

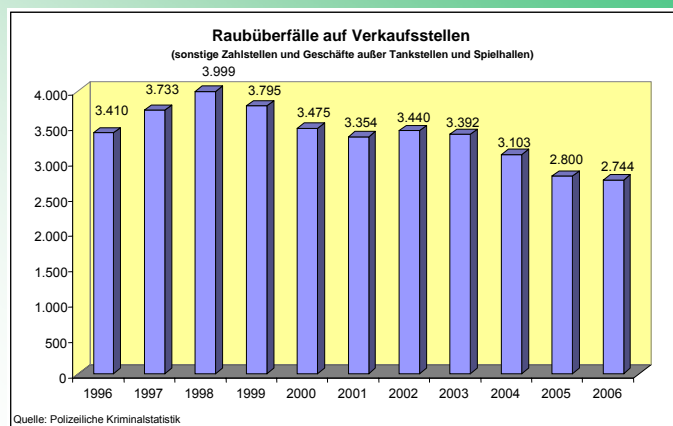
Erfolgreich und gesund im Einzelhandel

Richtig vorbeugen und bewältigen
 - Raubüberfälle -

TIPPS

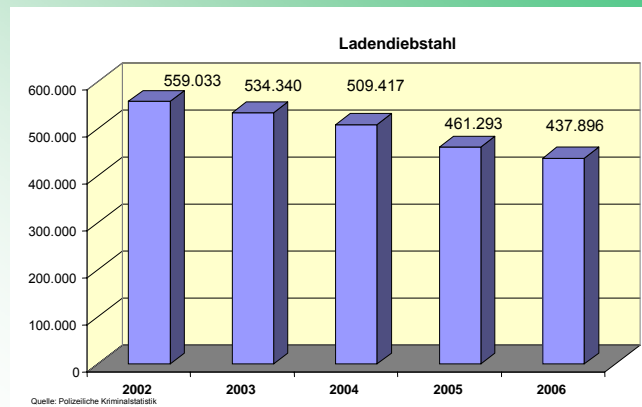
Raubüberfälle im Einzelhandel sind keine Seltenheit. Häufig wenden Täter auch massiv Gewalt an, wenn nur wenige Hundert Euro zu erbeuten sind. So starben 2006 bundesweit acht Menschen an den Folgen. Viele Opfer behalten lebenslang gesundheitliche Schäden. Hierzu zählen auch seelische Verletzungen, die nicht immer sofort zu erkennen sind. Durch vorbeugende Maßnahmen lässt sich die Wahrscheinlichkeit für einen Raubüberfall im eigenen Betrieb senken. Angemessenes Verhalten während eines Überfalls und danach kann körperlichen und psychischen Verletzungen vorbeugen.

Raubüberfälle und Gewaltereignisse im Einzelhandel





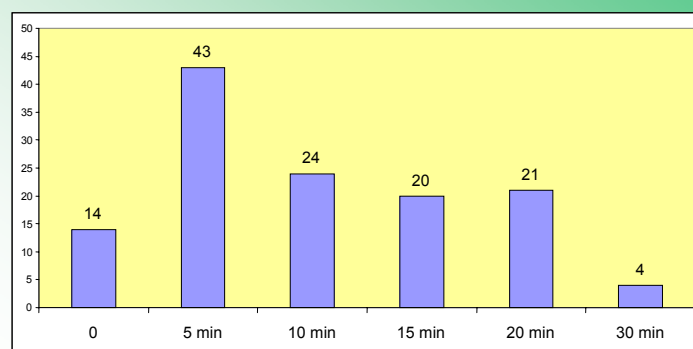
Raubüberfälle und Gewaltereignisse im Einzelhandel



HDE

Raubüberfälle und Gewaltereignisse im Einzelhandel

Überfälle 30 Minuten vor Ladenschluss



HDE

(264)

Erkennen von Überfallrisiken

Im Einzelhandel unterliegen nicht nur Juweliere einem überdurchschnittlich hohen Überfallrisiko. Häufig betroffen sind auch Tankstellen, Drogeriemärkte und der Lebensmittelhandel. Kurz vor und nach Ladenschluss ist das Risiko besonders hoch.



Kleinere Geschäfte mit wenigen Beschäftigten werden öfter überfallen. Dabei laufen dort die Überfälle in der Regel ohne Gewaltanwendung ab, weil die Täter sich leichter durchsetzen können und es meistens auf den Kasseneinhalt abgesehen haben (Kassentaten). Dagegen ist die Gewaltbereitschaft der Täter in Betriebsstätten mit mehr Beschäftigten höher, weil es ihnen hier häufig auf die größeren Geldbeträge im Tresor ankommt (Tresortaten) und sie dabei eine größere Anzahl von Beschäftigten einschüchtern und kontrollieren müssen.



Beschäftigte an Kassen und in Kassenräumen sowie betriebseigene Geldboten sind dem Risiko von Raubüberfällen in besonderem Maße ausgesetzt. Aber auch im Verkaufsraum, im Lager und im Anlieferungsbereich gehen Täter die Beschäftigten an, häufig auch beim Schließen oder Öffnen der Verkaufsstelle. Dabei hat sich auch der abendliche Aufenthalt im Freien nach Ladenschluss, z. B. für Arbeiten auf der Laderampe, als kritisch erwiesen.

Vorbeugende Maßnahmen

Es gibt eine Reihe von Maßnahmen, die zum Schutz vor Raubüberfällen getroffen werden können. Grundsätzlich verfolgen alle Maßnahmen die Ziele, die Wahrscheinlichkeit für einen erfolgreichen Raubüberfall so niedrig wie möglich zu halten und sich selbst und die Mitarbeiter vor Schaden zu schützen. Zu unterscheiden sind bauliche, technische und organisatorische Maßnahmen.



Beispiele für bauliche Maßnahmen

- Richten Sie die Hauptkasse oder Räume für die Geldbearbeitung so ein, dass Unbefugte sie nicht betreten können. Die Türen sollten sich z.B. nur mit Hilfe eines Schlüssels von außen öffnen lassen.
- Verhindern Sie den Einblick von außen in diese Räume.
- Gestalten Sie Kundeneingänge so, dass diese von einem Kassenbereich oder einem anderen ständig besetzten Arbeitsplatz aus einsehbar sind.
- Türen von Geldbotenausgängen sollten selbst schließend sein. Die Türen dürfen sich von außen nur durch Schlüssel oder Sicherheitseinrichtung öffnen lassen. Sie sollten den Durchblick von innen nach außen ermöglichen und den Einblick von außen verhindern, z.B. durch einen Weitwinkelspion. Der Außenbereich sollte mit einer von innen schaltbaren Außenbeleuchtung versehen sein, die nach dem Verlassen des Geldboten noch mindestens 10 Minuten das Betriebsgelände ausleuchtet.

Beispiele für technische Maßnahmen

- Halten Sie in unmittelbarer Nähe eines ständig besetzten Arbeitsplatzes ein leicht zugängliches Telefon bereit und sorgen Sie dafür, dass die Anschlussleitungen des Telefons und - falls vorhanden - der Überfallmeldeanlage auch außerhalb des Gebäudes gegen Beschädigungen geschützt verlegt sind.
- Sichern Sie die Geldbestände. Der Anreiz für potentielle Täter zuzuschlagen steigt mit der Höhe der zugänglichen Geldbestände. Ziel muss es daher sein, die Geldbestände so niedrig wie möglich zu halten und den Zugriff zu verhindern bzw. zu erschweren. Große Filialunternehmen und Tankstellenketten haben inzwischen entsprechende Sicherheitsvorkehrungen getroffen. Es wurden unter anderem Tresore angeschafft, in denen die Tageseinnahmen in einem Innentresor - getrennt vom Wechselgeld - verwahrt werden. Auf die Tageseinnahme hat dabei nur das Geldentsorgungsunternehmen Zugriff. Die Einführung dieser Tresor-in-Tresor-Systeme hat dazu geführt, dass schwere Tresortaten, die für Beschäftigte auf Grund



der hohen Gewaltbereitschaft der bewaffneten Täter besonders gefährlich sind, in diesen Unternehmen zurückgegangen sind.

- Auch kleine Filialunternehmen, die sich entscheiden die Geldentsorgung selbst zu übernehmen, können sich schützen. Sie sollten darauf achten, dass der Geldtransport bei Tageslicht, zu wechselnden Tageszeiten, auf unterschiedlichen Transportwegen und durch verschiedene Personen vorgenommen wird.

Weitere technische Maßnahmen können sein:

- Zeitverschlussbehältnisse, um Wechselgeld abzuschöpfen
- Optische Raumüberwachungsanlagen
- Wertschutz-/Geldschränke
- Sicherung der Zugänge zu Lager- und Personalbereichen
- Einrichtungen für bargeldloses Zahlen
- Durchschusshemmende Abtrennungen
- Überfallmeldeanlagen
- Akustische Fernüberwachung

Beispiele für organisatorische Maßnahmen

- Stellen Sie vorbeugende Verhaltensweisen für den Umgang mit Zahlungsmitteln in einer Betriebsanweisung schriftlich zusammen.
- Unterweisen Sie Ihre Mitarbeiter an Hand der Betriebsanweisung regelmäßig über vorbeugendes Verhalten beim Umgang mit Zahlungsmitteln sowie während und nach einem erlittenen Raubüberfall (siehe: ‚Mustertext für Betriebsanweisung‘ / Anlage 1).
- Beauftragen Sie ein Fachunternehmen mit dem Geldtransport zur Bank. Sollten Sie Geldtransporte selbst oder mit eigenen Mitarbeitern durchführen, beachten Sie die ‚Empfehlungen für den Geldtransport‘ (siehe: Anlage 2)



- Legen Sie die nötigen Maßnahmen fest, die nach einem Raubüberfall zu treffen sind (Notruf, Erste Hilfe, Umgang mit Polizei, Presse, Kunden etc.).
- Wählen Sie Mitarbeiter aus, die sich um betroffene Mitarbeiter kümmern, um bleibende psychische Verletzungen zu vermeiden.
- Informieren Sie betroffene Mitarbeiter über die Unterstützungsangebote zur Bewältigung psychischer Verletzungen (z.B. durch das Faltblatt F 5 der BGHW).
- Führen Sie nach Rückkehr der Opfer an den Arbeitsplatz vertrauensfördernde Maßnahmen durch. Bieten Sie ggf. eine andere Arbeit oder einen anderen Arbeitsplatz unter Berücksichtigung der psychischen Belastbarkeit an.

Die BGHW hilft nach einem Überfall



Auch wenn keine äußeren Verletzungen durch einen Raubüberfall verursacht wurden, können psychische Verletzungen bestehen. Für die Opfer bedeuten erlebte oder beobachtete Gewaltereignisse eine extreme Belastung, die manche nur mit professioneller Hilfe bewältigen können.



Belastungen können zunächst als akute Belastungsreaktion auftreten, die sich als Schock unterschiedlichen Ausmaßes äußern (Herzrasen, Atemnot, Schweißausbrüche, Zittern, Erstarrung, verzögerte Reaktionen etc.).

Klingen die Schocksymptome ab, beginnt oft eine Phase, in der das Erlebte reflektiert wird. Diese Phase wird als Einwirkphase bezeichnet. Typische Merkmale der Einwirkphase sind beispielweise Schwierigkeiten beim Einschlafen, erhöhte Nervosität oder Reizbarkeit, Konzentrationsstörungen, etc. Manchmal wird ein Gewaltereignis so erschütternd erlebt, dass als Folge die belastenden Beschwerden bestehen bleiben oder sich verstärken. Häufig besteht dann die Gefahr, dass sich aus der akuten Belastungsreaktion eine ‚Posttraumatische Belastungsstörung‘ (PTBS) entwickelt. Eine PTBS wird dann diagnostiziert, wenn folgende Symptome auftreten:

- beharrliches Wiedererleben des Gewaltereignisses durch sich aufdrängende Erinnerungen (Intrusionen)
- Vermeidung von allem, was an das Gewaltereignis erinnert
- Meiden des Arbeitsplatzes und der Arbeitsumgebung, die mit dem Gewaltereignis in Zusammenhang stehen
- Anhaltende Symptome erhöhter Erregungszustände (Arousal)

Ein wichtiges Ziel der BGHW ist es, Hilfe durch geschulte Psychologen schnellstmöglich allen Einzelhändlern und deren Beschäftigten anbieten zu können.

Die psychologische Soforthilfe sollte innerhalb von drei Tagen erfolgen, weil dann die größten Aussichten auf Heilung der seelischen Verletzungen bestehen. Wichtig ist deshalb eine schnelle Meldung an die BGHW. Die Meldung kann auch über einen Arzt des Vertrauens erfolgen, den die Betroffenen zunächst aufsuchen.

Die BGHW organisiert über die medizinische und psychologische Ersthilfe hinaus bei Bedarf auch länger andauernde therapeutische Unterstützung. Beispielsweise wird die psychologische Krisenintervention durch die BGHW organisiert, sobald sie über ein Unfallereignis und die psychische Erkrankung des Unfallopfers informiert ist.



Dem Betroffenen wird ein Angebot zu einem Gespräch bei einem Spezialisten unterbreitet, um weitere Betreuungs- und Behandlungsmaßnahmen einleiten zu können. Die Annahme des Angebots für einen von der BGHW vermittelten Gesprächstermin bei geschulten Psychologen ist freiwillig. Weitergehende Behandlungen werden gewährt, wenn es sich um die Folgen eines versicherten Schadensereignisses handelt und diese ärztlich verordnet werden. Bei körperlichen Verletzungen kann eine Behandlung in einer Berufsgenossenschaftlichen Unfallklinik erfolgen oder auch eine nachsorgende Heilbehandlung oder Rehabilitationsmaßnahme in Anspruch genommen werden.



Berufsgenossenschaft Handel und Warenvertrieb

Nachsorge nach Gewalteinwirkungen, Warum?

Ziele:

- **Schnelle und effektive Hilfe für die Betroffenen**
- **Individuelle und unbürokratische Betreuung**
- **Vermeidung von möglichen Langzeitschäden**
- **Sicherung des beruflichen und sozialen Umfeldes (Arbeitsplatzerhalt)**

Dipl.-Ing. UweRantz



Ansprechpartner für Überfallmeldungen finden Sie in den jeweiligen Bezirksverwaltungen der BGHW.

Ansprechpartner für Überfallmeldungen				
Bundesländer	Zuständigkeit der BGHW-Bezirksverwaltungen	Anschrift	Telefon /Fax	E-Mail
Nordrhein-Westfalen Rheinland-Pfalz Hessen Saarland	Bonn	Langwartweg 103-105, 53129 Bonn,	Tel.: (0228)5406-0, Fax: (0228)5406-61500,	bonn@bghw.de
Bremen Schleswig-Holstein Niedersachsen Hamburg Mecklenburg-Vorpommern	Bremen	Falkenstr. 7, 28195 Bremen,	Tel.: (0421)30170-0 Fax: (0421)30170-2421,	bremen@bghw.de
Bayern Baden-Württemberg	München	Linprunstr. 52, 80335 München,	Tel.: (089)126002-0 Fax: (089)126002-9299,	muenchen@bghw.de
Berlin Brandenburg Sachsen Sachsen-Anhalt Thüringen	Berlin	Johannisstr. 5-6, 10117 Berlin,	Tel.: (030)240088-0 Fax: (030)240088-4299,	berlin@bghw.de



Anlagen:

Anlage 1:

Mustertext für Betriebsanweisung

„VORBEUGENDES VERHALTEN“

- Überprüfen Sie vor dem Betreten/Verlassen der Betriebsstätte das Gelände auf verdächtige Gegebenheiten, wie abgestellte Fahrzeuge (Insassen), Motorradfahrer, wartende Personen. Informieren Sie im Verdachtsfall die örtlich zuständige Polizei oder die Sicherheitszentrale.
- Achten Sie darauf, dass unberechtigte Personen Personal- und Lagerbereiche nicht betreten können, halten Sie diese Bereiche wenn möglich verschlossen.
- Sichern Sie angenommene Zahlungsmittel unverzüglich vor dem Zugriff Unbefugter, z.B. durch Schließen der Kassenschublade.
- Verwahren Sie angenommene Zahlungsmittel einschließlich Wechselgeld nur in der Registrierkasse.
- Achten Sie darauf, den festgelegten Höchstbetrag in der Kasse nicht zu überschreiten. Bringen Sie die angenommenen Zahlungsmittel bei Überschreiten des festgelegten Höchstbetrages an den hierfür bestimmten Aufbewahrungsort oder lassen Sie diese abholen.
- Führen Sie die Geldbearbeitung, z.B. Zählen, Bündeln, hinter verschlossenen Türen durch und verhindern Sie die Einsicht von außen.
- Prägen Sie sich den nächsten Standort des Telefons bzw. Alarmknopfes ein, und achten Sie darauf, dass dieser für Sie zugänglich ist.

„VERHALTEN WÄHREND EINES RAUBÜBERFALLS“

Das richtige Verhalten während eines Raubüberfalls vermindert das Verletzungsrisiko und erhöht die Aufklärungsquote.

- Beachten Sie, dass der Schutz von Leben und Gesundheit Vorrang hat.
- Benutzen Sie zu Ihrer Verteidigung keine Waffen, auch keine erlaubnisfreien, waffenähnlichen Gegenstände (Abwehrwaffen).
- Bewahren Sie Ruhe.
- Handeln Sie überlegt. Gegenwehr und Hilfeschreie können dazu führen, dass der Täter entgegen seiner ursprünglichen Absicht Gewalt anwendet.
- Folgen Sie widerspruchslos Weisungen.
- Versuchen Sie bei einer Geiselnahme den Täter in ein Gespräch zu ziehen und die Geiseln zu beruhigen.
- Verlassen Sie keinesfalls einen gesicherten Bereich.
- Lösen Sie Alarm nur aus, wenn dadurch keine zusätzliche Gefährdung zu erwarten ist. Eine zusätzliche Gefährdung ist insbesondere dann zu erwarten, wenn die Auslösung nicht unauffällig erfolgen kann und der Alarm optisch oder akustisch zu bemerken ist.
- Prägen Sie sich das Äußere des Täters und den Tatablauf ein. Eine gute Täterbeschreibung unterstützt die Fahndung der Polizei.



Anlage 2:

EMPFEHLUNGEN FÜR DEN GELDTRANSPORT

- Der Zeitpunkt des Transportes der Tagesabrechnung liegt am günstigsten, wenn der Geldbote mit den übrigen Mitarbeitern das Geschäft verlassen und den Transport soweit wie möglich in deren Schutz durchführen kann.
- Überprüfen Sie vor dem Verlassen der Filiale das Gelände auf verdächtige Gegebenheiten, wie abgestellte Fahrzeuge (Insassen), Motorradfahrer, wartende Personen. Informieren Sie im Verdachtsfall die örtlich zuständige Polizei oder die Sicherheitszentrale.
- Größere Geldbeträge zu wechselnden Zeiten schon vor Geschäftsschluss fortbringen.
- Zusätzliche Arbeiten bei Geschäftsschluss (Verschließen des Geschäfts, Fortbringen der Post usw.) von anderen Mitarbeitern ausführen lassen.
- Bei größeren Wegstrecken und höheren Beträgen den Geldtransport eventuell mit Taxi durchführen. Hierfür keine „zufällig“ in der Nähe befindlichen Wagen in Anspruch nehmen, sondern ein Fahrzeug über Taxiruf bestellen.
- Für den Botengang am besten mehrere umsichtige Mitarbeiter mittleren Alters bestimmen und in willkürlich wechselnder Reihenfolge einsetzen.
- Keine Jugendlichen unter 18 Jahren und Schwerbehinderte einsetzen.
- Der Bote sollte nicht immer denselben Weg wählen und dabei besonders dunkle und unübersichtliche Wege und Plätze meiden.
- Beim Botengang zivile Kleidung tragen, keine Arbeitskittel, egal ob mit oder ohne Firmenemblem. Geldbomben niemals sichtbar tragen. Taschen und Behältnisse verwenden, die allgemein üblich sind und keinen Rückschluss auf den Inhalt zulassen.
- Während des Transportes nicht in Gespräche mit fremden Personen einlassen.
- Wenn möglich, den Transport vor Einbruch der Dunkelheit beenden.
- Sich durch die Beratungsstellen der Kriminalpolizei informieren lassen über Wertbehältnisse (Stahlschrank und Ähnliches), die es erlauben, Geldbeträge über Nacht im Geschäft zu behalten und zu jeder beliebigen Zeit zum Geldinstitut zu bringen. Hierbei sind die bestehenden Vereinbarungen im Versicherungsvertrag über die Verwahrung von Bargeld zu beachten.



Spezialangebot der BGHW

Speziell für den Einzelhandel entwickelte Präventionsmedien informieren über Sicherungsmaßnahmen baulicher, technischer und organisatorischer Art. Diese Maßnahmen tragen dazu bei, das Risiko eines Raubüberfalls und damit das körperliche und psychische Verletzungsrisiko für die Beschäftigten erheblich zu vermindern.

Zusätzlich bietet die BGHW das Seminar „Prävention von Raubüberfällen und die betriebliche Betreuung betroffener Personen nach Gewaltereignissen“ (TS 20) an. Die Teilnahme ist für Mitgliedsunternehmen der BGHW kostenfrei. Das Seminar geht auf bauliche, technische und organisatorische Maßnahmen und auf Unterweisungen zum sicheren Verhalten der Beschäftigten und vermittelt Grundlagenwissen über den richtigen Umgang mit Opfern von Gewaltereignissen.

Informationen zum Bestellen

- ✚ Faltblatt "Wir sind für Sie da! Die BGHW hilft nach einem Überfall" (Bestell-Nr. F 5)
- ✚ Gefährdungsbeurteilung "Raubüberfälle im Einzelhandel" (Bestell-Nr. A 121)
- ✚ Merkblatt "Sicherer Umgang mit der Tageseinnahme" (Bestell-Nr. M 3)
- ✚ BG-Regel "Sicherer Umgang mit Zahlungsmitteln in Verkaufsstellen" (Bestell-Nr. R 3)
- ✚ BG-Regel "Tankstellen" (Bestell-Nr. R 2)
- ✚ Unterweisungsfilm „Überfall an der Ladenkasse" (DVD 3), 11 Minuten
- ✚ Übungsheft zum Video (Bestell-Nr. A 7 / nur noch digital erhältlich)
- ✚ Broschüre "Unterweisungshilfe für betriebliche Vorgesetzte" (Bestell-Nr. A 8)

Die Medien sind auch abrufbar im Internet unter www.bghw.de im *Bereich Medien – Medienangebot der Sparte Einzelhandel*.



Ergänzende Informationen finden Sie unter:

- Bundesministerium für Justiz – BMJ (Hrsg.) (2002) Opferfibel: Wegweiser für Opfer einer Straftat. Stabsstelle: Presse- und Öffentlichkeitsarbeit (kostenfreie Broschüre zu beziehen über: www.bmj.bund.de)
- GfP (Hrsg.) (2009) Raubüberfälle und Gewaltereignisse im Einzelhandel, ASD Ratgeber 29 / Januar / 2009; zu beziehen über Internet: www.gfp24.de oder E-Mail: info@gfp24.de
- Kuchenbecker, Marlies; Schöttelndreier, Dirk (2008): Richtig vorbeugen und bewältigen! Handelsjournal 11 & 12_2008; zu beziehen über Internet: www.handelsjournal.de und www.gesundheit-unternehmen.de
- Otto-von-Guericke-Universität-Magdeburg (Hrsg.) (2004) Erfolgreich und gesund handeln. Informationen für Existenzgründer im Einzelhandel. Broschüre des GUSS-Projekts Gesund und sicher starten Existenzgründung; zu beziehen über Internet: www.guss-net.de



Linktipps

www.ergo-online.de (Sozialnetz Hessen)

Ein Internetportal mit ausführlichen Informationen rund um das Thema Gesundheitsmanagement und gesundheitliche Prävention.

www.gesundheit-unternehmen.de (PräTrans – Transferpotenziale von Kammern und Verbänden für gesundheitliche Prävention in Klein- und Ein-Personen-Unternehmen)

Eine Internet-Toolbox, in der Präventionswissen branchen- und sektorenspezifisch aufbereitet zu erhalten ist.



www.guss-net.de (GUSS – Gesund und sicher starten – Existenzgründung)

Ein Internetportal, in dem Sie Informationen zu den Themen Gesundheit und Arbeitsschutz finden, sowie Ansatzpunkte für betriebliches Gesundheitsmanagement und praktische Vorschläge zur gesundheitsförderlichen Arbeitsgestaltung.



Impressum:

Herausgeber:

HDE Handelsverband Deutschland Der Einzelhandel Am Weidendamm 1A, 10117 Berlin

eMail: [http://www.hde@einzelhandel.de](mailto:www.hde@einzelhandel.de)

&

Gesellschaft für Personaldienstleistungen mbH (GfP)

Einrichtung der Handels- und Dienstleistungsverbände

Pestalozzistrasse 27, 34119 Kassel

eMail: [http://wwwinfo@gfp24.de](mailto:wwwinfo@gfp24.de)

&

Regionales Aktionsbündnis:

„Erfolgreich und gesund im Einzelhandel“

Autoren: Jens Ackermann; Marlies Kuchenbecker

Stand: Juli 2010

Die Reproduktion dieser Veröffentlichung für nichtkommerzielle Zwecke ist bei Angabe der Quelle gestattet.

Download: <http://www.gesundheit-unternehmen.de>

Das Aktionsbündnis ist eines von mehreren Modellen im Projekt „PräTrans — Transferpotenziale von Kammern und Verbänden für gesundheitliche Prävention in Klein- und Ein-Personen Unternehmen“. Es wird gefördert von:



Die Entwicklungspartner des Aktionsbündnisses sind:

- *Gesellschaft für Personaldienstleistungen mbH (GfP)*
- *Einzelhandelsverband Hessen Nord e. V.*
- *HDE Handelsverband Deutschland Der Einzelhandel*
- *Berufsgenossenschaft Handel und Warendistribution (BGHW)*
- *Paul Julius-von-Reuter Schule (Kassel)*
- *AOK Allgemeine Ortskrankenkasse (Kassel)*
- *BAMER GEK Ersatzkasse (Kassel)*