

Audit Gewaltprävention – Büro- und Außendienstarbeitsplätze

Eine Checkliste zur Risikominimierung von Gewalt am Arbeitsplatz

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		ja	nein	Trifft nicht zu
1.	Gibt es eine veröffentlichte Grundsatzerklärung gegen Gewalt? (Aushang)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Sind die für die Sicherheit zuständigen Personen (Sicherheitsdienst, FaSi, BA, Sicherheitsbeauftragte) benannt und jedem bekannt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Gibt es festgelegte Verfahren zur Strafanzeige, Hausverbot, Platzverweis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Gibt es festgelegte Verfahren zur Unfallanzeige (traumatische Ereignisse)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Gibt es organisatorische Regelungen zur Alleinarbeit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Ist festgelegt, über welche kritischen / gewaltbeladenen Situationen der Vorgesetzte zu informieren ist?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Werden regelmäßig Gefahrenanalysen durchgeführt und Sicherheitsstrategien geplant bzw. systematisch entwickelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gebäude und Grundstück		ja	nein	Trifft nicht zu
8.	Ist die Beleuchtung im Inneren des Gebäudes und an Ein- und Ausgängen ausreichend?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Sind Sichtverhältnisse und Beleuchtung an jenen Stellen ausreichend, an denen ein erhöhtes Gewaltrisiko (Parkplätze, Tiefgarage, Treppenhäuser) besteht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Haben die Hauseingänge eine elektrische Türschließung, Spion und Gegensprechanlage?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Sind Hintertüren auch am Tage verschlossen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zugangssteuerung		ja	nein	Trifft nicht zu
12.	Haben Fremde nur Zugang zum Kundenbereich, zu anderen Bereichen ist der Zugang verwehrt (gekennzeichnete Zutrittsverbote)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	Wird der Personenverkehr möglichst über den Haupteingang abgewickelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	Ist die Infotheke / der Empfang mit auskunftsfähigen Beschäftigten besetzt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	Führen Sie ein Besucherjournal oder haben Sie andere Zutrittskontrollsysteme eingeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Audit Gewaltprävention

- | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 16. Werden Besucher telefonisch angemeldet oder im Wartebereich abgeholt? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. Gibt es ein geeignetes Besucherleitsystem für Außen- und Innenbereiche? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. Arbeiten Sie mit Terminvergaben um Wartezeiten zu reduzieren? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. Sind Wartebereiche freundlich (hell, Sitzgelegenheiten, Pflanzen) gestaltet? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Arbeitsplatz (Büro)

	ja	nein	Trifft nicht zu
20. Bestehen gute Sichtverbindung von außen zum Arbeitsplatz und vom Arbeitsplatz nach außen (z.B. lichtdurchlässige Türflächen, Verbindungstür)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Ist die Zimmernummer auch von innen sichtbar aufgebracht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Sind die Möblierung und die Sitzordnung bei einer Besprechung / Beratung so gewählt, dass der Fluchtweg gesichert ist?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Sind die Gestaltung und die Anordnung der Möbel zur Beratung geeignet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Gibt es in den Büros einen zweiten Fluchtweg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Ist es bei Bedrohung leicht vom Arbeitsplatz zu entkommen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Sind die Bürotüren nur mit dem Schlüssel zu öffnen (von außen Knauf)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Sind die Büroräume auch bei kurzfristiger Abwesenheit abgeschlossen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Bewahren Beschäftigte die Schlüssel so auf, dass sie für den Kunden nicht sicht- / greifbar sind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Sind Gegenstände, die als Waffe dienen können (Schere, Brieföffner etc.) unter Verschluss bzw. aus dem Greifbereich der Kunden aufbewahrt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Ist die Privatsphäre der Beschäftigten geschützt (Familienfotos, Telefonbucheinträge etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Verständigen sich Beschäftigte gegenseitig, wenn sie verdächtige Vorkommnisse, Gegenstände oder Personen feststellen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Sprechen Beschäftigte Abwesenheiten gegenseitig ab?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Sind Regelungen für den Umgang mit Bürgern anderer Nationalität getroffen (Zeitplanung, Dolmetscher, sonstige Begleitpersonen)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Arbeitsplatz (Außendienst)

	ja	nein	Trifft nicht zu
34. Ist organisatorisch gewährleistet, dass Beschäftigte im Außendienst bei möglichem Konfliktpotenzial die Bürger zu zweit besuchen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Stehen Beschäftigten im Außendienst Handys zu Verfügung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Sprechen Beschäftigte Abwesenheiten bzw. Dienstgänge ab?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Finden Außendiensttermine am Tag (im Hellen) statt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sicherheit und Notfallmanagement	ja	nein	Trifft nicht zu
38. Gibt es für die verschiedenen Ereignisse (z.B. Brand, verbale bzw. tätliche Übergriffe, Geiselnahme, Bombendrohung, Sachbeschädigung) Notfallpläne?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Kennen die Beschäftigten die abgesprochenen Verhaltensregeln und wissen sie, was in Notfällen zu tun ist?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. Gibt es mit Polizei und Rettungskräften Absprachen für verschiedene Notfälle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. Ist am Arbeitsplatz ein geeignetes Alarmierungssystem vorhanden (gestufter Alarm, Taste für stillen Alarm, PC-Tastatur, Telefon, Handy)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. Können sich Beschäftigte, wenn Sie sich bedroht fühlen, über ein geeignetes Notrufsystem bemerkbar machen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. Ist festgelegt, wo der Alarm aufläuft und wie reagiert werden soll?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Gibt es einen Sicherheitsdienst und ist er in die Notfallplanung eingebunden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Ist ein Informationsblatt über Sicherheitsanweisungen sichtbar aufgehängt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. Sind die Fluchtwege gekennzeichnet und werden sie freigehalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. Sind die Sicherheitsanlagen funktionstüchtig und gewartet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. Sind die Türbeschläge, Schlösser, Schließsysteme sicher?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. Lassen sich im Notfall verschlossene Ausgänge leicht öffnen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualifizierung und Unterweisung	ja	nein	Trifft nicht zu
50. Werden regelmäßige Unterweisungen und Schulungen zum Alarmauslösen, Fluchtwegen und zu Notrufen durchgeführt und dokumentiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. Werden regelmäßig Seminare zu Themen wie Deeskalation, Umgang mit Aggressionen, Gesprächsführung, Kommunikation, Umgang mit Stress für die Beschäftigten angeboten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. Sind die Beschäftigten über Straftatbestände und Selbsthilferechte informiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nachsorge	ja	nein	Trifft nicht zu
53. Ist für psychologische Nachsorge und Betreuung der Opfer von Gewalt (spezielle Ansprechpartner intern oder extern) gesorgt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54. Werden kritische bzw. vorgefallene Gewaltereignisse und vorbeugende Maßnahmen regelmäßig diskutiert und ausgewertet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55. Sind Führungskräfte im Erkennen und im Umgang von psychischen Störungen und Erkrankungen geschult?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Geldverkehr	ja	nein	Trifft nicht zu
56. Ist für Fremde der Zugang zum Geld möglich?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57. Enthält die Kasse große Geldsummen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58. Werden Barauszahlungen wenn immer möglich vermieden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59. Werden Geldkassetten und Kassentisch mit Sicherheitsglas abgetrennt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60. Wird Geld in abgeschlossenen und in nicht einsehbaren Bereichen gezahlt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61. Ist ein geeignetes System zur Geldaufbewahrung vorhanden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62. Wird auf die Sicherheit beim Geldtransport geachtet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63. Werden Anweisungen und Schulungen für den Umgang mit Geld, die Geldaufbewahrung und den Geldtransport regelmäßig angeboten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>