

Arbeitsicherheit in kommunalen Kassen

Schutz vor psychischer und körperlicher Gewalt
Schutz vor Raubüberfall

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

Autor

Dipl.- Ing. Michael Böttcher

Redaktion

Dipl.- Ing. (FH) Susanne Johannknecht

Gestaltung und Druck

MedienSchiff Bruno, Hamburg

Ausgabe

April 2017

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

Die Formulierungen in dieser Broschüre erfolgen in der männlichen Form. Dies dient der flüssigeren Schreibweise und der leichteren Lesbarkeit. Hierbei ist selbstverständlich auch die weibliche Form gemeint.



Vorwort

Arbeitssicherheit in kommunalen Kassen

Mit der Broschüre „Arbeitssicherheit in kommunalen Kassen“ steht den Kommunen eine ausführliche und praxisorientierte Informationsschrift zur Überprüfung der Arbeitssicherheit ihrer Kassenmitarbeiter zur Verfügung. Die darin enthaltenen Empfehlungen zur sicheren Gestaltung von Kassenarbeitsplätzen stellen hierbei eine Hilfe dar, um erforderliche Maßnahmen nach dem Arbeitsschutzgesetz und der Unfallverhütungsvorschrift „Grundsätze der Prävention“ umzusetzen. Wie dem Untertitel der Broschüre bereits zu entnehmen ist, werden Gefährdungen bei Arbeitsplätzen und Tätigkeiten der kommunalen 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 kommunalen Kassen und deren Sicherheitsanforderungen systematisch erfassen zu

können. Die Abfrageergebnisse, insbesondere von kommunalen Vorgesetzten und Kassenmitarbeitern, 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 Kommunen eine anschauliche Informationsschrift zur Hand, mit deren Hilfe sie den Sicherheitsstandard in den kommunalen Kassen überprüfen und bei Bedarf verbessern können.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	
1 Projekt „Arbeitssicherheit in kommunalen Kassen“	6
2 Verantwortung und Haftung im Arbeitsschutz	8
2.1 Verantwortung des Unternehmers	8
2.2 Beauftragte im Arbeitsschutz	9
2.3 Checkliste „Organisation des Arbeitsschutzes“	11
3 Gefährdungsbeurteilung in der kommunalen Kasse	12
3.1 Rechtliche Grundlage, Anlass und Ablaufschema der Gefährdungsbeurteilung	12
3.2 Durchführung der Gefährdungsbeurteilung in der kommunalen Kasse	14
4 Grundüberlegungen zur Arbeitssicherheit bei Kassentätigkeiten	18
4.1 Festlegung der Kassenbauart	18
4.2 Typische/atypische Überfälle	20
4.3 Einblick auf Geldbestände und -bearbeitung	20
4.4 Beschränkung des griffbereiten Bargeldes	21
4.5 Blickkontakt zwischen Kassenbeschäftigten	21
4.6 Einsatz von elektronischen Gefahrenmelde- und Überwachungsanlagen	22
5 Sicherheitsanforderungen bei einzelnen Kassenbauarten (Bildbeispiele)	24
5.1 Geschlossene Kasse	25
5.2 Offene Kasse mit Tresen	29
5.3 Offene Kasse ohne Tresen	33
5.4 Einsatz von Kassenautomaten	37
6 Geldtransport	40
6.1 Geldtransport zwischen Kommune und Geldinstitut	40
6.2 Geldtransport innerhalb der Kommune	41
6.3 Geldtransport durch Werttransportunternehmen	43
7 Unterweisung / Betriebsanweisung für kommunale Kassen	44
7.1 Rechtliche Grundlage der Unterweisung	44
7.2 Wer unterweist, wann und wie oft muss unterwiesen werden?	44
7.3 Durchführung und Dokumentation der Unterweisung	45
7.4 Anfertigen der Betriebsanweisung	46
8 Betreuung und Nachsorge bei psychischen Belastungen	48
8.1 Psychische Belastungen bei kommunalen Kassenbeschäftigten	48
8.2 Betreuungskonzept der Kommune	50
8.3 Nachsorgemaßnahmen bei traumatisierenden Ereignissen	51

Anhang 1: Rechtsquellen	52
Anhang 2: Pflichtenübertragung	54
Anhang 3: Muster für die Dokumentation der Unterweisung	56
Anhang 4: Muster-Betriebsanweisung „Kommunale Kasse“	57
Anhang 5: Fahndungsblätter 1 und 2	59



1 Projekt „Arbeitssicherheit in kommunalen Kassen“

Bei der Neuplanung von kommunalen Kassen wenden sich Bayerische Kommunen oft an die Kommunale Unfallversicherung Bayern (KUVB), um Hilfestellungen oder Empfehlungen zur Arbeitssicherheit zu erhalten. Auch bei bestehenden Kassen wird der gesetzliche Unfallversicherungsträger gerne zur Klärung von Sicherheitsfragen kontaktiert, vor allem wenn dies der Bayerische Prüfungsverband aufgrund erkannter Sicherheitsmängel fordert.

Um die erwünschte anschauliche und praxisnahe Informationsschrift zur Überprüfung von Kassenarbeitsplätzen zu erstellen, die der Vielzahl von kommunalen Kassen mit ihren unterschiedlichen Größen, Strukturen und Aufgabenbereichen gerecht wird,

beschloss die KUVB das Projekt „Arbeitssicherheit in kommunalen Kassen“. Dieses gliedert sich in zwei Teile:

- Teil 1: Besichtigungs-/Abfrage-Aktion in Gemeinden, Städten und Landkreisen
- Teil 2: Erstellen der Broschüre „Arbeitssicherheit in kommunalen Kassen“

In Teil 1 des Projektes wurden in bayerischen Gemeinden, Städten und Landkreisen eine Vielzahl von unterschiedlichen kommunalen Kassen besichtigt und über 200 Personen, insbesondere Kassenverwalter und Kassenmitarbeiter, zur Arbeitssicherheit befragt.



Kassenarten bei Besichtigungs-/Abfrage-Aktion:

Stadtkasse	Ordnungsamt	Veranstaltungsbüro
Kreiskasse	Fremdenverkehrsamt	Schwimmbad
Kasse Kfz-Zulassung	Standesamt	Mülldeponie
Bürgeramt, Bürgerbüro	Museum	Verkehrsüberwachung
Gemeindekasse	Bücherei	Tiefgaragenautomaten
Einwohnermeldeamt	Theater	Parkscheinautomaten

Die Besichtigung verschiedenster kommunaler Kassen und Kassentätigkeiten war von Bedeutung, um sowohl einen Überblick als auch Detailkenntnisse über Anforderungen und Möglichkeiten bei der Planung und Ausführung von Kassen, dem Einsatz von Kassenautomaten und der Durchführung von kommunalen Geldtransporten zu erhalten. Die mit Genehmigung der Kommunen angefertigten Fotos von Kassen bzw. Kassentätigkeiten dienen nicht nur der Anschaulichkeit der Broschüre, sondern stellen auch Lösungsvorschläge und positive Gestaltungsmöglichkeiten in speziellen Kassensituationen dar.

Bei den Befragungen der Kassenmitarbeiter wurden deutliche Abstufungen der „gefühlten Sicherheit“ (sehr sicher, sicher, manchmal unsicher, häufig unsicher) festgestellt. Gilt der Kassenarbeitsplatz in einer „geschlossenen Kasse“ als sehr sicher, wird dagegen z.B. die Auszahlung von größeren Beträgen in einer „offenen Kasse“ häufig als unsicher eingestuft.

Bei den Gesprächen mit den Kassenverwaltern überwog eine positive Einstellung zur Beratung bzw. Überprüfung der Arbeitssicherheit der kommunalen Kassen. Dennoch wurde selten die nach § 5 Arbeitsschutzgesetz erforderliche Gefährdungsbeurteilung für vorhandene Kassenarbeitsplätze durchgeführt oder eine Betriebsanweisung als Grundlage für die Unterweisung der Kassenmitarbeiter angefertigt. Als Grund für dieses Verhalten gaben die Kassenverwalter oft das Fehlen einer praxisnahen Informationsschrift bzw. Muster-Betriebsanweisung zur Arbeitssicherheit in kommunalen Kassen an.

Sicherheitsgefühl der Kassenmitarbeiter: (beispielhafte Angabe von Tätigkeiten)



sehr sicher

- unbare Zahlweise in der Kasse
- Kassierer in geschlossener Kasse
- Entleerung des Kassenautomaten im Technikraum



manchmal unsicher

- Kassierer in offener Kasse (allein)
- Zugang zum Kassenbereich für Fremde möglich
- Geldtransport zur Sparkasse (allein, regelmäßig)



sicher

- Zahlstellen im Großraumbüro (viele Blickkontakte, geringe Geldbeträge)
- Zahlstelle im Einzelzimmer (zu zweit, geringe Geldbeträge)
- Geldtransport zur Sparkasse (zu zweit, unregelmäßig)



häufig unsicher

- Auszahlung von großen Beträgen in offener Kasse
- Auszahlung an Leistungsempfänger (offene Kasse, Heime)
- Entleerung des Kassenautomaten von vorne während der Öffnungszeiten



2 Verantwortung und Haftung im Arbeitsschutz

2.1 Verantwortung des Unternehmers

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 der Kommune (Gemeinde, Stadt, kreisfreie Stadt, Landkreis) wird die Unternehmerfunktion vom **Bürgermeister, Oberbürgermeister** oder **Landrat** wahrgenommen. Während in kleineren Kommunen die Unternehmerverantwortung für den Arbeitsschutz oft allein beim Bürgermeister liegt, ist es bei größeren



Kommunen erforderlich, Aufgaben und Pflichten im Arbeitsschutz auf nachgeordnete Führungskräfte und Funktionsträger 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 DGVU 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 DGVU-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, Betriebsarzt 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.

2.2 Beauftragte im Arbeitsschutz

Die Verantwortlichen in den Kommunen, zuallererst Bürgermeister und Landräte, 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. Bürgermeister und Landräte 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.

Betriebsarzt

Nach § 2 ASiG hat der Unternehmer auch Betriebsärzte zu bestellen und diesen die in § 3 genannten Aufgaben zu übertragen. Die Betriebsärzte haben die Aufgabe, den Unternehmer beim Arbeitsschutz und bei der Unfallverhütung in allen Fragen des

Gesundheitsschutzes zu unterstützen. Die Betriebsärzte beraten den 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, Vorschlägen 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 Betriebsärzte grundsätzlich keine Weisungsbefugnis und übernehmen nicht die Verantwortung des Unternehmers oder der Führungskräfte.

Sicherheitsbeauftragter

Nach § 22 Sozialgesetzbuch (SGB) VII muss in Kommunen mit mehr als 20 Beschäftigten mindestens ein Sicherheitsbeauftragter bestellt werden. Dieser ist in seinem Arbeitsbereich ehrenamtlich tätig und unterstützt die Führungskraft bei der Wahrnehmung der Aufgaben des Arbeitsschutzes. Zu den Aufgaben des Sicherheitsbeauftragten gehören

- die Beobachtung von Mängeln und deren Meldung an die Führungskraft;
- die Kontrolle der ordnungsgemäßen Benutzung vorgeschriebener Schutzeinrichtungen;
- die Motivierung der Mitarbeiter zu sicherheitsgerechtem Verhalten.

Der Sicherheitsbeauftragte hat im Gegensatz zur Fachkraft für Arbeitssicherheit und Betriebsarzt keine fachlich bezogene Ausbildung. Er hat weder Aufsichtsaufgaben noch Weisungsbefugnis und trägt in seiner Funktion als Sicherheitsbeauftragter keine Verantwortung.

Arbeitsschutzausschuss (ASA)

Nach § 11 Arbeitssicherheitsgesetz (ASiG) sind Kommunen 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:

- kommunaler Arbeitgeber oder ein von ihm Beauftragter
- Personalrat
- Betriebsarzt
- Fachkraft für Arbeitssicherheit
- Sicherheitsbeauftragter
- evtl. weitere Beauftragte

Der Arbeitsschutzausschuss ist kein selbstständiges Beschlussorgan. Er kann daher nur zur Meinungsbildung über Arbeitsschutzfragen in der Kommune beitragen und Empfehlungen geben. Für die Umsetzung der Vorschläge hat der kommunale 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 Ersthelfern zur Verfügung steht. Diese sind nach ihrer speziellen Ausbildung verpflichtet, Erste Hilfe zu leisten. Führt ein Ersthelfer seine Hilfeleistung mit der gebotenen Sorgfalt entsprechend seinen Kenntnissen und Fähigkeiten durch, kann er sich grundsätzlich nicht strafbar machen.

Des Weiteren sind je nach Betriebsart weitere interne bzw. externe Experten zu benennen, z.B. eine Elektrofachkraft, ein Brandschutz-,Explosionsschutz- oder Gefahrstoffbeauftragter.

2.3 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 für kommunale Verwaltungsbetriebe, zu denen auch kommunale Kassen gehören, abgebildet. Diese Liste soll helfen, die betriebliche Arbeitsschutzorganisation zu überprüfen und mögliche Schwachstellen offenzulegen.

Führungskräfte, Funktionsträger 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 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 Funktionsträger 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 einen Betriebsarzt statt? (ASiG, DGUV Vorschrift 1)			
5	Sind die Einsatzzeiten für die Fachkraft für Arbeitssicherheit und den Betriebsarzt schriftlich festgelegt? (ASiG, DGUV Vorschrift 1)			
6	Gibt es einen für diesen Bereich zuständigen Sicherheitsbeauftragten? (DGUV Vorschrift 1)			
7	Wird ein Personalrat bei Fragen des Arbeitsschutzes regelmäßig 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 einmal pro Jahr im Arbeitsschutz unterwiesen? (ArbSchG, DGUV Vorschrift 1)			
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 Notmaßnahmen im Betrieb? (ArbSchG, ArbStättV, DGUV Vorschrift 1)			



3 Gefährdungsbeurteilung in der kommunalen Kasse

3.1 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 in Kommunen:

- 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 Kommune anzufertigen ist, sollte ein Team aus erfahrenen Mitarbeitern gebildet werden. Als Berater kommen Fachkräfte für Arbeitssicherheit, Betriebsärzte und evtl. weitere Fachleute in Frage. Auch Mitarbeiter und Personalräte 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:



3.2 Durchführung der Gefährdungsbeurteilung in der kommunalen Kasse

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

1 Handlungsschritt 1 – Arbeitsbereiche und Tätigkeiten erfassen

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

Beispiele kommunaler Kassen:

- Stadtkasse
- Kreiskasse
- Kasse Kfz-Zulassung
- Kasse Bürgeramt
- Gemeindekasse
- Kasse Einwohnermeldeamt
- Kasse Ordnungsamt
- Kasse Fremdenverkehrsamt
- Kasse Standesamt
- Kasse Museum
- Kasse Bücherei
- Theaterkasse
- Kasse Veranstaltungsbüro
- Kasse Schwimmbad
- Kasse Mülldeponie
- Kasse Verkehrsüberwachung
- Tiefgaragenautomaten
- Parkscheinautomaten

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 Täter. Um

Schritt 1+2

eine systematische und vollständige Gefährdungsermittlung zu erhalten, sind sämtliche Arbeitsplätze und Tätigkeiten der Kassenmitarbeiter auf Mängel und Sicherheitslücken zu untersuchen, die Anreize für ein Täterverhalten bieten.

Neben den Beschäftigten an den Kassenarbeitsplätzen können auch Mitarbeiter im Außendienst, z.B. Verkehrsüberwacher und Vollstreckungsbeamte, 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 ein potentieller Täter 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 ein Täter in relativ kurzer Zeit gelangen kann.



Gefährdungen:

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

3 Handlungsschritt 3 – Gefährdungen bewerten

Kassenmitarbeiter **und** im Außendienst tätige Beschäftigte der kommunalen Kassen sind Gefährdungen ausgesetzt, die zu Körperschäden, leichten und schweren psychischen Störungen 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					
		3	2	1	1	1	
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	Bagatelldfolgen	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 Kassenmitarbeiter bei Tätigkeiten in der kommunalen Kasse, beim Geldtransport und beim Außendienst zu reduzieren, muss zunächst ein erreichbares Schutzziel definiert werden, bevor entsprechende Arbeitsschutzmaßnahmen durch-

Schritt 3+4

geführt werden. Für die Arbeitsbereiche der Mitarbeiter 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:

Kommunale Kassenbeschäftigte sind bei ihren Tätigkeiten in der kommunalen Kasse, beim Geldtransport und beim Außendienst so einzusetzen, dass der Anreiz für einen potentiellen Täter, psychische und körperliche Gewalt anzuwenden oder einen Raubüberfall zu verüben, minimiert wird.

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

- Auswahl der geeigneten Kassenbauart
- bauliche und technische Ausstattung der Kasse
- Tätigkeiten in der kommunalen Kasse
- Außendiensttätigkeiten (z.B. Verkehrsüberwacher, Vollstreckungsbeamte)
- Geldtransport durch kommunale Beschäftigte
- Besetzung der kommunalen 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 5 und 6 sowie im Anhang 4 der Broschüre werden Sicherheitsanforderungen und mögliche Maßnahmen zur Minimierung oder Beseitigung von Gefährdungen bei kommunalen Kassentätigkeiten angegeben.

Sicherheitsanforderungen bei einzelnen Kassenbauarten (s. Kapitel 5):

- geschlossene Kasse
- offene Kasse mit Tresen
- offene Kasse ohne Tresen
- Einsatz von Kassenautomaten

Geldtransport (s. Kapitel 6):

- zwischen Kommune und Geldinstitut
- innerhalb der Kommune

Muster-Betriebsanweisung „Kommunale 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 Kassenmitarbeitern) erreicht wurde

Schritt 5+6



7 Handlungsschritt 7 – Dokumentieren

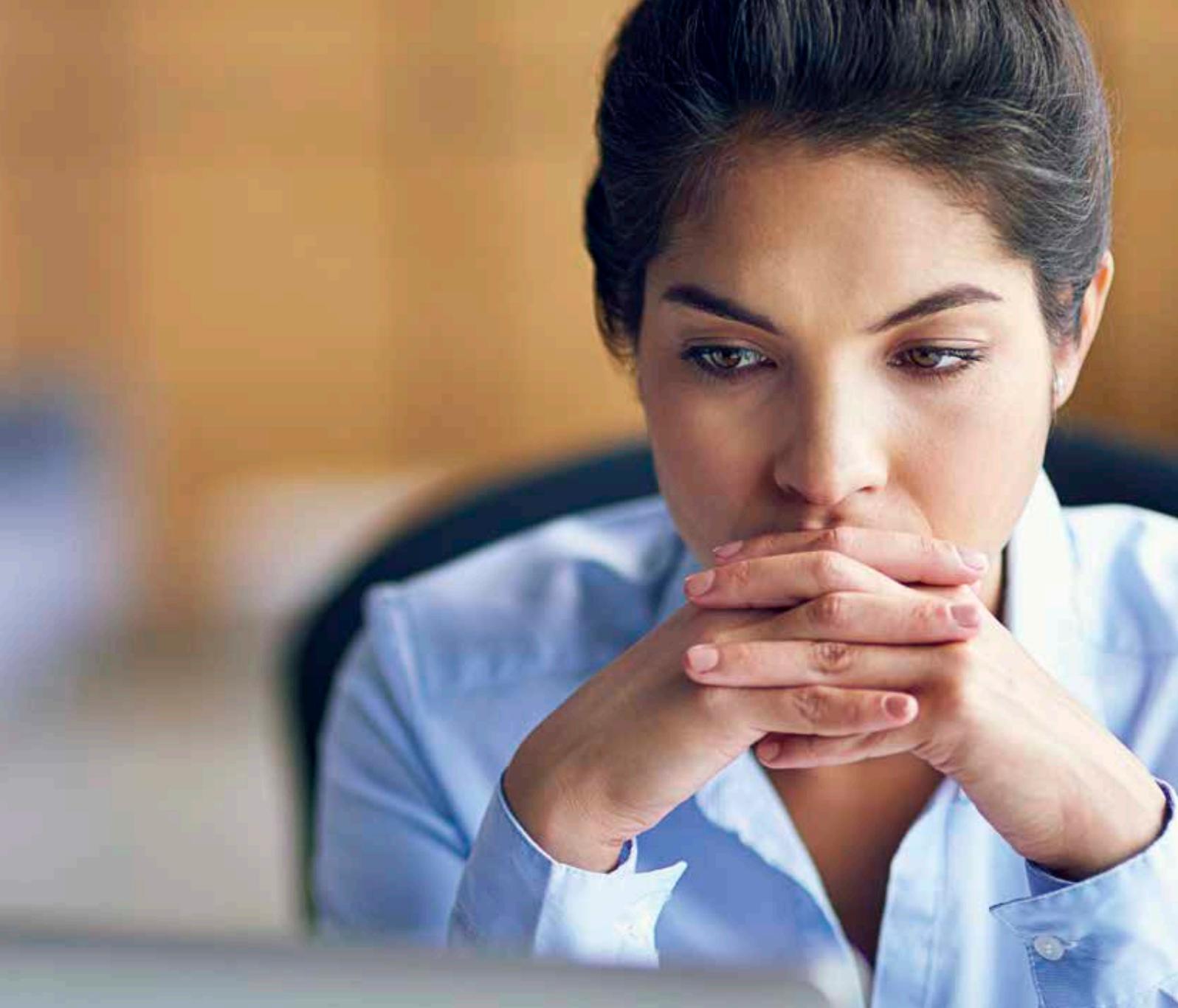
Nach § 6 des Arbeitsschutzgesetzes hat der Unternehmer eine Dokumentation vorzuweisen über

- 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





4 Grundüberlegungen zur Arbeitssicherheit bei Kassentätigkeiten

Aufgrund der Vielzahl und Unterschiedlichkeit der kommunalen 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.

4.1 Festlegung der Kassenbauart

Beim Neubau und Umbau von kommunalen 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 Kommune von der Fachkraft für Arbeitssicherheit, dem Betriebsarzt, der Polizei und nicht zuletzt vom zuständigen Unfallversicherungsträger beraten und unterstützt werden.

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

Geschlossene Kasse

Bei großen Tagesumsätzen und hoher Kundenzahl ist aus Sicherheitsgründen eine „geschlossene Kasse“ vorzusehen. Dabei befindet sich der Kassenmitarbeiter in einem Kassenraum, zu dem nur Befugte Zutritt haben. Vorhandene Glasaufbauten der Kasse sind in mindestens durchbruchhemmender Verglasung auszuführen.

Durch die räumliche Trennung zu außenstehenden Personen besteht eine hohe Sicherheit für den Kassenmitarbeiter. 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 aufgestellt werden. So muss der Kassenbeschäftigte den Kassenraum während der Öffnungszeiten nicht verlassen, um das über den Höchstbetrag liegende Bargeld in ein Wertbehältnis zu bringen.

Offene Kasse mit Tresen

Wenn geringe Tagesumsätze erfolgen und kein umfassender Beratungsbedarf beim Kunden besteht, ist in der Kommune der Einsatz der „offenen Kasse mit Tresen“ sinnvoll. Der Kassenmitarbeiter bedient den stehenden Bürger am durchgehenden Tresen, der für Außenstehende keine Durchgangsöffnung besitzt. Der Tresen stellt eine Übersprungsicherung dar und verschafft dem Mitarbeiter einen gewollten Abstand zum Kunden.

Diese Kassenbauart bietet eine gute Ausgewogenheit zwischen erwünschter Bürgernähe und dem Sicherheitsbedürfnis des Kassenbeschäftigten. Geldbestände (z.B. in Geldkassetten) sollten von am Tresen stehenden Kunden nicht eingesehen werden können. Dasselbe gilt für Geldschränke oder Tresore, die für Fremde nicht sichtbar aufzustellen sind. Der Blickkontakt zu einem Mitarbeiter ist zu empfehlen, da dadurch das Sicherheitsgefühl für die Beschäftigten gestärkt und gleichzeitig ein Anreiz für ein eventuelles Täterverhalten gemindert wird. Nicht zu vergessen ist die Installation eines hausinternen Notrufsystems am Kassenarbeitsplatz, sodass im Notfall schnell Hilfe herbeigeholt werden kann.



Offene Kasse ohne Tresen

Bei größerem Beratungsbedarf und geringem Bargeldbestand sind im kommunalen Bereich sehr häufig „offene Kassen ohne Tresen“ vorzufinden, an denen sich Kunden und Kassenmitarbeiter nur durch einen Schreibtisch getrennt gegenüber sitzen. 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, wird Blickkontakt zu mindestens einem Kollegen empfohlen. Das Bargeld in den Geldkassetten sollte dabei für Fremde nicht einsehbar sein. Bei größeren Bürgerämtern ist eine geordnete Zuführung des Kunden zum Arbeitsplatz des Kassenbeschäftigten erforderlich. Dies kann nach persönlicher Rücksprache an einer Infotheke erfolgen oder durch den Einsatz von Automaten, an denen der Kunde eine Zugangsnummer ziehen muss.

Im kommunalen Bereich gibt es sicherlich auch Einzelarbeitsplätze, an denen meist kleinere Geldbeträge entgegengenommen werden und kein Blickkontakt zu einem Kollegen möglich ist. In solchen Fällen muss die Kommune im Rahmen einer Gefährdungsbeurteilung feststellen, welche Maßnahmen erforderlich sind, um eine ausreichende Sicherheit des Kassenmitarbeiters zu gewährleisten. Eine unbare Zahlungsweise, z.B. Bezahlung mit EC-Karte oder Zahlung am Kassenautomaten, wäre in solchen Fällen eine Möglichkeit, den Kassenbeschäftigten zu entlasten.

Einsatz von Kassenautomaten

In vielen Kommunen sind bereits Kassenautomaten in Betrieb, 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 Personalausgaben einsparen.



Mittlerweile werden Kassenautomaten nicht nur zum Kassieren von Gebühren, sondern auch zur Barauszahlung von kommunalen Leistungen eingesetzt. Dies ist insbesondere in Landratsämtern und großen Städten zu beobachten, wenn Auszahlungen an Leistungsempfänger durchzuführen sind. Die Barauszahlung erfolgt, nachdem die zugewiesene Kassenkarte in den Kartenleser des Kassenautomaten eingeführt wurde. Die Karte wird eingezogen und verbleibt im Automaten.

4.2 Typische/atypische Überfälle

Bei der Sicherheitsüberprüfung von Arbeitsplätzen für Kassenmitarbeiter ist es angebracht, alle Orte und kommunale 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. Täter könnten z.B. einen Raubüberfall bei einer kommunalen Kasse beabsichtigen, wenn die Bedingungen dafür tagsüber günstig erscheinen. Selbst ein Überfall auf einen von der Kommune durchgeführten Geldtransport kann nicht ausgeschlossen werden.

Typischer Überfall (während der Öffnungszeiten):

- Täter fordern sofort verfügbares Geld aus Kassenbestand
- Täter fordern Bargeld aus Hintergrundbestand (Tresor)
- Überfall auf Geldtransport

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

Atypischer Überfall (außerhalb der Öffnungszeiten):

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

4.3 Einblick auf Geldbestände und -bearbeitung

Kunden und Fremde dürfen keinen Einblick auf Geldbestände in kommunalen 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 Kunden sie nicht erkennen können.

Die Geldbearbeitung selbst, z.B. das Zählen und Bündeln von Banknoten, sollte niemals 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 kommunalen Kasse gilt:

- kein Einblick von außen durch Fenster für Kunden/Fremde
- keine Sicht auf Bargeld in Kassenschubläden/ Geldkassetten für Kunden
- Geldbearbeitung hinter verschlossenen Türen
- Geldschränke und Tresore für Kunden nicht erkennbar aufstellen

4.4 Beschränkung des griffbereiten Bargeldes

Unter „griffbarem Bargeld“ versteht man das leicht zugängliche Geld, das ohne Zeitverzögerung vom Kassensmitarbeiter 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 ein Täter 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 griffbaren Geldbeträgen sollte ein Höchstbetrag festgelegt und überzähliges Bargeld in Geldschränken oder Tresoren unter Zeitverschluss von mindestens fünf Minuten verwahrt werden (schriftlicher Hinweis bzw. Piktogramm am Arbeitsplatz). Auf diese Weise erhalten potenzielle Täter keine Anreize, in kurzer Zeit an größere Geldbeträge zu kommen.



Beschränkung des griffbereiten Bargeldes:

- Höchstbetrag für den griffbaren Bargeldbestand festlegen
- 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 Geldabwurfbehälter ausgestattet werden, das von dem Kassensmitarbeiter während der Dienstzeit nicht geöffnet werden kann. In diesem Fall sollte eine Beschriftung am Arbeitsplatz darauf hinweisen, dass der Schlüssel zum Wertbehälter nicht im Besitz des Beschäftigten ist.

4.5 Blickkontakt zwischen Kassenbeschäftigten

Von „Blickkontakt“ spricht man, wenn sich Beschäftigte in den kommunalen Kassen ohne Einschränkungen sehen können. Das bedeutet, dass sich Kassensmitarbeiter nur so weit voneinander entfernt aufhalten, dass sie Sprache, Mimik und Gesten des anderen erkennen. Der Kunde soll schon beim Betreten des Kassenraumes sehen, dass sein Erscheinen und seine Handlungen nicht nur von einer einzelnen Person wahrgenommen werden.



Es ist bekannt, dass sich potenzielle Täter 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 Bargeldbestand mindestens zwei Kassensmitarbeiter, die zueinander Blickkontakt haben, anwesend sein.



Für Blickkontakt sorgen:

- Täter bevorzugen „offene Kassen“ mit nur einem Mitarbeiter
- in „offenen Kassen“ möglichst zwei Mitarbeiter oder einen Mitarbeiter mit Blickkontakt zu einer weiteren Person einsetzen

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

In den Kommunen gibt es nicht wenige Arbeitsplätze mit Bargeldbestand, an denen aus organisatorischen Gründen nur ein Kassenbeschäftigter ohne weiteren Blickkontakt tätig ist. Diese meist kleineren „offenen Kassen“ gibt es in Mülldeponien, Bädern, Büchereien, Theatern und anderen kommunalen Bereichen. In diesen Fällen ist es die Pflicht der Kommune, die Höhe des Konflikt- und Gefährdungspotentials festzustellen, um eventuell notwendige Maßnahmen veranlassen zu können.

Aus Sicherheitsgründen ist es bei diesen Arbeitsplätzen sinnvoll, den Höchstbetrag für das eingenommene Bargeld niedrig

anzusetzen und einen für den Kunden nicht einsehbaren Tresor mit Zeitverschluss zur Verfügung zu stellen.

4.6 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 kommunale 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 den Kassenmitarbeiter bei der Polizei auf elektronischem Weg gemeldet und Hilfe herbeigerufen werden. Der Kassenbeschäftigte sollte den Alarm aus Sicherheitsgründen erst dann auslösen, wenn der Täter 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 Täter, die in das Gebäude einbrechen, bereits frühzeitig durch eine Alarmierung bemerkt werden.

Notrufeinrichtung (Hausnotruf)

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

Als Notrufeinrichtungen kommen in Frage:

- 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 Täter. Bei entsprechender Gefährdungslage sind Kommunen unter Einbindung des Personalrates befugt, derartige Überwachungsanlagen einzuführen. 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 Kommunen 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 kommunalen Kassen, Kassenbereichen, Sicherheitsräumen und Tresorschränken nur für befugte Personen möglich. Es stehen unterschiedliche Technologien zur Verfügung, z.B. die Verwendung von Zahlen-codes oder biometrische Systeme, die über die Erkennung eines Fingers, der Retina/Iris oder des Gesichts funktionieren.





5 Sicherheitsanforderungen bei einzelnen Kassenbauarten (Bildbeispiele)

In Kapitel 4 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 kommunalen Kassen angegeben. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird eine Einteilung in vier Kassenbauarten vorgenommen.



Einteilung in vier Kassenbauarten:

- geschlossene Kasse
- offene Kasse mit Tresen
- offene Kasse ohne Tresen
- Einsatz von Kassenautomaten



Bevor sich die Kommune 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.

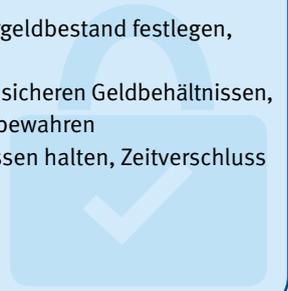
Für jede der vier Kassenbauarten werden in diesem Kapitel Fotos von kommunalen Kassen gezeigt, die im Rahmen des Projektes „Arbeitssicherheit in kommunalen Kassen“ aufgenommen wurden. Diese Bildbeispiele sind mit erläuternden Texten versehen und stellen Lösungsvorschläge und positive Gestaltungsmöglichkeiten bei der Einrichtung einer kommunalen Kasse dar.

5.1 Geschlossene Kasse



Sicherheitsanforderungen:

- kein weiterer Blickkontakt zu Mitarbeiter erforderlich
- Glasaufbau mit mind. durchbruchhemmender Verglasung
- keine Zugangsmöglichkeit zur Kasse für Unberechtigte, z.B. über Nebenzimmer
- gute Beleuchtung im Kundenbereich vor Kasse (500 Lux)
- kein Einblick von außen (Fenster) auf Geldbestände, Geldbehältnisse
- keine Sicht für Kunden auf griffbereites Bargeld
- keine Sicht auf Geldschränke und Tresore für Kunden
- Notruftaster Polizei
- Höchstbetrag für griffbereiten Bargeldbestand festlegen, z.B. 2000 €
- Geldbeträge über Höchstbetrag in sicheren Geldbehältnissen, z.B. Geldschrank oder Tresor, aufbewahren
- Geldschrank oder Tresor geschlossen halten, Zeitverschluss von mind. fünf Minuten



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 (Forderung mindestens durchbruchhemmend). Der Kunde hat keine Sicht auf den Inhalt der Geldkassette, da auf der Glasscheibe ein Folienstreifen aufgebracht wurde. In der Kasse ist an einer Wandseite eine für Kunden gut sichtbare Videokamera angebracht.

Das über dem Höchstbetrag liegende eingenommene Bargeld wird in einen Tresorraum außerhalb der Kasse gebracht. Der Kassenmitarbeiter erhält 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 Kunden bedient werden. Der Zugang zu den 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 Kunden und Kassenmitarbeiter.

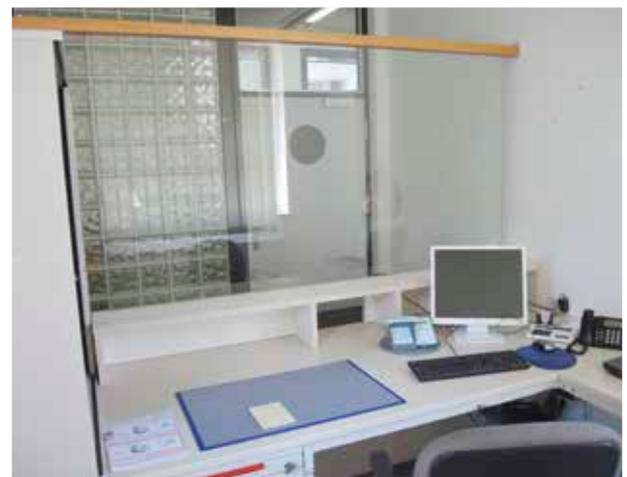
Bei kritischen Kundenkontakten kann der Sachbearbeiter einen hausinternen Notruf auslösen oder das Zimmer über den Verbindungsgang verlassen. Für die Beratung von konfliktbereiten Bürgern steht ein separates Zimmer mit Glasabtrennung zur Verfügung. Die Herausgabe von Pässen oder anderen Dokumenten erfolgt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



Passausgabe in Kasse Einwohnermeldeamt



Abstand zum Kunden bei der Sachbearbeitung im Zimmer



Zimmer mit Glasabtrennung bei Beratung von schwierigen 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 griffbereites Bargeld für Kunden zu verhindern. Ab einem bestimmten Höchstbetrag wird das Geld in einem Geldschrank mit einem Zeitverschluss von fünf Minuten aufbewahrt. Der Geldschrank ist für 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 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 Leistungsempfänger. 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 Leistungsempfänger 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 darauf geachtet, dass die Zugangstüre zur Kasse für Unbefugte verschlossen ist.



Notkasse für Sonderauszahlungen

5.2 Offene Kasse mit Tresen



Sicherheitsanforderungen:

- möglichst Blickkontakt zu Mitarbeiter
- durchgehender Tresen zum Kunden
- gute Beleuchtung an der Kasse/im Raum (500 Lux)
- kein Einblick von außen (Fenster) auf Geldbestände, Geldbehältnisse
- keine Sicht für Kunden auf griffbereites Bargeld
- keine Sicht auf Geldschränke und Tresore für Kunden
- hausinterner Notruf
- Höchstbetrag für griffbereiten Bargeldbestand festlegen, z.B. 1000 €
- Geldbeträge über Höchstbetrag in sicheren Geldbehältnissen, z.B. Geldschrank oder Tresor, aufbewahren
- Geldschrank oder Tresor geschlossen halten, Zeitverschluss von mind. fünf Minuten

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 unerwünschten Zugang zur Kasse haben.

In der Kasse besteht Blickkontakt zu einem zweiten Beschäftigten. Bei größeren Bargeldeinnahmen wird das über dem Höchstbetrag liegende griffbereite Bargeld in einem für 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 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. Der stehende Kunde wird bürgerfreundlich am Tresen bedient.

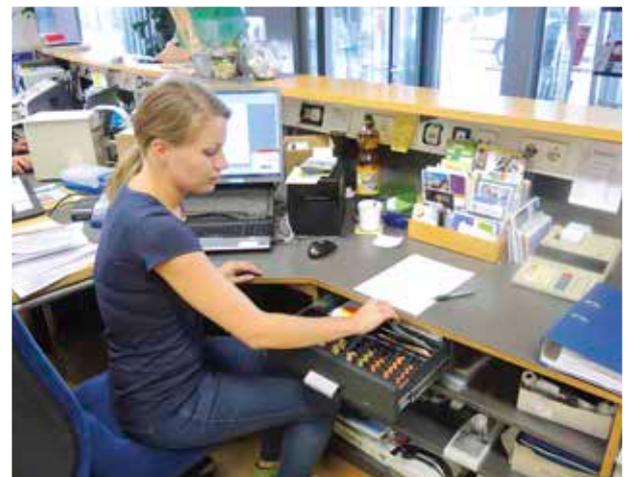
Hinter dem Tresen sind drei Mitarbeiter mit jeweils einer Handkasse zur Kundenbedienung eingeteilt. Die Geldkassette ist am Kassenarbeitsplatz unter der Schreibtischplatte angebracht, sodass der am Tresen stehende Kunde keinen Einblick auf Bargeldbestände hat. In einem vom Kassenbereich aus zugänglichen Raum ist ein Tresor mit Zeitverschluss untergebracht, der von jedem Kassenmitarbeiter mittels eines eigenen Tastencodes geöffnet werden kann.



Großzügiger Bedienbereich am Tresen in Stadthalle



Durchgang für Beschäftigte durch Türchen mit obenliegender Verriegelungsklappe



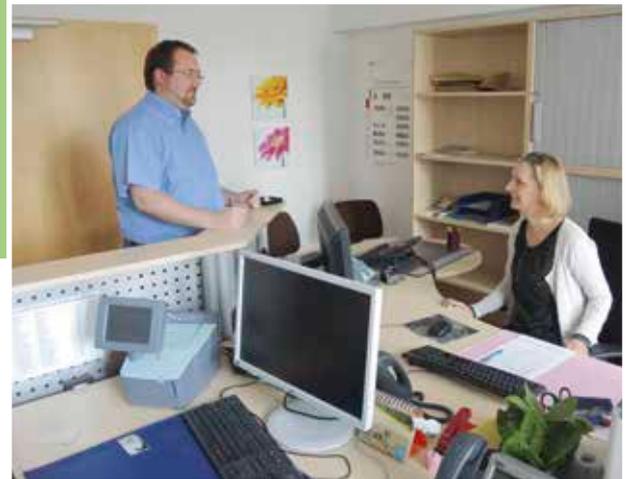
Kassenarbeitsplatz mit Handkasse

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. Der Bürger muss zunächst an einer Infotheke im Eingangsbereich des Gebäudes seine Wünsche mitteilen. Er erhält dann eine Zugangsnummer und kann nach elektronischer Anzeige das zugeteilte Zimmer betreten.

In jedem Zimmer arbeiten zwei sich an ihrem Schreibtisch gegenüber sitzende Kassenmitarbeiter mit jeweils einer Handkasse. Der Kunde bleibt am Tresen mit Abstand zum Beschäftigten stehen und wird dort bedient. In kritischen Situationen mit einem Bürger können die Mitarbeiter einen hausinternen Notruf (Taste am Telefon) absetzen oder sich über einen hellen Verbindungsgang, der die einzelnen Zimmer miteinander verbindet, zurückziehen.



Abstand zwischen Kunden und Kassenmitarbeiter durch Tresen im Bürgerbüro



Hausinterner Notruf über Telefontaste möglich



Gangverbindung zwischen den Zimmern

Offene Kasse mit Tresen Beispiel 4

Bäderkasse

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

Dem Kunden ist der Blick auf das griffbereite Bargeld in der Kassenlade verwehrt. Bei Überschreiten eines festgelegten Höchstbetrages wird das abgeschöpfte Bargeld in einen Sicherheitsraum gebracht und dort in einem Safebag (versiegelte Plastiktasche mit der Bargeldeinnahme des Kassenmitarbeiters) 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 Kunden auf griffbereites Bargeld

5.3 Offene Kasse ohne Tresen



Sicherheitsanforderungen:

- möglichst Blickkontakt zu Mitarbeiter
- geordnete Zuführung von nur einem Kunden pro Arbeitsplatz
- gute Beleuchtung im Kunden- und Zugangsbereich:
500 Lux / 300 Lux
- keine Sicht für Kunden auf griffbereites Bargeld
- hausinterner Notruf
- Höchstbetrag für griffbereiten Bargeldbestand festlegen,
z.B. 500 €
- Geldbeträge über Höchstbetrag in sicheren Geldbehältnissen,
z.B. Geldschrank oder Tresor, aufbewahren
- Geldschrank oder Tresor geschlossen halten, Zeitverschluss
von mind. fünf Minuten

Offene Kasse ohne Tresen Beispiel 1

Kasse Bürgeramt (mit Nummernautomat)

Das städtische Bürgeramt ist mit seinen 14 Kassenarbeitsplätzen in einem Großraum untergebracht. Die 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.

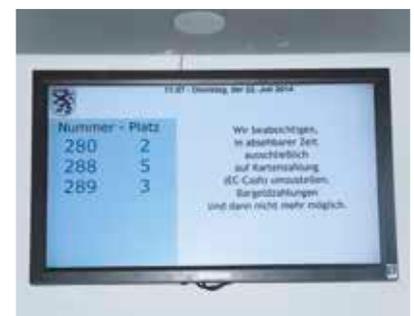
Jeder Kassenmitarbeiter bedient an seinem Schreibtisch den ihm gegenüberstehenden Kunden. Blickkontakte zu anderen Kollegen im Großraum sind vorhanden. Die gesamten Tageseinnahmen der Kassenbeschäftigten werden über Nacht in einem Tresor aufbewahrt, der sich in einem separaten Raum befindet. Am nächsten Tag erhalten die Mitarbeiter zu Dienstbeginn Wechselgeld für ihre Handkassen.



Kassenarbeitsplatz im Großraum Bürgeramt



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 Bürger auf Vollständigkeit geprüft werden. Das bedeutet für den Sachbearbeiter am Arbeitsplatz eine Erleichterung seiner Tätigkeit und hilft, unnötige Stresssituationen zu vermeiden. Nach Erhalt einer Zugangsnummer kann der Bürger vom zuständigen Kassenbeschäftigten bedient werden.

Der Kassenarbeitsplatz ist mit einem Schreibtisch, einer zusätzlichen Sitzgelegenheit für den Kunden und einem mobilen Kassenschrank, dem sog. Mobis ausgestattet. Dieser wird am Abend verschlossen und in einen für Fremde nicht zugänglichen Sicherheitsraum gebracht. Jeder Kassenmitarbeiter bekommt am nächsten Tag seinen Mobis mit Wechselgeld ausgestattet 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 bürgerfreundliches Konzept ohne Voranmeldung oder Ausgabe von Zugangsnummern für Kunden. Der Arbeitsbereich der Beschäftigten ist vom Rest des Rathauses durch eine Glaswand getrennt und für alle Personen offen einsehbar. Sechs Kassenmitarbeiter bearbeiten an ihren Arbeitsplätzen jeweils alle Anliegen der Bürger, die sich ohne vorherige Anmeldung direkt an die besetzten Kassenarbeitsplätze wenden können.

Blickkontakt zu mindestens einem Kollegen ist für die Beschäftigten 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 Mitarbeiter nach Dienstschluss ihre Handkassen und geben sie jeweils in ein persönliches, abschließbares Tresorfach.



Zugangsbereich zum Bürgerservice, total verglast



EC-Kartenzahlung am Kassenarbeitsplatz



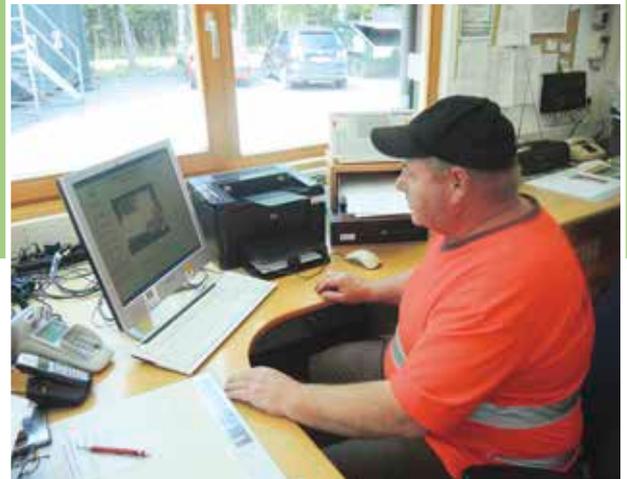
Tresor mit abschließbaren Fächern für Kassenmitarbeiter

Offene Kasse ohne Tresen Beispiel 4

Kasse Einzelarbeitsplatz

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

Der Höchstbetrag für das griffbereite Geld wurde niedrig angesetzt, und es wurde ein für den Kunden nicht einsehbarer Tresor mit Zeitverschluss zur Verfügung gestellt. Eine ausreichende Beleuchtung im Kunden- und Zugangsbereich (mind. 500 Lux) und ein hausinterner Notruf, der schnelle Hilfe ermöglicht, wurden eingerichtet.



Einzelarbeitsplatz Kasse Mülldeponie



Einzelarbeitsplatz Theaterkasse

5.4 Einsatz von Kassenautomaten



Sicherheitsanforderungen:

Kommunale Gebäude mit Technikraum:

- Ver- und Entsorgung sowie Störungsbehebung durch Öffnen der Rückseite des Kassenautomaten im Technikraum
- Zutritt zum Technikraum durch beauftragte Person mit Schlüssel

Kommunale Gebäude ohne Technikraum:

- Ver- und Entsorgung durch Öffnen der Vorderseite des Kassenautomaten außerhalb der Öffnungszeiten

- Störungsbehebung des Kassenautomaten während der Öffnungszeiten in Anwesenheit von zwei Mitarbeitern

Tiefgaragen und öffentlich zugängliche Bereiche:

- Ver- und Entsorgung sowie Störungsbehebung durch Öffnen der Vorderseite des Kassenautomaten nur in Anwesenheit von zwei Mitarbeitern

Einsatz von Kassenautomaten 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 Kassenautomaten erfolgt durch Öffnen der Vorderseite des Automaten in Anwesenheit von zwei Kassenbeschäftigten in unregelmäßigen Zeitabständen. Bei einer notwendigen Störungsbehebung des Kassenautomaten, die unmittelbar erfolgen muss, werden ebenfalls zwei Mitarbeiter eingesetzt.



Kassenautomat in kommunaler Tiefgarage

Einsatz von Kassenautomaten Beispiel 2

Landratsamt

Bei dieser Kreiskasse sind zwei Kassenautomaten im Einsatz, um die Auszahlungen an Leistungsempfänger unbar durchführen zu können. Nach dem Einführen der Kassenskarte in den Kartenleser des Kassenautomaten erfolgt die Barauszahlung. Die Karte wird eingezogen und verbleibt im Automaten.

Der für die Befüllung der Kassenautomaten 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 Kassenmitarbeiter außerhalb der Öffnungszeiten.



Kassenautomat im Landratsamt zur Auszahlung an Leistungsempfänger



Befüllung des Kassenautomaten von der Rückseite (Technikraum)

Einsatz von Kassenautomaten Beispiel 3

Kfz-Zulassungsstelle

Die Sachbearbeiter dieser Kfz-Zulassungsstelle, die ihre Kunden an fünf Schaltern bedienen, führen selbst keine Kassentätigkeiten durch. Die Bezahlung der Gebühren erfolgt ausschließlich am Kassenautomaten. Der Bürger erhält eine Kassenkarte, die er in den Automaten einführt, und bezahlt dann die Gebührenkosten in bar oder mit EC-Karte.

Die Ver- und Entsorgung des Kassenautomaten 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



Zahlung am Kassenautomaten



Öffnung der Rückseite des Kassenautomaten im Technikraum



6 Geldtransport

Beim Thema „Arbeitssicherheit in kommunalen Kassen“ denkt man zunächst an Konfliktsituationen, denen Beschäftigte an Kassenarbeitsplätzen ausgesetzt sein können. Eine umfassende Gefährdungsbeurteilung sollte jedoch auch die Bewertung der Risiken beim Bargeldtransport durch kommunale Mitarbeiter beinhalten. Bargeldtransporte finden nicht nur von und zu Geldinstituten, sondern auch innerhalb der Kommune zwischen Haupt- und Nebenkassen sowie Kassen und Sicherheitsräumen statt. Beim Transport größerer kommunaler Bargeldbestände ist sogar der Einsatz von Geld- und Werttransportunternehmen denkbar, um eigene Kassenmitarbeiter zu entlasten.

6.1 Geldtransport zwischen Kommune und Geldinstitut

Werden kommunale Beschäftigte zum Geldtransport zwischen Kommune und Geldinstitut eingesetzt, muss die Kommune dafür sorgen, dass der Anreiz für potentielle Täter, 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 den Beschäftigten, wenn

- Geldbestände hoch sind und
- der potenzielle Täter Zeitpunkt und Weg des Geldtransportes kennt.

Für den Geldtransport zwischen Kommune und Geldinstitut sollte der Kassenverwalter möglichst mehrere geeignete, umsichtige Mitarbeiter bestimmen, die in wechselnder Reihenfolge tätig werden können. Beim Transport größerer Geldbeträge ist es aus Sicht der Arbeitssicherheit sinnvoll, zwei kommunale Beschäftigte einzusetzen. Um dies zu gewährleisten, kann die Kommune einen Höchstbetrag festlegen, ab dem der Kassenmitarbeiter beim Geldtransport von einer zweiten Person begleitet wird. Auf keinen Fall dürfen Jugendliche unter 18 Jahren und Schwerbehinderte 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 Kommunen dafür vorgesehene Mitarbeiter auf ihre zukünftige Tätigkeit, insbesondere auf die Ausnahmesituation eines Raubüberfalls, vorbereiten. Das Leben und die Gesundheit der für den Transport bestimmten Kassenmitarbeiter muss dabei immer Vorrang vor dem Schutz materieller Werte haben. So ist zu bedenken, dass ein ungeschicktes Verhalten des Beschäftigten zu unüberlegten Handlungen des Täters führen kann, andererseits eine ruhige und überlegte Verhaltensweise des Mitarbeiters hilft, das Risiko einer Verletzung körperlicher oder psychischer Art zu verringern.

Einsätze von Mitarbeitern bei Geldtransporten zwischen Kommune und Geldinstitut sind unregelmäßig durchzuführen. Die Einhaltung von wechselnden Zeiten beim Transport von Bargeld erschwert potentiellen Tätern 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.

Beim Gang oder bei der Fahrt zum Geldinstitut trägt man sinnvollerweise zivile Kleidung und verwendet Taschen und Behältnisse, 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 von der Kommune so organisiert sein, dass er bei ausreichend Tageslicht und vor Einbruch der Dunkelheit beendet werden kann.

Die Kommune steht in der Verpflichtung, die mit einem Geldtransport beauftragten Kassenmitarbeiter ausführlich und im persönlichen Gespräch zu unterweisen. Dabei hat die Erstunterweisung eine besondere Bedeutung, weil der Beschäftigte mögliche Gefährdungen und daraus abgeleitete Schutzmaßnahmen

zum ersten Mal umfassend kennenlernt. Die regelmäßige Unterweisung ist dann mindestens jährlich zu wiederholen, damit der Mitarbeiter nicht vergisst, wie er sich in kritischen Situationen sicherheitsgerecht verhalten kann.



Sicherheitsanforderungen beim Geldtransport durch kommunale Beschäftigte:

- Alter der Mitarbeiter mindestens 18 Jahre
- nur „unterwiesene“ Mitarbeiter mit Geldtransport beauftragen
- möglichst mehrere Mitarbeiter bestimmen (wechselnde Reihenfolge)
- bei größeren Geldbeträgen zwei Mitarbeiter 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

6.2 Geldtransport innerhalb der Kommune

In vielen Kassenstellen der Kommunen wird Bargeld eingenommen, das zunächst zur Stadt- oder Kreiskasse gebracht wird, bevor ein Weitertransport zum Geldinstitut erfolgt. Diese innerhalb der Kommune durchgeführten Geldtransporte dürfen bei der Anfertigung einer Gefährdungsbeurteilung und der notwendigen Unterweisung der Kassenmitarbeiter nicht vergessen werden.

Geldtransport auf öffentlichen Wegen und Straßen

Findet der Geldtransport **zwischen kommunalen Gebäuden** statt, sind oft öffentliche Wege und Straßen zu benutzen. In diesen Fällen ist es wichtig, die unter Ziffer 6.1 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 Kassenstelle und der Hauptkasse zu groß, ist ein Transport des Bargeldes zu Fuß nicht mehr zumutbar und die Benutzung eines Kraftfahrzeuges anzuraten.

Der Austausch der Geldkassetten in den kommunalen Parkscheinautomaten erfolgt ebenfalls im öffentlichen Bereich. Kassenmitarbeiter fahren die zur Entleerung vorgesehenen Automaten mit einem Pkw an und bringen anschließend die vollen Geld-



Stapeln der Geldkassetten in der Kommune vor Zählung



Austausch der Geldkassette im Parkscheinautomaten

kassetten zur Hauptkasse. Dort wird das Münzgeld gezählt und danach zum Geldinstitut gebracht. Aus Sicherheitsgründen sollte die Kommune diese im öffentlichen Bereich stattfindende Aktion nur in unregelmäßigen Zeitabständen und in Anwesenheit von zwei Kassenbeschäftigten durchführen lassen.

Geldtransport innerhalb kommunaler Gebäude

Erfolgt der Geldtransport in Kommunen **innerhalb geschlossener Kassenbereiche**, ist eine größtmögliche Sicherheit für die Kassenmitarbeiter gegeben. Überzähliges Bargeld kann in für Kunden nicht einsehbaren Geldschränken oder Tresoren verwahrt werden, die unter einem Zeitverschluss von mindestens fünf Minuten stehen sollten. 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 kommunalen Gebäuden **außerhalb geschlossener Kassenbereiche** Geldtransporte durchführen. Grundsätzlich sollte die Kommune dann anstreben, erforderliche Transporte von Geldbeständen außerhalb der Öffnungszeiten zu tätigen, sodass Kassenmitarbeiter nicht gefährdet werden.

Nur wenn dies nicht möglich ist, sind Geldtransporte innerhalb kommunaler Gebäude auch während der Öffnungszeiten unter bestimmten Bedingungen zu verantworten. Die Kommune muss dann darauf achten, dass diese Transporte zu verschiedenen Zeiten erfolgen und dass bei höheren Geldbeträgen möglichst zwei Beschäftigte damit beauftragt werden.

Geldtransporte innerhalb kommunaler Gebäude, die in öffentlich zugänglichen Bereichen stattfinden, erfolgen hauptsächlich über zwei Transportwege. Einer führt zur Hauptkasse, wo eingekommenes Bargeld von Kassenstellen und Kassenautomaten angeliefert wird. Größere Geldbestände aus Tresorschränken/Tresorräumen, die zur Auszahlung an Leistungsempfänger 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 das Bargeld dann sicher verwahrt wird.

Geldtransportwege zur Hauptkasse/geschlossenen Kasse

Beginn des Transportweges:

- Kassenstelle
- Kassenautomat
- Tresorschrank/Tresorraum

Geldtransportwege zum Tresorschrank/Tesorraum

Beginn des Transportweges:

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



Tresorschrank mit Zeitverschluss von 5 Minuten.
Für Zugangsberechtigte eigene PIN-Codes



Safebag, in dem Kassierer ihre Tageseinnahme
geben



Einwurftesor zur Aufnahme von Safebags

6.3 Geldtransport durch Werttransportunternehmen

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

Landratsämter, die einen großen Bedarf an Bargeld zur Auszahlung an Leistungsempfänger haben, verpflichten gerne Werttransportunternehmen, um sich zu bestimmten Zeiten größere Bargeldbeträge in ihre Tresor- und Sicherheitsräume anliefern zu lassen. Von dort übernehmen eigene Kassenmitarbeiter den Weitertransport des Bargeldes zu den Kassenautomaten und Auszahlungsstellen. Städte nehmen ebenso vermehrt den Dienst von spezialisierten Fremdfirmen in Anspruch, wenn sie größere Bargeldeinnahmen haben. Diese werden zunächst in der Kommune sicher verwahrt und dann zu einem späteren Zeitpunkt von Sicherheitsfirmen zu einem Geldinstitut gebracht. Auf diese Weise können Städte und Landratsämter für einen risikoarmen Geldtransport zu bzw. von einem Geldinstitut sorgen und verhindern, dass Kassenbeschäftigte einem unnötigen Risiko ausgesetzt sind.

In städtischen 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

städtischen Bäderbetrieben genutzt. Eine Möglichkeit der Bargeldverwahrung in den Bädern ist hierbei die Verwendung von sogenannten Safebags, in denen Kassierer ihre Tageseinnahme geben und anschließend versiegelt in einen Einwurftesor 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 in der Kommune 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).



7 Unterweisung / Betriebsanweisung für kommunale Kassen

7.1 Rechtliche Grundlage der Unterweisung

Nach § 12(1) Arbeitsschutzgesetz sowie § 4(1) DGUV Vorschrift 1 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 speziellen Arbeitsplatz bzw. den aktuellen Aufgabenbereich des Beschäftigten beziehen. Die Unterweisung ist in den Kommunen selbstverständlich auch bei Kassenmitarbeitern durchzuführen, damit diese sich sicherheits- und gesundheitsgerecht verhalten können. Als Gefährdungen sind insbesondere mögliche Raubüberfälle oder körperliche und psychische Bedrohungen zu nennen.

7.2 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. Bürgermeister oder Landräte übertragen im kommunalen Bereich die Unterweisungspflicht in der Regel an direkte Vorgesetzte der Beschäftigten, z.B. Kassenverwalter. Diese haben genaue Kenntnisse der Arbeitsplätze und Tätigkeiten der Kassenmitarbeiter und sind in der Lage, auf Fragen zum richtigen Verhalten in kritischen Situationen gezielt einzugehen. Fachkräfte für Arbeitssicherheit und Betriebsärzte können sich ebenfalls an Unterweisungen beteiligen, soweit sie über ausreichende Einsatzzeiten verfügen.

Nach § 4(1) der DGUV Vorschrift 1 müssen Unterweisungen erfolgen

1. vor der Beschäftigung und
2. danach in angemessenen Zeitabständen, mindestens jedoch einmal pro Jahr

Anlässe für eine erstmalige Unterweisung in der kommunalen Kasse:

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

Bei einer Erstunterweisung wird der Kassenmitarbeiter zum ersten Mal umfassend über mögliche Gefährdungen bei seiner zukünftigen Arbeitstätigkeit informiert. Erkennt der Beschäftigte bei dieser Unterweisung, dass dem Arbeits- und Gesundheitsschutz in der Kommune eine hohe Bedeutung zugemessen wird, ist er leichter von der Notwendigkeit sicherheitsgerechten Verhaltens bei der Kassentätigkeit zu überzeugen.

Die Unterweisung ist jährlich 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.

7.3 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 Kassenmitarbeiter sind insbesondere durch Fragen und Diskussionen sowie den Einsatz von abwechslungsreichen Informationsmedien (Rollen-spiel, Filme, Pinnwand etc.) einzubeziehen.

Wirksamkeit von Informationsmedien:

Methode	Wirksamkeit	keine besondere Wirkung	Erfahrungsbildend	Verhaltensändernd	Gewohnheitsprägend
Reiner Vortrag		●			
Tonbildschau			●		
Lehrgespräch			●		
Fallbeispiele				●	
Gruppendiskussion				●	
Gruppenarbeit					●
Rollenspiele					●
Praktische Übung					●

Die Kommunen sollten den Kreis der Teilnehmer einer Unterweisung gezielt auswählen. Wird jeder zu unterweisende Beschäftigte angesprochen? Oder gibt es eine größere Teilnehmerzahl, die auf einzelne Gruppen aufgeteilt werden muss? Dies ist grundsätzlich von der Anzahl und Größe der kommunalen Kassen abhängig. Während kleinere Kommunen in der Regel mit nur einer Unterweisung für Kassenbeschäftigte auskommen, muss bei Städten und Landkreisen die Verschiedenartigkeit der einzelnen Kassen (z.B. Stadt- oder Kreiskasse, Kfz-Zulassungsstelle, Bürgeramt, Verkehrsüberwachung) berücksichtigt werden.

Nach DGUV Vorschrift 1 wird ein schriftlicher Nachweis der Unterweisung gefordert, womit sowohl dem Unterweisenden als auch dem 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.

7.4 Anfertigen der Betriebsanweisung

Um Kassenmitarbeiter 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 Kassenmitarbeiter 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 Kassenmitarbeiter bei körperlichen oder psychischen Bedrohungen diskutiert und erklärt wird. Die Betriebsanweisung ist als verbindliche, schriftliche Anordnung vom Unternehmer oder dessen Stellvertreter, der 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 der Kommune angepasste Betriebsanweisung genutzt werden. In dieser sollten kurze und verständliche Sätze verwendet werden, die den Kassenmitarbeitern klare Hinweise für ein sicherheitsgerechtes Verhalten geben. Im allgemeinen Teil der Betriebsanweisung ist hervorzuheben, dass falsches oder ungeschicktes Verhalten von Beschäftigten den Täter zu unüberlegten Handlungen verleiten kann – andererseits eine überlegte Verhaltensweise 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 während dreier Zeitphasen angegeben werden: vorbeugendes Verhalten im Kassenbereich und beim Geldtransport, Verhalten während eines Raubüberfalls und Verhalten nach einem Raubüberfall (s. Anhang 4).



Vorbeugendes Verhalten im Kassenbereich

Unnötige Anreize für ein Täterverhalten (Raubüberfall) können vermieden werden, wenn Mitarbeiter im Kassenbereich vorbeugendes Verhalten zeigen. So sollen Kunden und Außenstehende keinen Einblick auf griffbereites Bargeld 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 ein Täter in relativ kurzer Zeit gelangen kann.

Vorbeugendes Verhalten beim Geldtransport

Vorbeugendes Verhalten ist auch von Kassenmitarbeitern gefordert, wenn sie selbst Geldtransporte auf öffentlichen Wegen und Straßen durchführen. Der Transport des Bargeldes sollte auf jeden Fall unauffällig erfolgen. Zeitpunkt und Wege des Geldtransportes dürfen für Fremde nicht erkennbar sein, sodass der Anreiz für potentielle Täter, einen Raubüberfall zu begehen, so gering wie möglich ist.

Verhalten während eines Raubüberfalls

Täter sind bei einem Raubüberfall lediglich an dem vorhandenen Geld interessiert und wollen den Tatort so schnell wie möglich mit der Beute verlassen. Fühlt sich der Räuber provoziert oder treten unerwartete Komplikationen auf, kann dies zu einer Eskalation der Situation führen. Der Überfallene sollte deshalb ruhig bleiben und keine unnötigen Risiken eingehen. Dazu gehört auch, den Forderungen des Täters widerspruchslos nachzukommen und ihm auf keinen Fall die Fluchtmöglichkeit zu nehmen.

Verhalten nach einem Raubüberfall

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





8 Betreuung und Nachsorge bei psychischen Belastungen

8.1 Psychische Belastungen bei kommunalen Kassenbeschäftigten

Bei kommunalen Kassentätigkeiten kann es zwischen Beschäftigten und Bürgern zu Konflikten kommen. Fühlen sich Personen missverstanden oder wird deren Anliegen abgewiesen, sind Mitarbeiter der kommunalen 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 den Kassenmitarbeiter das schlimmste Ereignis, in dessen Folge neben körperlichen Schäden auch akute und posttraumatische Belastungsstörungen entstehen können.

Im Jahre 2015 führte die Kommunale Unfallversicherung Bayern im Rahmen des Projektes „Arbeitssicherheit in kommunalen Kassen“ Befragungen von Kassenbeschäftigten durch. Aufgrund der Auswertungen konnte festgestellt werden, dass eine große Zahl von Mitarbeitern im Rahmen von folgenden Kassensituationen und Tätigkeiten starke Unsicherheitsgefühle spürte:

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

Die Formen der Gewalt gegenüber Kassenmitarbeitern 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 Kassenmitarbeiter 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 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. Verursacher von Gewaltandrohungen sind in der Tat Bürger, die Mitarbeiter der Kommune 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 dem Kassenmitarbeiter eine Handlung entgegen seiner dienstlichen Verpflichtung aufgezwungen werden. Damit ist der Straftatbestand der Nötigung gegeben.

Bei der Durchführung der kommunalen Verkehrsüberwachung kann es vorkommen, dass Verkehrsüberwacher Streitgespräche mit erbosten Bürgern führen müssen oder üblen Beschimpfungen



Ausstellen eines Knöllchens durch Verkehrsüberwacher

ausgesetzt sind. Als körperlicher Angriff auf den 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.

Kommunale Vollstreckungsbeamte können bei der Eintreibung öffentlich-rechtlicher Forderungen ebenfalls mit Drohungen oder körperlichen Angriffen konfrontiert werden. Betritt der Beamte im Außendienst die Wohnung eines säumigen Schuldners, ist die Gefahr eines körperlichen Übergriffs durch einen aggressiven Bürger oder einer Hundeattacke nicht auszuschließen.

Schwere körperliche und psychische Gewalt

Der Raubüberfall ist ein Ereignis mit sehr hohem Potential, Personen psychisch zu verletzen und zu traumatisieren. Setzt der Täter eine Waffe ein und wird das Überfallopfer somit mit ernsthaften Verletzungen oder dem Tod bedroht, ist die psychische Belastung besonders groß. Das Risiko eines Raubüberfalls ist bei kommunalen 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 das Störungsbild 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 den Einzelnen sehr unterschiedlich sein und hängen von verschiedenen Faktoren ab, wie individuelle Persönlichkeit, gelernte Verhaltensmuster und persönliche Verarbeitungsstrategie.

8.2 Betreuungskonzept der Kommune

Die Kommunen müssen für Beschäftigte, die besonderen Belastungen ausgesetzt sind, ein eigenes Betreuungskonzept erstellen. Betroffen sind alle gefährdeten Personengruppen, z.B. Rettungskräfte (Feuerwehr, ehrenamtliche Helfer), medizinisches Personal (Psychiatrie, Notaufnahmen), Mitarbeiter im Jugendamt oder Beschäftigte in kommunalen 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 Gewaltopfer

Mit einer **Leitlinie zum Umgang mit Konflikten und Gewalt** legt die Kommune fest, dass sie jegliche Form von Gewalt ablehnt und Übergriffe konsequent ahndet. Eine solche Grundsatz-erklärung vermittelt den Beschäftigten das Gefühl, bei Konfrontationen mit aggressiven und gewaltbereiten Bürgern nicht allein gelassen zu werden.



Die Leitlinie sollte folgende Aspekte ansprechen:

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

Der kommunale Arbeitgeber 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 Ersthelfern, psychologischen Erstbetreuern, Arbeitsschutzakteuren (z.B. Fachkraft für Arbeitssicherheit, Betriebsarzt) und Verantwortlichen in der Kommune festzulegen. Ebenso aufzunehmen sind aktuelle Telefonnummern und Adressen aller im Bedarfsfall zu informierenden Personen und Stellen (z.B. Ärzte, Psychotherapeuten, Kriseninterventionsdienste, Unfallversicherungsträger).

Für die Mitarbeiter in kommunalen Kassen ist die Erstellung einer **Gefährdungsbeurteilung**, die bauliche, technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz vor aggressiven Bürgern, körperlichen Übergriffen und Raubüberfällen vorsieht, unerlässlich. Im Kapitel 3 der Broschüre wurde beschrieben, wie die schrittweise Erstellung einer Gefährdungsbeurteilung im kommunalen Kassenbereich durchzuführen ist. Darüber hinaus beinhalten die Kapitel 5 und 6 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 Kassenmitarbeiter müssen angesprochen und ernst genommen werden. Danach sind von der Kommune mögliche Maßnahmen zu ergreifen, um die Arbeitssicherheit seiner Beschäftigten zu gewährleisten.

Die Mitarbeiter in kommunalen Kassen sind über die mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdungen mindestens einmal pro Jahr zu unterweisen. Im Kapitel 7, „Unterweisung“, wurde ausführlich dargelegt, wie diese Unterweisung durchzuführen und zu dokumentieren ist. Dabei muss den Kassenmitarbeitern 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 Kunden** ist für jene Kassenbeschäftigte sinnvoll, die öfter Kontakt mit aggressiven Bürgern haben, z.B. Verkehrsüberwacher oder Vollstreckungsbeamte. 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 einem aggressiven oder gewaltbereiten Kunden.

8.3 Nachsorgemaßnahmen bei traumatisierenden Ereignissen

Bei den Nachsorgemaßnahmen nach einem Gewaltereignis kann man vier Phasen unterscheiden:

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	Psychotherapeut (Traumaexperte)	

Die ersten Stunden nach einem traumatischen Ereignis sind für das Verarbeiten des Erlebten von außerordentlicher Bedeutung. Deshalb sollten Gewaltopfer und Betroffene 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 psychologisch geschulte Kollegen oder psychologisch geschultes Betreuungspersonal geleistet werden.

Aufgaben des Erstbetreuers nach einem traumatischen Ereignis:

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

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 in der Kommune, um bei Bedarf notwendige weitere Behandlungsschritte einleiten zu können. Bei günstigem Erholungsverlauf, der oft durch erhöhte Anspannung, Nervosität, Ängstlichkeit und Aggressivität beim Gewaltopfer gekennzeichnet ist, wird das traumatische Erlebnis schrittweise verarbeitet.

Wenn dieser Bewältigungsprozess nicht gelingt und die Belastungsreaktionen länger als einen Monat andauern, geht die traumatische Reaktion in einen traumatischen Prozess über. Man spricht in diesem Fall von einer **posttraumatischen Belastungsstörung**. Das Gewaltopfer kann 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 Psychotherapeuten 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 jährlich erfolgen; sie muss dokumentiert werden.

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.

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 Funktionsträgern wie 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 Teilnehmer:

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 Trainers/Unterweisenden

Leitung z. K.

Anhang 4

Muster-Betriebsanweisung „Kommunale Kasse“

Allgemein

Diese Betriebsanweisung dient dazu, das Verletzungsrisiko von Beschäftigten in kommunalen Kassen dadurch zu vermindern, dass sie auf die Ausnahmesituation eines Raubüberfalls vorbereitet sind.

Falsches oder 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.

Zum Schutz gegen Raubüberfall sind von den Beschäftigten alle vorhandenen Sicherheitseinrichtungen in den verschiedenen Kassen der Kommune sowie beim inner- und außerbetrieblichen Geldtransport zu nutzen.

Das sicherheitsgerechte Verhalten der Beschäftigten ist sowohl in den kommunalen 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.

Vorbeugendes Verhalten im Kassenbereich

- Verwehren Sie Kunden und Außenstehenden den Einblick auf griffbereites Bargeld, Geldschränke, Tresore.
- Achten Sie darauf, den festgelegten Höchstbetrag für den Kassenbestand (griffbereites Bargeld) nicht zu überschreiten.
- Verwahren Sie die angenommenen Zahlungsmittel bei Überschreiten des Höchstbetrages für den Kassenbestand (griffbereites Bargeld) in sicheren Behältnissen, z.B. in Zeitverschlussbehältnissen.
- 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.

Vorbeugendes Verhalten beim Geldtransport

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

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, die vom Täter unter vorgehaltener Waffe gegeben werden.
- 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

- Eine Verfolgung von Tätern ist gefährlich. 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 psychologisch 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 die Kommunale Unfallversicherung Bayern (KUVB), 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 dem nächsten Polizeibeamten.

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

Fahndungsblatt Nr. 2

Füllen Sie dieses Fahndungsblatt bitte in Ruhe aus und geben Sie es dem nächsten Polizeibeamten.

Datum	
Adresse	Institut
	Zweigstelle
Zeuge	Name Vorname
	Straße Ort

Täterbeschreibung

Augen	Farbe	Besonderheiten
Brauen	<input type="checkbox"/> buschig	<input type="checkbox"/> zusammengewachsen
Nase	Besonderheiten	
Mund	<input type="checkbox"/> Lippen voll	<input type="checkbox"/> schmal
	Zähne	
Sprache	<input type="checkbox"/> besonders hoch	<input type="checkbox"/> besonders tief
	<input type="checkbox"/> Stottern	<input type="checkbox"/> Lispeln
	<input type="checkbox"/> Dialekt/Akzent	welcher
	besondere Ausdrücke	
Maskierung	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	welche
		Farbe
Täter vorher gesehen	<input type="checkbox"/> 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