



komba
gewerkschaft
nordrhein-
westfalen

Positionspapier

**„Sicherheit und Gewaltprävention in
Kommunalverwaltungen“**

Gliederung

A. Einleitung und Beschreibung

B. Maßnahmen hinsichtlich des Personals

1. Handlungskompetenz, Deeskalationsstrategien, interkulturelle Kompetenz der kommunalen Beschäftigten verpflichtend als Weiterbildung sowie Implementierung der wesentlichen Inhalte in die Ausbildung

- a) Weiter-/Fortbildung für alle Beschäftigten Deeskalation und Handlungskompetenz
- b) Interkulturelle Kompetenz
- c) Implementierung in die Ausbildung
- d) Entsprechende Kommunikation an die verantwortliche Stelle und Nachsorge
- e) Kommunikationsstruktur aufbauen und sichern/Organisatorische Einbindung von Fachkräften

aa) Arbeitssicherheitsgesetz

bb) Arbeitsschutzgesetz

cc) Explizite Berücksichtigung von psychischen Belastungen im Gesundheitsschutz und im Rahmen von Gefährdungsbeurteilungen

C. Maßnahmen hinsichtlich potentieller Täter

1. Gefahrenbewusste Raumgestaltung (baulich/technische Ursachen)
2. Notfallalarmsysteme mit regelmäßigen Übungen
3. Zutrittssperren für einzelne Bereiche

A. Einleitung und Beschreibung Positionspapier

Die Durchführung der Analyse in den drei beteiligten Kommunen hat gezeigt, dass in den seltenen - dann traurigerweise auch dramatischen - Fällen von Gewalt in Kommunalverwaltungen, wobei der Beschäftigte/die Beschäftigte das Opfer ist, eine sehr breite Berichterstattung durch die Medien und Presse erfolgt. Allerdings gibt es über diese seltenen, aber sich häufenden Extremfälle hinaus, ein Lagebild in den Kommunalverwaltungen, welches dazu veranlassen sollte, sich mit der Frage der Sicherheit des kommunalen Personals eingehender zu befassen. Dieses Lagebild besteht in einer durch das Personal fast schon als alltäglich empfundenen Beleidigungskultur (Beleidigung, Nötigung) bei entsprechendem Publikums/Bürgerkontakt.

Dieses Positionspapier enthält Ansätze mit denen ein erster Schritt hin zu mehr Sicherheit und zu einem gewaltfreien Arbeitsumfeld begangen werden soll. Gleichwohl sollten aufbauend auf der Untersuchung des Teams von Prof Dr. Frevel noch umfangreichere Untersuchungen und Erhebungen sinnvollerweise erfolgen, um ein umfassendes Bild der Situation in deutschen Kommunen zu erhalten. Möglichweise auch ergänzt um eine Erhebung hinsichtlich der Kunden /Bürger, denn wie diese Personengruppe sich fühlt und den Ablauf eines Aufenthalts in den Kommunalverwaltungen bewertet, ist in der Untersuchung bislang außen vor gelassen worden.

Bei den Maßnahmen, die hier in diesem Positionspapier vorgeschlagen werden sollen, wird zunächst hinsichtlich der Adressaten der unterschiedlichen Maßnahmen differenziert, da es Maßnahmen geben kann, die hinsichtlich des Personal zu ergreifen sind und solche, die beim potentiellen Täterkreis (nämlich in diesem Fall der Bürger/Kunde) ansetzen oder aber auch das räumliche Umfeld bzw. die Verwaltungsleitung stärker in den Blickfeld nehmen.

B. Maßnahmen hinsichtlich des Personals

1. Handlungskompetenz, Deeskalationsstrategien, interkulturelle Kompetenz der kommunalen Beschäftigten verpflichtend als Weiterbildung sowie Implementierung der wesentlichen Inhalte in die Ausbildung

In einigen wenigen Bereichen wie beispielsweise der Polizei und auch der Feuerwehr gehört Deeskalationstraining inzwischen verpflichtend zu den zu vermittelnden Ausbildungsinhalten. Dass diese Berufsbilder eine andere Risikonähe - diese liegt in der Natur des Berufsbildes - haben, ist einleuchtend. Was jedoch nicht einleuchtet ist, dass andere Berufsgruppen in der Kommunalverwaltung so behandelt werden, als hätten sie keinerlei Risikonähe, obwohl sie in einigen Fällen ganz ähnlich wie auch zum Beispiel die Polizei, negative Bescheide/Antworten an den Bürger erlassen müssen und diese negativen Entscheidungen (um einige wenige Beispiele zu nennen: Ablehnung von Leistungen nach dem SGB; Ablehnung von Bleiberechten, Versagung von Duldungen, Versagung einer Baugenehmigung etc.) auch vor Ort ggf. entsprechen vertreten und begründen müssen. Aus solchen negativen Entscheidungen können vielfach für den einzelnen Bürger ähnlich ein-

schneidende Konsequenzen in der privaten und auch gewerblichen Lebensführung resultieren, so dass die entsprechende Konfliktlage durchaus ähnlich und vergleichbar ist.

a) Weiter-/Fortbildung für alle Beschäftigten Deeskalation und Handlungskompetenz

Da in einer Kommunalverwaltung die Tätigkeiten des einzelnen Beschäftigten aber nicht auf Lebenszeit festgeschrieben sind, sondern vielmehr durch Umstrukturierungen und auch Umsetzungen/Versetzungen und nicht zuletzt Arbeitsverdichtung und hierdurch die Übernahme von anderen zusätzlichen Tätigkeiten einer ständigen Veränderung unterworfen sind, macht es wenig Sinn, im Wege einer Bestandsanalyse des status quo lediglich diejenigen Mitarbeiter zu schulen, die momentan in neuralgischen Bereichen tätig sind, sondern muss sich die Weiterbildung auf das komplette Personal in den Kommunalverwaltungen erstrecken und zwar verpflichtend. Im Rahmen der Ausbildung sollte die entsprechende Sensibilisierung und verschiedene Deeskalationsmöglichkeiten hinsichtlich schwieriger konfliktträchtiger Situationen erlernt werden, so dass der einzelne Beschäftigte vielfach die Anbahnung einer kritischen Situation früher erkennen kann und ggf. dann schon Maßnahmen vor Ort ergreifen kann (Hinzuziehung eines Kollegen, Alarmknopf s.u.). Kommt es dann doch zu einem Konflikt vor Ort, kann der Beschäftigte aufgrund der Weiterbildung anhand von deeskalierenden Maßnahmen vielfach schlimmeres oder auch optimalerweise im Vorfeld einen Konflikt gänzlich vermeiden. Die oben angesprochenen Kompetenzen für das vorhandene Personal sollten im Wege einer Weiterbildung mit entsprechenden Auffrischungskursen o.ä. erfolgen, damit die erlernten Inhalte zum einen durch das anbietende Schulungsunternehmen aktualisiert werden können und die Inhalte nicht im Laufe der Zeit in Vergessenheit geraten und dadurch nicht mehr mit der notwendigen Sicherheit angewendet werden können.

b) Interkulturelle Kompetenz

Die Herkunft der Kunden/Bürger kann im Einzelfall erheblich zum Konfliktpotential beitragen. Diese ist durch die vorherrschende Flüchtlingspolitik der Bundesrepublik geprägt, insbesondere bei Tätigkeiten im Asylrecht/Ausländerfragen kann dies einen erheblichen Einfluss auf die Arbeit des Beschäftigten vor Ort haben. Vielfach ist dieser mit Kunden aus unterschiedlichsten Herkunftsländern konfrontiert, aber auch in anderen Bereichen nimmt die Zahl an Kunden mit Migrationshintergrund zu. Dies macht es fast unmöglich für den Beschäftigten, sich auf jeden einzelnen kulturellen Hintergrund einzustellen und alle Eigenarten, die in kultureller Hinsicht bestehen, zu kennen. Deshalb kann es nur sinnvoll sein, die wichtigsten Punkte zu erkennen und grundsätzlich für eventuell bestehende Missverständnisse sensibilisiert zu sein. Diese Sensibilisierung sollte im Rahmen der oben angesprochenen Weiterbildungsmaßnahmen erfolgen. Hilfreich wäre auch - wie von der komba gewerkschaft nrw bereits an andere Stelle gefordert worden ist -, die Einstellung von mehr Beschäftigten im öffentlichen Dienst in den Kommunen mit Migrationshintergrund. Vor allem - aber nicht nur - wegen der Schwierigkeit der Kommunen qualifiziertes Fachpersonal zu finden. Hierdurch könnten die Beschäftigten zusätzlich zu den Inhalten der Fortbildungsmaßnahmen viel über die fremden Kulturen erfahren und auch die Besonderheiten oder die kulturellen Unterschiede kennen lernen.

Nicht zuletzt darf in diesem Bereich nicht unterschätzt werden, dass die Auferlegung von Weiterbildungsmaßnahmen vielfach von dem einzelnen Mitarbeiter als Bestrafung bzw. als konkludenter Hinweis darauf verstanden werden könnte, dass der Mitarbeiter in der Vergangenheit seine Aufgaben nicht richtig erfüllt habe. Deshalb fordert die komba gewerkschaft die zwingende Einbindung der Personalvertretungen im Vorfeld in diese Schulungsmaßnahmen und die verpflichtende Durchführung für alle Beschäftigten. Dies fördert eine breitere Akzeptanz beim kommunalen Personal.

c) Implementierung in die Ausbildung

Eine *Weiterbildung* ist dann obsolet d.h. nur noch mit den entsprechenden Auffrischkursen verbunden, wenn Deeskalation/Handlungskompetenz/interkulturelle Kompetenz verpflichtend bereits in die Ausbildung von kommunalen Auszubildenden implementiert wird. Dies ist mehr als vielleicht in früheren Jahren notwendig, da der Arbeitsalltag des kommunalen Personals mehr und mehr von Arbeitsverdichtung und Überlastung geprägt ist und sich auch die Termine vor Ort mit Kunden/Bürgern dadurch geändert haben. Vielfach bestehen (beispielsweise in den Jobcentern) Vorgaben hinsichtlich des Pensums an Fallzahlen, welche durch den Bearbeiter erledigt werden sollen. Zwangsläufig ändert sich hierdurch auch der Zeitanteil, der dem einzelnen Kunden /Bürger im unmittelbaren Kontakt gewidmet werden kann und macht deshalb eine entsprechende Umsetzung in der Ausbildung hinsichtlich der o.g. Kompetenzen notwendig.

d) Entsprechende Kommunikation an die verantwortliche Stelle und Nachsorge

Gesundheitliche psychische Belastungen, so wurde kürzlich erst in der Presse berichtet, führen immer mehr zu Ausfällen von Beschäftigten. Im privaten Sektor aber auch im öffentlichen Dienst ist diese Entwicklung vermehrt zu erkennen. Darüber hinaus erfordert der demografische Wandel eine Intensivierung der Anstrengungen zum Erhalt der gesundheitlichen Potenziale der Erwerbstätigen bis zum Erreichen des Rentenalters und zur Sicherung eines möglichst langen selbstbestimmten Lebens im Alter. Produktivität und Erfolg hängen in entscheidendem Maße von qualifizierten, motivierten und gesunden Beschäftigten ab. Maßnahmen zum Erhalt von Gesundheit, Motivation und Qualifikation gewinnen bei älter werdenden Belegschaften zunehmend an Dringlichkeit.

Gesundheitliche Belastungen können jedoch auch neben Arbeitsüberlastung, burn out und anderen eher seltener anzutreffenden Randfällen wie Mobbing und Diskriminierung aus traumatischen/negativen Erlebnissen während des Bürgerkontaktes resultieren. Vorfälle, die nicht mit körperlichen, sondern mit psychischen Folgen für die Mitarbeiter einhergehen, sind ebenso wie körperliche Folgen mit der notwendigen Aufmerksamkeit von den entsprechenden Fachkräften zu verfolgen und dokumentieren, dies umso mehr als dass auch psychische Belastungen einen erheblichen Anteil am insgesamt bestehenden Krankenstand ausmachen. Wie oben bereits beschrieben, sind Formen niederschwelliger Gewalt wie Beleidigungen, Nötigungen, Bedrohungen durchaus ein Grund für eine psychische Belastung des Mitarbeiters. Insbesondere wenn der Mitarbeiter in der

jeweiligen Kommune nicht nur arbeitet, sondern auch seinen Lebensmittelpunkt hat, ziehen die Begegnungen weitere Kreise auch in die private Lebensführung hinein, so dass es durchaus auch sein kann, dass der Mitarbeiter versucht potentiellen Kunden nicht auch noch zusätzlich im privaten Umfeld zu begegnen. Dies sind Einschnitte in der privaten Lebensführung, welche nicht toleriert werden können.

Insbesondere sind auch dann psychische Belastungen feststellbar, wenn das Gefühl entsteht, der Arbeitgeber -also die Kommune- schenkt dem Vorfall nicht genügend Aufmerksamkeit. Der Betroffene muss zumindest das Gefühl haben können, dass Vorfälle gemeldet werden und soweit wie eben möglich verfolgt werden. Das Gefühl, ein Vorfall ist, sei es nun im Bereich der körperlichen oder verbalen Gewalt, erst gar nicht an die Führungskraft herangetragen worden, erzeugt das Gefühl, nicht als Beschäftigter geschätzt und ernst genommen zu werden. Diese Tendenz zeigte auch die entsprechende Befragung in den einzelnen Kommunen, gerade bei Formen von niederschwelliger Gewalt, also Beleidigungen, Bedrohung, Nötigung, wurden entsprechende Vorfälle vielleicht gerade noch mit den nahestehenden Kollegen erörtert, eine Mitteilung an den Vorgesetzten unterbleibt allerdings in den meisten Fällen, da das Gefühl beschrieben wurde, es sei nicht zu erwarten, dass dort etwas unternommen werde. Dies ist wegen des oben beschriebenen Eindrucks der Beschäftigten unbedingt zu vermeiden. Die betriebliche Gesundheitsförderung in den Kommunalverwaltungen muss folglich als Führungsaufgabe wahrgenommen und als Teil eines umfassenden betrieblichen Gesundheitsmanagements insbesondere mit dem Arbeitsschutz sowie der betrieblichen Eingliederung verzahnt werden.

Im Rahmen des Gesundheitsmanagements, welches hier nachfolgend als umfassendes – also auch die psychischen Belastungen mit einbeziehenden verstanden werden soll, muss auch die entsprechende psychologische Nachsorge für die Beschäftigten eine große Rolle spielen. Dies kann zunächst in Form eines Gesprächs stattfinden, in dem der Beschäftigte seine Empfindungen und auch Ängste erläutern kann – soweit dies möglich ist – aber auch mit Hinweisen und Handlungsempfehlungen der jeweiligen Ansprechpartner einhergehen. Deshalb sollte hierzu eine qualifizierte ansprechbare Person aus dem betriebsärztlichen Dienst zur Verfügung stehen. (hierzu ausführlicher unten)

e) Kommunikationsstruktur aufbauen und sichern/Organisatorische Einbindung von Fachkräften

Es ist durchaus nachvollziehbar, wenn die Führungskraft in der Behörde sich nicht jedem einzelnen Fall annehmen kann, allerdings hat diese genug Möglichkeiten, die Nachsorge auf andere geeignete Personen zu delegieren. Rechtliche Regelungen, welche sich mit dem Schutz und der Sicherheit von - zunächst allgemein - dem Arbeitsumfeld, beschäftigen, sind zum einen das Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) und zum anderen das Arbeitssicherheitsgesetz (ASiG). Letzteres benennt Fachkräfte für Arbeitssicherheit und Betriebsärzte (Mitarbeiter des betriebsärztlichen Dienst) als zuständig.

aa) Arbeitssicherheitsgesetz

Nach § 8 ASiG sollen Fachkräfte für Arbeitssicherheit und Betriebsärzte in der Anwendung ihrer arbeitsmedizinischen und sicherheitstechnischen Fachkunde weisungsfrei sein, deshalb sieht das Gesetz auch vor, dass diese unmittelbar dem Leiter des „Betriebes“ unterstellt sind.

Da das ASiG unmittelbar zwar nicht für öffentliche Verwaltungen gilt, jedoch § 16 ASiG vorsieht, dass dort ein gleichwertiger arbeitsmedizinischer und sicherheitstechnischer Dienst zu gewährleisten ist, sind die dort niedergeschriebenen Regelungen heranzuziehen und zwar unabhängig von einer unmittelbaren Geltung, da der Gesetzgeber dort doch von der Zielrichtung beschreibt, wie er sich eine personelle Abbildung von wirkungsvoller und zielgerichteter Arbeitssicherheit grundsätzlich vorstellt.

§ 8 ASiG in Verbindung mit § 16 ASiG spricht hier insofern eine deutliche Sprache, denn dort wird die Herausstellung der Position der Stabstelle (unabhängig von Personenanzahl) /Fachkräfte der Arbeitssicherheit evident, wie sie vom Gesetzgeber bei Verkündung des Gesetzes vorgesehen war. Die unabhängige weisungsungebundene Stellung soll die Konflikte der Fachkräfte abbilden und letztlich vermeiden, die diese eventuell bei einer Weisungsgebundenheit hätten, hier könnten unangenehme und auch kostenintensive Maßnahmen - egal in welchem Bereich durch ein Weisungsrecht unterbunden werden bzw. erst gar nicht vorgeschlagen werden. Das ASiG sieht eine organisatorische Eingliederung der Fachkräfte hierarchisch unmittelbar beim Betriebsleiter vor, bei einer Übertragung auf den kommunalen Bereich wäre das der Rat bzw. der Bürgermeister, dem der Rat die Führung der Geschäfte übertragen hat.

Aus Sicht der komba gewerkschaft nrw sprechen daher genügend Argumente für die Anbindung der Fachkräfte an den Bürgermeister, dieser könnte hierdurch auch vielfach die Gespräche, die im besten Fall auch mit dem einzelnen Mitarbeiter nach einem Vorfall geführt werden auf die Fachkräfte & Betriebsärzte delegieren. So wäre zum einen sichergestellt, dass es für alle Fälle einen festen, bekannten Ansprechpartner für den Mitarbeiter gibt, dieser die notwendigen Schritte einleitet, für die notwendige Kommunikation sorgt und noch weitere Maßnahmen eigenverantwortlich ohne hierbei Weisungen zu unterliegen ergreifen kann.

Zwar regelt das ASiG die Geltung (mit dem Ziel eines gleichwertigen Schutzes) für Gemeinden nicht unmittelbar, aus den Ausführungen ist jedoch zu schließen, dass jedenfalls die Weisungsfreiheit und die entsprechende Anbindung an eine Führungskraft gewährleistet sein sollte. Im Rahmen des Selbstverwaltungsrechts der Kommunen, welches diesen zusteht, sollte es im Wege desselben zugestanden werden, zu entscheiden, durch wen in der Behörde diese eigentlich dem Betriebsleiter (s.o.) zugewiesene Anbindung in der Praxis gewährleistet wird. Gleichzeitig ist jedoch festzustellen, dass eine Organisation im Wege eines Dezernats wie dies bei zahlreichen Kommunen der Fall ist, nicht ausreichend sein wird, da hier dann die Weisungsfreiheit nicht gegeben wäre. Ob die Fachkräfte jedoch beim Bürgermeister selbst oder beim Beigeordneten angesiedelt sind

oder die Arbeitssicherheit als eigene Stabsstelle ausgestaltet ist, kann dahinstehen, sofern die Weisungsungebundenheit, der ständige Austausch und die Kommunikation sichergestellt sind.

Die systematische Durchführung von Beurteilungen der Gefährdungs- bzw. Sicherheitslage aufgrund der dokumentierten Vorfälle in der Kommune und die anschließende schriftliche Dokumentation der Ergebnisse stellen wichtige Instrumente in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess dar. Maßnahmen in der Arbeitssicherheit und im betrieblichen Gesundheitsmanagement (bei psychischen Belastungen im Nachgang) müssen dokumentiert werden, um als Entscheidungsgrundlage für künftige Entwicklungen herangezogen werden zu können. Ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess kann nur dann angestoßen werden, wenn der Sachstand in regelmäßigen Abständen schriftlich fixiert wird. In Qualitäts- und Umweltschutzmanagementsystemen ist eine schriftliche Ergebnisdokumentation selbstverständlich. Nach Auffassung der komba nrw ist es sinnvoll, diese Standards auch in der Arbeitssicherheit und im Gesundheitsschutz konsequent einzuhalten. Die schriftliche Dokumentation der Ergebnisse ist außerdem unverzichtbar für den Aufbau von Managementsystemen.

bb) Arbeitsschutzgesetz

Der Arbeitgeber hat nach dem Arbeitsschutzgesetz, welches unmittelbar auch für Kommunalverwaltungen (§ 2 Abs. 5 ArbSchG) gilt, die erforderlichen Maßnahmen zu treffen, um die Sicherheit und den Gesundheitsschutz der Beschäftigten bei der Arbeit zu gewährleisten und zu verbessern. (§ 3 ArbSchG: „Der Arbeitgeber ist verpflichtet, die erforderlichen Maßnahmen des Arbeitsschutzes unter Berücksichtigung der Umstände zu treffen, die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten bei der Arbeit beeinflussen. Er hat die Maßnahmen auf ihre Wirksamkeit zu überprüfen und erforderlichenfalls sich ändernden Gegebenheiten anzupassen. Dabei hat er eine Verbesserung von Sicherheit und Gesundheitsschutz der Beschäftigten anzustreben.“)

Zu den Grundpflichten des Arbeitgebers (§ 3 ArbSchG) zählen u. a., dass die erforderlichen Maßnahmen des Arbeitsschutzes getroffen werden und ihre Wirksamkeit überprüft wird. Die Anpassung der Maßnahmen an sich verändernde betriebliche Bedingungen muss laufend vorgenommen werden. Verbesserungen der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes sind anzustreben. Zur Planung und Durchführung von Maßnahmen ist für eine geeignete Organisation zu sorgen und die erforderlichen Mittel müssen bereitgestellt werden. Außerdem sind Vorkehrungen zu treffen, dass die Maßnahmen bei allen betrieblichen Vorgängen und Tätigkeiten beachtet und in die betriebliche Führungsstruktur eingebunden werden. Weiterhin muss der Arbeitgeber dafür Sorge tragen, dass die Beschäftigten ihrer Mitwirkungspflicht nachkommen können.

Zu den allgemeinen Grundsätzen (§ 4 ArbSchG) gehört es u.a., dass Gefahren an ihrer Quelle bekämpft werden und Maßnahmen mit dem Ziel geplant werden, Technik, Arbeitsorganisation, sonstige Arbeitsbedingungen, soziale Beziehungen und Einfluss der Umwelt auf den Arbeitsplatz sachgerecht zu verknüpfen.

Wie oben gefordert, sollte die Dokumentation schriftlich erfolgen, denn eine solche erhöht zudem die Rechtssicherheit der für den Arbeitsschutz verantwortlichen Personen. Ausgehend von diesen Argumenten muss die Notwendigkeit der Dokumentationspflicht unterstrichen werden. Die schriftliche Ergebnisdokumentation kann ein sehr leistungs- und aussagefähiges Instrument in der Arbeitssicherheit und im Gesundheitsschutz sein. Sicherheitsingenieure und andere Fachkräfte für Arbeitssicherheit sind wichtige Ansprechpartner in der Frage, wie leistungs- und aussagefähige Ergebnisdokumentationen bei Gefährdungsbeurteilungen unter Berücksichtigung der unternehmensspezifischen Besonderheiten erstellt werden können. Diese Fachkenntnisse sollten nach Auffassung der komba gewerkschaft nrw genutzt werden, um aufbauend auf den Ergebnissen der Untersuchung, wie sie auch in der Broschüre und insbesondere den Checklisten niedergelegt sind, eine umfassende Analyse der Situation hinsichtlich Arbeitsschutz und Sicherheit und auch des Gesundheitsschutzes (mit psychischen Belastungen) durchzuführen. Wie oben beschrieben ist hier die Stellung bzw. die Anbindung der Fachkräfte an geeigneter Stelle unerlässlich.

cc) Explizite Berücksichtigung von psychischen Belastungen im Gesundheitsschutz und im Rahmen von Gefährdungsbeurteilungen

Auf gesetzlicher Ebene bedarf es zudem einer expliziten Berücksichtigung von psychischen Belastungen im Arbeitsschutzgesetz und in den einzelnen konkretisierenden Verordnungen, um klarzustellen, dass sie verpflichtender Bestandteil der regulären Überprüfung im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung sind. Darüber hinaus müssen in den Dienststellen und Betrieben flächendeckend präventive Gesundheitsmaßnahmen im Rahmen eines betrieblichen Sicherheits- und Gesundheitsmanagements ein- und durchgeführt werden. Damit diese Systeme erfolgreich etabliert werden können, müssen sie in gemeinsamer Verantwortung von Arbeitgebern und Beschäftigten erarbeitet werden.

C. Maßnahmen hinsichtlich potentieller Täter

1. Gefahrenbewusste Raumgestaltung (baulich/technische Ursachen)

Wie auch in der Broschüre beschrieben, kann die Ausstattung der Büroräumlichkeiten dazu beitragen, dass Gewalt gegen Mitarbeiter leichter verübt werden kann, deshalb sind hier weitere Maßnahmen in den Behörden zu fordern. Teilweise lassen sich diese mit wenig Aufwand umsetzen, wozu jedoch zunächst die entsprechende Sensibilisierung der Führungskräfte bzw. der Fachkräfte erforderlich ist.(s.o.) Leicht als Waffen umzufunktionierende Gegenstände (Schere, Locher, allgemein spitze Gegenstände) sind so gut wie möglich aus den leicht zugänglichen Bereichen des Büros zu entfernen. Hierfür sollten regelmäßige Begehungen durchgeführt werden und entsprechende Richtlinien im Sinne von internen Anweisungen in der Behörde kommuniziert werden.

2. Notfallalarmsysteme mit regelmäßigen Übungen

Für entsprechende Notfälle muss ein funktionierendes Alarmsystem etabliert werden, durch welches der Mitarbeiter in allen Situationen in denen er sich bedroht fühlt, Hilfe herbeirufen kann. Hierbei sollten verschiedene Abstufungen vorgenommen werden können, differenziert, ob die Anwesenheit von Kollegen eventuell schon ausreichend ist oder aber auch für Situationen, in denen die Anwesenheit von Polizei oder anderen Sicherheitskräften unbedingt erforderlich ist. Wie auch in der Broschüre deutlich wird, sind vielfach in den Behörden solche Alarmsysteme vorhanden, in den wenigsten Fällen ist jedoch der Ablauf so bei den Beschäftigten verinnerlicht, dass die Systeme richtig angewendet werden können. Hier fordert die komba nrw Übungen in regelmäßigen Abständen wie auch zum Beispiel bei Feueralarmsystemen in den Kommunen verfahren wird. Der Ablauf und die Durchführung von Notfall – Übungen muss in regelmäßigen Abständen durch gesetzliche Regelungen verbindlich angeordnet sein. Ziel sollte es sein, dass der Mitarbeiter genau weiß, welche Alarmvariante er zu welchem Zeitpunkt wählen muss. Die Angst vor Fehlalarmen spielt hier möglicherweise auch eine Rolle, wegen der die Systeme nicht oder nur zögerlich angewendet werden. Nicht zuletzt sollte der Ablauf der Übungen durch die Fachkräfte stets überprüft werden und ggf. angepasst werden. Nur diese haben das Wissen und Kenntnis der Räumlichkeiten und Fluchtwege, und können ggf. weitere Nachbesserungen oder Nachsteuerungen vornehmen.

3. Zutrittssperren für einzelne Bereiche

Für Bereiche, die nicht für den Kundenzutritt geöffnet werden sollen, sollte es entsprechende Hinweisschilder oder auch ggf. (je nach räumlicher Situation) Zutrittskontrollen geben. Der Wartebereich sollte ferner so gestaltet sein, dass dieser evtl. bereits vorhandene oder sich entwickelnde Aggressionspotentiale nicht fördert. Ob dies durch Lesezirkel, beruhigende Musik oder einen Getränkeautomat bewerkstelligt wird, sollte im Einzelfall abhängig von der räumlichen Situation entschieden werden. Ganz allgemein sollte versucht werden, unverhältnismäßige Wartezeiten so weit wie möglich zu minimieren. Dies kann durch ein ausgewogenes Terminmanagement durch den bearbeitenden Mitarbeiter selbst erfolgen oder aber auch zentral durch eine online Terminvergabe. Konfliktträchtigen Gesprächen sollte von vornherein genügend Zeit eingeräumt werden, entweder weil der Bearbeiter den entsprechenden Kunden bereits aus vergangenen Terminen kennt oder umfangreiche Erläuterungen notwendig sind. Das Gefühl eines „gestressten“, überlasteten Mitarbeiters kann durchaus zur Aggression des Bürgers/Kunden beitragen, wenn dieser das Gefühl erhält, er werde „abgefertigt“.