

## Objektives Beschwerdeverfahren erforderlich

Ordnungsdienste müssen Abläufe dringend anpassen

**(BS/Ronald Mikkelleits)** Es gibt leider immer öfter Klagen von Mitarbeitenden über durchgeführte Beschwerdeverfahren. Denn dadurch werden sie verunsichert und trauen sich nicht mehr, Maßnahmen durchzuführen und durchzusetzen. Viele fürchten um ihre Reputation, schlimmstenfalls um ihren Beruf. Das darf nicht sein.

Um hier nicht falsch verstanden zu werden: Selbstverständlich müssen Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern stets ernst genommen und geprüft werden. Es muss zeitnah, kompetent und auch für den Mitarbeitenden nachvollziehbar reagiert werden. Gerade hier sind praktische Erfahrungen von Führungskräften wieder sehr hilfreich. Es ist daher für alle Führungskräfte empfehlenswert, einmal selbst den Außendienst durchzuführen, um ein Gefühl für sich verändernde Lagen zu erhalten. Es ist "da draußen" eben oft nicht so, wie man es sich ohne Außendienst-Erfahrung vorstellt.

Erforderlich ist ein strukturiertes Beschwerdeverfahren mit folgenden Eckpunkten:

- Klare Regelung, an wen genau die Beschwerde des Bürgers zu richten ist, bestenfalls kleine Kärtchen mit diesen Angaben herstellen und den Mitarbei-

tenden zur Ausgabe an den Beschwerdeführer noch vor Ort zur Verfügung stellen.

- Zeitgleiches Erstellen einer Gegenäußerung des betroffenen Mitarbeiters und nach kurzfristiger Durchsicht und Abzeichnung durch den unmittelbaren Vorgesetzten.
- Abgabe an das Beschwerdemanagement: Mindestens eine Zwischennachricht an den Beschwerdeführer und den Mitarbeitenden, wenn sich die Ermittlungen verzögern.
- Zeitnahes Bearbeiten der Angelegenheit, um unnötige und belastende Wartezeiten zu verhindern.
- In schwierigen Fällen sofortige Einbindung des Rechtsamtes. Zügiges Durchstellen des Ergebnisses an den Beschwerdeführer und die Mitarbeitenden.
- Bei tatsächlich festgestelltem Fehlverhalten des Mitarbeiters neben der erforderlichenfalls arbeitsrechtlichen Prüfung

auch gemeinsam mit ihm eine analytische Aufarbeitung des Vorfalles vornehmen und Vorschläge entwickeln, wie derartige Fehlverhalten in der Zukunft vermieden werden kann. Denn: Wenn Mitarbeitende sich darauf verlassen können, dass Beschwerden nach objektiven Maßstäben und strukturiert bearbeitet werden, erhöht sich ihre Bereitschaft, auch in schwierigen Situationen angemessen tätig zu werden.

### Mehr zum Thema

Zum Thema Beschwerdemanagement und Deeskalation führt der Behörden Spiegel am 6. und 7. Dezember eine Veranstaltung durch. Weitere Informationen und Anmelde-möglichkeit unter: [www.fuehrungskraefte-forum.de](http://www.fuehrungskraefte-forum.de); Suchbegriff: Deeskalation

## Pilotprojekt in Köln

Domstadt setzt auf digitale Unterstützung

**(BS/Marco Feldmann)** Die Zahl der Angriffe auf städtische und kommunale Beschäftigte nimmt immer weiter zu, nicht erst im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie. Hier sind die Arbeitgeber und Dienstherren gefordert. In Köln gehen die Verantwortlichen inzwischen einen bislang deutschlandweit einmaligen Weg.

Dort wird ein "Digitales Unterstützungskonzept" (DUkon) umgesetzt. Es besteht aus drei Phasen. Die erste Phase stellt ein "Zentrales Melde- und Auskunftssystem bei Gefährdungen von Mitarbeitenden" (ZeMAG) dar. Die anschließende Phase bilden Unfall- oder Strafanzeigen, die unmittelbar in den Workflow integriert werden. Und in einer dritten Phase haben Außendienstmitarbeiter die Möglichkeit, entsprechende Meldungen bereits mobil und digital abzusetzen, erläutert Dolores Burkert vom Zentrum für Kriminalprävention und Sicherheit (ZKS) der Domstadt.

Ziel von ZeMAG sei es, dafür zu sorgen, dass Übergriffe und Attacken in allen Bereichen der Stadtverwaltung bekannt würden. Nach einer entsprechenden Meldung durch eine Beschäftigte oder einen Beschäftigten erhalten laut Burkert sowohl das ZKS als auch der unmittelbare Vorgesetzte eine E-Mail-Nachricht. Innerhalb von Stunden müssen dann eine Qualitätssicherung der Eingabe vorgenommen und eine Strafanzeige erstattet werden.

man einen hochschwelligen Ansatz. Das habe zur Folge, dass bei Beleidigungen zwar Anzeige erstattet werde, aber noch kein Eintrag in ZeMAG vorgenommen werde. Vielmehr orientiere man sich dabei am sogenannten Aachener Modell. Erst wenn die Stufen zwei oder drei dieses Modells erreicht seien, komme es zu einem Vermerk im System. Dies sei etwa bei Sachbeschädigungen, Bedrohungen, Nötigungen, sexuellen Belästigungen oder Körperverletzungen zum Nachteil der städtischen Mitarbeiter der Fall. Gleiches gelte etwa bei Geiselnahmen oder Amokdrohungen, erläuterte Burkert. Über die Eintragung werde der Betroffene dann schriftlich informiert. Zugriffsberechtigte Beschäftigte der Stadt könnten die Eintragungen einzelfallbezogen einsehen. Man wolle dabei insbesondere schwere Fälle erfassen, unterstrich Burkert. Derzeit gibt es bereits über 150 Vermerke, die weitestgehend davon befinden sich in der Kategorie zwei.

Teilweise nicht nachvollziehbare Beschränkungen

Bei der Nutzung des Systems, bei dem es sich um ein nationales Pilotprojekt handelt und an dem schon zahlreiche Städte

und Kommunen Interesse gezeigt haben, kommt es aber auch zu Problemen und absurden Fallkonstellationen. So beziehe sich ZeMAG ausschließlich auf Übergriffe gegenüber städtischen Mitarbeitern. Werde – etwa im Rahmen von Doppelstreifen – ein Polizeivollzugsbeamter attackiert, dürfe kein Eintrag erfolgen. Gleiches gelte aufgrund datenschutzrechtlicher Bestimmungen, sofern die Erkenntnisse, die zum Vermerk führen würden, von anderen Behörden stammten.

Hinzu kommt, dass es derzeit keine explizite Rechtsgrundlage für die ZeMAG-Nutzung gibt. Bislang wird das System auf der Basis vorhandener Datenschutzregelungen betrieben und mit der Abwehr erheblicher Gefahren für Leib und Leben der Mitarbeiter begründet. Dies sei jedoch nicht zufriedenstellend und nicht völlig rechtsicher, so Burkert. Deshalb hat die Stadt Köln nunmehr – zusammen mit dem Städtetag Nordrhein-Westfalen – eine Initiative für eine spezialgesetzliche Regelung gestartet. Aus der Stadtverwaltung war allerdings zu hören, dass hier eine finale Abstimmung noch ausstehe und sich das Positionspapier noch in der Bearbeitung befinde.

## Vernetzte Behörden im Alltag

Von unternehmensübergreifenden Lösungen profitieren

**(BS/Martin Piontek\*)** Lange Abstimmungswege, schlecht vernetzt – deutsche Ämter haben den Ruf, die Digitalisierung verschlafen zu haben. Zu Unrecht? Mittlerweile sind ein Webauftritt und das Angebot, Unterlagen digital einzureichen, selbstverständlich. Wer aber einmal mit mehreren Behörden gleichzeitig zu tun hatte, stellt ernüchtert fest: Ein direkter Austausch ist kaum gegeben.

Auch aufgrund unterschiedlicher Kommunikationssysteme bleiben vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nur das Faxgerät oder E-Mails bei Fragen und Hilfesuchen. Die Kölner Stadtverwaltung testet jetzt in ihrem Krisenstab ein organisationsübergreifendes Kommunikationssystem – ein Projekt, das Vorbildcharakter für die Vernetzung von Behörden in Deutschland haben könnte.

Was E-Mail und Telefon nicht leisten können, wird durch Messenger sinnvoll ergänzt. Das Problem: Alltäglich genutzte Apps wie WhatsApp sind für Behörden ungeeignet. Die Verknüpfung mit privaten Daten, strenge Sicherheitsanforderungen sowie fehlende Organisationsmöglichkeiten lassen den offiziellen Einsatz nicht zu. Die Anforderungen an den Messenger, mit dem die Stadt Köln in ihrem Krisenstab Polizei, Kliniken, Stadtverwaltung, Stadtwerke und weitere Organisationen verbinden möchte, waren dementsprechend hoch.

Am Ende entschied man sich für die Zusammenarbeit mit dem IT- und Datenschutzspezialisten staschat. "Für die Stadt Köln stellt staschat eine nutzerfreundliche Lösung durch den niederschweligen Zugang dar. So sind für die Nutzer keine Schulungsaufwände nötig", so Frank Büchner aus dem Kölner Amt für Informationsverarbeitung. Der Messenger ermögliche eine sichere Kommunikation und biete eine perfekte Plattform für den Krisenstab. "Staschat ist für die Verwaltung der Stadt Köln



Im Krisenstab der Stadt Köln wird ein organisationsübergreifendes Kommunikationssystem erprobt. Foto: BS/Simon, stock.adobe.com

absolut wichtig und bietet uns eine datenschutzkonforme und sichere Lösung für die Arbeit", lobt Büchner.

### Komplexe Infrastruktur, einfache Lösung

Hinter staschat stehen das gleichnamige Hannoveraner IT-Unternehmen sowie die Vision einer High-Secure-App made in Germany. Aktuell zählt der Messenger über 1,3 Millionen aktive Nutzer in Unternehmen, Behörden und Schulen, im Gesundheitswesen, bei Polizei und Bundeswehr – überall dort, wo der sichere Umgang mit vertraulichen Daten von besonderer Bedeutung ist. Dabei sind den Kunden nicht nur hohe Sicherheitsstandards, sondern auch einfache Usability wichtig.

Eine besondere Stärke von staschat ist, dass der Messen-

ger modernen Geschäfts- und Organisationsstrukturen gerecht wird. Mit Mobile-Device-Management, Einzel- und Gruppenkonversationen, umfassendem Rechte- und Rollenmanagement und Dateiablagen auch für Externe stehen alle Features zur Verfügung, um komplexe Infrastrukturen einfach abzubilden. Dabei werden einzelne Organisationen verbunden, ohne die Kommunikationsstrukturen zu vermischen. Jede Organisation erhält eine eigene Instanz. Zwischen den Instanzen kann mit einem Klick gewechselt werden. Das Ergebnis sind sauber getrennte Organisationskanäle ohne Informationsbrüche. Die Nutzung ist via App oder Browser möglich.

\*Martin Piontek ist Head of Marketing bei staschat.

## Containerschutzwände

Hier wurde besonders mitgefiebert

**(BS/Sandra Kirschbaum\*)** Container für die Kampfmittelräumung – diese Einsätze sind immer besonders für den Containerspezialisten aus Dortmund. Zu Beginn des Jahres war bei einem Einsatz in Göttingen zum Beispiel besondere Präzision gefragt.

Denn: Aufgrund von Säurezändern musste eine kontrollierte Sprengung durchgeführt werden. Zwei Verdachtspunkte lagen zudem direkt nebeneinander im Wohngebiet. Das heißt, die Containerschutzwände mussten sehr nah an der Wohnhausbebauung montiert werden, um diese vor Schäden zu schützen. Sprengmeister des Kampfmittelräumdienstes Niedersachsen berechneten Ort und Dimensionierung der Wände und entschieden, dass möglichst alle Container bis in die oberste Lage mit Wasser gefüllt werden sollten. So schützten insgesamt 72 Container, davon 46 mit 24 Kubikmetern Wasser befüllt, mehrere Mehrfamilienhäuser.

\*Sandra Kirschbaum arbeitet im Marketingbereich von Bloedorn.



Containerschutzwände helfen auch bei der Kampfmittelräumung. Foto: BS/Bloedorn

### MELDUNG

#### Bodycams für Berlin

**(BS/bk)** Die Berliner Feuerwehr und die Polizei Berlin erhalten Bodycams. Die ersten 30 Kameras wurden nun an die Behörden übergeben. Bis Anfang 2022 sollen bis zu 300 Bodycams im Probetrieb sein. Die Kameras sollen bei den Feuerwachen Mitte und Urban sowie bei der Brennpunkt- und Präsenzinheit zum Einsatz kommen. Die Bodycams sollen bei eskalierenden Einsätzen zur Lageberuhigung

und Beweissicherung eingesetzt werden. So sollen Angriffe auf Einsatzkräfte verhindert werden. Bodycams würden zudem die Transparenz des staatlichen Handelns in besonders sensiblen Bereichen steigern. Damit soll die "wechselseitig respektvolle Begegnung" zwischen Bürgerinnen und Bürgern sowie Einsatzkräften gefördert werden. Aufnahmen durch die Körperkameras dürfen erst gestartet werden, "wenn

dies zum Schutz vor einer Gefahr für Leib oder Leben geboten erscheint". Es dürfen jedoch keine Aufzeichnungen in Wohnungen gemacht werden. Die Einführung der Bodycams ist Teil der in diesem März verabschiedeten Änderung des Allgemeinen Sicherheits- und Ordnungsgesetzes (ASOG). Im vergangenen Jahr wurden insgesamt 3.525 Angriffe auf Einsatzkräfte von Polizei und Feuerwehr registriert.

**hypermotion**  
FRANKFURT

14. – 16. 9. 2021, Frankfurt am Main

Mobilität und Logistik zusammendenken?

Say **hy** to Hypermotion.  
[hypermotion.com/teilnehmen](http://hypermotion.com/teilnehmen)

messe frankfurt