

Gemeinsam sind wir stark

Wenn sich die Händler in Einkaufsstraßen nicht nur zu Werbezwecken, sondern auch zur Kriminalitätsbekämpfung zusammenschließen, wäre es um die Sicherheitslage besser bestellt

Von Manfred Sendatzki

➤ **Betrunkene auf Ruhebänken, Uringestank in Hauseingängen, Glasscherben, Abfall und Belästigung gehören zum Alltag deutscher Einkaufsstraßen. Weil sich die Aktivitäten der Händlergemeinschaften auf gemeinsame Werbeveranstaltungen konzentrieren, ist die gemeinsame Bekämpfung der Kriminalität eher eine Seltenheit. Das subjektive Sicherheitsgefühl der Kunden ist jedoch eng verbunden mit der objektiven Sicherheit der Einzelhändler.**

Risikoinventur

Nicht alleine die Attraktivität der Geschäfte, Preise und Parkplätze entscheiden über den Zuspruch der Kunden im Einzelhandel. Welche Einkaufsstraßen oder Citycenter „unter Sicherheitsaspekten“ gerne ausgewählt werden, ist freilich nicht bekannt. Somit ist eine Risikoinventur der deutschen Einkaufsstraßen längst überfällig. Sicherheitskonzepte sollten gemeinschaftlich von Ordnungsämtern, Polizei und der Kooperationen der Einzelhändler

erarbeitet werden. Zu den wichtigsten Maßnahmen gehören:

- Visualisierung von Sanktionen
- Polizeipräsenz und Rufbereitschaft
- Sichtbare und verdeckte Präsenz von Ordnungskräften
- Koordinierter Einsatz von Sicherheitsfachkräften
- Videoüberwachung
- Licht und Sauberkeit in den Haupt- und Nebenstraßen sowie Parkhäusern
- Sicherheitsinformationen und Kennziffern über Risiken, Taten und Tatort

- Nutzung moderner Kommunikationsmittel
- Aufmerksame, geschulte Mitarbeiter
- Elektronische Warensicherung.

Die effiziente Umsetzung erfordert ein gemeinsames Risikomanagement und die Bündelung aller Kompetenzen. Weil hierzu keine Rezepte in den Schubladen liegen und nur teilweise auf Erfahrungen zurückgegriffen werden kann, ist es zielführend, zunächst am „runden Tisch“ Status und Ziele zu konkretisieren. Über beste Voraussetzungen für flächendeckende und gemeinschaftliche Sicherheitslösungen verfügen Einkaufszentren. Die Vergleichs- und Dependenzanalyse ist für alle Beteiligten sinnvoll.

Ausgehend von der Erkenntnis, dass nur etwa fünf Prozent des Diebstahls im Einzelhandel aufgedeckt und geahndet wird, täuscht die Kriminalstatistik. Durch weniger Einsätze von Sicherheitsfachkräften und mangelnder Konditionierung der Mitarbeiter für die Aufdeckung des Diebstahls nimmt die Zahl der Strafanzeigen ab, obwohl der Diebstahl zunimmt. Würden die erkannten Verluste aus den permanenten Inventuren für Strafanzeigen „gegen Unbekannt“ mit der Zuordnung zu den Standorten genutzt, wären die Grundlagen zu mehr Transparenz in der Kriminalität der Einkaufsstraßen erfüllt.

Einheitliche Regelungen der Sanktionen

Eine wirkungsvolle Abschreckungsmöglichkeit ist die Vertragsstrafe. Mittlerweile platzieren viele Einzelhändler ein Hinweisschild auf Vertragsstrafe von

100 Euro bei Diebstahl. Einzelhändler in Einkaufsstraßen oder -zentren sollten sich zu Rechtsgemeinschaften zusammenschließen und die Vertragsstrafe gemeinsam im Rahmen der allgemeinen Geschäftsbedingungen durch Aushang mit den Kunden vereinbaren. Einheitliches Vorgehen gegen Diebe, identische Strafanzeigen und separate Zeugenaussagen erleichtern die Zusammenarbeit der Händler mit externen Sicherheitsfachkräften. Fast alle großen Einzelhandelsunternehmen lassen nicht bezahlte Vertragsstrafen erfolgreich und kostenlos per Anwalt einfordern. Diese Möglichkeit besteht ebenfalls für den Zusammenschluss von Einzelhändlern in Einkaufsstraßen: Ein Koordinator sendet regelmäßig Kopien der Strafantragsformulare, bei denen die Vertragsstraße nicht bezahlt wurde, an die Kanzlei. Diese prüft die Vorgänge und leitet die anwaltlichen Mahnungen ein. Für die Einzelhändler entstehen dabei keine Kosten und die eigene Buchhaltung wird enorm entlastet.

Videoüberwachung und Schulung

Videoüberwachung ist zur Vorbeugung und Aufdeckung von Straftaten eine effiziente technische Lösung. Weil diese Systeme sowohl in öffentlichen Einrichtungen wie in Geschäftsräumen etabliert sind, bietet es sich an, sie zu vernetzen. Problematisch ist allein der Datenschutz. Was hier wann und wie erlaubt ist oder novelliert werden soll, beschäftigt nicht nur Politiker, sondern verunsichert auch die Einzelhändler. Hier lautet der Leitsatz: „So viel Datenschutz wie nötig, so viel Sicherheit wie möglich“. Eine schnelle Konkretisierung der Gesetzesnovellierung würde zur Investitionssicherheit im Einzelhandel führen. Vernetzte Videoüberwachung für eine gesamte Einkaufsstraße eröffnet effiziente Möglichkeiten der Bewachung.

Weil der Einsatz von Kameras nicht von heute auf morgen zu realisieren ist, kann zunächst das sofort Machbare in Angriff genommen werden: Einzelhandelsver-

bände, Industrie- und Handelskammern und Berufsgenossenschaften können einheitliche Richtlinien für den Einzelhandel zur Schulung der Mitarbeiter erstellen – von der Erkennung bis zur Überführung von Straftätern. In den Bildungsplänen sollte diese Grundausbildung von der kaufmännischen Berufsschule über die Qualifikation der Fachverkäufer enthalten sein und nicht mehr allein dem Händler überlassen bleiben.

Sicherheits-Fachkräfte

Mit der Auswahl von Sicherheitsfachkräften im Einzelhandel beschäftigen sich nicht nur Arbeitskreise, sondern alle damit beauftragten Sicherheitsverantwortlichen. Die Entscheidung über den richtigen Einsatz mit oder ohne Uniform ist besonders in Innen- und Kleinstadtlagen nicht nur die Aufgabe der Einzelhändler, sondern auch eine Chance für Gemeinschaftsinitiativen. Durch eine permanente Rufbereitschaft und Abstimmung mit kooperierenden Einzelhändlern schafft der Einsatz Mehrwert für alle Beteiligten.

Sicherheits- und Service-Level

Für die ganzheitliche Bewertung aller Kriterien sollte für jede Einkaufszone eine Matrix mit den Faktoren der Sicherheits- und Qualitätsaspekte erstellt werden. Dazu gehören Gastronomie, Apotheken und Banken. Deren Kundenservice ist besonders risikoreich, weil sie ihre Leistungen über den Zeitraum der allgemeinen Öffnungszeiten anbieten. In Verbindung mit Alkohol, Drogen und Bargeld wachsen Kriminalität und Gewalt. Weil sich diese Sicherheitsbilanz auch auf die Bewertung der Immobilien auswirken kann, ist es für die Eigentümer und Verwalter auch unter diesem Aspekt von großem Interesse, Sicherheit in den Einkaufsstraßen und -zentren zu schaffen.

SI-Autor Manfred Sendatzki ist Geschäftsführer der m.b.s.+ Management-Beratung Sendatzki GmbH (www.manfred-sendatzki.de).



Die Möglichkeit zum unbeschwertem Schaufensterbummel ist für den städtischen Einzelhandel die „halbe Miete“.

Foto: Dimitrieva Daria - Fotolia.com



Videokontrolle trifft Zutritt.

Zutrittskontrolle mit integrierter Videoüberwachung erhöht die Effizienz Ihres Wachpersonals. Das spart Ihnen Zeit und Geld. Durch die Integration von Video in Ihr Zutrittssystem haben Sie jederzeit den Überblick. Anschauliche Bilder statt abstrakter Alarmmeldungen. Setzen Sie nicht auf Insellösungen, sondern auf das „2in1-System“ von PCS: www.pcs.com

PCS. The terminal people®

- Zeiterfassung
- Zutrittskontrolle
- Videoüberwachung
- Biometrie



PCS Systemtechnik GmbH
Pfälzer-Wald-Straße 36 · 81539 München
Fon +49-89-68004-550 · Fax +49-89-68004-555
E-Mail: intus@pcs.com · www.pcs.com