

---

## Konzepte

29. Juni 2016

---

### **Konzept zum Schutz und zur Sicherheit des Personals im jobcenter Wolfenbüttel**

---

Maßnahmen des Arbeitsschutzes, der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes zur  
Gewährung des Schutzes und der Sicherheit der Beschäftigten in den Liegenschaften des  
jobcenters Wolfenbüttel

---

#### **Impressum**

jobcenter Wolfenbüttel  
Der Geschäftsführer/der Sicherheitsbeauftragte  
701 – Büro der Geschäftsführung  
Stand: 06/2016

## Konzepte

29. Juni 2016

### Inhaltsverzeichnis

<b>0. Vorbemerkungen.....</b>	<b>6</b>
<b>1. Allgemeines .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Grundsätzliche Regelungen für Notfälle .....</b>	<b>7</b>
2.1 Notfallpläne.....	7
2.2 Einsatzleitungen .....	7
2.3. Benachrichtigung anderer Dienststellen.....	7
2.4. Ersthelfer/-innen, Evakuierungs-/Brandschutzhelfer/-innen, Sicherheitsbeauftragte ....	8
2.4.1. Zuständigkeitsbereich und Aufgaben der Evakuierungs-/Brandschutzhelfer/-innen ..	8
2.5. Warnwesten.....	9
2.6. Alarmeinrichtungen.....	9
2.7. Alarmruf über EDV (ARE) .....	10
2.8. Fluchtwege und Notausgänge .....	10
2.9. Sammelplätze .....	10
2.10. Evakuierungsübungen und ARE-Test .....	10
<b>3. Gewaltandrohung und Gewaltanwendung .....</b>	<b>11</b>
3.1. Grundsätze .....	11
3.2. Deeskalierende Maßnahmen .....	11
3.3. Gefahrenbewusstsein entwickeln.....	13
3.4. Beleidigung, Beschimpfung, Bedrohung, Sachbeschädigung .....	13
3.5. Tätliche Angriffe.....	13
3.6. Geiselnahmen .....	14
3.7. Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz .....	14
3.8. Tätliche Auseinandersetzungen zwischen Kundinnen/Kunden .....	16
3.9. Erteilen von Hausverboten.....	16
3.10. Psychologische und ärztliche Betreuung.....	16
3.11. Unterstützung durch den Arbeitgeber .....	16
3.12. Meldepflichten.....	16
<b>4. Verhalten bei Verdacht auf eine „Amoklage“ .....</b>	<b>16</b>
<b>5. Feueralarm.....</b>	<b>17</b>
5.1. Entdeckung eines Brandherdes .....	17
5.2. Alarmierung und Evakuierung des Gebäudes .....	17
5.3. Löschversuche.....	18
5.4. Brandschutzordnung nach DIN 14096 .....	18
5.5. Intranet - Präsentation zu Notfalleinrichtungen.....	18

5.6. Notfallplan Feueralarm.....	18
5.7 Meldepflichten .....	18
<b>6. Bombendrohung .....</b>	<b>18</b>
6.1. Entgegennahme der Bombendrohung .....	18
6.2. Evakuierungsalarm .....	19
6.3. Verhalten der Beschäftigten.....	19
6.4. Evakuierung des Gebäudes.....	19
6.5. Meldepflichten .....	19
<b>7. Gebäudezutritt, Schutz vor Einbruch/Diebstahl.....</b>	<b>19</b>
7.1. Gebäudezutritt.....	19
7.2. Schutz vor Einbruch/Diebstahl.....	20
8.1. Erkennen von verdächtigen Postsendungen.....	20
8.2. Weitere Vorgehensweise .....	20
<b>9. Sonstige Gefährdungen.....</b>	<b>20</b>
<b>10. Allgemeine Sicherheitsvorkehrungen .....</b>	<b>21</b>
10.1. Brandverhütung .....	21
10.2. Demonstrationen und Proteste .....	21
10.4. Kontrollgänge und Beobachtungen, Begehungen .....	22
10.5. Beleuchtung der Liegenschaft.....	22
10.6. weitere bauliche und infrastrukturelle Aspekte .....	22
10.7. Zugangskontrollen .....	22
10.8. Betriebsärztlicher und Sicherheitstechnischer Dienst, Sicherheitsbeauftragte, Ersthelfer, Brandschutz- und Evakuierungshelfer .....	22
10.8.1. Betriebsärztin/-arzt.....	22
10.8.2. Fachkraft für Arbeitssicherheit.....	23
10.8.3. Sicherheitsbeauftragte .....	23
10.8.4. Ersthelfer/psychologische Ersthelfer - Erste Hilfe.....	23
10.9. Brandschutz- und Evakuierungshelfer .....	24
10.10. Arbeitsschutzausschuss (ASA) .....	24
10.11. Arbeits- oder Dienstunfall.....	24
10.12. Ihre persönlichen Ansprechpartner/-innen .....	25
<b>11. Beteiligungen .....</b>	<b>25</b>
<b>12. Inkrafttreten .....</b>	<b>25</b>
<b>Anlage A .....</b>	<b>26</b>
Zuständigkeits- und Verantwortlichkeiten.....	26
<b>Anlage B .....</b>	<b>28</b>
Aufgaben von Personen die im Rahmen der Sicherstellung von Arbeitssicherheit/Arbeitsschutzes im Jobcenter Wolfenbüttel wahrnehmen .....	28
<b>Anlage C .....</b>	<b>29</b>

**Konzepte**

29. Juni 2016

Verhaltensempfehlungen für Behördenmitarbeiter zum Umgang mit .....	29
aggressiven Klienten – link .....	29
Gewalt am Arbeitsplatz – Handlungsorientierung - link .....	29
<b>Anlage E</b> .....	<b>30</b>
Merkblatt.....	30
„Zulässigkeit und Umfang von Notwehrhandlungen“ .....	30
<b>Anlage F</b> .....	<b>32</b>
Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz .....	32
<b>Anlage G</b> .....	<b>35</b>
Verhaltensregeln in Notfällen - link .....	35
<b>Anlage H</b> .....	<b>35</b>
Verhalten Entgegennahme einer Bombendrohung – link .....	35
<b>Anlage I</b> .....	<b>35</b>
Verdächtige Postsendungen.....	35
<b>Anlage J</b> .....	<b>35</b>
Optimierung Fluchtmöglichkeiten Büroausstattung – link .....	35
<b>Anlage K</b> .....	<b>35</b>
Sammelpunkte - link .....	35
<b>weitere Verlinkungen</b> .....	<b>35</b>
Gefährdungsanzeige .....	35
Anmeldung Elektrogeräte .....	35
Grundsaterklärung gegen Gewalt .....	35

## Konzepte

29. Juni 2016

### DOKUMENTENHISTORIE

Version	Datum	Beschreibung der Änderung
1.0	15.04.2016	Erstfassung
1.1	30.06.2016	redaktionelle Anpassungen

## 0. Vorbemerkungen

Basis für dieses Konzept und die daraus abzuleitenden Maßnahmen bilden die für die einzelnen Liegenschaften erstellten und regelmäßig in den Sitzungen des Arbeitsschutzausschusses (s. 10.10) zu aktualisierenden Bedrohungs- und Gefährdungsanalysen. Es orientiert sich an dem Musterkonzept der Bundesagentur für Arbeit lt. HEGA 10/2014 – 6 (aktualisiert in 10/2015). Aus diesem Grund sind Dinge mit aufgeführt, die evtl. im jobcenter nicht oder nicht in einer großen Häufigkeit anzutreffen sind. Der Vollständigkeit halber ist eine Erwähnung jedoch wichtig. Für notwendige Weitermeldungen sind Ansprechpartner der AA BS-GS genannt, die i.R.d. Dienstleistungsgewährung für weiteren Handlungsbedarf zuständig sind. Der kommunale Träger wird in diesen Fällen nachrichtlich informiert. Das Konzept wird mindestens einmal jährlich zum 01.06. überprüft. Weitere Überprüfungen sind im Zusammenhang mit zentralen Anpassungen oder konkreten Vorfällen vorgesehen. Der Trägerversammlung wird einmal jährlich das Konzept vorgelegt.

## 1. Allgemeines

Zum Schutz und zur Sicherheit der Beschäftigten und der Besucher/-innen in den Liegenschaften des jobcenter werden die nachstehenden Verhaltensregeln für Notfallsituationen angeordnet. Es gelten dabei die in der Anlage A aufgeführten Verantwortlichkeiten bzw. Zuständigkeiten.

Ein umfassender Schutz gegen alle denkbaren Sicherheitsrisiken ist nicht möglich. Andererseits kann den verschiedenen Gefahren in zahlreichen Fällen durch zu gestaltende Rahmenbedingungen, aber auch durch sachgerechtes Verhalten der Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen wirksam begegnet werden.

Unsere Grundhaltung soll von Vertrauen geprägt sein, damit wir unsere vielfältigen Dienstleistungen in einer offenen, den Kunden zugewandten Form erbringen.

In dieser Geschäftsanweisung über Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen (GA) ist dargestellt, wie sich die Beschäftigten in Notfällen zu verhalten haben.

Um im Ernstfall schnell und sachgerecht reagieren zu können, soll sich jeder/jede Beschäftigte mit den Inhalten dieser Geschäftsanweisung vertraut machen. Zum raschen Auffinden der wesentlichen Rufnummern und Informationen (einschl. Link auf das Konzept) steht auf dem Desktop Ihres PC ein Notfall-Button in Gestalt einer spezifischen Verknüpfung zur Verfügung (Doppelklick).



Neu eingestellte Mitarbeiter/-innen erhalten bei der Aufnahme ihrer Tätigkeit diese GA in Printform als Bestandteil des Starterpaketes.

Das Thema Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen ist regelmäßig in Dienstbesprechungen, mindestens 1mal jährlich, zu behandeln. Außerdem sind die erforderlichen Unterweisungen zeitgerecht vorzunehmen.

Gemäß Arbeitsstättenrichtlinie ASR A 2.3 muss jährlich im Rahmen einer Begehung die jeweilige Führungskraft jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter ihres/seines Teams zu den Fluchtwegen (bis ins Freie) informieren.

Zusätzlich informieren sich die Beschäftigten eigenständig über die in ihrem Arbeitsumfeld befindlichen Warn- und Schutzeinrichtungen, wie Feuerlöscher, Rettungswege, Anlaufstellen für Erste Hilfe, ggf. Alarmruf über EDV (ARE), usw.. Von der Führungskraft ist in geeigneter Weise darauf hinzuwirken.

Die Sicherheitsbeauftragten, die Ersthelfer/-innen und die Evakuierungs- / Brandschutzhelfer/-innen sind neben den jeweiligen Hauptverantwortlichen (z.B. Einsatzleitung) für Sie erste Ansprechpartner/-innen im Arbeitsschutz.

Für weitergehende Fragen und Anregungen steht das Postfach

[jobcenter-Wolfenbuettel.buero-gf@jobcenter-ge.de](mailto:jobcenter-Wolfenbuettel.buero-gf@jobcenter-ge.de) (Betreff: Arbeitsschutz)

zur Verfügung.

## **2. Grundsätzliche Regelungen für Notfälle**

### **2.1 Notfallpläne**

Die Notfallpläne enthalten Ablaufpläne für Beteiligte mit Weisungen zum Verhalten in Notfallsituationen.

### **2.2 Einsatzleitungen**

Die Einsatzleitungen setzen sich aus den in der Anlage A genannten Personen zusammen. Der Standort der Einsatzleitung ist im Brandschutzkonzept festgelegt (siehe auch Notfallplan - Anlage A).

### **2.3. Benachrichtigung anderer Dienststellen**

Im Notfall unterrichtet die Einsatzleitung den GIS des Internen Service der Agentur für Arbeit Braunschweig-Goslar unter 0531 207 8000.

## **2.4. Ersthelfer/-innen, Evakuierungs-/Brandschutzhelfer/-innen, Sicherheitsbeauftragte**

Die Ersthelfer/-innen und Evakuierungs-/Brandschutzhelfer/-innen unterstützen die Einsatzleitung. Sie sind durch besondere Schulungsmaßnahmen in ihr Aufgabengebiet eingewiesen.

Die Ersthelfer/-innen sind, um die Erstversorgung sicherzustellen, mit persönlichen Verbandtaschen ausgestattet.

Den Anweisungen der Evakuierungshelfer/-innen ist im Evakuierungsfall Folge zu leisten!

Im Notfallplan - Anlage A - sind die Ersthelfer/-innen, die Evakuierungs-/Brandschutzhelfer/-innen und die Sicherheitsbeauftragten für den Bereich des jobcenters Wolfenbüttel aufgelistet. Anlage B beschreibt deren Aufgabenstellung.

Das Postfach [jobcenter-Wolfenbuettel.buero-gf@jobcenter-ge.de](mailto:jobcenter-Wolfenbuettel.buero-gf@jobcenter-ge.de) ist für Anregungen und weitergehende Fragen eingerichtet (Betreff: Arbeitsschutz)

### **2.4.1. Zuständigkeitsbereich und Aufgaben der Evakuierungs-/Brandschutzhelfer/-innen**

**Der Zuständigkeitsbereich** der Evakuierungs-/Brandschutzhelfer/-innen erstreckt sich auf Ihren zugewiesenen Feuerschutzbereich bzw. Räumungsabschnitt (s. Notfallplan).

Sie haben **Aufgaben** bei:

#### **Vorbeugung**

Sie unterstützen durch Meldung von Gefahrenquellen in ihrem Zuständigkeitsbereich und schlagen Möglichkeiten der Abhilfe vor an Geschäftsführung und/oder Sicherheitsbeauftragten. Dies geschieht durch regelmäßige Begehungen in eigenem Interesse.

#### **Feueralarm**

Bei Auslösen von Feueralarm kontrollieren Sie Ihren Feuerschutzbereich auf mögliche Brandherde. Sie ordnen ggf. die Evakuierung ihres Brandschutzbereiches an. Anschließend erfolgt eine Meldung an die Feuerwehr (0-112) bzw. an die Einsatzleitung. Bei Hinweisen von Entstehungsbränden in ihrem Zuständigkeitsbereich sind mit verfügbaren Mitteln - soweit dies ohne Gefährdung der eigenen Person möglich ist - Löschversuche zu unternehmen.

#### **Evakuierung**

Ergeht eine Evakuierungsanordnung der Einsatzleitung, wird jeder Evakuierungsabschnitt, mit Kontrolle aller zugänglichen Räume, Toiletten, Sozialräume, Registraturen, Kopierräume etc., systematisch geräumt. Zur eigenen Sicherheit ist es untersagt, die Bürotüren von innen zu verschließen um eine Rettung im Alarmfall nicht zu erschweren. Begleitpersonen für geh- und

/oder sehbehinderte Beschäftigte müssen im Bedarfsfall bereits vorher benannt sein oder werden durch die Evakuierungshelfenden bestimmt.

Zusätzliche Informationen sind der Anlage B zu entnehmen.

Besucher/Besucherinnen und andere Personen werden unterrichtet und auf Fluchtwege hingewiesen.

Eine gesicherte Evakuierung über Flucht- und Rettungswege ist zu gewährleisten. Anschließend ist der Räumungsvollzug an die Einsatzleitung zu melden. Bei Vorhandensein einer Räumungstafel sind die entsprechenden Räumungskarten anzubringen.

Die Evakuierungshelfer/-innen stehen anschließend der Einsatzleitung und der Feuerwehr für weitere Anordnungen zur Verfügung.

## 2.5. Warnwesten

Die Einsatzleitungen sind bei Evakuierungsmaßnahmen mit z.B. **gelben**, die Evakuierungs-/Brandschutzhelfer/-innen mit z.B. **orangen** Warnwesten ausgestattet.

## 2.6. Alarmanrichtungen

In allen Liegenschaften erfolgt die Alarmierung automatisch über eine elektroakustische Alarmanlage oder manuell über bereitstehende Alarmanrichtungen, wie Megaphon, Sirene oder Handlautsprecher.

Hörbehinderte sind von Personen, die sich in der Nähe aufhalten, über die Durchsagen zu informieren.

<b>1. Alarmanrichtungen:</b>		
Bildschirm-Gruppenalarmruf „ARE“ ESC+F4 oder Doppelklick auf Icon <b>ARE</b>		
Bildschirm-Gruppenalarmruf „AMOK“ ESC+F8 oder Doppelklick auf Icon <b>AMOK</b>		
<b>2. Megaphone jeweils im Büro:</b>		
Hr. Vogel, Fr. Lies, Hr. Loger, Hr. Jünemann, Hr. Melde		
<b>3. Rettungstücher:</b>		
<b><u>Altbau:</u></b>		
a) Besprechungs-/Sozialraum Paris im 1. OG		Nr. 1.111
b) Teeküche gegenüber dem Büro d. GF im 2. OG		Nr. 1.216
<b><u>Neubau:</u></b>		
a) Teeküche 1.OG		Nr. 2.189
b) Teeküche EG		Nr. 2.287

**4. Rettungstrage:**

Teeküche EG

Nr. 2.189

**5. Nur der Alt- oder Neubau betroffen:**

den Übergang zwischen den Gebäuden unterbinden (Evakuierungshelfer)

**2.7. Alarmruf über EDV (ARE)**

Der Alarmruf über den EDV (ARE) erhöht die Sicherheit der beschäftigten in der Arbeitsagentur und den Jobcentern.

Der Alarmruf wird aktiviert über das Doppelklicken des entsprechenden Bildschirmsymbols, bzw. durch gleichzeitiges Drücken der Tastenkombination < ESC > und F4 für eine definierte Zeitspanne.

**2.8. Fluchtwege und Notausgänge**

Fluchtwege und Rettungsausgänge sind ständig frei zu halten. Sie sind durch entsprechende Beschilderungen gekennzeichnet und dienen dem gefahrlosen Verlassen des Dienstgebäudes.



**WICHTIG:** Es ist auch auf die ständige Freihaltung der Fluchtwege „im eigenen Büro“ besonders Wert zu legen.

**2.9. Sammelplätze**

Für den Fall einer Evakuierung des Dienstgebäudes wurden Sammelplätze (Anlage K) bestimmt. Die Beschäftigten begeben sich unverzüglich zu diesen Plätzen und warten weitere Maßnahmen der Einsatzleitung ab.



**2.10. Evakuierungsübungen und ARE-Test**

Zur Sicherstellung der Schutz und Sicherheitsmaßnahmen werden einmal jährlich Übungen Zur Räumung des Dienstgebäudes (lt. Arbeitsschutzgesetz) durchgeführt.

Darüber hinaus ist in regelmäßigen Abständen über das Alarmsystem ARE zu informieren, das Vorhandensein der ARE-Verknüpfung auf dem Desktop zu überprüfen sowie in Absprache mit dem zuständigen RITS die Vollständigkeit und Aktualität der Rufkreise zu testen.

### 3. Gewaltandrohung und Gewaltanwendung

#### 3.1. Grundsätze

Der Schutz von Leben und Gesundheit der Beschäftigten erfordert es, Vorkehrungen für den Notfall zu treffen.

Keine noch so detaillierte Regelung kann den absoluten Schutz des Einzelnen gewährleisten; es ist ausgeschlossen, für jede Gefahrensituation ein wirksames Abwehrverhalten gegenüber zu stellen.

Letztlich müssen alle Mitarbeitenden in einer Gefahrenlage die Entscheidung treffen, die sie für richtig halten; dies gilt auch für die Anforderung von **Polizei** (0/110 oder 01/112), **Notarzt** (0/112) und Rettungsdienst (0/112), sowie für die Auslösung des Alarmrufes über **ARE**.

**Im Vordergrund allen Handelns hat stets der Schutz von Leben und Gesundheit einer/eines Beschäftigten zu stehen. Hierzu gehören auch Schutzmaßnahmen wie das Erteilen eines Hausverbots oder das Stellen einer Strafanzeige, regelmäßig durch die Dienststellenleitung. Keine Mitarbeiterin/kein Mitarbeiter hat seitens der Geschäftsführung zu befürchten, aufgrund ihres/seines Verhaltens nachträglich zur Rechenschaft gezogen zu werden. Niemand ist aufgefordert, Gesundheit und Leben zu riskieren, um materiellen Schaden vom jobcenter Wolfenbüttel abzuwenden.**

Geschäftsführung und Personalvertretung haben sich in der gemeinsamen Erklärung „Null Toleranz bei Gewalt“ zu diesem Thema positioniert. Das aktive Handeln der Mitarbeitenden bei der Anzeige von Gewalt in jeder Form wird erwartet.

#### 3.2. Deeskalierende Maßnahmen

Der Schutz von Leben und Gesundheit der Beschäftigten erfordert es, Vorkehrungen für den Notfall zu treffen.

Neben der Gestaltung der für einen angemessenen Schutz erforderlichen Rahmenbedingungen und Vorkehrungen durch die Dienststelle trägt auch jeder/jede Beschäftigte mit Freundlichkeit, Informations- und Hilfsbereitschaft wesentlich dazu bei, Aggressionspotential der Kundin/des Kunden bzw. der Besucherin/des Besuchers zu minimieren, bzw. gar nicht erst aufkommen zu lassen. Ein höflicher und freundlicher Umgangston ist ein wesentlicher Grundbestandteil der vorbeugenden Maßnahmen. In diesem Zusammenhang sind insbesondere folgende vorbeugende Verhaltensregeln wichtig:

- Gegenstände, die von Besucherinnen/Besucher eventuell als Waffe missbraucht werden können, sollten außerhalb deren Reichweite platziert werden.
- Reihenfolge der wartenden Besucher/-innen einhalten

## Konzepte

29. Juni 2016

- Besucher/-innen sofort begrüßen, nach ihren Wünschen fragen und mit Namen ansprechen
- Besucher/-innen im Gespräch ansehen und aktiv zuhören
- Bei Störungen durch Kolleginnen/Kollegen oder Telefonate entschuldigen
- Verständlich sprechen, Fachbegriffe möglichst vermeiden
- Über Folgemaßnahmen informieren
- Bei Anregungen des Besuchers/der Besucherin Initiative anerkennen
- Klare Auskunft bei Anfragen der Besucherin/des Besuchers nach zuständigen Stellen geben
- Sprechzeiten nicht auf die Minute beenden, wenn eine Besucherin/ein Besucher etwas zu spät kommt
- Vollständige Informationen über erforderliche Unterlagen geben
- Entscheidungen verständlich machen
- Verständnisvoll auf Einreden oder Beschwerden der Besucherin/des Besuchers eingehen
- bei Fehlern entschuldigen
- Besucher/-innen zur zuständigen Stelle weiterleiten
- bei Weiterleitung von Besucher/-innen zu anderen Kolleginnen/Kollegen oder Vorgesetzten diese miteinander bekannt machen und Gesprächsanlass nennen
- zügig und freundlich Auskunft geben
- freundlich verabschieden
- Zusagen einhalten.

Auf zentrale Qualifizierungsangebote zur Deeskalation und zur Gewaltprävention wird hingewiesen.

Die unmittelbaren Führungskräfte wirken darauf hin, dass passende Angebote im Rahmen der etablierten Prozesse zeitnah identifiziert und in Anspruch genommen werden, einschl. einer gelegentlichen Auffrischung und ermöglichen die Teilnahme.

Im weiteren Sinn sind auch die – z.T. auch im Kontext Betriebliches Gesundheitsmanagement - angebotenen Schulungsmaßnahmen der Stressvermeidung/-bewältigung, der Gesundheitsförderung, der interkulturellen Kompetenz, aber auch des Zeitmanagements und der Kommunikationskompetenz zu nennen, weil sie zumindest mittelbar dazu beitragen können, manche Eskalation zu reduzieren oder zu vermeiden.

## Konzepte

29. Juni 2016

### 3.3. Gefahrenbewusstsein entwickeln

Über mögliche Gefahren durch Gewalt ist insbesondere die unmittelbare Führungskraft gehalten, das Thema in Dienstbesprechungen zu behandeln und mit den Mitarbeiter/-innen über angemessene Verhaltensweisen zu sprechen bzw. sie darin zu unterweisen.

Auf die als Anlage C beigefügten polizeilichen Verhaltensempfehlungen wird hingewiesen.

### 3.4. Beleidigung, Beschimpfung, Bedrohung, Sachbeschädigung

Wenn es durch eine Besucherin/einen Besucher zu Beleidigungen kommt, soll darauf möglichst besonnen, ruhig und sachlich reagiert werden.

Die Geschäftsführung sollte eine konstruktive Vertrauensbasis erreichen und der Problemlage der Kundin/des Kunden durch Offenheit, Toleranz und Geduld begegnen.

Sollte dies im Einzelfall dennoch nicht möglich sein, ist die zuständige Führungskraft diesem Gespräch hinzu zu ziehen bzw. ARE zu alarmieren.

Über dieses Gespräch ist ein Vermerk zu fertigen und –soweit der Vorgesetzte nicht bereits einbezogen war – diesem zuzuleiten. Der Gesprächsinhalt ist nach Möglichkeit wörtlich wiederzugeben und aktenkundig zu machen. Weitergehende Maßnahmen, wie das Erteilen eines Hausverbotes oder das Stellen einer Strafanzeige sind durch die Dienststelle zu prüfen. In gleicher Weise ist zu verfahren, wenn eine Bedrohung außerhalb der dienstlichen Tätigkeit in Zusammenhang mit einer dienstlichen Tätigkeit stattfindet.

Für die Dokumentation ist der Vordruck Gefährdungsanzeige zu nutzen und dem BdGF über die Führungskraft zuzuleiten.

Sachbeschädigung ist dem Büro der Geschäftsführung anzuzeigen. Von dort wird der Interne Service Infrastruktur informiert.

### 3.5. Tätliche Angriffe

Wird eine Beschäftigte/ein Beschäftigter von einer Kundin/einen Kunden oder einer Besucherin/einem Besucher tätlich angegriffen, sollte sie/er versuchen, den Raum sofort zu verlassen. Ist dies nicht möglich, soll sie/er sich durch Betätigung des Alarmrufes über EDV (ARE) oder durch laute Hilferufe bemerkbar machen. Dies gilt sinngemäß für Angriffe außerhalb des Zimmers.

Jede Mitarbeiterin/jeder Mitarbeiter muss darauf gefasst sein, trotz aller Vorkehrungen eine für sie/ihn kritische Situation selbst bewältigen zu müssen. Dabei sollten insbesondere folgende Regeln beachtet werden:

- Die Kundin/den Kunden ausreden, schimpfen, schreien lassen, sie/ihn nicht unterbrechen, möglichst nicht eingreifen
- Verständnis für Probleme der Kundin/des Kunden zeigen, aber keine leeren

## Konzepte

29. Juni 2016

Versprechungen und plumpe Vertröstungen geben

- Abrupte Bewegungen oder bedrohliche Gesten vermeiden
- Der/dem Gegenüber auf Nasenwurzel blicken und nicht in die Augen starren
- Hände immer sichtbar halten
- Alle Handlungen ankündigen und plausibel machen
- Alles unterlassen, was die Kundin/der Kunde als Angriff, Drohung oder Trick deuten könnte
- Wenn möglich, auf körperliche Distanz gehen

Besteht die Möglichkeit, die Kundin/den Kunden bis zum Eintreffen der Polizei gewaltfrei festzuhalten (einschließlich), sollte dies geschehen. In der Regel wird die Täterin/der Täter jedoch versuchen, das Dienstgebäude auf schnellstem Wege zu verlassen.

Daran sollte sie/er nicht gehindert werden, zumal ihre/seine Personalien im Allgemeinen bekannt sind.

Jede Mitarbeiterin/jeder Mitarbeiter, die Zeugin/der Zeuge eines tätlichen Angriffs wird, sollte sofort die zuständige Führungskraft und die Ersthelferin/den Ersthelfer (Anlage B2) benachrichtigen und das erreichbare Umfeld informieren.

Jegliche Form einer Bewaffnung passt nicht zum Kunden- und Mitarbeiterverständnis des jobcenters Wolfenbüttel und ist daher nicht zulässig.

Auf den Notfallplan „Bedrohung“ (Anlage D) und auf die Übersicht „Zulässigkeit von Notwehrhandlungen“ (Anlage E) wird hingewiesen.

### 3.6. Geiselnahmen

Auch für den Fall einer Geiselnahme gibt es keine allumfassenden Verhaltensregeln.

Die/Der Beschäftigte sollte allerdings sämtliche Anweisungen und Forderungen- soweit möglich – erfüllen und alles unterlassen, was die Täterin/den Täter veranlassen könnte, ihr/sein Leben und Ihre/seine Gesundheit zu gefährden.

Wer Zeugin/Zeuge einer Geiselnahme ist, hat umgehend die Polizei (0/110) und anschließend die Einsatzleitung zu verständigen.

### 3.7. Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz

Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz i.S.d.§ 3 Abs. 4 Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG) durch Kunden oder Kundinnen, Vorgesetzte oder Mitarbeitende oder sonstige Personen (z.B. Lieferanten, Handwerker, ...) ist eine Erscheinungsform von Gewalt, eine nicht

hinnehmbare Pflichtverletzung und in bestimmten Fällen sogar ein Straftatbestand nach dem Strafgesetzbuch (StGB).

Nach §§ 12 ff. AGG ist der Arbeitgeber (die Dienststellenleitung) verpflichtet, die Beschäftigten vor sexuellen Belästigungen zu schützen und im Fall einer sexuellen Belästigung mit geeigneten Maßnahmen dagegen vorzugehen.

Die Geschäftsführung des jobcenters duldet keine sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz, weder durch Kunden noch durch Vorgesetzte, Kollegen oder sonstige Personen.

Kommt es zu einer sexuellen Belästigung am Arbeitsplatz, gilt grds.<sup>1</sup>:

- Von sexueller Belästigung Betroffene bzw. Personen, die von dem Vorfall Kenntnis haben, haben das Recht, sich bei der Dienststellenleitung, den Personalservices der Träger, der bzw. dem Vorgesetzten, der Gleichstellungsbeauftragten und/oder den Interessenvertretungen (auch der Träger) zu beschweren. Der Dienstweg muss hierbei nicht eingehalten werden. Die Betroffenen stehen unter dem besonderen Schutz und der besonderen Fürsorge der Dienststelle.
- Offizielle Anlaufstelle für Beschäftigte, die Opfer von sexueller Belästigung oder Gewalt geworden sind, ist die AGG-Beauftragte – im jobcenter Wolfenbüttel wird diese Aufgabe durch die GleichB wahrgenommen (s. GO).
- Die AGG-Beauftragte hat die Betroffenen unverzüglich zu beraten und zu unterstützen, den Sachverhalt - ggf. unter Einbeziehung der Personen, die die Beschwerde zuerst entgegengenommen haben (s.o.)-festzustellen und zu dokumentieren sowie das weitere Verfahren abzustimmen. Auf Wunsch kann eine Psychologin oder ein Psychologe des berufspsychologischen Service hinzugezogen werden.
- Über den Vorgang der sexuellen Belästigung ist kein Vermerk zur Personalakte der belästigten Person zu nehmen.
- Personen, die sich gegen sexuelle Belästigung wehren oder Betroffene unterstützen, dürfen daraus zu keinem Zeitpunkt dienstliche Nachteile erleiden.
- Gegen den Willen der von sexueller Belästigung betroffenen Personen sollen keine Maßnahmen eingeleitet werden, es sei denn, es liegt strafrechtlich relevantes Verhalten vor. Ebenso gilt dies nicht, wenn zu befürchten ist, dass die sexuelle Belästigung gegenüber weiteren dritten Personen nicht ausgeschlossen werden kann.

**Verhaltensempfehlungen** für Betroffene, aber auch für Kolleginnen und Kollegen, die sexuelle Belästigung beobachten, finden Sie in Anlage F.

In Fällen, in welchen der Täter/die Täterin ein Kollege/eine Kollegin oder ein Vorgesetzter/eine Vorgesetzte ist oder ein Straftatbestand nach dem Strafgesetzbuch in Rede steht, ist das Sicherheitsboard bei der Zentrale zu informieren (vgl. Ziff. 2.3).

<sup>1</sup> Es sind die jeweiligen Regelungen der Beschäftigungsträger zu dem Thema zusätzlich zu beachten.

### **3.8. Tätliche Auseinandersetzungen zwischen Kundinnen/Kunden**

Wer Zeugin/Zeuge von tätlichen Auseinandersetzungen zwischen Kundinnen/Kunden ist, hat umgehend die Polizei (0/110) zu rufen. Den Anweisungen der Polizei ist Folge zu leisten.

### **3.9. Erteilen von Hausverboten**

Hausverbote werden zur Aufrechterhaltung des ungestörten Dienstbetriebes in den Diensträumen erlassen, wenn aufgrund des Verhaltens des Störers zu befürchten ist, dass er bei ungehindertem Zugang zu den Diensträumen den Geschäftsablauf weiterhin stören wird. Insbesondere ist das der Fall bei Körperverletzung, Bedrohung, Hausfriedensbruch, Beleidigung, Sachbeschädigung und Nötigung. Ein Hausverbot wird durch die Dienststellenleitung erteilt und in geeigneter Weise im rechtlich zulässigen Rahmen intern bekannt gemacht, insbesondere für die Beschäftigten am Empfang und in der Eingangszone.

### **3.10. Psychologische und ärztliche Betreuung**

Es stehen allgemeinen ärztlichen, psychologischen und sonstige Beratungsangebote sowie anlassbezogen die dort genannten konkreten Betreuungsangebote bereit. Hierzu gehört beispielsweise die psychologische Nachsorge und die Betreuung der Opfer und der „Beobachter“ von Gewaltakten, aber auch andere Mitarbeiter/-innen mit Angstgefühlen aufgrund von Kundenreaktionen im Umfeld oder infolge von Gewaltankündigungen.

Akteure sind dabei der Berufspsychologische Service (BPS) der BA, der Ärztliche Dienst (ÄD) der BA, der betriebsärztliche Dienst, das Kreisgesundheitsamt, psychologische Ersthelfer aber auch externe Beratungsstellen (z.B. der „Weiße Ring“).

### **3.11. Unterstützung durch den Arbeitgeber**

Die Dienststellenleitung steht hinter Ihren Mitarbeitenden. Strafrelevante Vorgänge werden an die Geschäftsleitung gemeldet und von dort ggf. zur Anzeige gebracht. Die Geschäftsführung zeigt im Rahmen von Gerichtsverhandlungen Präsenz.

### **3.12. Meldepflichten**

Die gesetzlich vorgeschriebenen Unfallmeldungen sind zeitgerecht zu erstellen (s.a. Abschnitt 10 – Allgemeine Sicherheitsvorkehrungen; Ziff. 10.11 Arbeits- und Dienstunfall).

## **4. Verhalten bei Verdacht auf eine „Amoklage“**

Die Zunahme von Amoktaten gerade in der jüngeren Vergangenheit zeigt, dass Personen in psychischen Ausnahmesituationen bereit und in der Lage sind, mittels Waffen, Sprengmitteln, gefährlichen Werkzeugen oder sonstiger außergewöhnlicher Gewaltanwendung Personen ziellos oder systematisch zu schädigen und dabei fortgesetzt handeln oder dies zumindest versuchen.

Dabei ist es unerheblich, ob sich die Aggression gegen die Behörde oder gegen Beschäftigte direkt richtet.

Rechtzeitiges Erkennen derartiger Gefahren bzw. Lagen kann deshalb Leben retten oder vor schweren gesundheitlichen Schäden bewahren.

Jede Amoklage entwickelt eine eigene Dynamik, weshalb hier nur allgemeine Verhaltenshinweise gegeben werden können, die zum Einen darauf zielen, die persönliche Verhaltenssicherheit zu erhöhen, und zum Anderen helfen sollen, durch allgemeine Verhaltensregeln den Schaden zu begrenzen und die schnellstmögliche Lagebewältigung zu gewährleisten.

Für die AMOK-Alarmierung steht das Desktop Icon „Amok“ zur Verfügung. „Amok“ dient der Alarmierung der Mitarbeitenden im Fall eines Amoklaufs. Eine nähere Beschreibung steht unter Kap. 2.7. bzw. dem Desktop Icon „Sicherheitsinformationen“.

In der Anlage G finden Sie Verhaltensempfehlungen / Schutzmaßnahmen, um für Betroffene diese psychologische Extremsituation, die zu Schockzuständen und Handlungsunfähigkeit führen kann, zu bewältigen. Selbstverständlich sind auch Kundinnen und Kunden sowie sonstige anwesende Personen bei den Schutzmaßnahmen in geeigneter Weise einzubeziehen.

Bei Verdacht auf eine Amoklage unterrichtet die Einsatzleitung zusätzlich den/die GIS der AA BS-GS.

## 5. Feuersalarm

### 5.1. Entdeckung eines Brandherdes

Wird in der Dienststelle ein Brandherd entdeckt und kann dieser nicht mit den zur Verfügung stehenden Mitteln gelöscht werden, ist umgehend die Feuerwehr unter 0/112 zu verständigen. Anschließend ist sofort die Einsatzleitung zu verständigen.

### 5.2. Alarmierung und Evakuierung des Gebäudes

Bei Feuersalarm ist das Gebäude unverzüglich über die markierten Flucht- und Rettungswege zu verlassen.

In der Anlage G finden Sie Verhaltensregeln für eine geordnete Evakuierung.

Nach Verlassen des Gebäudes ist umgehend der Sammelplatz aufzusuchen.



(Anlage C: Sammelplätze)

In der Anlage F finden Sie die für Ihre Liegenschaft maßgeblichen Signalisierungs-Einrichtungen für Alarmierung und Evakuierung des Gebäudes.

### **5.3. Löschversuche**

Löschversuche sind vorrangig von den an Löscheinrichtungen unerwiesenen Evakuierungs-/Brandschutzhelfer/-innen zu unternehmen. Im Einzelfall sorgen sie bis zum Eintreffen der Feuerwehr für eine verantwortungsbewusste Bekämpfung des Brandherds. Sie stehen anschließend der Einsatzleitung und der Feuerwehr zur Verfügung.

### **5.4. Brandschutzordnung nach DIN 14096**

Die ausführliche Brandschutzordnung nach DIN 14096 Teil B ist durch Aushang in den Gebäuden bekannt gemacht.

### **5.5. Intranet - Präsentation zu Notfalleinrichtungen**

Eine kurze Einführung über das Verhalten bei einer Gebäuderäumung und die Bedienungshinweise der Löscheinrichtungen finden Sie im Intranet unter:

[Hinweise zum Verhalten im Notfall](#)

### **5.6. Notfallplan Feuersalarm**

Auf den Notfallplan „Feuersalarm“ wird außerdem hingewiesen.

### **5.7 Meldepflichten**

Bei Feuersalarm/Brandschäden unterrichtet die Einsatzleitung den/die GIS der AA BS-GS.

## **6. Bombendrohung**

### **6.1. Entgegennahme der Bombendrohung**

**Jede Bombendrohung ist ernst zu nehmen!**

Die/Der Beschäftigte, die/der Kenntnis dieser Bedrohung erhält, meldet dies unverzüglich der Einsatzleitung (sofern vorhanden) über die zentrale Notrufnummer (z.B. \*2 777) oder dem Polizeinotruf 110. Bei telefonischer Entgegennahme einer Bombendrohung ist ggf. eine Kollegin/ein Kollege im Büro durch Hinweiszeichen auf diese Situation aufmerksam zu machen.

Ergänzende Hinweise zur Gesprächsführung bei Entgegennahme der Bedrohung finden Sie in der Anlage H (Verhalten bei Entgegennahme einer Bombendrohung).

**6.2. Evakuierungsalarm**

Der Alarm zur Evakuierung wird analog Punkt 5.2 erfolgen.

**6.3. Verhalten der Beschäftigten**

Zur Unterstützung der Polizei ist der persönliche Arbeitsplatz vor Verlassen des Gebäudes kurz auf verdächtige Gegenstände zu überprüfen. Verdächtig ist, wenn der Gegenstand weder persönlich noch dienstlich identifiziert werden kann.

Keinesfalls den verdächtigen Gegenstand berühren, allenfalls auf optische (Größe, Form, Farbe, Aufbau) bzw. akustische (Ticken, Zischen) Besonderheiten achten.

Keinesfalls annehmen, dies sei der einzige Bombenfund. Die verdächtige Wahrnehmung ist umgehend der Einsatzleitung zu melden.

**6.4. Evakuierung des Gebäudes**

Die Vorgehensweise bei Evakuierungen gleicht der Vorgehensweise bei Feueralarm.

**6.5. Meldepflichten**

Bei einer Bombendrohung unterrichtet die Einsatzleitung den/die GIS der AA BS-GS.

**7. Gebäudezutritt, Schutz vor Einbruch/Diebstahl****7.1. Gebäudezutritt**

Der Zutritt zu den Liegenschaften des jobcenters Wolfenbüttel ist außerhalb der allgemeinen Dienstzeiten durch elektronische Zutrittskontrolle sichergestellt. In der Liegenschaft der

„jobfabrik Wolfenbüttel - Lindener Straße 55, 38300 Wolfenbüttel“ ist der Zugang manuell zu verschließen.

Beim Verlassen der Gebäude ist darauf zu achten, dass insbesondere die Türen der Personalausgänge stets richtig verschlossen sind und sich niemand unberechtigt Zutritt verschaffen kann.

## **7.2. Schutz vor Einbruch/Diebstahl**

Zum Schutz des persönlichen und des Eigentums des jobcenters, sind alle Beschäftigten angehalten, Büroräume und andere Nutzräume zu verschließen. Insbesondere zum Ende der Beratungszeiten ist sicher zu stellen, dass Kunden/-innen und Besucher/-innen die Gebäude verlassen haben.

Fenster sind bei Abwesenheit zu verschließen, insbesondere im Erdgeschoss.

## **8. Gefährdungen durch Postsendungen**

### **8.1. Erkennen von verdächtigen Postsendungen**

Es ist nicht auszuschließen, dass eine Postsendung einen gefährlichen Inhalt hat. Vor dem Öffnen ist deshalb auf bestimmte verdächtige Merkmale zu achten (Anlagen I)

### **8.2. Weitere Vorgehensweise**

Bei verdächtigen Postsendungen ist die Einsatzleitung zu verständigen. Diese entscheidet über die Öffnung der Sendung.

Erhärtet sich ein Verdacht, ist unbedingt eine besonnene Vorgehensweise zu beachten.

Ein evtl. kontaminierter Raum ist von allen Personen zu verlassen und ein benachbarter Raum aufzusuchen. Jegliche Kontakte mit weiteren Personen haben hierbei zu unterbleiben.

Die Einsatzleitung unterrichtet die Sicherheitsbehörden über den Vorfall und stimmt weitere Maßnahmen ab.

## **9. Sonstige Gefährdungen**

Im Falle sonstiger Gefährdungen, z.B.

- Naturkatastrophen
- Gesundheitsgefährdungen (z.B. Pandemie)
- Verseuchung des Leitungswassers
- Explosion
- Energieausfall

erfolgt die Entscheidung über notwendige Maßnahmen sowie die Information externer Stellen durch die Einsatzleitung. Dabei wird Bezug genommen auf die in dem o.g. Musterkonzept gegebenen Hinweisen. Auf eine Konkretisierung an dieser Stelle wird verzichtet.

## **10. Allgemeine Sicherheitsvorkehrungen**

### **10.1. Brandverhütung**

Das Benutzen von offenem Licht und Feuer, - z.B. Teelichter, Duftlampen, Adventskerzen ist verboten.

Es gilt Rauchverbot in den Liegenschaften des jobcenters Wolfenbüttel bis auf die gesondert ausgewiesenen Rauchbereiche.

Elektrische Geräte (z.B. Büromaschinen, Monitore) sind nach Gebrauch – spätestens bei Dienstschluss abzuschalten. Für sonstige Arbeitsplatzgeräte der EDV (PC, Drucker, Scanner) gelten besondere Bedienungsvorschriften.

Schäden an elektrischen Geräten, sowie an Leitungen und Steckdosen sind dem Büro der Geschäftsführung [jobcenter-Wolfenbuettel.buero-gf@jobcenter-ge.de](mailto:jobcenter-Wolfenbuettel.buero-gf@jobcenter-ge.de) (Betreff: Arbeitsschutz) zu melden bzw. dem RITS unter (0511) 919-8666 zu melden.

Erkennbare potentiell brandschutzrelevante Mängel oder Störungen sind den jeweiligen Evakuierungs- / Brandschutzhelferinnen/-helfern oder dem Büro der Geschäftsführung mitzuteilen.

Treppenhäuser und Flure sind als Verkehrs- und Fluchtwege unbedingt freizuhalten. Warn- und Rettungseinrichtungen dürfen nicht verstellt werden. Dazu zählen die Brandmelde- und Löscheinrichtungen, Türen und spezielle Feuerschutztüren, sowie Notausgänge und Notausstiege.

Private elektrische Geräte dürfen nur nach vorheriger Genehmigung des Dienststellenleiters betrieben werden. Anträge können durch die jeweilige Führungskraft genehmigt werden und sind an das Büro der Geschäftsführung weiterzuleiten, so sie gesammelt werden. Der Genehmigungsvordruck ist unter folgendem Link im Intranet zu finden:

### **Anmeldung Elektrogeräte**

### **10.2. Demonstrationen und Proteste**

Protestaktionen Einzelner oder von Gruppen im Dienstgebäude oder in unmittelbarer Nähe des Dienstgebäudes sind unverzüglich der Einsatzleitung mitzuteilen.

Es gilt die Verpflichtung für alle Beschäftigten, sich in diese Handlungen nicht einzumischen.

#### **10.4. Kontrollgänge und Beobachtungen, Begehungen**

Auch jede/jeder einzelne Beschäftigte wird um besondere Wachsamkeit gebeten. Alle Wahrnehmungen, welche die Sicherheit gefährden könnten, sind den unter 2.4. genannten Personen zu melden. Dabei ist dem Aspekt „Fluchtwege“ in all seinen Facetten besondere Aufmerksamkeit zu schenken.

Auf die Möglichkeit, ggf. auch den Technischen Beratungsdienst bei Begehungen einzubeziehen, wird hingewiesen.

#### **10.5. Beleuchtung der Liegenschaft**

Flure, Warteräume und relevante Außenbereiche der Liegenschaft(en) sind ausreichend zu beleuchten. Hierfür sind in erster Linie die Mitarbeiter/-innen des Hausmeisterdienstes des Internen Service zuständig. Weiterhin ist jede Mitarbeiterin/jeder Mitarbeiter in ihrem/seinem Bereich für eine angemessene Beleuchtung verantwortlich. Dies gilt ebenso für das Abschalten der Beleuchtung bei ausreichend vorhandenem Tageslicht.

#### **10.6. weitere bauliche und infrastrukturelle Aspekte**

Anregungen zur Verbesserung der Fluchtmöglichkeiten durch optimierte Einrichtung der Büros (einschl. Mobiliar) sind in Anlage J dargestellt..

#### **10.7. Zugangskontrollen**

Im Ergebnis der Bedrohungs- und Gefährdungsanalyse werden keine besonderen Maßnahmen zur Zugangskontrolle für erforderlich gehalten.

#### **10.8. Betriebsärztlicher und Sicherheitstechnischer Dienst, Sicherheitsbeauftragte, Ersthelfer, Brandschutz- und Evakuierungshelfer**

In den Dienststellen der Bundesagentur für Arbeit ist gemäß §16 des Gesetzes über Betriebsärztinnen/ -ärzte, Sicherheitsingenieurinnen/ -ingenieure und andere Fachkräfte für Arbeitssicherheit (Arbeitssicherheitsgesetz) ein den Grundsätzen des Gesetzes gleichwertiger arbeitsmedizinischer und sicherheitstechnischer Arbeitsschutz zu gewährleisten. Die Regelungen gelten für das jobcenter Wolfenbüttel gleichermaßen.

##### **10.8.1. Betriebsärztin/-arzt**

Die Aufgabe der Betriebsärztin/des Betriebsarztes ist die Unterstützung der Geschäftsführung beim Arbeitsschutz und bei der Unfallverhütung in allen Fragen des Gesundheitsschutzes. Die Aufgaben der Betriebsärztin/des Betriebsarztes sind in § 3 Arbeitssicherheitsgesetz detailliert genannt.

### **10.8.2. Fachkraft für Arbeitssicherheit**

Die Fachkraft für Arbeitssicherheit hat die Aufgabe, den Arbeitgeber beim Arbeitsschutz und bei der Unfallverhütung in allen Fragen der Arbeitssicherheit einschließlich der menschengerechten Gestaltung der Arbeit zu unterstützen. Die Aufgaben der Fachkraft für Arbeitssicherheit sind in § 6 Arbeitssicherheitsgesetz detailliert genannt.

### **10.8.3. Sicherheitsbeauftragte**

Gemäß § 22 SGB VII sind für alle Dienststellen Sicherheitsbeauftragte zu bestellen. Sie unterstützen die Geschäftsführung bei der Durchführung des Unfallschutzes.

### **10.8.4. Ersthelfer/psychologische Ersthelfer - Erste Hilfe**

Die Aufgaben der (physischen) Ersthelferin/des Ersthelfers sind in der Information GUV-I 8592 der Gesetzlichen Unfallversicherung beschrieben. Zusätzlich sind im jobcenter psychologische Ersthelfer etabliert. Die Aufgaben aller Ersthelfenden entsprechen der Rettungskette, nämlich Sofortmaßnahmen einzuleiten, Hilfe herbeizurufen und akute Gefahren für Leben und Gesundheit abzuwenden. Die Rettung von der Unfallstelle und die ärztliche Versorgung soll vorbereitet werden. Hierbei spielt die Betreuung eines/einer Betroffenen eine große Rolle. Die Ersthelfenden sollten in der Lage sein, ihre Aufgaben überlegt, gut und richtig erfüllen zu können.

Nach § 10 Arbeitsschutzgesetz sind für jeden Betrieb Ersthelfende zu bestellen. Ihre Ausbildung wird regelmäßig durch den Internen Service Personal organisiert, von den Rettungsorganisationen durchgeführt und von den Unfallkassen unterstützt. Die Ausbildung der psychologischen Ersthelfenden wird noch durch Jobcenterverbünde in Eigenregie organisiert.

Für die Erstversorgung von Verletzten sind die Ersthelfenden mit Verbandstaschen ausgerüstet.

Bei Notfällen ist, unabhängig von den sofort einzuleitenden Maßnahmen, unverzüglich ärztliche Behandlung durch Benachrichtigung der Rettungsleitstelle (0/19222), bzw. über den Notruf (0/112) sicherzustellen. Für den unverzüglichen Einsatz des Rettungsdienstes ist von der Anruferin/vom Anrufer die korrekte Adresse der Liegenschaft, das Stockwerk, die Büronummer sowie eine korrekte Rückrufnummer (keine Servicrufnummern!) anzugeben.

Neben den ausgebildeten Ersthelfenden sind alle Beschäftigten zu der ihnen möglichen Hilfeleistung verpflichtet. Dies schließt selbstverständlich auch den Anruf bei der Rettungsleitstelle (0/19222) bzw. beim Notruf (0/112) ein.

Von jeder schweren Verletzung oder akut lebensbedrohlichen Erkrankung ist unverzüglich die Geschäftsführung in Kenntnis zu setzen.

### **10.9. Brandschutz- und Evakuierungshelfer**

Die Aufgaben der Brandschutz- und Evakuierungshelfer bestehen für den jeweiligen Feuerschutzbereich bzw. Brandabschnitt im Wesentlichen aus:

- Vorbeugenden Maßnahmen
- Aktivitäten bei Feuersalarm
- Aktivitäten bei Evakuierung

Die Aufgaben ergeben sich aus dem Brandschutzkonzept bzw. der Brandschutzordnung und sind in der Anlage B detailliert beschrieben.

### **10.10. Arbeitsschutzausschuss (ASA)**

Durch die Einrichtung eines ASA soll erreicht werden, dass die Zusammenarbeit der im Betrieb mit dem Arbeits- und Gesundheitsschutz befassten Stellen organisiert und institutionalisiert wird. Durch regelmäßige Sitzungen und bei aktuellen Anlässen treffen sich die Mitglieder des ASA um die kontinuierliche Verbesserung von Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen vorzubereiten.

Die regelmäßigen Mitglieder des ASA sind:

- die Geschäftsführung bzw. ein/eine von ihm/ihr Beauftrag-te/Beauftragter
- zwei Mitglieder des Personalrates
- die Betriebsärztin/der Betriebsarzt
- die Fachkraft für Arbeitssicherheit
- die Sicherheitsbeauftragten

Mindestens einmal jährlich findet eine Arbeitsplatzbegehung durch Mitglieder des Arbeitsschutzausschusses (ASA) statt.

Für das jobcenter Wolfenbüttel wurde ein gemeinsamer ASA mit dem jobcenter Salzgitter gebildet. Die Organisation erfolgt durch den Internen Service der Agentur für Arbeit BS-GS.

### **10.11. Arbeits- oder Dienstunfall**

Ein Arbeitsunfall (bei Arbeitnehmerinnen/Arbeitnehmern) oder Dienstunfall (bei Beamtinnen/Beamten) ist ein Unfall, der während einer versicherten Tätigkeit (Arbeit oder Dienst) passiert. Hierzu gehören auch die direkten Wegstrecken zwischen Wohnung und Arbeitsstätte, sowie Dienstreisen.

Nach einem Arbeitsunfall muss eine Durchgangsärztin/ein Durchgangsarzt (Anlage B5) aufgesucht werden, wenn die Arbeitsunfähigkeit über den Unfalltag hinaus, oder die Behandlungsbedürftigkeit voraussichtlich mehr als eine Woche besteht.

Bei Augenverletzungen ist eine Augenärztin/ein Augenarzt (Anlage B5) aufzusuchen.

Jeder Unfall, auch wenn er noch so unbedeutend ist, muss ins Verbandbuch eingetragen werden. Es wird bei den Ersthelfern geführt. Diese berichten der Geschäftsführung über aufgetretene Unfälle. Die Eintragungen dienen dem Nachweis, dass ein Gesundheitsschaden bei einer versicherten Tätigkeit eingetreten ist.

Die Unfallanzeige ist unverzüglich zu erstatten:

a) Arbeitsunfallanzeige (**innerhalb von 3 Tagen**)

b) Dienstunfallanzeige

und im definierten Umfang (vgl. Erläuterungen zur Arbeitsunfallanzeige) den Beteiligten zur Verfügung zu stellen.

Im Bedarfsfall ist der IS Personal anzusprechen.

#### **10.12. Ihre persönlichen Ansprechpartner/-innen**

Die Anlage K enthält eine Tabelle, in die Ansprechpartner/-innen für Schutz und Sicherheit eingetragen sind.

### **11. Beteiligungen**

Der Personalrat und ggf. die Vertretung der schwerbehinderten Menschen wurden beteiligt.

### **12. Inkrafttreten**

**Diese Geschäftsanweisung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft und ersetzt die bisherigen Regelungen.**

gez. Vogel  
Geschäftsführer

## Anlage A

### Zuständigkeits- und Verantwortlichkeiten

**Einsatzleitung, Ersthelfende sowie Evakuierungs- und Brandschutzhelfende und der Sicherheitsbeauftragte** sind im Notfallplan des jobcenters Wolfenbüttel genannt. Dieser wird durch den Internen Service der AA BS-GS aktualisiert.

Daneben wurden im jobcenter Wolfenbüttel zusätzliche Aufgaben im Kontext Arbeitsschutz vergeben. Die Pflege erfolgt durch das jobcenter selbst – Büro der Geschäftsführung 701.

#### psychologisch Ersthelfende

Namen	Vorname	Raum	Tel.	Bereich
Lies	Bettina	2.270	901 - 312	Neubau
Bauer	Martin	2.281	901 - 331	Neubau
N.	N.			o.Z.
N.	N.			

#### Stresslotsin

Glander	Andrea	2.154	901- 474	jobcenter
---------	--------	-------	----------	-----------

#### Ansprechpartner/in im Gesundheitsmanagement

N.	N.			
----	----	--	--	--

# Konzepte

29. Juni 2016

## Notfallplan Jobcenter Wolfenbüttel - Stand: 12 / 2015

**Telefon-Notruf:** Feuerwehr (Notfall, Brandfall) 0-112 Polizei (Überfall, Bedrohung) 0-110

Einsatzleitung „Neubau“		Einsatzleitung „Altbau“	
<b>Einsatzleiter 1:</b> Frau Lies Tel.: (05331) 901 312 Handy: Raum: 2.262	<b>Einsatzleiter 2:</b> Herr Zöllner Tel.: (05331) 901 341 Handy: Raum: 2.283	<b>Einsatzleiter 1:</b> Herr Vogel Tel.: (05331) 901 234 Handy: 0160 907 747 05 Raum: 1.207	<b>Einsatzleiter 2:</b> Frau Klemme Tel.: (05331) 901 321 Handy: 01797986345 Raum: 1.205

**Sammelpplatz ..** „Neubau“: Rasenfläche Altbau gegenüber der „Brücke“ von Alt- zum Neubau  
„Altbau“: Überdachung Haupteingang am Zaun „Goslarsche Strasse“

1. Alarminrichtungen: Bildschirm-Gruppenalarmruf „ARE“ ESC + F4 oder Doppelklick auf Icon ARE  
Bildschirm-Gruppenalarmruf „AMOK“ ESC + F8 oder Doppelklick auf Icon AMOK  
Hausalarm intern: manuelle Alarmierung als Signal per Hupe oder Sirene
2. Megaphone jeweils im Büro: Hr. Vogel, Fr. Lies, Hr. Loger, Hr. Jünemann, Hr. Melde
3. Rettungstücher: Altbau: a) Besprechungs- / Sozialraum Paris im 1.OG  
b) Teeküche gegenüber dem Büro. d. GF im 2.OG  
Neubau: a) Teeküche 1.OG  
b) Teeküche EG  
c) Teeküche EG
4. Rettungstrage:
5. Nur der ALT- oder NEUBAU betroffen :  
den Übergang zwischen den Gebäuden unterbinden (Evakuierungshelfer)

Evakuierungshelfer „Neubau“		Evakuierungshelfer „Altbau“	
Name	Zuständig für ...	Name	Zuständig für ...
Hr. Melde Raum 2.152 Tel: 901 462	EG Flur 1	Hr. Jünemann Raum 1.9 Tel: 901 187	EG Seitenflügel, Treppe, Keller, Fahrzeughalle
Fr. Aljets Raum 2.171 Tel: 901 149	EG Flur 2	Fr. Reiß Raum 1.25 Tel: 901 308	EG Eingangsbereich
Hr. Ulrich Raum 2.272 Tel: 901 322	1.OG Flur 1	Hr. Loger Raum 1.125 Tel: 901 372	1. und 2.OG
Hr. Krause Raum 2.281 Tel: 901 331	1.OG Flur 2		
Vertreter		Vertreter	
Hr. Thiel Raum 2.158 Tel: 901 464	EG Flur 1	Fr. Boschatzky Raum 1.8 Tel: 901 129	EG Seitenflügel Treppe, Keller, Fahrzeughalle
Fr. Mädche Raum 2.173 Tel: 901 131	EG Flur 2	Fr. Wiegmann Raum 1.31 Tel: 901 492	EG Eingangsbereich
Hr. Lüderitz Raum 2.257 Tel: 901 335	1.OG Flur 1	Hr. Menzel Raum 1.127 Tel: 901 124	1. und 2.OG
Fr. Abschinski Raum 2.282 Tel: 901 342	1.OG Flur 2		

Ersthelfer „Neubau“			Ersthelfer „Altbau“		
Name	Zi.-Nr.	Tel.:	Name	Zi.-Nr.	Tel.:
Hr. Ulbricht	2.182	901 133	Fr. Krüger	1.105	901 162
Hr. Lüderitz	2.257	901 335	Hr. Herbst	1.5	901 242
Hr. Ulrich	2.272	901 322	Fr. Meyer	1.102	901 362
Hr. Melde	2.152	901 462			

Sicherheitsbeauftragte		
Name	Zi.-Nr.	Tel.:
Melde Rainer	2.152	(05331) 901 462

## Anlage B

### **Aufgaben von Personen die im Rahmen der Sicherstellung von Arbeitssicherheit/Arbeitsschutzes im Jobcenter Wolfenbüttel wahrnehmen**

#### **1. Sicherheitsbeauftragter für das Jobcenter Wolfenbüttel**

**Herr Rainer Melde Zi-Nr. 2.152 Telef. 05331 901-462**

- **Unterstützung des Unternehmers und Ansprechpartner für die Kollegen.**
- **Jeder Vorgesetzte und jeder Mitarbeiter ist im Rahmen seiner Aufgaben dafür verantwortlich, dass die festgelegten Arbeitsschutzmaßnahmen beachtet werden.**
- **Die Sicherheitsbeauftragten unterstützen** diese Personen bei der Durchführung von Maßnahmen zur Verhütung von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten.
- **Sie geben Anstöße** für eine Verbesserung des Arbeits- und Gesundheitsschutzes **und informieren.**
- **Der Sicherheitsbeauftragte hat im Rahmen seiner fachlichen Kompetenz beratende Funktion und ist vor Ort der Ansprechpartner** für die Kollegen/-innen. Er kann als Erster Mängel erkennen und auf deren Beseitigung hinwirken
- **Eine Haftung für Versäumnisse besteht nicht.**
- **Die Aufgabenerfüllung ist „ehrenamtlich“.**
- Der Sicherheitsbeauftragte ist für die Kollegen/-innen vor Ort der Ansprechpartner in allen Fällen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes.
- **Er hat kein Weisungsrecht, sondern soll vielmehr beraten und helfen.**
- Er ist da Bindeglied zwischen den Kollegen/-innen und den Vorgesetzten. Bei auftretenden Problemen kann er im Arbeitsschutzausschuss oder durch direkte Gespräche mit dem Unternehmer bzw. seinem Beauftragten, der Fachkraft für Arbeitssicherheit oder dem Betriebsarzt wesentlich zu Problemlösungen beitragen.

#### **2. Ersthelfende**

- Der Ersthelfer/ die Ersthelferin hat die Aufgabe, in seinem/ihrem Arbeitsbereich **Erste Hilfe bei verletzten Kollegen/-innen durchzuführen.**
- Sie sind für die **Ausstattung als auch für das Nachfüllen der Erste-Hilfe-Kästen** verantwortlich. Der Sanitätskasten ist mindestens einmal pro Quartal durch den Ersthelfer/die Ersthelferin auf Vollständigkeit zu überprüfen. Das fehlende Material ist per Mail bei \_BA-Braunschweig-IS-Infrastruktur zu bestellen.
- Weitere Aufgaben:
  - Absicherung der Unfallstelle
  - Richtiges lagern der Verletzten
  - Herbeiholen von Hilfe
  - Behandlung von Atem- und HerzKreislaufstillstand
  - Maßnahmen bei Verätzungen, Verbrennung oder Vergiftungen
  - Inspektion der Erste-Hilfe-Kästen und der Fluchtwege
- **Haftung:** Es steht eindeutig fest, dass ein Ersthelfer (mit oder ohne spezielle Ausbildung), der nach bestem Wissen und Gewissen handelt (also seinem Kenntnisstand entsprechend) grundsätzlich weder mit nachteiligen zivilrechtlichen noch strafrechtlichen Konsequenzen zu rechnen hat. Er bleibt selbst dann straffrei, wenn ihm bei der Hilfeleistung ein Fehler unterlaufen sollte. Erste Hilfe ist selbst dann straflos, wenn dabei eine strafbare Handlung begangen wird, z.B. eine Körperverletzung, sofern sie ungewollt

geschieht. Voraussetzung ist, dass der Ersthelfer/die Ersthelferin zumindest die einfachsten Überlegungen anstellt, die jedem anderen auch einleuchten. Hierbei ist wichtig zu wissen, dass das Fehlen von Fachkenntnissen nicht als Verschulden angesehen wird.

### **3. Evakuierungshelfer/Feuerschutzbeauftragte**

- Den eigenen Zuständigkeitsbereich kontrollieren.
- Bei Feststellung eines Brandes, Bombendrohung etc.: **Meldung an die Einsatzleitung**
- Falls die Einsatzleitung nicht erreichbar ist. „Feuermelder drücken oder Feuerwehr Notruf 0-112 rufen.
- **Räumung des Zuständigkeitsbereichs**
- Kunden und Besucher unterrichten und auf Fluchtwege hinweisen
- Bei Bombendrohung auch auf verdächtige Gegenstände achten
- Dafür sorgen, dass geh- und Sehbehinderte, Begleitung und notwendige Hilfe erhalten. Z.B. Rollstuhlfahrer die Treppe
- Danach Gebäudeteil verlassen und auf ein Mitglied der Einsatzleitung warten.
- Vollzugsmeldung an Einsatzleitung

## **Anlage C**

Verhaltensempfehlungen für Behördenmitarbeiter zum Umgang mit aggressiven Klienten – link

## **Anlage D**

Gewalt am Arbeitsplatz – Handlungsorientierung - link

## Anlage E

### **Merkblatt**

### **„Zulässigkeit und Umfang von Notwehrhandlungen“**

Auch eine Notwehrhandlung erfüllt zunächst den jeweils eingreifenden Straftatbestand (z.B. Körperverletzung, §§ 223, 223a StGB). Das Vorhandensein der Notwehrlage lässt jedoch die Rechtswidrigkeit der Tat entfallen (§ 32 Abs. 1 StGB), so dass sie nicht strafbar ist.

Notwehr ist die Verteidigung, die erforderlich und geboten ist, um einen gegenwärtigen rechtswidrigen Angriff von sich oder einem anderen abzuwenden (§ 32 StGB). Hierbei ist folgendes zu beachten:

#### **Zulässiger Zeitpunkt:**

Notwehr ist lediglich zulässig von dem Moment an, wo der Angriff unmittelbar bevorsteht (wenn der Gegner schon erkennbar Anstalten macht, zum Angriff überzugehen) bis zu seinem endgültigen Abschluss. Nicht mehr zulässig sind insbesondere Handlungen, die vor oder nach diesem Zeitpunkt erfolgen, wenn keine Fortsetzung dieses Angriffs mehr zu befürchten oder die Verletzung endgültig eingetreten ist und weiterer Schaden nicht mehr abgewendet werden kann.

#### **Zulässiger Umfang:**

Grundsätzlich darf eine Verteidigungshandlung gewählt werden, die eine sofortige Beendigung oder Abschwächung des Angriffs erwarten lässt und damit die Gefahr verringert oder beseitigt. Dies richtet sich nach objektiven Maßstäben. Zwischen dem Angriff und seiner Abwehr muss Verhältnismäßigkeit bestehen. Das bedeutet, dass der Angegriffene zur Abwehr das am wenigsten schädliche oder gefährliche Mittel anwenden muss, ohne jedoch das Risiko einer ungenügenden Abwehrhandlung einzugehen. Welches das am wenigsten schädliche/ gefährliche Mittel ist, richtet sich nach den Umständen des konkreten Falles.

Zu berücksichtigen sind u.a. Stärke, Hartnäckigkeit und Gefährlichkeit des Angriffs, insbesondere die vom Angreifer eingesetzten Mittel und die Bewaffnung des Angreifers, sowie auf der anderen Seite die Abwehrmittel, die dem Angegriffenen in der konkreten Lage zur Verfügung stehen.

Das Herbeirufen polizeilicher oder privater Hilfe ist dem Angegriffenen zuzumuten, wenn dies ohne besondere Mühe und Risiko möglich ist.

Gegenüber verbalen Beleidigungen ist in der Regel keine tätliche Abwehr zulässig.

Notwehr ist nicht zulässig, wenn einem Angriff ohne zumutbare Preisgabe eigener Interessen ausgewichen werden kann.

Erheblich eingeschränkt ist das Notwehrrecht bei Angriffen von Betrunknen, der Angegriffene hat ein höheres Risiko in Kauf zu nehmen. Es kann in diesem Fall geboten sein, auf Abwehr zu verzichten. Ansonsten muss versucht werden, die Abwehr auf rein defensive Handlungen zu beschränken. Erst nach Ausschöpfung aller Möglichkeiten darf der Angegriffene Abwehr in Form eines Gegenangriffes leisten - ist ein Ausweichen aber nicht

## Konzepte

29. Juni 2016

mehr möglich, so darf die durch die Verteidigung herbeigeführte Verletzung nicht außer Verhältnis zu dem von dem Angreifer drohenden Schaden stehen.

## Anlage F

### **Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz**

#### **Was ist sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz?**

Sexuelle Belästigung ist jedes vorsätzliche, sexuell bestimmte Verhalten, das von den jeweiligen Betroffenen nicht erwünscht ist und bezweckt oder bewirkt, dass die Würde der betreffenden Personen verletzt wird. Dabei handelt es sich um einseitiges und unerwünschtes Verhalten jeder Art, sei dies in Form von Gesten, Äußerungen, Darstellungen und/oder Handlungen, die von betroffenen Personen als beleidigend, unangemessen und belästigend empfunden werden wie z.B.:

- Anbringen pornographischer Darstellung;
- Anzügliche Bemerkungen und Witze
- Scheinbar zufällige Körperberührungen sowie jeder unerwünschte Körperkontakt:
- Unerwünschte Einladungen mit eindeutiger Absicht
- Verfolgungen innerhalb und außerhalb der Dienststelle;
- Annäherungsversuche, die mit Versprechen von Vorteilen oder Androhungen von Nachteilen einhergehen;
- Versenden von belästigenden E-Mails oder SMS;
- Erpressungen;
- Anzüglicher Blickkontakt und geschlechtsbezogene entwürdigende bzw. beschämende Bemerkungen;
- Sexuelle Nötigungen und Vergewaltigung.

Sexuelle Belästigung bedeutet für die Betroffenen nicht selten weitreichende Beschwerden und Beeinträchtigungen physischer und psychischer Natur bis hin zur Arbeitsunfähigkeit und hat häufig schwere Auswirkungen auch am Arbeitsplatz und/oder in der Partnerschaft.

#### **Was kann ich als Betroffene/Betroffener selbst tun?**

Sexuelle Belästigung ist kein Kavaliersdelikt, sondern eine Erscheinungsform von Gewalt. Sie haben das Recht, sich dagegen zu wehren!

- Nehmen Sie Ihre Empfindungen ernst und werden Sie sich klar, dass es sich um eine Belästigung handelt. Seien Sie sich bewusst, dass nicht Sie der auslösende Faktor für Belästigungen sind und dass Sie keine Schuld tragen.
- Bringen Sie Ihren Unmut über das unerwünschte Verhalten deutlich zum Ausdruck!
- Wenn irgendwie möglich, sollten Sie unmittelbar nach einem derartigen Vorfall diesen energisch und deutlich zurückweisen. Fordern Sie, dass ein derartiges Verhalten Ihnen gegenüber künftig zu unterlassen ist. Drohen Sie damit, sich zu beschweren und den Angriff öffentlich zu machen. Sie können auch mit etwas zeitlicher Verzögerung schriftlich reagieren. Bleiben Sie darin sachlich und detailliert und zeigen Sie die Konsequenzen bei Wiederholung auf.

## Konzepte

29. Juni 2016

- Suchen Sie Rückhalt und sprechen Sie mit Personen, denen Sie vertrauen, z.B. mit Ihrer Gleichstellungsbeauftragten, Ihrem/Ihrer AGG-Beauftragten, einem Mitglied des Personalrates oder Ihrer Führungskraft.
- Sprechen Sie mit Kolleginnen und Kollegen am Arbeitsplatz. Sie können später auch als Zeugen dienen. Oft tritt zu Tage, dass auch andere belästigt werden.
- Bitten Sie andere um Hilfe. Wenn immer – oder zumindest meistens- jemand „zufällig“ in der Nähe ist, wenn Sie mit der belästigenden Person zusammen kommen, mangelt es zum einen an Gelegenheiten. Zum anderen aber ist die Chance größer, Zeuginnen und Zeugen für die Übergriffe zu haben.
- Wichtig ist, Beweismaterial zu sichern und sich Notizen zu machen. Führen Sie z.B. ein protokollartiges Tagebuch, in welchem Sie die einzelnen Vorfälle genau notieren. Schreiben Sie deshalb immer auf, was sich ereignet hat (belästigende Person(en), Datum, Zeit, Ort, Art der Belästigungen). Notieren Sie auch, was Sie gegen die Belästigungen unternommen haben. Halten Sie fest, ob es für den Vorfall bzw. die Vorfälle Zeuginnen oder Zeugen gibt. Sprechen Sie diese darauf an und fragen Sie, ob sie zu einer Aussage bereit wären. So erhalten Sie eine Dokumentation, die Sie für weitere Schritte benötigen, z.B. in einem Gespräch mit dem Vorgesetzten oder letztlich vor Gericht, wenn Sie rechtliche Schritte gehen wollen.
- Informieren Sie die Dienststellenleitung, Ihre Führungskraft, die bzw. den AGG-Beauftragte(n), Gleichstellungsbeauftragte(n) oder die Interessenvertretungen. Ihre Dienststellenleitung ist verpflichtet, für Abhilfe zu sorgen und gegen die belästigende Person adäquat vorzugehen. Dabei ist egal, ob es sich bei den Tätern oder Täterinnen um Vorgesetzte, Mitarbeitende, Kunden oder Kundinnen oder sonstige Personen handelt.

Übrigens, die von Ihnen informierten Personen unterliegen der Verschwiegenheitspflicht.

### Wo kann ich noch Hilfe bekommen?

Wenn Sie sich scheuen, an Ihrem Arbeitsplatz Hilfe zu suchen oder Sorge vor Vergeltungsmaßnahmen haben, nehmen Sie Kontakt mit der Antidiskriminierungsstelle auf. Die Beraterinnen und Berater beraten Sie juristisch und übernehmen, wenn nötig, auch unangenehme Anrufe bei der Personalabteilung.

Antidiskriminierungsstelle des Bundes

Tel. Beratung 03018 555-1865  
(Mo-Fr 9.00-12.00 Uhr und 13.00-15.00 Uhr)

per E- Mail [beratung@ads-bund.de](mailto:beratung@ads-bund.de)

Unter [www.antidiskriminierungsstelle.de/Beratungsstellen](http://www.antidiskriminierungsstelle.de/Beratungsstellen) finden Sie qualifizierte Beratungsstellen vor Ort.

### Was tut die BA als Arbeitgeberin?

Jede mündliche oder schriftliche Beschwerde wegen sexueller Belästigung muss von der Dienststellenleitung geprüft werden. Die Dienststellenleitung ist verpflichtet, die im Einzelfall geeigneten, erforderlichen und angemessenen Maßnahmen zu ergreifen, um festgestellte Übergriffe abzustellen, Benachteiligungen Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter abzuwenden

und Ihnen vorzubeugen. Zu diesen arbeitsrechtlichen Maßnahmen gehören z.B. Belehrungen bzw. Ermahnungen, schriftliche Abmahnung, Versetzung, Umsetzung, Kündigung, Einleitung eines Disziplinarverfahrens, Strafanzeige und Hausverbot (Dritte).

**Was kann ich tun, wenn ich sexuelle Belästigung bei Kolleginnen und Kollegen vermute oder beobachte?**

- Schauen Sie nicht weg! Sexuelle Belästigung ist kein Privatproblem, sondern eine betriebliche Angelegenheit, zur deren Veränderung alle beitragen müssen.
- Lachen Sie nicht mit, wenn sexistische Sprüche oder Witze gemacht werden.
- Sprechen Sie die betroffene Person an.
- Ermutigen Sie die betroffene Person, die unerwünschte Verhaltensweise der belästigenden Person klar zurückzuweisen und sich zu wehren. Spiegeln Sie das Beobachtete, um Selbstzweifel zu nehmen.
- Zeigen Sie die weiteren Handlungsmöglichkeiten auf.
- Wenn die Belästigung anhält, können Sie die betroffene Person zu einem Gespräch mit dem Vorgesetzten oder Ansprechpartnern der Dienststelle begleiten.
- Sie können sich als Zeugin oder Zeuge zur Verfügung stellen.
- Machen Sie Vorgesetzte auf die Belästigung aufmerksam.
- Unternehmen Sie nichts gegen den Willen der betroffenen Person.

Wenn Sie von einem konkreten Vorfall Kenntnis haben, haben Sie das Recht, sich bei der Dienststellenleitung, der Verwaltung, dem Vorgesetzten, der Gleichstellungsbeauftragten, dem Personalrat oder der Vertrauensperson für schwerbehinderte Menschen zu beschweren. Der Dienstweg muss nicht eingehalten werden.

**Vorgesetzte** haben dabei eine besondere Verpflichtung. Sie haben die Verantwortung dafür, dass Ihre Beschäftigten ihrer Arbeit in einem belästigungsfreien Klima nachgehen können.

## **Anlage G**

Verhaltensregeln in Notfällen - link

## **Anlage H**

Verhalten Entgegennahme einer Bombendrohung – link

## **Anlage I**

Verdächtige Postsendungen – link

## **Anlage J**

Optimierung Fluchtmöglichkeiten Büroausstattung – link

## **Anlage K**

Sammelpunkte - link

## **weitere Verlinkungen**

Gefährdungsanzeige

Anmeldung Elektrogeräte

Grundsaterklärung gegen Gewalt