

Datum: 24.01.2023

Anlage 4

**Abfallwirtschaftsbetrieb  
München**  
Örtlicher Personalrat

Telefon: [REDACTED]

Telefax: [REDACTED]

**POR-4/42-22/1285**

**StR-Antrag 20-26 / A 02540 - "Prävention und Bekämpfung von digitaler Gewalt**

hier: Bitte um Auskunft und Textbeitrag zum Vorkommen digitaler Gewalt in den Referaten und Eigenbetrieben zur Einarbeitung in die Beschlussvorlage

**An das POR, P-4/42 Zentrale Beschwerdestelle nach dem AGG für sexuelle Belästigung, häusliche Gewalt und Mobbing**

1. Derzeit liegen keine Erkenntnisse über die digitalisierte Gewalt gegenüber von Beschäftigten vor. Einziger Anhaltspunkt im AWM sind Bewertungen bei Google Maps über einige Standorte der Wertstoffhöfe, in denen sich Internetnutzer über den Service oder einzelnen Beschäftigte beschweren.

2. Derzeit gibt es keine formalisierte Erfassung digitaler Gewalt im AWM.

3. Betroffene Beschäftigte werden bei etwaigen Fällen durch die Führungskräfte in Form von Gesprächs- und Hilfsangeboten unterstützt. Auch die Personalabteilung des AWM steht für Beratung und Unterstützung zur Verfügung. In etwaigen schwerwiegenden Fällen wird zudem die Abteilung Verwaltung und Recht, eingeschaltet, um strafrechtlich relevante Sachverhalte entsprechend zu verfolgen.

Auch die Personalvertretung, Schwerbehindertenvertretung und die Gleichstellungsstelle im AWM stehen für die Beschäftigten als Anlaufstellen zur Verfügung.

Betroffene können sich zudem im AWM an die externe Mitarbeiterberatung der Firma [REDACTED] wenden. Diese steht 24/7 den Beschäftigten kostenfrei zur Verfügung und berät und vermittelt in berufs- und arbeitsplatzbezogenen Fragen und mentalen, psychischen Fragen und Problemen am Arbeitsplatz. Zudem gibt es zwei Ansprechpartner\*innen im AWM gegen sexuelle Belästigung. Im AWM steht also ein umfassendes Beratungs- und Unterstützungsangebot zur Verfügung.

4. Bis dato waren die Hilfsangebote, auch mangels eindeutiger und bekannter Fälle ausreichend. Auszubildende werden nun jedoch zukünftig bei Ausbildungsbeginn zu diesem Thema (auch zu sexueller Belästigung) und etwaigen Hilfsangeboten beraten und sensibilisiert.

5. Nach Information der Personalabteilung wurde keine dienstrechtliche Würdigung aufgrund (geschlechtsspezifischer) digitaler Gewalt ausgeübt.

6. siehe dazu die Beantwortung unter Punkt 4.

Für Rückfragen stehen wir selbstverständlich zur Verfügung

Mit freundlichen Grüßen

[REDACTED]

[REDACTED]

Beauftragte gegen sexuelle Belästigung im AWM

Datum: 12.12.2022  
Telefon: [REDACTED]  
Telefax: 0 233-989 60154  
[REDACTED]  
[REDACTED]

**Baureferat**  
Geschäftsleitung  
BAU-RG

**StR-Antrag Nr. 20-26 / A 02540 – „Prävention und Bekämpfung von digitaler Gewalt hier: Bitte um Auskunft und Textbeitrag zum Vorkommen digitaler Gewalt in den Referaten und Eigenbetrieben zur Einarbeitung in die Beschlussvorlage**

Stellungnahme Baureferat

**Personal- und Organisationsreferat**  
**POR-4/42 Zentrale Beschwerdestelle nach dem AGG**  
**für sexuelle Belästigung, häusliche Gewalt und Mobbing**  
**(ZAGG), [REDACTED]**

Das Baureferat nimmt zu dem oben genannten Antrag und unter Bezugnahme auf Ihre Zuleitung vom 27.10.2022 wie folgt Stellung:

*Zu 1. Inwiefern und in welchem Umfang sind die Beschäftigten in Ihrem Referat bzw. Eigenbetrieb von (geschlechtsspezifischer) digitaler Gewalt seitens der Bürger\*innen, Kund\*innen, Klient\*innen, etc. betroffen, insbesondere in welchen Bereichen bzw. Abteilungen und über welche digitalen Medien? Nennen Sie bitte ggf. auch anonymisierte Fallbeispiele mit Angaben zu Bereich/Abteilung, betroffene Person (Führungskraft oder Mitarbeitende?), genutztes digitales Medium, Art/Thema der digitalen Gewalt, z.B. Hassrede, Beleidigung, etc.)*

Im Baureferat ist lediglich ein Fall bekannt, in dem ein Mitarbeiter über E-Mail persönlich durch eine\*n Bürger\*in beleidigt und damit die Grenze eines respektvollen Umgangs miteinander überschritten wurde.

Auslöser für diese E-Mail war eine vermeintliche Unzufriedenheit mit der Sachbehandlung.

*Zu 2. Gibt es in Ihrem Referat bzw. Eigenbetrieb konkrete Maßnahmen zur Erfassung von Fällen digitaler Gewalt, z.B. ein Meldesysteme, Formular, etc.?*

Aufgrund der bislang noch nicht aufgetretenen Problematik gibt es bislang noch keine konkreten Maßnahmen zur Erfassung derartiger Fälle.

*Zu 3. Werden die betroffenen Beschäftigten vor Ort unterstützt? Falls ja, in welcher Form?*

Beschäftigte können sich in Fällen von (geschlechtsspezifischer) digitaler Gewalt im Baureferat vertrauensvoll an ihre Führungskräfte, an die Personalvertretungen sowie an die örtliche Gleichstellungsbeauftragte wenden.

Im konkreten Fall wurde seitens der Führungskräfte ein persönliches Gespräch mit dem Mitarbeiter geführt und es wurde gemeinsam die Rückmeldung der Dienststelle an die\*den Bürger\*in verfasst.

*Zu 4. War das Unterstützungsangebot der Landeshauptstadt München für die betroffenen Beschäftigten in den jeweiligen Einzelfällen aus Ihrer Sicht ausreichend oder wären konkrete weitere Präventions- und/oder Interventionsmaßnahmen sinnvoll gewesen?*

Die Handhabung war im vorliegenden Fall ausreichend.

Zu 5. und 6.

Die Fragen 5 und 6 werden von den MSE als Eigenbetrieb beantwortet.

Das Baureferat ist sich bewusst, dass durch die Digitalisierung neue Formen von Gewalt entstehen und dass diese auch Risiken von geschlechtsspezifischer Gewalt in sich bergen.

Es ist wichtig, unsere Beschäftigten vor jeglicher Art von Gewalt zu schützen. Daher werden Maßnahmen zur Prävention und Intervention bei (geschlechtsspezifischer) digitaler Gewalt von Seiten des Baureferats begrüßt.

gez.



Datum: 19.01.2023

Telefon: [REDACTED]

Telefax: [REDACTED]  
[REDACTED]

**Direktorium**  
Geschäftsleitung  
Leitungsunterstützung  
D-GL1-LU

## **StR-Antrag 20-26 / A 02540 - "Prävention und Bekämpfung von digitaler Gewalt**

- I. Personal- und Organisationsreferat**  
**POR-4 Beschäftigungsbedingungen & Recht**  
**Zentrale Anlauf-, Beschwerde- & Beratungsstellen (ZAAB)**  
**Zentrale Beschwerde nach dem AGG, für sexuelle Gewalt, für häusliche Gewalt und**  
**Mobbing**  
 z.H. [REDACTED]

### **Das Direktorium nimmt zu o. g. Stadtratsantrag wie folgt Stellung:**

#### **Stellungnahme Zentraler Telefonservice (ZTS):**

Im ZTS wird das zentrale Gruppenpostfach [REDACTED] abgerufen und die dort eingegangenen E-Mails, die auch über das auf muenchen.de bereit gestellte Kontaktformular generiert werden, bearbeitet bzw. den betroffenen Fachdienststellen zur weiteren Bearbeitung zugeleitet. In diesem Zusammenhang ist der ZTS von digitaler Gewalt seitens der Bürger\*innen betroffen.

Es gehen gelegentlich E-Mails zu den unterschiedlichen Formen digitaler Gewalt ein – u.a. Beleidigungen, Rufschädigung, Verleumdung, üble Nachrede, Bedrohung und Hassreden. In der Regel wird hier immer die Polizei eingebunden.

Bei allgemeinen Meinungsäußerungen mit brisantem Inhalt wird situationsabhängig stadintern entschieden, wie damit umzugehen ist und ob weitere Maßnahmen ergriffen werden müssen/sollen. Dies sind meist E-Mails an einen großen Verteiler, der auch an Personen außerhalb der LHM geht.

Gegenüber Mitarbeitenden des ZTS selbst sind keine Fälle digitaler Gewalt bekannt. Auch gehen E-Mails mit digitaler Gewalt gegenüber einzelnen Mitarbeitenden der Fachdienststellen nur sehr selten ein, die dann entsprechend behandelt und weiter gegeben werden. Innerhalb der Verwaltung zwischen den Beschäftigten ist digitale Gewalt nicht bekannt.

Konkrete geschlechtsspezifische digitale Gewalt gegen einzelne Personen ist im ZTS nicht bekannt.

Es erfolgt im ZTS keine Erfassung / Statistik zu diesbezüglichen E-Mails.

#### **Stellungnahme Stadtarchiv:**

Zu den das Stadtarchiv betreffenden Fragen des POR-Schreibens vom 25.10.2022 erhalten Sie folgende Antworten:

1. Inwiefern und in welchem Umfang sind die Beschäftigten in Ihrem Referat bzw. Eigenbetrieb von (geschlechtsspezifischer) digitaler Gewalt seitens der Bürger\*innen, Kund\*innen, Klient\*innen, etc. betroffen, insbesondere in welchen Bereichen bzw. Abteilungen und über

welche digitalen Medien? Nennen Sie bitte ggf. auch anonymisierte Fallbeispiele mit Angaben zu Bereich/Abteilung, betroffene Person (Führungskraft oder Mitarbeitende?), genutztes digitales Medium, Art/Thema der digitalen Gewalt, z.B. Hassrede, Beleidigung, etc.):

In bisher zwei Fällen waren Beschäftigte des Stadtarchivs von digitaler Gewalt betroffen: Der Leiter des damaligen Sachgebiets Zeitgeschichte (jetzt Kulturreferat, Abt. 4, IfSE) durch einen „shitstorm“ an E-Mails, das Thema Straßenbenennungen betreffend; der Leiter der Amtsbibliothek durch falsche Anschuldigungen im Zusammenhang mit der Bestellung eines Fachbuches auf einer Internetseite.

2. Gibt es in Ihrem Referat bzw. Eigenbetrieb konkrete Maßnahmen zur Erfassung von Fällen digitaler Gewalt, z.B. ein Meldesysteme, Formular, etc.?

Im Stadtarchiv bisher nicht.

3. Werden die betroffenen Beschäftigten vor Ort unterstützt? Falls ja, in welcher Form?

Es bestanden und bestehen Unterstützungsangebote durch die Amtsleitung des Stadtarchivs, durch die Direktoriamsleitung und die Rechtsabteilung des Direktoriums.

4. War das Unterstützungsangebot der Landeshauptstadt München für die betroffenen Beschäftigten in den jeweiligen Einzelfällen aus Ihrer Sicht ausreichend oder wären konkrete weitere Präventions- und/oder Interventionsmaßnahmen sinnvoll gewesen?

Der damalige Leiter des Sachgebiets Zeitgeschichte verzichtete auf Unterstützungsmaßnahmen. Die falschen Anschuldigungen gegen den Leiter der Amtsbibliothek wurden gerade erst erhoben, so dass noch keine Aussagen zum Unterstützungsangebot getroffen werden können.

#### **Stellungnahme B-OB:**

Fälle digitaler Gewalt richten sich im B-OB i.d.R. nicht gegen Beschäftigte, sondern gegen Herrn [REDACTED]. Er erhält des Öfteren E-Mails mit beleidigendem, vulgärem und / oder bedrohendem Inhalt. Ein Teil davon ist jedoch anonym. Soweit möglich / nötig, wird über D-R Anzeige erstattet.

#### **Stellungnahme Büro 2. BMin:**

Beschimpfungen und Bedrohungen, die gegen die [REDACTED] gerichtet sind, und die uns per E-Mail oder andere Medienkanäle erreichen, werden zur Prüfung an die Rechtsabteilung weitergeleitet, und bei schweren Fällen den Strafverfolgungsbehörden gemeldet.

#### **Stellungnahme Büro 3. BMin:**

Fälle digitaler Gewalt, die im Büro der [REDACTED] ankommen, richteten sich in der Vergangenheit nicht gegen Mitarbeiter\*innen, sondern direkt gegen Frau [REDACTED]. Es handelt sich dabei um E-Mails sowie um Kommentierungen und Direktnachrichten auf Kanälen der Sozialen Medien, die beleidigende, vulgäre und/oder bedrohende Inhalte haben. Ein großer Teil davon ist anonym, jedoch werden Mitteilungen solcher Art von uns

konsequent über das Hate-Speech-Portal des Bay. Justizministeriums bei der Generalstaatsanwaltschaft München zur Anzeige gebracht.

### **Stellungnahme Zensus:**

Sofern zum Thema digitale Gewalt auch beleidigende E-Mails zählen, so waren wir im Bereich Zensus des öfteren betroffen. Anhängend ein paar Beispiele (siehe Anhang Stellungnahme).

Es handelt sich hier um Hassreden, Beleidigungen, böartige Unterstellungen. Teilweise kamen die E-Mails auch von Personen, die sich nicht namentlich zu erkennen gaben (z.B. eine Person mit Absender "nomen nescio". Von Reichsbürgern mit auch zum Teil leicht bedrohlichem und beleidigendem Inhalt (persönliche Haftung und Vorwurf von unehrenhaftem Verhalten) gab es mehrere Schreiben, allerdings meist in postalischer Form.

zu Punkt 2: Wann welche Einlassungen gemeldet werden müssen oder können, ist nicht klar bekannt. Zu Reichsbürgern gibt es auf Wilma ein sehr umfangreiches Handbuch, auch eine Dienstanweisung. Angesichts dessen, dass diese Szene immer größer wird, wären hier Schulungen oder auch online Veranstaltungen zum Umgang sinnvoll. Denn viele Kolleg\*innen haben Mühe, "Reichsbürger" als solche zu identifizieren und es besteht schnell die Gefahr, sich im Schriftverkehr mit "Reichsbürgern" zu verheddern.

Es wäre wünschenswert, dass die Möglichkeit der unkomplizierten Meldung bei Beleidigungen geschaffen wird, oder, falls vorhanden, besser bekannt gemacht wird. Es wäre auch sinnvoll wenn dem/der Beleidigenden dann auch mitgeteilt würde, dass der Fall gemeldet ist. Denn eine sinnvolle inhaltliche Antwort auf derartige Mails erübrigt sich oft. Diese Hassmails aber mehr oder weniger stehen zu lassen ist auch kein gutes Gefühl und schreckt auch die Verursacher nicht vor weiteren Schreiben ab.

zu Punkt 3: Dadurch, dass im Zensus zur Kommunikation ein Gruppenpostfach genutzt wurde, waren direkte persönliche digitale Beleidigungen schwer oder selten möglich. Dennoch bergen diese Mails natürlich die Gefahr einer verletzenden Wirkung auf die lesenden und bearbeitenden Mitarbeiter\*innen. Unterstützt wurden die Mitarbeiter\*innen dadurch, dass derartige Mails und der Umgang damit (auch psychische Umgang) jeweils mit der Vorgesetzten besprochen wurden.

Mit freundlichen Grüßen

gez.



Datum: 14.02.2023

Telefon: [REDACTED]

Telefax: [REDACTED]

**Gleichstellungsstelle  
für Frauen**

## **Prävention und Bekämpfung von digitaler Gewalt**

StR-Antrag 20-26 / A 02540

POR-4/42-22/1285

**Stellungnahme der Gleichstellungsstelle für Frauen zur Abfrage des POR-4/42 Zentrale Beschwerdestelle nach dem AGG für sexuelle Belästigung, häusliche Gewalt und Mobbing (ZAGG) zum Vorkommen digitaler Gewalt in den Referaten und Eigenbetrieben sowie zu notwendigen Präventions- und Interventionsmaßnahmen.**

*1. Inwiefern und in welchem Umfang sind die Beschäftigten in Ihrem Referat bzw. Eigenbetrieb von (geschlechtsspezifischer) digitaler Gewalt seitens der Bürger\*innen, Kund\*innen, Klient\*innen, etc. betroffen, insbesondere in welchen Bereichen bzw. Abteilungen und über welche digitalen Medien? Nennen Sie bitte ggf. auch anonymisierte Fallbeispiele mit Angaben zu Bereich/Abteilung, betroffene Person (Führungskraft oder Mitarbeitende?), genutztes digitales Medium, Art/Thema der digitalen Gewalt, z.B. Hassrede, Beleidigung, etc.)*

Die Gleichstellungsstelle für Frauen ist als Querschnittsstelle, die u.a. zu Themen wie Gleichstellung, Frauenförderung, Gender Mainstreaming, geschlechtsspezifische Gewalt, Antifeminismus arbeitet, immer wieder mit Formen digitaler Gewalt und insbesondere Hassrede und Beleidigung befasst. Dies betrifft beispielsweise die Social Media Kanäle (Facebook / Instagram), in Einzelfällen aber auch die Leitung und Mitarbeiter\*innen der Stelle.

Im Rahmen der Beratung von städtischen Beschäftigten und Bürger\*innen sowie durch den fachlichen Austausch mit Politik, Verwaltung und den Fachberatungs- und Anlaufstellen ist die Gleichstellungsstelle für Frauen über Vorkommnisse digitaler Gewalt im gesamten Spektrum des Feldes, das in der Abfrage aufgeführt wurde, informiert.

*2. Gibt es in Ihrem Referat bzw. Eigenbetrieb konkrete Maßnahmen zur Erfassung von Fällen digitaler Gewalt, z.B. ein Meldesysteme, Formular, etc.?*

Eine systematische Erfassung von Fällen digitaler Gewalt gibt es bei der Gleichstellungsstelle für Frauen nicht. Über die Vernetzungs- und Gremienarbeit der Gleichstellungsstelle für Frauen (Runder Tisch gegen Männergewalt, Arbeitsgruppe Gewalt der Landesarbeitsgemeinschaft der bayerischen Gleichstellungsbeauftragten, Koordinierungstreffen der städtischen Fachstellen zu Gleichstellungs- und Geschlechterfragen, Stadtratskommission zur Gleichstellung von Frauen, Fachforum Münchner Mädchenarbeit u.a.) wird das Themenfeld digitale Gewalt in den unterschiedlichen Formen und Ausprägungen sowie die damit verbundenen Herausforderungen und Bedarfe im Unterstützungssystem intensiv diskutiert. Aktuell wird im Zuge der Umsetzung des 2. Aktionsplans der Europäischen

Charta zur Gleichstellung von Frauen und Männern mit dem Schwerpunkt geschlechtsspezifische Gewalt eine Maßnahme zum Themenfeld „Digitale Gewalt“ umgesetzt. Mit der Maßnahme 3.7.1 „Beratungs- und Unterstützungsangebot bei digitaler Gewalt“ werden in einer vierteiligen Veranstaltungsreihe mit Expert\*innen aus den unterschiedlichen Bereichen der Stadtverwaltung, dem Hilfesystem und der Polizei die Handlungsbedarfe und für München nötige Unterstützungsangebote im Feld digitaler Gewalt mit Schwerpunkt auf geschlechtsspezifische Gewalt erfasst. Folgende Veranstaltungen wurden und werden durchgeführt:

- 21.09.22  
Auftaktveranstaltung: „Geschlechtsbezogene digitale Gewalt: Aspekte aus dem Dritten Gleichstellungsbericht der Bundesregierung“
- 05.12.22  
Rechtliche Grundlagen, Rahmenbedingungen und Möglichkeiten bei digitaler Gewalt
- 26.01.23  
Praxisworkshop: Digitale Ortung und Überwachung. Schutzmaßnahmen für Hilfseinrichtungen
- 10.03.23  
Polizeiarbeit: Erfahrungen, Prävention und Intervention bei digitaler Gewalt

Die Ergebnisse dieses Prozesses und damit verknüpfte Handlungsempfehlungen werden im ersten Halbjahr 2023 in der Stadtratskommission zur Gleichstellung von Frauen vorgestellt.

### *3. Werden die betroffenen Beschäftigten vor Ort unterstützt? Falls ja, in welcher Form?*

Die Gleichstellungsstelle für Frauen unterstützt städtische Beschäftigte und Bürger\*innen, die sich mit Anliegen im Bereich digitaler Gewalt an sie wenden, durch Beratung und ggf. Vermittlung an geeignete Anlauf- und Hilfestellen innerhalb und außerhalb der Stadtverwaltung.

### *4. War das Unterstützungsangebot der Landeshauptstadt München für die betroffenen Beschäftigten in den jeweiligen Einzelfällen aus Ihrer Sicht ausreichend oder wären konkrete weitere Präventions- und/oder Interventionsmaßnahmen sinnvoll gewesen?*

Aus Sicht der Gleichstellungsstelle für Frauen ist das vorhandene Unterstützungsangebot nicht ausreichend. Insbesondere im Bereich der Prävention- aber auch im Bereich der Intervention besteht erheblicher Handlungsbedarf. Dies umfasst insbesondere folgende Aspekte:

- Präventionsangebote, in Form von niedrigschwelligen Sensibilisierungsmaßnahmen, Informations- und Fortbildungsangeboten, die für die spezifischen Bedarfe angepasst sind sowie leicht zugängliche Informationen über vorhandene Beratungs- und Unterstützungsangebote für die unterschiedlichen Fälle – insbesondere für folgende Bereiche:
  - Beschäftigte mit direkten Kontakten zu Bürger\*innen
  - Mitarbeiter\*innen, die die städtischen Social Medialkanäle betreuen
  - Lehr- und Erziehungskräfte

- Beschäftigte in exponierten Positionen, die als Personen sichtbar in der Öffentlichkeit auftreten
  - Beschäftigte der unterschiedlichen Querschnittsstellen, die zu sensiblen Themen wie Geschlecht, Rassismus, Rechtsextremismus, LGBTIQ\*, Inklusion etc. arbeiten sowie Beschäftigte, die zu sehr kontrovers diskutierten Themen arbeiten (beispielsweise Straßenumbenennungen, Umbau des städtischen Raums im Bereich Mobilität etc.)
  - Beschäftigte, die im Kontext von Partnerschaftsgewalt von digitaler Gewalt betroffen sind
  - Frauen, LGBTIQ\* und von Rassismus oder Behinderung/Krankheit betroffene Mitarbeitende, die mit Bezug auf ihr Geschlecht, ihre sexuelle oder geschlechtliche Identität oder ihre Hautfarbe und/oder Herkunft oder ihre Behinderung von Hassrede betroffen sind
- Ein Beratungs- und Unterstützungsangebot für die unterschiedlichen Zielgruppen, das sowohl präventiv beraten kann als auch bei konkreten Vorfällen befähigt ist angepasste Unterstützungsmaßnahmen in die Wege zu leiten (z.B. Überprüfung von Geräten, Tausch von Geräten, Änderung des Namens, Schutz der Meldeadresse, Wohnungswechsel etc.) ist notwendig.
  - Um einen niedrighschwelligen Zugang zu Unterstützungsangeboten zu ermöglichen sind für städtische Beschäftigte sowohl innerstädtische sowie externe Unterstützungsangebote sinnvoll.

Erfahrungsgemäß wird der Großteil der Vorkommnisse, die dem Bereich der digitalen Gewalt zugerechnet werden können, im Einzelfall nicht bekannt. Das tatsächliche Ausmaß digitaler Gewalt kann erst durch umfassende Sensibilisierungsmaßnahmen, Beratungs- und Unterstützungsangebote erfasst werden.

Mit freundlichen Grüßen,



Telefon: [REDACTED]  
 Telefax: [REDACTED]  
 [REDACTED]

**Gesundheitsreferat**  
 Referatsleitung  
 GSR-R

**An das POR-4/42-22/1285 (Zentrale Beschwerdestelle nach dem AGG für sexuelle Belästigung, häusliche Gewalt und Mobbing (ZAGG))**

**StR-Antrag 20-26 / A 02540 - "Prävention und Bekämpfung von digitaler Gewalt"  
 hier: Bitte um Auskunft und Textbeitrag zum Vorkommen digitaler Gewalt in den Referaten und Eigenbetrieben zur Einarbeitung in die Beschlussvorlage  
 Abfrage per E-Mail vom 25.10.2022**

### **Stellungnahme des Gesundheitsreferats (GSR)**

Sehr geehrte Damen\* und Herren\*,

Ihre Abfrage zum genannten Stadtratsantrag begrüße ich sehr. Es ist sehr wichtig, dass sich die Stadtverwaltung mit der Prävention und Bekämpfung von digitaler (und insbesondere geschlechtsspezifischer) Gewalt beschäftigt.

Im Gesundheitsreferat (GSR) gilt unabhängig von der persönlichen Resilienz der Mitarbeiter\*innen eine Null-Toleranz-Politik gegenüber jeglicher (auch digitaler) Form von Gewalt am Arbeitsplatz. Das Sicherheitskonzept des GSR enthält viele Informationen zu diesem Thema und fokussiert insbesondere auf Gewalt im Zusammenhang mit Kund\*innen („Gewalt von außen“). Die Regelungen gelten jedoch sinngemäß ausdrücklich auch für Konfliktsituationen innerhalb der Dienststelle bzw. zwischen Beschäftigten und/oder Führungskräften („Gewalt von innen“).

Die im Sicherheitskonzept enthaltenen Handlungsempfehlungen und Instrumente bzgl. Prävention und Nachsorge (Handlungsempfehlungen für verschiedene Gewaltstufen, Muster Gefährdungsbeurteilung und Unterweisung, Dokumentationsformular Übergriff) finden in der Praxis beim Auftreten aller, also auch digitaler, Formen von Gewalt am Arbeitsplatz Anwendung.

Zu Ihren Fragen kann ich Ihnen im Einzelnen Folgendes mitteilen:

**Frage 1:** *Inwiefern und in welchem Umfang sind die Beschäftigten in Ihrem Referat bzw. Eigenbetrieb von (geschlechtsspezifischer) digitaler Gewalt seitens der Bürger\*innen, Kund\*innen, Klient\*innen, etc. betroffen, insbesondere in welchen Bereichen bzw. Abteilungen und über welche digitalen Medien? Nennen Sie bitte ggf. auch anonymisierte Fallbeispiele mit Angaben zu Bereich/Abteilung, betroffene Person (Führungskraft oder Mitarbeitende?), genutztes digitales Medium, Art/Thema der digitalen Gewalt, z.B Hassrede, Beleidigung, etc.)*

#### **Antwort:**

Bei den Städtischen Friedhöfen München (SFM) haben es beispielsweise die Mitarbeiter\*innen des Beschwerdemanagements nahezu durchweg mit unzufriedenen Kund\*innen zu tun. Zwar sind die Kontakte zu 95% wertschätzend und sachlich, einzelne Kund\*innen werden jedoch laut oder sogar persönlich beleidigend ("Ich wünsche Ihnen, dass auch bei Ihnen bald ein wichtiger Mensch stirbt, damit Sie verstehen, was ich durchmache!",

"Wegen Ihrer Unfähigkeit habe ich jetzt einen Herzinfarkt gehabt!", "Was will man von Beamt\*innen schon erwarten", "Sie nehmen die alten und schwachen Bürger\*innen nur aus und bereichern sich an uns!" etc). Auch beim Vollzug der Friedhofssatzung haben hat die SFM Kontakte mit unzufriedenen Bürger\*innen. Die Kontakte sind ähnlich wie beim Beschwerdemanagement zu werten.

Das Sachgebiet **Schulgesundheit** (GSR-GVO21) erhält sehr viele E-Mails von Bürger\*innen, darunter auch Nachrichten mit kritischen Fragen zu den Aufgabenbereichen und gelegentlich Beschwerden. Tendenziell aggressive Formulierungen kommen in diesen Nachrichten vor, sie erhielten aber bisher weder persönliche Beleidigungen noch Bedrohungen gegen das GSR/ die LHM als Institution.

**Frage 2:** *Gibt es in Ihrem Referat bzw. Eigenbetrieb konkrete Maßnahmen zur Erfassung von Fällen digitaler Gewalt, z.B. ein Meldesysteme, Formular, etc. ?*

**Antwort:**

Wie bereits erwähnt wird das Sicherheitskonzept des GSR aktuell für alle Fälle von Gewalt am Arbeitsplatz herangezogen. Es bestehen diverse Möglichkeiten, auch Formen digitaler Gewalt zu erfassen und ggf. zur Anzeige zu bringen sowie die Folgen für die Beschäftigten aufzufangen; eine Meldung auch digitaler Gewalt ist beispielsweise über das Dokumentationsblatt „Übergriffe am Arbeitsplatz“ möglich.

Bei den **Städtischen Friedhöfen München** werden Fälle digitaler Gewalt außerdem als Memo in der Friedhofsverwaltungssoftware Orlando vermerkt. Wenn Kund\*innen gegenüber den SFM persönlich beleidigend oder ausfallend werden, wird dies im Wortlaut schriftlich dokumentiert, die Führungskraft informiert und der Vorgang zum Beschwerdeakt genommen.

Grundsätzlich muss in allen Sachgebieten und Abteilungen des GSR auch mit groben Grenzverletzungen gerechnet werden. Mit sachgebietsinternen bzw. zielgruppenspezifischen Handlungsanweisungen sowie dem Sicherheitskonzept des GSR verfügen alle Bereiche des GSR aber über entsprechende Möglichkeiten zur Intervention und Unterstützung der betroffenen Mitarbeiter\*innen.

**Frage 3:** *Werden die betroffenen Beschäftigten vor Ort unterstützt? Falls ja, in welcher Form?*

**Antwort:**

Die Betroffenen werden entsprechend dem Sicherheitskonzept des GSR vor Ort unterstützt. Zudem werden die Mitarbeiter\*innen im Rahmen der Arbeitsschutzunterweisung über Gewalt am Arbeitsplatz unterrichtet. Die Handlungsempfehlungen für Bedrohung durch E-Mail, Brief und Internet werden ebenfalls besprochen. Regelmäßige Schulungen zum Thema Deeskalation und Umgang mit bedrohlicher Klientel haben einen hohen Stellenwert.

**Frage 4:** *War das Unterstützungsangebot der Landeshauptstadt München für die betroffenen Beschäftigten in den jeweiligen Einzelfällen aus Ihrer Sicht ausreichend oder wären konkrete weitere Präventions- und/oder Interventionsmaßnahmen sinnvoll gewesen?*

**Antwort:**

Aus präventiver Sicht ist es zielführend, die Beschäftigten für dieses Thema mit Schulungen und Fortbildungen vertieft zu sensibilisieren. Hier besteht deshalb ein hoher Bedarf, weil erkennbar ist, wie leichtfertig Nutzer\*innen mit persönlichen Einträgen in den sozialen Medien umgehen. Zum Schutz der Mitarbeiter\*innen sollten die Dienststellen keine Namen oder Bilder von Beschäftigten auf ihren sozialen Plattformen veröffentlichen.

Sinnvoll sind zudem

- feste Ansprechpartner\*innen in den Referaten und stadtweit für betroffenen Beschäftigte,
- die Einschaltung von P4, um mögliche strafrechtliche Schritte zu ergreifen,
- die Einschaltung des IT-Referates, um die Löschung von Einträgen bei den Betreibern der sozialen Plattformen zu erreichen,
- eine umfangreiche Moderation und ggf. die Entfernung einschlägiger Kommentare in den städtischen Social-Media-Auftritten.

Die örtliche Personalvertretung im GSR hat folgende Rückmeldung abgegeben:

„Das Thema ‚digitale Gewalt‘ ist hochaktuell und macht vor unserem Arbeitsleben nicht Halt. Wir haben uns im örtlichen Personalrat im GSR bereits mehrfach mit dieser Thematik beschäftigen müssen und es deswegen auch auf der letzten Personalversammlung angesprochen. Zum einen geht es darum, dass Beschäftigte in den sozialen Medien (Meta, Twitter, Instagram usw.) von Bürgerinnen und Bürgern diskreditiert und angegriffen werden. Oft machen sie ihrem Ärger über nicht erfüllte Erwartungen auf diesem Wege Luft, obwohl die Kolleg\*innen im Rahmen ihrer Kompetenzen nicht anders entscheiden und handeln können. Gerade in Bereichen mit aufsuchender Tätigkeit sehen sich Kolleginnen vermehrt negativen Kommentaren und Anfeindungen ausgesetzt. Diese "Bewertungen" bleiben meist unkommentiert und greifen die Betroffenen persönlich an. Sie sind für lange Zeit öffentlich sichtbar. Gegendarstellungen gibt es dazu nicht. Wir haben dies bereits bei der Referatsleitung angesprochen und darum gebeten hier Gegenmaßnahmen zu ergreifen. Es muss dringend ein Weg gefunden werden, die betroffenen Kolleg\*innen dauerhaft zu schützen und die Angriffe von außen auch rechtlich zu verfolgen.

Zum anderen geht es um Aktivitäten im Kreis der Beschäftigten untereinander. So werden Personen aus Chatgruppen ausgeschlossen oder über diese zu Äußerungen animiert, die gelegentlich "aus dem Ruder laufen". Sie reichen oft in den privaten Bereich hinein, bis hin zu sexuellen Anzüglichkeiten und Dergleichen. Schwere psychische und physische Belastungen der Betroffenen sind die Folge, die zu krankheitsbedingten Ausfällen führen. Dies ist sowohl auf der Ebene der Mitarbeiterschaft untereinander, als auch auf der Ebene Mitarbeiter\*in zu Führungskraft und umgekehrt geschehen. Oft wenden sich die Betroffenen dann an uns, weil sie sich gemobbt fühlen, meist zu einem Zeitpunkt, an dem schon viele Grenzen überschritten wurden. Auch die Rechtsabteilung des POR war schon involviert, so dass es am Ende zur Abmahnung kam. Es ist also durchaus notwendig, als Arbeitgeberin aktiv zu werden und unmissverständlich klar zu stellen, dass es bei der LHM hierfür **null Toleranz** gibt!

Die Mitarbeiter\*innen müssen sensibilisiert werden, sowohl was das eigene Verhalten, als auch die eigene Betroffenheit angeht. Viele entscheiden sich dafür, Angriffe hinzunehmen (...war ja nicht so schlimm oder war ja nicht so gemeint...), weil sie glauben, dass es keine Konsequenzen für Angreifer\*innen gibt, sondern am Ende sie selbst mit negativen Folgen zu rechnen haben. Aus dem gleichen Grund halten sich auch Zeuginnen und Zeugen solcher

Handlungen zurück. Hier muss ein wirkungsvolles Instrumentarium geschaffen werden, das allen Kolleginnen und Kollegen bekannt gemacht wird und das eindeutige rechtliche/disziplinarische Folgen aufzeigt. Das anonyme Anzeigensystem kann hier evtl. einen wertvollen Beitrag leisten, ist aber oft nicht bekannt. Wir halten es in diesem Zusammenhang daher im Sinne einer wirkungsvollen Prävention für besonders wichtig die Führungskräfte auf allen Ebenen entsprechend zu schulen und bei Bedarf professionell zu unterstützen.“

Mit freundlichen Grüßen

gez.

A solid black rectangular box used to redact the signature of the sender.

Datum: 16.12.2022

Telefon: [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

**Oberbürgermeister**  
Koordinierungsstelle zur  
Gleichstellung von LGBTIQ\*  
KGL

**StR-Antrag 20-26 / A 02540 - "Prävention und Bekämpfung von digitaler Gewalt"  
→ hier: Auskunft und Textbeitrag zum Vorkommen digitaler Gewalt in den  
Referaten und Eigenbetrieben zur Einarbeitung in die Beschlussvorlage**

An  
POR-4/42-22/1285

Vorbemerkung:

Die Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LGBTIQ\* (KGL) dankt für die Einbindung und bittet um weitere Beteiligung im Rahmen der Beschlussvorlagenerstellung.

Bei der gewünschten Rückmeldung fassen wir sowohl die Erfahrungen als selber „betroffene“ Dienststelle und Kolleg\*innen als auch die Meldungen, die wir im Rahmen unserer Tätigkeit von anderen Beschäftigten anderer Dienststellen erfahren, zusammen. Wir machen dies an entsprechender Stelle kenntlich.

Die Diskriminierung und Gewaltbetroffenheit (sowohl digital als analog) von LGBTIQ\* ist hoch. Die städtische Definition von geschlechtsspezifischer Gewalt zeigt die hohe Vulnerabilität von LGBTIQ\*.

Um dem dienstlichen Auftrag Gleichstellungs- und Anti-Diskriminierungsarbeit gesamtstädtisch zu leisten, betreibt die KGL mit ihren Mitarbeiter\*innen Öffentlichkeitsarbeit. Dabei ist bekannt, dass es einen Peer-to-Peer Bezug gibt, so dass LGBTIQ\*-feindliche Handlungen sowohl auf einer fachlichen wie auch persönlichen Ebene Auswirkungen haben. Diese Dimension ist auch für Beschäftigte anderer Dienststellen relevant, da z.B. im beruflichen Alltag LGBTIQ\*-feindliche Äußerungen von Bürger\*innen oder auch Kolleg\*innen getätigt werden und nicht bekannt ist, dass die Person zu dieser Gruppe gehört. Dies kann unter Umständen für die Person sehr belastend sein.

Die KGL steht Beschäftigten zur Beratung bei spezifischen Fragenstellungen zu LGBTIQ\* im Arbeitskontext zur Verfügung. Auch zum Thema digitaler Gewalt. Hierzu liegen bei der KGL kaum Anfragen vor. Es ist davon auszugehen, dass hier ein großes Dunkelfeld besteht. Die biografischen Erfahrungen und persönlichen Bewältigungsstrategien zum Umgang mit Ausgrenzung von LGBTIQ\* (z.B. Verharmlosung, Resignation, etc.) sowie die spezifischen LGBTIQ\*-Faktoren, wie ein erneutes Coming Out, Scham, etc., tragen zu diesem Phänomen bei.

Stellungnahme zu Fragestellungen:

**1. Inwiefern und in welchem Umfang sind die Beschäftigten in Ihrem Referat bzw. Eigenbetrieb von (geschlechtsspezifischer) digitaler Gewalt seitens der Bürger\*innen, Kund\*innen, Klient\*innen, etc. betroffen, insbesondere in welchen Bereichen bzw.**

**Abteilungen und über welche digitalen Medien? Nennen Sie bitte ggf. auch anonymisierte Fallbeispiele mit Angaben zu Bereich/Abteilung, betroffene Person (Führungskraft oder Mitarbeitende?), genutztes digitales Medium, Art/Thema der digitalen Gewalt, z.B Hassrede, Beleidigung, etc.)**

- Anfragen über Bürgerberatung in der Regel per Mail: negative, beleidigende Äußerungen zu gleichstellungsrelevanten Themen durch Bürger\*innen
- Kommentarfunktion bei digitalen Medien (z.B. Onlineartikel von Zeitschriften, Teilen eines Artikels auf SocialMediaPlattformen, etc.): Abwertende und beleidigende Äußerungen zur Berichterstattung von Bürger\*innen zur Arbeit der KGL oder einer klaren Positionierung der Landeshauptstadt München zu den Grundsätzen von Gleichstellung und Akzeptanz.

Vereinzelt erhält die KGL Hinweise auf Kommentare bei WiLMA die für die Lesenden als Beleidigung oder LGBTIQ\*-Feindlichkeit gedeutet werden. Die gemeldeten Kommentare bewegen sich nach einer juristischen Prüfung meist nicht im strafbaren Bereich. Fallabhängig werden stadtinterne Sensibilisierungsmaßnahmen getroffen.

- Privater Social-Media-Account  
Beleidigung und abwertende Äußerungen per Message/Kommentar im Zusammenhang mit beruflicher Tätigkeit durch Bürger\*in

**2. Gibt es in Ihrem Referat bzw. Eigenbetrieb konkrete Maßnahmen zur Erfassung von Fällen digitaler Gewalt, z.B. ein Meldesysteme, Formular, etc.?**

Einzelfallanfragen bei der KGL werden statistisch erfasst. Dabei wird nicht differenziert, ob es sich um eine Form der digitalen Gewalt oder um andere Formen von Ausgrenzung und Gewalt handelt.

**3. Werden die betroffenen Beschäftigten vor Ort unterstützt? Falls ja, in welcher Form?**

Ja, in Form von:

- Kollegialer Beratung und Unterstützung im Team,
- Rückhalt durch Oberbürgermeister, Hierarchie der Landeshauptstadt München,
- verlässliche Zusammenarbeit mit ZAGG-Stelle, Rechtsabteilung, GuAD-Gremium, etc.,
- Möglichkeit der Supervision.

**4. War das Unterstützungsangebot der Landeshauptstadt München für die betroffenen Beschäftigten in den jeweiligen Einzelfällen aus Ihrer Sicht ausreichend oder wären konkrete weitere Präventions- und/oder Interventionsmaßnahmen sinnvoll gewesen?**

Für die KGL sind die Kooperationsbeziehungen zu den anderen Gleichstellungs- und Anti-Diskriminierungsstellen (sog. GuAD) enorm wertvoll zur Unterstützung und Entlastung.

Auch die Beratungsangebote (z.B. durch KGL, Gleichstellungsstelle für Frauen, ZAGG, PBS, etc.) die von der Landeshauptstadt München vorgehalten werden, werden von Beschäftigten als wichtig und entlastend erlebt.

Aus unserer Beratungserfahrung wissen wir, dass Ausgrenzungserfahrungen nachhaltig wirken und Beschäftigte häufig nach vielen Monaten/Jahren später Kontakt suchen, um die erlebte Situation zu besprechen, einzuordnen und sich zu entlasten.

Hier benötigt es unseres Erachtens weitere Sensibilisierung, Motivation und Unterstützung der Beschäftigten, sich bei Ausgrenzungserfahrungen, die eventuell als nicht „gravierend genug“ bewertet werden, Hilfe und Unterstützung zu holen. Diese Unterstützung sollte schnell, niedrigschwellig und in einem geschützten Rahmen erfolgen.

Führungskräften kommt der Gestaltung eines Arbeitsklimas eine wichtige Rolle zu. Daher sollte neben einer fachlichen Führung auch ein Schwerpunkt auf der Entwicklung eines Arbeits-/Teamklimas gelegt werden. Dieses sollte geprägt sein von gegenseitiger Unterstützung und Akzeptanz. Hierzu benötigt es Sensibilisierung, Information, Fortbildung und ggf. Maßnahmen zur Teambegleitung.

Technische Möglichkeiten bzw. digitale Angebote sollten geprüft werden, ob sie die Möglichkeit einer Ausgrenzung bieten. Beispielsweise sollten einzelne Beiträge bei WiLMA nicht kommentierbar sein oder eine Sperrung bzw. Löschung von Kommentaren erfolgen können.

**Frage 5. und 6. richtet sich an Eigenbetriebe:**

Nichtzutreffend.

16.12.2022



Datum: 20.12.2022

Telefon: [REDACTED]

Telefax: [REDACTED]

## Kulturreferat

Örtliche

Gleichstellungsbeauftragte

ÖGB KultR

### Stellungnahme zu Abfrage des POR zur Digitalen Gewalt vom 25.10.22

Durch den fraktionsübergreifenden Antrag Nr. 20-26 / A 02540 (Anlage) vom 18.03.2022 wurde die Stadtverwaltung aufgefordert darzustellen, an welchen Stellen digitale (im besonderen Maße auch geschlechtsspezifische) Gewalt sowohl innerhalb der Verwaltung zwischen den Beschäftigten als auch seitens von Bürger\*innen gegenüber Beschäftigten vorkommt oder vorkommen kann.

1. Inwiefern und in welchem Umfang sind die Beschäftigten in Ihrem Referat bzw. Eigenbetrieb von (geschlechtsspezifischer) digitaler Gewalt seitens der Bürger\*innen, Kund\*innen, Klient\*innen, etc. betroffen, insbesondere in welchen Bereichen bzw. Abteilungen und über welche digitalen Medien? Nennen Sie bitte ggf. auch anonymisierte Fallbeispiele mit Angaben zu Bereich/Abteilung, betroffene Person (Führungskraft oder Mitarbeitende?), genutztes digitales Medium, Art/Thema der digitalen Gewalt, z.B. Hassrede, Beleidigung, etc.)

Im KultR wurde bislang nicht explizit unterschieden zwischen verschiedenen Formen geschlechtsspezifischer Gewalt. Die Prävention von geschlechtsspezifischer Gewalt ist für das KultR ein wichtiges Anliegen und schließt grundsätzlich auch digitale Gewalt mit ein. Im Jahr 2018 wurde zu den bestehenden städtischen Regelungen nach Vorbild des Deutschen Bühnenvereins<sup>1</sup> ein kulturreferatsspezifischer Verhaltenskodex zur Prävention von Machtmissbrauch und Übergriffen entwickelt und verabschiedet (siehe Anlage) und allen Mitarbeiter\*innen ausgehändigt. Im Frühjahr 2022 wurde in Zusammenarbeit mit dem Statistischen Amt eine umfassende anonyme Umfrage unter allen Mitarbeiter\*innen des KultR seiner Institute sowie den zum KultR gehörenden Tochtergesellschaften durchgeführt, um den Verhaltenskodex zu evaluieren. Die Auswertung der Umfrage fließt in die aktuelle Überarbeitung des Dokuments mit ein. Anfang 2023 wird eine 2.Auflage des Verhaltenskodex vorliegen und bei allen Mitarbeiter\*innen des KultR bekannt gemacht.

2. Gibt es in Ihrem Referat bzw. Eigenbetrieb konkrete Maßnahmen zur Erfassung von Fällen digitaler Gewalt, z.B. ein Meldesysteme, Formular, etc.?

Im Verhaltenskodex wird generell informiert, an wen sich Betroffene wenden können und welche Schritte jeweils folgen. In der 2. Auflage wurde dieser Bereich noch deutlich verbessert und auch auf die Tochtergesellschaften ausgeweitet.

3. Werden die betroffenen Beschäftigten vor Ort unterstützt? Falls ja, in welcher Form?

Der Verhaltenskodex informiert präventiv über nicht toleriertes Verhalten im KultR und gibt Auskunft über mögliche Anlaufstellen. Die Absicht der Referatsleitung ist, damit

<sup>1</sup> [https://nacht kritik.de/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15525:buehnenverein-beschliesst-verhaltenskodex-zu-metoo-und-geschlechtergerechtigkeit&catid=126&Itemid=100089](https://nacht kritik.de/index.php?option=com_content&view=article&id=15525:buehnenverein-beschliesst-verhaltenskodex-zu-metoo-und-geschlechtergerechtigkeit&catid=126&Itemid=100089)  
(Stand: 5.1.23)

einen transparenten Umgang zu gewährleisten und deutlich zu machen, dass bestimmtes Fehlverhalten nicht akzeptiert und auch sanktioniert wird. Betroffene sollen ermutigt und ermächtigt werden, sich an Vertrauenspersonen und unterstützende Anlaufstellen zu wenden. Zudem sind weitere Unterstützungsangebote wie Schulungen geplant. Über Öffentlichkeitsarbeit wird das Thema enttabuisiert.

4. War das Unterstützungsangebot der Landeshauptstadt München für die betroffenen Beschäftigten in den jeweiligen Einzelfällen aus Ihrer Sicht ausreichend oder wären konkrete weitere Präventions- und/oder Interventionsmaßnahmen sinnvoll gewesen?

Das kann nicht beantwortet werden, weil nicht explizit nach Digitaler Gewalt gefragt wurde. Grundsätzlich hat die Evaluierung des Verhaltenskodex ergeben, dass mögliche Meldewege und Beratungsangebote noch konkreter gefasst werden könnten. Dem wird in der Neuauflage nachgekommen.

5. An die Eigenbetriebe: Inwiefern und in welchem Umfang haben Sie selbst gegenüber Beschäftigten wegen (geschlechtsspezifischer) digitaler Gewalt Dienstaufsicht ausgeübt? Nennen Sie bitte ggf. auch anonymisierte Fallbeispiele mit Angaben zu Bereich/Abteilung, genutztes digitales Medium, Art/Thema der digitalen Gewalt, z.B. Hassrede, Beleidigung, etc.

Der Eigenbetrieb Kammerspiele war in die oben erwähnten Prozesse (Entwicklung Verhaltenskodex sowie Evaluierung) durchgängig eingebunden. Die örtliche Gleichstellungsbeauftragte der KAM hat den Prozess stets unterstützt. Daher gelten die oben ausgeführten Antworten auch hier.

6. An die Eigenbetriebe: Was für dezentrale Anlaufstellen bestehen für die Beschäftigten zum Thema (geschlechtsspezifische) digitale Gewalt?

Es gibt eine örtliche Gleichstellungsbeauftragte sowie weitere kommunizierte Anlaufstellen für den Bereich der geschlechtsspezifischen Gewalt bei den Kammerspielen.

Abschließend noch folgende Anmerkung: Ggf. könnte eine stadtweite, anonymisierte digitale Abfrage unter allen Beschäftigten explizit zum Thema der digitalen Gewalt noch weitreichendere Erkenntnisse liefern.

Datum: 18.01.2023

Telefon: [REDACTED]

Telefax: [REDACTED]

**Kreisverwaltungsreferat**  
Hauptabteilung IV  
Branddirektion Abteilung GL  
Integriertes Managementsystem  
KVR-IV-BD GL-IMS

**StR-Antrag 20-26 /A 02540 – Prävention und Bekämpfung von digitaler Gewalt;  
hier: Auskunft und Textbeitrag zum Vorkommen digitaler Gewalt in den Referaten und  
Eigenbetrieben zur Einarbeitung in die Beschlussvorlage**

An das  
POR 4/42-22/1285  
[REDACTED]

Die Branddirektion nimmt zu den Fragen Stellung, um das Vorkommen digitaler Gewalt darzustellen:

- 1) In der Branddirektion liegt ein dokumentierter Fall von digitaler Gewalt in Form von sexueller Belästigung vor.  
Eine Sachgebietsleiterin in der Geschäftsleitung erhielt kompromittierende Ausdrucke an ihrem Arbeitsplatzdrucker.
- 2) Im konkreten Fall wurde die Meldekette/-System entsprechend dem ZAGG genutzt.  
In der Branddirektion gibt es zudem eine Verfahrensbeschreibung „Gewalt gegen Einsatzkräfte“, die Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten und das Vorgehen im konkreten Fall regelt. Zudem wird ein von der Dienstkraft zu befüllendes Formblatt zur Dokumentation des Vorfalls vorgehalten.
- 3) Siehe Antwort 2
- 4) Die Unterstützung von ZAGG im oben beschriebenen Vorfall war gut und hilfreich.  
Uns fehlte jedoch eine Klärung des Falls. Wir hätten erwartet, dass die Herkunft und der Absender der Ausdrucke mittels der IT ermittelt und geklärt hätte werden können.
- 5) und 6)  
Betreffen zwar die Eigenbetriebe, aber wir als homogener Bereich vermuten im Bereich von digitaler Gewalt eine Dunkelziffer und wollen deshalb tätig werden. Wir sind dabei an Hand der bestehenden Verfahrensbeschreibung „Gewalt gegen Einsatzkräfte“ diese entsprechend zu ergänzen und in Form von Schulungen und Marketing weiter auszubauen und zu verbessern.

Datum: 01.03.2023  
Telefon: [REDACTED]  
Telefax: 0 233-989 45003  
[REDACTED]  
[REDACTED]

**Kreisverwaltungsreferat**  
Referatsleitung  
KVR-RL

Stellungnahme des Kreisverwaltungsreferates zur Anfrage des Personal- und Organisationsreferates vom 25.10.2022 für die Beantwortung des StR-Antrages 20-26 / A 02540 – „Prävention und Bekämpfung von digitaler Gewalt“

### An das Personal- und Organisationsreferat

Das KVR nimmt zu den im Schreiben vom 25.10.2022 gestellten Fragen wie folgt Stellung.

#### **1. Frage:**

*Inwiefern und in welchem Umfang sind die Beschäftigten in Ihrem Referat von (geschlechtsspezifischer) digitaler Gewalt seitens der Bürger\*innen, Kund\*innen, Klient\*innen, etc. betroffen, insbesondere in welchen Bereichen bzw. Abteilungen und über welche digitalen Medien?*

#### **Antwort:**

Das Kreisverwaltungsreferat ist als das Bürgerreferat der Landeshauptstadt München die Kontaktstelle für die Münchner Bürger\*innen. Insbesondere in den von Parteiverkehr und Außenwirkung geprägten Bereichen mit viel Kundenkontakt kommen auch Beschwerden, Beleidigungen und Bedrohungen gegen die Mitarbeitenden vor. In der Regel erreichen diese das KVR über das Online-Formular des Feedbackmanagement des KVR oder per E-Mail. Neben dem direkten Weg werden Beschwerden und beleidigende oder diffamierende Äußerungen auch in Form von Google-Rezensionen oder Kommentaren auf Onlineportalen nach einer Berichterstattung in den Medien bzw. in den sozialen Medien abgegeben. Neben der digitalen Gewalt werden auch im direkten Kontakt, über die Servicetelefone oder den Postweg Beschwerden eingereicht – diese werden aufgrund der Ausrichtung des Stadtratsantrages und der Spezifizierung der Fragen in Richtung digitaler Gewalt im Folgenden nicht weiter betrachtet.

Zum derzeitigen Zeitpunkt werden auftretende Fälle von digitaler (im besonderen Maße auch geschlechtsspezifischer) Gewalt seitens der Bürger\*innen gegenüber Beschäftigten vom KVR nicht vollumfänglich erhoben bzw. einzeln erfasst und liegen somit nicht vor. Es werden lediglich die beim Feedbackmanagement eingehenden Beschwerden, etc. erfasst und monatlich ausgewertet. Hierbei zeigt sich, dass die meisten Beschwerden (über 90 Prozent) in der Regel die Hauptabteilung II mit den Parteiverkehrsbereichen Bürgerbüro, Ausländerbehörde und Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde betreffen. Allerdings werden Beschwerden, welche bei den Fachbereichen unmittelbar eingehen bzw. in Form von Google-Rezensionen oder Kommentaren auf Onlineportalen und in den sozialen Medien eingehen nicht erfasst. Verlässliche Aussagen zum vollständigen Umfang digitaler Gewalt können dementsprechend nicht getroffen werden.

Insbesondere Aussagen zum Umfang geschlechtsspezifischer digitaler Gewalt können aufgrund fehlender gesonderter Erfassung nicht erfolgen.

**Zusatzfrage:**

Nennen Sie bitte ggf. auch anonymisierte Fallbeispiele mit Angaben zu Bereich/Abteilung, betroffene Person (Führungskraft oder Mitarbeitende?), genutztes digitales Medium, Art/Thema der digitalen Gewalt, z.B. Hassrede, Beleidigung, etc.)

**Antwort**

Im nachfolgenden werden Beispiele zu digitaler Gewalt in den Fachbereichen in anonymisierter Form dargestellt:

- **Beispiel 1:** Die Durchführung und Abwicklung von Wahlen und Abstimmungen obliegt dem Kreisverwaltungsreferat. In Einzelfällen kommt es beim Kontakt mit den Bürger\*innen zu beleidigenden Äußerungen gegenüber Mitarbeiter\*innen, diese werden allerdings überwiegend verbal (persönlich/telefonisch) vorgebracht. Per E-Mail übermittelte Beleidigungen richten sich dabei nur in äußerst seltenen Fällen gegen eine konkrete Person, in der Regel wird das „Wahlamt“ oder die LHM angegriffen.
- **Beispiel 2:** Beim Feedbackmanagement des KVR kann über das bereitgestellte Online-Formular auf [muenchen.de](https://muenchen.de) Feedback eingereicht werden. Die Beschwerden beziehen sich zum größten Teil auf konkrete Fachbereiche, die Mitarbeitenden des KVR, aber auch auf die erfolgte Sachbearbeitung (mit zum Teil namentlicher Benennung der Mitarbeitenden), einen „Zustand“ oder die Bürokratie/Rechtsstaatlichkeit selbst. Hier gehen beispielsweise folgende Bemerkungen und beleidigende Äußerungen ein:
  - Bürokratische Mühlen mahlen langsam, aber in Ihrer Behörde sterben sie
  - Wenn ich so arbeiten würde, wäre das mein Todesurteil
  - Sie („die Mitarbeiter“) sind Bande von Rassisten und Menschenverstand
  - Hoch lebe die verdammte Bürokratie; dass ihr mit dieser scheiß Bürokratie noch das ganze Land zugrunde richtet, und den Planeten gleich mit
  - (...) frage mich, ob Sie mich veralbern wollen oder schlicht unfähig sind?
  - Mehr Ignoranz, Dummheit und Faulheit geht nicht
  - Diese Nazis entscheiden selber und terrorisieren die Bevölkerung
  - (...) Man aktivierte doch jene angestellten Pennerinnen; unterbeschäftigte junge Leute
- **Beispiel 3:** Im Bereich der Fachabteilung Sicherheit und Ordnung wurde die (vermutlich aus einem Anschreiben bekannte) Dienstmailadresse einer Führungskraft teilweise bei einem Sexdating-Portal angemeldet. Die betroffene Führungskraft hat seit Ende 2022 insgesamt 18 E-Mails mit anzüglichen Frauenfotos und/oder der Aufforderung eine abschließende Bestätigung/Registrierung bei der Sexdating-Seite durchzuführen erhalten.
- **Beispiel 4:** Insbesondere gegen das Veranstaltungs- und Versammlungsbüro des KVR als Fachbereich sowie gegen einzelne Mitarbeiter\*innen werden Beleidigungen per E-Mail sowie auf social Media Plattformen (z.B. Facebook, Twitter, Telegram, YouTube) gerichtet.
- **Beispiel 5:** Nach Berichterstattung über den Kommunalen Außendienst werden in den Kommentaren der Nachrichtenportale Beleidigungen und negative Äußerungen gegen den KAD sowie die Mitarbeitenden veröffentlicht. Auch die Lokalmedien selbst verwenden gelegentlich negativ konnotierte Begrifflichkeiten (z.B. Stadt-Sherrifs oder Stadt-Schandis). Als konkretes Beispiel kann ein YouTube-Kommentar unter einem Beitrag von muenchen.tv angeführt werden.

- **Beispiel 6:** Im Bereich der Parteiverkehrsbereiche der Hauptabteilung II Bürgerangelegenheiten wurden bereits mehrfach Mitarbeiter\*innen eindeutig identifizierbar („die aggressive Dienststellenleitung der Dienststelle x“, „Die inkompetente Mitarbeiterin an Tisch X“) beleidigt, teilweise wurden sie sogar namentlich genannt. Diese „Bewertungen“ sind für alle Nutzer\*innen der sozialen Medien jederzeit einsehbar. In einem Einzelfall der Ausländerbehörde hat dies sogar dazu geführt, dass andere Kund\*innen auf Grund einer negativen Rezension ihre Anliegen nicht mehr von einer dort genannten Sachbearbeitung bearbeiten lassen wollten. In einem weiteren Einzelfall ist eine Mitarbeiterin nach personenbezogener Beleidigung in Social Media und der daraus resultierenden psychischen Belastung über einen langen Zeitraum krankheitsbedingt ausgefallen und hat im Ergebnis das KVR verlassen.

## 2. Frage:

*Gibt es in Ihrem Referat konkrete Maßnahmen zur Erfassung von Fällen digitaler Gewalt, z.B. ein Meldesysteme, Formular, etc.?*

### Antwort:

Feedback und Anregungen von Bürger\*innen kann aktuell über das Online-Formular des KVR-Feedbackmanagements eingereicht werden und wird dann zentral verarbeitet. Eine Erfassung von Fällen digitaler Gewalt per E-Mail, auf Online-Nachrichtenplattformen, Social-Media oder Google-Rezensionen erfolgt aktuell nicht. Das bedeutet selbstverständlich nicht, dass diese Fälle nicht bearbeitet und verfolgt werden.

In Fällen von Beleidigungen oder Bedrohungen wird in Absprache mit den betroffenen Mitarbeitenden und Führungskräften unter Einbindung der KVR-Geschäftsleitung Strafantrag bzw. Strafanzeige gestellt. Informationen zum Prozess und den Ansprechpersonen sind für alle Mitarbeitenden zugänglich in WiLMA eingestellt. Im Falle von Bedrohungen wurden im Einzelfall in Absprache mit den Mitarbeitenden und Führungskräften auch bereits Gefährderansprachen durch die örtliche Polizeidienststelle durchgeführt.

## 3. Frage:

*Werden die betroffenen Beschäftigten vor Ort unterstützt? Falls ja, in welcher Form?*

### Antwort:

Eine Unterstützung der Beschäftigten bei jeglicher Form von Gewalt (auch digital und geschlechtsspezifisch) ist gegeben. Dies geschieht über die Führungskräfte und z.B. durch das Kollegiale Beratungsteam des KVR und die stadtweit agierende Psychosoziale Beratungsstelle. Im Falle von strafrechtsrelevanten Sachverhalten werden die betroffenen Kolleg\*innen bei der Stellung von Strafanträgen bzw. persönlichen Strafanzeigen unterstützt.

Das Social-Media-Konzept des Kreisverwaltungsreferates sieht vor, dass bei Rezensionen mit namentlichen Nennungen von Mitarbeiter\*innen sowie strafbaren Inhalten (Beleidigungen, Hassreden), entsprechende Beiträge in Zusammenarbeit mit den Social-Media-Konzernen schnellstmöglich gelöscht werden.

Die betroffenen Mitarbeiter\*innen werden bei namentlicher Nennung in den Sozialen Medien von den Führungskräften über die Nennung und die in die Wege geleitete Löschung informiert. Enthalten die Veröffentlichungen gleichzeitig diffamierende und beleidigende Inhalte werden die strafrechtlichen Möglichkeiten unter Einbeziehung der Geschäftsleitung aufgezeigt. Es wird von den Führungskräften darauf hingewiesen, dass

sich die betroffenen Mitarbeiter\*innen bei Bedarf auch an das Kollegiale Beratungsteam oder die psychosoziale Beratungsstelle wenden können.

Neben den genannten Maßnahmen befindet sich das KVR in der Vorbereitungsphase, ein referatsinternes Bedrohungsmanagement zu implementieren. Mit diesem soll sowohl generell sicherheitskritischen Störungen durch Einzelpersonen begegnet als auch eine Verbesserung der Beschäftigtensicherheit für städtische Mitarbeiter\*innen erreicht werden. Es wäre also auch in Fällen von digitaler Gewalt einschlägig. Ursprünglich war vorgesehen das Bedrohungsmanagement im August 2020 einzuführen. Corona bedingt konnten die Erstbewerber\*innenschulungen nicht durchgeführt werden, die aber für die verantwortungsvolle Umsetzung des Projekts unverzichtbar sind. Derzeit sind die Planungen für die Durchführung der Erstbewerber\*innenschulung Anfang des Jahres 2023 angelaufen.

Das Bedrohungsmanagement bietet den Mitarbeiter\*innen des KVRs die niederschwellige Möglichkeit, auf ein besorgniserregendes Verhalten einer Person aufmerksam zu machen, so dass im Ergebnis bestenfalls eine Gewalttat verhindert werden kann.

Der Begriff Gewalttat bezieht sich auf schwere, zielgerichtete Straftaten (z. B. terroristische Anschläge, sexuelle Übergriffe, Kindesmissbrauch, Stalking, häusliche Gewalt), die im direkten Kontakt geschehen, aber **auch auf Taten, die sich technischer Hilfsmittel und digitaler Medien** bedienen. Der digitale Raum bietet darüber hinaus den Personen, die sich in einer Spirale der Gewalt befinden, eine zusätzliche Plattform, Verhaltensweisen oder Äußerungen zu tätigen, die im Sinne des Bedrohungsmanagements einer Bewertung und Intervention bedürfen.

#### 4. Frage:

*War das Unterstützungsangebot der Landeshauptstadt München für die betroffenen Beschäftigten in den jeweiligen Einzelfällen aus Ihrer Sicht ausreichend oder wären konkrete weitere Präventions- und/oder Interventionsmaßnahmen sinnvoll gewesen?*

#### Antwort:

Diese Frage kann nicht grundsätzlich beantwortet werden, weil bisher keine Erfassung der Erfahrungen erfolgte. Die Rückmeldungen im Kontext dieser Abfrage haben ergeben, dass der Bedarf an Unterstützung sehr individuell ist und nicht pauschal festgelegt werden kann. Als besonders relevant sehen wir die persönliche Betreuung und Unterstützung durch Führungskräfte und Kolleg\*innen. Um die erforderliche Betreuung fachgerecht sicherstellen zu können, sind entsprechende Schulungsangebote und Maßnahmen des Personal- und Organisationsreferates zum Umgang mit digitaler Gewalt unerlässlich.

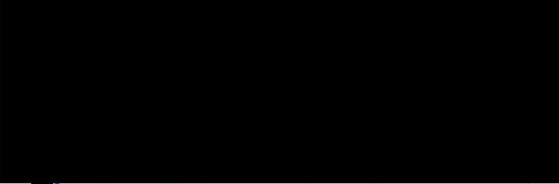
Aus unserer Sicht sind insbesondere Beschwerden unter Nutzung der Sozialen Medien, insbesondere Google-Rezensionen problematisch. In der meist anonymen Welt der sozialen Medien kommt es – wenn auch noch in Einzelfällen – zu Äußerungen von Beschwerdeführer\*innen, die deutlich weniger sachbezogen sind und eher beleidigende oder diffamierende Äußerungen enthalten. Aus diesem Grund ist es entscheidend, dass derartige Kommentare oder Äußerungen schnellstmöglich wieder gelöscht werden können.

Bei Beschwerden, die als Papierpost, elektronische Post (E-Mail) oder über das Feedback-Kontaktformular eingehen, ist die\*der Absender\*in in der Regel bekannt. Es kann somit ein direkter Zusammenhang zwischen Sachbearbeitung und Fall hergestellt werden. Enthalten diese Schreiben beispielsweise beleidigende Äußerungen gegenüber der Sachbearbeitung (mit oder ohne namentliche Nennung der beteiligten Mitarbeiter\*in), beispielsweise, indem Inkompetenz vorgeworfen wird, so belastet dies die betroffenen

Mitarbeiter\*innen zwar deutlich; es können jedoch über die Führungskräfte Maßnahmen ergriffen und Kontakt zu den Beschwerdeführer\*innen aufgenommen werden, um den Sachverhalt aufzuklären. Ziffer 2.5, 2. Absatz der AGAM zum Umgang mit beleidigenden Schreiben ist den Kolleg\*innen bekannt.

Das Kreisverwaltungsreferat bittet darum, das Vorbringen zu berücksichtigen.

Aufgrund der spezifischen Besonderheiten der Branddirektion hat die Hauptabteilung IV eine gesonderte Stellungnahme abgegeben.



Kreisverwaltungsreferentin

Datum: 02.01.2023

Telefon: [REDACTED]

Telefax: [REDACTED]  
[REDACTED]

**Kommunalreferat**

Markthallen München  
Geschäftsstelle, Personal und  
Organisation,  
Qualitätsmanagement

**StR-Antrag 20-26 / A 02450 „Prävention und Bekämpfung von digitaler Gewalt**

Stellungnahme der örtliche Gleichstellungsbeauftragte (öGB) der Markthallen München (MHM) zur Einarbeitung in die Beschlussvorlage;

Über die Zweite Werkleiterin, [REDACTED]  
an das POR-4/42, Frau [REDACTED]

Sehr geehrte [REDACTED]  
sehr geehrte [REDACTED]

die öGB nimmt wie folgt Stellung zu Ihren Fragen:

Zu 1. Inwiefern und in welchem Umfang sind die Beschäftigten in Ihrem Referat bzw. Eigenbetrieb von (geschlechtsspezifischer) digitaler Gewalt seitens der Bürger\*innen, Kund\*innen, Klient\*innen, etc. betroffen, insbesondere in welchen Bereichen bzw. Abteilungen und über welche digitalen Medien? Nennen Sie bitte ggf. auch anonymisierte Fallbeispiele mit Angaben zu Bereich/Abteilung, betroffene Person (Führungskraft oder Mitarbeitende?), genutztes digitales Medium, Art/Thema der digitalen Gewalt (z.B. Hassreden, Beleidigung, etc.)

Sowohl der Werkleitung als auch den Führungskräften sind keine Fälle der digitalen Gewalt gegenüber Beschäftigten der MHM bekannt, aber wir würden so einen Fall sehr ernst nehmen und entschieden dagegen vorgehen.

Zu 2. Gibt es in Ihrem Referat bzw. Eigenbetrieb konkrete Maßnahmen zur Erfassung von digitaler Gewalt, z.B. ein Meldesystem, Formular, etc.?

Für diesen Fall gibt es kein spezielles Meldesystem oder Formular, wir können uns auch nicht die Notwendigkeit eines solchen formalistischen Vorgehens vorstellen.

Zu 3. Werden die betroffenen Beschäftigten vor Ort unterstützt? Falls ja, in welcher Form?

Für den Fall der digitalen Gewalt ggü. einer/einem Beschäftigten sehen wir sowohl die Führungskräfte als auch den Personalrat und die öGB in der Pflicht auch kleinste Hinweise ernst zu nehmen. Dabei sollte auch die psychische Gefährdung der betroffenen Person betrachtet und Hilfsangebote, z.B. durch den Psychologischen Dienst unterbreitet werden.

Zu 4. War das Unterstützungsangebot der Landeshauptstadt München für die betroffenen Beschäftigten in den jeweiligen Einzelfällen aus Ihrer Sicht ausreichend oder wären konkrete weitere Präventions- und/oder Interventionsmaßnahmen sinnvoll gewesen?

Nicht zutreffend.

Zu 5. An die Eigenbetriebe: Inwiefern und in welchem Umfang haben Sie selbst gegenüber

Beschäftigten wegen (geschlechtsspezifischer) digitaler Gewalt Dienstaufsicht ausgeübt?  
Nennen Sie bitte ggf. auch anonymisierte Fallbeispiele mit Angaben zu Bereich/Abteilung,  
betroffene Person (Führungskraft oder Mitarbeitende?), genutztes digitales Medium,  
Art/Thema der digitalen Gewalt (z.B. Hassreden, Beleidigung, etc.)

Nicht zutreffend.

Zu 6. An die Eigenbetriebe: Was für dezentrale Anlaufstellen bestehen für die Beschäftigten  
zum Thema (geschlechtsspezifische) digitale Gewalt?

Wie Frage 3.



Datum: 23.01.23  
 Telefon: [REDACTED]  
 Telefax: 0 233-989 44945

**Mobilitätsreferat**  
 Geschäftsleitung  
 MOR-GL

Ihre Abfrage vom 25.10.2022

Az. POR-4/42-22/1285

Thema: StR-Antrag 20-26 / A 02540 - „Prävention und Bekämpfung von digitaler Gewalt

→ hier: Bitte um Auskunft und Textbeitrag zum Vorkommen digitaler Gewalt in den Referaten und Eigenbetrieben zur Einarbeitung in die Beschlussvorlage

I. **An das Personal- und Organisationsreferat, POR-4/42**  
**Zentrale Beschwerdestelle nach dem AGG für sexuelle Belästigung, häusliche Gewalt**  
**und Mobbing (ZAGG)**  
**(per E-Mail an [REDACTED])**

Sehr geehrte [REDACTED]

zu Ihren Fragestellungen zum Thema digitaler Gewalt nehme ich - nach Rückfrage in allen Dienststellen - für das Mobilitätsreferat zusammenfassend wie folgt Stellung:

	<b>Frage</b>	<b>Antwort</b>
1.	<p>Inwiefern und in welchem Umfang sind die Beschäftigten in Ihrem Referat bzw. Eigenbetrieb von (geschlechtsspezifischer) digitaler Gewalt seitens der Bürger*innen, Kund*innen, Klient*innen, etc. betroffen, insbesondere in welchen Bereichen bzw. Abteilungen und über welche digitalen Medien? Nennen Sie bitte ggf. auch anonymisierte Fallbeispiele mit Angaben zu Bereich/Abteilung, betroffene Person (Führungskraft oder Mitarbeitende?), genutztes digitales Medium, Art/Thema der digitalen Gewalt, z.B. Hassrede, Beleidigung, etc.)</p>	<p>In den <b>sozialen Medien</b> (vor allem die Kanäle der Mobilitätsmarke „Muenchen unterwegs“ auf Facebook, Instagram und YouTube) waren die Beschäftigten des MOR seit Referatsgründung zum Januar 2021 immer wieder von <b>diffamierenden Äußerungen</b> betroffen.</p> <p>Als Beispiel sei einerseits ein unter anderem geschlechtsspezifisch beleidigender Kommentar gegen drei mit Vor- und Nachnamen genannte Mitarbeiterinnen der LHM (eine Mitarbeiterin von MOR-GB 1.23, eine von MOR-GB 2.212 und eine von BAU-GS) unter einem Post zum Thema „Münchens Sommerstraßen: Mehr Platz zum Spielen und Flanieren“ auf der Facebook-Seite „München.de“ vom Juli 2021 genannt, siehe anliegende zwei Screenshots.</p> <p>Andererseits sei genannt ein kürzlicher Kommentar mit einer sehr unsachlichen Kritik gegen eine mit Nachnamen genannte Mitarbeiterin von MOR-GB 2.2111 (als KVR-Mitarbeiterin betitelt, da vormals im KVR tätig) unter einem WiLMA-Post auf der Seite des PLAN vom Dezember 2022, siehe ebenfalls zwei Screenshots in der Anlage.</p> <p>In per E-Mail geäußerten Anliegen der</p>

	<p><b>Bürger*innen</b> im Zuständigkeitsbereich des MOR, die teils beim B-OB, B-2.BMin und in der Bürgerberatung des DIR anlanden und von dort direkt an die MOR-Dienststellen weitergeleitet werden, kommt es in allen Dienststellen des MOR mit Bürger*innenkontakt - ergo bei MOR-RL-Stab, GL/1, im GB 1 und GB 2 – immer wieder zu <b>unangemessenen bzw. beleidigenden Äußerungen</b> von Bürger*innen über MOR-Beschäftigte, zumeist ohne namentliche Nennung einzelner Beschäftigter.</p> <p>Beispielsweise kam es kürzlich zu einer diskriminierenden Äußerung via E-Mail einer Schulweghelferin über angeblich dürftige Deutsch-Sprachkenntnisse einer Mitarbeiterin von MOR-GL1.</p> <p><b>Ähnlich</b> verhält es sich <b>bei Telefonaten zu Bürger*innenanliegen</b>, darunter auch solche, die über die Behördenrufnummer 115 durchgestellt werden.</p> <p>Zum Beispiel wurde eine Dienstkraft von MOR-RL-Stab in einer exponierten Sonderfunktion während ihrer vormaligen Tätigkeit im PLAN während eines Zeitraums von eineinhalb Jahren teils vielfach täglich von einer externen Telefon-Stalkerin mit Anliegen behelligt.</p> <p>Des Weiteren sind die Dienstkräfte von MOR-GB 2, Verkehrs- und Bezirksmanagement, im Rahmen von <b>Öffentlichkeitsbeteiligungen und Bezirksausschuss-Terminen</b>, die seit der Pandemie häufig <b>im digitalen Format via Webex</b> stattgefunden haben, <b>regelmäßig verbaler Gewalt in Form von Beschimpfungen und unsachlicher Kritik mit teils persönlichen Angriffen</b> ausgesetzt.</p> <p>Das digitale Format bietet durch die Möglichkeit der Moderation der Chat-Nachrichten der Bürger*innen durch eine dritte Person eine größere Distanz zwischen den jeweiligen Kritiker*innen und den ggf. angegriffen werdenden MOR-Beschäftigten und wird insofern befürwortet.</p>
--	--

2.	Gibt es in Ihrem Referat bzw. Eigenbetrieb konkrete Maßnahmen zur Erfassung von Fällen digitaler Gewalt, z.B. ein Meldesysteme, Formular, etc.?	Nein, bislang existiert im MOR kein Meldesystem, wohl aber erfolgt eine zuverlässige, auf den jeweiligen Einzelfall abgestimmte Reaktion seitens der Führungskräfte der Betroffenen in Abstimmung mit den unter der Antwort auf Frage 3 genannten weiteren Stellen.
3.	Werden die betroffenen Beschäftigten vor Ort unterstützt? Falls ja, in welcher Form?	<p>Ja, die betroffenen Mitarbeiter*innen erhielten in den vergangenen Fällen im MOR Unterstützung durch deren Führungskräfte, die Personalvertretung, die örtliche Gleichstellungs- und Anti-Diskriminierungsbeauftragte, die MOR-Stabsstelle Recht, die AGG-Beschwerdestelle des POR und die MOR-WiLMA-Redaktion in Form von Gesprächen, sofortiger Löschung der diffamierenden Kommentare in den sozialen Medien und teils schriftliche Antwort an die die digitale Gewalt ausgeübt habende Person. Auch die MOR Referatsleitung hat sich unterstützend gegenüber den Betroffenen Mitarbeiter*innen geäußert.</p> <p>Ein offizielles, einheitliches Prozedere zum Vorgehen bei digitaler Gewalt gegen Beschäftigte fehlt jedoch bislang, vgl. Antwort auf Frage 4.</p>
4.	War das Unterstützungsangebot der Landeshauptstadt München für die betroffenen Beschäftigten in den jeweiligen Einzelfällen aus Ihrer Sicht ausreichend oder wären konkrete weitere Präventions- und/oder Interventionsmaßnahmen sinnvoll gewesen?	<p>Wir <b>schlagen</b> folgende <b>Präventions- und Interventionsmaßnahmen</b> gegen digitale Gewalt <b>vor</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Im Fall des unter Frage 1 genannten beleidigenden Facebook-Kommentars konnte das MOR sehr schnell eine Löschung des Posts veranlassen. Eine umfassende unterstützende juristische Beratung der betroffenen Kolleg*innen durch das POR oder auch das Ergreifen juristischer Schritte durch die LHM wäre neben der durch das POR gewährten Prozesskostenhilfe wünschenswert. Aus unserer Sicht sind die Zuständigkeiten in diesem Themenfeld noch nicht ausreichend geklärt.</li> <li>• Im Fall der unter Frage 1 geschilderten WiLMA-Kritik wäre eine <b>einheitliche Festlegung durch das zentrale WiLMA-</b></li> </ul>

	<p><b>Webmanagement zum Umgang mit diffamierenden Kommentaren</b> hilfreich zur Klärung der Fragestellungen ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Wer reagiert</b></li> <li>○ <b>wann bzw. wie schnell</b> (Hintergrund: Datenschutz-Bedürfnis der Betroffenen)</li> <li>○ bei Vorliegen <b>welcher „Tatbestandsmerkmale“</b>, siehe bereits bestehende WiLMA-Guideline unter <a href="https://wilma.muenchen.de/pages/wilma/apps/content/guideline">https://wilma.muenchen.de/pages/wilma/apps/content/guideline</a> und <a href="https://wilma.muenchen.de/pages/wilma/apps/blog/praxis-tipps/view/9baed0d9-095e-4214-91d2-d740f4ce3f74">https://wilma.muenchen.de/pages/wilma/apps/blog/praxis-tipps/view/9baed0d9-095e-4214-91d2-d740f4ce3f74</a></li> <li>○ <b>wie genau</b> (z.B. Änderung oder Löschung der Kommentare, Veranlassung von arbeits-/dienstaufsichtsrechtlichen Maßnahmen) <b>auf derartige Kommentare?</b> Diese wurde im Dezember 2022 vom MOR-WiLMA-Redakteur für eines der nächsten WiLMA-Redaktionstreffen angeregt.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezogen auf <b>Bürger*innenanliegen</b> wäre es wünschenswert, wenn <b>verunglimpfende E-Mails</b> schon im Vorfeld an deren Einlaufstelle (z.B. im DIR) abgefangen und <b>in einer deutlichen und stadtweit einheitlichen Standardantwort zurückgewiesen</b> würden.</li> <li>• Aus Sicht des MOR bedürfte es einer <b>verwaltungsinternen, stadtweit einheitlichen Festlegung</b>, dass <b>dienstliche persönliche Daten wie Telefon-Nummer, E-Mail-Adresse und Raum-Nummer nicht ohne Einverständnis der Inhaber/-innen an externe Personen</b> weitergegeben werden. Die im MOR für alle Dienststellen eingerichteten Gruppen-E-Mail-Postfächer dienen diesem Datenschutz-Zweck für die MOR-Beschäftigten.</li> <li>• Sollte es zu <b>digitalem Stalking</b> via Telefonanrufen oder E-Mails kommen (vgl.</li> </ul>
--	--

	<p>dem bei der Antwort zu Frage 1 unten geschilderten Fall), sollte die betroffene Dienstkraft durch die LHM durch Blockierung der betreffenden Telefon-Nummer bzw. E-Mail-Adresse oder Neuvergabe einer Telefon-/Mailadresse unterstützt werden.</p> <p>Hilfreich wäre in derartigen Fällen auch eine Ergänzung der AGAM, beispielsweise bei Ziffer 2.5 „Anonyme und beleidigende Äußerungen [...]“ zum korrekten Vorgehen im Falle von wiederholten bzw. penetranten Bürger*innen-Anliegen mit gleichem / ähnlich gelagertem Inhalt ohne Vorbringen neuer Sachverhalte. Wichtig wäre hierbei eine Festlegung, ab wann die Korrespondenz von Seiten der städtischen Dienstkraft beendet werden darf.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generell wäre ein <b>LHM-weit gültiges Ablaufschema / Verfahren zum Prozedere bei digitaler Gewalt gegen Beschäftigte</b> und dessen Kommunikation, z.B. über WiLMA, hilfreich. Die oben vorgeschlagenen Maßnahmen sollten darin Niederschlag finden.</li> </ul>
--	---

## II. Abdruck von I. (je per E-Mail)

an MOR-BdR, [REDACTED]

**an MOR-RL-Recht**, [REDACTED]

**an MOR-GL**, [REDACTED]

**an MOR-RPR**, [REDACTED]

je zur Kenntnis.

## III. WV bei MOR-GL-Stab

gez.

[REDACTED]

Berufsmäßiger Stadtrat  
Mobilitätsreferent

MSE-PM-S Stabstelle Steuerungsunterstützung

Telefon: [REDACTED]

Telefax: 0 233-62175

Münchner  
Stadtentwässerung

München, 01.12.2022

Stadtratsantrag 20-26 / A 02540 - "Prävention und Bekämpfung von digitaler Gewalt"  
Antworten der Münchner Stadtentwässerung

**An POR-4/42 Zentrale Beschwerdestelle nach dem AGG für sexuelle Belästigung, häusliche Gewalt und Mobbing (ZAGG)**

Sehr geehrte Frau [REDACTED]  
sehr geehrte Frau [REDACTED]

bezugnehmend auf die seitens POR-4/1 Personalrecht und Dienstaufsicht übermittelte Mail vom 27.10.2022 mit der Bitte um Auskunft und Textbeitrag zum Vorkommen digitaler Gewalt für die spätere Beantwortung des Stadtratsantrags 20-26 / A 02540 - "Prävention und Bekämpfung von digitaler Gewalt" nimmt die Münchner Stadtentwässerung wie folgt Stellung:

1. Inwiefern und in welchem Umfang sind die Beschäftigten in Ihrem Referat bzw. Eigenbetrieb von (geschlechtsspezifischer) digitaler Gewalt seitens der Bürger\*innen, Kund\*innen, Klient\*innen, etc. betroffen, insbesondere in welchen Bereichen bzw. Abteilungen und über welche digitalen Medien? Nennen Sie bitte ggf. auch anonymisierte Fallbeispiele mit Angaben zu Bereich/Abteilung, betroffene Person (Führungskraft oder Mitarbeitende?), genutztes digitales Medium, Art/Thema der digitalen Gewalt, z.B. Hassrede, Beleidigung, etc.)

Der Münchner Stadtentwässerung sind keine Fälle digitaler Gewalt bekannt.  
Die Benennung anonymisierter Beispiele entfällt hierdurch.

2. Gibt es in Ihrem Referat bzw. Eigenbetrieb konkrete Maßnahmen zur Erfassung von Fällen digitaler Gewalt, z.B. ein Meldesysteme, Formular, etc.?

Da bisher keine Angelegenheiten digitaler Gewalt aufkamen, hat sich bis dato eine Erfassung solcher Vorfälle erübrigt. Sensibilität dem Thema gegenüber besteht selbstverständlich und wird durch die in unterschiedlichster Art und Weise mit Kund\*innen in Kontakt stehenden Bereiche eruiert.

3. Werden die betroffenen Beschäftigten vor Ort unterstützt? Falls ja, in welcher Form?

Allen Mitarbeiter\*innen der Münchner Stadtentwässerung stehen für jede Art individueller Anliegen neben der direkten oder übergeordneten Führungskraft zu jeder Zeit neben dem örtlichen Personalratsgremium, ggf. der Schwerbehindertenvertretung sowie der Jugend- und Auszubildendenvertretung und der örtlichen Gleichstellungsbeauftragten auch Vertrauensmänner\*frauen, die Unterabteilung Gesundheit, Unternehmenskultur, Arbeitsschutz (insbesondere die Kolleg\*innen des betrieblichen Gesundheitsmanagements) sowie der Personalbereich zur Verfügung, um Problem- und Fragestellungen gemeinsam zu beleuchten und lösen zu können.

Darüber hinaus steht den Beschäftigten der Münchner Stadtentwässerung ein umfangreiches Fort- und Selbstbildungsprogramm für Themen der psychischen Gesundheitsvorsorge zur Verfügung, welches durch ein externes Beratungs- und Betreuungsangebot durch das Fürstenberg Institut ergänzt wird. In Zusammenarbeit mit der Zentralen Beschwerdestelle wurde weiter auch eigens für die MSE das Seminar „Vielfalt leben – gegen Diskriminierung im Arbeitsleben“ konzipiert und durchgeführt.

**4. War das Unterstützungsangebot der Landeshauptstadt München für die betroffenen Beschäftigten in den jeweiligen Einzelfällen aus Ihrer Sicht ausreichend oder wären konkrete weitere Präventions- und/oder Interventionsmaßnahmen sinnvoll gewesen?**

Da bei der Münchner Stadtentwässerung bisher keine Fälle digitaler Gewalt bekannt wurden, kann das Unterstützungsangebot der Landeshauptstadt München in dieser Hinsicht nicht bewertet werden.

Die MSE vertritt jedoch die Auffassung, dass die derzeit vorhandene Beratungsmöglichkeit durch die Zentrale Beschwerdestelle eine gute Unterstützung für eine zielführende Bearbeitung solcher Fälle darstellt.

**5. An die Eigenbetriebe: Inwiefern und in welchem Umfang haben Sie selbst gegenüber Beschäftigten wegen (geschlechtsspezifischer) digitaler Gewalt Dienstaufsicht ausgeübt? Nennen Sie bitte ggf. auch anonymisierte Fallbeispiele mit Angaben zu Bereich/Abteilung, genutztes digitales Medium, Art/Thema der digitalen Gewalt, z.B. Hassrede, Beleidigung, etc.**

Bis dato wurden gegen keine\*n Beschäftigte\*n der Münchner Stadtentwässerung bezugnehmend auf digitale Gewalt dienstaufsichtsrechtliche Maßnahmen eingeleitet.

**6. An die Eigenbetriebe: Was für dezentrale Anlaufstellen bestehen für die Beschäftigten zum Thema (geschlechtsspezifische) digitale Gewalt?**

Wir verweisen hinsichtlich dieser Fragestellung auf die Antwort unter Punkt 3.

Bei Fragen stehen Ihnen der Bereich Gesundheit, Unternehmenskultur, Arbeitsschutz sowie die Personalabteilung der Münchner Stadtentwässerung jederzeit zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

  
Erster Werkleiter

Datum: 13.01.23

Telefon: [REDACTED]

Telefax: 0 233-21784  
[REDACTED]  
[REDACTED]

**Referat für Stadtplanung  
und Bauordnung**

Referatsgeschäftsleitung

PLAN-SG1

34

StR-Antrag 20-26 / A 02540 – „Prävention und Bekämpfung von digitaler Gewalt  
hier: Bitte um Auskunft und Textbeitrag zum Vorkommen digitaler Gewalt in den Referaten und  
Eigenbetrieben zur Einarbeitung in die Beschlussvorlage

Per E-Mail

**An POR-4/42 Zentrale**

In Beantwortung Ihrer Anfrage vom 25.10.2022 teilt das Referat für Stadtplanung und  
Bauordnung mit, dass nach Rückmeldung der referatsinternen zuständigen Stellen im Referat  
für Stadtplanung und Bauordnung keine Erkenntnisse über Vorkommnisse  
(geschlechtsspezifischer) digitaler Gewalt seitens der Bürger\*innen, Kund\*innen, Klient\*innen  
etc. gegen Beschäftigte vorliegen. Insoweit ist die Beantwortung der Fragen 2 – 4 obsolet.

Für die Beschlussvorlage schlagen wir folgenden Textbeitrag vor:

„Im Referat für Stadtplanung und Bauordnung sind keine Vorfälle (geschlechtsspezifischer)  
digitaler Gewalt seitens der Bürger\*innen, Kund\*innen, Klient\*innen etc. gegen Beschäftigte  
bekannt.“

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

**Von:** [REDACTED]**Gesendet:** Dienstag, 17. Januar 2023 14:28**An:** [REDACTED]**Betreff:** AW: StR-Antrag 20-26 / A 02540 - "Prävention und Bekämpfung von digitaler Gewalt

Sehr geehrte Frau [REDACTED]

es bleibt bei unserer Stellungnahme von letzter Woche, die jetzt auch final abgestimmt ist:  
Die im Rahmen der Stadtratsanfrage aufgeworfenen Fragen möchten wir für das RAW wie folgt beantworten:

1. Inwiefern und in welchem Umfang sind die Beschäftigten in Ihrem Referat bzw. Eigenbetrieb von (geschlechtsspezifischer) digitaler Gewalt seitens der Bürger\*innen, Kund\*innen, Klient\*innen, etc. betroffen, insbesondere in welchen Bereichen bzw. Abteilungen und über welche digitalen Medien? Nennen Sie bitte ggf. auch anonymisierte Fallbeispiele mit Angaben zu Bereich/Abteilung, betroffene Person (Führungskraft oder Mitarbeitende?), genutztes digitales Medium, Art/Thema der digitalen Gewalt, z.B Hassrede, Beleidigung, etc.)

**Rückmeldung RAW:**

**Von allen Fachbereichen, Personalrat und Örtlicher Gleichstellungsbeauftragten wurde „Fehlanzeige“ gemeldet.**

2. Gibt es in Ihrem Referat bzw. Eigenbetrieb konkrete Maßnahmen zur Erfassung von Fällen digitaler Gewalt, z.B. ein Meldesysteme, Formular, etc.?

**Rückmeldung RAW:**

**Nein. Es gibt derzeit keine speziellen Maßnahmen oder Formulare zur Erfassung von Fällen digitaler Gewalt.**

3. Werden die betroffenen Beschäftigten vor Ort unterstützt? Falls ja, in welcher Form?

**Rückmeldung RAW:**

**Da bisher keine Fälle bekannt sind, hat bisher auch keine Unterstützung vor Ort stattgefunden. Über die Örtliche Gleichstellungsbeauftragte, bzw. den Personalrat können die Betroffenen das Thema adressieren und ggf. an weitere Stellen vermittelt werden**

4. War das Unterstützungsangebot der Landeshauptstadt München für die betroffenen Beschäftigten in den jeweiligen Einzelfällen aus Ihrer Sicht ausreichend oder wären konkrete weitere Präventions- und/oder Interventionsmaßnahmen sinnvoll gewesen?

**Rückmeldung RAW:**

**Da keine Fälle gemeldet wurden, gab es hierzu auch keine Rückmeldung, bzw. wurde kein weiterer Bedarf gemeldet.**

5. An die Eigenbetriebe: Inwiefern und in welchem Umfang haben Sie selbst3 gegenüber Beschäftigten wegen (geschlechtsspezifischer) digitaler Gewalt Dienstaufsicht ausgeübt? Nennen Sie bitte ggf. auch anonymisierte Fallbeispiele mit Angaben zu Bereich/Abteilung, genutztes digitales Medium, Art/Thema der digitalen Gewalt, z.B Hassrede, Beleidigung, etc.

**Rückmeldung RAW:**

**Nicht zutreffend**

6. An die Eigenbetriebe: Was für dezentrale Anlaufstellen bestehen für die Beschäftigten zum Thema (geschlechtsspezifische) digitale Gewalt?

**Rückmeldung RAW:**

**Nicht zutreffend**

**Allgemeine Stellungnahme des RAW:**

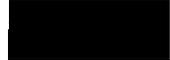
**Angesichts der Rückmeldungen begrüßen wir Punkt 2 des Antrags:**

**„Die Stadtverwaltung schafft Angebote, um ihre Mitarbeiter\*innen im Erkennen von und dem Umgang mit digitaler Gewalt zu schulen und dafür zu sensibilisieren.“**

**Es ist zu vermuten, dass digitale Gewalt oftmals nicht thematisiert oder gemeldet wird, bzw. aufgrund der Menge an digitalen Informationen und Kommentaren ausgeblendet und schnell vergessen wird. Dies trägt langfristig aber zu ihrer weiteren Verbreitung bei und senkt die Hemmschwellen zum Verschicken und Verbreiten von digitaler und geschlechtsspezifischer Gewalt.**

**Des Weiteren sehen wir das Thema digitale Gewalt als einen Sonderbereich der Gewalt, der komplexes Wissen und Kompetenz innerhalb der Sozialen Medien, den rechtlichen und IT-technischen Aspekten erfordert und bei denen Örtliche Gleichstellungsbeauftragte oder Personalräte überwiegend weiter vermitteln und mögliche Ansprechpartner\*innen zur Unterstützung nennen können.**

Mit freundlichen Grüßen



Landeshauptstadt München  
Referat für Arbeit und Wirtschaft  
Referatsgeschäftsleitung

Herzog-Wilhelm-Straße 15  
80331 München

Tel.: 

E-Mail: 

Datum: 01.02.2023

Telefon: 0- [REDACTED]

Telefax: 0- [REDACTED]  
[REDACTED]

**Referat für  
Bildung und Sport**  
Stadtschulrat

Stabsstelle Kommunales Bildungsmanagement und  
Steuerung

Sachbearbeitung: Frau [REDACTED]

Telefon: 089 [REDACTED]

Telefax: 089 [REDACTED]

**StR-Antrag 20-26 / A 02540 - "Prävention und Bekämpfung von digitaler Gewalt  
→ hier: Bitte um Auskunft und Textbeitrag zum Vorkommen digitaler Gewalt in den  
Referaten und Eigenbetrieben zur Einarbeitung in die Beschlussvorlage  
Fragestellungen des POR**

### **Antworten des RBS zu den übermittelten Fragestellungen**

- 1. Inwiefern und in welchem Umfang sind die Beschäftigten in Ihrem Bereich von (geschlechtsspezifischer) digitaler Gewalt seitens der Bürger\*innen, Kund\*innen, Klient\*innen, etc. betroffen, insbesondere in welchen Bereichen bzw. Abteilungen und über welche digitalen Medien? Nennen Sie bitte ggf. auch anonymisierte Fallbeispiele mit Angaben zu Bereich/Abteilung, betroffene Person (Führungskraft oder Mitarbeitende?), genutztes digitales Medium (Bsp.: WhatsApp, priv. Rufnummer), Art/Thema der digitalen Gewalt, z. B Hassrede, Beleidigung, etc.)**

#### **RBS-KITA**

KITA-Beschwerdemanagement:

Es gibt per E-Mail eingehende Beschwerden, die teilweise gegen Mitarbeiter\*innen direkt gerichtet sind, jedoch nicht unbedingt als Person, sondern lediglich in der Funktion, in der agiert wird. Beschwerden haben teilweise einen eher rauen und auch beleidigenden Tonfall. Auch bei den öffentlich einsehbaren Google-Bewertungen des Referats für Bildung und Sport bzw. KITA konnte festgestellt werden, dass Mitarbeiter\*innen von KITA namentlich erwähnt und schlecht dargestellt werden.

Städtischer Träger:

In einem Kindergarten haben sich einige Eltern zu einer WhatsApp-Gruppe zusammengeschlossen und haben über dieses Medium diffamierende und bedrohende Äußerungen über einige Kolleginnen der Einrichtung getätigt. Über eine Mutter aus dieser Whats-App-Gruppe, die sich damit nicht identifizieren wollte, ist die SQL an diese Informationen gekommen.

Mit der am schwersten betroffenen Kollegin wurde Anfang September bei der Polizei eine Strafanzeige erstellt und um eine Gefährderansprache bei der Mutter gebeten. Die Anzeige wurde wegen Bedrohung und Übler Nachrede der Staatsanwaltschaft München I vorgelegt. Polizisten haben vor Ort der Verursachenden ein Kontaktverbot zur Kollegin erteilt und sie über die Strafanzeige informiert.

Der Kollegin wurde zur Verarbeitung Einzelsupervision und dem Team Gruppensupervision zur Verfügung gestellt.

Es fanden zudem Gespräche mit den verursachenden Eltern unter Beteiligung der Regionalleitung und der Stadtquartiersleitung statt.

**Zentrale Gebührenstelle:**

Es ist nur ein Vorkommnis bekannt, das in diesem Zusammenhang gesehen werden kann. Im August 2022 hatte sich ein Beschwerdeführer über das Informationsschreiben zum neuen Servicekonzept der Zentralen Gebührenstelle echauffiert. Er störte sich an der Verwendung der gendergerechten Sprache und zog in einer Mail an das Gruppenpostfach einen Nazivergleich. Der Vorgang wurde an die Rechtsabteilung des Personalreferats gemeldet. Der Vorstoß war erfolgreich, denn POR-4/4-22 erstattete Strafanzeige gegen den Beschwerdeführer. Ob die Staatsanwaltschaft ein Ermittlungsverfahren eingeleitet hat, ist nicht bekannt.

Für die Mitarbeiter\*innen, die mit dem Vorfall befasst waren (Teamassistenten und Führungskräfte) war es ein sehr positives Signal, dass RBS-KITA und das POR den Vorgang ernstgenommen und rechtliche Schritte unterstützt bzw. eingeleitet haben.

**Fachberatung:**

In der Folge einer Stellenausschreibung für eine Koordinationsstelle LGBTIQ\* im Geschäftsbereich KITA im Mai 2022 wurden beleidigende Emails und diskriminierende Bewerbungen zugeleitet. Daraufhin wurde ein Strafverfahren durch die Rechtsabteilung des POR und die Staatsanwaltschaft eröffnet.

Betroffen davon waren die Beschäftigten, die im Ausschreibungstext als Kontaktpersonen benannt wurden.

**RBS-A (Allgemeinbildende Schulen)**

Zum jetzigen Zeitpunkt ist den Führungskräften kein Fall bekannt, welcher unter die genannten Aspekte fällt. Die Abteilungsleitungen im Kernbereich sind hier nur im Rahmen der bestehenden Dienstvereinbarungen in Kenntnis gesetzt (Dienstvereinbarung Positionspapier Antidiskriminierung; Dienstvereinbarung zum fairen Umgang am Arbeitsplatz und gegen Mobbing), diese werden jährlich in den Dienststellen von den Mitarbeiter\*innen unterschrieben bzw. können sich Mitarbeiter\*innen an diverse Anlaufstellen innerhalb der Stadtverwaltung wenden. (Zentrale Anlaufstelle Mobbing)

**RBS-B (Berufliches Schulwesen)**

Es gab an den Schulen Meldungen bez. Beleidigungen etc. während des Lockdowns / digitalen Unterrichts.

Nach Gesprächen mit Schulleitungen wird angenommen, dass die Dunkelziffer auf dem Gebiet sehr hoch ist. Besonders zu Anfang des Distanzunterrichts, als noch teilweise Plattformen wie "Jitsi Meet" verwendet wurden, auf der Benutzer\*innen sich selbst Benutzer\*innennamen geben konnten, kam es zu Zwischenfällen. So haben sich Schüler\*innen an einer Schule Namen gegeben, die die Lehrkraft beleidigen, haben die Lehrkräfte nicht in den Raum gelassen oder sie rausgeworfen. In einem Fall hat ein Unbekannter sich mit Sturmmaske per Video gezeigt und die Lehrkraft gezielt verbal angegriffen. Einige dieser Fälle wurden auch bei der Polizei angezeigt.

Uns sind zudem Fälle bekannt, in denen Lehrkräfte gefilmt wurden und in denen die Videos dann auf "TikTok" hochgeladen wurden.

Der Kernbereich meldet Fehlanzeige.

**RBS-Dienststellenpersonalrat**

Dem DPR sind bislang sehr wenige Einzelfälle bekannt geworden, hierbei handelt es sich um diffamierende, beleidigende Formulierungen per dienstlicher E-Mail unter Kolleg\*innen, gern auch an einen größeren Verteiler abteilungsübergreifend incl. Führungskräfte. Auch haben wir im Zuge der persönlichen Beratung von Kolleg\*innen von Vorkommnissen in informellen („dienstlich“ genutzten) Whatsapp-Gruppen erfahren. Innerhalb des Jahres 2022 drei Vorfälle, als geschlechtsspezifische Gewalt würden wir diese aber nicht einordnen. Es ging immer um das (Arbeits-)Verhalten, Kollegialität, Kompetenzen usw.

Digitale Gewalt ausgehend von Bürger\*innen, Kund\*innen oder Klient\*innen sind uns nicht bekannt geworden.

**RBS-GL (Geschäftsleitung)**

Die Geschäftsleitung des RBS konnte keine besondere Form der digitalen Gewalt und dabei insbesondere geschlechtsspezifischer Gewalt feststellen. Die Abteilung RBS-AfA hat z. B. als Abteilung mit Parteiverkehr häufig mit Beschwerden von Kund\*innen zu tun, die manchmal auch persönlich werden oder als Beleidigungen ausgelegt werden können. Dies geschieht schriftlich, per E-Mail oder auch telefonisch.

**RBS-ZIM (Zentrales Immobilienmanagement)**

Fehlanzeige; es sind keine Vorfälle hinsichtlich digitaler Gewalt gegenüber unseren Beschäftigten bekannt.

**2. Gibt es in Ihrem Bereich konkrete Maßnahmen zur Erfassung von Fällen digitaler Gewalt, z. B. ein Meldesysteme, Formular, etc.?****RBS-KITA**

Zentrales Anfragen und Beschwerdemanagement bei KITA, Rückmeldung an SQL

**RBS-A**

Innerhalb der Abteilungen / Einrichtungen gibt es hierzu keine Regelung. Die Führungskräfte halten i. d. R. etwaige Fälle schriftlich fest und informieren die zuständige (Bereichs-)Leitung. Kernbereich: Fehlanzeige

**RBS-B**

Fehlanzeige (auch für den Kernbereich)

**RBS-DPR**

Dem DPR ist hierzu nichts bekannt.

**RBS-GL**

Fehlanzeige

**RBS-ZIM**

Fehlanzeige

**3. Werden die betroffenen Beschäftigten vor Ort unterstützt? Falls ja, in welcher Form?****RBS-KITA**

Städtischer Träger

Unterstützung durch Fachberatung, SQL, Leitungen, Stabsstellen ST etc.

Fachberatung

Nur im Einzelfall auf Anfrage durch die Psycholog\*innen des Fachteams für Kinderschutz und Krisen. Darüber hinaus wurde durch das Personalreferat / P4 eine strafrechtliche Verfolgung geprüft.

**RBS-A**

Die Beschäftigten werden auf die diversen Unterstützungsmöglichkeiten hingewiesen. Es besteht die Möglichkeit Anlaufstellen wie im ersten Punkt genannt über WiLMA zu recherchieren und mit diesen Kontakt aufzunehmen.

**RBS-B**

Unterstützung durch Polizei und den Geschäftsbereich

**RBS-DPR**

Der DPR, bzw. die Personalrät\*innen beraten und unterstützen die Betroffenen, wie damit umzugehen ist. Ggf. wird auch die Beratung durch die Psychosoziale Beratungsstelle und/oder auch die Zentrale Stelle für Mediation und Konfliktmanagement empfohlen.

**RBS-GL**

Sollte es zu einem der genannten Fälle kommen, gibt es festgelegte Verfahren. Dabei sollen solche Fälle insbesondere an die Führungskräfte gemeldet werden, die dann bei der Bearbeitung unterstützend eingreifen. Außerdem orientieren wir uns dabei an der Handlungshilfe für Führungskräfte der Gefährdungsstufe III und IV, die von RBS-GL3 zur Beschäftigtensicherheit erstellt wurde (siehe Dokument im Anhang). Die bestehenden Angebote und Unterstützungsmöglichkeiten sind dabei aus unserer Sicht ausreichend. (Siehe Anlage)

**RBS-ZIM**

Betroffene Mitarbeiter\*innen können sich jederzeit an ihre Führungskräfte wenden. Die Unterstützung wird an die jeweilige Situation angepasst und je nach Einzelfall auch notwendige weitere Unterstützung hinzugezogen bzw. eingebunden.

**RBS-öGB**

Beratungs- und Unterstützungsangebote des DBP, RPR und öGB, Weitervermittlung an themenspezifische Beratungsstellen, wie Stelle für interkulturelle Arbeit, KGL, FgR, AGG, zentrale Beschwerdestelle für sex. Belästigung und häusliche Gewalt, Koordinierungsbüro zur Umsetzung der UN-BRK; Fürsorgepflicht der Führungskräfte gegenüber ihren Mitarbeiter\*innen, IseF, Psychologischer Dienst, Kinderschutzteam, Fortbildungsangebote

**4. War das Unterstützungsangebot der Landeshauptstadt München für die betroffenen Beschäftigten in den jeweiligen Einzelfällen aus Ihrer Sicht ausreichend oder wären konkrete weitere Präventions- und/oder Interventionsmaßnahmen sinnvoll gewesen?**

**RBS-KITA**

Es wären konkrete Hilfemaßnahmen wichtig, insbesondere Beratung und konkrete Intervention zum entsprechenden Umgang im digitalen Raum.

**RBS-A**

Da bisher keine Erfahrungswerte vorliegen melden wir hier Fehlanzeige (auch für den Kernbereich). Grundsätzlich gilt es hier, die Führungskräfte zu sensibilisieren und für aufgedeckte Fälle entsprechende Maßnahmen auf den Weg zu bringen.

**RBS-B**

Hier fehlen die Rückmeldungen. Generell scheint es so, dass Unterstützungsangebote, Prävention und Sensibilisierung aller Beteiligten für die Problematik noch stärker an die Schulen und Lehrkräfte herangetragen werden müssten, evtl. über stärkere Anbindung der Angebote des Zentralpsychologischen Diensts über die Schulpsycholog\*innen an die Lehrkräfte; hier genügt es nicht, nach Vorkommnissen den Lehrkräften eine Infobroschüre des Zentralpsychologischen Diensts in die Hand zu drücken.

Der Kernbereich meldet Fehlanzeige für Fälle digitaler Gewalt. Falls es zu Fällen kommen sollte, würden sich die Mitarbeiter\*innen vertrauensvoll an die Leitung wenden.

**RBS-DPR**

Grundsätzlich war/ist die institutionelle Unterstützung durch Beratungs- und Zentralstellen bei der LHM u.E. ausreichend, das Thema ist dort bereits angekommen. Eine eigene Stelle zur Prävention und Bekämpfung von digitaler Gewalt haben wir bisher nicht vermisst. Aber angemessene Umgangsformen bei der digitalen Kommunikation und die Sensibilisierung aller

Mitarbeitenden der LHM bezüglich z. B. Grenzüberschreitungen, sowohl intern als auch extern, sollte fester Bestandteil der Aus- und Fortbildung sein.

### **RBS-ZIM**

Grundsätzlich begrüßt RBS-ZIM die Schaffung von Angeboten, Mitarbeiter\*innen im Erkennen von und dem Umgang mit digitaler Gewalt zu schulen und dafür zu sensibilisieren.

Wünschenswert wäre in diesem Zusammenhang auch - leicht zugängliche/auffindbare - Informationen in WiLMA einzustellen. Unter dem Suchbegriff "digitale Gewalt" konnten weder hilfreiche Informationen/Unterlagen, die für Mitarbeiter\*innen oder Führungskräften schnell (auffindbar) und unkompliziert zugänglich sind, noch spezielle Ansprechpartner\*innen (an die sich Betroffene oder Führungskräfte wenden können), gefunden werden. Außer dem 2. Aktionsplan „Europäische Charta zur Gleichstellung von Frauen und Männern“ (hier war zumindest die Begrifflichkeit „Digitale Gewalt mit aufgezeigtem Handlungsbedarf“ zu finden) sind in WiLMA keine (nennenswerten) Informationen, um Opfer zu beraten sowie ihnen Schutz, Begleitung und Unterstützung anzubieten, feststellbar.

### **RBS-öGB**

Handlungsbedarf an Fortbildungsangeboten wird gesehen sowie Enttabuisierung, um Dunkelziffer aufdecken zu können und weitere Handlungsbedarfe und Präventionsmaßnahmen erkennen zu können.

Datum: 12.12.2022

Telefon: [REDACTED]

**IT-Referat**  
Referatsleitung  
RIT-RL

42

**StR-Antrag 20-26 / A 02540 - "Prävention und Bekämpfung von digitaler Gewalt  
→ hier: Bitte um Auskunft und Textbeitrag zum Vorkommen digitaler Gewalt in den  
Referaten und Eigenbetrieben zur Einarbeitung in die Beschlussvorlage**

- Ihr Schreiben vom 25.10.2022 -

POR-4/42, [REDACTED]

Sehr geehrte [REDACTED],

mit o. g. Schreiben wurde das IT-Referat aufgefordert, zu nachfolgenden Fragen Stellung zu nehmen:

**Frage 1:**

Inwiefern und in welchem Umfang sind die Beschäftigten in Ihrem Referat bzw. Eigenbetrieb von (geschlechtsspezifischer) digitaler Gewalt seitens der Bürger\*innen, Kund\*innen, Klient\*innen, etc. betroffen, insbesondere in welchen Bereichen bzw. Abteilungen und über welche digitalen Medien? Nennen Sie bitte ggf. auch anonymisierte Fallbeispiele mit Angaben zu Bereich/Abteilung, betroffene Person (Führungskraft oder Mitarbeitende?), genutztes digitales Medium, Art/Thema der digitalen Gewalt, z.B. Hassrede, Beleidigung, etc.)

**Antwort:**

Dem IT-Referat mit Eigenbetrieb ist nur ein Fall (geschlechtsspezifischer) digitaler Gewalt aus dem Jahr 2019 bekannt. Der Fall ist im Bereich RIT-GL aufgetreten und erfolgte teilweise über Nachrichten per E-Mail. Bei Täter sowie Opfer handelte es sich um Mitarbeitende. Die Art der digitalen Gewalt wurde als anhaltende Grenzverletzung mit sexuellem Bezug gewertet. Der Vorfall wurde über das Personal- und Organisationsreferat geahndet. Die Abordnung und Umsetzung der beschuldigten Person erfolgte in enger Abstimmung mit der zentralen Beschwerdestelle für sexuelle Belästigung und häusliche Gewalt. Die betroffene Person hat sich im Jahr 2019 unmittelbar an das damalige P1 vom POR gewendet. Weitere Fälle von digitaler Gewalt sind uns nicht bekannt.

Durch folgende Medien könnten Mitarbeiter\*innen grundsätzlich betroffen sein:

- Soziale Netzwerke: Twitter, Facebook, YouTube, Instagram
- Intranet: WiLMA
- Kollaborationsplattformen: mitdenken.de, unsermuenchen.de (consul)
- E-Mail: Microsoft Outlook
- Webseiten: muenchen.digital, muenchen.de

**Frage 2:**

Gibt es in Ihrem Referat bzw. Eigenbetrieb konkrete Maßnahmen zur Erfassung von Fällen digitaler Gewalt, z.B. ein Meldesysteme, Formular, etc.?

**Antwort:**

Fälle, die als arbeits- bzw. dienstaufsichtsrechtliche Verfahren gewertet werden, melden alle Ansprechpartner\*innen im Referat zuverlässig an die Geschäftsleitung, GL11, und werden dort im Rahmen der Statistik „arbeits- und disziplinarrechtliche Verletzungen“ erfasst.

Um digitale Gewalt zu vermeiden werden auf der Website muenchen.digital neue Kommentare vorab gesichtet und durchlaufen einen Freigabeprozess. Eine Veröffentlichung der Kommentare erfolgt nur durch das Redaktionsteam.

Für die stadtweite Social-Media Plattform WiLMA sind vom RIT-Webmanagement in den Guidelines bestimmte Verhaltensregeln festgelegt. Werden Verstöße gegen diese Regeln durch das RIT-Webmanagement gesichtet bzw. anderweitig gemeldet, die möglicherweise eine Dienstrechtsverletzung begründen (z.B. Beleidigungen, extremistische Aussagen und Verunglimpfung von Einzelnen oder Personengruppen), wird umgehend die Dienstaufsicht im Personal- und Organisationsreferat eingebunden. Auf Anweisung des Personal- und Organisationsreferat werden diese Kommentare dann vom RIT-Webmanagement gelöscht.

In den sozialen Netzwerken wie z.B. Twitter, YouTube, Instagram gibt es Meldesysteme als integrierte Schutzmaßnahmen. Nach unserer Kenntnis wird dort teilweise an automatisierten Lösungen zur präventiven Erkennung von unangemessenen Äußerungen geforscht.

Auf den Webseiten der LHM können Veröffentlichungen ausschließlich durch das Redaktionsteam erfolgen, wodurch ein mögliches Gefahrenpotential ausgeschlossen ist.

Auf Kollaborationsplattformen wie z.B. muenchen-mitdenken.de, unsermuenchen.de (Consul) erfolgt eine Moderation und damit Sicherstellung der Einhaltung von adäquaten Verhaltensregeln durch das jeweilige Fachreferat.

**Frage 3:**

Werden die betroffenen Beschäftigten vor Ort unterstützt? Falls ja, in welcher Form?

**Antwort:**

Betroffenen Beschäftigten stehen im IT-Referat mit Eigenbetrieb zahlreiche Unterstützungsangebote zur Verfügung. Entsprechend der Grundsätze für Führung und Zusammenarbeit ist auch im Leitbild des IT-Referats fest verankert, dass unsere Zusammenarbeit von Vertrauen, Respekt und Wertschätzung geprägt ist. Aus diesem Grund gibt es diverse Anlaufstellen für betroffene Beschäftigte.

Konkrete Ansprechpartner\*innen des IT-Referats mit Eigenbetrieb sind: Mitarbeiter\*innen der Geschäftsstelle GL11, die Konfliktmanagerin, die örtliche Gleichstellungsbeauftragte, der örtliche Personalrat von it@M bzw. RIT, die Schwerbehindertenvertretung it@M bzw. RIT, die örtliche Ausbildungsleitung, der Kolleg\*innenkreis sowie alle Führungskräfte. Zudem haben wir eine Konfliktbegleitungs-App (KoBIT) und ein KoBIT-Netzwerk mit geschulten Konfliktbegleiter\*innen.

Weitere präventive Optionen werden derzeit im IT-Referat überlegt:

Durch RIT I wurde eine Masterarbeit zur sexistische Hassrede in Auftrag gegeben, die auch die automatisierte Detektion geprüft hat. Im Arbeitskreis „Digitale Gewalt“ der Gleichstellungsstelle für Frauen wirkt das IT-Referat in mehreren Funktionen mit. Es sollen Maßnahmen entwickelt werden, um digitaler Gewalt besser begegnen zu können.

Durch vorhandene Kampagnen und Teilen von Informationsmaterialien über LHM Kanäle (intern und extern) werden alle Mitarbeiter\*innen fortwährend sensibilisiert. Es werden Veranstaltungen entwickelt, welche die Problematik grenzüberschreitender Kommentare und das Thema der digitalen Gewalt thematisieren. Eine Moderation bzw. Redaktion gefährdeter Kanäle kann zukünftig durch anvisierte weitere (automatische) Detektion und Reaktion zunehmend unterstützt werden, wenn entsprechende technische Lösungen Marktreife erreichen.

**Frage 4:**

War das Unterstützungsangebot der Landeshauptstadt München für die betroffenen Beschäftigten in den jeweiligen Einzelfällen aus Ihrer Sicht ausreichend oder wären konkrete weitere Präventions- und/oder Interventionsmaßnahmen sinnvoll gewesen?

**Antwort:**

Das Unterstützungsangebot für den uns bekannten Fall war ausreichend. Im IT-Referat mit Eigenbetrieb werden weiterhin zusätzlich präventive und kurative Maßnahmen ergriffen und weiterentwickelt.

**Frage 5:**

An die Eigenbetriebe: Inwiefern und in welchem Umfang haben Sie selbst gegenüber Beschäftigten wegen (geschlechtsspezifischer) digitaler Gewalt Dienstaufsicht ausgeübt? Nennen Sie bitte ggf. auch anonymisierte Fallbeispiele mit Angaben zu Bereich/Abteilung, genutztes digitales Medium, Art/Thema der digitalen Gewalt, z.B. Hassrede, Beleidigung, etc.

**Antwort:**

Dem Eigenbetrieb it@M ist kein Fall bekannt.

**Frage 6:**

An die Eigenbetriebe: Was für dezentrale Anlaufstellen bestehen für die Beschäftigten zum Thema (geschlechtsspezifische) digitale Gewalt?

**Antwort:**

Siehe Antwort auf Frage 3.

Das IT-Referat bittet die Stellungnahme in die Beschlussvorlage einzuarbeiten bzw. der Beschlussvorlage beizufügen.

Mit freundlichen Grüßen



## **Ergänzende Stellungnahme des IT-Referates zur Masterarbeit „Automatisierte Detektion von Hatespeech im Genderkontext mit maschinellen Lernverfahren“**

### **Digitale Gewalt bedroht die Digitale Teilhabe**

Digitale Gewalt bedroht die digitale Teilhabe, da sie Menschen dazu bringen kann, sich aus digitalen Foren zurückzuziehen. Das IT Referat (RIT) hat daher an einer wissenschaftlichen Arbeit der Hochschule München mitgewirkt, um technische Möglichkeiten zum Umgang mit digitaler Gewalt – fokussiert auf verbale digitale Gewalt – zu untersuchen.

### **Erkenntnisse aus der Wissenschaft**

Im Rahmen einer Masterarbeit mit dem Inhalt „Automatisierte Detektion von Hatespeech im Genderkontext mit maschinellen Lernverfahren“ wurde in 2022 untersucht, in welchen Bereichen des digitalen Raums der Landeshauptstadt München Risiken für sexistische Hassrede bestehen und wie technische Lösungen aus dem Bereich Natural Language Processing (NLP) eingesetzt werden können, um mit sexistischer Hassrede umzugehen. Die wichtigsten Erkenntnisse werden hier zusammengefasst.

Bisherige Studien zeigen, dass insbesondere Social Media das Risiko für sexistische Hassredekommentare bergen. Verschiedene Faktoren sind für dieses Risiko verantwortlich:

- Die heterogene Zusammensetzung der Teilnehmenden erhöht das Konfliktpotenzial.
- Anonymität der Teilnehmenden senkt Hemmschwellen.

Die Wirkung dieser Faktoren wird noch verstärkt durch das schnelle Erstellen und Verbreiten von Inhalten oder Kommentaren und Reaktionen sowie die Vielseitigkeit der Formate der Kommunikation oder Reaktion (Teilen, Liken, ..).

Grundsätzlich kann Hassrede in allen Kommunikationskanälen auftreten. Die digitalen Kanäle der LHM, die Ähnlichkeit mit der Funktionsweise von sozialen Netzen aufweisen, sind allerdings tendenziell anfälliger für das Auftreten digitaler Gewalt bzw. sexistischer digitaler Gewalt. Dazu gehören das Intranet (WILMA) und öffentlich zugängliche Diskussions- oder Kollaborationsplattformen (bspw. [www.unimuenchen.de](http://www.unimuenchen.de)). Jedoch reduzieren die begrenzte Reichweite und die fehlende Anonymität (v.a. Intranet) das Gefahrenpotenzial deutlich. Bei beiden Formen ist zudem durch Moderation und Redaktion eine Steuerung und Entschleunigung der Kommunikation möglich. Dies reduziert das Risikopotenzial weiter.

Zur Prävention digitaler Gewalt bzw. zum Umgang mit entstandener digitaler Gewalt werden in der Masterarbeit verschiedene Ansätze für die LHM empfohlen:

- *Kommunikation, Öffentlichkeitsarbeit zur Sensibilisierung*
- *Monitoring bzw. Aufsicht durch Betreiber\*innen von Kommunikationsplattformen*
- *Verhaltenskodex für interne und externe Kommunikation*
- *niederschwellige Anlaufstellen für Betroffene mit qualifiziertem Personal*

Technische Möglichkeiten zur automatisierten Erkennung von sexistischer Hassrede stehen noch am Anfang ihrer Entwicklung. Die Erkennung von Schimpfwörtern reicht nicht aus. Abkürzungen sowie Beleidigungen, die lediglich aus dem textuellen Kontext entstehen, wie Ironie oder Sarkasmus können bislang nur unzureichend erkannt werden. Da Sprache sich dynamisch entwickelt, ist eine Voraussetzung für die sichere Erkennung von sexistischer Hassrede der Zugang zu großen Mengen aktueller Trainings- und Vergleichsdaten. Aktuell wird bei verschiedenen großen Plattformbetreiber\*innen an entsprechenden Lösungen gearbeitet. Es ist vorstellbar, dass Lösungen vergleichbar mit Virenscannern perspektivisch auf den Markt gebracht werden.

### **Umgang mit digitaler Gewalt in den digitalen Kanälen der LHM**

Das RIT ist als Querschnittsreferat zuständig für Prävention und Umgang mit digitaler Gewalt in Bezug auf die Beschäftigten der LHM bzw. dort, wo die LHM selbst Plattformen zur Diskussion anbietet, die für die Äußerung digitaler Hassrede missbraucht werden könnten.

Das RIT hat daher für die betreffenden digitalen Kanäle Redaktionsnetzwerke etabliert, die Diskussionen und Kommentare beobachten und bei Bedarf eingreifen können. Außerdem gibt es jeweils Leitlinien im Sinne eines Verhaltenskodex, die auf einen sachlichen, wertschätzenden Umgangston hinweisen.

Für den Umgang mit digitaler Gewalt sind zudem eindeutige Melde- und Bearbeitungsprozesse wichtig. Dafür gibt es im POR mit den Zentrale Anlauf-, Beschwerde- und Beratungsstellen eine klare Verortung für die Meldung von Fällen digitaler Gewalt sowie für die weitere Bearbeitung. Um im Bedarfsfall eine zügige Veranlassung auch von technischen Maßnahmen zum Umgang mit digitaler Gewalt zu ermöglichen, stellt das RIT eine Kontaktstelle zur Weiterleitung entsprechender Fälle an die jeweils zuständigen Stellen zur Bearbeitung im RIT bereit. Geeignete Prozesse für die gemeinsame Bearbeitung sind bereits in Entwicklung.

Datum: 09.01.2023

Telefon: [REDACTED]

Telefax: [REDACTED]

**Stadtkämmerei**  
Geschäftsleitung  
SKA-GL1

48

StR-Antrag 20-26 / A 02540 - "Prävention und Bekämpfung von digitaler Gewalt  
hier: Bitte um Auskunft und Textbeitrag zum Vorkommen digitaler Gewalt in den  
Referaten und Eigenbetrieben zur Einarbeitung in die Beschlussvorlage

Per Email

An das Personal- und Organisationsreferat - POR-4/42, [REDACTED]

Um das Vorkommen digitaler Gewalt innerhalb der Stadtverwaltung darstellen zu  
können, baten Sie am 27.10.2022 per Email um eine Stellungnahme zu folgenden  
Fragen:

1. Inwiefern und in welchem Umfang sind die Beschäftigten in Ihrem Referat bzw. Eigenbetrieb von (geschlechtsspezifischer) digitaler Gewalt seitens der Bürger\*innen, Kund\*innen, Klient\*innen, etc. betroffen, insbesondere in welchen Bereichen bzw. Abteilungen und über welche digitalen Medien? Nennen Sie bitte ggf. auch anonymisierte Fallbeispiele mit Angaben zu Bereich/Abteilung, betroffene Person (Führungskraft oder Mitarbeitende?), genutztes digitales Medium, Art/Thema der digitalen Gewalt, z.B. Hassrede, Beleidigung, etc.).

Antwort:

In der Stadtkämmerei sind keine Fälle von digitaler Gewalt bekannt.

2. Gibt es in Ihrem Referat bzw. Eigenbetrieb konkrete Maßnahmen zur Erfassung von Fällen digitaler Gewalt, z.B. ein Meldesysteme, Formular, etc.?

Antwort:

Ein konkretes Meldesystem ist in der Stadtkämmerei nicht etabliert. Konkrete Vorkommnisse würden i.d.R. über die direkte Führungskraft an die Fachbereichsleitung und ggf. die Geschäftsleitung gemeldet.

3. Werden die betroffenen Beschäftigten vor Ort unterstützt? Falls ja, in welcher Form?

Antwort:

Erste\*r Ansprechpartner\*innen wären die direkte Führungskraft bzw. Fachbereichsleitungen sowie die Personalvertretungen. Ggf. können städtische Beratungsstellen (z. B. Psychosoziale Beratungsstelle) unterstützend hinzugezogen werden.

4. War das Unterstützungsangebot der Landeshauptstadt München für die betroffenen Beschäftigten in den jeweiligen Einzelfällen aus Ihrer Sicht ausreichend oder wären konkrete weitere Präventions- und/oder

Interventionsmaßnahmen sinnvoll gewesen?

Antwort:

Da bisher keine Fälle von digitaler Gewalt aufgetreten sind, kann dieser Punkt nicht beurteilt werden.

gez.



Datum: 01.02.23  
Telefon: [REDACTED]  
Telefax: 233-48575  
[REDACTED]

**Sozialreferat**

Stadtdirektor

S-GL-AV/AGM  
[REDACTED]

Tel.: [REDACTED]  
[REDACTED]

Hier Text eingeben

### **Prävention und Bekämpfung von digitaler Gewalt**

Stellungnahme des Sozialreferats zum Antrag Nr. 20-26 / A 02510 von der Fraktion  
Die Grünen - Rosa Liste, SPD / Volt -Fraktion  
vom 18.03.2022, eingegangen am 18.03.2022

### **An das Personal- und Organisationsreferat, POR-4/42**

Sehr geehrte [REDACTED],

sehr geehrte [REDACTED],

entschuldigen Sie bitte die Verzögerung bei der Beantwortung Ihres Schreibens vom 25.10.2022. Ich nehme zum Vorkommen digitaler Gewalt im Sozialreferat wie folgt Stellung. Ergänzend erhalten Sie eine zusätzliche Stellungnahme der örtlichen Gleichstellungsbeauftragten des Sozialreferats (Anlage 1).

Frage 1: „Inwiefern und in welchem Umfang sind die Beschäftigten des Sozialreferats von (geschlechterspezifischer) digitaler Gewalt seitens der Bürger\*innen, etc. betroffen?“

Antwort:

Digitale Gewalt erfolgt überwiegend in Bereichen mit Parteiverkehr, insbesondere dort, wo existenzsichernde Anträge (Leistungen zum Lebensunterhalt, Wohnung, Wohngeld, Unterhaltsvorschuss etc.) gestellt werden können, aber auch in Bereichen, die den Schutz des Kindeswohls zum Ziel haben (z. B. Bezirkssozialarbeit).

Die Anzahl der gemeldeten Übergriffe ist jährlich, bis einschließlich 2019, analog zum steigenden Parteiverkehr gestiegen. (Höchstzahl 2019 mit 170 gemeldeten Übergriffen). Insbesondere haben die Übergriffe in verbaler Form (mündlich und schriftlich) zugenommen. Mit Beginn der Corona-Pandemie im März 2020 sind die Übergriffe bzw. Übergriffsmeldungen deutlich zurück gegangen, was größtenteils am stark eingeschränkten bzw. entfallenen Parteiverkehr lag. Für das Jahr 2022 sind die bisher eingegangenen Übergriffsmeldungen im Vergleich zum Jahr 2021 etwas angestiegen und liegen im Bereich des Jahres 2020. Zu Bedenken ist allerdings auch, dass nicht alle Übergriffe gemeldet werden, bzw. nicht alle Übergriffe als solche empfunden werden.

Beleidigungen, Bedrohungen, nicht angemessenes Sprachverhalten erfolgen, sofern dies nicht persönlich, per Telefon oder Brief erfolgt, überwiegend per E-Mail. Digitale Gewalt gegen Beschäftigte des Jugendamtes gab es im Einzelfall auch als Video (Youtube).

Geschlechtsspezifische Gewalt ist bei den gemeldeten Übergriffen im Sozialreferat bisher nicht zu erkennen.

Frage 2: „Gibt es im Sozialreferat konkrete Maßnahmen zur Erfassung von Fällen digitaler Gewalt, z. B. Meldesysteme, Formulare, etc.?"

Antwort:

Die Dienstanweisung für das Sozialreferat „Gewaltprävention am Arbeitsplatz“ (Anlage 2) regelt und beschreibt den Umgang und die Möglichkeiten, wie bei Gewaltvorgängen umgegangen wird und welche Hilfsangebote zur Verfügung stehen.

Bei Übergriffen ist das „Datenblatt zur statistischen Erhebung gewaltsamer Übergriffe im Sozialreferat“ zu verwenden (Anlage 3). Für Drohanrufe steht ein gesondertes Formular zur Verfügung (Anlage 4). Zudem existiert ein Handlungsleitfaden „Stalking“ für Drohungen, Beleidigungen über Telefon und Internet-Stalking (Anlage 5).

Die Meldungen dienen insbesondere zur Einschätzung von Entwicklungen und zur Erarbeitung von Gegenmaßnahmen, aber auch, falls erforderlich, als Dokumentation und Nachweis zur Vorlage bei der Unfallversicherung.

Frage 3 „Werden die Beschäftigten vor Ort unterstützt? Falls ja, in welcher Form?"

Antwort:

Unterstützungsangebote sind in den Formularen und in der Dienstanweisung beschrieben.

Z. B. Kollegiale Soforthelfer\*innen (vor Ort), Psychosoziale Beratungsstelle, Rechtsschutzhilfe, Gespräche mit Vorgesetzten, Supervision etc.

Frage 4: „War das Unterstützungsangebot der LHM für die betroffenen Beschäftigten in den jeweiligen Einzelfällen aus Ihrer Sicht ausreichend oder wären konkrete weitere Präventions- und/oder Interventionsmaßnahmen sinnvoll gewesen?"

Antwort:

Aus Sicht des Sozialreferats sind die Unterstützungsangebote ausreichend. Teilweise fehlende Bekanntheit kann u. a. durch die WILMA Präsenz der Referate oder erneute Bekanntmachung/Überarbeitung von Publikationen ausgeweitet werden.

Mit bestem Dank und besten Grüßen

