

# Landeshauptstadt Magdeburg

## Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
FB 32	S0317/23	20.07.2023

zum/zur

F0206/23 – Fraktion AfD, Stadtrat Bernd Neubauer

Bezeichnung

Wachschutz in den Bürgerbüros

Verteiler

Tag

Die Oberbürgermeisterin

15.08.2023

Zur F0206/23 der Fraktion AfD, Stadtrat Bernd Neubauer, nimmt die Verwaltung wie folgt Stellung:

### 1. Welche Bürgerbüros haben einen Wachschutz erhalten? Wieso wurde dort ein Wachschutz gestellt? Welche Vorfälle konnten jeweils registriert werden?

Im Bürgerbüro Mitte, dem Standort mit der höchsten Frequentierung, werden zwei Sicherheitskräfte eingesetzt.

Im Bürgerbüro Nord greift der Sicherheitsdienst des Gesundheitsamtes, dem Hauptnutzer des Dienstobjektes Lübecker Straße 32, auch bei erforderlichen Belangen des im Erdgeschoss gelegenen Bürgerbüro Nord ein.

Im Bürgerbüro Süd und West wird noch bis zum 30.09.2023 jeweils 1 Sicherheitskraft während der Öffnungszeiten eingesetzt.

Kundenaufkommen im Juni 2023	gesamt	Bürgerbüro Mitte	Bürgerbüro Nord	Bürgerbüro Süd	Bürgerbüro West
	12.249	5.149	2.781	1.946	2451

Mit dem Einsatz des Sicherheitspersonals wurde das Sicherheitsgefühl der Mitarbeitenden – insbesondere in der für viele Menschen emotional belastenden Pandemiezeit - gestärkt.

Im Jahr 2022 kam es bei einem Kundenaufkommen von ca. 133.000 Besucherinnen und Besuchern insgesamt zu 15 Vorfällen in Form von Drohungen und/oder Beleidigungen, welche zu Einsätzen der Polizei und zu Strafanzeigen führten.

Durch den Einsatz eines Sicherheitsdienstes gelang es, Eskalationen von vornherein gering zu halten. Innerhalb der Pandemiezeit trugen die Sicherheitskräfte auch zur Einhaltung der Abstandsregelungen und Lenkung der Kundenströme in den Standorten bei.

Im Bürgerbüro Mitte wird aufgrund der hohen Frequentierung weiterhin ein Sicherheitsdienst eingesetzt. Das Sicherheitspersonal sichert auch ab, dass Mitarbeitende am Informationstresen und an den vorderen Schaltertischen nicht außer der Reihe angesprochen werden. Die Servicezeit für einen Bearbeitungsvorgang verläuft somit ungestört.

### 2. Wie hoch waren Kosten für den Wachschutz in den vergangenen 5 Jahren?

Die Kosten für die Bewachung der Bürgerbüros in den Jahren 2019 bis 2022 betragen insgesamt ca. 572.000 Euro.

Standort	Einsatz von Sicherheitskräften
Bürgerbüro Mitte	ab Januar 2020
Lübecker Straße 52 (Bürgerbüro Nord)	ab Februar 2018 (kostenrelevant erst ab 2019)
Bürgerbüro West	Mai 2020 bis 30.09.2023
Bürgerbüro Süd	Mai 2020 bis 30.09.2023

### **3. Welches generelle Konzept verfolgt die Stadt, um Mitarbeiter der Stadtverwaltung, insbesondere in den Bürgerbüros zu schützen?**

Maßnahmen zur Eigensicherung der Mitarbeitenden wurden in den vergangenen Jahren intensiviert.

Für Mitarbeitende im Publikumsverkehr finden regelmäßig Schulungen zum Thema deeskalierende Gesprächsführung sowie Agieren in einer Gefahrenlage statt.

Die Arbeitssituation in den Bürgerbüros wurde seitens des städtischen Gesundheitsmanagements und einer projektbegleitenden Psychologin analysiert.

Im gesamten Fachbereich 32 - so auch in den Bürgerbüros - wurde jeder PC mit einer Alarmsoftware eingerichtet, sodass jeder Bedienstete bei einer auftretenden Bedrohung bzw. Gefahrensituation Alarm innerhalb einer digitalen Gruppe auslösen kann.

Des Weiteren wurden einige Mitarbeitende im Fachdienst Bürgerservice, zu welchem auch die Bürgerbüros gehören, zum psychologischen Ersthelfer ausgebildet. Diese haben nicht nur die Funktion mental beeinträchtigende Situationen mit dem jeweiligen Mitarbeitenden auszuwerten, sondern bei sich anbahnenden psychischen Problemen mit einem offenen Ohr zur Seite zu stehen. Dies dient dem Schutz der Mitarbeitenden vor ausgeprägten psychischen Erkrankungen, da rechtzeitig Situationen besprochen, aufge- und verarbeitet werden können.

Des Weiteren bot man im Rahmen einer Projektgruppe der Bürgerbüros kollegiale Beratungen (ähnl. einer Supervision) standortbezogen an, um sich gemeinsam über geschehene Situationen auszutauschen und Handlungs- und Gesprächstechniken aufzuzeigen.

Vorgesetzte evaluieren regelmäßig die vorhandenen Möglichkeiten und getroffenen Maßnahmen zur Sicherheit in den einzelnen Dienstobjekten. So konnte für die Bürgerbüros evaluiert werden, dass die zu den Pandemiezeiten aufgestellten Hygieneschutzwände nicht nur eine potentielle Ansteckungsgefahr reduzierte, sondern im Arbeitsalltag insgesamt ein Gefühl von Sicherheit vermittelte. Durch diese aufgestellten durchsichtigen Gegenstände wird eine Distanz zum Sachbearbeitenden gewahrt. Diese Hemmschwelle führte dazu, dass ein Zugreifen auf den Schaltertisch nicht mehr möglich war, rückblickend reduzierten sich auch verbale Angriffe.

Krug