



VBG-Fachwissen

# Spielstätten – sicher und erfolgreich

Branchenleitfaden mit Tipps und Handlungshilfen

### **VBG – Ihre gesetzliche Unfallversicherung**

Die VBG ist eine gesetzliche Unfallversicherung und versichert bundesweit circa 1,2 Millionen Unternehmen aus mehr als 100 Branchen – vom Architekturbüro bis zum Zeitarbeitsunternehmen. Der Auftrag der VBG teilt sich in zwei Kernaufgaben: Die erste ist die Prävention von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren. Die zweite Aufgabe ist das schnelle und kompetente Handeln im Schadensfall, um die Genesung der Versicherten optimal zu unterstützen. Etwa 470.000 Unfälle oder Berufskrankheiten registriert die VBG pro Jahr und betreut die Versicherten mit dem Ziel, dass die Teilhabe am Arbeitsleben und am Leben in der Gemeinschaft wieder möglich ist. 2.400 VBG-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter kümmern sich an elf Standorten in Deutschland um die Anliegen ihrer Kundinnen und Kunden. Hinzu kommen sieben Akademien, in denen die VBG-Seminare für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz stattfinden.

Weitere Informationen: [www.vbg.de](http://www.vbg.de)



# **Spielstätten – sicher und erfolgreich**

Branchenleitfaden mit Tipps und Handlungshilfen

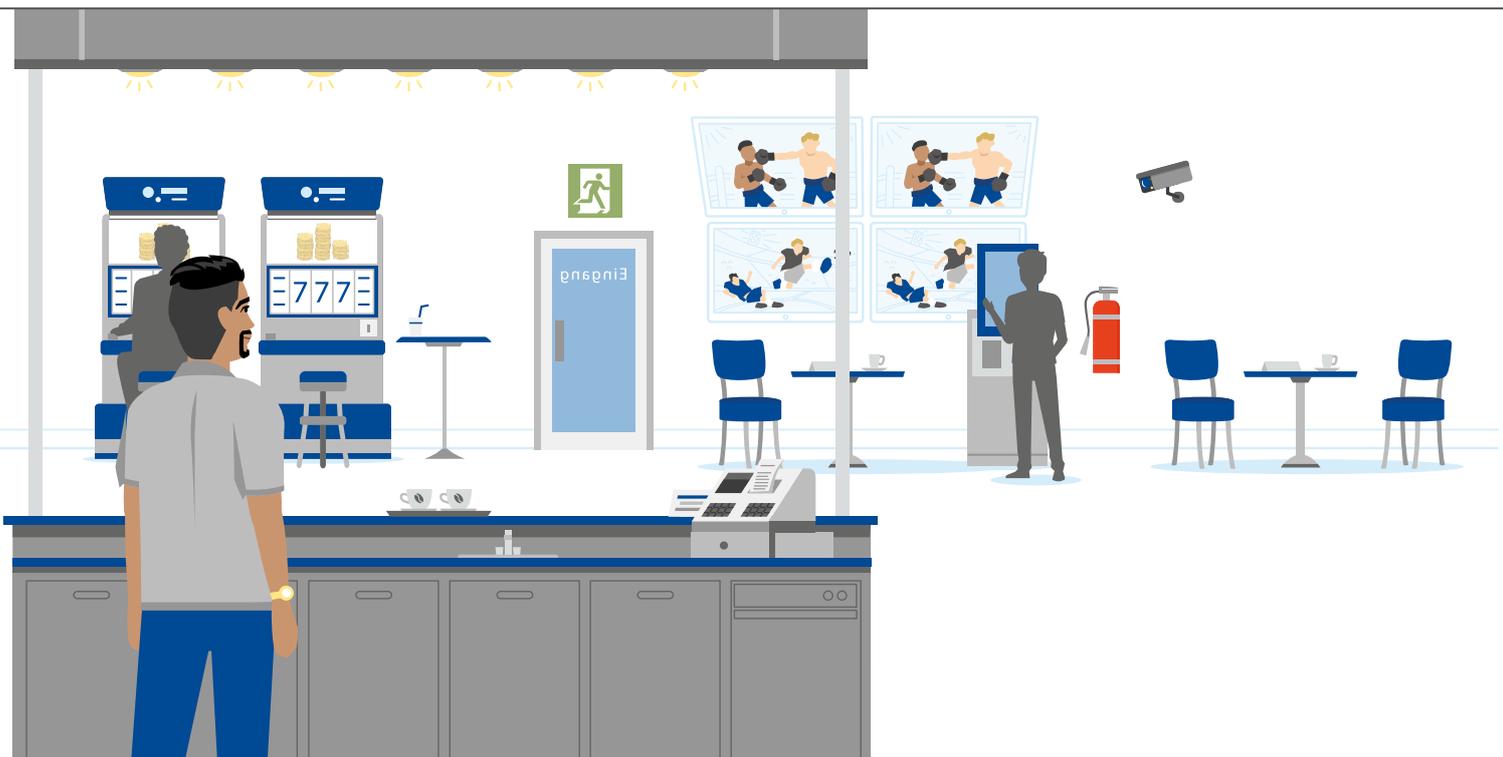
Version 1.0 | 2021-06

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>Vorbemerkungen</b>	<b>5</b>
<b>1 Gefährdungen frühzeitig erkennen und Risiken einschätzen – Beurteilung der Arbeitsbedingungen .....</b>	<b>6</b>
<b>2 Gute Organisation der Spielstätte – sichere Arbeitsprozesse .....</b>	<b>7</b>
2.1 Organisation und Personal .....	7
2.2 Betriebssichere Arbeitsmittel, Spiel- und Wettautomaten sowie Sicherheitseinrichtungen ....	9
2.3 Tätigkeiten sicher und gesund organisieren .....	10
2.4 Sichere Gestaltung der Spielstätte.....	18
<b>3 Umgang mit Kundenkonflikten .....</b>	<b>24</b>
<b>4 Auf Überfälle vorbereitet sein.....</b>	<b>27</b>

# Vorbemerkungen



Erfolgreiche Spielstätten zeigen, wie man unter heutigen Marktbedingungen wettbewerbsfähig sein kann. In diesen Spielstätten werden alle vorhandenen Ressourcen optimal ausgenutzt, die Risiken werden frühzeitig ausgelotet und die Arbeit wird sicher gestaltet. Ziel ist es, als kundenorientierter Dienstleister aufzutreten.

In einer solchen Spielstätte fühlen sich Kundinnen und Kunden wohl, kommen gerne wieder und empfehlen die Spielstätte weiter. Neben Qualität sind in diesen Unternehmen auch Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten Kriterien für den Erfolg.

In diesem Leitfaden finden Sie als Unternehmerin beziehungsweise Unternehmer oder Führungskraft einer Spielstätte Informationen und Praxishilfen für eine sichere und erfolgreiche Gestaltung und Organisation Ihrer Spielstätte.

Auf der Internet-Branchenseite für Spielstätten der VBG – [www.vbg.de/spielstaetten](http://www.vbg.de/spielstaetten) – finden Sie weitere Handlungshilfen und Fachinformationen für Ihr Unternehmen sowie eine umfangreiche Sammlung staatlicher und berufsgenossenschaftlicher Vorschriften und Regelungen im Volltext.

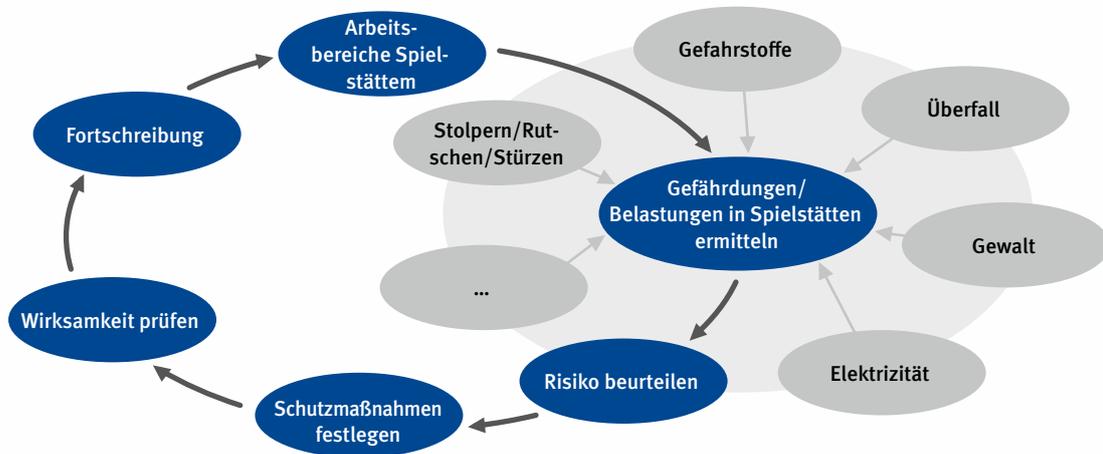
Wegen des besonderen Risikos eines Raubüberfalls müssen in Spielstätten die speziellen Vorschriften zur Überfallprävention beachtet werden. Hier gelten die DGUV Vorschrift 25 „Überfallprävention“ und die DGUV Regel 115-004 „Überfallprävention in Spielstätten“.

**Unter dem Begriff Spielstätten werden Spielbanken, Spielhallen und Wettbüros zusammengefasst. In diesem Leitfaden werden ausschließlich Spielhallen und Wettbüros betrachtet.**

**Spielhallen sind Betriebe, in denen mehr als zwei Geldspielgeräte aufgestellt sind und die einer Spielhallenerlaubnis oder mehrerer nach der Gewerbeordnung bedürfen.**

**Wettbüros sind Betriebe, in denen die Kundschaft auf bestimmte Ereignisse Wetten mit festen Gewinnquoten abgeben kann. Über Bildschirmgeräte wird die Gelegenheit geboten, Wettangebote und Wettergebnisse live zu verfolgen.**

# 1 Gefährdungen frühzeitig erkennen und Risiken einschätzen – Beurteilung der Arbeitsbedingungen



Wenn Sie Spielstätten sicher und erfolgreich führen, dann wissen Sie, was auf Sie zukommt. Sie kennen die Gefährdungen, denen Beschäftigte in Ihrer Spielstätte ausgesetzt sind. Eine Hilfe, diese systematisch zu betrachten, ist die Gefährdungsbeurteilung. Mit ihrer Hilfe können Sie

- Gefährdungen erkennen,
- Risiken einschätzen,
- Maßnahmen umsetzen,
- Wirksamkeit kontrollieren und
- Verbesserungen einleiten.

Wenn Sie das berücksichtigen, sorgen Sie dafür, dass Ihre Beschäftigten in einem sicheren Umfeld arbeiten können.

Mit dem PRAXIS-CHECK „Spielstätten“ kann die Beurteilung der Arbeitsbedingungen in kleinen Betrieben (< 10 Beschäftigten) schnell und einfach durchgeführt und dokumentiert werden.

Dieser PRAXIS-CHECK ist Teil der Kompetenzzentren-Betreuung der VBG, als alternative betriebsärztliche und sicherheitstechnische Betreuungsform nach DGUV Vorschrift 2 Anlage 4. Informationen zum KPZ-Portal finden Sie unter [www.vbg.de/kleinbetriebe](http://www.vbg.de/kleinbetriebe).

Für größere Unternehmen bietet sich die Software GEDOKU an. Diese elektronische Handlungshilfe beinhaltet neben den fünf Basiskatalogen (zum Beispiel Arbeitsschutzorganisation) auch einen spezifischen Branchenkatalog „Spielstätten“, in dem alle relevanten Gefährdungen und Belastungen zur Beurteilung zusammengeführt wurden.

Die Software GEDOKU sowie weitere Informationen zum Thema Gefährdungsbeurteilung können Sie hier herunterladen: [www.vbg.de/gefaehrungsbeurteilung](http://www.vbg.de/gefaehrungsbeurteilung)



## Hinweis:

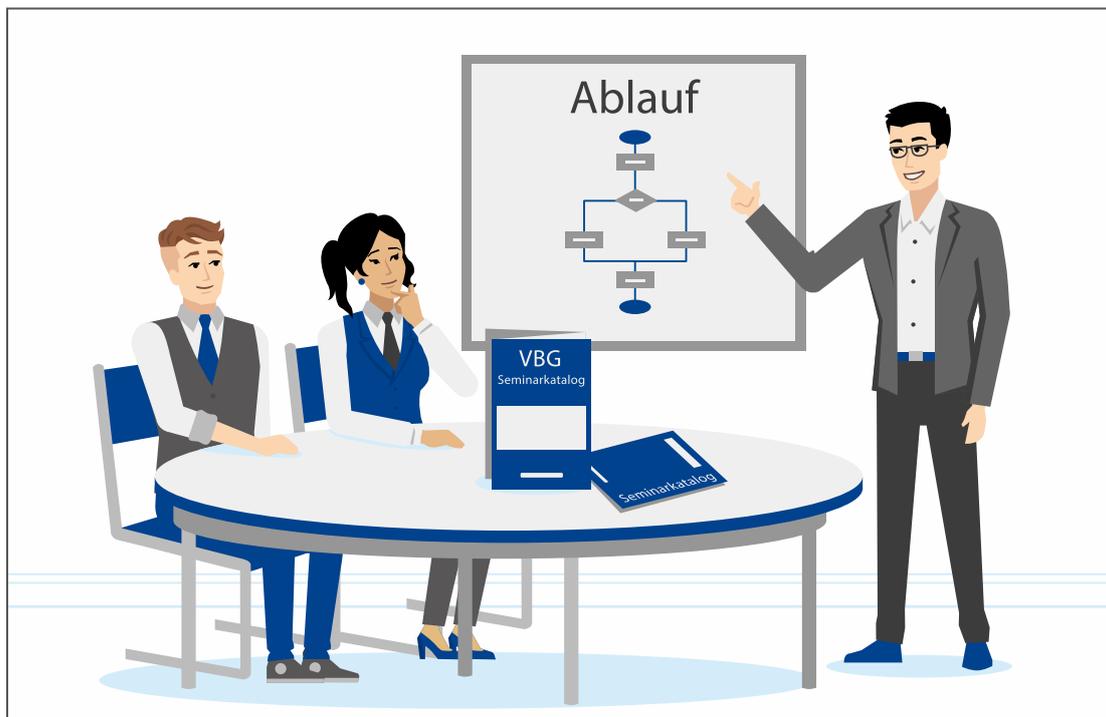
Die Durchführung und die Dokumentation einer Beurteilung der Arbeitsbedingungen (Gefährdungsbeurteilung) ist eine gesetzliche Pflicht (§§ 5 und 6 Arbeitsschutzgesetz).

## 2 Gute Organisation der Spielstätte – sichere Arbeitsprozesse

Im Folgenden finden Sie einige Tipps und Hilfen für die Gestaltung von sicheren Arbeitsprozessen in Ihrer Spielstätte zu folgenden Themen:

- |  |   |
|--|---|
| <b>2.1</b> Organisation und Personal   | <b>2.3</b> Tätigkeiten sicher und gesund organisieren |
| <b>2.2</b> Betriebssichere Arbeitsmittel, Spiel-/Wett-automaten sowie Sicherheitseinrichtungen | <b>2.4</b> Sichere Gestaltung der Spielstätte         |

### 2.1 Organisation und Personal



Erst eine gute Organisation, ein leistungsgerechter Einsatz der Beschäftigten und ein aktivierendes Betriebsklima ermöglichen eine produktive Nutzung aller Ressourcen in der Spielstätte. Eine Voraussetzung dafür ist eine präventive Organisation des Arbeitsschutzes.

Unternehmer oder Unternehmerinnen tragen die Verantwortung, dass ihre Beschäftigten sicher und gesund arbeiten können. Falls Sie diese Verantwortung nicht wahrnehmen können oder wollen, dann übertragen Sie schriftlich Ihre Pflichten zum Arbeitsschutz an verantwortungsvolle Beschäftigte (siehe Muster für die Übertragung von Unternehmerpflichten S. 8).

#### **Achten Sie auch auf folgende Aspekte:**

- Legen Sie die Weisungs- und Entscheidungsbefugnisse eindeutig fest und teilen Sie diese allen Ihren Beschäftigten mit, zum Beispiel, wer das Team leitet oder wer die Aufsicht führt.
- Berücksichtigen Sie bei der Einsatzplanung die Kompetenzen und die Leistungsfähigkeit der Mitarbeitenden. Stellen Sie sicher, dass die Mitarbeitenden durch die Aufgaben nicht über- oder unterfordert sind.
- Vereinbaren Sie mit allen Beschäftigten schriftlich, zum Beispiel in Arbeitsverträgen, Stellen-, Arbeitsbeschreibungen, welche Arbeitsaufgaben sie haben und wie sie diese sicher und qualitätsbewusst umsetzen können.

## Muster für die Übertragung von Unternehmerpflichten

Organisationshilfe	
Pflichtenübertragung	
Herrn/Frau	
<input type="text"/>	
werden für die Abteilung/das Team	
<input type="text"/>	
des Unternehmens	
<input type="text"/>	
<small>(Name und Anschrift des Unternehmens)</small>	
die dem Unternehmer/der Unternehmerin hinsichtlich der Verhütung von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren obliegenden Pflichten übertragen, in eigener Verantwortung (Nichtzutreffendes streichen)	
<ul style="list-style-type: none"><li>• die Aufgabenerledigung zu kontrollieren</li><li>• die Gefährdungsbeurteilung durchzuführen</li><li>• die Unterweisungen durchzuführen und zu dokumentieren</li><li>• mit besonderen Funktionsträgern beziehungsweise Funktionsträgerinnen, wie Betriebsarzt/Betriebsärztin und Fachkraft für Arbeitssicherheit, zusammenzuarbeiten</li><li>• den Arbeitsschutz zu kommunizieren</li><li>• die arbeitsmedizinische Vorsorge zu organisieren</li><li>• Sicherheit und Gesundheitsschutz bei Planung und Beschaffung zu berücksichtigen</li><li>• Fremdfirmen einzubinden und zu informieren</li><li>• zeitlich befristet Beschäftigte zu integrieren</li><li>• Notfallmaßnahmen/Erste Hilfe zu organisieren</li><li>• Maßnahmen zur Überfallprävention organisieren</li></ul>	
Sonstige/weitere Aufgaben:	
<input type="text"/>	
Dazu gehören insbesondere:	
<input type="text"/>	
<small>(Notwendige Konkretisierungen der Aufgaben und Befugnisse erfolgen im Anhang)</small>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ort	Datum
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Unterschrift Unternehmer/Unternehmerin	Unterschrift der beauftragten Person

Herausgeber VBG | www.vbg.de | Stand März 2020

- Sorgen Sie dafür, dass nur die Arbeitsaufgaben erledigt werden, für die es einen Arbeitsauftrag gibt. Betriebsfremde Tätigkeiten sind zu unterlassen.
- Leistungs- und Zeitvorgaben sind transparent darzustellen, mit den Beschäftigten zu besprechen und möglichst gemeinsam zu vereinbaren.
- Den Anweisungen der Vorgesetzten ist Folge zu leisten.
- Die festgelegten Informationswege sind einzuhalten.
- Probleme, Störungen oder verdächtige Verhaltensweisen von Gästen sind sofort an die Vorgesetzten zu melden.
- Mitarbeitende sollten motiviert werden, Verbesserungsmöglichkeiten im Arbeitsablauf mitzuteilen.
- Lassen Sie einige Ihrer Beschäftigten zu Ersthelferinnen oder Ersthelfern ausbilden.
- Beschäftigungsbeschränkungen für werdende sowie stillende Mütter und das Beschäfti-

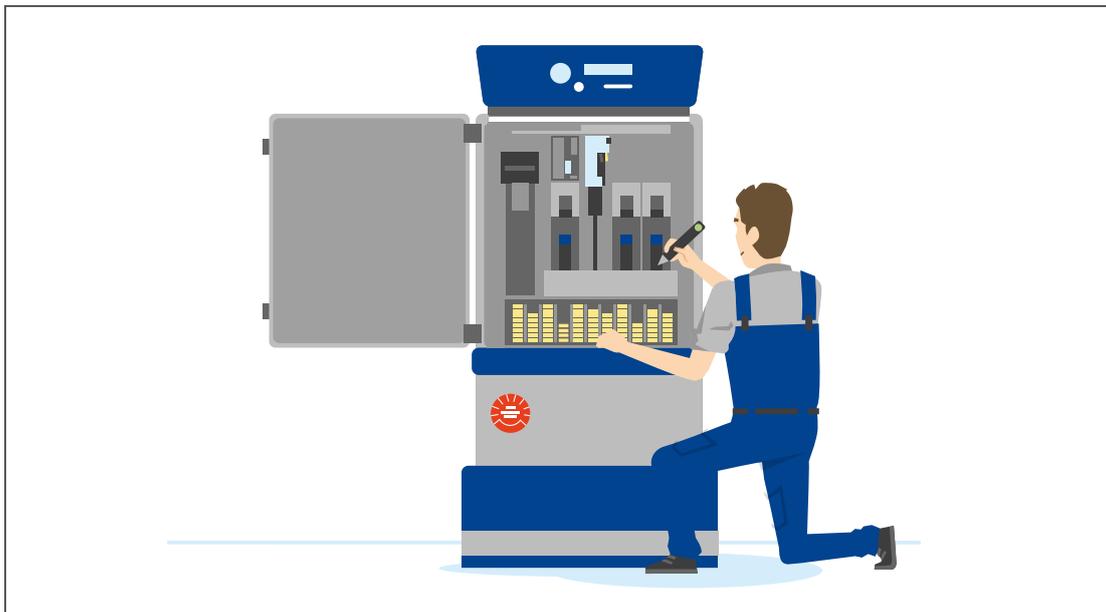
gungsverbot für Jugendliche sind zu berücksichtigen.

- Ermöglichen Sie Ihren Beschäftigten, sich zu qualifizieren. Nutzen Sie die Aus- und Weiterbildungsangebote der VBG unter [www.vbg.de/seminare](http://www.vbg.de/seminare).

Die Betriebsärztin beziehungsweise der Betriebsarzt und die Fachkraft für Arbeitssicherheit unterstützen Sie bei der Wahrnehmung Ihrer Verantwortung für Sicherheit und Gesundheitsschutz der Beschäftigten bei der Arbeit. Deren Bestellung ist eine gesetzliche Verpflichtung (§§ 2, 5 Arbeitssicherheitsgesetz; DGUV Vorschrift 2 „Betriebsärzte und Fachkräfte für Arbeitssicherheit“).

**Weitere Informationen und Hilfen finden Sie auf [www.vbg.de/arbeitsschutz-organisieren](http://www.vbg.de/arbeitsschutz-organisieren).**

## 2.2 Betriebssichere Arbeitsmittel, Spiel- und Wettautomaten sowie Sicherheitseinrichtungen



Betriebssichere Arbeitsmittel, Spiel- und Wettautomaten sowie Sicherheitseinrichtungen sorgen dafür, dass Kundinnen, Kunden und Beschäftigte in Ihrer Spielstätte sicher sind.

Setzen Sie daher nur technisch einwandfreie und mit CE-, GS-, DGUV Test- oder VDE- gekennzeichnete Arbeitsmittel ein, zum Beispiel optische Raumüberwachungsanlagen, Arbeitsstühle oder Gastronomiegeräte.

Arbeitsmittel, Spiel- und Wettautomaten sowie Sicherheitseinrichtungen sind sorgsam zu behandeln und vor jedem Einsatz einer Sichtprüfung zu unterziehen. Sie sind nur nach den in der Bedienungsanleitung festgelegten Hinweisen zu verwenden und zu bedienen.

Mangelhafte oder nicht funktionstüchtige Arbeitsmittel, Spiel- und Wettautomaten sowie Sicherheitseinrichtungen dürfen nicht verwendet werden. Sie sind sofort aus dem Verkehr

zu ziehen. Vorgesetzte sind über die Mängel zu informieren.

Kameras von optischen Raumüberwachungsanlagen dürfen nicht außer Funktion gesetzt werden, zum Beispiel durch Veränderung der Ausrichtung, Abkleben oder Abdecken.

Arbeitsmittel, Spiel- und Wettautomaten sowie Sicherheitseinrichtungen sollten regelmäßig überprüft und nur dann eingesetzt werden, wenn empfohlene Prüffristen nicht abgelaufen sind, zum Beispiel:

- Elektrische Anlagen und Betriebsmittel sind nach Bedarf zu prüfen. Dabei ist zu beachten,

dass ortsfeste Anlagen mindestens alle 4 Jahre und ortsveränderliche Betriebsmittel jährlich geprüft werden müssen

- Überfallmeldeanlagen mindestens vierteljährlich auf ihre Funktionsfähigkeit überprüfen
- Überfallmeldeanlagen nach Bedarf, mindestens jedoch jährlich, warten lassen, beispielsweise von ausgebildeten und erfahrenen Monteurinnen oder Monteuren der Hersteller, der Wartungsfirma oder des eigenen Betriebes
- Optische Raumüberwachungsanlagen mindestens monatlich auf ihre Funktionsfähigkeit überprüfen (auch Verschmutzung der Linse, Einstellungswinkel und Erfassungsbereich der Kamera, Verdeckung des Aufzeichnungsbereiches durch Gegenstände)
- Optische Raumüberwachungsanlagen nach Bedarf, mindestens jedoch jährlich, prüfen lassen

Praxishilfe auf  
[www.vbg.de/arbeitsschutz-organisieren](http://www.vbg.de/arbeitsschutz-organisieren)

## 2.3 Tätigkeiten sicher und gesund organisieren



- Legen Sie fest, welche Arbeitsaufgaben Ihre Beschäftigten in der Spielstätte haben.
- Stellen Sie sicher, dass diese Tätigkeiten sicher und gesund durchgeführt werden können, indem Sie die Ergebnisse der Gefährdungsbeurteilung berücksichtigen.
- Erstellen Sie Betriebsanweisungen für allgemeine Arbeitsschutzmaßnahmen, aber auch für Maßnahmen zur Überfallprävention, zum Beispiel Verhalten bei einem Überfall oder Nutzung von Sicherheitseinrichtungen.
- Informieren (unterweisen) Sie Ihre Beschäftigten speziell über sicheres und gesundes

Arbeiten in der Spielstätte. Dazu gehören vor allem auch Informationen zum Umgang mit Bargeld, zum Verhalten bei Konflikten mit Kundinnen oder Kunden und bei Überfällen.

- Die Unterweisung muss vor Aufnahme der Tätigkeit und regelmäßig bei allgemeinen Arbeitsschutzmaßnahmen mindestens jährlich, bei Maßnahmen zur Überfallprävention mindestens halbjährlich sowie nach Bedarf erfolgen.
- Die Unterweisung muss dokumentiert werden. Dazu können Sie die folgende Unterweisungshilfe nutzen.

## Unterweisungshilfe Spielstätten: Allgemein



### Organisation

- Beachten Sie bei allen Tätigkeiten die betrieblichen Verfahrensanweisungen/Regelungen und gesetzlichen Anforderungen, die sie hier finden:
- Wir werden betriebsärztlich und sicherheitstechnisch betreut von:
  - Fachkraft für Arbeitssicherheit: Frau/Herr
  - Betriebsarzt/-ärztin: Frau/Herr
  - Unser/e Sicherheitsbeauftragte/r ist: Frau/Herr
  - Als Brandschutzhelfer/innen sind benannt: Frau/Herr
  - Als Ersthelfer/innen sind benannt: Frau/Herr
  - Das Erste-Hilfe-Material befindet sich bei/im Raum:
- Aufsichtführende Person: Frau/Herr
- Den Anweisungen der aufsichtführenden Person ist Folge zu leisten.
- Die festgelegten Informationswege sind einzuhalten.
- Verbesserungsmöglichkeiten im Arbeitsablauf der aufsichtführenden Person mitteilen. Jede beziehungsweise jeder Einreichende hat das Recht zu erfahren, wie und ob der jeweilige Verbesserungsvorschlag umgesetzt worden ist.
- Probleme, Störungen oder verdächtige Faktoren sofort an die aufsichtführende Person melden.
- Während der Arbeitszeit dürfen Sie nicht unter dem Einfluss von Alkohol oder anderen Drogen stehen. Dies gilt auch für Medikamente, die das Reaktions- oder Sehvermögen einschränken.
- Probleme und Konflikte mit Gästen oder sonstigen Personen werden nicht eskaliert, sondern professionell gelöst. Das bedeutet, in Stresssituationen ausgeglichen reagieren, die Situation positiv beeinflussen und sich nicht provozieren lassen.
- Die gesamte Spielstätte und den Arbeitsplatz immer sauber halten. Abfälle und Verunreinigungen sind sofort zu entfernen.
- Geeignetes Schuhwerk tragen! (Schuhe mit einem ausreichend festen Sitz am Fuß, einem Fersenhalt, biegsamen Sohlen, die sich der natürlichen Bewegung des Fußes beim Gehen anpassen, Absätze mit ausreichend großer Auftrittfläche und mäßiger Höhe, rutschhemmend).

### Umgang mit Bargeld und Sicherheitseinrichtungen (halbjährlich)

- Lassen Sie Bargeld nicht offen herumliegen. Sichern sie es umgehend in ein gesichertes Behältnis – zum Beispiel in einem Wertbehältnis oder in der gesicherten Kassenlade.
- Halten Sie den Bargeldbestand in Ihrer gesicherten Kassenlade oder im Nebenbestand so gering wie möglich. Beachten Sie dabei die maximal möglichen Beträge.
- Schlüssel von Wertbehältnissen oder gesicherten Kassenladen nicht stecken lassen. Sorgen Sie dafür, dass weder Kundinnen und Kunden, noch Unbefugte an den Schlüssel kommen können.
- Offen stehende Wertbehältnisse oder die gesicherte Kassenlade verleiten zum Diebstahl und erhöhen das Risiko eines Raubüberfalls. Darum diese Behältnisse immer verschlossen halten.
- Die Geschäftsräume grundsätzlich nur über die Publikumseingänge betreten beziehungsweise verlassen, um Überfällen im Bereich öffentlich nicht einsehbarer Eingänge entgegenzuwirken.
- Kameras und Aufzeichnungsgeräte zur Bildaufzeichnung von Überfällen (optische Raumüberwachungsanlage) dürfen nicht außer Funktion gesetzt werden – zum Beispiel durch Veränderung der Aufzeichnungsrichtung, Abkleben oder Abdecken.

## Unterweisungshilfe Spielstätten: Allgemein



### Brandschutz

- Die Feuerlöscher befinden sich:

- Machen Sie sich mit der Bedienungsanleitung der Feuerlöscher vertraut.
- Stellen Sie Kaffeemaschinen und Wasserkocher auf nicht brennbaren Untergrund.
- Alarmieren Sie bei einem Brand umgehend alle anwesenden Personen und die Feuerwehr (112). Sorgen Sie dafür, dass alle anwesenden Personen die Spielstätte sofort verlassen. Unterstützen Sie Personen mit Handicap.
- Halten Sie die Verkehrswege frei und sorgen Sie dafür, dass Flucht- und Rettungswege nicht verstellt werden.
- Zigarettenabfälle nur in brandhemmende Abfallbehälter entsorgen.

### Erste Hilfe

- Stellen Sie sicher, dass unverzüglich Hilfe herbeigerufen wird, falls erforderlich.
- Im Notfall-Rufnummern-Verzeichnis finden Sie alle wichtigen Kontaktdaten.
- Nutzen Sie bei Erste-Hilfe-Leistungen das Material aus dem Verbandskasten.
- Notieren Sie alle Erste-Hilfe-Leistungen in einem Verbandbuch!
- Informieren Sie sich zum Verhalten bei Unfällen über die Aushänge – zum Beispiel Notfall-Rufnummern-Verzeichnis.

### Umgang mit Arbeitsmitteln

- Arbeitsmittel, Ausrüstungen, Automaten, Spieleinrichtungen und Unterhaltungsgeräte sind sorgsam zu behandeln und vor jedem Einsatz einer Sichtprüfung zu unterziehen, um Mängel frühzeitig zu erkennen.
- Alle Arbeitsmittel, Ausrüstungen, Automaten, Spieleinrichtungen und Unterhaltungsgeräte nur nach den in der Bedienungsanleitung festgelegten Hinweisen verwenden und bedienen.
- Mangelhafte oder nicht funktionstüchtige Arbeitsmittel, Ausrüstungen, Automaten, Spieleinrichtungen und Unterhaltungsgeräte dürfen nicht verwendet werden. Sie sind sofort außer Betrieb zu setzen. Der oder die Vorgesetzte ist über die Mängel umgehend zu informieren.
- Achten Sie auf sichtbare Beschädigungen an elektrischen Zuleitungen oder Steckverbindungen, Steckdosen und Lichtschaltern.
- Führen Sie keine Reparaturen an elektrischen Geräten selbst durch.

### Verhalten bei Überfall

- Siehe „Unterweisungshilfe Spielstätten: Überfall“

**Unterweisungshilfe Spielstätten: Allgemein**



**Bestätigung der Unterweisung**

Unternehmen:   
(Name und Anschrift des Unternehmens)

Betriebsteil, Arbeitsbereich:

Durchgeführt von:

Durchgeführt am:

Unterweisungsinhalte (insbesondere Reduzierung von Anreizen, Maßnahmen zur Überfallprävention, Sicherung von Bargeld, Organisation, Brandschutz, Erste Hilfe, Umgang mit Arbeitsmitteln etc.):

**Name und Unterschrift der Teilnehmenden**

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

(Name, Vorname, Unterschrift)

**Bemerkungen**



Unterschrift des bzw. der Unterweisenden

Leitung z. K.

## Unterweisungshilfe Spielstätten: Überfall



### Grundregeln

Der Schutz von Beschäftigten und Kundschaft hat Vorrang vor dem Schutz von Geld und Sachen.

Sammeln Sie alle Informationen, um Täter oder Täterinnen nach dem Raubüberfall möglichst schnell identifizieren und fassen zu können.

### Telefon und Absprachen

Telefonnummern für schnelle Hilfe:

Polizei:

Rettungsdienste:

Arzt/Ärztin:

Unternehmer(in)/Verantwortliche(r) der Firma:

Mit dem Sicherheitsdienst/der Polizei bestehen folgende Absprachen für Überfälle:

### Generelles Verhalten

- Halten Sie die Betriebsanweisung ein.
- Bei Verdacht, dass Ihre Spielstätte ausgespäht werden könnte, machen Sie zum Beispiel Verdachtsbilder, notieren Sie Auffälligkeiten, setzen Sie sich mit Ihrem beziehungsweise Ihrer Vorgesetzten und/oder der Polizei in Verbindung.
- Seien Sie aufmerksam! Sprechen Sie Personen an, die sich ohne erkennbaren Grund in Ihrer Spielstätte aufhalten.
- Achten Sie auf Veränderungen und Unregelmäßigkeiten am Objekt. Gehen Sie nicht ins Objekt bei zum Beispiel Einbruchsspuren, denn Täter oder Täterinnen könnten sich im Gebäude befinden.
- Gehen Sie kein unnötiges Risiko ein. Der Schutz Ihres Lebens und Ihrer Gesundheit ist viel wichtiger, als der Schutz materieller Werte.

### Verhalten während eines Überfalls

- Versuchen Sie, den Schreck zu überwinden und handlungsfähig zu bleiben. Angst während eines Überfalls ist eine normale menschliche Reaktion und wird vom Täter oder von der Täterin erwartet. Solange Sie deren Forderungen nachkommen, werden diese Sie nicht als Bedrohung ansehen.
- Signalisieren Sie durch möglichst ruhige Bewegungen und Sprache, dass Sie den Anweisungen Folge leisten.
- Richten Sie Ihre Aufmerksamkeit auf den Täter beziehungsweise die Täterin und halten Sie Blickkontakt, auch wenn Sie nicht unmittelbar in deren Fokus stehen.
- Gefährden Sie sich oder andere Anwesende nicht durch Gegenwehr.
- Erklären Sie der Täterin oder dem Täter, was Sie tun, zum Beispiel durch Formulierungen, wie: „Dazu muss ich jetzt das Wertbehältnis bedienen.“
- Lösen Sie nur Alarm aus, wenn dies gefahrlos möglich ist.
- Prägen Sie sich die persönlichen Merkmale des Täters oder der Täterin ein. Konzentrieren Sie sich auf eine Person (Individualmerkmale). Dann gelingt Ihnen nachher eine bessere Täterbeschreibung.
- Leisten Sie Verletzten Erste Hilfe, sobald dies gefahrlos möglich ist.

## Unterweisungshilfe Spielstätten: Überfall



### Verhalten nach einem Überfall

- Falls noch nicht geschehen, lösen Sie unmittelbar einen Überfallalarm aus.  
Hiermit erfolgt eine sofortige Alarmierung der hilfebringenden Stelle und die Videotechnik speichert den Ablauf des Überfalls.
- Verschließen Sie die Außentüren.
- Täter beziehungsweise Täterin keinesfalls verfolgen!
- Rufen Sie, trotz Auslösung des Überfallalarms, sofort unter 110 die Polizei an.
- Nennen Sie der Polizei nach Möglichkeit alle Einzelheiten zu Verletzten, die Fluchtrichtung sowie eine Beschreibung des Täters beziehungsweise der Täterin und des Fluchtfahrzeugs. Schon während des Telefonats veranlasst die Polizei Sofortmaßnahmen. Haben Sie daher bitte Verständnis für Rückfragen Ihrer Polizei.
- Stellen Sie nach einem Überfall sofort jeden Geschäftsbetrieb ein.
- Berühren und verändern Sie nichts an den Stellen, an denen Täterinnen oder Täter gehandelt haben.
- Veranlassen Sie Zeuginnen und Zeugen, das Eintreffen der Polizei abzuwarten. Ist das nicht möglich, notieren Sie bitte deren Namen, Anschrift und Erreichbarkeit.
- Vermeiden Sie alle unnötigen Gespräche, damit eigene Eindrücke nicht verwischt werden.
- Verteilen Sie das Fahndungsblatt an alle Anwesenden und nehmen Sie sich bitte die Zeit, schon vor dem Eintreffen der Polizei Notizen zu machen.
- Geben Sie keine Auskünfte oder Fotoerlaubnisse an die Presse. Hierdurch könnte die Fahndung nach den Täterinnen oder Tätern erschwert werden.
- Nach einem Überfall werden Sie von der Polizei als Zeuge beziehungsweise Zeugin benötigt und entweder an Ihrem Arbeitsplatz oder auf einer Polizeidienststelle vernommen. Das kann auch mit einer längeren Verweildauer für Sie verbunden sein.
- Sie sollten Ihre persönlichen Angehörigen kurz informieren, wo Sie sich befinden und wie es Ihnen geht. Nutzen Sie dazu ihr eigenes Mobiltelefon, um das Telefon in der Spielstätte für Rückfragen nicht zu blockieren.
- Die Polizei bittet Sie dringend, Details des Überfalls nicht mit Angehörigen oder Freunden am Telefon zu besprechen, nicht per SMS oder E-Mail zu verbreiten und niemals in soziale Netzwerke einzustellen.
- Lassen Sie sich helfen (Krisenintervention)!

**Organisationshilfe**

**Fahndungsblatt Raubüberfall**

- Bitte füllen Sie das Blatt alleine aus.
- Konzentrieren Sie sich während des Überfalls nur auf einen Täter beziehungsweise eine Täterin (für das Fahndungsblatt). Besser eine Person gut beschreiben, als Merkmale mehrerer Personen zu mischen.
- Geben Sie nur an, was Sie tatsächlich wahrgenommen haben (keine Vermutungen).
- Im Zweifel – oder wenn Sie sich auf Anheb nicht erinnern können – verzichten Sie lieber auf die Antwort, oder tragen Sie „?“ ein.
- Geben Sie Ihr Fahndungsblatt unaufgefordert dem nächsten Polizisten oder der nächsten Polizistin. Diese leiten es weiter.
- Für jeden Täter oder jede Täterin ist jeweils ein Blatt auszufüllen.

**Täter/in**     männlich                       weiblich

Größe ca.  Alter ca.

**Figur**     hager                       schlank                       athletisch/sportlich

dick                       anders und zwar:

**Gesicht**     rund                       oval                       eckig

Brille                       Sonnenbrille                       Pickel/Narben

blass                       gebräunt

**Augenfarbe**     blau                       grau                       grün

braun                       anders und zwar:

**Augenbrauen**     buschig                       zusammengewachsen                       unauffällig

**Nase**                      Besonderheiten:

**Mund**     Lippen voll                       Lippen schmal                      Zähne:

**Bart**     kein Bart                       Drei-Tage-Bart                       Vollbart

Kinn-Bart                       Schnurrbart                       anders und zwar:

**Haarfarbe**     blond                       schwarz                       braun

grau                       rot                       anders und zwar:

**Haarlänge**     kurz                       mittel                       lang

extrem lang                       lange Koteletten                       andere und zwar:

**Frisur**     glatt                       lockig                       Glatze

Perücke                       Haarkranz                       andere und zwar:

**Besondere Merkmale, z. B. Narben, Tätowierung, gepflegt, ungepflegt etc.**

**Sprache**     deutsch                       englisch                       französisch

türkisch                       russisch                       italienisch

anders und zwar:

**Dialekt/Akzent**     hochdeutsch                       deutsch mit Dialekt                       deutsch mit ausländischem Akzent

gebrochen Deutsch                       anders und zwar:

**Stimme**     sehr hoch                       sehr tief                       näseln/nuscheln

unauffällig

Herausgeber: VBG | www.vbg.de | Stand April 2021 | Artikelnummer 22-13-6374-3

**Organisationshilfe**

**Fahndungsblatt Raubüberfall**

**Sprachmerkmal**  leise  schnell  langsam  
 laut  stottern  anders und zwar:

**Kleidung**  Hut/Mütze/Helm  Mantel/Jacke  Hemd/T-Shirt  
 Hose  Schuhe:

**Maskierung**  nein  ja, welche:   
 Farbe:

**Bewaffnung**  Schusswaffe  Messer  
 weitere Angaben:

**Fluchtrichtung**

**Fluchtfahrzeug**  unbekannt  Pkw  Motorrad/-roller  Fahrrad  
 Typ:   Farbe:   Kennzeichen:

**Beute mitgenommen in**  Tüte  Tasche  Rucksack  
 unbekannt  Sonstiges:

**Täter vorher gesehen**  nein  ja  wann/wo:

**Sonstige Beobachtungen**

## 2.4 Sichere Gestaltung der Spielstätte



### Sicheres und gesundes Arbeiten

Im Folgenden sind einige wichtige, allgemeine Anforderungen aufgeführt, die berücksichtigt werden sollten, damit ein sicheres und gesundes Arbeiten in der Spielstätte ermöglicht wird:

- Die vorliegende Brandgefährdung wurde ermittelt und es wurde festgelegt, wie viele und welche Feuerlöscher für die Spielstätte erforderlich sind und wo ihre Standorte sind.
- Fluchtwege und Notausgänge sind stets freigehalten.
- Die Rettungs- und Brandschutzzeichen müssen auch bei Dunkelheit erkennbar sein (zum Beispiel lang nachleuchtend oder künstlich beleuchtet).
- Meldeeinrichtungen und Erste-Hilfe-Material sowie Kennzeichnungen sind vorhanden.
- Eingangsbereiche sind ausreichend beleuchtet (mindestens 100 Lux).
- Die Beleuchtung ist funktionsfähig und technisch einwandfrei. Es ist sichergestellt, dass defekte Lampen sofort ausgetauscht werden.
- Die Fußböden, Verkehrswege und Arbeitsplätze sind eben und rutschhemmend und weisen keine Stolperstellen auf. Als Stolperstellen gelten zum Beispiel Höhenunterschiede

de von mehr als 4 mm, aufstehende Teppichecken oder ungeschützt auf Verkehrswegen liegende Verkabelungen.

- Verkehrswege sind ausreichend zu bemessen:
  - Mindestbreite 0,875 m bis 5 Personen
  - Mindestbreite 1,00 m bis 20 Personen
- Verkehrswege müssen immer freigehalten werden
- Die Klimaanlage ist so eingestellt, dass alle Spiel- und Arbeitsplätze frei von Zugluft sind.
- Die Bildschirme der Spielaufsicht sind so aufgestellt, dass keine Blendungen oder Reflektionen auftreten.





### Anreize zu Raubüberfällen verringern

- Der Eingangsbereich sollte vom Service-Platz gut überblickbar sein, damit Täterinnen und Täter frühzeitig erkannt werden können.
- Sorgen Sie dafür, dass Einrichtungsgegenstände sowie die Spiel- und Wettautomaten sicher und übersichtlich angeordnet sind, so dass Ihre Beschäftigten kritische Situationen im Blick haben können.
- Stellen Sie Wertbehältnisse in separaten Räumen auf, die Unbefugte nicht betreten können.
- Sorgen Sie dafür, dass der Einblick auf Bargeld weitestgehend verhindert ist.

### Sicherer Umgang mit Bargeld

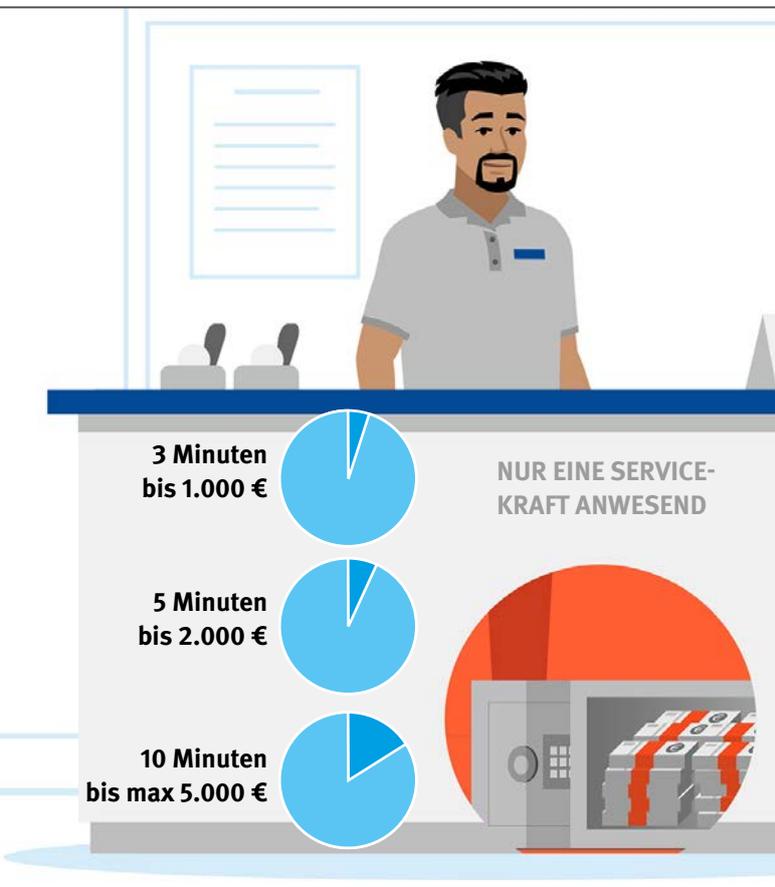
Die größte Sicherheit in Spielstätten besteht dann, wenn Mitarbeitende keinen Zugriff auf Bargeld haben. Dies kann durch den Einsatz von automatisierten Systemen erreicht werden. In Spielhallen kann dies durch den alleinigen Einsatz von Geldwechselautomaten erfolgen. Dies bedeutet, dass keine gesicherten Kassenladen im Einsatz sind. In Wettbüros kann dies bargeldlos über Kundenkarten umgesetzt werden.

Dann ist beim Einsatz von Geldwechsel-, Wett- oder Spielautomaten das Hinweisschild „Bargeld automaten-gesichert – Personal hat keinen Zugriff auf Bargeldbestand im Automaten“ anzubringen.

Falls Sie kein automatisiertes System betreiben, sorgen Sie für folgende Sicherheitsmaßnahmen:

- Wertbehältnisse werden zur Verwahrung von Bargeld eingesetzt, zum Beispiel Zeitverschlussbehältnisse oder Tresore.
- Zeitverschlussbehältnisse sind fest installiert und so eingebaut, dass Unbefugte nicht in geöffnete Fächer hineinblicken können.
- Tresore sind so aufgestellt oder eingebaut, dass ein Einblick auf den Tresor für Unbefugte verwehrt ist.





*Beispiel:*

**Sperrzeiten für verwahrte Banknoten in einem Wertbehältnis**

*Wird beispielsweise in einer Spielstätte ein Tresen mit gesicherter Kassenlade zur Ausgabe betrieben, sind in einem zusätzlichen Wertbehältnis, zum Beispiel einem Zeitverschlussbehältnis, alle sonstigen Banknotenbeträge unter Sperrzeit zu verwahren. Ist in der Betriebsstätte nur eine Servicekraft anwesend, dürfen Banknotenbeträge bis 1.000 Euro erst nach einer Sperrzeit von 3 Minuten und Beträge bis 2.000 Euro erst nach 5 Minuten zugänglich sein. In dieser Betriebsstätte darf die Servicekraft maximal auf 5.000 Euro nach Ablauf der Sperrzeit von 10 Minuten zugreifen.*

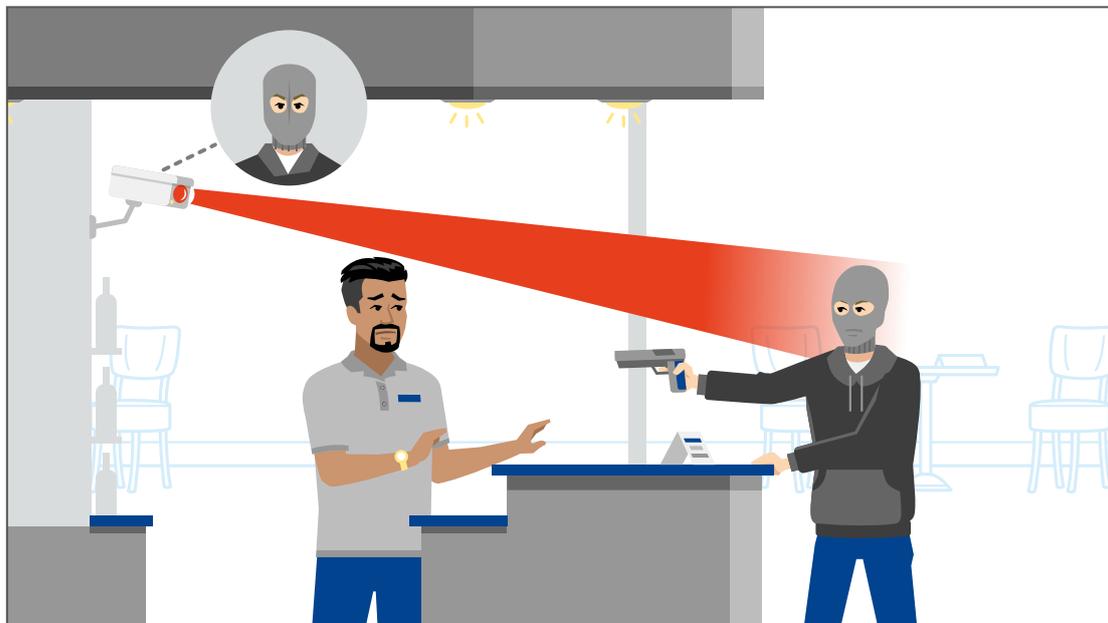
- Legen Sie die Sperrzeiten bzw. Zeitverzögerungen fest, damit Beschäftigte nicht direkt an Bargeld kommen. Konkrete Vorgaben für Sperrzeiten finden Sie in der DGUV Regel 115-004 „Überfallprävention in Spielstätten“ im Kapitel 3.3, da diese vom Sicherungskonzept und den anwesenden Mitarbeitenden abhängig sind.
- Sorgen Sie dafür, dass unbefugte Personen keinen Zugriff auf Schlüssel von Zeitverschlussystemen haben, mit denen eingestellte Sperrzeiten geändert werden können.
- Stellen Sie sicher, dass während des Zugriffs auf Bargeld in Wertbehältnissen der Arbeitsbereich für unbefugte Personen nicht zugänglich und der Einblick auf Bargeldbestände verhindert ist – zum Beispiel durch Zugriff außerhalb der Öffnungszeiten, Verwendung eines Sichtschutzes oder nicht einsehbare Transportbehältnisse.
- Die gesicherte Kassenlade sollte im Servicebereich fest installiert sein, beispielsweise mit dem Möbel verschraubt, damit eine einfache Wegnahme erschwert wird.
- Stellen Sie sicher, dass maximal 1.000 Euro Bargeld – davon höchstens 500 Euro in Banknoten – in einer gesicherten Kassenlade vorhanden ist.
- Stellen Sie sicher, dass nicht mehr gesicherte Kassenladen genutzt werden, als Beschäftigte anwesend sind.
- Stellen Sie sicher, dass Schlüssel oder entsprechende Öffnungselemente von gesicherten Kassenladen nicht stecken gelassen werden und dass Unbefugte keinen Zugriff auf sie haben.
- Üben Sie mit den Beschäftigten bei elektronisch gesicherten Kassenladen mit Alarmierungsmöglichkeit die Alarmauslösung. Machen Sie dies am besten, wenn die Anlage gewartet wird, da die Technikerin beziehungsweise der Techniker den Alarm wieder zurückstellen kann.
- Führen Sie Ihre Geldtransporte zu unregelmäßigen Zeiten und auf unterschiedlichen Wegen durch.
- Achten Sie darauf, dass die Beschäftigten bei Geldtransporten möglichst unauffällige Bekleidung tragen.

## Sicherheitseinrichtungen

Zu den Sicherheitseinrichtungen, die ebenfalls zu einer Anreizminimierung beitragen, zählen auch die optische Raumüberwachungsanlage (Bildaufzeichnung) und die Überfallmeldeanlage (Alarmierung). Diese sollten grundsätzlich dem Stand der Technik entsprechen und regelmäßig auf Funktionsfähigkeit geprüft werden.

### Bildaufzeichnung – Optische Raumüberwachungsanlage

- Sie haben eine optische Raumüberwachungsanlage installiert, das heißt, es sind erkennbare Kameras sowie ein Bildaufzeichnungsgerät im Einsatz.
- Bei der Installation ist darauf zu achten, dass bei den Aufnahmen Gegenlicht und Spiegelungen vermieden werden. Berücksichtigen Sie, dass Einbauten wie Säulen, Leuchten, Rahmen von Glaskonstruktionen sowie sonstige Einrichtungen den gewünschten Aufnahmebereich nicht verdecken.
- Um die Historie eines Überfalls festzuhalten, sollte die Aufzeichnung mindestens 15 Minuten lang Bilder der Kameras mit mindestens einem Bild pro Sekunde ohne Auslösung der Überfallmeldeanlage aufzeichnen. Mit der Alarmauslösung sollte für mindestens weitere 15 Minuten eine Aufzeichnung von mindestens zwei Bildern pro Sekunde und Kamera erfolgen.



- Ihre optische Raumüberwachungsanlage zeichnet die wesentlichen Phasen eines Überfalls auf.
- Die Standorte der Kameras sind so zu wählen, dass Porträtaufnahmen vom Täter oder von der Täterin zur Identifizierung und vom Tatablauf erfasst werden.
- Dazu ist mindestens eine Kamera zur Täteridentifizierung (ca. 1,5 m Breite des erfassten Bereiches) und eine Übersichtskamera (ca. 6 m Breite des erfassten Bereiches) für den Tatablauf anzubringen.
- Sie beachten die aktuellen Rechtsnormen zum Datenschutz.
- Kameras und Aufzeichnungsgeräte von optischen Raumüberwachungsanlagen sind gegen Wegnahme und Zerstörung geschützt.
- Bei der Installation der Anlagen und bei der Wirksamkeitskontrolle empfiehlt es sich, das Beratungsangebot der VBG zu nutzen oder sich durch Fachfirmen unterstützen zu lassen.
- Sie haben Hinweise/Aufkleber zur Videoüberwachung gut sichtbar in Ihrer Spielstätte angebracht (Kundeneingang und innerhalb der Spielstätte).





**Brände verhüten**  
Keine offene Flamme, Feuer, offene Zündquelle und

**Alarmplan**  
**Verhalten im Brandfall**

■ Ruhe bewahren  
■ Brand melden

**Notruf** ☎ 112

Brandschutzhalter/in: \_\_\_\_\_ ☎  
Wo brennt es?  
Wie brennt es?  
Wie viel brennt?  
Welche Gefahren?  
Warten auf Rückfragen!

■ In Sicherheit bringen

Gefährdete Personen mitnehmen  
Hilflos/dürftigen Personen helfen  
Türen schließen  
Gegenwärtigen Fluchtwegen folgen  
Keine Aufzüge benutzen  
Anweisungen der Brandschutzhalter/innen beachten  
Sammelstelle aufsuchen

■ Lösversuch unternehmen

Feuertöcher benutzen

Ihre zuständige Betriebsverwaltung

**VBG**  
Vereinsbetriebliche  
Unfallversicherung

www.vbg.de

VBG-Information 264-033, Ausgabe September 2015  
Herzogenberg, 39 08 5402 1  
Druck: 03/09/03/04/08/30/000

### Alarmierung – Notrufmeldungen

- Bringen Sie in der Spielstätte deutlich sichtbar die Rufnummern von Rettungsdiensten, Ärztinnen oder Ärzten sowie Polizeidienststellen an (Aushang „Verhalten bei Unfällen“).
- Stellen Sie sicher, dass in der Spielstätte immer ein Telefon vorhanden ist, das Beschäftigte jederzeit benutzen können.
- Sorgen Sie dafür, dass Ihre Spielstätte an eine ständig betriebsbereite Überfallmeldeanlage angeschlossen ist.
- Sorgen Sie dafür, dass in der Nähe einer gesicherten Kassenlade ein fest installierter Auslöser der Überfallmeldeanlage vorhanden ist.
- Zu empfehlen ist es, die Beschäftigten zusätzlich mit tragbaren, drahtlosen Funk-Überfallmeldern auszurüsten, die eine Alarmauslösung von jedem Standort innerhalb der Spielstätte ermöglichen.
- Üben Sie mit Ihren Beschäftigten die Alarmabgabe. Machen Sie dies am besten, wenn die Anlage gewartet wird, da der Techniker oder die Technikerin den Alarm wieder zurückstellen kann.
- Der Alarm wird direkt zu einer Stelle geleitet, die während der gesamten Arbeitszeit besetzt ist und unverzüglich Hilfe einleiten kann – zum Beispiel zur Polizei oder einem entsprechenden Dienstleister.
- Bei der Installation der Überfallmeldeanlage und bei der Wirksamkeitskontrolle empfiehlt es sich, das Beratungsangebot der VBG zu nutzen oder sich durch Fachfirmen unterstützen zu lassen.

**Notfall-Rufnummern**  
**Verhalten bei Unfällen**  
**Ruhe bewahren**

**Unfall melden**

☎ +

Ersthelfer/in: \_\_\_\_\_ ☎  
Was geschah es?  
Was geschah?  
Wie viele Verletzte?  
Welche Art von Verletzungen?  
Warten auf Rückfragen!

**Erste Hilfe**

☒ +

Absicherung des Unfallortes  
Versorgung der Verletzten  
Auf Anweisungen achten

Rettungsdienst: \_\_\_\_\_ ☎  
Arzt/Ärztin: \_\_\_\_\_ ☎  
Durchgangsarzt/-ärztin: \_\_\_\_\_ ☎

**Weitere Maßnahmen**

Rettungsdienste einweisen  
Sicherheitsbeauftragte/r: \_\_\_\_\_ ☎  
Fachkraft für Arbeitssicherheit: \_\_\_\_\_ ☎  
Betriebsarzt/-ärztin: \_\_\_\_\_ ☎

Ihre zuständige Unfallversicherungsträger:

**VBG**  
Vereinsbetriebliche  
Unfallversicherung

www.vbg.de

VBG-Information 264-033, Ausgabe September 2015  
Herzogenberg, 39 08 5402 1  
Druck: 03/09/03/04/08/30/000



### Einbruchmeldeanlagen (EMA)

Einbruchmeldeanlagen bieten neben dem Schutz vor Diebstählen auch einen wirksamen Schutz gegen Raubüberfälle. Sie ermöglichen, dass Einschleichtäterinnen oder -täter, die außerhalb der Öffnungszeiten gewaltsam in die Spielstätte eindringen wollen, frühzeitig erkannt werden.

Bestimmen Sie für Ihr Objekt die am besten geeignete Überwachungsart:

- Außenüberwachung, bei der alle sicherungsrelevanten Öffnungen, wie Türen und Fenster, in der Außenhaut des zu schützenden Objektes überwacht werden
- Fallenüberwachung, bei der vorwiegend die Bereiche überwacht werden, die ein Täter oder eine Täterin mit großer Wahrscheinlichkeit betreten wird
- Kombination aus beiden Überwachungsarten

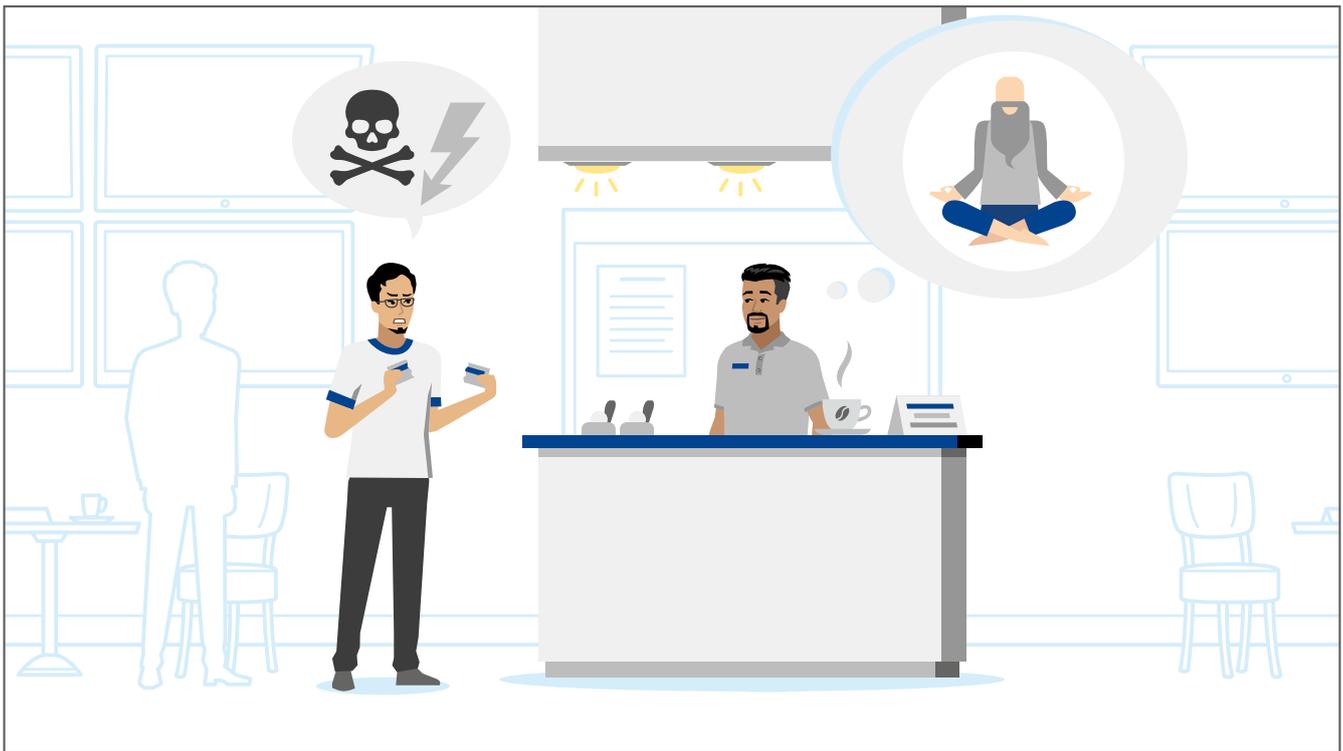
Planen Sie den Einbau einer EMA sorgfältig und lassen Sie sich von den polizeilichen Beratungsstellen oder anderen Fachleuten beraten. In den Bundesländern können Sie bei einer Kriminalpolizeilichen Beratungsstelle einen Adressennachweis mit geeigneten Unternehmen anfordern.

Die EMA sollte möglichst so installiert werden, dass bei einem Einbruchversuch die Alarmauslösung bereits erfolgt, bevor einbrechende Personen die mechanischen Sicherungseinrichtungen überwunden haben. Nach einer Alarmauslösung sollte eine gezielte Intervention durch professionelle Sicherungsunternehmen erfolgen, die das Objekt innerhalb kürzester Zeit anfahren und Maßnahmen einleiten.

Bestehen Sie zur Vermeidung von Falschalarmen darauf, dass der durch die EMA überwachte Bereich erst nach Unscharfschaltung betreten werden kann, zum Beispiel durch Verwendung von Schalteinrichtungen mit zusätzlicher Verriegelung der Türen. Der Fachmann spricht hierbei von der Einhaltung der sogenannten „Zwangsläufigkeit“.

Stellen Sie sicher, dass die ÜMA/EMA in regelmäßigen Abständen von einem qualifizierten Unternehmen gewartet beziehungsweise instand gehalten wird. Dies ist eine wesentliche Voraussetzung für die bestimmungsgemäße und zuverlässige Funktion.

## 3 Umgang mit Kundenkonflikten



Kundinnen beziehungsweise Kunden, die in Ihrer Spielstätte freundlich behandelt werden, kommen wieder. Ein freundlicher Umgang mit ihnen erleichtert auch Ihren Beschäftigten die Arbeit.

Ihre Beschäftigten finden dazu in der VBG-Info „Arbeiten in Spielstätten – Wichtige Hinweise und Tipps für Beschäftigte“ Tipps und Hilfen. Schwierig wird es, wenn es zu einem Konflikt mit einer Kundin beziehungsweise einem Kunden kommt. Dazu im Folgenden einige Informationen:

### Schwierige Kundinnen und Kunden

Ihre Beschäftigten sollten wissen, wie sie Kundenkonflikten entgegensteuern und wie sie deeskalieren können. Helfen Sie ihnen dabei, sich entsprechend zu verhalten. Wichtig ist, dass Sie Ihren Beschäftigten verdeutlichen, dass Sie selbst Belästigungen, Bedrohungen und Aggressionen in der Spielstätte nicht dulden. Das stärkt Ihren Beschäftigten den Rücken.

Fördern Sie auch gezielt die Kompetenzen Ihrer Beschäftigten zur Konfliktbewältigung. Dazu können Sie zum Beispiel im Unternehmen regelmäßig Konfliktbewältigungsgespräche durchführen, in denen problematische Situationen aus dem Arbeitsalltag angesprochen und ausgewertet werden – am besten unter fachlicher Anleitung durch eine Trainerin beziehungsweise einen Trainer.

Im Folgenden finden Sie einige Hinweise zum Umgang mit Konflikten. Diese Hinweise bieten nur einen allgemeinen Überblick und ersetzen keine systematische Ausbildung.

Jeder Konflikt mit einer Kundin beziehungsweise einem Kunden in einer Spielstätte belastet Ihre Beschäftigten erheblich. Helfen Sie Ihren Beschäftigten dabei, schon im Vorfeld problematische Situationen zu erkennen, damit es erst gar nicht zum Konflikt kommt.

**Ziel ist immer, Konflikte im Keim zu ersticken und zu deeskalieren.**

**Nutzen Sie die Kurzfilme der VBG zur Konfliktbewältigung mit Kunden in Spielstätten:**  
[www.vbg.de/spielstaetten](http://www.vbg.de/spielstaetten)

**Hierzu einige Tipps:**

- Jeder Konflikt folgt fast immer gleichen Abläufen. Wer diese Abläufe kennt, kann sie besser beeinflussen. Informieren Sie Ihre Beschäftigten über diese Abläufe (siehe Abbildung „Stufen der Eskalation“).
- Ihre Beschäftigten sollten wissen, dass Situationen durch falsche Wortwahl eskalieren können. Ziel eines rechtzeitigen Eingreifens ist es, die kritische Situation professionell zu lösen und ihr Gegenüber nicht zu entmündigen, sie beziehungsweise ihn unhöflich zu behandeln oder gar zu bedrohen. All das führt zur Konfrontation, die vermieden werden soll. Informieren Sie Ihre Beschäftigten über die rhetorischen Todsünden in Gesprächen. Nutzen Sie die VBG-Info „Arbeiten in Spielstätten – Wichtige Hinweise und Tipps für Beschäftigte“.
- Durch aggressive Körpersprache können sich Konfliktsituationen negativ entwickeln. Unterstützen Sie Ihre Beschäftigten darin, eindeutig und selbstbewusst aufzutreten, ohne provokativ zu wirken.
- Verdeutlichen Sie Ihren Beschäftigten, dass eine hohe eigene Frustrationsschwelle („dickes Fell“) eine gute Voraussetzung für jede deeskalierende Einflussnahme ist. Helfen Sie Ihren Beschäftigten, ihre Stresstabilität zu stärken, um das eigene Denken zu beeinflussen und in der Situation mehr ertragen zu können. Um die Stresstabilität zu trainieren, gibt es viele Konzepte, auf die Sie zurückgreifen können. Nutzen Sie zum Beispiel das „Dickes-Fell-Konzept“:



Nach: Hücker, F.: Rhetorische Deeskalation, Stuttgart, München, 1997, S. 37f.

## Dickes-Fell-Konzept<sup>1</sup>

Mit diesem Konzept können Sie ihre Stresstabilität trainieren, um erfolgreich in Konfliktsituationen deeskalierend handeln zu können. Es hilft Ihnen, „Herr der Situation“ zu bleiben und Konflikte gekonnt zu lösen.



### Eigene emotionale Befindlichkeit beeinflussen

Versuchen Sie, ihre eigenen Befindlichkeiten, die Konflikte fördern, zu erkennen, positiv zu beeinflussen und zu vermeiden. Zu derartigen Befindlichkeiten, die Sie bewusst in den Griff bekommen sollten, gehören zum Beispiel

- etwas „unerträglich“ finden (Verhalten, Aussehen et cetera),
- etwas als „nicht hinnehmbar“ ansehen,
- über etwas „empört“ sein („das kann doch nicht wahr sein“),
- etwas als „unerwünscht“ (zur eigenen Ansicht) bezeichnen.

### Die Sicht der anderen Person einnehmen

Betrachten Sie das Problem oder den Konflikt mit den Augen der anderen Person. Dadurch beeinflussen Sie das eigene Denken. Hierzu bietet sich die Frage an: „Warum denkt er/sie jetzt so?“. Dadurch wird es Ihnen in den meisten Fällen gelingen, die Situation aus der Sicht der anderen Person zu sehen. Sie lernen, die Person besser zu verstehen und können sie besser einschätzen: Was sind deren persönliche Beweggründe? Welche Motive leiten sie? Welche kulturellen oder religiösen Emotionen sind vorhanden? Dieses Wissen hilft Ihnen, die Toleranz gegenüber den Beweggründen der anderen Person zu erhöhen.

### Enttäuschungsschwelle erhöhen

Erkennen Sie die Ursachen für eigene Enttäuschungen in einer Konfliktsituation und erhöhen Sie die Schwelle für diese Enttäuschungen (Frustrationsschwelle): Dazu hilft es Ihnen, sich die Ursachen klar zu machen, warum Sie enttäuscht sind. Verärgert sind Sie meistens deswegen, weil etwas passiert, obwohl Sie anwesend sind („Obwohl ich hier stehe, macht der das.“). Sie meinen, einen Gesichtsverlust zu erleiden und sind enttäuscht. Machen Sie sich das bewusst und bleiben Sie souverän. Erhöhen Sie Ihre Enttäuschungsschwelle bewusst.

Ähnliche Auslöser sind Erfahrungen wie „Der befolgt meine Anweisungen nicht“, „Der beleidigt mich“ oder Reizwörter und Beschimpfungen. Beziehen Sie all dies nicht auf Ihre Person (die Situation nicht personifizieren). Wenn Sie diese Denkstrukturen vermeiden, dann können Sie in den meisten Fällen Ihre Enttäuschungsschwelle erhöhen. Das hilft Ihnen, die Situation im Griff zu behalten.

### Aggressionstoleranz erhöhen

Vermeiden Sie, aggressiv zu werden, weil Sie dann den Überblick verlieren. Beeinflussen Sie Ihr Denken und Handeln mit den Grundüberlegungen:

- Bewusst und gekonnt weghören und wegsehen. Das gilt insbesondere bei aggressionsfördernden Reizwörtern zur eigenen Person, wenn die andere Person sie persönlich beschimpft (und damit versucht, den Konflikt zu personifizieren).
- Sich nicht provozieren lassen. Das gilt besonders bei allgemeinen Beleidigungen (wie „Hohlköpfe“, „Habt Ihr nichts Besseres zu tun?“).

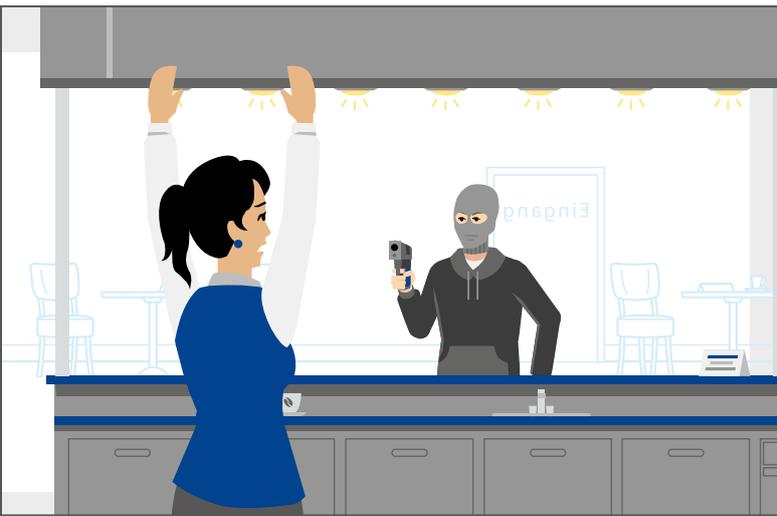
Praxishilfen auf [www.vbg.de/spielstaetten](http://www.vbg.de/spielstaetten):

- VBG-Info „Arbeiten in Spielstätten – Wichtige Hinweise und Tipps für Beschäftigte“
- Kurzfilme zum Thema Deeskalation in Spielhallen und Wettbüros

VBG-Seminare zum Verhalten bei Kundenkonflikten unter [www.vbg.de/seminare](http://www.vbg.de/seminare)

<sup>1</sup> Das Konzept ist entnommen dem Buch von Prof. Fritz Hücker: Rhetorische Deeskalation, Stuttgart, München 1997, S. 73 f.

## 4 Auf Überfälle vorbereitet sein



Auf Spielstätten werden immer wieder Raubüberfälle verübt. Sie sollten also auf Überfälle eingestellt und vorbereitet sein. Dies sollten Sie auf drei Ebenen tun:

- Technisch
- Organisatorisch
- Persönlich

Neben der vorhandenen Sicherheitstechnik (Kapitel 2) kommen folgende organisatorische und persönliche Aspekte hinzu:

### Organisatorische und persönliche Maßnahmen bei Raubüberfällen auf Ihre Spielstätte

Bereiten Sie Ihre Beschäftigten durch Unterweisungen und Schulungsmaßnahmen auf das Verhalten bei Raubüberfällen vor, damit diese nicht durch falsche Reaktionen die Situation unnötig eskalieren. Schaffen Sie gleichzeitig Möglichkeiten, um Täterinnen beziehungsweise Täter möglichst schnell identifizieren und fassen zu können.

Unter anderem sollten Sie folgende Maßnahmen einleiten:

- Vermitteln Sie allen Beschäftigten als wichtigste Verhaltensregeln:
  - Der Schutz von Beschäftigten und Kundinnen beziehungsweise Kunden hat Vorrang vor dem Schutz von Geld und Sachen.
  - Alle Informationen sammeln, um die Täterinnen beziehungsweise Täter nach dem Raubüberfall möglichst schnell identifizieren und fassen zu können.
- Erstellen Sie eine Betriebsanweisung mit Verhaltensregeln während eines Überfalls und

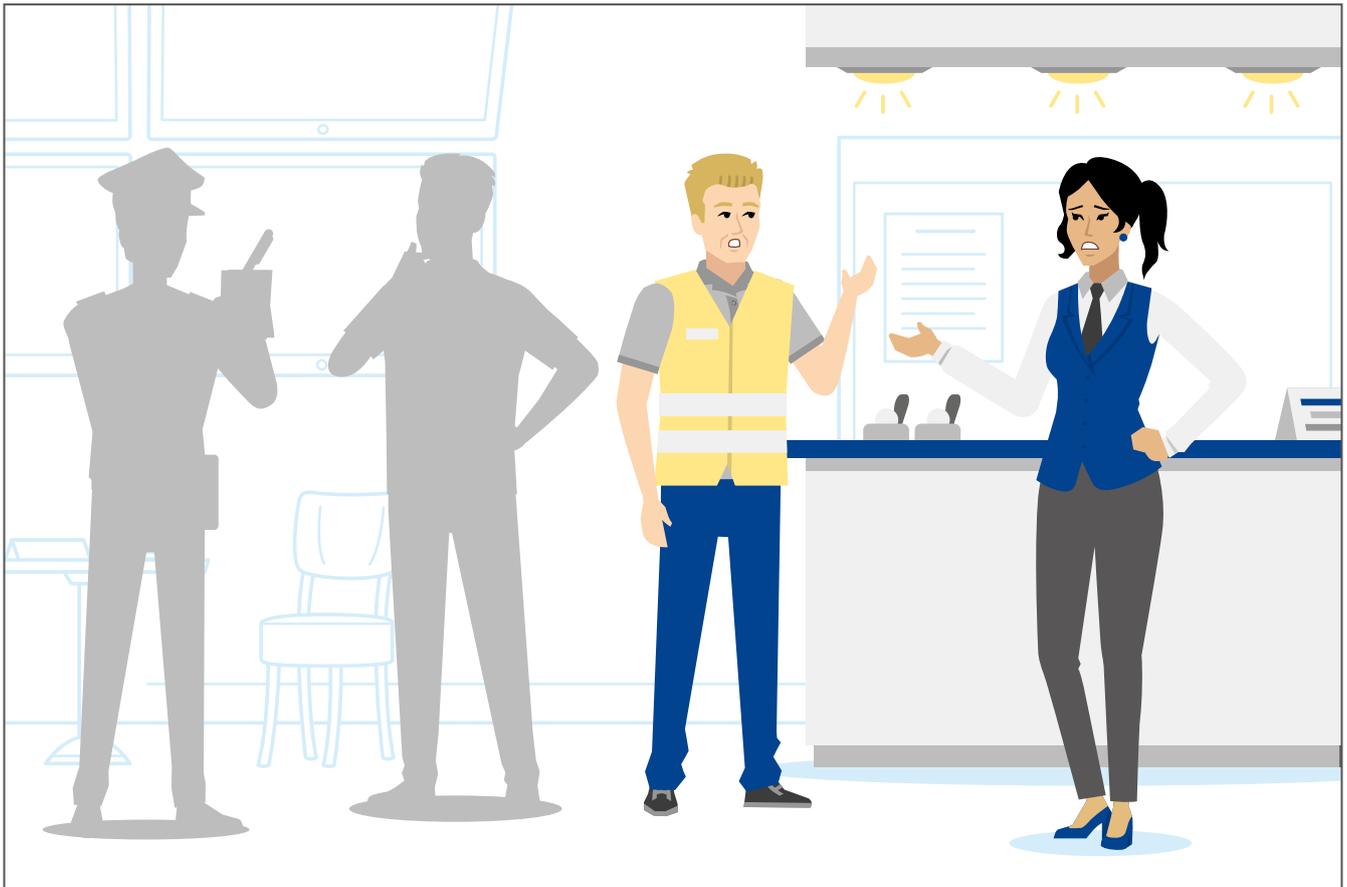
informieren Sie alle Beschäftigten regelmäßig anhand dieser Betriebsanweisung.

- Legen Sie fest, wer nach dem Überfall zu informieren ist (Polizei, Unternehmer/in oder Vorgesetzte/r, gegebenenfalls Ärztin/Arzt oder Rettungswagen et cetera).
- Halten Sie Fahndungsblätter in der Spielstätte bereit und informieren Sie die Beschäftigten, wo diese zu finden sind. Weisen Sie Beschäftigte an, dass das Fahndungsblatt möglichst direkt nach dem Überfall ausgefüllt wird. Bitten Sie auch anwesende Kundinnen beziehungsweise Kunden, ein Fahndungsblatt auszufüllen. Die Fahndungsblätter sollten alleine und unabhängig voneinander ausgefüllt werden.
- Lassen Sie mindestens eine Person als Erstbetreuer/in nach Überfällen ausbilden. Diese Person besitzt spezielle Kenntnisse für die Betreuung von Personen nach Überfällen. Sie kümmert sich persönlich um die Betroffenen, vermittelt Nähe und Ruhe, bietet Fürsorge und Zuwendung an, begleitet sie nach Hause und vergewissert sich, dass zu Hause Ansprechpersonen sind.

Praxishilfen auf [www.vbg.de/spielstaetten](http://www.vbg.de/spielstaetten):

- Fahndungsblatt – möglichst direkt nach dem Überfall ausfüllen
- VBG-Info „Arbeiten in Spielstätten – Wichtige Hinweise und Tipps für Beschäftigte“
- Kurzfilme zum Thema Deeskalation in Spielhallen und Wettbüros

VBG-Seminare zum Verhalten bei Unfällen und zur Erstbetreuung nach Überfällen unter [www.vbg.de/seminare](http://www.vbg.de/seminare)



### Das Überfall-Trauma: Beschäftigten helfen

Jeder Überfall ist für Ihre Beschäftigten zunächst ein einschneidendes Ereignis, das in der Regel einen schockartigen Zustand bei den Betroffenen hervorruft (sehr aufgeregt, verwirrt, traurig, wütend, wie betäubt). Danach versuchen die Betroffenen, mit der Erfahrung „fertig“ zu werden. Auch dann können aber noch Angst, Selbstzweifel, Schlafstörungen, starke Wut, Niedergeschlagenheit oder andere Probleme auftreten. Das sind normale Reaktionen. Bei den meisten Betroffenen gehen die beschriebenen seelischen Folgen nach wenigen Tagen zurück. Bei der Bewältigung der seelischen Folgen eines Überfalls können Sie die betroffenen Beschäftigten unterstützen:

- Konfrontieren Sie die betroffenen Beschäftigten nicht mit Vorwürfen.
- Überlegen Sie gemeinsam mit den Beschäftigten, wie sie in der belastenden Phase nach dem Überfall eingesetzt werden wollen und können – zum Beispiel für eine gewisse Zeit Doppelbesetzung, nur Tagschicht.
- Sucht die beziehungsweise der Beschäftigte wegen körperlichen Verletzungen eine Ärztin beziehungsweise einen Arzt auf, sind seelische Symptome unbedingt zu erwähnen.
- Auch wenn ausschließlich erlebnisbedingte seelische Symptome vorliegen, kann ärztliche Hilfe in Anspruch genommen werden – zum Beispiel bei:
  - Betriebsarzt/Betriebsärztin
  - Hausarzt/Hausärztin
  - Facharzt/Fachärztin.w
- Jeder Überfall muss der VBG mitgeteilt werden (DGUV Vorschrift 25 „Überfallprävention“)!
- Senden Sie auch bei seelischen Symptomen eine Unfallanzeige an die VBG.

Teilen Sie unter [www.vbg.de/spielstaetten](http://www.vbg.de/spielstaetten) einen Überfall an die VBG mit (Menüpunkt „Mitteilung eines Überfalls“).

### **Hilfe der VBG bei der Betreuung von Beschäftigten nach Raubüberfällen**

Die VBG wird umgehend mit den betroffenen Beschäftigten Kontakt aufnehmen. Erfordern die erlebnisbedingten seelischen Symptome eine geeignete fachliche Betreuung – zum Beispiel durch qualifizierte Psychotraumatologen oder -traumatologinnen –, bietet die VBG den Betroffenen diese Hilfe an. Diese Betreuung kann nach Bedarf als Einzel- oder Gruppengespräch durchgeführt werden. Die Kosten der auf diesem Weg eingeleiteten Maßnahmen werden von der VBG getragen.



**Herausgeber:**



**VBG**

**Ihre gesetzliche  
Unfallversicherung**

[www.vbg.de](http://www.vbg.de)

Massaquoipassage 1  
22305 Hamburg  
Postanschrift: 22281 Hamburg

Artikelnummer: 22-05-6358-1

Realisation:  
Jedermann-Verlag GmbH  
[www.jedermann.de](http://www.jedermann.de)

Illustrationen: simpleshow

Version 1.0  
Stand Juni 2021

Besonderer Dank gilt den Autoren dieses VBG-Fachwissens:  
Dirk Hofmann, Uwe Klaass, Bernd Marquardt, Peter Ziems

Der Bezug dieser Informationsschrift ist für Mitglieds-  
unternehmen der VBG im Mitgliedsbeitrag enthalten.

# Wir sind für Sie da!

[www.vbg.de](http://www.vbg.de)

**Kundendialog der VBG:** 040 5146-2940

**Notfall-Hotline für Beschäftigte im Auslandseinsatz:**

+49 40 5146-7171

**Sichere Nachrichtenverbindung:**

[www.vbg.de/kontakt](http://www.vbg.de/kontakt)



**Für Sie vor Ort –**

**die VBG-Bezirksverwaltungen:**

## **Bergisch Gladbach**

Kölner Straße 20

51429 Bergisch Gladbach

Tel.: 02204 407-0 · Fax: 02204 1639

E-Mail: [BV.BergischGladbach@vbg.de](mailto:BV.BergischGladbach@vbg.de)

Seminarbuchung unter

Tel.: 02204 407-165

## **Berlin**

Markgrafenstraße 18 · 10969 Berlin

Tel.: 030 77003-0 · Fax: 030 7741319

E-Mail: [BV.Berlin@vbg.de](mailto:BV.Berlin@vbg.de)

Seminarbuchung unter

Tel.: 030 77003-128

## **Bielefeld**

Nikolaus-Dürkopp-Straße 8

33602 Bielefeld

Tel.: 0521 5801-0 · Fax: 0521 61284

E-Mail: [BV.Bielefeld@vbg.de](mailto:BV.Bielefeld@vbg.de)

Seminarbuchung unter

Tel.: 0521 5801-165

## **Dresden**

Wiener Platz 6 · 01069 Dresden

Tel.: 0351 8145-0 · Fax: 0351 8145-109

E-Mail: [BV.Dresden@vbg.de](mailto:BV.Dresden@vbg.de)

Seminarbuchung unter

Tel.: 0351 8145-167

## **Duisburg**

Wintgensstraße 27 · 47058 Duisburg

Tel.: 0203 3487-0 · Fax: 0203 2809005

E-Mail: [BV.Duisburg@vbg.de](mailto:BV.Duisburg@vbg.de)

Seminarbuchung unter

Tel.: 0203 3487-106

## **Erfurt**

Koenbergstraße 1 · 99084 Erfurt

Tel.: 0361 2236-0 · Fax: 0361 2253466

E-Mail: [BV.Erfurt@vbg.de](mailto:BV.Erfurt@vbg.de)

Seminarbuchung unter

Tel.: 0361 2236-439

## **Hamburg**

Sachsenstraße 18 · 20097 Hamburg

Tel.: 040 23656-0 · Fax: 040 2369439

E-Mail: [BV.Hamburg@vbg.de](mailto:BV.Hamburg@vbg.de)

Seminarbuchung unter

Tel.: 040 23656-165

## **Ludwigsburg**

Martin-Luther-Straße 79

71636 Ludwigsburg

Tel.: 07141 919-0 · Fax: 07141 902319

E-Mail: [BV.Ludwigsburg@vbg.de](mailto:BV.Ludwigsburg@vbg.de)

Seminarbuchung unter

Tel.: 07141 919-354

## **Mainz**

Isaac-Fulda-Allee 3 · 55124 Mainz

Tel.: 06131 389-0 · Fax: 06131 389-410

E-Mail: [BV.Mainz@vbg.de](mailto:BV.Mainz@vbg.de)

Seminarbuchung unter

Tel.: 06131 389-180

## **München**

Barthstraße 20 · 80339 München

Tel.: 089 50095-0 · Fax: 089 50095-111

E-Mail: [BV.Muenchen@vbg.de](mailto:BV.Muenchen@vbg.de)

Seminarbuchung unter

Tel.: 089 50095-165

## **Würzburg**

Riemenschneiderstraße 2

97072 Würzburg

Tel.: 0931 7943-0 · Fax: 0931 7842-200

E-Mail: [BV.Wuerzburg@vbg.de](mailto:BV.Wuerzburg@vbg.de)

Seminarbuchung unter

Tel.: 0931 7943-407



**VBG-Akademien für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz:**

## **Akademie Dresden**

Königsbrücker Landstraße 2

01109 Dresden

Tel.: 0351 88923-0 · Fax: 0351 88349-34

E-Mail: [Akademie.Dresden@vbg.de](mailto:Akademie.Dresden@vbg.de)

Hotel-Tel.: 030 13001-29500

## **Akademie Gevelinghausen**

Schlossstraße 1 · 59939 Olsberg

Tel.: 02904 9716-0 · Fax: 02904 9716-30

E-Mail: [Akademie.Olsberg@vbg.de](mailto:Akademie.Olsberg@vbg.de)

Hotel-Tel.: 02904 803-0

## **Akademie Lautrach**

Schlossstraße 1 · 87763 Lautrach

Tel.: 08394 92613 · Fax: 08394 1689

E-Mail: [Akademie.Lautrach@vbg.de](mailto:Akademie.Lautrach@vbg.de)

Hotel-Tel.: 08394 910-0

## **Akademie Ludwigsburg**

Martin-Luther-Straße 79

71636 Ludwigsburg

Tel.: 07141 919-181 · Fax: 07141 919-182

E-Mail: [Akademie.Ludwigsburg@vbg.de](mailto:Akademie.Ludwigsburg@vbg.de)

## **Akademie Mainz**

Isaac-Fulda-Allee 3 · 55124 Mainz

Tel.: 06131 389-380 · Fax: 06131 389-389

E-Mail: [Akademie.Mainz@vbg.de](mailto:Akademie.Mainz@vbg.de)

## **Akademie Storkau**

Im Park 1 · 39590 Tangermünde

Tel.: 039321 531-0 · Fax: 039321 531-23

E-Mail: [Akademie.Storkau@vbg.de](mailto:Akademie.Storkau@vbg.de)

Hotel-Tel.: 039321 521-0

## **Akademie Untermerzbach**

ca. 32 km nördlich von Bamberg

Schlossweg 2 · 96190 Untermerzbach

Tel.: 09533 7194-0 · Fax: 09533 7194-499

E-Mail: [Akademie.Untermerzbach@vbg.de](mailto:Akademie.Untermerzbach@vbg.de)

Hotel-Tel.: 09533 7194-100



**Seminarbuchungen:**

**online:** [www.vbg.de/seminare](http://www.vbg.de/seminare)

**telefonisch in Ihrer VBG-Bezirksverwaltung**

**Bei Beitragsfragen:**

**Telefon: 040 5146-2940**

[www.vbg.de/kontakt](http://www.vbg.de/kontakt)

## **VBG – Ihre gesetzliche Unfallversicherung**

Massaquoiassage 1 · 22305 Hamburg

Tel.: 040 5146-0 · Fax: 040 5146-2146