

Sicherheit in öffentlichen Gebäuden

Eine Information des
Bundesministeriums für Inneres



SICHERHEIT IN ÖFFENTLICHEN GEBÄUDEN

Eine Information des Bundesministeriums für Inneres

 Bundesministerium
Inneres
Bundeskriminalamt



August 2019

Impressum

Herausgeber:

Bundesministerium für Inneres
Bundeskriminalamt – Büro 1.6,
Kriminalprävention und Opferhilfe,
Josef-Holaubek-Platz 1, 1090 Wien
www.bundeskriminalamt.at

Mitarbeit:

BM.I Referat II/2/b – Sondereinsatzangelegenheiten
BM.I/DSE/2 – Entschärfungsdienst
BM.I/BK/1.6 – Kriminalprävention und Opferhilfe
BM.I/II/13/d – Bevölkerungs- und Zivilschutzausbildung

Fotonachweis:

Bundesministerium für Inneres (S. 7)
©Hanik (S. 1, Titelbild)
©Alexander Tuma (S. 11)
©S. Kobold (S. 15)
©Berthold Werkmann (S. 17)
©Otto Durst (S. 24)
©Stauke (S. 28)
©pressmaster (S. 31)
©La Catrina (S. 35)
©babimu (S. 37)
©momentimages (S. 39)

Gestaltung:

BMI Abt. I/6 Social Media

Stand:

August 2019

Inhalt

HINWEISE FÜR MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER.....	12
1. Zielgruppe.....	13
2. Allgemeine präventive Verhaltensweisen.....	13
3. Verhalten bei allgemeinen Gefahrensituationen.....	14
4. Verhalten in Notfällen und akuten Krisensituationen.....	14
5. Evakuierung/Räumung von Gebäuden.....	15
6. Erste Hilfe.....	16
6.1. Medizinischer Notfall.....	16
6.2. Psychische Erste Hilfe.....	16
7. Empfehlungen zu Bedrohungsszenarien am Arbeitsplatz.....	16
7.1. Empfehlungen, um Bedrohungsszenarien im Vorfeld zu erkennen.....	16
7.2. Individuelle Warnhinweise können sein.....	17
7.3. Empfehlungen zum Vorgehen im Notfall.....	18
7.4. Sonderfall „Bewaffnete Person“.....	18
7.5. Sonderfall „Geisellage“.....	19
7.6. Sonderfall „Amoklage“ (Definitionen).....	19
7.7. Sonderfall „Bombendrohung“.....	22
8. Notruf und Notfallnummern in Österreich.....	26
9. Allgemeine Checkliste erstellen.....	27
HINWEISE FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE.....	28
1. Zielgruppe.....	29
2. Aufgaben und Umsetzungsschritte durch Personen mit Leitungsfunktion.....	29
2.1. Vorbereitungsmaßnahmen.....	29
2.2. Bildung eines Krisenteams.....	30
2.3. Maßnahmen nach einem Vorfall.....	31
2.4. Kontaktaufnahme.....	31

2.5. Notruf- und Unfallnummern in Österreich.....	32
3. Verhalten in Notfällen und akuten Krisensituationen.....	32
3.1. Sofortmaßnahmen.....	32
3.2. Mittelfristige Maßnahmen.....	32
3.3. Längerfristige Maßnahmen.....	33
4. Empfehlungen zu Bedrohungsszenarien am Arbeitsplatz.....	34
4.1. Allgemeines.....	34
4.2. Empfehlungen zur Alltagsgewalt.....	34
4.3. Aufgaben von Personen mit Leitungsfunktion.....	34
5. Empfehlungen.....	35
5.1. Rückzug und Einsperren in Räumen versus Evakuierung.....	35
5.2. Vorgehensweise beim Einsperren.....	35
5.3. Sonderfall Bombendrohung: Aufgaben von Personen mit Leitungsfunktion.....	36
TECHNISCHE SICHERHEITSHINWEISE.....	38
1. Allgemeine präventive Sicherheitsangelegenheiten.....	39
2. Festlegung technischer Überwachungsmaßnahmen.....	39
3. Sicherheitspolizeiliche Beratung.....	40
ANHANG.....	41

Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser!

Sicherheit ist das oberste Gut und ein Grundbedürfnis unserer Gesellschaft. Leider kann Sicherheit nie zu 100 Prozent garantiert werden, und wir müssen uns auch mit Krisensituationen beschäftigen, um für Ernstfälle gewappnet zu sein.

Die Sicherheit in öffentlichen Gebäuden wie Schulen, Ämtern oder Krankenhäusern ist dem Bundesministerium für Inneres eines der wichtigsten Anliegen. Vor allem die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen in Ernstfällen wissen, wie sie sich am besten in solchen Situationen verhalten und sich schützen können. Es ist wichtig, jede Einzelne und jeden Einzelnen zu sensibilisieren, um bei Gefahren richtig reagieren zu können. Auch wenn es keinen akuten Grund zur Sorge gibt, ist es mir ein Anliegen, hier Vorsorge zu leisten, denn Prävention ist immer besser als Reaktion.

Die Beamtinnen und Beamten der Kriminalprävention haben für Sie in dieser Broschüre alle wichtigen Informationen zusammengefasst. Das Bundesministerium für Inneres begrüßt jede Initiative, die sich zum Ziel gesetzt hat, die Präventionen zum Schutz der Menschen voranzutreiben. Wer Kriminalität bekämpfen möchte, muss bei der Prävention ansetzen. Die Polizei in Österreich leistet hervorragende Arbeit, aber auch jede und jeder Einzelne kann einen Teil zu seiner eigenen Sicherheit beitragen.

Ihr

Bundesministerium für Inneres

EINLEITUNG

Eine eigens installierte Arbeitsgruppe hat 2012 Arbeitsunterlagen mit Hinweisen und Tipps für die Hebung der Sicherheit in öffentlichen Gebäuden sowie für die Objektsicherheit erstellt. Das Ergebnis wurde in zwei Broschüren veröffentlicht: eine Broschüre für Personen mit Leitungsfunktionen, die auch den Abschnitt mit technischen Sicherheitshinweisen enthält, und eine Broschüre für Verhaltensweisen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Diese erarbeiteten Unterlagen wurden nun zu einer Informationsbroschüre zusammengefasst und neu aufgelegt.

Amtshandlungen mit Parteien oder Umgang mit Kundinnen oder Kunden können Konfliktpotenzial enthalten und sind somit individuell zu betrachten und aufzuarbeiten. Selbiges gilt für jedes Objekt, das aufgrund verschiedener Kriterien wie örtliche Lage, Anordnung von Räumen usw. gesondert zu beurteilen ist. Dementsprechend allgemein wurden auch die Hinweise und Tipps in der Broschüre gehalten.

Sicherheit in öffentlichen Gebäuden ist ein wichtiger Bestandteil für Bürgernähe und Bürgerservice. Diese Informationsbroschüre verfolgt daher den Leitgedanken, den in öffentlichen Gebäuden tätigen Menschen Hinweise und Handlungsanstöße für mehr Sicherheit am Arbeitsplatz, nämlich Tipps zum Schutz vor Gewalt im Parteienverkehr sowie in ungewöhnlichen und unvorhergesehenen Situationen, zu vermitteln.

Eines der wichtigsten Grundbedürfnisse der Menschen ist die Sicherheit. Sie ist ein Bestandteil der persönlichen Lebensqualität. Aufgabe der Polizei ist auch, die Bürgerinnen und Bürger über Möglichkeiten des Selbstschutzes aufzuklären. Denn jede Bürgerin und jeder Bürger kann aktiv zu seiner eigenen Sicherheit beitragen.

Diese Broschüre behandelt ausschließlich sicherheitspolizeilich relevante Themen. Feuerpolizeiliche Vorschriften, ökonomische Interessen und ähnliches sind gesondert zu berücksichtigen.

Bei unmittelbar drohender Gefahr wählen Sie den **Polizei-Notruf 133** oder **Euro-Notruf 112**.

Die nächste Polizeidienststelle ist unter **059133** erreichbar.

Weitere wichtige Telefonnummern:

Feuerwehr	122
Rettung	144
Ärztefunkdienst	141
Gasgebreehen	128
Notruf für Gehörlose	0800 133 133
Vergiftungsinformation	01 406 43 43



HINWEISE FÜR MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER

In öffentlichen Gebäuden kann es mitunter zu besonderen Gefahrensituationen kommen. Um solchen Situationen vorzubeugen, bedarf es neben technischen Maßnahmen (zum Beispiel besondere Schließanlagen, Schleusen Alarmanlagen, Alarmtaster) einer zusätzlichen Sensibilisierung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die aktive Wahrnehmung sicherheitsrelevanter Gefahren. Denn nur das rechtzeitige Erkennen von Gefahren sowie die Ergreifung effektiver Sicherheitsmaßnahmen können ein solches Risiko minimieren.

Die ausgebildeten Präventionsbeamtinnen und Präventionsbeamten beraten Sie österreichweit kostenlos, unabhängig und kompetent über verhaltensorientierte und technische Sicherheitsmaßnahmen zu Themen wie Einbruch, Gewalt, Raub, Betrug, unter **059133**.

1. Zielgruppe

Diese Seiten richten sich an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in öffentlichen Gebäuden.

Da der Begriff öffentliche Gebäude in diesem Handbuch umfassend verstanden wird, fallen darunter auch Gebäude, die der breiten Öffentlichkeit zugänglich sind wie Gerichte, Ämter, Krankenhäuser, Finanzinstitutionen, öffentliche, aber auch private Schulen, Universitäten etc. Die in weiterer Folge angeführten Handlungsanstöße und Verhaltenstipps sind nicht auf alle Gebäude und Situationen anwendbar, sondern müssen individuell selektiert werden.

Unter „**allgemeinen Gefahrensituationen**“ versteht man beispielsweise den Umgang mit aggressiven oder gewaltbereiten Personen, die möglicherweise Drohungen aussprechen oder handgreiflich werden, eine Nötigungshandlung setzen oder mutwillig Sachen beschädigen. Auch aufgebrochene Türen, Einbruchsdiebstähle, Betrugsversuche, verdächtige Anrufe oder offensichtliche Veränderungen am oder im Objekt können laufende Gefahren bergen.

2. Allgemeine präventive Verhaltensweisen

- Informieren Sie sich über die Alarmeinrichtungen in Ihrem Gebäude. Es sollte immer jemand anwesend oder erreichbar sein, der mit der Anlage vertraut ist.
- Machen Sie sich mit den Ein- und Ausgängen, Notausgängen, Fluchtwegen und dem Räumungsplan Ihres Gebäudes vertraut.
- Informieren Sie sich über die Standorte der Feuerlöscher oder sonstiger Löscheinrichtungen.
- Informieren Sie sich, wo Erste-Hilfe-Koffer und Defibrillatoren bereitgelegt sind.
- Lassen Sie keine Akten und Dokumente offen und unbeaufsichtigt am Arbeitsplatz liegen. Dies gilt insbesondere bei Verlassen des Arbeitsplatzes.
- Versperren Sie am Arbeitsplatz Ihre persönlichen Sachen.
- Seien Sie beim Betreten und beim Verlassen der Dienststelle aufmerksam.

- Lassen Sie niemals die Zugangsschlüssel stecken.
- Verwahren Sie Zugangsschlüssel und Zutrittskarten sorgfältig. Melden Sie einen Verlust unverzüglich Ihrer Vorgesetzten oder Ihrem Vorgesetzten.
- Gewähren Sie außerhalb der Arbeitsstunden unbekanntem Personen keinen Zutritt in das Amtsgebäude.
- Lassen Sie niemals unbekannte Personen durch Nebeneingänge ein.
- Kennen Sie die Notrufnummern?
- Gibt es eine Sicherheitsverantwortliche bzw. einen Sicherheitsverantwortlichen? Wäre eine solche Funktion für Ihren Arbeitsplatz sinnvoll?
- Verniedlichen, unterschätzen und ignorieren Sie Informationen oder Wahrnehmungen über Auffälligkeiten von Personen zu bereits abgeschlossenen oder laufenden Amtshandlungen bzw. Sachverhalten nicht. Auffälligkeiten, die eine Gewaltausübung nicht ausschließen, können Drohungen in mündlicher oder schriftlicher Art, wüste Beschimpfungen und aggressives Verhalten sein, ebenso derartige Äußerungen gegenüber Dritten. Als Auslöser kommen zum Beispiel der Entzug einer Berechtigung (Führerschein, Jagdkarte etc.) oder Entscheidungen zu Straferkenntnissen, Baurecht, Nutzung von Grundstücken, Obsorgeregelungen und Aufenthaltsrecht zum Tragen.
- Besprechen Sie mit Vorgesetzten den Sachverhalt und die weitere Vorgangsweise.
- Gehen Sie bei akuter Gefahrenlage entsprechend der internen Regelungen vor und informieren Sie die zuständige Polizeidienststelle.

3. Verhalten bei allgemeinen Gefahrensituationen

- Bewahren Sie so gut wie möglich Ruhe.
- Eventuell ein unauffälliges Codewort oder Signal vereinbaren, um Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter und Vorgesetzte auf eine drohende Gefahr aufmerksam zu machen.
- Definieren Sie eine Sprecherin bzw. einen Sprecher und Verantwortliche.
- Befolgen Sie Anordnungen der Täterin bzw. des Täters.
- Gehen Sie keine unnötigen Risiken ein. Die Polizei nach Möglichkeit unauffällig alarmieren oder alarmieren lassen. Die Drohung mit der Polizei kann zu einer Eskalation führen.
- Verletzte bergen, Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen (körperlich, seelisch).
- Falls nötig, weitere Rettungskräfte verständigen.

4. Verhalten in Notfällen und akuten Krisensituationen

- Bewahren Sie so gut wie möglich Ruhe. Versuchen Sie, den Überblick zu behalten (was, wo, wie viele Personen?).
- Ergreifen Sie Erste-Hilfe-Maßnahmen (körperlich, seelisch).



- Verständigen Sie die Rettungsdienste:
 - Feuerwehr 122
 - Polizei 133
 - Rettung 144
 - Euro-Notruf 112
- Verständigen Sie gegebenenfalls Führungskräfte, Sicherheitsbeauftragte und die interne Medienstelle.
- Organisieren Sie Hilfskräfte bzw. berufen Sie das Krisenteam ein (Wer koordiniert? Wer verständigt wen? Wer tut was?).
- Halten Sie die Gruppe (Kolleginnen und Kollegen, eventuell unbeteiligte Personen) zusammen.

Eine Stellungnahme gegenüber Medien (auch am Telefon) sollen nur befugte Personen vornehmen (interne Vorschriften beachten).

5. Evakuierung/Räumung von Gebäuden

Achtung: Bei Brandgefahren oder anderen bedrohlichen Ereignissen gelten die unten angeführten Empfehlungen nur bedingt.

- Achten Sie auf die Evakuierungshinweise.
- Versuchen Sie Ruhe zu bewahren.
- Sichern Sie Akten, Dokumente, Geld nach internen Regelungen.
- Stecken Sie ohne Verzögerung persönliche Wertsachen wie Ihr Handy ein.
- Verlassen Sie Ihren Arbeitsplatz über Fluchtwege.
- Nehmen Sie unbeteiligte Personen mit.
- Helfen Sie älteren oder gebrechlichen Personen.
- Bewegen Sie sich zum Sammelplatz (Sicherheits- bzw. Brandschutzplan).
- Eigenständiges Verlassen der Sammelplätze ist zu unterlassen.
- Suchen Sie am Sammelplatz die eigene Organisationseinheit.
- Stellen Sie die Vollständigkeit fest.
- Folgen Sie den Anweisungen der Einsatzkräfte.

6. Erste Hilfe

6.1 Medizinischer Notfall

Bis ärztliche Hilfe eintrifft und wenn Gefahr im Verzug ist, ist jede Person verpflichtet, Erste-Hilfe-Maßnahmen zu setzen.

- Informieren Sie sich, ob am Standort ein Defibrillator vorhanden ist und wo dieser aufbewahrt wird. Machen Sie sich mit dessen Handhabung vertraut.
- Setzen Sie für die Hilfeleistung Kräfte mit höchster fachlicher Kompetenz ein.
- Ärztliche Hilfe und Rettung verständigen.
- Bringen Sie, wenn möglich, verletzte Personen aus dem Gefahrenbereich.
- Lassen Sie eine verletzte Person nie alleine.
- Verständigen Sie Vorgesetzte.
- Erheben Sie persönliche Daten.
- Klären Sie ab, in welches Krankenhaus die Personen gebracht werden bzw. bestimmen Sie eventuell Begleitpersonen.
- Verständigen Sie, wenn bekannt, Angehörige. Im Vorhinein sollte von jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter ein Notfallkontakt erhoben werden.

6.2 Psychische Erste Hilfe

In Akutsituationen: Ruhe bewahren, um keine Massenpanik auszulösen.

- Anweisungen zur Evakuierung mit beruhigenden Appellen verbinden (ruhig, klar, gelassen, knapp, gut verständlich, zum Beispiel: „Wir haben eine telefonische Drohung erhalten und müssen das Gebäude sicherheitshalber evakuieren. Bitte verlassen Sie das Haus in Ruhe und finden Sie sich am Sammelpunkt ein. Sobald mehr Informationen vorliegen, wird Näheres bekanntgegeben. Bitte achten Sie darauf, dass niemand zurückbleibt und bewahren Sie Ruhe.“).
- Durchsagen müssen wiederholt werden. Die Wörter „Panik“ oder „Massenpanik“ sind auf jeden Fall zu vermeiden.
- So früh wie möglich warnen und auf vorbereitete Maßnahmen hinweisen (z. B. die Polizei, die Rettung ist bereits unterwegs).

7. Empfehlungen zu Bedrohungsszenarien am Arbeitsplatz

Die angeführten Hinweise sind nicht allgemein anwendbar und nur beispielhaft aufgezählt.

7.1 Empfehlungen, um Bedrohungsszenarien im Vorfeld zu erkennen

Beachten Sie sogenanntes „Leaking“. Leaking beschreibt einen Prozess, bei dem die Täterin bzw. der Täter seine Tatgedanken oder auch die Tatplanung selbst »durchsickern« lässt.

Dazu zählen:

- Mehr oder weniger klare Drohungen per SMS, Anrufe, Briefe, Zeichnungen, Gedichte u. ä.
- Gewaltdarstellungen auf öffentlichen Plattformen: Internet, Facebook u. ä.
- Direkte Ankündigungen von Rachefeldzügen.
- Suizidäußerungen.

7.2 Individuelle Warnhinweise können sein:

- Labile und impulsive Persönlichkeitsstruktur.
- Eingeschränkte Frustrationstoleranz.
- Spontane Stimmungsschwankungen.
- Starker Ich-Bezug und Mangel an Selbstkritik.
- Aggression gegen Menschen im sozialen Umfeld.
- Asoziales Verhalten.
- Kontaktscheue, Abschottung, Ausgrenzung.
- Waffen- und Gewaltaffinität.
- Instabile Familienverhältnisse.
- Selbstzerstörerische, suizidale Tendenzen.
- Traumatisierungsanzeichen.

Wenn Sie im Umgang mit einer Person ein ungutes Bauchgefühl haben oder die Person sich wie beschrieben auffällig verhält, holen Sie sich eine Kollegin oder einen Kollegen zur Unterstützung und dokumentieren Sie den Ablauf des Gespräches in einem Gedächtnisprotokoll. Im Zweifelsfall kontaktieren Sie die nächste Polizeidienststelle.



7.3 Empfehlungen zum Vorgehen im Notfall

- Überblick verschaffen und Struktur geben: Was ist passiert? Wer ist betroffen? Was ist zu tun?
- Verständigen Sie die Einsatzkräfte.
- Wenn möglich Gewalt unterbrechen, Erste Hilfe leisten, Gefährdete in Sicherheit bringen.
- Unbeteiligte in die Hilfeleistung einbinden oder vom unmittelbaren Geschehensort wegschicken.
- Versuchen Sie, potenzielle Täterinnen bzw. Täter oder auffällige Personen zu beschäftigen und zu isolieren.
- Wenn der Täter bereits festgehalten wird oder aufgegeben hat, darf dieser nicht unbeaufsichtigt gelassen werden.

7.4 Sonderfall „Bewaffnete Person“

7.4.1. Ohne konkrete Bedrohungshandlung

Es wird wahrgenommen, dass eine Person offenbar bewaffnet ist, ohne dass diese auffälliges Verhalten zeigt.

- Ruhe bewahren, nichts überstürzen.
- Risikoabschätzung vornehmen (wo wird die Waffe wahrgenommen bzw. verwahrt?).
- Mögliche Entwicklungsszenarien bedenken.
- Nach Möglichkeit die Person nicht auf die Waffe ansprechen.
- Wenn es die Situation erlaubt, Trennung zwischen Person und Waffe herstellen, dabei kein unnötiges Risiko eingehen.
- Person isolieren, ansprechen, Gesprächsbereitschaft artikulieren.
- Unnötiges Aufsehen vermeiden.
- Polizei verständigen.

7.4.2. Mit konkreter Bedrohungshandlung

- Ruhe bewahren, Polizei verständigen.
- Bei Streit rasche Trennung der Streitparteien, bedrohte Person räumlich entfernen.
- Vorschlag der Gesprächsführung ohne Bewaffnung.
- Physische Annäherung ausschließen.
- Handlungsalternativen besprechen, positive Perspektiven der Lagelösung glaubhaft machen.
- Natürliche Hemmschwellen hochhalten, nicht anonymisieren lassen.
- Bei Entwicklung zu einer Geisellage noch zurückhaltender agieren, passiv werden.

7.5. Sonderfall „Geisellage“

- Ruhe bewahren.
- Keine Konfrontation oder Provokation, keine physische Annäherung, keine unglaubwürdigen Versprechungen.

- Vertrauensbasis schaffen und Hilfsbereitschaft anbieten.
- Kontrolle der Täterin oder des Täters akzeptieren.
- Ihr oder sein Kontrollgefühl heben, Kontrollverlust vermeiden („Wir tun alles, was du willst.“).
- Unmittelbaren Einflussbereich möglichst gering halten („Lasse bitte einen Teil von uns gehen, ich bleibe jedenfalls hier.“).
- Isolierung einzelner Geiseln nach Möglichkeit verhindern.
- Vermummung von Geiseln unbedingt argumentativ verhindern, weil eine Entpersönlichung die Gewaltbereitschaft stark erhöht.
- Geiselnnehmerin oder Geiselnnehmer grundsätzlich nicht zum Aufgeben überreden (stärkt nur das Widerstands- und Aggressionspotenzial).
- Unbeteiligte sollen erkennbare Gefährdungsbereiche meiden.
- Polizei verständigen, nach Möglichkeit versteckte Informationsweitergabe.

7.6. Sonderfall „Lebensbedrohliche Einsatzlagen“

7.6.1. Definitionen:

Bei lebensbedrohlichen Einsatzlagen handelt der Täter in fortgesetzter Verletzungs- und Tötungsabsicht. Sein Handeln kann extremistisch ausgerichtet und/oder politisch/religiös motiviert sein. Auch wenn die Einsatzlage zunächst nicht eindeutig klassifizierbar sein wird, bedeutet sie ein sehr hohes Gefährdungspotenzial für das Leben von Opfern, Unbeteiligten und Einsatzkräften. Ein oder mehrere Täter gehen dabei mittels Waffen, Sprengmitteln, gefährlichen Werkzeugen bzw. Stoffen oder außergewöhnlicher Gewaltanwendung gegen Personen wahllos oder gezielt vor, verletzen oder töten diese und wirken weiter auf Personen ein, bzw. lassen ein solches Einwirken unmittelbar erwarten. Der eigene Tod ist ein bewusst eingeplanter Teil der Tathandlung, bzw. wird in Kauf genommen. Unter einer lebensbedrohlichen Einsatzlage werden Einsatzlagen wie Terroranschläge, Amoklagen, Einsatzlagen mit „Active Shooter“ usw. subsumiert.

Diese Definition umfasst mehrere Erscheinungsformen:

7.6.1.1. Terrorismus als Ausüben von Gewaltaktionen gegen Menschen zur Erreichung politischer, wirtschaftlicher oder religiöser Ziele.

Eine Terrorlage in diesem Konnex liegt vor, wenn terroristische Attentäter zur Erreichung ihrer Ziele gewaltsam auf eine größere Anzahl von Opfern – gegebenenfalls unter arbeitsteiligem, organisiertem Zusammenwirken, in einer Kommandostruktur oder kommandoähnlichen Struktur und über einen längerem Zeitraum – einwirken und dabei die Tötung von Opfern beabsichtigen oder in Kauf nehmen.

7.6.1.2. Amok als Auswirkung einer vorübergehenden Bewusstseinsstörung (sog. Dämmerzustand):

Amok ist von seiner ursprünglichen Definition her ein gezieltes und planloses dynamisches Vorgehen mit gegenwärtiger akuter Gefahr für Leib oder Leben gegen Personen, die zufällig in den Wirkungskreis des Täters kommen und entsteht aus einem psychischen Ausnahmezustand.

Opfer werden häufig ohne jegliche Vorwarnung verletzt oder getötet.

Der Täter kann aus diesem Dämmerzustand aber auch plötzlich „aufwachen“ und Anzeichen teilweiser oder vollständiger Amnesie zeigen. Die Wahl der Mittel (Waffen, Fahrzeuge, etc.) ist eher zufällig.

7.6.1.3. Amok als Auswirkung einer narzisstischen Kränkung, die in einen erweiterten Suizid übergeht:

Der Täter handelt hier bewusst und geplant – dynamisch, unberechenbar und rücksichtslos – in fortgesetzter Verletzungs- und Tötungsabsicht und lässt kaum eine Kommunikation zu.

Bei diesen gezielten, durchdachten, minutiös und lange geplanten Rachestraftaten sind Opfer, Tatwaffen, Vorgehen, Ablauf, eventuelle Fluchtwege etc. bis hin zum eigenen (provozierten) Tod vorbestimmt.

Akute Lebensgefahr besteht für alle Personen, die in den Einwirkungsbereich des Täters gelangen.

Der Auslöser ist eine dramatische narzisstische Kränkung.

Die Straftat ist der Versuch, das dekompenzierte Selbstbild wieder herzustellen.

7.6.1.4. „Active Shooter“ (Begriff aus den USA):

Der Täter handelt auch hier in fortgesetzter Tötungs- und Verletzungsabsicht. Sein Ziel ist eine möglichst hohe Opferzahl in kurzer Zeit. Er handelt aus Hass oder Rache, lässt nicht mit sich kommunizieren/verhandeln und sucht den Kampf. Seine Motivation muss aber kein Amoklauf oder ein Terrorattentat sein.

7.6.2. Empfehlungen:

- Erstellung eines Sicherheitskonzepts.
- Nominierung einer Ansprechperson pro öffentliche Einrichtung und zu ständigen Polizeiinspektion.
- Codewort festlegen.
- Verhaltensschulung in Bezug „**SCHUTZ DER EIGENEN SICHERHEIT BEI AMOK, TERROR und ACTIVE SHOOTER**“

- Ruhe bewahren
- Überblick über die Situation verschaffen
- FLÜCHTEN
- VERSTECKEN
- Letzte Konsequenz VERTEIDIGEN
- NOTRUF

7.6.3. FLÜCHTEN (wenn es möglich ist):

- Flüchten Sie aus dem Gefahrenbereich.
- Nutzen Sie Fluchtwege.
- Lassen Sie ihre Sachen zurück – diese behindern Sie.
- Helfen Sie auch anderen bei der Flucht.
- Warnen Sie auch andere vor der Gefahr.
- Nützen Sie bei Flucht auch geeignete Deckungen (z.B. starke Mauern).

7.6.4. VERSTECKEN (wenn flüchten unmöglich ist):

- Verstecken Sie sich hinter großen Gegenständen (Deckung hinter Beton- oder Ziegelmauern sowie Tischen und Bänken suchen, sichere Ecken nutzen).
- Sperren Sie sich in Räume ein. Das hindert Täter am Vorhaben, in möglichst kurzer Zeit möglichst viele Personen zu töten oder verletzen, und bietet eine höhere Chance zur Vermeidung von Panik.
- Versperren und blockieren Sie Türen (Türe doppelt verschließen, Türschnalle durch Unterspreizen fixieren, Verbarrikadierung von Türen nach Möglichkeit mit Fixierung bis zur gegenüberliegenden Wand).
- Halten Sie sich von Fenstern und Türen fern (Durchschussgefahr).
- Stellen Sie ihr Handy lautlos und schalten Sie die Vibrationsfunktion aus.
- Verhalten Sie sich leise.
- Überblick und Kontrolle über die eingeschlossenen Personen (Angestellte und Parteien).
- Kein Verlassen vor entsprechender Anordnung durch die Einsatzkräfte (Feueralarm bewerten, könnte vom Täter ausgelöst worden sein).

7.6.5. VERTEIDIGEN (wenn es keinen anderen Ausweg gibt):

- Verwenden Sie Gegenstände, um einen Angriff abzuwehren.
- Suchen Sie Unterstützer und helfen Sie anderen.

7.6.6. NOTRUF (sobald Sie in Sicherheit sind):

- Alarmieren Sie die Polizei 133 oder 112.

7.7. Sonderfall „Bombendrohung“

7.7.1. Allgemeines zur Bombendrohung

Jede Bombendrohung ist ernst zu nehmen und zwar so lange, bis sich ihre Haltlosigkeit erwiesen hat. Es muss allerdings nicht immer sofort geräumt werden. Insbesondere, wenn die gemeinsame Bewertung der Ernsthaftigkeit durch die Polizei und den Verantwortlichen der bedrohten Einrichtung als gering beurteilt wird. Gegenüber Außenstehenden ist unter anderem wegen der Gefahr von „Trittbrettfahrern“ Stillschweigen zu wahren. Jede Drohung, und scheint sie auch verhältnismäßig „harmlos“ zu sein, ist der Polizei (133 oder 112) unverzüglich anzuzeigen.

Sämtliche Maßnahmen sollen rasch, planmäßig, effizient und systematisch, im besten Fall im Sinne eines Notfallmanagement-Konzeptes, erfolgen. Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter und Ortskundige sollen in die Durchsuchungs- und Überprüfungsmaßnahmen der Polizei im Rahmen ihrer persönlichen Möglichkeiten eingebunden werden (z.B. visueller Check des persönlichen Arbeitsplatzes): Wer die örtliche Situation kennt, kann verdächtige Gegenstände, Veränderungen und Abweichungen von der Normalität erkennen – die Polizei kann es in der Regel nicht.

7.7.2. Entgegennahme von Drohanrufen (zum Beispiel Telefonvermittlung)

- Anruf bei technischer Möglichkeit aufzeichnen oder/und andere Personen im Raum mithören lassen (Freisprechmodus).
- Auf Hintergrundgeräusche achten.
- Anruferin oder Anrufer ausreden lassen (zumeist dauern Drohanrufe aber nur wenige Sekunden).
- Falls Anruferin oder Anrufer zu Details bereit ist, Fragen stellen (z.B. Wann, wo und wie zur Bombe? Warum? Wer ist die Anruferin bzw. der Anrufer?).
- Sofort nach Beendigung des Anrufes und noch bevor interne Verständigungen durchgeführt werden, den Wortlaut der Drohung exakt und detailgetreu notieren.
- Interne Verständigungen wie vorgesehen durchführen. Danach die Anruferin oder den Anrufer schriftlich beschreiben (Geschlecht, geschätztes Alter, Stimmungslage, Sprache, Sprechweise, Akzent, Hintergrundgeräusche etc.). Näheres siehe Musterformular im Anhang.
- Verständigung der Polizei (133 oder 112), soweit dies nicht der oder dem Vorgesetzten vorbehalten ist.

7.7.3. Entgegennahme von verdächtigen Brief- oder Paketsendungen

Verdächtige Brief- oder Paketsendungen können in verschiedenen Formen vorkommen, wie Luftpolsterkuverts, Standardpostfaltkartons, Glückwunschbilletts, Werbesendungen, Geschenkkartons, Päckchen und Pakete. Sie können mit möglichen gefährlichen Inhalten wie Sprengstoff, Gift- und Gefahrenstoffe oder beeinträchtigende und ekelerregende Inhalte wie Buttersäure, Fäkalien, verdorbene Lebensmittel versehen sein.

7.7.3.1. Erkennungsmerkmale und Überprüfungsriterien

Bestellte, erwartete oder angekündigte Sendungen von einer oder einem bekannten oder vertrauenswürdigen Absenderin oder Absender sind für gewöhnlich als unverdächtig anzusehen. Folgende Indikatoren können typisch sein und sind in der Vergangenheit vereinzelt bei Brief- und Paketbomben aufgetreten. Diese Merkmale müssen aber nicht zwingend gegeben sein:

- Auffällige äußere Erscheinungsform (erster Eindruck, „Bauchgefühl“ usw.).
- Unerwartete bzw. unaufgeforderte Zusendung.
- Unübliche Absenderangaben, zum Beispiel ein Paket von einer „Behörde“, „NGO“ oder Verein (insbesondere aus dem Ausland).
- Absenderangabe fehlt oder ist augenscheinlich unrichtig.
- Signifikant unterschiedliche Aufgabe- und Absenderorte.
- Überfrankierung bei Briefmarken.
- Besondere Zustellvermerke, Zustell- und Bedeutungsvermerke wie „persönlich“, „privat“, „zu eigenen Händen“, „vertraulich“, „geheim“, „nur durch Empfänger/Empfängerin öffnen“, „Eilsendung“, „dringend“.
- Beschriftungen meist mit Schreibmaschine, PC oder Etikettendruck oder auffällig verstellter Handschrift.
- Falsche Schreibweise von Namen und Titel des Adressaten sowie allgemein gebräuchlichen Wörtern.

Zusätzliche Indikatoren für Briefe:

- Ungewöhnlich hohes Gewicht im Verhältnis zur Größe.
- Auffällige Stärke von Briefen (ab ca. 5 mm).
- Auffällige Festigkeit des Briefes bzw. des Inhaltes.
- Enthält offenbar Metallkomponenten.
- Schwerpunkt des Briefes außerhalb der Mitte, ungleichmäßige Gewichtsverteilung.
- Verformungen, unregelmäßige Konturen.
- Verdächtige Geräusche (Rasseln, Rieseln), Gerüche oder Dämpfe sowie Ausschwitzungen (z.B. Fettflecke, feuchte Flecken am Kuvert).
- Sehr sorgfältige und feste bzw. verstärkte Verklebungen der Öffnungslasche (z.B. mit Klebeband).
- Vorsicht bei Luftpolster-Kuverts – Abtasten nicht leicht möglich.

Zusätzliche Indikatoren für Pakete:

- Ungewöhnlich hohes Gewicht, auch hier gegebenenfalls verlagerter innerer Schwerpunkt.
- Übermäßig feste und gewissenhafte äußere Verpackung bzw. massive Verklebung.
- Ungewöhnliche Verpackung oder Verschnürung (Art und Material).
- Unübliche Inhalte, zum Beispiel nicht erwartete Bücher, Behälter von Alltagsgegenständen (z.B. DVD-Case) usw.

7.7.3.2. Verhaltens- und Handlungsempfehlungen

- Eine verdächtige Postsendung muss nicht sofort geöffnet werden. Nehmen Sie sich für Abklärung der Umstände Zeit.
- Keine Panik oder Angst.
- Kein Handy oder Funkgerät in der unmittelbaren Nähe der Sendung verwenden.
- Postsendung vorsichtig in unbenutztem Raum ablegen und den Raum verlassen. Zutritt Unbeteiligter unterbinden.
- Keine Manipulationen oder Öffnungsversuche, auch wenn die Postsendung schon teilweise offen oder beschädigt ist. Nicht knicken, falten, lochen, beschriften oder anderweitig verändern.
- Sendung keiner weiteren mechanischen Belastung, Temperaturschwankung oder Feuchtigkeitseinwirkung aussetzen. Keine Fotokopien anfertigen.



- Nach Möglichkeit Recherche zum Absender und Kontaktaufnahme und Abklärung versuchen.
- Polizei verständigen (Notruf 133 oder Euro-Notruf 112), falls die Verdachtslage weiterhin besteht oder die Umstände nicht restlos geklärt werden können. Die Polizei verfügt flächendeckend über Sprengstoff und Gefahrenstoffexpertinnen und -experten, die für die Untersuchung von verdächtigen Postsendungen speziell ausgebildet und ausgerüstet sind!

Zustellung durch eine private Botin oder einen privaten Boten bzw. Überbringerin oder Überbringer:

Nach Möglichkeit sollten interne organisatorische Maßnahmen für die Entgegennahme oder Zurückweisung von persönlich überbrachten Sendungen festgelegt sein. Dies können beispielhaft sein:

- In Bürogebäuden mit vielen Beschäftigten und ähnlichen Einrichtungen sollte eine direkte Zustellung an die Empfängerin oder Empfänger grundsätzlich vermieden werden. Es empfiehlt sich ein Annahemanager bei einem Info-Desk, Posteinlaufstelle oder ähnlichem.
- In Anwesenheit der Überbringerin oder des Überbringers bei der Empfängerin oder dem Empfänger nachfragen, ob dies erwartet wird. Im positiven Fall bestehen grundsätzlich keine Bedenken.
- Nicht erwartete Sendungen oder solche ohne konkrete Empfängerangaben gegebenenfalls zurückweisen.
- Sendungen, die nicht zurückgewiesen werden können (z.B. weil die Überbringerin bzw. der Überbringer sich rasch entfernt hat), bei vorhandener Möglichkeit durch die Posteinlaufstelle technisch überprüfen lassen.
- Falls eine Zurückweisung und Überprüfung nicht möglich ist, die Sendung sogleich in einem separaten unbenutzten Raum ablegen.
- Überbringung mit Uhrzeit notieren und allfällige Zeuginnen oder Zeugen des Vorfalls dokumentieren und allfällige Videoaufzeichnungen sichern.
- Polizei verständigen (Notruf 133 oder Euro-Notruf 112).

Beachte: Bei nicht erwarteten Sendungen und solchen ohne konkrete Empfängerangaben die Überbringerin oder den Überbringer zu den näheren Umständen befragen sowie Namen und Ausweis erfragen. Die Überbringerin oder der Überbringer kann nicht zum Antworten oder zum Mitwirken gezwungen werden, ebenso ist der Wahrheitsgehalt unbekannt. Ihr oder sein Verhalten, ihre oder seine Reaktionen sowie die Kooperationsbereitschaft können jedoch beobachtet und für die Entscheidungen bewertet werden.

Verdächtige Stoffe in Postsendungen:

Bei der Wahrnehmung von oder beim Kontakt mit unangenehmen, reizenden, ekel-erregenden, verdächtigen, unbekanntem, flüssigen oder pulverförmigen Stoffen, die aus Post- und Versandstücken austreten oder sich darin befinden, werden folgende Verhaltensmaßnahmen empfohlen:

- Keine Panik! Bleiben Sie ruhig und konzentriert!
- Luft anhalten und sich abwenden!
- Sendung an Ort und Stelle liegen lassen oder rasch und sorgfältig ablegen!
- Alle Personen verlassen sofort den Raum!
- Kontaminierte Oberbekleidung, soweit dies möglich ist, im Raum belassen!
- Luftzug möglichst vermeiden! Fenster und Türen geschlossen halten!
- Gründlich Nase putzen, Hände, Gesicht und betroffene/kontaminierte freie Hautstellen gründlich mit Wasser reinigen!
- Kontaminierte Personen unter Aufsicht halten, beruhigen und für Auskünfte (Polizei, Arzt, Rettung) bereithalten!
- Bei Auftreten von körperlichen Symptomen und Beschwerden (z.B. Haut-, Augen- oder/und Atemwegsreizungen, Übelkeit usw.) sofort Rettung bzw. Notarzt (Notruf 144) verständigen!
- Unverzüglich Polizei verständigen (Notruf 133 oder Euro-Notruf 112).
- Nach Möglichkeit namentliche Erfassung sämtlicher betroffener Personen sowie aller Personen, die mit der Sendung in Kontakt gekommen sind (inkl. Posteinlaufstelle).

8. Notruf und Notfallnummern in Österreich

Feuerwehr:	122
Polizei:	133
Rettung:	144
Euro-Notruf	112
Notruf für Gehörlose:	0800 133 133
Ärztfunkdienst:	141
Ärztflugambulanz	40 144
Gasgebirgen	128
Vergiftungsinformation:	01/406 43 43

Nach einem Vorfall zu kontaktieren:

- Bei verletzten Personen, Notarzt oder Rettung Notruf 144 und Polizei Notruf 133 oder Euro-Notruf 112 verständigen.

- Polizeinummer 059133: durch die Wahl dieser Nummer werden Sie automatisch und unabhängig von Ihrem Standort in Österreich mit der nächstgelegenen Polizeidienststelle verbunden.
- Direktion, Leitung und Verantwortliche kontaktieren.
- Portier oder Zugangskontrolle kontaktieren.

Zusätzlich:

- Anwesende Zeugen haben das Eintreffen der Polizei abzuwarten.
- Geschäfts- oder Dienstbetrieb einstellen.
- Keine Veränderungen am Tatort vornehmen.
- Spuren schützen.

9. Allgemeine Checkliste erstellen

- Notrufnummern
- Telefonbuch
- Ablaufskizze
- Akute Krisensituation
- Krisenteam
- Kurz-, mittel- und langfristige Maßnahmen
- Pressearbeit

HINWEISE FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE

1. Zielgruppe

Die folgenden Hinweise gelten speziell für öffentliche Gebäude.

Durch die Umsetzung folgender Maßnahmen können Personen mit Leitungsfunktion das Risiko einer Gefahrensituation minimieren.

Vorgehen bei der Erstellung eines Krisenplans:

- Interner Krisenplan – Zusammensetzung eines Krisenteams, Festlegung der jeweiligen Aufgabenbereiche.
- Öffentliche Alarmierungs- und Erreichbarkeitslisten – Festlegung der Kommunikationswege und Rettungskette, regelmäßige Aktualisierung der Listen.

2. Aufgaben und Umsetzungsschritte durch Personen mit Leitungsfunktion

2.1. Vorbereitungsmaßnahmen

- Erreichbarkeit interner Stellen, wie Krisen- und Kriseninterventionsteam.
- Notfall- und Verständigungslisten/Alarmierungsplan.
- Schlüsselplan und aktuelle Gebäudepläne.
- Festlegung von Sammel- und Ersatzsammelplätze.
- Pflege und Aktualisierung der Listen gewährleisten.
- Evakuierungsplan.
- Übermittlung des Einsatzplanes an die örtlich zuständige Polizeidienststelle.
- Sofortiges Reagieren bei Vorfällen.
- Hinweise von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ernst nehmen und die Schwere des Vorfalles bewerten.
- Sachliche Beurteilung eines Vorfalles unter Berücksichtigung verschiedener Perspektiven.
- Regelmäßige Überprüfung der Alarmeinrichtungen und Einweisung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- Checklisten für das geplante Verhalten im Alarmierungsfall sollten in der Einlaufstelle des öffentlichen Gebäudes sowie im erforderlichen Ausmaß in den Abteilungen, aufliegen.
- Informieren Sie sich über die Alarmeinrichtungen in Ihrer Organisationseinheit.
- Machen Sie sich mit den Notausgängen und dem Räumungsplan Ihres Gebäudes vertraut.
- Regelmäßige Überprüfung der Alarmeinrichtungen.
- Einweisung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

WER ?
WAS ?
WO ?
WIE ?
WANN ?
WARUM ?

2.2. Bildung eines Krisenteams

- Leiterin oder Leiter des Krisenteams — zentraler Ansprechpartner im Krisenfall — koordiniert und initiiert präventive Maßnahmen.
- Weitere Mitglieder, zum Beispiel Beauftragte für medizinische Hilfe, zeichnen für die Erste-Hilfe-Schulung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verantwortlich.
- Sicherheitsbeauftragte ernennen, diese sollen den Stand und die Funktionsfähigkeit von vorgeschriebenen Schutzausrüstungen prüfen, Sicherheitsmängel analysieren, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über bestehende Unfall- und Gesundheitsgefahren sowie Sicherheitsmängel informieren, Unfallursachen und Gesundheitsgefahren ermitteln, Lösungsvorschläge zur Verbesserung der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes erarbeiten.
- Eine Pressesprecherin oder Pressesprecher sorgt für transparente Kommunikation nach außen.

Aufgaben eines Krisenteams:

Ist-Standerhebung sämtlicher bereits vorhandener Sicherheitsmaßnahmen.

Koordination interner Maßnahmen in Krisenfällen:

- Entscheidung, ob die Krisensituation ausgerufen werden soll.
- Sicherstellung der Kontaktaufnahme mit den nötigen Einsatzkräften.
- Einweisung und Unterstützung der Einsatzkräfte.

Einleitung von Sofortmaßnahmen in Krisenfällen:

- Herbeiführung einer Beruhigung der Lage.
- Interne Krisenkommunikation.
- Wenn möglich Evakuierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Räumungsplan.
- Weiterleitung des Räumungsplans an die Einsatzkräfte.
- Nach Evakuierung Information an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- Aufarbeitung und Nachbetreuung – Gespräch mit den Betroffenen nach Wiederaufnahme des Betriebs.

Bereitstellung einer Ansprechpartnerin bzw. eines Ansprechpartners für Einsatzkräfte:

- Einweisung und Unterstützung der Einsatzkräfte.
- Bereitstellung des Gebäudeplanes sowie der Kontaktlisten des Krisenteams und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Betreuung der Betroffenen:

- Erst- und Nachbetreuung.
- Eventuell psychische Erste Hilfe.

Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterschulungen für Krisenfälle:

- Praktische Verhaltens- bzw. Alarmübungen.
- Erste Hilfe Kurse.
- Angewandte Psychologie, Umgang mit Medien etc.

Aufgabenzuweisung an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Unternehmens:

- Schaffung von Verantwortlichkeiten durch gezielte Aufgabenzuordnung.
- Eindeutige Aufgabenabgrenzung.

2.3. Maßnahmen nach einem Vorfall

- Kontaktaufnahme mit Vorgesetzten.
- Dokumentation der beteiligten oder anwesenden Personen (Zeugen).
- Den Vorfall in geeignetem Rahmen konkret ansprechen, keine Vorverurteilungen treffen.
- Beurteilung des Vorfalls gemeinsam mit den betroffenen Angestellten.
- Gemeinsames Festlegen von Sofort- und Folgemaßnahmen (zum Beispiel Verweis an Beratungseinrichtungen, Beiziehung von Fachleuten, Möglichkeiten der Wiedergutmachung, etc.).
- Schriftliche Dokumentation der Ereignisse (Täterfallblatt, Gedächtnisprotokoll – siehe Anhang).
- Die Leiterin oder der Leiter stellen dem oder der betroffenen Angestellten eine Handynummer und E-Mail Adresse mit dem Auftrag zur Verfügung, sich bei allfälligen weiteren Gewalthandlungen sofort zu melden.
- Möglichst bald nach dem Ereignis den Dienstbetrieb wieder aufnehmen.

2.4. Kontaktaufnahme

- Wenn Personen verletzt wurden, Notarzt oder Rettung 144 und Polizei verständigen (Notruf 133, Euro-Notruf 112).
- 059133 – durch die Wahl der Polizeinummer werden Sie automatisch und unabhängig von Ihrem Standort in Österreich mit der nächstgelegenen Polizeidienststelle verbunden.
- Direktion oder Leitung bzw. Verantwortlichen kontaktieren.
- Portier oder Zugangskontrolle kontaktieren.

Zusätzlich:

- Zeugen haben das Eintreffen der Polizei abzuwarten.
- Geschäfts- oder Dienstbetrieb einstellen.
- Keine Veränderungen am Tatort vornehmen.
- Spuren schützen.

2.5. Notruf- und Unfallnummern in Österreich

- Feuerwehr: 122
- Polizei: 133
- Rettung: 144
- Euro-Notruf: 112
- Notruf für Gehörlose: 0800 133 133
- Ärztfunkdienst: 141
- Ärzteflugambulanz: 40 144
- Gasgebreehen: 128
- Vergiftungsinformation: 01 406 43 43

3. Verhalten in Notfällen und akuten Krisensituationen

3.1. Sofortmaßnahmen

- Ruhe bewahren, Überblick gewinnen (Was, wo, wie viele Personen?).
- Durchführung von Erste-Hilfe-Maßnahmen (körperliche, seelische).
- Verständigung von Einsatzkräften.
- Gegebenenfalls Verständigung der Unternehmensleitung.
- Helfer organisieren, Krisenteam einberufen (Wer koordiniert? Wer verständigt wen? Wer tut was?).
- Erstinformationen an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über den Vorfall und den aktuellen Wissensstand übermitteln.
- Gruppe zusammenhalten.
- Klare Anweisungen an die Gruppe geben.
- Allfällige Aufgaben an die Gruppe vor Ort verteilen.
- Die Einsatzkräfte über den Ist-Stand informieren.
- Stellungnahmen gegenüber den Medien nur durch Befugte.

3.2. Mittelfristige Maßnahmen

- Gemeinsame Besprechungen des Krisenteams zur Koordination (Wer hat was getan, wer hat noch was zu tun? Welche Hilfsmaßnahmen sind noch notwendig?).
- Besuchsdienst einrichten, wenn verletzte Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter im Krankenhaus versorgt werden.



- Weitere Maßnahmen vorbereiten: Informations-, Gruppen- und Einzelgespräche, Dienststellenversammlung, Vorbereitung von Initiativen (schriftliche Verständigung von Angehörigen, Gedenkveranstaltung).
- Zusammenarbeit mit Experten.
- Wenn notwendig, Inanspruchnahme von Beratungen und Coaching durch psychologisch geschulte Experten (zum Beispiel Kriseninterventionsteam).

3.3. Längerfristige Maßnahmen

- Evaluierungs- und Abschlussgespräch mit den betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern führen. Standes- und Personalvertretung nicht vergessen (Was hat gut geklappt? Was lief weniger gut? Was wäre das nächste Mal anders zu machen?).
- Gegebenenfalls psychologische Unterstützung aller beteiligten Helferinnen und Helfer organisieren.
- Initiativen zur Prävention setzen. (Gibt es die Möglichkeit, dass so etwas nicht mehr passiert?).

Allfällige Projekte:

- Praktische Verhaltens- und Alarmübungen vornehmen.
- Erweiterte Erste-Hilfe-Kurse andenken, Medienumgang, angewandte Psychologie, etc.

4. Empfehlungen zu Bedrohungsszenarien am Arbeitsplatz

4.1. Allgemeines

- Kontakt zur zuständigen Polizeiinspektion herstellen und halten (Ansprechpartnerin, Ansprechpartner, Telefonnummer).
- Möglichkeiten der Polizeiprävention nützen (Bewusstseinsbildungen für Recht und Unrecht sowie Verantwortung schaffen).
- Notfallpläne im Zusammenwirken mit der Polizei erstellen (Alarmierung, Verhalten etc.).

4.2. Empfehlungen zur Alltagsgewalt

- Aufmerksam sein.
- Klare, positive Botschaften vermitteln.
- Feste Grenzen für inakzeptables Verhalten setzen und realistische Konsequenzen aufzeigen.
- Bei Vorfällen, welcher Art auch immer, Verantwortung übernehmen und reagieren. Die Sache ansprechen und nötige Schritte einleiten. Sich nicht auf andere verlassen.
- Außenseiter oder Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Kolleginnen und Kollegen, Schülerinnen und Schüler) mit plötzlichen Wesensveränderungen (Rückzug, somatische Beschwerden, Leistungsrückfall) darauf ansprechen, Sorgen artikulieren, Verständnis zeigen, keine Vorwürfe machen.
- Netzwerke bilden und in Kommunikation bleiben. Bildung eines Krisengremiums. Einbindung von Psychologinnen oder Psychologen, Präventionsdiensten, sozialen Einrichtungen. Gemeinsam an das Problem herangehen. Keine Schuldfragen aufwerfen. Klärung herbeiführen, wer etwas zur Verbesserung der Situation beitragen kann.

4.3. Aufgaben von Personen mit Leitungsfunktion

- Sofortiges Reagieren bei Vorfällen ist unabdingbar.
- Hinweise von Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern ernst nehmen und die Schwere des Vorfalls bewerten.
- Sachliche Beurteilung eines Vorfalles unter Berücksichtigung verschiedener Perspektiven.
- Informationen über Auffälligkeiten von Personen zu bereits abgeschlossenen oder laufenden Amtshandlungen bzw. Sachverhalten sachlich bewerten, erforderlichenfalls weitere Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter, vorgesetzte Dienststellen, Vertreter des zuständigen Stadtpolizeikommandos, des Bezirkspolizeikommandos oder der Polizeiinspektion für die Festlegung der weiteren Vorgangsweise hinzuziehen. Alle an der Entscheidungsfindung involvierten Personen und Stellen von den getroffenen Maßnahmen informieren. Interne Vorgaben dazu beachten.

5. Empfehlungen

- Erstellung eines Sicherheitskonzeptes (Einbeziehung von Bauplänen, Kommunikationssystemen, Sammel- und Ersatzsammelplätzen, Evakuierungsmöglichkeiten, Notfalls- und Verständigungslisten).
- Nominierung von Ansprechpartnern für jede öffentliche Einrichtung und für die zuständige Polizeiinspektion.
- Festlegen einer standardisierten Durchsage.

Verhaltensschulung in Bezug auf eine Amoklage:

- Alarmierung, taktische Erwägung zwischen Evakuierung und Rückzug und Einsperren in Räumen (abhängig von einer situativen Lageprüfung – Gefahrenbereich?).
- Informationsweitergabe (je besser die Qualität, desto leichter ist das Einschreiten der Polizei), Einweisung der ersteintreffenden Polizeibeamtinnen oder Polizeibeamten.

5.1. Rückzug und Einsperren in Räumen versus Evakuierung

Das Einsperren in Räumen bietet folgende Vorteile:

- Es ermöglicht eine weitere Kontrollausübung über die eingeschlossenen Angestellten und Parteien.
- Es bietet eine höhere Chance zur Vermeidung von Panik und der damit verbundenen Gefahren.
- Es hindert die Täterin oder den Täter, in möglichst kurzer Zeit möglichst viele Personen zu töten oder zu verletzen.
- Es fehlt die Möglichkeit des Einsperrens, dann möglichst rasche, koordinierte Evakuierung wie bei einem Feueralarm. Rasches und nach Möglichkeit sicheres Verlassen des Gefahrenbereichs gewährleisten.

5.2. Vorgehensweise beim Einsperren

- Türe doppelt verschließen, Türschnalle durch Unterspreizen fixieren, Türe verbarrikadieren (nach Möglichkeit Fixierung bis zur gegenüberliegenden Wand).
- Deckung hinter Beton- und Ziegelmauern, unter Tischen und Bänken oder sichere Ecken nutzen.
- Durchschussgefahren bei Türen und Fenstern beachten.
- Ruhe bewahren.
- Kein Verlassen vor entsprechender öffentlichen Anordnung (Aufforderung durch Einsatzkräfte).
- Feueralarm bewerten (könnte vom Täter ausgelöst worden sein).

5.3. Sonderfall Bombendrohung: Aufgaben von Personen mit Leitungsfunktion

Die rasche Bewertung der Ernsthaftigkeit der Drohung sollte durch die Polizei gemeinsam mit der Verantwortlichen oder dem Verantwortlichen der bedrohten Einrichtung erfolgen. Dabei werden in der Erstphase insbesondere der Drohwortlaut und dessen Informationsgehalt sowie die Stimmungslage des Anrufers (z .B. zornig, ärgerlich, frustriert, belustigt, heiter, alkoholisiert, ruhig und unaufgeregt, etc.) im gemeinsamen Kontext auf Plausibilität beurteilt.

Weitere Faktoren der Ernsthaftigkeitsprüfung:

- Ist eine allfällige Zeitspanne (z. B. nur wenige Minuten) bis zum angekündigten Anschlag realistisch?
- Die allgemeine regionale und überregionale Sicherheitslage.
- Etwaige besondere oder außergewöhnliche Vorfälle in jüngster Vergangenheit in der bedrohten Einrichtung (z. B. Streitkündigung eines Beschäftigten usw.).

Der Verantwortlichen oder dem Verantwortlichen der bedrohten Einrichtung steht es jederzeit frei, eine Räumung zu veranlassen, dies ist aber nicht immer die optimalste Handlungsalternative, insbesondere wenn die Ernsthaftigkeit eher gering ist und wenn negative Auswirkungen, wie z. B. Produktionsausfall, wirtschaftlicher Schaden durch Betriebsstillstand, Imageschaden usw. drohen. Die Polizei kann zur Gefahrenabwehr eine Räumung jederzeit anordnen und durchsetzen.

Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter und Ortskundige sollten im „Alarmierungsfall“ ihren persönlichen Arbeitsbereich visuell auf ungewöhnliche Wahrnehmungen außerhalb der Normalität sowie auf verdächtige Objekte hin begutachten. Verdächtige Wahrnehmungen müssen sofort gemeldet werden. Im besten Fall besteht in der Einrichtung ein Notfallmanagement-Konzept für Bombendrohungen und andere Krisensituationen.

Räumungsgrundsätze:

- Bei Auffinden eines verdächtigen Gegenstandes ist zuerst dessen Nahbereich einschließlich der Etagen darüber und darunter unverzüglich zu räumen (besser mehr als weniger).
- Alarmierungssystem für Bedienstete vorbereiten.
- Geräumte Gefahrenbereiche müssen freibleiben; Räumungen daher niemals durch den Gefahrenbereich führen, Alternativfluchtwege wählen.
- Panik vermeiden.
- Leitung der Räumungsmaßnahmen durch unterwiesene bzw. vorbestimmte Personen.
- Gesamt- oder Teilräumungen und Prioritäten mit Polizei abklären.
- Personen mit besonderen Bedürfnissen unterstützen.
- Sammelorte in ausreichend sicherer Entfernung zum Objekt (mindestens 100 bis 200 Meter).

- Am Sammelort nach Möglichkeit feststellen, ob alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anwesend sind (z. B. abteilungsweise Erfassung, etc.).

Verhalten bei Räumungen:

- Kurzer visueller Check des persönlichen Arbeitsplatzes.
- Andere Personen informieren und gegebenenfalls unterstützen.
- Elektronische Geräte (z. B. Radio, Kaffeemaschine) abschalten.
- Geheime oder vertrauliche Unterlagen, besondere Wertgegenstände usw. wegschließen oder sichern.
- Räume keinesfalls absperren.
- Der Witterung entsprechende Oberbekleidung und persönliche Wertgegenstände mitnehmen.
- Ruhig und ohne Hektik den Anweisungen folgen und das Gebäude verlassen.
- Nur zum Sammelort begeben (keinesfalls wo anders hin) und dort auf weitere Anweisungen warten.
- Rückkehr zum Arbeitsbereich erst nach Anweisung.



TECHNISCHE SICHERHEITSHINWEISE

1. Allgemeine präventive Sicherheitsangelegenheiten

- Überprüfen des Bestandes der Alarminrichtungen, Ist-Standerhebung (wer ist verantwortlich oder kennt sich aus?)
- Regelmäßige Überprüfung der Alarminrichtungen.
- Einweisen der neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Gebäudetechnik.
- Personalschulungen und -übungen regelmäßig durchführen.
- Überprüfen der Notausgänge und des Räumungsplans des Gebäudes.
- Außerhalb der Öffnungszeiten unbekanntem Personen keinen Zutritt in die Amtsgebäude gewähren.
- Technische Sperren (bei Türen, Drehkreuze, Sicherheitsschleusen) außerhalb der Öffnungszeiten aktiviert halten.
- Sicherheitsverantwortliche ernennen.

2. Festlegung technischer Überwachungsmaßnahmen

- Gefährdungsgrad für Personen und Sachen im Gebäude nach definierter Gefährdungseinschätzung (Parteienverkehr, Tätigkeiten, subjektives Sicherheitsgefühl des Personals, allfällige bereits stattgefunden Vorfälle).
- Personenkreis: Wie viele Personen arbeiten im betreffenden Gebäude? Wann findet Parteienverkehr statt?
- Lageplan der verschiedenen Sicherheitsabteilungen im Gebäude.
- Bauliche Schwachstellen, etwa Leichtbauwände bewusst machen.
- Lage des Schutzobjekts, Nähe zu umstehenden Gebäuden – räumliche Anbindungen bedenken.
- Besonders gefährdete Einstiegsmöglichkeiten wie nicht einsehbare Zugänge, Fenster oder Dachluken sichern lassen.
- Sicherung von Haupt- und Nebeneingängen durch mechanische oder elektrische Einrichtungen.
- Zugang des Gebäudes während und außerhalb des Parteienverkehrs für Privatpersonen einschränken.



- Gebäudeaufbau: Wie viele Stockwerke besitzt das Gebäude? Sind die Grundrisse in allen Stockwerken ident? Um welche Außenfenster, Innentüren und deren Schließverhältnisse handelt es sich?
- Regelmäßig Bereiche, die mögliche Täter mit hoher Wahrscheinlichkeit betreten, überwachen lassen.
- Festlegen einer Interventionszeit mit Ereignisbeginn, anschließender Meldungserstattung bis zum Eintreffen der Einsatzkräfte (eventuell im Rahmen einer Übung).
- Anbindung von Alarmanlagen bestimmen (Wer erhält den Alarm?).
- Eingerichtete technische Alarmanlagen (Notalarm für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, Auslösen und Rückstellen bei Fehlalarm).

3. Sicherheitspolizeiliche Beratung

Österreichweit gibt es Polizistinnen und Polizisten, die speziell auf dem Gebiet der Kriminalprävention ausgebildet sind. Die Aufgabe der Kriminalprävention besteht darin, Straftaten im Vorfeld zu verhindern, in dem Tatgelegenheiten durch Information und Beratung der Bevölkerung verhindert werden.

Für das Thema „Sicherheit in öffentlichen Gebäuden“ bietet die Kriminalprävention Beratungen zu Einbruch, Raub, Betrug oder Gewalt am Arbeitsplatz an.

Die richtige und sinnvolle Kombination aus mechanischen, elektronischen und verhaltensorientierten Sicherungsmaßnahmen kann die Sicherheit eines Gebäudes und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wesentlich erhöhen.

Zu mechanischen Sicherungsmaßnahmen zählen beispielsweise:

- Sicherheitsschleusen
- Sicherheitstüren
- Sicherheitsfenster
- Rollläden
- Gitter
- Schließsysteme

Zu elektronischen Sicherungsmaßnahmen zählen beispielsweise:

- Alarmanlagen
- Videoüberwachungsanlagen
- Zutrittskontrollen

Die Beamtinnen und Beamten der Kriminalprävention sind österreichweit unter **059133** oder über jede Polizeidienststelle erreichbar. Gerne kann auch der Kontakt zu anderen, für diese Broschüre inhaltlich verantwortlichen Polizeidienststellen hergestellt werden.



ANHANG

Telefonformular „Bombendrohungen“

Die nachstehenden Beispiele für die Inhalte einer Checkliste bzw. eines Formulars für Bombendrohungen sind annähernd in chronologischer Reihenfolge angeführt. Daraus können individuelle Formulare erstellt werden.

Sofortmaßnahmen

- EXAKTER WORTLAUT und alle Details SOFORT (während oder sofort nach dem Anruf, noch vor allfälligen Verständigungen) niederschreiben; unverständliche Worte/Namen phonetisch notieren.
- Am Telefondisplay angezeigte Telefonnummer.
- Name des Anrufers, falls angegeben (zumindest phonetisch notieren).
- Allfälliger Zeitpunkt der angegebenen Explosion oder sonstige Zeitangabe.
- Datum, Uhrzeit und Dauer des Anrufes.
- Liste der durchzuführenden festgelegten internen Verständigungen.
- Allfällige weitere wichtige Sofortmaßnahmen (wer verständigt die Polizei).
- An wen ist zu vermitteln, falls Medienvertreter oder Außenstehende Auskünfte begehren.
- Vorerst Diskretion auch nach innen; Verantwortliche entscheiden über weitere interne Veranlassungen.

Anrufer-Charakteristika

- Geschlecht, Altersgruppe geschätzt (Kind/Jugendlicher, Erwachsener, geschätztes Alter).
- Vermutete Nationalität.
- Qualität der deutschen Aussprache bei Ausländern (gut, schlecht, kaum verständlich, etc.).
- Dialekt, Akzent bei Inländern (hochdeutsch, regionaler Dialekt, „Slang“, etc.).
- Ist die Stimme vertraut, nach wem klang sie?
- Wurde die Stimme offenkundig verstellt? Inwiefern?
- Stimmencharakteristik (tief versus hoch, klar verständlich versus unverständlich, lallend, nälend, lispelnd, stotternd, krächzend, etc.).
- Sprechgeschwindigkeit (langsam fließend, normal, schnell/hastig, stockend mit Pausen, etc.).
- Lautstärke (flüsternd, leise, normal, laut, schreiend).

Stimmungslage (Einschätzung des mentalen/psychischen Zustandes)

- Eher normaler Eindruck (sachlich, rational, ruhig, keine besonderen Auffälligkeiten, etc.).
- Eher Ausnahmezustand-Eindruck (chaotisch, gehetzt, gestresst, verwirrt/desorientiert, offenkundig alkoholisiert, weinerlich, hysterisch, aufgereggt, depressiv, nachdenklich, seufzend, tief atmend, etc.).
- Eher positiver Zustand (lebendig, fröhlich, gut gelaunt, belustigt, witzig/spaßig, kichernd, etc.).
- Eher negativer Zustand (spöttisch, verspottend, überheblich, selbstgefällig, verärgert, wütend, böse, negativ erregt, unbeherrscht, ausfällig, beleidigend, aggressiv, angriffslustig, etc.).

Hintergrund- und sonstige Informationen

- Welche Telefonnummer, eventuell Nebenstelle, hat der Anrufer gewählt?
- Kam der Anruf über die Vermittlung (dann auch entgegennehmende Person als Zeuge hinzuziehen).
- Wurde eine bestimmte Person verlangt?
- Allfällige wahrgenommene Hintergrundgeräusche beim Anrufer und deren Intensität (z. B. Straßen-/Verkehrslärm, Züge, Eisenbahn, Bahnhof, Flugzeug, Lokal-/Bargeräusche, Menschenansammlungen, Musik, Tiere, technische Geräusche, etc.).
- Sonstige Notizen.

SCHUTZ DER EIGENEN SICHERHEIT BEI AMOK UND TERROR

Atmen Sie durch und bewahren Sie Ruhe.
Machen Sie sich ein Bild von der Situation.



FLÜCHTEN



VERSTECKEN



NOTRUF

Letzte Konsequenz



VERTEIDIGEN



FLÜCHTEN

wenn es möglich ist

- Nutzen Sie Fluchtwege
- Lassen Sie Ihre Sachen zurück – diese behindern Sie



VERSTECKEN

wenn flüchten unmöglich ist

- Verstecken Sie sich hinter großen Gegenständen
- Versperren und blockieren Sie Türen
- Stellen Sie Ihr Handy lautlos und schalten Sie die Vibrationsfunktion aus
- Verhalten Sie sich leise



VERTEIDIGEN

wenn es keinen anderen Ausweg gibt

- Verwenden Sie Gegenstände, um einen Angriff abzuwehren
- Suchen Sie Unterstützer und helfen Sie anderen

**Als letzte
Konsequenz!**



NOTRUF

SOBALD SIE IN SICHERHEIT SIND, RUFEN SIE 133 ODER 112



Folgen Sie den Social-Media-Kanälen der Polizei und des
Bundesministeriums für Inneres. Vorsicht bei der Verbreitung von anderen
Informationen in sozialen Medien. Gerüchte bringen Opfer in Gefahr und verursachen Panik.