

**Umsetzung des Beschlusses zur
Beschäftigtensicherheit in Dienstgebäuden der
Landeshauptstadt München im Sozialreferat**

Sicherheitskonzept des Sozialreferates

Sitzungsvorlage Nr. 14–20 / V 13287

**Bekanntgabe in der gemeinsamen Sitzung des Kinder- und
Jugendhilfeausschusses und des Sozialausschusses am 04.12.2018**
Öffentliche Sitzung

I. Vortrag der Referentin

Zusammenfassung

Diese Bekanntgabe gibt den Stand der Umsetzung des Stadtratsbeschlusses zur Beschäftigtensicherheit vom 14.12.2016, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 07788 wieder. Sie zeigt einen Überblick über bereits umgesetzte Maßnahmen zur Erhöhung der Beschäftigtensicherheit im Sozialreferat und informiert darüber, zu welchen weiteren erforderlichen Sicherheitsvorkehrungen und deren Finanzierung der Stadtrat in 2019 befasst werden wird.

Das Sicherheitskonzept für das Sozialreferat - so die derzeitigen Planungen - geht über die Festlegungen der Standards zur Beschäftigtensicherheit hinaus und beinhaltet den Handlungsleitfaden für den Arbeitsschutz, das Gewaltpräventionskonzept, die Delegationsregelungen und das Controlling.

1. Ausgangslage und Anlass

Der Stadtrat hat in der Vollversammlung am 14.12.2016 ein Sicherheitskonzept mit stadteinheitlich verbindlichen Mindeststandards und optionalen Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit in den städtischen Dienstgebäuden erlassen.

Die Referate wurden beauftragt, bis Ende 2017 notwendige Umsetzungskonzepte auf Basis einer Kategorisierung der Büroarbeitsplätze (in Verwaltungsgebäuden) nach Gefährdungsstufen zu erstellen, Mindeststandards umzusetzen und ggf. erforderliche Finanzierungsbeschlüsse dem Stadtrat vorzulegen.

Eine fristgerechte Umsetzung aller notwendigen Maßnahmen und die Klärung der Finanzierung war für das Sozialreferat aufgrund des hohen internen Abstimmungsbedarfs, einer ergänzend hinzugezogenen Beratung durch einen Vertreter des Polizeipräsidiums, notwendig gewordenen Begehungen von Dienststellen und der sehr heterogenen Arbeitsplätze mit unterschiedlichen Anforderungen im Referat nicht möglich.

Das Sozialreferat ist mit ca. 4.500 Beschäftigten inkl. städtischer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters (Stand 2017) eines der größten städtischen Referate. Mehr als 50 % der Büroarbeitsplätze gehören der lt. Beschlussvorlage definierten Gefährdungsstufe IV mit regelmäßigem Parteiverkehr und besonderer Gefährdungslage an. Für diese Büroarbeitsplätze sind die Mindestanforderungen aller Gefährdungsstufen umzusetzen, da diese aufeinander aufbauen.

Die Arbeitsplätze des Sozialreferates sind auf eine Vielzahl von Standorten mit unterschiedlicher Größe verteilt (20 Standorte mit mehr als hundert Beschäftigten und mehr als 100 Klein- und Kleinststandorte von einer Dienstkraft bis zu 100 beschäftigten Personen). Davon sind die meisten Standorte angemietet, in denen die Umsetzung von Maßnahmen die Abstimmung mit und Zustimmung des Kommunalreferates, des Baureferats und ggf. der Vermieterinnen/der Vermieter bedürfen.

Für das Hauptgebäude des Sozialreferates am Orleansplatz z.B. ergeben sich aufgrund der Lage am Ostbahnhof, der Vielzahl von Eingängen und damit des aufwändig zu kontrollierenden Gebäudezugangs, der Infothek im 1.OG sowie der in unterschiedlichen Gefährdungsstufen eingewerteten Dienststellen die Besonderheit, dass nur mehrere aufeinander abgestimmte Maßnahmen eine höchstmögliche Sicherheit gewährleisten können.

Örtliche Besonderheiten stellen auch das Amt für Wohnen und Migration im Anwesen Franziskanerstraße (Altbestand, verwinkelte, nicht einsehbare Flure, hoher Besucherandrang mit schwierigen Problemlagen) und das Stadtjugendamt im Elisenhof (mehrere Zugänge, unübersichtliches Flursystem, Nähe Hauptbahnhof, verschiedene Mieter) dar.

Weiterhin sind die Sozialbürgerhäuser (SBH) und das Jobcenter mit jeweils unterschiedlichen Personalverantwortlichkeiten, internen Vorgaben und EDV-Strukturen unter einem Dach zusammengebracht. So verhindert ein fehlendes gemeinsames EDV-System mit gleichberechtigten Zugriffsrechten eine gleichzeitige einheitliche Verständigung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Not- und Amokfall. Daher sind verstärkt interne Abstimmungsprozesse und z.T. manuelle bzw.

personenbezogene Lösungen erforderlich.

Die Verantwortung für die Umsetzung der Maßnahmen unterliegt aufgrund der hohen Dezentralisierung des Sozialreferates den jeweils örtlich zuständigen Dienstkräften. Dies setzt ein umfangreiches Abstimmungsverfahren voraus.

2. Vor dem Beschäftigtensicherheitsbeschluss bereits vorhandene Sicherheitsstandards

Bereits Jahre vor dem Stadtratsbeschluss vom 14.12.2016 zur Beschäftigtensicherheit waren selbstverständliche festgelegte Sicherheitsstandards im Sozialreferat üblich. Das seit mehreren Jahren vorhandene Gewaltpräventionskonzept des Sozialreferats darf als Vorbild für den Stadtratsbeschluss gelten.

2.1 Wachdienst

Sicherheitsdienste in den Dienstgebäuden des Sozialreferates sind seit vielen Jahren im Einsatz. Unzufriedenheit und Kritik am Sicherheitsdienst äußert(e) sich vor allem darin, dass in manchen Fällen die Wachdienstkräfte wenig bzw. keine Deutschkenntnisse haben (hatten), aufgrund ihres Alters nicht über die notwendige körperliche Fitness verfüg(t)en, keine angemessene soziale Kompetenz zeig(t)en und nicht schnell genug bzw. nicht angemessen oder sogar überhaupt nicht in Not- bzw. Übergriffsfällen reagier(t)en. An dieser Stelle sei darauf hingewiesen, dass das Sozialreferat vor dem Hintergrund dieser Problematiken einen eigenen städtischen Sicherheitsdienst mit festgelegten Arbeitsstandards und auskömmlicher Entlohnung befürworten würde.

2.2 Alarmierung

Eine Alarmierungsmöglichkeit für den Übergriffsfall ist in Form eines Notrufknopfes in Büros in den SBH und weiteren Bereichen, die der Gefährdungsstufe IV zugeordnet sind, vorhanden.

Bei den Notrufknöpfen handelt es sich um ein Funk-Alarmierungssystem. Jeder Notrufknopf ist einem Zimmer zugeordnet. Der Wachdienst erhält bei Betätigung des Notrufknopfes ein Signal mit der Zimmernummer und kann so im Übergriffsfall schnell eingreifen.

2.3 Gewaltpräventionskonzept

Seit 2011 ist das in seiner 2016 aktualisierten und als Dienstanweisung vorliegenden Fassung von Expertinnen/Experten anerkannte und zwischenzeitlich von anderen Städten in ganz Deutschland nachgefragte Gewaltpräventionskonzept bei gewaltsamen Übergriffen an Arbeitsplätzen des Sozialreferats der Landeshauptstadt München in Kraft.

Das Gewaltpräventionskonzept basiert auf das in Kooperation zwischen der

Unfallkasse Nordrhein-Westfalen und deren Mitgliedsunternehmen und dem Polizeipräsidium Aachen entwickelte „Aachener Modell zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen“.

Das Konzept wurde mit verschiedenen Dienststellen, wie z.B. Polizei, der damaligen Unfallkasse München, dem Fachdienst für Arbeitssicherheit (FAS) und dem Betriebsärztlichen Dienst (BäD) abgestimmt.

Kernelemente des Konzeptes sind die nach den darin definierten jeweiligen Gefahrenstufen angemessenen, d.h. geeigneten und verhältnismäßigen Handlungsempfehlungen für Betroffene, Kolleginnen, Kollegen und Führungskräfte. Darin wird dargestellt, wer und wie in bedrohlichen Situationen zu reagieren hat und welche technischen und organisatorischen Voraussetzungen im Vorfeld erfüllt werden müssen, um gewaltsame Ereignisse zu verhindern. Ergänzt werden die Handlungsempfehlungen um Berichtspflichten sowie Nachsorge- und Rechtsschutzhilfen.

Vorangestellt ist dem Konzept die von der Referatsleitung, der Geschäftsführung des Jobcenters München und den Personalvertretungen unterschriebene Grundsatzerklärung gegen Gewalt am Arbeitsplatz im Sozialreferat.

Seit 2012 werden jährlich die gewaltsamen Übergriffe am Arbeitsplatz statistisch ausgewertet, um Zahl, Art und Schwere der Übergriffe zu dokumentieren. Diese Zahlen dienen als Grundlage dafür, weiteren Handlungsbedarf zu erkennen, erforderliche Maßnahmen abzuleiten und ggf. Finanzierungsbedarfe zu begründen. So wurden z.B. im Laufe der Jahre weitere Handlungsempfehlungen zu Stalking und Cybermobbing erarbeitet und das Modell der Kollegialen Soforthilfe entwickelt.

Für die Kollegiale Soforthilfe werden geeignete und engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einem zweitägigen, von einer Psychotraumatologin geführten Ausbildungsseminar zu Kollegialen Soforthelferinnen und Soforthelfern ausgebildet, die ihre Kolleginnen und Kollegen nach gewaltsamen Übergriffen am Arbeitsplatz vor Ort schnell und unbürokratisch Unterstützung und Beistand bieten. Gleichzeitig entlasten sie in der unmittelbaren Zeit nach dem Angriff auch die Führungskräfte, die dadurch ihren weiteren Fürsorgepflichten, wie z.B. Verweis und Verweigerung des Zugangs des Aggressors, Ergreifen weiterer organisatorischer Sicherheitsvorkehrungen, Unfallanzeige, ggf. Strafanzeige und Information der anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ungehindert nachgehen können. Die Ausbildung Kollegiale Soforthilfe findet in regelmäßigen Abständen nach Bedarf statt und wird durch die KUVB organisiert und finanziert.

Für die nächste Zeit ist beabsichtigt, speziell für die Anforderungen der Arbeitsplätze im Heimbereich des Stadtjugendamtes das Gewaltpräventionskonzept anzupassen und insbesondere für die dort tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Ausbildung anzubieten.

Seit 2016 sind die wichtigsten Handlungsempfehlungen als Dienstanweisung

geregelt.

Mit dem Gewaltpräventionskonzept wurde die Grundlage für ein systematisches und ganzheitliches Vorgehen zur Reduzierung von gewaltsamen Übergriffen geschaffen, mit dem auf aktuelle Problemstellungen reagiert werden kann und welches weiterentwickelt wird.

2.4 Deeskalationsschulungen

Das Sozialreferat München bietet seit vielen Jahren bedarfsgerecht Seminare zur Deeskalation und zum Selbstschutz für seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an. In diesem Angebot sieht das Sozialreferat einen wichtigen Beitrag zur Stärkung und Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Umgang mit Aggression, verbaler und körperlicher Gewalt. Auch im Gewaltpräventionskonzept bei gewaltsamen Übergriffen an Arbeitsplätzen des Sozialreferats der Landeshauptstadt München wird die Durchführung von Seminaren zur Deeskalation als unerlässlicher Bestandteil genannt.

2.5 Interner Handlungsleitfaden Arbeitsschutz

Bereits Ende 2009 wurde ein auf die Arbeitsbedingungen im Sozialreferat abgestimmter interner Handlungsleitfaden Arbeitsschutz mit den wichtigsten Aufgaben und Pflichten aus dem Arbeitsschutzrecht erarbeitet und als Dienstanweisung erlassen. Ergänzt wurde dieser mit verschiedenen, auf die jeweiligen Tätigkeiten zugeschnittenen Mustern zur Gefährdungsbeurteilung, zur Unterweisung und sonstigen Formularen, wie z.B. zur Auskunftssperre, Hausverbote, Alarmpläne.

Der Handlungsleitfaden wird derzeit überarbeitet und wird Teil des Sicherheitskonzeptes für das Sozialreferat.

3. Bestandsaufnahme (Sachstand)

3.1 Kategorisierung der Büroarbeitsplätze in Gefährdungsstufe I-IV

Alle Büroarbeitsplätze des Sozialreferats wurden gemäß Stadtratsbeschluss nach den Gefährdungsstufen I bis IV kategorisiert. Der überwiegende Teil der Büroarbeitsplätze wurde mit der Gefährdungsstufe IV (regelmäßiger Parteiverkehr und besondere Gefährdungslage) aufgrund der eingriffsintensiven und emotional besonders belastenden Diensthandlungen im Sozialreferat kategorisiert.

In einem Gebäude können sich unterschiedlich bewertete Büroarbeitsplätze (z. B. Geschäftsleitung ohne Parteiverkehr mit Gefährdungsstufe II und Büroarbeitsplätze mit Kundenverkehr in den SBH mit Gefährdungsstufe IV) befinden.

Büroräume mit unterschiedlichen Gefährdungsstufen in einem Gebäude werden grundsätzlich auch unterschiedlich behandelt, so dass nicht automatisch die jeweils höchsten Standards für das Gesamtgebäude gelten. Dennoch ist es sinnvoll, dass bestimmte Mindeststandards (Räumungsübungen, Sicherheitstage, Sicherheitsdienst) für das Gesamtgebäude umgesetzt werden.

Für Krisensituationen (z.B. Übergriff am Arbeitsplatz) ist sichergestellt, dass Kolleginnen und Kollegen im näheren Umgriff sofort den Wachdienst alarmieren können, alle anderen Beschäftigten können jederzeit eigenständig Hilfe (z.B. Polizei, Selbstschutzteam) rufen.

3.2 Ortsbegehungen zur Ermittlung der angemessenen Zahl des Sicherheitspersonals

In 2017 und 2018 wurden in mehreren Dienststellen des Sozialreferates (im SBH am Orleansplatz, SBH-GH, SBH-LS, SBH-NM, SBH Nord, SBH-RP und SBH Pasing sowie am Standort St.-Martin-Straße 53 und am Elisenhof) zusammen mit einem Vertreter des Kommunalreferats/infrastrukturelles Facility Management Ortsbegehungen durchgeführt, um die erforderliche Anzahl an Sicherheitspersonal zu erfassen.

Die Begehung an diesen Standorten war veranlasst, da die Vertragslaufzeit mit der Wachdienstfirma ablief und zeitnah eine Vertragsanpassung bei der Neuausschreibung bzw. eine Vertragsverlängerung aufgrund geänderter örtlicher Bedingungen (Einzug stärker gefährdeter Dienststellen ins Gebäude, geänderte Gefährdungseinschätzung durch Aufgabenänderung) angezeigt war.

In den anderen SBH mit längeren Vertragszeiten wird eine Ortsbegehung zur gegebenen Zeit durchgeführt.

3.3 Sicherheitstechnische Begehung in den SBH durch FAS bzgl. Fluchttüren

In den Monaten Mai bis Juli 2018 wurde vom FAS und Bäd in allen SBH (außer SBH Pli) eine sicherheitstechnische Begehung durchgeführt und die aktuellen baulichen Gegebenheiten dokumentiert, um die Fluchttürsituation zu erfassen.

Die Begehung in den Verwaltungsgebäuden des Amtes für Wohnen und Migration in der Franziskanerstr. 6 und 8 wurde wegen Umzug der Dienststellen noch zurückgestellt. In den Neuanmietungen Werinherstraße 87 und 89, Welfenstraße 22 und in der Bayernkaserne wurden bereits Einbauten von Verbindungstüren vorgenommen.

3.4 Abstimmung mit Polizei

Im März 2018 fand ein Treffen mit der Beratungsstelle der Polizei (Kommissariat 105, technische Prävention) statt, in dem die Sicherheitsvorkehrungen vorgestellt und offene Punkte diskutiert wurden. Von Seiten der Polizei wurde den Punkten zugestimmt.

4. Umgesetzte Sicherheitsstandards aus dem Beschäftigtensicherheitsbeschluss

4.1 Beleuchtung und Zugangsberechtigungskonzept

Für die größeren Standorte liegt jeweils ein Zugangsberechtigungskonzept vor, in dem geregelt ist, wer Zugang zum Gebäude hat, welche Zutrittsmöglichkeiten es gibt

und welche Öffnungszeiten gelten.

Auch sind darin dienststellenbezogene Besonderheiten (Schließsystem, Art der Zugangskontrollen) beschrieben. Zugang erhalten Kundinnen/Kunden und Besucherinnen/Besucher nur nach Maßgabe des jeweiligen Zugangsberechtigungskonzepts.

4.2 Allgemeine Unterweisungen und Unterweisung zur Gewaltprävention

Für eine allgemeine Grundunterweisung steht jeder Führungskraft ein Unterweisungsmuster im Intranet zur Verfügung. Zusätzlich wurde ein Unterweisungsmuster speziell für Arbeitsplätze mit Kundenverkehr erarbeitet und ebenfalls veröffentlicht.

4.3 Gefährdungsbeurteilungen

Für verschiedene Tätigkeiten im Sozialreferat, z.B. für Büroarbeitsplätze, für Arbeitsplätze mit Hausbesuchen, für Streetwork und für Erzieherinnen/Erzieher in den Unterkünften wurden entsprechende Muster für Gefährdungsbeurteilungen entworfen und ebenfalls im Intranet zur Verfügung gestellt.

Das Controlling der Durchführung der Gefährdungsbeurteilungen wird Bestandteil des Sicherheitskonzeptes des Sozialreferates.

4.4 Bekanntmachung von Verhaltensweisen im Übergriffs- und Amokfall

Verhaltenshinweise für Notfälle (Unfall, Brand, Amok, sonstige Notfälle) sind an den Standorten vorhanden und in den Räumen an geeigneter Stelle angebracht. Ein Muster zur Erstellung von Verhaltenshinweisen ist im Intranet hinterlegt.

4.5 Wahrung des Hausrechts

Für das Gebäude am Orleansplatz wurde eine Hausordnung veröffentlicht, die als Muster für alle anderen Gebäude verwendet werden kann. Sie ist die rechtliche Grundlage dafür, um Hausverbote zu verhängen. Zudem steht ein Muster für einen Hausverbotsbescheid zur Verfügung. Das Verfahren zur Beantragung einer Auskunftssperre beim Kreisverwaltungsreferat wurde bereits im Rahmen des Gewaltpräventionskonzeptes geregelt.

4.6 Regelung für betriebsinterne Bereiche

Betriebsinterne Bereiche, wie z.B. Teeküchen, Toiletten, Kopier- und Besprechungsräume, sind in Gebäuden mit Parteiverkehr grundsätzlich verschlossen und für Dritte nicht zugänglich.

4.7 Wartebereiche

Problematische Wartebereiche bzw. Bereiche in denen Umbaumaßnahmen möglich sind, wurden bereits umgebaut, bzw. es sind Umbaumaßnahmen in Zusammenarbeit mit dem Kommunalreferat bereits in Planung.

4.8 Separate Personaleingänge

In vielen Bereichen sind separate Eingänge für die Beschäftigten vorhanden, in anderen ist es nicht möglich bzw. sind nur unter erheblichem Bauaufwand separate Personaleingänge zu schaffen. Daher sieht der Beschäftigtensicherheitsbeschluss die Schaffung von Personaleingängen nur vor, wenn die baulichen Voraussetzungen hierfür gegeben sind. Ein Nachbesserungsbedarf liegt folglich nicht vor. Bei Neubauten und Anmietungen wird die Forderung nach separaten Personaleingängen beachtet.

4.9 Taschenalarme

Für alle Beschäftigten, die der Gefährdungsstufe IV zugeordnet sind, wurde ein geeigneter Taschenalarm beschafft. Es handelt sich um einen Taschenalarm mit Schlüsselring, der z.B. zusammen mit dem Büroschlüssel befestigt werden kann. Der Taschenalarm ist ein unauffälliger kleiner Begleiter, der im Notfall sofort griffbereit ist und mittels einer Doppelsirene eine vom Fachdienst für Arbeitssicherheit gemessene Lautstärke von 102 dB abgibt. Der Taschenalarm kann in Gefahrensituationen entscheidend dazu beitragen, gefährliche Situationen zu entschärfen.

4.10 Sukzessive Ausschreibungen der Sicherheitsdienstleistungen in angemessener Qualität, Quantität und Aufgabenzuschreibung

Künftig werden bei Ablauf der Vertragslaufzeiten die Sicherheitsdienstleistungen nach den neuen Ausschreibungsrichtlinien (Bewertung der Angebote in der Aufteilung 60 % Qualität und 40 % Preis) ausgeschrieben. Bisher war für den Zuschlag lediglich der günstigste Preis ausschlaggebend.

In einigen SBH und in Dienststellen des Amtes für Wohnen und Migration gelten bereits die neuen Vertragsbedingungen für die Wachdienstfirmen, in allen anderen Gebäuden werden die Verträge sukzessive abgelöst. Eine vorzeitige Vertragskündigung ohne wichtigem Grund ist nicht möglich, jedoch können während der Vertragslaufzeit vertragliche Anpassung bis zu 20 % der Vergabesumme vorgenommen werden.

Die neuen Vergaberichtlinien entsprechen zumindest in der Theorie unseren Vorstellungen an einen qualitativ höheren Sicherheitsdienst.

So werden in der Leistungsbeschreibung der Sicherheitsdienstleistung, die die Kriterien für die Auftragserteilung darstellen und künftiger Vertragsbestandteil ist, folgende von uns erwartete Anforderungen an die eingesetzten Sicherheitskräfte gestellt:

- sehr gute Deutschkenntnisse und wenn möglich Englischkenntnisse
- einwandfreier Leumund (max. sechs Monate altes Führungszeugnis ohne

- Eintragungen)
- soziale Kompetenz (inkl. Genderkompetenz) und Erfahrung im Umgang mit schwierigen Situationen sowie Kompetenz zur konfliktarmen Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden
- den körperlichen Anforderungen der Dienstleistung vollumfänglich gewachsen
- ausgeprägte Kundenorientierung, gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild, freundliches, jedoch bestimmtes Auftreten und gute Umgangsformen.

Die eingesetzten Sicherheitskräfte müssen Schulungen zur Deeskalation und zur interkulturellen Kompetenz absolviert haben. Sie tragen eine einheitliche Dienstkleidung und sind mit Funkgeräten zur gegenseitigen Kommunikation ausgestattet.

Die Schichtleitung und einige der eingesetzten Sicherheitskräfte verfügen über die Sachkundeprüfung.

Zudem wird erwartet, dass eine Stammmannschaft für die Besetzung zur Verfügung gestellt wird, deren Personaldaten dem Gebäudeverantwortlichen gemeldet werden.

4.11 Mobiltelefone für Außendienste

In den SBH sind Außendienstrucksäcke vorhanden, in denen jeweils ein mobiles Telefon enthalten ist. Zusätzlich sind die Außendienstrucksäcke noch mit je einem Taschenalarm bestückt.

5. Noch nicht umgesetzte Maßnahmen

5.1 Räumungsübungen

Ab Gefährdungsstufe III sind Räumungsübungen statt wie bisher alle drei Jahre nun jährlich durchzuführen. Das ist insbesondere in den großen, zentralen Häusern des Sozialreferates ein nicht unerheblicher Mehraufwand. Durch organisatorische Maßnahmen (z.B. Information, Anbieten von Schulungen) wird eine Routine entwickelt und damit eine schnelle Gebäuderäumung gewährleistet.

Im Gebäude Orleansplatz 11 hat zuletzt im November 2018 eine Räumungsübung stattgefunden.

5.2 OscAR-Alarmierung

Derzeit gibt es unterschiedliche, nicht miteinander kompatible Alarmierungssysteme im Sozialreferat und Jobcenter für den Amokfall. Mit Umstellung der IT auf Windows wird auf referatsübergreifender Ebene angestrebt, eine stadtweit einheitliche Amokalarmierungsmöglichkeit zu entwickeln.

Bis zur Einführung dieses EDV-unterstützten Alarmierungssystems für den Brand- und Amokfall bzw. darüber hinaus auch als Ergänzung für den Alarmfall ist vorgesehen, im Sozialreferat das Telefonalarmierungssystem OscAR zu installieren. Dieses System ist bereits in einigen Standorten des Sozialreferates vorhanden und hat sich bewährt. Es soll auf das gesamte Sozialreferat ausgeweitet werden.

Dienststellen, die noch nicht auf das Oscar Telefonalarmierungssystem für den Amok- und Brandfall umgestellt haben, beantragen dies eigenständig bei IT@M. Ein Anschluss der Jobcenter ist nur möglich, wenn gleiche Hardware (Telefonapparate) vorhanden ist. Für alle anderen Fälle müssen derzeit organisatorische bzw. personenbezogene Lösungen gefunden werden.

5.3 Halbjährliche Prüfung der Alarmierungssysteme

Derzeit wird die Prüfung der vom Hersteller vorgegebenen Prüffristen aufgrund der unterschiedlichen Systeme uneinheitlich durchgeführt. Unsere Absicht, die halbjährliche Prüfung der Notrufknöpfe durch den Wachdienst, bei dem der Alarm „aufschlägt“ durchführen zu lassen, stellt eine unzulässige Ausweitung der Sicherheitsdienstleistung dar und wird daher von Seiten des Kommunalreferates abgelehnt.

Es müssen deshalb interne, verbindliche und einheitliche Regelungen für das Sozialreferat noch getroffen werden, um dem Prüferfordernis nachzukommen. Hierzu wird mit den Ämtern das weitere Vorgehen noch abgestimmt.

5.4 Durchführung von Sicherheitstagen

Sicherheitstage (ab Gefährdungstufe III) werden alle zwei Jahre, möglichst getrennt vom Gesundheitstag durchgeführt. Im Intranet des Sozialreferates sind Empfehlungen und Hinweise für die Durchführung eines Sicherheitstages hinterlegt.

Sicherheitstage in unterschiedlicher Form haben bereits im Amt für Wohnen und Migration sowie in den Sozialbürgerhäusern SBH-GH, SBH Nord, SBH-SF, SBH Pasing und SBH-Orl stattgefunden.

Die zukünftige Organisation wird zur Zeit noch referatsintern abgeklärt.

5.5 Videoüberwachung

Von einer generellen anlassunabhängigen Videoüberwachung im Sozialreferat zur Abschreckung wird unter Berücksichtigung der Rechtslage abgesehen.

Videoüberwachungen und auch Attrappen müssen die datenschutzrechtlichen Voraussetzungen des Art. 21a BayDSG erfüllen.

Im Einzelfall wird eine Videoüberwachung dann in Betracht gezogen, wenn die Güterabwägung, in der der Zweck der Videoüberwachung, die Wahrscheinlichkeit eines Gefahrenintritts für das zu schützende Rechtsgut, die Geeignetheit und Verhältnismäßigkeit mit den schutzwürdigen Interessen der Betroffenen abgewogen werden, die Notwendigkeit des von der Behörde zu ergreifenden Schutzes der Rechtsgüter die schutzwürdigen Interessen der Betroffenen überwiegt.

Ein Prüfungsschema für diese Fälle liegt vor.

Geklärt werden muss hier in den nächsten Monaten noch die Einbindung der Datenschutzbeauftragten und der Personalvertretung in solchen Einzelfällen und der Ablauf des genauen Genehmigungsprozederes.

5.6 Fluchttüren

Die Fluchttürsituation in den Dienststellen mit Gefährdungsstufe IV stellt sich unterschiedlich dar. Während in den „neuen“ Gebäuden sich kein bzw. nur geringer Handlungsbedarf ergeben hat, sind die Fluchttüren in den „älteren“ Bestandshäusern meist mittig bzw. kundenseitig, also falsch, plaziert, so dass im Gefährdungsfall die

Türen durch die Kundinnen/Kunden versperrt werden bzw. es fehlen die erforderlichen Fluchttüren vollständig.

Gemäß Stadtratsbeschluss gehören zu den verbindlichen Mindeststandards bei Gefährdungsstufe IV, in die z.B. alle SBH eingestuft sind, Verbindungstüren zwischen den Büros im direkten Arbeitsbereich/fensterseitig.

Vom Fachdienst für Arbeitssicherheit wurden technische, organisatorische und personenbezogene Abhilfemaßnahmen, wie z.B. Ein- bzw. Umbau falsch positionierter Fluchttüren, interne Umzüge, erhöhte Präsenz des Sicherheitsdienstes, regelmäßige Sicherheitsübungen oder Verhaltenstrainings, empfohlen.

Die Geschäftsleitung soll hier zukünftig zentral in diese Fragestellung eingebunden werden. Mit den Beteiligten wird ein Umsetzungskonzept erarbeitet, in dem dargestellt wird, welche Fluchttüren zwingend einzubauen sind oder wie durch alternative Maßnahmen das gleiche Schutzziel erreicht werden kann, welche voraussichtlichen Kosten anfallen und in welchem zeitlichen Rahmen die Baumaßnahmen umgesetzt werden können. Dieses Umsetzungskonzept wird mit dem Baureferat und Kommunalreferat abgestimmt werden.

5.7 Austausch der veralteten Personennotrufsysteme

Das unter Kapitel 2.2 beschriebene Personennotrufsystem ist veraltet. Eine Wartung bzw. die Beschaffung von notwendigen Ersatzteilen ist nicht mehr möglich. Die Systeme müssen sukzessive bis Ende 2020 durch ein neues gleichartiges System ausgetauscht werden. Das Baureferat hat hierfür bereits eine Prioritätenliste erstellt. Hiermit wird der Stadtrat in der geplanten Beschlussvorlage in 2019 ebenfalls befasst werden.

5.8 Ausweitung des Sicherheitsdienstpersonals, Taschenkontrollen durch Sicherheitspersonal und Kontrolle der Sicherheitsdienstleistungen

5.8.1 Ausweitung des Sicherheitspersonals

Die Ortsbegehungen (vgl. 3.2) haben unter fachlicher Prüfung des Kommunalreferates ergeben, dass in den SBH (SBH-RP und SBH Pasing) und für die Gebäude am Elisenhof und in der St.-Martin-Straße die Anzahl der dort bereits eingesetzten Sicherheitsdienstkräfte um ein bis max. zwei Personen erhöht werden muss, um eine bestmögliche Zugangskontrolle und Sicherheit im Gebäude zu gewährleisten.

Für die SBH-RP, Nord und NM wurde zwischen Kommunalreferat und der jeweiligen Geschäftsstelle vereinbart, die Anzahl der Sicherheitskräfte vertragswirksam erst

dann zu erhöhen, wenn nicht auf anderem Weg eine Verbesserung der Sicherheitssituation, z.B. durch eine stärkere Einforderung der Einhaltung der Vertragsbedingungen auf Seiten der Wachfirma oder durch geänderte Einsatzzeiten bzw. -orte, erreicht werden kann. Um diese optionalen Maßnahmen dann rechtzeitig umsetzen zu können, sind gegebenenfalls weitere Finanzmittel einzusetzen.

Gründe für die personelle Ausweitung der Sicherheitskräfte sind die Vielzahl von Eingängen, die einen ungehinderten Zugang und Aufenthalt der Kundinnen und Kunden im Haus ermöglichen, interne Umzüge, die längere Wege verursachen und ebenfalls unkontrollierte Aufenthalte der Kundinnen und Kunden bewirken, keine gleichzeitige Zugangskontrolle und Flurkontrolle des Wachdienstes, unterschiedliche und längere Öffnungszeiten, bedingt durch die Unterbringung verschiedener Dienststellen sowie zunehmend aggressiv auftretende Kundinnen und Kunden.

Vor allem im SBH Pasing wird die Sicherheitslage von den Beschäftigten sowie von den Fachexpertinnen/Fachexperten des Kommunalreferates, des Fachdienstes für Arbeitssicherheit und den Vertreterinnen/Vertretern der dort untergebrachten Referate (Direktorium, Kreisverwaltungsreferat) seit langem als unbefriedigend und unzureichend bewertet.

Eine prekäre Situationslage ergibt sich auch für den Standort am Elisenhof mit seiner Nähe zum Hauptbahnhof, der Unterbringung unterschiedlicher Mieterinnen und Mieter mit Laufkundschaft, der Vielzahl von ungehinderten Eingängen und eines unübersichtlichen Gängesystems.

Für jede zusätzliche Sicherheitskraft sind ca. 65.000 € pro Jahr zu veranschlagen. Der Stadtrat wird 2019 im Rahmen der geplanten Beschlussvorlage detailliert mit dem Thema Sicherheitsdienst befasst werden.

Hierzu wird im Vorhinein noch einmal der Dialog mit der Personalvertretung geführt werden müssen.

5.8.2 Freiwillige Taschenkontrollen

In den Gebäuden des Sozialreferates werden flächendeckend keine freiwilligen Taschenkontrollen durch das Sicherheitspersonal durchgeführt.

Taschenkontrollen stellen eine Vertragsausweitung in den Sicherheitsdienstleistungen dar und müssen daher explizit in die Vertragsbedingungen aufgenommen werden. Sie können nicht durch Anweisungen der jeweiligen Gebäudeverantwortlichen dem Wachdienst angeordnet werden.

Freiwillige und anlassbezogene Taschenkontrollen im Sozialreferat würden ein Novum darstellen. Nach unseren Kenntnissen werden bisher in keinem städtischen Gebäude regelmäßige Taschenkontrollen durchgeführt.

Zwar können Taschenkontrollen das subjektive Sicherheitsgefühl der Beschäftigten wie auch der Kundinnen und Kunden erhöhen und dadurch ein starkes Innensignal setzen.

Eine objektive Sicherheitserhöhung durch Taschenkontrollen ergibt sich aber erst im

Verbund mit weiteren Maßnahmen, z.B. mit Personenkontrollen und Metalldetektoren. Dies bestätigte auch die Polizei und der FAS.

Die Durchführung von Taschenkontrollen setzt wiederum eine rechtliche Begutachtung der Voraussetzungen und der weiteren Folgen voraus, die in ausführlichen Anweisungen für das Sicherheitspersonal umzusetzen sind.

Daneben können diese zu personellem Mehraufwand des Sicherheitspersonals und zu längeren Wartezeiten führen.

Die Frage, ob angesichts der vermehrten Vorkommnisse im Kundenverkehr in der letzten Zeit mit Messern oder anderen Waffen anlassbezogene Taschenkontrollen durchgeführt werden sollen, soll hier im Sozialreferat in den nächsten Monaten unter Einbeziehung der Personalvertretung einer abschließenden Entscheidung zum Umgang mit diesem Thema zugeführt werden.

5.8.3 Kontrolle der Sicherheitsdienstleistungen

Obwohl im Ausschreibungsverfahren die Qualität eines Sicherheitsdienstes stärker als der Preis berücksichtigt wird, ist für die kontinuierliche Sicherstellung der Qualität der Sicherheitsdienstleistungen die laufende Kontrolle ausschlaggebend.

So hält das Kommunalreferat regelmäßige Leistungskontrollen der erbrachten Sicherheitsdienstleistungen für die Bewachung und Sicherheit für dringend angezeigt, die jedoch mit der derzeitigen Personalausstattung vom Kommunalreferat nicht zu leisten sind.

Das Kommunalreferat wurde vom Stadtrat beauftragt, ein Modell zu entwickeln, bei dem die betroffenen Referate die Leistungserbringung der Auftragnehmerinnen und -nehmer selbst kontrollieren und etwaige Vertragsverstöße bzw. abweichende Leistungen dem Kommunalreferat melden (vgl. Beschluss der Vollversammlung vom 23.11.2017, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 10148).

Die Kontrolle der Sicherheitsleistungen werden vor Ort von den jeweiligen Gebäudeverantwortlichen kontrolliert. Hierzu erhalten sie zeitnah zu Vertragsbeginn mit der neuen Sicherheitsfirma eine Einführung durch das Kommunalreferat zu den durchzuführenden Kontrollmaßnahmen. Schwerpunktmäßig soll die Kontrolle die geforderten Befähigungsnachweise der Sicherheitskräfte, die Einhaltung der Vertragsbedingungen zu Ausrüstung und Erscheinungsbild und der zugesicherten Leistungserbringung, die Kontrolle der Wachbücher, die persönliche Eignung der Sicherheitskräfte sowie die Entgegennahme und Bearbeitung von Reklamationen erfassen. Die Ergebnisse der Kontrollen sind schriftlich zu dokumentieren, Verstöße oder Vertragsabweichungen sind an die entsprechenden Stellen im Kommunalreferat und Vergabestelle zur Umsetzung vertraglicher Konsequenzen weiterzuleiten.

Insgesamt bedeutet dies einen erheblichen Mehraufwand.

Generell sei an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass das Verhalten und der Eindruck, den die Sicherheitsdienste in unseren Häusern gegenüber Besucherinnen/ Besuchern und der Mitarbeiterschaft hinterlassen, die erste Visitenkarte des Sozial-

referates bzw. der Münchener Stadtverwaltung ist. Insofern ist hierauf ein besonderes Augenmerk zu legen. Aus Sicht des Sozialreferates würde die Einrichtung eines eigenen städtischen Sicherheitsdienstes hier eine effektive Lösung der geschilderten Fragestellungen bedeuten.

5.9 Personenkontrollen

Personenkontrollen in Form von Leibesvisitationen und Besucherjournals, Metalldetektoren und ähnlichem wie z.B. in Justizbehörden oder an Flughäfen werden mit Blick auf das Ziel, als Sozialbehörde einen möglichst niederschweligen Zugang für die Bevölkerung in unsere Einrichtungen zu ermöglichen, abgelehnt.

5.10 Sicherheitskonzept für Heime, Unterkünfte und Notquartiere (Nicht-Verwaltungsdienststellen)

Die im Beschluss zur Beschäftigtensicherheit festgelegten Mindeststandards gelten explizit für Büroarbeitsplätze in Verwaltungsgebäuden. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Heimen und Unterkünften des Stadtjugendamtes und im Amt für Wohnen und Migration ist im Rahmen des Beschäftigungssicherheitsbeschlusses eine Ergänzung bzw. Anpassung dieser Sicherheitsstandards unter Berücksichtigung z.B. von pädagogischen Maßstäben erforderlich. So sind z.B. für den Amokfall, für Übergriffssituationen und zum Alarmierungssystem andere bzw. weitere Vorkehrungen notwendig. Ausgangsbasis ist auch hierfür die Gefährdungsbeurteilung und die Einwertung in Gefahrenstufen. Ergänzende Sicherheitskonzepte für die Heime des Stadtjugendamtes und für die Unterkünfte im Amt für Wohnen und Migration werden von den Ämtern erarbeitet.

6. Weiteres Vorgehen

Der Stadtrat wird in 2019 über die noch ausstehenden Punkte informiert und mit der hierfür notwendigen Bereitstellung finanzieller Mittel befasst.

Dem Korreferenten, Herrn Stadtrat Müller, der Stadtkämmerei, der Frauengleichstellungsstelle, dem Kommunalreferat, dem Personal- und Organisationsreferat, Fachdienst für Arbeitssicherheit und dem Sozialreferat/Stelle für interkulturelle Arbeit ist ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet worden.

II. Bekannt gegeben

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München
Kinder- und Jugendhilfeausschuss
Sozialausschuss

Die Vorsitzende

Die Referentin

Christine Strobl
Bürgermeisterin

Dorothee Schiwy
Berufsm. Stadträtin

III. Abdruck von I. mit II.

über D-II-V/SP

an das Direktorium – Dokumentationsstelle

an die Stadtkämmerei

an das Revisionsamt

z.K.

IV. Wv. Sozialreferat

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.

2. **An das Sozialreferat, S-III-MI/IK**

An den Referatspersonalrat und die örtlichen Personalräte

An die Frauengleichstellungsstelle

An das Personal- und Organisationsreferat, Fachdienst für Arbeitssicherheit

An das Kommunalreferat

z.K.

Am

I.A.

