

Das Sicherheitskonzept des Jobcenters Hof Stadt

Beschäftigte in Jobcentern sind während ihrer Arbeit häufig schwierigen Situationen ausgesetzt. Sogar verbale und körperliche Angriffe von Kunden ereignen sich. Um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu schützen wurde für das Jobcenter Hof Stadt ein umfassendes Sicherheitskonzept entwickelt.

1. Vorstellung der Maßnahme

Für die Verantwortlichen des Jobcenters Hof Stadt gehören die Themen Sicherheit und Gesundheit untrennbar zusammen. Um die Sicherheit der Beschäftigten zu gewährleisten und damit auch deren Gesundheit zu fördern, wurde im Jobcenter Hof ein umfassendes Sicherheitskonzept entwickelt und durchgeführt, das aus verschiedenen Komponenten besteht:

- Bestellung und Ausbildung der hausinternen Sicherheitsbeauftragten.
- mehrfache Gefahrenanalyse durch die ehemalige Unfallkasse des Bundes, den technischen Beratern und die Mitglieder des Arbeitssicherheitsausschusses.
- Bauliche Veränderungen soweit möglich (z.B. Türdurchbrüche bei „Kleinst-Zimmern“)
- Dialog mit dem Präventionsberater der Polizei: Hier wurde für das Jobcenter ein Objekt-datenblatt bei der Polizei angelegt, das unter anderem einen Raumplan mit Fotos der Räumlichkeiten des Jobcenters enthält. Es fanden Absprachen statt für das Verhalten in Gefahrensituationen. Auch in Zukunft wird dieser Dialog aufrechterhalten und Vertreter der Polizei unter anderem bei der stetigen Evaluation der Umsetzung des Konzepts eingebunden.
- Sämtliche Schulungen wurden dokumentiert, sodass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das Angebot und die Inhalte einsehen können.
- Rigoroses Anzeigen von Bedrohungen, Beleidigungen und andere Vorfälle. Den Beschäftigten wurde so verdeutlicht, dass ein solches Kundenverhalten nicht geduldet sondern den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Rücken gestärkt wird.
- Kritische Räume wurden mit jeweils zwei Beschäftigten besetzt. Grundsätzlich wurden die Räumlichkeiten soweit wie möglich verändert und z.B. die Büros von Ersthelfern besser gekennzeichnet.
- Technische Sicherheitsvorkehrungen wie ein Führungskräfte-Telefonnotruf (Parallelruf) und diverse Alarmer über den PC, ein Amokalarm oder einen Alarm ausgelöst über den PC, wurden getroffen.
- Gesundheitsfördernde Ausstattung für die Beschäftigten (z.B. Blutdruckmessgeräte, Blutzuckermessgeräte, Handschuhe zum Tonerwechsel, Händedesinfektion)
- Einrichtung einer Kinderspielecke mit Wand-PC und verschiedener Wandpuzzles in Wartebereichen, Informationsbildschirme für Kunden.
- Umfassendes Schulungsangebot zur Vorbereitung der Beschäftigten auf Konflikt- bzw. gefährliche Situationen unter Behandlung folgender Aspekte:
 - Deeskalation bzw. Schulungen um Umgang mit aggressiven Kunden, z.B. im Bereich der Kommunikation.
 - Erweiterung der interkulturellen Kompetenzen der Beschäftigten, um Konflikte aufgrund kultureller Missverständnisse zu vermeiden.

Gute Beispiele für mehr psychische Gesundheit im Bund

- Ausbildung von psychologischen Ersthelfern.
- Durchführung von Selbstverteidigungstrainings zur Stärkung des Selbstbewusstseins der Beschäftigten.

2. Auslöser

Ausschlaggebend für die Entwicklung des Sicherheitskonzepts des Jobcenters Hof war eine Verwaltungsreform, durch diese die Jobcenter entstanden. Durch die Reform wurde die Verantwortung und Haftung auf den Geschäftsführer des jeweiligen Jobcenters übertragen. Der Geschäftsführer des Jobcenters Hof agierte daraufhin um für die Sicherheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angemessen Sorge zu tragen.

3. Ziele

Das grundsätzliche Ziel war es, die Sicherheit der Beschäftigten des Jobcenters Hof während ihrer täglichen Arbeit zu stärken. Konflikte sollte vorgebeugt und den Beschäftigten Mittel zur Verfügung gestellt werden, gefährliche Situationen entschärfen zu können. Die Leitung wollte außerdem den hohen Stellenwert, den die Sicherheit der Beschäftigten im Jobcenter Hof einnimmt, betonen. Weiter sollte nach außen verdeutlicht werden, dass keine Beleidigungen oder Bedrohungen im Haus geduldet und alle nötigen Mittel ergriffen werden, um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu schützen.

4. Erfolge

Durch die Umsetzung des Sicherheitskonzepts des Jobcenters Hof wurde die Sicherheit der Beschäftigten gestärkt und ihnen die Rückendeckung durch die Leitung verdeutlicht. Darüber hinaus zeigt sich nun, dass das Verhältnis der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Vertrauen geprägt ist. Niemand schaut weg, vielmehr wird sich gegenseitig unterstützt. Auch das Angebot an die Beschäftigten, die Hilfe von psychologischen Ersthelfern in Anspruch zu nehmen, wird angenommen.

Den Kunden wurde zudem deutlich gemacht, dass Fehlverhalten im Jobcenter nicht geduldet und zur Anzeige gebracht wird. Statistisch kam es so zu einem Rückgang der Vorfälle.

5. Tipps & Tricks – Die drei größten Erfolgsfaktoren

- I. Suchen Sie sich Helfer und Verbündete, ein solches Projekt kann nicht von einer Person allein bewältigt werden.
- II. Zeigen Sie Durchhaltevermögen. Die Entwicklung und Umsetzung des Sicherheitskonzepts forderte viel Einsatz und Aufwand. Dies wird jedoch belohnt, später muss nur noch nachjustiert werden.
- III. Der Erfolg hängt stark von den Beteiligten ab. Die Geschäftsführung und die/der Sicherheitsbeauftragte müssen deutlich hinter dem Konzept stehen und die Umsetzung unterstützen.

Ansprechpartnerin des Jobcenters Hof Stadt:

evelyn.moise@jobcenter-ge.de