SICHERHEITSKONZEPT AUSSENDIENST

Besondere Aufmerksamkeit ist beim Außendienst erforderlich. Technische Maßnahmen zur Gewaltprävention sind hier schwer umsetzbar, weshalb besonders organisatorische und personelle Maßnahmen getroffen werden müssen:

- Termine möglichst zu zweit wahrnehmen
- Alarmierungsmöglichkeiten vorsehen
- Verhaltenstraining (vor Ort Gefahren erkennen)

NICHT MIT UNS!

Mitarbeiterschutz-vor-Gewalt.bayern.de

NE!N

Nähere Informationen zum Thema Gewaltprävention und das gesamte Gewaltschutzprogramm des Bayerischen Staatsministeriums der Finanzen und für Heimat finden Sie unter

www.stmfh.bayern.de

BAYERN | DIREKT
www.bayern.de Tel. 089 12 22 20

Herausgeber	Bayerisches Staatsministerium der Finanzen und für Heimat Odeonsplatz 4 · 80539 München
E-Mail	info@stmfh.bayern.de
Internet	www.stmfh.bayern.de
Druck	Bayerisches Staatsministerium der Finanzen und für Heimat
Stand	November 2020

Bayerisches Staatsministerium der Finanzen und für Heimat

NE!N

KEINE GEWALT GEGEN BESCHÄFTIGTE DES ÖFFENTLICHEN DIENSTES

GEWALTPRÄVENTION

Schutz vor Übergriffen am Arbeitspaltz

VERANTWORTUNG DER BEHÖRDE

In öffentlichen Einrichtungen mit Publikumsverkehr kommt es immer wieder zu Übergriffen von Besucherinnen und Besuchern und die dort tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Jeder Standort sollte über ein geeignetes Sicherheits- und Notfallmanagement verfügen. Die Verantwortung hierfür liegt bei der Behörde. Jeder Arbeitsplatz muss durch technische, organisatorische und personelle Maßnahmen so gestaltet werden, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Gefahren geschützt sind.

GRUNDSATZERKLÄRUNG GEGEN GEWALT AM ARBEITSPLATZ

Gewalttaten und Grenzüberschreitungen von Behördenbesucherinnen bzw. -besuchern können nicht hingenommen werden. Straftaten müssen verhindert und gegebenenfalls konsequent geahndet werden.

Folgende Straftatbestände kommen insbesondere in Betracht:

- Beleidigung (§ 185 StGB)
- Körperverletzung (§§ 223 ff. StGB)
- Nötigung (§ 240 StGB)
- Bedrohung (§ 241 StGB)
- Sexuelle Belästigung (§184i StGB)
- Nachstellung (§ 238 StGB)

Eine Grundsatzerklärung gegen Gewalt am Arbeitsplatz ist empfehlenswert.

FOLGEN VON GEWALT AM ARBEITSPLATZ

Die Folgen von psychischer und physischer Gewalt reichen von kurzfristiger Verunsicherung bis hin zur Posttraumatischen Belastungsstörung (PTBS) und/oder leichten bis bleibenden körperlichen Schäden. Bei längerer Dienstunfähigkeit hat dies auch Auswirkungen auf die gesamte Behörde.

AUFGABEN DER VORGESETZTEN

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor jeder Form von Gewalt schützen und in Gefährdungssituationen unterstützen

Über rechtliche Hintergründe/Tatbestände aufklären

Straftaten konsequent ahnden

beispielsweise durch:

- Stellung des Strafantrags oder der Strafanzeige, soweit die Bediensteten das möchten
- Erteilung von Hausverboten
- Zulassung von Amtsbesuchen von auffällig gewordenen Besucherinnen und Besuchern nur nach Voranmeldung

AUFGABEN DER BEDIENSTETEN

- **Grenzen setzen! STOP sagen!**
- **Vorfälle an Vorgesetzte melden**
- **Straftaten ahnden lassen**

GEWALTPRÄVENTION – SCHUTZMASSNAHMEN UND SICHERHEITSKONZEPT

Maßnahmen zur Gewaltprävention können auf technischer, organisatorischer und personeller Ebene (TOP) ergriffen werden, z.B.

TECHNISCHE MASSNAHMEN

Die Gestaltung von Büros, Informations- und Wartebereichen, Flucht- und Rettungsmöglichkeiten sowie geeignete Alarmierungssysteme, Zugangskontrollen und Leitsysteme stellen einen wichtigen Ansatzpunkt dar.

Raumkonzept Büro:

- Büroeinrichtung, die ungehinderten Fluchtweg zulässt
- Verbindungstüren zwischen Büros

Raumkonzept Wartebereich:

- Wartezonen ausreichend groß und hell
- Wartebereiche in ruhige Umgebung

Technische Alarmierung:

- Leicht zu bedienendes Alarmsystem nach Eskalationsstufen
- Einrichten eines Notfallknopfs

ORGANISATORISCHE MASSNAHMEN

- Einrichtung eines transparenten Wartesystems
- Zugangsregulierung
- Bürgerfreundlichkeit, z. B. durch gute Ausschilderung

PERSONELLE MASSNAHMEN

- Aufklärung über Gefährdungssituationen, Handlungsmöglichkeiten, Rechte und Möglichkeiten
- Schulungen zu Kommunikation, Deeskalation bzw. Selbstbehauptung und Selbstverteidigung