

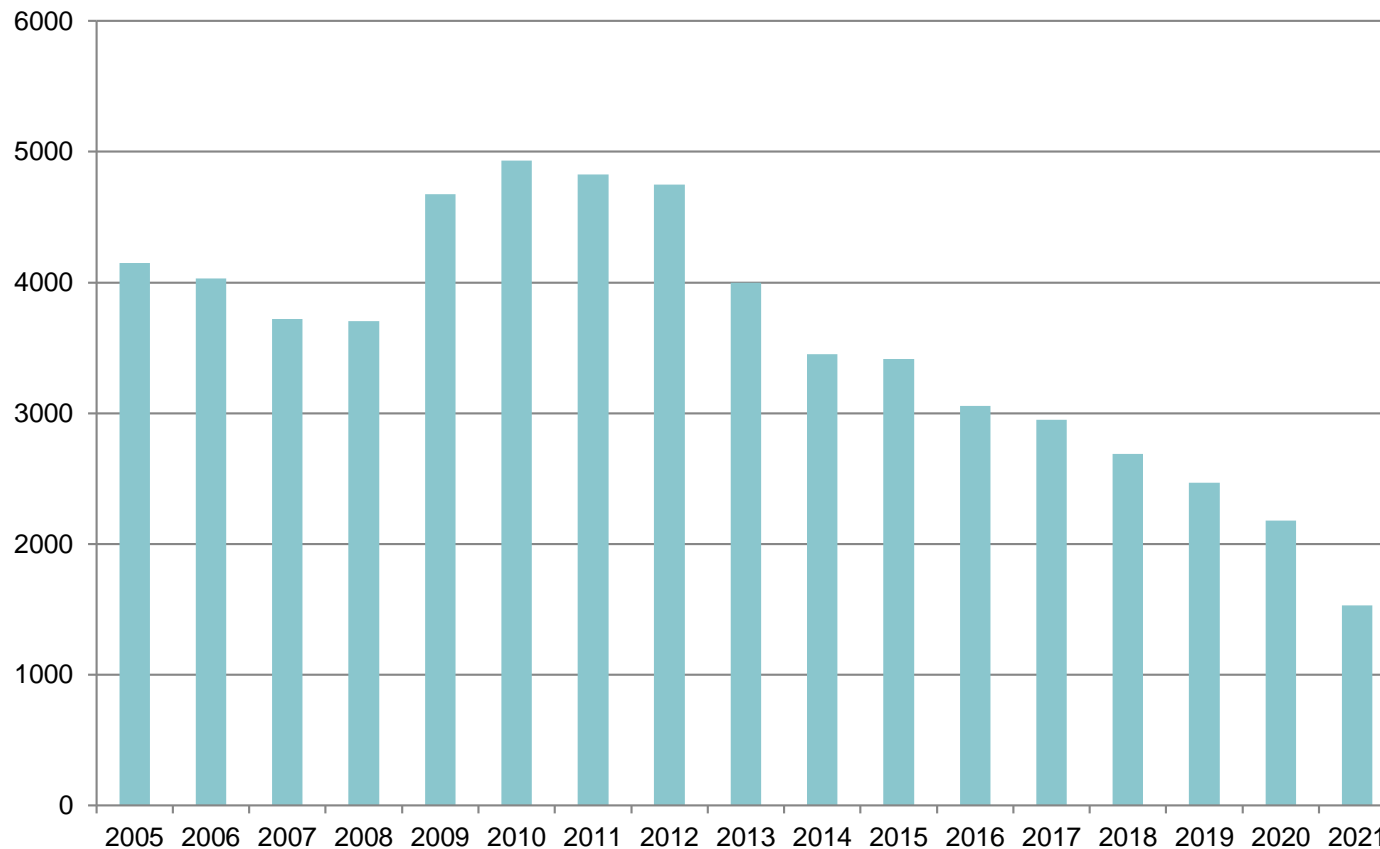
Raubüberfälle im Einzelhandel – Prävention und Rehabilitation

Agenda

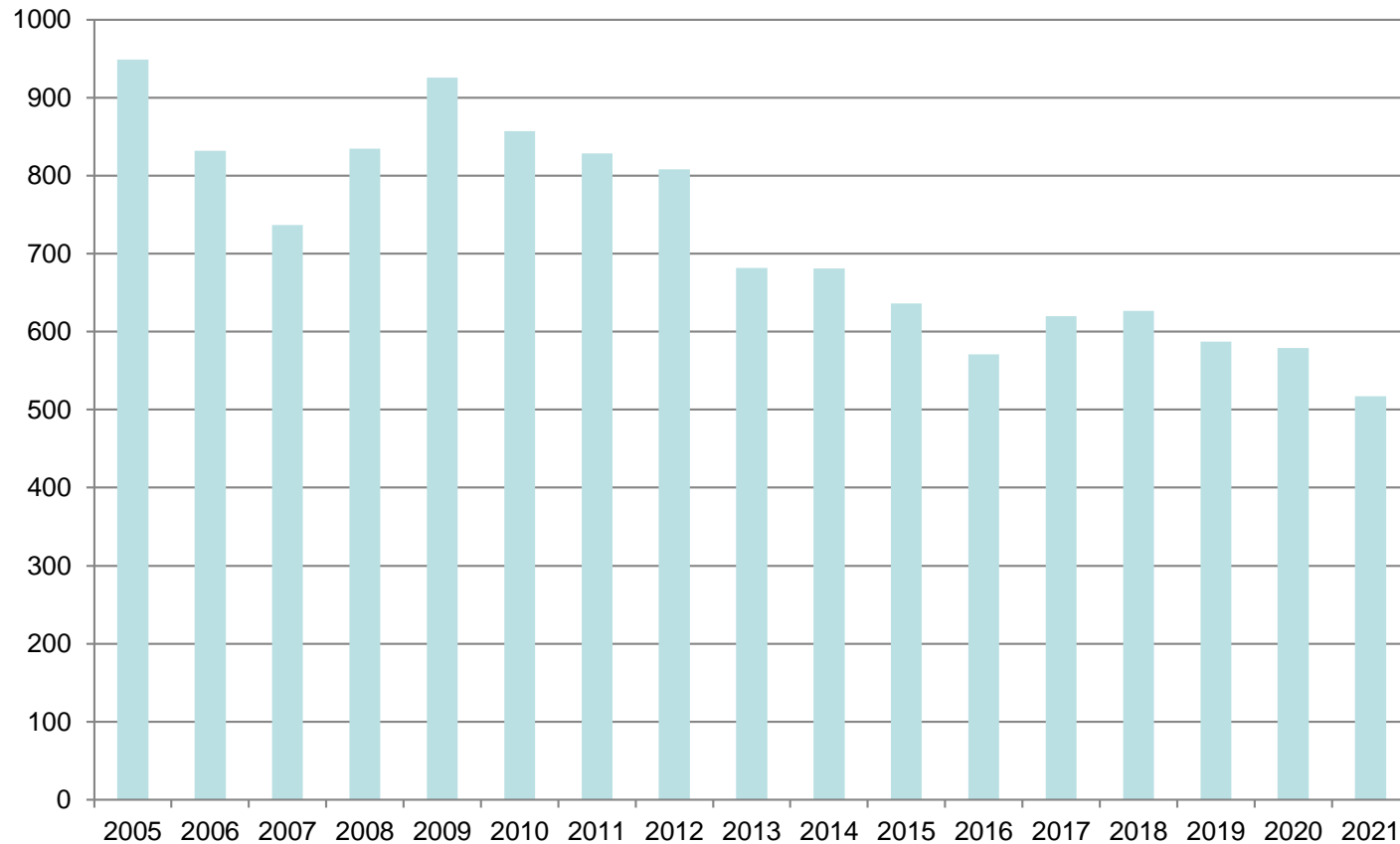
- Zahlen und Fakten zum Raubüberfallgeschehen
- Psychische Folgen von Raubüberfällen
- Das Nachsorgeprogramm der BGHW
- Präventionsangebote im Bereich Raubüberfall

Polizeiliche Kriminalstatistik (PKS)

Raub, räuberische Erpressung gegen sonstige Zahlstellen und Geschäfte



Polizeiliche Kriminalstatistik (PKS) Raub, räuberische Erpressung gegen Tankstellen



Präventionsmaßnahmen gegen Raubüberfälle

Grundlegende baulich/technische Maßnahmen sind:

- Leicht zugängliches Telefon und/oder eine Notrufeinrichtung (geeignete Stelle!)
- Ein- und Ausgänge für Kunden vom Kassensbereich einsehbar
- Von Geldboten benutzte Ausgänge:
 - Selbst schließend
 - Von außen nur durch Schlüssel/Sicherheitseinrichtungen zu öffnen
 - Durchblick von innen nach außen

Präventionsmaßnahmen gegen Raubüberfälle

Weitere baulich/technische Maßnahmen:

- **Wertbehältnisse** mit/ohne Zeitverschluss:
Zugriff nur auf benötigte Geldbeträge
- **Geldschränke** (mit Zeit- oder Doppelverschluss)
- **Kassenrohrpostsystem:**
regelmäßiges Abschöpfen der Geldbeträge
- **Wechselgeldautomaten** (durch Kassenpersonal oder Kunden bedient)
- Einrichtungen für **bargeldloses Zahlen**
- **Optische Überwachungseinrichtung**,
z. B. Videokameras, Spiegel
- **Hinweis auf Sicherungsmaßnahmen** am Geschäftseingang und an der Kasse anbringen

Präventionsmaßnahmen gegen Raubüberfälle

Außerdem:

- **Höchstbetrag** für das Abschöpfen der Kassen festlegen
- **Regelmäßiges Abschöpfen**
- „Offenen“ Umgang mit Geldbeträgen auf Minimum beschränken
- Einsatz eines **Geldtransportdienstes**
- **Wenn der Geldtransport durch Beschäftigte ausgeführt wird:**
 - generell 2 Personen
 - unauffällige Kleidung und unauffällige Behältnisse für das Geld
 - unterschiedliche Tageszeiten
 - ...
- Beschäftigten **keine Waffen oder Ähnliches** aushändigen
- Sicherstellen, dass Empfänger der Alarmsignale notwendige Maßnahmen einleiten

Präventionsmaßnahmen gegen Raubüberfälle

Grundlegende **organisatorische Maßnahmen**, insbesondere

- **Betriebsanweisung** mit Regeln
 - zum vorbeugenden Verhalten
 - zum Verhalten während und
 - nach einem Raubüberfall
- halbjährliche **Unterweisung** aller Beschäftigten, die Umgang mit Zahlungsmitteln haben

Verhalten während eines Überfalls

- **Leben und Gesundheit steht im Vordergrund!**
- **Benutzen Sie keine Waffen!**
- **Bewahren Sie Ruhe!**
- **Handeln Sie überlegt! – Keine Hilfeschreie o. hektische Bewegungen!**
- **Folgen Sie Weisungen widerspruchslos!**
- **Verlassen Sie keinesfalls einen gesicherten Bereich!**
- **Lösen Sie Alarm nur aus, wenn so keine weitere Gefahr entsteht!**
- **Prägen Sie sich das Äußere des Täters ein!**

Überfall als Arbeitsunfall melden

„Unfall“ erfordert äußere Einwirkungen

- ▶ Körperlicher Art
(„Armbruch“ nach Sturz)
- ▶ psychischer Art
(Bedrohung, Schockerlebnis)



➔ Ein Überfall – auch ohne körperliche Verletzung – ist als Arbeitsunfall zu melden

Meldung eines Überfallereignisses



UNFALLANZEIGE

1 Name und Anschrift des Unternehmens
2 Unternehmensnummer des Unfallversicherungsgebiets

3 Empfänger/in

4 Name, Vorname der versicherten Person

6 Straße, Hausnummer

7 Geschlecht Männlich Weiblich Staatsangehörig

10 Auszubildender/-in Ja Nein 11 Die versicherte

12 Anspruch auf Entgeltfortzahlung besteht für Wochen 13 Ki

14 Tödlicher Unfall? Ja Nein Tag Monat 15 Unfallzeitpunkt

17 Ausführliche Schilderung des Unfallhergangs

Die Angaben beruhen auf der Schilderung

18 Verletzte Körperteile

20 Wer hat von dem Unfall zuerst Kenntnis, genau

21 Erstbehandlung Name und Anschrift der Arztpraxis, Altes oder d

23 Zum Unfallzeitpunkt beschäftigt/ tag als

25 In welchem Teil des Unternehmens sitzt die ver

26 Hat die versicherte Person die Arbeit eingest

27 Hat die versicherte Person die Arbeit wieder a

28 Datum Unternehmen/in (Bevollmächt

UJ 1000 0117 Unfallanzeige

Unfallmeldung

Bitte gut lesbar ausfüllen (Kugelschreiber) und an die für Sie zuständige Regionaldirektion mailen oder faxen.

Tag des Unfalls

Name der betroffenen Person + Telefonnummer

Anschrift der betroffenen Person

Betrieb

Straße

PLZ, Ort

Name und Telefonnummer des Ansprechpartners im Betrieb

Mitgliedsnummer (soweit zur Hand)

Nach einem Unfall

Hier finden Sie die für Sie zuständigen Regionaldirektionen. Die Unfallmeldung kann telefonisch, schriftlich oder per Fax erfolgen.

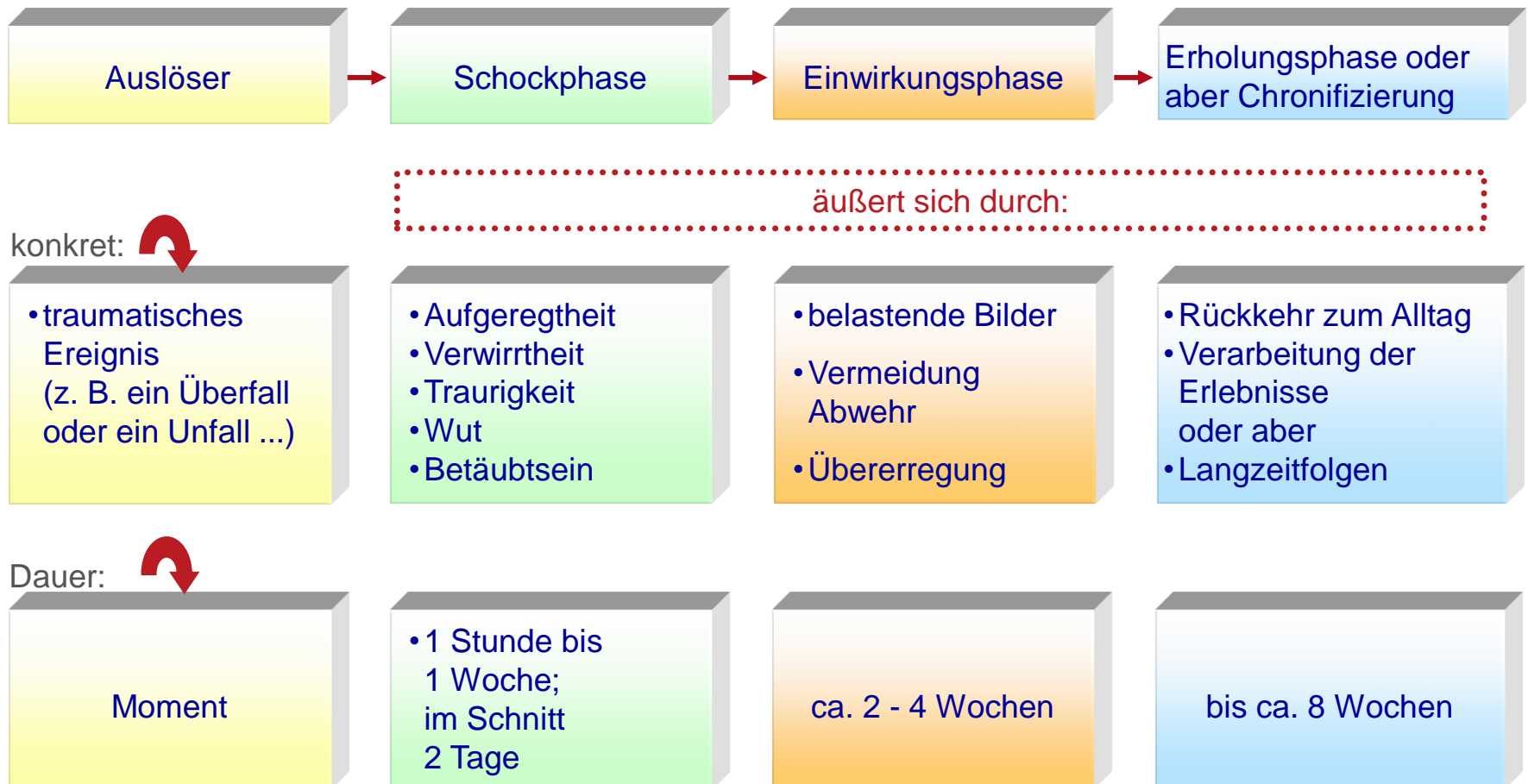
- | | |
|---|---|
| <p>Regionaldirektion Nord:</p> <p>Standort Bremen
Fallenstraße 7, 28195 Bremen
Telefon: 0421 30170-8025
Telefax: 0421 30170-65331
E-Mail: reha-bremen@bghw.de</p> <p>Standort Hamburg
Große Elbstr. 134, 22767 Hamburg
Postanschrift: BGHW, 28275 Bremen
Telefon: 04 0 30613-8025
Telefax: 04 0 30613-65332
E-Mail: reha-hamburg@bghw.de</p> | <p>Regionaldirektion Ost:</p> <p>Standort Berlin
Bundesallee 57/58, 10715 Berlin
Telefon: 030 85301-8004
Telefax: 030 85301-65333
E-Mail: reha-berlin@bghw.de</p> <p>Standort Gera
Bahnhofstr. 22, 07491 Gera
Telefon: 0365 77330-8004
Telefax: 0365 77330-65334
E-Mail: reha-gera@bghw.de</p> |
| <p>Regionaldirektion Südost:</p> <p>Standort München
Arnulfstraße 283, 80639 München
Telefon: 089 17 8786-8028
Telefax: 089 17 8786-65339
E-Mail: reha-muenchen@bghw.de</p> | <p>Regionaldirektion Südwest:</p> <p>Standort Mannheim
N 4, 18-20, 68161 Mannheim
Telefon: 0621 183-8026
Telefax: 0621 183-8026
E-Mail: reha-mannheim@bghw.de</p> <p>Standort Mainz
Haifa-Allee 36, 55128 Mainz
Telefon: 0621 183-8026
Telefax: 0621 183-65338
E-Mail: reha-mainz@bghw.de</p> |
| <p>Regionaldirektion West:</p> <p>Standort Bonn
Langwartweg 103-105, 53129 Bonn
Telefon: 0228 54 06-8001
Telefax: 0228 54 06-65335
E-Mail: reha-bonn@bghw.de</p> <p>Standort Essen
Kurt-Jooss-Str. 11, 45127 Essen
Telefon: 0201 12506-8001
Telefax: 0201 12506-65336
E-Mail: reha-essen@bghw.de</p> | |

BGHW
68145 Mannheim
Internet: www.bghw.de
Bestell-Nr. F5 (03/18)

Die BGHW hilft
Psychologische Soforthilfe

DGuV / Kai Kandier

Ablauf der Reaktion nach einem belastenden Ereignis



Die posttraumatische Belastungsstörung – PTBS

Klinisches Krankheitsbild mit erheblicher Beeinträchtigung der körperlichen und psychischen Gesundheit verbunden mit



Minderung der Leistungsfähigkeit bis hin zur Berufsunfähigkeit

Stärke der Störung abhängig von

- **Art des Überfalls/Erlebnisses:**
Art, Schwere und Dauer des Trauma, Häufigkeit der Einwirkung, Lebensgefahr
- **der Person (des Opfers):**
vorangegangene traumatische Erlebnisse, zusätzliche Belastungen im Verarbeitungszeitraum, z. B. Misstrauen nach dem Ereignis, nachfolgende traumatisierende Erlebnisse
- **Reaktionen des Umfeldes:**
fehlende betriebliche und soziale Unterstützung nach dem Überfall

Nach einem Überfall

Erste Maßnahmen

- Ruhe bewahren und andere Personen beruhigen (Zeugen/Kollegen)
- Ggf. Ersthelfer, Krankenwagen, Polizei benachrichtigen
- Geeignete/n Mitarbeiter/in als Erstbetreuer zur Verfügung stellen

Psychologische Akutintervention

- Sofortige Meldung des Überfalls durch das Unternehmen (möglichst telefonisch oder per Fax)
- Zeitnahe Kontaktaufnahme mit Versicherter/m
- BGHW beauftragt nach Wunsch des Versicherten externe Dienstleister
- Kontaktaufnahme zum Betroffenen durch geschulte Trauma-Psychologen
- Persönliches Gespräch der Betroffenen mit den Psychologen

Nachsorge

- Anschlusstelefonate und weitere Betreuung
- Psychotherapeutenverfahren
- ggf. Vermittlung in ambulante bzw. stationäre Behandlung

Fürsorge durch den Betrieb nach einem Überfall – Betriebsanweisungen, Notfallplan, Organisation der Erstbetreuung

- innerbetriebliche Abläufe nach einem Raubüberfall schriftlich festgehalten, zum Beispiel in einer Betriebsanweisung oder einem Alarmplan
- angemessene Betreuung der betroffenen Versicherten organisieren - Erstbetreuer
- DGUV Information 206-017 „Gut vorbereitet für den Ernstfall! Mit traumatischen Ereignissen im Betrieb umgehen“

Die BGHW unterstützt gezielt die Ausbildung der betrieblichen Erstbetreuer mit einem befristeten Förderprogramm. Sie bezuschusst dabei zweitägige Weiterbildungen, die im Unternehmen vor Ort stattfinden.

Best Practice

<https://diegoldenehand.de/ausgezeichnet/2017/schnelle-hilfe-nach-einem-raubueberfall.html>

Prävention – Regelungen, Informationen und Angebote der BGHW zu den Themen Gewalt und Raubüberfall:

- DGUV-Vorschrift 25 „Überfallprävention,“
- DGUV-Regel 108-010 „Überfallprävention in Verkaufsstellen“
- DGUV- Regel 108-601 „Branchenregel Einzelhandel“

- Kompendium Arbeitsschutz, Themenfeld „Raubüberfälle/Zahlungsmittel“
- BGHW-Wissen: Psychische Belastung und Beanspruchung - Umgang mit übergriffigen oder gewalttätigen Kunden

- Präsenzseminar TS 20: Raubüberfälle und Ladendiebstahl
- Präsenzseminar PS 25: Konfliktbereite Kunden – was tun?

- Kartenaufsteller: Gut vorbereitet – so meistern Sie schwierige Situationen im Umgang mit anderen Menschen

- Filmmaterial für die innerbetrieblichen Schulungen („Bares ? – Aber sicher!“)

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**