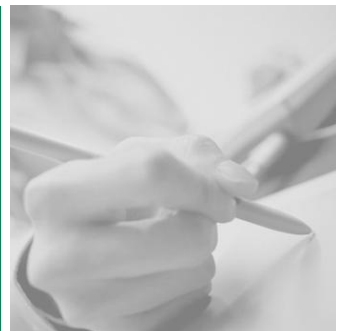


Sicherheitskonzept

Jobcenter Oberspreewald-Lausitz

II-5000

GÜLTIG AB 20.08.2013



INTERN



Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen im Jobcenter Oberspreewald Lausitz

Maßnahmen und Verhalten bei drohenden Gefahren

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
A) Verhalten im Alarmfall	4
B) Verhalten bei Entdecken einer Brandstelle	4
C) Verhalten bei Auftreten sonstiger Gefahren	6
D) Hausverbote und Konsequenzen	9
E) Erste Hilfe	9
F) Deeskalierende Zusatzmaßnahmen	9
G) Informationen	10

Anlagen

- Anlage 1: Meine Notfallliste (standortbezogen)
- Anlage 2: Verhalten bei Entgegennahme von Bombendrohungen
- Anlage 3: ARE – Notrufsystem
- Anlage 4: Mitteilung einer Beleidigung/Beschimpfung/Bedrohung
- Anlage 5: Merkblatt über Zulässigkeit und Umfang von Notwehrhandlungen
- Anlage 6: Leitfaden für Mitarbeiter zur Erteilung eines Hausverbots
- Anlage 7: Tipps zur Deeskalation im Umgang mit Kunden
- Anlage 8: Präventive Schutzmaßnahmen für Vorfälle mit Verdacht auf chemisch oder biologisch verseuchte Substanzen sowie auf Brief- und Paketbomben
- Anlage 9: Verhaltensmaßnahmen bei Brief- und Paketbomben
- Anlage 10: Hinweise zur Erstellung einer Strafanzeige
- Anlage 11: Übersicht möglicher Gefährdungsstufen
- Anlage 12: Überblick: Was tun bei Gewalt am Arbeitsplatz?

Vorwort

Zum Schutz der Mitarbeiter und der Kunden werden für den Fall eines Brandes, einer Bombendrohung, einer Gewaltanwendung gegen Personal oder Kunden und ähnliche Notfälle nachstehende Weisungen erteilt. Das Jobcenter Oberspreewald-Lausitz verfolgt mit dem vorliegenden Sicherheitskonzept das Ziel, die Mitarbeiter dahingehend zu sensibilisieren, dass Gewalt nicht normal ist und nicht zum täglichen Dienstgeschäft gehört. Das Sicherheitskonzept trifft auch Regelungen zur Prävention und Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen am Arbeitsplatz und hilft, den Schutz der Mitarbeiter sowie der Kunden zu verbessern.

Das Sicherheitskonzept gilt auch, wenn eine Bedrohung, Beleidigung, Beschimpfung außerhalb des Dienstgebäudes und der üblichen Arbeitszeit im Zusammenhang mit einer dienstlichen Tätigkeit stattfindet.

Mitarbeiter, die bedroht oder angegriffen werden, brauchen nicht zu befürchten, durch die Geschäftsführung des Jobcenters Oberspreewald-Lausitz für die aus der Notsituation heraus getroffenen Entscheidungen und Handlungen nachträglich zur Rechenschaft gezogen zu werden. Niemand ist aufgefordert Gesundheit und Leben zu riskieren, um materiellen Schaden vom Jobcenter Oberspreewald-Lausitz abzuwenden. Im Vordergrund allen Handelns steht stets der Schutz von Leben und Gesundheit eines jeden Mitarbeiters.

Für die Meldung eines Notfalls ist der Standortleiter zu kontaktieren, erreichbar wie folgt:

❖	Standort Senftenberg Abwesenheitsvertreter	Herr Hans-Jörg Milinski Frau Angelika Maasch	Tel 03573/808300 Zi 009a Tel 03573/808192 Zi 118
❖	Außenstelle Laugkfeld Abwesenheitsvertreter	Frau Sabine Lehnert Herr Stefan Pleßl	Tel 03542/889178 Zi 210 Tel 03573/363440 Zi 11
❖	Standort Lauchhammer Abwesenheitsvertreter	Herr Dirk Weiss Frau Petra Stoy	Tel 03574/466100 Zi 123 Tel 03574/466150 Zi 211
❖	Standort Lübbenau Abwesenheitsvertreter	Frau Petra Gratzke Frau Sonja Geike	Tel 03542/889300 Zi 206 Tel 03542/889108 Zi 207

Im Einzelfall kann das ständig besetzte Büro der Geschäftsführung kontaktiert werden.

A) Verhalten im Alarmfall

Bei Auslösung des Alarmsignals (z.B. Sirene, Hupe, Megaphon etc.) sowie einer entsprechenden Durchsage zur Räumung des Gebäudes

→ Bitte Ruhe bewahren!

Bitte beachten Sie

- Der Brandschutzbeauftragte fordert alle Mitarbeiter und Kunden zum Verlassen des Gebäudes auf bzw. bestimmt weitere Verantwortliche
- Zimmernachbarn und Kunden sind auf den Alarm hinzuweisen und mitzunehmen, auch in Flur- und Wartezonen und sonstigen Räumen
- Bei der Evakuierung von behinderten Mitarbeitern und Kunden mithelfen, Hilfsmittel wie z.B. Trage, nutzen (Anlage 1)
- Keine Aufzüge benutzen
- Dienstgebäude ruhig und zügig zu Fuß über die Treppenhäuser verlassen
- Den jeweils kürzesten Flucht- und Räumungsweg wählen (Markierungen geben Hinweis)
- Nicht umkehren und nie gegen die allgemeine Flucht- und Räumungsrichtung bewegen
- Den Sammelplatz aufsuchen (Anlage 1)
- Anordnungen der Feuerwehr, Polizei und des Brandschutzverantwortlichen befolgen

Erst nach Anweisung der Einsatzleitung in das Dienstgebäude zurückkehren!

B) Verhalten bei Entdecken einer Brandstelle

→ Bitte Ruhe bewahren!

Folgende Maßnahmen sind zu treffen

1. Der Entdecker des Brandes alarmiert die Feuerwehr

- Auch bei harmlos erscheinenden Bränden, Schmorgeruch oder Rauch
- Sofern vorhanden über Druckknopf-Feuermelder oder Tel. 0 -112
- Fragen der Feuerwehr beantworten
- Brandort durch Bauteil, Geschoß und Raumnummer beschreiben
- Sachverhalt genau und knapp schildern

2. Den Brandschutzverantwortlichen und den Standortleiter (Seite 3) informiert der Entdecker des Brandes

Mitarbeiter und Kunden warnen und Rettungsmaßnahmen einleiten

→ geht vor Brandbekämpfung!

- Anweisungen zur Räumung des Gebäudes ist Folge zu leisten
- Personen in brennenden Kleidern keinesfalls fortlaufen lassen, auf den Boden legen und sie hin- und her wälzen
- Behinderte oder Ohnmächtige aus dem Gefahrenbereich schaffen
- Ersthelfer herbeirufen (Anlage 1)

3. Brand bekämpfen

Brand bekämpfen

→ soweit ohne Selbstgefährdung möglich!

- Alle Fenster und Türen schließen, Türen jedoch nicht abschließen
- Bei Dunkelheit Beleuchtung einschalten
- Feuerlöschgerät einsetzen
- Brände an elektrischen Geräten und Leitungen bekämpfen nur ausgebildete Kräfte

→ Beim Einsatz von Feuerlöschern nachstehende Grundsätze beachten

- *Feuerlöscher erst am Brandherd in Betrieb setzen*
- *Feuerlöscher beim Löschen senkrecht halten da sonst Druck- und nicht Löschmittel austritt*
- *Brände in geschlossenen Räumen, auch Schränken, erst freilegen wenn Feuerlöschgerät bereit ist*
- *Löschstrahl auf brennendes Material richten, Brandherd von unten nach oben bekämpfen*
- *Technik-Räume nur mit CO 2-Löschern löschen*
- *Im Küchenbereich dürfen Fritteusen- und sonstige Fettbrände wegen der verheerenden Fettexplosion nie mit Wasser sondern nur mit Decke o.ä. gelöscht werden*

Praktische Schulungen zur Handhabung der Feuerlöscher werden jährlich im Rahmen der Arbeitsschutzbelehrungen mit den Brandschutzverantwortlichen durchgeführt.

→ **Falls Fluchtwege unpassierbar sind:**

- In einen vom Brandherd möglichst weit entfernten Raum zurückziehen
- Tür(en) schließen
- Aufenthaltsort soweit möglich telefonisch der Feuerwehr (Tel. 0 - 112) mitteilen
- Sich an den Fenstern bemerkbar machen

Der Brandschutzverantwortliche bzw. deren Stellvertreter überprüft ob Büros, Eingangszonen, WC, Besprechungsräume in ihren Standorten geräumt sind.

Der Brandschutzverantwortliche meldet nach Räumung des Standortes den Sachstand an die Einsatzleitung (Standort i. d. R. vor oder im Haupteingangsbereich) und begibt sich dann zum Sammelplatz (Anlage 1).

Mitarbeiter müssen zwingend den Sammelplatz aufsuchen und sich dort im Team aufstellen. Die Führungskraft oder der Abwesenheitsvertreter prüft, ob alle Mitarbeiter anwesend sind. Fehlende Mitarbeiter sind dem Brandschutzverantwortlichen zu melden und weitere Anweisungen abzuwarten. Der Brandschutzverantwortliche informiert die Einsatzleitung wenn jemand vermisst wird.

C) Verhalten bei Auftreten sonstiger Gefahren

Hinsichtlich der möglichen Gefährdungsstufen wird auf die Anlage 11 verwiesen, die Anlage 12 ist Handlungshilfe und beschreibt im Überblick das Verfahren bei Bedrohungen und Übergriffen.

Anordnungen der Standortleitung und Einsatzkräfte (z.B. Brandschutzverantwortlicher, Polizei, Feuerwehr und Rettungsdienste) befolgen!

**→ Alle Drohungen,
insbesondere Bombendrohungen unbedingt ernst nehmen!**

1. Bombendrohung

Jede Bombendrohung gefährdet die Sicherheit auf das Äußerste und erfordert rasches Handeln. Bei fernmündlicher Bombendrohung ist sofort die Polizei Notruf Tel. 0-110 zu informieren.

- Danach ist wie auch bei mündlichen und schriftlichen Bombendrohungen sofort der Standortleiter (Räumungsentscheidung) zu kontaktieren (Anlage 2).
- Ist das Haus zu räumen erfolgt die Durchsage: „Es liegt eine technische Störung vor. Bitte verlassen Sie sofort das Haus.“
- Auf fremde Gegenstände und ungewöhnliche Geräusche achten
- Verdächtigen Gegenstand nicht berühren
- Am Fundort keine elektrischen Schalter betätigen und Erschütterungen vermeiden

- Den Fundort eines verdächtigen Gegenstandes sofort verlassen
- In der Nähe befindliche Personen warnen

2. Telefonische Drohung

- Telefonische Drohungen ruhig entgegennehmen (wenn möglich Fragestellungen der Anlage 2 „Bombendrohung“ nutzen)
- Sich niemals für unzuständig erklären

3. Schriftliche Drohungen

- Verdächtige oder auffällige Postsendungen möglichst nur an der oberen rechten Ecke anfassen bzw. wenn möglich sofort mit einer Schutzhülle versehen
- Dokumente sofort der Führungskraft vorlegen

4. Persönliche Bedrohung

Der betroffene Mitarbeiter entscheidet situationsbedingt und eigenverantwortlich.

- Die Nutzung der „ARE“ Funktion (Anlage 3) und/oder
- Verwendung der Anlage „Beleidigung, Beschimpfung, Bedrohung“ (Anlage 4) zur Meldung des Vorfalls

verbale Aggression, unangepasstes Sozialverhalten

- Intervention/ Konfliktlösung durch den Mitarbeiter
- Unterstützung durch die Führungskraft
- Ggf. weitere Hilfe hinzuziehen
- Selbstbehauptung, Deeskalation, Körpersprache
- Besonnen bleiben und sich niemals unüberlegt in ein Handgemenge verwickeln lassen
- Anweisungen des Täters befolgen und Forderungen erfüllen
- Täter nicht erschrecken oder reizen
- Persönliches Verständnis für die Lage des Täters bekunden
- Nicht mit späterer Strafverfolgung drohen

körperliche Gewalt, eindeutige Drohung, Nötigung

- Eigensicherung beachten, Fluchtwege nutzen, dem Angriff ausweichen und versuchen dem Angreifer zu entkommen
- Notwehr nur ausüben, wenn dies ohne zusätzliche Selbstgefährdung möglich und zur Selbstverteidigung unabweisbar notwendig ist (Anlage 5)
- Hausverbot durchsetzen (Anlage 6)
- Polizei verständigen und Strafanzeige erstatten
- Unfallanzeige beim zuständigen Unfallversicherungsträger einreichen, sie ist zwingende Voraussetzung für eine spätere Leistungsgewährung
- Medizinische und psychologische „Erste Hilfe“
- Beschäftigte lageangepasst informieren

Weitere Tipps zur Deeskalation sind in der Anlage 7 enthalten.

5. Beobachtung eines Angriffes oder Hören eines Hilferufes

→ sofort mehrere Personen zu Hilfe holen

- Nur eingreifen, wenn dies Erfolg versprechend und unvermeidbar erscheint
- Bei bewaffnetem Angriff sofort die Polizei (Tel. 0 - 110) verständigen
- Flüchtigen Täter nicht am Verlassen des Tatorts und des Dienstgebäudes hindern

6. Demonstration

→ Demonstranten nicht provozieren

- Sich nicht an Außentüren und Fenstern zeigen
- Das Dienstgebäude bis zur Entscheidung des Standortleiters/ der Einsatzleitung nicht mehr verlassen und Eingangsbereiche des Dienstgebäudes meiden

7. Verdächtige Wahrnehmungen

Verdächtige Wahrnehmungen jeder Art können sehr wichtig sein!

- Beschädigte oder unbeaufsichtigt offen stehende Außentüren, verdächtig erscheinende Behältnisse oder Gegenstände usw. sind sofort persönlich/ telefonisch dem Standortleiter zu melden.
- Bei Finden/ Auftauchen von undefinierbaren Materialien (z.B. übelriechende Flüssigkeiten) im Briefkasten oder im Gebäude immer zuerst die Polizei Tel. 0-110 informieren (die dann die Feuerwehr und ggf. einen Chemieexperten einschaltet). Ziel ist, Gesundheitsgefährdung zu vermeiden. Beispiel: Wenn Schwefelsäure enthalten ist, löst Wasser eine heftige Reaktion aus, die zu Vergiftungen etc. führen kann.
- Über zugehende ungeöffnete Postsendungen, die verdächtig erscheinen, ist der Standortleiter sofort zu informieren.
- Sofern bei der Öffnung von Postsendungen Pulver oder andere Substanzen auftreten, ist unmittelbar das Zimmer zu verlassen, zu verschließen und schnellstens der Standortleiter zu unterrichten.

Bitte dazu unbedingt Anlage 8 und 9 beachten

D) Hausverbote und Konsequenzen

Hat ein Kunde Sie beleidigt, bedroht oder hat er gegen Sachen Gewalt angewendet, kommt in einer ersten Eskalationsstufe ein Hausverbot in Betracht.

In einer zweiten Eskalationsstufe (beispielsweise Wiederholungstat) kommt ein Hausverbot mit Androhung einer Strafanzeige in Betracht.

In einer dritten Eskalationsstufe (bei tätlichem Angriff immer sowie bei nochmaliger Wiederholung) wird durch den Standortleiter Strafanzeige bei der Staatsanwaltschaft erstattet (kein Entscheidungsspielraum). Es folgt zwingend ein Hausverbot.

Darüber hinaus entscheidet der Mitarbeiter eigenverantwortlich, selbst Strafanzeige zu erstatten.

Im Weiteren ist die Anlage 4 mit den entsprechenden Angaben über die zuständige Führungskraft an das Büro der Geschäftsführung (BGF) zu senden. Vom Hausverbot erhalten der betroffene Mitarbeiter und die Führungskraft eine Kopie.

Je Standort wird unter folgendem Pfad die namentliche Liste mit der Dauer des Hausverbotes eingestellt. Pfad:

N:\\Ablagen\\D03506-Jobcenter-OSL\\1_JC_OSL_neu\\A2_Organisation

Hält sich ein Kunde nicht an das Hausverbot und erscheint ohne schriftliche Einladung am Standort oder der Außenstelle ist der Kunde ggf. unter Hinzuziehung von weiteren Mitarbeitern des Hauses zu verweisen. Parallel dazu sind der Standortleiter und die Polizei zu informieren. Der Kunde erhält eine Strafanzeige wegen Hausfriedensbruchs. Diese wird durch die Polizei vor Ort aufgenommen (Anlage 10).

In Fällen von Gewaltanwendung ist nach Anlage 12 zu verfahren.

E) Erste Hilfe

Wenn Erste Hilfe notwendig wird, ist stets der nächste Ersthelfer zu rufen. Der Ersthelfer führt die erforderlichen Notfallmaßnahmen durch und verständigt ggf. unverzüglich den Rettungsdienst (Tel. 0 – 112).

Ist psychologische Erstbetreuung notwendig, stehen die Psychologen des Berufspsychologischen Service (BPS) der Agentur Cottbus zur Verfügung.

F) Deeskalierende Zusatzmaßnahmen

1. Schulungen

Alle Mitarbeiter erhalten Schulungen zum Thema Deeskalation und Gewaltprävention. Die erstmalige Schulung ist spätestens 1 Jahr nach Inkrafttreten des Konzeptes abzuschließen.

Führungskräfte werden zusätzlich zu Straftatbeständen, kriminologischen Hintergründen und Selbsthilferechten geschult, um Rechts- und Handlungssicherheit bei Gewaltvorfällen herzustellen.

Der Sachbearbeiter Qualifizierung (BGF) unterbreitet dazu zeitnah passende Angebote. Schulungen zur Vertiefung/ Wiederholung sind im 2-Jahres-Rhythmus von den Mitarbeitern in Anspruch zu nehmen sind. Die Nachhaltung erfolgt durch die Führungskräfte.

Die Mitarbeiter des Außendienstes und Mitarbeiter, die über Distanzen führen und arbeiten, erhalten zusätzlich ein Angebot zur Wahrnehmung eines Fahrsicherheitstrainings.

Die Mitarbeiter werden jährlich zum Thema „Arbeits- und Gesundheitsschutz“ durch die FK unter Hinzuziehung des Arbeitssicherheitsbeauftragten unterwiesen. Die Unterweisungen beinhalten Informationen zu folgenden Themen

- Verhalten während und nach einem Übergriff
- Betriebliche Flucht- und Rettungswege/ Notfallpläne
- Alarmierungswege und -möglichkeiten
- Verhaltensweisen im Umgang mit schwierigen Kunden
- Umgang mit Stress (Vermeidung/ Entspannung)
- Gefahrenbewusste Büroeinrichtung
- Dokumentation, Unfallanzeige, Strafanzeige
- Gefahrenbewusstes Verhalten/ Eigensicherung

2. Arbeitssicherheitsbegehungen

Im Jobcenter Oberspreewald-Lausitz werden auf der Grundlage des Arbeitsschutzgesetzes jährlich Arbeitssicherheitsbegehungen an allen 3 Standorten und der Außenstelle durchgeführt.

Die Grundlage hierzu bildet die Verwaltungsvereinbarung zwischen der Arbeitsagentur Cottbus und dem Jobcenter Oberspreewald-Lausitz zum Dienstleistungseinkauf „Fürsorgeleistungen Personal“.

Bei den Begehungen ist insbesondere zu achten auf:

- Beleuchtung
- ergonomische Ausgestaltung der Arbeitsplätze
- Fluchtwege für die Mitarbeiter (Freilegen/ Freihalten der Zwischentüren)
- Einhaltung der Standards entsprechend Arbeitsschutz bzw. Arbeitssicherheitsnormen

Die Begehungsprotokolle sind der Geschäftsführung, den Gremien und den Sicherheitsbeauftragten der Standorte zeitnah zur Verfügung zu stellen und bei Notwendigkeit sind unverzüglich Maßnahmen einzuleiten und nachzuhalten.

3. Gefährdungsanalysen

Die Geschäftsführung ist nach § 5 ArbSchG verpflichtet durch eine Beurteilung die für die Beschäftigten mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdungen zu ermitteln. Es ist notwendig, alle

Arbeitsplätze durch Betriebsbegehungen systematisch in regelmäßigen Abständen zu überprüfen. Die Begehungen werden mittels Protokolle durch den Arbeitssicherheitsausschuss dokumentiert und gemeinsam mit den Gremien zur Erarbeitung von Verbesserungsmaßnahmen besprochen.

Die allgemeinen Anforderungen an die Arbeitsstätte, den Brandschutz, die elektrischen Anlagen und Betriebsmittel sowie Vorkehrungen zur Ersten Hilfe sind für jeden Standort obligatorisch im Turnus von zwei Jahren einer Gefährdungsanalyse zu unterziehen.

Alle Büro- und Bildschirmarbeitsplätze sind im Turnus von fünf Jahren einer Gefährdungsanalyse zu unterziehen.

Anlassbezogene Prüfungen sind unabhängig der Fristen durchzuführen.

Die Mitarbeiter tragen nach §15 ArbSchG eine Eigenverantwortung für ihre Sicherheit und Gesundheit, aber auch für die Sicherheit und Gesundheit ihrer Kollegen sowie der Kunden. Sie werden bei den Beurteilungen der Arbeitsbedingungen durch einen Fragebogen einbezogen

(Personal-Online-Zentral: Fragebogen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Beurteilung des eigenen Arbeitsplatzes).

Weitere Bewertungen, wie beispielsweise die Nutzung der Fragebögen aus der abba-Studie, werden in Absprache zwischen Geschäftsführung und den Gremien zur Anwendung gebracht.

Festlegungen zur Gesundheitsfürsorge werden in einer Geschäftsanweisung zum Betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM) getroffen. Diese wird zum Ende des III. Quartals 2013 in Kraft treten.

G) Information

Die Geschäftsführung stellt zeitnah und in angemessenem Umfang Informationen an die Mitarbeiter über Gewaltvorfälle sicher.

Das Sicherheitskonzept tritt nach Beteiligung der Gremien am 20.08.2013 für das Jobcenter Oberspreewald-Lausitz in Kraft.

Die Gültigkeit ist unbefristet.

Sollte eine Bestimmung des Konzeptes ganz oder teilweise rechtsunwirksam sein oder werden, wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde die männliche Schreibweise verwendet.

Brigitta Kose
Geschäftsführerin

12.08.2013

Anlagen