

Syke, den 01.03.2014

Verteiler
Alle Mitarbeiterinnen und
Mitarbeiter des JC im LK DH

Geschäftsanweisung 08/2012 vom 01.06.2012 in der geänderten Fassung vom 01.03.2014

Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen für das Jobcenter im LK Diepholz

Anlagen 1-10

Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen

Inhalt

1. Allgemeines Seite 2
2. medizinischer Notfall Seite 2
3. Feueralarm..... Seite 2
4. Bombendrohung..... Seite 4
5. Gewaltandrohungen und Gewaltanwendungen gegen Mitarbeiter/Innen Seite 5
6. Allgemeine Sicherheitsvorkehrungen..... Seite 10
7. Schlussbestimmungen Seite 10

Anlagen

- Anlage 1: Übersicht „Einsatzkräfte und Sammelplätze“
- Anlage 2: Merkblatt „Verhalten im Brandfall“
- Anlage 3: Merkblatt „Verhalten bei der Entgegennahme von Bombendrohungen“
- Anlage 4: Merkblatt „Vorbeugung / Verhalten bei Gewaltandrohung“
- Anlage 5: Merkblatt „Zulässigkeit und Umfang von Notwehrhandlungen“
- Anlage 6: Merkblatt „ARE“
- Anlage 7: Merkblatt „Maßnahmen zur Brandverhütung“
- Anlage 8: Merkblatt „Aufgaben der Feuerschutzbeauftragten“
- Anlage 9: Vordruck „Mitteilung einer Beleidigung/Beschimpfung/Bedrohung und tätlichem Angriff“
- Anlage 10: Merkblatt „ARE-AMOK“

1 Allgemeines

Im Notfall ist das richtige Verhalten eines jeden einzelnen Beschäftigten von entscheidender, möglicherweise lebenswichtiger Bedeutung. Daher ist es zum Schutz und zur Sicherheit in der Dienststelle notwendig, für den Fall eines Brandes, einer Bombendrohung, einer Gewaltanwendung gegen Personen oder ähnlicher Notfälle die nachstehenden Maßnahmen zu treffen.

Die mit der Einsatzleitung (**Anlage 1**) beauftragten Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter werden im Notfall eingebunden, entscheiden ggf. über das weitere Vorgehen, koordinieren den Einsatz der Feuerschutzbeauftragten und der Ersthelfer und unterstützen die Arbeit der Polizei, der Feuerwehr und der Rettungsdienste.

Die anliegenden Merkblätter enthalten Weisungen und Verhaltensregeln für die Notfallsituation.

Bei der Abfassung der Notrufmeldung sollten die 5 W's beachtet werden.

1. **Wo ist es passiert**
2. **Was ist passiert**
3. **Wie viele Verletzte oder Erkrankte sind es**
4. **Welche Verletzungen oder Erkrankungen**
5. **Warten auf Rückfragen**

2 medizinischer Notfall

Bei einem **medizinischen Notfall** sind die örtlichen Ersthelfer (**Anlage 1**) und sofort die Rettungsleitstelle

unter **Notruf 0-112**

zu benachrichtigen.

3 Feueralarm

3.1 Entdeckung des Brandherdes

Wird ein Brandherd entdeckt, ist zur Vermeidung von Zeitverlusten direkt die

Feuerwehr unter Notruf 0-112

zu benachrichtigen und anschließend die Alarmierungsstelle (**Anlage 1**).

Bei Benachrichtigung der Feuerwehr sind

- Name des Anrufers,
- Brandort (Anschrift, Gebäudeteil, Etage),
- Umfang des Brandherdes und
- etwa bestehende Gefahren für Menschen

anzugeben. Hierbei bitte **deutlich sprechen!!!**

3.2 Alarmierung und Räumung des Gebäudes

Die (Inhouse-) Alarmierung erfolgt liegenschaftsbezogen über die Rufnummern der Alarmierungsstelle (**Anlage 1**). Es ist von der Geschäfts- oder Geschäftsstellenleitung sicherzustellen, dass durch eine Vertretungsregelung bzw. Rufweitschaltung über diese Telefonnummern jederzeit ein Notruf/Anruf entgegengenommen werden kann.

Die Alarmierung zur Räumung des Dienstgebäudes wird von der Einsatzleitung wie folgt ausgelöst:

| Liegenschaft | Alarmierung durch | Alarmierungsart |
|---|--|-------------------------------------|
| Bahnhofstrasse 17 27318 Diepholz 05441/99592- (Geschäftsstelle Diepholz) | Benannte Einsatzleitung (siehe Anlage 1) | Durch Betätigen der Brandmelder |
| Bahnhofstraße 4 27232 Sulingen 04271/9321- (Geschäftsstelle Sulingen) | Benannte Einsatzleitung (siehe Anlage 1) | Durch Betätigen der Brandmelder |
| Amtshof 3 28557 Syke 04242/163-0 (Geschäftsstelle Syke) | Benannte Einsatzleitung (siehe Anlage 1) | Durch Betätigen der Brandmelder. |

Bei den genannten Alarmmeldungen haben alle Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter das Gebäude zu verlassen und sich zu den Sammelplätzen (Anlage 1**) zu begeben.**

3.3 Brandbekämpfung, Selbsthilfe durch Feuerschutzbeauftragten

Der Brandherd ist - soweit dies ohne Gefährdung der eigenen Person möglich ist - bis zum Eintreffen der Feuerwehr mit Feuerlöschern zu bekämpfen. Zu diesem Zweck werden, neben dem Hausmeister und Hausarbeiter, auf jedem Stockwerk Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter als Feuerschutzbeauftragte (**Anlage 1**) in die Handhabung der Feuerlöcher eingewiesen. (Die weiteren Aufgaben eines Feuerschutzbeauftragten sind in der **Anlage 8** zusammengestellt).

Gelingt es, Brände vor dem Eintreffen der Feuerwehr zu löschen, so ist der Feuerwehr gleichwohl Gelegenheit zu geben, die Brandstätte zu untersuchen und den Ursachen des Brandes nachzugehen. Bei starker Rauchentwicklung obliegt die Brandbekämpfung ausschließlich der Feuerwehr.

4 Bombendrohung

4.1 Entgegennahme einer Bombendrohung

Jede Bombendrohung gefährdet die Sicherheit auf das Äußerste und erfordert rasches Reagieren. Wenn sich auch manche Bombendrohungen als Fehlalarm erweisen, ist dennoch jeder einzelnen Bombendrohung wegen der Gefährlichkeit der Bombenanschläge ernsthaft und schnell zu begegnen.

Wer von einer Bombendrohung fernmündlich, mündlich oder schriftlich Kenntnis erhält, hat dies sofort der Alarmierungsstelle (**s. Anlage 1**) mitzuteilen. Die Einsatzleitung informiert die Polizei. Sollte das Informieren der Alarmierungsstelle nicht möglich sein, ist die

Polizei über Notruf 0-110

direkt zu benachrichtigen.

Relevante Details, aus deren Beachtung sich bei einer mündlichen oder fernmündlichen Entgegennahme einer Bombendrohung wichtige Hinweise ergeben können, sind in der **Anlage 3** als Notiz-Vorlage zusammengestellt.

Beim Vorfinden verdächtiger Gegenstände oder bei einer schriftlichen Bombendrohung (Tagespost) ist dies sofort der Alarmierungsstelle (**Anlage 1**) mitzuteilen, diese informiert die Polizei. Sollte das Informieren der Alarmierungsstelle nicht möglich sein, ist die Polizei direkt zu benachrichtigen.

4.2 Alarmierung und Räumung der Dienststelle

Die Einsatzleitung entscheidet über Auslösung des Alarms und Räumung des Gebäudes. Ist die Polizei vor Ort, so wird einvernehmlich der Beschluss zur Räumung getroffen,

letztendlich gilt die Entscheidung des Einsatzleiters der Polizei. Die Weisungen für Feueralarm gelten bei Bombendrohungen sinngemäß.

4.3 Verhalten der Beschäftigten

Die Weisungen im Merkblatt „**Verhalten im Brandfall**“ (**Anlage 2**) zum Verhalten bei Feueralarm gelten entsprechend. Darüber hinaus ist bei Bombenalarm folgendes zu beachten:

- Öffnen Sie beim Verlassen Ihres Zimmers -sofern möglich- Fenster und Türen.
- Achten Sie auf ungewöhnliche Geräusche (Uhricken u. ä.) und verdächtige Gegenstände.

Falls ein verdächtiger Gegenstand entdeckt wird, gelten folgende Grundsätze:

- Nicht anrühren!
- Sichern Sie den Fundort ab (z. B. unter Zuhilfenahme Dritter)
- Nicht annehmen, dies sei der einzige Sprengkörper!
- Verlassen Sie sofort den Fundort!
- Melden Sie den Fundort der Alarmierungsstelle!

Bei schriftlichen Bombendrohungen das Schriftstück so wenig wie möglich berühren, damit für eine kriminaltechnische Untersuchung Spuren unverwischt bleiben (Fingerabdrücke). Das Schriftstück, Umschlag bzw. Verpackungsmaterial dient als Beweismittel und soll gesichert werden, empfehlungswert ist das Verpacken in einer sauberen Klarsichtfolie.

5 Gewaltandrohungen und Gewaltanwendungen gegen Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter

Meldewesen

Jede Gewaltandrohung und Gewaltanwendung ist schriftlich über die Teamleitung an die Geschäftsführung zu melden.

5.1 Allgemeine Hinweise

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

Keine Regelung kann den absoluten Schutz des Einzelnen gewährleisten und es ist ausgeschlossen, für jede Gefahrensituation ein wirksames Abwehrverhalten festzulegen. Letztlich muss jeder in einer Gefahrenlage die Entscheidungen treffen, die er unter Berücksichtigung der Sachlage und aller Umstände für richtig hält. Im Vordergrund allen Handelns hat einzig und allein der Schutz von Leben und Gesundheit des Betroffenen zu stehen.

Andererseits können mit sachgerechtem und angemessenem Verhalten die verschiedenen Gefahren in ihrer Entstehung verhindert oder auch Gefahrenlagen abgemildert, vielleicht sogar beseitigt werden. Deshalb wird von den Mitarbeiterinnen / Mitarbeitern - auch in deren

eigenen Interesse - die Beachtung der für den Notfall geltenden und im Folgenden dargestellten Hinweise und Regelungen erwartet.

Für Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter, die bedroht oder angegriffen werden, gilt grundsätzlich:

- Niemand braucht zu befürchten, von der Geschäftsführung des Jobcenters für die aus der Situation heraus getroffenen Entscheidungen oder Handlungen nachträglich zur Rechenschaft gezogen zu werden.
- Niemand ist gefordert, Gesundheit und Leben zu riskieren, um materiellen Schaden vom Jobcenter abzuwenden.
- Leben und Gesundheit aller Mitarbeiter steht an erster Stelle. Das gilt auch für helfende Mitarbeiter nach einer eventuellen Alarmauslösung.
- Mit einer eventuellen Alarmauslösung sollte nicht bis zum Eintreten des Eskalationsfalles gewartet werden. Sobald eine Gefahrensituation abzusehen ist, sollte der Alarm ausgelöst werden.
- Der Alarm sollte allerdings nur dann ausgelöst werden, wenn dadurch keine zusätzliche Gefährdung zu erwarten ist. Eine zusätzliche Gefahr ist insbesondere dann zu erwarten, wenn die Auslösung vom Täter bemerkt werden könnte.
- Den Anweisungen eines potenziellen Täters sollte widerspruchslos gefolgt werden.

5.2 Vorbeugende Maßnahmen im organisatorischen Bereich

Eine präventiv durchgängig bürgerfreundliche Konzeption trägt dazu bei, dass sich Aggressionen gar nicht erst aufbauen. Hierzu gehören:

- Erleichterung der Orientierung auf dem Weg zur und innerhalb der Dienststelle (**innerstädtische Wegweiser zum Jobcenter; im Dienstgebäude ein schlüssiges Wegeleitsystem**) im Eingangsbereich, vor und in den Aufzügen, auf den Etagen sowie in den Wartezonen).
- Fluchtwege sollen leicht erreichbar sein und dürfen nicht verstellt sein.
- Entflechtung von Besucherströmen durch gezielte Einladungen.
- Vermeidung von Warteschlangen auch in Spitzenzeiten durch entsprechende Abwicklung des Publikumsverkehrs.
- Steigerung der Effizienz der telefonischen Auskunft einschl. der inhaltlichen Qualität.
- Der Umgang mit dem Alarmierungssystem sollte trainiert und verinnerlicht werden.

5.3 Vorbeugendes Verhalten von Mitarbeitern

Jede(r) Mitarbeiterin / Mitarbeiter trägt durch Freundlichkeit, Informations- und Hilfsbereitschaft sowie durch Aufgeschlossenheit und einen angemessenen Umgangsstil wesentlich dazu bei, dass Aggressionen bei Kunden gar nicht erst aufkommen. Wenngleich im Allgemeinen den Besuchern gegenüber höflich und aufgeschlossen begegnet und ein angemessener Umgangsstil gepflegt wird, soll in diesem Zusammenhang auf einige – an sich

selbstverständliche – Verhaltensregeln hingewiesen werden, die im Merkblatt „Vorbeugung / Verhalten bei Gewaltandrohung“ (**Anlage 4**) aufgeführt sind.

5.4 **Beleidigung, Beschimpfung, Bedrohungen**

Auch wenn sich ein Kunde zu Beleidigungen hinreißen lässt, ist ihm besonnen, ruhig und sachlich zu begegnen. Dazu zählt, dass versucht wird, das Anliegen des Kunden aus dessen Sicht zu verstehen. Es kann nicht von vornherein erwartet werden, dass jeder Kunde die ihn belastende Situation sachgerecht zu bewerten und angemessen einzuordnen vermag. Außerdem sollte stets bedacht werden, dass man selbst oder eine andere Stelle des Hauses das Anliegen des Betroffenen fehlerhaft behandelt und deshalb die Erregung des Betroffenen verursacht haben könnte. Das Gespräch sollte deshalb nicht Ärger und Gereiztheit, sondern das echte Bemühen um die Lösung des konkreten Falles erkennen lassen.

Das Gespräch wird am ehesten wieder in normale Bahnen gelenkt, wenn die besondere Problemlage des Kunden berücksichtigt und Offenheit, Toleranz und Geduld in die Begegnung eingebracht werden. Kritische Situationen erfordern es, auf keinen Fall überempfindlich zu reagieren, sondern Ruhe zu bewahren. In der Regel wird es gelingen, den Kunden zu beruhigen und das Gespräch friedlich zu beenden.

Sollte dies im Einzelfall nicht erreicht werden, ist die zuständige Teamleitung hinzuzuziehen, die auch über weitere Maßnahmen entscheidet (s. auch Regelungen zum Kundenreaktionsmanagement).

Die / der Gesprächsführende hat über die Vorkommnisse einen Vermerk zu fertigen und auf dem Dienstwege der Geschäftsführung des Jobcenters zuzuleiten (**Anlage 9**). In gleicher Weise ist zu verfahren, wenn eine Bedrohung außerhalb des Dienstes im Zusammenhang mit der dienstlichen Tätigkeit erfolgt. Die Geschäftsführung des Jobcenters entscheidet über das weitere Vorgehen.

5.5 **Tätlicher Angriff**

Sofern sich eine Mitarbeiterin / ein Mitarbeiter mit dem Angreifer allein im Zimmer befindet, sollte versucht werden, den Raum zu verlassen. Wenn dies nicht möglich ist, sollte sie / er sich durch laute Hilferufe bemerkbar machen.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, über die Funktion „ARE“ (**Anlage 6**) einen **Alarmruf** abzusetzen:

- am PC - durch die **Tastenkombination** **>Esc<** **und** **>F4<** (gleichzeitig drücken)
oder
- am Bildschirm durch **Doppelklick** auf den **Icon** **>ARE<**.

Bei einem Übergriff außerhalb des Büroraumes soll um Hilfe gerufen und gleichzeitig versucht werden, sich dem Angreifer durch Flucht zu entziehen. Auf keinen Fall sollten sich ein/e einzelne/r Mitarbeiterin / Mitarbeiter im Interesse der eigenen Gesundheit auf

einen Zweikampf einlassen. Auch mehrere Bedienstete sollten zur Vermeidung von eigenen Schäden, nicht versuchen den Täter zu überwältigen, es sei denn, eine angemessene Gegenwehr wäre durch eine Notwehrlage geboten. Nähere Erläuterungen zu Notwehrhandlungen befinden sich in **Anlage 5**. Jeder muss darauf gefasst sein, trotz aller Vorkehrungen eine für die eigene Person kritische Situation selbst bewältigen zu müssen. Dabei sollten die im Merkblatt „Vorbeugung / Verhalten bei Gewaltandrohung“ (**Anlage 4**) aufgeführten Regeln beachtet werden:

Bei Bedrohung durch eine(n) bewaffnete(n) oder körperlich überlegene(n) Besucher/In

- sollten alle Anweisungen befolgt und Forderungen erfüllt werden!
- darf sie / er nicht gereizt, erschreckt oder rückbedroht werden!

Bedienstete, die Zeugen eines tätlichen Angriffs werden oder Hilferufe hören, alarmieren das erreichbare Umfeld (z.B. Alarmfunktion **ARE**) und benachrichtigen die

Polizei - Notruf 0-110

sowie die nächste erreichbare Führungskraft. Diese wiederum unterrichtet jeweils die / den nächsthöhere/n Vorgesetzten.

Die / der Gesprächsführende hat über die Vorkommnisse einen Vermerk zu fertigen und auf dem Dienstwege der Geschäftsführung des Jobcenters zuzuleiten (**Anlage 9**). In gleicher Weise ist zu verfahren, wenn ein tätlicher Angriff außerhalb des Dienstes im Zusammenhang mit der dienstlichen Tätigkeit erfolgt. Die Geschäftsführung des Jobcenters entscheidet über das weitere Vorgehen.

5.6 Geiselnahme

Es ist in der heutigen Zeit nicht mit Sicherheit auszuschließen, dass Mitarbeiter im Dienstgebäude als Geisel genommen werden. Für das richtige Verhalten der Betroffenen gibt es kein Patentrezept. Es sollten jedoch alle Anweisungen des Täters befolgt und alles unterlassen werden, was das eigene Leben bzw. die Gesundheit gefährden könnte. Soweit es in der brisanten Lage möglich ist, sollte versucht werden, sich alle wichtigen Merkmale für eine spätere Personenbeschreibung einzuprägen und vor allem bemüht sein, ruhig zu bleiben und darauf zu vertrauen, aus dieser Situation heraus befreit zu werden.

Wer feststellt, dass jemand als Geisel genommen wurde, alarmiert das erreichbare Umfeld und benachrichtigt sofort die

Polizei - Notruf 0-110

und danach die Alarmierungsstelle (**Anlage 1**).

Ein erfolgreiches Tätigwerden der Polizeikräfte zur Befreiung von Geiseln ist u. a. von detaillierten Angaben zur Person und Verhaltensweise des Geiselnehmers abhängig.

5.7 Amoklauf

Ein Amokläufer befindet sich in einer psychischen Ausnahmesituation und will nur möglichst großen Schaden anrichten.

Wenn Sie einen Amoklauf bemerken oder befürchten, besteht die Möglichkeit, über die Funktion „**ARE-AMOK**“ (**Anlage 10**) einen Alarmruf abzusetzen:

- am PC – durch die **Tastenkombination >Esc< und >F8<** (1,5 Sek. gleichzeitig drücken)

oder

- am Bildschirm durch **Klick** auf den Icon **>ARE-AMOK<**

Damit alarmieren Sie die im Rufkreis definierten PC der benachbarten Räume.

Soweit es die Situation zulässt, alarmieren Sie bitte die Polizei unter

Polizei - Notruf 0-110

und danach die Alarmierungsstelle (**Anlage 1**).

Sobald Sie per Durchsage oder auf anderem Wege von einem Amoklauf Kenntnis erhalten, ist folgendes zu beachten:

- Niemals den Amokläufer provozieren!
- Versuchen dem Amokläufer zu entkommen.
- Sofort in ein Zimmer gehen und einschließen, ggf. Kunden mitnehmen!
- Vor Zimmertüren fernhalten und Schutz z.B. hinter einem Schrank suchen!
- Im Erdgeschoss unterhalb der Fensterbrüstung aufhalten!
- Die Tür erst wieder aufschließen, wenn man von Polizeieinsatzkräften aufgefordert wird!

6 **Allgemeine Sicherheitsvorkehrungen**

6.1 Flucht und Rettungswege

Alle Fluchtwege sind mit den entsprechenden Hinweisschildern gekennzeichnet. Treppenträume und Flure sind als Verkehrswege (= Fluchtwege) grundsätzlich frei von Gegenständen jeder Art zu halten. Türen, Ein- und Ausfahrten sowie gekennzeichnete Flächen für die Feuerwehr dürfen keinesfalls verstellt werden. Brandschutztüren schließen sich, wenn Rauchgas den Schließmechanismus auslöst. Sie sollten daher nur

zur Flucht aus verrauchten Bereichen geöffnet werden. **Es ist strengstens verboten, Brandschutztüren z.B. mit Holzkeilen offen zu halten!**

6.2 Parken auf den Parkplätzen

Generell ist das Parken ausschließlich auf den dafür vorgesehenen Flächen erlaubt. Kraftfahrzeuge dürfen keinesfalls so abgestellt werden, dass die Zufahrt etwaiger Rettungs- bzw. Löschfahrzeuge behindert wird.

6.3 Brandverhütung

Um zu verhindern, dass ein Brand überhaupt erst ausbrechen kann, sind die im Merkblatt „Maßnahmen zur Brandverhütung“ (**Anlage 7**), aufgeführten Grundsätze zu beachten.

6.4 Kontrollgänge, Beobachtungen

Kontrollgänge durch die Hausmeister oder andere dazu bestimmte Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter reichen nicht immer dazu aus, eine umfassende Aufsicht über das Dienstgebäude sicherzustellen. Die Beschäftigten werden daher zu besonderer Wachsamkeit aufgerufen. Alle Wahrnehmungen von Umständen, welche die Sicherheit gefährden können, sind unverzüglich dem Geschäftsstellenleiter/s und dem Geschäftsführer des Jobcenters mitzuteilen. Dazu gehören auch verdächtige Personen und Gegenstände. Die Beschäftigten sollen möglichst ein hauseigenes Namensschild tragen. Damit wird leicht erkennbar, wenn sich unbefugte Personen an Orten aufhalten, die nicht für den Publikumsverkehr bestimmt sind (polizeilicher Sicherheits-Hinweis).

7 Schlussbestimmungen

Alle Beschäftigten haben sich mit den Inhalten dieser Geschäftsanweisung sowie den dazugehörigen Anlagen vertraut zu machen. Darüber hinaus sollten sie sich über die Sicherheitsvorkehrungen in ihrem Arbeitsplatzumfeld (nächster Feuerlöscher, Notfall- und Räumungspläne auf den Fluren, Notfallplakate) informieren.

Diese Geschäftsanweisung tritt sofort in Kraft und ist in der Ablage D27708-Jobcenter-imLK-Diepholz, im Ordner für Geschäftsanweisungen abgelegt.

Der Personalrat wurde beteiligt.

gez. Geschäftsführer Jobcenter LK Diepholz