. „Gewalthandlungen“ beinhaltet dabei – unter anderem – jede Form von psychischer oder körperlicher Gewalt Bedrohungen, sexuelle Belästigung oder Übergriffe, Beleidigungen, Stalking und Mobbing.

Der Oberbürgermeister der Stadt Nürnberg erstattet bei Kenntnis von Gewalthandlungen gegen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – hierzu zählt explizit digitale Gewalt – konsequent Anzeige. Es gibt Checklisten für Führungskräfte, wie sie auf Vorfälle reagieren sollen. Außerdem gibt es für Betroffene sowohl Beratungsangebote durch interne Fachleute des Personalamts als auch den Kontakt zu externen Stellen.

Im Fortbildungsprogramm der Stadt Nürnberg finden sich Seminare, die sich mit Gewaltprävention beschäftigen. Auch in der Social-Media-Schulung wird auf das Thema und den Umgang damit eingegangen.

## Oberhausen

1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)

Ja

Nein

2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?

Acht Fälle (Beleidigungen auf Anrufbeantworter, bedrohliche E-Mails, Google-Eintrag (Mobbing bzw. üble Nachrede))

3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?

Ja, in drei Fällen.

4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)

Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste (sieben Fälle)

Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien

Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung

Andere (bitte gern spezifizieren) (ein Fall, Google-Bewertung)

5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)

Ja.

Nein.

6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)

Beratung durch interne Fachkräfte

Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten

Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt

Andere (bitte gern spezifizieren)

Bei Bedarf kann eine interne Erstberatung stattfinden, bei der an weitere Ansprechpartner/innen bzw. Beratungsstellen vermittelt werden kann.

## Osnabrück

### **1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

- Ja
- Nein

### **2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

Eine quantitative Auswertung der Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende findet derzeit nicht statt.

### **3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

In 21 Fällen wurde aufgrund körperlicher und/oder verbaler Angriffe (z. B. Beleidigungen, Drohungen) Strafanzeige gestellt.

### **4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste
- Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien
- Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung
- Andere (bitte gern spezifizieren)

### **5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

- Ja.
- Nein.

### **6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beratung durch interne Fachkräfte
- Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten
- Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt
- Andere (bitte gern spezifizieren)

Derzeit wird an der Einführung eines städtischen Sicherheitskonzeptes gearbeitet. Dieses wird u.a. auch Informationen zu Verhaltensweisen sowie Kontaktmöglichkeiten zu internen und externen Ansprechpartnern enthalten.

## Recklinghausen

### **1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung etc.)**

Ja.

Nein.

Diese Frage lässt sich pauschal schwer beantworten, da die Dienstleistungen der Stadtverwaltung überwiegend bzw. fast ausschließlich nicht über soziale Medien erfolgen. Einzelne Beschäftigte wandten sich in der Vergangenheit an die Dienststelle, sofern sie im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit in sozialen Medien privat angegriffen wurden. Beleidigungen, Beschimpfungen und zum Teil Bedrohungen erfolgen durchaus auch per Dienstmail an unsere Beschäftigten – vor allem, wenn Anliegen an die Verwaltung nicht zufriedenstellend bearbeitet werden konnten. Diese E-Mails werden in der Regel aber von den jeweiligen Vorgesetzten aufgegriffen und beantwortet oder in besonders schweren Fällen auch per Strafanzeige verfolgt.

### **2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

Aus bereits unter 1 genannten Gründen ist bisher keine Statistik geführt worden. Jedem Einzelfall ist jedoch alle rechtlichen Möglichkeiten ausschöpfend Hilfestellung geleistet worden.

### **3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

Im Zeitraum vom 1. Januar 2023 bis 31. Dezember 2023 gab es insgesamt drei körperliche Angriffe auf Mitarbeitende. Davon entfielen alle auf den Bereich Rettungsdienst.

### **4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste

Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien

Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung

Andere (bitte gern spezifizieren)

### **5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

Ja.

Nein.

Die Verwaltung der Stadt Recklinghausen steht aktuell kurz vor dem Abschluss eines Konzepts zum Schutz der Beschäftigten vor Gewalt am Arbeitsplatz. Dieses Konzept enthält Informationen über die verschiedenen Formen von Gewalt sowie eine Maßnahmenübersicht für Arbeitsplätze mit Konflikten im Kundenverkehr, Handlungsempfehlungen für Führungskräfte und eine standardisierte Meldung von Gewaltereignissen. Mit diesem Konzept werden die Fälle zukünftig standardisiert erhoben.

### **6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beratung durch interne Fachkräfte (Beratungen über das Betriebliche Gesundheitsmanagement)

Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten (wird bei Bedarf vermittelt)

Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt (werden bei Bedarf angeboten)

[x] Andere (bitte gern spezifizieren)

Im Rahmen des Konzepts zum Schutz der Beschäftigten vor Gewalt am Arbeitsplatz sind verschiedene Maßnahmen – je nach Gefährdungsbeurteilung – möglich:

- Fortbildung im Umgang mit Stress/Vermeidung/Entspannung anbieten
- Gefahrenbewusstsein schaffen
- Standards der Gesprächsführung mit Kund\*innen festlegen
- Kommunikationstrainings
- Informationsveranstaltung „Selbsthilferechte“ (Notwehr)
- Informationsveranstaltung „Straftatbestände der Gewalt“
- gefahrenbewusste Büroeinrichtung
- Festlegung von Standardmaßnahmen nach Übergriffen
- Einführung eines Alarmsystems inklusive der notwendigen Absprachen
- Deeskalationstraining durchführen und die notwendigen Intervalle festlegen
- Meldung des Vorfalls über das interne Meldesystem
- Alarmsystem installieren
- eventuell Sicherheitsdienst bereitstellen
- spezielle Rettungs- bzw. Fluchtwege einrichten
- psychologische Erste Hilfe sicherstellen/Opferschutz
- verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf
- Absprachen mit der Polizei
- Notfallpläne
- psychologische Notversorgung nach der Tat sicherstellen

## Rostock

### **1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

Ja

### **2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

48 bekannte Fälle.

### **3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

Sechs bekannte Fälle.

### **4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste

### **5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

Nein.

### **6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beratung durch interne Fachkräfte

Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten

Andere (bitte gern spezifizieren)

Schulungsangebote zur deeskalierenden Gesprächsführung, Schulungsangebote zur Arbeitsplatzgestaltung, Bereitstellung von persönlichen Schutzausrüstungen (ausgewählte Tätigkeiten/Bereiche), Gesetzeskonforme Einrichtung von umfassenden Auskunftssperren (keine pauschale Erteilung), Hinweis zum datensparsamen Umgang mit persönlichen Informationen gegenüber der Öffentlichkeit, Grundsatzerklärung gegen Gewalt durch die Dienststellenleitung, Einsatz von Sicherheitsdiensten in brisanten Bereichen, enge Zusammenarbeit mit Polizei und Rettungskräften, Angebote/Unterstützung durch kollegiale Ersthelfer, Erstellung von Strafanträgen oder Strafanzeigen durch die Dienststelle, Beratung bei der Erstellung von Strafanträgen oder Strafanzeigen, Umsetzung/Erstellung Ausbau von bestehenden Sicherheitskonzepten und Regelungen.

## Solingen

**1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

- Ja  
 Nein

**2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

9

**3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

Nein

**4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste  
 Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien  
 Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung  
 Andere (bitte gern spezifizieren)

**5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

- Ja. -> Regelungen und Hinweise zur Übergriffsprophylaxe  
 Nein.

**6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Beratung durch interne Fachkräfte  
 Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten  
 Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt  
 Andere (bitte gern spezifizieren)

Generelle Schulungen zum Thema Übergriffsprophylaxe. Diese beinhalten Gesprächsführung, Deeskalationstraining, Psychische Störungen erkennen und angemessen reagieren und Selbsthilferecht.

## **Wolfsburg**

### **1. Haben Mitarbeitende Ihrer Behörde schon einmal digitale Gewalt erlebt? (z.B. Cybermobbing, Beleidigung, Bedrohung, etc.)**

Ja

Nein

### **2. Wie viele Fälle digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende gab es in Ihrer Behörde in den letzten zwölf Monaten?**

Es erfolgt keine zentrale Erfassung der Vorfälle.

### **3. Gab es in den vergangenen zwölf Monaten körperliche Angriffe auf Mitarbeitende? Und wenn ja, wie viele?**

Siehe Frage 2. Alleine im Klinikum oder dem Rettungsdienst kommt es aber immer wieder zu körperlichen Angriffen auf Mitarbeiter\*innen.

### **4. In welcher Form haben Mitarbeitende Ihrer Behörde digitale Gewalt erlebt? (Mehrfachauswahl möglich)**

Beleidigende oder bedrohliche Nachrichten über Mail oder Messengerdienste

Beleidigende oder bedrohliche Kommentare in sozialen Medien

Verbreitung privater Informationen ohne ihre Zustimmung

Andere (bitte gern spezifizieren)

### **5. Gibt es in Ihrer Behörde spezifische Richtlinien oder Verfahren, um mit digitaler Gewalt gegen Mitarbeitende umzugehen? (wenn ja, gern näher erläutern)**

Ja.

Nein. Es gibt den Leitfaden gegen Gewalt am Arbeitsplatz der Stadtverwaltung und des Klinikums Wolfsburg. Dieser geht aber nicht speziell auf die digitale Gewalt ein.

### **6. Welche Art von Unterstützung bietet die Behörde den betroffenen Mitarbeitenden an?**

(Mehrfachauswahl möglich)

Beratung durch interne Fachkräfte

Zugang zu externen Beratungsstellen oder Therapeuten

Schulungen zum Umgang mit digitaler Gewalt

Andere (bitte gern spezifizieren)