

InGe-Präventionsdatenbank

Maßnahmenverzeichnis A-Z



A achner Modell.....	3	Funktionsfähigkeit der Einsatzausrüstung	30
Ablaufplanung bei Veranstaltungen	4	Funktionsübernahme, Amtswechsel	31
Anpassung baulich-technischer Schwachstellen	5	G eeignete Dienstkleidung im Außendienst	32
Anpassung und Controlling von Maßnahmen	6	Gefahrenanalyse, Gefährdungsbeurteilung	33
Aus- und Fortbildungen.....	7	Gefahrenradar, Gefahrenbewusstsein schaffen	34
Austausch und Kooperation mit der Polizei	8	Gestaltung Besprechungsräume.....	35
B eleuchtung	9	Gestaltung Büroräume bei Publikumsverkehr.....	36
Beratungs-Cubes.....	10	Gestaltung Eingangsbereich	37
Beschilderung, Wegeführung	11	Gestaltung Wartebereich	38
Beschwerdemanagement.....	12	H andreicherung zur Beantragung von Auskunftssperren bei Gefährdungen aus dem beruflichen Umfeld	39
Blauer Brief	13	Hausrecht, Hausverbot	40
Bodycam	14	Hinzuziehen von Kolleginnen und Kollegen	41
Bürgerorientierte Arbeitsorganisation	15	I mpfangebote	42
C lassroom-Management	16	Informationsveranstaltungen für Führungskräfte und Mitarbeitende zu Selbsthilferechten und Straftatbeständen	43
D eescalations- und Kommunikationstraining	17	Interkulturelle Kompetenz.....	44
Dienstausweis	18	K lassenregeln	45
Dienst- und Schutzkleidung.....	19	Krisen- und Notfallpläne	46
Dienstwagen, Dienstfahrzeuge	20	M ehrsprachigkeit.....	47
Digitale Verwaltung.....	21	N otfall- und Alarmierungseinrichtungen	48
Dokumentation, Unfallanzeige	22	Null-Toleranz: Förderung gewaltfreier Betriebskultur, Grundsatzklärung gegen Gewalt	49
E insatzgebiet	23		
Einsatzvorbereitung	24		
Etablierung einer Melde- und Fehlerkultur	25		
F allberatung	26		
Fallweitergabe	27		
Fluchttüren, Notausgänge	28		
Funktionsemailadressen	29		

Öffentliches Bewusstsein schaffen, Kampagnen.....	50	Supervision	69
Organisationsinterne Informationssysteme	51	T erminplanung	70
P ädagogische Grundhaltung	52	Ü berfall- und Einbruchmeldeanlage	71
Personalrekrutierung	53	Umgang mit personenbezogenen Daten Dritter	72
Personenschutz.....	54	Umgang mit persönlichen Daten.....	73
Persönliche Schutzausrüstung	55	Unterweisungen, Notfallübungen.....	74
Polizeiliche Beratungsangebote	56	V erfügbarkeit zweier Autoschlüssel bei Doppelbesetzung des Kfz.....	75
Prävention im Team (PIT).....	57	Vergrößerung Personalanzahl, Personalkörper	76
Präventionsteams ÖPNV	58	Vermeidung von Alleinarbeit	77
Priorisierte Bearbeitung von Ermittlungsverfahren gegen Polizeibeamte und Rettungskräfte.....	59	Vernetzung mit Präventionsakteuren	78
Q ualifizierungsmaßnahmen und Schulungskonzepte.....	60	Videüberwachung	79
R aucherbereiche.....	61	Z entraler Empfang.....	80
Reduzierung von Wartezeiten.....	62	Zentrales Melde- und Auskunftssystem bei Gefährdungen von Mitarbeitenden (ZeMAG).....	81
Rückmeldesysteme.....	63	Zonierung.....	82
S icherheitsdatenbank Nordrhein- Westfalen (SIDIBA NRW)	64	Zugangskontrollsysteme	83
Sicherheitsdienst.....	65	Zugangssteuerung	84
Sicherung Privatwohnung/ -haus.....	66	Weitere Infos & Tipps	85
Standards der Gesprächsführung	67	① Praxisbewährte Präventions- maßnahmen zum Nachlesen.....	85
Stressprävention und Emotionsarbeit	68	Evaluationsstudien	87

Aachner Modell

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
<p>Beschreibung</p> <p>Das „Aachener Modell“ ist ein Konzept zur Minimierung von Bedrohungen und Übergriffen am Arbeitsplatz, das in Zusammenarbeit zwischen der Unfallkasse NRW und dem Polizeipräsidium Aachen entwickelt wurde. Es basiert auf einer Einteilung von Gefahrensituationen in vier Stufen, denen entsprechende Maßnahmen zugeordnet werden, um das Risikopotenzial am Arbeitsplatz zu bewerten und angemessene Schutzmaßnahmen zu ergreifen. Das Stufenmodell bezieht alle Beteiligten in den Lösungsprozess ein und ermöglicht eine systematische Erfassung und Bewertung der Gefährdungslage sowie die Festlegung von Verantwortlichkeiten. Auf dieser Grundlage können Handlungsfelder, Verhaltensempfehlungen und konkrete Maßnahmen abgeleitet werden. Das Modell klassifiziert verschiedene Formen von Gewalt am Arbeitsplatz nach strafrechtlicher Relevanz und wahrgenommenem Bedrohungs- oder Angstpotenzial, wobei gesundheitliche Auswirkungen eine untergeordnete Rolle spielen.</p>	<p>Auf einen Blick</p> <p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bewertung des Gefahrenpotenzials am Arbeitsplatz ➤ Systematische Erfassung und Bewertung der Gefährdungslage <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Einteilung von Gefahrensituationen in vier Stufen ➤ Zuordnung entsprechender Maßnahmen zu den Stufen <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Festlegung von Verantwortlichkeiten für die Umsetzung der Maßnahmen ➤ Schulung der Mitarbeitenden ➤ Enge Zusammenarbeit mit relevanten Partnern <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Einbeziehung aller Beteiligten in den Lösungsprozess ➤ Transparente Zuordnung von Verantwortlichkeiten für Umsetzung der Maßnahmen ➤ Festlegung adäquater Schutzmaßnahmen entsprechend der Stufenklassifizierung 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Komplexität des Modells ➤ Abhängigkeit von der korrekten Anwendung und Interpretation des Modells durch alle Beteiligten
--	---

Ablaufplanung bei Veranstaltungen

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: Organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: Kommunalverwaltung, Politik/ Landes- und Bundesverwaltung</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
---	--

Beschreibung	Auf einen Blick
--------------	-----------------

<p>Es ist wichtig, im Vorfeld öffentlicher Veranstaltungen den organisatorischen Ablauf mit den Verantwortlichen zu besprechen. Insb. sollte geklärt werden, ob aus dem Kreis der Teilnehmenden und/ oder Besuchenden Risiken entstehen können. Daher sollten Sicherheitsmaßnahmen festgelegt und kommuniziert werden einerseits für Anfahrt, Abfahrt und die Präsenz vor Ort, einschließlich Flucht- und Rettungswegen sowie andererseits der Einsatz von Sicherheitskräften zur Personen- und Objektsicherung. Zudem sollte sichergestellt werden, dass schnelle medizinische Hilfe verfügbar ist. Darüber hinaus hilft die Wahrung von Distanz zu aggressiven und feindseligen Personen bei der Prävention verbaler und nonverbaler Provokationen. Ein ruhiges und deeskalierendes Auftreten sollte angestrebt werden.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gewährleistung der Sicherheit von Amts- und Mandatsträgern sowie der Teilnehmenden ➤ Vermeidung von Störungen und Zwischenfällen <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Risikoanalyse im Vorfeld durchführen ➤ Sicherheitskonzept erstellen und mit allen Beteiligten abstimmen ➤ Kommunikation und Koordination sicherstellen <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Frühzeitige Planung und Abstimmung ➤ Notfallpläne und Evakuierungsstrategien bereithalten ➤ Nachbereitung der Veranstaltung, inkl. des Sicherheitskonzepts <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>
---	---

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erhöhte Sicherheit für Amts- und Mandatsträger ➤ Bessere Planbarkeit und Kontrolle des Veranstaltungsablaufs ➤ Minimiert Risiko von Zwischenfällen ➤ Professionelles Sicherheitskonzept stärkt das Vertrauen der Öffentlichkeit 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Potenzielle Einschränkung der Veranstaltungsfreiheit durch Sicherheitsauflagen ➤ Fehlende Flexibilität bei kurzfristigen Änderungen im Ablauf ➤ Hohe Kosten für umfassende Sicherheitsmaßnahmen ➤ Hohe Komplexität der Sicherheitsplanung erfordert spezialisiertes Personal
--	---

Anpassung baulich-technischer Schwachstellen

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung</p> <p>TOP: technisch-baulich</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
--	---

Beschreibung

Es ist wichtig, regelmäßige Inspektionen der baulich-technischen Gegebenheiten durchzuführen, um potenzielle Schwachstellen frühzeitig zu erkennen und zu beheben. Eine professionelle Beratung durch Experten kann dabei helfen, die richtigen Maßnahmen zur Anpassung baulich-technischer Schwachstellen zu identifizieren und umzusetzen. Letztendlich trägt eine sichere Umgebung dazu bei, dass sich Mitarbeitende sicher fühlen und vor Übergriffen geschützt sind.

Auf einen Blick

- Ziele:**
- Identifizierung und Analyse von Schwachstellen
 - Entwicklung eines Maßnahmenplans
- Beachtenswertes:**
- Ggf. Einbindung von Expertinnen und Experten
- Hinweise zur Umsetzung:**
- Regelmäßige Überprüfung und Wartung
 - Schulung und Sensibilisierung der Mitarbeitenden
 - Dokumentation aller durchgeführten Maßnahmen

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reduzierung von Unfall- und Verletzungsrisiken ➤ Erhöhung der Sicherheit für Mitarbeitende und Nutzende 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mögliche Einschränkungen im Nutzungskomfort ➤ Hohe Kosten ➤ Aufwendige Planung und Umsetzung ➤ Widerstand der Mitarbeitenden oder Nutzenden hinsichtlich der Einhaltung neuer technischer Standards
--	--

Anpassung und Controlling von Maßnahmen

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: technisch-baulich, organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit/ ohne Publikumsverkehr, Außendienst</p>
--	---

Beschreibung	Auf einen Blick
<p>Die Anpassung und das Controlling von Maßnahmen sind entscheidend, um Übergriffe am Arbeitsplatz zu minimieren. Es ist wichtig, regelmäßige Risikoanalysen durchzuführen, um potenzielle Gefahren frühzeitig zu erkennen und geeignete Maßnahmen zu ergreifen. Durch Schulungen und Sensibilisierung der Mitarbeitenden können diese aktiv zur Sicherheit am Arbeitsplatz beitragen. Ein effektives Controlling ermöglicht es, den Erfolg der Sicherheitsmaßnahmen zu überwachen und bei Bedarf Anpassungen vorzunehmen. Die Einbindung der Mitarbeitenden in den Prozess der Anpassung und des Controllings fördert das Sicherheitsbewusstsein und die Identifikation von Verbesserungspotenzialen. Letztendlich trägt eine kontinuierliche Überprüfung und Anpassung von Maßnahmen zur Mitarbeitersicherheit dazu bei, ein sicheres Arbeitsumfeld für alle Beteiligten zu gewährleisten.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Minimierung von Übergriffen ➤ Steigerung des Sicherheitsbewusstseins ➤ Überwachung von Sicherheitsmaßnahmen <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Einbindung der Mitarbeitenden in den Prozess <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Festlegung klarer Sicherheitsziele und -standards ➤ Implementierung eines effektiven Controlling-Systems ➤ Kommunikation und Feedbackkultur fördern ➤ Regelmäßige Evaluation von Maßnahmen ➤ Kontinuierliche Verbesserung durch Lernen aus Fehlern <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Effektive Überwachung und Kontrolle von Sicherheitsmaßnahmen ➤ Verbesserung des Arbeiterschutzes und der Mitarbeiterzufriedenheit ➤ Reduzierung von Ausfallzeiten und Kosten durch Übergriffe 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Komplexität bei der Umsetzung und Kontrolle von Maßnahmen ➤ Widerstand oder mangelnde Akzeptanz seitens der Mitarbeitenden ➤ Zeit- und Kostenaufwand für Implementierung und Durchführung von Maßnahmen ➤ Mögliche Überlastung von Mitarbeitenden durch zusätzliche Schulungen und Verantwortlichkeiten
---	--

Aus- und Fortbildungen

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, digital</p> <p>TOP: personenbezogen</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
Beschreibung	Auf einen Blick
<p>Aus- und Fortbildungen stellen zentrale Maßnahmen dar, um das Sicherheitsbewusstsein der Mitarbeitenden zu stärken und Übergriffe am Arbeitsplatz zu vermeiden. Durch gezielte Schulungen können Mitarbeitende über potenzielle Gefahren informiert werden und lernen, wie sie sich und ihre Kollegen schützen können. Die regelmäßige Teilnahme an Sicherheitsschulungen ermöglicht es, erlerntes Wissen aufzufrischen und auf dem neuesten Stand zu halten. Schulungen sollten praxisnah gestaltet sein und bedarfsorientiert Themen abdecken. Eine kontinuierliche Weiterbildung der Mitarbeitenden trägt nicht nur zur Sicherheit am Arbeitsplatz bei, sondern kann auch die Motivation und Zufriedenheit der Belegschaft steigern. Aus- und Fortbildungen sollten als Investition in die Gesundheit und das Wohlergehen der Mitarbeitenden angesehen werden.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verbesserung der Sicherheit am Arbeitsplatz ➤ Reduzierung von Übergriffen ➤ Sensibilisierung von Mitarbeitenden für Gefahren- und Sicherheitsaspekte <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Berücksichtigung gesetzlicher Vorgaben ➤ Auswahl qualifizierter Schulungsanbieter <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung der Schulungsinhalte ➤ Ermittlung des Schulungsbedarfs durch Gefährdungsbeurteilungen ➤ Einbindung der Mitarbeitenden in Planung und Durchführung <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erhöhtes Sicherheitsbewusstsein der Mitarbeitenden ➤ Reduzierung von Übergriffen ➤ Verbesserte Kenntnisse über Sicherheitsmaßnahmen und -richtlinien ➤ Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und Auflagen ➤ Stärkung des Images als sicherer Arbeitsplatz ➤ Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zeit- und Kostenfaktor für die Durchführung ➤ Mögliche Widerstände oder mangelnde Teilnahmebereitschaft ➤ Herausforderungen bei der Messung des Erfolgs und der Wirksamkeit ➤ Gefahr, dass das Erlernete nicht (langfristig) umgesetzt wird ➤ Potenzielle Überlastung der Mitarbeitenden
--	--

Austausch und Kooperation mit der Polizei

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
<p>Beschreibung</p>	<p>Auf einen Blick</p>
<p>Es kann sinnvoll und notwendig sein im Bereich der Prävention auf die Polizei als Kooperationspartner zurückzugreifen. Neben der Unterstützung während/ nach konkreten Übergriffen (Notruf, Strafanzeige) kann die örtliche Polizei bereits zur Verhinderung von Übergriffen eingebunden werden, etwa bei der Erstellung von Notfallplänen oder Amtshilfe im Außendienst, wenn gewalttätige Konflikte absehbar sind resp. zur Unterstützung bei der Durchführung richterlicher Durchsuchungsbeschlüsse. Eine gut koordinierte Zusammenarbeit mit der Polizei kann dazu beitragen, das Sicherheitsgefühl der Mitarbeitenden zu stärken und schnelle Reaktionen auf Sicherheitsvorfälle zu gewährleisten.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verbesserung der Sicherheit am Arbeitsplatz ➤ Prävention strafbarer Handlungen <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Datenschutzbestimmungen <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Regelmäßige Kommunikation und Abstimmung ➤ Absprachen mit lokalen Polizeidienststellen ➤ Gemeinsame Erstellung eines Notfallplans <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erhöhung des Sicherheitsgefühls der Mitarbeitenden ➤ Schnelle Reaktion aus Sicherheitsvorfälle ➤ Zugang zu Expertenwissen und Ressourcen der Polizei 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Datenschutzbedenken bei Weitergabe von Informationen an die Polizei ➤ Kosten für Schulungen und Kooperationsmaßnahmen ➤ Risiko von Missverständnissen und Konflikten in der Zusammenarbeit ➤ Mögliche Überlastung bei der Polizei, wenn bspw. zu wenig Personal oder zu hohe Nachfrage
--	---

Beleuchtung

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung</p> <p>TOP: technisch-baulich</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
Beschreibung	Auf einen Blick
<p>Eine angemessene Beleuchtung spielt eine entscheidende Rolle für die subjektive und objektive Sicherheit der Mitarbeitenden. Dunkle oder unzureichend beleuchtete Bereiche können bei Besuchenden zu Orientierungslosigkeit führen und bieten Tätern die Gelegenheit zu Übergriffen. Regelmäßige Wartung der Beleuchtungsanlagen ist unerlässlich, um eine konstante Lichtqualität sicherzustellen und Ausfälle zu vermeiden. Individuelle Bedürfnisse der Mitarbeitenden und Besuchenden sollten bei der Gestaltung der Beleuchtung berücksichtigt werden. Eine gute Beleuchtung auf Wegen, Fluren oder Gängen trägt nicht nur zur Sicherheit bei, sondern kann auch die Produktivität steigern und das Wohlbefinden am Arbeitsplatz verbessern.</p> <p>Dies gilt auch im Außendienst, etwa für öffentliche Parkanlagen, Parkplätze oder Tiefgaragen.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Einsehbarkeit und Überblick schaffen ➤ Orientierung verbessern <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und Richtlinien ➤ Berücksichtigung der Mitarbeiter- und Besucherbedarfe <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Durchführung einer Beleuchtungsanalyse ➤ Regelmäßige Wartung und Überprüfung ➤ Auswahl geeigneter Leuchtmittel ➤ Gezielte Platzierungen <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verbesserte Sichtbarkeit und Orientierung reduziert Risiken von Übergriffen ➤ Abschreckung potenzieller Täter ➤ Steigerung des Sicherheitsgefühls 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erhöhte Energiekosten, insb. bei übermäßiger oder ineffizienter Nutzung ➤ Mögliche Einschränkungen in der Gestaltung von Räumen und Fluren aufgrund bestimmter Anforderungen an die Beleuchtung
---	--

Beratungs-Cubes

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung</p> <p>TOP: technisch-baulich</p>	<p>Berufsbereich: Kommunalverwaltung, Finanzverwaltung, Politik/ Landes- und Bundesverwaltung, Versicherung</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr</p>
--	---

Beschreibung	Auf einen Blick ① Stadtverwaltung Witten
---------------------	--

Nach der Renovierung des Südflügels im Rathaus der Stadt Witten wurden die sogenannten „Beratungs-Cubes“ oder „Würfel“ geschaffen. Diese Cubes dienen den Mitarbeitenden der Stadtverwaltung für Kundengespräche und sind neutral und funktional gestaltet. Sie bieten eine sichere Umgebung außerhalb des eigenen Büros für Beratungsgespräche. Die Ausstattung der Cubes ist auf das Wesentliche beschränkt, um potenzielle Wurfgeschosse wie Locher oder Tacker sowie persönliche Gegenstände zu vermeiden. Da alle Informationen in elektronischen Akten gespeichert sind, haben die Mitarbeitenden auch in den Cubes Zugriff auf alle relevanten Daten für Beratungsgespräche. Im Notfall können die Mitarbeitenden den Raum über zwei gegenüberliegende Fluchtwege schnell verlassen und Hilfe holen.

- Ziele:**
- Schaffung einer sicheren Umgebung für Kundengespräche außerhalb der Büros
 - Erhöhung der Effizienz und Qualität der Beratungsleistungen
- Beachtenswertes:**
- Sicherstellung der technischen Ausstattung für den Zugriff auf elektronische Akten
- Hinweise zur Umsetzung:**
- Angemessene Gestaltung der Cubes für eine professionelle Atmosphäre
 - Einbeziehung der Mitarbeitenden bei der Gestaltung und Optimierung der Cubes
 - Implementierung eines Buchungssystems für die Nutzung
 - Schulung der Mitarbeitenden im Umgang mit den Cubes und den Fluchtwegen

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gewährleistung der Vertraulichkeit und Diskretion bei Beratungsgesprächen ➤ Minimierung von Ablenkungen und Störungen während der Gespräche ➤ Zugriff auf elektronische Akten für umfassende Informationen während der Gespräche 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kosten für Einrichtung und Wartung ➤ Mögliche Einschränkung der Flexibilität bei der Nutzung von persönlichen Gegenständen im Arbeitsumfeld ➤ Eventuelle Herausforderungen bei der Integration der Maßnahme in bestehende Arbeitsabläufe
--	--

Beschilderung, Wegeführung

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal</p> <p>TOP: technisch-baulich</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
<p>Beschreibung</p> <p>Eine klare und gut sichtbare Beschilderung sowie eine eindeutige Wegeführung sind simple, jedoch zentrale Maßnahmen hinsichtlich Mitarbeitersicherheit und Besucherzufriedenheit. Durch gezielte (Sicherheits-)Beschilderung können potenzielle Täter abgeschreckt werden und das Sicherheitsbewusstsein der Mitarbeitenden gestärkt werden. Notausgangsschilder und Fluchtwegmarkierungen ermöglichen im Ernstfall eine schnelle Evakuierung und tragen somit maßgeblich zur Sicherheit bei. Es ist wichtig, die Beschilderung regelmäßig zu überprüfen und zu warten, um Beschädigungen oder Veränderungen rechtzeitig zu erkennen, insb. wenn sie im Außenbereich der Witterung ausgesetzt sind.</p>	<p>Auf einen Blick</p> <p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Orientierung schaffen/verbessern ➤ Täterabschreckung <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Beschilderung sollte gut sichtbar, eindeutig und leicht verständlich sein ➤ Mitarbeiter- und Besucherbedarfe berücksichtigen <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Erstellung eines klaren Beschilderungskonzepts mit einheitlichen Symbolen und Farbcodierungen ➤ Platzierung an strategisch wichtigen Standorten (Eingänge, Notausgänge, Gefahrenbereiche) ➤ Regelmäßige Überprüfung und Wartung <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Klar definierte Beschilderung und Wegeführung erleichtert die Orientierung ➤ Sicherheitsbeschilderung kann potenzielle Täter abschrecken ➤ Notausgangsschilder und Fluchtwegmarkierungen ermöglichen eine schnelle Evakuierung im Notfall 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fehlende, unklare, veraltete, beschädigte oder übermäßige Beschilderung kann bei Besuchenden zu Verwirrung und Aggressivität und in der Folge ggf. zu Übergriffen führen
---	--

Beschwerdemanagement

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
Beschreibung	Auf einen Blick
<p>Mitarbeitende sollten die Möglichkeit haben, Bedenken und Beschwerden bezüglich ihrer Sicherheit offen und ohne Angst vor Repressalien äußern zu können. Wichtig ist, dass Beschwerden seitens der Führungsebene ernst genommen, vertraulich behandelt und zeitnah bearbeitet werden, um das Vertrauen in das Sicherheitsmanagement zu stärken. Regelmäßige Schulungen zum Umgang mit Beschwerden und Konfliktsituationen können dazu beitragen, ein Bewusstsein für die Bedeutung eines offenen Kommunikationsklimas zu schaffen. Transparente Prozesse und klare Zuständigkeiten sind für eine effiziente Bearbeitung sicherzustellen, auch um mögliche Sicherheitsrisiken frühzeitig zu erkennen und zu beheben. Langfristig trägt ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess dazu bei, die Sicherheit der Mitarbeiter dauerhaft zu gewährleisten und ein positives Arbeitsumfeld zu schaffen.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Schaffung eines offenen Kommunikationsklimas ➤ Früherkennung und Behebung von Sicherheitsrisiken <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementierung eines standardisierten Beschwerdeverfahrens <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Einrichtung/ Benennung einer klaren Beschwerdestelle/ eines Ansprechpartners ➤ Transparente Prozesse ➤ Schnelle Bearbeitung zur Stärkung des Vertrauens der Belegschaft in das Sicherheitsmanagement ➤ Regelmäßige Schulungen für Mitarbeitende und Führungskräfte ➤ Regelmäßige Evaluation und Anpassung <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Früherkennung von Sicherheitsrisiken und Gefährdungssituationen durch offene Kommunikation der Mitarbeitenden ➤ Verbesserung des Sicherheitsbewusstseins und der Sicherheitskultur in der Behörde/Dienststelle ➤ Möglichkeit zur kontinuierlichen Optimierung von Maßnahmen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mögliche Überlastung bei hohem Aufkommen von Beschwerden ➤ Risiko von Fehlinterpretationen oder Missbrauch von Beschwerden aus persönlichen Motiven ➤ Gefahr, dass Mitarbeitende aus Angst vor negativen Konsequenzen keine Beschwerden äußern
---	--

Blauer Brief

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall:
verbal, psychisch, sexuell, Sachbeschädigung

TOP:
organisatorisch

Berufsbereich:
Kommunalverwaltung, Finanzverwaltung, Gesundheit und Soziale Dienste, Justiz und Justizvollzug, Politik/ Landes- und Bundesverwaltung, Versicherung

Tätigkeitsform:
Innendienst mit Publikumsverkehr

Beschreibung

Im Sozialamt der Stadt Wuppertal wird unangemessenes Verhalten bei Terminen vor Ort sofort und direkt angesprochen. Sollte jemand durch aufbrausendes oder aggressives Verhalten auffallen, erhält die betreffende Person eine schriftliche Reaktion. Die Mitarbeitenden melden das Verhalten an ihre Teamleitung, die im Namen der Abteilung einen sog. „blauen Brief“ verschickt und die Person auf das Fehlverhalten hinweist. Dabei werden Datum und Uhrzeit des Vorfalls sowie das konkrete auffällige Verhalten genannt. Es wird klargestellt, dass solches Verhalten nicht toleriert und bei Wiederholung ein Hausverbot in Betracht gezogen wird. Betroffene haben die Möglichkeit, schriftlich oder in einem persönlichen Gespräch zu dem Vorfall Stellung zu beziehen.

Auf einen Blick

© Sozialamt Wuppertal

- Ziele:**
- Rückfallprävention bei unangemessenen Verhaltensweisen
 - Tätersensibilisierung für Verhalten und dessen Konsequenzen
- Beachtenswertes:**
- Dokumentation von Vorfällen und Reaktionen zur Nachverfolgung
 - Berücksichtigung von Datenschutzrichtlinien bei der Kommunikation
- Hinweise zur Umsetzung:**
- Klare Kommunikation der Erwartungen an das Verhalten der Besuchenden
 - Einbeziehung der Teamleitung als Ansprechpartner und Vermittler
 - Schulung der Mitarbeitenden im Umgang mit Konfliktsituationen und dem Versand des „blauen Briefs“
 - Regelmäßige Überprüfung und Anpassung der Maßnahme entsprechend des Feedbacks und Erfahrungen

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

- Frühzeitige Reaktion auf unangemessenes Verhalten
- Schaffung respektvollen Arbeitsumfelds
- Transparente Darlegung der Prozesse und Konsequenzen bei wiederholtem Fehlverhalten

- Mögliche Eskalation der Situation durch den „blauen Brief“, d.h. potenzielle negative Reaktionen oder Konflikte seitens der Betroffenen
- Möglichkeit von Missverständnissen oder Fehlinterpretationen bei Kommunikation

Bodycam

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall:
verbal, psychisch, körperlich, sexuell

TOP:
technisch-baulich

Berufsbereich:
Justiz und Justizvollzug, Polizei, Grenzschutz, Zoll, Rettung und Feuerwehr

Tätigkeitsform:
Außendienst

Beschreibung

Durch die sichtbare Präsenz dieser Kameras können potenzielle Täter abgeschreckt werden, was zu einer Verringerung von Übergriffen führen kann. Im Falle eines Konflikts dienen die Aufzeichnungen als Beweismittel und helfen bei der Klärung von Vorfällen. Es ist jedoch wichtig, Datenschutzbestimmungen einzuhalten und die Privatsphäre der Beteiligten zu respektieren. Regelmäßige Schulungen für Mitarbeiter im Umgang mit Bodycams sowie klare Richtlinien für den Einsatz sind entscheidend für eine erfolgreiche Implementierung. Der Einsatz und Umgang mit Bodycams sowie ihr Zweck und Nutzen sollte transparente kommuniziert werden.

Auf einen Blick

ⓘ Evaluiert

Ziele:

- Täterabschreckung
- Erhöhung des Sicherheitsgefühls der Mitarbeitenden
- Sensibilisierung für Gefahrensituationen

Beachtenswertes:

- Einhaltung geltender Datenschutzbestimmungen
- Transparente Kommunikation über den Einsatz und Zweck von Bodycams

Hinweise zur Umsetzung:

- Festlegung klarer Richtlinien und Verfahrensweisen für den Einsatz
- Schulung der Mitarbeiter im korrekten Umgang mit Bodycams und Datenschutzrichtlinien
- Regelmäßige Wartung und Überprüfung, um einwandfreie Funktionalität sicherzustellen

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

- Abschreckung potenzieller Täter und Verhinderung von Übergriffen durch die sichtbare Aufzeichnung von Geschehnissen
- Beweissicherung bei Konfliktsituationen oder Übergriffen zur Klärung von Vorfällen
- Möglichkeit zur Schulung und Sensibilisierung der Mitarbeitenden im Umgang mit Konfliktsituationen

- Datenschutzbedenken bezüglich der Aufzeichnung und Speicherung von Videoaufnahmen
- Potenzielle Verletzung der Privatsphäre von Mitarbeitenden und Dritten
- Risiko von Missbrauch oder Manipulation der Aufnahmen, wenn die Daten nicht angemessen geschützt werden

Bürgerorientierte Arbeitsorganisation

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit/ohne Publikumsverkehr, Außendienst</p>
<p>Beschreibung</p>	<p>Auf einen Blick</p>
<p>Die Maßnahme zielt im Kern darauf ab, die Bedürfnisse und Anliegen der Bürgerschaft in den Mittelpunkt der Verwaltungsarbeit zu stellen. Dies beinhaltet eine serviceorientierte Ausrichtung, um einen einfachen und effizienten Zugang zu Verwaltungsleistungen zu ermöglichen. Die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern erfolgt transparent, verständlich und auf Augenhöhe, um Vertrauen aufzubauen und die Zufriedenheit zu erhöhen bzw. potenzielle Stressfaktoren zu minimieren wie etwa lange Wartezeiten. Bürgerbeteiligung und -feedback werden aktiv eingeholt und in Entscheidungsprozesse integriert. Bürgerorientierte Arbeiten trägt dazu bei, das Vertrauen in die Verwaltung zu stärken, die Effizienz zu steigern und die Zufriedenheit der Bürger mit den Verwaltungsleistungen zu erhöhen. Dies erhöht gleichzeitig die Sicherheit der Mitarbeitenden vor Übergriffen.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verbesserte Servicequalität und Effizienzsteigerung ➤ Herstellung transparenter Verwaltungsprozesse <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Datenschutzbestimmungen <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Einrichtung einfacher Kommunikationskanäle für Bürgeranliegen und -feedback ➤ Schulungen für Mitarbeitende im Bereich Kundenorientierung ➤ Leitlinien zur effizienten Bearbeitung von Bürgeranliegen <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erhöhte Bürgerzufriedenheit ➤ Vertrauensgewinn in Verwaltungsprozesse ➤ Steigerung der Transparenz und damit Nachvollziehbarkeit von Verwaltungsprozessen ➤ Reduzierung gewaltfördernder Risikofaktoren 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mögliche Überlastung der Mitarbeitenden durch erhöhten Kommunikationsaufwand ➤ Risiko von Konflikten oder Missverständnissen bei der Kommunikation mit Bürgerschaft insb. auf digitalem Weg ➤ Notwendigkeit von Schulungen für Mitarbeitende ➤ Potenzielle Widerstände innerhalb der Verwaltung gegenüber veränderten Arbeitsweisen
--	--

Classroom-Management

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: Bildung und Erziehung</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr</p>
Beschreibung	Auf einen Blick
<p>Das Prinzip des Classroom-Managements im Schulbereich umfasst die Organisation und Gestaltung des Klassenraums, um ein effektives Lernumfeld zu schaffen. Dazu gehören klare Regeln und Erwartungen, die den Schülerinnen und Schülern Orientierung geben und ein respektvolles Miteinander fördern. Lehrkräfte setzen verschiedene Methoden ein, um das Verhalten der Schülerinnen und Schüler zu lenken und Konflikte zu lösen, wie z.B. positive Verstärkung oder Konsequenzen bei Regelverstößen. Ein strukturiertes Klassenzimmer und eine gut durchdachte Unterrichtsplanung tragen dazu bei, dass der Unterricht reibungslos abläuft und die Schüler sich auf das Lernen konzentrieren können. Die Beziehung zwischen Lehrkraft und Schüler bzw. Schülerin spielt hierbei eine wichtige Rolle, da ein vertrauensvolles Verhältnis das Lernklima positiv beeinflusst. Durch regelmäßige Reflexion und Anpassung der eigenen Methoden können Lehrkräfte ihr Classroom-Management kontinuierlich verbessern und den individuellen Bedürfnissen ihrer Schülerinnen und Schüler gerecht werden.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Positives Lernumfeld schaffen ➤ Respektförderung ➤ Steigerung der Lernmotivation <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Einbeziehung der Schülerschaft in Entscheidungsprozesse ➤ Schulungen zum Umgang mit schwierigen Situationen und Konflikten anbieten <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Klare Regeln und Erwartungen kommunizieren ➤ Positive Verstärkung bei erwünschtem Verhalten ➤ Konsequenzen bei Regelverstößen fair und konsistent umsetzen ➤ Regelmäßige Reflexion des eigenen Handelns und Anpassung der Methoden <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Effektive Konfliktlösung ➤ Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zur Schülerschaft ➤ Verbesserung des Unterrichtsklimas ➤ Erhöhung der Lehrerzufriedenheit 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erhöhter Zeit- und Arbeitsaufwand für Planung und Umsetzung ➤ Anpassung an individuelle Schülerbedürfnisse herausfordernd ➤ Widerstand seitens Schüler-/ Elternschaft ➤ Mögliche Überlastung der Lehrkräfte
---	--

Deeskalations- und Kommunikationstraining

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: personenbezogen</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
---	---

Beschreibung	Auf einen Blick
<p>Kommunikationstrainings vermitteln hauptsächlich verbale und nonverbale Strategien für eine deeskalierende Gesprächsführung. Sie sollen Beschäftigte in die Lage versetzen Sicherheit in Stresssituationen zu erlangen und konfliktbehaftete Situationen gewaltfrei zu lösen.</p> <p>Bestandteil von Kommunikationstrainings können bspw. die Einschätzung von Eigen- und Fremdwahrnehmung sein, das Erlernen von Kommunikationsstrategien bei sozial unerwünschtem Verhalten oder die Verbesserung interkultureller Kompetenz.</p> <p>Für Tätigkeitsbereiche, in denen körperliche Übergriffe besonders wahrscheinlich sind, ist eine Ergänzung des Kommunikationstrainings um Techniken der Abwehr oder des Eingriffs empfehlenswert.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Handlungssicherheit ➤ Gewaltfreie Kommunikation ➤ Stressprävention <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Welche Formen des Bürgerkontakts bestehen? ➤ Wie häufig sollte die Maßnahme durchgeführt werden? <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Betriebliche Standards setzen <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Förderung eines sicheren Auftretens ➤ Deeskalation konfliktbehafteter Situationen ➤ Gesundheitsförderung und Stressprävention 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Einüben von Strategien nur durch regelmäßige Durchführung (mehrfach im Jahr) ➤ Erlernen bedarfsorientierter Strategien ➤ Regelmäßige Kosten
---	---

Dienstausweis

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall:
verbal, psychisch, körperlich, sexuell

TOP:
organisatorisch

Berufsbereich:
Kommunalverwaltung, Finanzverwaltung, Gesundheit und Soziale Dienste, Justiz und Justizvollzug, Polizei, Grenzschutz, Zoll, Versicherung

Tätigkeitsform:
Außendienst

Beschreibung

Dienstausweise im öffentlichen Dienst dienen als wichtige Identifikations- und Legitimationsmittel für Mitarbeitende gegenüber Bürgerschaft sowie anderen Behörden. Sie ermöglichen eine klare Zuordnung von Zuständigkeiten und tragen auf diese Weise zur effizienten Organisation und Koordination von Arbeitsabläufen bei. Durch einheitliche Ausweisstandards wird Missbrauch oder Fälschungen vorgebeugt, was die Sicherheit und Integrität erhöht.

Auf einen Blick

Ziele:

- Identifikation und Legitimation gegenüber Bürgerinnen und Bürgern
- Verhindern von unbefugtem Zugang zu sensiblen Bereichen oder Informationen

Beachtenswertes:

- Datenschutzbestimmungen
- Klare Richtlinien zur Ausgabe, Nutzung und Rückgabe von Dienstausweisen
- Regelmäßige Überprüfung der Gültigkeit und Aktualität der Dienstausweise
- Sensibilisierung im Umgang zur Verhinderung von Missbrauch

Hinweise zur Umsetzung:

- Implementierung eines einheitlichen Ausweissystems mit individuellen Identifikationsmerkmalen für jeden Mitarbeiter
- Einrichtung eines Meldeverfahrens für verlorene oder gestohlene Dienstausweise, um schnell reagieren zu können

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

- Legitimationsnachweis
- Erhöht Mitarbeitersicherheit
- Prävention von Missbrauch durch einheitliche Ausweisstandards

- Möglichkeit des Verlusts oder Diebstahls
- Potenzielle Kosten für die Herstellung, Ausgabe und Verwaltung von Dienstausweisen
- Stigmatisierungs-/ Diskriminierungsgefahr
- Stalking Gefahr, Gefahr auf Verletzung der Privatsphäre

Dienst- und Schutzkleidung

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: Kommunalverwaltung, Finanzverwaltung, Gesundheit und Soziale Dienste, Justiz und Justizvollzug, Polizei, Grenzschutz, Zoll, Rettung und Feuerwehr, Verkehr, Infrastruktur, Ver- und Entsorgung, Forst, Gärtnerei, Landwirtschaft</p> <p>Tätigkeitsform: Außendienst</p>
--	---

Beschreibung	Auf einen Blick
<p>Dienst- und Schutzkleidung bieten in verschiedenen Berufsfeldern einen wichtigen Schutz vor Verletzungen und gesundheitlichen Risiken insb. durch Dritte, aber auch Umwelteinflüssen. Sie tragen zur Sicherheit und Gesundheit bei, indem sie vor Gefahren (etwa aggressive Personen, Chemikalien, Hitze, Kälte oder mechanischen Verletzungen) schützen. Durch die einheitliche Kleidung wird zudem die Identifikation von Mitarbeitenden erleichtert und die Professionalität der Organisation unterstrichen. Spezielle Schutzkleidungsstücke können sein: Handschuhe, Helme, Stich- und Schutzwesten oder Warnwesten.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sicherheit und Gesundheit der Mitarbeitenden gewährleisten <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und Arbeitsschutzbestimmungen <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ausreichend Budget für Anschaffung und Pflege ➤ Regelmäßige Überprüfung der Kleidung ➤ Einbindung der Mitarbeitenden bei Auswahl und Gestaltung <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Schutz vor Verletzungen ➤ Verbesserung der Sichtbarkeit ➤ Erleichterte Zugehörigkeitsidentifikation für Bürgerschaft 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Anschaffungskosten ➤ Ggf. eingeschränkte Bewegungsfreiheit (je nach Art der Kleidung) ➤ Unbequem, Hitzeentwicklung bei bestimmten Materialien ➤ Ggf. erschwerte Reinigung und Pflege ➤ Ablehnung oder Unwohlsein seitens Mitarbeitenden
--	---

Dienstwagen, Dienstfahrzeuge

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: psychisch, Sachbeschädigung</p> <p>TOP: technisch-baulich</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Außendienst</p>
Beschreibung	Auf einen Blick
<p>Durch den Einsatz von Dienstwagen können Mitarbeitende zunächst effizient und flexibel zu ihren Einsatzorten gelangen, ohne auf öffentliche Verkehrsmittel oder private Pkw angewiesen zu sein. Dies spart Zeit und steigert die Produktivität der Mitarbeitenden zugunsten der Bürgerzufriedenheit. Im Falle eines Unfalls sind die Mitarbeitenden durch die Dienstwagenversicherung abgesichert, was bei der privaten Nutzung nicht immer der Fall ist. Darüber hinaus ermöglichen Dienstfahrzeuge eine einheitliche und professionelle Außendarstellung des Unternehmens, während private Fahrzeuge möglicherweise nicht den gleichen Standard erfüllen. Zudem gewährleisten Dienstfahrzeuge eine höhere persönliche Sicherheit im Außendienst, da potenzielle Täter ein Privatfahrzeug, inkl. Kennzeichen und persönlicher Gegenstände im Wagen, nicht widererkennen resp. keine Schäden an Privateigentum verursachen können.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sichere Mitarbeitermobilität gewährleisten (abseits privater Pkw-Nutzung) <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und Richtlinien ➤ Berücksichtigung von Umweltaspekten bei Fahrzeugwahl <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Erstellung eines Fuhrparkkonzepts mit klaren Richtlinien und Prozessen ➤ Regelmäßige Überprüfung der Fahrzeuge auf Sicherheit und Funktionalität ➤ Implementierung eines Systems zur Erfassung und Abrechnung dienstlicher Fahrten ➤ Kontinuierliche Evaluation und Optimierung des Fuhrparkmanagements <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entlastung der Mitarbeitenden vor Verschleißkosten an privaten Fahrzeugen ➤ Schutz vor Sachbeschädigung im Außeneinsatz ➤ Schutz der Mitarbeiterprivatsphäre ➤ Kostenoptimierung durch gezielten Einsatz von Dienstwagen ➤ Imagepflege, professionelle Außendarstellung 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kosten für Anschaffung, Wartung, Versicherung ➤ Begrenzte Auswahl an Fahrzeugmodellen je nach Behördenrichtlinien ➤ Eingeschränkte Nutzungsflexibilität
---	---

Digitale Verwaltung

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit/ohne Publikumsverkehr</p>
<p>Beschreibung</p> <p>Die digitale Verwaltung im öffentlichen Dienst bietet die Möglichkeit, Prozesse effizienter zu gestalten und den Bürgerservice zu verbessern. Durch den Einsatz von digitalen Tools können Behörden ihre Arbeitsabläufe optimieren und den Zugang zu Informationen, Meldeprozessen u.a. für Bürgerinnen und Bürger erleichtern. Durch den Einsatz von digitalen Tools und Softwarelösungen können Informationen effizienter gespeichert, abgerufen und geteilt werden. Dies führt zu einer deutlichen Zeitersparnis und erhöht einerseits die Produktivität der Mitarbeitenden vor Ort und erhöht andererseits die Bürgerzufriedenheit. Datensicherheit spielt dabei eine entscheidende Rolle, weshalb geeignete Sicherheitsmaßnahmen unerlässlich sind.</p>	<p>Auf einen Blick</p> <p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Steigerung einer effizienten Organisation und Verwaltung ➤ Mitarbeiterentlastung vor Ort ➤ Erhöhung der Bürgerzufriedenheit <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Datenschutzbestimmungen ➤ Sicherstellung der Datensicherheit durch Verschlüsselung und Zugriffsbeschränkungen <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Erstellung eines klaren Konzepts und Zeitplans für die Umstellung ➤ Auswahl geeigneter Software und Tools für die individuellen Anforderungen ➤ Schulung im Systemumgang ➤ Schrittweise Einführung neuer digitaler Prozesse, um Mitarbeitende zu entlasten ➤ Regelmäßige Überprüfung und Anpassung <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zeitersparnis durch automatisierte Prozesse ➤ Schneller Zugriff auf Informationen von überall aus ➤ Effiziente Organisation und Archivierung von Dokumenten ➤ Verbesserte Datensicherheit 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Datenschutzrisiken bei unzureichender Sicherheitsmaßnahmen ➤ Potenzielle Abhängigkeit von Technologie und Internetverbindung ➤ Notwendigkeit regelmäßiger Updates und Wartung der Software ➤ Schulungsbedarf für Mitarbeitende zur Nutzung neuer digitaler Tools
--	---

Dokumentation, Unfallanzeige

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: Technisch-baulich, organisatorisch, personenbezogen</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit/ohne Publikumsverkehr, Außendienst</p>
---	--

Beschreibung	Auf einen Blick
--------------	-----------------

<p>Es ist entscheidend, dass Unfälle oder Übergriffe umgehend gemeldet und dokumentiert werden, um schnelle Hilfe zu gewährleisten und rechtliche Schritte einzuleiten. Eine klare und strukturierte Dokumentation ermöglicht es, den Vorfall detailliert zu analysieren und präventive Maßnahmen zur Verhinderung ähnlicher Vorfälle zu ergreifen. Mitarbeitende sollten über die richtigen Verfahren zur Unfallanzeige und Dokumentation informiert und geschult werden, um im Ernstfall angemessen reagieren zu können. Eine digitale Erfassung erleichtert die Verwaltung und Auswertung der Daten sowie den Zugriff auf relevante Informationen für alle Beteiligten. Ein effektives System zur Unfallanzeige und Dokumentation trägt maßgeblich zur Sicherheit und Gesundheit bei.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hilfe und rechtliche Absicherung <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Datenschutzrechtliche Aspekte bei der Speicherung sensibler Informationen ➤ Einbindung von Betriebsärzten und Sicherheitsbeauftragten in den Prozess ➤ Evtl. Zurverfügungstellung in verschiedenen Sprachen <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Einheitliches System zur Unfallanzeige und Dokumentation einführen ➤ Klare Definition von Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten für die Dokumentation ➤ Regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung der Unfallanzeige-Verfahren <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>
--	--

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Schnelle Hilfe ➤ Rechtliche Absicherung für Betroffene und Arbeitgeber ➤ Analyse von Vorfällen zur Prävention zukünftiger Übergriffe ➤ Bei digitaler Erfassung effiziente Verwaltung und Auswertung 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zeit- und Personalressourcen für die Dokumentation erforderlich ➤ Schwierigkeiten bei der Nachverfolgung von Vorfällen ohne klare Dokumentation ➤ Bei händischer Dokumentation erhöhtes Risiko von Fehlern oder unvollständigen Angaben in den Berichten ➤ Herausforderungen bei der Implementierung eines einheitlichen Systems für die Unfallanzeige und Dokumentation in verschiedenen Behörden
--	---

Einsatzgebiet	
Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche	
<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, digital</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
Beschreibung	Auf einen Blick
<p>Die Trennung von Einsatz- und Wohngebiet ist ein wichtiger Aspekt der Sicherheit im Außendienst. Durch die klare Abgrenzung dieser Bereiche können Mitarbeitende besser vor potenziellen Gefahren geschützt werden, da das Risiko minimiert wird aus dem beruflichen Kontext bekannten Aggressoren in der Freizeit zu begegnen.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Herstellung einer sichereren Arbeitsumgebung durch Reduzierung potenzieller Konfliktsituationen <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ggf. Einbindung von Sicherheitsbeauftragten und Betriebsräten in die Planung <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Einbindung von Mitarbeitenden bei der Festlegung von Einsatzgebieten <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>
Vor- und Nachteile	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erhöhung der Sicherheit der Außendienstmitarbeitenden vor Übergriffen, insb. im Privatleben ➤ Verbesserung der Work-Life-Balance 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Einschränkung der Einsatzmöglichkeiten (etwa bei Betreuungspflichten) ➤ Potenziell lange Anfahrtswege zu den Einsatzorten ➤ Potenziell Schwierigkeiten bei der Integration in lokale Gemeinschaften und dem Aufbau von Beziehungen zur Bürgerschaft in den Einsatzgebieten

Einsatzvorbereitung

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall:

verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung

TOP:

organisatorisch

Berufsbereich:

Kommunalverwaltung, Finanzverwaltung, Justiz und Justizvollzug, Polizei, Grenzschutz, Zoll, Rettung und Feuerwehr

Tätigkeitsform:

Außendienst

Beschreibung

Zunächst sollten alle relevanten Informationen zum Einsatzgebiet und den geplanten Tätigkeiten recherchiert und dokumentiert werden. Eine Risikoanalyse hilft dabei, potenzielle Gefahrensituationen frühzeitig zu erkennen und entsprechende Schutzmaßnahmen zu ergreifen. Regelmäßige Updates und Briefings vor jedem Einsatz sorgen dafür, dass alle Mitarbeitenden über aktuelle Geschehnisse und Sicherheitsrichtlinien informiert sind. Auch eine offene Kommunikation zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten ist wichtig, um eventuelle Bedenken oder Sicherheitsrisiken frühzeitig anzusprechen und gemeinsam Lösungen zu finden. Durch eine umfassende Einsatzvorbereitung kann das Risiko von Übergriffen im Außendienst verringert werden.

Auf einen Blick

Ziele:

- Frühzeitige Erkennung und Minimierung von Sicherheitsrisiken
- Effiziente und reibungslose Durchführung der geplanten Tätigkeiten im Außendienst

Beachtenswertes:

- Festlegung klarer Verhaltensregeln

Hinweise zur Umsetzung:

- Gründliche Risikoanalyse des Einsatzgebiets und der geplanten Tätigkeiten
- Erstellung eines Sicherheitskonzepts

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

- Erhöhte Sicherheit der Mitarbeiter durch gezielte Vorbereitung auf potenzielle Gefahrensituationen
- Stärkung des Gefahren- und Sicherheitsbewusstseins der Mitarbeitenden durch Updates und Briefings vor jedem Einsatz

- Zeitintensive Maßnahme
- Nur eingeschränkt anwendbar bei spontanen Einsätzen
- Erfordert hohe Flexibilität der Mitarbeitenden bei spontanen Veränderungen vor Ort

Etablierung einer Melde- und Fehlerkultur

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
<p>Beschreibung</p>	<p>Auf einen Blick</p>
<p>Die Etablierung einer Melde- und Fehlerkultur in Behörden kann helfen eine offene und transparente Arbeitsumgebung zu schaffen. Mitarbeitende sollten ermutigt werden, Fehler zu melden, ohne Angst vor negativen Konsequenzen haben zu müssen. Durch die Offenlegung von Fehlern können Verbesserungsmaßnahmen ergriffen werden, um ähnliche Vorfälle in Zukunft zu vermeiden. Eine offene Kommunikation fördert zudem das Lernen aus Fehlern zur kontinuierlichen Weiterentwicklung der Behörde. Führungskräfte spielen bei der Förderung einer Melde- und Fehlerkultur eine wichtige Rolle, indem sie ein unterstützendes Umfeld schaffen und Mitarbeitende ermutigen, ihre Erfahrungen zu teilen.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Offene, transparenten Arbeitsumgebung <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Schaffung eines sicheren Umfelds ohne Angst vor negativen Konsequenzen <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Klare Kommunikation über den Zweck und die Vorteile einer Melde- und Fehlerkultur ➤ Etablierung klarer Richtlinien und Prozesse für die Fehlermeldung ➤ Einbindung aller Mitarbeiter in den Prozess der Fehlermeldung und -analyse ➤ Regelmäßige Überprüfung und Analyse von gemeldeten Fehlern ➤ Anerkennung und Belohnung von konstruktivem Umgang mit Fehlern <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Frühzeitige Erkennung von Fehlern und Problemen, die zu Übergriffen führen ➤ Vertrauensstärkung zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten ➤ Senkung von Risiken und Reduzierung von Wiederholungsfehlern ➤ Die offene Melde-/Fehlerkultur bereitet neue Mitarbeitende auf mögliche Probleme und Gefahren vor 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ggf. Angst vor negativen Konsequenzen ➤ Zeit- und Ressourcenaufwand für die Implementierung ➤ Schwierigkeiten bei der Akzeptanz und Umsetzung in traditionellen Hierarchien ➤ Gefahr von Missbrauch oder Manipulation durch unehrliche Meldungen ➤ Herausforderungen bei Identifizierung und Behebung systemischer Fehlerursachen ➤ Potenzielle negative Auswirkungen auf Behördenimage bei öffentlichen Fehlern
--	---

Fallberatung

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
---	---

Beschreibung	Auf einen Blick
--------------	-----------------

<p>Die kollegiale Fallberatung ist eine effektive Methode, um potenzielle Gefahren und Risiken am Arbeitsplatz frühzeitig zu erkennen und präventive Maßnahmen zu entwickeln. Durch den Austausch von Erfahrungen und Wissen innerhalb des Teams können Mitarbeitende gemeinsam Lösungsansätze erarbeiten, um die Sicherheit am Arbeitsplatz zu gewährleisten. Die kollegiale Fallberatung fördert das Bewusstsein für Sicherheitsaspekte und schafft ein Klima der Offenheit und Solidarität. Durch die Besprechung konkreter Fälle von Übergriffen oder Gefährdungen können praxisnahe Handlungsempfehlungen erarbeitet werden. Die Methode ermöglicht es den Mitarbeitenden, sich gegenseitig zu unterstützen und gemeinsam an der Verbesserung der Sicherheitsmaßnahmen zu arbeiten. Regelmäßig durchgeführt kann sie dazu beitragen, das Sicherheitsbewusstsein zu stärken und die Arbeitsbedingungen nachhaltig zu verbessern.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Stärkung des Gefahren- und Sicherheitsbewusstseins sowie der Risikokompetenz der Mitarbeitenden ➤ Verbesserung der Arbeitsbedingungen durch konkrete Handlungsempfehlungen <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Datenschutz, Vertraulichkeit <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Klare Regeln und Strukturen für die Durchführung festlegen ➤ Offener, respektvoller Umgang mit unterschiedlichen Meinungen und Erfahrungen ➤ Regelmäßige Treffen planen, Bearbeitung konkreter Fälle ➤ Moderation durch neutrale Person oder erfahrenen Kollegen ermöglichen ➤ Ergebnisse dokumentieren und Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitssicherheit umsetzen <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>
--	--

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erfahrungsaustausch und Wissensvermittlung ➤ Früherkennung von Gefahren und Risiken ➤ Stärkung des Sicherheitsbewusstseins ➤ Schaffung eines offenen und solidarisches Arbeitsklimas ➤ Praxisnahe Handlungsempfehlungen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zeitintensiv, erfordert regelmäßige Treffen ➤ Gefahr von Überlastung einzelner Mitarbeiter, die als Ansprechpartner fungieren ➤ Mögliche Konflikte oder Meinungsverschiedenheiten unter den Mitarbeitern ➤ Schwierigkeiten bei der Umsetzung der erarbeiteten Maßnahmen
---	--

Fallweitergabe

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, digital</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
Beschreibung	Auf einen Blick
<p>Bei regelmäßigen Treffen zwischen zu betreuenden Personen und Beschäftigten können vorbelastete Beziehungen ein Risiko darstellen, insbesondere wenn es Drohungen seitens der Klientinnen und Klienten gab. Eine interne Prozessbeschreibung, die eine Fallbesprechung mit der Führungskraft vorsieht, kann helfen, kritische Fälle mit Gewaltpotenzial frühzeitig zu erkennen. Gemeinsam kann dann abgewogen werden, ob eine Deeskalation des Konflikts durch die Einbindung z.B. der Führungskraft oder einer anderen Fachkraft möglich ist. In besonders kritischen Situationen wird empfohlen, den Fall vollständig an eine Kollegin oder einen Kollegen weiterzugeben.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Schnelle Reaktion auf potenzielle Übergriffe oder Gefahrensituationen <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vertraulichkeit und Datenschutz beachten <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Klar definierte Prozesse und Zuständigkeiten für die Fallweitergabe festlegen <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Schnelle und effektive Weitergabe von Informationen über potenzielle Übergriffe oder Gefahrensituationen ➤ Stärkung des Vertrauens der Mitarbeitenden in die Organisation 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mögliche Stigmatisierung oder Ängste bei den Mitarbeitenden, die einen Fall abgeben möchten ➤ Evtl. zeitaufwändig, wenn sich neue Person erst in Faktenlage einarbeiten muss ➤ In kleinen Einrichtungen und Institutionen evtl. aufgrund von Personalmangel nur eingeschränkt möglich
--	---

Fluchttüren, Notausgänge

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, körperlich</p> <p>TOP: technisch-baulich</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit/ohne Publikumsverkehr</p>
Beschreibung	Auf einen Blick
<p>Fluchttüren und Notausgänge sind entscheidende Elemente in der Sicherheitsinfrastruktur von Gebäuden zur Ermöglichung einer schnellen Evakuierung. Sie müssen jederzeit leicht zugänglich und ohne spezielle Schlüssel oder Codes zu öffnen sein, um Verzögerungen bei der Nutzung im Notfall zu vermeiden. Notausgänge sollten klar gekennzeichnet und regelmäßig auf ihre Funktionsfähigkeit überprüft werden. Eine regelmäßige Schulung der Mitarbeitenden zum richtigen Umgang mit Fluchttüren und Notausgängen ist ebenfalls wichtig, um im Ernstfall Panik zu vermeiden und eine geordnete Evakuierung zu ermöglichen.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Schutz von Mitarbeitenden und Besuchenden vor Gefahrensituationen <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und Richtlinien <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Müssen jederzeit leicht zugänglich sein ➤ Klare Kennzeichnung ➤ Regelmäßige Überprüfung, Wartung und Instandhaltung ➤ Erstellung eines Evakuierungsplans und regelmäßige Durchführung von Evakuierungsübungen <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Schnelle Evakuierung im Notfall 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Missbrauch durch unbefugtes Öffnen der Fluchttüren ➤ Fehlende Wartung und Instandhaltung kann die Funktionsfähigkeit beeinträchtigen ➤ Mögliche Verwirrung oder Panik bei unklarer Kennzeichnung von Fluchtwegen
---	--

Funktionsemailadressen

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall: verbal, psychisch, sexuell, digital TOP: organisatorisch	Berufsbereich: alle Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst
--	--

Beschreibung	Auf einen Blick
--------------	-----------------

<p>Funktionsemailadressen sind spezielle E-Mail-Adressen, die für bestimmte Funktionen oder Abteilungen in einem Unternehmen eingerichtet werden. Sie dienen dazu, Anfragen und Informationen gezielt an die zuständigen Stellen weiterzuleiten. Im Vergleich zu persönlichen Emailadressen bieten sie den Vorteil, dass Nachrichten – und damit auch Beleidigungs- oder Bedrohungsschreiben – weniger oft an einen individuellen Mitarbeitenden gerichtet werden können, was dazu beitragen kann das Risiko von Bedrohungsmails zu minimieren. Funktionsemailadressen sind weniger anfällig für Spam und Phishing-Angriffe, da sie in der Regel nicht öffentlich zugänglich sind. Persönliche Emailadressen hingegen können leichter von Aggressoren identifiziert und als Ziel für Hassmails genutzt werden. Behörden sollten daher Mitarbeitenden empfehlen, Funktionsemailadressen für geschäftliche Kommunikation zu verwenden.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Senkung des Risikos individuell adressierter Hassmails u.ä. <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Klare Richtlinien für die Kommunikation über Funktionsemailadressen festlegen, um sicherzustellen, dass alle Nachrichten angemessen und respektvoll sind <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Klare Richtlinien zur sicheren Nutzung von Emailadressen festlegen ➤ Mitarbeitende sollten darüber informiert und geschult werden, wie sie mit potenziell gewalttätigen oder bedrohlichen E-Mails umgehen sollen und an wen sie sich im Falle einer Bedrohung wenden können <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>
--	---

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Senkung des Risikos vor digitalen Übergriffen im Schriftverkehr ➤ Erhöhung der Sicherheit vor Spam und Phishing-Angriffen ➤ Keine Weitergabe von persönlichen Informationen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Einschränkung der individuellen Kommunikation, wenn mehrere Mitarbeitende unter derselben Adresse schreiben ➤ Weniger persönliche Kontaktmöglichkeit ➤ Möglicherweise belastend für Kollegium, wenn eine Person gezielt Hassmails erhält
---	--

Funktionsfähigkeit der Einsatzrüstung

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall:
körperlich, sexuell

Berufsbereich:
Kommunalverwaltung, Finanzverwaltung, Gesundheit und Soziale Dienste, Justiz und Justizvollzug, Polizei, Grenzschutz, Zoll, Rettung und Feuerwehr, Verkehr, Infrastruktur, Ver- und Entsorgung, Forst, Gärtnerei, Landwirtschaft

TOP:
Technisch-baulich

Tätigkeitsform:
Außendienst

Beschreibung

Eine fehlerhafte oder unzureichende Ausrüstung kann zu schwerwiegenden Verletzungen bis hin zum Tod führen. Durch regelmäßige Wartung und Überprüfung der Ausrüstung können potenzielle Risiken minimiert werden. Mitarbeitende sollten zudem über den ordnungsgemäßen Gebrauch und die richtige Handhabung ihrer Ausrüstung geschult werden, um Unfälle zu vermeiden. Ein schneller Zugriff auf funktionierende Notfallausrüstung kann im Ernstfall Leben retten und die Effektivität von Rettungsmaßnahmen erhöhen. Behörden sollten daher sicherstellen, dass ihre Mitarbeitenden stets mit einwandfreier und geeigneter Einsatzrüstung ausgestattet sind, um ihre Sicherheit und Gesundheit zu gewährleisten.

Auf einen Blick

Ziele:

- Erhöhte Sicherheit und Gesundheit der Mitarbeitenden
- Minimierung von Unfällen, Übergriffen und Verletzungen bei der Arbeit

Beachtenswertes:

- Regelmäßige Wartung und Überprüfung

Hinweise zur Umsetzung:

- Schulungen zur richtigen Handhabung der Ausrüstung
- Schnellen Zugriff auf funktionierende Notfallausrüstung sicherstellen, um im Ernstfall effektiv handeln zu können
- Schulungen für Mitarbeiter zur richtigen Handhabung und Nutzung der Einsatzrüstung durchführen
- Notfallpläne erstellen und sicherstellen, dass alle Mitarbeiter wissen, wie sie im Ernstfall reagieren sollen, wenn Einsatzrüstung defekt ist

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

➤ Effektive Bewältigung von Notfallsituationen

➤ Kosten für regelmäßige Wartung und Überprüfung
➤ Mögliche Ausfallzeiten bei defekter Ausrüstung

Funktionsübernahme, Amtswechsel

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: organisatorisch, personenbezogen</p>	<p>Berufsbereich: Kommunalverwaltung, Politik/ Landes- und Bundesverwaltung</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
Beschreibung	Auf einen Blick
<p>Durch den Wechsel oder die Rotation von Positionen und Ämtern werden nicht nur neue Perspektiven und Ideen eingebracht, was zu innovativen Lösungsansätzen führen kann. Ein regelmäßiger Personalwechsel kann auch zur Sicherheit die Amtsinhaber beitragen, indem sie z.B. nicht mehr im Fokus öffentlicher Debatten stehen.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vorbeugung von Machtmissbrauch und Korruption <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Es ist wichtig, dass die neue Person Unterstützung erhält, sowohl emotional als auch praktisch. Dazu gehört beispielsweise psychologische Betreuung bei Bedarf oder die Möglichkeit, sich an spezialisierte Beratungsstellen zu wenden <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ggf. Implementierung eines Rotationsplans ➤ Notwendigkeit einer strukturierten Einarbeitung neuer Positionsinhaber, insb. Warnung vor (potenziellen) Aggressoren <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Neue Ideen, Perspektiven und Handlungsansätze können kritische, langandauernde Konflikte lösen ➤ Ggf. werden bestehende Konflikte aufgrund zwischenmenschlicher Emotionen wie Antipathie durch neue Persönlichkeiten gelöst ➤ Bisherige Amtsinhabende stehen nicht mehr im Fokus der Aufmerksamkeit 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Einarbeitungszeit für neue Positionsinhaber kann die Abläufe vorübergehend beeinträchtigen ➤ Kontinuität und langfristige Planung könnten erschwert werden ➤ Potenzielle Konflikte oder Widerstände innerhalb des Teams bei Veränderungen in Führungspositionen
---	---

Geeignete Dienstkleidung im Außendienst

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall:
körperlich

TOP:
organisatorisch

Berufsbereich:
Kommunalverwaltung, Finanzverwaltung, Justiz und Justizvollzug, Polizei, Grenzschutz, Zoll, Rettung und Feuerwehr, Verkehr, Infrastruktur, Ver- und Entsorgung, Forst, Gärtnerei, Landwirtschaft

Tätigkeitsform:
Außendienst

Beschreibung

Die Auswahl der geeigneten Dienstkleidung im Außendienst spielt eine entscheidende Rolle beim Schutz der Mitarbeitenden vor Übergriffen durch Bürgerinnen und Bürger. Es ist wichtig, dass die Kleidung professionell und respektvoll wirkt, um Konflikte zu vermeiden. Helle Farben und reflektierende Elemente können die Sichtbarkeit erhöhen und so die Sicherheit verbessern. Robuste Materialien und eine angemessene Passform sorgen dafür, dass die Kleidung den Anforderungen des Außendienstes standhält. Zudem sollten Taschen und Fächer für das sichere Verstauen von Arbeitsutensilien vorhanden sein. Eine klare Behördenkennzeichnung auf der Kleidung kann dazu beitragen, dass Mitarbeitende als offizielle Vertreter wahrgenommen werden und somit potenzielle Übergriffe verhindert werden.

Auf einen Blick

- Ziele:**
- Identifikation als offizieller Vertreter der Behörde
 - Erhöhung der Sichtbarkeit
- Beachtenswertes:**
- Einbeziehung der Mitarbeiter bei der Auswahl und Gestaltung der Kleidung, um Akzeptanz und Tragekomfort sicherzustellen
- Hinweise zur Umsetzung:**
- Durchführung einer Risikoanalyse, um die spezifischen Anforderungen an die Dienstkleidung zu ermitteln
 - Auswahl robuster Materialien
 - Regelmäßige Überprüfung aus Austausch

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

- Professionelles und respektvolles Erscheinungsbild
- Abschreckungseffekt

- Kosten für die Anschaffung und regelmäßige Erneuerung der Dienstkleidung können hoch sein
- Mögliche Einschränkungen in der Auswahl und Gestaltung der Kleidung aufgrund von Sicherheitsanforderungen

Gefahrenanalyse, Gefährdungsbeurteilung

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
Beschreibung	Auf einen Blick
<p>Durch eine umfassende Analyse können spezifische Gefahrensituationen identifiziert und entsprechende Schutzmaßnahmen implementiert werden. Es ist wichtig, die Mitarbeitenden aktiv in den Prozess einzubeziehen, um praxisnahe Lösungen zu erarbeiten und ihr Sicherheitsbewusstsein zu stärken. Die regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung der Gefährdungsbeurteilung sind unerlässlich, um auf neue Entwicklungen und Erfahrungen angemessen reagieren zu können. Mit klaren Handlungsanweisungen, Schulungen zum Deeskalationsverhalten und gegebenenfalls dem Einsatz von Schutzausrüstung kann der Mitarbeiterschutz effektiv verbessert werden. Eine kontinuierliche Sensibilisierung der Mitarbeitenden für potenzielle Risiken und präventive Maßnahmen trägt dazu bei, die Sicherheit im Arbeitsumfeld nachhaltig zu erhöhen.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Früherkennung potenzieller Gefahrensituationen <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Beachtung rechtlicher Vorschriften und Richtlinien <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Berücksichtigung spezifischer Risiken je nach Tätigkeitsbereich und Einsatzort ➤ Einbeziehung der Mitarbeiter bei der Gefahrenanalyse zur Erfassung von praxisrelevanten Aspekten ➤ Festlegung von klaren Handlungsanweisungen und Verhaltensregeln im Umgang mit potenziellen Gefahrensituationen ➤ Implementierung von Sicherheitsmaßnahmen wie Notfallplänen, Schulungen zum Deeskalationsverhalten und gegebenenfalls Einsatz von Schutzausrüstung ➤ Regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Maßnahmen zur Prävention von Übergriffen können gezielt entwickelt werden ➤ Sensibilisierung der Mitarbeitenden für potenzielle Risiken und Umgang mit Konfliktsituationen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hoher Zeitaufwand bei umfassender Gefährdungsbeurteilung ➤ Schwierigkeiten bei der Einschätzung und Bewertung von abstrakten Risiken ➤ Möglicherweise unvollständige Erfassung aller potenziellen Gefahrenquellen ➤ Kosten für die Implementierung von Sicherheitsmaßnahmen und Schulungen
---	---

Gefahrenradar, Gefahrenbewusstsein schaffen

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
Beschreibung	Auf einen Blick
<p>Das Gefahrenradar dient dazu, ein Bewusstsein für potenzielle Risiken zu schaffen und frühzeitig auf mögliche Gefahren hinzuweisen. Durch regelmäßige Schulungen können Mitarbeitende sensibilisiert werden, Gefahrensituationen zu erkennen, um angemessen darauf reagieren zu können resp. ein Bewusstsein für Konfliktsituationen zu entwickeln zur Vermeidung potenzieller Übergriffe.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Erhöhung Gefahrenbewusstsein ➤ Mitarbeitersensibilisierung <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Berücksichtigung individueller Risikofaktoren je nach Tätigkeitsbereich und Einsatzort <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Festlegung klarer Handlungsanweisungen für den Umgang mit erkannten Gefahrensituationen <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erhöhte Wachsamkeit ➤ Früherkennung von Risiken und Ergreifung präventiver Maßnahmen zur Vermeidung von Übergriffen ➤ Stärkung des Sicherheitsbewusstseins ➤ Stärkung der Fähigkeit zum Selbstschutz 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mögliche Überreaktionen auf vermeintliche Gefahren, die zu Konflikten führen können ➤ Eventuelle Vernachlässigung anderer wichtiger Aufgaben aufgrund übermäßiger Fokussierung auf potenzielle Gefahren
---	--

Gestaltung Besprechungsräume

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall:
körperlich, sexuell, Sachbeschädigung

Berufsbereich:
Kommunalverwaltung, Finanzverwaltung, Bildung und Erziehung, Gesundheit und Soziale Dienste, Justiz und Justizvollzug, Politik/ Landes- und Bundesverwaltung, Sport, Freizeit und Tourismus, Verkehr, Infrastruktur, Ver- und Entsorgung, Forst, Gärtnerei, Landwirtschaft, Wissenschaft, Forschung, Kunst und Kultur, Versicherung

TOP:
Technisch-baulich

Tätigkeitsform:
Innendienst mit Publikumsverkehr

Beschreibung

Helle Beleuchtung und eine offene Raumgestaltung können dazu beitragen, ein Gefühl von Sicherheit und Transparenz zu vermitteln. Die Anordnung der Möbel sollte so gewählt werden, dass Fluchtwege frei bleiben und keine Versteckmöglichkeiten für potenzielle Angreifende entstehen. Zudem sollten Besprechungsräume über Notrufsysteme oder andere Sicherheitsvorkehrungen verfügen, um im Ernstfall schnell Hilfe herbeirufen zu können. Die Installation von Überwachungskameras kann ebenfalls zur Abschreckung von Übergriffen beitragen und im Falle eines Vorfalls als Beweismittel dienen. Eine regelmäßige Überprüfung technischer Sicherungsmaßnahmen sollte zu Dokumentationszwecken vorgenommen werden.

Auf einen Blick

- Ziele:**
- Schaffung eines sicheren Arbeitsumfelds
 - Erhöhung des Gefahrenbewusstseins
- Beachtenswertes:**
- Auswahl robuster und leicht zu reinigender Möbel
- Hinweise zur Umsetzung:**
- Berücksichtigung von Fluchtwegen und Notrufmöglichkeiten bei der Raumplanung
 - Installation von Sicherheitstechnik wie Überwachungskameras oder Alarmsystemen
 - Regelmäßige Überprüfung der Sicherheitsmaßnahmen und Anpassung an neue Entwicklungen oder Erfahrungen im Arbeitsalltag

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

- Erhöhung des Sicherheitsgefühls
- Reduzierung potenzieller Risiko- und Verletzungsgefahren

- Mögliche Einschränkungen in der Raumgestaltung aufgrund sicherheitsrelevanter Aspekte
- Kostenintensive Anschaffung und Installation von Sicherheitstechnik

Gestaltung Büroräume bei Publikumsverkehr

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall:
verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung

TOP:
technisch-baulich, personenbezogen

Berufsbereich:
alle

Tätigkeitsform:
Innendienst mit Publikumsverkehr

Beschreibung

Bei der Gestaltung von Büroräumen mit Publikumsverkehr ist es wichtig, Bürgerinnen und Bürgern ein Gefühl des Willkommenseins und Professionalität zu vermitteln. Die Vermeidung von aggressiven Symbolen oder provokanten Dekorationen in den Büroräumen kann potenzielle Konflikte verhindern. Auch der Verzicht auf Fotos von Familienangehörigen oder sich selbst bei Freizeitaktivitäten kann helfen z.B. Bedrohungen oder Nachstellungen zu verhindern. Die Anordnung von Arbeitsplätzen sollte so vorgenommen werden, dass Bürgerinnen und Bürger den Beschäftigten gegenüber sitzen, damit sie diese gut im Blick haben, um plötzliche Bewegungen oder Aggressionen schnell zu erkennen und im Bedrohungsfall angemessen reagieren zu können. Im Falle einer Bedrohungssituation müssen die Mitarbeitenden die Möglichkeit haben, das Büro schnell zu verlassen, daher sollten externe Personen so platziert werden, dass die Mitarbeitenden den kürzesten Weg zur Tür haben. Der Fluchtweg darf nicht durch Möbel wie Schreibtische blockiert sein. Des Weiteren sollten auf Schreibtischen nur das nötigste Arbeitsmaterial liegen.

Auf einen Blick

- Ziele:**
- Herstellung professioneller Atmosphäre
- Beachtenswertes:**
- Barrierefreie Gestaltung
- Hinweise zur Umsetzung:**
- Verbot von scharfen Gegenständen wie Messern oder Scheren im Büro
 - Verzicht auf persönliche Gegenstände auf Schreibtischen
 - Gegenstände wie Brieföffner, Wasserflaschen, Blumenvasen außer Reichweite aufbewahren
 - Platzierung externer Personen so, dass Mitarbeitende den kürzesten Fluchtweg haben
 - Einsatz von Verglasungen in Tür- oder Wandflächen bietet die Möglichkeit von Sichtbeziehungen zwischen den einzelnen Räumen/ Mitarbeitenden
 - Auf Bruchsicherheit lichtdurchlässiger Türen und Fenster achten

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

➤ Schnellere Reaktionsmöglichkeiten im Falle einer Bedrohung

➤ Mögliche Einschränkung der Gestaltungsfreiheit und Ästhetik des Büros

Gestaltung Eingangsbereich

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich</p> <p>TOP: Technisch-baulich</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr</p>
Beschreibung	Auf einen Blick
<p>Eine klare und übersichtliche Anordnung von Empfangstresen und Sicherheitsschleusen kann dazu beitragen, unbefugten Zutritt zu verhindern. Die Installation von Sicherheitskameras und Zugangskontrollsystemen ermöglicht eine effektive Überwachung und Steuerung des Personenverkehrs. Robuste Materialien wie Sicherheitsglas oder Metall können die Widerstandsfähigkeit gegenüber gewaltsamen Einbrüchen erhöhen. Notruf- und Alarmknöpfe sollten gut sichtbar platziert sein, um im Ernstfall schnell Hilfe herbeirufen zu können. Die barrierefreie Gestaltung des Eingangsbereichs gewährleistet eine einfache Evakuierung im Notfall und ermöglicht einen reibungslosen Zugang für alle Personen. Eine angemessene Beleuchtung sowie eine klare Beschilderung tragen zur Orientierung und Sicherheit der Mitarbeitenden bei. Die Integration von biometrischen Zugangssystemen oder Schlüsselkarten kann die Sicherheit im Eingangsbereich weiter erhöhen und den Zugang nur autorisierten Personen ermöglichen.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Unbefugten Zutritt verhindern ➤ Effektive Überwachung ermöglichen <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Barrierefreie Gestaltung des Eingangsbereichs für einfache Evakuierung <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Klare und übersichtliche Anordnung von Empfangstresen und Sicherheitsschleusen ➤ Installation von Überwachungskameras und Zugangskontrollsystemen ➤ Angemessene Beleuchtung und klare Beschilderung <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erhöhung der Arbeitssicherheit ➤ Gute Orientierung und Übersichtlichkeit herstellen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hohe Kosten für Installation und Wartung von Sicherheitssystemen ➤ Einschränkung der Zugänglichkeit für Besuchende und barrierefreien Zugang ➤ Mögliche technische Störungen oder Ausfälle der Sicherheitseinrichtungen
--	---

Gestaltung Wartebereich

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, körperlich, Sachbeschädigung</p> <p>TOP: Technisch-baulich</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr</p>
Beschreibung	Auf einen Blick
<p>Die Gestaltung von Wartebereichen spielt eine wichtige Rolle beim Schutz der Mitarbeitenden vor Übergriffen, da hier hohe Ungeduld und potenziell aggressives Verhalten entstehen können. Eine helle Beleuchtung und klare Beschilderung verbessern z.B. die Orientierung und das Zurechtfinden. Um die Wartezeit abschätzen zu können, können digitale Anzeigetafeln mit aktuellen Wartezeiten installiert werden. Die Einrichtung von bequemen Sitzgelegenheiten und Lesematerialien sorgt für mehr Komfort und Ablenkung während des Wartens; dazu zählt auch das Anbieten von kostenlosem WLAN oder – insbesondere im Sommer – das Vorhalten von Wasser. Zudem können Selbstbedienungsterminals für einfache Anliegen eingerichtet werden, um den Andrang bei einzelnen Mitarbeitenden zu reduzieren.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verbesserung der Sicherheit für Mitarbeitende und Besuchende <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Barrierefreie Zugänge für einfache Evakuierung im Notfall <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Einrichtung digitaler Anzeigetafeln mit aktuellen Wartezeiten ➤ Bereitstellung von bequemen Sitzgelegenheiten, Lese- und Spielmaterialien, WLAN, Wasser, TV-Programm, Radio ➤ Herstellung angenehmer Atmosphäre z.B. durch die Nutzung von Pflanzen, heller Beleuchtung, klare Wegweiser zur Orientierung ➤ Einrichtung von Selbstbedienungsterminals ➤ Regelmäßige Überprüfung und Anpassung der Maßnahmen ➤ Beschilderung/Plakatierung, die um Respekt am Arbeitsplatz bittet <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erhöhung des Komforts und der Zufriedenheit der Wartenden ➤ Reduzierung von Stress und Unruhe durch angenehme Gestaltung ➤ Möglichkeit zur effektiven Nutzung von Wartezeit durch Bereitstellung von Informationsmaterial oder Unterhaltungsmöglichkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kostenintensive Umgestaltung oder Einrichtung neuer Wartebereiche ➤ Begrenzte Platzverhältnisse können die Umsetzung von gestalterischen Ideen einschränken ➤ Mögliche Schwierigkeiten bei der Integration technischer Lösungen ➤ Notwendigkeit regelmäßiger Pflege und Reinigung, um den gewünschten Effekt aufrechtzuerhalten
---	--

Handreichung zur Beantragung von Auskunftssperren bei Gefährdungen aus dem beruflichen Umfeld

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
---	---

Beschreibung	Auf einen Blick © SiKo Ruhr
--------------	--

<p>Die Handreichung erläutert die Bedingungen für eine Auskunftssperre im Melderegister gemäß § 51 des Bundesmeldegesetzes bei Gefährdungen aus dem beruflichen Umfeld sowie die Übermittlungssperre in den Fahrzeugregistern gemäß § 41 des Straßenverkehrsgesetzes. Zudem enthält sie Hinweise für den Dienstherrn zur Beantragung dieser Maßnahmen für gefährdete Beschäftigte.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Schutz gefährdeter Beschäftigter vor unerwünschter Auskunftserteilung ➤ Prävention von möglichen Gefahrensituationen durch gezielte Maßnahmen <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Klare Definition der Kriterien für eine Auskunftssperre im Melderegister ➤ Sensibler Umgang mit den persönlichen Daten der betroffenen Beschäftigten ➤ Einhaltung gesetzlicher Vorgaben und Datenschutzbestimmungen <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Erstellung einer Richtlinie oder Handreichung zur Beantragung von Auskunftssperren ➤ Bereitstellung von Formularen und Informationen für die Antragstellung ➤ Kommunikation und Abstimmung mit den zuständigen Behörden und Datenschutzbeauftragten <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>
--	--

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sicherstellung der Vertraulichkeit und Privatsphäre der betroffenen Personen ➤ Sensibilisierung für Datenschutz und Persönlichkeitsrechte 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Möglicher bürokratischer Aufwand ➤ Eventuelle Verzögerungen oder Schwierigkeiten bei der Genehmigung von Auskunftssperren ➤ Risiko von Missbrauch oder Fehlanwendung der Auskunftssperren
--	---

Hausrecht, Hausverbot

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall:

verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung

TOP:

organisatorisch

Berufsbereich:

Kommunalverwaltung, Finanzverwaltung, Bildung und Erziehung, Gesundheit und Soziale Dienste, Justiz und Justizvollzug, Politik/ Landes- und Bundesverwaltung, Sport, Freizeit und Tourismus, Verkehr, Infrastruktur, Ver- und Entsorgung, Forst, Gärtnerei, Landwirtschaft, Wissenschaft, Forschung, Kunst und Kultur, Versicherung

Tätigkeitsform:

Innendienst mit Publikumsverkehr

Beschreibung

Das Hausrecht ermöglicht Verantwortlichen, Maßnahmen zu ergreifen, um die Sicherheit im Gebäude zu gewährleisten. Dazu gehört auch das Aussprechen von Hausverboten gegenüber Personen, die sich aggressiv oder gewalttätig verhalten. Durch klare Regelungen und Kommunikation wird deutlich gemacht, dass Übergriffe nicht toleriert werden. Mitarbeitende können sich sicherer fühlen, wenn sie wissen, dass das Hausrecht genutzt wird, um sie zu schützen. Das Hausrecht kann auch dazu beitragen, potenzielle Täter abzuschrecken und ein respektvolles Verhalten zu fördern.

Auf einen Blick

Ziele:

- Sicherstellung eines respektvollen und sicheren Arbeitsumfelds
- Klare Definitionen von Verhaltensregeln und Konsequenzen bei Verstößen

Beachtenswertes:

- Transparente Kommunikation des Hausrechts an alle

Hinweise zur Umsetzung:

- Einrichtung von Sicherheitspersonal oder Ansprechpartnern
- Dokumentation von Vorfällen und konsequente Umsetzung von Hausverboten
- Regelmäßige Schulungen zum Umgang mit dem Hausrecht
- Regelmäßige Überprüfung und Anpassung der Hausrechtsregelungen

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

- Prävention von Konfliktsituationen durch klare Regelungen
- Möglichkeit zur Abschreckung potenzieller Täter

- Potenzielle Konflikte bei der Durchsetzung des Hausrechts und Aussprache von Hausverboten
- Mögliche rechtliche Auseinandersetzungen bei fragwürdigen Entscheidungen zum Hausverbot
- Evtl. Probleme bei der Durchsetzung, wenn kein Sicherheitspersonal vorhanden ist

Hinzuziehen von Kolleginnen und Kollegen

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
<p>Beschreibung</p> <p>Durch die Unterstützung von Kolleginnen und Kollegen können potenzielle Konfliktsituationen frühzeitig erkannt und deeskaliert werden. Gemeinsam kann effektiver auf unangemessenes Verhalten reagieren und sich gegenseitig unterstützt werden. Das Hinzuziehen von Kolleginnen und Kollegen signalisiert intern Solidarität und Zusammenhalt, was zur Stärkung des Sicherheitsgefühls beitragen kann. Mitarbeitende können sich in schwierigen Situationen sicherer fühlen, wenn sie wissen, dass sie nicht alleine sind. Dem potenziellen Täter gegenüber wird durch die Präsenz mehrerer Kolleginnen und Kollegen vermittelt, dass sein Verhalten nicht toleriert wird, um das Risiko eines Übergriffs zu verringern.</p>	<p>Auf einen Blick</p> <p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sensibilisierung für potenzielle Gefahrensituationen ➤ Signalisierung von Solidarität und Unterstützung <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Klare Kommunikation und interne Absprachen ➤ Einhaltung der Datenschutzrichtlinien bei Dokumentation von Vorfällen <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Festlegung klarer Verfahrensweisen für das Hinzuziehen von Kollegen ➤ Schaffung eines Notfallplans für akute Bedrohungssituationen ➤ Einbindung von Vorgesetzten und Sicherheitspersonal bei Bedarf ➤ Offene Kommunikation über Erfahrungen und Verbesserungsvorschläge im Team <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Schnellere Reaktion auf potenzielle Übergriffe durch gemeinsames Handeln ➤ Stärkung des Zusammenhalts im Team ➤ Bessere Bewältigung/ Verarbeitung von Konfliktsituationen ➤ Verunsicherung erzeugen auf Seiten des Täters 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mögliche Eskalationssituationen, wenn zu viele Personen involviert sind ➤ Risiko von Fehleinschätzungen oder unangemessenen Reaktionen einzelner Kollegen
--	--

Impfangebote

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: sexuell</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
---	---

Beschreibung	Auf einen Blick
--------------	-----------------

Impfangebote spielen eine wichtige Rolle als Schutzmaßnahme für Mitarbeitende vor Übergriffen wie Anspucken oder ungewolltem Wundkontakt. Im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung sollten spezifische Impfungen ausgewählt werden, um das Infektionsrisiko zu minimieren. Besonders bei Tätigkeiten im direkten Kontakt mit Menschen ist ein Impfschutz gegen Krankheiten wie Hepatitis A und B sowie Mumps, Masern, Röteln, Diphtherie, Keuchhusten und Polio empfehlenswert. Die Betriebsärztinnen und -ärzte können hierbei eine individuelle Beratung und Empfehlung aussprechen. Durch regelmäßige Impfungen können Mitarbeitende besser vor potenziellen Infektionen geschützt werden. Eine medizinische Vorsorgedatei ermöglicht zudem eine lückenlose Dokumentation der Impfungen und Gesundheitsvorsorge. Die Sensibilisierung der Mitarbeitenden für Infektionsgefahren und die regelmäßige Unterweisung sind weitere wichtige Maßnahmen zur Prävention von Übergriffen.

- Ziele:**
- Schutz vor übertragbaren Krankheiten
- Beachtenswertes:**
- Einbindung von Impfangeboten in das betriebliche Gesundheitsmanagement
- Hinweise zur Umsetzung:**
- Bereitstellung von Impfangeboten im Rahmen des Gesundheitsschutzes am Arbeitsplatz
 - Auswahl der Impfangebote basierend auf der Gefährdungsbeurteilung
 - Individuelle Beratung durch Betriebsärztinnen und -ärzte
 - Sensibilisierung der Mitarbeitenden für die Bedeutung von Impfungen als präventive Maßnahme

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Minimierung des Infektionsrisikos ➤ Minimierung von Ausfallzeiten aufgrund von Krankheiten 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mögliche Ablehnung oder Skepsis gegenüber Impfungen ➤ Eventuelle gesundheitliche Nebenwirkungen oder Unverträglichkeiten ➤ Kosten für Bereitstellung und Impfung ➤ Aufwand für Dokumentation und Verwaltung in einer medizinischen Vorsorgedatei
---	---

Informationsveranstaltungen für Führungskräfte und Mitarbeitende zu Selbsthilferechten und Straftatbeständen

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
Beschreibung	Auf einen Blick
<p>In solchen Veranstaltungen können die Teilnehmenden über ihre Rechte informiert werden, insbesondere im Hinblick auf Notwehr- und Nothilferechte. Zudem wird aufgeklärt, welche Handlungen als strafrechtlich relevant gelten und welche Konsequenzen bei Verstößen drohen. Die Schulung der Führungskräfte und Mitarbeitenden trägt dazu bei, dass sie in Konfliktsituationen angemessen reagieren können, ohne gegen geltendes Recht zu verstoßen. Durch das Wissen um Selbsthilferechte und Straftatbestände wird das Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz gestärkt und die Prävention von Gewalttaten gefördert. Es ist wichtig, regelmäßig Informationsveranstaltungen zu diesem Thema anzubieten, um das Wissen der Führungskräfte und Mitarbeitenden auf dem neuesten Stand zu halten.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vermittlung von Wissen über rechtliche Rahmenbedingungen <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Klare Kommunikation der Konsequenzen bei Verstößen gegen Straftatbestände <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Berücksichtigung der individuellen Vorkenntnisse der Teilnehmenden ➤ Einbindung von praxisnahen Beispielen ➤ Interaktive Gestaltung der Veranstaltung, z.B. durch Diskussionen oder Rollenspiele <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rechtliche Sensibilisierung (und in der Folge konsequente Erstattung von Strafanzeigen erleichtert Erfassung auffälliger Personen, Gruppen und Orte) ➤ Stärkung der Handlungskompetenz in Konfliktsituationen ➤ Prävention von Gewalttaten durch frühzeitiges Eingreifen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mögliche Überforderung der Teilnehmenden mit komplexen rechtlichen Informationen ➤ Risiko von Fehlinterpretationen oder falschem Handeln in Notwehrsituationen ➤ Kosten und organisatorischer Aufwand für die Durchführung von Informationsveranstaltungen
--	--

Interkulturelle Kompetenz

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: organisatorisch, personenbezogen</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
<p>Beschreibung</p> <p>Durch interkulturelle Sensibilisierung können Missverständnisse und Konflikte aufgrund kultureller Unterschiede vermieden werden. Mitarbeitende, die über interkulturelle Kompetenz verfügen, sind besser in der Lage, mit unterschiedlichen Verhaltensweisen und Werthaltungen umzugehen. Dies trägt dazu bei, Spannungen zu reduzieren und das Risiko von Übergriffen zu minimieren. Schulungen ermöglichen es den Mitarbeitenden, respektvoll und angemessen mit Menschen aus verschiedenen Kulturen zu kommunizieren. Die Förderung interkultureller Kompetenz kann dazu beitragen, Vorurteile abzubauen und die Akzeptanz von Vielfalt zu steigern.</p>	<p>Auf einen Blick</p> <p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reduzierung von Missverständnissen und Konflikten aufgrund kultureller Unterschiede <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Berücksichtigung verschiedener kultureller Hintergründe und Werthaltungen ➤ Schaffung eines offenen und respektvollen Arbeitsumfelds, das Vielfalt fördert <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Durchführung regelmäßiger Schulungen für Mitarbeitende und Führungskräfte ➤ Einbindung von praktischen Übungen <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sensibilisierung für Stereotypen und Vorurteile ➤ Förderung von Empathie und interkultureller Kommunikation 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Herausforderungen bei der Integration unterschiedlicher kultureller Perspektiven in den Arbeitsalltag ➤ Schwierigkeiten bei der Messbarkeit des Erfolgs von interkulturellen Trainings ➤ Zeit- und Kostenfaktor für Schulungen ➤ Mögliche Widerstände oder Ablehnung gegenüber interkulturellen Schulungen
--	---

Klassenregeln

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: Bildung und Erziehung</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr</p>
Beschreibung	Auf einen Blick
<p>Klassenregeln sollen dazu beitragen, Grenzen zu setzen und ein angemessenes Verhalten aller Beteiligten sicherzustellen. Lehrkräfte sollten die Klassenregeln gemeinsam mit den Schülerinnen und Schülern erarbeiten, um eine größere Akzeptanz und Identifikation mit den Regeln zu erreichen. Auch Eltern sollten in den Prozess der Regelgestaltung einbezogen werden, um eine partnerschaftliche Zusammenarbeit zu fördern. Die Kommunikation der Klassenregeln sollte regelmäßig erfolgen, um sie präsent im Bewusstsein aller zu halten. Bei Verstößen ist es wichtig, konsequent zu handeln und angemessene Maßnahmen zu ergreifen. Durch die Implementierung von Klassenregeln können Lehrkräfte vor potenziellen Übergriffen geschützt werden und ein respektvolles Miteinander im schulischen Umfeld gefördert werden.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vorbeugung von Konflikten ➤ Förderung gegenseitigen Verständnisses ➤ Sicherstellung angemessener Verhaltensweisen aller <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Konsequentes Handeln bei Verstößen <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gemeinsame Erarbeitung durch Einbeziehung der Schülerschaft und Eltern ➤ Schulung der Lehrkräfte im Umgang mit Konfliktsituationen und Durchsetzung der Regeln ➤ Regelmäßige Überprüfung und Anpassung der Regeln <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Schaffung eines respektvollen und sicheren Lernumfelds ➤ Förderung des gegenseitigen Respekts 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Herausforderungen bei der Einbeziehung aller Beteiligten in den Prozess der Regelgestaltung ➤ Schwierigkeiten bei der Durchsetzung der Regeln in Konfliktsituationen ➤ Ablehnung und Widerstand gegenüber den Klassenregeln resp. deren Ignorieren
--	--

Krisen- und Notfallpläne

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall:
psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital
TOP:
organisatorisch, personenbezogen

Berufsbereich:
alle
Tätigkeitsform:
Innendienst mit/ohne Publikumsverkehr, Außendienst

Beschreibung

Krisen- und Notfallpläne dienen dazu, potenzielle Gefahrensituationen frühzeitig zu erkennen, um angemessen darauf reagieren zu können. Durch klare Handlungsanweisungen und Maßnahmen können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf mögliche Übergriffe vorbereitet werden. Regelmäßige Schulungen und Trainings sind wichtig, um das Bewusstsein für mögliche Risiken zu schärfen und die Handlungsfähigkeit in Notsituationen zu stärken. Die Kommunikation von Krisen- und Notfallplänen an alle Mitarbeitenden, z.B. im Rahmen regelmäßiger Informationsveranstaltungen mit Übungseinheiten, ist essenziell, um ein gemeinsames Verständnis für die Vorgehensweise im Ernstfall sicherzustellen. Eine enge Zusammenarbeit mit Sicherheitsbehörden und externen Experten kann dazu beitragen, die Wirksamkeit der Krisen- und Notfallpläne zu optimieren.

Auf einen Blick

 Kreis Mettmann

- Ziele:**
-  Früherkennung von Gefahrensituationen ermöglichen
- Beachtenswertes:**
-  Erfüllung gesetzlicher Anforderungen
 -  Regelmäßige Schulungen und Trainings
- Hinweise zur Umsetzung:**
-  Risikoanalyse zur Identifizierung potenzieller Gefahrenquellen durchführen
 -  Klare Kommunikation der Krisen- und Notfallpläne an alle Mitarbeitenden
 -  Implementierung eines Melde- und Eskalationsprozesses für Gefahrensituationen
 -  Bereitstellung von Notrufnummern und Kontaktinformationen für externe Hilfe
 -  Regelmäßige Überprüfung und Anpassung der Krisen- und Notfallpläne

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

-  Schnelle Reaktion und effektive Maßnahmen bei Notfällen
-  Minimierung von Schäden und Risiken

-  Hoher Aufwand bei der Erstellung und regelmäßigen Aktualisierung von Krisen- und Notfallplänen
-  Mögliche Kosten für Schulungen, Übungen und Ausrüstung
-  Risiko von Fehlern oder unvorhergesehenen Ereignissen trotz Planung

Mehrsprachigkeit

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, körperlich, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: organisatorisch, personenbezogen</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit/ohne Publikumsverkehr, Außendienst</p>
<p>Beschreibung</p>	<p>Auf einen Blick</p>
<p>Durch die Fähigkeit, sich in verschiedenen Sprachen verständigen zu können, können Missverständnisse und Konflikte frühzeitig vermieden werden. Mitarbeitende, die mehrere Sprachen beherrschen, sind besser in der Lage, auf die Bedürfnisse und Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern einzugehen und so potenzielle Konfliktsituationen zu deeskalieren. Die Kommunikation in der Muttersprache kann das Vertrauen stärken und die Zusammenarbeit verbessern. Durch den Einsatz von mehrsprachigem Personal können Behörden und Kommunen ihre Servicequalität verbessern. Die Förderung von Mehrsprachigkeit unter den Mitarbeitenden kann dazu beitragen, interkulturelle Kompetenzen zu entwickeln und zu fördern. Behörden und Kommunen sollten daher gezielt auf die Weiterbildung ihrer Mitarbeitenden in verschiedenen Sprachen setzen, um sie bestmöglich auf mögliche Konfliktsituationen vorzubereiten.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Deeskalation von Konfliktsituationen durch sprachliche Verständigung <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Schulung der Mitarbeitenden in relevanten Fremdsprachen oder Einsatz von Dolmetschern <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifizierung von Sprachbedarfen im Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern ➤ Ermittlung der Sprachkenntnisse des Personals und gezielte Weiterbildung in relevanten Sprachen ➤ Bereitstellung von mehrsprachigen Informationsmaterialien und Formularen <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sensibilisierung für kulturelle Unterschiede und interkulturelle Kommunikation ➤ Schnellere Bearbeitung aufgrund schnellerem Verständnis und besserer Kommunikationsfähigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Schwierigkeiten bei der Verfügbarkeit von mehrsprachigem Personal ➤ Herausforderungen bei der Integration neuer Mitarbeitenden mit unterschiedlichen Sprachkenntnissen, insb. wenn Deutsch eine Fremdsprache ist
--	---

Notfall- und Alarmierungseinrichtungen

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung</p> <p>TOP: Technisch-baulich</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
<p>Beschreibung</p>	<p>Auf einen Blick</p>
<p>Diese Systeme, etwa in Form von Notrufknöpfen am Arbeitsplatz oder als Panic Button an der Kleidung, ermöglichen es den Mitarbeitenden, schnell und effektiv Hilfe anzufordern, wenn sie sich in einer bedrohlichen Situation befinden, um sofort Unterstützung zu erhalten. Die Integration von GPS-Ortungstechnologie in die Alarmierungssysteme ermöglicht es, den genauen Standort der betroffenen Person zu ermitteln und die Hilfe gezielt dorthin zu schicken. Möglich ist auch der Einsatz automatischer Alarmierungssysteme bei ungewöhnlichen Bewegungen oder Geräuschen, wobei solche Systeme nur für spezielle Einsatzzwecke geeignet sind. Die regelmäßige Schulung der Mitarbeitenden im Umgang mit den Notfall- und Alarmierungssystemen ist entscheidend, um im Ernstfall angemessen reagieren zu können.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Schnelle und effektive Hilfe für Mitarbeitende in Notfallsituationen ➤ Prävention von Übergriffen durch Abschreckungseffekt <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Einhaltung rechtlicher Vorgaben zum Datenschutz und zur Nutzung von Ortungstechnologien beim Einsatz von GPS ➤ Berücksichtigung ständiger technischer Weiterentwicklungen bei der Auswahl des Systems <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Auswahl eines zuverlässigen und benutzerfreundlichen Notfall- und Alarmierungssystems ➤ Schaffung einer klaren Kommunikationsstruktur für den Einsatz der Notfall- und Alarmierungssysteme ➤ Schulung aller Mitarbeitenden im Umgang mit den Systemen ➤ Regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung der Systeme, um eine zuverlässige Funktionalität sicherzustellen <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erhöhung des Sicherheitsgefühls der Mitarbeitenden ➤ Möglichkeit zur Ortung von Mitarbeitenden in Gefahrensituationen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kosten für Anschaffung und Wartung ➤ Fehlalarme können die Glaubwürdigkeit der Systeme beeinträchtigen ➤ Schulungsbedarf für Mitarbeitende
--	--

Null-Toleranz: Förderung gewaltfreier Betriebskultur, Grundsatz- klärung gegen Gewalt

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall:

verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital

TOP:

organisatorisch

Berufsbereich:

alle

Tätigkeitsform:

Innendienst mit/ohne Publikumsverkehr, Außendienst

Beschreibung

Behörden und Kommunen sollten als grundlegende Präventionsmaßnahme das Ziel einer Null-Toleranz-Politik gegenüber jeglicher Form von Gewalt und Übergriffen verfolgen. Eine gewaltfreie Behördenkultur sollte aktiv gefördert und durch klare Richtlinien und Maßnahmen unterstützt werden. Etwa durch die Verabschiedung einer Grundsatzklärung gegen Gewalt am Arbeitsplatz, um ein deutliches Signal zu setzen und das Bewusstsein für das Thema zu schärfen. Regelmäßige Schulungen und Sensibilisierungsmaßnahmen sollten angeboten werden, um Mitarbeitende für potenzielle Risiken zu sensibilisieren und sie im Umgang mit Konfliktsituationen zu stärken. Ein offenes Kommunikationsklima sollte gefördert werden, damit Gewalt oder Übergriffe ohne Angst vor Repressalien gemeldet werden können.

Auf einen Blick

① Stadtverwaltung Hagen

Ziele:

- Schaffung einer sicheren und respektvollen Arbeitsumgebung

Beachtenswertes:

- Klare Kommunikation der Null-Toleranz-Politik gegen Gewalt und Übergriffe, z.B. im Intranet veröffentlichen und öffentlich im Gebäude aushängen

Hinweise zur Umsetzung:

- Durchführung von Image-Kampagnen, um das Bewusstsein für eine gewaltfreie Betriebskultur zu schärfen
- Etablierung eines Melde- und Interventionsplans bei Vorfällen von Gewalt oder Übergriffen

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

- Stärkung des Vertrauens und der Zufriedenheit der Belegschaft
- Reduzierung von Krankheitsausfällen, z.B. aufgrund von Stress oder Traumata
- Positive Auswirkungen auf das Behördenimage und die Attraktivität als Arbeitgeber

- Herausforderungen bei der Sensibilisierung von Mitarbeitenden, die Gewalt als normal empfinden
- Schwierigkeiten bei der Messung des Erfolgs und der Wirksamkeit der Maßnahmen
- Potenzielle Kosten für Schulungen, Trainings, Werbemaßnahmen

Öffentliches Bewusstsein schaffen, Kampagnen

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
<p>Beschreibung</p>	<p>Auf einen Blick</p>
<p>Gezielte Kampagnen, öffentlichkeitswirksam platziert, sind die Basis dafür ein öffentliches Bewusstsein für Gewalt im öD zu schaffen. Ziel sollte sein, auf die Problematik von Übergriffen öD aufmerksam zu machen. Durch Kampagnen kann die Öffentlichkeit sensibilisiert und ermutigt werden, Gewalttaten nicht zu tolerieren. Mit Hilfe verschiedener Kanäle und Aktionen sollte das Thema regelmäßig in das Bewusstsein der Menschen rücken. Durch die Schaffung eines Dialogs und einer offenen Diskussion kann eine nachhaltige Veränderung in der Gesellschaft erreicht werden. Ziel muss sein, dass Mitarbeitende im öD respektiert und geschützt werden, um ihre Arbeit für die Gesellschaft ohne Angst vor Übergriffen ausüben zu können. Kampagnen sollten gemeinsam mit Behörden, Organisationen und der Bevölkerung entwickelt werden, um dazu beizutragen, dass Gewalt gegenüber Beschäftigten im öD nicht länger als normal oder akzeptabel angesehen wird.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sensibilisierung der Öffentlichkeit für die Problematik von Gewalt im öffentlichen Dienst ➤ Förderung von Respekt und Wertschätzung <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Authentische Darstellung von Erfahrungsberichten und Fallbeispielen, um die Relevanz des Themas zu verdeutlichen <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Einbeziehung verschiedener Zielgruppen wie Bürgerinnen und Bürger, Medien, politische Entscheidungsträger und Behörden bei der Konzipierung von Kampagnen ➤ Zielgruppengerechten Kommunikationsstrategie ➤ Nutzung verschiedener Kanäle wie Social Media, Plakataktionen, Informationsveranstaltungen, Thementage, Tag der offenen Tür und Pressearbeit <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erhöhte Unterstützung und Solidarität für die betroffenen Mitarbeitenden ➤ Förderung von Präventionsmaßnahmen zur Verhinderung von Gewalttaten ➤ Möglichkeit zur Schaffung eines gesellschaftlichen Konsenses über den Umgang mit Gewalt 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Potenzielle Konfrontation mit Widerstand oder Ablehnung seitens der Öffentlichkeit ➤ Gefahr, dass Kampagnen zu einer weiteren Verrohung der Gesellschaft beitragen, indem sie negative Emotionen verstärken ➤ Herausforderungen der Messbarkeit von Erfolg und Wirksamkeit
--	--

Organisationsinterne Informationssysteme

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung</p> <p>TOP: technisch-baulich, organisatorisch, personenbezogen</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
<p>Beschreibung</p> <p>Ein effektiver Ansatz zur Prävention sind Aufbau und Nutzung von Datenbanken, um Informationen über potenziell gefährliche Bürgerinnen und Bürger abzurufen. Diese Systeme ermöglichen den Beschäftigten, sich vorab über mögliche Risiken zu informieren und entsprechende Vorsichtsmaßnahmen zu treffen. Durch die Erfassung relevanter Daten wie frühere Gewaltausbrüche oder Drohungen können Warnsignale frühzeitig erkannt werden. Die Nutzung solcher Informationsquellen kann dazu beitragen, die persönliche Sicherheit der Mitarbeitenden zu gewährleisten. Es ist wichtig, dass Datenschutzbestimmungen eingehalten werden und nur autorisierte Personen Zugriff auf sensible Informationen haben. Der kontinuierliche Ausbau und die regelmäßige Aktualisierung dieser Informationssysteme sind entscheidend, um eine effektive Risikobewertung zu gewährleisten.</p>	<p>Auf einen Blick</p> <p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Früherkennung potenziell gefährlicher Personen/ Situationen <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Einhaltung von Datenschutzbestimmungen und Vertraulichkeit sensibler Informationen ➤ Berücksichtigung ethischer Aspekte bei der Nutzung von Daten über Bürgerinnen und Bürger <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zusammenarbeit mit Datenschutzbeauftragten und Rechtsexperten ➤ Entwicklung klarer Richtlinien und Verfahren für den Zugriff auf die Datenbanken ➤ Sicherheitsmechanismen implementieren zur Verhinderung unbefugter Zugriffe ➤ Schulung der Mitarbeitenden im Umgang mit den Informationssystemen ➤ Evaluierung der Effektivität der Informationssysteme durch regelmäßige Überprüfung und Feedback von Mitarbeitenden <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Stärkung des Sicherheitsbewusstseins der Beschäftigten ➤ Möglichkeit zur gezielten Vorbereitung auf Risikosituationen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Risiko von Fehlinformationen oder unvollständigen Daten ➤ Stigmatisierung/ Diskriminierung aufgrund gesammelter Informationen ➤ Notwendigkeit einer kontinuierlichen Aktualisierung und Pflege der Datenbanken
--	--

Pädagogische Grundhaltung

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall:
verbal, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital
TOP:
organisatorisch

Berufsbereich:
Bildung und Erziehung
Tätigkeitsform:
Innendienst mit Publikumsverkehr

Beschreibung

Lehrkräfte sollten stets ein offenes Ohr für die Anliegen und Sorgen der Eltern und Schülerschaft haben, um Konflikte frühzeitig zu erkennen und zu lösen. Empathie und Verständnis für die individuellen Bedürfnisse und Hintergründe der Beteiligten sind wichtige Aspekte einer professionellen pädagogischen Grundhaltung. Durch klare Kommunikation und transparente Regeln können Missverständnisse vermieden und ein respektvoller Umgang miteinander gefördert werden. Die Förderung von sozialen Kompetenzen und Konfliktlösungsstrategien bei Schülerinnen und Schülern kann dazu beitragen, Gewaltsituationen präventiv entgegenzuwirken. Ein partnerschaftliches Verhältnis zwischen Lehrkräften, Eltern und Schülerschaft auf Augenhöhe schafft Vertrauen und unterstützt eine positive Lernatmosphäre. Die Reflexion des eigenen pädagogischen Handelns sowie die kontinuierliche Weiterbildung sind wichtige Maßnahmen zur Stärkung der pädagogischen Grundhaltung im Umgang mit Konfliktsituationen.

Auf einen Blick

- Ziele:**
- Förderung eines respektvollen und wertschätzenden Umgangs im Schulalltag
 - Stärkung der Kommunikations- und Konfliktlösungskompetenzen
- Beachtenswertes:**
- Bedeutung von Empathie, Verständnis und klaren Kommunikationsregeln
 - Wichtigkeit einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit zwischen Lehrkräften, Eltern und Schülerinnen und Schülern
- Hinweise zur Umsetzung:**
- Förderung sozialer Kompetenzen bei Schülerinnen und Schülern
 - Schulungen für Lehrkräfte im Umgang mit schwierigen Situationen
 - Implementierung von Schulprogrammen zur Gewaltprävention und Konfliktlösung
 - Einrichtung von Anlaufstellen für Betroffene

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

➤ Schaffung einer positiven Lernatmosphäre, in der Lehrkräfte sich sicher fühlen

➤ Schwierigkeiten bei der Umsetzung in heterogenen Schulkontexten
➤ Herausforderungen bei der Einbindung aller Beteiligten in die Maßnahmen
➤ Zeit- und Ressourcenaufwand für Schulungen

Personalrekrutierung

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall:
verbal, körperlich
TOP:
organisatorisch

Berufsbereich:
alle
Tätigkeitsform:
Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst

Beschreibung

Eine sorgfältige Auswahl der Bewerberinnen und Bewerber ist von großer Bedeutung. Transparente und faire Auswahlverfahren gewährleisten, dass qualifizierte und geeignete Personen eingestellt werden. Die Berücksichtigung von Soft Skills ist ebenso wichtig wie fachliche Qualifikationen. Eine umfassende Überprüfung der Referenzen und Background-Checks kann dazu beitragen, Risiken frühzeitig zu erkennen. Regelmäßige Schulungen und Weiterbildungen für das Personal im Umgang mit schwierigen Situationen sind essentiell für den Schutz der Mitarbeitenden. Eine offene Kommunikation zwischen Führungskräften und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern schafft Vertrauen und ermöglicht ein frühzeitiges Erkennen von Problemen. Die Einbindung des Betriebsrats oder Personalrats in den Rekrutierungsprozess kann zusätzliche Sicherheit bieten.

Auf einen Blick

- Ziele:**
- Reduzierung des Risikos von Übergriffen durch Auswahl qualifizierter und geeigneter Bewerberinnen und Bewerber
- Beachtenswertes:**
- Suchradius erweitern
 - Quereinstieg ermöglichen
- Hinweise zur Umsetzung:**
- Implementierung standardisierter Auswahlverfahren
 - Berücksichtigung von Soft Skills wie Empathie, Konfliktlösungskompetenzen und Kommunikationsfähigkeiten
 - Einbindung von psychologischen Tests zur Eignungsprüfung
 - Durchführung von Interviews mit situativen Fragen zur Konfliktlösungsfähigkeit

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sensibilisierung für Konfliktsituationen und Gewaltprävention bereits im Rekrutierungsprozess ➤ Reduzierung von Personalfluktuatation ➤ Steigerung der Arbeitgeberattraktivität | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Möglicher Mehraufwand bei der Durchführung von umfangreichen Auswahlverfahren ➤ Schwierigkeiten bei der Einschätzung von Soft Skills ➤ Herausforderungen bei der Umsetzung in großen Organisationen mit vielen verschiedenen Bereichen und Positionen |
|---|---|

Personenschutz

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: Kommunalverwaltung, Politik/ Landes- und Bundesverwaltung</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
--	--

Beschreibung

Personenschutz von Amts- und Mandatsträgern im öffentlichen Dienst ist wichtig, um deren Sicherheit und Integrität zu gewährleisten. Speziell geschulte Sicherheitskräfte übernehmen die Verantwortung für den Schutz vor möglichen Bedrohungen und Angriffen. Eine umfassende Risikoanalyse bildet die Grundlage für individuelle Schutzkonzepte, die auf die spezifischen Bedürfnisse und Gefahrenpotenziale zugeschnitten sind. Diskretion und Professionalität sind dabei oberste Priorität, um die Privatsphäre der geschützten Personen zu wahren. Regelmäßige Schulungen und Trainings für das Sicherheitspersonal gewährleisten eine effektive Umsetzung der Schutzmaßnahmen. Die enge Zusammenarbeit mit Behörden und Sicherheitsdiensten ermöglicht eine schnelle Reaktion auf potenzielle Gefahrensituationen. Letztendlich dient der Personenschutz nicht nur dem Schutz der einzelnen AMAT, sondern auch der Aufrechterhaltung des demokratischen Systems und der Funktionsfähigkeit des öffentlichen Dienstes.

Auf einen Blick

- Ziele:**
- Gewährleistung der Sicherheit und Unversehrtheit von AMAT
- Beachtenswertes:**
- Diskretion und Vertraulichkeit bei Planung und Umsetzung von Personenschutzmaßnahmen
- Hinweise zur Umsetzung:**
- Individuelle Risikoanalyse für jeden Amts- und Mandatsträger zur Festlegung geeigneter Schutzmaßnahmen
 - Enge Zusammenarbeit mit Behörden und Sicherheitsdiensten zur Koordination von Schutzmaßnahmen
 - Einsatz technischer Hilfsmittel wie Überwachungskameras, Alarmierungssysteme oder GPS-Tracking
 - Sensibilisierung der Amts- und Mandatsträger für Sicherheitsfragen und Verhaltensregeln in Gefahrensituationen
 - Kontinuierliche Evaluierung der Schutzkonzepte und Anpassung an aktuelle Bedrohungslagen

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gewährleistung physischer Sicherheit ➤ Erhöhung des Sicherheitsgefühls ➤ Abschreckung von Aggressoren 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hohe Kosten ➤ Einschränkung der persönlichen Freiheit und Bewegungsfreiheit ➤ Risiko von Fehleinschätzungen bei der Bewertung von Gefahrenpotenzialen
---	---

Persönliche Schutzausrüstung

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall:
körperlich, sexuell
TOP:
organisatorisch

Berufsbereich:
alle
Tätigkeitsform:
Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst

Beschreibung

Ein Beispiel persönliche Schutzausrüstung sind Schutzhelme, die Kopfverletzungen bei Angriffen abwehren können. Ebenso wichtig sind Schnittschutzhandschuhe, um Verletzungen an den Händen zu verhindern. Kugelsichere Westen bieten Schutz vor Schusswaffen und sind daher in bestimmten Berufen unerlässlich. Auch Pfefferspray oder Elektroschockgeräte können als persönliche Schutzausrüstung eingesetzt werden, um sich im Ernstfall verteidigen zu können. Handschellen sind ein weiteres Beispiel, um Angreifende zu fixieren und weitere Gewalttaten zu verhindern. Funkgeräte ermöglichen eine schnelle Kommunikation mit Kolleginnen und Kollegen oder Sicherheitskräften in Notsituationen. Schlagstöcke können zur Selbstverteidigung eingesetzt werden, sollten jedoch nur von geschultem Personal verwendet werden. Schutzbrillen schützen die Augen vor Verletzungen durch aggressive Bürgerinnen und Bürger oder herumfliegende Gegenstände. Warnwesten mit Reflektoren erhöhen die Sichtbarkeit der Mitarbeitenden und tragen so zur Prävention von Übergriffen bei.

Auf einen Blick

Ziele:

- Schutz insbesondere vor körperlichen Verletzungen und Gesundheitsschäden

Beachtenswertes:

- Erstellung eines Schutzkonzepts unter Einbeziehung aller relevanten Gefahrenquellen

Hinweise zur Umsetzung:

- Auswahl der richtigen Schutzausrüstung je nach Risikopotenzial
- Bereitstellung von ausreichend Schutzausrüstung für alle Mitarbeiter
- Schulung und regelmäßige Trainings im korrekten Umgang mit der Schutzausrüstung
- Regelmäßige Überprüfung und Wartung der Ausrüstung

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

- Erhöhung des Sicherheitsgefühls der Mitarbeitenden
- Verbesserung der Arbeitsbedingungen und Motivation der Mitarbeitenden

- Mögliche Einschränkung der Bewegungsfreiheit und Komfort beim Tragen der Ausrüstung
- Kosten für Anschaffung, Wartung und Schulung

Polizeiliche Beratungsangebote

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: technisch-baulich, organisatorisch, personenbezogen</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
<p>Beschreibung</p>	<p>Auf einen Blick</p>
<p>Solche Angebote umfassen u.a. Sicherheitsberatungen, bei denen spezifische Risiken am Arbeitsplatz identifiziert und präventive Maßnahmen besprochen werden. Die Polizei kann auch Formate anbieten, um im Umgang mit Konfliktsituationen zu schulen und Deeskalationsstrategien zu vermitteln. Darüber hinaus stehen Ansprechpersonen für Fragen zur Verfügung und unterstützen bei der Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen. Die Beratungsangebote sind i.d.R. kostenlos und vertraulich, um Beschäftigten ein sicheres Umfeld zu gewährleisten. Durch die enge Zusammenarbeit zwischen Polizei und öffentlichen Einrichtungen können potenzielle Gefahren frühzeitig erkannt und präventive Maßnahmen ergriffen werden. Die Bereitstellung von Notfallplänen und Verhaltensregeln im Falle eines Übergriffs ist ebenfalls Teil der polizeilichen Beratungsangebote. Insgesamt tragen diese Maßnahmen dazu bei, das Sicherheitsbewusstsein der Beschäftigten zu stärken und ihre Handlungsfähigkeit in Notsituationen zu verbessern.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sensibilisierung der Beschäftigten für potenzielle Gefahren und Risiken ➤ Vermittlung von Deeskalationsstrategien und Verhaltensregeln in Konfliktsituationen <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Individuelle Risikoanalyse für verschiedene Arbeitsbereiche im öffentlichen Dienst <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Berücksichtigung von spezifischen Bedürfnissen und Anforderungen der Beschäftigten ➤ Kooperation mit örtlichen Polizeidienststellen ➤ Schulungen und Workshops für Mitarbeitende zu Themen wie Selbstverteidigung und Kommunikationstraining <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Stärkung des Sicherheitsbewusstseins der Mitarbeitenden 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Schwierigkeiten bei der Umsetzung von Empfehlungen in der Praxis ➤ Zeitlicher Aufwand für Organisation und Teilnahme ➤ Mögliche Überlastung der Polizei bei steigender Nachfrage nach Angeboten
---	---

Prävention im Team (PIT)

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: organisatorisch, personenbezogen</p>	<p>Berufsbereich: Bildung und Erziehung</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr</p>
<p>Beschreibung</p> <p>Aufgrund der hohen Bedeutung der Entwicklung und Förderung persönlicher und sozialer Kompetenzen im Rahmen präventiver Maßnahmen wurde PIT als schulischer Präventionsansatz ab Jahrgangsstufe 5/6 konzipiert. Ein spezielles Lebenskompetenztraining für die Jahrgangsstufe 5 bildet dabei den Schwerpunkt. Bis zur Jahrgangsstufe 9/10 bietet PIT ein umfassendes, aufbauendes und langfristiges Programm zur Prävention von Gewalt, Sucht und Diebstahl. Im Jahr 2021 wurde der Baustein „Angemessener Umgang mit digitalen Medien“ eingeführt, der auch Cyber-Mobbing in die allgemeine Gewaltprävention integriert.</p>	<p>Auf einen Blick</p> <p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Erkennen von Konflikten ➤ Frühzeitiges Entwickeln von Lösungsstrategien <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ PIT wird im Klassenverband umgesetzt ➤ Angebote werden zeitgleich gefährdeten und (scheinbar) gefestigten Kindern und Jugendlichen unterbreitet <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ablauf folgt dem PIT-Programm <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entwicklung und Stärkung sozial verträglicher Verhaltensweisen ➤ Stärkung des Normbewusstseins ➤ Entwicklung konstruktiver und gewaltfreier Problem- und Konfliktlösungsfähigkeiten) ➤ Entwicklung von Verantwortungsbewusstsein ➤ Stärkung der gesamten Persönlichkeit 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zeitlicher Aufwand für Organisation und Durchführung ➤ Schwierigkeiten bei der Umsetzung von Erlerntem in der Praxis ➤ Herausforderung das Erlernte nachhaltig einzuüben
---	--

Präventionsteams ÖPNV

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: Verkehr, Infrastruktur, Ver- und Entsorgung, Forst, Gärtnerei, Landwirtschaft</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit/ohne Publikumsverkehr, Außendienst</p>
<p>Beschreibung</p>	<p>Auf einen Blick ⓘ Vestische Straßenbahnen</p>
<p>Die Präventionsteams der Vestischen sind täglich von 6 bis 22 Uhr sowie am Wochenende bis spät in die Nacht im Einsatz, um das Fahrpersonal und die Fahrgäste zu unterstützen. Jedes Team besteht aus zwei externen Sicherheitskräften und eine bzw. einem Mitarbeitenden der Vestischen, welche mit einem Dienstwagen unterwegs ist. Auf diese Weise können die Teams schnell reagieren, wenn Fahrer bzw. Fahrerinnen oder Fahrgäste nach Präsenz und Unterstützung verlangen. Zusätzlich überprüfen sie stichprobenartig Fahrausweise.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sicherheit und Schutz des Fahrpersonals und der Fahrgäste gewährleisten ➤ Prävention von Konflikten und Gefahrensituationen im öffentlichen Nahverkehr <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bereitstellung angemessener Ausrüstung und Kommunikationsmittel für die Teams <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Schulung der Präventionsteams in Deeskalationstechniken und Konfliktmanagement ➤ Transparente Arbeitsweise und klare Zuständigkeiten innerhalb der Teams ➤ Festlegung klarer Einsatzzeiten und -orte ➤ Dokumentation von Vorfällen und Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unterstützung bei der Einhaltung von Sicherheitsvorschriften ➤ Schnelle Reaktionsmöglichkeit bei Konflikten oder Gefahrensituationen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kosten für die Bereitstellung und den Einsatz der Präventionsteams ➤ Potenzielles Risiko von Konflikten zwischen den Teams und Fahrgästen ➤ Begrenzte Wirksamkeit bei der Verhinderung von spontanen oder unvorhergesehenen Vorfällen
---	---

Priorisierte Bearbeitung von Ermittlungsverfahren gegen Polizeibeamte und Rettungskräfte

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, digital</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: Polizei, Grenzschutz, Zoll, Rettung und Feuerwehr</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
---	--

Beschreibung	Auf einen Blick
<p>Ein klares Zeichen, dass Angriffe auf Einsatzkräfte inakzeptabel sind und konsequent geahndet werden, ist die priorisierte Bearbeitung von Ermittlungsverfahren gegen Polizeibeamtinnen und Polizeibeamte sowie Feuerwehr und Rettungskräfte. Damit wird das gesellschaftliche Signal vermittelt, dass Angriffe auf diese besonders gefährdeten Berufsgruppen nicht toleriert werden. Eine schnelle und gründliche Aufklärung solcher Vorfälle dient nicht nur der Gerechtigkeit für die Opfer, sondern auch der Abschreckung potenzieller Täter, stärkt das Vertrauen in die Rechtsstaatlichkeit – insb. auf Seiten der Opfer – und kann zur Erhöhung der Sicherheit von Einsatzkräften beitragen.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerechtigkeit für Opfer ➤ Täterabschreckung <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Einhaltung rechtlicher Rahmenbedingungen ➤ Missbrauchsmöglichkeiten: zu starke Priorisierung könnte dazu führen, dass bestimmte Fälle bevorzugt behandelt werden, auch wenn sie weniger schwerwiegend sind <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ggf. spezialisierte Ermittlerinnen und Ermittler einsetzen ➤ Opferschutzmaßnahmen in Ermittlungsverfahren integrieren <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gesellschaftliches Bewusstsein für die Inakzeptabilität von Angriffen auf Einsatzkräfte stärken ➤ Schnelle und gründliche Aufklärung von Gewaltvorfällen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Potenzielle Ungleichbehandlung: Priorisierung ausgewählter Berufsgruppen im öffentlichen Dienst ➤ Ressourcenknappheit: erfordert vermehrt Personal bei Staatsanwaltschaft und Gericht ➤ Führt evtl. zu Verzögerungen in der Bearbeitung anderer Ermittlungsverfahren
---	--

Qualifizierungsmaßnahmen und Schulungskonzepte

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, digital</p> <p>TOP: organisatorisch, personenbezogen</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit/ohne Publikumsverkehr, Außenendienst</p>
<p>Beschreibung</p>	<p>Auf einen Blick</p>
<p>Bedarfsorientierte Qualifizierungsmaßnahmen und Schulungskonzepte helfen, dass Mitarbeitende potenziell gefährliche Situationen frühzeitig erkennen und angemessen reagieren können. Schulungen zur Selbstverteidigung und zum Umgang mit aggressivem Verhalten können den Mitarbeitenden das nötige Selbstbewusstsein und die Fähigkeiten vermitteln, um sich in Gefahrensituationen zu schützen. Darüber hinaus sollten Mitarbeitende über ihre Rechte und Pflichten informiert werden, um sie für den Umgang mit gewalttätigen Übergriffen zu sensibilisieren und sie rechtssicher handeln. Auch psychologische Unterstützungsangebote können Teil von Qualifizierungsmaßnahmen und Schulungskonzepten sein, um die mentale Gesundheit der Mitarbeitenden nach belastenden Ereignissen zu stärken.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vermittlung von Deeskalationsstrategien und Konfliktmanagement ➤ Stärkung des Selbstbewusstseins und der Handlungsfähigkeit der Mitarbeitenden <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Individuell nach Arbeitsgebiet und Aufgabentätigkeit anbieten <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Einbeziehung von Sicherheitsbehörden und Experten für Gewaltprävention bei der Entwicklung von Schulungskonzepten ➤ Regelmäßige Aktualisierung der Schulungsinhalte und -methoden <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sensibilisierung für Warnsignale ➤ Befähigung zum Umgang mit konflikthafter Situationen ➤ Wissen um Eskalations- und Notfallkommunikationsketten 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Durchführung von Qualifizierungsmaßnahmen erfordert Zeit und finanzielle Ressourcen ➤ Überlastung von Mitarbeitenden und Führungskräften ➤ Regelmäßige Wiederholungen mit Praxisübungen notwendig ➤ Zu theoretische Konzepte bereiten nicht ausreichend auf die realen Herausforderungen im Arbeitsalltag vor
--	--

Raucherbereiche

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, Sachbeschädigung</p> <p>TOP: technisch-baulich</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
--	---

Beschreibung	Auf einen Blick
--------------	-----------------

<p>Raucherbereiche z.B. in Behörden, Einrichtungen oder Bahnhöfen sind oft umstritten. Einerseits können gekennzeichnete Raucherbereiche dazu beitragen, Rauchende zu beruhigen und ihren Stress zu reduzieren, etwa bei der Überbrückung von Wartezeiten. Dies kann sich positiv auf ihre Reizbarkeit oder Aggressivität auswirken. Andererseits können Raucherbereiche auch negative Auswirkungen haben, indem sie Nichtraucher belästigen, so dass sich diese beim Personal beschweren. Daher ist es wichtig, einen ausgewogenen Ansatz zu finden, der die Bedürfnisse beider Seiten berücksichtigt. Die Schaffung von gekennzeichneten Raucherbereichen kann dazu beitragen, Konflikte im Kontext Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst zu minimieren.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reduzierung von Konflikten und Belästigungen ➤ Förderung des Stressabbaus und der Entspannung für Rauchende <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Berücksichtigung gesetzlicher Vorgaben und Richtlinien zum Rauchverbot in öffentlichen Einrichtungen <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Auswahl geeigneter Standorte für Raucherbereiche, um Belästigungen für Nichtraucher zu minimieren ➤ Klare Kennzeichnung der Raucherbereiche mit deutlich sichtbaren Schildern ➤ Kommunikation der Regeln und Erwartungen an Rauchende ➤ Regelmäßige Reinigung und Wartung der Raucherbereiche, um die Sauberkeit zu gewährleisten <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>
---	--

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Möglichkeit zur Entspannung, stressbedingtem Aggressionsabbau und Emotionsregulation ➤ Konfliktvermeidung durch klare Zonierung 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Raucherbereiche können potenzielle Sicherheitsrisiken darstellen, insbesondere in Bezug auf Brände oder unerwünschte Personenansammlungen ➤ Belästigung von Nichtrauchenden
--	--

Reduzierung von Wartezeiten

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall:

verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung

TOP:

organisatorisch

Berufsbereich:

Kommunalverwaltung, Finanzverwaltung, Gesundheit und Soziale Dienste, Justiz und Justizvollzug, Politik/ Landes- und Bundesverwaltung, Polizei, Grenzschutz, Zoll, Rettung und Feuerwehr, Verkehr, Infrastruktur, Ver- und Entsorgung, Forst, Gärtnerei, Landwirtschaft, Wissenschaft, Forschung, Kunst und Kultur, Versicherung

Tätigkeitsform:

Innendienst mit/ohne Publikumsverkehr, Außenendienst

Beschreibung

Effiziente Prozesse und gut organisierte Abläufe können dazu beitragen, lange Wartezeiten zu vermeiden und den Stress der Besuchenden zu reduzieren. Die Implementierung von Online-Terminvereinbarungen oder Self-Service-Kiosken kann die Wartezeiten verkürzen und eine schnellere Abwicklung ermöglichen. Eine transparente Kommunikation über die voraussichtliche Wartezeit und klare Informationen über den Ablauf können die Geduld der Besuchenden fördern und Spannungen abbauen. Reduzierte Wartezeiten tragen nicht nur zur Sicherheit der Mitarbeitenden bei, sondern auch zur positiven Erfahrung der Bürgerinnen und Bürger bei ihrem Besuch.

Auf einen Blick

Ziele:

- Senkung des Aggressivitätspotenzials

Beachtenswertes:

- Gezielte Wartemanagementstrategie konzipieren (Einbezug von Bürgerfeedback)

Hinweise zur Umsetzung:

- Nutzung digitaler Lösungen wie Wartenummernsystemen oder Benachrichtigungen per SMS
- Regelmäßige Überprüfung und Anpassung der Prozesse zur Identifizierung und Beseitigung von Engpässen
- Einrichtung von separaten Wartebereichen für besonders sensible Fälle

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

- Verbesserung der Bürgerzufriedenheit
- Optimierung der Arbeitsabläufe und Prozesse, um Wartezeiten zu minimieren

- Zu schnelle Abfertigung kann zu Qualitätsverlusten und in der Folge Unzufriedenheit und Aggressivität führen
- Hohe Geschwindigkeit bei der Bearbeitung von Anliegen kann zu Fehlern und Missverständnissen führen
- Anschaffungs- und Wartungskosten beim Einsatz technischer Lösungen

Rückmeldesysteme

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall:
körperlich, sexuell

TOP:
technisch-baulich

Berufsbereich:
Kommunalverwaltung, Finanzverwaltung, Gesundheit und Soziale Dienste, Justiz und Justizvollzug, Politik/ Landes- und Bundesverwaltung, Sport, Freizeit und Tourismus, Polizei, Grenzschutz, Zoll, Verkehr, Infrastruktur, Ver- und Entsorgung, Forst, Gärtnerei, Landwirtschaft, Versicherung

Tätigkeitsform:
Außendienst

Beschreibung

Solche Systeme ermöglichen es den Mitarbeitenden im Außendienst, schnell und einfach Hilfe anzufordern, falls sie sich in einer bedrohlichen Situation befinden. Durch die Integration von GPS-Tracking können Vorgesetzte oder Sicherheitskräfte den genauen Standort der Mitarbeitenden in Echtzeit verfolgen und im Notfall sofort eingreifen. Die Möglichkeit, diskret einen Alarm auszulösen, ohne Aufmerksamkeit zu erregen, kann zur Erhöhung des Sicherheitsgefühls beitragen. Schulungen und Sensibilisierungsmaßnahmen für Mitarbeitende im Umgang mit dem verwendeten System sind unerlässlich, um sicherzustellen, dass sie im Ernstfall angemessen reagieren können.

Auf einen Blick

Ziele:

- Schnelle und effektive Hilfe für Mitarbeitende in Notfallsituationen

Beachtenswertes:

- Einhaltung rechtlicher Vorgaben zum Datenschutz und zur Nutzung von Ortungstechnologien beim Einsatz von GPS
- Berücksichtigung ständiger technischer Weiterentwicklungen bei der Auswahl des Systems

Hinweise zur Umsetzung:

- Schaffung einer klaren Kommunikationsstruktur für den Einsatz der Notfall- und Alarmierungssysteme
- Schulung aller Mitarbeitenden im Umgang mit den Systemen

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

- Erhöhung des Sicherheitsgefühls der Mitarbeitenden
- Echtzeit-Standortverfolgung
- Möglichkeit zur Ortung von Mitarbeitenden in Gefahrensituationen

- Kosten für Anschaffung und Wartung
- Schulungsbedarf für Mitarbeitende
- Mögliche Fehlalarme
- Im Falle technischer Probleme müssen alternative Schutzmaßnahmen vorhanden sein

Sicherheitsdatenbank Nordrhein-Westfalen (SIDIBA NRW)

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall:
verbal, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung

TOP:
technisch-baulich, organisatorisch

Berufsbereich:
Verkehr, Infrastruktur, Ver- und Entsorgung, Forst, Gärtnerei, Landwirtschaft

Tätigkeitsform:
Außendienst

Beschreibung

Die Sicherheitsdatenbank NRW zielt darauf ab, die Sicherheit im Land zu verbessern, indem sie einen umfassenden Überblick über die Sicherheitslage im Schienenpersonennahverkehr in Nordrhein-Westfalen bietet. Kundenbetreuer und Sicherheitspersonal können unterwegs mithilfe eines elektronischen Meldeformulars problemlos Daten eingeben, da verschiedene Vorfälle bereits hinterlegt sind und automatisch vorausgefüllte Felder die Eingabe unterstützen. Das System erleichtert den Import, die Erfassung und Auswertung von Daten sowie flexible und lageorientierte Entscheidungen. Es ermöglicht auch die Abstimmung von Schwerpunkteinsätzen mit den Ordnungspartnern. Die Datenbank arbeitet anonym und datenschutzkonform, ohne personenbezogene Daten zu erheben.

Auf einen Blick Kompetenzcenter Sicherheit

Ziele:

-  Erhöhung der Sicherheit für Mitarbeitende im Schienenpersonennahverkehr
-  Frühzeitige Erfassung und Analyse von Sicherheitsvorfällen

Beachtenswertes:

-  Gewährleistung der Anonymität und Datenschutzkonformität bei der Datenerfassung
-  Transparente Kommunikation über Erfassungszweck und Art der Daten

Hinweise zur Umsetzung:

-  Kontinuierliches Informieren und Schulung der Mitarbeitenden
-  Festlegung klarer Zuständigkeiten für die Verwaltung und Pflege

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

-  Unterstützung bei der Planung und Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen
-  Verbesserung der Zusammenarbeit mit Ordnungspartnern

-  Hohe, dauerhafte Kosten
-  Dauerhafte Information und Werbung für System
-  Risiko von Fehlinterpretationen der Daten
-  Regelmäßige Überprüfung der Datenbank
-  Herausforderungen bei der Schulung der Mitarbeitenden
-  Bedenken beim Datenschutz

Sicherheitsdienst

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall:

verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung

TOP:

organisatorisch

Berufsbereich:

Kommunalverwaltung, Finanzverwaltung, Gesundheit und Soziale Dienste, Politik/ Landes- und Bundesverwaltung, Sport, Freizeit und Tourismus, Verkehr, Infrastruktur, Ver- und Entsorgung, Forst, Gärtnerei, Landwirtschaft, Wissenschaft, Forschung, Kunst und Kultur, Versicherung

Tätigkeitsform:

Innendienst mit Publikumsverkehr

Beschreibung

Die Anwesenheit von Sicherheitskräften kann potenzielle Täter abschrecken und ein Gefühl der Sicherheit bei den Mitarbeitenden schaffen. Durch regelmäßige Patrouillen und Überwachung können Sicherheitsdienste frühzeitig verdächtiges Verhalten erkennen und eingreifen. Die enge Zusammenarbeit zwischen dem Sicherheitsdienst und den Mitarbeitenden ermöglicht eine schnelle Reaktion auf Bedrohungen. In Kombination z.B. mit der Implementierung von Notrufsystemen oder Alarmknöpfen kann die Reaktionszeit im Ernstfall verkürzt und Unterstützung schnell herbeigeführt werden. Denkbar ist der Einsatz von Sicherheitsdiensten in vielen Bereichen, etwa in öffentlichen Verwaltungsgebäuden, Krankenhäusern, Parkgaragen oder bei Straßenarbeiten.

Auf einen Blick

Ziele:

- Täterabschreckung
- Früherkennung von Konfliktsituationen
- Unterstützung bei der Deeskalation

Beachtenswertes:

- Datenschutzbedenken im Zusammenhang mit Überwachungsmaßnahmen durch Sicherheitskräfte

Hinweise zur Umsetzung:

- Auswahl eines seriösen und professionellen Sicherheitsdienstleisters
- Transparente Kommunikation mit den Beschäftigten über den Einsatz von Sicherheitsdiensten

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

- Schnelle Reaktion auf Notfälle oder Bedrohungen durch geschulte Sicherheitskräfte

- Hohe Kosten
- Mögliche negative Auswirkungen auf das Vertrauensverhältnis zwischen Bürgerschaft und öffentlichen Einrichtungen
- Abhängigkeit von externen Sicherheitsdiensten kann Eigenverantwortung der Behörden schwächen

Sicherung Privatwohnung/ -haus

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: körperlich, sexuell, Sachbeschädigung</p> <p>TOP: technisch-baulich</p>	<p>Berufsbereich: Kommunalverwaltung, Politik/ Landes- und Bundesverwaltung</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
Beschreibung	Auf einen Blick
<p>Die Sicherung der Privatwohnung bzw. des Privathauses ist insb. für Amts- und Mandatsträgern (AMAT) eine wichtige Präventionsmaßnahme, um sich vor möglichen Übergriffen durch Bürgerinnen und Bürger zu schützen. Dazu gehört u.a. die Installation von sicheren Schlössern an Türen und Fenstern, um unbefugtes Eindringen zu verhindern. Eine gut beleuchtete Außenanlage und eventuell eine Alarmanlage können zusätzliche Sicherheit bieten. Es ist ratsam, keine persönlichen Informationen oder Termine öffentlich preiszugeben, um potenzielle Angreifende nicht auf den Wohnort aufmerksam zu machen. Eine enge Zusammenarbeit mit lokalen Sicherheitsbehörden kann dabei helfen, individuelle Risiken zu analysieren und angemessene Schutzmaßnahmen zu ergreifen. Zudem sollten AMAT darauf achten, keine sensiblen Daten oder Dokumente ungesichert in der Wohnung aufzubewahren. Im Falle von Bedrohungen oder verdächtigem Verhalten sollten sie sofort die Polizei informieren.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Täterabschreckung ➤ Prävention von Einbrüchen, Bedrohungen und Gewalttaten im privaten Umfeld ➤ Sensibilisierung für potenzielle Gefahren und angemessenes Verhalten in Notfallsituationen <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Absolute Sicherheit gibt es nicht <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Auswahl sicherheitstechnischer Maßnahmen entsprechend der individuellen Risikoanalyse (z.B. Hochsicherheitsschlösser, Videoüberwachung, Bewegungsmelder) ➤ Schulung im Umgang mit Bedrohungssituationen und Deeskalationstechniken, auch von Familienangehörigen ➤ Regelmäßige Überprüfung und Wartung der Sicherheitseinrichtungen <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erhöhung des Sicherheitsgefühls von AMAT und deren Familienangehörigen ➤ Möglichkeit zur schnellen Alarmierung der Polizei bei Gefahr 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kostenintensive Installation und Wartung ➤ Eingeschränkte Privatsphäre durch Überwachungskameras oder Alarmanlagen ➤ Potenzielle Verunsicherung oder Paranoia bei übermäßiger Fokussierung auf Sicherheitsvorkehrungen ➤ Bei WiFi-Überwachungskameras Gefahr des Hackings
--	--

Standards der Gesprächsführung

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall: verbal, psychisch, sexuell, digital TOP: organisatorisch, personenbezogen	Berufsbereich: alle Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst
---	--

Beschreibung	Auf einen Blick
--------------	-----------------

<p>Standards der Gesprächsführung basieren auf deeskalierenden Gesprächstechniken und Konfliktmanagement. Es ist wichtig, dass die Beschäftigten lernen, angemessen auf verbale Aggressionen zu reagieren und sich in schwierigen Situationen souverän zu verhalten. Die Kommunikation sollte stets respektvoll und professionell sein, um Konflikte frühzeitig zu erkennen und zu entschärfen. Zudem sollten klare Grenzen gesetzt werden, um unangemessenes Verhalten seitens der Bürgerschaft zu unterbinden. Eine offene und transparente Kommunikation kann dazu beitragen, Missverständnisse zu vermeiden und das Vertrauen zwischen Bürgerschaft und Mitarbeitenden zu stärken. Regelmäßige Fortbildungen und Schulungen zur Gesprächsführung sind entscheidend, um die Mitarbeitenden für potenzielle Risikosituationen zu sensibilisieren und ihnen die nötigen Fähigkeiten zur Konfliktlösung zu vermitteln.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Professionelle Gesprächsführung ➤ Förderung eines respektvollen und konstruktiven Umgangs <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bereitstellung von Leitfäden und Handlungsempfehlungen, etwa als Teil von Einarbeitungs- und Begrüßungsmappen <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Festlegung klarer Kommunikationsregeln und Setzung von Grenzen, um unangemessenes Verhalten zu unterbinden, z.B. in Form eines Verhaltenskodex ➤ Regelmäßige Schulungen mit Praxisübungen und Rollenspielen zur Sensibilisierung für verbale Aggressionen und frühzeitiges Erkennen von Konfliktpotenzialen ➤ Unterstützung durch erfahrene Trainerinnen oder Psychologen bei schwierigen Gesprächssituationen bieten ➤ Einrichtung einer internen Anlaufstelle für Beschäftigte, um über belastende Erfahrungen sprechen zu können <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>
--	---

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit ➤ Stärkung des Selbstbewusstseins und der Handlungskompetenz der Beschäftigten in schwierigen Situationen ➤ Förderung eines respektvollen Umgangs miteinander und Aufbau von Vertrauen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ggf. zeit- und kostenintensiver Schulungsbedarf ➤ Ggf. Schwierigkeiten bei der Umsetzung der Standards in stressigen oder emotional aufgeladenen Gesprächen
--	--

Stressprävention und Emotionsarbeit

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, digital</p> <p>TOP: organisatorisch, personenbezogen</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit/ohne Publikumsverkehr, Außendienst</p>
Beschreibung	Auf einen Blick
<p>Durch gezielte Stressprävention können Mitarbeitende besser mit belastenden Situationen umgehen und ihre Resilienz stärken. Emotionsarbeit hilft den Beschäftigten, ihre eigenen Gefühle zu regulieren und professionell zu kommunizieren, auch in schwierigen Gesprächssituationen. Schulungen zur Stressbewältigung und Emotionsregulation können dazu beitragen, dass Mitarbeitende gelassener und souveräner reagieren, selbst wenn sie verbal angegriffen werden. Ein offener Umgang mit Emotionen und die Förderung von Selbstfürsorge sind entscheidend, um psychische Belastungen zu reduzieren und Übergriffe präventiv zu verhindern. Regelmäßige Supervisionen und Austauschmöglichkeiten können den Mitarbeitenden helfen, ihre eigenen Grenzen zu erkennen und sich bei Bedarf Unterstützung zu holen.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Stärkung der psychischen Widerstandsfähigkeit der Beschäftigten <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sensibilisierungsmaßnahme für Arbeitgeber/ Dienstherren hinsichtlich der Bedeutung von Stressprävention und Emotionsarbeit <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Einbeziehung von Führungskräften in die Maßnahmen zur Unterstützung der Beschäftigten ➤ Berücksichtigung individueller Belastungsfaktoren und Bedürfnisse ➤ Etablierung von regelmäßigen Supervisionen und Austauschmöglichkeiten für die Mitarbeitenden ➤ Förderung von Selbstfürsorge und Work-Life-Balance durch flexible Arbeitszeitmodelle und Erholungsangebote ➤ Implementierung eines betrieblichen Gesundheitsmanagements mit Fokus auf psychische Gesundheit <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reduzierung von Stress und emotionaler Belastung ➤ Verbesserung der Kommunikationsfähigkeiten und Emotionsregulation ➤ Verbesserung des Umgangs mit belastenden Situationen und Konflikten 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Anpassung an individuelle Bedarfe ➤ Ggf. zeit- und kostenintensiver Schulungsbedarf ➤ Ggf. Schwierigkeiten bei der Umsetzung der Standards in stressigen oder emotional aufgeladenen Gesprächen
--	---

Supervision

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, digital</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit/ ohne Publikumsverkehr, Außen dienst</p>
---	--

Beschreibung	Auf einen Blick
--------------	-----------------

<p>In Supervisionssitzungen können Mitarbeitende ihre Erfahrungen reflektieren und Unterstützung bei belastenden Situationen erhalten. Durch den Austausch mit einem neutralen Supervisor können die Beschäftigten neue Perspektiven gewinnen und Lösungsansätze für Konfliktsituationen entwickeln. Supervision hilft dabei, die eigene Reaktion auf stressige oder bedrohliche Situationen zu verstehen und angemessen zu regulieren. Eine regelmäßige Teilnahme an Supervisionssitzungen fördert zudem das Selbstbewusstsein und die Selbstreflexion. Supervision unterstützt auch bei der frühzeitigen Erkennung möglicher Warnsignale für Übergriffe. Ein offener und vertrauensvoller Austausch in der Supervision trägt dazu bei, dass sich die Beschäftigten sicherer fühlen und besser auf potenzielle Übergriffe vorbereitet sind.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Stärkung der psychischen Widerstandsfähigkeit und Stressbewältigungskompetenzen ➤ Früherkennung von Warnsignalen für potenzielle Übergriffe <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Einbindung von Führungskräften in den Prozess, um Unterstützung und Rückhalt zu gewährleisten <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Integration von Supervision als festen Bestandteil des Arbeitsalltags (regelmäßige Durchführung) ➤ Schaffung eines vertrauensvollen und geschützten Raums für den Austausch ➤ Dokumentation von besprochenen Themen und erarbeiteten Lösungsansätzen <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>
--	---

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unterstützung der Beschäftigten bei der Bewältigung von belastenden Situationen ➤ Entwicklung von Strategien zur Deeskalation und Konfliktlösung 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zeitintensiv ➤ Schwierigkeiten bei der Umsetzung der erarbeiteten Verhaltensweisen in stressigen oder akuten Konfliktsituationen
---	---

Terminplanung

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall:
verbal, körperlich, sexuell

TOP:
organisatorisch

Berufsbereich:
Kommunalverwaltung, Politik/ Landes- und Bundesverwaltung

Tätigkeitsform:
Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst

Beschreibung

Durch eine detaillierte Termin- und Ablaufplanung können potenzielle Risiken frühzeitig erkannt und präventive Maßnahmen getroffen werden. Es ist wichtig, die Örtlichkeiten im Vorfeld sorgfältig zu prüfen und gegebenenfalls Sicherheitsmaßnahmen wie den Einsatz von Sicherheitspersonal oder Absperrungen zu organisieren. Die Kommunikation mit den zuständigen Behörden und Sicherheitskräften ist entscheidend, um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten und auf mögliche Gefahrensituationen vorbereitet zu sein. Ein klar strukturierter Zeitplan hilft dabei, den Aufenthalt an öffentlichen Orten zu minimieren und das Risiko von Übergriffen zu reduzieren. Der Zeitplan sollte immer aktuell sein und Änderungen zeitnah an Organisatoren oder Personenschutz weitergegeben werden, um das Risiko von Sicherheitslücken durch ungeschützte Momente zu minimieren.

Auf einen Blick

Ziele:

- Schutz bei Ortsterminen ermöglichen
- Reibungsloser Ablauf von Ortsterminen

Beachtenswertes:

- Änderungen so frühzeitig wie möglich eigeninitiativ kommunizieren

Hinweise zur Umsetzung:

- Erstellung eines detaillierten Zeitplans
- Sorgfältige Prüfung der Örtlichkeiten auf potenzielle Risiken
- Festlegung von Verhaltensregeln im Umgang mit Bürgerinnen und Bürgern

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

- Früherkennung potenzieller Risiken und Gefahrensituationen

- Zeitintensive Planung und Vorbereitung erforderlich
- Einschränkung der Flexibilität bei spontanen Änderungen im Ablauf
- Möglicher Mehraufwand durch Sicherheitsmaßnahmen wie den Einsatz von Sicherheitspersonal oder Absperrungen
- Kosten für die Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen können anfallen

Überfall- und Einbruchmeldeanlage

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: Sachbeschädigung</p> <p>TOP: technisch-baulich</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit/ohne Publikumsverkehr</p>
Beschreibung	Auf einen Blick
<p>Diese Anlagen ermöglichen eine schnelle Alarmierung der Sicherheitskräfte im Falle eines Überfalls oder Einbruchs, was zu einer raschen Reaktion und Hilfeleistung führt. Die sichtbare Präsenz solcher Sicherheitssysteme kann potenzielle Täter abschrecken und das Sicherheitsgefühl der Mitarbeitenden stärken. Die Integration von Videoüberwachungssystemen in die Meldeanlage ermöglicht zudem eine bessere Dokumentation von Vorfällen und dient als zusätzliche Abschreckung. Die kontinuierliche Wartung und Überprüfung der Anlage gewährleistet deren einwandfreie Funktionstüchtigkeit im Ernstfall.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Täterabschreckung ➤ Schnelle Alarmierung von Sicherheitskräften <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Datenschutzrechtliche Bedenken bei Videoüberwachung <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Investition in hochwertige und zuverlässige Sicherheitstechnik <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Weisen frühzeitig auf potenzielle Gefahren hin, sodass Mitarbeitende rechtzeitig reagieren und sich in Sicherheit bringen können ➤ Schnelle Benachrichtigung der Polizei ➤ Schutz vor Diebstahl und Vandalismus 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hohe Anschaffungskosten ➤ Mögliche Fehlalarme ➤ Kontinuierliche Wartung und Überprüfung ➤ Schulungsbedarf für Mitarbeitende im Umgang mit der Meldeanlage
---	--

Umgang mit personenbezogenen Daten Dritter

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: personenbezogen</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
<p>Beschreibung</p> <p>Mitarbeitende in öffentlichen und privaten Einrichtungen sind häufig mit der Verarbeitung persönlicher Daten betraut, was ein hohes Maß an Verantwortung erfordert. Um sich vor Übergriffen durch Externe zu schützen, ist ein sorgsamer Umgang mit diesen Informationen unerlässlich. Es beginnt damit, dass Mitarbeitende stets darauf achten sollten, vertrauliche Dokumente nicht offen auf dem Schreibtisch liegen zu lassen. Bildschirmsperren und starke Passwörter sind einfache, aber effektive Methoden, um den Zugriff Unbefugter auf sensible Daten zu verhindern. Phishing-Angriffe können durch eine kritische Betrachtung eingehender E-Mails und das Vermeiden von Klicks auf unbekannte Links vermieden werden. Die Nutzung verschlüsselter Kommunikationswege beim Austausch sensibler Informationen trägt zusätzlich zur Sicherheit bei.</p>	<p>Auf einen Blick</p> <p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sensibilisierung für den sorgsamen Umgang mit persönlichen Daten <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementierung von Datenschutzrichtlinien und -maßnahmen ➤ Regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung der Datenschutzmaßnahmen <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Schulung der Mitarbeitenden im Umgang mit sensiblen Informationen ➤ Vermeidung von übermäßiger Weitergabe persönlicher Daten an Dritte ➤ Nutzung sicherer Passwörter und Verschlüsselungstechnologien ➤ Einrichtung eines Melde- und Eskalationsprozesses bei Verdacht auf Datenmissbrauch oder -verlust <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sensibilisierung der Mitarbeitenden für den sorgsamen Umgang mit persönlichen Daten ➤ Vermeidung von rechtlichen Konsequenzen bei Datenschutzverletzungen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kosten für Schulungen, Technologien und Maßnahmen zur Datensicherheit ➤ Risiko von Fehlern oder Missverständnissen im Umgang mit sensiblen Informationen ➤ Potenzielle Konflikte mit Mitarbeitenden, die weniger sensibel im Umgang mit Daten sind
--	--

Umgang mit persönlichen Daten

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: personenbezogen</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
---	---

Beschreibung	Auf einen Blick
--------------	-----------------

<p>Mitarbeitende können ihre Privatsphäre und Sicherheit am Arbeitsplatz erhöhen, indem sie einen sorgsam Umgang mit ihren eigenen persönlichen Daten pflegen. Eine einfache Maßnahme ist z.B. keine privaten Fotos, insbesondere von den eigenen Kindern, offen auf dem Schreibtisch zu platzieren, um neugierige Blicke zu vermeiden. Persönliche Informationen sollten nicht in Gesprächen mit (unbekannten) Personen preisgegeben werden, selbst wenn diese harmlos erscheinen mögen. Es ist ratsam, dass Mitarbeitende ihre sozialen Medien auf private Einstellungen setzen, um zu kontrollieren, wer Zugriff auf ihre persönlichen Inhalte hat.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Schutz der Privatsphäre ➤ Prävention gegen Stalking und Belästigung ➤ Sicherheit für Familie und Kinder wahren ➤ Bewahrung beruflicher Integrität <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sensibilisierung für Datenschutz ➤ Bewusstsein für soziale Medien und deren Einstellungen <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Keine privaten Fotos am Arbeitsplatz ➤ Persönliche Daten nicht offen liegen lassen ➤ Berufliche und private Kommunikation trennen (getrennte E-Mail-Konten) ➤ Soziale Netzwerke auf private Einstellungen konfigurieren ➤ Vorsicht bei der Bekanntgabe von Arbeitszeiten und -orten in öffentlichen Foren ➤ Nutzung von Pseudonymen, wo angebracht ➤ Tragen von Namensschildern und Ausweisen nur innerhalb des Arbeitsplatzes <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>
--	--

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erhöhte Sicherheit: Schutz vor Identitätsdiebstahl und persönlichen Übergriffen ➤ Vorbildfunktion: Demonstration eines bewussten Umgangs mit Daten 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Arbeitsplatz wirkt möglicherweise unpersönlicher ohne private Gegenstände ➤ Aufwand: Erfordert kontinuierliche Wachsamkeit
---	---

Unterweisungen, Notfallübungen

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: organisatorisch, personenbezogen</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
<p>Beschreibung</p>	<p>Auf einen Blick</p>
<p>In Unterweisungen können Mitarbeitende regelmäßig über potenzielle Arbeitsrisiken informiert werden und lernen, wie sie sich in konflikthafter und gefährlicher Situationen verhalten sollen. Teil davon ist die Vermittlung von Deeskalationstechniken, um Konflikte im besten Fall gar nicht erst entstehen zu lassen, aber auch sie frühzeitig entschärfen zu können. Notfallübungen dienen v.a. dem Zweck Mitarbeitenden beizubringen, wie sie im Ernstfall schnell und angemessen reagieren können. Sie werden darauf trainiert, ruhig zu bleiben und die richtigen Maßnahmen zu ergreifen, um sich selbst und andere zu schützen. Regelmäßig durchgeführt können Unterweisungen und Notfallübungen helfen, das Sicherheitsbewusstsein zu stärken und Verhaltensweisen einzuüben, um sich in kritischen Situationen richtig verhalten zu können.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sensibilisierung für potenzielle Risiken und Gefahrensituationen ➤ Vermittlung von Deeskalationstechniken und richtigem Verhalten in Notfällen <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bereitstellung von Unterstützungsangeboten für betroffene Mitarbeitende <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Regelmäßige Durchführung ➤ Einbeziehung von realistischen Szenarien in die Übungen ➤ Berücksichtigung individueller Bedürfnisse und Erfahrungen der Mitarbeitenden ➤ Dokumentation und Evaluation der durchgeführten Übungen <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erhöhung der Handlungssicherheit und Stressresistenz der Mitarbeitenden in kritischen Situationen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zeit- und Kostenfaktor für Planung und Durchführung ➤ Mögliche Widerstände oder Desinteresse bei den Mitarbeitenden ➤ Gefahr von Überforderung oder Traumatisierung einzelner Mitarbeitender durch (zu) realistische Übungsszenarien
---	--

Verfügbarkeit zweier Autoschlüssel bei Doppelbesetzung des Kfz

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall:

körperlich, sexuell

TOP:

technisch-baulich, organisatorisch

Berufsbereich:

Kommunalverwaltung, Finanzverwaltung, Gesundheit und Soziale Dienste, Justiz und Justizvollzug, Polizei, Grenzschutz, Zoll, Rettung und Feuerwehr, Verkehr, Infrastruktur, Ver- und Entsorgung, Forst, Gärtnerei, Landwirtschaft

Tätigkeitsform:

Außendienst

Beschreibung

Die Verfügbarkeit von zwei Autoschlüsseln für das Dienstfahrzeug ist von entscheidender Bedeutung, um die Nutzbarkeit des Fahrzeugs als Fluchtmittel, Rückzugsort und Kommunikationsmittel für beide Außendienstmitarbeitende zu gewährleisten. Im Falle einer bedrohlichen Situation oder eines Übergriffs z.B. können diese – unabhängig voneinander – schnell in das Fahrzeug flüchten und sich in Sicherheit bringen. Selbiges gilt auch, wenn das Dienstfahrzeug als Rückzugsort genutzt wird, um sich vor potenziellen Gefahren zu schützen. Durch die Verfügbarkeit von zwei Schlüsseln können beide Beschäftigte das Fahrzeug als Maßnahme nutzen, um sich abzuschotten und gegebenenfalls Hilfe herbeizurufen. Zudem haben beide Mitarbeitende die Möglichkeit das Dienstfahrzeug als Kommunikationsmittel zu verwenden, um im Ernstfall schnell Verstärkung anzufordern oder Informationen auszutauschen.

Auf einen Blick

Ziele:

- Effektive Nutzung des Dienstfahrzeugs als Fluchtmittel, Rückzugsort und Kommunikationsmittel

Beachtenswertes:

- Bei Schlüsselverlust: Haftung des Arbeitnehmers richtet sich nach dem Grad des Verschuldens
- Arbeitsvertrag kann Haftung des Arbeitnehmers beschränken

Hinweise zur Umsetzung:

- Festlegung eines klaren Sicherheitskonzepts für den Einsatz des Dienstfahrzeugs in Gefahrensituationen
- Festlegung der Vorgehensweise für die Dokumentation der Schlüsselausgabe
- Festlegung der Vorgehensweise bei Verlust eines Schlüssels
- Regelmäßige Überprüfung der Funktionsfähigkeit der Schlüssel und des Kommunikationsequipments im Fahrzeug

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

- Unabhängige Fahrzeugnutzung möglich
- Erhöhung der Sicherheit und Schutzmöglichkeiten der Mitarbeiter im Außendienst

- Potenzielles Risiko bei Schlüsselverlust, da unbefugte Personen Zugang zum Fahrzeug erhalten könnten

Vergrößerung Personalanzahl, Personalkörper

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall: verbal, psychisch, digital TOP: organisatorisch	Berufsbereich: alle Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst
---	--

Beschreibung	Auf einen Blick
<p>Die Aufstockung des Personalkörpers bedeutet eine bessere Betreuung und Unterstützung von Bürgerinnen und Bürgern, sei es bei behördlichen Verwaltungsprozessen, Behandlungen in Krankenhäusern, Bearbeitung von Gerichtsprozessen oder Bestreitungen im Außendienst zur Gewährleistung der öffentlichen Sicherheit. Eine erhöhte Mitarbeiteranzahl reduziert Wartezeiten, entlastet die Beschäftigten und kann im Außendienst potenzielle Täter abschrecken. Allerdings stellt die Vergrößerung des Personalkörpers auch eine finanzielle Herausforderung dar, insbesondere in Zeiten knapper Haushaltslagen. Es müssen daher sorgfältige Abwägungen getroffen werden, um die zusätzlichen Kosten für neue Mitarbeiter mit den vorhandenen Ressourcen in Einklang zu bringen. Eine effiziente Personalplanung und -verwaltung ist entscheidend, um die finanziellen Belastungen im Rahmen zu halten. Dennoch darf die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten nicht vernachlässigt werden. Eine gut ausgestattete und ausreichend besetzte Belegschaft trägt maßgeblich zu Sicherheit und Wohlbefinden bei.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Beschleunigung von Arbeitsprozessen, z.B. in Krankenhäusern, Behörden, vor Gericht <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Wahrung der Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten als oberste Priorität <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sorgfältige Kosten-Nutzen-Abwägung ➤ Investition in zusätzliches Personal, wenn dies zur Sicherheit der Mitarbeitenden erforderlich ist ➤ Effiziente Personalplanung und -verwaltung

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Schnellere Reaktionsmöglichkeiten ➤ Geringere Wartezeiten ➤ Stärkung des Vertrauens der Bürgerinnen und Bürger in den öffentlichen Dienst durch gut ausgestattete und ausreichend besetzte Belegschaft 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Finanzielle Belastung durch zusätzliche Personalkosten ➤ Potenzielle Widerstände oder Kritik seitens der Öffentlichkeit oder politischer Entscheidungsträger
--	---

Vermeidung von Alleinarbeit

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
--	---

Beschreibung	Auf einen Blick
<p>Besonders im Innendienst, wie beispielsweise in Behörden oder Verwaltungen, kann Alleinarbeit zu einer erhöhten Gefährdung führen, da Mitarbeitende möglicherweise isoliert sind und nicht schnell Hilfe herbeirufen können. Im Außendienst, beispielsweise bei Polizei oder Ordnungsämtern, sind Beschäftigte oft in direktem Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern und können einem höheren Risiko von Übergriffen ausgesetzt sein. Die Anwesenheit von Kolleginnen und Kollegen kann hier als zusätzliche Sicherheitsmaßnahme dienen und die Reaktionsmöglichkeiten bei Konfliktsituationen verbessern.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reduzierung von Risiken und Gefahrensituationen <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Berücksichtigung gesetzlicher Vorgaben und Arbeitsschutzbestimmungen ➤ Unterschiedliche Gefahrenaspekte im Innen- und Außendienst beachten <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Notwendigkeit einer individuellen Risikoanalyse für verschiedene Tätigkeitsbereiche ➤ Zusätzlich Einrichtung von Notrufsystemen oder Alarmknöpfen für schnelle Hilfe im Ernstfall <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reduzierung psychischer Belastungen ➤ Täterabschreckung ➤ Erhöhung der Möglichkeit von Hilfeleistung im Ernstfall 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eingeschränkte Flexibilität und Unabhängigkeit der Mitarbeitenden
---	---

Vernetzung mit Präventionsakteuren

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung, digital</p> <p>TOP: organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
<p>Beschreibung</p> <p>Durch den Austausch von Informationen und Erfahrungen können potenzielle Gefahren frühzeitig erkannt und präventive Maßnahmen entwickelt werden, daher ist Netzwerkarbeit zur Prävention von Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst ein zentraler Faktor. Die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Akteuren wie Behörden, Polizei, Sozialdiensten und anderen relevanten Institutionen ermöglicht eine ganzheitliche Betrachtung des Themas und die Entwicklung effektiver Schutzkonzepte. Bspw. durch regelmäßige Fachtagungen, Informationsveranstaltungen, Workshops oder auf regionaler Ebene die Teilnahme an Runden Tischen können Präventionsakteure ihr Wissen und ihre Fähigkeiten im Umgang mit Gewaltsituationen verbessern.</p>	<p>Auf einen Blick Ⓢ Sicher im Dienst</p> <p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Entwicklung effektiver, evidenzbasierter Präventionsmaßnahmen ➤ Berufsgruppenübergreifendes Verzahnen von Präventionskonzepten <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ganzheitlichen Betrachtung des Themas Gewaltprävention <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Einbeziehung verschiedener Akteure wie Behörden, Polizei, Sozialdienste, etc. ➤ Regelmäßige Treffen und Austausch ➤ Maßnahmenevaluation <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Früherkennung von Gefahren und Risiken durch den Austausch von Informationen ➤ Entwicklung effektiverer Präventionsmaßnahmen durch Zusammenarbeit 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Koordinations- und Zeitaufwand ➤ Unterschiedliche Interessen und Prioritäten der beteiligten Institutionen können zu Konflikten führen ➤ Schwierigkeiten bei der Umsetzung einheitlicher Maßnahmen aufgrund unterschiedlicher Zuständigkeiten und Kompetenzen
--	---

Videüberwachung

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung</p> <p>TOP: technisch-baulich</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
<p>Beschreibung</p>	<p>Auf einen Blick Ⓢ Evaluiert</p>
<p>Die Installation und sichtbare Präsenz von Überwachungskameras in öffentlichen Gebäuden oder an öffentlichen Orten kann einerseits dazu beitragen, das Sicherheitsgefühl der Beschäftigten zu erhöhen und andererseits, dass sich potenzielle Täter von Übergriffen abschrecken lassen. In jedem Fall kann Videoüberwachung dazu beitragen, Übergriffe zu dokumentieren und Täter im Nachgang zu identifizieren. Bei der Installation ist es wichtig zu beachten, dass Videoüberwachung gesetzlich geregelt ist.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verbesserung des Sicherheitsgefühls ➤ Täterabschreckung ➤ Dokumentation von Vorfällen ➤ Identifikation von Tätern <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Einhaltung gesetzlicher Vorgaben zum Datenschutz und zur Privatsphäre ➤ Transparente Kommunikation über den Einsatz von Videoüberwachung ➤ Regelmäßige Wartung der Kameras, um Funktionstüchtigkeit zu gewährleisten <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Installation von Überwachungskameras an strategisch wichtigen Orten ➤ Zusammenarbeit mit Behörden und Datenschutzbeauftragten bei der Umsetzung der Videoüberwachung <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Möglichkeit, in Echtzeit auf Gefahrensituationen zu reagieren ➤ Beweissicherung bei Gewalttaten ➤ Reduzierung des Risikos von Diebstahl oder Vandalismus in den Gebäuden 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Installations- und Wartungskosten ➤ Insb. im öffentlichen Raum witterungs- und vandalismusanfällig ➤ Bedenken insb. innerhalb von Gebäuden: Mögliche Überwachung und Kontrolle der Mitarbeitenden ➤ Einschränkung der Privatsphäre der Bürger im öffentlichen Raum ➤ Potenzielle Missbrauchsmöglichkeiten durch unautorisierte Personen
--	---

Zentraler Empfang

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung</p> <p>TOP: technisch-baulich</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr</p>
Beschreibung	Auf einen Blick
<p>Ein zentraler Empfangsbereich in Verwaltungsgebäuden u.ä. bietet zahlreiche Vorteile, um Beschäftigte vor Übergriffen durch Bürgerinnen und Bürger zu schützen. Durch die zentrale Anlaufstelle können Besuchende kontrolliert und registriert werden, bevor sie Zugang zu den Büros der Mitarbeitenden erhalten. Dadurch wird unbefugtes Betreten verhindert und die Sicherheit erhöht. Der Empfangsbereich dient auch als erste Anlaufstelle für Besuchende, die Hilfe oder Informationen benötigen, was zu einer geordneten und sicheren Arbeitsumgebung beiträgt. Zudem ermöglicht ein zentraler Empfangsbereich eine bessere Überwachung des Eingangsbereichs durch Sicherheitspersonal oder Überwachungskameras. Mitarbeitende können sich sicherer fühlen, da potenzielle Bedrohungen frühzeitig erkannt und abgewehrt werden können. Die klare Strukturierung des Gebäudes durch einen zentralen Empfangsbereich erleichtert zudem die Orientierung für Besuchende und verhindert Verwirrung oder unerwünschtes Herumirren im Gebäude, was zu Konflikten mit Mitarbeitenden führen kann.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verhinderung unbefugten Betretens ➤ Kontrolle und Registrierung von Besuchenden <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Datenschutzbedenken bei der Nutzung von Überwachungstechnik im Empfangsbereich <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Während Öffnungszeiten ständig zu besetzen mit auskunftsfähigem Personal ➤ Besetzung mit kundenorientiertem, kommunikativem Personal ➤ Schulungen für Empfangspersonal im Umgang mit Konfliktsituationen ➤ Ggf. zusätzlich Installation von Sicherheitsschleusen oder Zugangskontrollsystemen ➤ Ggf. Einsatz von Sicherheitspersonal oder Überwachungstechnik im Empfangsbereich ➤ Einsatz von Trennbläser zum Schutz vor vermeintlichen Angriffen <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>

Vor- und Nachteile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zentrale Überwachung des Eingangsbereichs möglich ➤ Klare Gestaltung des Empfangsbereichs erleichtert die Orientierung für Besuchende 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ggf. hohe Kosten für bauliche und technische Sicherheitsmaßnahmen ➤ Mögliche Einschränkung der Offenheit und Freundlichkeit des Empfangsbereichs durch zu starke Sicherheitsmaßnahmen
--	--

Zentrales Melde- und Auskunftssystem bei Gefährdungen von Mitarbeitenden (ZeMAG)

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche	
<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung</p> <p>TOP: technisch-baulich, organisatorisch</p>	<p>Berufsbereich: Kommunalverwaltung</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr, Außendienst</p>
Beschreibung	Auf einen Blick © Stadt Köln
<p>ZeMAG hat zum Ziel, die Sicherheit der städtischen Mitarbeitenden zu erhöhen, indem es sie vor potenziell gefährlichen Personen warnt und dabei die Datenschutzbestimmungen einhält. Die Datenbank ist über einen zentralen Button im Intranet oder auf dem Smartphone frei zugänglich und ermöglicht es autorisierten Personen, vor einem Kundenkontakt im Innen- oder Außendienst zu überprüfen, ob der/die betreffende Kunde/ Kundin bereits negativ aufgefallen ist. Wenn eine Person als „gefährlich“ eingestuft wird, können die Mitarbeitenden präventive Maßnahmen ergreifen, um sich und ihre Kollegen vor möglichen Gefahren zu schützen. Dabei gilt: Nur Personen, deren Verhalten zu einer Strafanzeige geführt hat, dürfen in die Datenbank aufgenommen werden (keine Handlungen unterhalb der Strafbarkeitsgrenze), und nur Mitarbeitende mit dienstlicher Notwendigkeit können auf diese Daten zugreifen.</p>	<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Frühzeitige Warnung vor potenziell gefährlichen Personen <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gewährleistung der Datenschutzbestimmungen ➤ Regelmäßige Aktualisierung und Überprüfung der Datenbank ➤ Transparente Kommunikation über den Zweck und die Funktionsweise <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Enge Zusammenarbeit mit dem Datenschutzbeauftragten ➤ Schulung der Mitarbeitenden mit ZeMAG ➤ Festlegung klarer Zuständigkeiten für die Verwaltung und Pflege der Datenbank ➤ Regelmäßige Evaluierung der Wirksamkeit des Systems durch Feedback von Mitarbeitenden <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>
Vor- und Nachteile	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erhöhung der Sicherheit und des Schutzes für städtische Mitarbeitende ➤ Möglichkeit zur präventiven Einleitung von Maßnahmen bei als „gefährlich“ eingestuften Personen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes ➤ Herausforderungen bei der Schulung der Mitarbeiter im Umgang mit dem System ➤ Stark abhängig von der Melde- und Anzeigemotivation ➤ Keine Erfassung von Handlungen unterhalb der Strafbarkeitsschwelle

Zonierung

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall:
verbal, psychisch, körperlich, sexuell
TOP:
technisch-baulich

Berufsbereich:
alle
Tätigkeitsform:
Innendienst mit Publikumsverkehr

Beschreibung

Die Zonierung von Gebäuden, also die Aufteilung in Empfangsbereich, Front-Office und Back-Office, spielt eine wichtige Rolle im Arbeiterschutz vor Übergriffen. Der Empfangsbereich dient als erste Anlaufstelle für Besuchende und ermöglicht eine Kontrolle und Registrierung von Personen. Im Front-Office werden direkte Kundenkontakte abgewickelt, weshalb hier besondere Sicherheitsmaßnahmen getroffen werden sollten. Das Back-Office hingegen ist für externe Besuchende nicht zugänglich und bietet den Mitarbeitenden einen geschützten Arbeitsbereich. Durch die klare Zonierung des Gebäudes wird die Sicherheit der Mitarbeitenden erhöht und potenzielle Bedrohungen können frühzeitig erkannt und abgewehrt werden.

Auf einen Blick

- Ziele:**
- Effektive Trennung von Kundenkontakt im Front-Office und internen Arbeitsabläufen im Back-Office
- Beachtenswertes:**
- Einhaltung von Datenschutzrichtlinien bei der Registrierung von Besuchenden
- Hinweise zur Umsetzung:**
- Klare Kennzeichnung der verschiedenen Bereiche für Besuchende und Mitarbeitende
 - Installation von Sicherheitsschleusen oder Zugangskontrollsystemen im Empfangsbereich
 - Einsatz von Sicherheitspersonal oder Überwachungstechnik im Front-Office

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

- Effektive Kontrolle und Registrierung von Besuchenden im Empfangsbereich
- Sicherstellung eines geschützten Arbeitsbereichs für Mitarbeitende im Back-Office

- Hohe Kosten bei Neu- oder Umbauten
- Zusätzlicher Aufwand für Sicherheitsmaßnahmen wie Zugangskontrollsysteme oder Überwachungstechnik
- Mögliche Einschränkung der Flexibilität und Kommunikation zwischen den verschiedenen Bereichen

Zugangskontrollsysteme

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

<p>Vorfall: verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung</p> <p>TOP: technisch-baulich</p>	<p>Berufsbereich: alle</p> <p>Tätigkeitsform: Innendienst mit Publikumsverkehr</p>
<p>Beschreibung</p> <p>Bürgernahe und serviceorientierte Behörden erfordern qua ihrer Aufgaben baulich einen offenen Zugang ohne allgemeine Ausweiskontrollen. Um öffentliche Gebäude, sicherheitsrelevante Gebäudesegmente oder einzelne Räume vor unberechtigtem Zutritt Dritter zu schützen bzw. zu kontrollieren eignen sich Zugangskontrollsysteme. Mittels Zugangskontrollsystemen kann bedarfsorientiert bestimmt werden, welche Personen wann und wo Zutritt haben. Insbesondere bei Um- oder Neubaumaßnahmen ist darauf zu achten, die öffentlichen von den übrigen Gebäudebereichen baulich zu separieren und den Zutritt zum nichtöffentlichen Teil über Zugangskontrollsysteme zu regeln. Technisch stehen verschiedene Systemarten zur Verfügung, z.B. digitale Schließsysteme mit Transponder, Schleusenanlagen, Verwendung von Zahlen-codes oder biometrische Erkennungsfunktionen.</p>	<p>Auf einen Blick ⓘ Evidenzbasiert</p> <p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zutrittskontrolle ➤ Besucherverwaltung <p>Beachtenswertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Welche Bereiche erfordern öffentlichen Zutritt? ➤ Welche Außenwirkung wird erzielt? ➤ Wer trägt die Kosten? <p>Hinweise zur Umsetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Eng mit Interessenvertretung abstimmen, um Ablehnung zu vermeiden <p style="text-align: right;">Weitere Infos & Tipps</p>
<h3>Vor- und Nachteile</h3>	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zutrittsüberwachung und -kontrolle ➤ Bei Defekt Fluchterschwernis im Notfall ➤ Identifikation der Gebäudenutzenden (ggf. in Echtzeit) ➤ Erleichterung beim Gebäudemanagement 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verlust von Transponder u.ä. ermöglichen Externen Zugang (insb. bei Verlust in Gebäudeumgebung) ➤ Hohe Anschaffungskosten

Zugangssteuerung

Vorrangig empfohlene Anwendungsbereiche

Vorfall:

verbal, psychisch, körperlich, sexuell, Sachbeschädigung

TOP:

technisch-baulich

Berufsbereich:

alle

Tätigkeitsform:

Innendienst mit Publikumsverkehr

Beschreibung

Bei öffentlichen Gebäuden, die grundsätzlich allen Besuchenden offenstehen sollten, ist es wichtig zu gewährleisten, dass ungebetene Besuchende nicht unbemerkt das Gebäude betreten und zu den Mitarbeitenden vordringen können. So lässt sich ein zentraler Eingang besser kontrollieren als mehrere dezentrale Zugänge, d.h. oftmals können Seiteneingänge zugunsten eines zentralen Zugangs geschlossen werden. Dies betrifft bspw. offene, unbeobachtete Zugänge in anderen Gebäudeabschnitten oder in der Tiefgarage. Zutritt zum Gebäude sollten über diese nur Mitarbeitende mit einem Schlüssel oder Transponder haben, jedoch für den Ernstfall als Flucht- und Rettungswege erhalten bleiben. Außerhalb der Öffnungszeiten sollte das Gebäude grundsätzlich für die Öffentlichkeit geschlossen sein und ein Zutritt nur durch bewusstes Öffnen seitens eines Mitarbeitenden erfolgen. Eine Videosprechstelle im Eingangsbereich ermöglicht die Überwachung und Identifizierung von angemeldeten Besuchenden, denen per Knopfdruck die Tür geöffnet werden kann.

Auf einen Blick

Ziele:

- Zentralisierung der Eingänge für bessere Kontrolle

Beachtenswertes:

- Klare Kennzeichnung von Zugängen für Besuchende und Mitarbeitende, insb. bei Umbauten

Hinweise zur Umsetzung:

- Installation von Zugangskontrollsystemen wie Schlüsselkarten oder Transponder für Seiteneingänge
- Festlegung klarer Verfahren für den Zutritt außerhalb der Öffnungszeiten, z.B. durch Videoüberwachung und Türöffnung per Knopfdruck

[Weitere Infos & Tipps](#)

Vor- und Nachteile

- Effektive Kontrolle und Registrierung von Besuchenden
- Reduzierung des Risikos von Diebstahl oder Vandalismus in den Gebäuden

- Mögliche Einschränkung der Flexibilität und Bewegungsfreiheit für Mitarbeitende
- Zusätzlicher finanzieller Aufwand für Installation und Wartung von Technik
- Potenzielle Störungen im Arbeitsablauf durch technische Probleme



Weitere Infos & Tipps

① Praxisbewährte Präventionsmaßnahmen zum Nachlesen

➤ Beratungs-Cubes:

Nach dem Umbau des Südflügels im Rathaus der Stadt Witten sind die sogenannten „Beratungs-Cubes“ oder „Würfel“ entstanden. Die Cubes stehen den Mitarbeitenden der Stadtverwaltung für Kundengespräche zur Verfügung.

<https://www.sicherimdienst.nrw/netzwerk/praxisbeispiele>

➤ Blauer Brief:

Im Sozialamt der Stadt Wuppertal erhalten Personen eine schriftliche Reaktion, sollten sie bei einem Termin vor Ort durch unangemessenes Verhalten auffällig geworden sein. Hierbei wird bereits auf niederschwelliges Fehlverhalten, wie zum Beispiel aufbrausendes oder aggressives Verhalten, unmittelbar reagiert.

<https://www.sicherimdienst.nrw/netzwerk/praxisbeispiele>

➤ Handreichung zur Beantragung von Auskunftssperren bei Gefährdungen aus dem beruflichen Umfeld:

Mit der Handreichung sollen die Voraussetzungen einer Auskunftssperre im Melderegister (§ 51 Bundesmeldegesetz) bei Gefährdungen aus dem beruflichen Umfeld sowie der Übermittlungssperre in den Fahrzeugregistern (§ 41 Straßenverkehrsgesetz) dargestellt und Hinweise an den Dienstherrn bezüglich der Beantragung für gefährdete Beschäftigte gegeben werden.

<https://www.sicherimdienst.nrw/netzwerk/praxisbeispiele>

➤ Krisen- und Notfallpläne:

Siehe z.B. Notfallmanagement und Sicherheitskonzept des Kreises Mettmann.

<https://www.sicherimdienst.nrw/netzwerk/praxisbeispiele>

➤ Null-Toleranz: Förderung gewaltfreier Betriebskultur, Grundsatzerklärung gegen Gewalt:

Praxisbeispiele:

- Siegburg, Rhein-Sieg-Kreis
- Stadtverwaltung Hagen
- Stadtparkasse Wuppertal

<https://www.sicherimdienst.nrw/netzwerk/praxisbeispiele>

Leitfaden:

- Gewaltfreier Arbeitsplatz. Handlungsempfehlung zur Implementierung einer Unternehmenspolicy

https://www.dguv.de/medien/inhalt/praevention/kampagnen/archiv/archiv-projekte/projekt_abba/infos/inqa_gewaltfrei.pdf

- Prävention von und Umgang mit Übergriffen auf Einsatzkräfte der Rettungsdienste und der Feuerwehr

<https://publikationen.dguv.de/widgets/pdf/download/article/3321>

➤ **Prävention im Team (PIT):**

„PIT – Prävention im Team“ möchte Schulen und Lehrkräfte aller weiterführenden Schulen in ihrem Engagement im Bereich der Prävention unterstützen und sie dazu ermuntern, PIT sowohl in Eigenregie als auch gemeinsam mit außerschulischen Institutionen an den Schulen umzusetzen.

<https://www.isb.bayern.de/grundsatzabteilung/paedagogische-grundsatzfragen/praevention/pit-praevention-im-team/>

➤ **Präventionsnetzwerk „Sicher im Dienst“:**

Das ressortübergreifende Präventionsnetzwerk „Sicher im Dienst“ wurde im Rahmen der Initiative in Nordrhein-Westfalen „Mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst“ eingerichtet. Das stetig wachsende Netzwerk setzt sich aus Beteiligten unterschiedlicher Behörden, Organisationen, Einrichtungen und Verbände zusammen.

Mit dem Präventionsnetzwerk wurde eine Plattform geschaffen, die den Erfahrungsaustausch und die Zusammenarbeit der einzelnen Akteurinnen und Akteure bei der Gewaltprävention und -Nachsorge für Beschäftigte im öffentlichen Dienst verbessern soll. Die Internetpräsenz stellt außerdem die Wahrnehmung der Maßnahmen in der Öffentlichkeit sicher, stellt zielgruppenorientierte praxisbezogene Handlungsempfehlungen für Tätigkeiten im öffentlichen Dienst zur Verfügung und bietet Informationen, z. B. über Best-Practice-Ansätze.

www.sicherimdienst.nrw

➤ **Präventionsteams ÖPNV:**

Die Präventionsteams unterstützen das Fahrpersonal und die Kund*innen der Vestischen täglich von 6 bis 22 Uhr sowie am Wochenende bis in die Nachtstunden. Ein Präventionsteam besteht jeweils aus zwei externen Sicherheitskräften sowie einer*m Mitarbeiter*in der Vestischen mit einem Dienstwagen.

<https://www.sicherimdienst.nrw/netzwerk/praxisbeispiele>

➤ **Programm Polizeiliche Kriminalprävention der Länder und des Bundes (ProPK):**

Die Polizei klärt die Menschen über Kriminalitätsrisiken auf, gibt Sicherheitstipps zum Schutz vor Straftaten und vermittelt Informationen für Kriminalitätsoffer zu einzelnen Delikten, zu den Rechten als Opfer, Entschädigungsmöglichkeiten sowie zum Ablauf eines Strafverfahrens.

Für ProPK arbeiten Polizeibeamtinnen und Polizeibeamte und Expertinnen und Experten der Kriminologie, Soziologie, Medienwissenschaften, Journalismus und Informatik zusammen. Sie stehen in ständigem Kontakt mit externen Fachleuten von Ministerien und wissenschaftlichen Instituten, um ihr Präventionswissen stets auf aktuellem Stand zu halten.

<https://www.polizei-beratung.de/ueber-uns/>

➤ **Sicherheitsdatenbank Nordrhein-Westfalen:**

Die Sicherheitsdatenbank NRW soll dazu beitragen, die Sicherheitslage im Land weiter zu erhöhen. Die Datenbank ermöglicht es erstmals, einen umfassenden Überblick über die Sicherheitslage im Schienenpersonennahverkehr in ganz Nordrhein-Westfalen zu erlangen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen.

<https://www.sicherimdienst.nrw/netzwerk/praxisbeispiele>

Evaluationsstudien

- **Adewuyi, Davis (2021):** Effekte von Bodycams zur Prävention von Gewalt gegen Polizeikräfte. Systematische Übersichtsarbeit zu den Methoden und Ergebnissen von Studien zur Evaluation des Präventionsansatzes, Bonn.
https://www.kriminalpraevention.de/files/DFK/nzk/2021_NZK-Synthese_01.pdf
- **Brandt, Daniela (2004):** Wirkungen situativer Kriminalprävention – eine Evaluationsstudie zur Videoüberwachung in der Bundesrepublik Deutschland. Diplomarbeit.
<https://core.ac.uk/download/pdf/15957761.pdf>
- **Manzoni, Patrik/ Baier, Dirk (2018):** Evaluation des Pilotprojekts zum Einsatz von „Bodycams“ bei der Stadtpolizei Zürich und der Transportpolizei. Züricher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Departement Soziale Arbeit, Institut für Delinquenz und Kriminalprävention, Zürich.
<https://www.stadt-zuerich.ch/content/dam/stzh/pd/Deutsch/Ueber%20das%20Departement/Publikationen%20und%20Broschueren/Berichte/ZHAW%20Studie%20%20Bodycam.2018.pdf>

Redaktion

Gemeinsame Zentralstelle Kommunale Kriminalprävention (GeZ KKP)
Ministerium des Inneren, für Digitalisierung und Kommunen Baden-Württemberg
Dr. Ines Hohendorf, Nicolai Fritz, Bärbel Karcher, Franziska Müller, Latifa Tunc
Willy-Brandt-Straße 41, 70173 Stuttgart

Kontakt

Telefon: 0711 231-5550
E-Mail: gez-kkp@im.bwl.de

September 2024

Gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) im Rahmen der zivilen Sicherheitsforschung.