



**BGN**

Berufsgenossenschaft  
Nahrungsmittel  
und Gastgewerbe



# **Gewalt- und Extremereignisse am Arbeitsplatz**

Arbeitssicherheitsinformation (ASI) 9.02



# **Gewalt- und Extremereignisse am Arbeitsplatz**



# Themenübersicht

<b>1. Einleitung</b>	<b>3</b>
<b>2. Gewalt- und Extremereignisse</b>	<b>4</b>
2.1 Raubüberfälle im Betrieb	5
2.1.1 Technische und bauliche Maßnahmen	6
2.1.1.1 Die Betriebsstätte	7
2.1.1.2 Türen und Fenster	8
2.1.1.3 Technische Einrichtungen	9
2.1.2 Organisatorische Maßnahmen	10
2.1.2.1 Ansprechpartner für den Notfall	11
2.1.2.2 Der richtige Umgang mit Zahlungsmitteln	11
2.1.3 Personenbezogene Maßnahmen	13
2.1.3.1 Richtiges Verhalten während eines Überfalls	13
2.1.3.2 Richtiges Verhalten nach einem Überfall	14
2.2 Gewalt am Arbeitsplatz durch Übergriffe von Kunden	15
2.2.1 Wie entsteht Gewalt?	16
2.2.2 Was kann der Unternehmer tun?	17
2.3 Überfälle auf dem Arbeitsweg	17
2.4 Zeugen von Unfällen und Extremereignissen	17
<b>3. Hilfen durch die BGN</b>	<b>19</b>
Anhang 1: Vorlage zur Erstellung einer Betriebsanweisung	21
Anhang 2: Fahndungsblatt Raubüberfall	22
Anhang 3: Verhaltensregeln während eines Überfalles	24
Anhang 4: Checkliste für den Unternehmer	25
Anhang 5: Meldebogen Unfall / Überfall / Großschadensereignis / Attentat	26

Die vorliegende Arbeitssicherheitsinformation (ASI) konzentriert sich auf wesentliche Punkte einzelner Vorschriften und Regeln. Sie nennt aus diesem Grund nicht alle im Einzelnen erforderlichen Maßnahmen. Seit Erscheinen dieser ASI können sich der Stand der Technik und Rechtsgrundlagen geändert haben.

Die ASI wurde sorgfältig erstellt. Dies befreit jedoch nicht von der Pflicht und Verantwortung, die Angaben auf Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit zu überprüfen.

In dieser ASI wurde auf geschlechterneutrale Sprache geachtet. In Ausnahmefällen beziehen sich die Personenbezeichnungen gleichermaßen auf Frauen und Männer, auch wenn dies in der Schreibweise nicht zum Ausdruck kommt.

## 1. Einleitung

Die nachstehende Arbeitssicherheitsinformation (ASI) wurde unter Zuhilfenahme von Unterlagen der Verwaltungs-Berufsgenossenschaft, des Bundesverbandes der Unfallkassen, der Polizeibehörden und des Bundeskriminalamtes sowie weiterer Verbände und Institutionen erarbeitet.

Nach Gewalt- und Extremereignissen, die sich im Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit ereignen, können bei den Betroffenen seelische Probleme wie bspw. Angstzustände und Schlafstörungen auftreten. Das kann zu vorübergehenden, aber auch zu dauerhaften Gesundheitsschäden führen. Das ist nicht nur für die Betroffenen nachteilig. So können bspw. resultierende Ausfallszeiten und Betriebsstörungen das Unternehmensergebnis spürbar negativ beeinflussen.

Diese ASI gibt Hinweise zur Vorbeugung von Raubüberfällen und Gewalt. Darüber hinaus beinhaltet sie Hilfestellung zur Minimierung der möglichen Folgen eines Gewalt- und Extremereignisses.

Das beinhaltet auch die Anleitung wie sich die Beschäftigten sowohl während als auch nach einer Gewalttat verhalten müssen.

Die Themen Stress, Mobbing, Stalking, Betriebsklima und Gewalt unter Kollegen werden in dieser ASI nicht behandelt. Ebenso wird nicht auf Präventions- und Verhaltensmaßnahmen bei Großschadensereignissen und Attentaten eingegangen.

Wir möchten Sie an dieser Stelle jedoch darauf hinweisen, dass im Fall von Großschadensereignissen bzw. Attentate (Bombendrohung, Geiselnahme, Amoklauf etc.) ein funktionierendes Notfallmanagement essentiell ist. Hierzu gehören insbesondere die Festlegung von Verantwortlichkeiten im Betrieb, die Erstellung von Notfallplänen und eine funktionierende interne und externe Kommunikation.

Eine kostenneutrale Beratung erhalten alle BGN-Mitgliedsbetriebe bei ihrer Berufsgenossenschaft (siehe zuständige Aufsichtsperson unter [www.bgn.de](http://www.bgn.de)) und bei den kriminalpolizeilichen Beratungsstellen der Polizei (siehe [www.polizei-beratung.de](http://www.polizei-beratung.de) sowie Broschüre „Schlechte Geschäfte für Einbrecher“).

**Besonders wichtig ist die Durchführung geeigneter vorbeugender Maßnahmen!**



## 2. Gewalt- und Extremereignisse am Arbeitsplatz

### Welche Gewalt- und Extremereignisse am Arbeitsplatz gibt es?

Mitarbeiter und Führungskräfte können Opfer

- von körperlicher Gewalt,
- von Raubüberfällen am Arbeitsplatz,
- von Überfällen auf dem Arbeitsweg sowie
- Zeugen von Arbeitsunfällen,
- von körperlicher Gewalt oder
- Suizid werden.

**Deshalb:  
Keine Zeit verlieren! Melden Sie einen  
Unfall / Überfall mit psychischen Ver-  
letzungsfolgen umgehend der BGN!  
(Meldeformular siehe Anhang 5)**

### Gut zu wissen

Ein Überfall am Arbeitsplatz oder auf dem Arbeitsweg kann ein Arbeitsunfall sein. Hier greift das Leistungssystem der BGN. Versicherungsschutz und Leistungen der BGN umfassen auch die Heilbehandlung von Unfall- und Überfallopfern mit ausschließlich seelischer Verletzung (Trauma).

Eine seelische Verletzung infolge eines Unfalls oder Überfalls muss medizinisch abgeklärt, betreut und gegebenenfalls behandelt werden. Nur so kann langfristigen gesundheitlichen und psychosozialen Beeinträchtigungen vorgebeugt werden. In jeder BGN-Regionaldirektion (siehe Kapitel 3) gibt es spezielle Ansprechpartner, die sich um Menschen mit einem unfall-/überfallbedingten psychischen Trauma kümmern und schnellen Kontakt zu Psychotherapeuten herstellen können. Je schneller ein Unfall- bzw. Überfallopfer betreut wird, desto besser lässt sich eine psychische Traumatisierung behandeln. Bei umgehendem Handeln reichen erfahrungsgemäß meistens wenige Sitzungen beim Psychotherapeuten, um die Traumatisierung zu verarbeiten. Beginnt die Behandlung dagegen mit zeitlicher Verzögerung, dann ist die Behandlung meist schwieriger und langwierig.



## 2.1 Raubüberfälle im Betrieb

Versicherungsschutz und Leistungen der BGN umfassen auch die Heilbehandlung der Opfer von Raubüberfällen mit ausschließlich seelischer Verletzung. Je schneller ein Opfer betreut wird, desto besser lässt sich eine seelische Verletzung vorbeugen bzw. behandeln.

### Plötzlich stand er mit gezogener Waffe vor mir



Gastwirt Michael M. wollte gerade die Tageseinnahmen zählen, als der vermummte Täter mit einer Waffe vor ihm stand und das Geld verlangte. Als er seiner Forderung nicht sofort nachkam, zog der Täter ihn auf den Boden und hielt ihm die Waffe an den Hals. Trotz geringer körperlicher Schäden litt er danach unter Angstgefühlen und Schlafstörungen. Nach einer BGN-Beratung erfolgte eine Therapie mit einem Psychotherapeuten. Seitdem kann Michael M. wieder durchschlafen und angstfreier arbeiten.

**Keine Zeit verlieren! Melden Sie einen Unfall / Überfall mit psychischen Verletzungsfolgen umgehend der BGN! (Meldeformular siehe Anhang 5)**

Um Raubüberfälle zu vermeiden, können geeignete vorbeugende Maßnahmen getroffen werden.

Diese Maßnahmen ergeben sich aus der durch den Unternehmer zu erstellenden Gefährdungsbeurteilung. Bestandteil der Gefährdungsbeurteilung ist ein Maßnahmenplan mit den personellen Verantwortlichkeiten und der Festlegung zur zeitlichen Umsetzung. Die Maßnahmen sind an sich verändernde Situationen anzupassen. Daneben muss den Beschäftigten die richtigen Verhaltensweisen für den Zeitpunkt während und nach einer Gewalttat vermittelt werden.

Wie Sie die Gefährdungsbeurteilung für ihren Betrieb durchführen und dokumentieren können, entnehmen Sie beispielsweise unserer ASI 10.0 „[Handlungsanleitung Betriebliche Gefährdungsbeurteilung](#)“, ASI 10.12 „[Arbeitsbedingungen im Gastgewerbe verbessern](#)“, ASI 10.2 „[Arbeitsbedingungen im Backbetrieb verbessern](#)“ und anderen ASIs der 10-Reihe.

Die nachstehenden Hinweise geben eine Hilfestellung zur Auswahl geeigneter vorbeugender Maßnahmen. Hierzu können sowohl Ihre Sicherheitsfachkraft als auch Ihr Betriebsarzt unterstützen. Kleinbetriebe mit bis zu 10 Vollbeschäftigten, die sich für das Kompetenzzentrenmodell qualifiziert haben, können sich kostenfrei an das zuständige Kompetenzzentrum wenden ([www.bgn.de](http://www.bgn.de) unter Prävention & Arbeitshilfen / Arbeitsmedizinische und sicherheitstechnische Betreuung / Kompetenzzentrenmodell / Bedarfsberatung oder zentrale Servicenummer: 0621 / 4456 - 3333).

### 2.1.1 Technische und bauliche Maßnahmen

Technische und bauliche Maßnahmen haben in ihrer Wirksamkeit die größte Reichweite. Sie sind deshalb – neben den organisatorischen und personenbezogenen Maßnahmen – eine Grundvoraussetzung. So kann z. B. eine gut gesicherte Tür und eine gute Ausleuchtung das Überfallrisiko bereits deutlich senken.

**Beachten Sie:**  
**Die Wirksamkeit der technischen und baulichen Maßnahmen haben die größte Reichweite.**



### 2.1.1.1 Die Betriebsstätte

Das Risiko eines Überfalls kann durch eine geeignete Gestaltung des Außenbereiches stark minimiert werden. Die nachstehenden Aspekte geben hilfreiche Anhaltspunkte:

- Das Betriebsgelände einschließlich der Zufahrten sollte gegen unbefugten Zutritt gesichert werden, z. B. durch Zäune, Gitter und vom Fahrzeug aus mittels Fernbedienung bedienbare Rolll Tore (Abb. 1).



Abb. 1: Vom Fahrzeug aus mittels Fernbedienung bedienbares Rollltor

- Der Innen- und Außenbereich sowie das Umfeld des Betriebes, insbesondere der Ein- und Ausgangsbereich, sollten gut beleuchtet sein.
- Die Außenbeleuchtung sollte zum Schutz vor absichtlicher Zerstörung möglichst schwer zugänglich angebracht werden (Abb. 2). Sie ist idealerweise mit Helligkeitssensor und Bewegungsmelder auszustatten.
- Beseitigen Sie mögliche Verstecke für Täter wie z. B. große Büsche und Hecken etc. in Gebäudenähe.
- Eine gute Verkehrsanbindung, z. B. eine möglichst nahe liegende Haltestelle des öffentlichen Nahverkehrs minimiert das Risiko eines Überfalls auf dem Arbeitsweg.
- Schaffen Sie gute Beobachtungsmöglichkeiten für die Beschäftigten von innen nach außen und schlechte Einblickmöglichkeiten für die Täter von außen nach innen. Durchsichtige Gardinen oder schmale streifenförmige Ätzungen der Scheiben stehen nicht im Widerspruch zu dieser Forderung, da hierbei der Durchblick erhalten bleibt und ein unerwünschter Einblick von außen erschwert wird.
- Bereiche, in denen mit Geld umgegangen wird, z. B. im Kassen- oder Tresorbereich, sollten vor Einblick gesichert werden (Abb. 3). Türen zu diesen Räumen sollten verriegelt gehalten werden. Technische Maßnahmen: selbstständig verriegelndes Profil-Zylinder-Schloss mit Türknauf am Außenbeschlag (Abb. 4).



Abb. 2: Schwer zugänglich angebrachte Außenbeleuchtung mit Helligkeitssensor und Bewegungsmelder

- Ein leichter Eingriff in den Kassenbereich muss verhindert sein.



Abb. 3: Negativbeispiel für fehlenden Einblickschutz, Quelle: BGHW Bonn, Brunk



Abb. 4: Widerstandsfähiges Türblatt und Türzarge, Quelle: [www.polizei-beratung.de](http://www.polizei-beratung.de)

### 2.1.1.2 Türen und Fenster

#### Anforderungen an Türen

- Ausreichend widerstandsfähige Beschaffenheit von Türblatt, (z. B. 40 mm stark in Vollholzausführung Abb. 4) und der Türzarge,
  - einbruchhemmende Schließzylinder, Schutzbeschläge, Schlösser und Schließbleche,
  - Zusatzsicherungen, wie z. B. Zusatzschloss mit Türspaltsperr (Abb. 5) oder Querriegelschloss (Abb. 6),
  - Türblätter mit Verbundsicherheitsverglasung oder Weitwinkel-Türspion,
  - Sicherung von Türen durch Verstärkung oder vorgesetzte Gitter. Bei einer Notausgangstür darf die Fluchtfunktion nicht eingeschränkt werden. Hier können z. B. sogenannte „Panikschlösser“ eingesetzt werden,
- Anbringung von Türrahmenmarkierungen in unterschiedlichen Höhen zum schnellen Erkennen der Körpergröße zur Täterbeschreibung,
  - Türen von Personaleingängen sollten z. B. mit automatischen Türschließern und selbstverriegelnden Einsteckschlössern mit Panikfunktion versehen sein. Eine weitere Möglichkeit ist, Türen so zu gestalten, dass man sie von außen nur mit dem passenden Schlüssel oder Schlüsselcode öffnen kann. Der Außenbereich sollte – bevor man die Tür öffnet – z. B. über einen Weitwinkelspion oder eine Kamera einsehbar sein.
  - Die Türaußenbereiche von Eingängen ohne Publikumsverkehr müssen allgemein einsehbar und mit einer guten Außenbeleuchtung (mind. 20 Lux) versehen sein. Die Beleuchtung muss ausreichend lange vor und nach der Arbeitszeit in Betrieb bleiben.
  - Türen sollten immer in Fluchtrichtung öffnen.



Abb. 5: Zusatzschloss mit Türspaltsperre



Abb. 6: Querriegelschloss

- Installation von Videoanlage zur optischen Überwachung mit entsprechendem Hinweis (Abb. 8). Eine Beratung zur Gewährleistung der Persönlichkeitsrechte erhalten Sie z. B. bei den Datenschutzbeauftragten der Länder ([www.bfdi.bund.de](http://www.bfdi.bund.de)). Installationshinweise für optische Raumüberwachungsanlagen gibt die [DGUV-Information 215-612 „Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute - Anforderungen an die sicherheitstechnische Ausrüstung von Geschäftsstellen“](#).

### Anforderungen an Fenster

- Einbruchhemmende Beschläge oder Zusatzsicherungen,
- Scheiben aus Verbundsicherheitsglas und / oder mit Sicherheitsfolie beklebt,
- abschließbare Fenstergriffe,
- stabile Gitter mit massiven Befestigungen bieten guten Schutz gegen Einbruch (Abb. 7), Achtung: nicht bei Fluchtwegen möglich.



Abb. 7: Durch Gitter geschütztes Fenster

### 2.1.1.3 Technische Einrichtungen

- Überfall- und Einbruchmeldeanlagen nach [DIN VDE 0833-1: Gefahrenmeldeanlagen für Brand, Einbruch und Überfall – Teil 1: Allgemeine Festlegungen](#). Die Alarmauslösung darf vom Kundenbereich und angrenzenden Bereichen durch Dritte nicht erkannt werden. Die Installation von mindestens einem zusätzlichen Überfallmelder in geeigneten Nebenräumen ist anzustreben. Achtung: Den Alarm erst auslösen, wenn der Täter den Tatort verlassen hat. Es besteht sonst die Gefahr einer Geiselnahme!
- Videoanlage zur optischen Überwachung mit entsprechendem Hinweis (Abb. 8): Eine Beratung zur Gewährleistung der Persönlichkeitsrechte erhalten Sie z. B. bei den Datenschutzbeauftragten der Länder ([www.bfdi.bund.de](http://www.bfdi.bund.de)). Installationshinweise für optische Raumüberwachungsanlagen finden Sie in der berufsgenossenschaftlichen [Information DGUV-Information 215-612 „Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute“](#).
- Telefone mit Amtsanschluss: Diese können mit Servicrufsystemen (bekannt als Hausnotruf) ergänzt werden, z. B. mit einem Alarmierungsknopf.



Abb. 8: Hinweis auf Videoüberwachung, Medienshop BGN

- **Tresore:**  
Zur Geldaufbewahrung werden Wertbehältnisse nach [DIN EN 1143-1](#) empfohlen. Gut geeignet sind beispielsweise „Tresor in Tresor“-Systeme, fest montierte gesicherte und abschließbare Wechselkassen mit Sicherheitsschlüsseln und ggf. Codesysteme oder Geldschränke mit Zeitverschluss.
- Auffällige Hinweise anbringen, falls der Tresor zeitschlossgesichert ist, und nicht durch das Personal geöffnet werden kann (Abb. 9).
- Für geeignete Meldemöglichkeiten sorgen, z. B. Schnurlostelefone, Mobiltelefone oder Personennotsignalanlagen (PNA) entsprechend der Gefährdungsbeurteilung.

### Personen-Notsignal-Anlagen

Personen-Notsignal-Anlagen (PNA) sind Einrichtungen zum Auslösen und Übertragen von willensabhängigen und willensunabhängigen Alarmsignalen in Notfällen. Sie bestehen aus Personen-Notsignal-Geräten (PNG) in Verbindung mit einer Personen-Notsignal-Empfangsanlage (PNEZ). Nähere Informationen sind in der [DGUV-Regel 112-139 „Einsatz von Personen-Notsignal-Anlagen“](#) enthalten.

### 2.1.2 Organisatorische Maßnahmen

Sind die baulichen und technischen Maßnahmen umgesetzt, wendet man sich den organisatorischen Maßnahmen zu.

- Wie wird im Betrieb mit Geld umgegangen?
- Wo wird das Geld aufbewahrt?
- Sind die Nachbarn bekannt, die im Notfall helfen könnten?
- Wie kann schnellstmöglich Hilfe geholt werden?

### Betriebsanweisung und Unterweisung

Zur effektiven Durchführung von Unterweisungen empfiehlt sich die Erstellung einer Betriebsanweisung (Anhang 1), in der die organisatorischen und verhaltensbezogenen Maßnahmen beschrieben werden. Die Beschäftigten sollten dazu ermutigt werden, gefährliche bzw. unfallträchtige Situationen der vorgesetzten Person zu melden, damit hieraus Schlüsse zur Verbesserung gezogen werden können. Diese sollten dann in die Betriebsanweisung mit aufgenommen werden. Anhand dieser Betriebsanweisung sind die Versicherten durch den Unternehmer in verständlicher Art und Weise vor der Arbeitsaufnahme und danach mindestens einmal jährlich zu unterweisen. Die Teilnahme an der Unterweisung ist durch die Unterschrift der Beschäftigten zu dokumentieren.

Aufgabe des Unternehmers ist es, darauf zu achten, dass die Festlegungen aus der Betriebsanweisung eingehalten werden.

Im Folgenden wird eine Auswahl organisatorischer Maßnahmen dargestellt, die je nach betrieblichen Verhältnissen ausgewählt und angepasst werden können.

### 2.1.2.1 Ansprechpartner für den Notfall

Warten Sie nicht bis der Notfall eintritt. Informieren Sie sich zuvor, mit wem Sie im Notfall Kontakt aufnehmen können.

- Absprachen zwecks gegenseitiger Hilfestellung mit benachbarten Betrieben und Anwohnern möglichst frühzeitig treffen, z. B. direkt nach der Betriebseröffnung.
- Erstbetreuung von Opfern durch geeignete Personen unmittelbar nach einem Ereignis im Betrieb organisieren, z. B. Seelsorger des Arbeiter-Samariter-Bundes, der Malteser Hilfsdienste.
- Persönlich Kontakt mit der zuständigen Polizeidienststelle aufnehmen und um ein Beratungsgespräch „vor Ort“ bitten.
- Alarmplan mit Ansprechpartnern und Telefonnummern für die innerbetriebliche und außerbetriebliche Meldung erstellen. Alarmplan allen Mitarbeitern bekannt machen und an geeigneten Stellen aushängen.

**Wählen Sie im Notfall immer den Notruf 110!**



Abb. 9: Hinweis auf zeitschlossgesicherten Tresor, Medienshop BGN

### 2.1.2.2 Der richtige Umgang mit Zahlungsmitteln

#### Umgang mit Zahlungsmitteln im Betrieb

- Für Schutz gegen Einblicke für die Bereiche, in denen mit Geld umgegangen wird, sorgen z. B. im Kassen- und Tresorbereich Türen diese Räume geschlossen zu halten.
- Eingriffsmöglichkeiten in den Kassensbereich verhindern.
- Sicher stellen, dass unberechtigte Personen Personal- und Lagerräume nicht unbemerkt betreten können, z. B. durch ein akustischen Öffnungssignal.
- Türen konsequent verschlossen halten und überprüfen, z. B. nach Warenlieferungen.



- Angenommene Zahlungsmittel unverzüglich vor dem Zugriff Unbefugter, z. B. durch Schließen der Kassenschublade, sichern.
- Höchstbetrag für den Kasseninhalt festlegen, z. B. 500 Euro und davon max. 300 Euro in Banknoten. Überzählige Beträge unauffällig an den hierfür bestimmten sicheren Aufbewahrungsort bringen.
- Geldeinnahmen niemals mit nach Hause nehmen.
- Position des Alarmknopfes einprägen. Er muss jederzeit gut zugänglich sein.
- Kassenabrechnungen sollten erst vorgenommen werden, wenn alle Kunden das Geschäft verlassen haben, der Betrieb abgeschlossen ist und keine Einsicht möglich ist.

### Geldtransport

- Der Geldtransport, insbesondere bei hohen Beträgen, sollte von Geld- und Werttransportunternehmen durchgeführt werden.
- Die vom Geld- und Werttransportunternehmen hierfür beauftragten Personen sollten mit Lichtbild und aktuellem Ausweis (Kopie) im Betrieb bekannt sein und sich vor jeder Entgegennahme des Geldes ausweisen.

**Zögern Sie nicht, Verdachtsfälle sofort der Polizei zu melden.**

### Bei selbst durchgeführtem Geldtransport empfiehlt sich die Beachtung folgender Hinweise:

- Auswahl von mindestens zwei geeigneten Personen über 18 und unter 65 Jahren.
- Geldboten sollten möglichst gemeinsam mit anderen Personen den Betrieb verlassen.
- Den Geldtransport möglichst nicht in Fahrzeugen durchführen, deren Kennzeichnung / Beschriftung auf den Betrieb schließen lässt.
- Besondere Aufmerksamkeit ist beim Betreten und Verlassen des Geschäftes erforderlich. Vor dem Verlassen des Betriebes sollte die unmittelbare Umgebung auf verdächtige Gegebenheiten, wie abgestellte Fahrzeuge (Insassen), Motorradfahrer, wartende Personen überprüft werden.
- Den Geldtransport möglichst nicht bei Geschäftsschluss, sondern zu wechselnden Zeiten und auf unterschiedlichen gut beleuchteten und belebten Wegen vornehmen.
- Um einen Rückschluss auf den Inhalt zu verhindern, ist für den Transport ein Schutzbehältnis in einer unauffälligen Tasche zu verwenden.
- Keine zusätzlichen Tätigkeiten durchführen, wie z. B. Gespräche mit fremden Personen, Fortbringen von Post, keine Umwege usw.
- Geldtransport in unauffälliger Kleidung durchführen (ohne Firmenwerbung).



## 2.1.3 Personenbezogene Maßnahmen

### 2.1.3.1 Richtiges Verhalten während eines Überfalls

Erkennt der Täter das Auslösen der Überfallmeldeanlage, könnte seine Gewaltbereitschaft steigen. Daher ist die Überfallmeldeanlage erst auszulösen, wenn der Täter den Betrieb verlassen hat und die Türen abgeschlossen sind. Damit verhindern Sie die Gefahr einer Geiselnahme und ein erneutes Eindringen des Täters in den Betrieb.

Der Überfall stellt sowohl für das Opfer als auch für den Täter eine extreme Stresssituation dar. Diese Situation kann eskalieren, wenn der Täter mit dem Fehlverhalten des Opfers zusätzlich konfrontiert wird oder ihm die Fluchtmöglichkeit genommen wird. Deshalb ist es besonders wichtig, sich während des Überfalls richtig zu verhalten.

Hierzu dienen die nachstehenden Verhaltensregeln:

- Ruhe bewahren und keine „Heldentaten“ vollbringen.
- Person nicht anfassen.
- Täter höflich behandeln.
- Aufmerksam zuhören.
- Anweisungen des Täters befolgen.

- Keinen Widerstand leisten, nicht widersprechen und den Täter nicht provozieren.
- Keine Waffen oder Ähnliches benutzen.
- Hände immer so halten, dass der Täter sie sehen kann.
- Keine unangekündigten und hastigen Bewegungen machen.
- Täter auf unerwartete Ereignisse hinweisen (z. B. Kollegen im Nebenraum).
- Wenn kein Geld mehr in der Kasse ist, Ersatzware anbieten.
- Dem Täter nie den Fluchtweg versperren. Grund: Der Täter hat nur die Wahl zwischen Flucht oder Angriff.
- Besondere Merkmale des Täters und seine Erscheinung einprägen.
- Farbe, Typ und besondere Kennzeichen seines eventuellen Fluchtfahrzeuges merken.
- Fluchtrichtung und eventuelle Mittäter versuchen zu erkennen.

**Den Täter nicht verfolgen. Sie bringen sich sonst unnötig in Gefahr.**

### 2.1.3.2 Richtiges Verhalten nach einem Überfall

Helfen Sie zuerst Verletzten oder Gefesselten. Rufen Sie erforderlichenfalls einen Arzt oder Krankenwagen.

Melden Sie das Ereignis der Polizei oder beauftragen Sie jemanden mit der Meldung!

#### Der Polizei-Notruf 110 benötigt folgende Angaben:

**Wer** meldet?

**Was** ist passiert?

**Wo** ist es passiert?

**Wann** ist die Tat passiert?

#### Wie kann man dem Opfer helfen?

Möglichst schnell ein Gespräch mit den Betroffenen unter Berücksichtigung folgender Aspekte führen:

- Zeit für den Kollegen nehmen. Um sie kümmern und ihnen zuhören.
- Weg vom „Tatort“ zu einem ruhigen Platz führen. Es soll dort ein vertrauensvolles Gespräch möglich sein.

- Betroffenen Sicherheit geben: Zeigen, dass die schlimme Situation vorüber ist.
- Ein unterstützendes Gespräch anbieten, um von Angst und Schuldvorwürfen zu entlasten. Dabei jedoch nicht drängen.
- Ggf. Kontakt zu einem Gesprächspartner – zu dem der Betroffene Vertrauen hat – vermitteln.
- Angehörige verständigen.
- Ggf. über Vorgesetzten eine Ablösung für die Betroffenen organisieren.
- Für eine Begleitung zum Durchgangsarzt / Betriebsarzt / Heimweg / Zeugenvernehmung sorgen.
- Auch in den drauffolgenden Tagen Kontakt zum Betroffenen halten.
- Unverzüglich jedes Extremereignis an die Berufsgenossenschaft melden. Hierfür den Meldebogen Unfall/Überfall (Anhang 5) benutzen. Das gilt auch für „nur“ mittelbar Betroffene wie bspw. Arbeitskollegen.
- Bereit und offen sein, möglicherweise selbst Hilfe anzunehmen.

Auf was muss noch geachtet werden:

- Fahndungsblatt (Anhang 2) ausfüllen.
- Keine Spuren verwischen! Nichts berühren und dafür sorgen, dass alle Anwesenden den Tatort verlassen.
- Zeugen veranlassen, das Eintreffen der Polizei abzuwarten. Deren Namen und Anschrift anhand eines Ausweises sowie deren Telefonnummer notieren.
- Gedächtnisprotokoll der Ereignisse anfertigen. Damit wird nichts vergessen oder verwechselt.
- Der Presse keine Auskünfte oder Fotoerlaubnis geben. Vorschnell gegebene Informationen erhöhen das Sicherheitsrisiko der Beteiligten und erschweren die Fahndung der Polizei.
- Vorgesetzten informieren.

## 2.2 Gewalt am Arbeitsplatz durch Übergriffe von Kunden

Unter Gewalt versteht man „Jede Handlung, Begebenheit oder von angemessenem Benehmen abweichendes Verhalten, wodurch eine Person im Verlauf oder in direkter Folge ihrer Arbeit schwer beleidigt, bedroht, verletzt, verwundet wird.“ Darin sind sowohl Übergriffe Dritter mit gesundheitlicher (körperlicher und psychischer) Schädigung, als auch die Übergriffe von Kollegen enthalten (nach ILO 2003).

Erleidet ein Beschäftigter körperliche Gewalt am Arbeitsplatz durch Kollegen oder Kunden, kann dies ein Arbeitsunfall sein. Versicherungsschutz und Leistungen der BGN umfassen neben der Behandlung körperlicher Schäden auch die Heilbehandlung seelischer Verletzungen. Je schneller ein Opfer betreut wird, desto besser lässt sich eine seelische Verletzung durch die Gewalteinwirkung vermeiden bzw. behandeln.

**Verlieren Sie keine Zeit. Melden Sie den Unfall umgehend der BGN (Meldeformular im Anhang).**

### Plötzlich schlug der Gast zu

Rolf E. wollte dem stark angetrunkenen Gast Werner K. keinen Alkohol mehr ausschenken, da eskalierte die Situation.

Rolf E. meinte es nur gut mit Werner K. und wies ihn darauf hin, dass er sich in diesem Zustand nicht mehr hinters Steuer setzen dürfe. Was Rolf E. nicht wusste: Werner K. war extrem frustriert. Er hatte an diesem Tag schon eine Auseinandersetzung mit seinem Chef und zusätzlich Streit mit der Partnerin gehabt. Werner K. platzte der Kragen und wollte sich keine weiteren Bevormundungen anhören. Nach einem kurzen Wortgefecht schlug Werner K. zu.



### 2.2.1 Wie entsteht Gewalt?

Gewalt kann verschiedene Ursachen haben: Diskutiert werden Erziehungs- und Sozialisationsdefizite ebenso wie gesellschaftliche, insbesondere wirtschaftliche und soziale Veränderungen. Eindeutige Ursachen lassen sich im Allgemeinen nicht ausma-

chen. Meistens müssen mehrere Faktoren zusammenkommen, damit ein Mensch gewaltbereit wird.

Nachstehende Tabelle zeigt mögliche Risikofaktoren für die Entstehung von Gewalt auf.

Typische Risikofaktoren	
Mitarbeiterin / Mitarbeiter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ist in einer Machtposition oder stellt eine Autorität dar,</li> <li>• verweigert dem Kunden einen Dienst bzw. eine Nachfrage,</li> <li>• verhält sich unangemessen, z. B. respektlos,</li> <li>• trifft auf Kunden, die ihn sexuell belästigen,</li> <li>• streiten untereinander.</li> </ul>
Kundin / Kunde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• möchte Forderungen unbedingt durchsetzen,</li> <li>• fühlt sich hilflos gegenüber einer mächtigen Verwaltung,</li> <li>• hat enttäuschte Erwartungen,</li> <li>• ist frustriert,</li> <li>• ist alkoholisiert,</li> <li>• verhält sich deutlich von der sozialen Norm abweichend (z. B. soziale Randgruppe),</li> <li>• Kunde verhält sich sexuell aufdringlich.</li> </ul>
Kommunikationsprobleme aufgrund	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sprachbarriere,</li> <li>• unterschiedlichen Bildungsgrades,</li> <li>• kultureller und religiöser Barrieren,</li> <li>• Dialekt, undeutlicher Sprechweise, Hörschwierigkeiten, etc.,</li> <li>• Unverständnis gegenüber dem Standpunkt oder der Sichtweise des Gegenübers,</li> <li>• Vorurteilen.</li> </ul>
Organisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einzelarbeitsplatz (z. B. Bäckereifiliale oder Rezeption im Hotel),</li> <li>• offensichtliche Organisationsmängel (z. B. Softwarefehler, nicht auffindbare Unterlagen etc.),</li> <li>• lange Wartezeiten,</li> <li>• Speisenauslieferung (z. B. Pizzaservice),</li> <li>• Zimmerservice im Hotel,</li> <li>• SPA Bereich im Hotel.</li> </ul>

## Typische Risikofaktoren

### Technische Faktoren

- Arbeitsmittel, die als Waffe dienen können (z. B. Messer, Schere, Aschenbecher etc.),
- aggressionsfördernde Atmosphäre (z. B. durch hohe Lautstärke),
- Umgebungsgestaltung (z. B. Licht, Wärme, Enge, fehlende Sitzmöglichkeiten),
- ungesicherte Eingänge,
- fehlende Alarmsysteme, Zugangskontrollen etc..

Je stärker die Mitarbeiter durch ihre Tätigkeit belastet sind, z. B. durch hohen Arbeitsdruck, desto leichter können Konflikte entstehen. Eine gute Arbeitsorganisation, z. B. eine vorausschauende Personal- und Zeitplanung sowie die Qualifizierung der Beschäftigten, schafft Abhilfe.

### 2.2.2 Was kann der Unternehmer tun?

Der Unternehmer sollte die für ihn relevanten Risikofaktoren aus obiger Tabelle auswählen und geeignete Maßnahmen ableiten. Eine regelmäßige Information der Beschäftigten über die abgeleiteten Maßnahmen trägt dazu bei, besser auf Konfliktsituationen vorbereitet zu sein und reagieren zu können. Hierzu gehört auch eine Regelung zur Anwendung des Hausrechts.

Organisieren und kommunizieren Sie, wie bei Grenzüberschreitungen von Gästen zu verfahren ist.

**Die Führungskräfte sollten immer auf der Seite Ihrer Beschäftigten stehen.**

### 2.3 Überfälle auf dem Arbeitsweg

Ein Überfall auf dem Arbeitsweg kann ein Arbeitsunfall sein. Versicherungsschutz und Leistungen der BGN umfassen auch die Heilbehandlung von Überfallopfern mit ausschließlich seelischer Verletzung. Je schneller ein Überfallopfer betreut wird, desto besser lässt sich eine seelische Verletzung vermeiden bzw. behandeln.

### 2.4 Zeugen von Unfällen und Extremereignissen

Versicherungsschutz und Leistungen der BGN umfassen auch die Heilbehandlung der Zeugen oder Verursacher von Unfällen und Zeugen von Extremereignissen mit ausschließlich seelischer Verletzung.

**Keine Zeit verlieren! Unfälle umgehend der BGN melden! (Meldeformular Anhang 5).**

## Jeden Morgen kam die Angst zurück

Bäckereifachverkäuferin Simone K. war frühmorgens auf dem Weg zur Arbeit überfallen und ausgeraubt worden. Verletzt wurde sie dabei nicht. Aber jeden Morgen, wenn sie das Haus verließ, um zur Arbeit zu gehen, kam die Angst zurück. Mit professioneller Hilfe konnte Simone K. diese Angstattacken schließlich überwinden. In die Wege geleitet hatte das die BGN.



Quelle:  
[www.polizei-beratung.de](http://www.polizei-beratung.de)

## Das Bild des Unfalls ständig vor Augen

Stefan R. hatte mit dem Gabelstapler beim Zurücksetzen einen Kollegen angefahren, der dabei schwer verletzt wurde. Danach konnte Stefan R. kaum noch arbeiten. Er hatte Schlafstörungen und fühlte sich nur noch deprimiert. Immer wieder tauchte in seinem Kopf das Bild des schrecklichen Unfalls auf. Dann sah er seinen Kollegen, wie er regungslos am Boden lag. Es war alles seine Schuld. Dieser Gedanke verfolgte ihn Tag und Nacht. Die BGN hat Stefan R. eine psychotherapeutische Betreuung organisiert, mit deren Hilfe er seine psychischen Probleme überwinden konnte.



Je schneller ein Unfallopfer betreut wird, desto besser lässt sich eine mögliche seelische Verletzung vermeiden bzw. behandeln.

### 3. Hilfen durch die BGN

Nach unverzüglicher Meldung eines Gewalt- bzw. Extremereignisses (Anhang 5) kann den betroffenen Personen zur Vermeidung dauerhafter seelischer Schäden schnell Hilfe geleistet werden.

So hilft die BGN:

- Beratung durch Psychotherapeuten,
- Beratung durch Aufsichtspersonen der BGN (s. [www.bgn.de](http://www.bgn.de) › Prävention & Arbeitshilfen › Ihre Ansprechpartner in der Betriebsbetreuung),
- BGN-Seminare zur Gewaltprävention (s. [www.bgn.de](http://www.bgn.de) › Seminare › Suchbegriff „Gewalt“),
- Projekte im Rahmen der regionalen Arbeitsschutzprogramme (s. [www.bgn.de](http://www.bgn.de) › Seminare › Aktuelle Seminarbroschüren › Die Regionalen Seminarangebote für Kleinbetriebe),
- Flyer „Wenn die Seele verletzt ist“ (s. [www.bgn.de](http://www.bgn.de) › Prävention & Arbeitshilfen › Medienshop).

**Mehr Material zum Thema, Unterweisungshilfen, Infoblätter, Formulare und weitere Medien gibt es auf [www.bgn.de](http://www.bgn.de), shortlink 1631.**

## BGN - Regionalverwaltungen



### Regionaldirektion Süd

Dynamostraße 7-11  
68165 Mannheim  
Fon 0621 4456-0  
Fax 0800 1977553-19200  
rd.sued@bgn.de

Am Knie 8  
81241 München  
Fon 089 89466-0  
Fax 0800 1977553-19100  
rd.sued@bgn.de

### Regionaldirektion West

Hansbergstraße 28  
44141 Dortmund  
Fon 0231 17634-0  
Fax 0800 1977553-19300  
rd.west@bgn.de

Lortzingstraße 2  
55127 Mainz  
Fon 06131 785-0  
Fax 0800 1977553-19700  
rd.west@bgn.de

### Regionaldirektion Nord-Ost

Fregestraße 44  
12161 Berlin  
Fon 030 85105-0  
Fax 0800 1977553-19500  
rd.nord-ost@bgn.de

Tiergartenstraße 109-111  
30559 Hannover  
Fon 0511 23560-0  
Fax 0800 1977553-19400  
rd.nord-ost@bgn.de

Lucas-Cranach-Platz 2  
99097 Erfurt  
Fon 0361 4391-0  
Fax 0800 1977553-19600  
rd.nord-ost@bgn.de



# Anhang 1: Vorlage zur Erstellung einer Betriebsanweisung

<b>Betriebsanweisung</b> <b>Überfallprävention und</b> <b>Umgang mit Zahlungsmitteln</b>		<b>Name / Logo</b> <b>des Betriebes</b>																		
Nummer: <b>bitte eintragen</b> Datum: <b>bitte eintragen</b> Verantwortlich: <b>Name und Telefonnummer</b> Arbeitsplatz/Tätigkeitsbereich: <b>Hier den Geltungsbereich (z. B. Abteilung, Arbeitsplatz, Raum) eintragen</b>																				
<b>1. Anwendungsbereich</b>																				
<b>Überfallprävention und Umgang mit Zahlungsmitteln</b>																				
<b>2. Ansprechpartner mit Telefonnummern für den Notfall</b>																				
	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Polizeidienststelle</td> <td style="width: 30%;">Tel.:</td> <td style="width: 40%;"></td> </tr> <tr> <td>Notarzt</td> <td>Tel.:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Notfallseelsorge</td> <td>Tel.:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nachbarn</td> <td>Tel.:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Unternehmer / Zentrale</td> <td>Tel.:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>BGN</td> <td>Tel.:</td> <td>0621 4456-0</td> </tr> </table>		Polizeidienststelle	Tel.:		Notarzt	Tel.:		Notfallseelsorge	Tel.:		Nachbarn	Tel.:		Unternehmer / Zentrale	Tel.:		BGN	Tel.:	0621 4456-0
Polizeidienststelle	Tel.:																			
Notarzt	Tel.:																			
Notfallseelsorge	Tel.:																			
Nachbarn	Tel.:																			
Unternehmer / Zentrale	Tel.:																			
BGN	Tel.:	0621 4456-0																		
<b>3. Umgang mit Zahlungsmitteln im Betrieb</b>																				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kasse nach dem Kassieren unverzüglich verschließen.</li> <li>Beträge über ____ € sofort abschöpfen und sichern (z. B. im Tresor).</li> <li>Geldeinnahmen nicht mit nach Hause nehmen.</li> <li>Zählen und Bündeln von Geld hinter verschlossener Tür durchführen und Einsicht von außen verhindern.</li> </ul>																			
<b>4. Geldtransport</b>																				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Festgelegtes Verfahren zur Legitimation und Geldübergabe mit Werttransportunternehmen einhalten.</li> <li>Bei Geldtransport durch eigene Beschäftigte:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Mindestens durch zwei Personen in einem geeigneten Geldbehältnis.</li> <li>Geldtransport zu wechselnden Zeiten vornehmen.</li> <li>Immer wechselnde Routen wählen.</li> <li>Sichtkontrolle des Außenbereichs vor Verlassen des Betriebes, z. B. über Türspion durchführen.</li> </ul> </li> </ul>																				
<b>5. Verhalten während eines Überfalls</b>																				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ruhe bewahren und nicht den Helden spielen.</li> <li>Anweisungen des Täters befolgen.</li> <li>Keine Waffen oder Ähnliches benutzen.</li> <li>Täter nicht provozieren.</li> <li>Fluchtweg nicht versperren.</li> </ul>																				
<b>6. Verhalten nach einem Überfall</b>																				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Unmittelbare Betreuung der Opfer:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Beruhigend einwirken.</li> <li>Bedürfnisse abklären (bspw. Information an Angehörige, Arztkontakt).</li> <li>Hilfe organisieren.</li> <li>Anwesende um Mithilfe bitten.</li> </ul> </li> <li>Meldungen absetzen:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Polizei verständigen.</li> <li>BGN informieren.</li> </ul> </li> <li>Für den Betrieb gilt:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Nachbetreuung der Opfer organisieren.</li> <li>Kontakt zu den Opfern halten.</li> <li>Gegebenenfalls Dienstplan anpassen.</li> <li>Wenn möglich, Fahndungsblatt zusammen mit dem Opfer ausfüllen.</li> </ul> </li> </ul>																				
Freigabedatum: _____  <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">           Nächster Überprüfungstermin dieser Betriebsanweisung: _____         </td> <td style="width: 50%;">           Unterschrift:            Geschäftsleitung/Vorgesetzte Person         </td> </tr> </table> <p style="color: red; font-weight: bold; margin-top: 10px;"> <i>Diese Musterbetriebsanweisung muss auf die Gegebenheiten des jeweiligen Betriebes angeglichen werden!</i> </p>			Nächster Überprüfungstermin dieser Betriebsanweisung: _____	Unterschrift: Geschäftsleitung/Vorgesetzte Person																
Nächster Überprüfungstermin dieser Betriebsanweisung: _____	Unterschrift: Geschäftsleitung/Vorgesetzte Person																			

Stand des Musterdokumentes: 26.06.2020

## Anhang 2: Fahndungsblatt Raubüberfall

### Fahndungsblatt Raubüberfall

Blatt 1

Bitte gleich ausfüllen

<b>Täter</b>	<input type="checkbox"/> männlich	<input type="checkbox"/> weiblich	Alter ca. ....
	Größe ca. .... cm (Vergleich mit Ihnen oder Türmarkierung)		
<b>Gestalt</b>	<input type="checkbox"/> dick	<input type="checkbox"/> normal	<input type="checkbox"/> besonders schlank
<b>Kleidung</b>			
Farbe von	Schuhen .....	Hose .....	
	Hemd .....	Jacke .....	
	Mantel .....	Kleid .....	
<b>Haarfarbe</b>	<input type="checkbox"/> hellblond	<input type="checkbox"/> dunkelblond	<input type="checkbox"/> schwarz
	<input type="checkbox"/> grau	<input type="checkbox"/> rötlich	<input type="checkbox"/> unbekannt
	andere .....		
<b>Haarlänge</b>	<input type="checkbox"/> Glatze	<input type="checkbox"/> kurz	<input type="checkbox"/> mittel
	<input type="checkbox"/> lang	<input type="checkbox"/> verdeckt	<input type="checkbox"/> unbekannt
<b>Gesicht</b>	<input type="checkbox"/> Brille	<input type="checkbox"/> Sonnenbrille	<input type="checkbox"/> Pickel/Narben
	<input type="checkbox"/> Bart	<input type="checkbox"/> blass	<input type="checkbox"/> stark gebräunt
	sonstige Auffälligkeiten .....		
<b>Waffen</b>	<input type="checkbox"/> keine	<input type="checkbox"/> Gewehr o. Ä.	<input type="checkbox"/> Pistole/Revolver
	<input type="checkbox"/> Messer	<input type="checkbox"/> unbekannt	Sonstiges .....
<b>Beute mitgenommen in</b>	<input type="checkbox"/> Tüte	<input type="checkbox"/> Tasche	<input type="checkbox"/> Rucksack
	<input type="checkbox"/> Koffer	<input type="checkbox"/> unbekannt	Sonstiges .....
	Farbe .....	Aufdruck .....	
<b>Fluchtfahrzeug</b>	<input type="checkbox"/> Pkw	<input type="checkbox"/> Kombi	<input type="checkbox"/> Motorrad
	<input type="checkbox"/> Moped	<input type="checkbox"/> Fahrrad	<input type="checkbox"/> unbekannt
	Typ .....	Farbe .....	Kennzeichen .....
	Besonderheiten .....		Sonstiges .....
<b>Fluchtrichtung</b>	.....		

Geben Sie dieses Fahndungsblatt unverzüglich dem nächsten Polizeibeamten.

**Fahndungsblatt Raubüberfall**
**Blatt 2**
**Bitte in Ruhe ausfüllen**

<b>Datum</b>	.....	
<b>Adresse</b>	..... ..... .....	
<b>Zeuge</b>	Name .....	Vorname .....
	Straße ..... Ort .....	

**Täterbeschreibung**

<b>Augen</b>	Farbe .....	Besonderheiten .....
<b>Brauen</b>	<input type="checkbox"/> buschig	<input type="checkbox"/> zusammengewachsen
<b>Nase</b>	<input type="checkbox"/> Besonderheiten .....	
<b>Mund</b>	<input type="checkbox"/> Lippen voll	<input type="checkbox"/> schmal
<b>Sprache</b>	<input type="checkbox"/> besonders hoch <input type="checkbox"/> stottern <input type="checkbox"/> Dialekt/Akzent	<input type="checkbox"/> besonders tief <input type="checkbox"/> lispeln <input type="checkbox"/> welcher ..... ..... besondere Ausdrücke .....
<b>Maskierung</b>	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	welche ..... ..... Farbe .....
<b>Täter vorher gesehen</b>	<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> wo/wann ..... .....	

Geben Sie dieses Fahndungsblatt unverzüglich dem nächsten Polizeibeamten.

## Anhang 3: Verhaltensregeln während eines Überfalls



### Mitarbeiter-Information

### Wie ich mich bei einem Überfall richtig verhalte

#### Die Ziele meines Handelns

- Mein Leben und meine Unversehrtheit sind am wichtigsten.
- Ich verhalte mich deeskalierend. Ich mache es dem Täter so einfach wie möglich.

1. Ich bleibe ruhig und vollbringe keine Heldentaten.
2. Ich halte Abstand zum Täter.
3. Ich behandle den Täter höflich.
4. Ich höre aufmerksam zu.
5. Ich befolge die Anweisungen des Täters.
6. Ich leiste keinen Widerstand, widerspreche nicht und provoziere den Täter nicht.
7. Ich benutze keine Waffen oder Ähnliches (z. B. Pfefferspray etc.).
8. Ich halte meine Hände die ganze Zeit über gut sichtbar.
9. Ich benutze keinen Überfall-Melde-Knopf oder Ähnliches.
10. Ich teile dem Täter vorher meine Handlungen mit und unterlasse hastige Bewegungen.
11. Ich erkläre mögliche Verzögerungen (z. B. das Einloggen in das Kassensystem).
12. Ich weise den Täter auf mögliche Störungen hin (z. B. Kollegen im Nebenraum, angekündigte Lieferanten).
13. Wenn kein Geld mehr in der Kasse ist, biete ich Ersatzware an.
14. Ich versperre dem Täter nicht den Fluchtweg, denn mir ist bewusst: Der Täter hat nur die Wahl zwischen Flucht oder Angriff.
15. Ich präge mir das Aussehen und besondere Merkmale des Täters ein.
16. Ich merke mir das Fluchtfahrzeug (Farbe, Typ und Kennzeichen, Besonderheiten).
17. Ich versuche, die Fluchtrichtung und eventuelle Mittäter zu erkennen, ohne mich selbst in Gefahr zu bringen.
18. Ich verfolge den Täter NICHT.
19. Ich schließe die Tür ab, sobald ich mir sicher bin, dass der Täter den Betrieb verlassen hat.

## Anhang 4: Checkliste für den Unternehmer

Haben Sie an folgendes gedacht?



### Unternehmer-Information

## Überfällen vorbeugen – Was Sie als Unternehmer tun können

### Grundprinzipien

- Überfallprävention ist Unternehmerpflicht.
- Bauliche und technische Maßnahmen haben oberste Priorität und kommen vor organisatorischen und personenbezogenen Maßnahmen (Verhältnisprävention geht vor Verhaltensprävention).
- Grundlage allen Handelns ist immer die Gefährdungsbeurteilung.

### Bauliche Maßnahmen

- Betriebsgelände und Zufahrten/Zugänge sichern
- Ausreichende Beleuchtung, insbesondere in Ein- und Ausgangsbereichen
- Manipulationssichere Installation der Beleuchtung
- Versteckmöglichkeiten (Hecken, Büsche o. Ä.) zurückschneiden oder ganz beseitigen
- Sensible Bereiche und Zugänge vor Einblicken von betriebsfremden Personen sichern, z. B. Kassen- und Tresorbereich
- Ausreichend widerstandsfähige Türen, Fenster und Schließvorrichtungen verwenden, gegebenenfalls zusätzliche Sicherungen oder Verstärkungen anbringen

### Technische Maßnahmen

- Überfall- und Einbruchmeldeanlagen einsetzen
- Videoüberwachungsanlage installieren (Datenschutz beachten)
- Schnelle telefonische Erreichbarkeit von Polizei und Rettungsdienst ermöglichen, z. B. durch Amtsanschluss
- Tresor einbauen, gegebenenfalls Zeitschloss gesichert

### Organisatorische Maßnahmen

- Gefährdungsbeurteilung durchführen
- Betriebsanweisung erstellen
- Mitarbeiter unterweisen
- Notfallplan erstellen und Ansprechpartner nennen
- Betriebliches Eingliederungsmanagement (für Überfallopfer) einführen
- Regelmäßig Mitarbeitergespräche durchführen
- Geld- und Werttransportunternehmen beauftragen

### Personenbezogene Maßnahmen

- Führungskräfte und Beschäftigte sensibilisieren und qualifizieren
- Kommunikation: Aufklärung und Information

## Anhang 5: Meldebogen Unfall / Überfall / Großschadensereignis / Attentat - Meldung an die BGN

---

Regionalverwaltung

---

Vorname / Name

---

Telefonnummer des Versicherten

**Psychische Probleme nach:**

- ☐ **Unfall**
  - ☐ **Überfall / Gewalttat\***
  - ☐ **Großschadensereignis und Attentat\***
- \*bei der Arbeit / auf dem Nachhauseweg**

---

Datum des Unfalls / Überfalls

---

Ansprechpartner im Unternehmen (Vorname/Name)

---

Unternehmen

---

Fon/Fax

---

Straße/Hausnummer

---

PLZ/Ort

---

Unternehmensnummer

Melden Sie mit diesem Formular psychische Verletzungen der BGN. Schicken Sie es bitte an Ihre zuständige BGN-Regionalverwaltung (siehe Kapitel 3).

Diese und alle anderen verfügbaren ASIs finden Sie hier zum Download:



**Berufsgenossenschaft  
Nahrungsmittel und Gastgewerbe**

Dynamostraße 7 - 11  
68165 Mannheim  
[www.bgn.de](http://www.bgn.de)