

Merkblatt telefonische Bedrohung

(z.B. Bombendrohung)

Bei Eingang des Anrufs:

- sofortige Abschirmung des Mitarbeiters, der das Telefonat entgegennimmt
- Tonaufzeichnung des Gespräches
- Dokumentation (wichtig: Telefonnummer des Anrufers)
- Unterstützung durch weiteren Mitarbeiter
- möglichst gleichzeitige Informationsweitergabe an die Polizei
- Anrufer und Situation ernst nehmen
- zuhören und ausreden lassen, nicht ins Wort fallen
- ruhig und sachlich sprechen
- keine Vorhaltungen machen
- die entstehenden Schwierigkeiten für den Anrufer nachvollziehbar aufzeigen
- Rückfragen stellen, Wiederholen, sog. „lautes Mitschreiben“ (dadurch Zeitgewinn)
- separate Telefonnummer für weitere Gespräche anbieten!

Informationsgewinnung

Fragen:

- welcher Bereich ist betroffen? Genaue Örtlichkeit erfragen.
- welcher Zeitraum?
- welche Art „Bedrohung“? Wird von „Bombe“ gesprochen? Welche?
- wird ein Grund genannt? Welcher?

Fakten:

- ist Anrufer männlich/weiblich?
- Sprache (Akzent, Dialekt, lispeln, stottern u.s.w.)
- Hintergrundgeräusche

Nach dem Gespräch:

- Beachte: das Telefongespräch wird vermutlich nur sehr kurz werden.
- Der Angerufene trägt keinerlei Verantwortung – nur der Anrufer!!
- Unmittelbar nach dem Auflegen des Anrufers kurze Informationsweitergabe an die Polizei und dann sofort alle Details des Telefonates aufschreiben!
- Möglichst Wortprotokoll, da hoher Informationsverlust in den ersten Minuten.
- Bitte darauf achten, die Informationen nur berechtigten Personen zukommen zu lassen

(Vermerk: kein offizielles Merkblatt der Polizei)