

Arbeitshilfe 5

Reaktionszeiten und Eskalationsmatrix

Vier anpassbare Dringlichkeitsstufen mit unternehmensinternen Zielzeiten für Prüfung, Freigabe, Beauftragung, Ausführung und Abnahme.

Kategorie: Reaktionszeiten und Eskalation

Zielgruppe: Objektmanagement, Bereichsleitung, Dienstleistersteuerung

Bearbeitungsdauer: ca. 30 Minuten

Verfügbare Formate: PDF, XLSX

Version 1.0, Stand 2026-08-24

Redaktion: Redaktion GraffitiNetzwerk Thüringen

Geltungsbereich: Städte, Gemeinden, Landkreise, Eigenbetriebe und kommunale Unternehmen in Thüringen

Hinweis zur Anwendung

Unverbindliche Arbeitshilfe - keine Rechtsberatung. Zuständigkeiten, Fristen, Vergabevorschriften, Datenschutzanforderungen und rechtliche Regelungen sind vor der Verwendung durch die zuständigen Stellen der Kommune zu prüfen und anzupassen.

Priorität 1 - sofortige Prüfung

- verfassungsfeindliche oder rassistische Inhalte
- konkrete Bedrohungen
- personenbezogene Beleidigungen
- Inhalte an Schulen, Kitas, Pflegeeinrichtungen oder Gedenkortern
- sicherheitsrelevante Beschädigungen
- akute Gefahr für Personen oder Sachwerte

Priorität 2 - hohe Dringlichkeit

- Hauseingänge
- stark sichtbare Fassaden
- Gewerbeeinheiten
- wiederholt betroffene Hotspots
- größere frische Graffiti
- sensible Vermietungsbereiche

Priorität 3 - reguläre Bearbeitung

- gewöhnliche Tags
- Aufkleber und Plakate
- Graffiti an Garagen, Durchgängen und Müllplätzen
- Schäden ohne besondere inhaltliche Dringlichkeit

Priorität 4 - gebündelte Bearbeitung

- kleine oder abgelegene Schäden
- Verschmutzungen, die mit einer Tour zusammengefasst werden können

- Objekte mit geplanter Sanierung oder Neugestaltung

Konfigurierbare Zielzeiten

- Prüfung der Meldung
- erste Rückmeldung
- Freigabe
- Beauftragung
- Ausführung
- Abnahme
- Abschlussinformation

Eskalationsmöglichkeiten

- Erinnerung an zuständige Person
- Vertretung informieren
- Bereichsleitung informieren
- Geschäftsführung informieren
- alternativen Dienstleister vorschlagen
- Vorgang als SLA-Verstoß markieren

Wichtige Hinweise

Alle Zeitangaben sind unternehmensinterne Zielwerte und keine gesetzlichen Fristen.

Quellen und weiterführende Informationen

Fachliche Systematik GraffitiNetzwerk Thüringen

Änderungsverlauf

Version 1.0 (2026-08-24): Erstveröffentlichung der Bestands- und Prozesswerkzeuge.