

---

## SVBB – Empfehlungen Bedrohungsmanagement (zum Vorgehen für ein Sicherheitskonzept)

---

### I. Ausgangslage

Berufsbeistandspersonen pflegen auch mit bedrohlichen, aggressiven und gewalttätigen Personen Kontakt. Dies gehört zu ihrer Arbeit. Es ist gleichzeitig auch Aufgabe der Arbeitgebenden die körperliche und psychische Integrität ihrer Mitarbeitenden zu schützen. Verschiedene Mitglieder haben sich an den SVBB gewandt mit Fragen im Zusammenhang mit dem Bedrohungsmanagement. Dies hat der Verband dazu veranlasst, nachfolgende Empfehlungen zu erstellen.

### II. Beurteilung des SVBB

Da jede Berufsbeistandschaft organisatorisch, räumlich und personell anders aufgestellt ist, können keine allgemeingültigen Empfehlungen abgegeben werden. Die nachfolgenden Fragen und Merkpunkte können für Berufsbeistandschaften eine *Leitlinie darstellen beim Erarbeiten eines individuellen Sicherheits-/Bedrohungskonzeptes*.

### III. SVBB-Empfehlungen für ein Sicherheitskonzept/Handbuch Bedrohungsmanagement

*Aus den Erfahrungen von Berufsbeistandschaften, welche Sicherheitskonzepte erarbeitet haben, ergeben sich diese Empfehlungen zu den nötigen Schritten und zum Vorgehen:*

#### A) Allgemeines Vorgehen

- *Bauliche Massnahmen*

Wurden die Räumlichkeiten von Sicherheitsfachleuten überprüft? Welche baulichen Massnahmen können vorgenommen werden, um Mitarbeitende bestmöglich zu schützen?

- *Verantwortlichkeit*

Wer ist innerhalb der Berufsbeistandschaft für das Bedrohungsmanagement zuständig?

- *Sensibilisierung der Mitarbeitenden:*

Können sich die Mitarbeitenden an eine Ansprechperson wenden, wenn sie ein "ungutes Gefühl" haben? Wird in der Berufsbeistandschaft offen über das Thema gesprochen?

- *Schulung*

Haben die Mitarbeitenden eine Schulung im Umgang mit Bedrohungssituationen erhalten? Wird das Erlernte regelmässig geübt, um auf einen Ernstfall vorbereitet zu sein?

- *Bedrohungsmanagement*

Welche staatlichen Stellen gibt es in meinem Einzugsgebiet, die uns unterstützen/beraten können (Bsp. Kantonales Bedrohungsmanagement der Polizei, Gewaltprävention der Polizei)? Wann und wie können sich die Mitarbeitenden an diese Stellen wenden? Findet ein regelmässiger Austausch mit Polizei-Ansprechpersonen statt?

- *Besprechungstermine mit Betroffenen/Klient\*innen*

Wie und wo finden die Kontakte mit Klient\*innen statt (allein, zu zweit, im Büro oder in separaten Sitzungszimmern, etc.), inkl. vorgegebener „sicherer“ Sitzordnung?

- *Interventionen ohne Alarmierung*

Welche Interventionsmöglichkeiten gibt es (sind vorbereitet?), bevor ein Alarm ausgelöst wird (z.B. mit einer unverfänglichen Frage kurz reinschauen durch eine/n Büronachbar\*in, wenn es im Besprechungszimmer zu laut wird)?

- *Alarmierung*

- Gibt es eine Möglichkeit für eine Alarmierung?
- Wo ist der Alarm?
- Wann und wie (still oder laut) wird alarmiert? Wer muss/kann reagieren/helfen?
- An wen geht der Alarm (Polizei, Securitas, Alarmzentrale)?
- Wie gehen diese Stellen vor?
- Kennen die Mitarbeitenden die Telefonnummern der Blaulichtorganisationen?

- *Vorgehen im Falle einer Bedrohung:*

- Vorgehen bis Hilfe kommt definieren: Wer hat welche Aufgaben?
- Wo sind die Fluchtwege?
- Umgang mit unbeteiligten Personen?
- Wo ist die Erste-Hilfe-Apotheke?
- Debriefing: Wie werden die betroffenen Mitarbeitenden und evtl. Dritte unterstützt, um das Erlebte zu verarbeiten?

- *Generell gilt – Selbstschutz geht immer vor!*

Gegenstände können ersetzt werden, Menschen nicht.

Die entsprechenden Empfehlungen müssen allen Mitarbeitenden in Form eines Handbuchs oder als Handlungsanweisung/Sicherheitskonzept bekannt gemacht werden (auch bei Empfang, Sachbearbeitung, Sekretariat usw.). *Sie sind mit dem vor Ort zuständigen Polizeiposten zu besprechen.*

## B) *Vorgehen gegenüber aggressiven Personen*

Wie ist die weitere Zusammenarbeit mit dem/der Täter\*in bzw. dem/der Bedroher\*in? Dieses Thema muss nicht zwingend in ein 'Handbuch Bedrohungsmanagement' aufgenommen werden. Es ist aber *wichtig, dass dieses Thema organisationsintern vorbereitet und*

besprochen wird. Im Falle einer Bedrohungssituation müssen individuell und situationsabhängig Massnahmen getroffen werden.

Es gibt keine generellen Antworten. Es bestehen folgende Möglichkeiten:

- Strafanzeige  
Zeigt dem/der Täter\*in, dass gewisse Verhaltensweisen nicht akzeptiert werden.  
> Die Anzeige kann entweder die betroffene Person selber einreichen (als Beistandsperson, nicht als Privatperson) oder  
> die vorgesetzte Person (bedingt aber das Einverständnis der betroffenen Person).  
> Gewisse strafbare Handlungen sind vom Amtes wegen zu verfolgen (so z.B. eine schwere Körperverletzung).

- Hausverbot

Ein Hausverbot kann hilfreich sein; wird es ignoriert ist dies strafbar (Hausfriedensbruch). Ein Hausverbot ist in der Regel von der Geschäftsleitung auszusprechen und kann sowohl bis auf weiteres ausgesprochen werden oder zeitlich limitiert sein.

Unabhängig von diesen beiden Hauptmassnahmen sind auch die nachfolgenden Schritte zu prüfen bzw. vorzunehmen:

- Meldung an das kantonale Bedrohungsmanagement (evtl. auch kommunale oder sofern vorhanden).
- Beratung bei der Polizei oder kant. Gewaltpräventionsstelle für die Bestimmung des weiteren Vorgehens.
- Weitere Kontaktpflege:  
Möglicherweise ergibt es Sinn, (vorübergehend oder für immer) eine *andere Betreuungsperson einzusetzen (wenn vorhanden) oder während einer gewissen Zeit nur telefonisch und per E-Mail-Kontakte zu pflegen*. Irgendwann sollte aber wieder eine normale Kontaktpflege und Betreuung/Begleitung der betroffenen Person möglich sein.

#### **IV. Supportangebot SVBB**

Mitglieder des SVBB können im Umsetzungsprozess mit ihren Anliegen zu Vernetzungs- oder Beratungszwecken auf die Geschäftsstelle des Verbands zurückgreifen.

---

Luzern/Udligenswil, 15.12.2023/HV-MO

SVBB-ASCP  
Für den Vorstand  
Hans van der Weij

Geschäftsführer  
Markus Odermatt