



GUVH | LUKN

Gemeinde-Unfallversicherungsverband Hannover
Landesunfallkasse Niedersachsen



© AdobeStock - Andrey Popov

Prävention von Übergriffen in öffentlichen Einrichtungen durch Deeskalationsmanagement

IMPRESSUM

Herausgeber:

Gemeinde-Unfallversicherungsverband Hannover
Landesunfallkasse Niedersachsen
Am Mittelfelde 169
30519 Hannover

Geschäftsbereich Prävention

Projektteam:

Martina Willenborg (*Projektleiterin*)
Elke Lattmann
Nadine Stitz
Mario Jansen
Viola Erckens
Stephan Wegner
Tanja Hohmann
Rainer Grafentin
Insa Abeling

Layout und Grafik:

Tanja Block

Diese Broschüre ist im Rahmen des Projekts „Prävention von Übergriffen in öffentlichen Einrichtungen durch Deeskalationsmanagement“ entstanden.

1. Auflage, August 2018

INHALTSVERZEICHNIS

| | |
|--|----|
| Prävention von Gewalt am Arbeitsplatz durch Deeskalationsmanagement | 5 |
| Deeskalationsmanagement – Verknüpfung mit Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit | 6 |
| Betriebliche Rahmenbedingungen als Erfolgsfaktor | 8 |
| Rollenbeschreibung und Aufgaben eines Deeskalationstrainers | 9 |
| Kompetenzprofil eines Deeskalationstrainers | 10 |
| Qualifizierung zum Deeskalationstrainer | 13 |
| Unterstützung durch den GUVH / die LUKN | 14 |
| Weitere Informationen | 15 |



VORWORT

Die vorliegende Broschüre ist im Rahmen des Projekts „Prävention von Übergriffen in öffentlichen Einrichtungen durch Deeskalationsmanagement“ entstanden. Zusammen mit den weiteren Projektunterlagen dient sie den Mitgliedsbetrieben des Gemeinde-Unfallversicherungsverbandes Hannover (GUVH) und der Landesunfallkasse Niedersachsen (LUKN) dazu, sich mit dem Thema Deeskalationsmanagement vertraut zu machen.

Weiterhin gibt sie Empfehlungen für die Auswahl von geeigneten Personen, die zum Deeskalationstrainer bzw. zur Deeskalationstrainerin qualifiziert werden sollen und zeigt auf, welche Kompetenzen und Fähigkeiten im Aufgabenfeld benötigt werden.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für beiderlei Geschlecht.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei der Umsetzung Ihres Deeskalationsmanagements!

Ihr GUVH / Ihre LUKN

Prävention von Gewalt am Arbeitsplatz durch Deeskalationsmanagement

Beschäftigte in öffentlichen Verwaltungen befinden sich oft in einem Spannungsfeld zwischen den hohen Erwartungen der Bürger und Kunden sowie stringenten gesetzlichen Vorgaben. Aus diesem Kontext heraus können Konflikte entstehen. Meldungen über gewalttätige Zwischenfälle am Arbeitsplatz häufen sich und äußern sich in vielen Facetten: von Konfliktgesprächen mit verbalen Attacken und Beschimpfungen, Beleidigungen und Bedrohungen bis hin zu schweren Übergriffen unter Einsatz von Waffen und Geiselnahmen. Besonders betroffen von diesen Gewalterfahrungen sind Beschäftigte in Krankenhäusern, Jobcentern, Sparkassen, Dienststellen der Sozial-, Jugend- und Ordnungsämter, Vollzugsdienste, Rettungsdienste sowie in weiteren öffentlichen Einrichtungen mit direktem Kundenkontakt. Die Folgen für Mitarbeitende können dabei von Demotivation über physische und psychische Stresssymptome bis hin zu posttraumatischen Belastungsstörungen reichen.

Wird der Vorfall in der Öffentlichkeit bekannt, hat der Arbeitgeber mit einem Imageverlust zu rechnen. Weiterhin können

hohe Ausfallkosten sowie Kosten für die eventuell daraus resultierende betriebliche Wiedereingliederung entstehen. Nicht selten muss der betroffene Mitarbeitende an einen anderen Arbeitsplatz versetzt werden. Gewalt und Aggression am Arbeitsplatz haben somit auch einen betriebswirtschaftlichen Aspekt.

Dies verdeutlicht die Notwendigkeit, sich gezielt mit den Themen Gewalt, Übergriffe und Deeskalation am Arbeitsplatz auseinanderzusetzen, um für den Ernstfall gut vorbereitet zu sein. Damit Betriebe ein Deeskalationsmanagement aufbauen können, sind Strukturen und Rahmenbedingungen, aber auch ausgebildetes Fachpersonal erforderlich. Gezielt ausgewählte Mitarbeitende können mit Unterstützung durch GUVH / LUKN und externen Anbietern professionell zu Deeskalationstrainern qualifiziert werden. Diese unterstützen die Verantwortlichen bei der Erstellung und Umsetzung von Konzepten für einen professionellen Umgang mit Gewalt und Aggression und schulen Kollegen.



Deeskalationsmanagement – Verknüpfung mit Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit

Ein ganzheitliches Deeskalationsmanagement umfasst die Planung, Durchführung, Koordination und Evaluation sämtlicher Maßnahmen für einen bestmöglichen Umgang mit Gewalt und Aggression am Arbeitsplatz. Dazu müssen Strukturen und Rahmenbedingungen geschaffen, aber auch Prozesse entwickelt werden, die auf die Vermeidung von psychischen und physischen Verletzungen aller Mitarbeitenden abzielen. Weiterhin nimmt es sich der Schaffung und Stärkung von Gesundheitsressourcen der Beschäftigten an. Dies geschieht sowohl durch verhältnis- wie auch durch verhaltensorientierte Maßnahmen. Professionelles Deeskalationsmanagement ist somit Teil einer modernen Unternehmenskultur.

Wesentlicher Bestandteil einer wirksamen Prävention von Gewalt und Aggression ist, die rechtlichen Bestimmungen zu Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz einzuhalten und sich dazu zu positionieren. Der Arbeitgeber ist nach § 5 Arbeitsschutzgesetz und § 3 DGUV Vorschrift 1 „Grundsätze der Prävention“ verpflichtet, mögliche Gefährdungen am Arbeitsplatz in der sogenannten „Gefährdungsbeurteilung“ zu ermitteln. Auf dieser Basis ist die Arbeit so zu gestalten, dass ermittelte Gefährdungen – auch durch Bedrohungen und Übergriffe – für das Leben sowie die physische und psychische Gesundheit möglichst vermieden und die verbleibende Gefährdung so gering wie möglich gehalten wird. Schritt für Schritt sind betroffene Betriebsbereiche festzulegen und die Gefährdungen und Risiken einzuschätzen (s. Abb. 1). Auf Arbeitsebene können sowohl das Arbeitsumfeld als auch die spezifische Arbeitssituation das Gewaltrisiko beeinflussen.

Nach Ermittlung und Beurteilung der Gefährdungen müssen angemessene Maßnahmen abgeleitet werden. Eine grundlegende Orientierung für Präventionsmaßnahmen bietet das sogenannte TOP-Prinzip (vgl. Arbeitsschutzgesetz). Das heißt, technische und bauliche Schutzmaßnahmen müssen vorrangig zu organisatorischen und personenbezogenen Maßnahmen umgesetzt werden. Da Maßnahmen

im baulich-technischen Bereich (Verhältnisprävention) die wirksamsten sind, ist es sinnvoll, schon bei der Planung von Bau- und Umbaumaßnahmen in Gebäuden und Arbeitsbereichen Aspekte der sicheren Gestaltung zu berücksichtigen.

Die Führungsebene hat dabei eine besondere Verantwortung. Weitere Informationen zu Aufgaben und Pflichten von Führungskräften bei der Implementierung eines Deeskalationsmanagements können im „Handlungsleitfaden zur Prävention von Übergriffen in öffentlichen Einrichtungen“ nachgelesen werden (s. Literatur).

Die Thematik Gewalt und Aggression am Arbeitsplatz ist komplex, „pauschale“ Lösungen kann es daher nicht geben. Die Ursachen, die zu Gewalt führen, sollten in einem mehrstufigen Ansatz betrachtet und in einem betrieblichen Konzept aufgenommen werden.

In einem solchen ganzheitlichen betrieblichen Konzept sollte Deeskalationsmanagement stets auf

- die Akzeptanz, Realisierung und Einhaltung von gesetzlichen Arbeitsschutzbestimmungen
- die Erhöhung organisationaler Ressourcen und die Reduzierung gesundheitsbeeinträchtigender Arbeitsverhältnisse (Organisationsentwicklung)
- die Stärkung individueller Ressourcen und die Veränderung gesundheitsbeeinträchtigenden Verhaltens (Personalentwicklung)

abzielen (vgl. GUVH, 2014).

In diesem Rahmen ist es empfehlenswert, ausgewählte und geeignete Mitarbeitende so zu qualifizieren, dass sie die Institution und die Verantwortlichen beraten und unterstützen, die Kollegen schulen und Veränderungsprozesse begleiten können, damit das Deeskalationsmanagement effektiv im betrieblichen Alltag etabliert werden kann. Diese Aufgaben können von professionell geschulten Deeskalationstrainern übernommen werden.



GEFÄHRDUNGSARTEN

1. Mechanische Gefährdungen
2. Elektrische Gefährdungen
3. Gefahrstoffe
4. Biologische Gefährdungen
5. Brand- und Explosionsgefährdungen
6. Thermische Gefährdungen
7. Gefährdungen durch spezielle physikalische Einwirkungen
8. Gefährdungen durch Arbeitsumgebungsbedingungen
9. Physische Belastungen
- 10. Psychische Faktoren**
- 11. Sonstige Gefährdungen u. a. durch Menschen (z.B. Überfall) oder durch Tiere (z.B. gebissen werden)**

Abbildung 1: Prozessschritte der Gefährdungsbeurteilung

Betriebliche Rahmenbedingungen als Erfolgsfaktor

Anknüpfend an die betrieblichen Strukturen zu Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit sind weitere betriebliche Rahmenbedingungen wichtig, um ein Deeskalationsmanagement erfolgreich zu implementieren. In der Tabelle 1 sind diese Erfolgsfaktoren gelistet. Diese sind auch in den Projektunterlagen (Formular 2) enthalten. Mit diesem Formular kann eine Selbsteinschätzung zu den betrieblichen Rahmenbedingungen und zur Arbeitsschutzorganisation vorgenommen werden. Um eine finanzielle Bezuschussung zu den Qualifizierungskosten von Deeskalationstrainern zu erhalten, sind diese Erfolgsfaktoren (im Formular 2 farblich markiert) vorzuhalten. Sollte die Selbsteinschätzung ergeben, dass noch Handlungsbedarf besteht, ist dies kein Grund dafür, einen Zuschuss nicht bewilligt zu bekommen. Der Betrieb kann bis zum Abschluss der Qualifizierung an den notwendigen betrieblichen Rahmenbedingungen arbeiten.

| |
|---|
| ✓ Eine Fachkraft für Arbeitssicherheit ist bestellt |
| ✓ Ein Betriebsarzt ist bestellt |
| ✓ Es sind Maßnahmen für Notfälle organisiert (Alarmplan, Flucht- und Rettungsplan, Brandschutz, Evakuierung) |
| ✓ Durchführung und Aktualisierung der Gefährdungsbeurteilung sind organisiert (Zuständigkeiten, Beteiligung, Begehungen, ...) |
| ✓ Bei der Gefährdungsbeurteilung wurden auch die baulich-technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen betrachtet, die Gewaltereignisse begünstigen können |
| ✓ Die Gefährdungsbeurteilung erfasst auch psychische Belastung und traumatische Ereignisse |
| ✓ Es werden regelmäßig Unterweisungen zur Arbeitssicherheit durchgeführt |
| ✓ Es finden regelmäßig Unterweisungen zum Thema „Gewalt und Aggression“ statt |
| ✓ Gewalt- und Aggressionsereignisse - auch Beinahe-Ereignisse - werden dokumentiert (Unfallanzeige, Verbandbuch, ...) |
| ✓ Unsere Organisation hat ein schriftliches Konzept zum professionellen Umgang mit Gewalt und Aggression entwickelt (Leitlinie, Ziele, Dienstvereinbarung, ...) |
| ✓ Der Deeskalationstrainer ist vom Betrieb schriftlich beauftragt. Er kennt seine Rolle in der Hierarchie und in der Institution |
| ✓ Trainings zu gewaltvermeidendem Verhalten werden angeboten z.B. Deeskalationstrainings |
| ✓ Betriebsabläufe bei Auftreten eines Notfall-/ Gewalt-Ereignisses sind klar geregelt (Meldewesen, Ansprechpartner, ...) |
| ✓ In unserer Organisation werden Mitarbeitende nach einem Gewaltereignis bei der Rückkehr an den Arbeitsplatz unterstützt (Betriebliches Eingliederungsmanagement, BEM) |

Tabelle 1: Erfolgsfaktoren für ein Deeskalationsmanagement

Rollenbeschreibung und Aufgaben eines Deeskalationstrainers

Deeskalationstrainer unterstützen bei der Entwicklung und Umsetzung eines betrieblichen Konzeptes für einen professionellen Umgang mit Gewalt und Aggression im eigenen Haus und begleiten den systematischen Aufbau eines Deeskalationsmanagements. Dabei wirken sie als Multiplikatoren und beraten mit ihrer Fachkompetenz Führung und Beschäftigte des Hauses über die erforderlichen Maßnahmen zur Umsetzung eines Deeskalationsmanagements. Deeskalationstrainer arbeiten eng mit den betrieblichen Akteuren des Arbeits- und Gesundheitsschutzes zusammen, wirken präventiv und schulen bzw. trainieren die Kollegen in allen relevanten Inhalten.

Der Deeskalationstrainer kann darüber hinaus auch Ansprechpartner für Betroffene eines gewaltsamen und aggressiven Übergriffes sein, kollegiale Ersthilfe leisten sowie den betroffenen Mitarbeitenden an interne oder externe Traumatherapeuten weiter vermitteln.

Diese Aufzählung ist nicht abschließend. Weitere Tätigkeiten und Aufgaben sollten auf die betrieblichen Rahmenbedingungen abgestimmt werden.

Im Rahmen der Ausbildung zum Deeskalationstrainer sollen die notwendigen Kompetenzen vermittelt und geübt werden. Die Umsetzung und Anwendung des Gelernten werden durch Netzwerktreffen des GUVH / der LUKN reflektierend begleitet, um die Nachhaltigkeit zu sichern.



Kompetenzprofil eines Deeskalationstrainers

Deeskalationsmanagement ist eine Gemeinschaftsarbeit. Aus der Rollenbeschreibung wird ersichtlich, dass ein erfolgreicher Deeskalationstrainer neben Fachkompetenzen im Themenfeld weitere Fähigkeiten und Fertigkeiten benötigt (vgl. Tabelle 2). Schwerpunkt seiner Arbeit ist, den Unternehmer bei der Etablierung eines Deeskalationsmanagements zu unterstützen.

An diesem komplexen Prozess sind viele innerbetriebliche, zum Teil auch überbetriebliche Akteure beteiligt. Oftmals sind die für das Thema Deeskalation zuständigen Personen anderen Akteuren gegenüber nicht weisungsbefugt. Für diese herausfordernde Aufgabe braucht es Fach- und Persönlichkeitskompetenzen, sowie wünschenswerter Weise „professionelles Herzblut“.

| KOMPETENZEN | SPEZIFIKATION |
|-----------------------|---|
| FACH-KOMPETENZ | <p>GRUNDLAGEN ZU SICHERHEIT UND GESUNDHEIT BEI DER ARBEIT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisation des Arbeitsschutzes • Grundwissen zur Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung <p>GRUNDLAGEN AUS DEN HANDLUNGSFELDERN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsumfeld und Arbeitsmittel <ul style="list-style-type: none"> - bauliche und räumliche Arbeitsplatzgestaltung unter Sicherheitsaspekten - Flucht- und Rettungswege - Sicherheitstechnik • Personalentwicklung <ul style="list-style-type: none"> - Qualifizierung - Training sozialer und kommunikativer Kompetenz - Teamentwicklung - Feedback • Organisationskultur und Arbeitsgestaltung <ul style="list-style-type: none"> - Führungsverhalten - Arbeitsabläufe/-prozesse - Kundenmanagement - Information und Kommunikation - Notfall- und Krisenplan - Unterweisung • Persönliches Gesundheitsmanagement <ul style="list-style-type: none"> - Deeskalationstrainings - Körperinterventionstechniken - Stressbewältigung - Entspannungstrainings |

Tabelle 2: Kompetenzprofil eines Deeskalationstrainers



© AdobeStock - kritchanut

| SPEZIFIKATION | KOMPETENZEN |
|---|----------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Projektmanagement, Management- und Prozesskreislauf • Ausarbeitung von Konzepten • Moderation und Präsentation • Gesprächsführung • Netzwerkarbeit • Beratung • EDV-Kenntnisse | METHODEN-KOMPETENZ |
| <ul style="list-style-type: none"> • Zielgruppenspezifische Kommunikationsfähigkeit • Überzeugungsfähigkeit • Verhandlungsgeschick und Diplomatie • Integrationsfähigkeit • Konfliktfähigkeit • Kompromissfähigkeit • Begeisterungsfähigkeit | SOZIAL-KOMPETENZ |
| <ul style="list-style-type: none"> • Selbstreflexion • Selbstmanagement • Positives Gesundheitsverhalten • Persönliche Motivation und Grundhaltung bezogen auf die Thematik und die Trainer- und Beraterrolle • Offenheit • Beharrlichkeit | PERSONAL/SELBST-KOMPETENZ |



Qualifizierung zum Deeskalationstrainer

1 Ziel der Qualifizierung zum Deeskalationstrainer:

Mit einer Qualifizierung zum Deeskalationstrainer werden die Teilnehmenden in die Lage versetzt, die Umsetzung von innerbetrieblichen Konzepten für Deeskalationsmanagement zu begleiten. Sie kennen und verstehen Hintergründe, Zusammenhänge und Handlungsmöglichkeiten für einen professionellen Umgang mit Gewalt und Aggression am Arbeitsplatz. Weiterhin wird Grundwissen über die Schnittstellen der Themen Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit sowie Personal- und Organisationsentwicklung vermittelt.

Ziel der Qualifizierung soll es daher sein, besonders die in Tabelle 2 genannten Methoden- und Fachkompetenzen des ausgewählten Mitarbeitenden weiter auszubauen. Die in der Tabelle 3 angeführten persönlichen Kompetenzen sollten jedoch bereits bei der Auswahl der verantwortlichen Personen berücksichtigt sein, müssen im Rahmen der Qualifizierung im Sinne einer Selbstreflexion behandelt werden und sind über die Qualifizierung zum Deeskalationstrainer hinaus wichtiger Bestandteil der ständigen persönlichen Weiterbildung.

2 Zielgruppe:

Die Qualifizierung richtet sich an Beschäftigte, die über ein gewisses Maß an beruflicher Erfahrung in der Organisation verfügen. Entsprechende körperliche und psychosoziale Grundkompetenzen, um als Berater und Trainer vor Ort tätig werden zu können, sind Voraussetzung.

3 Schulungsanbieter:

Die Qualifizierungen zum Deeskalationstrainer werden von externen Anbietern durchgeführt. Um eine hohe Qualität der Qualifizierung zu sichern, sind die Kernpunkte dieser Empfehlung allen Anbietern, die entsprechende Schulungen anbieten und durchführen, verbindlich vorgegeben.

Der GUVH / die LUKN bezuschusst die Ausbildungskosten mit einem Pauschalbetrag. Die Ausbildungspartner sind auf der Internetseite des GUVH / der LUKN gelistet.

PERSÖNLICHE VORAUSSETZUNGEN

Die Person verfügt über eine mehrjährige (mind. 2 Jahre) Berufs- und Betriebserfahrung.

Die Person erfüllt die im Kompetenzprofil beschriebenen Methoden-, Sozial- und Personalkompetenzen weitestgehend.

Die Person bringt „professionelles Herzblut“ mit, um beharrlich und erfolgreich Einzelpersonen und Gruppen zu überzeugen, denen gegenüber keine Weisungsbefugnis besteht.

Die Person hat persönliche Motivation und Grundhaltung bezogen auf die Thematik und die Trainer- und Beraterrolle.

Tabelle 3: Persönliche Voraussetzung der Deeskalationstrainer

Unterstützung durch den GUVH/die LUKN

Der Gemeinde-Unfallversicherungsverband Hannover (GUVH) und die Landesunfallkasse Niedersachsen (LUKN) möchten ihre Mitgliedsbetriebe in die Lage versetzen, eigenständig Konzepte für ein Deeskalationsmanagement zu entwickeln und diese nachhaltig in die Arbeitsschutzorganisation zu integrieren. Wir unterstützen Sie auf diesem Weg fachlich, organisatorisch und finanziell.

Unsere Präventionsfachkräfte stehen den Mitgliedsbetrieben mit Beratungen vor Ort zur Verfügung. Des Weiteren bezuschussen wir die Qualifizierung von innerbetrieblichen

Deeskalationstrainern durch externe Anbieter. Mitgliedsbetriebe, die die Zugangsvoraussetzungen erfüllen, erhalten auf Antrag einen Zuschuss. Antragsformulare und weitere Informationen sowie die Ausbildungspartner finden Sie auf unserer Internetseite.

In jährlichen Netzwerktreffen, die der GUVH / die LUKN organisieren und begleiten, erhalten die ausgebildeten Deeskalationstrainer die Möglichkeit zum gegenseitigen Erfahrungsaustausch und zur fachlichen Weiterentwicklung.



Weitere Informationen

1 PROJEKTUNTERLAGEN

- Allgemeine Projektinformationen: <http://www.guvh.de/praevention>
- Projektbroschüre
„Prävention von Übergriffen in öffentlichen Einrichtungen durch Deeskalationsmanagement“
- Formular 1:
Selbstverpflichtungserklärung
- Formular 2:
Selbsteinschätzung „Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit“ & „Gewalt und Aggression“

2 RECHTLICHE GRUNDLAGEN

- **GESETZE:**
 - ArbSchG: Gesetz über die Durchführung von Maßnahmen des Arbeitsschutzes zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Beschäftigten bei der Arbeit
 - ASiG: Gesetz über Betriebsärzte, Sicherheitsingenieure und andere Fachkräfte für Arbeitssicherheit
 - SGB IX: Sozialgesetzbuch Neuntes Buch - Rehabilitation und Teilhabe von Menschen mit Behinderungen - (Neuntes Buch Sozialgesetzbuch)
- **UNFALLVERHÜTUNGSVORSCHRIFTEN:**
 - DGUV Vorschrift 1 „Grundsätze der Prävention“
 - DGUV Vorschrift 2 „Betriebsärzte und Fachkräfte für Arbeitssicherheit“

3 LITERATUR

- Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (2015)
DGUV Information 206-015
Alles für den Kunden? Arbeitsbelastungen und Bedrohungen an Arbeitsplätzen mit Kundenkontakt
- Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (2015).
DGUV Information 206-017
Gut vorbereitet für den Ernstfall! Mit traumatischen Ereignissen im Betrieb umgehen.
- Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (2017).
DGUV Information 206-023
Standards in der betrieblichen psychologischen Erstbetreuung (bpE) bei traumatischen Ereignissen.
- Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (2017).
DGUV Grundsatz 306-001
Traumatische Ereignisse – Prävention und Rehabilitation.
- Gemeinde-Unfallversicherungsverband Hannover (2014).
Handlungsleitfaden zur Prävention von Übergriffen in öffentlichen Einrichtungen.

Gemeinde-Unfallversicherungsverband Hannover
Landesunfallkasse Niedersachsen

Am Mittelfelde 169
30519 Hannover

Telefon: 0511 8707-0
Telefax: 0511 8707-188

E-Mail: deeskalationsmanagement@guvh.de
deeskalationsmanagement@lukn.de

Internet: www.guvh.de
www.lukn.de