

# ANLAGE:

## Handlungsempfehlungen für „Operativ- und Einsatzkräfte“

### Vorsorge

#### Baulich-technische Maßnahmen

##### ■ Nutzung verfügbarer Informationssysteme

Gefahrensituationen können im Rahmen von Einsatzanlässen mit bekannter und wiederholt auftretender Problemerklientel entstehen. Operativ- und Einsatzkräfte sollten unerwarteten Angriffen vorbeugen, indem sie sich im Vorfeld über die Betroffenen informieren. Hierzu können organisationsinterne Informationssysteme genutzt werden, soweit solche Systeme datenschutzrechtlich zulässig sind. Im Rahmen der Amtshilfe können ggf. auch polizeiliche Informationen übermittelt werden. Maßnahmen können so im Rahmen einer frühzeitigen Gefahrenprognose auf Grundlage der gewonnenen Erkenntnisse geplant und umgesetzt werden.

Ein Beispiel für ein solches Informationssystem ist das „Zentrale Melde- und Auskunftssystem bei Gefährdungen städtischer Mitarbeitenden der Stadt Köln“ (ZeMAG).

Diese Datenbank soll den Mitarbeitenden die Möglichkeit geben, gefährliche Personen nach einem Übergriff zu erfassen bzw. durch Abfragen Informationen über Personen zu erhalten, mit denen es im Rahmen der beruflichen Tätigkeit bei der Stadt Köln bereits zu einem

Vorfall kam und eine Strafanzeige seitens eines Mitarbeitenden gestellt wurde.

Ansprechpartner für weitere Informationen:

- Zentrum für Kriminalprävention und Sicherheit Stadt Köln  
Erreichbarkeit über folgenden Link:  
**<https://www.stadt-koeln.de/service/adressen/10645/index.html>**

Bei der Schaffung und Nutzung eines solchen Systems ist auf die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorgaben zu achten. Innenministerium und Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales NRW prüfen derzeit unter Beteiligung der Stadt Köln und anderer Kommunalverwaltungen die Erarbeitung einer entsprechenden gesetzlichen Regelung.

#### ■ **Funktionsfähigkeit der Einsatzrüstung im Vorfeld sicherstellen**

Einsatzrüstung (z.B. persönliche Schutzausstattung, Funkgeräte, Hilfsmittel der körperlichen Gewalt) sollte regelmäßig und nach jedem Einsatz auf Funktionsfähigkeit und Vollständigkeit überprüft werden. Nur voll funktionsfähige Einsatzrüstung bietet auch in schwierigen Einsatzsituationen einen erhöhten Schutz für Operativ- und Einsatzkräfte.

#### ■ **Verfügbarkeit zweier Autoschlüssel bei Doppelbesetzung des Dienstkraftfahrzeugs**

Durch die Verfügbarkeit von zwei Kraftfahrzeugschlüsseln (Kfz-schlüsseln) ist die Nutzbarkeit des Dienst-Kfz als Fluchtmittel, Rückzugsort und Kommunikationsmittel für beide Teamangehörige gegeben.

## Organisatorische Maßnahmen

### ■ Grundsatzerklärung gegen Gewalt

Eine Grundsatzerklärung stellt die Grundlage für das Thema „Gewaltprävention“ dar. Mit ihr werden sowohl die Bürgerinnen und Bürger über die Null-Toleranz-Grenze bei Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst informiert als auch den Beschäftigten signalisiert, dass sich ihr Arbeitgeber/ ihre Organisation schützend vor sie stellt und jeglicher Gewalt gegen die eigenen Mitarbeitenden ablehnend entgegenzutreten wird.

Für die Bürgerinnen und Bürger sollte die Grundsatzerklärung gut sicht- und lesbar in Eingangs- oder Zugangsbereichen von Dienstgebäuden ausgehängt werden. Hierbei kann auch eine mehrsprachige Ausführung bedeutsam sein.

### ■ Planung und Umsetzung der Aus- und Fortbildung der Einsatzkräfte

Für Operativ- und Einsatzkräfte, die im Berufsalltag einem erhöhten Risiko ausgesetzt sind, in Kontakt mit gewaltbereiten Personen zu geraten, sollten Fortbildungsprogramme zum Eigen- und Fremdschutz als beruflich verpflichtende Maßnahmen geplant und von entsprechenden Fachleuten durchgeführt werden.

Umfassenden Schutz bieten Fortbildungssysteme mit ganzheitlichem Ansatz. So gehören beispielsweise Inhalte des Selbstsicherheitstrainings, der Kommunikation sowie der Stressbewältigung zu möglichen verhaltensoptimierenden Modulen. Elemente der Taktik und Eigensicherung sowie Techniken des Selbst- und Fremdschutzes bilden hierzu die passenden Ergänzungen in Fällen, in denen die Maßnahmen der Deeskalation ausgeschöpft sind bzw. aufgrund der Situation keinen Erfolg versprechen.

Detaillierte Hinweise sind unter folgendem Link abrufbar:

**<https://www.stadt-koeln.de/service/adressen/10645/index.html>** erhältlich.

Eine weiteres Beispiel für ein Aus- und Fortbildungskonzept ist das „Berufsspezifische Interventions- und Sicherheitstraining (BIUS) des PP Recklinghausen in Kooperation mit dem PP Münster:

**<https://recklinghausen.polizei.nrw/artikel/gewaltpraevention-6>**

## ■ **Gefährdungsbeurteilung (Arbeits- und Gesundheitsschutz)**

Ein wesentlicher Bestandteil der Gewährleistung von Sicherheit und Gesundheit stellt die Gefährdungsbeurteilung dar. Hierbei handelt es sich um einen Prozess zur Ermittlung von Gefährdungen und zur Bewertung der damit verbundenen Risiken.

Die Beurteilung der Gefährdungen ist die Voraussetzung für das Ergreifen von wirksamen und betriebsbezogenen Arbeitsschutzmaßnahmen. Welche konkreten Schutzmaßnahmen im Betrieb erforderlich sind, sollte durch eine Beurteilung der Arbeitsbedingungen festgestellt werden. Die Gefährdungsbeurteilung ist auch die Grundlage für die Festlegung der Rangfolge der zu ergreifenden Maßnahmen.

Die Gefährdungsbeurteilung besteht aus:

- Einer systematischen Feststellung und Bewertung von relevanten Gefährdungen und
- der Ableitung entsprechender Maßnahmen.

Neben einer regelmäßigen allgemeinen Gefahrenanalyse und Gefährdungsanalyse nach dem Arbeitsschutzgesetz, sollten bei Sachverhalten mit erkennbar hohem Gefährdungspotential zusätzlich individuelle Gefährdungsanalysen vorgenommen werden.

## ■ **Regelmäßige Gefahrenanalyse**

Um in konfliktträchtigen bzw. sich dynamisch entwickelnden Einsatzsituationen bestmöglich vorbereitet zu sein, stellt die regelmäßige Gefahrenanalyse ein wichtiges Element des täglichen Einsatzes dar. Um möglichen Gefährdungen im täglichen Dienst vorzubeugen, ist das Einbeziehen aller verfügbaren Informationsquellen sinnvoll. Ein standardisiertes Verfahren, z.B. im Rahmen eines sogenannten Alarmplans, sollte für unterschiedliche Gefahrenszenarien festgelegt werden.

## ■ **Alarmierungsmöglichkeiten und Erreichbarkeiten festlegen**

Alle Systeme und Erreichbarkeitslisten sollten auf dem aktuellen Stand gehalten bzw. vorgehaltene Alarmtechnik regelmäßig auf ihre Funktionsfähigkeit überprüft werden. Entsprechende Erreichbarkeitslisten sollten bei den Einsatzverantwortlichen bereichsübergreifend hinterlegt und regelmäßig aktualisiert werden. Simulierte Alarmauslösungen geben zudem Auskunft über Schwachstellen im System, die auf diese Weise behoben werden können.

Auch individuelle mobile Kommunikationsmittel, wie z.B. Funktechnik, Smartphones und Kamerasysteme sollten während der gesamten Einsatzphase einen sicheren und störungsfreien Ablauf gewährleisten. Kommt es während eines Einsatzes zu einem Übergriff auf Operativ- und Einsatzkräfte, gewähren diese funktionsfähigen Einsatzmittel ein zeitnahes Hinzurufen von Verstärkungskräften.

## ■ **Situationsangepasste Einsatzstärke wählen**

Je nach Situation, Gefährdungs- oder Einsatzlage sollte die Anzahl der Einsatzkräfte entsprechend angepasst werden. Es sind beispielhaft folgende Stärken denkbar:

- Einzelstreife – eine Einsatzkraft
- Teamstärke – zwei Einsatzkräfte
- Gruppenstärke – vier bzw. sechs Einsatzkräfte

Im Sinne eines höchstmöglichen Schutzes ist eine Außendiensttätigkeit grundsätzlich ab Teamstärke sinnvoll.

### ■ **Geeignete Dienstkleidung im Außendienst**

Für bestmöglichen Schutz gegen tätliche Übergriffe sorgt unter anderem eine Dienst- und Sicherheitskleidung, die durch ihre besondere Beschaffenheit - auch unter gefährlichsten Einsatzbedingungen - den Schutz von Leib und Leben gewährleistet. Mit ihren unterschiedlichen Widerstandswerten können sie gegen Hieb-, Stich- und Stoßwaffen (bedarfsweise auch ballistisch) schützen. Zudem stellen Dienstbekleidungen mit fluoreszierender Eigenschaft eine gute Erkennbarkeit der Operativ- und Einsatzkräfte bei schlechten Sichtverhältnissen sicher.

Die Vollständigkeit, Funktionsfähigkeit sowie die sichere Handhabung der mitgeführten Einsatzrüstung sollte zudem sicherstellen, dass eingesetzte Operativ- und Einsatzkräfte auch in besonderen Gefahrenlagen bestmöglich geschützt sind.

### ■ **Nutzung von Dienstausweisen**

Ein vom Arbeitgeber bereitgestellter Dienstausweis schafft Identität mit der Organisation, stellt aber auch die Legitimität der/des tätig werdenden Ausweisträgerin/s sicher. Der Dienstausweis sollte ständig mitgeführt und immer dann vorgezeigt werden, wenn es sinnvoll und nötig ist. Das schafft Transparenz und Akzeptanz; Betroffene können dadurch die Maßnahmen im Nachgang überprüfen lassen,

sodass potentielle Unzufriedenheit im Rahmen eines etablierten Beschwerdemanagements zum Ausdruck gebracht werden kann.

## ■ **Notfall- und Nachsorgekonzept etablieren**

Kommt es zu einem traumatisierenden Ereignis, sollten die Bausteine eines vorbereiteten Nachsorgekonzepts für den Umgang nach traumatisierenden berufsbedingten Extremsituationen greifen. Meldewege, Ansprechpartner/innen und Unterstützungsmöglichkeiten sollten in dem Konzept beschrieben und Beschäftigten bekannt sein.

Im Nachsorgekonzept können sowohl interne Kräfte, wie z. B. betriebliche psychologische Erstbetreuer/innen (bpE) als auch externe Kräfte, wie z. B. Psychologinnen/Psychologen oder Therapeutinnen/Therapeuten, zum Einsatz kommen.

Für die bpE sollten die Einsatzbedingungen inklusive Alarmierung beschrieben sein. Regelmäßige Auffrischungsschulungen stärken die Handlungskompetenz der bpE.

## ■ **Dienstanweisung „Verfahren zum Hausverbot“**

Durch eine Dienstanweisung wird der standardisierte Umgang mit dem Hausrecht nachvollziehbar festgelegt. So wird z.B. erläutert, durch wen das Hausrecht ausgeübt werden darf. Die Mitarbeitenden sollten über die Erwartungshaltung zum Aussprechen eines Hausverbotes im Sinne eines einheitlichen Vorgehens informiert werden und kennen die grundsätzlichen und internen Regelungen, unter welchen Voraussetzungen und wie ein Hausverbot ausgesprochen werden soll.

## ■ **Standardisiertes Verfahren zur „Unfallanzeige“**

Die Verfahrensweise zur Erstattung einer Unfallanzeige sollte standardisiert und bei allen Beschäftigten bekannt sein. Wenn die Verfügbarkeit von notwendigen Formularen gewährleistet ist, erleichtert dies im Ernstfall eine schnelle Meldung.

Zu beachten ist, dass Bedrohungen und Angriffe nicht immer auch einen körperlichen Schaden zur Folge haben müssen. Die Informationen zu einem Übergriff, bei denen Betroffene körperlich nicht verletzt wurden, sollten dennoch auch dem gesetzlichen Unfallversicherungsträger gemeldet werden, da es auch in diesen Fällen zu psychischen Beeinträchtigungen kommen kann. Um posttraumatischen Belastungsstörungen vorzubeugen, ist es von besonderer Bedeutung, den Betroffenen psychologische Hilfe anzubieten. Die Erstattung einer Unfallanzeige beim zuständigen Unfallversicherungsträger ist zwingende Voraussetzung für eine spätere Leistungsgewährung.

## **Personenbezogene Maßnahmen**

### ■ **Mentale Vorbereitung / Gefahrenradar aktivieren**

Es ist wichtig, jederzeit wachsam zu bleiben und sich möglicher Gefahren bewusst zu sein. Jede Situation erfordert eine eigene Gefahrenbewertung. Es gilt, dass eigene „Gefahrenradar“ zu aktivieren, Veränderungen wahrzunehmen und sich den Umständen anzupassen. Ein Restrisiko besteht immer, aber es ist umso höher, je geringer der Informationsstand und je größer die Aktionsfähigkeit des Gegenübers ist. Von zentraler Bedeutung ist das fortwährende Bewusstsein der Erkenntnis, dass mit zunehmender Routine auch der Grad der Gefahrgewöhnung wächst und gleichzeitig Aufmerksamkeit und gesundes Misstrauen nachlassen können. Trainiertes und planvolles, abgesprochenes Vorgehen,



geben Sicherheit und bewahren weitgehend vor überraschenden Ereignissen.

## ■ **Qualifizierung und fachliche Eignung (Einsatztraining)**

Durch professionelle Fortbildungsmaßnahmen in wiederkehrenden Trainings zur Bewältigung typischer Einsatz- und Gefahrenlagen sollten Operativ- und Einsatzkräfte zielgerichtet auf ihren Arbeitsalltag vorbereitet werden. Ein wesentlicher Schwerpunkt dieser Fortbildungen liegt darin, gefährliche Übergriffe während der aktuellen Einsatzphase im Team zielgerichtet abzuwenden bzw. schnellstmöglich kontrollieren zu können.

Bei zu vermittelnden Fremd- und Selbstschutzmaßnahmen sollten wenige, leicht erlernbare und auf viele typische Einsatzsituationen gleichartig anwendbare Techniken im Rahmen der Eigensicherung vermittelt werden. Auf diese Weise entsteht ein nachhaltiges System mit hoher Anwendungssicherheit auch in Hochrisikosituationen.

Durch regelmäßige Übungsintervalle von Einsatztrainings, die die rasche Bewältigung typischer Übergriffe auf Operativ- und Einsatzkräfte beinhaltet, sollen Qualität und Nachhaltigkeit dieser Fortbildungsmaßnahmen langfristig sichergestellt werden.

## ■ **Gefahren- und Risikobeurteilung**

Es ist ratsam, alle Informationen über Anlass, Personen und Örtlichkeit zu sammeln und auszuwerten.

## ■ **Interkulturelle Kompetenz**

Die Aneignung von Fachwissen zum Thema interkulturelle Kompetenz ist für die professionelle Bewältigung spezifischer Einsatzlagen Voraussetzung. Eine bewusste Kenntnisnahme von bestimmten Verhaltensweisen, die kulturell bedingt sind, unterstützt Operativ- und Einsatzkräfte darin, in konflikträchtigen Situationen sensibler und kompetent zu reagieren. Unbeabsichtigte Provokationen können vermieden, Gefahrensituationen verringert werden.

## ■ **Absprache/Führungsentscheidungen**

Es ist erforderlich, abgesprochen, planvoll, zielgerichtet und vorbereitet in Einsatzlagen zu gehen, anstatt sich vorschnell (ohne die Berücksichtigung von Eigensicherungs- und Teamsicherungsaspekten) einer nicht kalkulierbaren Gefahr auszusetzen. Führungsentscheidungen sollten diese Aspekte grundsätzlich berücksichtigen.

## ■ **Beachtung der Leistungsfähigkeit und Leistungsgrenzen der Einsatzrüstung**

Der Einsatz von Einsatzrüstung sollte in Hinblick auf deren Wirkungsweise, Einsatzwert und natürliche Leistungsgrenzen vorab bewertet und dementsprechend geplant werden. Die Funktionsfähigkeit der Einsatzrüstung ist im Vorfeld zu überprüfen, gegebenenfalls wieder herzustellen bzw. entsprechende Ausrüstung erforderlichenfalls auszutauschen.

## ■ **Dienst- und Schutzkleidung**

Durch das Tragen und Verwenden zur Verfügung gestellter Dienst- und Schutzkleidung unterstützen Mitarbeitende den Schutz der eigenen Person.

## ■ **Justizariat – Rechtsamt – Rechtsbeistand**

Beschäftigte, die im beruflichen Kontext Opfer bzw. Zeugin/Zeuge einer Straftat geworden sind, erhalten in Strafverfahren die volle Unterstützung durch den Arbeitgeber. Gelebter Opferschutz beginnt in der Regel mit dem Erstellen einer Strafanzeige durch den Dienstherrn, geht über die Beratung, Unterstützung und Begleitung von Mitarbeitenden bei Gerichtsverhandlungen bis zur Information über den Stand der Ermittlungen und des Strafverfahrens hinaus. Der Dienstherr stellt seinen Mitarbeitenden bei Gewaltvorfällen bei Bedarf einen Rechtsbeistand. Dies kann auch in Form einer Rechtsberatung erfolgen.

## ■ **Supervision**

Supervision ist eine Form der Beratung für Mitarbeitende, die zur Reflexion eigenen Handelns anregen sowie Qualität professioneller Arbeit sichern und verbessern soll. Besonders im sozialen Beratungsbereich sollten den Beschäftigten regelmäßig Supervisionen angeboten werden.

## ■ **Medizinische und psychologische Unterstützung**

Unterstützungsangebote der Notfallfürsorge oder Organisationen, die psychosoziale Unterstützung anbieten, sollten den Mitarbeitenden bekannt gemacht werden.

## ■ **Impfangebote**

Es besteht immer die Gefahr einer Infektion, insbesondere wenn eine Situation eskaliert und es zu Übergriffen gegen die Beschäftigten kommt, z. B. durch Anspucken oder ungewollten Wundkontakt. Vor diesem Hintergrund sollten Impfangebote zu Hepatitis A und B, beim Umgang mit Kindern Impfangebote zu Mumps, Masern, Röteln, Diphtherie, Keuchhusten und Polio vorgesehen werden.

Die notwendigen Impfungen sollten gemäß der zu erstellenden Gefährdungsbeurteilung ausgewählt und durchgeführt werden. Eine Beratung des Arbeitgebers durch die Betriebsärztinnen und -ärzte ist notwendig. Zudem sollten die Beschäftigten in einer medizinischen Vorsorgedatei aufgenommen, regelmäßig zu den Infektionsgefährdungen unterwiesen und Impfangebote gemacht werden. Außerdem sollte es regelmäßige Unterweisungen zu Infektionsgefährdungen geben.

# Handling

## **Baulich-technische Maßnahmen**

### ■ **Fach- und sachgerechter Einsatz der Einsatzrüstung**

Die für die Einsatzbewältigung erforderliche Einsatzrüstung sollte in ausreichender Anzahl und funktionstüchtig zur Verfügung stehen und gemäß ihrer Bestimmung durch die Operativ- und Einsatzkräfte genutzt werden.

### ■ **Dienst-Kfz als Schutz- und Rückzugsort**

Dienst-Kfz können in Gefahrenlagen als Rückzugs- und Schutzort genutzt werden. Sie bieten eine räumliche Trennung zu potentiellen Bedrohenden und ermöglichen gleichzeitig das Verlassen der unmittelbaren Gefahrenzone.

## **Organisatorische Maßnahmen**

### ■ **Erreichbarkeit der Leitstelle sicherstellen**

Einsätze von Operativ- und Einsatzkräften benötigen eine Begleitung und Unterstützung durch die zuständigen (behördeneigenen) Leitstellen. Diese koordinieren den Einsatz und können durch Abfrage von Informationssystemen und Kontaktaufnahme mit anderen Behörden wertvolle Hilfestellungen geben. Die Erreichbarkeit der Leitstelle ist demnach für alle Beschäftigten sicherzustellen.

## ■ **Standardisiertes Formularwesen**

Die Dokumentation durchgeführter Einsätze dient nicht nur der internen Nachbereitung, sondern stellt auch die Grundlage aller zivilrechtlichen und strafrechtlichen Folgemaßnahmen dar. Die eingesetzten Kräfte benötigen hierzu ein standardisiertes Verfahren, das erforderliche Dokumente und Formulare bereitstellt.

## **Personenbezogene Maßnahmen**

### ■ **Einsatzkommunikation (adressaten- und anlassbezogen, einsatzbegleitend)**

Der Umgang mit kommunikativen Hilfsmitteln kann Einfluss auf die Bewältigung von Konfliktsituationen haben. Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner sollten stets professionell, sachlich, freundlich, rechtskonform und in offener Kommunikation begegnet werden. Die Kommunikationstechnik des sogenannten „aktiven Zuhörens“ kann dabei zielgruppengerecht eingesetzt werden. Die Wechselwirkung bei der Anwendung der verbalen und nonverbalen Kommunikation ist zu beachten. Anzeichen für eine Eskalation sind oft frühzeitig erkennbar, sodass die Reaktionszeit durch bewusstes Wahrnehmen entgleisenden Verhaltens deutlich verkürzt werden kann.

Absprachen und Rückmeldungen in Einsätzen im Außendienst

Während der Einsatzphase sprechen sich die Kräfte untereinander immer wieder neu ab und geben sich gegenseitig (non-)verbale Rückmeldungen, um auf Veränderungen koordiniert reagieren zu können. Auch Rückmeldungen nach Einsätzen können zukünftige Fehler vermeiden und zu optimierten Handlungsmustern führen.

## ■ **Regelmäßige Sachstandsmitteilung an die Leitstelle**

Die Leitstelle sollte durch die Operativ- und Einsatzkräfte vor Ort ständig über einsatzrelevante Veränderungen und neue Entwicklungen informiert werden. Hierdurch ist die Leitstelle in der Lage, ihrer Koordinierungs- und Unterstützungsaufgabe der eingesetzten Operativ- und Einsatzkräfte gerecht zu werden. Maßnahmen und Fragen der Kräftekoordination können bei situativen Veränderungen auf Grundlage einer fortwährenden Gefahren- und Risikoanalyse beurteilt und angepasst werden.

## ■ **Taktisches Agieren während der Aktionsphase**

Die Operativ- und Einsatzkräfte sollten das Vorgehen bei der Annäherung an den Einsatzort abstimmen. Sie stellen das Dienstfahrzeug so ab, dass es für einen taktischen Rückzug genutzt werden kann. Die Operativ- und Einsatzkräfte setzen ihr Gefahrenradar bewusst ein, um ein Gefährdungspotential möglichst früh zu erkennen. Sie lassen besondere Vorsicht an unbekanntem Orten walten, gehen wachsam in unbekannte Objekte und sichern sich gegenseitig. Wenn vorhanden und zulässig, setzen sie lageangepasst Zwangsmaßnahmen ein und nutzen Hilfsmittel der körperlichen Gewalt bis hin zu Waffen.

# Nachsorge

## Baulich-technische Maßnahmen

### ■ Kontrolle und Wartung der Einsatzrüstung

Nach Einsätzen oder dem Gebrauch von Einsatzrüstung sollte deren Überprüfung durchgeführt und die Funktionsfähigkeit/Einsatzbereitschaft sichergestellt werden.

## Organisatorische Maßnahmen

### ■ Dokumentation und Nachbereitung

Die beteiligten Dienststellen sollten dafür sorgen, dass Einsätze dokumentiert werden. Gefertigte Berichte werden zentral zusammengeführt, um die Informationsweitergabe an zuständige Stellen, aber auch eine regelmäßige Analyse von Einsätzen, zu gewährleisten. Herausragende Sachverhalte sollten organisationsintern nachbereitet werden, um u. a. erkannte Schwachstellen in den zugrundeliegenden Prozessen zu beheben.

### ■ Erreichbarkeit der Notfallfürsorge sicherstellen

Nach einem Gewaltvorfall kann es, auch wenn keine körperlichen Gesundheitsschäden vorliegen, trotzdem zu psychischen Beeinträchtigungen kommen. Daher ist es sinnvoll, den Betroffenen psychologische Hilfe anzubieten, um mögliche posttraumatische Belastungsstörungen zu verhindern. Die Erreichbarkeit der Notfallfürsorge oder Organisationen, die psychosoziale Unterstützung anbieten, sollte sichergestellt werden.



## ■ **Strafanzeige/Strafantrag**

Verbale Aggressionen und Beleidigungen können unter Umständen Straftatbestände erfüllen. Allerdings hat jede/r Beschäftigte aufgrund ihrer/seiner persönlichen Einstellungen und Erfahrungen unterschiedliche „Schmerzgrenzen“. Ob z. B. eine Strafanzeige wegen Beleidigung, übler Nachrede oder Verleumdung erstattet wird, hängt von der individuellen Bewertung der/des Betroffenen ab. Daher sollte diese Bewertung gemeinsam mit den Vorgesetzten und nach einheitlichen Standards innerhalb der jeweiligen Organisation erfolgen. Ein konsequentes Ahnden dieser Übergriffe und die Strafantragsstellung durch die Leitungsebene werden auch im Sinne einer gelebten Sicherheitskultur empfohlen.

Bei schwerwiegenderen Straftaten wie Körperverletzungen, eindeutigen Bedrohungen, Nötigungen oder Angriffen mit Waffen sollte grundsätzlich Strafanzeige erstattet werden. Kommt es zu einem Polizeieinsatz, erfolgt die Einleitung eines Ermittlungsverfahrens von Amts wegen durch die eingesetzten Polizeibeamtinnen und Polizeibeamten.

Sofern eine Strafverfolgung außerdem die Stellung eines ausdrücklichen Strafantrags durch die geschädigte Person und/oder den Dienstherrn voraussetzt, sollte die Antragsfrist von drei Monaten (§ 77b StGB) beachtet werden.

## **Personenbezogene Maßnahmen**

### ■ **Einsatznachbereitung**

Im Anschluss an die Einsatzphase sollte nach Überprüfung der körperlichen Unversehrtheit der betroffenen Operativ- und Einsatzkräfte auch die Einsatzausrüstung auf Vollständigkeit und Funktionsfähigkeit kontrolliert werden.

Nur eine voll funktionsfähige und vollständige Ausrüstung bietet auch in folgenden Einsätzen gleichwertigen Schutz. Bei Beschädigungen an der Einsatzkleidung/Ausrüstung, wie z.B. an Schutzwesten, Handschuhen, Helmen und Protektoren, muss geprüft werden, mit welchen Fremdkörpern/Waffen (Schneid- Stich- oder Hieb Waffen etc.) entsprechende Schäden herbeigeführt werden konnten. Defekte Materialien oder Ausrüstungsgegenstände müssen deshalb unverzüglich optimiert bzw. ausgetauscht werden.

#### ■ **Dokumentation von Vorfällen**

Gewonnene Erkenntnisse zu Personen, Einsatzabläufen oder Einsatzörtlichkeiten sollten unter Gewährleistung der gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes in Informationssystemen erfasst werden, um eine umfassende lückenlose Dokumentation vorzunehmen. Sie dienen zeitgleich der Vorbereitung auf wiederkehrende Einsätze.

#### ■ **Physische, psychische Verfassung und Notfallversorgung**

Die Unterstützung durch Angebote der Notfallfürsorge oder Organisationen, die psychosoziale Unterstützung anbieten, sollten als entlastende Unterstützungsmaßnahme genutzt werden.

#### ■ **Auszeiten/Ruhepausen**

Es ist ratsam, dass Vorgesetzte prüfen, inwieweit von einem Ereignis betroffene Mitarbeitende Erholungsphasen benötigen. Auszeiten bzw. Ruhepausen sollten dementsprechend den Beschäftigten nach Möglichkeit eingeräumt und in Anspruch genommen werden.

## ■ **Erweiterte situationsangepasste Schulungen**

Schulungen zur Deeskalation und Sicherheit sollten idealerweise in einem mehrstufig aufeinander aufbauenden System (Basic/ Spezialisierung) angeboten und umgesetzt werden. Auf diese Weise können Operativ- und Einsatzkräfte ihrem speziellen Einsatzzweck entsprechend individuell und zielgerichtet vorbereitet werden.

Schulungen dieser Art bedürfen grundsätzlich einer regelmäßigen Fortschreibung und Anpassung an aktuelle Entwicklungen.

Ferner bedürfen Operativ- und Einsatzkräfte einer regelmäßigen Auffrischung der Schulungsinhalte. Auf diese Weise sollen Qualität und Nachhaltigkeit einmal angelegter Strategien zur Deeskalation und Eigensicherung sowie das Handling von Selbst- und Fremdschutztechniken langfristig gewährleistet werden.

## ■ **Dienstunfallrecht**

Beschäftigte im öffentlichen Dienst sind während ihrer Berufsausübung und bei allen Tätigkeiten, die direkt mit dem Beschäftigungsverhältnis in Zusammenhang stehen, über die Unfallkasse NRW gegen Arbeitsunfälle und Berufskrankheiten (§§ 7 bis 13 SGB VII) abgesichert. Ein Arbeitsunfall ist ein Ereignis während der versicherten Tätigkeit, das zeitlich begrenzt widerfährt und von außen auf den Körper einwirkt.

Für Beamte gilt das Dienstunfallrecht nach den Vorschriften des Beamtenversorgungsgesetzes (§§ 30 ff. BeamtVG). Ein Dienstunfall ist ein auf äußerer Einwirkung beruhendes, plötzliches, örtlich und zeitlich bestimmbares, einen Körperschaden verursachendes Ereignis, das in Ausübung oder infolge des Dienstes eingetreten ist. Ein Dienstunfall kann auch bei außerdienstlichen Angriffen vorliegen und sollte angezeigt werden.

## ■ **Übernahme von Schmerzensgeldansprüchen durch den Dienstherrn**

Nach § 82a LBG NRW können Schmerzensgeldansprüche von Beamten vom Land NRW übernommen und ausgezahlt werden, wenn diese nicht beim Anspruchsgegner durchgesetzt werden können. Es muss ein Schaden entstanden sein, weil ein Dritter den Körper, die Gesundheit, die Freiheit oder die sexuelle Selbstbestimmung der Beamtin oder des Beamten schuldhaft und im dienstlichen Zusammenhang verletzt hat. Voraussetzung ist insbesondere ein rechtskräftiges Urteil (im Adhäsions- oder Zivilverfahren) oder ein vollstreckbarer gerichtlicher Vergleich zur Schmerzensgeldzahlung eines Dritten vorliegen. Die Norm ist analog auch für Beschäftigte anwendbar.

## **Ministerium des Innern des Landes Nordrhein-Westfalen**

Friedrichstraße 62-80  
40213 Düsseldorf  
Telefon 0211 871-0  
Telefax 0211 871-3355  
poststelle@im.nrw.de

[www.im.nrw](http://www.im.nrw)



Das 13-stöckige Gebäude des Innenministeriums Nordrhein-Westfalen in der Außenansicht; Foto: Jochen Tack



Diese Handlungsempfehlung, der Präventionsleitfaden und viele weiterführende Informationen zu den einzelnen Themen und Bereichen sind im Internet auf der Seite des Netzwerks „Mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst“ unter **[www.sicherimdienst.nrw](http://www.sicherimdienst.nrw)** eingestellt oder zum Download abrufbar.