

# Geschäftsanweisung

Geschäftszeichen:

VZGF – 5305

Verteilen:

- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Jobcenter Altenburger Land per Mail
- MF an GF
- MF für Sammlung bei 202
- AZ II-5305

07/2012 vom 23.11.2012

## 4. Änderung Stand 04.03.2016 Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen (einschließlich 1. Hilfe) im Jobcenter Altenburger Land

Inhalt:	Seite
1. Grundsätzliche Regelungen/Geltungsbereich	3
1.1. Einleitung und Koordinierung von Notfallmaßnahmen	4
1.2. Selbsthilfekräfte	5
1.3. Räumung von Gebäuden in Notfällen	5
1.4. Überprüfung und Erprobung	7
2. Feueralarm	7
2.1. Entdeckung eines Brandherdes	7
2.2. Alarmierung der Beschäftigten	8
2.3. Brandbekämpfung und Selbsthilfe	9
3. Bombendrohung	9
3.1. Entgegennahme einer Bombendrohung	9
3.2. Verhalten der Beschäftigten	10
4. Gewaltandrohung/-anwendung gegen Beschäftigte	11
4.1. Grundsatz	11
4.2. Vorbeugende Maßnahmen	11
4.3. Beleidigung, Beschimpfung, Bedrohung, Sachbeschädigung	13
4.4. Tätlicher Angriff	14
4.5. Bewaffneter Überfall / terroristische Angriffe / Geiselnahme	15
4.6. Amoklauf	
4.6.1 Alarmierung bei einem Amoklauf	16
4.6.1a Alarmruf über EDV (AMOK)	16
4.6.1b Alarmruf über die Einsatzleitung	17
4.7. Notwehrhandlung	17
4.8. Tätliche Auseinandersetzungen zwischen Kundinnen/Kunden	18
4.9. Psychologische und ärztliche Betreuung	18
4.10. Unterstützung durch den Arbeitgeber	18

4.10.1. Hausverbote	18
4.10.2. Erstattung von Strafanzeigen	19
4.10.3. Strafantrag	19
4.10.4. Meldepflichten	19
<b>5. Verhalten bei Eingang potentieller biologisch oder chemisch verseuchter Post, Erkennen von Brief- und Paketbomben</b>	<b>20</b>
<b>6. Sonstige Gefährdungen</b>	<b>20</b>
6.1. Systemausfälle in dezentralen Rechenzentren	20
6.2. Demonstrationen/ Protestaktionen	20
6.3. Katastrophenverhalten	20
6.4. Gefährdung durch Postsendungen	21
6.5. Aktuelle Gesundheitsgefährdungen	21
<b>7. Allgemeine Sicherheitsvorkehrungen</b>	<b>21</b>
7.1. Benutzen von Verkehrsflächen	21
7.2. Brandverhütung	22
7.3. Kontrollgänge, Beobachtungen, Sicherheitsregeln	23
7.4. Erste Hilfe/Ersthelfer	23
7.5. Sicherheitsbeauftragte	24
7.6. Feuerschutzbeauftragte	24
7.7. Arbeitsschutzausschuss	24
7.8. Evakuierungsübung und ARE Test	25
7.9. Schutz vor Einbruch und Diebstahl	25
7.10. Demonstrationen und Proteste	25
7.11. Beleuchtung der Liegenschaft	25
7.12. Besetzung in Randzeiten und kleineren Liegenschaften	26
7.13. Zugangskontrollen	26
7.14. Ordner, Sicherheitsdienst, Objektschutz	26
7.15. Betriebsärztlicher und Sicherheitstechnischer Dienst, Sicherheitsbeauftragte, Ersthelfer, Feuerschutzbeauftragte	26
7.16. Fluchtwegoptimierte Büroraumeinrichtung	26
<b>8. Arbeits- und Dienstunfall</b>	<b>28</b>
<b>9. Erste Hilfe – Angebot der UK Bund</b>	<b>28</b>
<b>10. Beteiligung des Personalrates</b>	<b>28</b>
<b>11. Inkrafttreten</b>	<b>28</b>
<b>12. Anlagen</b>	<b>28</b>

## 1. Grundsätzliche Regelungen/ Geltungsbereich

Die Regelungen gelten für alle Liegenschaften des Jobcenters Altenburger Land.

Zu jeder Zeit können für Mitarbeiter-innen und Einrichtungen unterschiedlichste Gefährdungen, Gefahrenquellen, Sicherheitsrisiken oder Eskalationsfälle entstehen. Daher ist es erforderlich, die Sicherheitsvorkehrungen, insbesondere zum Schutz der Mitarbeiter, Gäste und Besucher, der jeweiligen Situation anzupassen.

Ein absoluter Schutz für alle denkbaren Risiken ist nicht möglich. Durch sachgerechtes Verhalten der Führungskräfte und Mitarbeiter kann aber zur Vermeidung oder Reduzierung der verschiedensten Gefahren beigetragen werden.

Das Thema Sicherheitsvorkehrungen ist untrennbar mit dem gesetzlichen Auftrag und unserem Selbstverständnis als kundennaher Dienstleister verbunden. Unsere Grundhaltung soll von Vertrauen geprägt sein, damit wir unsere vielfältigen Dienstleistungen in einer offenen, den Kunden zugewandten Form erbringen

Ziel aller Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen im Notfall ist es, Leben und Gesundheit der Mitarbeiter, Gäste und Kunden zu schützen.

Zum Schutz und zur Sicherheit der Beschäftigten, Gäste und der Kunden werden die nachstehenden Maßnahmen angeordnet.

Alle Gäste in den Liegenschaften werden um Kenntnis und Beachtung gebeten.

Für die Mitarbeiter ist die Kenntnisnahme und Beachtung obligatorisch und wird im Rahmen der Arbeitsschutzbelehrung von den Führungskräften erläutert und dokumentiert.

Gemäß Arbeitsstättenrichtlinie ASR A 2.3 muss jährlich im Rahmen einer Begehung die jeweilige Führungskraft jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter ihres/seines Teams zu den Fluchwegen (bis ins Freie) informieren.

Zusätzlich informieren sich die Beschäftigten eigenständig über die in ihrem Arbeitsumfeld befindlichen Warn- und Schutzeinrichtungen, wie Feuerlöscher, Rettungswegen, Anlaufstellen für Erste Hilfe, ggf. Alarmruf über EDV (ARE), u.a. Von der Führungskraft ist in geeigneter Weise darauf hinzuwirken.

Die Sicherheitsbeauftragten, die Ersthelfer/-innen und die Feuerschutzbeauftragten (Evakuierungshelfer) sind neben den jeweiligen Hauptverantwortlichen (Einsatzleitung) für Sie erste Ansprechpartner/-innen in allen Sicherheitsfragen und im Arbeitsschutz.

Zum raschen Auffinden der wesentlichen Rufnummern und Informationen (siehe <a href="#">Link auf diese Verfügung</a> ) steht auf dem Desktop Ihres PC ein <b>Notfall-Button</b> zur Verfügung (wird noch zur Verfügung gestellt) (Anlage JC ABG 21).
---

Allen Beschäftigten wird empfohlen, die Verfügung, bzw. Teilinformationen der Verfügung als im Notfall sofort verfügbare Unterlage auszudrucken und ggf. zusätzlich auf dem PC-Desktop gezielt (z.B. mittels Verlinkung) verfügbar zu halten.

## 1.1. Einleitung und Koordinierung von Notfallmaßnahmen

**Notfälle sind:** Gefährdung der Sicherheit, Ausbruch eines Feuers, Bombendrohung, Gewaltanwendung, witterungsbedingte Katastrophen und biologisch oder chemisch verseuchte Post. Alle diese Ereignisse sind unverzüglich dem Büro der Geschäftsführung des Jobcenter Altenburger Land zu melden.

Bei lebensbedrohlichen Notfällen sowie Unfällen ist zuerst der Notarzt, Feuerwehr bzw. die Polizei anzurufen. Dazu ist jeder/jede Beschäftigte legitimiert.

Für die weitere Einleitung und Koordinierung von Notfallmaßnahmen zeichnet zukünftig das Büro der Geschäftsführung bzw. der Einsatzleiter/Einsatzleitung verantwortlich.

Die Ansprechpartner der Einsatzleitung, ggf. weitere Mitglieder der Einsatzleitung und deren Erreichbarkeit (Telefonnummern etc.) sind in den Anlagen JC ABG 1 geregelt. Wenn die Situation es erfordert, können weitere Personen zur Mitarbeit in die Einsatzleitung berufen werden.

Bei Abwesenheit eines Mitgliedes der Einsatzleitung übergibt dieses die Verantwortung an die weiteren Mitglieder. Ist im Ausnahmefall die komplette Einsatzleitung verhindert, ist die Verantwortung an die nachfolgende Führungsebene zu übertragen. Damit ist gesichert, dass im Ereignisfall alle erforderlichen Entscheidungen zur Sicherheit des Personals getroffen werden können.

Die Mitglieder der Einsatzleitung sind mit orangefarbenen Westen mit der Aufschrift „Einsatzleitung“ ausgestattet.

Als Treffpunkt der Einsatzleitung bei Alarmsituationen wird der Bereich in unmittelbarer Nähe des jeweiligen Liegenschaftseinganges festgelegt.

Der Einsatzleiter ist Entscheidungsträger für alle Maßnahmen bis zum Eintreffen der Feuerwehr oder der Polizei. Er ist uneingeschränkt weisungsberechtigt.

Alle relevanten Informationen für die Einsatzleitung beinhaltet diese Verfügung. Damit dient sie als Checkliste bzw. Notfallplan.

Nach den Primärveranlassungen informiert die Einsatzleitung die Geschäftsführerin des Internen Service Halle telefonisch.

Die Telefonnummer lautet

Stehen die dienstlichen Telefone aus technischen Gründen oder auf Grund eines notfallbedingten Versagens nicht zur Verfügung, sind alle erforderlichen Telefonate von den nächstliegenden öffentlichen Fernsprechern bzw. mit verfügbarem Diensthandy zu führen.

## 1.2. Selbsthilfkräfte

Selbsthilfkräfte sind Feuerschutzbeauftragte „FB“ (Anlage JC ABG 2) und Ersthelfer innen „EH“ (Anlage JC ABG 3), die für die einzelnen Etagen oder Liegenschaften benannt werden.

Selbsthilfkräfte stellen sich in den Notfällen der jeweiligen Einsatzleitung unaufgefordert zur Verfügung. Die Aufgabe der „FB“ ist es, in ihrem Bereich alle Mitarbeiter und Besucher zum Verlassen des Gebäudes aufzufordern und die Bereiche abzugehen und insbesondere auch Toiletten, Besprechungsräume und Aufzüge einzubeziehen. Die „EH“ leisten in allen eingetretenen Notfällen erste Hilfe und sind, um die Erstversorgung sicherzustellen, mit persönlichen Ersthelfertaschen ausgestattet. Die Selbsthilfkräfte werden durch Schulungsmaßnahmen in ihre Aufgaben eingewiesen.

## 1.3. Räumung von Gebäuden in Notfällen

Ausgehend von der Notfallsituation kann auch die Einsatzleitung der Feuerwehr und/oder Polizei die Räumung von Gebäuden/Gebäudeteilen anordnen.

Im Fall einer notwendigen Räumung begeben sich die Beschäftigten auf dem schnellsten Weg zum Sammelplatz. Die Sammelplätze ergeben sich aus der Anlage JC ABG 7. Die Sammelplätze werden nicht mit den üblichen Piktogrammen beschildert, um potentiellen Angreifern keinen Hinweis auf derartige Plätze zu bieten.

Fluchtwege und Rettungsausgänge sind ständig frei zu halten. Sie sind durch entsprechende Beschilderungen gekennzeichnet und dienen dem gefahrlosen Verlassen des Dienstgebäudes.

WICHTIG: Es ist auch auf die ständige Freihaltung der Fluchtwege auch „im eigenen Büro“ besonders Wert zu legen.



Folgende Verhaltensmaßnahmen sind im Interesse des Schutzes von Menschenleben, der Gesundheit und von Vermögenswerten des Jobcenters Altenburger Land unbedingt einzuhalten:

- Zimmer unverzüglich nach Alarmierung – aber ohne Panik verlassen;
- Bei Dunkelheit ist die Beleuchtung einzuschalten;
- Zimmerschlüssel mitführen;
- Wichtige Arbeitsunterlagen und Sachwerte in Sicherheit bringen, dabei jedoch keine Gefahren für Leben und Gesundheit eingehen;
- Zimmernachbarn auf Alarm hinweisen;
- Besucher zum Verlassen des Gebäudes auffordern; auf die nächsten Ausgänge und Fluchtwege hinweisen;
- Treppen benutzen, keinesfalls einen Fahrstuhl (wegen Gefahr des Stromausfalls);

- Dienstgebäude auf dem kürzesten Weg verlassen, markierte Fluchtwege benutzen;
- Geparkte Fahrzeuge stehen lassen; diese dürfen nur weggefahren werden, wenn dazu eine allgemeine Aufforderung der Einsatzleitung ergeht;
- Anordnungen der Polizei oder Feuerwehr unbedingt befolgen;
- Weisungen des Arztes, der Einsatzleitung, der Feuerschutzbeauftragten befolgen;
- Ohne Zustimmung der Einsatzleitung darf das geräumte Dienstgebäude nicht wieder betreten werden.

Zur Überwindung der Treppenhäuser im Notfall stehen in der Liegenschaft Fabrikstr. 30 und Schmölin zusätzliche Transportmittel (Evakuierungsstühle) für Personen zur Verfügung. Die Standorte der Evakuierungsstühle sind in der Anlage JC ABG 6 ersichtlich.

Die Bereichs- und Teamleiter haben sich für notwendige Einsatzmaßnahmen der Einsatzleitung zur Verfügung zu halten. Der Pressesprecher/-in meldet sich unverzüglich bei der Einsatzleitung. Alle notwendigen Informationen für die Öffentlichkeit erfolgen in Abstimmung mit der Einsatzleitung.

Die Einsatzleitung des Jobcenter Altenburger Land gewährleistet, dass

- die Räumung in allen Gebäuden und Stockwerken vollzogen wird,
- andere Mieter die im Gebäude untergebracht sind, im Rahmen der üblichen Verpflichtung zur Hilfeleistung ebenfalls über den Räumungsalarm informiert werden, ein Weisungsrecht besteht jedoch nicht. Das gleiche gilt für die Information nahegelegener öffentlicher oder privater Gebäude.
- die Besucher ausreichend informiert werden, den Ernst der Lage erkennen und zum Verlassen des Gebäudes aufgefordert werden
- auch Personen, die sich in abgelegenen Gebäudeteilen aufhalten (z.B. Sitzungssaal, Besprechungsräume, Toiletten, Kellern etc.) unterrichtet werden,
- zum Räumungstermin - sofern noch Zeit - systematisch Stockwerk für Stockwerk auf vollständige Räumung kontrolliert wird,
- die Hauseingänge für die Dauer der Räumung durch Helfer gesichert werden,
- die Sammelplätze der Liegenschaften aufgesucht werden.

**Oberstes Gebot: Ruhe und Besonnenheit bewahren!**

**Die gekennzeichneten Fluchtwege und Notausgänge sind ständig freizuhalten!**

**Die Zufahrten für Rettungsfahrzeuge und Feuerwehr sind ständig freizuhalten!**

**Lassen Sie bitte in jeder Notfallsituation Ihr Kfz auf den Parkflächen stehen!**

**Behindern Sie nicht die Einsatzfahrzeuge!**

Mitarbeiter und Selbsthilfkräfte dürfen den Sammelplatz erst nach Weisung der zuständigen Einsatzleitung verlassen. Weil bei einer Räumung im Brandfall die Dienstzimmer nicht verschlossen werden dürfen, muss nach Freigabe des Gebäudes weiterhin abgesichert werden, dass zuerst nur Mitarbeiter das Haus betreten. Die Kunden können, nach Herstellung der Verschlussicherheit aller Räume, nach Entscheidung der Einsatzleitung, mit ca. 10 Minuten Verzögerung das Gebäude wieder betreten.

#### 1.4. Überprüfung und Erprobung

Sämtliche Schutzmaßnahmen werden regelmäßig und unangekündigt durch die für die Koordinierung und Einleitung von Notfallmaßnahmen zuständige Einsatzleitung auf ihre Wirksamkeit hin überprüft.

## 2. Feueralarm

### 2.1. Entdeckung eines Brandherdes

Wird ein Brand entdeckt, ist jeder (jede Beschäftigte) verpflichtet die Feuerwehr zu verständigen. Dies geschieht durch Betätigung des Feuermelders, um eine sofortige Evakuierung des Gebäudes zu veranlassen.

**Achtung:** Roter Feuermelder – Alarmton mit Alarmierung Feuerwehr

Ist kein Feuermelder vorhanden bzw. erreichbar, ist die Feuerwehr (0/112) zu alarmieren und über folgende Sachverhalte zu informieren:

**B i t t e   a c h t e n   S i e   d a b e i   a u f  
e i n e   d e u t l i c h e   A u s s p r a c h e !**

<b>Wo?</b>	Genaue Bezeichnung des Brandortes (Dienstgebäude, Straße, Hausnummer, Stockwerk usw.)
<b>Was?</b>	Kurze Beschreibung der Notfallsituation
<b>Wie viele?</b>	Wie viele Verletzte/Betroffene sind zu versorgen?
<b>Welche?</b>	Welche Verletzungen oder Krankheitszeichen haben die Betroffenen?
<b>Wer?</b>	Nennen Sie Ihren Namen und die Stelle an welcher Sie die Feuerwehr erwarten

**Warten?** Erst aufliegen, wenn das Gespräch von der Leitstelle beendet wird, da eventuell Rückfragen auftreten können.

Bei Ausfall des eigenen Telefonsystems ist für die Benachrichtigung der Feuerwehr ein Mobilfunktelefon oder der nächste öffentliche Fernsprecher zu benutzen.

Danach informieren Sie bitte das erste erreichbare Mitglied der Einsatzleitung!

Das Eintreffen der Feuerwehr und weiterer Rettungskräfte ist abzuwarten. Die Feuerwehr und Rettungskräfte werden durch die jeweiligen Einsatzleitungen eingewiesen.

## 2.2. Alarmierung der Beschäftigten

Die Alarmierung der Beschäftigten erfolgt durch die Einsatzleitung auf Grundlage der in der Anlage JC ABG 7 beschriebenen Alarmierungsformen.

Für notwendige Räumungen sind in den Dienstgebäuden Fluchtwege festgelegt und gekennzeichnet. Das Gebäude ist unverzüglich über die markierten Flucht- und Rettungswege zu verlassen. Nach Verlassen des Gebäudes ist umgehend der Sammelplatz aufzusuchen (Anlage JC ABG 7).



Auf die akustischen Ansagen ist unbedingt zu achten.  
Nachfolgend 2 mögliche Beispiele:

"Achtung! Achtung! Wegen eines technischen Defektes im Hause (Wenn bekannt genauen Ort benennen) haben alle Beschäftigten und Besucher auf den ausgeschilderten Fluchtwegen unverzüglich das Haus zu verlassen! Bitte Fenster und Türen öffnen!"

oder

"Achtung , Achtung! Im Dienstgebäude (Wenn bekannt genauen Ort benennen) ist Feuer ausgebrochen. Bitte verlassen Sie sofort auf den ausgezeichneten Fluchtwegen das Gebäude. Bitte Fenster und Türen schließen"

Beachten Sie bitte auch mögliche weitere akustische Hinweise und Verhaltensregelungen bei Feueralarm und anderen Notfällen!

Die Feuerschutzbeauftragten überzeugen sich in ihrem Evakuierungsabschnitt davon, dass alle dort befindlichen Beschäftigten und Kunden das Gebäude verlassen haben und teilen die erfolgreiche Räumung der Einsatzleitung mit.

Das Merkblatt für Feuerschutzbeauftragte (Anlage JC ABG 8) unterstützt Sie bei der Wahrnehmung Ihrer Verantwortlichkeiten.

## 2.3. Brandbekämpfung und Selbsthilfe



Löschversuche sind vorrangig von den an Löscheinrichtungen unterwiesenen Feuerschutzbeauftragten (Anlage JC ABG 2) zu unternehmen. Im Einsatzfall sorgen sie bis zum Eintreffen der Feuerwehr für eine verantwortungsbewusste Bekämpfung des Brandherds. Sie stehen anschließend der Einsatzleitung und der Feuerwehr zur Verfügung. Bei starker Rauchentwicklung obliegt die Brandbekämpfung ausschließlich der Feuerwehr.

Die Standorte der Feuerlöscher sind der Anlage JC ABG 9 zu entnehmen.

Beim Einsatz von Feuerlöschern sind nachstehende Grundsätze zu beachten:

- a) Feuerlöscher sind erst dicht am Brandherd in Betrieb zu setzen.
- b) Die Feuerlöscher dürfen beim Abspritzen nicht waagrecht gehalten werden, da sonst das Druckmittel und nicht das Löschmittel ausströmt.
- c) Brände in geschlossenen Räumen (auch in Schränken und sonstigen Behältnissen) erst freilegen, wenn die Feuerlöschgeräte an Ort und Stelle sind, um eine Ausweitung des Brandes durch Luftzufuhr zu vermeiden.
- d) Der Löschstrahl ist in das brennende Material und nicht in die Flammen zu richten. Grundsätzlich werden Brandherde von unten nach oben und von außen nach innen bekämpft.
- e) Elektrische Anlagen dürfen nicht mit Wasser gelöscht werden. Hierzu sind ausschließlich die vorhandenen Spezialfeuerlöscher zu verwenden. Dies gilt insbesondere für die Räume der dezentralen Informationsverarbeitung.

Gelingt es, den Brand vor dem Eintreffen der Feuerwehr zu löschen, so ist der Feuerwehr gleichwohl Gelegenheit zu geben, die Brandstätte zu untersuchen und den Ursachen des Brandes nachzugehen.

Weitere Hinweise zum Verhalten der Beschäftigten und der Feuerschutzbeauftragten sowie zur Brandbekämpfung bzw. zum Einsatz der Feuerlöschgeräte sind den Anlagen JC ABG 10 und 11 zu entnehmen.

Die ausführliche Brandschutzordnung nach DIN 14096 ist als Anlage JC ABG 12 beigelegt.

### 3. Bombendrohung

#### 3.1. Entgegennahme einer Bombendrohung

Jede Bombendrohung gefährdet die Sicherheit auf das Äußerste und erfordert rasches Reagieren. Wenn sich auch manche Drohungen als Fehlarbeit erweisen, ist dennoch jeder einzelnen Bombendrohung wegen der Gefährlichkeit ernsthaft und schnell zu begegnen.

Alle Beschäftigten können durch entsprechendes Verhalten verhindern, dass in den Dienstgebäuden an unbeobachteten Stellen Taschen, Koffer, Tüten, Behälter usw. mit Sprengstoff abgestellt werden können. Deshalb sind:

- die Diensträume beim Verlassen (auch zur Vorbeugung von Diebstählen) immer abzuschließen und

- nicht genutzte Diensträume sowie technische Bereiche, Keller-, Lager- und Bodenräume verschlossen zu halten.

Erhält ein Beschäftigter fermündlich oder mündlich eine Bombendrohung die lokalisiert werden kann, ist diese unverzüglich der jeweiligen Einsatzleitung der betreffenden Liegenschaft entsprechend der Anlage JC ABG 1 mitzuteilen. Die Einsatzleitung hat sofort die Polizei (Notruf 0-110) zu benachrichtigen.

Anschließend informiert sie, soweit nicht selbst bereits beteiligt, das Büro der Geschäftsführung des JC ABG.

### 3.2. Verhalten der Beschäftigten

Das Verhalten der Beschäftigten bei der Entgegennahme von Bombendrohungen ist in der Anlage JC ABG 13 geregelt.

Jeder Beschäftigte hat sich mit diesen Verhaltensregeln und den folgenden ergänzenden Hinweisen eingehend vertraut zu machen:

- Bombendrohung sofort signalisieren (z. B. durch eine kurze handschriftliche Notiz an einem im Raum anwesenden Beschäftigten oder durch vereinbarte Zeichen), damit bereits während des Gespräches die Einsatzleitung informiert werden kann.
- Präzise sachliche Fragen stellen, um so viele Einzelheiten wie möglich zu erfahren und den Anrufer zu verunsichern.
- Durch falsches Wiederholen seiner Angaben versuchen, ein Weitersprechen des Anrufers zu erreichen.

Da der Polizei wegen fehlender Kenntnis der örtlichen Gegebenheiten nicht allein eine Durchsuchung des Dienstgebäudes überlassen werden kann, ist der Arbeitsbereich vor dem Verlassen des Arbeitsplatzes kurz visuell und akustisch zu überprüfen. Dabei ist auch auf ungewöhnliche Geräusche (Uhrticken, Zischen u. a.) zu achten. Jeder Gegenstand, sofern er in einem bestimmten Bereich als nicht dorthin gehörig identifiziert wird, kann die angedrohte Bombe sein.

Falls ein verdächtiger Gegenstand entdeckt wird, gelten folgende Grundsätze:

**NICHT BERÜHREN!**

**NICHT ANNEHMEN, DIES SEI DER EINZIGE SPRENGKÖRPER!**

Der Fundort ist sobald zu verlassen und der Einsatzleitung zu melden.

Für die Räumung der Dienstgebäude gelten die Anweisungen unter Nr. 1.3 entsprechend. Allerdings sind Fenster und Türen zu öffnen, soweit dies möglich ist. Dadurch wird die Verletzungsgefahr durch umher fliegende Glasteile verringert und der Explosionsdruck zum Teil abgeleitet.

#### 4. Gewaltandrohung/ -anwendung gegen Beschäftigte

##### 4.1. Grundsatz

Der Schutz von Leben und Gesundheit der Beschäftigten erfordert es, Vorkehrungen für den Notfall zu treffen. Keine Regelung kann den absoluten Schutz des Einzelnen gewährleisten, und es ist ausgeschlossen, für jede Gefahrensituation ein wirksames Abwehrverhalten festzulegen. Letztlich muss jeder Beschäftigte in einer Gefahrenlage die Entscheidung treffen, die er unter Berücksichtigung der Sachlage und aller Umstände für richtig hält, dies gilt auch für die Anforderung von Polizei (0/110 oder 0/112), Notarzt (0/112) und Rettungsdienst (0/112), sowie für die Auslösung des Alarms über ARE.

Im Vordergrund allen Handelns hat einzig und allein der Schutz von Leben und Gesundheit eines jeden Beschäftigten zu stehen. Hierzu gehören auch Schutzmaßnahmen wie das Erteilen eines Hausverbots oder das Stellen einer Strafanzeige, regelmäßig durch die Geschäftsführung. Keine Mitarbeiterin/kein Mitarbeiter hat seitens des Jobcenters Altenburger Land zu befürchten, aufgrund ihres/seines Verhaltens nachträglich zur Rechenschaft gezogen zu werden. Niemand ist aufgefordert, Gesundheit und Leben zu riskieren, um materiellen Schaden von dem Jobcenter Altenburger Land abzuwenden.

Andererseits können die Beschäftigten mit sachgerechtem, angemessenem Verhalten die verschiedenen Gefahren in ihrer Entstehung verhindern oder auch Gefahrenlagen abmildern oder gar beseitigen. Deshalb wird von den Beschäftigten - in deren eigenem Interesse - die Beachtung der für den Notfall geltenden und im Folgenden dargestellten Hinweise und Regelungen erwartet.

##### 4.2. Vorbeugende Maßnahmen

Eine präventiv durchgängige bürgerfreundliche Konzeption trägt dazu bei, dass sich Aggressionen gar nicht erst aufbauen. Hierzu gehören:

- > Erleichterung der Orientierung auf dem Wege zur und innerhalb der Dienststelle durch Ausschilderung
- > Entflechtung von Kundenströmen durch gezielte Einladungen,
- > Vermeidung von Warteschlangen auch in Spitzenzeiten durch entsprechende Abwicklung des Publikumsverkehrs,
- > Steigerung der Effizienz der telefonischen Auskunft einschließlich der inhaltlichen Qualität.

Jeder Beschäftigte trägt durch Freundlichkeit, Informations- und Hilfsbereitschaft wesentlich dazu bei, dass es ggf. überhaupt nicht zu Aggressionen eines Kunden kommt.

Wenngleich die Beschäftigten im Allgemeinen den Kunden höflich und aufgeschlossen begegnen und einen angemessenen Umgangstil pflegen, wird in diesem Zusammenhang auf einige - an sich selbstverständliche - Verhaltensregeln hingewiesen:

- die Reihenfolge der wartenden Kunden einhalten
- Kunden bei der Begrüßung nach ihren Wünschen fragen und mit Namen ansprechen
- Kunden im Gespräch ansehen und aktiv zuhören
- Bei Störungen durch Kollegen oder Telefon entschuldigen
- Verständlich sprechen, Fachausdrücke möglichst vermeiden
- Über Folgemaßnahmen informieren
- bei Anregungen des Kunden Initiative anerkennen
- Formulare und Unterlagen mit „bitte“ und „danke“ aushändigen und entgegennehmen
- Klare Auskunft bei Anfragen des Kunden nach zuständigen Stellen geben
- Sprechzeiten nicht auf die Minute beenden, d.h. bei geschlossenem Haus sind bereits eingelassene Kunden noch zu bedienen und nicht wegzuschicken
- Vollständige Informationen über erforderliche Unterlagen geben
- Entscheidungen verständlich machen
- Verständnisvoll eingehen auf Einwände oder Beschwerden des Kunden
- bei Fehlern entschuldigen
- Kunden zur zuständigen Stelle weiterleiten
- bei Weiterleitung von Kunden zu anderen Kollegen oder Vorgesetzten diese miteinander bekannt machen und Gesprächsanlass nennen
- Zügig und freundlich Auskunft geben
- freundlich verabschieden
- Zusagen einhalten

Wenn Toleranz und Geduld geübt werden und auch bei Schwierigkeiten am "kundenorientierten" Verhalten festgehalten wird, können nicht selten Überreaktionen vermieden werden.

Auf die zentralen Qualifizierungsangebote zur Deeskalation und zur Gewaltprävention wird hingewiesen. Die für den Arbeitsschutz wirken darauf hin, dass passende Angebote im Rahmen der etablierten Prozesse zeitnah identifiziert und in Anspruch genommen werden, einschl. einer gelegentlichen Auffrischung. Die unmittelbaren Führungskräfte ermöglichen die Teilnahme.

Im weiteren Sinn sind auch die – z.T. auch im BGM-Kontext – angebotenen Schulungsmaßnahmen der Stressvermeidung/-bewältigung, der Gesundheitsförderung, der interkulturellen Kompetenz, aber auch des Zeitmanagements und der Kommunikationskompetenz zu nennen, weil sie zumindest mittelbar dazu beitragen können, manche Eskalationen zu reduzieren oder zu vermeiden.

Darüber hinaus können auch für Teamschulungen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Polizeidienststellen angefordert werden, die sich aktiv mit dem Thema „Gewaltprävention“ beschäftigen. Bei Bedarf wenden Sie sich über die Teamleiter /-in an das BGF.

**Gefahrenbewusstsein entwickeln**

Über mögliche Gefahren durch Gewalt ist insbesondere die unmittelbare Führungskraft gehalten, das Thema in Dienstbesprechungen zu behandeln und mit den Mitarbeiter/-innen über angemessene Verhaltensweisen zu sprechen bzw. sie darin zu unterweisen (siehe auch Pkt.3.2. letzter Absatz).

Auf die beigefügten polizeilichen Verhaltensempfehlungen wird hingewiesen.



Anlage\_Q - Audit  
Gewaltprävention.pdf

#### 4.3. Beleidigung, Beschimpfung, Bedrohung, Sachbeschädigung

Auch wenn sich ein Kunde, aus welchen Gründen auch immer, zu Beleidigungen hinreißen lässt, ist ihm besonnen, ruhig und sachlich zu begegnen. Dazu zählt, dass der Beschäftigte sich bemüht, das Anliegen des Kunden aus dessen Sicht zu verstehen. Es kann nicht von vornherein erwartet werden, dass jeder Kunde die ihn belastende Situation sachgerecht zu bewerten und angemessen einzuordnen vermag.

Außerdem sollte der Beschäftigte stets mit bedenken, dass er selbst oder eine andere Stelle des Hauses das Anliegen des Betroffenen fehlerhaft behandelt und deshalb die Erregung des Betroffenen verursacht haben könnte. Das Gespräch sollte nicht Ärger und Gereiztheit, sondern das wahre Bemühen um die Lösung des konkreten Falles erkennen lassen.

Das Gespräch wird am ehesten wieder in normale Bahnen gelenkt, wenn die besondere Problemlage des Kunden berücksichtigt und Offenheit, Toleranz und Geduld in die Begegnung eingebracht werden. Kritische Situationen erfordern es, auf keinen Fall überempfindlich zu reagieren, sondern Ruhe zu bewahren. In der Regel wird es gelingen, den Kunden zu beruhigen und das Gespräch friedlich zu beenden. Sollte dies im Einzelfall nicht erreicht werden, ist der nächste zuständige unmittelbare Vorgesetzte hinzuzuziehen, der auch über weitere Maßnahmen entscheidet.

Der Gesprächsführer hat über die Vorkommnisse einen Vermerk zu fertigen und auf dem Dienstweg dem Geschäftsführer zuzuleiten. Weitergehende Maßnahmen, wie das Erteilen eines Hausverbots oder das Stellen einer Strafanzeige sind durch die Geschäftsführung zu prüfen.

Im Gesprächsvermerk sollen mindestens folgende Angaben enthalten sein:

- genauer Wortlaut
- Zeugen
- Datum und Uhrzeit und
- Zimmer und Liegenschaft

In gleicher Weise ist zu verfahren, wenn eine Bedrohung außerhalb des Dienstes in Zusammenhang mit der dienstlichen Tätigkeit erfolgt. Der Geschäftsführer entscheidet über das weitere Vorgehen.

Das installierte Alarmsystem „ARE“ ist im Bedarfsfall (Anlage IC ABG 14) anzuwenden.

Eine weitergehende Erläuterung des Alarmsystems findet sich unter folgenden Links zum IT-Systemhaus:  
Beschreibung ARE

Eine zusätzliche Sicherheit bietet Ihnen der rote Aufkleber: ESC + F4, den Sie selbst auf der Tastatur oben links anbringen können

Weiterhin steht der Notruf des Sicherheitsdienstes zur Verfügung. In Notfällen kann der anwesende Sicherheitsdienst in der Liegenschaft Fabrikstraße 30, Altenburg über die Telefonkurzwahl \*2112 während der Öffnungszeiten im Dienstgebäude gerufen werden.

Bei Sachbeschädigungen ist sofort das Büro der Geschäftsführung zu informieren. Dabei sind folgende Angaben erforderlich:

- Zimmernummer
- Art des Schadens und
- soweit bekannt : Name / Vorname / Anschrift / Kundennummer des Verursachers.

#### 4.4. Tätlicher Angriff

Wird ein Beschäftigter von einem Kunden tätlich angegriffen und befindet er sich allein mit dem Angreifer im Zimmer, soll er versuchen, den Raum zu verlassen. Ist dies nicht möglich, soll er den ARE-Notruf auslösen und/oder sich durch laute Hilferufe bemerkbar machen.

Bei einem Übergriff außerhalb des Zimmers hat der Beschäftigte laute Hilferufe abzugeben und zu versuchen, sich dem Angreifer durch Flucht zu entziehen.

Außer im Falle der Notwehr sollten Beschäftigte sich nicht in handgreifliche und tätliche Auseinandersetzungen mit dem Angreifer einlassen.

Jeder Beschäftigte muss darauf gefasst sein, trotz aller Vorkehrungen eine für ihn kritische Situation selbst bewältigen zu müssen. Dabei sollten folgende Regeln beachtet werden:

- den Kunden ausreden, schimpfen, schreien lassen, ihn nicht unterbrechen, möglichst zum Weitersprechen bzw. Wiederholen veranlassen
- Verständnis für Erregung bzw. Verärgerung dem Kunden gegenüber ausdrücken,
- deutlich machen, dass Probleme ernst genommen und hier und jetzt gelöst werden sollen, aber leere Versprechungen oder plumpe Vertröstungen (wie z.B. „Die Akte ist im Geschäftsgang“) unterlassen,
- abrupte Bewegungen oder bedrohliche Gesten vermeiden,
- dem Gegenüber auf die Nasenwurzel blicken und nicht in die Augen starren,
- Hände immer sichtbar halten,
- alle Handlungen ankündigen und plausibel machen, wie z.B. durch folgende Aussagen: „Da muss ich meinen Chef anrufen, der hat sich solche Entscheidungen vorbehalten.“ oder „Ich hole mir nur schnell bei meinem Vorgesetzten den richtigen Stempel, sonst gilt meine Unterschrift nicht.“,
- alles unterlassen, was der Kunde als Angriff, Drohung oder „Trick“ deuten könnte,
- auf Distanz gehen, körperliche Nähe vermeiden (z.B. vom Besprechungstisch hinter Schreibtisch wechseln, neuen Platz vor dem Schreibtisch anbieten),

- aufstehen, wenn der Kunde sich erhebt, Beine für sicheren Stand spreizen, Arme nicht vor der Brust verschränken.

Bei Bedrohung durch einen bewaffneten oder körperlich überlegenen aggressiven Kunden

- sollten alle Anweisungen befolgt und die Erfüllung aller Forderungen zugesichert werden,
- darf der Täter nicht gereizt, erschreckt oder rückbedroht werden.  
Der Täter wird versuchen, das Dienstgebäude auf dem schnellsten Weg zu verlassen. Hieran sollte er nicht gehindert werden, zumal seine Personalien im Allgemeinen bekannt sind.

Jeder Beschäftigte, der Zeuge eines tätlichen Angriffs auf einen anderen Beschäftigten ist oder Hilferufe hört, hat dem Betroffenen sofort, am besten in einer Gruppe mit mehreren Personen, Hilfe zu leisten. Zur Vermeidung von Zeitverlusten ist umgehend vom nächsten Zimmertelefon aus die Polizei über Notruf 0 - 110, soweit erforderlich den Rettungsdienst Tel.- Nr. 0 - 112 und erst anschließend die Einsatzleitung der Dienststelle zu benachrichtigen.

Von den betroffenen Mitarbeitern oder Zeugen ist unverzüglich ein Vermerk über das Vorkommnis zu schreiben und dem Geschäftsführer zu übergeben.

Jegliche Form einer Bewaffnung passt nicht zum Kunden- und Mitarbeiterverständnis der BA und ist daher nicht zulässig.

Auf den Notfallplan „Bedrohung“



Anlage E1 -  
Notfallplan Bedrohung

und auf die Übersicht „Zulässigkeit von Notwehrhandlungen“ (Anlage JC ABG 16) wird hingewiesen.

#### 4.5. Bewaffneter Überfall / terroristische Angriffe / Geiselnahme

Es ist in der heutigen Zeit nicht auszuschließen, dass die Bundesrepublik Deutschland und somit auch die öffentlichen Verwaltungen Ziel von bewaffneten Überfällen bzw. terroristischen Angriffen werden. Geiseln könnten genommen werden.

Derartige Bedrohungssituationen werden von der Bundesregierung erkannt, in 4 Sicherheitsstufen eingeteilt und über das Bundesministerium für Verteidigung veröffentlicht.

Hier gibt es kein Patentrezept für das richtige Verhalten. In erster Linie sind die in der Bedrohungssituation von der Geschäftsführung/Einsatzleitung herausgegebenen Verhaltensregeln, auch über Hausrufsysteme etc. zu befolgen. Die Einsatzleitung kann je nach Stärke der Bedrohung Maßnahmen zu Schutz der Beschäftigten und der Dienstgebäude anordnen. Die Einsatzleitung aktiviert gleichzeitig die Selbsthilfkräfte des betroffenen Dienstgebäudes in Abstimmung mit den externen Sicherheitskräften.

Die Beschäftigten sollten jedoch alle Anweisungen des oder der Täter befolgen und alles unterlassen, was ihr Leben bzw. ihre Gesundheit gefährden könnte.

Nach Möglichkeit sollte der betreffende Mitarbeiter versuchen, den „ARE-Notruf“ auszulösen (Benutzung siehe Anlage 11).

Soweit es den Beschäftigten in ihrer Lage möglich ist, sollten sie sich alle wichtigen Merkmale für eine spätere Personenbeschreibung einprägen.

Jeder Beschäftigte ist berechtigt in einer derartigen Situation die Polizei, Tel.-Nr. 0-110 und danach die Einsatzleitung zu verständigen, falls der Angriff nicht schon allgemein bekannt war.

#### 4.6. Amoklauf

Die Zunahme von Amoktaten gerade in der jüngeren Vergangenheit zeigt, dass Personen in psychischen Ausnahmesituationen bereit und in der Lage sind, mittels Waffen, Sprengmitteln, gefährlichen Werkzeugen oder sonstiger außergewöhnlicher Gewaltanwendung Personen ziellos oder systematisch zu schädigen und dabei fortgesetzt handeln oder dies zumindest versuchen.

Dabei ist es unerheblich, ob sich die Aggression gegen die Behörde oder gegen Beschäftigte direkt richtet.

Rechtzeitiges Erkennen derartiger Gefahren bzw. Lagen kann deshalb Leben retten oder vor schweren gesundheitlichen Schäden bewahren.

Jede Amoklage entwickelt eine eigene Dynamik, weshalb hier nur allgemeine Verhaltenshinweise gegeben werden können, die zum Einen darauf zielen, die persönliche Verhaltenssicherheit zu erhöhen, und zum Anderen helfen sollen, durch allgemeine Verhaltensregeln den Schaden zu begrenzen und die schnellstmögliche Lagebewältigung zu gewährleisten.

In der Anlage 19 finden Sie Verhaltensempfehlungen / Schutzmaßnahmen, um für Betroffene diese psychologische Extremsituation, die zu Schockzuständen und Handlungsunfähigkeit führen kann, zu bewältigen.

##### 4.6.1. Alarmierung bei einem Amoklauf

###### 4.6.1a Alarmruf über EDV (AMOK)

Der Alarmruf über EDV (AMOK) erhöht die Sicherheit der Beschäftigten in den Dienststellen.

Die Alarmrufe werden aktiviert über das Doppelklicken des entsprechenden Bildschirmsymbols, bzw. durch gleichzeitiges Drücken der Tastenkombination <Esc> und F8 für eine definierte Zeitspanne (vgl. Beschreibung).

Eine weitergehende Erläuterung des Alarmrufsystems findet sich unter folgenden Links zum IT-Systemhaus:

[Beschreibung AMOK](#)

Eine zusätzliche Sicherheit bietet Ihnen der gelbe Aufkleber: AMOK ESC + F8, den Sie selbst auf der Tastatur oben mittig anbringen können.





Amok-Alarm

Auf den Bildschirmen erscheint nach Betätigung folgendes Textfeld:



#### 4.6.1b Alarmruf über die Einsatzleitung

Der Alarm wird von der Einsatzleitung des Jobcenters Alenburger Land über die Hauslautsprecher und in den Liegenschaften durch Handmegaphone durch die Ansage des nachfolgend aufgeführten Textes oder durch Betätigung der AMOK-Alarmrufes ausgelöst. Der Alarm ist von allen in der Liegenschaft befindlichen Personen zu beachten.

##### **Ansagetext:**

**Achtung! Achtung! An alle Personen im Gebäude! Hier spricht die Geschäftsführung!**  
**Wir haben eine ernste Lage im Gebäude. Räume nicht verlassen und Türen von innen verschließen.**  
**Meiden Sie Fenster und Türen und suchen Sie Deckung!**  
**Die Situation wird geklärt. Verhalten Sie sich ruhig und warten Sie auf neue Anweisungen!**

**Alle Mitarbeiter haben sich sofort zu verbarrikadieren, Türen zu meiden und in Deckung zu gehen! Kunden, welche sich noch auf den Gängen befinden, sind zuvor in das Büro zu bitten!**

#### 4.7. Notwehrhandlung

Zur Information ist als Anlage JC ABG 15 ein Merkblatt über die Zulässigkeit und den Umfang von Notwehrhandlungen beigelegt.

#### 4.8. Tätliche Auseinandersetzungen zwischen Kundinnen/Kunden

Wer Zeugin/Zeuge von tätlichen Auseinandersetzungen zwischen Kundinnen/Kunden ist, hat umgehend die Polizei (0/110) zu rufen. Den Anweisungen der Polizei ist Folge zu leisten.

#### 4.9. Psychologische und ärztliche Betreuung

Es stehen die in der Anlage JC ABG 22 näher beschriebenen psychologischen Beratungsangebote zur Verfügung. Hierzu gehört beispielsweise die psychologische Nachsorge und die Betreuung der Opfer und der „Beobachter“ von Gewaltakten, aber auch andere Mitarbeiter/-innen mit Angstgefühlen aufgrund von Kundenreaktionen im Umfeld oder infolge von Gewaltankündigungen.

Weitere Akteure können neben dem Berufspsychologische Service (BPS) der BA, der Ärztliche Dienst (ÄD) der BA, der betriebsärztliche Dienst, externe Beratungsstellen (z.B. der „Weiße Ring“) aber auch Notfallseelsorger sein.

Betroffene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, bzw. auch deren Vorgesetzte, sollten jedoch unbedingt eine Unfallmeldung gegenüber der Unfallkasse des Bundes abgeben. Damit kann gesichert werden, dass die Krankenkasse psychotherapeutische Leistungen übernimmt. Das Personalserviceteam im IS Halle berät Sie gern.

#### 4.10 Unterstützung durch den Arbeitgeber

Das gemeinsame Ziel der Geschäftsführung, der Führungskräfte und aller Beschäftigten ist es, gewalttätige Übergriffe und Gefährdungen der Beschäftigten und Kunden zu vermeiden. Für die Umsetzung der damit verbundenen notwendigen Maßnahmen tragen die Vorgenannten gemeinsam Verantwortung. Die Geschäftsführung steht dabei hinter ihren Beschäftigten und toleriert keine Gewalt am Arbeitsplatz. Im Falle von Zuwiderhandlungen werden Sanktionen wirksam.

Die nachfolgenden Regelungen beschreiben im Überblick das Verfahren bei Bedrohungen und Übergriffen. Sie sollen Ihnen im konkreten Schadensfall schnell Orientierung und Handlungshilfen bieten. Die beigefügten Anlage JC ABG 23 Was tun bei Gewalt am Arbeitsplatz? und Übersicht möglicher Gefährdungsstufen und Veranlassungen informieren Sie über Rechtsgrundlagen, Zuständigkeiten, Verfahren und Abläufe bei Bedrohungen und Übergriffen am Arbeitsplatz.

##### 4.10.1 Hausverbote

Hausverbote werden zur Aufrechterhaltung des ungestörten Dienstbetriebes in den Diensträumen erlassen, wenn aufgrund des Verhaltens der/des Betroffenen zu befürchten ist, dass sie/er bei ungehindertem Zugang zu den Diensträumen den Geschäftsablauf weiterhin stören wird. Insbesondere ist das der Fall bei Körperverletzung, Bedrohung, Hausfriedensbruch, Beleidigung, Sachbeschädigung und Nötigung. Über derartige Vorfälle ist das Büro der Geschäftsführung grundsätzlich umgehend und ausführlich zu informieren. Das Hausrecht wird durch den Geschäftsführer des Jobcenter Altenburger Land wahrgenommen. Die Bearbeitung der Hausverbote erfolgt durch den Internen Dienstbetrieb im Internen Service Halle. Ein Hausverbot wird durch die Geschäftsführung schriftlich erteilt und in geeigneter Weise im rechtlich zulässigen Rahmen intern bekannt gemacht (Information der Beschäftigten der Eingangszone, Leistungsbereich, M+I, SC, Eintrag in VERBIS).

#### 4.10.2 Erstattung von Strafanzeigen

Verbale Aggressionen und Beleidigungen können unter Umständen Straftatbestände erfüllen. Ob jedoch im Einzelfall eine Strafanzeige wegen Beleidigung, übler Nachrede oder Verleumdung erstattet wird, hängt von der individuellen Bewertung des Betroffenen ab. Die Bewertung der Umstände sollte deshalb gemeinsam mit dem Vorgesetzten erfolgen.

Im Fall von strafbaren Handlungen ist die Polizei unverzüglich einzuschalten und ggf. eine Strafanzeige/Strafantrag durch den Geschäftsführer des Jobcenter Altenburger Land zu stellen. Durch eine Strafanzeige wird den Strafverfolgungsbehörden (Polizei, Staatsanwaltschaft) eine Straftat angezeigt. Hiernach wird ein Ermittlungsverfahren gegen die angezeigte Person (ggf. gegen „Unbekannt“) eingeleitet. Eine Rücknahme der erstatteten Strafanzeige ist nicht mehr möglich, da Polizei und Staatsanwaltschaft verpflichtet sind - auch ohne Vorliegen einer schriftlichen Anzeige - alle strafrechtlich relevanten Sachverhalte zu verfolgen, wenn sie davon einmal Kenntnis erhalten haben.

#### 4.10.3 Strafantrag

Nicht alle Straftaten werden von „Amts wegen“ verfolgt. Neben den sogenannten Offizialdelikten (Delikte, die immer verfolgt werden) gibt es einen Bereich von geringeren Straftaten, die nur auf Antrag des Geschädigten verfolgt werden. Hierzu zählen

- Beleidigung (§§ 185, 194 StGB)
- (einfacher) Hausfriedensbruch (§123 StGB)
- Verletzung des Briefgeheimnisses (§§ 202, 205 StGB)

Bei den Antragsdelikten gibt es allerdings einige Ausnahmen. Es handelt sich hierbei um Delikte, die auch ohne ausdrücklichen Strafantrag des Geschädigten verfolgt werden können, wenn die Staatsanwaltschaft ein besonderes öffentliches Interesse an der Strafverfolgung feststellt. Dazu zählen

- (einfache) Körperverletzung (§§ 223, 230 StGB)
- fahrlässige Körperverletzung (§§ 229, 230 StGB)
- (einfache) Sachbeschädigung (§§ 303, 303c StGB)
- Diebstahl geringwertiger Sachen (§ 248a StGB)
- Leistungerschleichung (§§ 265a, 248a StGB)

Der Strafantrag ist innerhalb einer Frist von drei Monaten zu stellen (§ 77b StGB) und kann zurück-genommen werden (§ 77d StGB). Antragsberechtigt ist in erster Linie das Opfer der Straftat, aber auch dessen gesetzlicher Vertreter bzw. Dienstvorgesetzter.

#### 4.10.4 Meldepflichten

Die gesetzlich vorgeschriebenen Unfalldmeldungen sind zeitgerecht zu erstellen (s.a. Abschnitt 8 – Arbeits- und Dienstunfall).

Darüber hinaus sind tätliche Angriffe und Geiselnahmen zu dokumentieren sowie die, für Gewaltereignisse ggf. örtlichen und/oder überregionalen Vorgaben bestehenden Meldepflichten zu beachten.

## **5. Verhalten bei Eingang potentiell biologisch oder chemisch verseuchter Post, Erkennen von Brief- und Paketbomben**

Bei Eingang potentiell biologisch oder chemisch verseuchter Post müssen die Einzelheiten beachtet werden, die aus dem Merkblatt „Verhalten bei Eingang potentiell biologisch oder chemisch verseuchter Post“, Anlage JC ABG 16 dieser Geschäftsanweisung, hervorgehen.

Da u. U. auch in den Teams, am Empfang, in den Fachbereichen und den Vorzimmern Postsendungen abgegeben werden, sind „verdächtige“ Briefe unverzüglich an die Poststelle bzw. die mit der Öffnung der Post betrauten Stelle zur weiteren Veranlassung weiterzuleiten.

Jeder kann Opfer einer „Brief- oder Paketbombe“ werden, da sowohl im allgemein-kriminellen als auch im terroristischen Bereich diese Sprengvorrichtung immer wieder dazu benutzt werden, Personen gezielt anzugreifen.

Die Anlage JC ABG 17 soll als Hilfestellung für das Erkennen von „Brief- und Paketbomben“ dienen.

## **6. Sonstige Gefährdungen**

### **6.1. Systemausfälle in dezentralen Rechenzentren**

Für die dezentralen Rechenzentren wird für Katastrophenfälle (Brand, Wasser, Sabotage, Bombendrohung) eine zusätzliche Notfallregelung getroffen (Notfallkonzept bei Systemausfällen in dezentralen Rechenzentren -NOTAR-).

In jedem Falle ist der dezentrale IT-Service (RITS) unter Angabe des Alarmierungsgrundes durch die Einsatzleitung zu informieren.

### **6.2. Demonstrationen / Protestaktionen**

Demonstrationen und andere Protestaktionen Einzelner oder auch von Gruppen, die sich innerhalb der Gebäude und auf den Außenanlagen der Dienststellen zugetragen aber auch nicht genehmigte Medienpräsenz sind unverzüglich der Geschäftsführung bzw. dem Büro der Geschäftsführung anzuzeigen.

Beschäftigte haben sich an solchen Aktivitäten weder aktiv noch passiv verwickeln zu lassen. Die Teilnahme außerhalb der Dienststellen im Rahmen der Freizeit bleibt davon unberührt.

Hinweise auf geplante Demonstrationen/Protestaktionen auf oder vor den Liegenschaften der Dienststellen sind direkt an die Einsatz- oder Geschäftsleitung weiterzuleiten.

### **6.3. Katastrophenverhalten**

Es gelten die Regelungen unter Pkt. 2, 3 und 4 dieser Verfügung.

Aufgaben im Rahmen des Behördenselbstschutzes nimmt der Geschäftsführer wahr. Die freiwillige Teilnahme von Beschäftigten an Ausbildungsmaßnahmen von Hilfs- oder Rettungsorganisationen wird unterstützt. Für die Teilnahme wird grundsätzlich Sonderurlaub gewährt, sofern dienstliche Gründe nicht entgegenstehen und eine Verwendung der Kenntnisse für Schutz- und Sicherungsaufgaben des Jobcenters förderlich ist.

Für den Fall von Wetterkatastrophen jeglicher Art sollen entsprechende Regelungen durch die Einsatzleitung vor Ort getroffen werden. Es empfiehlt sich dabei z.B. mit den regionalen Ämtern für Brand- und Katastrophenschutz elektronische Benachrichtigungen zu vereinbaren.

#### **6.4. Gefährdungen durch Postsendungen**

##### **Erkennen von verdächtigen Postsendungen**

Es ist nicht auszuschließen, dass eine Postsendung einen gefährlichen Inhalt hat. Vor dem Öffnen ist deshalb auf bestimmte verdächtige Merkmale Anlagen JC ABG 17 zu achten.

Bei verdächtigen Postsendungen ist die Einsatzleitung (Anlage JC ABG 1) zu verständigen. Die Einsatzleitung entscheidet über die Öffnung der Sendung.

Erhärtet sich der Verdacht der Kontaminierung, ist unbedingt eine besonnene Vorgehensweise zu beachten.

Der kontaminierte Raum ist von allen Personen zu verlassen. Jegliche Kontakte mit weiteren Personen haben hierbei zu unterbleiben.

Die Einsatzleitung unterrichtet die Sicherheitsbehörden über den Vorfall und stimmt weitere Maßnahmen ab.

#### **6.5. Aktuelle Gesundheitsgefährdungen**

Über aktuelle Gesundheitsgefährdungen/Pandemien wird zum Zeitpunkt ihrer Entstehung durch den internen Service oder auch durch die Zentrale der BA informiert.

#### **7. Allgemeine Sicherheitsvorkehrungen**

##### **7.1. Benutzen von Verkehrsflächen**

Für das Befahren aller Liegenschaften gelten die Regelungen der StVO. Das Halten und Parken von Kfz ist nur auf den ausgewiesenen Flächen erlaubt.

Auf den Flächen, die als Rettungswege beschildert bzw. gekennzeichnet sind, besteht generelles Park- und Halteverbot. Fahrzeuge, die im Notfall die Arbeit der Rettungskräfte behindern, werden auf Kosten des Halters entfernt.

## 7.2. Brandverhütung

a) Das Benutzen von offenem Licht ist grundsätzlich verboten.

Auf dem Gelände und in den Dienstgebäuden gilt generelles Rauchverbot, mit Ausnahme der gesondert ausgewiesenen Raucherzonen, auf GA 06/2012 des Jobcenter Altenburger Land.

b) elektrische Geräte und Anlagen

- In den Diensträumen des Jobcenters Altenburger Land dürfen grundsätzlich nur dienstlich bereitgestellte elektrische Geräte genutzt werden.

Elektrische Geräte sind nach Gebrauch - spätestens bei Dienstschluss - abzuschalten (außer PC). Es ist untersagt, an elektrischen Anlagen (einschl. Leitungsnetzen mit Zubehör wie Stecker, Steckdosen, Schalter, Sicherung, Beleuchtungskörper) Änderungen oder Reparaturen selbst vorzunehmen. Schäden sind dem Büro der Geschäftsführung zu melden.

- Elektrische Geräte und Anlagen sind nach VDE-Bestimmung (Verband Deutscher Elektrotechniker) zu installieren. Sie müssen entsprechend dieser Bestimmungen regelmäßig durch eine Fachkraft überprüft werden. Geräte ohne gültige Prüfplakette dürfen nicht betrieben werden.

- Die Nutzung anderer als dienstlich zur Verfügung gestellter elektrotechnischer Geräte (z.B. Kaffeemaschinen, Wasserkocher) ist nur in den Teeküchen oder Sozialräumen gestattet und bedarf der ausdrücklichen schriftlichen Genehmigung der Geschäftsführung. Hierfür ist der Vordruck aus Anlage JC ABG 20 zu verwenden. Das Betreiben dieser Geräte hat grundsätzlich auf einer feuerfesten Unterlage unter Aufsicht zu erfolgen; sie sind bei Verlassen des Raumes, spätestens bei Dienstschluss abzuschalten.

- Ich weise ausdrücklich darauf hin, dass das Betreiben von privaten Rundfunk- und Fernsehgeräten in den Diensträumen nicht gestattet ist!

c) Leicht brennbare Gegenstände (z.B. Papier, Ordner, Kleidung, Handtücher, Putzlappen) und leicht brennbare Flüssigkeiten (z.B. Korrekturflüssigkeit, Putzmittel, Reinigungsflüssigkeit) dürfen nicht auf oder in der Nähe von Heizkörpern gelagert oder getrocknet werden.

d) Leicht brennbare Flüssigkeiten und Materialien sind in besonders gesicherten Räumen aufzubewahren.

e) Wird Gasgeruch festgestellt, darf auf keinen Fall Licht eingeschaltet oder Feuer angezündet werden. Der betroffene Raum ist sofort zu lüften und der Interne Service ist zu informieren. Danach ist die Einsatzleitung in Kenntnis zu setzen.

f) Erkennbare Mängel und Störungen, die einen Brand verursachen können, sind unverzüglich den zuständigen Feuerschutzbeauftragten zu melden.

g) Treppenhäuser und Flure sind als Verkehrswege (auch gleichzeitig Fluchtwege) frei von Gegenständen jeder Art zu halten. Türen, Notausgänge, Ein- und Aus-

fahrten sowie gekennzeichnete Flächen für die Feuerwehr dürfen keinesfalls verstellt werden.

### 7.3. Kontrollgänge, Beobachtungen, Sicherheitsregeln

Jeder Beschäftigte wird gebeten, im Interesse der Sicherheit auf in seinem Bereich befindliche, ihm fremde Gegenstände (Kartons, Aktenordner oder Plastiktüten) zu achten.

Dies gilt auch für alle sonstigen Vorkommnisse, die Anlass zu der Vermutung geben, dass Störungen des Dienstbetriebes beabsichtigt werden.

Kontrollgänge durch den Hausmeisterdienst oder externe Sicherheitskräfte reichen nicht immer aus, eine umfassende Aufsicht über das Dienstgebäude sicherzustellen.

Alle Wahrnehmungen von Umständen, welche die Sicherheit gefährden könnten, sind unverzüglich dem Büro der Geschäftsführung mitzuteilen.

Die Aufbewahrung von Akten und sonstigen Unterlagen außerhalb von geschlossenen Diensträumen sollte vermieden werden.

Die Diensträume sind - außer im Alarmfall - tagsüber bei Abwesenheit zu verschließen, dies gilt auch, wenn der/die Mitarbeiter/in sein/ihr Dienstzimmer nur kurzzeitig verlässt.

Die Dienstschlüssel sind sicher zu verwahren. Zum Dienstende sind die Zimmertüren zu verschließen.

Durch geeignete Maßnahmen ist sicherzustellen, dass bis zum Beginn und nach Ende der Öffnungs- und Sprechzeiten nur Mitarbeiter Zutritt zu den Dienstgebäuden erhalten. Die Sicherung gegen unbefugten Zutritt wird über die Magnetkarten-Lesegeräte an den Haus- bzw. Personaleingängen gewährleistet.

Alle Fenster sind nach Dienstende zu verschließen. Bei ebenerdigen Räumen gilt dies auch bei nur kurzzeitiger Abwesenheit tagsüber.

### 7.4. Erste Hilfe/Ersthelfer

Das Verzeichnis der Ersthelfer ist in der Anlagen JC ABG 3 enthalten.

Die Räume sind entsprechend gekennzeichnet.



Die Aufgaben der Ersthelfer entsprechen der Rettungskette, nämlich Sofortmaßnahmen einzuleiten, Hilfe herbeizurufen und akute Gefahren für Leben und Gesundheit abzuwenden. Die Rettung von der Unfallstelle und die ärztliche Versorgung soll vorbereitet werden. Hierbei spielt die Betreuung eines/einer Betroffenen eine große Rolle. Die Ersthelfer sollten in der Lage sein, ihre Aufgaben überlegt, gut und richtig erfüllen zu können.

Nach § 10 Arbeitsschutzgesetz sind in jeder Dienststelle Ersthelfer zu bestellen. Ihre Ausbildung wird regelmäßig durch den Internen Service Personal organisiert, von den Rettungsorganisationen durchgeführt und von den Unfallkassen unterstützt.

Für die Erstversorgung von Verletzten sind die Ersthelfer mit Verbandstaschen ausgerüstet.

Zur Durchführung wirksamer Sofortmaßnahmen bei Unfällen (Anlage JC ABG 18) von Beschäftigten und Kunden sind in allen Dienstgebäuden Krankentragen und Verbandskästen vorhanden, die sich an festgelegten Standorten (Anlage JC ABG 6) befinden.

Zudem stehen zur Überwindung der Treppenhäuser im Notfall zusätzliche Transportmittel (Evakuierungsstühle) (Anlage JC ABG 6) für Personen zur Verfügung.

Bei Notfällen ist, unabhängig von den sofort einzuleitenden Maßnahmen, unverzüglich ärztliche Behandlung durch Benachrichtigung über den Notruf (0/112) sicherzustellen. Für den unverzüglichen Einsatz des Rettungsdienstes ist von der Anruferin/vom Anrufer die korrekte Adresse der Liegenschaft, das Stockwerk, die Telefonnummer sowie eine korrekte Rückrufnummer (keine Servicenummern) anzugeben.

Neben den ausgebildeten Ersthelfern ist jede/jeder Beschäftigte zu der ihm/ihr möglichen Hilfeleistung verpflichtet. Dies schließt selbstverständlich auch den Anruf beim Notruf (0/112) ein.

Über jede Erste-Hilfe-Leistung ist eine Aufzeichnung, aus der sich Zeit, Ort und Hergang des Unfalls bzw. Gesundheitsschadens, Art und Umfang der Verletzung bzw. Erkrankung, Art und Weise der Erste-Hilfe-Maßnahme sowie die Namen des Verletzten, ggf. der Zeugen und die Namen derjenigen ergeben, die Erste Hilfe geleistet haben, zu führen.

Von jeder lebensbedrohlichen Erkrankung oder sehr schweren Verletzung ist die Geschäftsführung des Jobcenter Altenburger Land unverzüglich in Kenntnis zu setzen.

#### 7.5. Sicherheitsbeauftragte

Für alle Liegenschaften sind Sicherheitsbeauftragte (SIB) nach § 719 RVO bestellt. Sie unterstützen die Geschäftsführung bei der Durchführung des Unfallschutzes. Die Aufgaben eines Sicherheitsbeauftragten ergeben sich nach § 22 (2) Siebtes Buch Sozialgesetzbuch (SGB VII).

Das Verzeichnis der Sicherheitsbeauftragten „SIB“ enthält die Anlage JC ABG 4.

#### 7.6. Feuerschutzbeauftragte

Die Aufgaben der Feuerschutzbeauftragten (FIB) Anlage JC ABG 2 bestehen für den jeweiligen Feuerschutzbereich bzw. Brandabschnitt im Wesentlichen aus:

- Vorbeugenden Maßnahmen
- Aktivitäten bei Feueralarm
- Aktivitäten bei Evakuierung

#### 7.7. Arbeitsschutzausschuss

In jeder Dienststelle ist ein Arbeitsschutzausschuss (ASA) zu bilden. Dieser setzt sich zusammen aus

- dem Geschäftsführer JC Altenburger Land bzw. eine/einem von ihm Beauftragte / Beauftragten
- zwei Mitgliedern des Personalrates
- der Betriebsärztin / dem Betriebsarzt



- der Fachkraft für Arbeitssicherheit
- der / den Sicherheitsbeauftragten

Die Schwerbehindertenvertretung hat nach § 95 Abs. 4 SGB IX das Recht, an Sitzungen des ASA teilzunehmen.

Durch die Einrichtung eines ASA soll erreicht werden, dass die Zusammenarbeit der in der Dienststelle mit dem Arbeits- und Gesundheitsschutz befassten Stellen organisiert und institutionalisiert wird.

Grundlegende Aufgabe des ASA ist es, Anliegen des Arbeitsschutzes, der Arbeitssicherheit und der Unfallverhütung zu beraten, Fragen der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes auf eine breite Basis zu stellen, dem Arbeitgeber Empfehlungen zu geben, Entscheidungen vorzubereiten und den Arbeitsschutz kontinuierlich weiter zu entwickeln.

Der ASA soll mindestens einmal vierteljährlich zusammentreten.

Damit ein sicheres und gesundes Arbeiten möglich ist, müssen die Arbeitsbedingungen regelmäßig überprüft und erkannte Gefahren beseitigt werden. Hierzu sind entsprechend dem Arbeitsschutzgesetz Gefährdungsanalysen durchzuführen (siehe HDA, A 512).

#### 7.8. Evakuierungsübung und ARE-Test

Zur Sicherstellung der Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen werden einmal jährlich durch die Einsatzleitungen Übungen zur Räumung des Dienstgebäudes (R. Arbeitsschutzgesetz) durchgeführt.

Darüber hinaus ist in regelmäßigen Abständen über das Alarmsystem ARE zu informieren, das Vorhandensein der ARE-Verknüpfung auf dem Desktop zu überprüfen sowie in Absprache mit dem zuständigen RITS die Vollständigkeit und Aktualität der Rufreihe zu testen.

#### 7.9. Schutz vor Einbruch/Diebstahl

Hierzu werden keine gesonderten Regelungen erlassen. Jeder Bedienstete ist verpflichtet wachsam zu sein, das JC-Eigentum schützen zu helfen und einen Zugriff auf seine persönlichen Dinge durch geeignete Maßnahmen nicht zuzulassen.

#### 7.10. Demonstrationen und Proteste

Protestaktionen Einzelner oder von Gruppen im Dienstgebäude oder in unmittelbarer Nähe des Dienstgebäudes sind unverzüglich der Einsatzleitung (Anlage JC ABG 1) mitzuteilen.

Es gilt die Verpflichtung für alle Beschäftigten, sich in diese Handlungen nicht einzumischen. Kommt es dennoch zu Körperverletzungen oder Sachbeschädigung, ist die Polizei (0/110) einzuschalten.

#### 7.11. Beleuchtung der Liegenschaft

Flure, Wartebereiche und relevante Außenbereiche der Liegenschaft(en) sind ausreichend zu beleuchten. Für eine intakte Beleuchtung sind in erster Linie die Mitarbeiter des Hausmeisterdienstes zuständig. Störungen sind dem Büro der Geschäftsführung zu melden. Weiterhin ist jede Mitarbeiterin/jeder Mitarbeiter in ihrem/seinem Bereich

für eine angemessene Beleuchtung verantwortlich. Dies gilt ebenso für das Abschalten der Beleuchtung bei ausreichend vorhandenem Tageslicht.

#### 7.12. Besetzung in Randzeiten und in kleinen Liegenschaften

Falls es möglich ist, ist in „Randzeiten“ und in kleinen Liegenschaften darauf zu achten, dass im Dienstgebäude mindestens 2 Personen (darunter eine männliche) anwesend sind

#### 7.13. Zugangskontrollen

Im Ergebnis der Bedrohungs- und Gefährdungsanalysen werden derzeit keine besonderen Maßnahmen zur Zugangskontrolle für erforderlich gehalten. Sollte sich die Einschätzung grundsätzlich ändern, sind entsprechende Maßnahmen mit der Agentur für Arbeit Altenburg- Gera abzustimmen

#### 7.14. Ordner, Sicherheitsdienst, Objektschutz

In der Liegenschaft Fabrikstr. 30 in Altenburg wurde die Dienstleistung eines Sicherheitsdienstes eingekauft. Dieser steht zu den vereinbarten Zeiten zur Verfügung.

#### 7.15. Betriebsärztlicher und Sicherheitstechnischer Dienst, Sicherheitsbeauftragte, Ersthelfer, Feuerschutzbeauftragte

Im Jobcenter Altenburger Land ist gemäß §16 des Gesetzes über Betriebsärztinnen/ -ärzte, Sicherheitsingenieurinnen/ -ingenieure und andere Fachkräfte für Arbeitssicherheit (Arbeitssicherheitsgesetz) ein den Grundsätzen des Gesetzes gleichwertiger arbeitsmedizinischer und sicherheitstechnischer Arbeitsschutz zu gewährleisten. Diese Dienstleistung wurde beim IS Halle entsprechend eingekauft.

#### 7.16. Fluchtwegoptimierte Büroraumeinrichtung

Es bestehen grundsätzlich Möglichkeiten, durch eine auf Sicherheitsaspekte fokussierte Einrichtung des Büros die Fluchtmöglichkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu verbessern. Entscheidend dabei ist, dass die Mitarbeiterin / der Mitarbeiter im Kundengespräch schneller die Tür zur Flucht erreichen kann als die Besucherin / der Besucher (= Kunde). Die Mitarbeiterin / Der Mitarbeiter muss also näher an der Tür platziert werden als der Kunde. Aus diesem Grunde sollten die Sitzmöglichkeiten der Kunden in Fensternähe angeordnet und der Arbeitsplatz der Mitarbeiterin / des Mitarbeiters zentraler im Büro positioniert werden. Zudem ist es wichtig, mithilfe einer geschickten Anordnung der Möbel den Laufweg vom Beratungsplatz zur Tür für den Kunden so anzupassen, dass es einer Besucherin / einem Besucher erschwert wird, den Fluchtweg der Mitarbeiterin / des Mitarbeiters zu versperrern. Grundsätzlich sollte die Möblierung unaufdringlich abschirmen. Die leichten Einschränkungen für den Besucher wären hinzunehmen. Thekenlösungen in Einzelbüros werden für nicht zielführend erachtet.

Die unter Sicherheitsaspekten besonders geeignete Raumlösung ist ein größeres Mehrpersonenbüro (sog. Bürolandschaft). Kolleginnen und Kollegen können in frühzeitig erkannten Notsituationen besser zu Hilfe eilen bzw. den Sicherheitsdienst oder die Polizei alarmieren. Durch ein derart unterstützendes Agieren kann sich die / der betroffene Kollegin / Kollege auf Deeskalationsmaßnahmen konzentrieren oder die ggf. vielfältigeren Fluchtmöglichkeiten nutzen. Im Falle von lauten verbalen Übergriffen kann dieses zudem von anderen Mitarbeitern bezeugt werden, was die Möglichkeiten der Durchsetzbarkeit des Hausrechts erhöht.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist der Möblierungsumfang. So sollten nicht mehr benötigte Möbel aus dem Büro entfernt werden, damit sie bei einer eventuell notwendigen Flucht nicht zum Hindernis für die Mitarbeiterin / den Mitarbeiter werden. Auch der Türanschlag ist bei der Möblierung zu bedenken. Das geöffnete Türblatt sollte eine eventuelle Flucht der Mitarbeiterin / des Mitarbeiters nicht behindern, das heißt der Türgriff sollte der Mitarbeiterin / dem Mitarbeiter zugewandt sein.

Bei einigen Möblierungen ist im Beratungsfall eine Blendung der Mitarbeiterin / des Mitarbeiters durch Sonneneinstrahlung möglich, da die Besucherin / der Besucher mit dem Rücken zum Fenster sitzt und die Mitarbeiterin / der Mitarbeiter in das Licht schaut. Hier ist ggf. von der

Mitarbeiterin / vom Mitarbeiter der vorhandene Blendschutz am Fenster einzusetzen.

Die zur Erhöhung der Sicherheit der Mitarbeiterinnen / der Mitarbeiter vorgeschlagenen Möblierungsvarianten lassen eine direkte – bisher frei hängende – Anbindung der notwendigen Endgeräte (PC, Drucker, Telefon) mit den erforderlichen Daten- bzw. Stromanschlüssen unmittelbar an die im Brüstungskanal installierten Daten- bzw. Stromdosen ohne Schutzvorrichtung nicht mehr zu. Zur Vermeidung von Stolper- / Unfallgefahren wird daher vorgeschlagen, die Anschlusskabel (Daten- u. Stromkabel) der Endgeräte, abhängig von der konkreten Möblierungsvariante, vom Mobiliar bis zu den Anschlussdosen im Brüstungskanal über einen handelsüblichen Sockelleistenkanal bzw. soweit nutzungsbedingt möglich als Bodenkanal aus Hart-Kunststoff zu führen.

Alle Zimmer werden entsprechend der baulichen Gegebenheiten unter Beachtung ergonomischer Anforderungen eingerichtet. Bei zukünftigem Austausch von Büromöblierung wird darauf geachtet, das Möbel (insbesondere Besuchertsche) beschafft werden, die die Einrichtung der Zimmer in derartiger Form ermöglichen.

Möblierungskonzepte für 12 m<sup>2</sup> und 16 m<sup>2</sup> - Büros sind als Anhang beigefügt.

## 8. Arbeits- oder Dienstunfall

Ein Arbeitsunfall (bei Arbeitnehmerinnen/Arbeitnehmern) oder Dienstunfall (bei Beamtinnen/Beamten) ist ein Unfall, der während einer versicherten Tätigkeit (Arbeit oder Dienst) passiert. Hierzu gehören auch die direkten Wegstrecken zwischen Wohnung und Arbeitsstätte, sowie Dienstreisen.

Nach einem Arbeitsunfall muss eine Durchgangsärztin/ein Durchgangsarzt (Anlage JC ABG 18) aufgesucht werden, wenn die Arbeitsunfähigkeit über den Unfalltag hinaus, oder die Behandlungsbedürftigkeit voraussichtlich mehr als eine Woche besteht.

Bei Augenverletzungen ist eine Augenärztin/ein Augenarzt aufzusuchen.

Jeder Unfall, auch wenn er noch so unbedeutend ist, muss ins Verbandbuch eingetragen werden. Das Verbandbuch finden Sie in den Verbandskästen an den bekannten Orten. Die Eintragungen dienen dem Nachweis, dass ein Gesundheitsschaden bei einer versicherten Tätigkeit eingetreten ist.

Die Unfallanzeige ist unverzüglich zu erstatten und das Büro der Geschäftsführung zu informieren :

- Arbeitsunfallanzeige (innerhalb von 3 Tagen)
- Dienstunfallanzeige

und im definierten Umfang (vgl. Erläuterungen zur Arbeitsunfallanzeige) den Beteilig-

ten zur Verfügung zu stellen.

## 9. Erste Hilfe – Angebot der UK Bund

Die Unfallkasse des Bundes (UK Bund) stellt den BA-Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein neues Beratungsangebot zur Verfügung. Da als Unfallereignis auch erlebte Gewalt- oder Bedrohungssituationen in Betracht kommen, besteht in den Fällen, wo Beschäftigte der BA von einem Kunden bedroht oder beleidigt werden, die Möglichkeit, dies der UK Bund anzuzeigen und deren Hilfe in Anspruch zu nehmen. Hierzu ist der Vordruck der UK Bund „Unfallanzeige“ zu verwenden und mit dem Vermerk „Psychotrauma“ zu versehen (vgl. Ziff. 4.9 Psychologische Betreuung und Ziff. 8 Arbeits- oder Dienstunfall).

Überfordern Gewaltereignisse den psychischen Bewältigungsapparat, kann ein seelisches Trauma oder Psychotrauma die Folge sein. Da psychische Probleme bzw. Erkrankungen langsam entstehen bzw. sich langsam entwickeln können, ist die Unfallanzeige auch sinnvoll, wenn der Beschäftigte seinen Dienst weiter versieht. Eine Arbeitsunfähigkeit muss hierfür nicht vorliegen.

Das Angebot einer fachpsychologischen Betreuung wird im Falle eines Psychotraumas sofort durch die UK Bund geprüft und mit dem betroffenen Mitarbeiter abgestimmt. Die psychische Betreuung umfasst i.d.R. „5 Telefonatungen“. Die Inanspruchnahme des Beratungsangebotes steht jedem Bediensteten frei.

## 10. Beteiligung des Personalrates

Der Personalrat des Jobcenter Altenburger Land wurde beteiligt.

## 11. Inkrafttreten

Die 3. Änderung Geschäftsweisung Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen (einschließlich 1. Hilfe) des Jobcenter Altenburger Land tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft.

## 10. Anlagen

<u>Anlage JC ABG 1:</u>	Einleitung und Koordinierung von Notfallmaßnahmen
<u>Anlage JC ABG 2:</u>	Verzeichnis der Feuerschutzbeauftragten FB
<u>Anlage JC ABG 3:</u>	Verzeichnis der Ersthelfer EH
<u>Anlage JC ABG 4:</u>	Verzeichnis der Sicherheitsbeauftragten
<u>Anlage JC ABG 5:</u>	Standorte der Verbandskästen und Krankentragen
<u>Anlage JC ABG 6:</u>	Standorte der Evakuierungstühle
<u>Anlage JC ABG 7:</u>	Alarmierungsformen / Sammelplätze
<u>Anlage JC ABG 8:</u>	Merkblatt für Feuerschutzbeauftragte
<u>Anlage JC ABG 9:</u>	Standorte Feuerlöscher
<u>Anlage JC ABG 10:</u>	Merkblatt über das Verhalten im Brandfall
<u>Anlage JC ABG 11:</u>	Hinweise zum richtigen Einsatz von Feuerlöschgeräten

<u>Anlage JC ABG 12</u>	Brandschutzordnung
<u>Anlage JC ABG 13:</u>	Merkblatt über das Verhalten bei der Entgegennahme von Bombendrohungen
<u>Anlage JC ABG 14:</u>	Hinweise zum Notrufsystem „ARE“
<u>Anlage JC ABG 15:</u>	Merkblatt Notwehrhandlungen
<u>Anlage JC ABG 16</u>	Verhalten bei potentiell verseuchter Post
<u>Anlage JC ABG 17:</u>	Hinweise zum Erkennen von Brief- und Paketbomben und Verhaltensmaßnahmen
<u>Anlage JC ABG 18:</u>	Merkblatt über das Verhalten bei Unfällen
<u>Anlage JC ABG 19</u>	Verhaltensweise bei einem Amoklauf
<u>Anlage JC ABG 20</u>	Antrag auf Genehmigung zur Benutzung privater elektrischer Geräte
<u>Anlage JC ABG 21</u>	-gelöscht-
<u>Anlage JC ABG 22</u>	Angebote des Berufspsychologischen Service
<u>Anlage JC ABG 23</u>	Übersicht mögliche Gefährdungsstufen und „Was tun bei Gewalt am Arbeitsplatz“

gez. Praetz  
Geschäftsführerin  
Jobcenter Altenburger Land