

Tabellarische Zusammenfassung der Ergebnisse der Abfrage bei den Referaten und Eigenbetrieben (Anlage 4)

Tabelle 1

Meldeverfahren bzw. Meldeformulare sind bereits in einigen Referaten vorgesehen, wobei sich diese nicht ausschließlich auf digitale Gewalt beziehen:

	Meldeverfahren für digitale Gewalt
GSR	Es gibt ein Sicherheitskonzept, das u.a. Handlungsempfehlungen und ein Dokumentationsformular „Übergriffe am Arbeitsplatz“ enthält und auch für alle Formen digitaler Gewalt gilt. Bei den Städtischen Friedhöfen München werden Fälle digitaler Gewalt außerdem als Memo in der Friedhofsverwaltungssoftware Orlando vermerkt.
KVR	Für die Stellung eines Strafantrags bzw. einer Strafanzeige werden Beschäftigten, die bei der Ausübung Ihrer dienstlichen Aufgaben eine (digitale) Beleidigung im Dienst erfahren, auf WiLMA Formulare, Informationen und Ansprechpersonen bereitgestellt. Ein Dienstweg ist festgelegt.
KVR-BD	Es gibt die Verfahrensbeschreibung „Gewalt gegen Einsatzkräfte“, die Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten und das Vorgehen in diesen Fällen regelt. Zur Dokumentation wird ein von den Beschäftigten auszufüllendes Formblatt vorgehalten.
RBS-KITA	Es gibt ein zentrales Anfrage- und Beschwerdemanagement, das sich um Beschwerden von Bürger*innen gegen Mitarbeiter*innen kümmert und diese zentral prüft und beantwortet.
SOZ	Die Dienstanweisung „Gewaltprävention am Arbeitsplatz“ regelt und beschreibt den Umgang mit analogen und digitalen Gewaltvorgängen und die bestehenden Handlungsoptionen und Hilfsangebote. Bei Übergriffen ist das „Datenblatt zur statistischen Erhebung gewaltsamer Übergriffe im Sozialreferat“ zu verwenden. Für Drohanrufe steht ein gesondertes Formular zur Verfügung. Zudem gibt es einen Handlungsleitfaden „Stalking“ für Drohungen, Beleidigungen über Telefon und Internet-Stalking. Die Meldungen dienen insbesondere zur Einschätzung von Entwicklungen und zur Erarbeitung von Gegenmaßnahmen, aber auch, falls erforderlich, als Dokumentation und zu Nachweis zur Vorlage bei der Unfallversicherung.

Tabelle 2

Die Referate, die konkrete Vorkommnisse meldeten, nannten zusammengefasst folgende Unterstützungsangebote:

	Referats-intern	Städtisch oder extern	Einschätzung zu den vorhandenen Angeboten
BAU	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung durch die Führungskraft • Reaktion auf die beleidigende Nachricht der*des Bürgers*in m 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. 		Angebote waren bisher ausreichend.
DIR	<ul style="list-style-type: none"> • Nutzung von Gruppenpostfächern, so 	Einbindung der Polizei, Stellung von Strafanzeigen, Meldungen	Zensus: Möglichkeit einer unkomplizierten Meldung

	<p>dass direkte persönliche Beleidigungen schwer bzw. selten möglich waren</p> <ul style="list-style-type: none"> • GSt: Löschen von Kommentaren aus sozialen Netzwerken 	<p>von Hate-Speech an das Hate-Speech-Portal des Bayerischen Justizministeriums bei der Staatsanwaltschaft München</p>	<p>von Beleidigungen entweder schaffen oder besser bekannt machen, Möglichkeiten bei der Abschreckung der Verursacher vor weiteren Schreiben wäre sinnvoll</p>
GSR	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung entsprechend dem Sicherheitskonzept vor Ort • Mitarbeiter*innen werden im Rahmen der Arbeitsschutzunterweisung über Gewalt am Arbeitsplatz unterrichtet • Regelmäßige Schulungen zum Thema Deeskalation und Umgang mit bedrohlichem Klientel 		<p>Beschäftigte sollten zu dem Thema digitale Gewalt über das Fortbildungsprogramm weiter sensibilisiert werden. Hier bestehe ein hoher Bedarf, weil erkennbar sei, wie leichtfertig Nutzer*innen mit persönlichen Einträgen in den sozialen Medien umgingen.</p> <p>Örtliche Personalvertretung: Da negative Kommentare und Bewertungen zu Beschäftigten auf sozialen Medien lange öffentlich sichtbar bleiben und keine Gegendarstellungen erfolgen, müssen dringend Wege gefunden werden, Kolleg*innen dauerhaft zu schützen und Angriffe auch rechtlich zu verfolgen. Alle Mitarbeiter*innen müssen in dem Bereich sensibilisiert, die Führungskräfte präventiv geschult und und bei Bedarf professionell unterstützt werden.</p>
GSt	<ul style="list-style-type: none"> • Die Gleichstellungsstelle für Frauen berät Beschäftigte bei Fällen geschlechtsspezifischer digitaler Gewalt, ggf. Austausch mit KGL und FgR 	<ul style="list-style-type: none"> • ZAGG 	<p>Das vorhandene Unterstützungsangebot ist nicht ausreichend. Zur Prävention sind erforderlich: niederschwellige Sensibilisierungsmaßnahmen, Informations- und Fortbildungsangebote sowie leicht zugängliche Informationen über vorhandene Beratungs- und Unterstützungsangebote, insbesondere für vulnerable Bereiche und Personengruppen, wie z.B. Lehr- und Erziehungskräfte.</p>

			Zur Intervention bedarf es eines Beratungs- und Unterstützungsangebots, das bei konkreten Vorfällen befähigt ist, erforderliche (technische) Unterstützungsmaßnahmen in die Wege zu leiten, wie z.B. Überprüfung von Diensthandy, bei denen der Verdacht auf Spyware besteht. ¹
KVR	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung durch Führungskräfte • Unterstützung durch das Kollegiale Beratungsteam des KVR • Unterstützung bei der Stellung von Strafanzeigen und -anträgen • Verfahren nach dem Social-Media-Konzept des KVR: Löschung der Namen von der Beschäftigten in Rezensionen sowie von strafbaren Inhalten, ggf. in Zusammenarbeit mit den Betreibern • Betreuung der Betroffenen durch Information und Beratung bzgl. strafrechtlicher Möglichkeiten unter Einbeziehung der Geschäftsleitung • ggf. Kontaktaufnahme mit den Beschwerdeführer*innen durch Führungskräfte, um Sachverhalte aufzuklären 	<ul style="list-style-type: none"> • PSB 	Der Bedarf an Unterstützung ist sehr individuell und kann nicht pauschal festgelegt werden. Besonders relevant ist die persönliche Betreuung und Unterstützung durch die Führungskräfte. Schulungsangebote und Maßnahmen des POR sind unerlässlich.
MOR	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung durch Führungskräfte • Personalvertretung • örtliche Gleichstellungs- und Anti-Diskriminierungsbeauftragte • MOR-Stabsstelle Recht • 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. • MOR Referatsleitung hat sich unterstützend gegenüber den Betroffenen 	<ul style="list-style-type: none"> • ZAGG 	Ein offizielles, einheitliches Prozedere zum Vorgehen bei digitaler Gewalt gegen Beschäftigte fehlt bislang. 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

1 vgl. ausführlich zu diesem Punkt: Stellungnahme der GSt in Anlage 4

	Mitarbeiter*innen geäußert.		<p>ausreichend geklärt.</p> <p>Weitere Präventions- und Interventionsmöglichkeiten sind z.B. eine einheitliche Festlegung zum Umgang mit diffamierenden Kommentaren durch das zentrale WiLMA-Webmanagement, eine stadtweit einheitlichen Festlegung zum Datenschutz personenbezogener dienstlicher Daten, technische Maßnahmen zur Unterstützung bei digitalem Stalking sowie ein LHM-weit gültiges Ablaufschema/Verfahren zum Prozedere bei digitaler Gewalt gegen Beschäftigte und dessen Kommunikation, z.B. über WiLMA</p>
RBS	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung durch die Führungskräfte, d.h. Stadtquartiersleitung, Einrichtungsleitungen, Stabsstellen, • Unterstützung durch die Fachberatung • Geschäftsbereich • Personalvertretung • örtliche Gleichstellungsbeauftragte • Psychologischer Dienst • Kinderschutzteam, Fachberatung zum Kinderschutz 	<ul style="list-style-type: none"> • PSB • KGL • ZAGG • Fachstelle für Demokratie • Stelle für interkulturelle Arbeit • Fortbildungsangebote • Maßnahmen der Polizei: Gefährderansprache, Kontaktverbot 	<p>Handlungsbedarf besteht vor allem bei Fortbildungsangeboten zur Sensibilisierung und in Bezug auf angemessene Umgangsformen bei der digitalen Kommunikation sowie die Enttabuisierung der Meldung von Vorfällen. Es fehlen Informationen zu digitaler Gewalt auf WiLMA. Lehrkräfte sollen noch stärker unterstützt werden, z.B. über Angebote des Zentralpsychologischen Dienstes</p>
SOZ	<ul style="list-style-type: none"> • Gespräche mit Führungskräften • Kollegiale Soforthelfer*innen • Supervision • Bereitstellung zu Informationen über externe Unterstützungsangebot • Unterstützung bei der Stellung von Strafanzeigen und -anträgen 	<ul style="list-style-type: none"> • Psychosoziale Beratungsstelle (PSB) • Rechtsschutzhilfe 	<p>Die Unterstützungsangebote sind ausreichend. Es wird empfohlen, dass die bestehenden Angebote über WiLMA und erneute Bekanntmachung bzw. Überarbeitung von Publikationen aktualisiert und ausgeweitet werden.</p>

Tabelle 3

Die übrigen Referate und Eigenbetriebe nannten zusammengefasst folgende Maßnahmen bzw. Unterstützungsangebote:

Referats-Intern	(Referats-)Extern
Mehrfachnennungen	
Führungskräfte (> 10) Gestaltung eines Arbeitsklimas, in dem Vorfälle gemeldet und anvertraut werden	Psychosoziale Beratungsstelle (PSB) (>5)
Personalrat (> 10)	ZAGG (<5)
örtliche Gleichstellungsbeauftragte (> 10)	
Geschäftsleitungen, Personalbereich (<5)	
1-2-fach Nennungen	
Rechtsabteilung im Referat	Rechtsabteilung im POR
Sichtung und Freigabe von Kommentaren auf muenchen.digital durchlaufen Freigabeprozess, Veröffentlichung nur durch Redaktionsteam Veröffentlichungen auf den Webseiten der LHM ausschließlich durch Redaktionsteam auf Kollaborationsplattformen, wie z.B. muenchen-mitdenken.de, unsermuenchen.de erfolgt Moderation und damit Sicherstellung der Einhaltung durch Verhaltensregeln durch das jeweilige Fachreferat	KGL
Schreiben der Dienststelle an die Bürger*innen bzw. Gespräche mit diesen	Gesamtschwerbehindertenvertretung
Örtliche Schwerbehindertenvertretung	Fachstelle für Demokratie
Supervisionen	Kooperationsbeziehungen zwischen den Gleichstellungs- und Anti-Diskriminierungsstellen (GuAD)
WiLMA-Redaktionen	Mitarbeiterberatung durch externes Unternehmen
Unternehmenskultur	Strafanzeigen
Vertrauensmänner	
Jugend- und Ausbildungsververtretungen	
Psychologischer Dienst	
kollegiale Beratung	
Fort- und Selbstbildungsprogramm	
Örtliche Konfliktmanager und Konfliktbegleiter*innen	

Tabelle 4

Die Referate und Eigenbetriebe haben als weitere Präventions- und Interventionsvorschläge zusammengefasst genannt:

Vorschläge zu Präventionsmaßnahmen	Vorschläge zu Interventionsmaßnahmen
Mehrfachnennungen (> 5 Mal)	

Erweiterung des Fortbildungsprogramms um das Thema digitale Gewalt	Gegendarstellungen und Mitteilungen an die Bürger*inenn, dass der Fall intern gemeldet wurde, um ggf. von weiteren E-Mails abzuschrecken
Sensibilisierung der Beschäftigten für das Thema	Reaktionen der LHM auf negative Kommentare über Beschäftigte auf Social Media Plattformen bzw. umgehende Löschung oder deren Veranlassung bei Betreibern der Plattformen
Abbau von Hemmungen bei den Betroffenen, Vorfälle zu melden und Unterstützungsangebote wahrzunehmen	
Information der Beschäftigten und Personalverantwortlichen über bestehende interne und externe Unterstützungsangebote	
Informationen zu dem Thema auf WiLMA	
Vermehrte Nutzung von Gruppen- und Organisationspostfächern	
1-2-fach-Nennungen	
Prüfung digitaler Angebote daraufhin, ob sie potentiell ausgrenzend bzw. diskriminierend sind	stadtweit feste Ansprechpartner*innen für betroffene Beschäftigte
Schulung zum Umgang mit Reichsbürger*innen	Einschaltung von POR-4 um mögliche strafrechtliche Schritte zu ergreifen
Vorfiltern verunglimpfender E-Mails an deren Einlaufstelle	Etablierung eines Meldesystems für Beleidigungen seitens der Bürger*innen
Die Etablierung fester Ansprechpartner*innen in den Referaten für betroffene Beschäftigte	Nutzung des anonymes Anzeigensystems bei den Strafverfolgungsbehörden
Eine umfangreiche Moderation in den städtischen Social-Media-Auftritten.	Maßnahmen zur Teambegleitung
Aufzeigen der rechtlichen bzw. disziplinarischen Konsequenzen von digitaler Gewalt	einheitliche Festlegung durch das zentrale WiLMA-Webmanagement zum Umgang mit diffamierenden Kommentaren
Durchführung einer stadtweiten, anonymisierten und digitalen Abfrage zu der Betroffenheit der Beschäftigten	Die Einschaltung des IT-Referates, um die Löschung von Einträgen bei den Betreibern der sozialen Plattformen zu erreichen
	Schaffung der unkomplizierten Möglichkeit einer Meldung von Beleidigungen
	stadtweit einheitlichen Festlegung, dass dienstliche persönliche Daten wie Telefon-Nummer, E-Mail-Adresse und Raum-Nummer nicht ohne Einverständnis der Inhaber/-innen an externe Personen weitergegeben werden
	Ergänzung von Ziffer 2.5 der AGAM zu digitalem Stalking
	Entfernung einschlägiger Kommentare in den städtischen Social-Media-Auftritten.
	stadtweit geltendes Ablaufschema bzw. Verfahren zum Vorgehen bei digitaler Gewalt gegen Beschäftigte

Tabelle 5

Teilweise wurden von den Referaten und Eigenbetrieben auch schon konkrete Vorhaben zu dem Thema digitale Gewalt genannt:

Konkrete Vorhaben			
<p>RIT: Durch RIT I wurde eine Masterarbeit zur sexistische Hassrede in Auftrag gegeben, die auch die automatisierte Detektion geprüft hat. 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.</p>	<p>KVR: es wird ein referatsinternes und niederschwelliges Bedrohungsmanagement implementiert, das auch Fälle digitaler Gewalt umfasst, mit dem sicherheitskritischen Störungen durch Einzelpersonen begegnet und die Beschäftigtensicherheit verbessert werden soll</p> <p>KVR-BD: die bestehende Verfahrensbeschreibung „Gewalt gegen Einsatzkräfte“ soll entsprechend ergänzt und in Form von Schulungen und Marketing weiter ausgebaut und verbessert werden</p>	<p>AWM: Auszubildende werden nun künftig bei Ausbildungsbeginn zu diesem Thema (auch zu sexueller Belästigung) und etwaigen Hilfsangeboten beraten und sensibilisiert.</p>	<p>KULT: die im Verhaltenskodex aufgezeigten Meldewege und Beratungsangebote können noch konkreter gefasst werden. Dem wird in der Neuauflage 2023 nachgekommen.</p>