

SICHERHEIT FÜR DEN HANDEL

Safer shoppen im Lifestyle-Tempel

Überlegungen zur Sicherheit großer Einkaufszentren

Attraktive Mega-Einkaufszentren vom Designer lenken in den Ballungsgebieten ganz Europas gewaltige Käuferströme auf die grüne Wiese oder in die Innenstädte. So wird das Einkaufen jahreszeitenunabhängig zum Freizeiterlebnis für die Familie. Beispiele sind das Alexa am Berliner Alexanderplatz, die Münster-Arkaden im westfälischen Münster, das Shopping-Center Myzeil in Frankfurt am Main, das „Loop 5“ in Weiterstadt bei Darmstadt und das riesige Airrail-Center am Rhein-Main-Flughafen, das mit Büros, Hotel und Einkaufszentren über dem Fernbahnhof gebaut wird. Diese neuen Konsum- und Freizeitempel sind zugleich eine neue Herausforderung für Sicherheitstechnik, -management und -dienstleister. GIT SICHERHEIT zeigt, welche modernen Sicherheitskonzepte für solche Großprojekte zur Verfügung stehen.

Die heutigen Super-Shopping-Center werden von internationalen Projektentwicklern geplant – und sie teilen weltweit dasselbe Erfolgsgeheimnis: einen guten Branchen-Mix und eine Umgebung, in der das Einkaufen zum Erlebnis und Freizeitspaß wird. Hunderttausende Menschen aus großen Einzugsgebieten sollen sich hier möglichst lange entspannen, wohlfühlen und konsumieren können. Dafür wird einiges angeboten: Eine anregende, Themen orientierte Architektur, kulturelle Veranstaltungen, gastronomische Highlights, aber auch lange Öffnungszeiten und ausreichender kostenloser Parkraum.

Für das Sicherheitskonzept ist das keine ganz einfache Aufgabe – jedenfalls dann, wenn es die Attraktivität des Zentrums und seine Atmosphäre nicht negativ beeinträchtigen soll. Bestimmende Faktoren der Sicherheitsanalyse sind die Besucherfrequenzen, die Lage, die Infrastruktur sowie besondere Schadensrisiken vor Ort. Aufgrund dieser Analyse entsteht eine individuelle Sicherheitsarchitektur. Sie umfasst ein Sicherheitsmanagement für alle realistischen Risiken, die durch

- menschliches Fehlverhalten,
- Kriminalität,
- Naturkatastrophen,
- technischen Störungen und
- vorhandene Waren verursacht werden können.

Professionelles Sicherheitskonzept

Auf der Basis der Sicherheitsanalyse baut sich ein objektspezifisches Sicherheitskonzept mit folgenden Schwerpunkten auf:

- Brandschutz,
- Objektschutz (Diebstahls-, Einbruch-, Überfallschutz),
- Arbeitsschutz,
- Umweltschutz,
- Datenschutz und
- Krisen- und Notfallmanagement.

Nicht nur bei der Planung ist professionelles Know-how nötig. Deswegen sollte dem Center-Manager ein qualifizierter Sicherheitsmanager zur Seite stehen, der diese Schwerpunkte von der Entstehung bis zum Betrieb koordiniert. Dieser muss Verbindungen zu wichtigen Behörden und Sicherheitsorganisationen, Veranstaltern und den Geschäftsinhaber aufbauen und dafür Sorge tragen, dass alle vorhandenen Risiken durch ein angemessenes Sicherheitsnetzwerk wesentlich minimiert werden – mithilfe vorbeugender Maßnahmen organisatorischer, technischer und personeller Art. Dazu braucht er moderne Technik und personelle Unterstützung durch ausgebildete Sicherheitsfachkräfte oder durch Sicherheitsdienstleister mit Fachpersonal.

Brandschutz hat Priorität

Brände sind das denkbar größte Schadensereignis für alle Unternehmen. Um Gefahren für Leib, Leben und Sachwerte weitgehend auszuschließen, gilt es gerade bei großen Einkaufszentren, überall rechtzeitig durch Technik, Organisation und Aufmerksamkeit Brandgefahren zu vermeiden. Allein in Deutschland regulieren Versicherer Brandschäden von ca. 3 Mrd. €, werden jährlich



rund 15.000 vorsätzliche Brandstiftungen registriert und Tausende von Existenzen durch Brände zerstört, die durch technische Ursachen und menschliches Fehlverhalten entstanden sind. Es versteht sich von selbst, dass bei solchen Großobjekten neben der Einhaltung der gesetzlichen Bauvorschriften der bauliche, organisatorische, abwehrende und vorbeugende Brandschutz eine entscheidende Rolle für das Sicherheitskonzept spielt. Dabei müssen insbesondere die Publikumsfrequenz und die komplexe Gebäude- und Geländestruktur einkalkuliert werden.

Auch die Anforderungen an Anfahrt- und Angriffswege der regionalen Feuerwehren müssen realistisch in Planungen und Übungen einfließen. Es ergeben sich zwangsläufig erhöhte Anforderungen aus der Brandgefährdungsanalyse und an die Evakuierungswege und -ausgänge. Zusätzlich müssen modernste Brandmelde- und Löschtechnik sowie elektroakustische Anlagen (ELA) bzw. Sprachalarmierungsanlagen zum Einsatz kommen. Fachleute halten es bei diesen Objekten für sinnvoll, nicht nur einen Architektenplan mit Brandschutzeintragungen zur Feuerwehr zu geben, die dann prüft und ggf. Änderungen einträgt, sondern ein vollständiges Brandschutzkonzept einzureichen, das dann von der Feuerwehr nur noch auf grundsätzliche Plausibilität hin überprüft wird. Diese ganzheitliche Entwicklung berücksichtigt, ähnlich wie beim Sicherheitskonzept, stärker die nutzungsspezifischen Belange des Betreibers.

Technischer Einbruchschutz

Schon ein erkennbar geschütztes Objekt schreckt manchen Einbrecher ab. Wird der Einbruch dennoch versucht, sollte er viel Arbeit und Lärm machen. Auch an geeignete mechanische Barrieren gegen Blitzeinbrüche, z.B. mit Vorschlagshämmern oder Fahrzeugen, sollte gedacht werden. Ein guter Widerstandszeitwert ist auch die Voraussetzung für elektronische Sicherungen. Über-

fall- und Einbruchmeldeanlagen (ÜEMA) bieten in Kombination mit zweckmäßigen mechanischen Sicherungsmaßnahmen und gesicherter Intervention im Alarmfall eine Schutzwirkung gegen zerstörende, schädigende Einwirkung Dritter auf Personen, Sachwerte und Informationen. Gerade bei dem vielfältigen Warenangebot und den hohen Werten in solchen Zentren sind ÜEMA unentbehrlich. Sie sind wegen der erforderlichen Funktionsicherheit (u.a. zuverlässige Detektion, Schutz gegen Manipulationen oder Überwindungsversuche, Vermeidung von Falschalarmen) besonders sorgfältig zu planen und zu installieren. Sie sollten bei großen Einkaufszentren den gleichen Hersteller- und Errichterstandard haben und auf eine Notruf- und Serviceleiste (NSL) geschaltet sein.

Nie ohne Videoüberwachung

Der Einsatz von CCTV-Technik in großen Einkaufszentren ist heute unverzichtbar. Einsatzgebiete sind u.a.:

- Eingangsüberwachung,
- Gelände- und Objektsicherung,
- Überwachung gegen Ladendiebstahl,
- Überwachung von Kassen und Automaten,
- Überwachung von Parkhäusern und
- die Brandmeldung.

Bilder der an das Aufnahmesystem angeschlossenen Kameras können heute durch Softwaretechnik analysiert werden, und im Bedarfsfall kann sofort Alarm ausgelöst werden. So lässt sich mithilfe von Sensorfeldern die Verweildauer vor Regalen messen, der Laufweg der Kundschaft visualisieren, die Nutzung von Regalflächen analysieren und der Warenein- und -ausgang kontrollieren. Dies erhöht nicht nur den Schutz vor Ladendiebstahl, sondern liefert auch interessante Erkenntnisse über das Kundenverhalten. Diese können wiederum zur Effizienzsteigerung bei Prozessen des Supply-Chain- und



Category-Managements verwendet werden. Videoüberwachungsmaßnahmen haben zudem hohe präventive Wirkung und können Straftaten aufklären helfen.

Sicherheitsdienstleistung rechnet sich

Sicherheitsdienste können für Einkaufs- und Freizeitzentren Schutz rund um die Uhr bieten. Die Dienstleistungspalette ist außerordentlich vielfältig, speziell und variabel – mit dem Ziel, optimalen Schutz von Menschen und deren Eigentum zu gewährleisten. Je nach Kundenwunsch und Sicherheitsbedürfnis werden dazu folgende Leistungen angeboten:

- 24-Stunden-Notruf-Serviceleitstelle, Interventionsstelle (VdS-C), Servicetelefon, Aufzugsbefreiung, Altennotruf und Videofernüberwachung,
- Objektschutz, Streifendienste, Kurierdienste und Geld- und Werttransporte,
- Facility-Management, Hausmeisterdienste, Schlüsseldepot,
- Kassendienste und Automaten-service, Fundbüro,
- Kaufhaussicherheit, Detektive, Center-Sicherheit,
- Sicherungsposten und Verkehrssicherung, Automaten-service,
- Parkhaus-service, Parkraumbewirtschaftung und Parkplatzeinweisung,
- vorbeugender und abwehrender Brandschutz und Sanitätsdienste.

„Beschäftigte, die Sicherheitsdienstleistungen in halb-öffentlichen Räumen mit unmittelbarer Nähe zu den Kunden der Auftraggeber erbringen, bedürfen spezieller Kompetenzen und Fähigkeiten“, erläutert der Hauptgeschäftsführer des Bundesverbandes Deutscher Wach- und Sicherheitsunternehmen (BDWS) Dr. Harald Olschok. „Diese Dienstleistungen in Einkaufszentren, Shopping-Malls und Einkaufsstraßen werden immer anspruchsvoller und sind auch rechtlich nicht immer einfach. Deshalb fordert der Gesetzgeber seit dem Jahr 2002 dafür die Sachkundeprüfung.“ An der Schnittstelle von Hausrecht und öffentlicher Sicherheit sei es besonders wichtig, qualifiziertes, rechtlich geschultes Personal einzusetzen. Deshalb sei unter dem Gesichtspunkt einer Kosten-Nutzen-Analyse die Dienstleistungserbringung durch einen Spezialisten effizienter als die Durchführung mit eigenen Kräften. „Der Dienstleister ist qualifizierter, besser ausgerüstet und flexibler als ein Unternehmen mit anderen Kernkompetenzen“, so Olschok.

Ladendiebstahl minimieren

Durch Ladendiebstähle und andere Inventurdifferenzen aus kriminellen Handlungen entstehen dem Einzelhandel jährlich Schäden von ca. 4 Mrd.

€ durch Kunden und schätzungsweise ca. 1 Mrd. € durch eigenes Personal. Durch unterschiedliche personelle und technische Präventivmaßnahmen können Diebstähle und damit Umsatzverluste minimiert werden. Dazu werden Warensicherungssysteme oder Artikelsicherungen eingesetzt, wie:

- mechanisches oder elektronisches Warensicherungsetikett,
- magnetisierbare Folien oder gedruckte Spulen,
- Radiofrequenz-Resonanz- oder RFID-Verfahren.

Zusätzlich sind Videoüberwachungssysteme und der Einsatz von Warenhausdetektiven unentbehrlich. Zur Abschreckung gehört außerdem eine konsequente Anzeigeerstattung und Strafverfolgung.

Raubüberfälle

Allein im Jahr 2008 wurden der Polizei ca. 3.000 Raubüberfälle auf Einzelhandelsgeschäfte gemeldet. Dabei setzen die Täter Schusswaffen, Messer und körperliche Gewalt ein – oder sie drohen damit, um die Herausgabe von Bargeld oder Wertgegenstände zu erzwingen. Die dabei von den Tätern in Kauf genommenen möglichen Verletzungen der Betroffenen sind juristisch gesehen Arbeitsunfälle. Pro Jahr registriert die Berufsgenossenschaft rund 1.000 Personen, die bei Überfällen auf Geschäfte so schwer verletzt werden, dass daraus eine Arbeitsunfähigkeit von mehr als drei Tagen resultiert.

Dazu haben die Autoren Dr. Jochen Appt und Kollegen erstmals Ergebnisse einer aktuellen Erhebung zum Thema Gewalt am Arbeitsplatz bzw. Raubüberfälle im Einzelhandel in der Fachzeitschrift „Forum“ der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV) Ausgabe 7-8/09 veröffentlicht. Dort werden auf der Grundlage einer Untersuchung von ca. 300 Raubüberfällen deutliche branchentypische Gefährdungsschwerpunkte und Präventionsmöglichkeiten aufgezeigt. Die Mehrzahl der Überfälle findet danach zurzeit in den Betriebsstätten der großen Einzelhandelsketten statt. Um Prävention bemühen sich der DGUV und die Beratungsstellen der Polizei. Dazu gehört neben Vorträgen, Schulungen und Verhaltenstraining auch der Einbau technischer Vorkehrungen wie:

- Zugangsschleusen, Sicherung aller Zugänge,
- Übersichtlicher Verkaufsraum und Kassenbereich,
- Videoüberwachung im Verkaufsraum und am Eingang,
- Einbau einer Überfallmeldeanlage mit stiller Alarmgabe zur NSL oder Polizei.

Notfall- und Krisenmanagement

Krisen entstehen oft durch eine Verkettung unterschiedlicher Störungen oder Ereignisse. In

großen Gebäudekomplexen haben schädliche Faktoren von innen und von außen meist gravierende Auswirkungen auf den Gesamtbetrieb der Anlage und die Sicherheit der Gebäudebenutzer. Zu den Krisenauslösern zählen beispielsweise

- Brand, Energie und IT-Ausfall,
- Naturkatastrophen,
- allgemeine Kriminalität,
- Bombendrohungen,
- Produkterpressungen,
- Lieferanten- oder Kundenausfall.

Zum Krisenmanagement gehört u.a. die Entwicklung eines Krisenplanes, die Vorbereitung eines Krisenstabes und dessen Schulung. Ebenso die Vorgabe des strategischen Rahmens durch das Centermanagement und die richtige Informationspolitik, die entscheidend für den Verlauf und die Stärke der Krise sein kann. Die vorbereitende Kontaktaufnahme zu Behörden und Organisationen mit entsprechenden Ansprechpartnern ist ebenso wichtig wie die Vorbereitung von Notfall-, Kommunikations- und Einsatztechnik sowie von Checklisten, Maßnahmen-, Aktions-, Kommunikations- und Notfallplänen.

Resümee

Die Betreiber von Mega-Einkaufszentren wollen durch besondere Shopping- und Freizeitangebote täglich zum Publikumsmagneten für Zehntausende Menschen werden. Dafür sorgen maßgeschneiderte und themenbezogene Einzelhandels- und Unterhaltungsangebote, Dienstleistungen, Hotels und Restaurants für die ganze Familie. Schwachpunkte bei Sicherheitsplanung, Sicherheitsanalyse und -konzept, im Sicherheitsmanagement, bei negativer Berichterstattung über Sicherheitsmängel oder durch vermeidbare Vorfälle schaden diesen Unternehmenszielen erheblich. Wer solche Risiken und Gefahren bewusst übersieht, akzeptiert möglichen Schaden. Deswegen sollten gerade bei solchen Projekten Safety und Security mit Sicherheits- und Krisenmanagement ein Bestandteil der Unternehmensphilosophie sein.



Dipl.-Verw. Heiner Jerofsky
Kriminalrat a.D.