

Das Aachener Modell zur Gewaltprävention

Katrin Päßler, Stadt Aachen

www.aachen.de



Das Aachener Modell zur Gewaltprävention

- Konzept zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr
- entwickelt durch Polizei Aachen und Unfallkasse NRW (veröffentlicht 2010)
- Auslöser:
 - Geiselnahme im Jobcenter Aachen (Sept. 2007)
 - Beratungen bei Vollstreckungsbeamten, Beschäftigten des Ordnungsdienstes, Jugendamtes und Sozialamtes in der Region Aachen
 - Ergebnisse aus dem DGUV-Projekt „abba“ (2008 – 2010)
- basiert auf der Erkenntnis, dass den jeweiligen Formen der Gewalt am Arbeitsplatz mit geeigneten und verhältnismäßigen Mitteln begegnet werden muss

Überblick über die Gefährdungslage



Subtile Beleidigung

Bedrohung

Körperliche Angriffe

Übergriffe mit Waffen
und Werkzeugen

distanzloses Verhalten

Nötigung

Waffenbesitz

Geiselnahme

Amok

Beschimpfungen

Selbsttötungsabsicht

üble Nachrede

Bombendrohung

Überfall

Randale

Sachbeschädigung

Gefährdungsstufen

Grundüberlegung:

Die Formen von Gewalt lassen sich nach strafrechtliche Relevanz, Häufigkeit und Unfallfolgen klassifizieren.



Die vier Säulen des Aachener Modells

Wer handelt in bedrohlichen Situationen?

professioneller Personaleinsatz für jede Gefahrenstufe

Was ist im Vorfeld vom Betrieb zu organisieren?

TOP-Maßnahmen für jede Gefahrenstufe

Gefährdungsstufen

Handelnde Personen

Handlungsempfehlung

Voraussetzungen

Wie ist das Risiko an den Arbeitsplätzen einzuschätzen?

Gefahrenbewertung
Einstufung in die vier Stufen

Wie ist in einer bedrohlichen Lage zu reagieren?

Jede Situation verlangt
lageangepasste Reaktionen

Verantwortung

Wer handelt in bedrohlichen Situationen?



Handlungs- und Verhaltensempfehlungen

Worauf ist in bzw. nach kritischen Situation zu achten?

3	Alarmierungsmöglichkeit zur Polizei sicherstellen	Eigensicherung beachten !	grundsätzlich Unfallanzeige
	Forderungen des Täters nachgeben	grundsätzlich Strafanzeige	psych. Notfallversorgung
2	Offensive Deeskalation	grundsätzlich Strafanzeige	Unfallanzeige evtl. psychologische Erste Hilfe
	Eigensicherung beachten Fluchtwege nutzen	ggf. Festnahme bis zum Eintreffen der Polizei	Beschäftigte lageangepasst informieren
1	Hilfe hinzuziehen	verbale Deeskalation	organisierter Rückzug
	Öffentlichkeit erzeugen	Selbstbehauptung / Körpersprache	Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung
0	Gefahrenbewusstes Verhalten	bei problematischen Kund*innen Vorsorge treffen	
	Gefahrenbewusste Absprachen	Professionelle Kommunikation	Umgang mit Stress

Betriebliche Voraussetzungen

Welche Maßnahmen sind im Vorfeld zu organisieren?

Technik

- Gefahrenbewusste Büroeinrichtung
- Gestaltung der Wartezonen
- Empfangsbereiche / Infotheken

- Geeignete Möblierung
- Aufrufsysteme
- Alarmierung „Erzeuge Öffentlichkeit“

- Alarmierungsmöglichkeiten (2-stufig)
- Zutrittskontrolle / Zugangssteuerung
- Zweiter Fluchtweg aus dem Büro

- Alarmierungsmöglichkeiten zur Polizei

Organisation

- Standards zur Gesprächsführung
- Besetzung der Infotheke
- Beschwerdemanagement

- Regelung zur Alleinarbeit
- Verhaltensregeln für unerwartete Situationen
- Verfahren zur Dokumentation & Nachsorge

- Alarmierungspläne
- Professionelle Kräfte einbinden
- Strafanzeige / Unfallanzeige

- Interne und externe Absprachen
- Notfallpläne erstellen

Personal

- Regelmäßige Unterweisung
- Kommunikationstrainings
- Stressprävention

- Deeskalationstrainings
- Vorbereitung auf kritische Termine
- Persönliche Schutzausrüstung

- Impfangebote
- Deeskalationstraining / Einsatztechniken
- Nachsorge

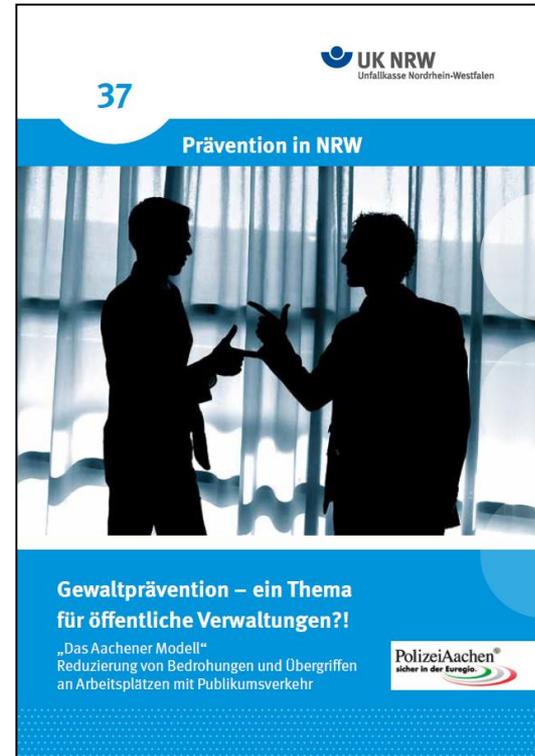
- Psychologische Notfallversorgung

Zum Nachlesen

Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?

Aachener Modell zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr

www.unfallkasse-nrw.de
PIN 37



Sicherheitskonzept der Stadt Aachen

Katrin Päßler, Stadt Aachen

www.aachen.de



Das Projekt



Ziele

- Sicherheitskonzept Gewaltprävention
- Haltung und Werte
- verbindliche Maßnahmen / Standards
- Rechts- und Handlungssicherheit
- Verbesserung des Sicherheitsgefühl



Projektgruppe

- Bürgerservice
- OSD, Verkehrsüberwachung ruhender Verkehr
- Jugendamt
- Asylbewerber- / Übergangswohnen
- Arbeitsicherheit / Personalentwicklung (Projektleitung)



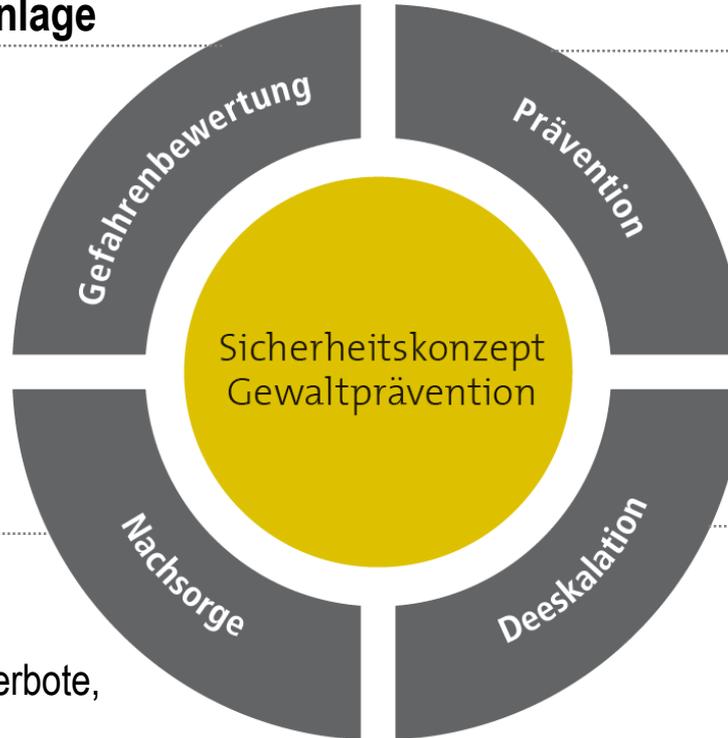
Laufzeit

November 2015 – Juni 2017

Bausteine unseres Sicherheitskonzepts

Einschätzung der Gefahrenlage

Fragebögen für Beschäftigte
Audit für Führungskräfte
Dokumentenanalyse



Bausteine zur Nachsorge

Fürsorge und professionelle
Nachbetreuung
Einheitliche Verfahren zu Hausverbote,
Strafanzeige und Unfallanzeige

Sicherheitsstandards

Büroarbeitsplätze
Außendienst
Umgang mit Bargeld /
Wertsachen

Grundsätze im Umgang mit Konflikten

Verhaltens- und
Handlungsempfehlungen für
bedrohliche Situationen

Gefährdungsatlas



Dezernat I Oberbürgermeister	Dezernat II Finanzen, Recht und Ordnung	Dezernat III Planung und Bau	Dezernat IV Bildung, Kultur, Schule, Jugend und Sport	Dezernat V Personal, Organisation Stadtbetrieb, Feuerwehr und Umwelt	Dezernat VI Wohnen, Soziales und Wirtschaftsförderung
FB 01 Verwaltungsleitung Referenten OB Protokollabteilung Bereich Wahlen Gleich, DSB, Ehrenamt Koordinierungsstelle Bushof	FB 20 Finanzsteuerung FB 20/1 Haushalt / Controlling FB 20/2 Jahresabschluss FB 20/3 Stiftungen FB 20/4 Beteiligungen	B 03 Bauverwaltung B 03/1 Verwaltung, Zentrale Beschaffungsstelle B 03/2 Gebühren, Beiträge B 03/3 Zentrale Vergabe	E 42 Volkshochschule E 42/1 Verwaltung E 42/2 Allgem. Weiterbildung E 42/3 Beruf, Natur, Gesundheit E 42/4 Sprachen E 42/5 College	FB 11 Personal und Organisation FB 11/1 Entgelt, Beihilfe FB 11/2 Personalentwicklung FB 11/3 Personalrecht, -service FB 11/4 IT FB 11/5 Organisation	FB 02 Wirtschaft, Wissen- schaft und Europa FB 02/1 Unternehmensförderung FB 02/2 Strukturförderung FB 02/3 Grundsatzangelegenheit
FB 12 Bürgeramt FB 12/1 Bürgerservice FB 12/2 Callcenter	FB 22 Steuern und Kasse FB 22/1 Grundbesitzabgaben FB 22/2 Gewerbesteuer FB 22/3 Vollstreckung FB 22/4 Zahlungsabwicklung FB 22/5 Geschäftsbuchhaltung	FB 61 Stadtentwicklung Verkehrsanlagen FB 61/1 Bauleitplanung FB 61/2 Bauberatung FB 61/3 Verkehrsplanung FB 61/4 Sondernutzung FB 61/5 Stadterneuerung FB 61/6 Denkmalpflege FB 61/7 Straßenplanung /-bau	FB 45 Kinder, Jugend. Schule FB 45/1 Finanzmanagement FB 45/2 KiTa, Tagespflege FB 45/3 Jugend FB 45/4 Schule	B 17 Arbeitsmedizin und Arbeitssicherheit B 17/1 Arbeitsmedizin B 17/2 Arbeitssicherheit	FB 23 Immobilien- angelegenheit FB 23/1 Grundstücksangelegenh. FB 23/2 Grundwerb, Mieten FB 23/3 Strat. Immobilienmgt.
FB 13 Presse Marketing FB 13/101 Onlineredaktion FB 13/110 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit FB 13/120 Marketing	FB 30 Recht und Versicherung	FB 62 Geoinformation & Bodenordnung FB 62/1 Geoinformation / Vermessung FB 62/2 Bodenordnung / Ortsbaurecht	E 46/47 Stadttheater und Musikdirektion E 46/0 Generalintendanz E 46/1 Verwaltungsdirektion E 46/2 Musikdirektion	E 18 Stadtbetrieb E 18/1 Personal E 18/2 Einkauf / Technik E 18/3 Abfall / Stadtreinigung E 18/4 Grünfläche / Friedhof E 18/5 Administration E 18/6 Finanzen / Controlling	E 26 Gebäude- management E 26/1 Kauf. Geb. management E 26/2 Infratr. Geb. mgt. E 26/3 Technisches Geb. mgt. E 26/4 Hochbautechn. Geb. mgt. E 26/5 Projekte und Energie
FB 14 Rechnungsprüfung	FB 32 Sicherheit und Ordnung FB 32/1 Bußgeldverfahren FB 32/2 Außendienste/ Sonder- nutzung/ Großveranstaltung FB 32/3 Allg. Ordnungs-, Gewerbe-, Gaststätten- angelegenheiten	FB 63 Bauaufsicht FB 63/1 Verwaltung FB 63/2 Sonderbauten FB 63/3 Bauaufsicht Nord FB 63/4 Bauaufsicht Süd	E 49 Kulturbetrieb E 49/1,2, 7,9 Museen E 49/3 Stadtarchiv E 49/4 Veranstaltungen E 49/5 Musikschule E 49/6 Stadtbibliothek E 49/8 Barockfabrik E 49/10 Depot Talstraße	FB 36 Umwelt FB 36/1 Verwaltung FB 36/2 Grünplanung FB 36/3 Gewässerschutz FB 36/4 Immissionschutz FB 36/5 Altlasten / Bodenschutz FB 36/6 Forstamt	FB 56 Wohnen, Soziales, Integration FB 56/1 Verwaltung FB 56/2 Einkommensdefizite FB 56/3 Planung FB 56/4 Service Wohnen FB 56/5 Übergangswohnen FB 56/6 Integration
B 0 - B 6 Bezirke Bezirksvertretungen			FB 52 Sport FB 52/1 Planung / Organisation FB 52/2 Betrieb von Sportstätten	FB 37 Feuerwehr FB 37/1 Verwaltung FB 37/2 Operativer Dienst FB 37/3 Einsatzunterstützung FB 37/4 Vorb. Brandschutz FB 36/5 Leitstelle STR AC	E 88 Eurogress E 88/1 Personal / Finanzen E 88/2 Veranstaltungen E 88/3 Technik E 88/4 Marketing

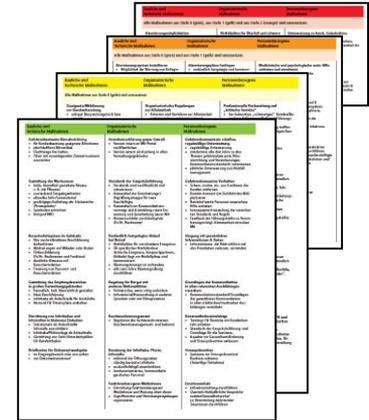
Innendienst

 Außendienst

Entwicklung der Sicherheitsstandards



- Prävention mit Augenmaß → unterschiedliche Gefahrenlagen und Arbeitsplätze erfordern unterschiedliche Maßnahmen
- Maßnahmen für Büroarbeitsplätze, Außendiensttätigkeiten sowie Umgang mit Bargeld und Wertsachen
- Sicherheitsstandards gelten verbindlich (begründete Ausnahmen sind möglich)
- die Überprüfung der Nachhaltigkeit und Wirksamkeit der umgesetzten Maßnahmen erfolgt im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung (Prüflisten)
- für die Umsetzung sind Verantwortlichkeiten & Zuständigkeiten festgelegt



Notfallordner



- **Notfallpläne**

- Abläufe für relevante betriebliche Notfälle
- Schritte für Sofortmaßnahmen, im weiteren Verlauf, Nachbereitung

- **Handlungsempfehlungen nach betrieblichen Notfällen**

- Beschreibung der Abläufe zu Nachbereitung / Dokumentation (z.B. Strafanzeige, Unfallanzeige, Hausverbot, Nachsorge)
- Adressen und Ansprechpartner
- Glossar für Straftatbestände

- **Orgabord**

- Informationen für Beschäftigte vor Ort
- wichtige Telefonnummern / Rettungskette



Kommunikationstrainings



- **Umsetzung:**

- Seit 04/2018 interner Deeskalationstrainer / Referent für Gewaltprävention
- Schulungsverpflichtung für alle gelben und orangen Bereiche
- ca. 60 Schulungen im Jahr

- **Konzept**

- Basis- /Schulungskonzept wird auf das jeweilige Arbeitsfeld angepasst
- Grundschulung (zweitägig, sofern möglich)
- Training vor Ort (bei Bedarf und nach Möglichkeit)
- Reflexion mit Führungskräften nach den Schulungen
- Reflexion / Training nach Übergriffen



- **Weiterentwicklung:**

- Multiplikatorenkonzept „Deeskalationstraining Rettungsdienst“
- aller 2 Wochen Training mit den Ordnungskräften
- Schulungsinhalte sind im Intranet digital abrufbar

Nachsorge / Nachbereitung

- Betriebliches Nachsorgekonzept für berufsbedingte Extrembelastungen ist vorhanden (interne / externe Ansprechpartner, Informationswege, Anschreiben)
- Kolleginnen der Sozialpsychologischen Mitarbeiterberatung und das PSU-Team der Feuerwehr unterstützen und begleiten betroffene Beschäftigte und Teams in der Stabilisierungsphase
- Beamte der Feuerwehr erhalten in der Stabilisierungsphase externe Unterstützung
- Nachbereitung findet nach jedem Ereignis ab Stufe 2 (orange) obligatorisch statt

Dokumentation

- Verfahren zur Strafanzeige, Hausverbot, Unfallanzeige sind festgelegt und veröffentlicht
- Meldeverpflichtung ab Stufe 2 (orange) an den Verwaltungsvorstand
- Übergriffstatistik wird jährlich in den Gremien vorgestellt



Unsere Haltung

Grundsatzklärung gegen Gewalt

Null Toleranz bei Gewalt!

Grundsatzklärung gegen Gewalt

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

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

In den Dienststellen und an allen Arbeitsplätzen der Stadt Aachen gilt:
Null Toleranz bei Gewalt!

Deshalb gehen wir jedem Verstoß nach und zögern nicht, auch strafrechtlich vorzugehen. Opfer von Gewalt am Arbeitsplatz erhalten unsere volle Unterstützung.

Marcel Philipp
Der Oberbürgermeister

Hubert Meyers
Der Gesamtpersonalrat

www.aachen.de



Kampagne „Aachen zeigt Respekt!“



Aachen
zeigt Respekt

www.aachen.de/respekt



Zum Nachlesen

Sicherheitskonzept Gewaltprävention

www.aachen.de

Kontakt:

Katrin Päßler

☎ 0241 432 2861

💻 katrin.paessler@mail.aachen.de

