



Unfallkasse
Nordrhein-Westfalen



Kundenströme lenken – Gewalt in öffentlichen Gebäuden senken



Ausgangslage / Anlässe

- Frau in Jobcenter Frankfurt erschossen
- Mitarbeiterin Berlin mit Axt bedroht
- Geiselnahme in ARGE Aachen
- Gewalt im Coburger Jobcenter: Erwerbsloser prügelte wegen Hartz IV- Sanktion
- Amok im Jobcenter: Zorn über Heppenheimer Fallmanagerin kulminiert in brutaler Attacke
- Essen: 29-Jähriger verletzt zwei Angestellte im Jobcentern



Unfallkasse
Nordrhein-Westfalen



Ausgangslage / Anlässe II

- ARGE Rhein-Sieg / jobcenter rhein-sieg:
 - Versuchter Brandanschlag
 - Diverse Sachbeschädigungen und Bedrohungen



Kommentare zu Geiselnahme in Aachen in Foren

- „Wer schon eine Waffe in die Hand nimmt sollte sie auch einsetzen..“
- „was mich wundert, das noch niemand Amok gelaufen ist, lang dauert`s nimmer, als Sachbearbeiter würd ich soooooo ganz langsam anfangen mir Gedanken zu machen, vorausgesetzt da ist noch ein Resthirn. Ach ja sie befolgen ja nur Befehle, hm woher kenn ich das bloss ?“



Kommentare zum Todesfall in Frankfurt in Foren

- Vielleicht bekommt der Sachbearbeiter ja eine Prämie ? Denn er hat es geschafft einen Hilfebedürftigen dauerhaft aus der Statistik zu löschen und Kosten einzusparen ! Nicht das dass noch ein Zukunftsmodell der Agentur wird !
- Mich wundert es das nicht mehr Leute ausrasten. Ich sehe es ja bei mir aktuell wie pervers die JC Schergen vorgehen
- Suchtkrank oder was auch immer, die JC Schergen sind Sadisten, wer sonst könnte so einen Job ausüben.



Lösungsansätze

- Einsatz von Wachdiensten
- Alarmierungssysteme
- Bauliche Anpassungen zur Kundenlenkung
- Schulungen für Mitarbeiter/innen (Selbstbehauptung, Gesprächsführung usw.)
- Verfahrensabläufe überprüfen und anpassen
- Kundenreaktionsmanagement aufbauen/verbessern
- Ombudsstelle
- Kommunikation

Bewertung der Lösungsansätze - Einsatz von Wachdiensten

Vorteile:

- Geregelter Zugang
- Sicherheitsgefühl für Mitarbeiter/innen
- Im „Ernstfall“ professionelle Hilfe möglich

Nachteile:

- Generalverdacht gegenüber KundInnen
- Kann nur bedingt Gewalt verhindern (s. Frankfurt)
- Kosten



Unfallkasse
Nordrhein-Westfalen



Bewertung der Lösungsansätze - Alarmierungssysteme

Vorteile:

- Hilfeanforderung i. d. R. sehr schnell möglich (gerade bei Einzelbüros)
- Sofortige Unterstützung durch KollegInnen möglich

Nachteile:

- Nur Reaktion möglich
- „Kollegen helfen Kollegen“



Bewertung der Lösungsansätze - Bauliche Veränderungen

Vorteile:

- Gezielter Kundenzugang möglich
- Höheres Sicherheitsgefühl bei MitarbeiterInnen
- Störungsfreie Beratungsmöglichkeit
- Effektiveres Arbeiten möglich

Nachteile:

- Unverständnis bei KundInnen
- Hoher Stress in Anlaufstelle
- Umsetzbarkeit / Kosten

Bewertung der Lösungsansätze - Schulungen für Mitarbeiter/innen

Vorteile:

- Professioneller Umgang mit Bedrohungspotential
- Präventive Reduzierung der Gewaltbereitschaft möglich
- MitarbeiterInnen fühlen sich (z. T.) sicherer im Umgang mit schwierigem Klientel
- Professionellerer Umgang mit KundInnen

Nachteile:

- Hilft nur bis zu bestimmtem Punkt



Unfallkasse
Nordrhein-Westfalen



Bewertung der Lösungsansätze - Verfahrensabläufe verbessern

Vorteile:

- Kürzere Bearbeitungszeiten
- Verringerung der Fehlerquote
- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit
- Weniger unzufriedene KundInnen

Nachteile:

- Umsetzbarkeit (Personal- und Finanzressourcen)

Bewertung der Lösungsansätze - Kundenreaktionsmanagement

Vorteile:

- Verlagerung der Unzufriedenheit (MA → KRM)
- „Kunde findet Gehör“ (wichtig: Fehler zugeben!!)
- Möglichkeit der Kommunikation mit Dritten

Nachteile:

- Evtl. zu spät
- Kein Schutz vor Übergriffen

Bewertung der Lösungsansätze - Ombudsstelle

Vorteile:

- „Neutrale“ Anlaufstelle für KundInnen
- „Kunde findet Gehör“
- Evtl. Entlastung der Behörde

Nachteile:

- Kann nicht alles zur Zufriedenheit der KundInnen erreichen
- Zu hohe Erwartungen
- Evtl. zus. Belastung der Behörde



Maßnahmen in der jobcenter rhein-sieg

- *Einsatz von Wachdiensten*
- Alarmierungssysteme (bereits vorhanden)
- Schulungen für Mitarbeiter/innen (Selbstbehauptung, Gesprächsführung usw.)
- Bauliche Anpassungen zur Kundenlenkung (standortbezogen)
- Verfahrensabläufe überprüfen und anpassen
- Kundenreaktionsmanagement aufbauen/verbessern
- Ombudsstelle (in Vorbereitung)



Resümee

- Gezielte Kundenlenkung anstreben
 - Anlaufstellen (kein freier Zugang zum Büro des MA)
 - Begleitung des Kunden durch zust. Mitarbeiter/in (hin und zurück) → „Wertschätzung“
 - Möglichkeit der Klärung kleinerer Anliegen ohne persönliche Vorsprache (Service-Center; schriftlich)
 - Konsequente Terminierung (Verpflichtung für beide Seiten)
 - Anlässe zur „spontanen“ Vorsprache und damit verbundener Wartezeiten minimieren durch kurze Bearbeitungszeiten und geringere Fehlerquote



Unfallkasse
Nordrhein-Westfalen



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit**

**Wir freuen uns auf Ihre
Diskussionsbeiträge**