

Antrag

der Abgeordneten Jan Feser, René Springer, Peter Bohnhof, Gerrit Huy, Hans-Jürgen Goßner, Lukas Rehm, Ulrike-Schielke-Ziesing, Robert Teske, Thomas Stephan, Carsten Becker, Alexander Arpaschi, Dr. Christoph Birghan, Joachim Bloch, Dr. Michael Blos, René Bochmann, Erhard Brucker, Tobias Ebenberger, Boris Gamanov, Alexis Giersch, Mirco Hanker, Udo Theodor Hemmelgarn, Stefan Henze, Nicole Hess, Karsten Hilse, Dr. Malte Kaufmann, Rocco Kever, Heinrich Koch, Achim Köhler, Edgar Naujok, Iris Nieland, Tobias Matthias Peterka, Christian Reck, Bernd Schattner, Carina Schießl, Jan Wenzel Schmidt, Dr. Paul Schmidt, Thomas Stephan, Martina Uhr, Jörg Zirwes, Ulrich von Zons und der Fraktion der AfD

Schutz vor Gewalt und bessere Arbeitsbedingungen für Mitarbeiter der Jobcenter

Der Bundestag wolle beschließen:

I. Der Deutsche Bundestag stellt fest:

Seit einigen Jahren kommt es wiederholt zu schweren, teils tödlichen Angriffen auf Beschäftigte der Bundesagentur für Arbeit (BA) und Mitarbeiter der Jobcenter¹ - verbale Angriffe und körperliche Gewalt gehören mithin inzwischen zum Arbeitsalltag der in den betroffenen Einrichtungen tätigen Mitarbeiter.² Diese beklagen zudem ein hohes Konfliktpotenzial im Umgang mit psychisch auffälligen Personen und Personen mit Migrationshintergrund sowie ein anhaltend hohes Unsicherheitsgefühl am Arbeitsplatz.³ Die Missstände begründen nicht nur eine große Besorgnis bei den Tatopfern wie auch bei unmittelbar nicht selbst betroffenen Mitarbeitern der Jobcenter. Diese Missstände haben auch entsprechende öffentliche Diskussionen ausgelöst.⁴ Dennoch mangelt es bislang an politischem Problembewusstsein und Handlungswillen im Sinne eines effektiven Gefahrenmanagements. Insbesondere der Schutz von Beschäftigten in deutschen Jobcentern (z. B. Mitarbeiter im Eingangsbereich, Arbeitsvermittler, Sachbearbeiter in der Leistungsabteilung usw.), die aus Sicht der Hilfesuchenden den ersten

¹ Vgl. <https://www.spiegel.de/panorama/mord-im-jobcenter-neuss-wie-die-kollegen-des-opfers-weiterarbeiten-a-958263.html>; <https://www.swr.de/swraktuell/rheinland-pfalz/ludwigshafen/prozessauftakt-toedlicher-angriff-auf-jobcenter-mitarbeiter-100.html>; <https://www.welt.de/vermischtes/article134981514/Toter-bei-Messerattacke-in-Jobcenter.html>.

² Vgl. <https://www.angegriffen.info/tag/jobcenter/>.

³ Zu Aggression und Gewalt gegen Amtsträger und insbesondere Beschäftigte in Jobcentern, siehe: https://www.bpb.de/system/files/dokument_pdf/APuZ_2021-13-15_online.pdf; S. 29 f.

⁴ Vgl. https://www.focus.de/politik/deutschland/drohungen-beleidigungen-angriffe-jobcenter-mitarbeiter-fuerchten-um-ihr-leben_id_6509188.html; https://www.i-p-bm.com/images/Literatur_und_Presse/Sirsch-Glaz-OccikHoffmann_-_Schwere_Gewalt_in_Jobcentern_2014.pdf.

Ansprechpartner bzw. direkten Vertreter des Sozialstaates darstellen, muss unter Maßgabe sozial verantwortlicher Politik sowie bei Wahrung der Fürsorgepflicht des Arbeitgebers (hier wesentlich: Bundesagentur für Arbeit) im Vordergrund staatlichen Handelns stehen.

II. Der Deutsche Bundestag fordert die Bundesregierung daher auf,

1. einen Gesetzentwurf vorzulegen, durch den für schwerpunktmäßig von Gewaltphänomenen⁵ betroffene Jobcenter⁶ und zugehörige Einrichtungen der BA zur Gewährleistung der persönlichen Sicherheit sowie zur allgemeinen Verbesserung der Arbeitsbedingungen der in diesen Einrichtungen beschäftigten Mitarbeiter, bundesweit folgende Maßnahmen und Regelungen eingeführt werden:
 - a) Die Einrichtung fest installierter Eingangskontrollen - wie an Flughäfen und Gerichten üblich - im Eingangsbereich der Jobcenter, um sämtliche eintretende, nicht-betriebszugehörige Personen durch Metalldetektoren, Taschendurchsuchungen und ggf. weitergehende Personenkontrollen auf Waffen und sonstige gefährliche Gegenstände zu überprüfen;
 - b) Die durchgängige Kameraüberwachung auf einrichtungszugehörigen Parkplätzen unter Berücksichtigung der Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und der Datenschutz-Grundverordnung der EU (DSGVO) sowie die Beschränkung des Zugangs zu diesen Parkplätzen durch Schranken und Zugangskontrollen auf lediglich zugangsberechtigte Personen;
 - c) In gewaltbetroffenen Liegenschaften ist die Präsenz von Sicherheitspersonal in ausreichender Zahl durch zertifizierte Sicherheitsunternehmen sicherzustellen. Bei Terminen mit Leistungsberechtigten, bei denen aufgrund konkreter Anhaltspunkte oder Erfahrungswerte ein erhöhtes Gefährdungspotenzial für Mitarbeitende im Bereich der Sachbearbeitung und Leistungsgewährung besteht, ist die verpflichtende Anwesenheit von Sicherheitspersonal am Gesprächsort vorzusehen;
 - d) Die Stärkung des internen Sicherheitsmanagements und der Krisenintervention bei gewaltbezogenen Not- und Gefahrenfällen inklusive der Verpflichtung zur internen Meldung und flächendeckenden Erfassung ausnahmslos aller sicherheitsrelevanten Vorfälle in allen Jobcentern und Einrichtungen der BA an das Sicherheitsboard der Zentrale der BA sowie die jährliche Veröffentlichung der erfassten Daten;
 - e) Die Evaluierung der Sicherheitslage von Jobcenter-Beschäftigten und Jobcenter-Einrichtungen seitens des BMAS regelmäßig in einem Turnus

⁵ Gemeint ist jegliche verbale und körperliche Gewalt (z. B. Verbalattacken, aggressiv-eskalierende Äußerungen, rohe Beschimpfungen, Aufhetzen und Anstacheln; feindselige Körpersprache, tätliche Angriffe, Körperverletzungen, physische Gewalt insgesamt) sowie die Androhung derselben.

⁶ Gemeint sind: „gemeinsame Einrichtungen“ (gE) und „zugelassene kommunale Träger“ (zkT), im Folgenden kurz: Jobcenter.

von zwei Jahren und Publizierung der Ergebnisse dieser Evaluation im Rahmen einer parlamentarischen Berichtspflicht;

2. das BMAS als Dienstherr der BA mit der Implementierung und Einhaltung nachfolgender Arbeitsschutzmaßnahmen zum Zwecke der Schaffung eines effektiveren, sichereren und somit gesünderen Arbeitsumfeldes zu beauftragen:
 - a) Die Gewährleistung einer ausreichenden Arbeitszeit für die eigentliche Sachbearbeitung in den Bereichen Arbeitsvermittlung und Leistungsgewährung insbesondere zum Schutz vor einer zunehmenden Entgrenzung der Arbeitszeit;
 - b) Die vermehrte Anwendung moderner Kommunikationsmittel (Jobcenter-App, Online-Postfach, Telefonat, E-Mail usw.) als Maßnahme zur Effektivierung der Sachbearbeitung in allen Fallkonstellationen, die dies erlauben, zur Einsparung von Zeit und Ressourcen;
 - c) Die Einführung und Weiterentwicklung KI-gestützter Technik (z. B. durch KI-gestützte Generierung von Weiterbewilligungsanträgen bei Sachverhalten ohne Veränderung, KI-gesteuerte Versendung passgenauer Vermittlungsvorschläge entsprechend Profiling, KI-gestützter Dolmetscherservice usw.) zur allgemeinen Entlastung der Jobcenter-Mitarbeiter sowie zur Gewährleistung effektiver Arbeitsprozesse;
 - d) Die Umsetzung einer „Null-Toleranz-Politik“ in den Jobcentern und Einrichtungen der BA in allen Fällen aggressiv-eskalierender Kommunikation, verbaler Drohungen und gewalttätiger Übergriffe, was die verpflichtende Anordnung zeitlich befristeter Hausverbote für die Täter durch die Geschäftsführung der betroffenen Einrichtungen sowie die künftige Sachbearbeitung der jeweiligen personenbezogenen Anliegen ausnahmslos im Beisein von Sicherheitspersonal beinhaltet;

Berlin, den 15. Oktober 2025

Dr. Alice Weidel, Tino Chrupalla und Fraktion

Vorabfassung – wird durch die lektorierte Fassung ersetzt.

Begründung

Angesichts der anhaltenden Gewalt- und Bedrohungslagen in Jobcentern und anderen Einrichtungen der öffentlichen Arbeitsverwaltung hierzulande ist es von größter Bedeutung, umfassende Maßnahmen zum Schutz der Mitarbeiter und Leistungsempfänger zu ergreifen, um für diese ein sicheres und respektvolles Arbeitsumfeld zu gewährleisten. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, ist es notwendig, die Sicherheitsinfrastruktur in den Einrichtungen der Gewährung von SGB II- und SGB III-Leistungen deutlich zu stärken bzw. auszubauen. Dies beinhaltet u. a. die Einrichtung fest installierter Eingangskontrollen in Jobcentern, die schwerpunktmäßig von Gewaltdelikten und entsprechenden Straftaten betroffen sind. Hierdurch werden - ähnlich wie an Flughäfen oder Gerichten - beim Betreten der Gebäude Waffen oder gefährliche Gegenstände zuverlässig erkannt. Diese Maßnahmen sollen präventiv wirken und das Risiko von Angriffen deutlich reduzieren.

Die Videoüberwachung einrichtungszugehöriger Parkplätze schützt ferner die Mitarbeiter auf ihrem Weg zu und von ihren Fahrzeugen vor Angriffen sowie deren Fahrzeuge vor Sachbeschädigungen. Zugangsbeschränkungen mittels Schranken und Kontrollen minimieren unbefugtes Betreten und tragen so zur Sicherheit in und im Umfeld der Einrichtungen bei, während bestehende Datenschutzvorgaben strikt eingehalten werden.

Ein zertifiziertes, ausreichend dimensioniertes und bedarfsgerecht ausgestattetes Sicherheitspersonal erhöht zudem die Präsenz und Reaktionsfähigkeit bei potenziellen Gefährdungen. Besonders bei Terminen mit Personen, bei denen erfahrungsgemäß mit Aggressionen zu rechnen ist, stellt die Anwesenheit von Sicherheitskräften einen wichtigen Schutzfaktor für die Beschäftigten dar.

Auch hinsichtlich der Arbeitsbedingungen der Jobcenter-Beschäftigten sind Besserungen notwendig und geboten. Die Sicherstellung ausreichender Arbeitszeiten für die Sachbearbeitung und der Schutz vor Arbeitszeitüberschreitungen erhöhen die Arbeitsqualität und die Arbeitsgesundheit. Die schwerpunktmäßige Nutzung moderner Kommunikationsmittel – etwa durch Jobcenter-Apps, Online-Postfächer oder telefonische bzw. digitale Kontaktwege – ermöglicht eine effizientere, datenschutzkonforme Sachbearbeitung, reduziert unnötige Präsenztermine und schafft Freiräume für die individuelle Beratung und Fallbearbeitung. Kurzum: Moderne Kommunikationsmittel ermöglichen leistungsfähigere Prozessabläufe und die Entlastung von Routineaufgaben, was eine neuerliche Refokussierung auf die eigentlichen Kernaufgaben der öffentlichen Arbeitsvermittlung ermöglicht – die Vermittlung in Arbeit.

Gleichzeitig ist eine klare „Null-Toleranz-Politik“ gegenüber jeder Form aggressiven, bedrohenden oder gewalttätigen Verhaltens (u. a. Verbalattacken, rohe Beleidigungen, Aufhetzen, feindselige Körpersprache usw.) gegenüber den Beschäftigten von Jobcenter und BA angezeigt. Der Schutz der Mitarbeiter muss höchste Priorität haben. Dazu zählen konsequente Hausverbote sowie obligatorische Sicherheitsvorkehrungen bei weiteren Kontakten mit auffälligen Personen, was eine leistungsbezogene Sachbearbeitung keineswegs einschränkt. Ergänzend ist die Einführung und Weiterentwicklung von KI-gestützten Technologien sinnvoll, um standardisierte Verwaltungsprozesse zu automatisieren, Mitarbeiter gezielt zu entlasten und die Qualität sowie Effizienz der Dienstleistungen im Sinne der Bürger zu erhöhen.

Die Schaffung eines verbindlichen, flächendeckenden Meldesystems für alle sicherheitsrelevanten Vorfälle sowie der Ausbau und die Stärkung des bestehenden Sicherheitsboards in der Zentrale der BA ermöglichen eine transparente Erfassung und systematische Auswertung von Sicherheitsrisiken in gewaltbetroffenen Einrichtungen. Mithilfe dieser optimierten Strukturen können Gefahrenlagen frühzeitig erkannt und geeignete Gegenmaßnahmen im Sinne professioneller Krisenintervention im akuten Notfall schnell und effektiv koordiniert werden. Proaktive und reaktive Krisenintervention ist ein entscheidender Bestandteil eines sicheren, effektiven und resilienten Arbeitsumfelds in den Jobcentern. Sie stellt sicher, dass Mitarbeiter in kritischen Situationen unkompliziert adäquate Hilfe erfahren, aber auch zeitnah reagieren können, um Eskalationen zu vermeiden und gleichzeitig die Sicherheit aller Beteiligten zu gewährleisten.

Die regelmäßige Evaluierung der Sicherheitslage in einem zweijährigen Turnus ermöglicht die kontinuierliche Anpassung der Schutzmaßnahmen an aktuelle Herausforderungen. Die Veröffentlichung und parlamentarische Aufarbeitung der Ergebnisse schafft zudem Transparenz und fördert das Vertrauen in die Schutzkonzepte.

Die hier dargelegten Forderungen sind wichtige Maßnahmen für eine nachhaltige Verbesserung der Arbeitsbedingungen sowie der Sicherheit von Beschäftigten in Jobcentern und zugehörigen Einrichtungen. Nur durch eine konsequente Kombination aus technischen, organisatorischen, rechtlichen und personellen Maßnahmen kann den vielfältigen Herausforderungen der öffentlichen Arbeitsverwaltung heutzutage angemessen begegnet werden. Im Sinne der vorgenannten Zielstellung ist es daher entscheidend, dass die aufgeführten Maßnahmen gemeinsam und gut aufeinander abgestimmt umgesetzt werden. Dies dient dem Wohle der Behördenmitarbeiter und stärkt nicht zuletzt das Vertrauen in die Handlungsfähigkeit des deutschen Sozialstaates.

Vorabfassung – wird durch die lektorierte Fassung ersetzt.