



## Audit Gewaltprävention – Büro- und Außendienstarbeitsplätze

Wie gut ist Ihr Unternehmen auf Gewalt am Arbeitsplatz vorbereitet? Je häufiger und ernstzunehmender das Auftreten von Gewalt an den Arbeitsplätzen eines Unternehmens ist, desto wichtiger ist es, schon im Vorfeld Vorkehrungen zur Gewaltprävention zu treffen. Beurteilen Sie bitte anhand der folgenden Fragen die Sicherheitsstandards ihrer Arbeitsplätze.

### LEITLINIEN UND VERFAHREN

1. Gibt es eine veröffentlichte Grundsatzerklärung gegen Gewalt? (Aushang)
  - ja  / nein  / trifft nicht zu
2. Sind die für die Sicherheit zuständigen Personen (Sicherheitsdienst, Sicherheitsbeauftragte) benannt und jedem bekannt?
  - ja  / nein  / trifft nicht zu
3. Gibt es festgelegte Verfahren zu Strafanzeige, Hausverbot, Platzverweis?
  - ja  / nein  / trifft nicht zu
4. Gibt es festgelegte Verfahren zur Unfallanzeige (traumatische Ereignisse)?
  - ja  / nein  / trifft nicht zu
5. Gibt es organisatorische Regelungen zur Alleinarbeit?
  - ja  / nein  / trifft nicht zu
6. Ist festgelegt, über welche kritischen/gewaltbeladenen Situationen der Vorgesetzte zu informieren ist?
  - ja  / nein  / trifft nicht zu
7. Werden regelmäßig Gefahrenanalysen durchgeführt und Sicherheitsstrategien geplant bzw. systematisch entwickelt?

### GEBÄUDE UND GRUNDSTÜCK

8. Ist die Beleuchtung im Inneren des Gebäudes und an Ein- und Ausgängen ausreichend?
  - ja  / nein  / trifft nicht zu
9. Sind Sichtverhältnisse und Beleuchtung an jenen Stellen ausreichend, an denen ein erhöhtes Gewaltisiko (Parkplätze, Tiefgaragen, Treppenhäuser) besteht?
  - ja  / nein  / trifft nicht zu
10. Haben die Hauseingänge eine elektrische Türschließung, Spion und Gegensprechanlage?
  - ja  / nein  / trifft nicht zu
11. Sind Hintertüren auch am Tage verschlossen?

### ZUGANGSSTEUERUNG

12. Haben Fremde nur Zugang zum Kundenbereich, zu anderen Bereichen ist der Zugang verwehrt (gekennzeichnete Zutrittsverbote)?
  - ja  / nein  / trifft nicht zu



13. Wird der Personenverkehr möglichst über den Haupteingang abgewickelt?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
14. Ist die Infotheke/der Empfang mit auskunftsfähigen Beschäftigten besetzt?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
15. Führen Sie ein Besucherjournal oder haben Sie andere Zutrittskontrollsysteme eingeführt?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
16. Werden Besucher telefonisch angemeldet oder im Wartebereich abgeholt?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
17. Gibt es ein geeignetes Besucherleitsystem für Außen- und Innenbereiche?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
18. Arbeiten Sie mit Terminvergaben, um Wartezeiten zu reduzieren?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
19. Sind Wartebereiche freundlich (hell, Sitzgelegenheiten, Pflanzen) gestaltet?
- ja  / nein  / trifft nicht zu

#### **ARBEITSPLATZ (BÜRO)**

20. Besteht gute Sichtverbindung von außen zum Arbeitsplatz und vom Arbeitsplatz nach außen (z. B. lichtdurchlässige Türflächen, Verbindungstür)?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
21. Ist die Zimmernummer auch von innen sichtbar aufgebracht?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
22. Sind die Möblierung und die Sitzordnung bei einer Besprechung/Beratung so gewählt, dass der Fluchtweg gesichert ist?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
23. Sind die Gestaltung und die Anordnung der Möbel zur Beratung geeignet?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
24. Gibt es in den Büros einen zweiten Fluchtweg?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
25. Ist es bei Bedrohung leicht, vom Arbeitsplatz zu entkommen?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
26. Sind die Bürotüren nur mit dem Schlüssel zu öffnen (von außen Knauf)?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
27. Sind die Büroräume auch bei kurzfristiger Abwesenheit abgeschlossen?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
28. Bewahren Beschäftigte die Schlüssel so auf, dass sie für den Kunden nicht sicht-/greifbar sind?
- ja  / nein  / trifft nicht zu



29. Sind Gegenstände, die als Waffe dienen können (Schere, Brieföffner etc.) unter Verschluss bzw. außer Reichweite der Kunden aufbewahrt?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
30. Ist die Privatsphäre der Beschäftigten geschützt (Familienfotos, Telefonbucheinträge etc.)?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
31. Verständigen sich Beschäftigte gegenseitig, wenn sie verdächtige Vorkommnisse, Gegenstände oder Personen feststellen?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
32. Sprechen Beschäftigte Abwesenheiten gegenseitig ab?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
33. Sind Regelungen für den Umgang mit Bürgern anderer Nationalität getroffen (Zeitplanung, Dolmetscher, sonstige Begleitpersonen)?
- ja  / nein  / trifft nicht zu

#### **ARBEITSPLATZ (AUSSENDIENST)**

34. Ist organisatorisch gewährleistet, dass Beschäftigte im Außendienst bei möglichem Konfliktpotential die Bürger zu zweit besuchen?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
35. Stehen Beschäftigten im Außendienst Handys zu Verfügung?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
36. Sprechen Beschäftigte Abwesenheiten bzw. Dienstgänge ab?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
37. Finden Außendiensttermine am Tag (im Hellen) statt?
- ja  / nein  / trifft nicht zu

#### **SICHERHEIT UND NOTFALLMANAGEMENT**

38. Gibt es für die verschiedenen Ereignisse (z. B. Brand, verbale bzw. tätliche Übergriffe, Geiselnahme, Bombendrohung, Sachbeschädigung) Notfallpläne?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
39. Kennen die Beschäftigten die abgesprochenen Verhaltensregeln und wissen sie, was in Notfällen zu tun ist?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
40. Gibt es mit Polizei und Rettungskräften Absprachen für verschiedene Notfälle?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
41. Ist am Arbeitsplatz ein geeignetes Alarmierungssystem vorhanden (gestufter Alarm, Taste für stillen Alarm, PC-Tastatur, Telefon, Handy)?
- ja  / nein  / trifft nicht zu



42. Können sich Beschäftigte, wenn sie sich bedroht fühlen, über ein geeignetes Notrufsystem bemerkbar machen?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
43. Ist festgelegt, wo der Alarm aufläuft und wie reagiert werden soll?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
44. Gibt es einen Sicherheitsdienst und ist er in die Notfallplanung eingebunden?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
45. Ist ein Informationsblatt über Sicherheitsanweisungen sichtbar aufgehängt?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
46. Sind die Fluchtwege gekennzeichnet und werden sie freigehalten?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
47. Sind die Sicherheitsanlagen funktionstüchtig und gewartet?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
48. Sind die Türbeschläge, Schlösser, Schließsysteme sicher?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
49. Lassen sich im Notfall verschlossene Ausgänge leicht öffnen?
- ja  / nein  / trifft nicht zu

#### QUALIFIZIERUNG UND UNTERWEISUNG

50. Werden regelmäßige Unterweisungen und Schulungen zu Alarmauslösungen, Fluchtwegen und Notrufen durchgeführt und dokumentiert?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
51. Werden regelmäßig Seminare zu Themen wie Deeskalation, Umgang mit Aggressionen, Gesprächsführung, Kommunikation, Umgang mit Stress für die Beschäftigten angeboten?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
52. Sind die Beschäftigten über Straftatbestände und Selbsthilferechte informiert?
- ja  / nein  / trifft nicht zu

#### NACHSORGE

53. Ist für psychologische Nachsorge und Betreuung der Opfer von Gewalt (spezielle Ansprechpartner intern oder extern) gesorgt?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
54. Werden kritische bzw. vorgefallene Gewaltereignisse und vorbeugende Maßnahmen regelmäßig diskutiert und ausgewertet?
- ja  / nein  / trifft nicht zu
55. Sind Führungskräfte im Erkennen und im Umgang von psychischen Störungen und Erkrankungen geschult?
- ja  / nein  / trifft nicht zu



## GELDVERKEHR

56. Ist für Fremde der Zugang zum Geld möglich?

- ja  / nein  / trifft nicht zu

57. Enthält die Kasse große Geldsummen?

- ja  / nein  / trifft nicht zu

58. Werden Barauszahlungen wenn immer möglich vermieden?

- ja  / nein  / trifft nicht zu

59. Werden Geldkassetten und Kassentisch mit Sicherheitsglas abgetrennt?

- ja  / nein  / trifft nicht zu

60. Wird Geld in abgeschlossenen und nicht einsehbaren Bereichen gezahlt?

- ja  / nein  / trifft nicht zu

61. Ist ein geeignetes System zur Geldaufbewahrung vorhanden?

- ja  / nein  / trifft nicht zu

62. Wird auf die Sicherheit beim Geldtransport geachtet?

- ja  / nein  / trifft nicht zu

63. Werden Anweisungen und Schulungen für den Umgang mit Geld, die Geldaufbewahrung und den Geldtransport regelmäßig angeboten?

- ja  / nein  / trifft nicht zu