

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Dennis Gladiator (CDU) vom 08.10.12

und Antwort des Senats

Betr.: Sicherheitsvorkehrungen in Behörden und öffentlichen Einrichtungen

Vor Kurzem wurde eine Mitarbeiterin des Jobcenters in Neuss Opfer eines Übergriffs mit anschließender Todesfolge.

Dieser Vorfall erinnert an einen ebenso tragischen Vorfall, der sich im Finanzamt Bergedorf vor sieben Jahren zugetragen hat. Analog zu dem Fall in Neuss wurde eine Mitarbeiterin Opfer einer Messerattacke. In diesem Fall dienten dem Täter seine Steuerschulden als Motiv für den Übergriff. Die Mitarbeiterin wurde nach der Tat von der Vollstreckungsstelle in die Rechtsbeihilfsstelle versetzt und in der Folgezeit psychologisch betreut.

Beide Fälle verdeutlichen – neben anderen Übergriffen –, dass bestimmte öffentliche Einrichtungen respektive die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – insbesondere die mit „Kundenkontakt“ – gewissen Risiken ausgesetzt sind. Zum Schutz von Leib und Leben der Angestellten muss diesen mit entsprechenden Sicherheitsvorkehrungen Rechnung getragen werden.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

- 1. Wie viele und welche Übergriffe auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Finanzämtern, Agenturen für Arbeit oder anderen öffentlichen Einrichtungen gab es in Hamburg in den vergangenen zehn Jahren? Bitte nach Einrichtung und Art des Übergriffs aufschlüsseln.*

Die Anzahl und die Art von Übergriffen gegen Beschäftigte der öffentlichen Verwaltung der Freien und Hansestadt Hamburg für die Jahre 2000 bis 2011 sind aus den Bürgerschaftsdrucksachen 18/2485, 18/6679, 19/118, 19/2163, 19/5284, 19/8518 und 20/2860 ersichtlich. Daten von Übergriffen auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bundesbehörden werden vom Senat nicht erfasst.

- 2. Wie viele Drohungen gegen Leib und Leben gab es gegenüber diesen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den vergangenen zehn Jahren? Bitte aufschlüsseln nach Einrichtung und Art der Drohung.*

Siehe Antwort zu 1.

- 3. Welche Sicherheitsvorkehrungen und/oder Hilfsmaßnahmen wurden im Nachgang in Bezug auf die in Frage 1. genannten Übergriffe getroffen? Bitte den jeweiligen Fall und die entsprechende Stelle nennen. Wenn keine Sicherheitsvorkehrungen und/oder Hilfsmaßnahmen getroffen/an-geboten wurden, warum nicht?*

Die Maßnahmen als Reaktion auf Übergriffe gegen Beschäftigte der Freien und Hansestadt Hamburg, aber auch als Reaktion auf überregional bekannt gewordene Übergriffe gegen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Einrichtungen anderer Träger sind den beigefügten Tabellen zu entnehmen.

4. *Welche sicherheitsrelevanten Konsequenzen wurden konkret in Bezug auf den oben genannten Fall im Finanzamt Bergedorf getroffen? Wenn keine Konsequenzen gezogen wurden, warum nicht?*

Die Steuerverwaltung hat in Zusammenarbeit mit der Polizei und den Beschäftigten in den Finanzämtern ein Sicherheitskonzept für alle Finanzämter erarbeitet, das sowohl organisatorische, technische und bauliche Maßnahmen umfasst:

- Interne Schulung der Beschäftigten im Verhalten bei Bedrohung am Arbeitsplatz.
- Externes Schulungsangebot für die Beschäftigten im Umgang mit schwierigen Kunden über das Zentrum für Aus- und Fortbildung.
- Ausstattung der Arbeitsplätze mit erhöhtem Gefährdungspotenzial mit einer softwarebasierten Notrufmöglichkeit (Vocario).
- Einrichtung einer zentralen Anlaufstelle (IAS) für das Publikum.
- Transparente Arbeitsplätze – alle Arbeitsplätze in den IAS sind vom Wartebereich und den Nachbarzimmern einsehbar.
- Besucherführung mit Zugangsbeschränkungen für das Publikum innerhalb des Gebäudes (elektronische Türschließung).
- Elektronisch gesteuerter Gebäudezugang (differenzierte Öffnungszeiten für Publikum und Beschäftigte).

Aktuell ist eine Gefährdungsbeurteilung im Sinne des Arbeitsschutzgesetzes in Vorbereitung, mit der die individuelle Gefährdung am Arbeitsplatz ermittelt werden soll.

5. *Liegen der zuständigen Behörde Bedenken der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über das Sicherheitskonzept vor?*

Wenn ja, welche und wie werden diese berücksichtigt?

Nein.

6. *Welche Hilfsmaßnahmen bietet der Senat den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die Opfer von Übergriffen wurden, an? Bitte nach einzelnen Maßnahmen und Projekten sowie Angeboten aufschlüsseln.*

Der Senat bietet durch den Arbeitsmedizinischen Dienst des Personalamtes allen von Gewalt Betroffenen beziehungsweise durch Gewaltandrohung psychisch belasteten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine medizinisch-therapeutische Erstberatung im Rahmen der Krisenintervention an.

7. *Welche sicherheitsrelevanten Präventionsmaßnahmen werden getroffen, um derartige Übergriffe zu vermeiden beziehungsweise den Schutz von Leib und Leben von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu gewährleisten?*

2005 wurde die Arbeitsgruppe „Gewalt am Arbeitsplatz“ mit Vertreterinnen und Vertretern des Personalamtes, der Behörden und Ämter und der Gewerkschaften gegründet.

2006 ist in Kooperation mit der Unfallkasse Nord eine Checkliste zur Gefährdungsbeurteilung von Gewalt gegen Beschäftigte entwickelt worden.

2009 wurde als Ergebnis einer Behördenabfrage zum Gefährdungspotenzial und möglichen Präventionsmaßnahmen ein Maßnahmenkatalog („InfoOrgaBau“) für die öffentliche Verwaltung entwickelt. Er enthält 41 Maßnahmen zu den Handlungsfeldern Information, Organisation, Bau und Ausrüstung (zum Beispiel Alarntasten an PCs, Fluchräume, aber auch aggressionsdämpfende Farbgestaltung und Raumaufteilung sowie Maßnahmen über den Umgang mit Aggressionen Dritter). Hierdurch sollen Beschäftigte im Gefahrenfall besser kommunizieren (Info), der Ablauf von Kundenkontakten besser organisiert (Orga) und dunkle, enge Räume heller und freundlicher gestaltet werden (Bau). Entsprechende Maßnahmen wurden in Behörden, Ämtern und Landesbetrieben mit Publikumsverkehr umgesetzt (siehe Tabelle zu Frage 3).

Darüber hinaus bietet das Zentrum für Aus- und Fortbildung regelmäßig Seminare für die Beschäftigten der hamburgischen Verwaltung an, in denen Deeskalationsstrategien für den Umgang mit aggressiven und aggressionsbereiten Bürgerinnen und Bürgern erarbeitet werden.

Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (Amt FS) Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz (Amt G und Amt für Verbraucherschutz)										
Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Amt FS, Familien- interventi- onsteam	Amt FS, Versor- gungsamt	Amt FS, LEB	Amt G, Lan- desprü- fungsamt	Amt G, Ein- gliederungs- hilfe	Amt G, "Kö 16a"	Amt G, Buß- geldstelle	Amt G, CA- SAbianca	Amt für Verbrau- cherschutz
A.1	Rechtzeitige Information von Kollegen/Kolleginnen über anstehende Gespräche mit bekannt aggressiven Bürgern/Kunden	um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	Um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt
A.2	Regelmäßige Informationen und Auswertungen durch Führungskräfte zu Gewaltvorkommnissen (z.B. in Dienstberatungen, Personalversammlungen, per Mail, schwarzem Brett, jährlichem Umlauf)	um- gesetzt	um- gesetzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt		um- ge- setzt	teilweise um- gesetzt
A.3	Handlungsempfehlungen/-anweisungen über Vor- und Nachsorge für Beschäftigte in ansprechender Form (z.B. Checklisten, Merkblätter, Listen von Ansprechpartnern), ggf. auch umfangreich ("Krisenordner")	um- gesetzt	um- gesetzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt				um- ge- setzt	teilweise um- gesetzt
A.4	Rechtliche Beratung und Unterstützung durch die Dienststelle bei Strafverfahren	um- gesetzt	um- gesetzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt		um- ge- setzt	
A.5	Psychologische/ärztliche Unterstützung und Begleitung betroffener Personen und Teams	um- gesetzt	um- gesetzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt		um- ge- setzt	
A.6	Einsatz von Dolmetschern bei häufigem Fremdsprachenkontakt	um- gesetzt		um- ge- setzt		um- ge- setzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	
A.7	Verpflichtende Qualifizierung Deeskalation und regelmäßige Auffrischung der Kenntnisse/Fähigkeiten	um- gesetzt		um- ge- setzt	teil- weise um- ge- setzt	um- ge- setzt	teil- weise um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Amt FS, Familien- interventi- onsteam	Amt FS, Versor- gungsam	Amt FS, LEB	Amt G, Lan- desprü- fungsam	Amt G, Ein- gliederungs- hilfe	Amt G, "Kö 16a"	Amt G, Buß- geldstelle	Amt G, CA- SAbianca	Amt für Verbrau- cherschutz
A.8	Angebote zur Entwicklung und Steigerung der interkulturellen Kompetenz			um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt		um- ge- setzt	
A.9	Kommunikationstraining bei Tätigkeit in Arbeitsbereichen, in denen häufig Kommunikationsschwierigkeiten zu erwarten sind (z.B. Berücksichtigung unterschiedlicher Kommunikationsstile, Konfliktsprache)	um- ge- setzt	um- ge- setzt	teil- wei- se um- ge- setzt	teil- wei- se um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt
A.10	Angebote von Trainings zur Selbstbehauptung und ggf. auch zur Selbstverteidigung	um- ge- setzt	um- ge- setzt	teil- wei- se um- ge- setzt	teil- wei- se um- ge- setzt	um- ge- setzt	Teil- wei- se um- ge- setzt		um- ge- setzt	
A.11	Stärkung der Handlungskompetenz der Vorgesetzten in gewaltgefährdeten Bereichen	um- ge- setzt	um- ge- setzt	teil- wei- se um- ge- setzt	teil- wei- se um- ge- setzt	um- ge- setzt			um- ge- setzt	
B.1	Übertragung des Hausrechts auf mehrere oder alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	um- ge- setzt		um- ge- setzt			um- ge- setzt			
B.2	Erlass eines Verbotes für das Mitführen von Waffen jeglicher Art und von Hunden (außer Blindenhunden)			um- ge- setzt		um- ge- setzt				

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Amt FS, Familien- interventi- onsteam	Amt FS, Versor- gungsamt	Amt FS, LEB	Amt G, Lan- desprü- fungsamt	Amt G, Ein- gliederungs- hilfe	Amt G, "Kö 16a"	Amt G, Buß- geldstelle	Amt G, CA- SAbianca	Amt für Verbrau- cherschutz
B.3	Sofortiger Abbruch des Gespräches/der Amtshandlung bei Gewaltandrohung	um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teil- wei- se um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt			um- ge- setzt
B.4	Klare Sanktionspolitik und -regeln für Bürger/Kunden bei aggressiven Vorkommnissen (z.B. sofortiger Hausverweis, ggf. durch Polizei; Hausverbot)	um- gesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt			
B.5	Strafanzeige bzw. -antrag (§ 158 StPO) bei jedem Verdacht einer Straftat	um- gesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	teil- weise um- ge- setzt			
B.6	Festlegung, welche Vorkommnisse als kritisch-aggressiv einzuschätzen, zu melden und zu dokumentieren sind	um- gesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt		um- ge- setzt
B.7	Festlegung klarer Meldewege	um- gesetzt	um- gesetzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt			
B.8	Einrichtung zentraler Informations- und Annahmestellen für Anträge, Vordrucke, Auskünfte etc.	um- gesetzt	um- gesetzt			um- gesetzt	um- ge- setzt			
B.9	Zutritt von Bürgern/Kunden in gefährdete Bereiche nur nach Aufruf durch das (Empfangs-) Personal oder nach Anmeldung	um- gesetzt	um- gesetzt	um- ge- setzt	teil- weise um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt			

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Amt FS, Familien- interventi- onsteam	Amt FS, Versor- gungsamt	Amt FS, LEB	Amt G, Lan- desprü- fungsamt	Amt G, Ein- gliederungs- hilfe	Amt G, "Kö 16a"	Amt G, Buß- geldstelle	Amt G, CA- SAbianca	Amt für Verbrau- cherschutz
B.10	Aufbewahrung beweglicher gefährlicher Gegenstände (Brieföffner, Scheren, Briefbeschwerer, Locher, Hängeakten u.ä.) außer Reichweite der Bürger/Kunden	um- gesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt		
B.11	Bei häufigem Bürgerkontakt, schwieriger Klientel und/oder existenzieller Leistungs- oder Eingriffsverwaltung Tätigkeit nur in Räumen mit mindestens einem/r weiteren Beschäftigten (keine Alleinarbeit)	um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	um- ge- setzt	teil- weise um- ge- setzt	teilweise um- gesetzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt		
B.12	Bei möglichem Konfliktpotential mit Bürgern/Kunden Tätigkeit im Außendienst zu zweit realisieren	um- gesetzt		teil- wei- se um- ge- setzt	um- ge- setzt				um- ge- setzt	um- gesetzt
B.13	Ständige Besetzung des Empfangsbereiches	um- gesetzt		teil- wei- se um- ge- setzt	um- ge- setzt	teilweise um- gesetzt	um- ge- setzt			
B.14	Präsenz eines Sachschutzes/Sicherheitsdienstes mindestens an den Sprechtagen (mindestens im Arbeitsbereich, ggf. auch schon im Eingangsbereich, ggf. ständige Betreuung des Objektes)	teilweise um- gesetzt		teil- wei- se um- ge- setzt					um- ge- setzt	
B.15	Festlegung und Verteilung von Aufgaben für Krisenfälle	um- gesetzt	um- gesetzt	um- ge- setzt	teil- weise um- ge- setzt					

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Amt FS, Familien- interventi- onsteam	Amt FS, Versor- gungsamt	Amt FS, LEB	Amt G, Lan- desprü- fungsamt	Amt G, Ein- gliederungs- hilfe	Amt G, "Kö 16a"	Amt G, Buß- geldstelle	Amt G, CA- SAbianca	Amt für Verbrau- cherschutz
C.1	Deutliche Verkündung von Ver- und Geboten schon an den Eingängen (z.B. Verbot von B.2)			teil- wei- se um- ge- setzt		um- ge- setzt				
C.2	Informationsmaterial für Bürger/Kunden in nachgefragten Sprachen, z.B. auch mit externen Hilfsangeboten		teilweise um- gesetzt			um- ge- setzt	um- ge- setzt		um- ge- setzt	
C.3	Einrichtung eines Empfangsbereiches mit guter Einsichtsmöglichkeit in die offenen Gebäudeteile, in denen es zu Gewalt kommen könnte	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt		um- ge- setzt	
C.4	Ausreichende Sichtverhältnisse, erforderlichenfalls durch Überwachungskameras und selbsttätige Beleuchtung (z.B. mittels Sensoren) an gewaltrisikanten Stellen (z.B. Parkplätze/Gänge)	teilweise um- gesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt					
C.5	Kundenfreundliche Gestaltung der Wartebereiche (z.B. ausreichende Sitzmöglichkeiten, gute Lüftung, helle Farbe, Lesematerial)	um- gesetzt	teilweise um- gesetzt		um- ge- setzt		um- ge- setzt		um- ge- setzt	
C.6	Installierung eines Kundenleitsystems (durchgehend besetzte und auskunftsfähige Informationsstelle im Eingangsbereich und optisches Leitsystem im Gebäude)	um- gesetzt	teilweise um- gesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt			um- ge- setzt	
C.7	Möglichkeit der Besuchersteuerung durch Beschäftigte (z.B. durch Türknaufe, Code-Karten, Zahlentastfelder, Gegensprechanlagen)	um- gesetzt	um- gesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt			

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Amt FS, Familien- interventi- onsteam	Amt FS, Versor- gungsam	Amt FS, LEB	Amt G, Lan- desprü- fungsam	Amt G, Ein- gliederungs- hilfe	Amt G, "Kö 16a"	Amt G, Buß- geldstelle	Amt G, CA- SAbianca	Amt für Verbrau- cherschutz
C.8	Feste Verbindung der Schreibtische mit dem Boden ("natürliche Barrieren")									
C.9	Ggf. Einbau von Bedienungstresen als "Abstandhalter"			um- ge- setzt					um- ge- setzt	
C.10	Installierung und praxisgerechte Organisation eines Notrufsystems am Arbeitsplatz (z.B. Notruftaste am Schreibtisch, an PC-Tastatur, am Telefon) und Informiertheit der Beschäftigten, von wem Hilfe kommt	teilweise um- gesetzt	um- gesetzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- gesetzt		um- ge- setzt		teilweise um- gesetzt
C.11	Sicherstellung der jederzeitigen Erreichbarkeit von Hilfspersonen (z.B. durch Handy, Pieper, Funkgerät, Trillerpfeifen etc.)	um- gesetzt	um- gesetzt		um- gesetzt	um- gesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	
C.12	Barrierefreie und nicht zu verstellende Fluchtmöglichkeiten (z.B. Fluchttüren, Panikschlösser)	um- gesetzt			um- gesetzt			um- ge- setzt	um- ge- setzt	
C.13	Gute Einsichtsmöglichkeiten innerhalb des Arbeitsbereiches (z.B. offene Türen, Fenstertüren, Einseh-Hilfen, Spiegelwände, offene Besprechungsecken)	teilweise um- gesetzt			um- gesetzt		um- ge- setzt		um- ge- setzt	
C.14	Bei Tätigkeiten im Außendienst frei geschaltete Diensthandies stellen	um- gesetzt		um- ge- setzt					um- ge- setzt	
C.15	Trennung von Besucher- und Personaltoiletten	um- gesetzt	um- gesetzt	um- ge- setzt	um- gesetzt		um- ge- setzt		um- ge- setzt	

10 Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt (BSU) Landesbetrieb Straßen, Brücken und Gewässer (LSBG) Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung (LGV)				
Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	BSU	LSBG	LGV
A.1	Rechtzeitige Information von Kollegen/Kolleginnen über anstehende Gespräche mit bekannt aggressiven Bürgern/Kunden	umgesetzt		
A.2	Regelmäßige Informationen und Auswertungen durch Führungskräfte zu Gewaltvorkommnissen (z.B. in Dienstberatungen, Personalversammlungen, per Mail, schwarzem Brett, jährlichem Umlauf)	umgesetzt		
A.3	Handlungsempfehlungen/-anweisungen über Vor- und Nachsorge für Beschäftigte in ansprechender Form (z.B. Checklisten, Merkblätter, Listen von Ansprechpartnern), ggf. auch umfangreich ("Krisenordner")	umgesetzt		
A.4	Rechtliche Beratung und Unterstützung durch die Dienststelle bei Strafverfahren	umgesetzt		
A.5	Psychologische/ärztliche Unterstützung und Begleitung betroffener Personen und Teams			
A.6	Einsatz von Dolmetschern bei häufigem Fremdsprachenkontakt	teilweise umgesetzt		
A.7	Verpflichtende Qualifizierung Deeskalation und regelmäßige Auffrischung der Kenntnisse/Fähigkeiten	umgesetzt	umgesetzt	
A.8	Angebote zur Entwicklung und Steigerung der interkulturellen Kompetenz	teilweise umgesetzt	umgesetzt	
A.9	Kommunikationstraining bei Tätigkeit in Arbeitsbereichen, in denen häufig Kommunikationsschwierigkeiten zu erwarten sind (z.B. Berücksichtigung unterschiedlicher Kommunikationsstile, Konfliktgespräche)	umgesetzt	umgesetzt	
A.10	Angebote von Trainings zur Selbstbehauptung und ggf. auch zur Selbstverteidigung	umgesetzt	umgesetzt	
A.11	Stärkung der Handlungskompetenz der Vorgesetzten in gewaltgefährdeten Bereichen	umgesetzt	umgesetzt	
B.1	Übertragung des Hausrechts auf mehrere oder alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter			
B.2	Erlass eines Verbotes für das Mitführen von Waffen jeglicher Art und von Hunden (außer Blindenhunden)	umgesetzt		
B.3	Sofortiger Abbruch des Gespräches/der Amtshandlung bei Gewaltandrohung	umgesetzt		
B.4	Klare Sanktionspolitik und -regeln für Bürger/Kunden bei aggressiven Vorkommnissen (z.B. sofortiger Hausverweis, ggf. durch Polizei; Hausverbot)	umgesetzt		
B.5	Strafanzeige bzw. -antrag (§ 158 StPO) bei jedem Verdacht einer Straftat	umgesetzt		
B.6	Festlegung, welche Vorkommnisse als kritisch-aggressiv einzuschätzen, zu melden und zu dokumentieren sind	teilweise umgesetzt		

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	BSU	LSBG	LGV
B.7	Festlegung klarer Meldewege	umgesetzt		
B.8	Einrichtung zentraler Informations- und Annahmestellen für Anträge, Vordrucke, Auskünfte etc.	teilweise umgesetzt		
B.9	Zutritt von Bürgern/Kunden in gefährdete Bereiche nur nach Aufruf durch das (Empfangs-) Personal oder nach Anmeldung	teilweise umgesetzt		
B.10	Aufbewahrung beweglicher gefährlicher Gegenstände (Brieföffner, Scheren, Briefbeschwerer, Locher, Hängeakten u.ä.) außer Reichweite der Bürger/Kunden	teilweise umgesetzt		
B.11	Bei häufigem Bürgerkontakt, schwieriger Klientel und/oder existenzieller Leistungs- oder Eingriffsverwaltung Tätigkeit nur in Räumen mit mindestens einem/r weiteren Beschäftigten (keine Alleinarbeit)	teilweise umgesetzt		
B.12	Bei möglichem Konfliktpotential mit Bürgern/Kunden Tätigkeit im Außendienst zu zweit realisieren	umgesetzt		
B.13	Ständige Besetzung des Empfangsbereiches	teilweise umgesetzt		
B.14	Präsenz eines Sachschutzes/Sicherheitsdienstes mindestens an den Sprechtagen (mindestens im Arbeitsbereich, ggf. auch schon im Eingangsbereich, ggf. ständige Betreuung des Objektes)			
B.15	Festlegung und Verteilung von Aufgaben für Krisenfälle	umgesetzt		
C.1	Deutliche Verkündung von Ver- und Geboten schon an den Eingängen (z.B. Verbot von B.2)			
C.2	Informationsmaterial für Bürger/Kunden in nachgefragten Sprachen, z.B. auch mit externen Hilfsangeboten			
C.3	Einrichtung eines Empfangsbereiches mit guter Einsichtsmöglichkeit in die offenen Gebäudeteile, in denen es zu Gewalt kommen könnte	umgesetzt		
C.4	Ausreichende Sichtverhältnisse, erforderlichenfalls durch Überwachungskameras und selbsttätige Beleuchtung (z.B. mittels Sensoren) an gewaltriskanten Stellen (z.B. Parkplätze/Gänge)			
C.5	Kundenfreundliche Gestaltung der Wartebereiche (z.B. ausreichende Sitzmöglichkeiten, gute Lüftung, helle Farbe, Lesematerial)	teilweise umgesetzt		
C.6	Installierung eines Kundenleitsystems (durchgehend besetzte und auskunftsfähige Informationsstelle im Eingangsbereich und optisches Leitsystem im Gebäude)	teilweise umgesetzt		
C.7	Möglichkeit der Besuchersteuerung durch Beschäftigte (z.B. durch Türknaufe, Code-Karten, Zahlentastfelder, Gegensprechanlagen)	teilweise umgesetzt		

12

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	BSU	LSBG	LGV
C.8	Feste Verbindung der Schreibtische mit dem Boden ("natürliche Barrieren")	teilweise umgesetzt		
C.9	Ggf. Einbau von Bedienungstresen als "Abstandhalter"			
C.10	Installierung und praxisgerechte Organisation eines Notrufsystems am Arbeitsplatz (z.B. Notruftaste am Schreibtisch, an PC-Tastatur, am Telefon) und Informiertheit der Beschäftigten, von wem Hilfe kommt	umgesetzt		umgesetzt
C.11	Sicherstellung der jederzeitigen Erreichbarkeit von Hilfspersonen (z.B. durch Handy, Pieper, Funkgerät, Trillerpfeifen etc.)	umgesetzt		
C.12	Barrierefreie und nicht zu verstellende Fluchtmöglichkeiten (z.B. Fluchttüren, Panikschlösser)	teilweise umgesetzt		
C.13	Gute Einsichtsmöglichkeiten innerhalb des Arbeitsbereiches (z.B. offene Türen, Fenstertüren, Einseh-Hilfen, Spiegelwände, offene Besprechungsecken)	teilweise umgesetzt		
C.14	Bei Tätigkeiten im Außendienst frei geschaltete Diensthandies stellen	umgesetzt		
C.15	Trennung von Besucher- und Personaltoiletten	teilweise umgesetzt		

Bezirksämter									
Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Altona	Bergedorf	Eimsbüttel	Harburg	Mitte	Nord	Wandsbek	t.a.h.
A.1	Rechtzeitige Information von Kollegen/ Kolleginnen über anstehende Gespräche mit bekannt aggressiven Bürgern/Kunden	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt		umgesetzt	umgesetzt	umgesetzt	umgesetzt
A.2	Regelmäßige Informationen und Auswertungen durch Führungskräfte zu Gewaltvorkommnissen (z.B. in Dienstberatungen, Personalversammlungen, per Mail, schwarzem Brett, jährlichem Umlauf)	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt	umgesetzt		umgesetzt	umgesetzt	umgesetzt
A.3	Handlungsempfehlungen/-anweisungen über Vor- und Nachsorge für Beschäftigte in ansprechender Form (z.B. Checklisten, Merkblätter, Listen von Ansprechpartnern), ggf. auch umfangreich ("Krisenordner")	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt	umgesetzt		teilweise umgesetzt		umgesetzt	

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Altona	Berge- dorf	Eimsbü- tel	Harburg	Mitte	Nord	Wands- bek	t.a.h.
A.4	Rechtliche Beratung und Unterstützung durch die Dienststelle bei Strafverfahren	teilweise um-gesetzt		um-gesetzt	um-gesetzt	teilweise um-gesetzt			um-gesetzt
A.5	Psychologische/ärztliche Unterstützung und Begleitung betroffener Personen und Teams	teilweise um-gesetzt	teilweise um-gesetzt	um-gesetzt		teilweise um-gesetzt	um-gesetzt	um-gesetzt	um-gesetzt
A.6	Einsatz von Dolmetschern bei häufigem Fremdsprachenkontakt	um-gesetzt	teilweise um-gesetzt	um-gesetzt	um-gesetzt	teilweise um-gesetzt	teilweise um-gesetzt	um-gesetzt	um-gesetzt
A.7	Verpflichtende Qualifizierung Deeskalation und regelmäßige Auffrischung der Kenntnisse/ Fähigkeiten		teilweise um-gesetzt	um-gesetzt	um-gesetzt	teilweise um-gesetzt	teilweise um-gesetzt	um-gesetzt	um-gesetzt
A.8	Angebote zur Entwicklung und Steigerung der interkulturellen Kompetenz	teilweise um-gesetzt	teilweise um-gesetzt	um-gesetzt		teilweise um-gesetzt		um-gesetzt	um-gesetzt
A.9	Kommunikationstraining bei Tätigkeit in Arbeitsbereichen, in denen häufig Kommunikationsschwierigkeiten zu erwarten sind (z.B. Berücksichtigung unterschiedlicher Kommunikationsstile, Konfliktgespräche)	teilweise um-gesetzt	teilweise um-gesetzt	um-gesetzt	um-gesetzt	teilweise um-gesetzt		um-gesetzt	um-gesetzt
A.10	Angebote von Trainings zur Selbstbehauptung und ggf. auch zur Selbstverteidigung	teilweise um-gesetzt	teilweise um-gesetzt	um-gesetzt		teilweise um-gesetzt	um-gesetzt	um-gesetzt	teilweise um-gesetzt
A.11	Stärkung der Handlungskompetenz der Vorgesetzten in gewaltgefährdeten Bereichen	teilweise um-gesetzt		um-gesetzt	um-gesetzt	teilweise um-gesetzt		um-gesetzt	um-gesetzt
B.1	Übertragung des Hausrechts auf mehrere oder alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	um-gesetzt	um-gesetzt	um-gesetzt	teilweise um-gesetzt	teilweise um-gesetzt	um-gesetzt	um-gesetzt	um-gesetzt

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Altona	Berge- dorf	Eimsbü- tel	Harburg	Mitte	Nord	Wands- bek	t.a.h.
B.2	Erlass eines Verbotes für das Mitführen von Waffen jeglicher Art und von Hunden (außer Blindenhunden)	um- gesetzt		um- gesetzt	teil- weise um- gesetzt	teil- weise um- gesetzt	um- gesetzt	um- gesetzt	um- gesetzt
B.3	Sofortiger Abbruch des Gespräches/der Amtshandlung bei Gewaltandrohung	teilweise um- gesetzt		teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	um- gesetzt		um- gesetzt
B.4	Klare Sanktionspolitik und -regeln für Bürger/Kunden bei aggressiven Vorkommnissen (z.B. sofortiger Hausverweis, ggf. durch Polizei; Hausverbot)	um- gesetzt	um- gesetzt	um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt			um- gesetzt
B.5	Strafanzeige bzw. -antrag (§ 158 StPO) bei jedem Verdacht einer Straftat	teilweise um- gesetzt		um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt			um- gesetzt
B.6	Festlegung, welche Vorkommnisse als kritisch-aggressiv einzuschätzen, zu melden und zu dokumentieren sind	teilweise um- gesetzt	um- gesetzt	um- gesetzt	um- gesetzt	teilweise um- gesetzt		um- gesetzt	um- gesetzt
B.7	Festlegung klarer Meldewege	um- gesetzt	-	um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	-	um- gesetzt	-
B.8	Einrichtung zentraler Informations- und Annahmestellen für Anträge, Vordrucke, Auskünfte etc.	um- gesetzt		um- gesetzt	um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	um- gesetzt
B.9	Zutritt von Bürgern/Kunden in gefährdete Bereiche nur nach Aufruf durch das (Empfangs-) Personal oder nach Anmeldung	teilweise um- gesetzt		um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt		um- gesetzt
B.10	Aufbewahrung beweglicher gefährlicher Gegenstände (Brieföffner, Scheren, Briefbeschwerer, Locher, Hängeakten u.ä.) außer Reichweite der Bürger/Kunden	teilweise um- gesetzt	um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	um- gesetzt	teilweise um- gesetzt

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Altona	Berge- dorf	Eims- büttel	Har- burg	Mitte	Nord	Wands- bek	t.a.h.
B.11	Bei häufigem Bürgerkontakt, schwieriger Klientel und/oder existenzieller Leistungs- oder Eingriffsverwaltung Tätigkeit nur in Räumen mit mindestens einem/r weiteren Beschäftigten (keine Alleinarbeit)	um- gesetzt	um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt		um- gesetzt
B.12	Bei möglichem Konfliktpotential mit Bürgern/Kunden Tätigkeit im Außendienst zu zweit realisieren	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	um- gesetzt	um- gesetzt
B.13	Ständige Besetzung des Empfangsbereiches	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	um- gesetzt	um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt
B.14	Präsenz eines Sachschutzes/Sicherheitsdienstes mindestens an den Sprechtagen (mindestens im Arbeitsbereich, ggf. auch schon im Eingangsbereich, ggf. ständige Betreuung des Objektes)	teilweise um- gesetzt							um- gesetzt
B.15	Festlegung und Verteilung von Aufgaben für Krisenfälle	teilweise um- gesetzt		teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt			um- gesetzt
C.1	Deutliche Verkündung von Ver- und Geboten schon an den Eingängen (z.B. Verbot von B.2)	um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt		um- gesetzt	teilweise um- gesetzt
C.2	Informationsmaterial für Bürger/Kunden in nachgefragten Sprachen, z.B. auch mit externen Hilfsangeboten	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	um- gesetzt	um- gesetzt	teilweise um- gesetzt		teilweise um- gesetzt	um- gesetzt
C.3	Einrichtung eines Empfangsbereiches mit guter Einsichtsmöglichkeit in die offenen Gebäudeteile, in denen es zu Gewalt kommen könnte	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Altona	Berge- dorf	Eimsbü- tel	Harburg	Mitte	Nord	Wands- bek	t.a.h.
C.4	Ausreichende Sichtverhältnisse, erforderlichenfalls durch Überwachungskameras und selbsttätige Beleuchtung (z.B. mittels Sensoren) an gewaltriskanten Stellen (z.B. Parkplätze/Gänge)		teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt		teilweise umgesetzt		teilweise umgesetzt
C.5	Kundenfreundliche Gestaltung der Wartebereiche (z.B. ausreichende Sitzmöglichkeiten, gute Lüftung, helle Farbe, Lesematerial)	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt	umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt	umgesetzt	teilweise umgesetzt	umgesetzt
C.6	Installierung eines Kundenleitsystems (durchgehend besetzte und auskunftsfähige Informationsstelle im Eingangsbereich und optisches Leitsystem im Gebäude)	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt	umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt	umgesetzt	teilweise umgesetzt
C.7	Möglichkeit der Besuchersteuerung durch Beschäftigte (z.B. durch Türknaufe, Code-Karten, Zahlentastfelder, Gegensprechanlagen)	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt		teilweise umgesetzt	umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt
C.8	Feste Verbindung der Schreibtische mit dem Boden ("natürliche Barrieren")					teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt		teilweise umgesetzt
C.9	Ggf. Einbau von Bedienungstresen als "Abstandhalter"	umgesetzt		umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt	umgesetzt
C.10	Installierung und praxismgerechte Organisation eines Notrufsystems am Arbeitsplatz (z.B. Notruftaste am Schreibtisch, an PC-Tastatur, am Telefon) und Informiertheit der Beschäftigten, von wem Hilfe kommt	umgesetzt	teilweise umgesetzt	umgesetzt		teilweise umgesetzt	umgesetzt	umgesetzt	umgesetzt
C.11	Sicherstellung der jederzeitigen Erreichbarkeit von Hilfspersonen (z.B. durch Handy, Pieper, Funkgerät, Trillerpfeifen etc.)	umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt		teilweise umgesetzt		umgesetzt	umgesetzt

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Altona	Berge- dorf	Eimsbü- tel	Harburg	Mitte	Nord	Wands- bek	t.a.h.
C.12	Barrierefreie und nicht zu verstellende Fluchtmöglichkeiten (z.B. Fluchttüren, Panikschlösser)	um- gesetzt		teilweise um- gesetzt		teilweise um- gesetzt	um- gesetzt	um- gesetzt	um- gesetzt
C.13	Gute Einsichtsmöglichkeiten innerhalb des Arbeitsbereiches (z.B. offene Türen, Fenstertüren, Einseh-Hilfen, Spiegelwände, offene Besprechungsecken)	um- gesetzt	Teilweise um- gesetzt	Teilweise um- gesetzt		Teilweise um- gesetzt	um- gesetzt		Teilweise um- gesetzt
C.14	Bei Tätigkeiten im Außendienst frei geschaltete Diensthandies stellen	Teilweise um- gesetzt	Teilweise um- gesetzt	um- gesetzt	Teilweise um- gesetzt	Teilweise um- gesetzt	Teilwei- se um- gesetzt	um- gesetzt	
C.15	Trennung von Besucher- und Personaltoiletten	Teilweise um- gesetzt	um- gesetzt	um- gesetzt	um- gesetzt	um- gesetzt	um- gesetzt	um- gesetzt	um- gesetzt

Behörde für Inneres und Sport, LBV, EZA, Feuerwehr								
Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	BIS Amt für innere Verwal- tung	LBV	EZA	Feuer- wehr Leitungs- dienst	Feuer- wehr Einsatz- dienst		
A.1	Rechtzeitige Information von Kollegen/Kolleginnen über anstehende Gespräche mit bekannt aggressiven Bürgern/Kunden			umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt		
A.2	Regelmäßige Informationen und Auswertungen durch Führungskräfte zu Gewaltvorkommnissen (z.B. in Dienstberatungen, Personalversammlungen, per Mail, schwarzem Brett, jährlichem Umlauf)			umgesetzt	umgesetzt	umgesetzt		
A.3	Handlungsempfehlungen/-anweisungen über Vor- und Nachsorge für Beschäftigte in ansprechender Form (z.B. Checklisten, Merkblätter, Listen von Ansprechpartnern), ggf. auch umfangreich ("Krisenordner")			umgesetzt	umgesetzt	umgesetzt		
A.4	Rechtliche Beratung und Unterstützung durch die Dienststelle bei Strafverfahren			umgesetzt	umgesetzt	umgesetzt		
A.5	Psychologische/ärztliche Unterstützung und Begleitung betroffener Personen und Teams			umgesetzt	umgesetzt	umgesetzt		

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	BIS Amt für innere Verwal- tung	LBV	EZA	Feuer- wehr Leitungs- dienst	Feuer- wehr Einsatz- dienst
A.6	Einsatz von Dolmetschern bei häufigem Fremdsprachenkontakt			umgesetzt		
A.7	Verpflichtende Qualifizierung Deeskalation und regelmäßige Auffrischung der Kenntnisse/ Fähigkeiten			umgesetzt	teilweise umgesetzt	
A.8	Angebote zur Entwicklung und Steigerung der interkulturellen Kompetenz			umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt
A.9	Kommunikationstraining bei Tätigkeit in Arbeitsbereichen, in denen häufig Kommunikationsschwierigkeiten zu erwarten sind (z.B. Berücksichtigung unterschiedlicher Kommunikationsstile, Konfliktgespräche)			umgesetzt	umgesetzt	
A.10	Angebote von Trainings zur Selbstbehauptung und ggf. auch zur Selbstverteidigung			umgesetzt	umgesetzt	
A.11	Stärkung der Handlungskompetenz der Vorgesetzten in gewaltgefährdeten Bereichen			umgesetzt		
B.1	Übertragung des Hausrechts auf mehrere oder alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter			umgesetzt	umgesetzt	umgesetzt
B.2	Erlass eines Verbotes für das Mitführen von Waffen jeglicher Art und von Hunden (außer Blindenhunden)			umgesetzt		
B.3	Sofortiger Abbruch des Gespräches/der Amtshandlung bei Gewaltandrohung			umgesetzt	umgesetzt	umgesetzt
B.4	Klare Sanktionspolitik und -regeln für Bürger/Kunden bei aggressiven Vorkommnissen (z.B. sofortiger Hausverweis, ggf. durch Polizei; Hausverbot)			umgesetzt		
B.5	Strafanzeige bzw. -antrag (§ 158 StPO) bei jedem Verdacht einer Straftat			umgesetzt	umgesetzt	umgesetzt
B.6	Festlegung, welche Vorkommnisse als kritisch-aggressiv einzuschätzen, zu melden und zu dokumentieren sind			umgesetzt	umgesetzt	umgesetzt
B.7	Festlegung klarer Meldewege			umgesetzt	umgesetzt	umgesetzt
B.8	Einrichtung zentraler Informations- und Annahmestellen für Anträge, Vordrucke, Auskünfte etc.			umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	BIS Amt für innere Verwal- tung	LBV	EZA	Feuer- wehr Leitungs- dienst	Feuer- wehr Einsatz- dienst
B.9	Zutritt von Bürgern/Kunden in gefährdete Bereiche nur nach Aufruf durch das (Empfangs-) Personal oder nach Anmeldung			umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt
B.10	Aufbewahrung beweglicher gefährlicher Gegenstände (Brieföffner, Scheren, Briefbeschwerer, Locher, Hängeakten u.ä.) außer Reichweite der Bürger/Kunden			umgesetzt		
B.11	Bei häufigem Bürgerkontakt, schwieriger Klientel und/oder existenzieller Leistungs- oder Eingriffsverwaltung Tätigkeit nur in Räumen mit mindestens einem/r weiteren Beschäftigten (keine Alleinarbeit)			umgesetzt		
B.12	Bei möglichem Konfliktpotential mit Bürgern/Kunden Tätigkeit im Außendienst zu zweit realisieren			umgesetzt	umgesetzt	umgesetzt
B.13	Ständige Besetzung des Empfangsbereiches			umgesetzt	umgesetzt	umgesetzt
B.14	Präsenz eines Sachschutzes/Sicherheitsdienstes mindestens an den Sprechtagen (mindestens im Arbeitsbereich, ggf. auch schon im Eingangsbereich, ggf. ständige Betreuung des Objektes)			umgesetzt		
B.15	Festlegung und Verteilung von Aufgaben für Krisenfälle			umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt
C.1	Deutliche Verkündung von Ver- und Geboten schon an den Eingängen (z.B. Verbot von B.2)			umgesetzt		
C.2	Informationsmaterial für Bürger/Kunden in nachgefragten Sprachen, z.B. auch mit externen Hilfsangeboten			umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt
C.3	Einrichtung eines Empfangsbereiches mit guter Einsichtsmöglichkeit in die offenen Gebäudeteile, in denen es zu Gewalt kommen könnte	umgesetzt		umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt
C.4	Ausreichende Sichtverhältnisse, erforderlichenfalls durch Überwachungskameras und selbsttätige Beleuchtung (z.B. mittels Sensoren) an gewaltriskanten Stellen (z.B. Parkplätze/Gänge)			umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt
C.5	Kundenfreundliche Gestaltung der Wartebereiche (z.B. ausreichende Sitzmöglichkeiten, gute Lüftung, helle Farbe, Lesematerial)			umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt
C.6	Installierung eines Kundenleitsystems (durchgehend besetzte und auskunftsfähige Informationsstelle im Eingangsbereich und optisches Leitsystem im Gebäude)			umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	BIS Amt für innere Verwal- tung	LBV	EZA	Feuer- wehr Leitungs- dienst	Feuer- wehr Einsatz- dienst
C.7	Möglichkeit der Besuchersteuerung durch Beschäftigte (z.B. durch Türknaufe, Code-Karten, Zahlentastenfelder, Gegensprechanlagen)			umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt
C.8	Feste Verbindung der Schreibtische mit dem Boden ("natürliche Barrieren")			umgesetzt		
C.9	Ggf. Einbau von Bedienungstresen als "Abstandhalter"			umgesetzt		
C.10	Installierung und praxisgerechte Organisation eines Notrufsystems am Arbeitsplatz (z.B. Notruftaste am Schreibtisch, an PC-Tastatur, am Telefon) und Informiertheit der Beschäftigten, von wem Hilfe kommt			umgesetzt		teilweise umgesetzt
C.11	Sicherstellung der jederzeitigen Erreichbarkeit von Hilfspersonen (z.B. durch Handy, Pieper, Funkgerät, Trillerpfeifen etc.)			umgesetzt		teilweise umgesetzt
C.12	Barrierefreie und nicht zu verstellende Fluchtmöglichkeiten (z.B. Fluchttüren, Panikschlösser)			umgesetzt		
C.13	Gute Einsichtsmöglichkeiten innerhalb des Arbeitsbereiches (z.B. offene Türen, Fenstertüren, Einsehhilfen, Spiegelwände, offene Besprechungsecken)			umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt
C.14	Bei Tätigkeiten im Außendienst frei geschaltete Diensthandies stellen			umgesetzt		umgesetzt
C.15	Trennung von Besucher- und Personaltoiletten			umgesetzt		

Behörde für Justiz und Gleichstellung Der Hamburgische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit													
Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Behörde für Justiz und Gleichstel- lung	Amtsgericht	Landesar- beitsgericht und Arbeits- gericht	Verwal- tungsgericht	Sozialgericht	Landgericht	Staatsan- waltschaft/ General- staats- anwaltschaft	HansOLG	OVG	Finanzge- richt	HmbDaten- schutz	
A.1	Rechtzeitige Information von Kollegen/Kolleginnen über anstehende Gespräche mit bekannt aggressiven Bürgern/Kunden	umgesetzt	teil- weise Um- gesetzt	um- gesetzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- gesetzt	umgesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt		
A.2	Regelmäßige Informationen und Auswertungen durch Führungskräfte zu Gewaltvorkommnissen (z.B. in Dienstberatungen, Personalversammlungen, per Mail, schwarzem Brett, jährlichem Umlauf)	umgesetzt	um- gesetzt	um- gesetzt			um- gesetzt	umgesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt		
A.3	Handlungsempfehlungen/-anweisungen über Vor- und Nachsorge für Beschäftigte in ansprechender Form (z.B. Checklisten, Merkblätter, Listen von Ansprechpartnern), ggf. auch umfangreich ("Krisenordner")		teil- weise um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- gesetzt	umgesetzt			um- ge- setzt		
A.4	Rechtliche Beratung und Unterstützung durch die Dienststelle bei Strafverfahren	umgesetzt	um- gesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- gesetzt	umgesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt		
A.5	Psychologische/ärztliche Unterstützung und Begleitung betroffener Personen und Teams	umgesetzt			um- ge- setzt			umgesetzt		um- ge- setzt			

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Behörde für Justiz und Gleichstel- lung	Amtsgericht	Landesar- beitsgericht und Arbeits- gericht	Verwal- tungsgericht	Sozialgericht	Landgericht	Staatsan- waltschaft/ General- staats- anwaltschaft	HansOLG	OVG	Finanzge- richt	HmbDaten- schutz
A.6	Einsatz von Dolmetschern bei häufigem Fremdspra- chenkontakt		teil- weise um- gesetzt	um- gesetzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	teil- weise um- gesetzt	umgesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	
A.7	Verpflichtende Qualifizierung Deeskalation und regelmäÙi- ge Auffrischung der Kennt- nisse/Fähigkeiten			um- gesetzt		um- ge- setzt		umgesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	
A.8	Angebote zur Entwicklung und Steigerung der interkul- turellen Kompetenz		um- gesetzt	um- gesetzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- gesetzt	umgesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	
A.9	Kommunikationstraining bei Tätigkeit in Arbeitsbereichen, in denen häufig Kommunika- tionsschwierigkeiten zu erwarten sind (z.B. Berück- sichtigung unterschiedlicher Kommunikationsstile, Konfliktgespräche)	umgesetzt	um- gesetzt	um- gesetzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- gesetzt	umgesetzt		um- ge- setzt		
A.10	Angebote von Trainings zur Selbstbehauptung und ggf. auch zur Selbstverteidigung	umgesetzt	um- gesetzt	um- gesetzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- gesetzt	umgesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	
A.11	Stärkung der Handlungs- kompetenz der Vorgesetzten in gewaltgefährdeten Berei- chen	umgesetzt			um- ge- setzt	um- ge- setzt		umgesetzt				

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Behörde für Justiz und Gleichstel- lung	Amtsgericht	Landesar- beitsgericht und Arbeits- gericht	Verwal- tungsgericht	Sozialgericht	Landgericht	Staatsan- waltschaft/ General- staats- anwaltschaft	HansOLG	OVG	Finanzge- richt	HmbDaten- schutz
B.1	Übertragung des Hausrechts auf mehrere oder alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	umgesetzt	teil- weise um- gesetzt	um- gesetzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	umgesetzt		um- ge- setzt	teilweise um- gesetzt	
B.2	Erllass eines Verbotes für das Mitführen von Waffen jeglicher Art und von Hunden (außer Blindenhunden)	umgesetzt	um- gesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	umgesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	
B.3	Sofortiger Abbruch des Gespräches/der Amtshandlung bei Gewaltandrohung			um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	teilweise umgesetzt			um- ge- setzt	
B.4	Klare Sanktionspolitik und -regeln für Bürger/Kunden bei aggressiven Vorkommnissen (z.B. sofortiger Hausverweis, ggf. durch Polizei; Hausverbot)	umgesetzt	teil- weise um- gesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	umgesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	
B.5	Strafanzeige bzw. -antrag (§ 158 StPO) bei jedem Verdacht einer Straftat	umgesetzt			um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt				um- ge- setzt	
B.6	Festlegung, welche Vorkommnisse als kritisch-aggressiv einzuschätzen, zu melden und zu dokumentieren sind	umgesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt			um- ge- setzt	um- ge- setzt	
B.7	Festlegung klarer Meldewege	umgesetzt	teil- weise um- gesetzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	umgesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Behörde für Justiz und Gleichstel- lung	Amtsgericht	Landesar- beitsgericht und Arbeits- gericht	Verwal- tungsgericht	Sozialgericht	Landgericht	Staatsan- waltschaft/ General- staats- anwaltschaft	HansOLG	OVG	Finanzge- richt	HmbDaten- schutz
B.8	Einrichtung zentraler Informations- und Annahmestellen für Anträge, Vordrucke, Auskünfte etc.			um- gesetzt			um- gesetzt	umgesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	
B.9	Zutritt von Bürgern/Kunden in gefährdete Bereiche nur nach Aufruf durch das (Empfangs-) Personal oder nach Anmeldung		um- gesetzt	um- gesetzt	teil- weise um- ge- setzt		um- gesetzt	teilweise umgesetzt		um- ge- setzt		
B.10	Aufbewahrung beweglicher gefährlicher Gegenstände (Brieföffner, Scheren, Briefbeschwerer, Locher, Hängeakten u.ä.) außer Reichweite der Bürger/Kunden		teil- weise um- gesetzt	Um- gesetzt		teil- weise um- ge- setzt	um- gesetzt	teilweise umgesetzt			um- gesetzt	
B.11	Bei häufigem Bürgerkontakt, schwieriger Klientel und/oder existenzieller Leistungs- oder Eingriffsverwaltung Tätigkeit nur in Räumen mit mindestens einem/r weiteren Beschäftigten (keine Alleinarbeit)	umgesetzt			um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- gesetzt	teilweise umgesetzt				
B.12	Bei möglichem Konfliktpotential mit Bürgern/Kunden Tätigkeit im Außendienst zu zweit realisieren		teil- weise um- gesetzt				um- gesetzt					

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Behörde für Justiz und Gleichstel- lung	Amtsgericht	Landesar- beitsgericht und Arbeits- gericht	Verwal- tungsgericht	Sozialgericht	Landgericht	Staatsan- waltschaft/ General- staats- anwaltschaft	HansOLG	OVG	Finanzge- richt	HmbDaten- schutz
B.13	Ständige Besetzung des Empfangsbereiches	umgesetzt	teil- weise um- gesetzt	um- gesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	teilweise umgesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	
B.14	Präsenz eines Sachschut- zes/Sicherheitsdienstes mindestens an den Sprechta- gen (mindestens im Arbeits- bereich, ggf. auch schon im Eingangsbereich, ggf. ständi- ge Betreuung des Objektes)						um- ge- setzt	teilweise umgesetzt				
B.15	Festlegung und Verteilung von Aufgaben für Krisenfälle	um- gesetzt	teil- weise um- gesetzt	um- gesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	teilweise umgesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	
C.1	Deutliche Verkündung von Ver- und Geboten schon an den Eingängen (z.B. Verbot von B.2)		teil- weise um- gesetzt	um- gesetzt	um- ge- setzt		um- ge- setzt	teilweise umgesetzt			um- ge- setzt	
C.2	Informationsmaterial für Bür- ger/Kunden in nachgefragten Sprachen, z.B. auch mit externen Hilfsangeboten	um- gesetzt	teil- weise um- gesetzt					teilweise umgesetzt				
C.3	Einrichtung eines Empfangs- bereiches mit guter Ein- sichtsmöglichkeit in die offe- nen Gebäudeteile, in denen es zu Gewalt kommen könnte			um- gesetzt				teilweise umgesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Behörde für Justiz und Gleichstel- lung	Amtsgericht	Landesar- beitsgericht und Arbeits- gericht	Verwal- tungsgericht	Sozialgericht	Landgericht	Staatsan- waltschaft/ General- staats- anwaltschaft	HansOLG	OVG	Finanzge- richt	HmbDaten- schutz
C.4	Ausreichende Sichtverhältnisse, erforderlichenfalls durch Überwachungskameras und selbsttätige Beleuchtung (z.B. mittels Sensoren) an gewalt-riskanten Stellen (z.B. Parkplätze/Gänge)		teil- weise um- gesetzt	um- gesetzt			um- gesetzt	teilweise umgesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	
C.5	Kundenfreundliche Gestaltung der Wartebereiche (z.B. ausreichende Sitzmöglichkeiten, gute Lüftung, helle Farbe, Lesematerial)	um- gesetzt	teil- weise um- gesetzt	um- gesetzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	um- ge- setzt	teilweise umgesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	
C.6	Installierung eines Kundenleitsystems (durchgehend besetzte und auskunftsfähige Informationsstelle im Eingangsbereich und optisches Leitsystem im Gebäude)	teilweise umgesetzt	teil- weise um- gesetzt	um- gesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	teilweise umgesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	
C.7	Möglichkeit der Besuchersteuerung durch Beschäftigte (z.B. durch Türknaufe, Code-Karten, Zahlentastenfelder, Gegensprechanlagen)	umgesetzt	teil- weise um- gesetzt	um- gesetzt	um- ge- setzt		um- ge- setzt	teilweise umgesetzt		um- ge- setzt	um- ge- setzt	
C.8	Feste Verbindung der Schreibtische mit dem Boden ("natürliche Barrieren")		teil- weise um- gesetzt	um- gesetzt				teilweise umgesetzt				

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Behörde für Justiz und Gleichstel- lung	Amtsgericht	Landesar- beitsgericht und Arbeits- gericht	Verwal- tungsgericht	Sozialgericht	Landgericht	Staatsan- waltschaft/ General- staats- anwaltschaft	HansOLG	OVG	Finanzge- richt	HmbDaten- schutz
C.9	Ggf. Einbau von Bedienungstresen als "Abstandhalter"		teilweise um- gesetzt	um- gesetzt	teilweise um- gesetzt		teilwei- se um- gesetzt	teilweise umgesetzt				
C.10	Installierung und praxisgerechte Organisation eines Notrufsystems am Arbeitsplatz (z.B. Notruftaste am Schreibtisch, an PC-Tastatur, am Telefon) und Informiertheit der Beschäftigten, von wem Hilfe kommt		um- gesetzt	um- gesetzt	teilweise um- gesetzt	um- ge- setzt	teilwei- se um- gesetzt	teilweise umgesetzt		teil- wei- se um- ge- setzt	teilweise umge- setzt	
C.11	Sicherstellung der jederzeitigen Erreichbarkeit von Hilfspersonen (z.B. durch Handy, Pieper, Funkgerät, Trillerpfeifen etc.)		teilweise um- gesetzt	um- gesetzt		um- ge- setzt		teilweise umgesetzt		um- ge- setzt		
C.12	Barrierefreie und nicht zu verstellende Fluchtmöglichkeiten (z.B. Fluchttüren, Panikschlösser)		teilweise um- gesetzt	um- gesetzt	um- gesetzt		um- gesetzt	teilweise umgesetzt		um- ge- setzt		
C.13	Gute Einsichtsmöglichkeiten innerhalb des Arbeitsbereiches (z.B. offene Türen, Fenstertüren, Einseh-Hilfen, Spiegelwände, offene Besprechungsecken)		teilweise um- gesetzt	um- gesetzt	um- gesetzt		um- gesetzt	teilweise umgesetzt		um- ge- setzt	teilweise umge- setzt	
C.14	Bei Tätigkeiten im Außendienst frei geschaltete Diensthandies stellen						um- gesetzt	teilweise umgesetzt				
C.15	Trennung von Besucher- und Personaltoiletten		teilweise umgesetzt	um- gesetzt	um- gesetzt	um- ge- setzt	teilwei- se um- gesetzt	teilweise umgesetzt		um- ge- setzt	um- gesetzt	

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	BWF	HfBK	HfMT	HAW	TUHH	HCU	SUB	Uni HH
A.1	Rechtzeitige Information von Kollegen/Kolleginnen über anstehende Gespräche mit bekannt aggressiven Bürgern/Kunden							umgesetzt	umgesetzt
A.2	Regelmäßige Informationen und Auswertungen durch Führungskräfte zu Gewaltvorkommnissen (z.B. in Dienstberatungen, Personalversammlungen, per Mail, schwarzem Brett, jährlichem Umlauf)						umgesetzt	umgesetzt	umgesetzt
A.3	Handlungsempfehlungen/-anweisungen über Vor- und Nachsorge für Beschäftigte in ansprechender Form (z.B. Checklisten, Merkblätter, Listen von Ansprechpartnern), ggf. auch umfangreich ("Krisenordner")						umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt
A.4	Rechtliche Beratung und Unterstützung durch die Dienststelle bei Strafverfahren							umgesetzt	umgesetzt
A.5	Psychologische/ärztliche Unterstützung und Begleitung betroffener Personen und Teams						umgesetzt	umgesetzt	umgesetzt
A.6	Einsatz von Dolmetschern bei häufigem Fremdsprachenkontakt							umgesetzt	
A.7	Verpflichtende Qualifizierung Deeskalation und regelmäßige Auffrischung der Kenntnisse/ Fähigkeiten							umgesetzt	
A.8	Angebote zur Entwicklung und Steigerung der interkulturellen Kompetenz								teilweise umgesetzt

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	BWF	HfBK	HfMT	HAW	TUHH	HCU	SUB	Uni HH
A.9	Kommunikationstraining bei Tätigkeit in Arbeitsbereichen, in denen häufig Kommunikationsschwierigkeiten zu erwarten sind (z.B. Berücksichtigung unterschiedlicher Kommunikationsstile, Konfliktgespräche)							umgesetzt	umgesetzt
A.10	Angebote von Trainings zur Selbstbehauptung und ggf. auch zur Selbstverteidigung								umgesetzt
A.11	Stärkung der Handlungskompetenz der Vorgesetzten in gewaltgefährdeten Bereichen							teilweise umgesetzt	
B.1	Übertragung des Hausrechts auf mehrere oder alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter						umgesetzt	umgesetzt	teilweise umgesetzt
B.2	Erlass eines Verbotes für das Mitführen von Waffen jeglicher Art und von Hunden (außer Blindenhunden)						umgesetzt	teilweise umgesetzt	
B.3	Sofortiger Abbruch des Gespräches/der Amtshandlung bei Gewaltandrohung						umgesetzt	umgesetzt	teilweise umgesetzt
B.4	Klare Sanktionspolitik und -regeln für Bürger/Kunden bei aggressiven Vorkommnissen (z.B. sofortiger Hausverweis, ggf. durch Polizei; Hausverbot)						umgesetzt	umgesetzt	umgesetzt
B.5	Strafanzeige bzw. -antrag (§ 158 StPO) bei jedem Verdacht einer Straftat						umgesetzt	umgesetzt	umgesetzt

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	BWF	HfBK	HfMT	HAW	TUHH	HCU	SUB	Uni HH
B.6	Festlegung, welche Vorkommnisse als kritisch-aggressiv einzuschätzen, zu melden und zu dokumentieren sind						umgesetzt	teilweise umgesetzt	
B.7	Festlegung klarer Meldewege						umgesetzt	umgesetzt	
B.8	Einrichtung zentraler Informations- und Annahmestellen für Anträge, Vordrucke, Auskünfte etc.						umgesetzt	umgesetzt	teilweise umgesetzt
B.9	Zutritt von Bürgern/Kunden in gefährdete Bereiche nur nach Aufruf durch das (Empfangs-) Personal oder nach Anmeldung							umgesetzt	
B.10	Aufbewahrung beweglicher gefährlicher Gegenstände (Brieföffner, Scheren, Briefbeschwerer, Locher, Hängeakten u.ä.) außer Reichweite der Bürger/Kunden							umgesetzt	umgesetzt
B.11	Bei häufigem Bürgerkontakt, schwieriger Klientel und/oder existenzieller Leistungs- oder Eingriffsverwaltung Tätigkeit nur in Räumen mit mindestens einem/r weiteren Beschäftigten (keine Alleinarbeit)							umgesetzt	umgesetzt
B.12	Bei möglichem Konfliktpotential mit Bürgern/Kunden Tätigkeit im Außendienst zu zweit realisieren								
B.13	Ständige Besetzung des Empfangsbereiches							umgesetzt	umgesetzt

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	BWF	HfBK	HfMT	HAW	TUHH	HCU	SUB	Uni HH
B.14	Präsenz eines Sachschutzes/ Sicherheitsdienstes mindestens an den Sprechtagen (mindestens im Arbeitsbereich, ggf. auch schon im Eingangsbereich, ggf. ständige Betreuung des Objektes)				umgesetzt	umgesetzt		umgesetzt	umgesetzt
B.15	Festlegung und Verteilung von Aufgaben für Krisenfälle				umgesetzt	umgesetzt	umgesetzt	umgesetzt	
C.1	Deutliche Verkündung von Ver- und Geboten schon an den Eingängen (z.B. Verbot von B.2)						umgesetzt	teilweise umgesetzt	umgesetzt
C.2	Informationsmaterial für Bürger/ Kunden in nachgefragten Spra- chen, z.B. auch mit externen Hilfs- angeboten						umgesetzt	teilweise umgesetzt	teilweise umgesetzt
C.3	Einrichtung eines Empfangsberei- ches mit guter Einsichtsmöglichkeit in die offenen Gebäudeteile, in denen es zu Gewalt kommen könn- te							teilweise umgesetzt	
C.4	Ausreichende Sichtverhältnisse, erforderlichenfalls durch Überwa- chungskameras und selbsttätige Beleuchtung (z.B. mittels Sensoren) an gewaltriskanten Stellen (z.B. Parkplätze/Gänge)				umgesetzt	umgesetzt			
C.5	Kundenfreundliche Gestaltung der Wartebereiche (z.B. ausreichende Sitzmöglichkeiten, gute Lüftung, helle Farbe, Lesematerial)						umgesetzt	umgesetzt	teilweise umgesetzt

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	BWF	HfBK	HfMT	HAW	TUHH	HCU	SUB	Uni HH
C.6	Installierung eines Kundenleitsystems (durchgehend besetzte und auskunftsfähige Informationsstelle im Eingangsbereich und optisches Leitsystem im Gebäude)							umgesetzt	teilweise umgesetzt
C.7	Möglichkeit der Besuchersteuerung durch Beschäftigte (z.B. durch Türkäufe, Code-Karten, Zahlentastfelder, Gegensprechanlagen)							umgesetzt	
C.8	Feste Verbindung der Schreibtische mit dem Boden ("natürliche Barrieren")							teilweise umgesetzt	
C.9	Ggf. Einbau von Bedienungstresen als "Abstandhalter"						umgesetzt	umgesetzt	
C.10	Installierung und praxismgerechte Organisation eines Notrufsystems am Arbeitsplatz (z.B. Notruftaste am Schreibtisch, an PC-Tastatur, am Telefon) und Informiertheit der Beschäftigten, von wem Hilfe kommt						umgesetzt	teilweise umgesetzt	
C.11	Sicherstellung der jederzeitigen Erreichbarkeit von Hilfspersonen (z.B. durch Handy, Pieper, Funkgerät, Trillerpfeifen etc.)						umgesetzt	umgesetzt	
C.12	Barrierefreie und nicht zu verstellende Fluchtmöglichkeiten (z.B. Fluchttüren, Panikschlösser)						umgesetzt	umgesetzt	

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	BWF	HfBK	HfMT	HAW	TUHH	HCU	SUB	Uni HH
C.13	Gute Einsichtsmöglichkeiten innerhalb des Arbeitsbereiches (z.B. offene Türen, Fenstertüren, Einseh-Hilfen, Spiegelwände, offene Besprechungsecken)						umgesetzt	teilweise umgesetzt	
C.14	Bei Tätigkeiten im Außendienst freigeschaltete Diensthändies stellen							umgesetzt	
C.15	Trennung von Besucher- und Personaltoiletten						umgesetzt	umgesetzt	

Kulturbehörde, Behörde für Schule und Berufsbildung/Hamburger Institut für Berufliche Bildung, Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation, Finanzbehörde, Rechnungshof, Bürgerschaftskanzlei, Senatskanzlei, Personalamt, Zentrum für Personaldienste											
Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Kulturbe- hörde	BSB/HIBB	BWVI	Finanzbe- hörde, Steuer- verwaltung	Finanzbe- hörde	Rechnungs- hof	Bürger- schafts- kanzlei	Senats- kanzlei	Personal- amt, einschl. ZAF	ZPD
A.1	Rechtzeitige Information von Kollegen/ Kolleginnen über anstehende Gespräche mit bekannt aggressiven Bürgern/Kunden				Um- gesetzt			Um- gesetzt			
A.2	Regelmäßige Informationen und Auswertungen durch Führungskräfte zu Gewaltvorkommnissen (z.B. in Dienstberatungen, Personalversammlungen, per Mail, schwarzem Brett, jährlichem Umlauf)				Um- gesetzt						Um- ge- setzt
A.3	Handlungsempfehlungen/-anweisungen über Vor- und Nachsorge für Beschäftigte in ansprechender Form (z.B. Checklisten, Merkblätter, Listen von Ansprechpartnern), ggf. auch umfangreich ("Krisenordner")				Um- gesetzt						

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Kulturbe- hörde	BSB/HIBB	BWVI	Finanzbe- hörde, Steuerver- waltung	Finanzbe- hörde	Rechnungs- hof	Bürger- schafts- kanzlei	Senats- kanzlei	Personal- amt, einschl. ZAF	ZPD
A.4	Rechtliche Beratung und Unterstützung durch die Dienststelle bei Strafverfahren				Um- gesetzt						
A.5	Psychologische/ärztliche Unterstützung und Begleitung betroffener Personen und Teams				Um- gesetzt						Teil- weise um- ge- setzt
A.6	Einsatz von Dolmetschern bei häufigem Fremdsprachenkontakt										
A.7	Verpflichtende Qualifizierung Deeskalation und regelmäßige Auffrischung der Kenntnisse/Fähigkeiten			Um- ge- setzt							
A.8	Angebote zur Entwicklung und Steigerung der interkulturellen Kompetenz		Um- ge- setzt	Um- ge- setzt	Um- ge- setzt						Um- ge- setzt
A.9	Kommunikationstraining bei Tätigkeit in Arbeitsbereichen, in denen häufig Kommunikationsschwierigkeiten zu erwarten sind (z.B. Berücksichtigung unterschiedlicher Kommunikationsstile, Konfliktgespräche)		Um- ge- setzt	Um- ge- setzt	Um- ge- setzt						Um- ge- setzt
A.10	Angebote von Trainings zur Selbstbehauptung und ggf. auch zur Selbstverteidigung			Um- ge- setzt	Um- ge- setzt						Um- ge- setzt
A.11	Stärkung der Handlungskompetenz der Vorgesetzten in gewaltgefährdeten Bereichen		Um- ge- setzt								
B.1	Übertragung des Hausrechts auf mehrere oder alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter		Um- ge- setzt	Um- ge- setzt	Teilweise Um- ge- setzt						

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Kulturbe- hörde	BSB/HIBB	BWVI	Finanzbe- hörde, Steuer- verwaltung	Finanzbe- hörde	Rechnungs- hof	Bürger- schafts- kanzlei	Senats- kanzlei	Personal- amt, einschl. ZAF	ZPD
B.2	Erlass eines Verbotes für das Mitführen von Waffen jeglicher Art und von Hunden (außer Blindenhunden)										Teil- weise um- ge- setzt
B.3	Sofortiger Abbruch des Gespräches/ der Amtshandlung bei Gewaltandrohung		Um- ge- setzt		Um- ge- setzt			Um- ge- setzt			Um- ge- setzt
B.4	Klare Sanktionspolitik und -regeln für Bürger/Kunden bei aggressiven Vorkommnissen (z.B. sofortiger Hausverweis, ggf. durch Polizei; Hausverbot)		Um- ge- setzt		Um- ge- setzt						Teil- weise um- ge- setzt
B.5	Strafanzeige bzw. -antrag (§ 158 StPO) bei jedem Verdacht einer Straftat		Um- ge- setzt	Um- ge- setzt	Um- ge- setzt						Um- ge- setzt
B.6	Festlegung, welche Vorkommnisse als kritisch-aggressiv einzuschätzen, zu melden und zu dokumentieren sind				Um- ge- setzt			Um- ge- setzt			Um- ge- setzt
B.7	Festlegung klarer Meldewege				Um- ge- setzt			Um- ge- setzt			Um- ge- setzt
B.8	Einrichtung zentraler Informations- und Annahmestellen für Anträge, Vordrucke, Auskünfte etc.		Um- ge- setzt		Um- ge- setzt			Um- ge- setzt			Um- ge- setzt
B.9	Zutritt von Bürgern/Kunden in gefährdete Bereiche nur nach Aufruf durch das (Empfangs-) Personal oder nach Anmeldung		Um- ge- setzt		Teil- weise um- ge- setzt						Um- ge- setzt

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Kulturbe- hörde	BSB/HIBB	BWVI	Finanzbe- hörde, Steuerver- waltung	Finanzbe- hörde	Rechnungs- hof	Bürger- schafts- kanzlei	Senats- kanzlei	Personal- amt, einschl. ZAF	ZPD
B.10	Aufbewahrung beweglicher gefährlicher Gegenstände (Brieföffner, Scheren, Briefbeschwerer, Locher, Hängeakten u.ä.) außer Reichweite der Bürger/Kunden				Um- gesetzt			Um- gesetzt			Um- ge- setzt
B.11	Bei häufigem Bürgerkontakt, schwieriger Klientel und/oder existenzieller Leistungs- oder Eingriffsverwaltung Tätigkeit nur in Räumen mit mindestens einem/r weiteren Beschäftigten (keine Alleinarbeit)				Um- gesetzt			Um- gesetzt			
B.12	Bei möglichem Konfliktpotential mit Bürgern/ Kunden Tätigkeit im Außendienst zu zweit realisieren		Um- ge- setzt	Um- ge- setzt	Um- gesetzt						
B.13	Ständige Besetzung des Empfangsbereiches		Um- ge- setzt	Um- ge- setzt	Um- gesetzt			Um- gesetzt			Um- ge- setzt
B.14	Präsenz eines Sachschutzes/Sicherheitsdienstes mindestens an den Sprechtagen (mindestens im Arbeitsbereich, ggf. auch schon im Eingangsbereich, ggf. ständige Betreuung des Objektes)										
B.15	Festlegung und Verteilung von Aufgaben für Krisenfälle		Um- ge- setzt		Um- gesetzt						
C.1	Deutliche Verkündung von Ver- und Geboten schon an den Eingängen (z.B. Verbot von B.2)				Teil- weise um- gesetzt						Teil- weise um- ge- setzt

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Kulturbe- hörde	BSB/HIBB	BWVI	Finanzbe- hörde, Steuer- verwaltung	Finanzbe- hörde	Rechnungs- hof	Bürger- schafts- kanzlei	Senats- kanzlei	Personal- amt, einschl. ZAF	ZPD
C.2	Informationsmaterial für Bürger/Kunden in nachgefragten Sprachen, z.B. auch mit externen Hilfsangeboten		Um- ge- setzt					Um- ge- setzt			
C.3	Einrichtung eines Empfangsbereiches mit guter Einsichtsmöglichkeit in die offenen Gebäudeteile, in denen es zu Gewalt kommen könnte		Um- ge- setzt		Um- ge- setzt						Um- ge- setzt
C.4	Ausreichende Sichtverhältnisse, erforderlichenfalls durch Überwachungskameras und selbsttätige Beleuchtung (z.B. mittels Sensoren) an gewaltriskanten Stellen (z.B. Parkplätze/Gänge)		Um- ge- setzt	Um- ge- setzt	Teil- weise Um- ge- setzt						Um- ge- setzt
C.5	Kundenfreundliche Gestaltung der Wartebe- reiche (z.B. ausreichende Sitzmöglichkeiten, gute Lüftung, helle Farbe, Lesematerial)		Um- ge- setzt	Um- ge- setzt	Um- ge- setzt						Um- ge- setzt
C.6	Installierung eines Kundenleitsystems (durchgehend besetzte und auskunftsfähige Informationsstelle im Eingangsbereich und optisches Leitsystem im Gebäude)		Um- ge- setzt		Um- ge- setzt						Um- ge- setzt
C.7	Möglichkeit der Besuchersteuerung durch Beschäftigte (z.B. durch Türknaufe, Code- Karten, Zahlentastenfelder, Gegensprechan- lagen)				Um- ge- setzt						Um- ge- setzt
C.8	Feste Verbindung der Schreibtische mit dem Boden ("natürliche Barrieren")				Teil- weise um- ge- setzt						
C.9	Ggf. Einbau von Bedienungstresen als "Abstandhalter"		Um- ge- setzt		Teil- weise um- ge- setzt			Um- ge- setzt			Um- ge- setzt

Nr.	Maßnahme Katalog InfoOrgaBau	Kulturbe- hörde	BSB/HIBB	BWVI	Finanzbe- hörde, Steuer- verwaltung	Finanzbe- hörde	Rechnungs- hof	Bürger- schafts- kanzlei	Senats- kanzlei	Personal- amt, einschl. ZAF	ZPD
C.10	Installierung und praxisgerechte Organisati- on eines Notrufsystems am Arbeitsplatz (z.B. Notruftaste am Schreibtisch, an PC-Tastatur, am Telefon) und Informiertheit der Beschäf- tigten, von wem Hilfe kommt				Um- gesetzt			Um- gesetzt			
C.11	Sicherstellung der jederzeitigen Erreichbar- keit von Hilfspersonen (z.B. durch Handy, Pieper, Funkgerät, Trillerpfeifen etc.)		Um- ge- setzt		Um- gesetzt						Um- ge- setzt
C.12	Barrierefreie und nicht zu verstellende Fluchtmöglichkeiten (z.B. Fluchttüren, Panik- schlösser)		Um- ge- setzt		Um- gesetzt						Teil- weise um- ge- setzt
C.13	Gute Einsichtsmöglichkeiten innerhalb des Arbeitsbereiches (z.B. offene Türen, Fenster- türen, Einseh-Hilfen, Spiegelwände, offene Besprechungsecken)		Um- ge- setzt		Um- gesetzt			Um- gesetzt			
C.14	Bei Tätigkeiten im Außendienst frei geschal- tete Diensthandies stellen		Um- ge- setzt		Um- gesetzt						
C.15	Trennung von Besucher- und Personaltoilet- ten		Um- ge- setzt		Um- gesetzt						