



Gewalt gegen Einsatzkräfte

Ein Positionspapier

Die Feuerwehrgewerkschaft – seit 1908



Impressum:

Herausgeber:

Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft - ver.di
Bundesverwaltung
Paula-Thiede-Ufer 10
10179 Berlin

Verantwortlich:

Wolfgang Pieper
Mitglied des Bundesvorstands

Bearbeitung:

Arno Dick
Bundesfachgruppenleiter

www.feuerwehr.verdi.de

Vorwort

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

Angriffe gegen Einsatzkräfte von Feuerwehr und Rettungsdienst häufen sich. Was früher undenkbar war, ist heute scheinbar an der Tagesordnung. Kolleginnen und Kollegen erleben im täglichen Einsatzdienst Gewalt in jeder Ausprägung. Das wollen und können wir als Gewerkschaft nicht akzeptieren.

Dieses Thema steht bei uns allerdings nicht erst seit gestern auf der Tagesordnung. Bereits in den 80-iger Jahren haben wir uns damit beschäftigt und konkrete Maßnahmen gefordert. Die Entwicklung in der jüngsten Vergangenheit hat die ver.di Bundesfachgruppe Feuerwehr nun veranlasst, dieses Thema erneut auf die Tagesordnung zu setzen.

Mit dieser Broschüre versuchen wir, die Problemlage zu erörtern, die Entwicklung darzustellen und Problemlösungen vorzustellen, mit denen wir auf dieses gesellschaftliche Phänomen reagieren können, damit unsere Kolleginnen und Kollegen ihre Arbeit "vor Ort" sicher und geschützt vor Anfeindungen und Angriffen durchführen können.

Für die Fachgruppe Feuerwehr

Mario Kraatz
Bundesfachgruppenvorsitzender

Arno Dick
Bundesfachgruppenleiter

Was ist Gewalt am Arbeitsplatz?

Definitionen und Fakten

Die Weltgesundheitsorganisation definiert Gewalt folgendermaßen: Der absichtliche Gebrauch von angedrohtem oder tatsächlichem körperlichem Zwang oder physischer Macht gegen die eigene oder eine andere Person, gegen eine Gruppe oder Gemeinschaft, der entweder konkret oder mit hoher Wahrscheinlichkeit zu Verletzungen, Tod, psychischen Schäden, Fehlentwicklung oder Deprivation¹ führt.

Die Europäische Union hat Gewalt am Arbeitsplatz definiert als „Vorfälle, bei denen Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter im Zusammenhang mit ihrer Arbeit oder auf dem Weg von und zu dieser missbraucht, bedroht oder angegriffen werden, inklusive der ausgesprochenen oder unausgesprochenen Drohung gegen ihre Sicherheit, Wohlbefinden und Gesundheit.“

Die Gewalt "von außen" beinhaltet in der Regel physische Gewalt sowie verbale Beleidigungen, Bedrohungen, die von Außenstehenden, (z.B. Kunden) gegenüber Personen bei der Arbeit ausgesprochen bzw. ausgeübt werden, wobei Gesundheit, Sicherheit oder Wohlbefinden der Beschäftigten gefährdet wird. Die Gewalt kann auch einen rassistischen oder sexuellen Aspekt haben.

Aggressive oder gewalttätige Handlungen nehmen folgende Formen an:

- unhöfliches Verhalten – mangelnder Respekt gegenüber anderen,
- körperliche oder verbale Gewalt – Absicht, jemanden zu verletzen,
- Überfälle, Übergriffe Dritter – Absicht, jemanden zu schädigen.

¹ „Der Begriff Deprivation (lat. deprivare ‚berauben‘) bezeichnet allgemein den Zustand der Entbehrung, des Entzuges, des Verlustes oder der Isolation von etwas Vertrautem sowie das Gefühl einer Benachteiligung.“ (wikipedia). Deprivation führt zu psychischen Störungen, Entwicklungsstörungen und Anpassungsschwierigkeiten an neue Umweltreize.

Wer ist betroffen?

In der EU sind einer Erhebung zufolge 4 % der arbeitenden Bevölkerung, Opfer von Übergriffen Dritter geworden. Betroffen von Bedrohungen und Beleidigungen oder anderen Formen psychischer Gewalt sind sicherlich weitaus mehr Beschäftigte.

Ein gefährliches Umfeld findet sich größtenteils im Dienstleistungssektor und insbesondere in Betrieben des Gesundheits-, Verkehrs-, Einzelhandels-, Finanz- und Bildungssektors. Der Kontakt mit „Kunden“ erhöht das Risiko, Gewalt ausgesetzt zu sein. Das Gesundheitswesen und der Einzelhandel sind nach Angaben der EU die am meisten gefährdeten Branchen.

Die Gewalt hat sich nach und nach von Unternehmen, die mit hochwertigen Waren arbeiten, beispielsweise Banken und Apotheken, auf Organisationen ausgedehnt, die „symbolisch“ die Gesellschaft repräsentieren, beispielsweise städtische Verkehrssysteme und öffentliche Dienste. Neue und unerwartete „Zielgruppen“ sind Feuerwehrleute und ärztliches Personal im Nachtdienst.

Was sind die Risikofaktoren?

Spezifische gewalttätige Handlungen sind vielleicht unvorhersehbar. Die Situationen, in denen Gewalt auftreten kann, hingegen nicht. Zu den häufigsten Risikofaktoren für Beschäftigten gehören:

- der Umgang mit Waren, Bargeld und Wertsachen,
- Einzelarbeitsplätze,
- Inspektion, Kontrolle und allgemeine „Autoritätsfunktionen“,
- Der Kontakt mit bestimmten Kunden – Personen, die einen Kredit beantragen, Patienten mit einer Anamnese, die Gewalt oder Krankheiten aufweist, die bekanntermaßen mit Gewalt einhergehen, unter dem Einfluss von Alkohol oder Drogen stehende Personen,
- schlecht organisierte Unternehmen und Behörden, denn sie können die Aggression bei den Kunden erhöhen: Beispiele sind Rechnungsfehler, Abweichung der Produkte von der Werbung oder unangemessene Lagerbestände und Personalressourcen.

Warum jetzt immer häufiger Einsatzkräfte von Feuerwehren und Rettungsdiensten körperlicher oder psychischer Gewalt ausgesetzt sind, ist indes nicht verwunderlich. Soziale Strukturen verändern sich, Autoritäten und staatliche Repräsentanten werden nicht mehr als solche geachtet, Gewalt und Brutalität nehmen zu, die Hemmschwelle sinkt.

Da bei Rettungseinsätzen die „Kundschaft“ sich zumindest in einem psychischen Ausnahmezustand befindet und dazu oftmals unter der Wirkung von Alkohol oder sonstigen Drogen steht, bleibt es nicht aus, dass auch das Einsatzpersonal von Rettungsdiensten und Feuerwehren vermehrt tätlichen Angriffen ausgesetzt ist, die Zahl der Einsatzkräfte, die bisher noch keinem körperlichen Angriff oder keiner Bedrohung ausgesetzt waren liegt bei knapp unter 10%.

Die Täter sind in fast 90% der Fälle männlich und zu fast 70% handelt es sich bei den Tätern um Patienten. Wenn es sich um Angreifer aus einer unbeteiligten Menschenmenge oder Schaulustige und Passanten handelt, sind die Täter immer männlich. Frauen werden offenbar nur übergriffen, wenn sie selbst Patientinnen sind.

Was sind die Folgen?

„Die Folgen für den Einzelnen sind sehr unterschiedlich. Sie reichen von Demotivierung und verletztem Stolz auf die ausgeübte Tätigkeit bis hin zu Stress (sogar beim indirekten Opfer, dem Zeugen der gewalttätigen Handlung oder des gewalttätigen Zwischenfalls) und körperlichen oder psychischen Schäden.

Posttraumatische Symptome wie Angstzustände, Phobien und Schlafprobleme können auftreten. In Extremfällen kann es zu einer posttraumatischen Belastungsstörung kommen.

Im Allgemeinen hängt die Verletzlichkeit des Einzelnen davon ab, in welchem Zusammenhang die Gewalt auftritt und von seiner Persönlichkeitsstruktur.

In Fällen körperlicher Gewalt sind die Tatsachen recht leicht festzustellen.

Schwieriger ist es vorherzusagen, wie das potenzielle Opfer auf wiederholte psychische Gewaltakte reagieren wird. Gewalt hat auch Auswirkungen auf die Organisation, da Menschen, die in einem Umfeld von Angst und Ressentiment arbeiten, nicht ihr Bestes geben können.

Die negativen Folgen für die Betriebe zeigen sich

- in zunehmenden Fehlzeiten,
- sinkender Motivation,
- geringerer Produktivität,
- einer Verschlechterung der Arbeitsbeziehungen und
- Schwierigkeiten, Personal zu gewinnen.“²

Was ist zu tun?

Um hier gegenzusteuern, bzw. die Folgen abzumildern fordern die Betroffenen seit langem verschiedene Maßnahmen. Hierzu gehören Deeskalationstraining, bessere Schutzkleidung, Selbstverteidigungstraining, psychosoziale Betreuung für Betroffene und höhere Strafen für die Täter.

Bereits 1989 hat sich der Bundesabteilungsvorstand der ötv mit der Thematik beschäftigt und hierzu die folgenden Grundsätze aufgestellt, die für die ver.di Bundesfachgruppe Feuerwehr unverändert Gültigkeit haben und heute mehr denn je aktuell sind:

- Die Aufgaben der Feuerwehr müssen unter allen Umständen auf den eigenen Zuständigkeitsbereich beschränkt bleiben. Eine Übernahme von Polizeiaufgaben ist abzulehnen.

dazu:

Das Innenministerium des Landes Baden-Württemberg hat mit Schreiben vom 14. April 2009 (siehe Drucksache 14/4257) zur Frage der Unterstützung der Polizei durch die Feuerwehr deutlich Stellung genommen.

„ Die Feuerwehrleute sind grundsätzlich für Einsätze unter der Gefahr einer Gewalteinwirkung nicht vorgesehen und werden hierfür auch nicht vorbereitet. Sie sind in ihren Rechten und Pflichten den Polizeibeamten nicht gleichgestellt.“

² aus: Factsheet 24 - Gewalt bei der Arbeit , EU-OSHA,
<https://osha.europa.eu/de/tools-and-publications/publications/factsheets/24>

Die Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di) - hat mit Unterstützung der Vereinigung zur Förderung des Deutschen Brandschutzes (vfdb) bereits 2010 gutachterlich u.a. die rechtlichen Grenzen der Zusammenarbeit von Feuerwehr und Polizei klären lassen. Dort ist zu lesen:

„Die Feuerschutzgesetze und Rettungsdienstgesetze der Länder weisen den Gemeinden und Landkreisen den Brandschutz sowie die Hilfeleistung und die rettungsdienstlichen Aufgaben ganz überwiegend als Aufgaben des eigenen Wirkungskreises (pflichtige Selbstverwaltungsaufgaben) oder im Übrigen als Pflichtaufgaben zur Erfüllung nach Weisung zu, wobei hier die Weisungsmöglichkeit der staatlichen Fachaufsicht zu begrenzen ist.

Hieraus folgt, dass die Gemeinden die genannten Aufgaben im Wesentlichen in eigener Verantwortung zu erfüllen haben. Dabei wird grundsätzlich vom Örtlichkeitsprinzip ausgegangen. Die für die Erfüllung der Aufgaben berufenen örtlichen Gemeinden sind demnach für die Bekämpfung von Schadenfeuern, für die technische Hilfeleistung und für die Erbringung rettungsdienstlicher Leistungen zunächst allein zuständig.

Daraus ergibt sich wiederum, dass andere, insbesondere staatliche Behörden dann, wenn es um die Erfüllung eigener Zwecke geht, nur eingeschränkter Zugriff auf die Feuerwehr haben können.

Der gesetzliche Auftrag, Gefahren einer speziellen Art mit bestimmten vorgegebenen Ressourcen der Feuerwehr und des Rettungsdienstes zu bekämpfen, schließt aus, dass die Gemeinden ihre Einrichtungen zur Erfüllung polizeilicher Aufgaben zur Verfügung stellen müssten. Insbesondere sind sie nicht verpflichtet, diese zur Strafverfolgung – etwa im Wege der Amts- bzw. Vollzugshilfe – einzusetzen.

Gemäß § 5 Abs. 2 Satz 2 VwVfG können die Gemeinden gegenüber der Polizei allenfalls verpflichtet sein, von den Feuerwehren oder Rettungsdiensten verfasste Einsatzberichte, Akten und dergleichen, sofern sonstige Rechtsvorschriften dem nicht entgegenstehen (evtl. datenschutzrechtliche Bestimmungen), zur Aufklärung polizeilicher Sachverhalte (z. B. Brandursachenermittlung) zu überlassen.

Eine darüber hinausgehende Hilfe wäre mit dem gesetzlichen Auftrag unvereinbar. Einsätze der Feuerwehren auf Anforderung der Polizei, die sich gegen Störer im Sinne des Polizeirechts richten, würden die Erfüllung der von den Gemeinden mittels der Feuerwehr durchzuführenden Aufgabenstellung der Brandbekämpfung und Hilfeleistung ernsthaft gefährden, wenn sich die Adressaten des Polizeieinsatzes auch gegen Angehörige der Feuerwehr und deren Gerät wenden würden.

Zwar können die Gemeinden ihrer Feuerwehr neben der Wahrnehmung der Aufgaben des Brandschutzes und der Hilfeleistung auch andere freiwillige Selbstverwaltungsaufgaben (Entfernung von Wespennestern, Abschlagen von Eiszapfen an Dachrinnen, etc.) übertragen, sofern die vorrangigen gesetzlichen Aufgaben hierdurch nicht in Frage gestellt werden. Allerdings darf es sich dabei nur um solche Aufgaben handeln, die den originären Aufgaben der Feuerwehr artverwandt sind.

Da der Feuerwehr keine polizeilichen Befugnisse zustehen, darf sie nur solche defensiven Maßnahmen treffen, die zur erfolgreichen und gefahrlosen

Einsatzdurchführung nach der Brandschutzgesetzgebung oder der Rettungsdienstgesetzgebung erforderlich sind.

Die Feuerwehr verfügt im Übrigen auch nicht über staatsanwaltschaftliche Befugnisse. So ist etwa die Brandursachenfeststellung ausschließlich Aufgabe der zuständigen Strafverfolgungsbehörde.

Gleiches gilt für die Angehörigen der Rettungsdienste. Notfallrettung und qualifizierter Krankentransport sind von den polizeilichen Aufgaben strikt getrennt.“

- Einsätze dürfen nur gefahren werden, wenn die dafür zuständige Polizei die Sicherheit der Feuerwehrleute gewährleisten kann.
Das baden-württembergische Innenministerium hat das folgendermaßen formuliert:
„Die Sicherheit der Feuerwehrangehörigen wird bei Maßnahmen mit einem Restrisiko lageorientiert einzelfallabhängig von der Polizei gewährleistet.“
- Aus der Pflicht, das Leben anderer Menschen retten zu müssen, kann nicht abgeleitet werden, das eigene Leben bei gewalttätigen Ausschreitungen zu gefährden.
- Um Sachwerte zu retten, darf in keinem Fall die eigene Gesundheit gefährdet sein.
- Die Feuerwehrfrauen und –männer sowie die Führungskräfte der Feuerwehren sind regelmäßig zu schulen, damit sie wissen, wie sie sich bei gewalttätigen Ausschreitungen zu verhalten haben. Sie sind über die Rechtslage sowie das taktische und persönliche Verhalten in derartigen Situationen zu informieren.

Die AGBF (Arbeitsgemeinschaft der Leiter der Berufsfeuerwehren) hat hierzu 2013 Handlungsverpflichtungen und Ziele aufgestellt, die im Wesentlichen die Grundsätze der Abteilung Feuerwehr der ötv aufgreifen, konkretisieren und deren Ergebnis wir vollinhaltlich teilen:

1. Wir begrüßen jede gesellschaftliche Ächtung von Aggression und Gewalt gegen Einsatzkräfte.
2. Wir fordern Vorgesetzte und Dienststellen auf, die Kolleginnen und Kollegen bei Anzeigen gegen Gewalttäter zu unterstützen.
3. Wir fordern Staatsanwaltschaften und Gerichte auf, Gewalttaten und Beleidigungen gegen Einsatzkräfte zügig zu verfolgen und zu ahnden.
4. Wir befürworten Ausbildung und regelmäßige Weiterbildungen zur Erhöhung der Sozial- und Konfliktkompetenz der Einsatzkräfte.
5. Wir fordern psychologische Unterstützung der Einsatzkräfte, die Opfer von tätlichen Angriffen geworden sind.
6. Wir fordern Regelungen zur Übernahme von nicht durchsetzbaren Schmerzensgeldansprüchen durch die Dienstherrn.
7. Wir lehnen eine aktive oder defensive Aufrüstung durch Pfefferspray, Schutzwesten, Kampftraining, usw. ab, da sie eine falsche Sicherheit suggeriert, die Gefahr durch Aggressionssignale steigern kann und nachhaltig den gesellschaftlichen Schutz des Helfenden durch Gewaltlosigkeit und Unantastbarkeit gefährdet.
8. Allerdings halten wir es durchaus für geboten, spezielle Trainings zur Abwehr von Attacken in engen geschlossenen Räumen – z.B. Rettungswagen – zu entwickeln und anzubieten.

Wir anerkennen ausdrücklich, dass die AGBF sich dazu bekennt, "dass der Arbeitgeber verpflichtet ist, Maßnahmen zu treffen, welche die Sicherheit und die Gesundheit der Arbeitnehmer garantieren sollen." Ziel dieser Maßnahmen „ist es, die Mitarbeiter ausreichend auf die empfundene Gefahrenzunahme von Aggression und Gewalt im Rettungswesen vorzubereiten. Die Lösungstaktiken sollen die Mitarbeiter dazu befähigen, angemessen auf mögliches Aggressions- und Gewaltverhalten im Einsatz zu reagieren, sodass die physischen und psychischen Verletzungsrisiken der Rettungsdienstmitarbeiter minimiert werden."

Und auch den weiteren Feststellungen der AGBF, die wir im Folgenden unverändert wiedergeben, stimmen wir uneingeschränkt zu.

Der Mitarbeiter im Zentrum

Die Rettungsdienstmitarbeiter stellen den zentralen Dreh- und Angelpunkt dar, denn sie sind es, die vor Aggression und Gewalt im Rettungsdienst geschützt werden sollen, und sie sind es, welche später die Maßnahmen aus den vier Bausteinen anwenden sollen. Ob die zu entwickelnden Maßnahmen dabei Scheitern oder Erfolg haben werden, hängt in erster Linie von der Einstellung der jeweiligen Rettungsdienstmitarbeiter ab.

Durch Gestik und Mimik, Tun und Lassen kommuniziert jede Einsatzkraft auch ihre Einstellung an der Einsatzstelle. Fehlende Motivation infolge von Unzufriedenheit, Abgestumpftheit, Desinteresse, Antipathie gegenüber bestimmten Patientengruppen, wie eventuell alkoholisierten Personen, privaten oder beruflichen Problemen oder ein Burnout-Syndrom begünstigen eine Eskalation von Aggression und Gewalt im Einsatz und können in Extremsituationen sogar zu einem aggressiven Auftreten der Einsatzkraft führen.

Defizite beider Parteien in der sozialen Kompetenz und im Sozialverhalten wirken sich negativ auf eine Deeskalation aus. Ein Scheitern ist auch wahrscheinlich, wenn Deeskalation von der Einsatzkraft als sinnlos, unnötig oder nicht zielführend empfunden wird.

Die grundlegenden Voraussetzungen sind daher:

- Rahmenbedingungen zur allgemeinen Motivation schaffen
- soziale Kompetenz der Mitarbeiter steigern
- Vermittlung von interkultureller Kompetenz für einen sicheren Umgang mit Menschen aus anderen Kulturen
- Akzeptanz des Ziels Deeskalation und von Maßnahmen gegen Aggression und Gewalt im Rettungsdienst

1. Baustein: Prävention von Konfliktsituationen

- Verbesserung der Fähigkeiten zur Früherkennung potentieller Aggressions- und Gewaltsituationen. (Gefahr erkannt, Gefahr gebannt)
- gezielte Erkundung der Einsatzstelle nach Aggressions- und Gewaltpotential
- angemessene psychologische Betreuung der Patienten, der Angehörigen und Freunde
- Verbesserung der verbalen und nonverbalen Kommunikationsfähigkeiten der Mitarbeiter

2. Baustein: Konfliktsituationen mit Aggression

- Trainieren der Aufrechterhaltung der Handlungsfähigkeit 70 der Mitarbeiter in
- Konfliktsituationen mit Aggression
- Entwicklung von Deeskalationstrainings zum gezielten Abbau von
- Aggressionen
- Anpassung und Verbesserung der Eigensicherungsgrundsätze

3. Baustein: Konfliktsituationen mit physischer Gewalt

- Trainieren der Aufrechterhaltung der Handlungsfähigkeit der Mitarbeiter in Konfliktsituationen mit Gewalt
- Entwicklung von sicheren Rückzugstaktiken
- Entwicklung von einfachen Befreiungsgriffen und Fixierungstechniken.
- Vermittlung von rechtlichen Grundlagen, damit sich kein Mitarbeiter strafbar macht.

4. Baustein: Nach der Konfliktsituation

- Ermöglichen einer angemessenen Einsatznachbesprechung nach schwerwiegenden Aggressions- und Gewalteinsetzungen.
- Ermöglichen einer Psychosozialen Unterstützung durch Kollegen, Seelsorger oder Spezialisten
- Dokumentation, um das Angebot von Lösungstaktiken zu aktualisieren.

Ergebnis

1. Die deutschen Berufsfeuerwehren befürworten Ausbildungen zur Erhöhung der Sozial- und Konfliktkompetenz der Einsatzkräfte im Rettungsdienst. Sie begrüßen jede gesellschaftliche Ächtung von Aggression und Gewalt gegen Einsatzkräfte.
2. Die deutschen Berufsfeuerwehren lehnen eine aktive oder defensive Aufrüstung durch Pfefferspray, Schutzwesten, Kampftraining, usw. ab, da sie eine falsche Sicherheit suggeriert, die Gefahr durch Aggressionssignale steigern kann und nachhaltig den gesellschaftlichen Schutz des Helfenden durch Gewaltlosigkeit und Unantastbarkeit gefährdet.

Wir stellen fest, dass es an Ideen und Beschlüssen nicht mangelt, es aber - wie so oft – an der Umsetzung der beschlossenen Maßnahmen hapert und fordern die Verantwortlichen bei den Feuerwehren und in den Kommunen auf, die notwendigen Maßnahmen kurzfristig umzusetzen.

Unerlässlich ist es, die Ressourcen für die notwendigen Schulungs- und Weiterbildungsmaßnahmen bereit zu stellen. Das bedeutet bereits bei der Personalbemessung die entsprechenden Zeiteinheiten zu berücksichtigen, damit Schulungen und Weiterbildung nicht wegen Personalmangel auf der Strecke bleiben.

[Juni 2016]

Informationen der
Vereinten
Dienstleistungsgewerkschaft
Fachbereich Bund + Länder
Nordrhein-Westfalen
www.nrw6.verdi.de

Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst

ver.di fordert „masterplan NRW“

Mit einem Brief an Ministerpräsidentin Hannelore Kraft und alle Landesminister fordert der ver.di Landesbezirk NRW die Landesregierung zum entschiedenen Handeln beim Thema „Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes“ in NRW auf. ver.di macht dabei auch konkrete Vorschläge, so heißt es in dem Schreiben:

Sehr geehrte Frau Ministerpräsidentin Kraft, nahezu täglich erleben die Beschäftigten in den Dienststellen des Landes und der Kommunen, in der Justiz, als Gerichtsvollzieher, als Bewährungshelfer oder im Justizvollzug, in der Finanz-, Umwelt- oder Arbeitsschutzverwaltung, auf den Autobahnen, in den Job-Centern, Ordnungs- und Bürgerämtern, bei Rettungs- und Feuerwehreinheiten, im Straßenverkehr und in nahezu allen Situationen Gewalt in unterschiedlichen Ausprägungen.

Respektlosigkeit, Anfeindungen, Beleidigungen, Drohungen haben erheblich zugenommen, tätliche Angriffe mit Körperverletzungen bis zur Todesfolge machen das Ausmaß und den dringenden Handlungsbedarf deutlich.

Von den Beschäftigten wird zunehmend Resignation, aber auch Wut geäußert, sie fühlen sich allein gelassen mit den seelischen und körperlichen Folgen sowie den Ängsten vor der Wiederholung von Angriffen. Vielfach werden sinnvolle tech-

*nische Veränderungen zurückgestellt, weil die Finanzmittel anderweitig gebraucht werden. Die Beschäftigten werden bei Klageverfahren und in Schadensfällen gegen die Täter*innen nicht oder nur sehr wenig unterstützt. Auch da, wo sie als Nebenkläger*innen in Strafverfahren gegen die Täter*innen auftreten, müssen sie ihren eigenen Rechtsschutz in Anspruch nehmen.*

*Die Beschäftigten in den Dienststellen des Landes und der Kommunen sind das Gesicht der öffentlichen Verwaltung in NRW, sie sind die Repräsentanten des Staates, der den Bürger*innen helfend, beratend, regelnd, aber auch eingreifend und strafend gegenüber tritt. Die Partnerschaft mit den Bürger*innen kann nur gelingen, wenn gegenseitiger Respekt die Basis ist. Dazu gehört auch die Achtung der Rechte der Beschäftigten der öffentlichen Verwaltung auf Unversehrtheit ihrer Persönlichkeit.*

Die bisher vereinzelt unternommenen Anstrengungen, Verbesserungen zu erreichen, sind vollkommen unzureichend und wirken nur punktuell entlastend.

**WIR SIND
ES WERT.**



Bund + Länder

Vereinte
Dienstleistungs-
gewerkschaft

Wir möchten die Landesregierung für eine gemeinsame Grundsatzklärung und ein umfassendes Maßnahmenbündel gewinnen. Wir wollen uns damit gegen jegliche Form von Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst aussprechen.

*Zur Umsetzung dieses Zieles, treten wir für einen grundlegenden Wandel zu mehr gegenseitigem Respekt und Sicherheit für alle ein. Dazu gehören neben Maßnahmen gegen konkrete Gewalt in jeglicher Form auch Maßnahmen, die geeignet sind, das Bild der öffentlichen Verwaltung bei den Bürger*innen und das Verhalten der Bürger*innen gegenüber der Verwaltung zu verändern. Teil der Maßnahmen muss unter anderem die systematische Aufarbeitung der Situation sowie der bisherigen Erfahrungen mit präventiven Maßnahmen, baulichen Änderungen und Deeskalationstrainings sein.*

Dazu ist eine Erhebung folgender Informationen erforderlich: Was tun die Landesressorts, die Kommunen bereits jetzt präventiv? Wo gibt es dazu Angebote? Wie können diese vereinheitlicht und für andere Verwaltungsbereiche nutzbar gemacht werden? Gibt es bauliche oder materielle Möglichkeiten und Erfahrungen präventiv tätig zu werden? Welche Erfahrungen und Positivbeispiele gibt es? Welche Unterstützungen und Anregungen können z.B. die NRW Unfallkasse oder weitere Akteure beisteuern?

Gewalt gegen die Beschäftigten muss sichtbar werden. Sie muss in ihrer Häufigkeit, ihrer Form und den Folgen für die Beschäftigten über alle Bereiche der Lan-

desverwaltungen und der Kommunen zentral erfasst werden.

Gewalt gegen Beschäftigte der öffentlichen Verwaltung und ihrer Einrichtungen darf nicht geduldet werden. Strafrechtlich relevante Sachverhalte, auch scheinbar geringfügige sollen den Strafverfolgungsbehörden angezeigt werden. Die Beschäftigten sollen durch die Dienststellen bei der Wahrnehmung ihrer Rechte unterstützt werden, bei Regressforderungen soll die Dienststelle auch bei der Durchsetzung unterstützen, bei materiellen Schäden in Vorleistung treten.

Auch Beschäftigte der Bundespolizei, von Job-Centern und anderen Bundesbehörden, die im Dienst Opfer von Gewalt wurden, haben oft Ansprüche auf Schmerzensgeld. Ist der Täter aber mittellos, steht der Anspruch nur auf dem Papier. Der Bund hat hier, nach den Ländern Bayern und Schleswig-Holstein einen guten Weg beschritten und das Dienstrecht aktualisiert.

Der Dienstherr tritt ersatzweise - unter bestimmten Rahmenbedingungen - für diese Forderungen ein, auch das wäre ein gutes Beispiel für NRW.

Die Beschäftigten brauchen klare Signale und sehr klare Maßnahmen um nicht das Vertrauen in ihre Vorgesetzten und die Landesregierung zu verlieren. Wir brauchen einen „NRW Masterplan“, der zentral gesteuert, umgesetzt und fortlaufend weiterentwickelt wird. Daran möchten wir gern aktiv mit der Landesregierung arbeiten.

Wir werden weiter berichten...

www.nrw6.verdi.de

Gewalt gegen Einsatzkräfte



Angriffe gegen Einsatzkräfte von Feuerwehr und Rettungsdienst häufen sich. Was früher undenkbar war, ist heute fast an der Tagesordnung. Die Kolleginnen und Kollegen erleben im täglichen Einsatzdienst Gewalt in jeder Ausprägung. Um hier gegenzusteuern, bzw. die Folgen abzumildern fordern die Betroffenen seit langem verschiedene Maßnahmen. Hierzu gehören Deeskalationstraining, bessere Schutzkleidung, Selbstverteidigungstraining, psychosoziale Betreuung für Betroffene und höhere Strafen für die Täter.

Bereits 1989 hat sich der Bundesabteilungsvorstand der ötv mit der Thematik beschäftigt und hierzu die folgenden Grundsätze aufgestellt, die für die ver.di Bundesfachgruppe Feuerwehr unverändert Gültigkeit haben und heute mehr denn je aktuell sind:

- Die Aufgaben der Feuerwehr müssen unter allen Umständen auf den eigenen Zuständigkeitsbereich beschränkt bleiben. Eine Übernahme von Polizeiaufgaben ist abzulehnen.
- Einsätze dürfen nur gefahren werden, wenn die dafür zuständige Polizei die Sicherheit der Feuerwehrleute gewährleisten kann.
- Aus der Pflicht, das Leben anderer Menschen retten zu müssen, kann nicht abgeleitet werden, das eigene Leben bei gewalttätigen Ausschreitungen zu gefährden.
- Um Sachwerte zu retten, darf in keinem Fall die eigene Gesundheit gefährdet sein.
- Führungskräfte der Feuerwehren sind zu schulen, damit sie wissen, wie sie sich bei gewalttätigen Ausschreitungen zu verhalten haben. Die Feuerwehrleute sind über die Rechtslage sowie das taktische und persönliche Verhalten in derartigen Situationen zu informieren.

Die AGBF (Arbeitsgemeinschaft der Leiter der Berufsfeuerwehren) hat hierzu 2013 Handlungsverpflichtungen und Ziele aufgestellt, die im Wesentlichen die Grundsätze der Abteilung Feuerwehr der ötv aufgreifen, konkretisieren und deren Ergebnis wir vollinhaltlich teilen:

1. Wir „befürworten Ausbildungen zur Erhöhung der Sozial- und Konfliktkompetenz der Einsatzkräfte. Wir begrüßen jede gesellschaftliche Ächtung von Aggression und Gewalt gegen Einsatzkräfte.“
2. Wir „lehnen eine aktive oder defensive Aufrüstung durch Pfefferspray, Schutzwesten, Kampftraining, usw. ab, da sie eine falsche Sicherheit suggeriert, die Gefahr durch Aggressionssignale steigern kann und nachhaltig den gesellschaftlichen Schutz des Helfenden durch Gewaltlosigkeit und Unantastbarkeit gefährdet.“
Allerdings halten wir es durchaus für geboten, spezielle Trainings zur Abwehr von Attacken in engen geschlossenen Räumen – z.B. Rettungswagen – zu entwickeln und anzubieten.

Wir anerkennen ausdrücklich, dass die AGBF sich dazu bekennt, „dass der Arbeitgeber verpflichtet ist, Maßnahmen zu treffen, welche die Sicherheit und die Gesundheit der Arbeitnehmer garantieren sollen.“ Ziel dieser Maßnahmen „ist es, die Mitarbeiter ausreichend auf die empfundene Gefahrenzunahme von Aggression und Gewalt im Rettungswesen vorzubereiten. Die Lösungstaktiken sollen die Mitarbeiter dazu befähigen, angemessen auf mögliches Aggressions- und Gewaltverhalten im Einsatz zu reagieren, sodass die physischen und psychischen Verletzungsrisiken der Rettungsdienstmitarbeiter minimiert werden.“

Und auch den weiteren Feststellungen der AGBF, die wir im Folgenden unverändert wiedergeben, stimmen wir uneingeschränkt zu.

Der Mitarbeiter im Zentrum

Die Rettungsdienstmitarbeiter stellen den zentralen Dreh- und Angelpunkt dar, denn sie sind es, die vor Aggression und Gewalt im Rettungsdienst geschützt werden sollen, und sie sind es, welche später die Maßnahmen aus den vier Bausteinen anwenden sollen. Ob die zu entwickelnden Maßnahmen dabei Scheitern oder Erfolg haben werden, hängt in erster Linie von der Einstellung der jeweiligen Rettungsdienstmitarbeiter ab.

Durch Gestik und Mimik, Tun und Lassen kommuniziert jede Einsatzkraft auch ihre Einstellung an der Einsatzstelle. Fehlende Motivation infolge von Unzufriedenheit, Abgestumpftheit, Desinteresse, Antipathie gegenüber bestimmten Patientengruppen, wie eventuell alkoholisierten Personen, privaten oder beruflichen Problemen oder ein Burnout-Syndrom begünstigen eine Eskalation von Aggression und Gewalt im Einsatz und können in Extremsituationen sogar zu einem aggressiven Auftreten der Einsatzkraft führen.

Defizite beider Parteien in der sozialen Kompetenz und im Sozialverhalten wirken sich negativ auf eine Deeskalation aus. Ein Scheitern ist auch wahrscheinlich, wenn Deeskalation von der Einsatzkraft als sinnlos, unnötig oder nicht zielführend empfunden wird.

Die grundlegenden Voraussetzungen sind daher:

- Rahmenbedingungen zur allgemeinen Motivation schaffen
- soziale Kompetenz der Mitarbeiter steigern
- Vermittlung von interkultureller Kompetenz für einen sicheren Umgang mit Menschen aus anderen Kulturen
- Akzeptanz des Ziels Deeskalation und von Maßnahmen gegen Aggression und Gewalt im Rettungsdienst

1. Baustein: Prävention von Konfliktsituationen

- Verbesserung der Fähigkeiten zur Früherkennung potentieller Aggressions- und Gewaltsituationen. (Gefahr erkannt, Gefahr gebannt)
- gezielte Erkundung der Einsatzstelle nach Aggressions- und Gewaltpotential
- angemessene psychologische Betreuung der Patienten, der Angehörigen und Freunde
- Verbesserung der verbalen und nonverbalen Kommunikationsfähigkeiten der Mitarbeiter

2. Baustein: Konfliktsituationen mit Aggression

- Trainieren der Aufrechterhaltung der Handlungsfähigkeit 70 der Mitarbeiter in Konfliktsituationen mit Aggression
- Entwicklung von Deeskalationstrainings zum gezielten Abbau von Aggressionen
- Anpassung und Verbesserung der Eigensicherungsgrundsätze

3. Baustein: Konfliktsituationen mit physischer Gewalt

- Trainieren der Aufrechterhaltung der Handlungsfähigkeit der Mitarbeiter in Konfliktsituationen mit Gewalt
- Entwicklung von sicheren Rückzugstaktiken
- Entwicklung von einfachen Befreiungsgriffen und Fixierungstechniken.
- Vermittlung von rechtlichen Grundlagen, damit sich kein Mitarbeiter strafbar macht.

4. Baustein: Nach der Konfliktsituation

- Ermöglichen einer angemessenen Einsatznachbesprechung nach schwerwiegenden Aggressions- und Gewalteinsetzten.
- Ermöglichen einer Psychosozialen Unterstützung durch Kollegen, Seelsorger oder Spezialisten
- Dokumentation, um das Angebot von Lösungstaktiken zu aktualisieren.

Ergebnis

1. Die deutschen Berufsfeuerwehren befürworten Ausbildungen zur Erhöhung der Sozial- und Konfliktkompetenz der Einsatzkräfte im Rettungsdienst. Sie begrüßen jede gesellschaftliche Ächtung von Aggression und Gewalt gegen Einsatzkräfte.
2. Die deutschen Berufsfeuerwehren lehnen eine aktive oder defensive Aufrüstung durch Pfefferspray, Schutzwesten, Kampftraining, usw. ab, da sie eine falsche Sicherheit suggeriert, die Gefahr durch Aggressionssignale steigern kann und nachhaltig den gesellschaftlichen Schutz des Helfenden durch Gewaltlosigkeit und Unantastbarkeit gefährdet.

Wir stellen fest, dass es an Ideen und Beschlüssen nicht mangelt, es aber - wie so oft – an der Umsetzung der beschlossenen Maßnahmen hapert und fordern die Verantwortlichen bei den Feuerwehren und in den Kommunen auf, die notwendigen Maßnahmen kurzfristig umzusetzen.

Für die Fachgruppe Feuerwehr

Mario Kraatz
Bundesfachgruppenvorsitzender

Arno Dick
Bundesfachgruppenleiter

Impressum: Feuerwehrreport. Eine Publikation der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di), Bundesfachbereich Gemeinden, Bundesfachgruppe Feuerwehr; Verantwortlich: Wolfgang Pieper, Mitglied des Bundesvorstands; Bearbeitung: Arno Dick

Die Feuerwehrgewerkschaft seit 1908

ÖTV REPORT

Feuerwehr



Einsätze bei Ausschreitungen und gewalttätigen Demonstrationen

Feuerwehrleute nicht gefährden

In seiner jüngsten Sitzung hatte sich der Vorstand mit gewalttätigen Ausschreitungen bei Demonstrationen in Berlin und Freiburg befaßt. Diese Vorgänge waren Anlaß einer gewerkschaftlichen Positionsbestimmung zum Verhalten der Feuerwehrleute in derartigen Situationen.

»Egal in welchem Land, egal unter welchen Umständen, die Feuerwehr muß immer als absolut neutrale Organisation auftreten. Ihre Aufgabe ist es, Leben und Sachwerte zu schützen und zu retten ... Nichts mehr und nicht weniger. Wenn die Feuerwehr bei Krawallen und Unruhen Partei ergreifen würde, dann würde sie ihr Ansehen verspielen und nicht mehr in der Lage sein, ihre wahre Aufgabe zu erfüllen. Einsatzmannschaften würden dann allenfalls noch größerer Gefahr ausgesetzt sein, als sie es eh sind.« (Normann Andersen in der Juni/Juli-Ausgabe von FIRE INTERNATIONAL)

Der Bundesabteilungsstand Feuerwehr der Gewerkschaft ÖTV teilt diese Auffas-

sung. Sie muß aber ergänzt werden. **Oberstes Gebot** für alle Feuerwehrleute und für die Einsatzleiter muß es sein: Bei Einsätzen während gewalttätiger Ausschreitungen dürfen Einsatzkräfte der Feuerwehr nicht gefährdet sein.

Der Bundesabteilungsstand Feuerwehr der Gewerkschaft ÖTV hat folgende Grundsätze aufgestellt:

- Die Aufgaben der Feuerwehr müssen unter allen Umständen auf den eigenen Zuständigkeitsbereich beschränkt bleiben. Die Übernahme von Polizeiaufgaben ist abzulehnen.
 - Einsätze dürfen nur gefahren werden, wenn die dafür zuständige Polizei die Sicherheit der Feuerwehrleute gewährleisten kann.
 - Aus der Pflicht, das Leben anderer Menschen retten zu müssen, kann nicht abgeleitet werden, das eigene Leben bei **gewalttätigen Ausschreitungen** zu gefährden.
 - Um Sachwerte zu retten, darf in keinem Fall die eigene Gesundheit gefährdet sein.
- Führungskräfte der Feuer-

Der Bundesabteilungsstand Feuerwehr in der Gewerkschaft ÖTV hat die Arbeitsgemeinschaft der Leiter der Berufsfeuerwehren aufgefordert, einen Katalog für das Verhalten von Feuerwehrleuten bei gewalttätigen Ausschreitungen zu erarbeiten.

wehren sind zu schulen, damit sie wissen, wie sie sich bei gewalttätigen Ausschreitungen zu verhalten haben. Die Feuerwehrleute sind über die Rechtslage sowie das taktische und persönliche Verhalten in derartigen Situationen zu informieren. □

Personelles

Sekretariatsleiter und zuständig für den Betreuungsbereich Gemeinden, Abteilung Feuerwehr, ist der stellvertretende Vorsitzende der Gewerkschaft ÖTV, Wolfgang Warburg.

Mitglied im Hauptvorstand der Gewerkschaft ÖTV ist Horst Tüttelmann, Berufsfeuerwehr Stuttgart.

Mitglied im Gewerkschaftsausschuß der ÖTV ist Uwe Hansen, Berufsfeuerwehr Hamburg.

Mitglied im Bundesbeamtenausschuß der Gewerkschaft ÖTV ist Hans Reitmeier, Berufsfeuerwehr München.



Gewalt bei der Arbeit



Einleitung

Die Agentur produziert zurzeit eine Reihe von Factsheets, die helfen sollen, arbeitsbedingten Stress und einige seiner wichtigsten Auslöser zu bekämpfen. Dieses Factsheet gibt denjenigen Informationen und Vorschläge an die Hand, die praktische Maßnahmen ergreifen möchten, um Gewalt bei der Arbeit zu bekämpfen. Gewalt bei der Arbeit ist eine bedeutende Ursache für die Entstehung von arbeitsbedingtem Stress. Im Abschnitt „Weitere Informationen“ am Ende dieses Factsheets finden Sie Hinweise auf hilfreiche Quellen der Agentur. Die Verhütung von Gewalt bei der Arbeit ist eines der Ziele, die in der neuen Gemeinschaftsstrategie für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz formuliert sind.¹

Was ist Gewalt bei der Arbeit?

Dieses Factsheet erläutert die Gewalt "von außen"; Factsheet 23 behandelt Mobbing.

Die Gewalt "von außen" beinhaltet in der Regel physische Gewalt sowie verbale Beleidigungen, Bedrohungen, die von Außenstehenden, (z.B. Kunden) gegenüber Personen bei der Arbeit ausgesprochen bzw. ausgeübt werden, wobei Gesundheit, Sicherheit oder Wohlbefinden der Beschäftigten gefährdet wird. Die Gewalt kann auch einen rassistischen oder sexuellen Aspekt haben.

Aggressive oder gewalttätige Handlungen nehmen folgende Formen an:

- unhöfliches Verhalten – mangelnder Respekt gegenüber anderen,
- körperliche oder verbale Gewalt – Absicht, jemanden zu verletzen,
- Überfälle, Übergriffe Dritter – Absicht, jemanden zu schädigen.

Wer ist betroffen?

Den Ergebnissen einer EU-weiten Erhebung zufolge berichten 4 % der arbeitenden Bevölkerung, dass sie Opfer von Übergriffen Dritter geworden sind². Weitaus mehr werden wohl von Bedrohungen und Beleidigungen oder anderen Formen psychischer Gewalt betroffen sein.

Ein gefährliches Umfeld findet sich größtenteils im Dienstleistungssektor und insbesondere in Betrieben des Gesundheits-, Verkehrs-, Einzelhandels-, Finanz- und Bildungssektors. Der Kontakt mit „Kunden“ erhöht das Risiko, Gewalt ausgesetzt zu sein. Das Gesundheitswesen und der Einzelhandel sind nach Angaben der EU die am meisten gefährdeten Branchen.

Die folgenden Beispiele nennen Berufe, die ganz besonders dem Gewaltisiko ausgesetzt sind: Krankenschwestern- und pfleger und

andere in der Gesundheitsbranche Tätige, Taxi- und Busfahrer, Angestellte, die im Haus des Kunden Reparaturen durchführen, Tankstellenmitarbeiter, Kassiererinnen, Sicherheitsdienste, Kuriere, Polizeibeamte, Politessen, Gefängniswärter, Sozialarbeiter und -arbeiterinnen und Verwalter von Sozialwohnungen.

Die Gewalt hat sich nach und nach von Unternehmen, die mit hochwertigen Waren arbeiten, beispielsweise Banken und Apotheken, auf Organisationen ausgedehnt, die „symbolisch“ die Gesellschaft repräsentieren, beispielsweise städtische Verkehrssysteme und öffentliche Dienste. In einer Untersuchung wurden kürzlich neue unerwartete „Zielgruppen“ wie Feuerwehrleute und ärztliches Personal im Nachtdienst beschrieben. Im Dienstleistungssektor Beschäftigte sind häufig diesen Risiken ausgesetzt, z. B. Krankenschwestern, Ärzte, Lehrer, Angestellte in der Gastronomie usw.

Was sind die Risikofaktoren?

Spezifische gewalttätige Handlungen sind vielleicht unvorhersehbar. Die Situationen, in denen Gewalt auftreten kann, hingegen nicht.

Zu den häufigsten Risikofaktoren für Beschäftigten gehören:

- der Umgang mit Waren, Bargeld und Wertsachen,
- Einzelarbeitsplätze,
- Inspektion, Kontrolle und allgemeine „Autoritätsfunktionen“,
- Der Kontakt mit bestimmten Kunden – Personen, die einen Kredit beantragen, Patienten mit einer Anamnese, die Gewalt oder Krankheiten aufweist, die bekanntermaßen mit Gewalt einhergehen, unter dem Einfluss von Alkohol oder Drogen stehende Personen,
- schlecht organisierte Unternehmen und Behörden, denn sie können die Aggression bei den Kunden erhöhen: Beispiele sind Rechnungsfehler, Abweichung der Produkte von der Werbung oder unangemessene Lagerbestände und Personalressourcen.

Wie sehen die Folgen aus?

Die Folgen für den Einzelnen sind sehr unterschiedlich. Sie reichen von Demotivierung und verletztem Stolz auf die ausgeübte Tätigkeit bis hin zu Stress (sogar beim indirekten Opfer, dem Zeugen der gewalttätigen Handlung oder des gewalttätigen Zwischenfalls) und körperlichen oder psychischen Schäden. Posttraumatische Symptome wie Angstzustände, Phobien und Schlafprobleme können auftreten. In Extremfällen kann es zu einer posttraumatischen Belastungsstörung kommen.

Im Allgemeinen hängt die Verletzlichkeit des Einzelnen davon ab, in welchem Zusammenhang die Gewalt auftritt und von seiner Persönlichkeitsstruktur. In Fällen körperlicher Gewalt sind die Tatsachen recht leicht festzustellen. Schwieriger ist es vorherzusagen, wie das potenzielle Opfer auf wiederholte psychische Gewaltakte reagieren wird.

Gewalt hat auch Auswirkungen auf die Organisation, da Menschen, die in einem Umfeld von Angst und Ressentiment arbeiten, nicht ihr Bestes geben können. Die negativen Folgen für die Betriebe zeigen sich in zunehmenden Fehlzeiten, sinkender Motivation, geringerer Produktivität, einer Verschlechterung der Arbeitsbeziehungen und Schwierigkeiten, Personal zu gewinnen.

Rechtsvorschriften

Die Europäische Kommission hat Maßnahmen getroffen, um die Sicherheit und den Gesundheitsschutz der Beschäftigten zu gewährleisten. Die Richtlinie 89/391/EWG des Rates von 1989 enthält

¹ Mitteilung der Kommission – Anpassung an den Wandel von Arbeitswelt und Gesellschaft: eine neue Gemeinschaftsstrategie für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz 2002–2006. Europäische Kommission. 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

² Third European survey on working conditions 2000. (Dritte europäische Erhebung zu den Arbeitsbedingungen 2000) Europäische Stiftung zur Verbesserung der Lebens- und Arbeitsbedingungen 2000. Luxemburg, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

die grundlegenden Bestimmungen für Gesundheitsschutz und Sicherheit bei der Arbeit und verpflichtet die Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen dafür zu sorgen, dass die Beschäftigten während der Arbeit – nicht geschädigt werden. Alle Mitgliedstaaten haben diese Richtlinie in Rechtsvorschriften umgesetzt. Einige haben zusätzlich Vorschriften und Leitlinien zur Verhütung von Gewalt bei der Arbeit entwickelt. Um Gewalt bei der Arbeit zu beseitigen oder abzubauen, sollten die Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen in Absprache mit den Beschäftigten und ihren Vertretern dem Ansatz der Richtlinie zufolge:

- bestrebt sein, Gewalt bei der Arbeit vorzubeugen,
 - die Risiken von Gewalt bei der Arbeit bewerten,
 - geeignete Maßnahmen treffen, um der Schädigung vorzubeugen.
- Orientierungshilfen zur Anwendung der Gefährdungsbeurteilung und zur Verhütung von arbeitsbedingtem Stress werden in Factsheet 22 gegeben. Diese Hilfe lässt sich auch im Falle von Gewalt bei der Arbeit anwenden.

- Verkaufsstellen: Einsatz einer pneumatischen Station zum regelmäßigen Transfer von Geld aus der Registrierkasse
- Gesundheits- und Verkehrssektor: Durchführung von „Null Toleranz“ - Kampagnen. Dabei wird deutlich gemacht, dass gegenüber dem Personal keinerlei Gewalt toleriert wird und gegen alle Täter Schritte unternommen werden.

Begrenzung der Schäden nach gewalttätigen Zwischenfällen

Es ist wichtig, über bekannte Handlungshilfen zu verfügen, die im Falle eines gewalttätigen Zwischenfalls befolgt werden können. Das wesentliche Ziel besteht darin, den erlittenen Schaden zu begrenzen und weitere Schäden zu vermeiden. In diesem Zusammenhang ist es wichtig:

- Beschäftigte, die Opfer oder Zeugen von Gewalt wurden, in den Stunden nach dem Zwischenfall nicht allein zu lassen,

Vorbeugende Maßnahmen	Beispiele
Arbeitsumfeld	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfung der technischen Sicherheitsmaßnahmen, z. B.: Schlösser der Eingangstüren, Schutzwände, angemessene Beleuchtung, Empfangsschalter, Notausgänge, Installation von Videoüberwachungssystemen, Alarmsysteme, Türen mit Zugangscodes, Vermeidung oder Begrenzung von Bereichen ohne Ausgang oder Gegenständen, die als Geschoss dienen könnten, • Bereitstellung besserer Sitzgelegenheiten, Innenausstattung, regelmäßige Information über Verspätungen usw.
Arbeitsorganisation und –gestaltung	<ul style="list-style-type: none"> • regelmäßiges Wegbringen von Bargeld und Wertgegenständen, Einsatz von bargeldlosen Alternativen, • Warteschlangenmanagement und –verkürzung, • ausreichendes Personal, • kundenfreundliche Öffnungszeiten, • Überprüfung der Ausweispapiere von Besuchern, • gegebenenfalls Begleitung des Personals, • Vermeidung von Einzelarbeitsplätzen und falls dies nicht möglich ist, dauernder Kontakt mit solchen Beschäftigten, • Verbesserungen beim Empfang und der Besucher- bzw. Kundeninformation.
Ausbildung und Information des Personals	<ul style="list-style-type: none"> • Erkennen unannehmbaren Verhaltens und früher Anzeichen für Aggression, • Bewältigung schwieriger Situation mit Kunden, • Einhaltung von Sicherheitsvorschriften, Sicherstellung einer angemessenen Kommunikation, Abbau der Aggressionen einer anderen Person, Ermittlung der Kunden mit einer gewalttätigen Vergangenheit, • Vermeidung von Stresssituationen und emotionelle Kontrolle.

Wie kann Gewalt bei der Arbeit verhindert werden?

Schäden kann auf zwei Ebenen vorgebeugt werden. Auf der ersten Ebene besteht das Ziel im Wesentlichen in der Verhütung oder zumindest der Verringerung des Auftretens gewalttätiger Handlungen. Auf der zweiten Ebene braucht die von einem Zwischenfall betroffene Person Beistand, wenn die gewalttätige Handlung bereits aufgetreten ist. Dieser Beistand sollte darauf abzielen, die schädigenden Auswirkungen des Zwischenfalls zu mindern, und soll eventuelle Schuldgefühle der Betroffenen verhindern, die ihn beispielsweise an der Meldung des Vorfalls hindern könnten.

Vor der gewalttätigen Handlung

Das Ziel besteht in der Verhütung von Gewalt. Dazu werden die Gefährdungen ermittelt, bewertet und gegebenenfalls vorbeugende Maßnahmen ergriffen. Dafür sollten die Arbeitsorganisation und das Arbeitsumfeld untersucht werden. Ausbildung und Information des Personals stellen einen weiteren Aspekt der Verhütung dar (siehe obenstehende Tabelle).

Je nach Geschäftstätigkeit können die Maßnahmen den Umständen angepasst werden.

Einige Beispiele für ergriffene Maßnahmen:

- Krankenhausstationen: Qualifizierung des Personals, Ausbildung im Umgang mit gewalttätigen Patienten,
- Banken: Ersetzen der Schalter durch Geldautomaten,
- Postämter: Einrichtung von „Führungsvorrichtungen für Warteschlangen“, Bodenmarkierungen, um vertrauliche Atmosphäre zu gewährleisten,

- dass Führungskräfte einbezogen werden, Anteilnahme zeigen und dem Opfer helfen,
- dem Opfer sofort und später im Falle von posttraumatischem Stress psychologische Hilfe zu leisten,
- das Opfer bei administrativen und rechtlichen Verfahren zu unterstützen (Berichterstattung, Gerichtsprozess usw.),
- die anderen Beschäftigten zu unterrichten, um Gerüchten entgegen zu wirken,
- die Gefährdungsbeurteilung zu überprüfen, um erforderliche zusätzliche Maßnahmen zu prüfen.

Über die Zwischenfälle sollten gründliche Ermittlungen angestellt werden. Dabei darf dem Opfer keine Schuld zugewiesen werden. Die Taten, wozu auch Zwischenfälle psychischer Natur gehören, sollten festgehalten werden. Eine Bewertung der Zwischenfälle ermöglicht es, die Vorbeugungsmaßnahmen zu verbessern.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu arbeitsbedingten psychosozialen Problemen einschließlich Stress und Mobbing sind unter <http://osha.eu.int/ew2002/> zu finden. Diese Quelle wird ständig aktualisiert und ausgebaut. Weitere in dieser Reihe erschienene Factsheets sind hier verfügbar.

Die Website der Agentur finden Sie unter <http://agency.osha.eu.int>.

Stress am Arbeitsplatz ein Leitfaden – „Würze des Lebens – oder Giftthauch des Todes?“ Beschäftigung und Soziales. Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, Europäische Kommission, 1999. http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintno_en.htm



DER SOZIALE DIALOG AUF EUROPÄISCHER EBENE MULTISEKTORALE RICHTLINIEN ZUR EINDÄMMUNG DER GEWALT VON DRITTER SEITE UND DER BELÄSTIGUNG AM ARBEITSPLATZ

EGÖD, UNI-Europa, ETUCE, HOSPEEM, RGRE, EFEE, EuroCommerce, CoESS

(I) EINFÜHRUNG

1. Mithilfe dieser Richtlinien soll gewährleistet werden, dass jede Arbeitsstätte über eine ergebnisorientierte Strategie verfügt, die sich dem Problem der Gewalt von dritter Seite annimmt. Die Richtlinien definieren die praktischen Schritte, die von Arbeitgebern, Beschäftigten und Gewerkschaften unternommen werden können, um Probleme zu reduzieren, ihnen vorzubeugen und sie zu entschärfen. Diese Schritte spiegeln die Best-Practice-Verfahren wider, die in unseren Sektoren entwickelt wurden; sie können durch spezifischere bzw. zusätzliche Maßnahmen ergänzt werden.
2. Laut EU- und nationalem Recht haben sowohl Arbeitgeber als auch Arbeitnehmer Verpflichtungen auf dem Gebiet der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes. Obwohl die Pflicht zum Schutz der Gesundheit und Sicherheit der Arbeitnehmer in jeglicher arbeitsbezogener Beziehung beim Arbeitgeber liegt, ist auch der Arbeitnehmer dafür verantwortlich, so weit wie möglich sowohl die eigene Gesundheit und Sicherheit als auch die anderer Personen, die von seiner Arbeit betroffen sind, entsprechend seiner Ausbildung und den vom Arbeitgeber erhaltenen Anweisungen zu bewahren. Die Arbeitgeber sind ihrerseits verpflichtet, die Arbeitnehmer und/oder deren Vertreter zu konsultieren und ihnen zu gestatten, an allen Fragen in Bezug auf Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz mitzuwirken. Dies entspricht der Erkenntnis, dass ein gemeinsames Herangehen an Gesundheitsschutz und Sicherheit in der Praxis am erfolgreichsten ist.
3. Die unterzeichnenden Sozialpartner aus Lokal- und Regionalregierungen, Gesundheitswesen, Wirtschaft, privaten Sicherheitsdiensten und Bildungswesen sind in

¹Das EU-Recht umfasst die folgenden Richtlinien:

- ✓ Richtlinie 89/391/EWG über die Durchführung von Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Arbeitnehmer bei der Arbeit. Artikel 5 (3) legt fest: „Die Pflichten der Arbeitnehmer in Fragen der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes am Arbeitsplatz berühren nicht den Grundsatz der Verantwortung des Arbeitgebers.“
- ✓ Richtlinie 2000/43/EG vom 29. Juni 2000 zur Anwendung des Gleichbehandlungsgrundsatzes ohne Unterschied der Rasse oder der ethnischen Herkunft
- ✓ Richtlinie 2000/78/EG vom 27. November 2000 zur Festlegung eines allgemeinen Rahmens für die Verwirklichung der Gleichbehandlung in Beschäftigung und Beruf
- ✓ Richtlinie 2002/73/EG vom 23. September 2002 zur Änderung der Richtlinie 76/207/EWG des Rates zur Verwirklichung des Grundsatzes der Gleichbehandlung von Männern und Frauen hinsichtlich des Zugangs zur Beschäftigung, zur Berufsbildung und zum beruflichen Aufstieg sowie in Bezug auf die Arbeitsbedingungen

² siehe Anhang

zunehmendem Maße besorgt über die Auswirkungen der Gewalt von dritter Seite auf die Arbeitnehmer, weil diese nicht nur die Gesundheit und Würde des Individuums untergräbt, sondern auch deutlich spürbare wirtschaftliche Auswirkungen zeigt, wie z. B. Abwesenheit vom Arbeitsplatz, Senkung der Arbeitsmoral und Personalfuktuation. Gewalt von dritter Seite kann darüber hinaus eine Umgebung schaffen, die unsicher und sogar angsteinflößend auf die Öffentlichkeit und die Nutzer wirkt. Ihr negativer Einfluss ist daher äußerst weitreichend.

4. Gewalt und Belästigungen am Arbeitsplatz von dritter Seite können in vielen Formen auftreten. Sie können z. B.:
 - a) physisch, psychologisch, verbal und/oder sexuell sein
 - b) einmalige Ereignisse oder systematische Verhaltensmuster Einzelner oder einer Gruppe sein
 - c) aus Handlungen oder Verhaltensweisen von Kunden, Mandanten, Patienten, Nutzern, Schülern/Studenten, Eltern, Personen des öffentlichen Lebens oder dem Serviceanbieter entstehen
 - d) von Fällen der Respektlosigkeit bis hin zu ernsthaften Bedrohungen und körperlichen Angriffen reichen
 - e) aus mentalen Problemen und/oder aus emotionalen Gründen entstehen, motiviert durch persönliche Abneigung, Vorurteile in Bezug auf Geschlecht, Herkunft, Religion und Glauben, Behinderungen, Alter, sexuelle Orientierung oder körperliche Gestalt
 - f) strafbare Handlungen sein, die sich gegen den Arbeitnehmer und sein Ansehen oder gegen das Eigentum des Arbeitgebers oder Kunden richten und in organisierter oder gelegentlich abhängiger Form auftreten und das Eingreifen der Behörden erfordern
 - g) tiefgreifende Auswirkungen auf die Persönlichkeit, die Würde und die Integrität der Opfer haben
 - h) am Arbeitsplatz, in der Öffentlichkeit oder in privater Umgebung vorkommen und ist arbeitsplatzbezogen
 - i) als Cyber-Mobbing durch eine Vielzahl an Informations- und Kommunikationstechnologien auftreten.
5. Das Problem der Gewalt durch Dritte unterscheidet sich hinreichend vom Problem der Gewalt und Belästigung (unter Kollegen) am Arbeitsplatz und hat hinreichende Bedeutung hinsichtlich seiner Auswirkungen auf die Gesundheit und Sicherheit der Arbeitnehmer sowie auf die Wirtschaft, um einen markanten Ansatz zu rechtfertigen.
6. Es gibt im Hinblick auf die Gewalt durch Dritte, der Arbeitnehmer in verschiedenen Betätigungsfeldern und Arbeitsbereichen ausgesetzt sind, durchaus Unterschiede in den einzelnen Sektoren und Organisationen. Die wesentlichen Bestandteile von Good-Practice-Verfahren und die zu unternehmenden Schritte sind jedoch allen Arbeitsumgebungen gemein. Diese Elemente sind: eine partnerschaftliche Herangehensweise, klare Definitionen, Prävention durch Risikoeinschätzung, Sensibilisierung, Schulung, klare Berichterstattung und Nachverfolgung sowie angemessene Auswertung.
7. Mit Unterstützung der EU-Kommission haben die multisektoralen Sozialpartner in Brüssel zwei große Konferenzen organisiert (am 14. März 2008 und am 22. Oktober 2009),

anlässlich derer die von den Arbeitgebern und den Gewerkschaften vorgenommenen Untersuchungen zum Thema Gewalt durch Dritte zusammen mit Fallstudien und gemeinsamen Schlussfolgerungen vorgestellt wurden. Die vorliegenden Richtlinien basieren auf diesen Initiativen. Sie ergänzen die intersektorale Rahmenvereinbarung zur Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz vom 26. April 2007.

8. Die Art und Weise, in der bestimmte Dienste organisiert und zur Verfügung gestellt werden, entspricht den nationalen, regionalen und lokalen Bedingungen. Wo die Sozialpartner die in diesen Richtlinien festgelegten Maßnahmen bereits umsetzen, besteht die Hauptaufgabe darin, über die gemachten Fortschritte Bericht zu erstatten.
9. Die branchenübergreifenden Sozialpartner wissen, dass Arbeitgeber und Beschäftigte gegenseitig und gegenüber Dritten geschäftliche, ethische und rechtliche Verpflichtungen einzuhalten haben.

(II) ZIEL

1. Das Ziel dieser Richtlinien besteht darin, Aktionen seitens der Arbeitgeber, der Beschäftigten und deren Arbeitnehmervertreter/Gewerkschaften zu unterstützen, die die Gewalt durch Dritte und deren Folgen verhindern, reduzieren und mildern.
2. Den multisektoralen Sozialpartnern ist bewusst, dass praktische Maßnahmen hinsichtlich der Vorbeugung und Bewältigung von arbeitsplatzbezogener Belästigung und/oder Gewalt durch Dritte an vielen Arbeitsstellen erst noch entwickelt werden müssen. Diese Maßnahmen sollten:
 - a) das Bewusstsein und Verständnis von Arbeitgebern, Arbeitnehmern, deren Vertretern und anderen öffentlichen Einrichtungen (Gesundheitswesen, Sicherheitsdienste, Polizei usw.) im Hinblick auf das Problem der Gewalt durch Dritte schärfen
 - b) zeigen, dass die Sozialpartner bereit sind, zusammenzuarbeiten sowie Erfahrungen und bewährte Verfahren auszutauschen, um einander dabei zu helfen, durch Dritte verursachte Probleme der Belästigung und/oder Gewalt zu verhindern und zu bewältigen, um somit die Auswirkungen auf die Gesundheit und das Wohlergehen der Arbeitnehmer sowie auf den Krankenstand und die Produktivität zu verringern
 - c) den Arbeitgebern, den Arbeitnehmern und ihren Vertretern auf allen Niveaus Richtlinien zur Verfügung stellen, mit deren Hilfe sie Probleme der arbeitsplatzbezogenen Belästigung und der Gewalt durch Dritte identifizieren, verhindern, bewältigen und lösen können

(III) SCHRITTE ZUR IDENTIFIZIERUNG, VORBEUGUNG, REDUZIERUNG UND ABMILDERUNG VON BELÄSTIGUNGEN UND GEWALT AM ARBEITSPLATZ DURCH DRITTE

1. Die Wahrscheinlichkeit des Auftretens von Belästigung bzw. Gewalt durch Dritte kann gesenkt werden, indem die Arbeitgeber, Arbeitnehmer und Nutzer sensibilisiert und die Manager und Arbeitnehmer entsprechend angeleitet und geschult werden.
2. Die erfolgreichsten Initiativen zur Bekämpfung von Gewalt beziehen von Anfang an beide Sozialpartner ein und verfolgen eine „ganzheitliche“ Herangehensweise, bei der alle Aspekte - von der Sensibilisierung über Vorbeugung und Schulung bis hin zu Methoden der Berichterstattung - abgedeckt werden, einschließlich Opferhilfe, Auswertung und fortlaufender Verbesserung.
3. Die Arbeitgeber müssen einen klaren strategischen Rahmen für die Prävention und Bewältigung von Belästigung und Gewalt durch Dritte haben, der in ihre allgemeine Sicherheits- und Gesundheitspolitik eingebunden werden sollte. Diese Maßnahmen sollten durch die Arbeitgeber in Absprache mit den Arbeitnehmern und ihren Vertretern und in Übereinstimmung mit den nationalen Rechtsvorschriften, Tarifverträgen und der Praxis entwickelt werden. Insbesondere sollten Risikoanalysen nicht nur die Gesundheit und Sicherheit in der allgemeinen und individuellen Arbeitsumgebung berücksichtigen, sondern auch eine handlungsorientierte Beurteilung der von Dritten ausgehenden Risiken einbeziehen.
4. Die vielschichtige Natur der Gewalt durch Dritte erfordert, dass die Maßnahmen dem jeweiligen Arbeitsumfeld angepasst werden. Im Rahmen von Good-Practice-Verfahren sollten diese Maßnahmen regelmäßig überprüft werden, um Erfahrungen und Entwicklungen hinsichtlich der Gesetzgebung, Technologie usw. zu berücksichtigen. Mit der Zeit sollten Forschung, Erfahrungen und technischer Fortschritt bessere Lösungen als die derzeit verfügbaren möglich machen.
5. Insbesondere die folgenden Elemente sind eine gute Grundlage für den strategischen Handlungsrahmen des Arbeitgebers:
 - a) der kontinuierliche Austausch und Konsultationen mit Managern, Beschäftigten und deren Arbeitnehmervetretern/Gewerkschaften in jeder Phase
 - b) eine klare Definition der Begriffe Gewalt durch Dritte und Belästigung mit Beispielen, welche Formen diese annehmen können
 - c) entsprechende Informationen für Mandanten, Kunden, Nutzer, Personen des öffentlichen Lebens, Schüler/Studenten, Eltern und/oder Patienten, in denen klargestellt wird, dass Belästigungen und Gewalt gegenüber den Beschäftigten nicht toleriert und unter Einsatz aller verfügbaren rechtlichen Mittel verfolgt wird
 - d) eine auf Risikoanalysen beruhende Strategie, mit deren Hilfe die verschiedenen Berufe, Orte und Arbeitspraktiken berücksichtigt, potenzielle Probleme identifiziert und entsprechende Antworten und Maßnahmen ermöglicht werden können, zum Beispiel:
 - ✓ Erwartungsmanagement durch Vorhalten klarer Informationen bezüglich der Art und des Niveaus der Dienstleistungen, die die Mandanten/Kunden/Nutzer/Schüler/Studenten und Eltern erwarten können, sowie Möglichkeiten, wie sie ihre Unzufriedenheit ausdrücken können und wie mit solchen Beschwerden umgegangen wird

- ✓ Einbeziehung von Sicherheitsaspekten bei der Gestaltung der Arbeitsstätte
 - ✓ Bereitstellung von angemessenen „Instrumenten“ für die Sicherheit der Arbeitnehmer, z. B. Kommunikationskanäle, Überwachung, Sicherheitsmaßnahmen usw.
 - ✓ Kooperationsvereinbarungen mit den entsprechenden Behörden wie Polizei, Justiz, sozialen Diensten und Aufsichtsbehörden
- e) angemessene Schulung für Management und Arbeitnehmer unter Einbeziehung von Fragen der allgemeinen Sicherheit mit Bezug auf Arbeitsaufgaben und -umgebung, möglicherweise auch spezifischere Fertigkeiten wie Konfliktmanagement- oder Konfliktvermeidungstechniken
- f) ein Verfahren zur Überwachung und Untersuchung von allen Vorwürfen der Belästigung und/oder Gewalt durch Dritte, und zur Information der Opfer über den Fortschritt aller einschlägigen Untersuchungen und Maßnahmen
- g) klare Regelungen hinsichtlich der Unterstützung für Arbeitnehmer, die unter Belästigungen bzw. Gewalt durch Dritte zu leiden haben; dies könnte - beispielsweise und abhängig von den konkreten Umständen - medizinische (einschließlich psychologische), rechtliche, praktische und/oder finanzielle Unterstützung sein (z. B. eine über die gesetzlichen Bestimmungen hinausgehende Zusatzversicherung)
- h) klare Erfordernisse hinsichtlich des Meldens von Zwischenfällen durch Arbeitnehmer und hinsichtlich der Maßnahmen, die zum Schutz dieser Arbeitnehmer vor möglichen Vergeltungsaktionen ergriffen werden, sowie zur Weiterleitung an Behörden wie z. B. Polizei, Sicherheits- und Gesundheitseinrichtungen usw., den nationalen Praktiken und Vorgehensweisen entsprechend
- i) klare Regelungen darüber, wann es angemessen ist, eine Beschwerde einzureichen, ein Verbrechen zu melden oder anderen Arbeitgebern oder den Behörden Informationen über gewalttätige Dritte mitzuteilen, wobei die Prinzipien der persönlichen Integrität, Vertraulichkeit, rechtliche Verpflichtungen und Datenschutzgrundsätze zu berücksichtigen sind
- j) eine transparente und effektive Verfahrensweise für die Aufzeichnung von Zahlen und Fakten sowie für die Überwachung und Durchsetzung der eingeführten Regelungen
- k) Maßnahmen, die gewährleisten, dass der strategische Handlungsrahmen bekannt ist und von Management, Arbeitnehmern und Dritten verstanden wird
6. In diesem Zusammenhang betonen die multisektoralen Sozialpartner, wie wichtig es ist, mit anderen angemessenen Partnern auf nationaler und lokaler Ebene und auf einheitliche Weise zusammenzuarbeiten, um Gewalt und Belästigung zu identifizieren und zu verhindern.

(IV) IMPLEMENTIERUNG UND NÄCHSTE SCHRITTE

Die Implementierung und Verlaufskontrolle der Richtlinien wird drei Stufen umfassen.

Stufe 1 - Engagement und Verbreitung

Die unterzeichnenden Sozialpartner sorgen für die Verbreitung der Richtlinien und ergreifen Maßnahmen, um Fragen der Belästigung und Gewalt durch Dritte entsprechend des im obigen Abschnitt 3 festgelegten Handlungsrahmens zu beurteilen und anzusprechen. Sie werden:

- ✓ gemeinsam bei der EU-Kommission die Unterstützung eines Projektes zur Verbreitung und Förderung der Richtlinien beantragen, einschließlich vor Ablauf des Jahres 2011 abzuhaltender Arbeitstagungen
- ✓ die Richtlinien in den Mitgliedstaaten auf allen entsprechenden Ebenen fördern, und zwar unter Berücksichtigung der nationalen Verfahrensweisen mittels gemeinsamer oder individueller Aktionen. Da das zur Debatte stehende Problem von weitreichendem Interesse ist, werden die Sozialpartner dieses Dokument allen relevanten Akteuren auf europäischer und lokaler Ebene zukommen lassen. Sie werden ebenfalls ihre Mitglieder außerhalb der EU bitten, diese Richtlinien anzuwenden

Stufe 2 - Sensibilisierung

Die nationalen Sozialpartner machen die Probleme der Belästigung und Gewalt durch Dritte publik, entwickeln entsprechende Best-Practice-Verfahren innerhalb ihrer Sektoren und tauschen diese miteinander aus. Hierzu können alle angemessenen Mittel angewendet werden, die dem derzeitigen Wissens- und Erfahrungsstand in Bezug auf das Phänomen der Gewalt durch Dritte im jeweiligen Mitgliedstaat bzw. Sektor entsprechen. Darüber hinaus müssen alle in diesem Bereich bisher geleisteten Arbeiten in Betracht gezogen werden, einschließlich:

- ✓ weiterer Forschungen
- ✓ Publikationen
- ✓ Konferenzen für interessierte Parteien, die Good-Practice-Verfahren austauschen und/oder gemeinsam an der Lösung des Problems arbeiten wollen

Stufe 3 - Überwachung und Nachverfolgung

Die unterzeichnenden Sozialpartner werden:

- ✓ ihren jeweiligen sektoralen Komitees zum Sozialen Dialog im Jahr 2012 einen Fortschrittsbericht vorlegen und die europäischen Komitees zum Sozialen Dialog in den jeweiligen Sektoren dazu anhalten, einen gemeinsamen Bericht zu erarbeiten
- ✓ bei der Vorbereitung des nächsten Arbeitsprogramms zum europäischen Sozialdialog diese Richtlinien berücksichtigen
- ✓ Multisektorale Folgetreffen werden je nach Notwendigkeit organisiert; eine gemeinsame abschließende Bewertung wird im Jahr 2013 stattfinden.

Titel/Vorname/Name

Ich möchte Mitglied werden ab

0	1	2	0
---	---	---	---

Straße

Hausnummer

Geburtsdatum

PLZ

Wohnort

Geschlecht weiblich männlich

Telefon

E-Mail

Staatsangehörigkeit

Beschäftigungsdaten

- Arbeiter/in Angestellte/r
 Beamter/in Selbständige/r
 freie/r Mitarbeiter/in Erwerbslos

- Vollzeit
 Teilzeit, Anzahl Wochenstunden:

- Azubi-Volontär/in-Referendar/in bis
 Schüler/in-Student/in (ohne Arbeitseinkommen) bis
 Praktikant/in bis
 Altersteilzeit bis

- ich bin Meister/in-Techniker/in-Ingenieur/in
 Sonstiges:

Bin/war beschäftigt bei (Betrieb/Dienststelle/Firma/Filiale)

Straße Hausnummer

PLZ Ort

Branche

ausgeübte Tätigkeit

regelmäßiger monatlicher Bruttoverdienst in Euro

monatlicher Bruttoverdienst	Lohn-/Gehaltsgruppe o. Besoldungsgruppe	Tätigkeits-/Berufsjahre o. Lebensalterstufe
€ <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Ich wurde geworben durch:

Name Werber/in

Mitgliedsnummer

Ich war Mitglied in der Gewerkschaft

von bis

Monatsbeitrag in Euro

Der Mitgliedsbeitrag beträgt nach § 14 der ver.di-Satzung pro Monat 1 % des regelmäßigen monatlichen Bruttoverdienstes, jedoch mind. 2,50 Euro.

IBAN

BIC

Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft
 Gläubiger-Identifikationsnummer: DE61ZZZ00000101497
 Die Mandatsreferenz wird separat mitgeteilt.

SEPA-Lastschriftmandat

Ich ermächtige ver.di, Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von ver.di auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Hinweis: Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

Zahlungsweise

- monatlich vierteljährlich zur Monatsmitte
 halbjährlich jährlich zum Monatsende

Ort, Datum und Unterschrift

Titel/Vorname/Name vom/von Kontoinhaber/in (nur wenn abweichend)

Straße und Hausnummer

PLZ Ort

Nur für Lohn- und Gehaltsabzug!

Personalnummer

Einwilligungserklärung zum Lohn-/Gehaltsabzug in bestimmten Unternehmen:
 Ich bevollmächtige die Gewerkschaft ver.di, meinen satzungsgemäßen Beitrag bis auf Widerruf im Lohn-/Gehaltsabzugsverfahren bei meinem Arbeitgeber monatlich einzuziehen. Ich erkläre mich gemäß § 4a Abs. 1 und 3 BDSG einverstanden, dass meine diesbezüglichen Daten, deren Änderungen und Ergänzungen, zur Erledigung aller meine Gewerkschaftsmitgliedschaft betreffenden Aufgaben im erforderlichen Umfang verarbeitet und genutzt werden können.

Ort, Datum und Unterschrift

Datenschutz

Die mit diesem Beitrittsformular erhobenen personenbezogenen Daten, deren Änderungen und Ergänzungen werden ausschließlich gem. § 28 Abs. 9 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) erhoben, verarbeitet und genutzt. Sie dienen dem Zweck der Begründung und Verwaltung Ihrer Mitgliedschaft. Eine Datenweitergabe an Dritte erfolgt ausschließlich im Rahmen dieser Zweckbestimmung und sofern und soweit diese von ver.di ermächtigt oder beauftragt worden sind und auf das Bundesdatenschutzgesetz verpflichtet wurden. Ergänzend gelten die Regelungen des Bundesdatenschutzgesetzes in der jeweiligen Fassung.