



Gewaltprävention

Sicherheitskonzept für
Arbeitsplätze mit Publikums-
verkehr bei der Stadt Aachen

Personal- und Verwaltungsausschuss 12.01.2017

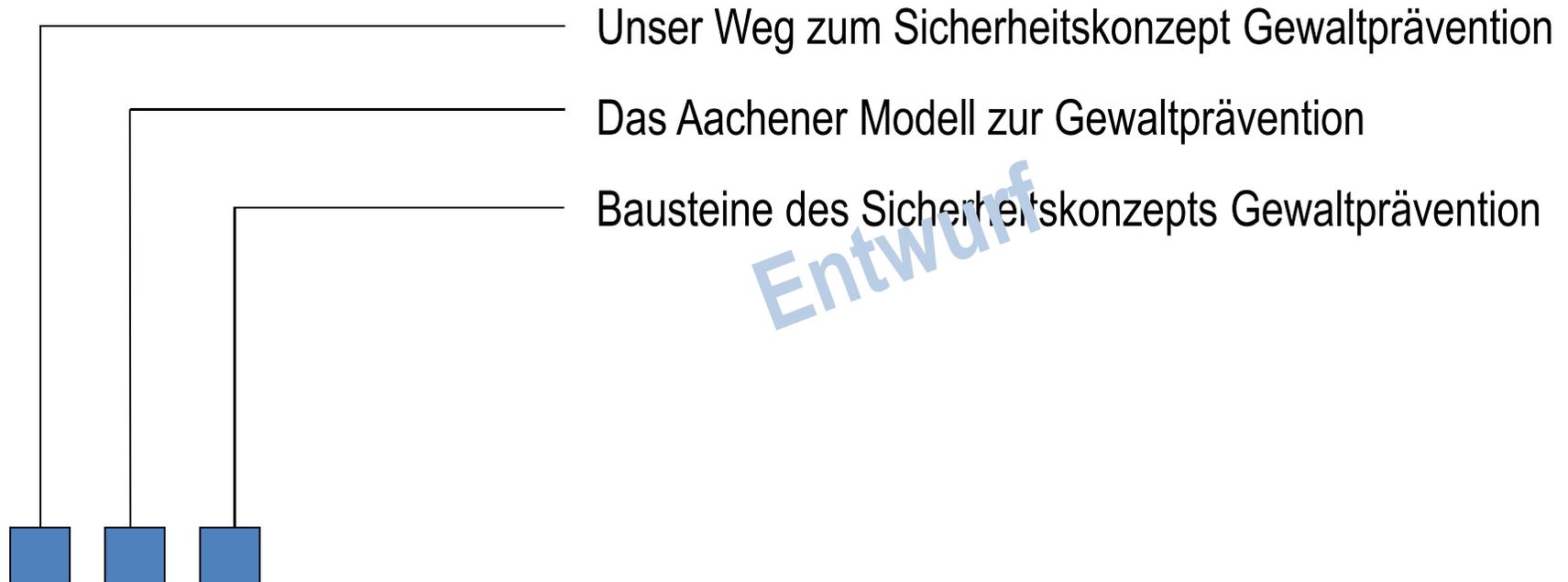
Katrin Päßler & Melanie Spiegelberg

www.aachen.de

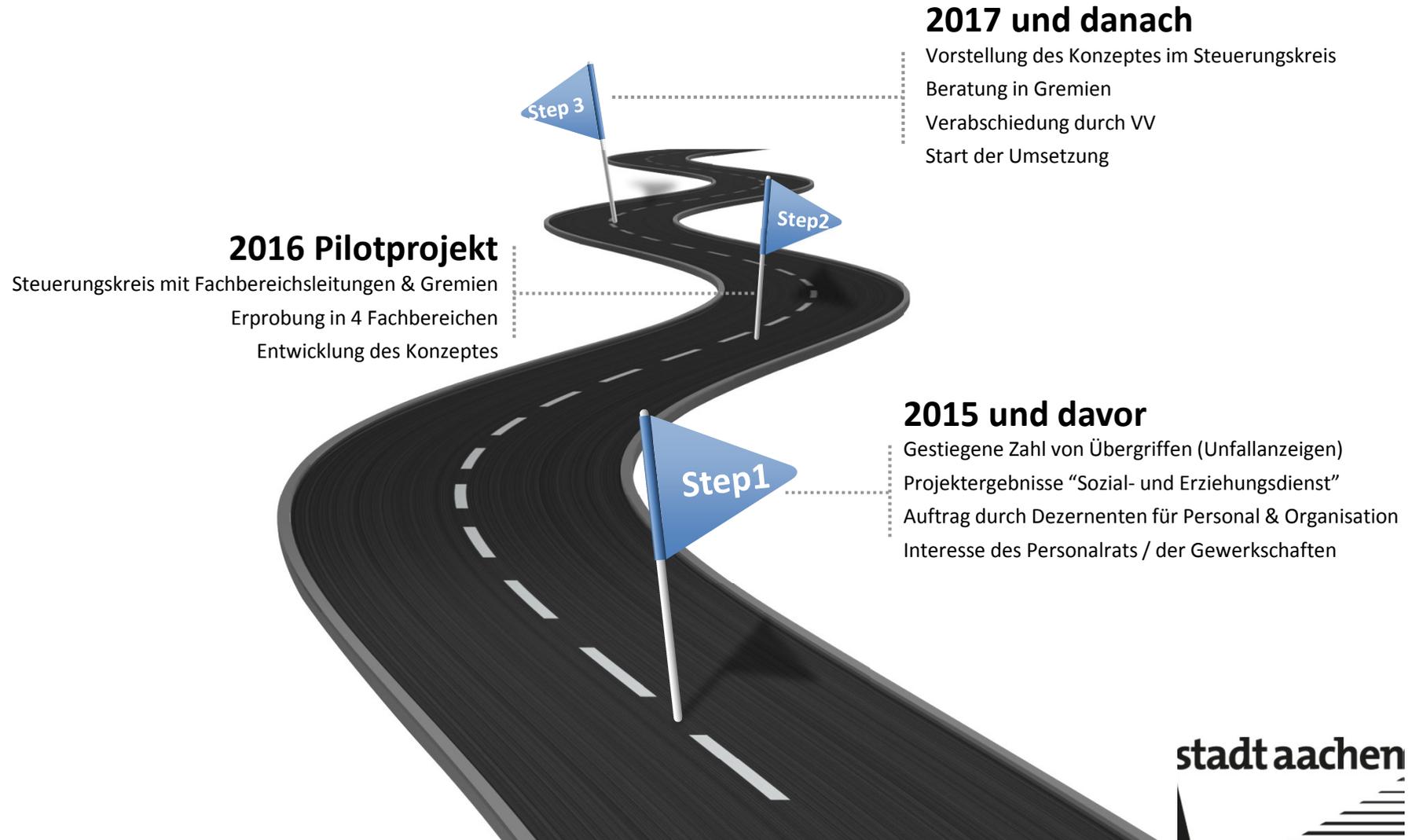
stadt aachen



Gliederung



Unser Weg zum Sicherheitskonzept



Unsere Haltung - Grundsatzerklärung gegen Gewalt

Wir - der Verwaltungsvorstand, die Führungskräfte, der Personalrat und die Beschäftigten der Stadtverwaltung Aachen – stehen für sichere und gewaltfreie Arbeitsplätze.

Deshalb gilt:

Null Toleranz bei Gewalt!

Zum Schutz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie unserer Kundinnen und Kunden akzeptieren wir keinesfalls:

- verbale Aggressionen, Beleidigungen, üble Nachrede und Stalking
- Missachtung von Hausverboten und Platzverweisen
- Sachbeschädigung
- Mitbringen und Zeigen von Waffen jeglicher Art
- sexuelle Belästigungen und Übergriffe
- Bedrohung und Nötigung
- jegliche Formen körperlicher Gewalt.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter melden gewalttätiges Verhalten an ihre Vorgesetzten. Wir gehen jedem Verstoß nach und zögern nicht, nötigenfalls auch strafrechtlich vorzugehen.

Opfer von Gewalt am Arbeitsplatz erhalten unsere volle Unterstützung.



Das Aachener Modell zur Gewaltprävention

Grundüberlegungen:

- Formen von Gewalt lassen sich klassifizieren ⇨ **4 Gefährdungsstufen**



- Aussagen zu jeder Gefährdungsstufe bezüglich:
- verantwortliche Personen** ⇨ Beleidigungen erfordern andere Strategien als Angriffe mit Waffen
- Handlungs- & Verhaltensempfehlungen** ⇨ Jede Situation verlangt lageangepasste Reaktionen
- Betriebliche Voraussetzungen** ⇨ Jede Gefährdungsstufe benötigt spezielle technische, organisatorische und personenbezogene präventive Maßnahmen



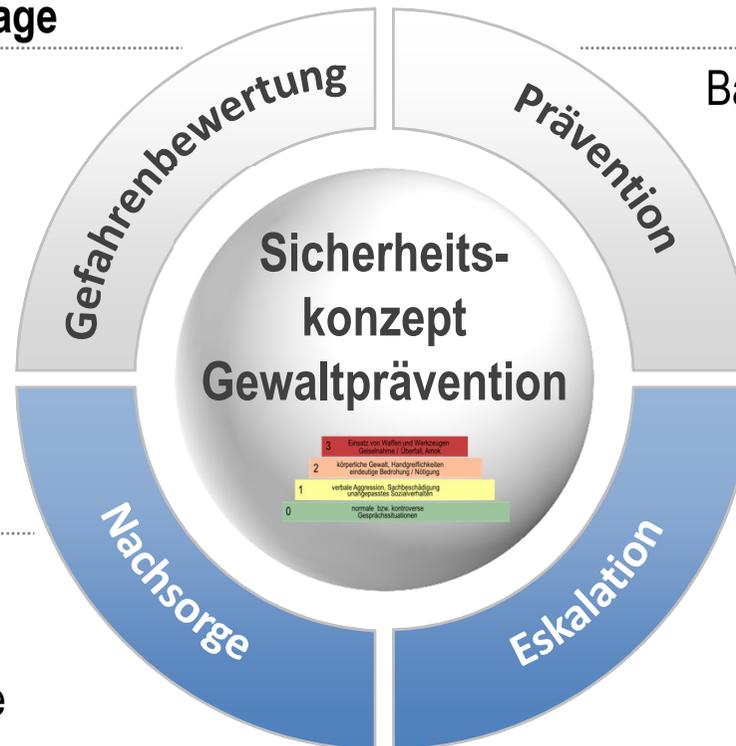
Bausteine unseres Sicherheitskonzeptes

Einschätzung der Gefahrenlage

Dokumentenanalyse
Fragebögen für Beschäftigte
Audit für Führungskräfte

Standards zur Nachsorge

Unterstützung und Nachsorge
Einheitliche Verfahren zur
Strafanzeige und Unfallanzeige



Sicherheitsstandards

Bauliche / technische Maßnahmen
Organisatorische Maßnahmen
Personenbezogene
Maßnahmen

Grundsätze im Umgang mit Konflikten

Verhaltens- und
Handlungsempfehlungen für
bedrohliche Situationen

Umsetzungsbeispiel

Verwaltungsgebäude Hackländerstraße (u.a. Fachbereich 12, Fachbereich 56)



1. Gefahreneinschätzung

Dokumentenanalyse 2015 bis Februar 2016

Vorfälle Sachbeschädigung / Randale:	24
Platzverweis:	1
Hausverbote:	4
Strafanzeigen:	11
Unfallanzeigen:	1

Beschäftigtenbefragung FB 12, Februar 2016

alkoholisierte Kunden:	täglich
Verweigerungshandlung:	täglich
Verbale Aggressionen:	wöchentlich
Randale im Haus:	mehrmals jährlich
Bedrohung / Nötigung:	mehrmals jährlich
Körperliche Angriffe:	sehr selten
Gefühl der Unsicherheit :	einmal im Monat



2. Maßnahmen zur Prävention

- Beschluss des Verwaltungsvorstandes:
- Installation eines Sicherheitsdienstes
 - Einbindung des Sicherheitsdienstes in das vorhandene Alarmierungssystem NetAlarmPro

Dokumentenanalyse Juli 2016 - Oktober 2016

Einsätze zur Klärung & Deeskalation:	60
Vorfälle der Sachbeschädigung / Randale:	3
Platzverweis / Hausverbote:	11
Strafanzeigen wegen Bedrohung:	1



Umsetzungsbeispiel

Verwaltungsgebäude Hackländerstraße (u.a. Fachbereich 12, Fachbereich 56)



2. Beispielhafte Standards zur Prävention & Nachsorge aus unserem Sicherheitskonzept



- Gefahrenbewusste Büroeinrichtung
- Gestaltung von Wartezonen
- Besucherleitsystem im Gebäude
- ...



- Besetzung der Infotheke
- *Verbindlich festgelegter Ablauf bei Notfällen**
- *Dienstanweisung Kasse*



- Regelmäßige Unterweisung
- Kommunikationstrainings
- Stressprävention
- ...

- Geeignete Möblierung zur Kundenberatung
- Aufrufsystem / Terminvergaben
- Alarmierungssystem NetAlarmPro
- ...

- Regelung zur Alleinarbeit
- *Festgelegte Verfahren zur Straf- und Unfallanzeige, Hausverbot*
- *Nachsorgekonzept*
- ...

- *Information zu Selbsthilferechten/ Straftatbeständen für Führungskräfte*
- Deeskalationstrainings
- Unterstützung bei Strafverfahren
- ...

- Zugangssteuerung / Zutrittskontrolle
- Zweiter Fluchtweg aus dem Büro
- Trennung interne / externe Bereiche
- ...

- Sicherheitsdienst installieren
- Sicherheitsdienst in Alarmplan einbinden
- Evakuierungsübungen durchführen
- ...

- *Impfangebote*
- Psychologische Erstbetreuung
- ...

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit.**



Ansprechpartnerin:

Mail:

Telefon:

www.aachen.de

Katrin Päßler & Melanie Spiegelberg

Katrin.Paessler@mail.aachen.de

432-2861

stadt aachen

