

**RAHMENDIENSTVEREINBARUNG
ZUM SCHUTZ DER BESCHÄFTIGTEN VOR
EXTERNER GEWALT IM BERLINER
LANDESDIENST (RDV GEWALTSCHUTZ)**

vom 17. November 2025

BERLIN



Inhaltsverzeichnis

Präambel	3
1 Regelungsgegenstand und Geltungsbereich	4
2 Ziele und Verfahrensgrundsätze	4
3 Begriffsbestimmungen	5
3.1 Gewalt.....	5
3.2 Gewalt am Arbeitsplatz	5
3.3 Gewaltprävention.....	6
3.4 Intervention im Gewaltfall	6
3.5 Nachbetreuung im Gewaltfall.....	6
4 Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten/ Rechte und Pflichten	7
4.1 Dienststelle/Führungskräfte	7
4.2 Betriebsärzte und Fachkräfte für Arbeitssicherheit	8
4.3 Beschäftigtenvertretungen	8
4.4 Beschäftigte	8
5 Drei Handlungsfelder zum Umgang mit Gewalt.....	9
5.1 Prävention – Handeln vor einem Gewaltfall	9
5.1.1 Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen	10
5.1.2 Gefahrenbewertung – Einteilung in Gefährdungsstufen.....	10
5.1.3 Das STOP-Prinzip der Gewaltprävention.....	11
5.1.4 Die Bedeutung von Gewaltschutzkonzepten	11
5.1.5 Die Bestandteile eines von Gewaltschutzkonzepts	12
5.1.6 Eckpunkte für ein ganzheitliches Schulungskonzept	13
5.2 Intervention – Handeln im Gewaltfall	14
5.3 Nachbetreuung – Handeln nach einem Gewaltfall.....	14
5.3.1 Hilfen für Betroffene.....	15
5.3.2 Dokumentation von Gewaltfällen	15
5.3.3 Ahndung von Gewaltfällen.....	16
5.3.4 Vertraulichkeit und Datenschutz	16

6	Schlussbestimmungen	17
6.1	Inkrafttreten/Änderungen/Kündigung	17
6.2	Ergänzende Dienstvereinbarungen/Regelungen	18
6.3	Salvatorische Klausel	18

ANLAGE 1:	Risikofaktoren – Ursachen für Gewalt am Arbeitsplatz
ANLAGE 2	Gewaltprävention im Kontext des Arbeitsschutzes – die Gefährdungsbeurteilung
ANLAGE 3:	Das Aachener Modell zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen am Arbeitsplatz
ANLAGE 4:	Das STOP-Prinzip – Maßnahmenhierarchie im Arbeitsschutz

Rahmendienstvereinbarung zum Schutz der Beschäftigten vor externer Gewalt im Berliner Landesdienst (RDV Gewaltschutz)

Zwischen der Senatsverwaltung für Finanzen und dem Hauptpersonalrat für die Behörden, Gerichte und nichtrechtsfähigen Anstalten des Landes Berlin (als um die Mitglieder des Hauptrichter- und Hauptstaatsanwaltsrats erweitertes Gremium im Sinne von § 55 Absatz 6 des Berliner Richtergesetzes) wird aufgrund § 74 Absatz 2 Satz 4 des Personalvertretungsgesetzes Berlin (PersVG Berlin) in der Fassung der Bekanntmachung vom 14. Juli 1994 (GVBl. S. 337; 1995, S. 24), das zuletzt durch Artikel 4 des Gesetzes vom 2. Dezember 2024 (GVBl. S. 603, 606) geändert worden ist, in der jeweils geltenden Fassung folgende Rahmendienstvereinbarung geschlossen:

Präambel

Alle Beschäftigten haben Anspruch auf einen sicheren und gewaltfreien Arbeitsplatz. Leider kommt es gerade dort, wo Menschen für andere Menschen tätig sind, häufiger zu Übergriffen – verbal wie körperlich.

Zunehmend werden auch Beschäftigte im öffentlichen Dienst des Landes Berlin an ihrem Arbeitsplatz bzw. während der Ausübung ihrer Tätigkeit von organisationsfremden Personen beleidigt, bedroht oder körperlich attackiert.

Jegliche erfahrene Gewalt belastet. Betroffene Beschäftigte sind verunsichert, ziehen sich zurück oder meiden bestimmte Tätigkeiten bzw. Orte. Hohe Fehlzeiten und eine verringerte Produktivität können weitere Folgen sein. Es liegt in der Verantwortung des Arbeitgebers/Dienstherrn, Gefährdungen vorzubeugen und dadurch Gewalttaten zu vermeiden.

Das Land Berlin spricht sich deshalb gemeinsam mit den Hauptbeschäftigtenvertretungen gegen jegliche Form von Gewalt am Arbeitsplatz aus. Die Verhandlungspartner haben es sich zum Ziel gesetzt, ein gewaltfreies Arbeitsumfeld zu schaffen und jede Form von Gewalt zu ahnden. Sie bekräftigen damit die im Rahmen der Grundsatzerklärung gegen Gewalt vom 14. Juni 2021¹ zum Ausdruck gebrachte Haltung, dass Gewalt gegenüber Beschäftigten des Landes Berlin in keiner Weise toleriert wird.

Die vorliegende Rahmendienstvereinbarung soll die Dienststellen dabei unterstützen, dienststellenspezifische Konzepte und Strategien zur Verhinderung von Gewalt am Arbeitsplatz zu entwickeln (Prävention) und umzusetzen sowie die Unterstützung betroffener Beschäftigter im Ernstfall zu regeln und sicherzustellen (Intervention und Nachbetreuung).

1 Regelungsgegenstand und Geltungsbereich

(1) Diese Rahmendienstvereinbarung regelt den Schutz der Beschäftigten des Berliner Landesdienstes vor externer Gewalt am Arbeitsplatz.

(2) Die Rahmendienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten im unmittelbaren Landesdienst Berlins. Beschäftigte im Sinne dieser Rahmendienstvereinbarung sind Beamtinnen und Beamte sowie Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, Berufsrichterinnen und Berufsrichter einschließlich der zu Ausbildungszwecken Beschäftigten.

2 Ziele und Verfahrensgrundsätze

(1) Ziel dieser Rahmendienstvereinbarung ist die Verhinderung jeglicher Gewalt am Arbeitsplatz.

¹ Gemeinsame Grundsatzerklärung des Senats von Berlin, des Deutschen Gewerkschaftsbundes Berlin-Brandenburg (DGB) und des DBB Beamtenbund und Tarifunion Berlin zur zunehmenden Gewalt gegenüber Angehörigen des öffentlichen Dienstes vom 14. Juni 2021.

(2) Mit dieser Rahmendienstvereinbarung werden landesweite Eckpunkte und Mindeststandards zum Schutz der Beschäftigten im Berliner Landesdienst vor Gewalt festgelegt. Diese sind durch dienststellenspezifische Maßnahmen zur Gewaltprävention auszugestalten.

(3) Erfahren Beschäftigte dennoch Gewalt am Arbeitsplatz, sollen sie eine professionelle Unterstützung und Nachbetreuung erhalten. Auch hierfür sind die in dieser Rahmendienstvereinbarung verankerten Rahmenregelungen dienststellenspezifisch auszugestalten.

3 Begriffsbestimmungen

3.1 Gewalt

(1) Gewalt im Sinne dieser Rahmendienstvereinbarung bedeutet ein im Regelfall zielgerichtetes Verhalten von Personen, das sich gegen andere Menschen, Objekte oder Systeme richtet, mit der Folge, dass physischer, psychischer oder sozialer Schaden entsteht.

(2) Gewalt beschränkt sich damit nicht nur auf körperbezogene Gewalttaten und Körperverletzungen, sondern umfasst ein Spektrum weiterer nicht minder folgenschwerer Gewaltformen, die keinerlei direkte Begegnung voraussetzen (z. B. digitale Formen von Gewalt).

3.2 Gewalt am Arbeitsplatz

(1) Zur Gewalt am Arbeitsplatz im Sinne dieser Rahmendienstvereinbarung zählen alle einmalig oder wiederholt auftretenden Vorkommnisse, bei denen Beschäftigte in Situationen, die einen Bezug zu ihrer Tätigkeit haben, von anderen Personen verbal oder nonverbal, physisch oder psychisch angegriffen werden.

(2) Der Bezug zur Tätigkeit wird immer dann als gegeben angesehen, wenn sich der Gewaltfall

1. während des Dienstes ereignet oder
2. außerhalb des Dienstes ereignet, jedoch einen dienstlichen Bezug hat.

(3) Externe Gewalt am Arbeitsplatz liegt immer dann vor, wenn organisationsfremde Personen gegenüber den Beschäftigten bei der Arbeit Gewalt ausüben. Darunter fallen auch Selbstverletzungen und deren Androhung, insbesondere als Druckmittel.

3.3 Gewaltprävention

Gewaltprävention im Sinne dieser Rahmendienstvereinbarung beschreibt sämtliche Maßnahmen, die darauf abzielen, Gewaltfälle im Berliner Landesdienst zu verhindern bzw. das Gefährdungspotenzial zu minimieren, ohne dass bereits ein konkreter Gewaltfall eingetreten sein muss.

3.4 Intervention im Gewaltfall

(1) Intervention im Sinne dieser Rahmendienstvereinbarung setzt ein, wenn bereits ein Gewaltfall eingetreten ist. Es handelt sich um ein geplantes und gezieltes Eingreifen, um eine Gewaltsituation zu beheben oder zu entschärfen.

(2) Intervention umfasst alle Maßnahmen, die mit dem Ziel ausgeführt werden, deeskalierend in die Gewaltsituation einzugreifen, um so die Folgen bzw. das Ausmaß des Gewaltfalls zu verringern oder diesen zu beenden.

3.5 Nachbetreuung im Gewaltfall

(1) Bei der Nachbetreuung im Sinne dieser Rahmendienstvereinbarung geht es um die Aufarbeitung eines konkreten Gewaltereignisses.

(2) Die personenbezogene Nachbetreuung umfasst insbesondere das Angebot von medizinischer Erstversorgung und psychologischer Erstbetreuung der/des betroffenen Beschäftigten, um dieser/diesem bei der Bewältigung des Gewaltfalls zu helfen.

(3) Die fallbezogene Nachbetreuung umfasst regelmäßig die Dokumentation (Meldung, Erfassung und Auswertung) des Gewaltfalls einschließlich der Erarbeitung und Fortschreibung sich daraus ergebender Präventionsmaßnahmen.

4 Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten/ Rechte und Pflichten

4.1 Dienststelle/Führungskräfte

(1) Der Schutz der Beschäftigten vor Gewalt im beruflichen Kontext ist Arbeitsschutz. Die Verantwortung für den Arbeitsschutz trägt der Arbeitgeber/Dienstherr.

(2) Im Rahmen des Arbeitsschutzes ist der Arbeitgeber/Dienstherr verpflichtet, die Arbeitsbedingungen auch unter Gewaltschutzaspekten regelmäßig zu beurteilen. Die Beschäftigten sind vom Arbeitgeber/Dienstherrn über die Gefahren für die Sicherheit und Gesundheit sowie über Maßnahmen und Einrichtungen zur Minimierung dieser Gefahren inklusive der für den Gewaltfall festgelegten Maßnahmen zu unterrichten.

(3) Die Dienststellenleitung ergreift die erforderlichen Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten vor Gewalt am Arbeitsplatz. Sie hat die Maßnahmen auf ihre Wirksamkeit zu überprüfen und an sich ändernde Gegebenheiten anzupassen.

(4) Führungskräfte haben im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht eine besondere Verantwortung gegenüber ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Dies gilt auch für den Schutz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Gewalt am Arbeitsplatz.

(5) Um dieser Aufgabe gerecht werden und zielgerichtet agieren zu können, ist eine offene Kommunikation und Transparenz im Umgang mit Gewalt wichtig. Die Dienststellenleitung und jede einzelne Führungskraft fördern deshalb eine vertrauensvolle und gewaltfreie Unternehmenskultur, die es betroffenen Beschäftigten ermöglicht, Risikofaktoren, die Auslöser für Gewalt am Arbeitsplatz sein könnten und jeden tatsächlichen Gewaltfall offen anzusprechen und sich gegen Übergriffe zu wehren.

4.2 Betriebsärzte und Fachkräfte für Arbeitssicherheit

Die Betriebsärzte und Fachkräfte für Arbeitssicherheit unterstützen und beraten mit ihrer Fachkenntnis den Arbeitgeber/Dienstherrn und die sonstigen für den Arbeitsschutz und die Unfallverhütung verantwortlichen Personen bei der Planung und Umsetzung von Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten vor Gewalt am Arbeitsplatz.

4.3 Beschäftigtenvertretungen

(1) Die Personalvertretung unterstützt die Dienststelle im Rahmen des Arbeitsschutzes gemäß § 77 Absatz 1 PersVG bei der Bekämpfung von Gesundheitsgefahren für Beschäftigte auch durch Gewaltfälle.

(2) Gemäß § 85 Absatz 1 Nummer 7 und 12 PersVG bestimmt sie bei Maßnahmen zur Verhütung von Gesundheitsschädigungen durch Gewalt mit; dies gilt bei der gesamten Breite der Maßnahmen (z. B. die präventive Umgestaltung von Arbeitsplätzen, verbindliche Arbeits- und Sicherheitsanweisungen oder Unterweisungen und Schulungen).

(3) Frauenvertreterinnen, Schwerbehindertenvertretungen und Richter- und Staatsanwaltsräte sind zur Berücksichtigung der besonderen Eigenschaften der von ihnen vertretenen Beschäftigten in die Prozesse einzubeziehen.

(4) Sofern im Rahmen der Planung und Umsetzung von Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten vor Gewalt am Arbeitsplatz eine Begehung von Arbeitsplätzen von Jugendlichen oder Auszubildenden erforderlich ist, wird die Jugend- und Auszubildendenvertretung (JAV) hierzu eingeladen. Sie hat dabei die Möglichkeit, auf ihr bekannte bzw. von ihr erkannte Gefährdungen hinzuweisen.

4.4 Beschäftigte

(1) Beschäftigte müssen in die Lage versetzt werden, drohende Gewalt frühzeitig erkennen und abwenden bzw. mindern zu können. Hierfür wird durch Unterweisungen und Schulungen die Sensibilisierung für die eigene Sicherheit und Gesundheit vermittelt.

- (2) Beschäftigte sind regelmäßig über vorbeugende Maßnahmen zu unterrichten sowie über im Notfall deeskalierend wirkende Verhaltensweisen aufzuklären und in Soforthilfemaßnahmen für den Fall eines Gewaltfalls zu schulen.
- (3) Auch die Beschäftigten sind verpflichtet, aktiv zur Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz beizutragen, sowohl für sich selbst als auch für andere.
- (4) Sie sollen festgestellte Gefahren für Sicherheit und Gesundheit oder Mängel an Schutzvorrichtungen unverzüglich der verantwortlichen Führungskraft mitteilen. Darüber hinaus können sie diese auch der Fachkraft für Arbeitssicherheit, der Betriebsärztin/dem Betriebsarzt, der/dem (behördlichen) Sicherheitsbeauftragten oder der Arbeitsschutzkoordinatorin/dem Arbeitsschutzkoordinator mitteilen.

5 Drei Handlungsfelder zum Umgang mit Gewalt

5.1 Prävention – Handeln vor einem Gewaltfall

- (1) Zur Verhinderung von Gewalttaten kommt der Prävention eine herausragende Bedeutung zu. Gewaltprävention beruht auf der Erkenntnis, dass es Handlungsmöglichkeiten gegen Gewalt gibt, die der Ausübung von Gewalt vorbeugen.
- (2) Die Gewaltprävention ist damit das Haupthandlungsfeld, wenn es darum geht, Gewalt nach aller Möglichkeit gar nicht erst entstehen zu lassen.
- (3) Ziel der Gewaltprävention ist es, gewaltfördernde Situationen im Vorfeld zu erkennen und mit geeigneten Maßnahmen zu entschärfen bzw. gänzlich zu verhindern.
- (4) Dies ist nur möglich, wenn bei allen Beteiligten ein umfassendes Bewusstsein für **Risikofaktoren** und daraus resultierende Gefährdungslagen besteht. Hierfür sollen die verantwortlichen Personen gemäß Nummer 4 dieser RDV befähigt werden.

Beispiele für möglicherweise gewaltauslösende Faktoren enthält **Anlage 1**.

5.1.1 Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen

(1) Notwendige Voraussetzung, um präventive Maßnahmen ergreifen zu können, ist die Kenntnis und Beurteilung von Gefährdungen im jeweiligen Arbeitsbereich.

(2) Die Beurteilung der Arbeitsbedingungen (Gefährdungsbeurteilung) bildet die Grundlage für eine erfolgreiche Prävention im Arbeitsschutz und muss für jeden Arbeitsplatz/Arbeitsbereich vorliegen. Mithilfe der Gefährdungsbeurteilung werden Gefährdungen vorausschauend und systematisch erfasst und Maßnahmen zu ihrer Reduzierung entwickelt und umgesetzt. Zur Durchführung der Gefährdungsbeurteilung ist der Arbeitgeber/Dienstherr verpflichtet. Besondere Belange gesundheitlich eingeschränkter Beschäftigter werden berücksichtigt.

(3) Auch zur Beurteilung des Gewaltpotenzials am jeweiligen Arbeitsplatz bzw. im jeweiligen Arbeitsbereich und der jeweiligen Arbeitsumgebung ist die **Gefährdungsbeurteilung** das zentrale Instrument für jede Dienststelle, um mögliche Gefährdungslagen zu erkennen.

Nähere Erläuterungen sowie ein Prüfschema enthält **Anlage 2**.

5.1.2 Gefahrenbewertung - Einteilung in Gefährdungsstufen

(1) Jeder Form von Gewalt am Arbeitsplatz muss mit geeigneten und verhältnismäßigen Mitteln begegnet werden.

(2) Das „Aachener Modell zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen am Arbeitsplatz“ greift die unterschiedlichen Facetten von Gewalt auf und definiert - je nach Schwere der Tat - vier verschiedene Gefährdungsstufen.

(3) Das **Aachener Modell** dient dazu, im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung die jeweiligen Gefährdungslagen zu erkennen und zu bewerten sowie Lösungsmöglichkeiten, Handlungsempfehlungen und Verhaltensweisen für potenziell gewaltbehaftete Situationen abzuleiten.

Nähere Erläuterungen enthält **Anlage 3**.

(4) Die im Aachener Modell beschriebenen Handlungsempfehlungen sollen als Mindeststandards verstanden und behörden- bzw. bereichsspezifisch modifiziert werden.

5.1.3 Das STOP-Prinzip der Gewaltprävention

(1) Die Reihenfolge der umzusetzenden Schutzmaßnahmen gegen Gewalt am Arbeitsplatz richtet sich nach dem STOP-Prinzip. Dabei bedeutet

S = Substitution gefährdender Arbeit durch weniger gefährdende,

T = technische bzw. bauliche Maßnahmen,

O = organisatorische Maßnahmen,

P = personenbezogene Maßnahmen.

(2) Zunächst ist zu prüfen, ob eine potenzielle Gefahrenquelle bereits im Vorfeld ersetzt (substituiert) werden kann.

Danach gilt, dass die Gefahrenabwehr vorrangig mithilfe technischer bzw. baulicher und organisatorischer Maßnahmen erzielt werden soll. Individuelle Schutzmaßnahmen sind nachrangig zu anderen Maßnahmen, können diese jedoch sinnvoll ergänzen.

Nähere Erläuterungen zum **STOP-Prinzip** sowie eine Übersicht über mögliche Schutzmaßnahmen enthält **Anlage 4**.

5.1.4 Die Bedeutung von Gewaltschutzkonzepten

(1) Eine wesentliche Komponente im Gewaltschutzmanagement ist die systematische Vorbereitung auf mögliche Gewaltereignisse. Für einen geregelten Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz sind deshalb in jeder Dienststelle auf Grundlage der Gefährdungsbeurteilung bereichsspezifische Gewaltschutzkonzepte zu erstellen.

(2) Jedes Gewaltschutzkonzept ist ein ganzheitlicher Handlungsleitfaden und Maßnahmenplan, der allen Beteiligten als verbindliche Handlungsgrundlage für ein strukturiertes Verhalten im (potenziellen) Gewaltfall dient.

(3) Das Gewaltschutzkonzept soll Wirkung auf zwei Ebenen entfalten:

- Die Beschäftigten sollen besser vor Gewalt geschützt werden und
- sie sollen im Umgang mit Gewaltsituationen gestärkt werden.

(4) Jedes behördliche Gewaltschutzkonzept ist ein schriftlich fixiertes Dokument, welches regelmäßig überprüft und falls erforderlich aktualisiert werden muss.

(5) Der Implementierung des Gewaltschutzkonzepts in der Dienststelle sowie der Befähigung der Beteiligten zu dessen Umsetzung kommt eine herausragende Bedeutung zu. Denn nur wenn alle Beschäftigten sowohl mit dem Konzept vertraut als auch in der Lage sind, die darin verankerten Maßnahmen zu ergreifen, vermag es seinen Schutzzweck wirksam zu entfalten. Insofern muss das Gewaltschutzkonzept allen Beschäftigten regelmäßig in geeigneter Weise bekannt gegeben werden und diesen jederzeit zur Einsichtnahme zur Verfügung stehen.

5.1.5 Die Bestandteile eines von Gewaltschutzkonzepts

(1) Die im Rahmen der behördlichen Gewaltprävention zu entwickelnden Gewaltschutzkonzepte umfassen neben den

- Maßnahmen zur Vermeidung von Gewaltfällen (Prävention) auch sämtliche
- Maßnahmen, die im Gewaltfall im Rahmen der Intervention wie auch diejenigen
- Maßnahmen, die nach einem Gewaltfall im Rahmen der Nachbetreuung zu ergreifen sind.

(2) Die dienststellenspezifischen Gewaltschutzkonzepte sollen folgende Mindeststandards erfüllen:

- **Schutzziel dienststellenspezifisch konkretisieren**
- **zu schützende Personen bestimmen**
bezogen auf Tätigkeiten bzw. Organisationsbereiche
- **Gefährdungslage ermitteln und Risikofaktoren analysieren**
Identifizierung gewaltfördernder Faktoren (vermeidbare Risikofaktoren sollen dabei im Vorfeld gezielt beseitigt werden)
- **präventive Schutzmaßnahmen gemäß STOP-Prinzip festlegen**
zur Vermeidung bzw. Reduzierung der Eintrittswahrscheinlichkeit von Gewaltfällen

- **behördliche Strukturen schaffen und Verantwortlichkeiten benennen**
Benennung der Aufgaben und Pflichten der verantwortlichen Bereiche/Personen (u. a. Festlegung der Verantwortung für den behördlichen Prüfauftrag auf Beantragung einer Auskunftssperre für das Melderegister und das Zentrale Fahrzeugregister, ggf. interne zentrale Anlaufstelle für von Gewaltfällen betroffene Beschäftigte und Vorgesetzte)
- **externe Verantwortlichkeiten benennen**
sofern vorhanden: Benennung der Aufgaben, Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten externer Dienstleister/Kooperationspartner (z. B. privater Wach-/Sicherheitsdienst)
- **Interventionsmaßnahmen festlegen**
für den Fall, dass ein Gewaltfall eingetreten ist
- **Notfall- und Alarmierungspläne erstellen**
für konkrete Gewaltsituationen sollen klare Handlungsschritte definiert und Verhaltensmaßnahmen und innerbehördliche Meldewege, wie auch Flucht- und Rettungswege (z. B. analog zum Brandschutzkonzept) beschrieben werden, Checklisten
- **Nachbetreuungsmaßnahmen festlegen**
für den Fall, dass ein Gewaltfall eingetreten ist

5.1.6 Eckpunkte für ein ganzheitliches Schulungskonzept

- (1) Präventives Handeln zum Schutz vor möglichen Gewaltfällen setzt ebenso wie erfolgreiches Handeln in und nach einem Gewaltfall voraus, dass alle Beteiligten wissen, wie sie sich in der jeweiligen Situation zu verhalten haben.
- (2) Das dienststellenspezifische Schulungskonzept zum Schutz der Beschäftigten vor Gewalt am Arbeitsplatz soll folgende Aspekte berücksichtigen:
 - **Zur Prävention sollen sämtliche Beschäftigte entsprechend ihrer persönlichen Gefährdungslage für gewaltfördernde Faktoren sensibilisiert und mit dem Umgang mit Gewaltsituationen vertraut gemacht werden.**
(z. B. die gesetzlich vorgeschriebenen Arbeitsschutzunterweisungen müssen auch den Aspekt Gewaltschutz aufgreifen, regelmäßige Bekanntgabe des behördlichen Gewaltschutzkonzepts, Schulungen zur gefahrenbewussten Gestaltung des Arbeitsplatzes/Arbeitsbereichs, Sensibilisierung der Führungskräfte für den Gewaltschutz als Bestandteil des Arbeitsschutzes und Schulung über ihre Aufgaben im Rahmen des Gewaltschutzes, Möglichkeit der Beantragung einer Auskunftssperre für das Melderegister und das Zentrale Fahrzeugregister)

- **Für den Gewaltfall soll den Beschäftigten vermittelt werden, wie sie mit sich abzeichnenden Gewaltsituationen umgehen, um diese zu entschärfen (Intervention).**

Ein besonderes Augenmerk ist auf die gezielte Qualifizierung der Beschäftigten in Kommunikations- und Deeskalationsstrategien zu richten. (z. B. Grundregeln für eine gewaltfreie Kommunikation, verbale Deeskalation – Kommunikation in Konfliktsituationen, Deeskalationstraining mit Rollenspielen, deeskalierendes Konfliktverhalten – Verhalten bei Handgreiflichkeiten und körperlichen Übergriffen, regelmäßige Notfallübungen, Selbstverteidigungstraining für spezielle Bereiche)

- **Schulungen zu Nachbetreuungsmaßnahmen** sind insbesondere für die im Gewaltschutzkonzept definierten Verantwortlichen durchzuführen, sämtliche Beschäftigte sind über etablierte Mechanismen der Nachbetreuung zu informieren.

5.2 Intervention – Handeln im Gewaltfall

Die Interventionsmaßnahmen gemäß Nummer 3.4 Absatz 2 dieser RDV sind im Gewaltschutzkonzept jeder Dienststelle/jedes Dienststellenbereiches gemäß Nummer 5.1.4 und Nummer 5.1.5 der RDV konkret zu beschreiben und deren Umsetzung ist zu veranlassen.

5.3 Nachbetreuung – Handeln nach einem Gewaltfall

- (1) Nachbetreuung gemäß Nummer 3.5 Absatz 1 dieser RDV umfasst zwei Ebenen

- einerseits die Vorhaltung konkreter Hilfen für von einem Gewaltereignis betroffene Beschäftigte (personenbezogene Maßnahmen gemäß Nummer 3.5 Absatz 2 dieser RDV) und
- andererseits die formale Verarbeitung eines jeden Gewaltfalls seitens der Dienststelle (fallbezogene Maßnahmen gemäß Nummer 3.5 Absatz 3 dieser RDV).

- (2) Die Nachbetreuungsmaßnahmen sind im Gewaltschutzkonzept jeder Dienststelle/jedes Dienststellenbereiches gemäß Nummer 5.1.5 dieser RDV konkret zu beschreiben und deren Umsetzung ist zu veranlassen.

Die im Gewaltschutzkonzept festzulegenden Nachbetreuungsmaßnahmen sollen insbesondere die nachfolgend beschriebenen Aspekte berücksichtigen.

5.3.1 Hilfen für Betroffene

(1) Medizinische Unterstützung: Die Dienststelle stellt für von einem Gewaltereignis betroffene Beschäftigte eine medizinische Erstversorgung sowie, falls erforderlich, eine psychologische Erstbetreuung gemäß Nummer 3.5 Absatz 2 der RDV durch entsprechend geschulte Beschäftigte (Ersthelfer) sicher.

(2) Rechtliche Unterstützung: Umfang und Form der rechtlichen Unterstützung der Dienststellen sind abschließend in den Ausführungsvorschriften über Rechtsschutzmaßnahmen in Zivil- und Strafsachen für Bedienstete des Landes Berlin (AV Rechtsschutz) geregelt.

Die Dienststelle weist die von einem Gewaltereignis betroffenen Beschäftigten auf die Leistungen des Landes Berlin gemäß den AV Rechtsschutz in der jeweils geltenden Fassung hin.

(3) In Fällen, in denen ein Gewaltereignis geeignet sein kann einen Anspruch auf Leistungen der Unfallfürsorge zu begründen, richten sich diese Leistungen – für die in § 1 des Landesbesoldungsgesetzes genannten Beamtinnen und Beamten sowie Richterinnen und Richter – ausschließlich nach den unter Abschnitt V im Landesbeamtenversorgungsgesetz (LBeamtVG) für die Unfallfürsorge getroffenen Regelungen. Die zustehende Versorgung unterliegt dem strikten Regelungsvorbehalt von § 3 LBeamtVG.

(4) Für die Versicherten gemäß dem Siebten Sozialgesetzbuch (SGB VII) richten sich die Leistungen nach dem SGB VII. Gesetzlicher Unfallversicherungsträger ist in der Regel die Unfallkasse Berlin.

5.3.2 Dokumentation von Gewaltfällen

(1) Gemäß Nummer 3.5 Absatz 3 dieser RDV ist jeder Gewaltfall in geeigneter Weise zu dokumentieren. Die Dokumentation umfasst regelmäßig die Meldung, die Erfassung und die Auswertung des Gewaltfalls. Hierfür stehen verschiedene Instrumente zur Verfügung.

- Erstellung eines Vorfallsberichts
- Eintrag im Verbandsbuch
bzw. einem Blatt des Meldeblocks
- Anzeige als Arbeits-/Dienstunfall
- Auswertung der Gewaltfälle

(2) Die örtlichen Beschäftigtenvertretungen sind über jeden Gewaltfall zu unterrichten. Die Ausgestaltung der Meldemodalitäten erfolgt dezentral.

(3) Jeder Gewaltfall ist der zentralen Erfassungsstelle bei der Landeskommision Berlin gegen Gewalt zu melden. Die Meldemodalitäten richten sich nach den Vorgaben der zentralen Stelle.

5.3.3 Ahndung von Gewaltfällen

Gewalt gegen Beschäftigte ist seitens der Dienststelle zwingend zu ahnden. Hierfür stehen verschiedene Maßnahmen zur Verfügung.

- dienststelleninterne Maßnahmen
 - Sanktionen
 - Hausverweis
 - Hausverbot
- strafrechtliche Verfolgung
 - Strafanzeige
 - Strafantrag

5.3.4 Vertraulichkeit und Datenschutz

(1) Personenbezogene Daten von Beschäftigten dürfen Dritten nur im Rahmen der jeweils geltenden Gesetze mitgeteilt werden. Diese Dritten sind bei Weitergabe von personenbezogenen Daten auf die Beachtung der Datenschutzpflichten hinzuweisen. Dies gilt insbesondere auch bei der Zusammenarbeit mit den Gerichten.

(2) Als ladungsfähige Anschrift darf ausschließlich die dienstliche Adresse angegeben werden. Eine Privatanschrift ist aus Schutzgründen nicht zu offenbaren.

(3) Im Falle der Akteneinsicht durch Dritte sind personenbezogene Daten, die Rückschlüsse auf die Identität und/oder den Wohnort der Beschäftigten zulassen, vorab zu entfernen oder unkenntlich zu machen.

(4) Einsicht in die Personalakte von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern darf Dritten nur erteilt werden, wenn diese von der Arbeitnehmerin/dem Arbeitnehmer dazu schriftlich bevollmächtigt worden sind (§ 3 Absatz 6 des Tarifvertrags für den öffentlichen Dienst der Länder).

Bei Beamtinnen und Beamten richtet sich die Personalakteneinsicht nach den Bestimmungen des § 88 Landesbeamtengesetz.

(5) Die Dienststelle prüft die Beantragung der Eintragung einer Auskunftssperre im Melderegister und im Zentralen Fahrzeugregister und stellt ggf. einen entsprechenden Antrag.

6 Schlussbestimmungen

6.1 Inkrafttreten/Änderungen/Kündigung

(1) Die Rahmendienstvereinbarung tritt mit dem Tag der Unterzeichnung in Kraft.

(2) Einvernehmliche Änderungen und Ergänzungen der Rahmendienstvereinbarung sind jederzeit möglich und bedürfen der Schriftform.

(3) Die Rahmendienstvereinbarung kann von jedem der Verhandlungspartner unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Jahresende schriftlich gekündigt werden. Im Einvernehmen kann diese Frist verkürzt werden. Eine Nachwirkung dieser Rahmendienstvereinbarung ist ausgeschlossen.

(4) Im Falle einer beabsichtigten Kündigung der Rahmendienstvereinbarung verpflichten sich die Verhandlungspartner, rechtzeitig vor Ablauf der Kündigungsfrist in die Verhandlung für eine neue Rahmendienstvereinbarung einzutreten.

(5) Die Rahmendienstvereinbarung wird alle drei Jahre, erstmals zum 31. Dezember 2028, von der für das Personal zuständigen Senatsverwaltung und dem Hauptpersonalrat evaluiert.

6.2 Ergänzende Dienstvereinbarungen/Regelungen

- (1) Zur dezentralen Umsetzung und Ausgestaltung sind ergänzende Dienstvereinbarungen oder Einzelregelungen zulässig, soweit sie dieser Rahmendienstvereinbarung nicht widersprechen.
- (2) Bereits bestehende Dienstvereinbarungen gelten fort, soweit sie dieser Rahmendienstvereinbarung nicht widersprechen.
- (3) Tarif- und beamtenrechtliche Bestimmungen und gesetzliche Grundlagen sowie Beteiligungsrechte z. B. nach dem Personalvertretungsgesetz Berlin (PersVG Berlin), dem Sozialgesetzbuch (SGB) Neuntes Buch (IX) sowie dem Landesgleichstellungsgesetz (LGG) in der jeweils geltenden Fassung bleiben unberührt.

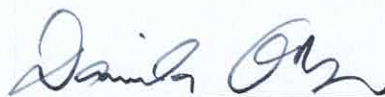
6.3 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser Dienstvereinbarung ganz oder teilweise rechtsunwirksam sein oder werden, wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

Berlin, den 17. November 2025



Stefan Evers
Senator für Finanzen



Daniela Ortmann
Vorsitzende des Hauptpersonalrats

Herausgeberin:
Senatsverwaltung für Finanzen
Abteilung Landespersonal

Ihre Ansprechpartnerin:
Martina Schultz - IV C 11 -
Tel. +49 30 9020 4304
martina.schultz@senfin.berlin.de

© Senatsverwaltung für Finanzen 11/2025

Risikofaktoren - Ursachen von Gewalt am Arbeitsplatz

Das Arbeitsschutzgesetz verpflichtet den Arbeitgeber/Dienstherrn, für die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten während der Arbeit zu sorgen. Dies gilt auch für den Schutz vor Gewalt. Fachberaterinnen und Fachberater hierzu sind gemäß Arbeitssicherheitsgesetz (ASiG) und ergänzender Unfallverhütungsvorschrift DGUV-Vorschrift 2 die Betriebsärzte und Fachkräfte für Arbeitssicherheit. Das Siebte Sozialgesetzbuch (SGB VII) stellt dem Unternehmer die Unfallversicherungsträger (für das Land Berlin in der Regel die Unfallkasse Berlin) zur Seite, um ihn bei der Verhütung von arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren - auch im Zusammenhang mit der Gewaltprävention - wirksam zu unterstützen.

Voraussetzung für die Erarbeitung wirkungsvoller Gewaltpräventionsmaßnahmen und - darauf aufbauend - eines wirkungsvollen Gewaltschutzkonzepts ist die systematische Erfassung und anschließende Bewertung der gewaltbegünstigenden Faktoren.

Die Gründe für das Entstehen von Gewalt am Arbeitsplatz sind vielschichtig und für jede Situation spezifisch.

Für eine erfolgreiche Präventionsarbeit ist es deshalb von entscheidender Bedeutung, sich zunächst mit den möglichen Ursachen der Gewalt auseinanderzusetzen. Nur so können gezielt Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitssituation abgeleitet werden.

Das **Schaubild** auf der folgenden Seite gibt einen Überblick über einige typische Risikofaktoren, die Auslöser für Gewalt am Arbeitsplatz sein können. Dabei ist allerdings zu berücksichtigen, dass aggressives bzw. gewalttätiges Verhalten im Arbeitsalltag oft aus einem Wechselspiel verschiedener Ursachen resultiert. Deshalb sollen präventive Maßnahmen grundsätzlich auf mehreren Ebenen ansetzen.

Baulich-technische Ursachen • ungeeignete Büroausstattung/ Arbeitsplatzgestaltung • fehlende Abstandsflächen • unzureichende Raumgrößen • fehlende/unzureichende Leitsysteme (Beschilderung) • fehlende Zutrittskontrollen/ unübersichtliche Ein- und Ausgänge • unfreundlich gestaltete Wartezonen • fehlende/unzureichend ausgeschilderte Fluchtwege • fehlende oder mangelhafte Alarmierungssysteme • keine klare Trennung zwischen Front- und Backoffice-Bereichen	Ursachen in der Person des Opfers (Beschäftigte) • Einstellungen und Werte (Machtposition, fehlende Empathie, Vorurteile) • fehlende selbstbewusste Körperhaltung/ Körpersprache • unangepasstes Auftreten gegenüber dem Kunden • Kommunikationsprobleme (sprachlich, kulturell, inhaltlich) • mangelnde Fachkenntnisse/Unsicherheit • mangelndes Gefahrenbewusstsein (keine Gewalterfahrung) • fehlende Handlungskompetenz in gewaltbeladenen/kritischen Situationen • Überlastung/private Probleme
Organisationsbedingte Ursachen • Einzelarbeitsplätze/Außendienst/ Hausbesuche • hohe Arbeitsbelastung/Überlastung der Beschäftigten • fehlende/unzureichende Qualifizierung der Mitarbeiter und Führungskräfte • mangelhafte Arbeitsabläufe/mangelhafte EDV-Unterstützung • schlechter Kundenservice (Wartezeiten, Öffnungszeiten, Vertretungsregelungen, Empfang etc) • fehlender Sicherheitsdienst • kein/mangelhaftes Beschwerdemanagement • fehlende Absprachen untereinander • keine Standards bei der Ahndung von Übergriffen • fehlende/nicht aktuelle Dienst-anweisungen/Leitlinien • fehlende Gesundheitsförderung	Ursachen in der Person des Täters • generelle Konfliktbereitschaft/ Aggressivität • Gewalt als gelerntes Muster zur Lösung von Konflikten • Missverständnisse/Kommunikationsprobleme/Sprachbarrieren • mangelnde Konfliktfähigkeit/geringe Frustrationstoleranz • wirtschaftliche oder familiäre Probleme/ Existenzängste • falsche Erwartungen bzw. Fehleinschätzungen bezüglich der Dienstleistung • psychische Erkrankungen • Alkohol- bzw. Drogenabhängigkeit • keine Angst vor Repressionen/ Konsequenzen • Einstellungen und Werte (kulturelle Hintergründe)

Quelle: Prävention in NRW 37 – Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?
https://www.unfallkasse-nrw.de/fileadmin/server/download/praevention_in_nrw/PIN_37.pdf

Anlage 2

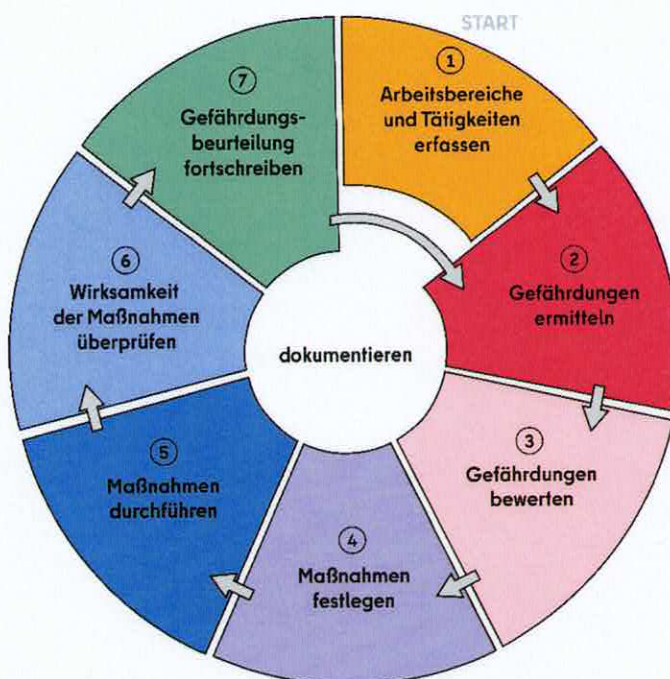
Gewaltprävention im Kontext des Arbeitsschutzes – die Gefährdungsbeurteilung

Grundlage für die Gewaltprävention ist die Gefährdungsbeurteilung. Die Verpflichtung zur Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung ist in § 5 Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) verankert.

Die Gefährdungsbeurteilung muss alle potenziell gesundheitsgefährdenden Belastungsfaktoren berücksichtigen, die mit der Tätigkeit und der Arbeitsumgebung verbunden sind.

Damit erstreckt sich die Pflicht zur Ermittlung der Gefährdungen am Arbeitsplatz auch auf die Ermittlung des Gefährdungspotenzials durch Gewalt. Die Gefährdungsbeurteilung ist anlassbezogen zu wiederholen.

Prüfschema für die Gefährdungsbeurteilung



Quelle: Senatsverwaltung für Finanzen Berlin, 2025

- Schritt 1:** Arbeitsbereiche und Tätigkeiten erfassen
Unterschiedliche Tätigkeiten erfordern unterschiedliche Schutzmaßnahmen. Um Schutzmaßnahmen zielgruppengerecht festlegen zu können, kommt der vollständigen Erfassung der verschiedenen Tätigkeiten bzw. Arbeitsbereiche eine herausgehobene Stellung zu.
- Schritt 2:** Gefährdungslage ermitteln
Systematische Erfassung der Gefährdungen.
Leitfrage: Welche Risikofaktoren gibt es? (Anlage 2)
- Schritt 3:** Gefährdungslage beurteilen
Kategorisierung der Gefährdungen und Einordnung in Gefahrenstufen.
Orientierungsrahmen: Gefährdungsstufen nach dem Aachener Modell (Anlage 3)
- Schritt 4:** Geeignete Schutzmaßnahmen festlegen
Orientierungsrahmen: Handlungsempfehlungen nach dem Aachener Modell (Anlage 3), STOP-Prinzip (Anlage 4).
- Schritt 5:** Ermittelte Schutzmaßnahmen umsetzen
Vorhandene Schutzmaßnahmen ggf. verbessern, erkannte Sicherheitslücken schließen.
- Schritt 6:** Schutzmaßnahmen auf Wirksamkeit überprüfen
Die festgelegten Maßnahmen und Sicherheitsstandards sind regelmäßig zu überprüfen. Ergibt sich dabei ein neuer Handlungsbedarf, müssen weitere Schutzmaßnahmen entsprechend festgelegter Prioritäten umgesetzt werden.
- Schritt 7:** Maßnahmen ggf. anpassen und dokumentieren/
Gefährdungsbeurteilung fortschreiben
Die im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung ermittelten Maßnahmen und deren Umsetzungsstand müssen regelmäßig dokumentiert werden.

Anlage 3

Das Aachener Modell zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen am Arbeitsplatz

Das Aachener Modell wurde im Jahr 2009 in Kooperation der Unfallkasse Nordrhein-Westfalen mit dem Polizeipräsidium Aachen entwickelt, um das komplexe Thema Gewalt greifbar zu machen und Hinweise und Handlungsempfehlungen für eine vorausschauende Sicherheits- und Notfallorganisation in Unternehmen und Behörden zu geben.

Das Modell ist weder abschließend, noch zeigt es die einzig möglichen Handlungsoptionen auf. Es vermittelt jedoch geeignete Maßnahmen und hat sich bundesweit als Grundlage zur Gefahrenbewertung etabliert.

Mithilfe des Aachener Modells können sämtliche Arbeitsbereiche und Tätigkeiten in eine der nachstehend beschriebenen **Gefährdungstufen** eingeordnet werden:



Quelle: Programm polizeiliche Kriminalprävention der Länder und des Bundes

Für jede der vier Gefährdungstufen gibt das Stufenmodell einen Überblick darüber, welche technischen und organisatorischen Voraussetzungen im Vorfeld geschaffen werden sollten, um Gewaltfälle wirkungsvoll zu verhindern, aber auch wie im Ernstfall reagiert werden sollte und wer in der jeweiligen Situation handeln muss.

	Gefährdungslage	Verantwortung	Handlungsempfehlung	Voraussetzung
0	normale bis kontroverse Gesprächssituation	Eigenverantwortung des Beschäftigten	sichere Arbeitsumgebung	Grundsatzerklärung gegen Gewalt
			gefahrenbewusste Absprachen	Gefahrenbewusstsein schaffen
			gefahrenbewusste Büroeinrichtung	regelmäßige Unterweisung
			Umgang mit Stress	Qualitätssicherung „Standards der Gesprächsführung“
			professionelle Kommunikation	regelmäßige Kommunikationstrainings
			bei problematischen Kunden Vorsorge treffen	Umgang mit Stress trainieren kurz- und langfristige Strategien
1	verbal aggressiv	Intervention/ Konfliktlösung durch den Beschäftigten/ Unterstützung durch die Führungskraft	Platzverweis/Hausverbot aussprechen	Informationsveranstaltungen „Selbsthilferechte“ „Straftatbestände“
	Unangepasstes Sozialverhalten		Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung	Seminare „Umgang mit Aggressionen“ „Deeskalationstraining“ „Erkennen von psychischen Erkrankungen/Störungen“
	Sachbeschädigung		ggfs. Hilfe hinzuziehen	Standards nach Übergriffen
			Selbstbehauptung, Deeskalation, Körpersprache	ggfs. „Alarmsystem“/Absprachen
2	Handgreiflichkeiten Körperliche Gewalt	Sicherheitsdienst/ alternativ Polizei	Platzverweis/Hausverbot durchsetzen	Sicherheitsdienst/Zugangskontrolle einrichten
	Bedrohung/Nötigung	Sicherheit ist von Profis sicherzustellen Beschäftigte sind kein Sicherheitsdienst	Eigensicherung beachten, Fluchtwege nutzen	Alarmsystem installieren
	Durchsetzung eines Platzverweises		Strafanzeige erfolgt grundsätzlich	verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf
			ggf. festhalten bis zum Eintreffen der Polizei	Rettungs- und Fluchtwege einrichten
3	Einsatz von Waffen oder Werkzeugen	Sachverhaltsklärung/ Gefahrenabwehr muss durch Polizei erfolgen	Unfallanzeige	Unfallanzeigen standardisieren
			evtl. medizinische und psychologische „Erste Hilfe“	psychologische Erste Hilfe sicher, stellen Opferschutz
	Bombendrohung, Amoklauf	Sicherheitsdienst trifft nur „Erste Maßnahmen“	Beschäftigte lageangepasst informieren	Informationsmanagement
	Geiselnahme Überfall		sofort Polizei „110“	Absprachen intern und extern (Polizei)
			Eigensicherung beachten!	psychologische Notfallversorgung (mit externen Kräften) einrichten
			medizinische und psychologische Notfallversorgung	Notfallpläne erstellen Rettungskräfte schulen Alarmierungsmöglichkeit zur Polizei

Quelle: Prävention in NRW 37 – Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?
https://www.unfallkasse-nrw.de/fileadmin/server/download/praevention_in_nrw/PIN_37.pdf

Die Spalte „**Gefährdungslage**“ beschreibt, *welche Art von Gefahren* in der jeweiligen Situation (= Gefährdungsstufe) vorliegt.

Unter „**Verantwortung**“ wird aufgezeigt, *wer* in der jeweiligen Gefährdungslage handeln muss (verantwortliche Personen).

Die „**Handlungsempfehlung**“ beschreibt, *wie* in der jeweiligen Gefährdungslage gehandelt werden muss (Handlungs- und Verhaltensempfehlung zur Deeskalation).

Die Spalte „**Voraussetzung**“ zeigt auf, *welche Rahmenbedingungen* für eine erfolversprechende Umsetzung gegeben sein sollten, d. h. welche technischen, organisatorischen und personellen Voraussetzungen die Dienststelle im Vorfeld schaffen muss, um Gewaltfälle wirkungsvoll zu verhindern (betriebliche Voraussetzungen).

Anlage 4**Das STOP-Prinzip - Maßnahmenhierarchie im Arbeitsschutz**

Beim STOP-Prinzip handelt es sich um einen im Arbeitsschutzrecht geregelten Grundsatz, der die Reihenfolge der anzuwendenden Schutzmaßnahmen im Arbeitsschutz definiert.

Dabei bedeutet

- | | |
|----------|---|
| S | = Substitution gefährdender Arbeit durch weniger gefährdende, |
| T | = technische bzw. bauliche Maßnahmen, |
| O | = organisatorische Maßnahmen, |
| P | = personenbezogene Maßnahmen. |

Das STOP-Prinzip gilt auch für Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten gegen Gewalt am Arbeitsplatz.

Im Rahmen der Substitution soll zunächst geprüft werden, ob es möglich ist, die Gefahrenquelle zu ersetzen. Nach einer Substitutionsprüfung ist festzulegen, welche weiteren TOP-Maßnahmen ergriffen werden müssen, um die Arbeitssituation (noch) sicherer zu machen. Hierbei soll die Gefahrenabwehr zunächst mithilfe technischer bzw. baulicher und organisatorischer Maßnahmen erzielt werden. Erst wenn diese Schutzmaßnahmen allein nicht ausreichen, sind die Schutzmaßnahmen auf personenbezogene Maßnahmen auszuweiten.

Das **Schaubild** zum STOP-Prinzip auf der folgenden Seite veranschaulicht die Maßnahmenklassifizierung und gibt Beispiele für jede einzelne Prüfkategorie.

Die Festlegung der tatsächlichen Maßnahmen muss dabei immer auf den konkreten Arbeitsplatz/Arbeitsbereich zugeschnitten werden.

STOP-Prinzip

Es gibt zahlreiche Möglichkeiten, Beschäftigte vor Gewalt am Arbeitsplatz zu schützen. Welche zum Einsatz kommen könnten, wird durch das STOP-Prinzip ermittelt. Bei diesem hat die Substitution Vorrang vor technischen Maßnahmen, gefolgt von organisatorischen und personenbezogenen.

S – SUBSTITUTION

Zunächst wird geprüft, ob Gefahrenquellen ersetzt beziehungsweise vermieden werden können. Zum Beispiel:

- Vermeidung von Alleinarbeit
- Vermeidung von Gegenständen, die als Waffe dienen können (Tacker, Brieföffner)
- Vermeidung von Schichten und Arbeiten, in und bei denen es immer wieder zu Gewalt kommt

T – TECHNISCHE UND BAULICHE MASSNAHMEN

- Zutrittsregelungen und -kontrollen
- Ausreichende Beleuchtung auf Parkplätzen, an Zugangstüren, auf Fluren
- Rettungs- und Fluchtwege, Fluchträume
- Wartebereiche freundlich gestalten
- Zugriffssicherung für Bargeldbestände und andere Verschluss-, Verwahr- und Transportsysteme
- Alarmanlagen
- Kameraüberwachung
- Trennwand zwischen Personal und Kunden

O – ORGANISATORISCHE MASSNAHMEN

- Zwischentüren zu Kolleginnen und Kollegen geöffnet lassen, um Hilfe holen zu können
- Kundenfreundliche Öffnungszeiten und Abläufe (etwa realistische Terminvergabe)

- Transparenz (Kundinnen und Kunden über Abläufe informieren, etwa mittels ausliegender Informationsschreiben)
- Wenn möglich, Verwahrung geringer Bargeldbestände
- Gegenstände, die als Waffe dienen können, sichern (wie Tacker, Brieföffner, Kugelschreiber)
- Hausordnung
- Belegschaft rotieren lassen, sodass belastende Schichten und Arbeiten nicht auf wenigen Mitarbeitenden lasten
- Dokumentiertes Notfallmanagement- und Nachsorgekonzept
- Psychologische Erstbetreuende benennen
- Kollegiale Unterstützung fördern
- Beschwerdemanagement

P – PERSONENBEZOGENE MASSNAHMEN

- Unterweisung der Beschäftigten (Bedienung technischer Sicherheitseinrichtungen, Notfallschema, Erwartung an die Beschäftigten)
- Fortbildung (Deeskalation, Konfliktmanagement, Gesprächsführung, Verhaltensempfehlungen, Kommunikationstraining, Stresstraining)
- Angebot von Supervision
- Ausbildung betrieblicher Ersthelfer für psychologische Erstbetreuung

Legende: Mögliche Maßnahmen bei der Entwicklung eines Vorsorgekonzeptes

Quelle: Erstellt in Kooperation mit dem Institut für Arbeit und Gesundheit, der Verwaltungs-Berufsgenossenschaft und der Berufsgenossenschaft Energie Textil Elektro Medienerzeugnisse

Quelle: Beschäftigte vor Gewalt schützen nach dem STOP-Prinzip
https://aug.dguv.de/wp-content/uploads/2021/03/Gewalt_STOP-Prinzip.pdf

Herausgeberin:
Senatsverwaltung für Finanzen
Abteilung Landespersonal

Ihre Ansprechpartnerin:
Martina Schultz - IV C 11 -
Tel. +49 30 9020 4304
martina.schultz@senfin.berlin.de

© Senatsverwaltung für Finanzen 11/2025