

Rhein-Kreis Neuss

Deeskalation durch Alarmierungssoftware

Gewalt durch Fremde hat in den letzten Jahren an den Arbeitsplätzen im Öffentlichen Dienst zugenommen. Auch im Rhein-Kreis Neuss konnte man diese **Entwicklung** feststellen. Grund genug für die Kreisverwaltung, sich intensiver mit dem Thema Gewaltprävention zu beschäftigen.

Erste Maßnahmen zum Schutz seiner Mitarbeiter wie Deeskalationstrainings hatte der Rhein-Kreis Neuss bereits umgesetzt, als der Tod einer Sachbearbeiterin im Jobcenter durch einen gewalttätigen Besucher im Jahr 2012 den Verantwortlichen nochmals verdeutlichte: In Sachen Gewaltprävention muss noch mehr geschehen. Zu den dringlichsten Schritten gehörten Umbauten wie neue Verbindungstüren zwischen Büroräumen oder das Schaffen von Fluchräumen durch Neuordnung der Büromöbel.

Herzstück dieser Bemühungen war die Einführung einer Alarmierungssoftware für jeden der rund 1.000 Arbeitsplätze. Durch Eingabe einer Tastenkombination kann der Mitarbeiter damit unauffällig einen Alarm auslösen und Kollegen herbeiholen. Die Wahl fiel auf die Lösung „NetAlarmPro“ der Net Call Up Software GmbH, die bei über 200 Kommunal- und Landesbehörden mit mehr als 30.000 Anwenderlizenzen im Einsatz ist.

„Das softwarebasierte Alarmsystem kann überall dort eingesetzt werden, wo Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in getrennten Räumen oder Büros arbeiten und im Falle einer kritischen Situation diskret einen Notruf auslösen müssen“, erklärt Hartmut Schulte vom Amt für Gebäudewirtschaft, Informations- und Kommunikations-



Das Kreishaus Neuss

technologie des Rhein-Kreises Neuss. Das System ist flächendeckend an allen Büroarbeitsplätzen installiert, die sich auf acht Städte und Gemeinden verteilen.

Bei der erstmaligen Einrichtung der Software wurden zunächst 28 so genannte Alarmierungsgruppen eingerichtet, also Gruppen von Mitarbeitern, die im Alarm gegenseitig informiert werden. Diese Einteilung fand anhand der Raumpläne statt. Die Einrichtung der Gruppen ist nicht in Stein gemeißelt, Benutzer und Raumpläne können selbst gepflegt und verändert werden.

Allmählich hat man sich im Verlauf des Projektes an die ideale Lösung herangetastet. Denn der Teufel steckt oft im Detail. So sind im

Rhein-Kreis Neuss über 30 verschiedene Tastaturmodelle im Einsatz, so muss man genau planen, welche Tastenkombination auf allen Tastaturen funktioniert. Eine weitere Herausforderung war die Vielzahl der Softwareprodukte: über 200! Einige davon nutzen Tastenkombinationen für schnelleres Arbeiten. Diese gilt es in der Alarmierungssoftware auszuschließen, damit keine Fehlalarme ausgelöst werden.

Beim Start des PCs wird der Anwender automatisch seiner Gruppe zugeordnet. Wer sich mit seinem Notebook an wechselnden Arbeitsplätzen aufhält, dem weist das System über seine momentane IP-Adresse die jeweilige Gruppe vor Ort zu.

In der Software sind drei Eskalationsstufen eingerichtet:

1. Beim Auslösen eines Alarms werden zunächst alle Mitglieder einer Gruppe (außerhalb des betreffenden Raums) durch ein Pop-up-Fenster auf ihrem Bildschirm und ein akustisches Signal darüber informiert. Automatisch öffnet sich der zuvor eingescannte Raumplan. So weiß der Kollege sofort, wohin er sich begeben muss. Der Alarm bleibt so lange bestehen, bis ein Mitglied der Alarmierungsgruppe den Alarm quittiert hat.
2. Geschieht dies nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums, folgt die nächste Eskalationsstufe mit einem wesentlich lauterem Ton.
3. Reagiert auch dann niemand, erklingt ein Sirenenton, der im ganzen Gebäudeabschnitt zu hören ist. Teilweise wird die Alarmierungsgruppe auch schon in der zweiten Stufe um angrenzende Fachbereiche erweitert.

„Eine lebensbedrohliche Situation durch eine aggressive Person ist sicherlich der seltenste Grund einer Alarmierung. Dennoch sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angewiesen, mit der gebotenen Vorsicht zu agieren, um sich auf keinen Fall selbst in Gefahr zu bringen. In vielen Situationen wird aber alleine schon das Erscheinen von Kolleginnen und Kollegen zur Deeskalation der Lage führen. Und von Gewaltfällen einmal abgesehen: Auch plötzlich auftretende gesundheitliche Notsituationen gibt es, in der man auf schnelle Reaktion der Kolleginnen und Kollegen angewiesen ist“, so Schulte.

Der Autor:

Frank Zscheile

Weitere Informationen:

Mehr Infos zu Produkt und Anbieter erhalten Sie auf der Homepage von Net Call Up:



[www.netcallup.de]