

An den Grossen Gemeinderat

Winterthur

Beantwortung der Interpellation betreffend Weiterbildung der Beschäftigten der Stadtverwaltung in schwierigen Situationen, eingereicht von Gemeinderätin Ursula Dolski (SP)

Am 8. Juli 2002 reichte Gemeinderätin Ursula Dolski namens der SP-Fraktion mit 29 Mitunterzeichnenden folgende Interpellation ein:

„Gewaltandrohungen und Vandalenakte haben in verschiedenen Abteilungen der Stadtverwaltung Winterthur wie z.B. in Schul- und Sportanlagen, im Gartenbau, in den öffentlichen Verkehrsmitteln und den Schalterbereichen etc. zugenommen. Die Beschäftigten in diesen Bereichen stehen oftmals schwierigen Situationen gegenüber. Es wäre anzustreben, diese Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu befähigen, wo und wenn möglich, eine drohende Gewalteskalation abzuwenden. Im Extremfall sollen sie in der Lage sein, sich selbst und weitere gefährdete Personen zu schützen.“

Es stellen sich nun folgende Fragen an den Stadtrat:

1. Ist dem Stadtrat bewusst, dass die soziale Kompetenz der betroffenen städtischen Angestellten immer stärker gefordert ist? Welche Bereiche sind diesbezüglich besonders exponiert?
2. Welche Massnahmen wurden in allen Departementen bisher eingesetzt, um die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung in den schwierigen Situationen von Gewaltandrohung bzw. -anwendung von aussen zu unterstützen?
3. Ist der Stadtrat bereit, in – allenfalls departementsübergreifenden – praxisnahen Kursen die Betroffenen schulen zu lassen und ihnen damit den Umgang mit der bestehenden Gewaltproblematik näher zu bringen?“

Der Stadtrat erteilt folgende Antwort:

Die vorliegend zur Sprache gebrachte Entwicklung ist in der Tat Besorgnis erregend, sind doch in den letzten Jahren vermehrt Fälle von Drohungen oder gar Handgreiflichkeiten und Gewalttaten gegenüber Mitarbeitenden von Verwaltungsbehörden bekannt geworden. Spätestens seit der Schreckenstat von Zug im September 2001 ist dieses Problem auch einer breiteren Öffentlichkeit auf drastische Weise bewusst geworden. Aus Anlass dieses tragischen Ereignisses hat der Stadtrat die Stadtpolizei mit einer Überprüfung der Sicherheit in der städtischen Verwaltung beauftragt. Ziel dieser Untersuchung war es, allfällige Lücken und Schwachstellen im Sicherheitsbereich zu orten und konkrete Massnahmen zu deren Behebung aufzuzeigen. Mit der Bearbeitung dieser Aufgabe wurde eine Arbeitsgruppe „Sicheres Winterthur“ unter Leitung des Kommandanten der Stadtpolizei betraut, die nach umfangreichen Abklärungen ihren Abschlussbericht erstattet sowie Sofortmassnahmen (z.B. ein entsprechendes Merkblatt an die städtischen Mitarbeiter/innen mit Angabe einer polizeilichen Kontaktperson) in die Wege geleitet hat.

Zu den einzelnen Fragen:

Zur Frage 1:

„Ist dem Stadtrat bewusst, dass die soziale Kompetenz der betroffenen städtischen Angestellten immer stärker gefordert ist? Welche Bereiche sind diesbezüglich besonders exponiert?“

Dem Stadtrat war es in den letzten Jahren stets ein Anliegen, dass bei der Einstellung städtischer Mitarbeitenden nicht nur der Fach-, sondern auch der Sozialkompetenz grosses Gewicht beigemessen wird. Denn die erkennbare Tendenz zu mehr Konflikt- und Gewaltbereitschaft insbesondere gegenüber Angestellten der öffentlichen Dienste hatte zur Folge, dass die diesbezüglichen Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung in den letzten Jahren klar gestiegen sind. Nebst der sorgfältigen Auswahl von Mitarbeitenden räumt der Stadtrat aber auch der bedarfsgerechten Weiterbildung im Sicherheitsbereich einen hohen Stellenwert ein. Gerade diejenigen Mitarbeiter/innen, die aufgrund ihres Aufgabenbereichs häufiger mit labilen Klienten in Kontakt geraten, müssen über das notwendige Wissen über den Umgang mit potentiell aggressiven Menschen verfügen und insbesondere in der Lage sein, frühzeitig zu erkennen, welche Personen ihrem Wesen nach möglicherweise zu gewalttätigem Verhalten neigen.

In dieser Hinsicht besonders gefährdete Verwaltungszweige sind in nahezu allen Departementen zu finden; in der Vergangenheit waren aber vor allem solche Bereiche betroffen, in denen bisweilen auch repressiv gehandelt werden muss bzw. Grenzen gesetzt werden müssen (z.B. Stadtpolizei, Sozial-, Betreibungs- und Arbeitsamt). Dies dürfte unter anderem darauf zurückzuführen sein, dass sich ihre Klienten häufiger in existenziellen Notlagen befinden und deswegen oft labiler und auch aggressiver sind als andere. Allerdings darf diese Feststellung keinesfalls darüber hinweg täuschen, dass letztlich sämtliche städtischen Ämter und Bereiche, die in irgendeiner Form Publikumskontakte pflegen, mit schwierigen Klientenbeziehungen zu rechnen haben. Dementsprechend ist dem Stadtrat auch sehr daran gelegen, dass alle Mitarbeitenden der Stadtverwaltung, die in ihrer täglichen Arbeit mit der Bevölkerung oder Teilen davon in Kontakt stehen, auf das bestehende Problem hin sensibilisiert werden und ihr Verhalten entsprechend anpassen können.

Zur Frage 2:

„Welche Massnahmen wurden in allen Departementen bisher eingesetzt, um die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung in den schwierigen Situationen von Gewaltandrohung bzw. -anwendung von aussen zu unterstützen?“

Die in der Stadtverwaltung bereits getroffenen und noch zu treffenden Massnahmen bezwecken einerseits die objektive Sicherheit der Mitarbeitenden zu erhöhen (z.B. durch bauliche und organisatorische Massnahmen) und andererseits den Mitarbeitenden durch entsprechende Beratung, Aus- und Weiterbildung die möglichen Erscheinungsformen schwieriger Klientenbeziehungen bewusst zu machen und ihnen zu deren Bewältigung konkrete, verhaltensbezogene Lösungsstrategien aufzuzeigen.

Die vom Stadtrat eingesetzte Arbeitsgruppe „Sicheres Winterthur“ hat die bereits bestehenden Sicherheitsvorkehrungen in den Departementen unter diesen Aspekten überprüft. Gestützt auf ihre Feststellungen schlug sie für die einzelnen Bereiche verschiedene konkrete Massnahmen vor, wie die Sicherheit der Verwaltungsangestellten erhöht bzw. deren Gefährdung nachhaltig vermindert werden kann. Diese Empfehlungen reichen von einfachen Vorkehrungen, wie der Programmierung einer Notrufnummer auf Telefongeräten, bis hin zu aufwändigen Abklärungen, etwa hinsichtlich des Bedarfs an zusätzlichen baulichen Vorkehrungen. Gestützt auf diese Erhebungen hat der Stadtrat im Voranschlag für das Jahr 2003 einen Betrag von Fr. 500'000.- aufgenommen, mit welchem ergänzende bauliche Sicherheitsmassnahmen in der Reihenfolge ihrer Dringlichkeit umgesetzt werden sollen. Darüber hinaus ist bei der Stadtpolizei Winterthur eigens für städtische Mitarbeitende eine Kontaktperson bezeichnet worden, damit bei auftretenden Schwierigkeiten je nach Bedarf psychologisch geschultes Personal auch vertraulich

konsultiert werden kann. Das Augenmerk gilt hier besonders der individuellen, praxisbezogenen Beratung was das Verhalten im Umgang mit schwierigen Personen anbelangt. Obwohl die Zahl diesbezüglicher Anfragen in letzter Zeit zurückgegangen ist, wird dieses Dienstleistungsangebot zugunsten der städtischen Angestellten weiterhin aufrecht erhalten. Wichtig ist dem Stadtrat ferner auch ein praxisnahes Aus- und Weiterbildungsangebot, das auf die aufgabenspezifischen Anforderungen städtischer Mitarbeitenden mit Publikumsverkehr zugeschnitten ist; so wird verwaltungsintern neuerdings eine an den besonderen Bedürfnissen orientierte Ausbildung angeboten, die im vergangenen Jahr bereits rege in Anspruch genommen worden ist (vgl. dazu die Antwort auf Frage 3 nachstehend).

Zur Frage 3:

„Ist der Stadtrat bereit, in – allenfalls departementsübergreifenden – praxisnahen Kursen die Betroffenen schulen zu lassen und ihnen damit den Umgang mit der bestehenden Gewaltproblematik näher zu bringen?“

Für die Ausbildung der städtischen Mitarbeitenden im Umgang mit potentiell aggressiven oder gewalttätigen Klienten konnte der Stadtrat auf eine Schulung zum Thema „Gewalt – erfolgreiche Bewältigung und Prävention“ zurückgreifen, die von einer psychologischen Fachperson und einem Mitarbeiter der Stadtpolizei ausgearbeitet worden ist. Das dieser Weiterbildung zugrunde liegende Konzept verbindet die psychologischen Aspekte der Konfliktbewältigung mit den konkreten Problemen im Rahmen der Verwaltungstätigkeit und hat sich in den letzten Jahren insbesondere bei der Weiterbildung von Mitarbeitenden zahlreicher schweizerischer Arbeitsämter bewährt.

Auf dieser Grundlage wird nun dem Personal der Stadtverwaltung seit Anfang des vergangenen Jahres ein eintägiger Kurs zum Thema Konflikt- und Gewaltprävention angeboten. Dieser Kurs wurde bis Ende Oktober 2002 zehn Mal durchgeführt, wobei unter anderem die gesamte Belegschaft des Melde- und Zivilstandswesens und ein Teil der Mitarbeitenden der Sozial- und Wirtschaftshilfe des Sozialamtes geschult worden sind. Weil die Ausbildung bei den Teilnehmenden durchwegs auf ein positives Echo gestossen ist, sind weitere Kurstage in Planung. Für die Mitarbeitenden des Regionalen Arbeitsvermittlungszentrums (RAV) wurde auf deren speziellen Wunsch hin zudem ein halbtägiger „Refresher“-Kurs durchgeführt, der im Jahr 2003 wiederholt werden soll. Ergänzend dazu bietet die Stadt ihren Mitarbeitenden neuerdings auch im Schulungsprogramm „Weiterbildung 03“ einen halbtägigen Kurs zum Thema „Sicherheit am Arbeitsplatz“ an. Schliesslich wird heute bereits im Rahmen der Einführungsveranstaltung für neue Mitarbeitende der Stadtverwaltung mit einem Kurzreferat auf dieses Thema aufmerksam gemacht.

Der Stadtrat ist der Überzeugung, dass dank diesen Massnahmen hinsichtlich Information und Ausbildung verwaltungsintern bereits heute ein wichtiger Beitrag zum Schutz der Mitarbeitenden vor Aggressionen und Gewalt geleistet wird; für die Zukunft wird es darum gehen, die Qualität der Ausbildung laufend zu überprüfen und den jeweiligen Bedürfnissen entsprechend weiterzuentwickeln sowie das Angebot an einschlägigen Ausbildungsveranstaltungen allenfalls noch weiter auszubauen.

Die Berichterstattung im Grossen Gemeinderat ist dem Vorsteher des Departements Sicherheit und Umwelt übertragen.

Vor dem Stadtrat

Der Stadtpräsident:

Wohlwend

Der Stadtschreiber:

Frauenfelder