



# Mitarbeiterschutz vor Gewalt

Ein Leitfaden für Vorgesetzte

November 2020

Nein (!) zur Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes! Gemeinsam stellen sich das Staatsministerium der Finanzen und für Heimat und der Bayerische Beamtenbund gegen jegliche Form der Gewalt, mit der sich die Menschen im öffentlichen Dienst an ihrem Arbeitsplatz konfrontiert sehen könnten. Dazu haben sie die Expertise von Fachleuten aus allen Bereichen des öffentlichen Dienstes eingeholt, um ein umfassendes Programm zum Mitarbeiterschutz vor Gewalt zu erarbeiten.



Teil des Programms ist auch dieser Leitfaden für Vorgesetzte zum Thema Mitarbeiterschutz vor Gewalt. Vorgesetzte haben ständig Kontakt zu ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, sodass ein Vertrauensverhältnis besteht. Es ist daher primär Aufgabe der Vorgesetzten, das Thema Gewalt von der Prävention bis hin zur Nachsorge im Auge zu behalten. Der Leitfaden bietet den Vorgesetzten die erforderlichen Informationen.

Das vollständige Gewaltschutzprogramm kann auf der Internetseite des Staatsministeriums der Finanzen und für Heimat aufgerufen werden: [Mitarbeiterschutz-vor-Gewalt.bayern.de](https://www.mitarbeiterschutz-vor-gewalt.bayern.de)

A handwritten signature in black ink that reads "Albert Füracker". The signature is written in a cursive, flowing style.

Albert Füracker, MdL  
Staatsminister

<b>A. Was ist Gewalt?</b>	<b>5</b>
1. Gewalttaten	5
2. Grenzüberschreitungen in Abgrenzung zu Gewalttaten	6
3. Beispielsfälle zum Begriffsverständnis	7
<b>B. Auswahl geeigneter Präventivmaßnahmen</b>	<b>9</b>
1. Meldung von Vorfällen	9
2. Technische Schutzmaßnahmen (Fokus Bürobereich)	10
3. Organisatorische Schutzmaßnahmen (mit Blick auf die Beschäftigten)	11
4. Personelle Schutzmaßnahmen	12
<b>C. Situationsangemessene Intervention</b>	<b>14</b>
<b>D. Ergreifung von Nachsorgemaßnahmen</b>	<b>15</b>
1. Stellung von Strafanzeigen bzw. Strafanträgen	15
2. Information über geeignete Nachsorgemaßnahmen	16
<b>E. Nennung weiterer Ansprechpartner</b>	<b>18</b>
<b>F. Schlussgedanken</b>	<b>19</b>

Die Inhalte dieser Publikation beziehen sich in gleichem Maße auf sämtliche Geschlechter. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in den Texten der Einfachheit halber meist nur die männliche Form verwendet.

# A. Was ist Gewalt?

Das Verständnis dafür, was Gewalt eigentlich ist, bildet die **Grundlage für die Wahl der richtigen Maßnahmen, um** Mitarbeiter vor Gewalt zu schützen. **Vorgesetzte sollten Gewalt erkennen und richtig einordnen können.** Die Definition von Gewalt in diesem Abschnitt wurde gemeinsam von Ressorts und Verbänden entwickelt, um ein einheitliches Begriffsverständnis von Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst zu haben.

## 1. Gewalttaten

Gewalttaten sind alle Straftaten, die gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst im Dienst oder außerhalb des Dienstes, jedoch mit unmittelbarem dienstlichen Bezug verübt werden.

Jeder Straftatbestand orientiert sich daran, wie eine bestimmte Verhaltensweise von der Gesellschaft aufgefasst wird und ob sie toleriert werden kann und im Zuge der freien Entfaltung der Persönlichkeit auch muss, oder ob sie wegen ihrer Sozialschädlichkeit strafrechtlich sanktioniert werden muss. **Die Erfassung der Straftatbestände bildet somit für sich gesehen die Quersumme dessen, was die Allgemeinheit als sozial hinnehmbar erachtet und was nicht** und bildet damit den äußeren Rahmen dessen, was als Gewaltvorfall verstanden werden kann.

Gewalttaten gegen Beschäftigte umfassen dabei ein sehr breites Spektrum. Sie zeigen sich gerade nicht nur in Form physischer Gewalt, sondern auch in Form der psychischen Gewalt. Dies bedingt gegenüber der bisherigen Praxis eine Ausweitung der relevanten Ereignisse. **Bislang wurde als Gewalt in erster Linie die gezielte körperliche Ein-**

wirkung verstanden. Der große Bereich der nicht-physisch wirkenden Gewalt wurde nur begrenzt erfasst. Jede Form der psychischen Gewalt kann aber in ihrer Intensität und Beeinträchtigung des Bediensteten mindestens genauso schwerwiegend sein wie physische Gewalt. Sie gehört deshalb auch zur Gewalt und ist deshalb auch bei den Gewalttaten zu erfassen.

## 2. Grenzüberschreitungen in Abgrenzung zu Gewalttaten

Neben Gewalttaten gibt es allerdings auch Situationen und Verhaltensweisen, die eine Grenzüberschreitung beinhalten, von dem einzelnen Beschäftigten auch als Gewalt wahrgenommen werden und vom Vorgesetzten eine Reaktion erfordern, ohne dass sie aber eine Straftat darstellen.

Das kann etwa bei einem Randalieren oder allgemein aggressivem Auftreten der Fall sein. Diese Verhaltensweisen lassen sich auch zahlenmäßig kaum erfassen, da die Grenze „nach unten hin“ zu unangemessenem und unerwünschtem Verhalten fließend ist und das subjektive Sicherheitsempfinden des Beschäftigten eine maßgebliche Rolle für die Bewertung spielt. Andererseits können solche Situationen gerade eben für den Beschäftigten ein solches Gewicht erlangen, dass eine Reaktion erforderlich ist, auch wenn es sich nicht um Gewalttaten im Sinne der obigen Definition handelt. Diese Verhaltensweisen werden deshalb als Grenzüberschreitungen bezeichnet in Abgrenzung zu den Gewaltereignissen, in denen ein Straftatbestand erfüllt wird und deshalb Gewalttaten vorliegen.

Gewalttaten und Grenzüberschreitungen unterscheiden sich in ihrer Intensität u.U. erheblich. Vor allem im Präventionsbereich können aber die Maßnahmen, die dem Schutz vor Gewalttaten dienen, gleicherma-

ßen auch dem Schutz vor Grenzüberschreitungen dienen. Deeskalationsstrategien können beispielsweise in beiden Fällen wirksam sein. Auch bei Grenzüberschreitungen können also Präventivmaßnahmen sinnvoll sein, und u.U. sind auch die Voraussetzungen für Nachsorgemaßnahmen erfüllt. **Ziel ist, auch Grenzüberschreitungen einzudämmen.**

### 3. Beispielfälle zum Begriffsverständnis

#### Beispiele zum Begriff „Gewalttaten“

- Eine Beschäftigte am Landratsamt/Veterinäramt berichtet:

„Der Vorfall ereignete sich in einem Außendienstesatz. Bei einer Vorortkontrolle eines Hundehalters holte der Hundehalter zum Schlag gegen mich aus. Nur durch das Eingreifen der Rechtsanwältin und des Veterinärassistenten konnte schlimmeres verhindert werden. Kontrollen werden jetzt nur noch unter Beisein der Polizei durchgeführt.“

- Ein Polizist berichtet:

„Im Rahmen eines Termins im Landratsamt kam es zu einer Widerstandshandlung, in deren Verlauf einem Polizeibeamten die Dienstwaffe entrissen und mehrfach versucht wurde, mit dieser auf einen Polizeibeamten zu schießen. Der Polizeibeamte erlitt eine posttraumatische Belastungsstörung. Ein weiterer Beamter erlitt bei dem Vorfall einen Teilabriss des Außenbandes sowie eines Bandes am linken Sprunggelenk.“

- Eine Lehrerin schildert:

„Ich wurde von der Mutter und dem Großvater eines Schülers zunächst beleidigt und dann geohrfeigt. Der Schüler hatte seine Hausaufgaben nicht gemacht und wurde deswegen von mir ermahnt. Daraufhin rief der Schüler mit dem Handy seine Mutter an. Die kam mit dem Großvater

zur Schule und es endete in Streit. Die Mutter beschimpfte und schubste mich, der Großvater verpasste mir eine Ohrfeige. Gegen beide wurden zwischenzeitlich vom Amtsgericht Weiden ein Strafbefehl erlassen.“

Beispiele zum Begriff „Grenzüberschreitungen“

- Folgender Vorfall ereignete sich in einer Sozialbehörde:

Ein Bürger klebte während der Dienstzeit an die Bürotür einer Beschäftigten eine Postkarte mit folgendem Inhalt: „Die Bestrafung wird über andere Wege kommen. Sie alle gehören eingesperrt...“

- Ein Beschäftigter am Finanzamt schildert:

„Es kommt schon vor, dass Bürger ihren Steuerbescheid nicht akzeptieren. Einmal kamen gleich ein paar zusammen in den Empfangsbereich und haben geschrien und ihren Ärger lauthals zum Ausdruck gebracht. Ich habe nicht alles verstanden, was sie gesagt haben. Auf jeden Fall knallten ein paar Türen und sie sind durch das Amt marschiert als würde es ihnen gehören.“

- Folgendes ist einer Lehrerin widerfahren:

„An einem Elternabend hatte ich das Gefühl, irgendwer hatte die Eltern der Kinder richtig angestachelt. Die Stimmung war aggressiv, meine Lehrmethoden wurden sehr unsachlich kritisiert und es wurde angekündigt, der Klasse eine neue Lehrerin verschaffen zu wollen, weil weitere Diskussionen mit mir sowieso sinnlos seien. Danach verließen die Eltern geschlossen den Elternabend. Im Unterricht vorgefallen war eigentlich nichts – natürlich gibt es unterschiedliche Möglichkeiten, den Unterricht zu leiten, aber der Lernfortschritt der Schüler war gut, ja ich hatte sogar den Eindruck, dass diese Klasse besonders motiviert war und Spaß am Unterricht hatte.“

## B. Auswahl geeigneter Präventivmaßnahmen

In der Umfrage des Bayerischen Beamtenbundes zum Thema „Keine Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes!“ haben etwa die Hälfte der Teilnehmer angegeben, dass sie sich eine weitere Vorbereitung zum Schutz vor Gewaltsituationen wünschen.

**Geeignete Präventivmaßnahmen bilden den wichtigsten Baustein im Themenkomplex Schutz vor Gewalt.** Ziel muss sein, Gewalt von vornherein keine Chance zu geben. Vorgesetzte sollten daher in erster Linie präventiv tätig werden und je nach konkreter Fallgestaltung sinnvolle Präventivmaßnahmen ergreifen.

**Nachfolgend werden eine Reihe an Schutzmaßnahmen dargestellt, zu denen Vorgesetzte ihren Beschäftigten sinnvollerweise raten sollten.** Diese Maßnahmen sind weder abschließend noch zwingend, sondern bilden den äußeren Rahmen dessen, was Vorgesetzte jedenfalls in Erwägung ziehen sollten und richtet die Perspektive alleine auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und lässt darüber hinaus gehende Präventivmaßnahmen außer Betracht.

Prävention ist die wichtigste Schutzmaßnahme!

### 1. Meldung von Vorfällen

Aktives Risikomanagement basiert auf zwei Bausteinen: der **Risikobewertung** und einem **geordneten Meldeverfahren**. Die Risikobewertung dient dabei der Überlegung, welche Präventivmaßnahmen geeignet sind, der jeweils zuständigen Meldestelle mitgeteilte Vorfälle künftig noch besser verhindern zu können. Insofern sollten die Vorgesetzten jeden Gewaltvorfall an die zuständige Meldestelle melden. Bei einer beachtlichen Beeinträchtigung des Dienstbetriebs durch Störer kommt



auch die Mitteilung an Behördenleiter zum Zwecke der **Erteilung von Hausverboten** in Betracht.

## 2. Technische Schutzmaßnahmen (Fokus Bürobereich)

Durch eine **durchdachte Arbeitsplatzumgebung** können die Rahmenbedingungen für ein möglichst sicheres Arbeiten geschaffen werden.

Folgende technischen Maßnahmen können den Bürobereich bspw. sicherer machen:

- Büros in der Weise einrichten, dass Beschäftigte die Bürgerinnen und Bürger gut im Blick haben und so plötzliche Bewegungen (Gefahren) eher wahrnehmen und schneller reagieren können
- Keine gefährlichen Gegenstände sichtbar im Büro liegen lassen (bspw. Scheren)
- Keine Bilder im Büro aufstellen, die private Informationen preisgeben (bspw. Familienfotos oder Fotos, die Rückschlüsse auf den Wohnort zulassen)
- Büroeinrichtung so planen, dass ein ungehinderter Fluchtweg aus dem Büro besteht und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das Büro im Notfall schnell verlassen können
- Trennung zwischen Beschäftigten und Bürgerinnen und Bürgern, z.B. durch Möbel; Schreibtisch als „natürliche Barriere“ (ohne dass durch diese Barriere eine Flucht der Beschäftigten behindert wird)

- Zur Verhütung erwarteter konkreter Gefahrensituationen: Verwenden eines Türknaufs auf der Seite der Bürgerinnen und Bürger, um das unberechtigte Öffnen der Tür von außen zu verhindern
- Automatische Türschließer unterbinden das „Türknallen“ verärgelter, renitenter Bürgerinnen und Bürger und damit den Solidarisierungseffekt für weitere anwesende Besucher
- V.a. bei Neubauten klare räumliche Trennung zwischen Büro- und Besucherbereichen, sodass Dritten der freie Zugang zu nichtöffentlichen Räumen (z.B. Sozialräume, Küche, Lager oder Personaltoiletten) erschwert wird

### **3. Organisatorische Schutzmaßnahmen (mit Blick auf die Beschäftigten)**

Durch technische Schutzmaßnahmen kann eine gute Basis geschaffen werden, die Rahmenbedingungen zum Mitarbeiterschutz zu setzen.

Innerhalb der Organisation gibt es eine Vielzahl von Ansatzpunkten, bspw.:

- Keine Alleinarbeit, im Büro mindestens zu zweit arbeiten, soweit das unter Beachtung der konkreten Funktion datenschutzrechtlich zulässig ist und Publikumsverkehr im weitesten Sinn gegeben ist
- Auf angemessene Auslastung der Beschäftigten achten, da Überlastungen ein erhöhtes Konfliktpotential bergen können
- Hinweis an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, unbekannte Personen anzusprechen, um deren Besuchsanlass herauszufinden (bspw. „Kann ich Ihnen weiterhelfen?“)

- Terminierung von Bürgergesprächen, um Wartezeiten zu vermeiden
- Kein Abschließen der Bürotür, Stecken-Lassen von Schlüsseln
- Alarmierung und Herbeirufung anderer (räumlich naher) Beschäftigter oder des Vorgesetzten, um durch die Anwesenheit mehrerer Personen deeskalierend zu wirken

#### 4. Personelle Schutzmaßnahmen

Hierbei handelt es sich um eine ausreichende Qualifizierung des Personals durch Seminare und Schulungen. Vorgesetzte sollten ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für das Thema sensibilisieren, sie dazu auffordern an Seminaren und Schulungen teilzunehmen und die interne Kommunikation verbessern.

Personelle Maßnahmen können bspw. sein:

- Intensivierung der Thematik Sicherheit in der Aus- und Fortbildung sowie bei Dienstbesprechungen
- Förderung prosozialen Verhaltens bspw. durch die Bereitschaft, Kolleginnen und Kollegen in Notsituationen zu helfen, als fester Bestandteil des beruflichen Alltags
- Ermöglichung der Teilnahme an Deeskalations-, Kommunikations-, Selbstbehauptungsseminaren sowie Selbstverteidigungskursen, bzw. am vorhandenen internen oder externen Schulungsangebot zum Mitarbeiterschutz
- Vorhandene Alarmsysteme in der Bedienung üben und Absprachen treffen, wann der Sicherheitsdienst alarmiert werden soll

- In Kenntnis setzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über bereits bekannte und wiederholt erscheinende gewaltbereite Personen und regelmäßige Mitteilung über das Erscheinen dieser Personen in Dienstbesprechungen
  
- In Kenntnis setzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über etwaige Notfallpläne bzw. Notfallmanagement, Einsatzstrategien der Rettungskräfte, Fluchtwege, Einrichtungen der Ersten Hilfe, Lage der Sammelplätze
  
- Simulation eines Notfalls zur Übung von in Notfallplänen festgelegten Handlungsabläufen in regelmäßigen Abständen

## C. Situationsangemessene Intervention

Kommt es zu trotz der Auswahl geeigneter Präventivmaßnahmen zu Gewalt am Arbeitsplatz, kann mit geeigneten Gegenmaßnahmen dafür gesorgt werden, die schädlichen Folgen möglichst gering zu halten.

Jedenfalls ab der Gefahrenstufe von Grenzüberschreitungen benötigen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Unterstützung der Vorgesetzten.

Sofern Vorgesetzte von Grenzüberschreitungen Kenntnis erlangen, sollten diese in der Situation einschreiten. Oftmals reicht schon das Auftreten weiterer Personen, um eine konfliktbelastete Situation zu verhindern oder abzumildern.

Bei Gewalttaten ist der Sicherheitsdienst bzw. qualifiziertes Personal zur Sicherstellung der Sicherheit i.d.R. hinzuzuziehen. Es gilt der Eigensicherungsgedanke.

## D. Ergreifung von Nachsorgemaßnahmen

**Den Beschäftigten stehen eine Vielzahl an Nachsorgeformen offen.**

Vorgesetzte können hier unterstützend tätig werden, indem sie Betroffene abhängig von der verübten Form psychischer oder psychischer Gewalt über die zur Verfügung stehenden und in Betracht kommenden Nachsorgeformen informieren und zusammen mit den Bediensteten die notwendigen Schritte zur Einleitung ergreifen.

### 1. Stellung von Strafanzeigen bzw. Strafanträgen

**Sobald strafrechtliche Relevanz** gesehen wird und das Gewaltopfer mit der Einleitung eines Strafverfahrens einverstanden ist, **sollte** schon alleine aus Gründen der Fürsorge und der Generalprävention **Strafanzeige und ggf. Strafantrag durch den Dienstherrn bzw. den Dienstvorgesetzten gestellt werden, soweit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter damit einverstanden sind.**

Die Stellung der **Strafanzeige** ist rechtlich jedermann möglich. Die Strafanzeige ist daher eine reine Tatsachenmitteilung, die die Strafverfolgungsbehörden über einen bestimmten Sachverhalt informiert. Es wird also ein Sachverhalt offengelegt, der strafrechtlich relevant sein könnte.

Der **Strafantrag** ist die Erklärung des Antragstellers, dass eine Strafverfolgung ausdrücklich gewünscht wird und ein Sachverhalt den Strafverfolgungsbehörden nicht nur bekannt gemacht werden soll. Bestimmte Straftatbestände (Beleidigung, einfache und fahrlässige Körperverletzung, Sachbeschädigung) werden grds. nur auf Antrag der Verletzten verfolgt. Bei dienstbezogenen Beleidigungen und Körperverletzungen zu Lasten von Beschäftigten des öffentlichen Dienstes kann

aber auch der Dienstvorgesetzte Strafantrag stellen (§§ 194 Abs. 3, 230 Abs. 2 StGB).

Bei der Frage, ob zusätzlich zur Strafanzeige noch ein Strafantrag gestellt werden soll, ist vor allem der Wille der Beschäftigten entscheidend, auch wenn dieser keine rechtliche Voraussetzung ist. Möchten sie den Verlauf komplett in die Hände der Ermittlungsbehörden legen, reicht die Strafanzeige aus.

Sofern der betroffene Bedienstete der Wahl neutral gegenübersteht, sollte bei den Antragsdelikten auch ein Strafantrag gestellt werden.

Um in sinnvollerweise Strafanzeige zu erstatten bzw. einen Strafantrag zu stellen, sind einige Informationen notwendig.

Zur Aufnahme der notwendigen Informationen kann das Formblatt auf der Internetseite des Staatsministeriums der Finanzen und für Heimat verwendet werden ([Mitarbeiterschutz-vor-Gewalt.bayern.de](http://Mitarbeiterschutz-vor-Gewalt.bayern.de)).

## **2. Information über geeignete Nachsorgemaßnahmen**

Je nachdem, was sich genau zugetragen hat und welche Konsequenzen der Gewaltvorfall hat, stehen den Beschäftigten dazu passende Nachsorgemaßnahmen offen.

Vorgesetzte sollten ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über diese Maßnahmen informieren und sie ihnen bei der Inanspruchnahme zur Seite stehen – bspw. bei der Suche nach der zuständigen Abwicklungsstelle oder den richtigen Formularen.

Zu einigen Nachsorgemaßnahmen (v.a. zu Unfallfürsorge und Sachschadenersatz) stehen Formblätter und Informationen zu deren Anspruchsvoraussetzungen auf der Internetseite des Landesamtes für Finanzen zur Verfügung:

<https://www.lff.bayern.de/formularcenter/index.aspx>

Möglicherweise können folgende Nachsorgemaßnahmen nach Gewaltvorfällen einschlägig sein:

- Gewährung von **Rechtsschutz zur Durchsetzung von Schmerzensgeldansprüchen** in Zivilverfahren (Abschnitt 12 Nr. 2 VV-Beamtr); derzeit gilt diese Regelung für Beschäftigte im Polizei- und Justizvollzugsdienst, **der Kreis der Berechtigten soll auf alle Bedienstete des Freistaats Bayern erweitert werden** (Schaffung der rechtlichen Voraussetzungen ab Dezember 2020)
- **Erfüllungsübernahme bei Schmerzensgeldansprüchen**, sofern die Schädigerin bzw. der Schädiger nicht leistet (Art. 97 BayBG, subsidiäre Fürsorgeleistung)
- **Unfallfürsorge**
- **Sachschadensersatz bei Gewaltakten Dritter** (Art. 98 BayBG)
- **Zusätzlich soll neu geschaffen werden:**  
**Angebot für die Bediensteten, Schmerzensgeldansprüche prozessual geltend zu machen**, soweit das Landesamt für Finanzen ohnehin übergegangene Ansprüche aus Dienstausfallschaden und Behandlungskosten gegen die Schädigerin bzw. den Schädiger geltend macht (Schaffung der rechtlichen Voraussetzungen ab Dezember 2020)



## E. Nennung weiterer Ansprechpartner

Ansprechpartner der Beschäftigten sind in erster Linie ihre Vorgesetzten. Je nach Ausgestaltung des Vorfalls kann es aber sinnvoll bzw. erforderlich sein, weitere Ansprechpartner hinzuzuziehen. Hierauf sollten Vorgesetzte ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hinweisen.

In Betracht kommen insbesondere:

- Personalvertretungen und Personalstelle
- Medizinische oder psychologische Ansprechpartner
- Beauftragte für das betriebliche Wiedereingliederungsmanagement (bei längerer Dienst- bzw. Arbeitsunfähigkeit)

## F. Schlussgedanken

Keine Form der Gewalt gegen die Beschäftigten im öffentlichen Dienst kann toleriert werden. Das sollten die Vorgesetzten ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durch offene Kommunikation zeigen und ihnen zur Seite stehen.

Die Erfahrung hat gezeigt, dass sich die Beschäftigten im öffentlichen Dienst eine noch größere Unterstützung zum Schutz vor Gewalt wünschen. Daher richtet sich der Appell an alle Vorgesetzten:

Seien Sie für Ihre Mitarbeiter da!  
Sagen Sie deutlich NEIN zu Gewalt gegenüber Beschäftigten  
– für ein starkes Miteinander

Herausgeber Bayerisches Staatsministerium  
der Finanzen und für Heimat  
Abteilung II  
Odeonsplatz 4  
80539 München

Internet [www.stmfh.bayern.de](http://www.stmfh.bayern.de)

Stand November 2020

BAYERN | DIREKT ist Ihr direkter Draht zur Bayerischen Staatsregierung.

Unter [www.servicestelle.bayern.de](http://www.servicestelle.bayern.de) oder per E-Mail unter [direkt@bayern.de](mailto:direkt@bayern.de) erhalten Sie Informationsmaterial und Broschüren, Auskunft zu aktuellen Themen und Internetquellen sowie Hinweise zu Behörden, zuständigen Stellen und Ansprechpartnern bei der Bayerischen Staatsregierung.



Diese Broschüre wurde mit großer Sorgfalt zusammengestellt.  
Eine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit kann dennoch nicht übernommen werden.