Kommunale Unfallversicherung Bayern
Bayerische Landesunfallkasse



Arbeitssicherheit in Kassen und Zahlstellen der öffentlichen Hand

Schutz vor psychischer und körperlicher Gewalt

Schutz vor Raubüberfall

GUV-X 99964

Herausgeber
Kommunale Unfallversicherung Bayern
Ungererstr. 71, 80805 München
Tel.: 089 36093-0
Fax: 089 36093-135
E-Mail: servicecenter@kuvb.de
Internet: www.kuvb.de

Texte
Dipl.- Ing. Michael Böttcher
Dipl.-Ing. (FH) Susanne Johannknecht

Redaktion
Dipl.- Ing. (FH) Susanne Johannknecht

Gestaltung
MedienSchiff Bruno, Hamburg

Druck
Kern GmbH, Bexbach

Ausgabe
Vollständig überarbeitete Ausgabe 2022

Bildnachweis
Titelbild: © YinYang | iStock; S.6: © dardespot | iStock; S.8: © kupicoo | iStock; S.10: © alvarez | iStock; S.12: © solidcolours | iStock; S.16: © BrianAJackson | iStock; S.18: © PeopleImages | iStock; S.19: © dcdebs | iStock; S.20: © AndreyPopov | iStock; S.22: © Heiko119 | iStock; S.23: © woraput | iStock; S.24: © oatawa | iStock; S.40: © andresr | iStock; S.44: © TeerawatWinyarat | iStock; S. 46: © Chalabala | iStock; S.48: © shironosov | iStock; S. 50: © AntonioGuillem | iStock;
Bilder auf den Seiten 21, 25-39, 42-43, 49 © Michael Böttcher (KUVB)

Hinweise
Um die bessere Lesbarkeit der Broschüre zu gewährleisten, wird statt „Kassen und Zahlstellen der öffentlichen Hand“ teilweise nur der Begriff „Kassen“ verwendet.

Vorwort

Arbeitssicherheit in Kassen und Zahlstellen der öffentlichen Hand

Mit der Broschüre „Arbeitssicherheit in Kassen und Zahlstellen der öffentlichen Hand“ steht den kommunalen und staatlichen Einrichtungen eine ausführliche und praxisorientierte Informationsschrift zur Überprüfung der Arbeitssicherheit ihrer Kassenmitarbeitenden zur Verfügung. Die darin enthaltenen Empfehlungen zur sicheren Gestaltung von Kassenarbeitsplätzen stellen hierbei eine Hilfe dar, um erforderliche Maßnahmen der DGUV Vorschrift 25 „Überfallprävention“ und der DGUV Regel 115-005 „Überfallprävention in Kassen und Zahlstellen der öffentlichen Hand“ umzusetzen. Wie dem Untertitel der Broschüre zu entnehmen ist, werden Gefährdungen an Arbeitsplätzen und bei Tätigkeiten der Kassen durch psychische und körperliche Gewalt sowie durch Raubüberfall beschrieben und Möglichkeiten zur Verbesserung der Arbeitssicherheit aufgezeigt.

Vor dem Erstellen der Informationsschrift führte die Kommunale Unfallversicherung Bayern in bayerischen Gemeinden, Städten und Landkreisen eine Besichtigungs-/Abfrage-Aktion vor Ort durch, um die Verschiedenartigkeit von Kassen und deren Sicherheitsanforderungen systematisch erfassen zu können. Die Abfrageergebnisse, insbesondere von Vorgesetzten und Kassenmitarbeitenden, wurden in die Broschüre eingearbeitet. Dies gilt auch für die zahlreichen Anregungen und Hinweise von der Versicherungskammer Bayern, dem Bayerischen Kommunalen Prüfungsverband und dem Bayerischen Fachverband der Kommunalkassenverwalter.

In der Broschüre werden konkrete Sicherheitsanforderungen angegeben sowie eine Vielzahl von Fotos zur Gestaltung von Kassenarbeitsplätzen gezeigt. Damit haben die kommunalen und staatlichen Einrichtungen eine anschauliche Informationsschrift zur Hand, mit deren Hilfe sie den Sicherheitsstandard in den Kassen überprüfen und bei Bedarf verbessern können.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort

1 Verantwortung und Haftung im Arbeitsschutz 6

1.1 Verantwortung der Unternehmensleitung 6
1.2 Beauftragte im Arbeitsschutz 7
1.3 Checkliste „Organisation des Arbeitsschutzes“ 9

2 Gefährdungsbeurteilung in der Kasse 10

2.1 Rechtliche Grundlage, Anlass und Ablaufschema der Gefährdungsbeurteilung 10
2.2 Durchführung der Gefährdungsbeurteilung in der Kasse 12

3 Grundüberlegungen zur Arbeitssicherheit bei Kassentätigkeiten 16

3.1 Festlegung der Kassenbauart 16
3.2 Typische/atypische Überfälle 18
3.3 Einblick auf Geldbestände und -bearbeitung 18
3.4 Beschränkung des griffbereiten Banknotenbestands 19
3.5 Blickkontakt zwischen Kassenbeschäftigten 19
3.6 Einsatz von elektronischen Gefahrenmelde- und Überwachungsanlagen 20

4 Sicherheitsanforderungen bei einzelnen Kassenbauarten (Bildbeispiele) 22

4.1 Offene Kasse ohne Tresen 23
4.2 Offene Kasse mit Tresen 27
4.3 Geschlossene Kasse 31
4.4 Einsatz von Automaten - Bezahlautomat und Banknotenautomat 35

5 Geldtransport 38

5.1 Geldtransport zwischen kommunalen und staatlichen Einrichtungen und Geldinstitut 38
5.2 Geldtransport innerhalb der kommunalen und staatlichen Einrichtungen 39
5.3 Geldtransport durch Werttransportunternehmen 41

6 Unterweisung / Betriebsanweisung für Kassen 42

6.1 Rechtliche Grundlage der Unterweisung 42
6.2 Wer unterweist, wann und wie oft muss unterwiesen werden? 42
6.3 Durchführung und Dokumentation der Unterweisung 43
6.4 Erstellung der Betriebsanweisung 44

7 Betreuung und Nachsorge bei psychischen Belastungen 46

7.1 Psychische Belastungen bei Kassenbeschäftigten 46
7.2 Betreuungskonzept der kommunalen und staatlichen Einrichtungen 48
7.3 Nachsorgemaßnahmen bei traumatisierenden Ereignissen 49

Anhang 1: Rechtsquellen 50

Anhang 2: Pflichtenübertragung 52

Anhang 3: Muster für die Dokumentation der Unterweisung 54

Anhang 4: Muster-Betriebsanweisung „Kasse“ 55

Anhang 5: Fahndungsblätter 1 und 2 57



1 Verantwortung und Haftung im Arbeitsschutz

1.1 Verantwortung der Unternehmensleitung

Die Verantwortung des Unternehmers im Arbeitsschutz ist im Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) und in der Unfallverhütungsvorschrift „Grundsätze der Prävention“ (DGUV Vorschrift 1) geregelt. In anderen Gesetzen, z. B. dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB), ist die Unternehmerverantwortung ebenfalls festgehalten.

Nach § 2 DGUV Vorschrift 1 hat der Unternehmer die erforderlichen Maßnahmen zur Verhütung von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren sowie für eine wirksame Erste Hilfe zu treffen. Hierzu sind insbesondere staatliche Arbeitsschutzvorschriften sowie Unfallverhütungsvorschriften heranzuziehen.

Im Bereich der öffentlichen Hand ist im unfallversicherungsrechtlichen Sinne **„Unternehmer“**, wer

- über die Haushaltsmittel bestimmt,
- das Tätigkeitsgebiet der Beschäftigten festlegt,
- Art und Weise der Arbeitserledigung vorgibt.

In den Kommunen (Gemeinden, Städte, kreisfreie Städte, Landkreise) wird die Unternehmerfunktion von den (Ober-)Bürgermeisterinnen und (Ober-)Bürgermeistern oder Landrätinnen und Landräten wahrgenommen. Während in kleineren Kommunen die Unternehmerverantwortung für den Arbeitsschutz oft allein

bei der Bürgermeisterin oder dem Bürgermeister liegt, ist es bei größeren Kommunen erforderlich, Aufgaben und Pflichten im Arbeitsschutz auf nachgeordnete Führungskräfte und Funktionstragende zu übertragen. Im staatlichen Bereich trägt die Behördenleitung oder die Leitung der staatlichen Einrichtung die Verantwortung. Auch hier kann es erforderlich sein Aufgaben und Pflichten im Arbeitsschutz auf nachgeordnete Führungskräfte und Funktionstragende zu übertragen.

Oft haben Führungskräfte bereits aufgrund eines Arbeitsvertrages und/oder einer Stellenbeschreibung Aufgaben und Kompetenzen im Arbeitsschutz. Ist dies nicht der Fall, kann der Unternehmer einen Großteil seiner Verantwortung im Arbeitsschutz mit einer Pflichtenübertragung nach § 13 DGUV Vorschrift 1 an geeignete Personen weiterreichen. Dies bedarf jedoch der Schriftform und sollte mit anderen Pflichten des Arbeitsvertrages vereinbar sein. Ein Muster für die Bestätigung der Übertragung von Unternehmerpflichten ist in der DGUV-Regel 100-001 „Grundsätze der Prävention“ enthalten (s. Anhang 2). Inhaltlich verlangt die Pflichtenübertragung, dass

- die übertragenen Unternehmerpflichten im Arbeitsschutz nach Art und Umfang beschrieben sind,
- die beauftragte Person Handlungskompetenz und Entscheidungsmöglichkeiten hat und
- die Schnittstellen zu benachbarten Verantwortungsbereichen festgelegt sind.

Auch nach der Delegation von Arbeitsschutzaufgaben bleibt der Unternehmer dafür verantwortlich, dass die übertragenen Aufgaben auch tatsächlich umgesetzt werden. Die oberste Verantwortung für die Organisation des Arbeitsschutzes, die Auswahl des Personals sowie die Überwachungspflicht sind nicht auf andere Personen übertragbar. Der Unternehmer hat zumindest stichprobenartig zu prüfen oder prüfen zu lassen, ob die übertragenen Aufgaben ordnungsgemäß erfüllt werden.

Nach Delegieren von Arbeitsschutzaufgaben beim Unternehmer verbleibende Pflichten im Rahmen seiner Gesamtverantwortung:

Organisationspflicht
- Erstellen einer geeigneten Aufbau- und Ablauforganisation
- Bereitstellen der erforderlichen Sachmittel
- Bereitstellen von ausreichend qualifiziertem Personal
- Notfall- und Krisenplan

Auswahlpflicht
- Auswahl von Führungskräften
- Auswahl von Beauftragten (Fachkraft für Arbeitssicherheit, Betriebsärztin oder -arzt etc.)

Überwachungspflicht
- Kontrolle der Führungskräfte und Beauftragten, ob und wie sie ihre Aufgaben im Arbeitsschutz erfüllen
- Überprüfung der Wirksamkeit von Arbeitsschutzmaßnahmen

Der Unternehmer haftet strafrechtlich bei Organisationsverschulden, falscher Personalauswahl und Vernachlässigung der Aufsichtspflicht. Bei Eintritt eines Arbeitsunfalls löst die gesetzliche Unfallversicherung die Unternehmerhaftung für Personalschäden ab. Ist der Arbeitsunfall jedoch vom Unternehmer grob fahrlässig herbeigeführt, kann der Unfallversicherungsträger entscheiden, ob er in Regress geht.

1.2 Beauftragte im Arbeitsschutz

Die Verantwortlichen werden durch Unfallverhütungsvorschriften sowie Gesetze und Verordnungen zum Arbeitsschutz auf ihre Verantwortung bei der Gesunderhaltung der Beschäftigten hingewiesen. Das anzuwendende Regelwerk und die sich daraus ergebenden erforderlichen Maßnahmen für den Arbeitsschutz erfordern entsprechende Sach- und Fachkunde. Verantwortliche sind deshalb nach gesetzlichen Vorgaben verpflichtet, qualifiziertes Fachpersonal zu bestellen, das ihnen zur Einhaltung der Arbeitsschutzvorschriften beratend zur Seite steht.

Fachkraft für Arbeitssicherheit

Nach § 5 Arbeitssicherheitsgesetz (ASiG) hat der Unternehmer Fachkräfte für Arbeitssicherheit zu bestellen und diesen die in § 6 genannten Aufgaben zu übertragen. Die Fachkräfte für Arbeitssicherheit haben die Aufgabe, den Unternehmer beim Arbeitsschutz und bei der Unfallverhütung in allen Fragen der Arbeitssicherheit einschließlich der menschengerechten Gestaltung der Arbeit zu unterstützen. Die Fachkräfte beraten den Unternehmer insbesondere bei

- der Planung von Betriebsanlagen, Beschaffung von Arbeitsmitteln, Beurteilung von Arbeitsplätzen, Erstellung von Betriebsanweisungen;

- Betriebsbegehungen (feststellen von Mängeln, vorschlagen von Maßnahmen, durchführen von Unfalluntersuchungen);
- Schulungen und Unterweisungen (Unterstützung bei den jährlichen Unterweisungen, Mitwirkung bei Schulung von Sicherheitsbeauftragten).

Die Fachkräfte für Arbeitssicherheit haben jedoch grundsätzlich keine Weisungsbefugnis und übernehmen nicht die Verantwortung des Unternehmers oder der Führungskräfte.

Betriebsärztinnen und Betriebsärzte

Nach § 2 ASiG haben Unternehmer auch Betriebsärztinnen und -ärzte zu bestellen und diesen die in § 3 genannten Aufgaben zu übertragen. Sie haben die Aufgabe, die Unternehmer beim Arbeitsschutz und bei der Unfallverhütung in allen Fragen des Gesundheitsschutzes zu unterstützen.

Betriebsärztinnen und -ärzte beraten die Unternehmer insbesondere bei

- der Planung von Betriebsanlagen einschl. sozialer und sanitärer Einrichtungen, arbeitshygienischen Fragen, der Beschaffung von Arbeitsmitteln, Beurteilung von Arbeitsplätzen, Erstellung von Betriebsanweisungen;
- Betriebsbegehungen (feststellen von Mängeln, vorschlagen von Maßnahmen, Untersuchung von arbeitsbedingten Erkrankungen);
- der Durchführung arbeitsmedizinischer Vorsorgeuntersuchungen (Erst- und Wiederholungsuntersuchungen, erfassen und auswerten der Untersuchungsergebnisse);
- Schulungen und Unterweisungen (Unterstützung bei den jährlichen Unterweisungen, Mitwirkung bei Schulung von Sicherheitsbeauftragten).

Wie die Fachkräfte für Arbeitssicherheit haben auch die Betriebsärztinnen und -ärzte grundsätzlich keine Weisungsbefugnis und übernehmen nicht die Verantwortung des Unternehmers oder der Führungskräfte.

Sicherheitsbeauftragte

Nach § 22 Sozialgesetzbuch (SGB) VII muss in kommunalen und staatlichen Einrichtungen mit mehr als 20 Beschäftigten mindestens ein Sicherheitsbeauftragter oder eine Sicherheitsbeauftragte bestellt werden. Sicherheitsbeauftragte sind in ihrem Arbeitsbereich ehrenamtlich tätig und unterstützen die Führungskräfte bei der Wahrnehmung der Aufgaben des Arbeitsschutzes. Zu den Aufgaben der Sicherheitsbeauftragten gehören

- die Beobachtung von Mängeln und deren Meldung an die Führungskraft;
- die Kontrolle der ordnungsgemäßen Benutzung vorgeschriebener Schutzeinrichtungen;



- die Motivierung der Mitarbeitenden zu sicherheitsgerechtem Verhalten.

Sicherheitsbeauftragte haben im Gegensatz zu den Fachkräften für Arbeitssicherheit sowie den Betriebsärztinnen und -ärzten keine fachlich bezogene Ausbildung. Sie haben weder Aufsichtsaufgaben noch Weisungsbefugnis und tragen in ihrer Funktion als Sicherheitsbeauftragte keine Verantwortung.

Arbeitsschutzausschuss (ASA)

Nach § 11 Arbeitssicherheitsgesetz (ASiG) sind kommunale und staatliche Einrichtungen mit mehr als 20 Beschäftigten verpflichtet, einen Arbeitsschutzausschuss zu bilden. Der Arbeitsschutzausschuss hat die Aufgabe, Anliegen des Arbeitsschutzes und der Unfallverhütung zu beraten.

Mitglieder des Arbeitsschutzausschusses:

- Arbeitgeber oder eine von ihm beauftragte Person
- Mitglied des Personalrats
- Betriebsärztin/Betriebsarzt
- Fachkraft für Arbeitssicherheit
- Sicherheitsbeauftragte/Sicherheitsbeauftragter
- evtl. weitere Beauftragte

Der Arbeitsschutzausschuss ist kein selbstständiges Beschlussorgan. Er kann daher nur zur Meinungsbildung über Arbeitsschutzfragen beitragen und Empfehlungen geben. Für die Umsetzung der Vorschläge hat der Arbeitgeber zu sorgen.

Weitere innerbetriebliche Beauftragte

Die Sicherstellung einer wirksamen Ersten Hilfe ist Aufgabe des Arbeitgebers. Nach § 26 DGUV Vorschrift 1 hat der Unternehmer dafür zu sorgen, dass für die Erste-Hilfe-Leistung eine ausreichende Anzahl von Ersthelfenden zur Verfügung steht. Diese sind nach ihrer speziellen Ausbildung verpflichtet, Erste Hilfe zu leisten. Führen Ersthelfende ihre Hilfeleistung mit der gebotene Sorgfalt entsprechend ihren Kenntnissen und Fähigkeiten durch, können sie sich grundsätzlich nicht strafbar machen.

Des Weiteren sind je nach Betriebsart weitere interne bzw. externe Expertinnen und Experten zu benennen, z. B. eine Elektrofachkraft, Beauftragte für Brandschutz, Explosionsschutz oder Gefahrstoffe.

1.3 Checkliste „Organisation des Arbeitsschutzes“

Oftmals liegen die Ursachen für gesundheitliche Risiken am Arbeitsplatz an einer mangelhaften Organisation des Arbeitsschutzes. Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten und Befugnisse für die Gewährleistung von Sicherheit und Gesundheitsschutz der Beschäftigten sind klar zu bestimmen sowie notwendige Maßnahmen zur Verhütung von Arbeitsunfällen und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren durchzuführen.

Nachfolgend ist eine Checkliste zur Organisation des Arbeitsschutzes abgebildet. Diese Liste soll helfen, die betriebliche Arbeitsschutzorganisation zu überprüfen und mögliche Schwachstellen offenzulegen.

Führungskräfte, Funktionstragende und Beauftragte müssen im Arbeitsschutz ausreichend Zeit zur Wahrnehmung ihrer Pflichten und Aufgaben haben. Der Unternehmer hat außerdem dafür zu sorgen, dass ausreichende Mittel (sachlich, finanziell, personell) zur Verfügung stehen und die Aufgabenbereiche der einzelnen Akteurinnen und Akteure aufeinander abgestimmt sind.

	Checkliste „Organisation des Arbeitsschutzes“	ja	teilw.	nein
1	Wurden die Verantwortungs- und Aufgabenbereiche im Arbeitsschutz umfassend festgelegt? (ArbSchG, DGUV Vorschrift 1)			
2	Wurden Unternehmerpflichten zum Arbeitsschutz auf Führungskräfte und Funktionstragende schriftlich übertragen? (ArbSchG, DGUV Vorschrift 1)			
3	Findet eine Betreuung durch eine Fachkraft für Arbeitssicherheit statt? (ASIG, DGUV Vorschrift 1)			
4	Findet eine Betreuung durch eine Betriebsärztin/einen Betriebsarzt statt? (ASIG, DGUV Vorschrift 1)			
5	Sind die Einsatzzeiten für die Fachkraft für Arbeitssicherheit und die Betriebsärztin/den Betriebsarzt schriftlich festgelegt? (ASiG, DGUV Vorschrift 1)			
6	Gibt es für diesen Bereich eine als Sicherheitsbeauftragte zuständige Person? (DGUV Vorschrift 1)			
7	Werden bei Fragen des Arbeitsschutzes regelmäßig Mitglieder des Personalrats beteiligt? (BPersVG)			
8	Finden regelmäßig Sitzungen des Arbeitsschutzausschusses statt? (ASiG)			
9	Wurde für alle Arbeitsplätze eine Gefährdungsbeurteilung durchgeführt und dokumentiert? (ArbSchG, DGUV Vorschrift 1)			
10	Wurde eine Auswertung der Gefährdungsbeurteilung mit Durchführung notwendiger Maßnahmen vorgenommen? (ArbSchG, DGUV Vorschrift 1)			
11	Werden Beschäftigte regelmäßig und mindestens halbjährlich im Arbeitsschutz unterwiesen? (ArbSchG, DGUV Vorschrift 1, DGUV Vorschrift 25)			
12	Wird die Unterweisung dokumentiert? (ArbSchG, DGUV Vorschrift 1)			
13	Werden den Beschäftigten regelmäßig arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchungen angeboten? (ArbMedVV)			
14	Existieren umfassende Regelungen zur Planung der Ersten Hilfe und sonstiger Notfallmaßnahmen im Betrieb? (ArbSchG, ArbStättV, DGUV Vorschrift 1)			



2 Gefährdungsbeurteilung in der Kasse

2.1 Rechtliche Grundlage, Anlass und Ablaufschema der Gefährdungsbeurteilung

Nach § 5 Arbeitsschutzgesetz hat der Unternehmer die Sicherheit und den Gesundheitsschutz der Beschäftigten zu gewährleisten und, wenn nötig, zu verbessern. Der erste wichtige Schritt ist hierbei die Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung. In § 3 DGUV Vorschrift 1 ist festgelegt, dass der Unternehmer die für die Versicherten mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdungen ermitteln und bei Bedarf Maßnahmen einleiten und umsetzen muss.

Die Gefährdungsbeurteilung umfasst die systematische und ganzheitliche Ermittlung und Bewertung von Gefährdungen und die sich daraus ergebenden Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten am Arbeitsplatz. Durch diese gezielte Vorgehensweise sollen im Vorfeld erkannte Gefährdungen vermindert oder verhindert werden. Der Unternehmer kann mit der Durchführung der Gefährdungsbeurteilung den notwendigen Gesundheits- und Arbeitsschutz für seine Beschäftigten sicherstellen und dokumentieren. Er erfüllt die Vorgaben nach § 3 DGUV Vorschrift 1 und erlangt ein hohes Maß an Rechtssicherheit für seine Verantwortung im Arbeitsschutz.

Mögliche Anlässe zur Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung:

- Erstermittlung an bestehenden Arbeitsplätzen
- Erweiterung oder Umbau von Einrichtungen
- Änderung der Nutzung einer Einrichtung
- Anschaffung neuer Maschinen
- Änderung von Vorschriften bzw. Veränderungen des Standes der Technik
- wesentliche Änderung der Arbeitsorganisation
- Auftreten von Arbeitsunfällen und arbeitsbedingten Erkrankungen

Der Gesetzgeber räumt den Verantwortlichen bei der Erstellung der Gefährdungsbeurteilung einen breiten Spielraum ein. Wie diese genau durchzuführen ist, wird im Gesetz nicht detailliert beschrieben, sodass je nach örtlichen Gegebenheiten verschiedene Vorgehensweisen angewandt werden können. Die Handlungsschritte der Gefährdungsbeurteilung einschließlich der festgelegten Schutzmaßnahmen sind jedoch immer zu dokumentieren.

Zur Erstellung einer Gefährdungsbeurteilung, die grundsätzlich für sämtliche Arbeitsplätze und Tätigkeiten in der Einrichtung anzufertigen ist, sollte ein Team aus erfahrenen Mitarbeitenden gebildet werden. Zur Beratung kommen Fachkräfte für Arbeitssicherheit, Betriebsärztinnen und -ärzte und evtl. weitere Fachleute in Frage. Auch Mitarbeitende sowie Mitglieder des Personalrats können aufgrund ihrer praktischen Erfahrung im Arbeitsbereich wertvolle Beiträge liefern. Letztlich kann der Unternehmer die Gefährdungsbeurteilung auch ganz oder teilweise von externen fachkundigen Personen oder Institutionen anfertigen lassen.

Handlungsschritte einer Gefährdungsbeurteilung:



2.2 Durchführung der Gefährdungsbeurteilung in der Kasse

Eine Gefährdungsbeurteilung für Kassen, die den Schutz vor psychischer und körperlicher Gewalt einschließlich Raubüberfall erfasst, erfordert spezielle Kenntnisse über den Umgang mit Banknoten und Transport von Banknoten. Im Folgenden wird aufgezeigt, wie die schrittweise Erstellung einer Gefährdungsbeurteilung im Kassenbereich durchgeführt werden kann.

Schritt 1+2

1 Handlungsschritt 1 – Arbeitsbereiche und Tätigkeiten erfassen

In der Gefährdungsbeurteilung sollten alle Kassen aufgelistet und separat betrachtet werden. Nicht selten gibt es Besonderheiten bei den Arbeitsplätzen und Tätigkeiten der einzelnen Kassen. Eine Auswahl an Kassen ist in nachfolgender Liste aufgeführt.

Beispiele von Kassen:

- Theater
- Bäder
- Museen
- Stadthallen
- Bürgerbüros
- Stadtbibliotheken
- Schulsekretariate
- Ordnungsämter
- Meldeämter
- Altenheime
- Krankenhäuser
- Touristeninformationen
- Veranstaltungen
- Gesundheitsämter
- Standesämter
- Zulassungsstellen
- Fundämter
- Kindergärten

Eine Einteilung in unterscheidbare Kassenbereiche ist die Grundlage für die Dokumentation der nächsten Schritte der Gefährdungsbeurteilung.

2 Handlungsschritt 2 – Gefährdungen ermitteln

Die zu ermittelnden Gefährdungen beziehen sich auf psychische und körperliche Gewalt durch konfliktbereite Personen und auf die Möglichkeit eines Raubüberfalls durch potenzielle Täterpersonen. Um eine systematische und vollständige Gefährdungsermittlung zu erhalten, sind sämtliche Arbeitsplätze und Tätigkeiten der Kassenmitarbeitenden auf Mängel und Sicherheitslücken zu untersuchen, die Anreize für ein Täterverhalten bieten.

Neben den Beschäftigten an den Kassenarbeitsplätzen können auch Mitarbeitende im Außendienst, z. B. Verkehrsüberwachende oder Vollstreckungsbeamtinnen und -beamte, verbalen Aggressionen und im Extremfall körperlichen Übergriffen ausgesetzt sein. Ein besonderes Augenmerk sollte man auch auf den Geldtransport vom und zum Geldinstitut legen. Hier besteht ein besonderes Überfallrisiko, wenn eine potentielle Täterperson Zeitpunkt und Weg des Geldtransportes kennt.

Grundsätzlich kann davon ausgegangen werden, dass der Anreiz für einen Raubüberfall zunimmt, je höher die Geldbestände sind, an die eine Täterperson in relativ kurzer Zeit gelangen kann.

Gefährdungen:

- psychische und körperliche Gewalt durch konfliktbereite Personen
- Möglichkeit eines Raubüberfalls

3 Handlungsschritt 3 – Gefährdungen bewerten

Kassenmitarbeitende **und** im Außendienst tätige Beschäftigte der Kassen sind Gefährdungen ausgesetzt, die zu Körperschäden, leichten und schweren psychischen Belastungen und als Folge eines Raubüberfalls sogar zu tödlichen Verletzungen führen können.

Die Risikoeinschätzung mit einer sog. Risikomatrix zeigt, dass für Kassenbeschäftigte ein **großes Risiko** besteht, selbst wenn die Wahrscheinlichkeit von schweren körperlichen oder psychischen Schäden gering ist.

Risikoeinschätzung mit Risikomatrix:

			RISIKO R				
Wahrscheinlichkeit W	häufig	A	3	2	1	1	1
	gelegentlich	B	3	2	1	1	1
	selten	C	3	2	2	1	1
	unwahrscheinlich	D	3	2	2	2	1
	praktisch unmöglich	E	3	3	3	2	2
			V	IV	III	II	I
			keine Folgen	Bagatellfolgen	reversible Verletzung	leichter bleibender Schaden	schwerer bleibender Schaden / Tod
			Schadensausmaß S				

Wahrscheinlichkeit W: selten (C)
mögliches Schadensausmaß S: leichter oder schwerer bleibender Gesundheitsschaden (I, II), Tod (I)

Im Schnittpunkt der Matrix ergibt sich die Zahl 1, die ein **großes Risiko** anzeigt und Maßnahmen mit erhöhter Schutzwirkung dringend notwendig macht.

4 Handlungsschritt 4 – Schutzziel ermitteln

Um das Risiko für Kassenmitarbeitende bei Tätigkeiten in der Kasse, beim Geldtransport und beim Außendienst zu reduzieren, muss zunächst ein erreichbares Schutzziel definiert werden, bevor entsprechende Arbeitsschutzmaßnahmen durchgeführt werden.

Schritt 3+4

Für die Arbeitsbereiche der Mitarbeitende in der Kasse bietet sich ein generelles Schutzziel an, mit dessen Hilfe Maßnahmen zur Reduzierung der Gefährdungen „Psychische und körperliche Gewalt durch konfliktbereite Personen“ sowie „Möglichkeit eines Raubüberfalls“ erfolgen können.

Generelles Schutzziel:
Kassenbeschäftigte sind bei ihren Tätigkeiten in der Kasse, beim Geldtransport und beim Außendienst so einzusetzen, dass der Anreiz für eine potentielle Täterperson, psychische und körperliche Gewalt anzuwenden oder einen Raubüberfall zu verüben, minimiert wird.

Dieses generelle Schutzziel ist selbstverständlich bei sämtlichen Arbeitsplätzen und Tätigkeiten der Kassenbeschäftigten anzuwenden. Insbesondere sind folgende Bereiche zu überprüfen:

- Auswahl der geeigneten Kassenbauart
- bauliche und technische Ausstattung der Kasse
- Tätigkeiten in der Kasse
- Außendiensttätigkeiten (z. B. Verkehrsüberwachende, Vollstreckungsbeamtinnen und -beamte)
- Geldtransport durch Beschäftigte
- Besetzung der Kasse (z. B. Blickkontakt, Geldtransport zu zweit)
- Unterweisung, Schulung

5 Handlungsschritt 5 – Maßnahmen durchführen

Um Schutzziele einzuhalten und erkannte Risiken zu reduzieren, sind geeignete Maßnahmen festzulegen und durchzuführen. Das können technische, organisatorische und personenbezogene Arbeitsschutzmaßnahmen sein.

In den Kapiteln 4 und 5 sowie im Anhang 4 der Broschüre werden Sicherheitsanforderungen und mögliche Maßnahmen zur Minimierung oder Beseitigung von Gefährdungen bei Kassentätigkeiten angegeben.

Sicherheitsanforderungen bei einzelnen Kassenbauarten (s. Kapitel 4):
- offene Kasse ohne Tresen (Sicherheitskonzept 1)
- offene Kasse mit Tresen (Sicherheitskonzept 2)
- geschlossene Kassen (Sicherheitskonzept 3)
- Einsatz von Bezahlautomaten und Banknotenautomaten (Sicherheitskonzept 4)

Geldtransport (s. Kapitel 5):
- zwischen kommunaler oder staatlicher Einrichtung und Geldinstitut
- innerhalb der kommunalen oder staatlichen Einrichtung

Muster-Betriebsanweisung „Kasse“ (s. Anhang 4)

Mit der Umsetzung der festgelegten Maßnahmen sind geeignete Personen zu beauftragen und ausreichend mit Zeit und Befugnissen zur Erledigung dieser Aufgaben auszustatten.

6 Handlungsschritt 6 – Wirksamkeit prüfen

Schließlich muss überprüft werden, ob die Gefährdungsbeurteilung erfolgreich umgesetzt wurde. Hierbei ist sowohl die Durchführung als auch die Wirksamkeit der festgelegten Maßnahmen zu kontrollieren.

1. Durchführungskontrolle
Kontrolle, ob die festgelegten Maßnahmen von den Beauftragten termingerecht durchgeführt wurden

2. Wirksamkeitskontrolle
Kontrolle, ob das geforderte Ziel (Minimierung oder Beseitigung von Gefährdungen bei Tätigkeiten von Kassenmitarbeitenden) erreicht wurde

Schritt 5+6

7 Handlungsschritt 7 – Dokumentieren

Nach § 6 des Arbeitsschutzgesetzes hat der Unternehmer eine Dokumentation vorzuweisen über

- das Ergebnis der Gefährdungsbeurteilung,
- die festgelegten Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten,
- das Ergebnis der Wirksamkeitskontrolle der Arbeitsschutzmaßnahmen.

Die Erfüllung der Dokumentationspflicht dient der Rechtssicherheit des Unternehmers. Im Schadensfall kann der Unternehmer mit der Dokumentation einer sorgfältig durchgeführten Gefährdungsbeurteilung nachweisen, dass er seinen Arbeitsschutzpflichten nachgekommen ist. Zur Form der Dokumentation macht das Arbeitsschutzgesetz keine Angaben, sodass es dem Unternehmer überlassen bleibt, wie er seiner Dokumentationspflicht nachkommt.



Schritt 7



3 Grundüberlegungen zur Arbeitssicherheit bei Kassentätigkeiten

Aufgrund der Vielzahl und Unterschiedlichkeit der Kassen können in dieser Broschüre nicht alle vorkommenden Kassentätigkeiten aus Sicht des Arbeitsschutzes erfasst und dargestellt werden. Aus diesem Grunde ist es sinnvoll, zunächst Grundüberlegungen zur Optimierung der Arbeitssicherheit aufzuzeigen. Eine Verbesserung des Arbeitsschutzes ist in vielen Fällen durch die Durchführung geeigneter Maßnahmen zu erreichen, z. B. durch eine veränderte bauliche Gestaltung der Kasse, durch die Anwendung sicherheitstechnischer Einrichtungen, die Optimierung der betrieblichen Organisation sowie durch die Qualifizierung des Personals.

3.1 Festlegung der Kassenbauart

Beim Neubau und Umbau von Kassen sollte immer bedacht werden, dass geplante bauliche Ausführungen und technische Einrichtungen dem Anforderungsprofil für momentane und zukünftige Kassentätigkeiten entsprechen. Bei der Planung und Gestaltung der Kasse kann die kommunale oder staatliche Einrichtung von der Fachkraft für Arbeitssicherheit, der Betriebsärztin oder dem Betriebsarzt, der Polizei und nicht zuletzt vom zuständigen Unfallversicherungsträger beraten und unterstützt werden.



Um einen besseren Überblick über die unterschiedlichen Kassen zu erhalten, wurde eine Einteilung in vier Kassenbauarten vorgenommen.

Offene Kasse ohne Tresen (Sicherheitskonzept 1)

Bei größerem Beratungsbedarf und geringem Banknotenbestand sind sehr häufig „offene Kassen ohne Tresen“ vorzufinden, an denen sich Kundinnen und Kunden und Kassenmitarbeitende nur durch einen Schreibtisch getrennt gegenübersitzen. In Bürgerämtern und Bürgerbüros werden solche Kassen oft eingerichtet, wenn verschiedene Ämter, wie Einwohnermeldeamt, Passamt, Standesamt, Gewerbeamt etc., zusammengefasst werden.

Bei dieser Kassenbauart, die ohne Tresen oder Übersprungsicherung auskommt, können die Beschäftigten die Kundinnen und Kunden alleine bedienen, doch wird der Blickkontakt zu mindestens einem Kollegen oder einer Kollegin empfohlen. Das Bargeld in den Geldkassetten sollte dabei für Fremde nicht einsehbar sein. Bei größeren Bürgerämtern ist eine geordnete Zuführung der Kundinnen und Kunden zum Arbeitsplatz der Kassenbeschäftigten erforderlich. Dies kann nach persönlicher Rücksprache an einer Infotheke erfolgen oder durch den Einsatz von Automaten, an denen die Kundinnen und Kunden eine Zugangsnummer ziehen müssen.

Es gibt sicherlich auch Einzelarbeitsplätze, an denen meist kleinere Geldbeträge entgegengenommen werden und kein Blickkontakt zu anderen Mitarbeitenden möglich ist. In solchen Fällen muss die kommunale oder staatliche Einrichtung im Rahmen einer Gefährdungsbeurteilung feststellen, welche Maßnahmen erforderlich sind, um eine ausreichende Sicherheit der Kassenmitarbeitenden zu gewährleisten. Eine unbare Zahlungsweise, z. B. Bezahlung mit EC-Karte oder Zahlung am Bezahl- oder Banknotenautomaten, wäre in solchen Fällen eine Möglichkeit, die Kassenbeschäftigten zu entlasten.

Offene Kasse mit Tresen (Sicherheitskonzept 2)

Wenn geringe Tagesumsätze erfolgen und kein umfassender Beratungsbedarf bei den Kundinnen und Kunden besteht, ist der Einsatz der „offenen Kasse mit Tresen“ sinnvoll. Die Kassenbeschäftigten bedienen am durchgehenden Tresen, der für Außenstehende keine Durchgangsöffnung besitzt. Der Tresen stellt eine Übersprungsicherung dar und verschafft den Mitarbeitenden einen gewollten Abstand zu den Kundinnen und Kunden.

Diese Kassenbauart bietet eine gute Ausgewogenheit zwischen erwünschter Bürgernähe und dem Sicherheitsbedürfnis der Kassenbeschäftigten. Geldbestände (z. B. in Geldkassetten) sollten von vor dem Tresen stehenden Personen nicht eingesehen werden können. Dasselbe gilt für Geldschränke oder Tresore, die für Fremde nicht sichtbar aufzustellen sind. Der Blickkontakt zu Mitarbeitenden muss gegeben sein, hierdurch wird das Sicherheitsgefühl für die Beschäftigten gestärkt und gleichzeitig ein Anreiz für ein eventuelles Täterverhalten gemindert. Erfolgen sollten Überlegungen bezüglich eines hausinternen Notrufsystems am Kassenarbeitsplatz, sodass im Notfall schnell Hilfe herbeigeholt werden kann.

Geschlossene Kasse (Sicherheitskonzept 3)

Bei großen Tagesumsätzen und hoher Kundenzahl ist aus Sicherheitsgründen eine „geschlossene Kasse“ vorzusehen. Dabei befinden sich die Kassenmitarbeitenden in einem Kassenraum, zu dem nur Befugte Zutritt haben. Vorhandene Glasaufbauten der Kasse sind mit mindesten einer stabilen baulichen Abtrennung zu versehen.

Durch die räumliche Trennung zu außenstehenden Personen besteht eine hohe Sicherheit für die Kassenmitarbeitenden. Dabei ist darauf zu achten, dass Unbefugte nicht durch den Umweg über angrenzende Zimmer in das Innere der Kasse gelangen können. Gegebenenfalls ist der Zugang zu dem neben dem Kassenraum liegenden Zimmer für Fremde zu sichern, z. B. durch Türen mit außenliegendem Knauf. Geldschränke und Tresore sollten innerhalb des Kassenbereichs so aufgestellt werden, dass ein Einblick von Unberechtigten auf sie verhindert wird. So müssen Kassenbeschäftigte den Kassenraum während der Öffnungszeiten nicht verlassen, um den über den Höchstbetrag liegende Banknotenbestand in ein Wertbehältnis zu bringen.

Einsatz von Bezahlautomaten und Banknotenautomaten (Sicherheitskonzept 4)

In vielen Bereichen kommen bereits Bezahlautomaten zum Einsatz, an denen Gebühren mit Münz- oder Papiergeld bzw. EC-Karte entrichtet werden können. Auf diese Art will man den Verwaltungsaufwand für die Beschäftigten reduzieren und die Sicherheit erhöhen.



Daneben gibt es Banknotenautomaten, die nicht nur zum Kassieren von Gebühren, sondern auch zur Barauszahlung von Leistungen eingesetzt werden. Dies ist insbesondere in Landratsämtern, großen Städten und staatlichen Einrichtungen zu beobachten, wenn Auszahlungen an Leistungsempfangende durchzuführen sind. Die Barauszahlung erfolgt, nachdem die zugewiesene Kassenkarte in den Kartenleser des Banknotenautomaten eingeführt wurde. Die Karte, eine sogenannte White-Card, wird eingezogen und verbleibt im Automaten.

3.2 Typische/atypische Überfälle

Bei der Sicherheitsüberprüfung von Arbeitsplätzen für Kassenmitarbeitende ist es angebracht, alle Orte und Kassenbereiche zu betrachten, an denen ein Raubüberfall möglich wäre. Eine Unterscheidung von typischen und atypischen Überfällen ist hierbei hilfreich.

Von typischen Überfällen spricht man, wenn diese während der normalen Dienstöffnungszeiten stattfinden. Täterpersonen könnten z. B. einen Raubüberfall bei einer Kasse beabsichtigen, wenn die Bedingungen dafür tagsüber günstig erscheinen. Selbst ein Überfall auf einen durchgeführten Geldtransport kann nicht ausgeschlossen werden.

Typischer Überfall (während der Öffnungszeiten):

- Täterpersonen fordern sofort verfügbares Geld aus Kassenbestand
- Täterpersonen fordern Bargeld aus dem Tresor
- Überfall auf Geldtransport

„Atypisch“ werden Überfälle genannt, wenn sie außerhalb der normalen Dienstöffnungszeiten erfolgen. Die Täterpersonen können hierbei versuchen, Kassenmitarbeitende abzufangen, um an Banknoten im Tresor oder Tresorraum zu gelangen.

Atypischer Überfall (außerhalb der Öffnungszeiten):

- Abfangen der Kassenmitarbeitenden beim Betreten/Verlassen der Dienststelle
- Abfangen der Kassenmitarbeitenden in der Dienststelle (nach Einbruch/Einschleichen in die Dienststelle)

3.3 Einblick auf Geldbestände und -bearbeitung

Fremde, Kundinnen und Kunden dürfen keinen Einblick auf Geldbestände in Kassen erhalten, um unnötige Anreize für ein Täterverhalten auszuschließen. Eine unerwünschte Einsehbarkeit bei Fenster- und Glaselementen kann durch Anordnen von Lamellen, Folien oder streifenförmigen Verätzungen an Scheiben vermieden werden. Im Kassenbereich befindliche Geldschränke und Tresore sind so aufzustellen, dass Außenstehende sie nicht erkennen können.

Die Geldbearbeitung selbst, z. B. das Zählen und Bündeln von Banknoten, sollte nicht in der Öffentlichkeit erfolgen. Dafür ist ein Raum vorzusehen, der für die Dauer dieser Arbeiten nicht unbefugt betreten werden kann und von außen keinen Einblick bietet.

Für Geldbestände und Geldbearbeitung in der Kasse gilt:

- kein Einblick von außen durch Fenster für Kundinnen und Kunden/Fremde
- keine Sicht auf Banknoten in Kassenschubläden/Geldkassetten für Kundinnen und Kunden
- Geldbearbeitung hinter verschlossenen Türen
- unregelmäßige und kurzzeitige Bearbeitung am Arbeitsplatz ist möglich
- Geldschränke und Tresore für Kundinnen und Kunden nicht erkennbar aufstellen

3.4 Beschränkung des griffbereiten Banknotenbestands

Unter „griffbereitem Bargeld“ versteht man das leicht zugängliche Geld, das ohne Zeitverzögerung von Kassenmitarbeitenden entnommen und weitergegeben werden kann, z. B. Banknoten in unverschlossenen Geldbehältnissen wie Kassenschubläden, Geldkassetten oder offenen Geldschränken und Tresoren. Auswertungen des Täterverhaltens bei Überfällen in Sparkassen und Banken haben gezeigt, dass der Anreiz für einen Raubüberfall zunimmt, je höher die Geldbestände sind, an die eine Täterperson in relativ kurzer Zeit gelangen kann.

Täterverhalten bei Raubüberfällen:

- je geringer der zu erbeutende Geldbetrag, desto geringer das Überfallrisiko
- je länger der Zugriff auf den Geldbetrag, desto geringer das Überfallrisiko

Zur Vermeidung von zu hohen griffbereiten Geldbeträgen sollte ein Höchstbetrag festgelegt und überzählige Banknoten in Geldschränken oder Tresoren unter Zeitverschluss von mindestens fünf Minuten verwahrt werden (schriftlicher Hinweis bzw. Piktogramm am Arbeitsplatz). Abweichend davon dürfen Banknoten griffbereit gehalten werden, wenn diese durch geeignete technische oder bauliche Einrichtungen gesichert und geeignete organisatorische Maßnahmen getroffen sind. Auf diese Weise erhalten potenzielle Täterperson keine Anreize, in kurzer Zeit an größere Geldbeträge zu kommen.

Beschränkung des griffbereiten Banknotenbestands:

- Höchstbetrag für den griffbereiten Banknotenbestand festlegen, entsprechend des gewählten Sicherheitskonzeptes
- Geldbeträge über Höchstbetrag in sicheren Geldbehältnissen, z. B. Geldschrank oder Tresor, aufbewahren
- Zeitverschluss von mind. fünf Minuten einhalten

Kassenbereiche, in denen es keinen geeigneten Zugang zu Geldschränken und Tresoren gibt, können mit einem verankerten Geldabwurfbehältnis ausgestattet werden, das von den Kassenmitarbeitenden während der Dienstzeit nicht geöffnet werden kann. In diesem Fall sollte eine Beschriftung am Arbeitsplatz darauf hinweisen, dass das Bargeld zeitschlossgesichert ist.



3.5 Blickkontakt zwischen Kassenbeschäftigten

Von „Blickkontakt“ spricht man, wenn sich Beschäftigte in den Kassen ohne Einschränkungen sehen können. Das bedeutet, dass sich Kassenmitarbeitende nur so weit voneinander entfernt aufhalten, dass sie Sprache, Mimik und Gesten der anderen erkennen. Kundinnen und Kunden sollen schon beim Betreten des Kassenraumes sehen, dass ihr Erscheinen und ihre Handlungen nicht nur von einer einzelnen Person wahrgenommen werden.



Es ist bekannt, dass sich potenzielle Täterpersonen sicherer fühlen, wenn sie beim Raubüberfall nur einer Person gegenüberstehen. Deshalb ist das Überfallrisiko bei Einzelarbeitsplätzen in „offenen Kassen“ grundsätzlich etwas höher einzuschätzen. Aus Sicht der Arbeitssicherheit sollten vor allem bei „offenen Kassen“ mit hohem Banknotenbestand mindestens zwei Kassenbeschäftigte, die zueinander Blickkontakt haben, anwesend sein.

Für Blickkontakt sorgen:

- Täterpersonen bevorzugen „offene Kassen“ mit nur einer oder einem Mitarbeitenden
- in „offenen Kassen“ möglichst zwei Mitarbeitende oder eine Person mit Blickkontakt zu einer weiteren Person einsetzen

In „geschlossenen Kassen“ besteht aufgrund der räumlichen Trennung zu außenstehenden Personen eine große Sicherheit für die Kassenmitarbeitenden. Ein Blickkontakt zu weiteren Mitarbeitenden kann deshalb aus Sicht des Arbeitsschutzes entfallen. Ein im Kassenraum befindlicher Geldschrank oder Tresor sollte jedoch für Kundinnen und Kunden nicht einsehbar sein und mit einem Zeitverschluss von mindestens fünf Minuten eingerichtet werden.

Es gibt nicht wenige Arbeitsplätze mit Banknotenbestand, an denen aus organisatorischen Gründen nur eine Person ohne weiteren Blickkontakt tätig ist. Diese meist kleineren „offenen Kassen“ gibt es in Mülldeponien, Bädern, Büchereien, Theatern und anderen Bereichen. In diesen Fällen ist es die Pflicht der kommunalen oder staatlichen Einrichtung, die Höhe des Konflikt- und Gefährdungspotenzials festzustellen, um eventuell notwendige Maßnahmen veranlassen zu können.

Aus Sicherheitsgründen ist es bei diesen Arbeitsplätzen sinnvoll, den Höchstbetrag für eingenommene Banknoten niedrig anzusetzen und einen für den Kundinnen und Kunden nicht einsehbaren Tresor mit Zeitverschluss zur Verfügung zu stellen.

3.6 Einsatz von elektronischen Gefahrenmelde- und Überwachungsanlagen

An Arbeitsplätzen mit Kundenkontakt kommt es immer wieder zu Konfliktsituationen, in denen Beschäftigte verbalen Aggressionen, Beleidigungen und im Extremfall sogar körperlichen Übergriffen ausgesetzt sind. Zu solchen sensiblen kundenorientierten Arbeitsbereichen gehören auch Kassenarbeitsplätze, bei denen der Einsatz von elektronischen Gefahrenmelde- und Überwachungsanlagen für mehr Sicherheit sorgen kann.

Überfall- und Einbruchmeldeanlagen (Polizei)

Mit einer Überfallmeldeanlage kann eine direkte Gefahrenlage für Kassenmitarbeitende bei der Polizei auf elektronische Weg gemeldet und Hilfe herbeigerufen werden. Die Kassenbeschäftigten sollten den Alarm aus Sicherheitsgründen erst dann auslösen, wenn die Täterperson den Tatort bereits verlassen hat, da ansonsten die Gefahr einer Geiselnahme besteht.

Eine Einbruchmeldeanlage dient der Überwachung von Wertbeständen und soll das Eindringen in alarmüberwachte Räume oder Behältnisse melden. Diese Form der Überwachung bietet einen zusätzlichen Schutz gegen atypische Überfälle, da Täterpersonen, die in das Gebäude einbrechen, bereits frühzeitig durch eine Alarmierung bemerkt werden.

Notrufeinrichtung (Hausnotruf)

In Kassen werden Dienstleistungen nicht selten von einer einzelnen Person angeboten. Wenn solche Kassenmitarbeitenden, die auch wegen kundenorientierter Öffnungszeiten oft alleine arbeiten, Einschüchterungen, Drohungen und Nötigungen von konfliktbereiten Kundinnen und Kunden ausgesetzt sind, muss die Möglichkeit bestehen, rasch Hilfe herbeirufen zu können. Notrufeinrichtungen stellen für die unter psychischem Druck stehenden Kassenbeschäftigte eine Möglichkeit dar, einen Notruf abzusetzen, der hausintern an geeigneter Stelle aufläuft. Die Einrichtung hat dann dafür zu sorgen, dass die empfangende Stelle des Notrufs besetzt ist und den in Not geratenen Beschäftigten geholfen wird.



Als Notrufeinrichtungen kommen in Frage:

- Telefone
- Schnurlostelefone und Mobiltelefone mit Alarmierungstaste
- Notrufknöpfe, z. B. am Schreib-/Besprechungstisch
- Notruftaste am Computer
- Notrufgeräte
- Sprechfunkgeräte

Videoüberwachung

Installierte Videoüberwachungsanlagen haben grundsätzlich eine abschreckende Wirkung auf konfliktbereite Personen oder potentielle Täterpersonen. Bei entsprechender Gefährdungslage (z. B. Sicherheitskonzept 2 und 3) sollen kommunale und staatliche Einrichtungen derartige Überwachungsanlagen einführen. Öffentliche Stellen dürfen mit optisch-elektronischen Einrichtungen öffentlich zugängliche Bereiche beobachten, soweit dies zur Erfüllung ihrer Aufgaben oder zur Wahrung ihres Hausrechts erforderlich ist und schutzwürdige Belange Betroffener nicht überwiegen. Eine Beratung zur Gewährleistung der Persönlichkeitsrechte können die Einrichtungen bei den Datenschutzbeauftragten der Länder erhalten.

Zugangskontrollsysteme

Über Zugangskontrollsysteme können einzelne Räume oder sicherheitsrelevante Bereiche vor dem unberechtigten Zutritt Dritter geschützt werden. Damit ist der Zugang zu Kassen, Kassenbereichen, Sicherheitsräumen und Tresorschränken nur für befugte Personen möglich. Es stehen unterschiedliche Technologien zur Verfügung, z. B. die Verwendung von Zahlencodes oder biometrische Systeme, die über die Erkennung eines Fingers, der Retina/Iris oder des Gesichts funktionieren.



4 Sicherheitsanforderungen bei einzelnen Kassenbauarten (Bildbeispiele)

In Kapitel 3 wurden Grundüberlegungen zur Arbeitssicherheit bei Kassentätigkeiten aufgeführt und erläutert. Dies war notwendig, um alle vorkommenden Kassentätigkeiten aus Sicht des Arbeitsschutzes zu betrachten. In diesem Kapitel werden nun spezielle Sicherheitsforderungen für die bauliche, technische und personelle Ausstattung der verschiedenen Kassen angegeben.

Einteilung in vier Kassenbauarten:

- offene Kasse ohne Tresen (Sicherheitskonzept 1)
- offene Kasse mit Tresen (Sicherheitskonzept 2)
- geschlossene Kasse (Sicherheitskonzept 3)
- Einsatz von Automaten (zu unterscheiden sind hier Bezahlautomaten und Banknotenautomaten (Sicherheitskonzept 4))

Bevor sich die kommunale oder staatliche Einrichtung auf eine Kassenbauart festlegt, muss sie selbstverständlich überprüfen, ob diese aus Sicht des Arbeitsschutzes der momentanen und absehbaren zukünftigen Kassentätigkeit entspricht. So ist beispielsweise bei großen Tagesumsätzen und hoher Kundenzahl aus Sicherheitsgründen eine „geschlossene Kasse“ vorzusehen.

Für jede der vier Kassenbauarten werden in diesem Kapitel Fotos von Kassen gezeigt. Diese Bildbeispiele sind mit erläuternden Texten versehen und stellen Lösungsvorschläge und positive Gestaltungsmöglichkeiten bei der Einrichtung einer Kasse dar. Es ist zu beachten, dass in Kassen und Zahlstellen der öffentlichen Hand die Sicherheitskonzepte 1-4 weder beliebig gewechselt noch kombiniert werden dürfen.

4.1 Offene Kasse ohne Tresen (Sicherheitskonzept 1)

Sicherheitsanforderungen:

- bis 2.000 € griffbereiter Banknotenbestand pro besetztem Kassenarbeitsplatz
- visuell wahrnehmbare Trennung zwischen Mitarbeitenden und Kundinnen und Kunden (z. B. Tisch)
- verschließbare Geldkassette
- ausreichende Beleuchtung im Kunden- und Zugangsbereich
- geordnete Zuführung von nur einer Kundin oder einem Kunden pro Arbeitsplatz
- keine Sicht für Kundinnen und Kunden auf griffbereite Banknoten
- Geldbeträge über Höchstbetrag in sicheren Geldbehältnissen, z. B. Geldschrank oder Tresor, aufbewahren
- Geldschrank oder Tresor geschlossen halten, Zeitverschluss von mind. fünf Minuten
- Geldschrank oder Tresor ist nach Herstellerangaben fest in der Wand oder im Boden zu verankern oder gegen einfache Wegnahme durch das Eigengewicht zu sichern

Offene Kasse ohne Tresen Beispiel 1



Kassenarbeitsplatz im Großraum Bürgeramt

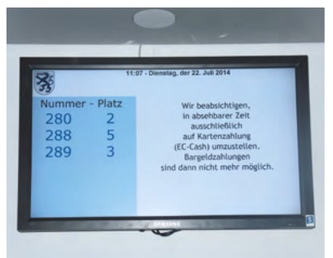
Kasse Bürgeramt (mit Nummernautomat)

Das städtische Bürgeramt ist mit seinen 14 Kassenarbeitsplätzen in einem Großraum untergebracht. Die Bürgerinnen und Bürger können an einem Nummernautomaten eine Wartemarke ziehen und sich anschließend in einer Wartezone mit ausreichenden Sitzmöglichkeiten aufhalten. Die Platzzuweisung zu einem bestimmten Arbeitsplatz erfolgt durch Anzeige auf einer elektronischen Wandtafel.

Alle Kassenmitarbeitenden bedienen an ihrem jeweiligen Schreibtisch die ihnen gegenübersitzenden Kundinnen und Kunden. Blickkontakte zu anderen Kolleginnen und Kollegen im Großraum sind vorhanden. Die gesamten Tageseinnahmen der Kassenbeschäftigten werden über Nacht in einem Tresor aufbewahrt, der sich in einem separaten Raum befindet. Am nächsten Tag erhalten die Mitarbeitenden zu Dienstbeginn Wechselgeld für ihre Handkassen.



Nummernautomat



Platzzuweisung über elektronische Anzeige

Offene Kasse ohne Tresen Beispiel 2

Kasse Bürgeramt (mit Infotheke)

Dem städtischen Bürgeramt mit 20 Kassenarbeitsplätzen ist eine Infotheke vorgeschaltet, an der die mitgebrachten Unterlagen der Bürgerinnen und Bürger auf Vollständigkeit geprüft werden. Das bedeutet für die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter am Arbeitsplatz eine Erleichterung ihrer Tätigkeit und hilft, unnötige Stresssituationen zu vermeiden. Nach Erhalt einer Zugangsnummer können die Bürgerinnen und Bürger von den jeweils zuständigen Kassenbeschäftigten bedient werden.

Der Kassenarbeitsplatz ist mit einem Schreibtisch, einer zusätzlichen Sitzgelegenheit für die Kundinnen und Kunden und einem mobilen Kassenschrank, dem sog. Mobis ausgestattet. Dieser wird am Abend verschlossen und in einen für Fremde nicht zugänglichen Sicherheitsraum gebracht. Alle Kassenmitarbeitende bekommen am nächsten Tag ihren Mobis mit Wechselgeld ausgestatte wieder zurück. Der Rest des eingenommenen Bargeldes verbleibt im gesicherten Bereich und wird zu bestimmten Zeiten von einem Sicherheitsdienst zum Geldinstitut gebracht.



Kassenarbeitsplatz im städtischen Bürgeramt



Mobiler Kassenschrank „Mobis“

Offene Kasse ohne Tresen Beispiel 3

Kasse Bürgerservice (ohne Anmeldung)

Bei diesem Bürgerservice verfolgt die Stadt ein Konzept ohne Voranmeldung oder Ausgabe von Zugangsnummern für Kundinnen und Kunden. Der Arbeitsbereich der Beschäftigten ist vom Rest des Rathauses durch eine Glaswand getrennt und für alle Personen offen einsehbar. Sechs Kassenmitarbeitende bearbeiten an ihren Arbeitsplätzen jeweils alle Anliegen der Bürgerinnen und Bürger, die sich ohne vorherige Anmeldung direkt an die besetzten Kassenarbeitsplätze wenden können.

Blickkontakt zu mindestens einer oder einem weiteren Beschäftigten ist für die Mitarbeitenden gegeben, an deren Arbeitsplätzen sowohl Bar- als auch EC-Kartenzahlung möglich ist. Ein Tresor mit Zeitverschluss befindet sich in einem für Fremde nicht einsehbaren Raum innerhalb des Bürgerservice. Dorthin bringen die Mitarbeitenden nach Dienstschluss ihre Handkassen und geben sie jeweils in ein persönliches, abschließbares Tresorfach.



Zugangsbereich zum Bürgerservice, total verglast



EC-Kartenzahlung am Kassenarbeitsplatz



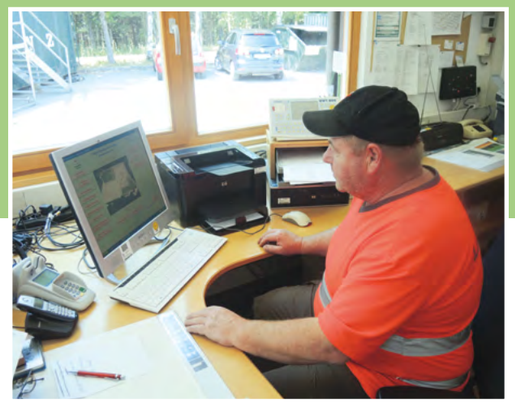
Tresor mit abschließbaren Fächern für Kassenmitarbeitende

Offene Kasse ohne Tresen Beispiel 4

Kasse Einzelarbeitsplatz

Bei diesen Kassenarbeitsplätzen in einer Mülldeponie und in einem Theater handelt es sich um Einzelarbeitsplätze. Aus organisatorischen Gründen ist für die Kassenmitarbeitenden kein Blickkontakt zu einer oder einem weiteren Beschäftigten möglich.

Der Höchstbetrag für das griffbereite Geld wurde unter 2.000 € angesetzt, und es wurde ein für die Kundinnen und Kunden nicht einsehbarer Tresor mit Zeitverschluss zur Verfügung gestellt. Eine ausreichende Beleuchtung im Kunden- und Zugangsbereich und ein hausinterner Notruf, der schnelle Hilfe ermöglicht, wurden eingerichtet.



Einzelarbeitsplatz Kasse Mülldeponie



Einzelarbeitsplatz Theaterkasse

4.2 Offene Kasse mit Tresen (Sicherheitskonzept 2)

Sicherheitsanforderungen:

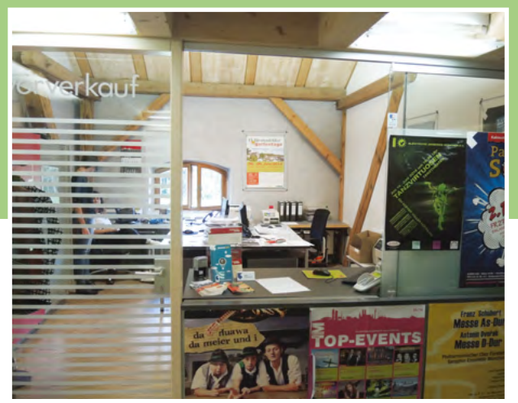
- bis 10.000 € griffbereiten Banknotenbestand pro besetztem Kassenarbeitsplatz
- mindestens zwei ständig anwesende Mitarbeitende mit Blickkontakt
- durchgehender Tresen zwischen Mitarbeitenden und den Kundinnen und Kunden
- gegen einfache Wegnahme gesicherte und verschließbare Geldkassette oder Zahlmulde in verschließbarer Schublade
- ausreichende Beleuchtung im Kunden- und Zugangsbereich
- kein Einblick von außen (Fenster) auf Geldbestände, Geldbehältnisse
- keine Sicht für Kundinnen und Kunden auf griffbereite Banknoten
- keine Sicht auf Geldschränke und Tresore für Kundinnen und Kunden
- Geldbeträge über Höchstbetrag in sicheren Geldbehältnissen, z. B. Geldschrank oder Tresor, aufbewahren
- Geldschrank oder Tresor geschlossen halten, Zeitverschluss von mind. fünf Minuten
- Aufzeichnung von Überfällen (Ausnahme siehe DGUV Regel 115-005 §7(4))
- Geldschrank oder Tresor ist nach Herstellerangaben fest in der Wand oder im Boden zu verankern oder gegen einfache Wegnahme durch das Eigengewicht zu sichern

Offene Kasse mit Tresen Beispiel 1

Vorverkaufskasse Theater

Im ersten Stock eines Gebäudes befindet sich eine Vorverkaufskasse Theater. Ein Einblick von außen durch das Fenster auf Geldbestände oder Geldbehältnisse ist nicht gegeben. Auf eine „geschlossene Kasse“ wurde hier verzichtet, da man großen Wert auf einen guten Kundenkontakt legt. Die Glastüre neben dem Tresen wird während der Öffnungszeiten abgesperrt, sodass Fremde keinen Zugang zur Kasse haben.

In der Kasse besteht Blickkontakt zu einer Kollegin oder einem Kollegen. Bei größeren Bargeldeinnahmen wird der über dem Höchstbetrag liegende griffbereite Banknotenbestand in einem für Kundinnen und Kunden nicht sichtbaren Tresor (mit Zeitverschluss) gesichert.



Vorverkaufskasse Theater

Offene Kasse mit Tresen Beispiel 2

Kasse Stadthalle

In einem offenen und hellen Großraum in einer Stadthalle befindet sich dieser großzügige Bedien- und Kassenbereich für städtische Veranstaltungen und Konzerte. Der von Wand zu Wand durchgehende Tresen besitzt keine Durchgangsmöglichkeiten für Kundinnen und Kunden. Am seitlichen Rand des Tresens wurde ein Türchen mit obenliegender Verriegelungsklappe angebracht, sodass für Beschäftigte ein Zugang vom Kunden- in den Kassenbereich möglich ist. Die stehenden Kundinnen und Kunden werden bürgerfreundlich am Tresen bedient.

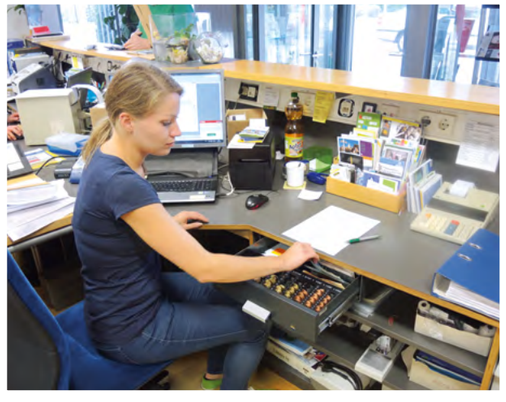
Hinter dem Tresen sind drei Mitarbeitende mit jeweils einer Handkasse zur Kundenbedienung eingeteilt. Die Geldkassette ist am Kassenarbeitsplatz unter der Schreibtischplatte angebracht, sodass die am Tresen stehenden Kundinnen und Kunden keinen Einblick auf Barbestände haben. In einem vom Kassenbereich aus zugänglichen Raum ist ein Tresor mit Zeitverschluss untergebracht, der von allen Kassenmitarbeitenden mittels eines eigenen Tastencodes geöffnet werden kann.



Großzügiger Bedienbereich am Tresen in Stadthalle



Durchgang für Beschäftigte durch Türchen mit obenliegender Verriegelungsklappe



Kassenarbeitsplatz mit Handkasse

Offene Kasse mit Tresen Beispiel 3

Kasse Bürgerbüro

In diesem Bürgerbüro im Rathaus einer Stadt sind Einwohnermeldeamt, Verkehrsüberwachung, Standes- und Gewerbeamt auf mehrere Zimmer verteilt. Die Bürgerinnen und Bürger müssen zunächst an einer Infotheke im Eingangsbereich des Gebäudes ihre Wünsche mitteilen. Sie erhalten dann eine Zugangsnummer und können nach elektronischer Anzeige das zugeteilte Zimmer betreten.

In jedem Zimmer arbeiten zwei sich an ihrem Schreibtisch gegenübersitzende Kassenmitarbeitende mit jeweils einer Handkasse. Die Kundinnen und Kunden bleiben am Tresen mit Abstand zu den Beschäftigten stehen und werden dort bedient. In kritischen Situationen mit einer Bürgerin oder einem Bürger können die Mitarbeitenden einen hausinternen Notruf (Taste am Telefon) absetzen oder sich über einen hellen Verbindungsgang, der die einzelnen Zimmer miteinander verbindet, zurückziehen.



Abstand zwischen Kundinnen und Kunden und Kassenmitarbeitenden durch Tresen im Bürgerbüro



Hausinterner Notruf über Telefontaste möglich



Gangverbindung zwischen den Zimmern

Offene Kasse mit Tresen
Beispiel 4

Bäderkasse

Diese Bäderkasse mit zwei Mitarbeitenden ist mit einem durchgehenden Tresen ausgestattet, der einen gewollten Abstand zwischen Kassenmitarbeitenden und Bürgerinnen und Bürger herstellt. Der offene Kassenaufbau ohne Verglasung ermöglicht die gewünschte Bürgernähe und trägt gleichzeitig dem Sicherheitsbedürfnis der Beschäftigten Rechnung.

Den Kundinnen und Kunden ist der Blick auf griffbereite Banknoten in der Kassenlade verwehrt. Bei Überschreiten eines festgelegten Höchstbetrages werden die abgeschöpften Banknoten in einen Sicherheitsraum gebracht und dort in einem Safebag (versiegelte Plastiktasche mit der Bargeldeinnahme der Kassenmitarbeitenden) in einen Einwurftresor geworfen.

Der Zugang zu diesem Tresor ist nur unter Zuhilfenahme von zwei Schlüsseln (einer für die Bäderverwaltung, einer für die Fremdfirma) möglich. Das unter Vertrag genommene Werttransportunternehmen organisiert den Weitertransport der Safebags, die Zählung des Geldes sowie die Einzahlung bei einem Geldinstitut.



Durchgehender Tresen in Bäderkasse



Keine Sicht der Kundinnen und Kunden auf griffbereite Banknoten

4.3 Geschlossene Kasse (Sicherheitskonzept 3)

Sicherheitsanforderungen:

- Kassenarbeitsplatz zur Kundschaft vollständig abgetrennt
  - durchschusshemmend (Höchstbetrag bis 25.000 € griffbereiter Banknotenbestand)
  - durchbruchhemmend (Höchstbetrag bis 25.000 € griffbereiter Banknotenbestand)
  - stabile bauliche Abtrennung (Höchstbetrag bis 10.000 € griffbereiter Banknotenbestand)
- Weiterführen des Konzeptes bei den übrigen Raumelementen
- Gesicherter Kassenbereich ist ständig besetzt zu halten
- ausreichende Beleuchtung im Kunden-und Zugangsbereich
- keine Zugangsmöglichkeit zur Kasse für Unberechtigte, z. B. über Nebenzimmer
- kein Einblick von außen (Fenster) auf Geldbestände, Geldbehältnisse
- keine Sicht für Kundinnen und Kunden auf griffbereite Banknoten
- keine Sicht auf Geldschränke und Tresore für Kundinnen und Kunden
- Geldbeträge über Höchstbetrag in sicheren Geldbehältnissen, z. B. Geldschrank oder Tresor, aufbewahren
- Geldschrank oder Tresor geschlossen halten, Zeitverschluss von mind. fünf Minuten
- Aufzeichnung von Überfällen (Ausnahme siehe DGUV Regel 115-005 §7(4))
- Geldschrank oder Tresor ist nach Herstellerangaben fest in der Wand oder im Boden zu verankern oder gegen einfache Wegnahme durch das Eigengewicht zu sichern

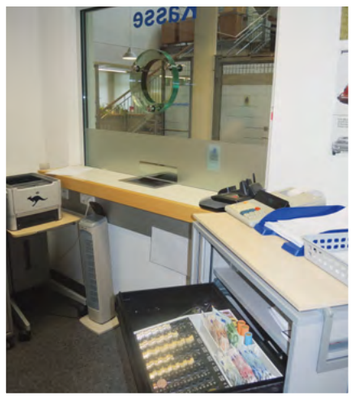
Geschlossene Kasse
Beispiel 1

Kasse Straßenverkehrsamt
In dieser Kasse eines Straßenverkehrsamtes findet täglich ein großer Geldumsatz statt. Der Glasaufbau der Kasse und der Bereich darunter bis zum Boden sind durchschusshemmend ausgeführt. Die Kundinnen und Kunden haben keine Sicht auf den Inhalt der Geldkassette, da auf der Glasscheibe ein Folienstreifen aufgebracht wurde. In der Kasse ist an einer Wandseite eine für die Kundinnen und Kunden gut sichtbare Videokamera angebracht.

Der über dem Höchstbetrag liegende Banknotenbestand wird in einen Tresorraum außerhalb der Kasse gebracht. Die Kassenmitarbeitenden erhalten den Zugang zu diesem Sicherheitsraum, der durch öffentlich nicht zugängliche Wege erreicht werden kann, mittels Chip und Schlüssel.



Durchschusshemmender Frontaufbau in Kasse Straßenverkehrsamt



Folienstreifen auf Glasscheibe verhindert Sicht auf Banknoten

Geschlossene Kasse Beispiel 2

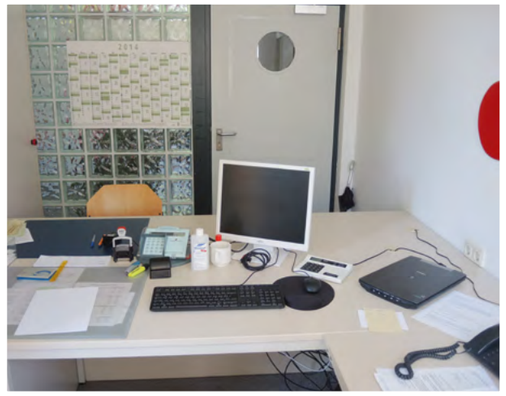
Kasse Einwohnermeldeamt

Die Kasse ist durch einen Verbindungsgang mit Zimmern verbunden, in denen Kundinnen und Kunden bedient werden. Der Zugang zu den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern in den einzelnen Zimmern erfolgt durch Nummernaufruf. Dadurch wird gewährleistet, dass nur eine Person eintritt. Die Schreibtischanordnung zwischen den Zimmerwänden ermöglicht eine bürgerfreundliche Beratung bei gleichzeitiger Abstandswahrung zwischen Kundinnen und Kunden und Kassenmitarbeitenden.

Bei kritischen Kundenkontakten können die Mitarbeitenden der Sachbearbeitung einen hausinternen Notruf auslösen oder das Zimmer über den Verbindungsgang verlassen. Für die Beratung von konfliktbereiten Bürgerinnen und Bürger steht ein separates Zimmer mit Glasabtrennung zur Verfügung. Die Herausgabe von Pässen oder anderen Dokumenten erfolgt grundsätzlich über die geschlossene Kasse.



Passausgabe in Kasse Einwohnermeldeamt



Abstand zu den Kundinnen und Kunden bei der Sachbarbeitung im Zimmer



Zimmer mit Glasabtrennung bei Beratung von schwierigen Kundinnen und Kunden (Passerteilung)

Geschlossene Kasse Beispiel 3

Kasse Kfz-Zulassungsstelle

In der Kasse der Kfz-Zulassungsstelle wurde an der Geldkassette eine Abschirmung angebracht, um die Sicht auf griffbereite Banknoten für Kundinnen und Kunden zu verhindern. Ab einem bestimmten Höchstbetrag wird das Geld in einem Geldschrank mit einem Zeitverschluss von fünf Minuten aufbewahrt. Der Geldschrank ist für die Kundinnen und Kunden nicht sichtbar aufgestellt. In der Geldkassette verbleibt das notwendige Wechselgeld.

Da sich die Kasse im Erdgeschoss befindet, wurden an den Fenstern Folien aufgebracht, um einen Einblick von außen durch Fremde zu verhindern. Die Geldbearbeitung, d. h., das Zählen und Bündeln von Banknoten, findet außerhalb der Öffnungszeiten statt.



Kasse Kfz-Zulassungsstelle



Keine Einsehbarkeit des griffbereiten Geldes

Geschlossene Kasse Beispiel 4

Kreiskasse

Die Kreiskasse befindet sich im ersten Stock des Gebäudes. Ein Einblick von außen durch die Fenster ist somit nicht möglich. Es werden sowohl Ein- als auch Auszahlungen durchgeführt. Im Kassenraum befindet sich ein für die Kundinnen und Kunden nicht einsehbarer Tresor mit einem Zeitverschluss von fünf Minuten, in den griffbereite Geldbeträge der Geldkassette, die über dem Höchstbetrag liegen, verbracht werden. Einzahlungen mit EC-Karte sind erwünscht.

An jedem Monatsanfang erfolgen umfangreiche Bargeldauszahlungen an Leistungsempfangende. Aus diesem Anlass müssen größere Geldbeträge außerhalb der Öffnungszeiten in den Tresor der Kasse gebracht werden.



Kreiskasse im Landratsamt

Geschlossene Kasse Beispiel 5

Städtische Notkasse

Diese städtische Notkasse wurde speziell für die monatlich anfallenden Bargeldauszahlungen an Leistungsempfangende eingerichtet. Aus Sicherheitsgründen verzichtet man bei diesen Auszahlungen auf die Stadtkasse, die als offene Kasse mit Tresen bei geringen Tagesumsätzen im Betrieb ist.

Der Zugang zu dieser Notkasse führt über ein angrenzendes Zimmer. Bei Bargeldauszahlungen wird sichergestellt, dass die Zugangstüre zur Kasse für Unbefugte verschlossen ist.



Notkasse für Sonderauszahlungen

4.4 Einsatz von Automaten – Bezahlautomat und Banknotenautomat (Sicherheitskonzept 4)

Bei den Automaten muss zwischen Bezahlautomat und Banknotenautomat unterschieden werden. Es handelt sich bei Bezahlautomaten um Automaten, an denen ausschließlich eingezahlt/bezahlt werden kann. An Banknotenautomaten können sowohl Ein- als auch Auszahlungen generiert werden (§10 DGUV Regel 115-005)

Sicherheitsanforderungen:

Gebäude mit Technikraum:
- Ver- und Entsorgung sowie Störungsbehebung durch Öffnen der Rückseite des Automaten im Technikraum
- Zutritt zum Technikraum durch beauftragte Person mit besonderem Hilfsmittel, wie z.B. Schlüssel, Transponder

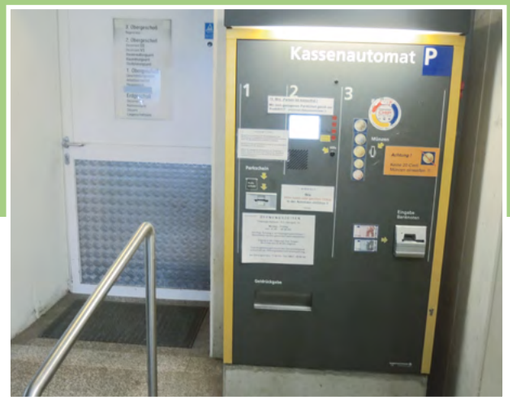
Gebäude ohne Technikraum:
- Ver- und Entsorgung durch Öffnen der Vorderseite des Automaten möglichst außerhalb der Öffnungszeiten, falls dies nicht möglich ist, muss die Versorgung mit einer zweiten Person erfolgen
- Störungsbehebung des Automaten während der Öffnungszeiten in Anwesenheit von zwei Mitarbeitenden

Tiefgaragen und öffentlich zugängliche Bereiche:
- Ver- und Entsorgung sowie Störungsbehebung durch Öffnen der Vorderseite des Automaten nur in Anwesenheit von zwei Mitarbeitenden

Einsatz von Bezahlautomaten Beispiel 1

Tiefgarage

Bei der Automatenleerung in der städtischen Tiefgarage, die mangels Technikraum nicht rückseitig erfolgen kann, werden sowohl Münzen als auch Banknoten entnommen. Die Ver- und Entsorgung des Bezahlautomaten erfolgt durch Öffnen der Vorderseite des Automaten in Anwesenheit von zwei Kassenbeschäftigten in unregelmäßigen Zeitabständen. Bei einer notwendigen Störungsbehebung des Bezahlautomaten, die unmittelbar erfolgen muss, werden ebenfalls zwei Mitarbeitende eingesetzt.



Bezahlautomat in Tiefgarage

Einsatz von Bezahlautomaten Beispiel 2

Kfz-Zulassungsstelle

Die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter dieser Kfz-Zulassungsstelle, die ihre Kundinnen und Kunden an fünf Schaltern bedienen, führen selbst keine Kassentätigkeiten durch. Die Bezahlung der Gebühren erfolgt ausschließlich am Bezahlautomaten. Die Bürgerinnen und Bürger erhalten eine Kassenkarte, die sie in den Automaten einführen, und bezahlen dann die Gebührenkosten in bar oder mit EC-Karte.

Die Ver- und Entsorgung des Bezahlautomaten findet nach Öffnung seiner Rückseite im Technikraum statt, der von einer beauftragten Person mit Schlüssel geöffnet werden kann. Nach Entnahme der Geldeinnahmen aus dem Automaten werden diese gezählt und anschließend von zwei Personen in unregelmäßigen Zeitabständen zu einem Geldinstitut gebracht. Ein eigener Tresor zur Sicherung von Geldbeträgen kann somit entfallen.



Sachbearbeitung bei Kfz-Zulassungsstelle



Bezahlautomat



Öffnung der Rückseite des Bezahlautomaten im Technikraum

Einsatz von Banknotenautomaten Beispiel 3

Landratsamt

Bei dieser Kreiskasse kommt ein Banknotenautomat zum Einsatz, um die Auszahlungen an Leistungsempfangende unbar durchführen zu können. Nach dem Einführen der Kassenkarte (White-Card) in den Kartenleser des Automaten erfolgt die Barauszahlung. Die Karte wird eingezogen und verbleibt im Automaten.

Der für die Befüllung der Banknotenautomat erforderliche Geldbetrag wird von einem Geld- und Werttransportunternehmen angeliefert und im Tresorraum des Landratsamtes deponiert. Der Weitertransport des Geldes zur Befüllung der Geldautomaten erfolgt dann hausintern durch eigene Kassenmitarbeitende außerhalb der Öffnungszeiten.



Banknotenautomat im Landratsamt zur Auszahlung an Leistungsempfangende



Befüllung des Banknotenautomaten von der Rückseite (Technikraum)



5 Geldtransport

Beim Thema „Arbeitssicherheit in Kassen“ denkt man zunächst an Konfliktsituationen, denen Beschäftigte an Kassenarbeitsplätzen ausgesetzt sein können. Eine umfassende Gefährdungsbeurteilung sollte jedoch auch die Bewertung der Risiken beim Transport von Banknoten durch Mitarbeitende beinhalten. Transporte von Banknoten finden nicht nur von und zu Geldinstituten, sondern auch innerhalb der kommunalen oder staatlichen Einrichtungen zwischen Haupt- und Nebenkassen sowie Kassen und Sicherheitsräumen statt. Beim Transport größerer Banknotenbestände ist sogar der Einsatz von Geld- und Werttransportunternehmen denkbar, um eigene Kassenmitarbeitende zu entlasten.

5.1 Geldtransport zwischen kommunaler oder staatlicher Einrichtung und Geldinstitut

Werden Beschäftigte zum Geldtransport zwischen der kommunalen oder staatlichen Einrichtung und Geldinstitut eingesetzt, muss die Einrichtung dafür sorgen, dass der Anreiz für potenzielle Täterpersonen, einen Raubüberfall zu begehen, so gering wie möglich ist. Um dies zu erreichen, ist eine gezielte Gefährdungsbeurteilung durchzuführen und folgender Grundsatz bei der Risikoeinschätzung zu beachten:

Das Risiko beim Geldtransport steigt für die Beschäftigten, wenn

- Geldbestände hoch sind und
- potenzielle Täterpersonen Zeitpunkt und Weg des Geldtransportes kennen.

Für den Geldtransport zwischen kommunale oder staatliche Einrichtung und Geldinstitut sollte die Kassenverwaltung möglichst mehrere geeignete, umsichtige Mitarbeitende bestimmen, die in wechselnder Reihenfolge tätig werden können. Beim Transport größerer Geldbeträge ist es aus Sicht der Arbeitssicherheit sinnvoll, zwei Beschäftigte einzusetzen. Um dies zu gewährleisten, kann die kommunale oder staatliche Einrichtung einen Höchstbetrag festlegen, ab dem der Kassenmitarbeitende beim Geldtransport von einer zweiten Person begleitet werden. Auf keinen Fall dürfen Jugendliche unter 18 Jahren solche Tätigkeiten durchführen. Ebenfalls ist zu beachten, dass die Versicherungsbedingungen einzelner Sachversicherungen Leistungen beim Geldtransport durch Personen über 65 Jahren ausschließen.

Für die Durchführung eines Geldtransportes müssen die dafür vorgesehene Mitarbeitenden auf ihre zukünftige Tätigkeit, insbesondere auf die Ausnahmesituation eines Raubüberfalls, vorbereitet werden. Das Leben und die Gesundheit der für den Transport bestimmten Kassenmitarbeitenden müssen dabei immer Vorrang vor dem Schutz materieller Werte haben. So ist zu bedenken, dass ein ungeschicktes Verhalten der Beschäftigten zu unüberlegten Handlungen der Täterperson führen kann, eine ruhige und überlegte Verhaltensweise der Mitarbeitenden hingegen hilft, das Risiko einer Verletzung körperlicher oder psychischer Art zu verringern.
Einsätze von Mitarbeitenden bei Geldtransporten zwischen kommunalen oder staatlichen Einrichtungen und Geldinstitut sind unregelmäßig durchzuführen. Die Einhaltung von wechselnden Zeiten beim Transport von Banknoten erschwert potenziellen Täterpersonen die Planung eines Überfalls und mindert somit den Anreiz für derartige Handlungen. Man ist auch gut beraten, nicht immer denselben Transportweg zu wählen und überdies gut beleuchtete und belebte Straßen und Plätze zu bevorzugen. Bei größeren Wegstrecken und höheren Geldbeträgen ist es grundsätzlich sicherer, den Transport nicht zu Fuß, sondern im Kraftfahrzeug auszuführen. Kann der Transport von Banknoten nur so gestaltet werden, dass er für Außenstehende erkennbar ist, hat der Unternehmer dafür zu sorgen, dass eine geeignete Transportsicherung eingesetzt wird oder die Transportzeit oder der Transportweg unregelmäßig geändert werden. Dabei ist der Transport durch eine zweite Person zu sichern.

Beim Gang oder bei der Fahrt zum Geldinstitut ist zivile Kleidung zu tragen und Taschen und Behältnisse zu verwenden, die allgemein üblich sind und keine Rückschlüsse auf den Inhalt zulassen. Ein möglichst unauffälliger Geldtransport schließt auch ein, keine ablenkenden Tätigkeiten zuzulassen, z. B. Gespräche mit fremden Personen. Auf jeden Fall sollte der Transport so organisiert sein, dass er bei ausreichend Tageslicht und vor Einbruch der Dunkelheit beendet werden kann.

Die kommunale oder staatliche Einrichtung steht in der Verpflichtung, die mit einem Geldtransport beauftragten Kassenmitarbeitenden ausführlich und im persönlichen Gespräch zu unterweisen. Dabei hat die Erstunterweisung eine besondere Bedeutung, weil die Beschäftigten mögliche Gefährdungen und daraus abgeleitete Schutzmaßnahmen zum ersten Mal umfassend kennenlernen. Die Beschäftigten, die Umgang mit Banknoten haben oder von einem Überfall betroffen sein können, sind vor Aufnahme der Tätigkeit und mindestens halbjährlich sowie bei Bedarf zu unterweisen.

Sicherheitsanforderungen beim unregelmäßigen Geldtransport durch Beschäftigte:

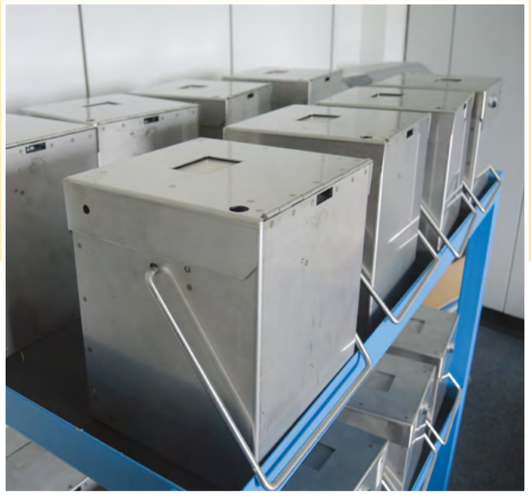
- Alter der Mitarbeitenden mindestens 18 Jahre
- nur „unterwiesene“ Mitarbeitende mit Geldtransport beauftragen
- möglichst mehrere Mitarbeitende bestimmen (wechselnde Reihenfolge)
- bei größeren Geldbeträgen zwei Mitarbeitende einsetzen (Höchstbetrag festlegen)
- Geldtransporte zu unterschiedlichen Zeiten durchführen (unregelmäßig)
- Transportwege auf gut beleuchteten und belebten Straßen bevorzugen
- Taschen und Behältnisse verwenden, die keine Rückschlüsse auf Inhalt zulassen
- beim Geldtransport keine Gespräche mit fremden Personen führen

5.2 Geldtransport innerhalb der kommunalen oder staatlichen Einrichtungen

In vielen Kassenstellen werden Banknoten eingenommen, die zunächst zur Hauptkasse gebracht wird, bevor ein Weitertransport zum Geldinstitut erfolgt. Diese innerhalb der Einrichtung durchgeführten Geldtransporte dürfen bei der Anfertigung einer Gefährdungsbeurteilung und der notwendigen Unterweisung der Kassenmitarbeitenden nicht vergessen werden.

Geldtransport auf öffentlichen Wegen und Straßen

Findet der Geldtransport **zwischen Gebäuden** statt, sind oft öffentliche Wege und Straßen zu benutzen. In diesen Fällen ist es wichtig, die unter Ziffer 5.1 aufgeführten Gefährdungen mit den sich daraus ergebenden Schutzmaßnahmen zu beachten. Insbesondere müssen Beschäftigte über 18 Jahre alt sein und beim Transport von größeren Geldbeträgen von einer zweiten Person begleitet werden. Ist die Entfernung zwischen der Kassen-



Stapeln der Geldkassetten in der Kommune vor Zählung



Austausch der Geldkassette im Parkscheinautomaten

stelle und der Hauptkasse zu groß, ist ein Transport der Banknoten zu Fuß nicht mehr zumutbar und die Benutzung eines Kraftfahrzeuges anzuraten.

Häufig erfolgt der Austausch der Geldkassetten in den Parkscheinautomaten im öffentlichen Bereich. Kassenmitarbeitende fahren die zur Entleerung vorgesehenen Automaten mit einem Pkw an und bringen anschließend die vollen Geldkassetten zur Hauptkasse. Dort wird das Münzgeld gezählt und danach zum Geldinstitut gebracht. Aus Sicherheitsgründen sollte die Einrichtung diese im öffentlichen Bereich stattfindende Aktion nur in unregelmäßigen Zeitabständen und in Anwesenheit von zwei Kassenbeschäftigten durchführen lassen.

Geldtransport innerhalb des Gebäudes

Erfolgt der Geldtransport **innerhalb geschlossener Kassenbereiche**, ist eine größtmögliche Sicherheit für die Kassenmitarbeiternden gegeben. Überzählige Banknoten können in für Kundinnen und Kunden nicht einsehbaren Geldschränken oder Tresoren verwahrt werden, die unter einem Zeitverschluss von mindestens fünf Minuten stehen sollen. Der Anreiz für ein Täterverhalten wird so minimiert und eine unmittelbare physische Bedrohung für Kassenbeschäftigte findet nicht statt.

Eine andere Situation ergibt sich für Beschäftigte, wenn sie in der Einrichtung **außerhalb geschlossener Kassenbereiche** Geldtransporte durchführen. Grundsätzlich soll angestrebt werden, erforderliche Transporte von Geldbeständen außerhalb der Öffnungszeiten zu tätigen, sodass Kassenmitarbeitende nicht gefährdet werden.

Nur wenn dies nicht möglich ist, sind Geldtransporte innerhalb der Einrichtung auch während der Öffnungszeiten unter bestimmten Bedingungen zu verantworten. Es muss darauf geachtet werden, dass diese Transporte zu verschiedenen Zeiten erfolgen und dass bei höheren Geldbeträgen zwei Beschäftigte damit beauftragt werden.

Geldtransporte innerhalb eines Gebäudes, die in öffentlich zugänglichen Bereichen stattfinden, erfolgen hauptsächlich über zwei Transportwege. Einer führt zur Hauptkasse, wo eingenommene Banknoten von Kassenstellen und Bezahl- und Banknotenautomaten angeliefert werden. Größere Geldbestände aus Tresorschränken/Tresorräumen, die zur Auszahlung an Leistungsempfangende bestimmt sind, werden ebenfalls dorthin gebracht. Ein weiterer Geldtransport beginnt bei Kassenstellen, „offenen Kassen“, Hauptkassen und Kassen der Bürgerämter und endet bei Tresorschränken/Tresorräumen, in denen Banknoten dann sicher verwahrt werden.

Geldtransportwege zur Hauptkasse/geschlossenen Kasse

Beginn des Transportweges:

- Kassenstelle
- Bezahl- oder Banknotenautomat
- Tresorschrank/Tresorraum



Tresorschrank mit Zeitverschluss von 5 Minuten, für Zugangsberechtigte eigene PIN-Codes



Safebag, in dem Kassierer ihre Tageseinnahme geben



Einwurftresor zur Aufnahme von Safebags

Geldtransportwege zum Tresorschrank/Tresorraum

Beginn des Transportweges:

- Kassenstelle
- offene Kasse
- Hauptkasse/geschlossene Kasse
- Kasse Bürgeramt

5.3 Geldtransport durch Werttransportunternehmen

Transporte von größeren Geldbeständen, die auf öffentlichen Wegen und Straßen durchgeführt werden, stellen für Einrichtungen und insbesondere für die ausführenden Kassenbeschäftigten ein nicht unerhebliches Risiko dar. Viele Einrichtungen lassen deshalb größere Geldtransporte von dafür spezialisierten Fremdfirmen durchführen.

So verpflichten z. B. Landratsämter, die einen großen Bedarf an Bargeldauszahlungen an Leistungsempfänger haben, gerne Werttransportunternehmen, um sich zu bestimmten Zeiten größere Beträge in ihre Tresor- und Sicherheitsräume anliefern zu lassen. Von dort übernehmen eigene Kassenmitarbeitende den Weitertransport des Bargeldes zu den Bezahl- oder Banknotenautomaten und Auszahlungsstellen. Andrere Einrichtungen nehmen ebenso vermehrt den Dienst von spezialisierten Fremdfirmen in Anspruch, wenn sie größere Bargeldeinnahmen haben. Diese werden zunächst sicher verwahrt und dann zu einem späteren Zeitpunkt von Sicherheitsfirmen zu einem Geldinstitut gebracht. Auf diese Weise kann für einen risikoarmen Geldtransport zu bzw. von einem Geldinstitut gesorgt und verhindert werden, dass Kassenbeschäftigte einem unnötigen Risiko ausgesetzt sind.

In Bädern fallen vor allem im Sommer erhebliche Bargeldeinnahmen an, die zu einem Geldinstitut gebracht werden müssen. Der Einsatz eines Werttransportunternehmens, der sowohl aus wirtschaftlicher Sicht als auch aus Gründen der Arbeitssicherheit sinnvoll ist, wird bereits von verschiedenen Bäderbetrieben genutzt. Eine Möglichkeit der Verwahrung von Banknoten ist hierbei die Verwendung von sogenannten Safebags, in denen Kassenbeschäftigte ihre Tageseinnahme geben und anschließend versiegelt in einen Einwurftresor werfen. Der Zugang zum Inhalt des Tresors ist nur mit Hilfe zweier Schlüssel möglich (ein Schlüssel für die Bäderverwaltung, ein Schlüssel für den Werttransporteur).

Die beauftragten Personen des Werttransportunternehmens haben sich vor jeder Entgegennahme von Geldbeträgen auszuweisen. Sie sind in der Regel beim Geldtransport mit Schusswaffen ausgerüstet und unterliegen den Vorschriften des Waffenrechtes und den Unfallverhütungsvorschriften des Bewachungsgewerbes (DGUV Vorschrift 23).



6 Unterweisung / Betriebsanweisung für Kassen

6.1 Rechtliche Grundlage der Unterweisung

Nach § 12(1) Arbeitsschutzgesetz sowie § 4(1) DGUV Vorschrift 1 1 und § 9(1) DGUV Regel 115-005 müssen Beschäftigte bei der Arbeit ausreichend und angemessen über Sicherheit und Gesundheitsschutz unterwiesen werden (s. Anhang 1). Zu veranlassen hat dies der Unternehmer, der dabei beachten muss, dass sich seine Anweisungen und Erläuterungen auf den jeweils speziellen Arbeitsplatz bzw. aktuellen Aufgabenbereich der Beschäftigten beziehen. Die Unterweisung ist selbstverständlich auch bei Kassenmitarbeitenden durchzuführen, damit diese sich sicherheits- und gesundheitsgerecht verhalten können. Als Gefährdungen sind insbesondere mögliche Raubüberfälle oder körperliche und psychische Bedrohungen zu nennen.

6.2 Wer unterweist, wann und wie oft muss unterwiesen werden?

Nach den gesetzlichen Vorgaben liegt die Pflicht zur Unterweisung der Beschäftigten beim Unternehmer. Sie kann jedoch auch von anderen Personen durchgeführt werden. Oft wird die Unterweisungspflicht an direkte Vorgesetzte der Beschäftigten übertragen. Diese haben genaue Kenntnisse der Arbeitsplätze und Tätigkeiten der Kassenmitarbeitenden und sind in der Lage, auf Fragen zum richtigen Verhalten in kritischen Situationen gezielt einzugehen. Fachkräfte für Arbeitssicherheit und sowie Betriebsärztinnen und Betriebsärzte können sich ebenfalls an Unterweisungen beteiligen, soweit sie über ausreichende Einsatzzeiten verfügen.

Nach § 9(1) der DGUV Regel 115-005 müssen Unterweisungen erfolgen

1. vor Aufnahme der Tätigkeit und
2. danach in angemessenen Zeitabständen, mindestens jedoch halbjährlich.

Anlässe für eine erstmalige Unterweisung in der Kasse:

- Einstellung neuer Beschäftigter
- Betreuung Beschäftigter mit neuen Aufgaben (z. B. Geldtransport)
- Neubau oder Umbau der Kasse
- sicherheitsrelevante Anschaffungen, z. B. Bezahl- oder Banknotenautomat, Tresor, Alarmanlage

Bei einer Erstunterweisung werden die Kassenmitarbeitenden zum ersten Mal umfassend über mögliche Gefährdungen bei ihrer zukünftigen Arbeitstätigkeit informiert. Erkennen die Beschäftigten bei dieser Unterweisung, dass dem Arbeits- und Gesundheitsschutz eine hohe Bedeutung zugemessen wird, sind sie leichter von der Notwendigkeit sicherheitsgerechten Verhaltens bei der Kassentätigkeit zu überzeugen.

Die Unterweisung ist halbjährlich zu wiederholen, damit Gefährdungen und notwendige Verhaltensweisen nicht in Vergessenheit geraten.
Die Inhalte und Schwerpunkte müssen entsprechend dem Wissensstand und der Erfahrung der Beschäftigten oder neuen Erkenntnissen beim Arbeits- und Gesundheitsschutz angepasst werden. Gefährdungsbeurteilungen, Betriebsbesichtigungen, Unfälle oder Schadensereignisse können natürlich besondere Anlässe sein, eine sofortige, im Inhalt veränderte Unterweisung zu veranlassen.

6.3 Durchführung und Dokumentation der Unterweisung

In der Unterweisung sind grundsätzlich anzusprechen:

- konkrete, arbeitsplatzbezogene Gefährdungen
- von den Versicherten zu beachtende Schutzmaßnahmen
- das sicherheitsgerechte Verhalten der Beschäftigten
- die einschlägigen Inhalte der Vorschriften und Regeln

Die Art der Durchführung der Unterweisung soll bei den Beschäftigten Interesse wecken, sodass Maßnahmen zur Beseitigung oder Minimierung von arbeitsplatzbezogenen Gefährdungen leichter akzeptiert werden. Die Kassenmitarbeitenden sind insbesondere durch Fragen und Diskussionen sowie den Einsatz von abwechslungsreichen Informationsmedien (Rollenspiel, Filme, Pinnwand etc.) einzubeziehen.

Wirksamkeit von Informationsmedien:

Methode \ Wirksamkeit	keine besondere Wirkung	Erfahrungs-bildend	Verhaltens-ändernd	Gewohnheits-prägend
Reiner Vortrag	●			
Tonbildschau		●		
Lehrgespräch		●		
Fallbeispiele			●	
Gruppendiskussion			●	
Gruppenarbeit				●
Rollenspiele				●
Praktische Übung				●

Die kommunalen und staatlichen Einrichtungen sollten den Kreis der Teilnehmenden einer Unterweisung gezielt auswählen. Werden alle zu unterweisenden Beschäftigten angesprochen? Oder gibt es eine größere Teilnehmerzahl, die auf einzelne Gruppen aufgeteilt werden muss? Dies ist grundsätzlich von der Anzahl und Größe der Kassen abhängig. Während kleinere Einrichtungen für eine Unterweisung alle Kassenbeschäftigte zusammenkommen lassen können, muss bei größeren Einrichtungen die Verschiedenartigkeit der einzelnen Kassen (z. B. Stadt- oder Kreiskasse ...) berücksichtigt werden.

Nach DGUV Vorschrift 1 und DGUV Regel 115-005 wird ein schriftlicher Nachweis der Unterweisung gefordert, womit sowohl den Unterweisenden als auch den Unterwiesenen die Bedeutung dieser Maßnahme aufgezeigt wird. Die Dokumentation der Unterweisung kann in Form des Musters „Bestätigung der Unterweisung nach § 4 DGUV Vorschrift 1“ (s. Anhang 3) erfolgen. Die staatlichen und berufsgenossenschaftlichen Vorschriften nennen keine Aufbewahrungsfristen. Aufgrund der Führungsverantwortung von Vorgesetzten sollten die Unterweisungsnachweise jedoch mindestens fünf Jahre aufbewahrt werden.

6.4 Erstellung der Betriebsanweisung

Um Kassenmitarbeitende ausreichend und angemessen über Sicherheit und Gesundheitsschutz unterweisen zu können, muss der Unternehmer eine Betriebsanweisung erstellen. In dieser sind alle organisatorischen und verhaltensbezogenen Maßnahmen zu beschreiben, die den Beschäftigten ein sicherheitsgerechtes Verhalten am Arbeitsplatz ermöglichen.

Vorteile einer Betriebsanweisung:

- Die wichtigsten Sicherheitsaspekte werden zusammengefasst.
- Unterweisungen werden einfacher, da die wichtigsten Informationen bereits in kurzer und prägnanter Form zusammengestellt sind.
- Die Kassenmitarbeitenden können jederzeit wichtige Schutzmaßnahmen und Verhaltensregeln nachlesen.
- Für den Arbeitgeber besteht höhere Rechtssicherheit.

Die fertige Betriebsanweisung ist mit den Beschäftigten durchzusprechen und danach gegebenenfalls mit ergänzenden Angaben zu versehen. Am einfachsten geschieht dies im Rahmen einer Unterweisung, bei der vor allem das Verhalten der Kassenmitarbeitenden bei körperlichen oder psychischen Bedrohungen diskutiert und erklärt wird. Die Betriebsanweisung ist als verbindliche, schriftliche Anordnung vom Unternehmer oder dessen Stellvertreter oder Stellvertreterin, der oder die Weisungsbefugnis besitzt, zu unterschreiben. An geeigneter Stelle hinterlegt, muss sie jederzeit von den unterwiesenen Personen eingesehen werden können.

Die Muster-Betriebsanweisung im Anhang 4 dieser Broschüre kann als Grundlage bei der Erstellung einer speziell auf die Kassensituation angepasste Betriebsanweisung genutzt werden. In dieser sollten kurze und verständliche Sätze verwendet werden, die den Kassenmitarbeitenden klare Hinweise für ein sicherheitsgerechtes Verhalten geben. Im allgemeinen Teil der Betriebsanweisung ist hervorzuheben, dass falsches oder ungeschicktes Verhalten von Beschäftigten eine Täterperson zu unüberlegten Handlungen verleiten kann – eine überlegte Verhaltensweise hingegen das Risiko einer Verletzung körperlicher oder psychischer Art verringert. Es muss der Grundsatz gelten: **Der Schutz von Leben und Gesundheit des Menschen hat immer Vorrang vor dem Schutz materieller Werte.**

Bei der Erstellung der Betriebsanweisung sollte das empfehlenswerte Verhalten der Kassenbeschäftigten angegeben werden: vorbeugendes Verhalten im Kassenbereich (Umgang mit Banknoten) und beim Geldtransport, Umgang mit Sicherheitseinrichtungen, Verhalten bei und nach einem Überfall, Notfallmaßnahmen, Betreten und Verlassen der Bereiche und Umgang mit Mängel und Störungen (s. Anhang 4).

Vorbeugendes Verhalten im Kassenbereich

Unnötige Anreize für ein Täterverhalten (Raubüberfall) können vermieden werden, wenn Mitarbeitende im Kassenbereich vorbeugendes Verhalten zeigen. So sollen Außenstehende, Kundinnen und Kunden keinen Einblick auf griffbereite Banknoten sowie auf Geldschränke und Tresore haben. Des Weiteren ist zu beachten, dass der Anreiz für einen Raubüberfall zunimmt, je höher die Geldbestände sind, an die eine Täterperson in relativ kurzer Zeit gelangen kann.

Vorbeugendes Verhalten beim Geldtransport

Vorbeugendes Verhalten ist auch von Kassenmitarbeitenden gefordert, wenn sie selbst Geldtransporte auf öffentlichen Wegen und Straßen durchführen. Der Geldtransport sollte auf jeden Fall unauffällig erfolgen. Zeitpunkt und Wege dürfen für Fremde nicht erkennbar sein, sodass der Anreiz für potenzielle Täterpersonen, einen Raubüberfall zu begehen, so gering wie möglich ist.

Verhalten während eines Raubüberfalls

Täterperson sind bei einem Raubüberfall lediglich an dem vorhandenen Geld interessiert und wollen den Tatort so schnell wie möglich mit der Beute verlassen. Fühlen sie sich provoziert oder treten unerwartete Komplikationen auf, kann dies zu einer Eskalation der Situation führen. Überfallene sollten deshalb ruhig bleiben und keine unnötigen Risiken eingehen. Dazu gehört auch, den Forderungen von Täterpersonen widerspruchslos nachzukommen und ihnen auf keinen Fall die Fluchtmöglichkeit zu nehmen.

Verhalten nach einem Raubüberfall

Nach einem Raubüberfall stehen die Erste Hilfe und die schnellstmögliche Betreuung der Überfallbetroffenen im Vordergrund. Bei Bedarf muss verletzten Personen geholfen und nach ärztlicher Hilfe oder Krankenwagen gerufen werden. Danach sind die Polizei, Vorgesetzte und der zuständige Unfallversicherungsträger zu informieren, dass ein Überfall stattgefunden hat. Auf keinen Fall sollten sich Kassenbeschäftigte durch Verfolgung einer Täterperson in Gefahr bringen.



Unterweisung / Betriebsanweisung für Kassen 6



7 Betreuung und Nachsorge bei psychischen Belastungen

7.1 Psychische Belastungen bei Kassenbeschäftigten

Bei Kassentätigkeiten kann es zwischen Beschäftigten und Bürgerinnen und Bürgern zu Konflikten kommen. Fühlen sich Personen missverstanden oder wird deren Anliegen abgewiesen, sind Mitarbeitende der Kassen nicht selten respektlosem und unhöflichem Verhalten ausgesetzt. Selbst Einschüchterungen, Beleidigungen und Drohungen sind für Kassenbeschäftigte bei der Arbeit nicht auszuschließen. Diese Konflikte führen nicht zwangsläufig zu Handgreiflichkeiten und körperlichen Verletzungen. Dennoch sind bei den Betroffenen Auswirkungen von Hilflosigkeit und Verunsicherung bis hin zu Überforderung und den damit verbundenen Stresssymptomen zu beobachten. Ein Raubüberfall wäre für Kassenmitarbeitende das schlimmste Ereignis, in dessen Folge neben körperlichen Schäden auch akute bis hin zu posttraumatische Belastungsstörungen entstehen können.

Die Kommunale Unfallversicherung Bayern führte im Rahmen der Erstellung dieser Broschüre Befragungen von Kassenbeschäftigten durch. Aufgrund der Auswertungen konnte festgestellt werden, dass eine große Zahl von Mitarbeitenden im Rahmen von folgenden Kassensituationen und Tätigkeiten starke Unsicherheitsgefühle spürte:

- Geldtransport von oder zum Geldinstitut allein, regelmäßig
- Geldtransporte zwischen Gebäuden im öffentlichen Verkehr (von Einzelkasse zur Hauptkasse), allein, regelmäßig
- Kassieren in offener Kasse, allein
- Auszahlung von großen Beträgen in offener Kasse
- Öffnung von Automaten von vorne während Öffnungszeiten (z. B. Tiefgarage)
- Auszahlung von Geldbeträgen außerhalb der Kasse
- Zugang zum geschlossenen Kassenbereich für Fremde (unverschlossene Türe im Nebenzimmer)

Die Formen der Gewalt gegenüber Kassenbeschäftigten reichen von geringfügigen Fällen bis zu extremen Bedrohungen:

- Respektlosigkeit
- unhöfliches Verhalten
- verbalisierte Gewalt (Einschüchterung, Beleidigung)
- indirekte Gewalt (Drohung, Nötigung)
- körperlicher Übergriff
- schwere körperliche und psychische Gewalt (Raubüberfall)

Respektlosigkeit, unhöfliches Verhalten, verbalisierte Gewalt

Solche Bedrohungsszenarien kommen bei allen Arten von Kassentätigkeiten vor. In einer besonderen konfrontativen Situation sind vor allem Kassenbeschäftigte an Einzelarbeitsplätzen, die sich in einer „offenen Kasse“ ohne räumliche Trennung zur konfliktbereiten Person befinden. Selbst Beschäftigte in „geschlossenen Kassen“ können bei der Annahme und Ausgabe von Geld oder Wertsachen (z. B. Pässe) respektlosem Verhalten und Beleidigungen von Bürgerinnen und Bürgern ausgesetzt sein und dadurch psychisch belastet werden.

Indirekte Gewalt, körperlicher Übergriff

Diese Gewaltformen sind aufgrund ihrer Schwere und Auswirkung geeignet, bei Kassenbeschäftigten ein bleibendes Unsicherheits- und Angstgefühl zu erzeugen. Gewaltandrohungen werden in der Tat von Bürgerinnen und Bürgern verursacht, die Mitarbeitende zur Durchsetzung von unberechtigten Leistungen oder zur Verhinderung von rechtmäßigen Sanktionen unter psychischen Druck setzen. Wenn Sätze wie „Ich weiß, wo Du wohnst“ oder „Ich weiß, wo Dein Auto steht“ geäußert werden, soll Kassenmitarbeitenden eine Handlung entgegen ihrer dienstlichen Verpflichtung aufgezwungen werden. Damit ist der Straftatbestand der Nötigung gegeben.

Bei der Durchführung der Verkehrsüberwachung kann es vorkommen, dass Verkehrsüberwachende Streitgespräche mit erbosten Bürgerinnen und Bürger führen müssen oder üblen Beschimpfungen ausgesetzt sind. Als körperlicher Angriff auf einen



Ausstellen eines Knöllchens durch Verkehrsüberwacherin

Verkehrsüberwacher ist z. B. der reale Vorfall zu werten, bei dem ein Fahrer eines verbotswidrig abgestellten Fahrzeugs kurz vor Eintreffen des Abschleppwagens losfuhr und die vor dem Pkw stehende Ordnungskraft nur deshalb nicht verletzte, weil diese zur Seite sprang.

Vollstreckungsbeamtinnen und -beamte können bei der Eintreibung öffentlich-rechtlicher Forderungen ebenfalls mit Drohungen oder körperlichen Angriffen konfrontiert werden. Betreten sie im Außendienst Wohnungen von säumigen Schuldnerinnen und Schuldnern, ist die Gefahr eines körperlichen Übergriffs durch eine aggressive Person oder einer Hundeattacke nicht auszuschließen.

Schwere körperliche und psychische Gewalt

Der Raubüberfall ist ein Ereignis mit sehr hohem Potenzial, Personen psychisch zu verletzen und zu traumatisieren. Setzen Täterpersonen Waffen ein und werden Überfallbetroffene somit mit ernsthaften Verletzungen oder dem Tod bedroht, ist die psychische Belastung besonders groß. Das Risiko eines Raubüberfalls ist bei Kassenbeschäftigten grundsätzlich gegeben, vor allem, wenn sie ungeschützt im Besitz größerer Geldmengen sind.

Bei schwerer körperlicher oder psychischer Gewalt reagieren Menschen oftmals mit einer akuten Belastungsreaktion, die Stresssymptome, insbesondere Hilflosigkeit, Verzweiflung und Überforderung, hervorruft. Dauert die Belastungsstörung länger als vier Wochen, ist davon auszugehen, dass eine posttraumatische Belastungsstörung vorliegt, die als schwerwiegende Erkrankung angesehen wird und eine psychotherapeutische Behandlung erfordert. Die gesundheitlichen Folgen nach Gewaltereignissen können für Betroffene sehr unterschiedlich sein und hängen von verschiedenen Faktoren ab, wie individuelle Persönlichkeit, gelernte Verhaltensmuster und persönliche Verarbeitungsstrategie.

7.2 Betreuungskonzept

Kommunale und staatliche Einrichtungen müssen für Beschäftigte, die besonderen Belastungen ausgesetzt sind, ein eigenes Betreuungskonzept erstellen. Dies sind insbesondere folgende Personengruppen, z. B. Rettungskräfte (Feuerwehr, ehrenamtliche Helfende), medizinisches Personal (Psychiatrie, Notaufnahmen), Mitarbeitende im Jugendamt oder Beschäftigte in Kassen.

Ein Betreuungskonzept zu psychischen Belastungen sollte Folgendes beinhalten:

- Leitlinie zum Umgang mit Konflikten und Gewalt
- Notfall- und Krisenplan
- Gefährdungsbeurteilung (einschl. psychische Belastungen)
- Unterweisung (einschl. psychische Belastungen)
- Deeskalationstraining
- Organisation von Erstbetreuung und Nachsorge für Gewaltbetroffene

Mit einer **Leitlinie zum Umgang mit Konflikten und Gewalt** legt die Einrichtung fest, dass sie jegliche Form von Gewalt ablehnt und Übergriffe konsequent ahndet. Eine solche Grundsatzerklärung vermittelt den Beschäftigten das Gefühl, bei Konfrontationen mit aggressiven und gewaltbereiten Bürgerinnen und Bürgern nicht alleingelassen zu werden.



Die Leitlinie sollte folgende Aspekte ansprechen:

- Null-Toleranz gegenüber allen Formen von Gewalt
- Schutz der Beschäftigten
- professionelle Betreuung von Gewaltbetroffenen
- konsequentes Verfolgen von Straftaten
- Dokumentation von Vorfällen

Der Unternehmer muss einen **Notfall- und Krisenplan** ausarbeiten, um rechtzeitig auf Extremsituationen und traumatisierende Ereignisse vorbereitet zu sein. In diesem Plan sind organisatorische Regelungen sowie der Einsatz von medizinischen Ersthelfernden, kollegialen Soforthelfenden, Akteurinnen und Akteuren im Arbeitsschutz (z. B. Fachkraft für Arbeitssicherheit, Betriebsarzt oder -ärztin) und Verantwortlichen festzulegen. Ebenso aufzunehmen sind aktuelle Telefonnummern und Adressen aller im Bedarfsfall zu informierenden Personen und Stellen (z. B. Ärztinnen und Ärzte, psychotherapeutische Fachleute, Kriseninterventionsdienste). Außerdem muss der Notfall- und Krisenplan enthalten, dass bei einem Überfall der zuständige Unfallversicherungsträger unverzüglich zu informieren ist.

Für die Mitarbeiter in Kassen ist die Erstellung einer **Gefährdungsbeurteilung**, die bauliche, technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz vor aggressiven Bürgerinnen und Bürgern, körperlichen Übergriffen und Raubüberfällen vorsieht, unerlässlich. Im Kapitel 2 der Broschüre wurde beschrieben, wie die schrittweise Erstellung einer Gefährdungsbeurteilung im Kassenbereich durchzuführen ist. Darüber hinaus beinhalten die Kapitel 4 und 5 ausführliche Hinweise und Darstellungen zur Verbesserung und Optimierung der Arbeitssicherheit für Kassenbeschäftigte. Besonderer Wert ist hierbei auf die Erfassung von psychischen Belastungen zu legen. Ängste der Kassenbeschäftigten müssen angesprochen und ernst genommen werden. Danach sind Maßnahmen zu ergreifen, um die Arbeitssicherheit der Beschäftigten zu gewährleisten.

Die Mitarbeitenden in Kassen sind über die mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdungen mindestens halbjährich zu unterweisen. Im Kapitel 6, „Unterweisung“, wurde ausführlich dargelegt, wie diese Unterweisung durchzuführen und zu dokumentieren ist. Dabei muss den Kassenbeschäftigten die Möglichkeit gegeben werden, direkt mit Vorgesetzten und Verantwortlichen über sicherheitsgerechtes Verhalten und psychische Belastungen am Arbeitsplatz zu sprechen.

Die Teilnahme an **Qualifizierungsmaßnahmen im deeskalierenden Umgang mit Kundinnen und Kunden** ist für jene Kassenbeschäftigte sinnvoll, die öfter Kontakt mit aggressiven Personen haben, z. B. Verkehrsüberwachende oder Vollstreckungsbeamtinnen und -beamte. Der Schwerpunkt der Schulung ist dabei nicht auf Körperinterventionstechniken oder Selbstverteidigung, sondern auf verbale Deeskalationsstrategien zu legen. Ziel einer verbalen Deeskalation ist die Verhinderung oder Unterbrechung einer Konfliktsituation mit einer aggressiven oder gewaltbereiten Person.

Phase A	Phase B	Phase C	Phase D
Erstbetreuung ca. 24 Stunden	**Nachbetreuung bis 4 Wochen**	**Heilbehandlung ab 4 Wochen**	
Abbau von Belastungsspitzen	Stabilisierung	probatorische Sitzungen Diagnostik	Psychotherapie Wiederherstellung
psychologische Erstbetreuung	psychologische Fachkraft	Fachkraft für Psychotherapie (Traumaexpertin/-experte)	

7.3 Nachsorgemaßnahmen bei traumatisierenden Ereignissen

Bei den Nachsorgemaßnahmen nach einem Gewaltereignis kann man vier Phasen unterscheiden:
Die ersten Stunden nach einem traumatischen Ereignis sind für das Verarbeiten des Erlebten von außerordentlicher Bedeutung. Deshalb sollten Gewaltbetroffene in den ersten 24 Stunden nach einem Überfall eine psychologische Erstbetreuung erhalten. Es handelt sich hierbei um eine Maßnahme, die unmittelbar nach dem Ereignis ansetzt und in den folgenden Stunden für betroffene Personen eine Hilfe und Erleichterung darstellt und damit zu einer Verringerung der psychischen Belastung führt. Die Erstbetreuung kann durch geschulte Kolleginnen und Kollegen oder psychologisch geschultes Betreuungspersonal geleistet werden.

Aufgaben der Erstbetreuung nach einem traumatischen Ereignis:

- schnelle Anwesenheit am Ort des Geschehens
- Stabilisierung der Gewaltbetroffenen (Realitätskontrolle, Ansprechbarkeit, Handlungsfähigkeit)
- Informieren der Angehörigen
- Betreuung mit Getränken und Imbiss
- Organisation des Heimweges – Betroffene dürfen nicht selbst Auto fahren
- gemeinsames Abschlussgespräch mit Vorgesetzten und Betroffenen
- Organisation eines gemeinsamen Gespräches am nächsten Tag

Bereits einen Tag nach dem Gewaltereignis sollte die erforderliche **Nachbetreuung**, die bis zu vier Wochen andauern kann, durch eine psychologische Fachkraft erfolgen. Diese hält in diesem Zeitraum direkten Kontakt zu Verantwortlichen, um bei Bedarf notwendige weitere Behandlungsschritte einleiten zu können. Bei günstigem Erholungsverlauf, der oft durch erhöhte Anspannung, Nervosität, Ängstlichkeit und Aggressivität bei den Betroffenen gekennzeichnet ist, wird das traumatische Erlebnis schrittweise verarbeitet.

Wenn dieser Bewältigungsprozess nicht gelingt und die Belastungsreaktionen länger als einen Monat andauern, geht die akute Belastungsstörung in eine posttraumatische Belastungsstörung über. Die Betroffenen können dann typische Symptome aufweisen, wie ein Wiedererleben des traumatischen Ereignisses in Form von Alpträumen, bewusstes Vermeiden von Gefühlen, Gedanken und Aktivitäten, die mit der Gewalttat verbunden sind, sowie emotionale Taubheit und vegetative Übererregung.

Bei Gefahr von nachfolgenden psychischen Störungen müssen rechtzeitig gezielte Interventions- und Therapiemaßnahmen eingeleitet werden. Die Träger der gesetzlichen Unfallversicherung übernehmen grundsätzlich die anfallenden Kosten, wobei eine Zustimmung zur Behandlung erforderlich ist. Die psychotherapeutische Behandlung beginnt mit fünf probatorischen Sitzungen, die zur Krisen- oder Frühintervention dienen. Sind weitere Behandlungsmaßnahmen erforderlich, ist darauf zu achten, dass besonders qualifizierte und zugelassene ärztliche oder psychologische Psychotherapeutinnen und -therapeuten aufgesucht werden.

Anhang 1
Rechtsquellen

Verantwortung des Unternehmers:

DGUV Vorschrift 1 § 2(1)
Der Unternehmer hat die erforderlichen Maßnahmen zur Verhütung von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren sowie für eine wirksame Erste Hilfe zu treffen. Die zu treffenden Maßnahmen sind insbesondere in staatlichen Arbeitsschutzvorschriften (Anlage 1), dieser Unfallverhütungsvorschrift und in weiteren Unfallverhütungsvorschriften näher bestimmt.

Pflichtenübertragung:

DGUV Vorschrift 1 § 13
Der Unternehmer kann zuverlässige und fachkundige Personen schriftlich damit beauftragen, ihm nach Unfallverhütungsvorschriften obliegende Aufgaben in eigener Verantwortung wahrzunehmen. Die Beauftragung muss den Verantwortungsbereich und Befugnisse festlegen und ist vom Beauftragten zu unterzeichnen. Eine Ausfertigung der Beauftragung ist ihm auszuhändigen.

Bestellung von Fachkräften für Arbeitssicherheit, Betriebsärzten und Sicherheitsbeauftragten:

DGUV Vorschrift 1 § 19(1)
Der Unternehmer hat nach Maßgabe des Gesetzes über Betriebsärzte, Sicherheitsingenieure und andere Fachkräfte für Arbeitssicherheit (Arbeitssicherheitsgesetz) und der hierzu erlassenen Unfallverhütungsvorschriften Fachkräfte für Arbeitssicherheit und Betriebsärzte zu bestellen.

DGUV Vorschrift 1 § 20(1)
In Unternehmen mit regelmäßig mehr als 20 Beschäftigten hat der Unternehmer unter Berücksichtigung der im Unternehmen bestehenden Verhältnisse hinsichtlich der Arbeitsbedingungen, der Arbeitsumgebung sowie der Arbeitsorganisation Sicherheitsbeauftragte in der erforderlichen Anzahl zu bestellen.

Gefährdungsbeurteilung:

DGUV Vorschrift 1 § 3
(1) Der Unternehmer hat durch eine Beurteilung der für die Versicherten mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdungen entsprechend § 5 Abs. 2 und 3 Arbeitsschutzgesetz zu ermitteln, welche Maßnahmen nach § 2 Abs. 1 erforderlich sind.

(2) Der Unternehmer hat Gefährdungsbeurteilungen insbesondere dann zu überprüfen, wenn sich die betrieblichen Gegebenheiten hinsichtlich Sicherheit und Gesundheitsschutz verändert haben.

(3) Der Unternehmer hat entsprechend § 6 Abs. 1 Arbeitsschutzgesetz das Ergebnis der Gefährdungsbeurteilung nach Absatz 1, die von ihm festgelegten Maßnahmen und das Ergebnis ihrer Überprüfung zu dokumentieren.

Arbeitsschutzgesetz § 5
(1) Der Arbeitgeber hat durch eine Beurteilung der für die Beschäftigten mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdung zu ermitteln, welche Maßnahmen des Arbeitsschutzes erforderlich sind.

(2) Der Arbeitgeber hat die Beurteilung je nach Art der Tätigkeiten vorzunehmen. Bei gleichartigen Arbeitsbedingungen ist die Beurteilung eines Arbeitsplatzes oder einer Tätigkeit ausreichend.

(3) Eine Gefährdung kann sich insbesondere ergeben durch

1. die Gestaltung und Einrichtung der Arbeitsstätte und des Arbeitsplatzes,
2. physikalische, chemische und biologische Einwirkungen,
3. die Gestaltung, die Auswahl und den Einsatz von Arbeitsmitteln, insbesondere von Arbeitsstoffen, Maschinen, Geräten und Anlagen sowie den Umgang damit,
4. die Gestaltung von Arbeits- und Fertigungsverfahren, Arbeitsabläufen und Arbeitszeit und deren Zusammenwirken,
5. unzureichende Qualifikation und Unterweisung der Beschäftigten,
6. psychische Belastungen bei der Arbeit.

Arbeitsschutzgesetz § 6(1)
Der Arbeitgeber muss über die je nach Art der Tätigkeiten und der Zahl der Beschäftigten erforderlichen Unterlagen verfügen, aus denen das Ergebnis der Gefährdungsbeurteilung, die von ihm festgelegten Maßnahmen des Arbeitsschutzes und das Ergebnis ihrer Überprüfung ersichtlich sind. Bei gleichartiger Gefährdungssituation ist es ausreichend, wenn die Unterlagen zusammengefasste Angaben enthalten.

Unterweisung:

DGUV Vorschrift 1 § 4(1)
Der Unternehmer hat die Versicherten über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, insbesondere über die mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdungen und die Maßnahmen zu ihrer Verhütung, entsprechend § 12 Abs. 1 Arbeitsschutzgesetz sowie bei einer Arbeitnehmerüberlassung entsprechend § 12 Abs. 2 Arbeitsschutzgesetz zu unterweisen; die Unterweisung muss erforderlichenfalls wiederholt werden, mindestens aber einmal halbjährig erfolgen; sie muss dokumentiert werden.

DGUV Vorschrift 25 § 9(1)
Der Unternehmer hat die Versicherten, die Umgang mit Banknoten haben oder von einem Überfall betroffen sein können, auf Grundlage der Beurteilung der Arbeitsbedingungen und unter Berücksichtigung der Betriebsanweisungen nach § 8 Absatz 1 vor Aufnahme der Tätigkeit und mindestens halbjährlich sowie bei Bedarf zu unterweisen.

Arbeitsschutzgesetz § 12(1)
Der Arbeitgeber hat die Beschäftigten über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit während ihrer Arbeitszeit ausreichend und angemessen zu unterweisen. Die Unterweisung umfasst Anweisungen und Erläuterungen, die eigens auf den Arbeitsplatz oder den Aufgabenbereich der Beschäftigten ausgerichtet sind. Die Unterweisung muss bei der Einstellung, bei Veränderungen im Aufgabenbereich, der Einführung neuer Arbeitsmittel oder einer neuen Technologie vor Aufnahme der Tätigkeit der Beschäftigten erfolgen. Die Unterweisung muss an die Gefährdungsentwicklung angepasst sein und erforderlichenfalls regelmäßig wiederholt werden.

Vorschriften, Regeln und Informationen für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit

Bezugsquelle:
Bei Ihrem zuständigen Unfallversicherungsträger
oder unter www.dguv.de/publikationen

Regeln
DGUV Regel 108-010 „Überfallprävention in Verkaufsstellen“
DGUV Regel 115-003 „Überfallprävention in Kreditinstituten“
DGUV Regel 115-004 „Überfallprävention in Spielstätten“
DGUV Regel 115-005 „Überfallprävention in Kassen und Zahlstellen der öffentlichen Hand“

Informationen
DGUV Information 206-017 „Mit traumatischen Ereignissen im Betrieb umgehen“

Anhang 2
Pflichtenübertragung

Übertragung von Unternehmerpflichten

Herrn/Frau:

.....

werden für den Betrieb/die Abteilung:

.....

des Unternehmens:

.....

(Name und Anschrift des Unternehmens)

.....

die dem Unternehmer hinsichtlich der Verhütung von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren obliegenden Pflichten übertragen, in eigener Verantwortung

– die Aufgabenerledigung zu kontrollieren*) – die Gefährdungsbeurteilung durchzuführen*) – die Unterweisungen durchzuführen und zu dokumentieren*) – mit besonderen Funktionstragenden wie Betriebsärztin oder Betriebsarzt und Fachkraft für Arbeitssicherheit zusammenzuarbeiten*) – den Arbeitsschutz zu kommunizieren*) – die arbeitsmedizinische Vorsorge zu organisieren*) – Sicherheit und Gesundheitsschutz bei Planung und Beschaffung zu berücksichtigen*) – Fremdfirmen einzubinden und zu informieren*) – zeitlich befristet Beschäftigte zu integrieren*) – Notfallmaßnahmen/Erste Hilfe zu organisieren*)

Sonstige/weitere Aufgaben:

.....

Dazu gehören insbesondere:

.....

.....

.....

(Notwendige Konkretisierungen der Aufgaben und Befugnisse erfolgen im Anhang)

.....

Ort, Datum

....

Unterschrift des Unternehmers Unterschrift der beauftragten Person

) Nichtzutreffendes streichen Rückseite beachten!

Vor Unterzeichnung beachten!

§ 9 des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten:
„(1) Handelt jemand
1. als vertretungsberechtigtes Organ einer juristischen Person oder als Mitglied eines solchen Organs,
2. als vertretungsberechtigter Gesellschafter einer rechtsfähigen Personengesellschaft oder
3. als gesetzlicher Vertreter eines anderen
so ist ein Gesetz, nach dem besondere persönliche Eigenschaften, Verhältnisse oder Umstände (besondere persönliche Merkmale) die Möglichkeit der Ahndung begründen, auch auf den Vertreter anzuwenden, wenn diese Merkmale zwar nicht bei ihm, aber bei dem Vertretenen vorliegen.
(2) Ist jemand von dem Inhaber eines Betriebes oder einem sonst dazu Befugten
1. beauftragt, den Betrieb ganz oder zum Teil zu leiten, oder
2. ausdrücklich beauftragt, in eigener Verantwortung Aufgaben wahrzunehmen, die dem Inhaber des Betriebes obliegen,
und handelt er auf Grund dieses Auftrages, so ist ein Gesetz, nach dem besondere persönliche Merkmale die Möglichkeit der Ahndung begründen, auch auf den Beauftragten anzuwenden, wenn diese Merkmale zwar nicht bei ihm, aber bei dem Inhaber des Betriebes vorliegen. Dem Betrieb im Sinne des Satzes 1 steht das Unternehmen gleich. Handelt jemand auf Grund eines entsprechenden Auftrages für eine Stelle, die Aufgaben der öffentlichen Verwaltung wahrnimmt, so ist Satz 1 sinngemäß anzuwenden.
(3) Die Absätze 1 und 2 sind auch dann anzuwenden, wenn die Rechtshandlung, welche die Vertretungsbefugnis oder das Auftragsverhältnis begründen sollte, unwirksam ist.“

§ 13 Abs. 2 Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG):
„Der Arbeitgeber kann zuverlässige und fachkundige Personen schriftlich damit beauftragen, ihm obliegende Aufgaben nach diesem Gesetz in eigener Verantwortung wahrzunehmen.“

§ 15 Abs. 1 Nr. 1 Siebtes Buch Sozialgesetzbuch (SGB VII):
„(1) Die Unfallversicherungsträger erlassen als autonomes Recht Unfallverhütungsvorschriften über
1. Einrichtungen, Anordnungen und Maßnahmen, welche die Unternehmer zur Verhütung von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren zu treffen haben, sowie die Form der Übertragung dieser Aufgaben auf andere Personen,
2. …“

§ 13 der Unfallverhütungsvorschrift „Grundsätze der Prävention“ (DGUV Vorschrift 1):
„Der Unternehmer kann zuverlässige und fachkundige Personen schriftlich damit beauftragen, ihm nach Unfallverhütungsvorschriften obliegende Aufgaben in eigener Verantwortung wahrzunehmen. Die Beauftragung muss den Verantwortungsbereich und Befugnisse festlegen und ist vom Beauftragten zu unterzeichnen. Eine Ausfertigung der Beauftragung ist ihm auszuhändigen.“

Anhang 3
Muster für die Dokumentation der Unterweisung

Bestätigung der Unterweisung nach § 4 der Unfallverhütungsvorschrift „Grundsätze der Prävention“ (DGUV Vorschrift 1)

Unternehmen: .....

(Name und Anschrift des Unternehmens)

Betriebsteil, Arbeitsbereich: .....

Durchgeführt von: .....

Durchgeführt am: .....

Unterweisungsinhalte (insbesondere Gefahrquellen, Maßnahmen zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz, Erste Hilfe):

.....

.....

.....

Name und Unterschrift der Teilnehmenden:

Mit meiner Unterschrift bestätige ich, dass ich an der Unterweisung teilgenommen und den Inhalt verstanden habe.

Name, Vorname, Unterschrift	Name, Vorname, Unterschrift
.....	.....
.....	.....

Bemerkungen:

.....

.....

.....	.....
Unterschrift des Trainer/Trainerin bzw. Unterweisende Person	Leitung z. K.

Anhang 4
Muster-Betriebsanweisung „Kasse“

Allgemein

Diese Betriebsanweisung dient dazu, den Umgang mit Banknoten, den Umgang mit Mängeln und Störungen an Sicherheitseinrichtungen sowie das Verhalten der Beschäftigten bei Überfällen schriftlich festzulegen, sodass sie auf die Ausnahmesituation eines Raubüberfalls vorbereitet sind.
Ungeschicktes Verhalten von betroffenen Personen kann zu unüberlegten Handlungen des Täters führen – andererseits kann eine geschickte Verhaltensweise das Risiko einer Verletzung körperlicher oder psychischer Art verringern. Das sicherheitsgerechte Verhalten der Beschäftigten ist sowohl in Kassen als auch beim Geldtransport außerhalb des Kassenbereiches sicherzustellen.
Das richtige Verhalten nach einem Raubüberfall ist wichtig, um die Erste Hilfe für Verletzte sicherzustellen und die Ermittlungsarbeit der Polizei zu erleichtern. Die Fahndungsblätter 1 und 2 (s. Anhang 5 dieser Broschüre) sollten griffbereit vorhanden sein.

Umgang mit Banknoten

- Achten Sie auf die Einhaltung der Sicherheitskonzepte.
- Verwehren Sie Kunden und Außenstehenden den Einblick auf griffbereite Banknoten, Geldschränke, Tresore.
- Achten Sie darauf, den festgelegten Höchstbetrag für den Kassenbestand (griffbereite Baknoten) nicht zu überschreiten.
- Verwahren Sie die angenommenen Zahlungsmittel bei Überschreiten des Höchstbetrages für den Kassenbestand (griffbereite Banknoten) in sicheren Behältnissen, z. B. in Zeitverschlussbehältnissen unter mindesten 5 Minuten Zeitverschluss.
- Führen Sie die Geldbearbeitung, z. B. das Zählen und Bündeln von Banknoten, hinter verschlossenen Türen durch und verhindern Sie die Einsicht von außen.
- Nehmen Sie angenommene Zahlungsmittel nicht mit nach Hause.
- Sichern Sie sich den Zugriff auf ein Telefon oder eine Notrufeinrichtung, um Hilfe herbeirufen zu können.
- Seien Sie aufmerksam beim Betreten oder Verlassen des Kassenbereichs.

Vorbeugendes Verhalten beim Geldtransport

- Führen Sie innerbetrieblichen Geldtransport möglich außerhalb der Öffnungszeiten durch.
- Führen Sie den Geldtransport innerbetrieblich/zur Sparkasse/zur Bank unregelmäßig durch.
- Führen Sie den Geldtransport innerbetrieblich/zur Sparkasse/zur Bank unauffällig durch (Kleidung, Geldbehältnis).
- Lassen Sie sich während des Geldtransports nicht auf Gespräche mit fremden Personen ein.
- Gehen Sie beim Geldtransport zur Sparkasse/Bank ab einem festgelegten Höchstbetrag in Begleitung einer zweiten Person.
- Vermeiden Sie unübersichtliche und dunkle Wege und Plätze.
- Befolgen Sie die Weisungen des Täters widerstandslos, wenn sie bedroht werden.

Umgang mit Sicherheitseinrichtungen und Umgang mit Sicherheitseinrichtungen bei Mängel oder Störungen

- Kontrollieren Sie regelmäßig die Sicherheitseinrichtungen. Dies sind alle Einrichtungen zur Alarmierung, zur Sicherung von Werten mit zugriffsverhindernden oder zeitverzögernden Funktionen sowie Einrichtungen zur Aufzeichnung von Überfällen.
- Treffen Sie zusätzliche Maßnahmen bei Ausfall von Alarmierungssystemen oder Einrichtungen zur Bildaufzeichnung.
- Stellen Sie ggf. den Kassenbetrieb ein.

Verhalten während eines Raubüberfalls

- Beachten Sie, dass der Schutz von Leben und Gesundheit des Menschen Vorrang vor dem Schutz materieller Werte hat.
- Bleiben Sie äußerlich ruhig. Überlegen Sie, bevor Sie handeln. Leisten Sie keine gefahrbringende Gegenwehr.
- Folgen Sie widerspruchslos allen Weisungen vom Täter.
- Bei einer Geiselnahme: Versuchen Sie alles, um Geiseln und Täter zu beruhigen.
- Verlassen Sie möglichst nicht einen gesicherten Bereich bzw. öffnen Sie möglichst nicht gesicherte Türen, um den Täter einzulassen. Haben Sie Ausreden parat?
- Lösen Sie stillen Alarm aus, wenn Sie nicht unmittelbar bedroht sind. Achten Sie darauf, dass die Auslösung unauffällig erfolgt und der Alarm optisch und akustisch nicht zu bemerken ist.
- Prägen Sie sich das Äußere des Täters und den Tatablauf ein. Eine gute Täterbeschreibung unterstützt die Fahndung der Polizei (s. Fahndungsblätter 1 und 2).

Verhalten nach einem Raubüberfall und Notfallmaßnahmen

- Eine Verfolgung von Tätern ist gefährlich und sollte unterlassen werden. Bringen Sie sich nicht unnötig in Gefahr und achten Sie auf Ihre eigene Sicherheit.
- Helfen Sie zuerst Verletzten und rufen Sie gegebenenfalls einen Arzt oder Krankenwagen.
- Alarmieren Sie die Polizei oder überzeugen Sie sich, ob ein zuvor ausgelöster Alarm dort angekommen ist. Geben Sie der Polizei den Ort des Überfalls sowie die Fluchtrichtung und eine Beschreibung des Täters an.
- Stellen Sie den Geschäftsbetrieb ein, berühren Sie nichts und sorgen Sie dafür, dass alle Anwesende den Tatraum verlassen.
- Bitten Sie Zeugen – auch ggf. Kunden – das Eintreffen der Polizei abzuwarten oder notieren Sie sich ihre Namen und Anschriften.
- Erteilen Sie der Presse keine Auskünfte oder Fotoerlaubnis. Vorschnell gegebene Informationen erhöhen das Sicherheitsrisiko der Beteiligten und erschweren die Fahndung der Polizei.
- Halten Sie sich am Tag des Überfalls an den geschulten Erstbetreuer. Nehmen Sie bei auftretenden Gesundheitsbeschwerden eine Nachbetreuung durch eine psychologische Fachkraft oder einen Psychotherapeuten in Anspruch.
- Veranlassen Sie für betroffene Mitarbeiter eine sofortige Meldung an ihren Unfallversicherungsträger damit zeitnah eine psychologische Soforthilfe angeboten werden kann.

....

Ort, Datum Unterschrift des Vorgesetzten

Anhang 5
Fahndungsblätter 1 und 2

Fahndungsblatt Nr. 1

Füllen Sie dieses Fahndungsblatt bitte gleich aus und geben Sie es unverzüglich der Polizei.

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

Fahndungsblatt Nr. 2

Füllen Sie dieses Fahndungsblatt bitte in Ruhe aus und geben Sie es der Polizei.

Datum .....

Adresse Institut .....
Zweigstelle .....

Zeuge Name ..... Vorname .....
Straße ..... Ort .....

Täterbeschreibung

Augen Farbe ..... Besonderheiten .....

Brauen ☐ buschig ☐ zusammengewachsen

Nase Beonderheiten .....

Mund ☐ Lippen voll ☐ schmal
Zähne .....

Sprache ☐ besonders hoch ☐ besonders tief
☐ Stottern ☐ Lispeln
☐ Dialekt/Akzent welcher .....
besondere Ausdrücke .....

Maskierung ☐ ja ☐ nein welche .....
Farbe .....

Täterperson vorher gesehen ☐ nein wo/wann .....

sonstige Beobachtungen .....
.....
.....
.....

Kommunale Unfallversicherung Bayern
Bayerische Landesunfallkasse

Ungererstr. 71
80805 München
Service-Telefon: 089 360 93 - 440
Fax: 089 360 93 - 135
servicecenter@kuvb.de

www.kuvb.de

Kommunale Unfallversicherung Bayern
Bayerische Landesunfallkasse

Ungererstr. 71
80805 München
Service-Telefon: 089 360 93 - 440
Fax: 089 360 93 - 135
servicecenter@kuvb.de

www.kuvb.de

Arbeitssicherheit in Kassen und Zahlstellen der öffentlichen Hand



Kommunale Unfallversicherung Bayern
Bayerische Landesunfallkasse

Arbeitssicherheit in Kassen und Zahlstellen der öffentlichen Hand

Schutz vor psychischer und körperlicher Gewalt
Schutz vor Raubüberfall

GUV-X 99964