

Geschäftsanweisung 03/2014

Betreff: **Besondere Bedrohungen für das Personal im Jobcenter
Bernkastel-Wittlich**

Zum Schutz und zur Sicherheit der Beschäftigten, sowie der Besucherinnen und Besucher werden die nachstehenden Maßnahmen angeordnet.

- 1. Bombendrohung**
- 2. Räumung des Dienstgebäudes**
- 3. Bedrohung des Personals**
- 4. Erteilen von Hausverboten**
- 5. Allgemeine Sicherheitsvorkehrungen**

1. Bombendrohung

Jede Bombendrohung ist ernst zu nehmen!

Das Merkblatt „Verhalten bei der Entgegennahme von Bombendrohungen“ (Anlage 1) ist zu beachten!

Bei Eingang einer Bombendrohung muss dies sofort der Geschäftsführung mitzuteilen. Diese verständigt dann die Polizei und veranlasst die Alarmierung und Räumung des Dienstgebäudes.

Verhalten der Beschäftigten

Die Weisungen für Feueralarm (siehe Geschäftsanweisung) gelten entsprechend. Zusätzlich und abweichend:

- Der Arbeitsbereich ist vor Verlassen des Arbeitsplatzes kurz zu überprüfen. Dabei ist auf ungewöhnliche Geräusche (Uhr ticken, Zischen, Piepstöne o.ä.) besonders zu achten.

Falls ein verdächtiger Gegenstand entdeckt wird, gelten die Grundsätze:

- ! nicht berühren
- ! nicht glauben, dies sei der einzige Sprengkörper
- ! der Fundort ist sofort zu verlassen und zu melden
- ! Fenster und Türen sind zu öffnen, soweit dies möglich ist.

2. Räumung des Dienstgebäudes

Bei Alarmierung, die z.B. durch Feueralarm bekannt gemacht wird, haben alle Anwesenden umgehend die Zimmer und das Gebäude auf den bezeichneten Fluchtwegen zu verlassen und sich in Richtung Sammelplatz zu begeben. (Sammelplätze – Anlage 2)

Aufzüge dürfen nicht benutzt werden. Behinderte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind aus dem Haus zu geleiten, ggf. mit den Transportstühlen über die Treppen.

Auf dem Sammelplatz prüfen die Teamleiter bzw. auch die Mitarbeiter untereinander die Anwesenheit für ihre Bereiche. Besteht der Verdacht, dass sich noch Personen im Dienstgebäude aufhalten, ist die Geschäftsführung bzw. die Teamleiter sofort zu informieren.

3. Bedrohung des Personals

Grundsatz

Keine Regelung kann den absoluten Schutz des Einzelnen gewährleisten. Es ist auch ausgeschlossen, für jede Gefahrensituation ein wirksames Abwehrverhalten festzulegen. Letztlich muss jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter in einer Gefahrenlage selbst die Entscheidung treffen, die er unter Berücksichtigung der Sachlage und aller Umstände für richtig hält. Im Vordergrund allen Handelns hat einzig und allein der Schutz von Leben und Gesundheit eines jeden Beschäftigten zu stehen. Erfahrungsgemäß können die Mitarbeiter mit sachgerechtem, angemessenem Verhalten die verschiedenen Gefahren in ihrer Entstehung verhindern oder auch Gefahrenlagen mildern und beseitigen.

Vorbeugende Maßnahmen

Alle Beschäftigten können durch Freundlichkeit, Informations- und Hilfsbereitschaft wesentlich dazu beitragen, dass es nicht zu Aggressionen eines Besuchers kommt. Überreaktionen können im Allgemeinen vermieden werden, wenn Toleranz und Geduld geübt werden und auch bei Schwierigkeiten am „kundenorientierten“ Verhalten festgehalten wird.

Für Personen, die bedroht oder angegriffen werden, gilt grundsätzlich:

- Niemand braucht zu befürchten, durch die BA für die aus der Situation heraus getroffenen Entscheidungen und Handlungen nachträglich zur Rechenschaft gezogen zu werden.
- Niemand ist gefordert, Gesundheit und Leben zu riskieren, um materiellen Schaden von der BA abzuwenden.

Beleidigung, Beschimpfung, Bedrohung

Auch wenn sich ein Besucher, aus welchem Grund auch immer, zu Beleidigungen hinreißen lässt, ist ihm besonnen, ruhig und sachlich zu begegnen. Dazu zählt, dass die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter sich bemüht, das Anliegen des Besuchers aus dessen Sicht zu verstehen. Es kann nicht von vornherein erwartet werden, dass jeder Besucher die ihn belastende Situation sachgerecht bewerten und angemessen einzuordnen vermag. Ein Gespräch wird am ehesten wieder in normale Bahnen gelenkt, wenn die besondere Problemlage des Besuchers 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 so gelingen, den Besucher zu beruhigen und das Gespräch friedlich zu beenden. Sollte dies im Einzelfall nicht erreicht werden, ist der zuständige Vorgesetzte beizuziehen, der auch über weitere Maßnahmen entscheidet.

Die bzw. der Betroffene hat über besondere Vorkommnisse einen Vermerk zu fertigen. Die bzw. der Vorgesetzte sendet eine Unfallmeldung an das Personalteam des jeweiligen Trägers. Zusätzlich kann vom Mitarbeiter eine schriftliche Gefährdungsanzeige (Anlage 5) zur Dokumentation des Vorfalls erstellt werden. Jeweils ein Exemplar geht an die Geschäftsführung sowie an den Personalrat des Jobcenters.

Der Vorgesetzte wird dann in geeigneter Form auf den jeweiligen Vorfall reagieren.

Tätlicher Angriff

Wird ein Beschäftigter von einem Besucher tätlich angegriffen und befindet er sich mit dem Angreifer allein im Zimmer, sollte er versuchen, den Raum zu verlassen. Wenn dies nach seiner Einschätzung nicht möglich ist, sollte er sich durch laute Hilferufe bemerkbar machen und ggfs. das Handalarmgerät nutzen. Gleiches gilt, wenn der Beschäftigte außerhalb seines Zimmers angegriffen wird. Auf keinen Fall sollten sich eine einzelne Person oder auch mehrere Personen auf einen Zweikampf einlassen. Zur Vermeidung von eigenen Schäden soll nicht versucht werden, den Täter zu überwältigen, es sei denn, eine angemessene Gegenwehr wäre durch eine Notwehrlage geboten. Hierüber gibt das beigefügte „Merkblatt über Zulässigkeit und Umfang von Notwehrhandlungen“ (Anlage 3) Auskunft.

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 Besucher ausreden, schimpfen, schreien lassen, ihn nicht unterbrechen, möglichst zum Weitersprechen bzw. Wiederholen veranlassen
- Verständnis für Erregung bzw. Verärgerung dem Besucher 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 gerade 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 Besucher 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 Besucher sich erhebt; Beine für sicheren Stand spreizen, Hände nicht vor der Brust verschränken.
- Bei Bedrohung durch einen bewaffneten oder körperlich überlegenen aggressiven Besucher sollten alle Anweisungen befolgt und Forderungen erfüllt werden und der Täter darf nicht gereizt, erschreckt oder bedroht werden.

Beschäftigte, die Zeuge eines tätlichen Angriffs sind oder Hilferufe hören, haben sofort das erreichbare Umfeld zu alarmieren und die Vorgesetzten zu benachrichtigen, ggfs. eine Unfallmeldung und/oder Gefährdungsanzeige (Anlage 5) zu erstellen.

Die Geschäftsführung ist in jedem Einzelfall zu informieren.

Geiselnahme

Werden Beschäftigte als Geisel genommen, sollen möglichst alle Anweisungen der Täterin/ des Täters befolgt und alles unterlassen werden, was das Leben bzw. die Gesundheit der/ des Beschäftigten gefährden könnte. Wer eine Geiselnahme feststellt, hat sofort die **Polizei (Tel. 0-110)** zu verständigen und danach die Geschäftsführung zu unterrichten.

Amok-Lauf

siehe Anlage 4

4. Erteilen von Hausverboten

Hausverbote werden zur Aufrechterhaltung des ungestörten Dienstbetriebes in den Dienst räumen erlassen, wenn aufgrund des Verhaltens des Betroffenen zu befürchten ist, dass 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 in schweren Fällen. Ein Hausverbot wird nur in Ausnahmefällen und auch nur temporär durch die Geschäftsführung bzw. Geschäftsstellenleitung erteilt.

5. Allgemeine Sicherheitsvorkehrungen

Grundsätzlich hat sich jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter mit den einschlägigen Festlegungen zu den Bedrohungen für das Personal zu informieren und auf dem Laufenden zu halten.

Belehrungen

Um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den einschlägigen Festlegungen zu den Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen vertraut zu machen erfolgt eine Belehrung (Information). Diese Anordnungen werden in der Ablage des Jobcenters gespeichert, sodass jeder Mitarbeiter Zugriff darauf hat und diese jederzeit nachlesen und ausdrucken kann. Die Beschäftigten bestätigen die Belehrung schriftlich.

Neue Beschäftigte, oder Beschäftigte die ihren Arbeitsplatz wechseln, werden vom jeweils zuständigen Teamleiter mit den örtlichen Gegebenheiten des jeweiligen Dienstgebäudes vertraut gemacht.

Beobachtungen und sonstige Vorkehrungen

Die Beschäftigten sind zur Wachsamkeit aufgefordert. Alle Wahrnehmungen von Umständen, die zu Gefährdungen führen könnten (insbesondere verdächtige Personen und Gegenstände), sind unverzüglich an die bzw. den Vorgesetzten weiterzugeben.

Verschlusssicherheit

Die Diensträume sind – außer im Alarmfall – bei Abwesenheit zu verschließen. Die Fenster sind nach Dienstende zu schließen, ebenso die Türen zwischen den Büros.

Sicherung und Verwaltung mitgebrachter Sachen

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter ist für die Sicherung persönlicher Sachen selbst verantwortlich. Schäden an Einrichtungsgegenständen sind umgehend dem Büro der Geschäftsführung mitzuteilen.

Beteiligung der Personalvertretung

Der Personalrat und die Gleichstellungsbeauftragte wurden beteiligt. Diese Geschäftsanweisung wird von Geschäftsführung und Personalrat aus aktuellen Anlass, spätestens jährlich (zum 30. Juni), auf ihre Aktualität hin überprüft und ggfs. angepasst.

Inkrafttreten / Außerkrafttreten

Die „Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen im Jobcenter Bernkastel-Wittlich“ treten mit Erscheinen in Kraft.

Wittlich, den 01.11.2014

gez. Christel Werner, Geschäftsführerin

Anlagen:

Anlage 1	Bombendrohung
Anlage 2	Sammelplatz/Einsatzleitung
Anlage 3	Amok-Fall
Anlage 4	Merkblatt Notwehrhandlung/Notwehr
Anlage 5	Gefährdungsanzeige

Verhalten bei der Entgegennahme von

BOMBENDROHUNGEN

Sie notieren Angaben zum Anrufer

Datum / Uhrzeit _____

Verwendete Sprache _____

Genauer Text der Drohung

Dialekt / Akzent _____

Geschlecht _____

Geschätztes Alter _____

Sprachart:

langsam aufgeregt

schnell laut

normal leise

verstellt nasal

gebrochen lispelnd

bestimmt klar

Dauer des Anrufes

Ihr Verhalten:

Vereinbartes Signal für Bombendrohung geben

- Zuhören
- Nicht unterbrechen
- Sofort Notizen machen
- Viele Informationen gewinnen
- Weitersprechen erreichen

Sonstige besondere Sprachmerkmale

Hintergrundgeräusche (Beschreibung)

Sofortmeldung der Drohung an die Geschäftsführung Tel. 06571/910718

sofern nicht möglich: an die Polizei (Telefon-Nr.) **0-110**

Personalien des Angerufenen:

Name: _____ Vorname: _____

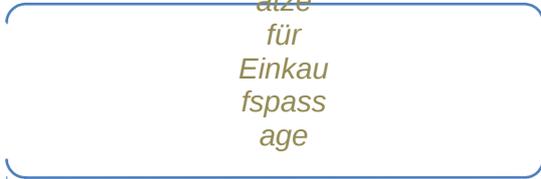
Anschrift: _____

Telefon: _____

Sammelplätze:

Wittlich:

*Sammelplatz:
Parkplätze
für
Einkaufs-
spass-
age*



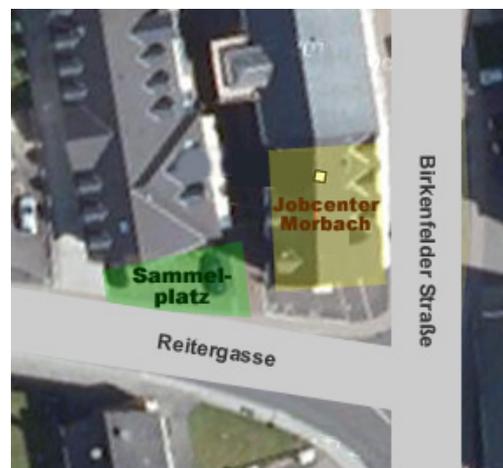
Bernkastel-Kues:

*Sammelplatz:
DRK
-
Parkplatz*



Morbach:

*Sammelplatz:
Schulhof*



Merkblatt über die Zulässigkeit und Umfang von Notwehrhandlungen/Notwehr

1. Auch eine Notwehrhandlung erfüllt den jeweils eingreifenden Straftatbestand (z. B. Körperverletzung, §§ 223, 223a StGB). Das Vorhandensein der Notwehrlage lässt lediglich die Rechtswidrigkeit der Tat entfallen (§ 32 Abs. 1 StGB), so dass die Tat nicht strafbar ist.
2. Notwehr ist die Verteidigung, die erforderlich und geboten ist, um einen gegenwärtigen rechtswidrigen Angriff von sich oder einem anderen abzuwenden (§ 32 StGB). Hierbei ist folgendes zu beachten:

a) Zulässiger Zeitpunkt einer Notwehrhandlung

Notwehr ist lediglich zulässig von dem Moment an, wo ein Angriff unmittelbar bevorsteht (weil der Gegner schon erkennbare Anstalten macht, zum Angriff überzugehen) bis zu seinem endgültigen Abschluss. Handlungen, die vor oder nach diesem Zeitpunkt erfolgen, sind strafbar. Nicht mehr zulässig sind insbesondere Handlungen, die erfolgen, wenn keine Fortsetzung des Angriffs mehr zu befürchten oder die Verletzung endgültig eingetreten ist und weiterer Schaden nicht mehr abgewendet werden kann.

- b) (1) Grundsätzlich darf diejenige Verteidigungshandlung gewählt werden, welche die sofortige Beendigung oder Abschwächung des Angriffs erwarten lässt und damit die endgültige Beseitigung oder Verringerung der Gefahr gewährleistet. Dies richtet sich nach objektiven Maßstäben. Zwischen dem Angriff und seiner Abwehr muss jedoch Verhältnismäßigkeit bestehen. Dies bedeutet zwar nicht, dass der Angegriffene sich auf das Risiko einer ungenügenden Abwehrhandlung einlassen muss, er muss aber bei der Abwehr das am wenigsten schädlichen bzw. gefährlichen Mittel anwenden. Welches dann am wenigsten schädliche bzw. gefährliche Mittel ist, richtet sich nach den Umständen des konkreten Falls.

Zu berücksichtigen sind u. a. Stärke, Hartnäckigkeit und Gefährlichkeit des Angriffs, insbesondere die vom Angreifer eingesetzten Mittel und die Bewaffnung des Angreifers sowie auf der anderen Seite die Abwehrmittel, die dem Angreifenden in der konkreten Lage zur Verfügung stehen.

- (2) Das Herbeirufen polizeilicher oder privater Hilfe ist dem Angegriffenen zuzumuten, wenn dies ohne sonderliche Mühe und Risiko möglich ist.
- (3) Gegenüber Beleidigungen ist in der Regel keine tätliche Abwehr zulässig.
- (4) Notwehr ist nicht zulässig, wenn einem Angriff ohne zumutbare Preisgabe eigener Interessen verteidigungslos ausgewichen werden kann.

(5) **Angriffe von Betrunkenen:**

Hier ist das Notwehrrecht erheblich eingeschränkt. Der Angegriffene hat ein erhöhtes Risiko in Kauf zu nehmen. U. U. kann es in diesem Fall angeboten sein, auf Abwehr zu verzichten. ansonsten muss zunächst versucht werden, die Gegenwehr auf rein defensive Abwehrhandlungen zu beschränken. Erst, wenn alle derartigen Möglichkeiten ausgenutzt worden sind, darf der Angegriffene Abwehr in Form eines Gegenangriffs leisten. Ist ein Ausweichen aber nicht mehr möglich, so darf die durch die Verteidigung herbeigeführte Verletzung nicht außer Verhältnis zu dem von dem Angreifer drohenden Schaden stehen.

Merkblatt Verhalten im Amok-Fall

<p>Sofortige Meldung:</p> <p>Wo Anschrift, Etage, Raum Was Sachverhalt, insbesondere - Täter: Anzahl, Bewaffnung, Aufenthalt, Beschreibung - Anzahl Opfer, Verletzte, Tote</p> <p>Wer meldet Warten auf Rückfragen, Verbindung halten</p>	<div style="text-align: center;">   </div> <p style="text-align: center;">oder</p> <div style="text-align: center;">  +  </div>	<p style="text-align: center;">Polizei-Notruf 0-110</p> <p style="text-align: center;">AMOK-Alarm aktivieren</p>
<p>In Sicherheit bringen!</p> <p><u>Achtung !!!!</u></p> <p>Die nebenstehenden Empfehlungen sind Grundsätze!</p> <p>Abweichungen können im Einzelfall angebracht sein (z. B. Nutzung von Fluchtmöglichkeiten)</p>	<div style="text-align: center;">  </div>	<ul style="list-style-type: none"> - In den Räumen bleiben! Türen abschließen! Im Raum verbarrikadieren! - Weg von Fenstern und Türen - Auf den Boden legen! - Ruhe bewahren, sich ruhig verhalten! - Auf Evakuierung durch Polizei warten! - Personen außerhalb des Gebäudes: Nahbereich verlassen und für Polizei zur Verfügung halten

NICHT DEN HELDEN SPIELEN !

Anzeige einer Gefährdungssituation
Bitte zeitnah an das Büro der Geschäftsführung über den/die Teamleiter/-in senden!

Datum, Uhrzeit:
 Team:

Ort/Raum:
 Name (optional):

Geringe Gefährdungsstufe:

z. B. Unangepasstes Sozialverhalten, verbale Aggression, Sachbeschädigung

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Beleidigung | <input type="checkbox"/> Verbale Aggressivität |
| <input type="checkbox"/> Üble Nachrede, Verleumdung | <input type="checkbox"/> Alkoholisiertes Auftreten |
| <input type="checkbox"/> Sachbeschädigung (leicht) | <input type="checkbox"/> Randalen |
| <input type="checkbox"/> Distanzloses Verhalten, Belästigung | <input type="checkbox"/> Selbsttötungsgedanken des Kunden |
| <input type="checkbox"/> Sonstiges: | |

Mittlere und hohe Gefährdungsstufe: z. B. Körperliche Gewalt verbale Aggression, Sachbeschädigung

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Handgreiflichkeiten, Körpverletzung | <input type="checkbox"/> Erpressung |
| <input type="checkbox"/> Morddrohung/Bedrohung | <input type="checkbox"/> Bombendrohung |
| <input type="checkbox"/> Amokdrohung | <input type="checkbox"/> Waffenbesitz/Androhung der Nutzung |
| <input type="checkbox"/> Sexueller Übergriff | <input type="checkbox"/> Schwere Sachbeschädigung |
| <input type="checkbox"/> Vorsprache trotz Hausverbot | |
| <input type="checkbox"/> Sonstiges: _ | |

Beim Einsatz von Waffen/Werkzeugen, Geiselnahme und Überfall: Hier immer sofort Polizei-Notruf 110 wählen; alles weitere veranlasst die Polizei!

Bemerkungen/Erläuterungen zum Sachverhalt (ggf. durch zusätzliches Blatt ergänzen):

Was hat der/die Mitarbeiter/-in veranlasst?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Unfallanzeige gestellt | <input type="checkbox"/> Unfallarzt aufgesucht |
| <input type="checkbox"/> Psychologische Erstberatung | <input type="checkbox"/> Strafanzeige/Strafantrag gestellt |
| <input type="checkbox"/> Sonstiges: | <input type="checkbox"/> Nichts, wieso: |

Was hat der/die Teamleiter/-in veranlasst?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Unfallmeldung an UV-Träger | <input type="checkbox"/> Verbandbuch-Eintrag |
| <input type="checkbox"/> Hausverbot beantragt | |
| <input type="checkbox"/> Strafanzeige/Strafantrag veranlasst | <input type="checkbox"/> Nichts |
| <input type="checkbox"/> Sonstiges: | |

Es wird ein Gespräch mit dem Geschäftsführer und dem Personalrat gewünscht