

# Stadt Luzern

Notfall- und Krisenmanagement  
Bedrohungsmanagement

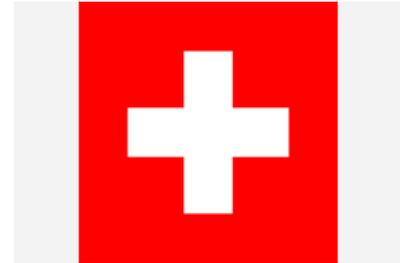


**Rainer Linsenmayr**

Waldshut-Tiengen

[www.deeskalationsstrategien.de](http://www.deeskalationsstrategien.de)

# Kanton Luzern



Bedrohungsmanagement Luzern



© SchweizFotos.ch

## Luzern , Vierwaldstättersee

- 82.000 Einwohner, 24 % Angehörige anderer Staaten
- Universität, Hochschule und Pädagogische Hochschule
- Tourismus: 1,5 Mio. Übernachtungen, ca. 4,5 Mio. Tagestouristen
- **Stadtverwaltung** 1600 Mitarbeiter / -innen
- Stadtrat: Stadtpräsident + vier Stadträte

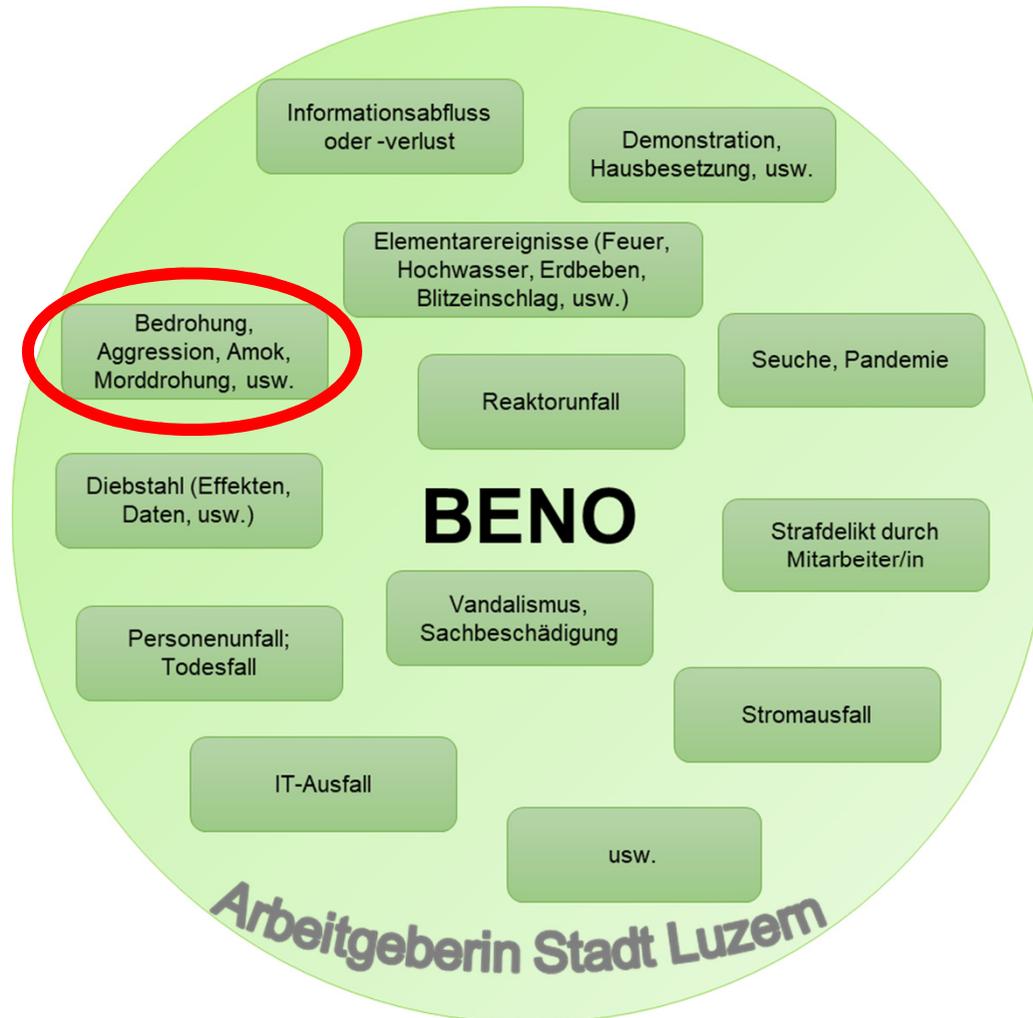
Bedrohungsmanagement Luzern

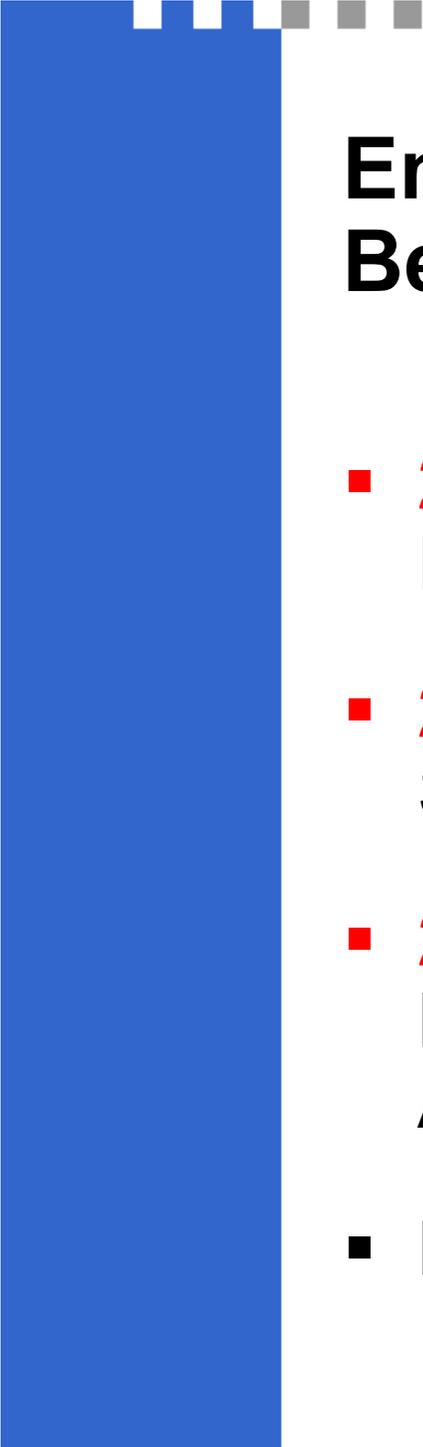
# Evaluation Einführung Mitarbeiter

- Gesamt 396 / 93 (\*) Teilnehmer (\* Regiebetriebe nur verkürztes Pro.
- Studie 243 von 303 Teilnehmer

	nein	Ja	mehrmals	gesamt
Wurden Sie schon einmal durch Kunden beleidigt?	19%	40%	40%	80%
Wurden Sie schon einmal durch Kunden bedroht?	54%	30%	15%	45%
Wurden Sie schon einmal durch Kunden verletzt?	89%	9%	1%	10%
Hatten Sie im Kundenkontakt schon einmal Angst?	51%	35%	12%	47%
Haben Sie schon einmal miterlebt, dass ein Kollege beleidigt wurde?	19%	58%	22%	80%
Haben Sie schon einmal miterlebt, dass ein Kollege bedroht wurde?	46%	44%	9%	53%
Haben Sie schon einmal miterlebt, dass ein Kollege verletzt wurde?	91%	7%	1%	8%

# BEtriebliche NOtlagenbewältigung





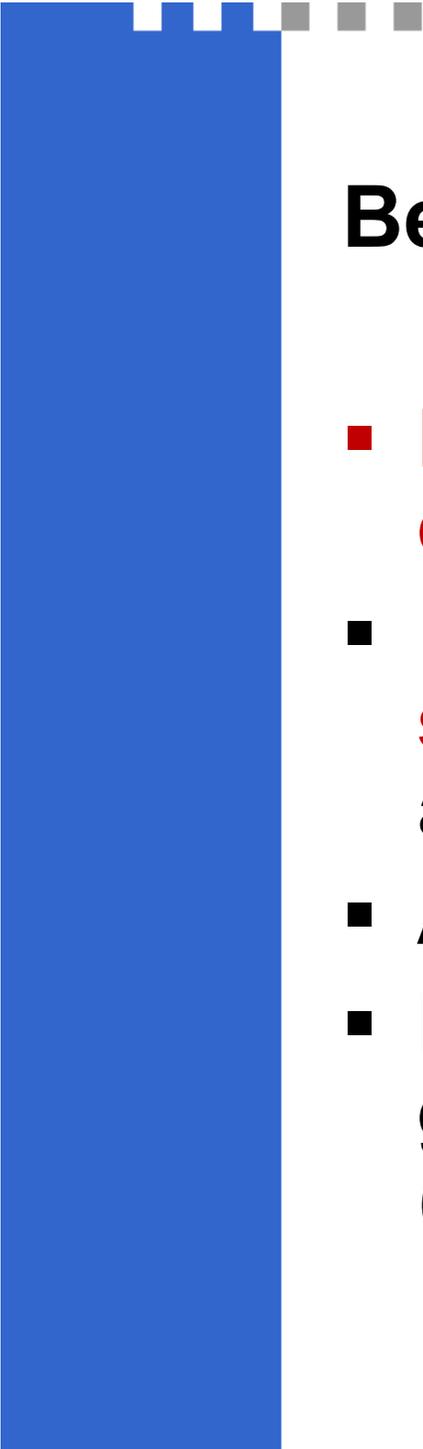
# Entstehung und Grundlagen Bedrohungsmanagement

- **2014** Arbeitsplatzbesuche durch Personalabteilung
- **2016** Bedarfsanalyse Betriebliche Sicherheitsbeauftragte
- **2016** Schwachstellenanalyse und Konzeption bauliche Sicherheit durch Abteilung Liegenschaften
- Bedrohungsmanagement Kanton Luzern



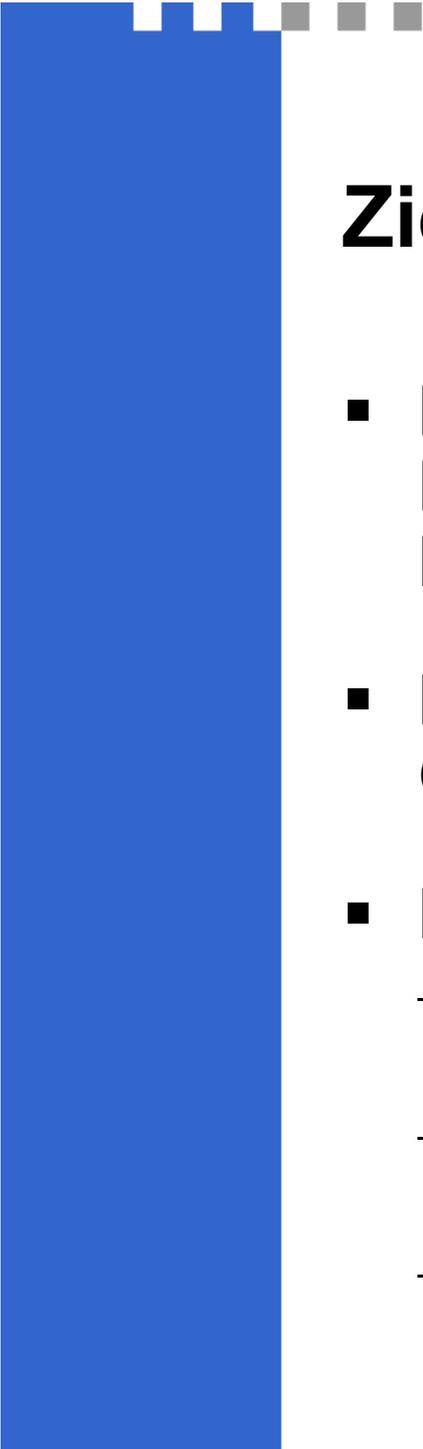
# Häufigste Bedrohungen am Arbeitsplatz

- **Verschiedene Formen von Aggression:**
  - Schnell sprechen, schreien, fluchen
  - Herumfuchteln, gestikulieren
  - Hin- u. herlaufen, zu nahe kommen
  - Beleidigen, drohen
  - Spucken, körperlich angreifen
  - Sachbeschädigungen
- **Bedrohungen reichen von unangenehmen Situationen bis hin zu Körperverletzungen**



## Bedrohungen – auch bei uns?

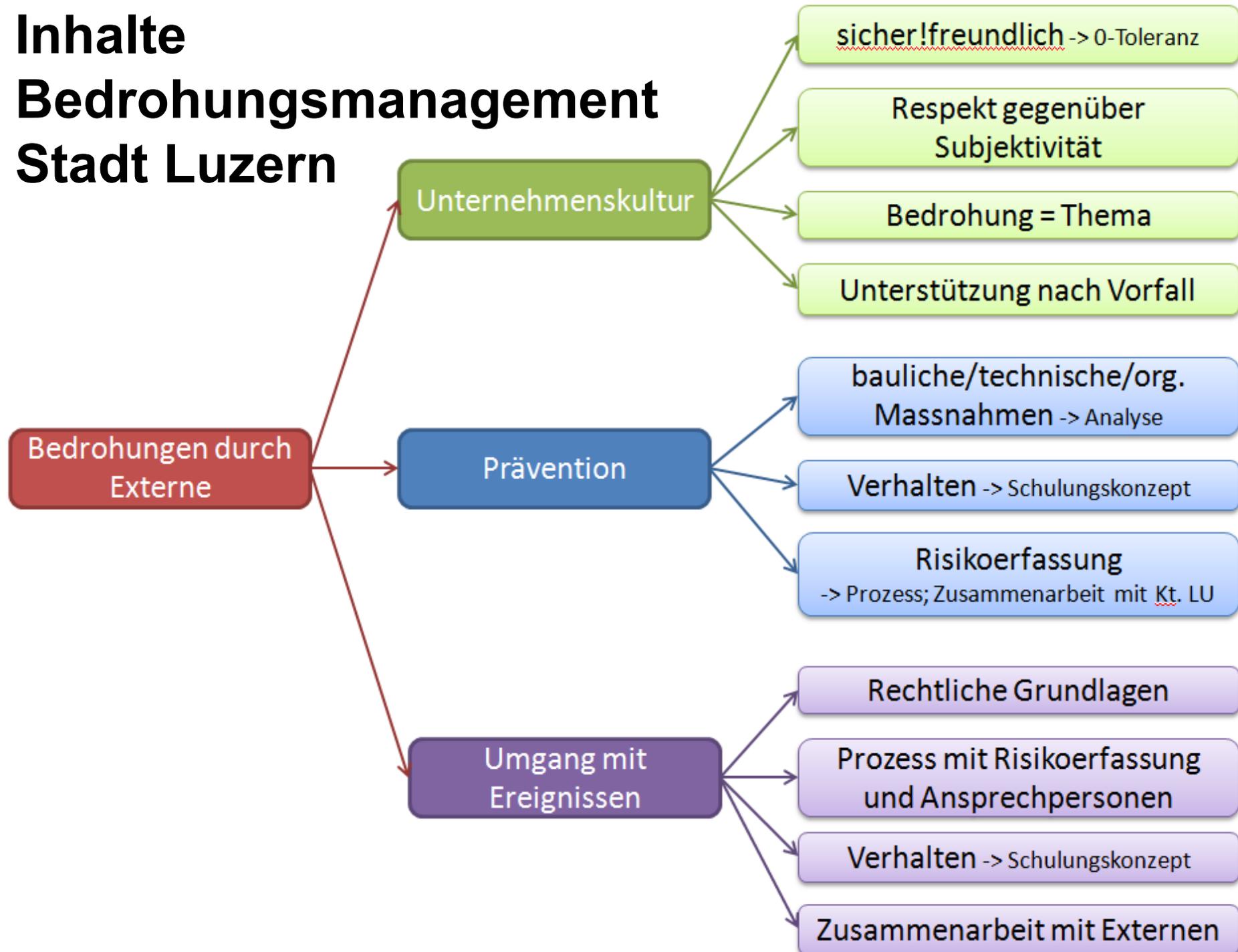
- **Bedrohungen am Arbeitsplatz gibt es überall!**
- Die Wahrnehmung von Bedrohung ist **subjektiv**, d.h. von der Person abhängig
- Auch Männer fühlen sich bedroht
- Es gibt Bedrohungen sowohl gegenüber Personen als auch (häufiger!) gegenüber Funktionen



# Ziele des Bedrohungsmanagement

- Bestmöglicher und zeitgemäßer Schutz der Mitarbeitenden und Führungskräfte vor Bedrohungen
- Beitrag zur Prävention von schweren Gewalttaten
- Mitarbeitende und Führungskräfte
  - kennen die präventiven Maßnahmen zu Bedrohungen am Arbeitsplatz und setzen diese um
  - handeln in Bedrohungssituationen stufengerecht und professionell
  - entwickeln gemeinsam eine Haltung im Umgang mit Bedrohungen

# Inhalte Bedrohungsmanagement Stadt Luzern





SICHER!

FREUNDLICH

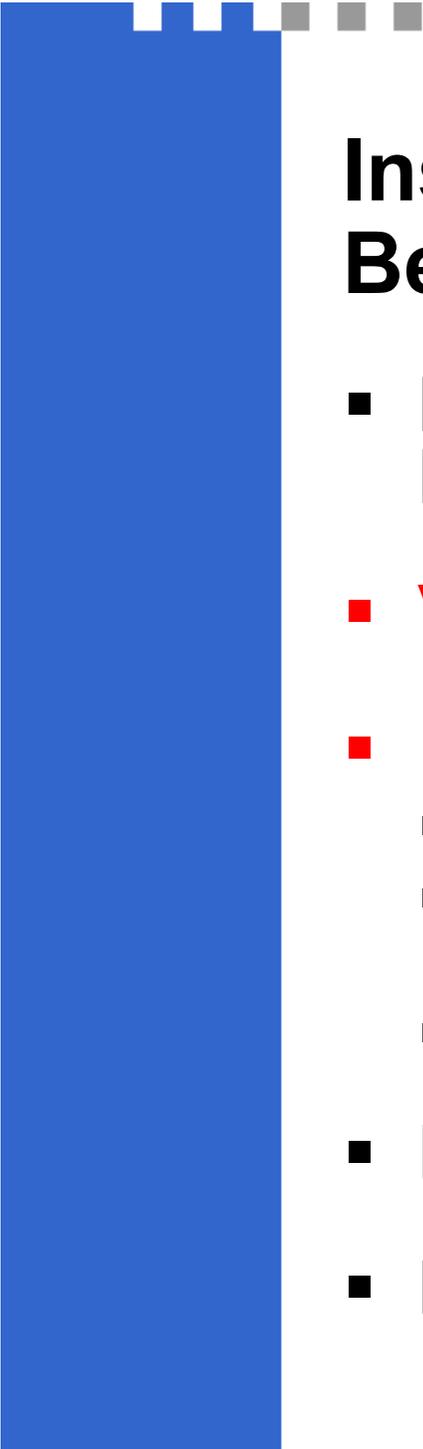
heisst für die Stadt Luzern

- Bedrohliches Verhalten gegenüber Mitarbeitenden und Führungskräften wird nicht toleriert
- Führungskräfte und Mitarbeitende reagieren **verhältnismässig**, **entschlossen** und **konsequent** auf Bedrohungen am Arbeitsplatz.

## Sicherheitskultur gegenüber Kundinnen/Kunden



- Freundliches, professionelles und klares Auftreten
- Grenzen setzen bei bedrohlichem Verhalten (**Null-Toleranz**)
- Führungskräfte stützen diese Kultur



# Instrumente des Bedrohungsmanagement

- Baulich/technisch/organisatorische Maßnahmen
- Verhalten - Schulungskonzeption
- Risikoerfassung - „Bedrohung von extern“
  - Zusammenarbeit mit dem Kanton
  - „Gefährderbeurteilung“ durch Kommission beim **Kantonalen Bedrohungsmanagement**
  - „Gefährderansprache“ durch Polizei
- Notfallhandbuch
- Merkblätter und Intranet

# „Bedrohung von extern“

zuständige/r STR

Stab BENO plus  
▪ zust. Stabschef/in  
▪ zust. Dienstchef/in  
▪ b. Bed. weitere Personen

Kt.  
LU

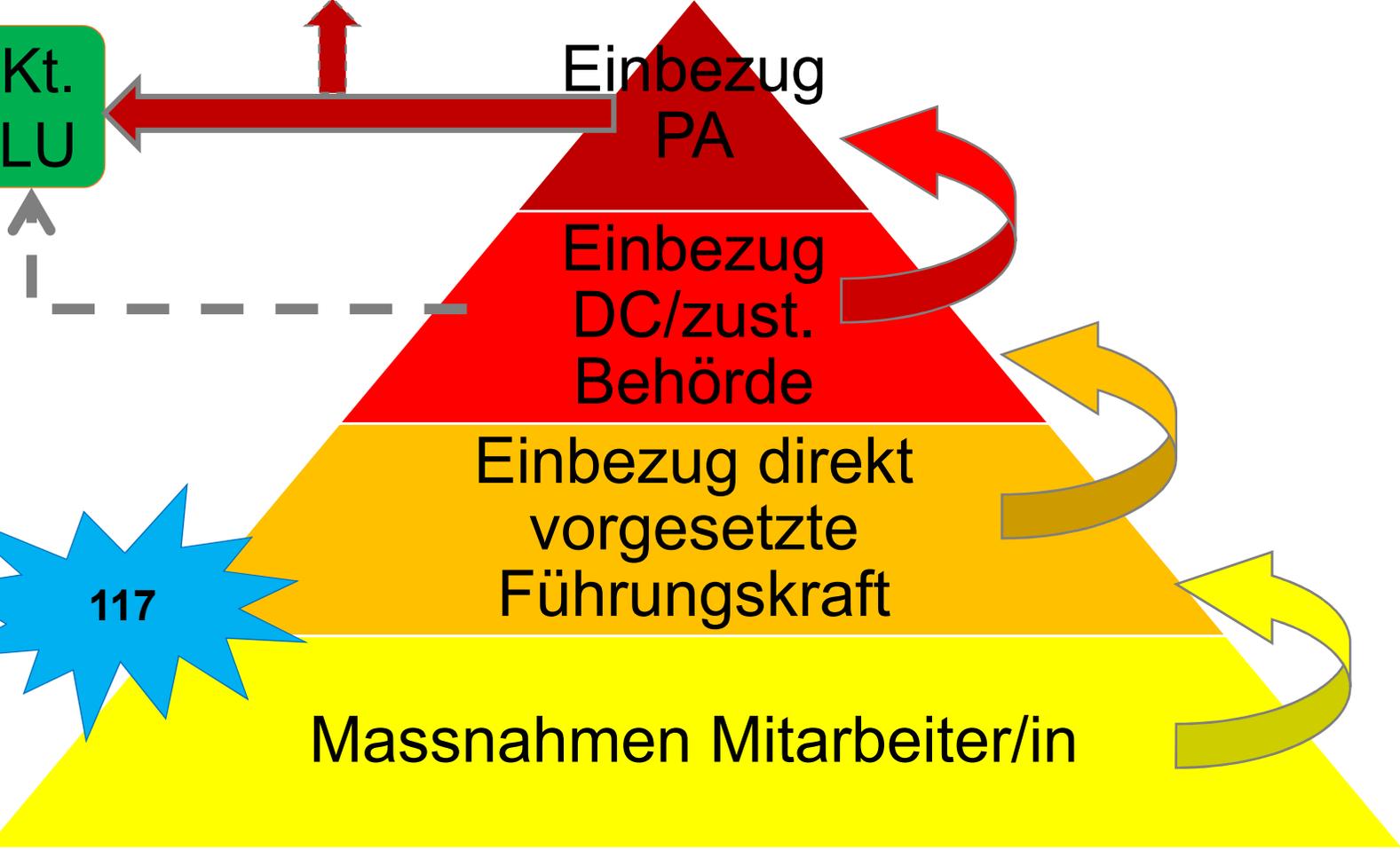
Einbezug  
PA

Einbezug  
DC/zust.  
Behörde

Einbezug direkt  
vorgesetzte  
Führungskraft

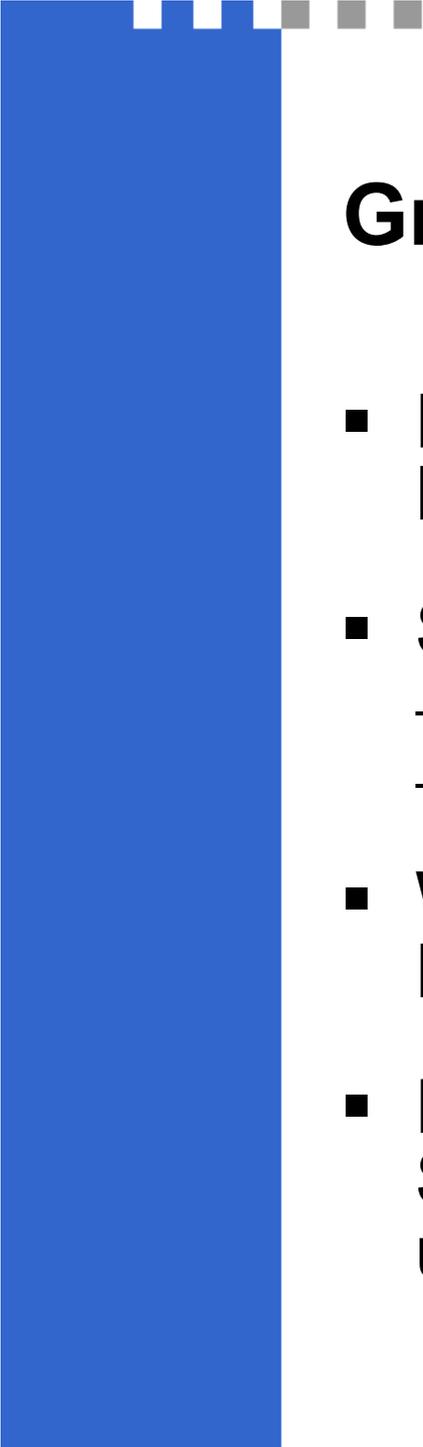
Massnahmen Mitarbeiter/in

117



# Kriterien Fallmeldung an Kantonales Bedrohungsmanagement

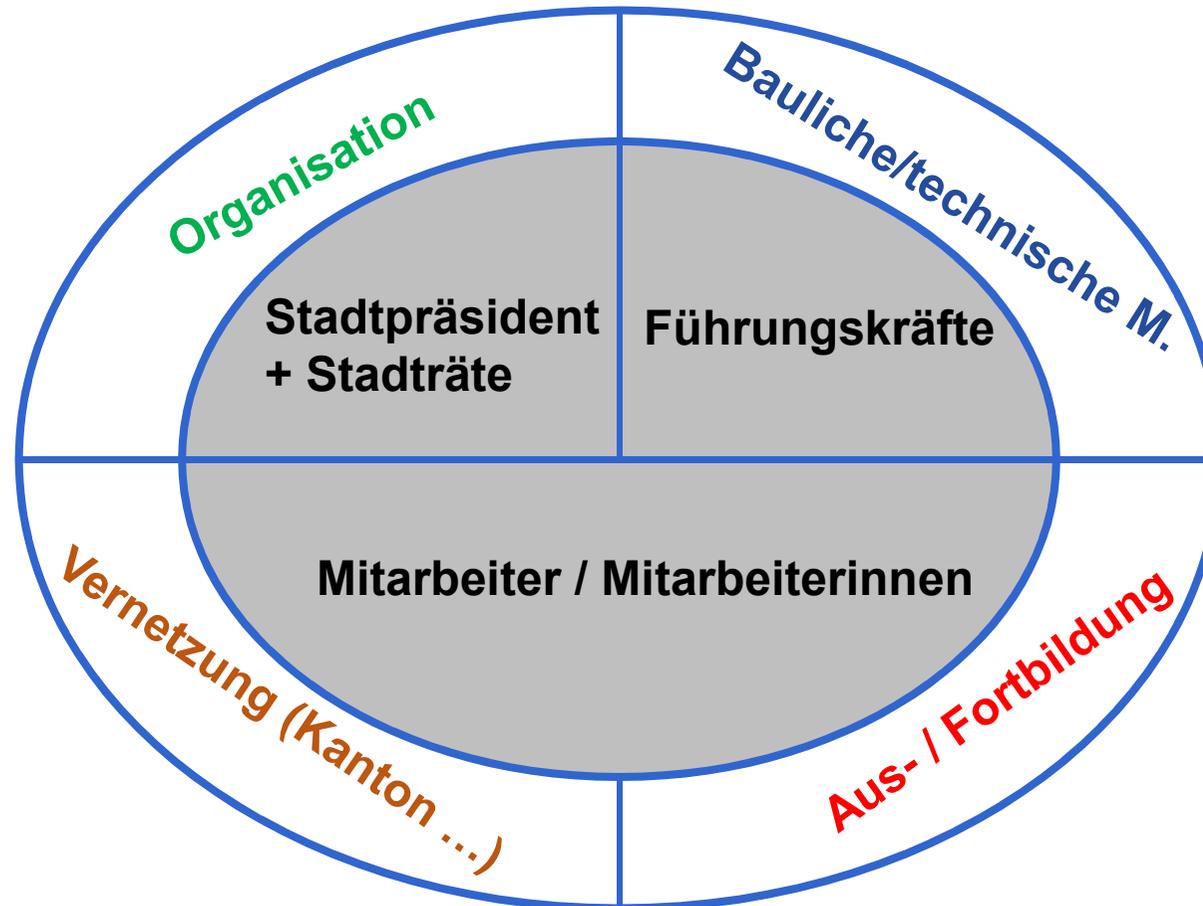
- Bei akuten Bedrohungssituationen ist immer die Polizei über 117 beizuziehen!
- Ist mindestens **eines** der folgenden Kriterien erfüllt, erfolgt zwingend eine Meldung an die Dienstchefin/den Dienstchef.
- Ist mindestens **eines der hellgrau** hinterlegten Kriterien erfüllt, erfolgt zwingend eine Meldung an die KBM.
- Kriterien u.a.
  - Aggressive Ausbrüche
  - Gewaltandrohung in Zusammenhang mit Suizid
  - Ein plötzliches und intuitives Gefühl, dass von einer Person eine ernste Gefahr droht.
  - Offene bzw. plötzliche körperliche Annäherung in einem privaten Umfeld

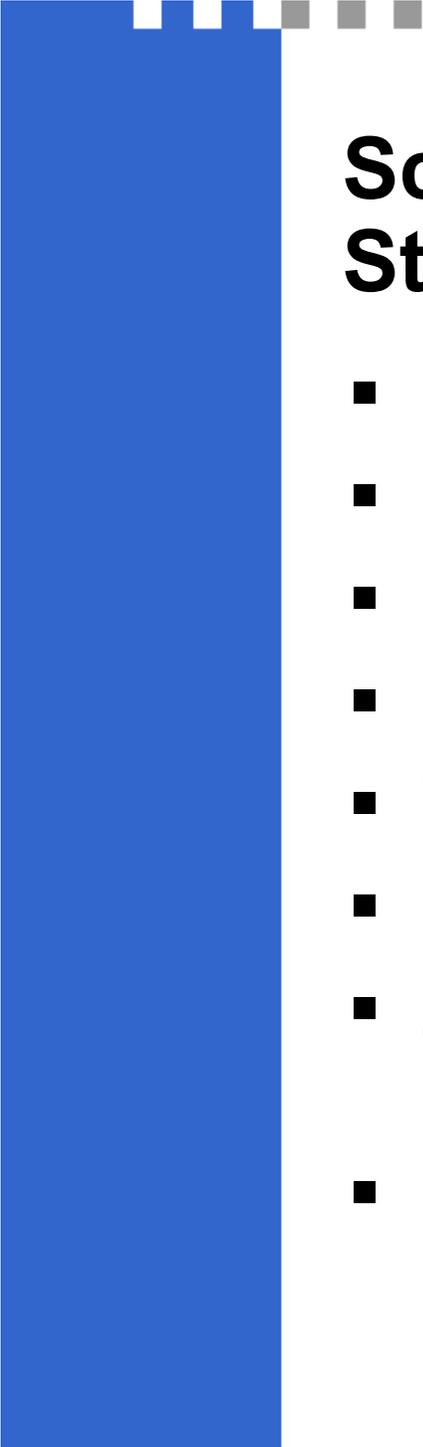


# Grundlagen / Training / Schulungen

- Rechtliche Grundlagen - Polizeigesetz Kanton Luzern
- Schulungen
  - Auszubildende, Mitarbeiter, Führungskräfte
  - Selbstschutz für Regiebetriebe
- Workshop mit Führungskräften Regiebetrieben
- Handlungstraining von übergriffigen Situationen bei sozialen Diensten / Kinder- und Jugendschutz

# Zusammenfassung





# Schlüsselerkenntnisse von der Stadt Luzern

- Commitment GL / CEO
- Schlüsselpersonen gewinnen
- Engagement der Schlüsselpersonen
- Bestehendes integrieren
- Vernetztes Vorgehen
- Orientierung an positiven Feedbacks
- Zielorientierung im Fokus behalten (Schutz der Mitarbeitenden)
- Rad nicht neu erfinden, jedoch auf eigenen Betrieb anpassen



# Ansprechpartnerin Stadt Luzern

**Eveline Bucheli**

Stadt Luzern

Dienstabteilung Personal

Hirschengraben 17

6002 Luzern

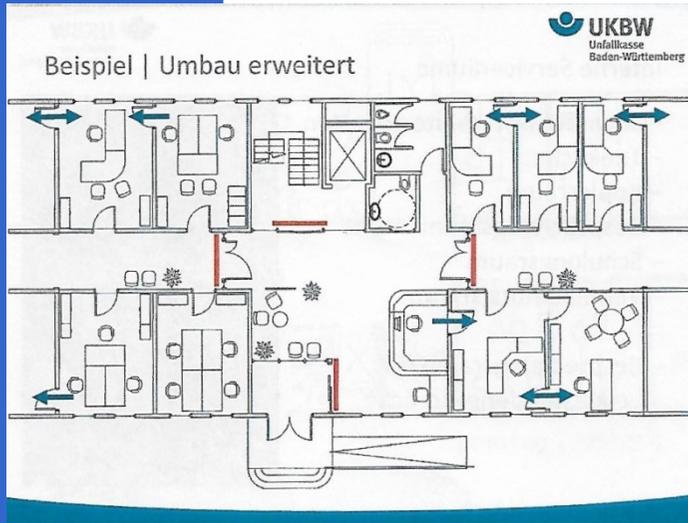
Telefon: +41 41 208 85 32

[eveline.bucheli@stadtluzern.ch](mailto:eveline.bucheli@stadtluzern.ch)

[www.stadtluzern.ch](http://www.stadtluzern.ch)

# Sicherheit am Arbeitsplatz

## 3 wichtige Aspekte



**SB sitzt näher zur  
Fluchttür als KL**



**Notrufeinrichtung (unter  
Angst bedienbare Technik)**

SB=Sachbearbeiter/-in  
KL=Klient/-in

**Danke für Ihre Aufmerksamkeit**

