

**ROSSMANN**

Leitfaden Detektive und Haussicherheiten

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Allgemeines</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Vor dem Dienstbeginn</b> .....	<b>4</b>
<b>3 Arbeitszeit und Arbeitszeitnachweis</b> .....	<b>5</b>
3.1 Arbeitszeit .....	5
3.2 Arbeitszeitnachweis .....	5
<b>4 Arbeitskleidung</b> .....	<b>6</b>
<b>5 Aufgaben von Detektiven und Haussicherheiten</b> .....	<b>7</b>
<b>6 Vorgehen bei einem Diebstahl</b> .....	<b>8</b>
6.1 EAS-Anlage löst aus .....	8
6.1.1 Alarmauslösung beim Verlassen der VKST .....	8
6.1.2 Alarmauslösung beim Betreten der Verkaufsstelle .....	9
6.1.3 Kontrolle mit dem Handsuchgerät.....	9
<b>7 Vergessene Waren im Einkaufswagen</b> .....	<b>10</b>
<b>8 Strafantrag</b> .....	<b>11</b>
8.1 Aufnahme der Täterpersonalien .....	11
8.2 Erteilung eines Hausverbots .....	11
8.3 Fangprämie.....	12
8.4 Erstellung des Strafantrags.....	12
8.5 Dokumentation von Delikten .....	12
<b>9 Besonderheiten bei Baubewachungen/Nachtbewachungen</b> .....	<b>13</b>
9.1 Aufgaben .....	13
9.2 Übergabe von Schlüsseln.....	13
9.3 Besonderheiten für die allgemeine Sicherheit der VKST .....	13
9.4 Taschenkontrollen .....	14
9.5 Diebstahl durch Dienstleister .....	14
<b>10 Einhaltung von Datenschutzbestimmungen</b> .....	<b>15</b>
10.1 Datenspeicherungen, Verwendung von Bild und Videomaterial .....	15
10.2 Weitergabe von Bild-, Videomaterial und personenbezogenen Daten.....	15
10.3 Umgang mit Strafanträgen .....	16

# 1 Allgemeines

Dieser Leitfaden gilt für Sicherheitsdienstleister im Auftrag der Dirk Rossmann GmbH.

Diesen Leitfaden hat jeder Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes mit sich zu führen. Der Inhalt des Leitfadens muss den Sicherheitsmitarbeitern in allen Punkten bekannt sein. Sie haben in allen Belangen stets nach diesem Leitfaden zu handeln.



## Achtung:

Trotz aller Hinweise, die Sie beachten sollen, denken Sie immer daran:

"Ihr Leben und Ihre Gesundheit gehen vor!"

## Allgemeine Hinweise

Der Sicherheitsmitarbeiter hat sich in der Verkaufsstelle bei der verantwortlichen Rossmann-Mitarbeiterin zum Dienstbeginn anzumelden. Bitte beachten Sie:

- Arbeiten außerhalb des Zuständigkeitsbereiches sind grundsätzlich verboten (MHD-Kontrollen, Auffüllen von Ware etc.).
- **Das Tragen von jeglichen Waffen und Handschließen ist grundsätzlich verboten.**
- Essen, Trinken, Rauchen, Kaugummi kauen, Telefonieren (außer in Notfällen), SMS/Nachrichten schreiben sind während der Arbeitszeit verboten. Das Telefon ist nur in Ausnahmefällen und nur im Notfall zu nutzen.
- Das Tragen von Headsets, Bluetooth-Kopfhörern, Walkie-Talkies und ähnlichem sind nicht erlaubt.
- Das dienstliche Verhältnis zu den Rossmann-Mitarbeitern ist immer zu wahren.
- Verantwortliche Rossmann-Mitarbeiter, Verkaufsleiter, Bezirksmanager, Bezirksleiter und die Mitarbeiter der Revision sind jederzeit berechtigt eine Taschenkontrolle bei dem Sicherheitsmitarbeiter durchzuführen. Durchgeführte Kontrollen müssen auf dem Formular „Personalkontrolle“ dokumentiert werden.
- Kundenbeschwerden werden von der Rossmann-Kundenhotline (**Tel.: 01802 - 76 77 62 66**) bearbeitet. Auf Nachfrage sind die Kunden an die Kundenhotline zu verweisen. Konflikte, z. B. Handgreiflichkeiten mit Kunden, während der Dienstausbung sind dem zuständigen Außenrevisor unverzüglich anzuzeigen.

## 2 Vor dem Dienstbeginn

### **Dienstausweis vorzeigen**

Der Sicherheitsmitarbeiter zeigt **unaufgefordert** seinen Dienstausweis vor und lässt die Uhrzeit des Arbeitsbeginns von der verantwortlichen Rossmann-Mitarbeiterin mit Unterschrift auf dem Wochenbericht bei „Arbeitsbeginn“ eintragen. Kann kein Dienstausweis vorgelegt werden, ist der zuständige Außenrevisor durch die Rossmann-Mitarbeiterin zu informieren.

### **Anwesenheitsliste für Nicht-VKST-Mitarbeiter**

Im Anschluss an die Ausweiskontrolle trägt die Rossmann-Mitarbeiterin den Beginn der Arbeitszeit in die "Anwesenheitsliste für Nicht-VKST-Mitarbeiter" ein.

Die Liste finden Sie im Intranet unter *Information > Formulare > VKST*.

### **Personalkauf**

Vor Arbeitsbeginn zeigt der Sicherheitsmitarbeiter alle mitgebrachten Artikel vor, die im Rossmann-Sortiment geführt werden.

### **Ware für den sofortigen Verbrauch/Verzehr**

Ware, die für den sofortigen Verbrauch oder Verzehr bestimmt ist und nicht länger als einen Tag in der VKST verbleibt (z. B. Müsliriegel, Wasser), ist sofort nach dem getätigten Personalkauf von der Kassiererin oder der verantwortlichen Rossmann-Mitarbeiterin mit Datum und leserlicher Unterschrift an der Ware abzuzeichnen. Der Originalbon ist an der Ware zu befestigen.

Der Original-Bon und die Bon-Kopie müssen sowohl vom Käufer als auch von der Kassierkraft unterschrieben werden. Den Original-Bon erhält der Käufer (Sicherheitsmitarbeiter) und die Bon-Kopie wird in der VKST aufbewahrt.

### **Nachträglich mitgebrachte Ware aus dem Rossmann-Sortiment**

Mitgebrachte Ware aus dem Rossmann-Sortiment ist der verantwortlichen Rossmann-Mitarbeiterin beim Betreten der VKST unaufgefordert vorzuzeigen. Die Waren sind von der verantwortlichen Rossmann-Mitarbeiterin mit einem fortlaufenden Nummernetikett zu bekleben oder bei Waren für den sofortigen Verzehr sowie Zigaretten sofort mit Datum und Unterschrift abzuzeichnen.

Ware, die in der VKST gekauft wurde und dort länger als einen Tag verbleibt (z. B. Lippenpflegestifte, Cremes), ist mit genauer Artikelbezeichnung von der tresorverantwortlichen Rossmann-Mitarbeiterin leserlich in die Personalkaufliste einzutragen und mit einem dafür vorgesehenen fortlaufenden Nummernetikett zu bekleben.

### **Informationsaustausch**

Vor Arbeitsbeginn hat ein einsatzbezogener Informationsaustausch stattzufinden. Der Sicherheitsmitarbeiter führt ein Koordinierungsgespräch mit der verantwortlichen Rossmann-Mitarbeiterin durch. In diesem Gespräch sind Diebstahlschwerpunkte, besonders gefährdete Bereiche, besondere Vorfälle und Umstände sowie sonstige Besonderheiten zu erörtern und festzulegen. Weiter ist im Vorfeld die Vorgehensweise bei Auftreten einer Straftat abzustimmen, so dass die Rossmann-Mitarbeiterin und der eingesetzte Sicherheitsmitarbeiter ein Team bilden und im Ernstfall die Aufgabenverteilung festgelegt ist.

## 3 Arbeitszeit und Arbeitszeitnachweis

### 3.1 Arbeitszeit

Die Arbeitszeit für die Sicherheitsmitarbeiter beträgt nach Absprache mit dem zuständigen Außenrevisor zwischen 8 und 10 Stunden.

Die Ruhepausen ergeben sich aus dem Arbeitszeitgesetz (ArbZG) §4. Diese sind der Nettoarbeitszeit hinzuzurechnen. Ruhepausen werden nicht vergütet. Folgende Regelungen sind den gesetzlichen Vorgaben entnommen und zwingend einzuhalten:

- Ab 6 bis 9 Stunden ist eine Ruhepause von 30 Minuten einzuhalten.
- Ab 9 Stunden ist eine Ruhepause von 45 Minuten einzuhalten.
- Die Ruhepausen können in Zeitabschnitte von mindestens 15 Minuten aufgeteilt werden.

### 3.2 Arbeitszeitnachweis

Die Sicherheitsmitarbeiter haben ihren Dienst pünktlich anzutreten! Pausen sind grundsätzlich mit der verantwortlichen Rossmann-Mitarbeiterin in der VKST abzustimmen. Zum Arbeitsbeginn und zum Arbeitsende sowie zum Pausenbeginn und zum Pausenende hat sich der Sicherheitsmitarbeiter bei der verantwortlichen Rossmann-Mitarbeiterin an- und abzumelden. Die Pausen und die geleistete Arbeitszeit müssen von der verantwortlichen Rossmann-Mitarbeiterin auf dem Wochenbericht durch Stempel und Unterschrift bestätigt werden. Einkäufe durch den Sicherheitsmitarbeiter sind nur während der Pause erlaubt.

Je Einsatztag sind 4 Unterschriften durch die jeweilig verantwortliche Rossmann-Mitarbeiterin zu leisten:

**Auf dem Wochenbericht:**

- Arbeitsbeginn durch die verantwortliche Rossmann-Mitarbeiterin
- Arbeitsende durch die verantwortliche Rossmann-Mitarbeiterin
- Arbeitszeit durch die verantwortliche Rossmann-Mitarbeiterin

**Auf dem Wochenbericht:**

- Unterschrift der verantwortlichen Rossmann-Mitarbeiterin

Die Rossmann-Mitarbeiterin trägt das Ende der Arbeitszeit in die Liste "Anwesenheitsliste für Nicht-VKSTMitarbeiter" unter "Abfahrtszeit" ein. Bei Überschreitung der maximalen Arbeitszeit, z. B. durch eine Diebstahlbearbeitung, ist dies auf dem Wochenbericht mit Angabe des Grundes unter dem Punkt "Bemerkung" zu vermerken. Nicht unterschriebene und/oder nicht gestempelte Einsatztage auf den Wochenberichten werden von der Firma Rossmann nicht vergütet. Sämtliche Pausen sind auf dem Wochenbericht zu dokumentieren.

## 4 Arbeitskleidung



### **Achtung:** Verbotene Bekleidung

Verboten sind z. B. Springerstiefel oder Armeehosen und jegliche Kleidung, die eine extreme und politische Gesinnung kennzeichnet. Ein gepflegtes Erscheinungsbild wird vorausgesetzt. Jeglicher Körperschmuck (außer Armbanduhr und Ehering) ist ebenfalls verboten.

### **Detektive**

Der **Detektiv** im Einzelhandel trägt saubere und ordentliche Kleidung. Die Kleidung sollte prinzipiell einer durchschnittlichen und gepflegten Alltagskleidung entsprechen.

### **Haussicherheiten**

Die **Haussicherheit** im Einzelhandel trägt saubere, ordentliche und gehobene Kleidung.

Der Dienstausweis ist sichtbar zu tragen.

Beispiel: Anzughose, Hemd, Weste, Krawatte, Anzugschuhe.

## 5 Aufgaben von Detektiven und Haussicherheiten

### **Detektive**

Detektive agieren unauffällig im Hintergrund, für den Täter und den Kunden nicht als Sicherheitsmitarbeiter erkennbar, mit dem Schwerpunkt Diebstähle aufzuklären, die Ware zu sichern und den oder die Täter der Strafverfolgung zuzuführen. Technische Einrichtungen, wie Kameraanlagen sind zu nutzen und einem Laufeinsatz vorzuziehen.

### **Haussicherheiten**

Haussicherheiten sind durch ihre Uniform gekennzeichnet und somit repräsentativ und präventiv tätig. Sie weisen durch ihr höfliches, kundenorientiertes aber bestimmendes Verhalten die Kunden und potentielle Täter daraufhin, dass aktiv Ware, Personal und Kunden geschützt werden. Die Haussicherheit bewegt sich hauptsächlich sichtbar im Verkaufsraum. Schwerpunkt ist der Eingangsbereich und alle diebstahlgefährdeten Bereiche. Bei Verdacht einer Straftat oder auffälliges Verhalten, welches auf eine bevorstehende Tatausübung hindeuten könnte, kann die Haussicherheit die Kameraanlage, sofern vorhanden, zur weiteren Beobachtung in den Nebenräumen der Verkaufsstelle zur Überführung des Täters nutzen.

## 6 Vorgehen bei einem Diebstahl

Der Einsatz von Detektiven und Haussicherheiten im Einzelhandel dient der präventiven Sicherung unserer Waren und Güter und dem Schutz unserer Mitarbeiter und Kunden in der Verkaufsstelle. Eine lückenlose Identifikation von Tätern zur Einleitung eines strafrechtlichen Verfahrens steht ebenso im Vordergrund wie die Gewährleistung der körperlichen Unversehrtheit unserer Mitarbeiter und Kunden. Die Detektive und Haussicherheiten unterstützen bei EC-Kartenbetrug, Trickdiebstahl und sonstigen Straftaten, um eine strafrechtliche Aufklärung zu gewährleisten.

Bei Diebstählen wird der Tatverdächtige grundsätzlich erst nach dem Durchqueren der Kassenzone angesprochen, um eine eindeutige Vollendung des Diebstahls im strafrechtlichen Sinne nachweisen zu können. Besteht der Verdacht auf Gewaltbereitschaft, ist die Sicherheit aller zu wahren. In diesem Fall kann der Tatverdächtige freundlich im Verkaufsraum angesprochen werden, um die Herausgabe der Ware zu verlangen und um ein Hausverbot auszusprechen.

Erfolgt der Tathergang offensichtlich, in einer organisierten und erkennbar gewerbsmäßigen Absicht, z. B. mehrere Personen mit offensichtlich professionellem Vorgehen unter Zuhilfenahme von Werkzeugen, Störsendern und speziell präparierten Taschen, ist sofort die Polizei hinzuzuziehen.

Jedes weitere Vorgehen ist anhand einer Lagebeurteilung mit äußerster Vorsicht und unter Berücksichtigung der Eigensicherung und dem Ausschluss der Gefährdung Dritter vorzunehmen. Die Maßnahmen sollen grundsätzlich im Verhältnis zu dem erwartenden Ergebnis stehen und im rechtlichen Sinne die Verhältnismäßigkeit wahren. Eine aktiv/passive Störung des Tathergangs, die präventiv zum Abbruch der Straftat führt, kann im Falle einer überdurchschnittlichen Gefährdung Dritter, geeigneter sein als eine aktive Ansprache nach Vollendung des Diebstahls.

Bei eigenständigem Rücktritt vom Diebstahl (eingesteckte Ware wird vor der Kassenzone wieder abgelegt), ist grundsätzlich von einem Strafantrag abzusehen. Leibesvisitationen zur Beweissicherung sind ausschließlich durch die Polizei durchzuführen. Taschenkontrollen dürfen nur mit Einverständnis des Kunden und im Beisein eines Zeugen (Rossmann-Mitarbeiterin) vorgenommen werden. Im Zweifelsfall ist die Polizei hinzuzuziehen (siehe "Aufnahme der Täterpersonalien", Seite 11).

### 6.1 EAS-Anlage löst aus



#### **Achtung:**

Detektive sollen generell die Situation durch eine Rossmann-Mitarbeiterin bereinigen lassen, um ihre Tarnung nicht zu gefährden. Von einem Einschreiten bei Auslösung der elektronischen Artikelsicherung ist grundsätzlich abzusehen, es sei denn die Situation erfordert es, wenn den Umständen nach der Verdacht des Diebstahls nahe liegt! Die Aufrechterhaltung der Tarnung steht immer im Vordergrund!

Wird die elektronische Artikelsicherung durch einen Kunden beim Betreten oder Verlassen der VKST ausgelöst, ist der Kunde durch die Haussicherheit höflich anzusprechen und darauf hinzuweisen, dass er beim Durchqueren der EAS-Antennen Alarm ausgelöst hat. Dies deutet daraufhin, dass sich noch ein aktives Sicherheitsetikett beim Kunden befinden muss.

#### 6.1.1 Alarmauslösung beim Verlassen der VKST

Erfolgt die Alarmauslösung beim Verlassen der VKST, ist der Kunde höflich anzusprechen. Der Sicherheitsmitarbeiter bittet den Kunden zurück an die Kasse, um die Überprüfung der bezahlten Artikel zusammen mit der Kassierkraft anhand des Kassenbons vorzunehmen. Alle bezahlten Artikel des Kunden werden erneut deaktiviert. Löst der Kunde nach der Deaktivierung erneut Alarm aus, so wird er von der verantwortlichen Rossmann-Mitarbeiterin und der Haussicherheit höflich in das Büro ge-



beten. Es werden keine weiteren Kontrollen im Verkaufsraum durchgeführt. Die verantwortliche Rossmann-Mitarbeiterin/Haussicherheit ermittelt per Handsuchgerät die Ursache für den ausgelösten Alarm.

- Liegt **kein** Diebstahl vor, entschuldigen sich die verantwortliche Rossmann-Mitarbeiterin und die Haussicherheit bei dem Kunden und begleiten ihn zurück in den Verkaufsraum, wo er freundlich verabschiedet wird.
- Liegt **ein** Diebstahl vor wird wie unter 6. beschrieben ein Strafantrag gestellt und die Ware einbehalten.

## 6.1.2 Alarmauslösung beim Betreten der Verkaufsstelle

Erfolgt die Alarmauslösung beim Betreten der VKST, ist dem Kunden höflich anzubieten, die Ursache der Alarmauslösung zu überprüfen. Dazu erfolgt eine kurze Befragung des Kunden, ob er neue Ware in einem anderen Einzelhandelsgeschäft erworben hat und diese evtl. nicht entschert wurde. Dem Kunden sollte angeboten werden die Ursache der Alarmauslösung unauffällig mit dem Handsuchgerät zu ergründen, um weitere Vorfälle, auch in anderen Einzelhandelsgeschäften, zu vermeiden.



### **Achtung:**

Taschen, Portemonnaies und Behältnisse mit unterschiedlichem Inhalt dürfen nicht einfach über die Deaktivatoren geführt werden, um eine evtl. aktive Sicherung auf Verdacht zu deaktivieren. Schäden an elektronischen Geräten und Magnetkarten können bei solch einer Vorgehensweise nicht ausgeschlossen werden!

## 6.1.3 Kontrolle mit dem Handsuchgerät

Bei Kontrollen mit dem Handsuchgerät bei einer Auslösung der elektronischen Artikelsicherung, ist unbedingt auf die Intimsphäre bei ungleichem Geschlecht zu achten. Das Handsuchgerät ist nur im Beisein einer Rossmann-Mitarbeiterin zu nutzen bzw. entsprechend dem Geschlecht, durch eine Rossmann-Mitarbeiterin zu bedienen. Es ist darauf zu achten, die Person nicht mit dem Handsuchgerät zu berühren. Die Funktion des Handsuchgerätes ist zum Dienstbeginn zu überprüfen. Weiter ist darauf zu achten, dass das Handsuchgerät am Ladegerät angeschlossen ist und dieses wiederum mit Strom versorgt wird.

## 7 Vergessene Waren im Einkaufswagen

Übersieht die Rossmann-Mitarbeiterin an der Kasse offen im Einkaufswagen verbliebene Ware, weist die Haussicherheit den Kunden freundlich darauf hin und bittet ihn zur Bezahlung der Ware zurück an die Kasse. In diesem Fall wird kein Strafantrag gegen den Kunden gestellt. Werden Originalverpackungen widerrechtlich durch einen Kunden geöffnet, um die Ware zu testen, **informiert die Haussicherheit eine zuständige Rossmann-Mitarbeiterin**. Der Kunde wird höflich darauf hingewiesen, dies zu unterlassen. Es wird kein Strafantrag gestellt und der Kunde wird nicht zum Kauf der geöffneten Ware verpflichtet. Unterlässt der Kunde trotz wiederholter Aufforderung der Rossmann-Mitarbeiterin sein Fehlverhalten nicht, kann der Kunde durch die verantwortliche Mitarbeiterin der Verkaufsstelle verwiesen und ein Hausverbot ausgesprochen werden.

## 8 Strafantrag

Bei einem Diebstahl wird grundsätzlich Strafantrag durch die Dirk Rossmann GmbH gestellt.

Der Sicherheitsmitarbeiter ist verpflichtet, jeden Diebstahl, mit Ausnahme unten stehender Regelungen, anzuzeigen. Dies gilt auch für die Mitarbeiter der Dirk Rossmann GmbH. Die in der Verkaufsstelle tätigen Rossmann-Mitarbeiter haben keine Befugnis, entgegen dieser Anweisung, von einem Strafantrag nach eigenem Ermessen abzusehen. Solche Maßnahmen sind grundsätzlich mit dem zuständigen Außenrevisor abzustimmen und genehmigungspflichtig. In Zweifelsfällen, in denen die Sachlage nicht eindeutig ist, ist mit dem jeweiligen Außenrevisor telefonisch abzustimmen, ob ein Strafantrag gestellt werden soll.

In der folgenden Tabelle sind die Altersstrukturen und die unterschiedliche Handhabung in Bezug auf Hausverbot, Meldung an die Polizei, Strafantragsstellung und Fangprämie aufgezeigt.

Alter in Jahren	Hausverbot	Polizei/Erziehungsberechtigter	Strafantrag	Fangprämie
0 bis unter 8	Ja	Ja	Nein	Nein
ab 8 bis 18	Ja	Ja	Ja	Nein
ab 18	Ja	Nein	Ja	Ja

### Grundsätzlich gilt:

Nach Aufdeckung eines Diebstahls ist eine nachträgliche Bezahlung der Ware durch den Kunden ausgeschlossen. In diesem Fall bestünde der Tatbestand des Diebstahls nicht mehr und könnte daher auch nicht zur Anzeige gebracht werden. Die einzige Ausnahme stellen Fotos dar, da der Kunde ein Recht auf sein eigenes Bild hat.

### 8.1 Aufnahme der Täterpersonalien

Die Aufnahme der Täterpersonalien erfolgt durch den Sicherheitsmitarbeiter und einer Rossmann-Mitarbeiterin als Zeuge in den Nebenräumen der VKST, keinesfalls im Verkaufsraum. Ziehen Sie grundsätzlich einen Zeugen hinzu. Falls keine Rossmann-Mitarbeiterin als Zeuge zur Verfügung steht, wird die Herausgabe der Ware gefordert. Die Erstellung des Strafantrags entfällt und ein Hausverbot wird erteilt. Dies sollte unter allen Umständen die Ausnahme darstellen. **Die Rossmann-Mitarbeiter haben sich in solch einem Fall als Zeuge zur Verfügung zu stellen.** Die Aufnahme der Personalien erfolgt anhand des gültigen Personalausweises des Täters. Kann der Täter keinen gültigen Personalausweis vorlegen, wird die Polizei zur Feststellung der Personalien gerufen. Nach Aufnahme der Personalien mit Hilfe des Formulars „Aufnahme Personalien für Strafantrag“ kann der Täter die VKST sofort verlassen. Von dem Täter wird keine Unterschrift benötigt. Die Druck-Version des Formulars finden Sie im Intranet unter *Information > Formulare > Revision > Aufnahme Personalien für Strafantrag*. Zur Arbeitsvorbereitung ist ein Blankoformular in den dienstlichen Unterlagen mit sich zu führen.



#### Achtung:

Der Tresorraum darf unter keinen Umständen mit dem Täter betreten werden. Es ist darauf zu achten, dass keine Einsicht auf die Lage des Tresors gewährt wird.

### 8.2 Erteilung eines Hausverbots

Nach Feststellung der Personalien wird dem Täter ein zwölfmonatiges Hausverbot für alle Rossmann-VKST ausgesprochen. Die Aussprache des Hausverbots ist im Strafantrag festzuhalten. Anschließend wird der Beschuldigte durch den Sicherheitsmitarbeiter zum Ausgang begleitet.

## 8.3 Fangprämie

Bei Volljährigkeit des Täters wird von der Dirk Rossmann GmbH eine Fangprämie in Höhe von 75 Euro erhoben. Diese Gebühr kann bar oder mit EC-/Kredit-Karte bezahlt werden. Nach Zahlung der Fangprämie erhält der Kunde den Original-Bon als Beleg. Die Zahlung der Fangprämie ist im Strafantrag zu vermerken. Wird die Zahlung verweigert, muss dies im Strafantrag festgehalten werden, um eine spätere Forderung der Dirk Rossmann GmbH zu gewährleisten.

## 8.4 Erstellung des Strafantrags

Der Strafantrag wird grundsätzlich mit Hilfe der zur Verfügung gestellten Strafanzeigenbearbeitungssoftware auf dem PC (Middle-Office) erfasst. Der Strafantrag wird einmal für die Polizei ausgedruckt und von der verantwortlichen Rossmann-Mitarbeiterin mit Stempel und Unterschrift versehen. Die Rossmann-Mitarbeiterin muss den Strafantrag umgehend zur Polizei bringen/wegschicken. Es werden keinerlei Kopien erstellt und in der VKST abgelegt oder von dem Sicherheitsmitarbeiter für interne Zwecke mitgenommen. Die Sachverhaltsschilderung sollte so gestaltet werden, dass ersichtlich ist, wer den Täter aufgegriffen hat. Sind die Täterpersonalien nicht bekannt, ist ein Strafantrag gegen Unbekannt zu erstellen.

## 8.5 Dokumentation von Delikten

Diebstahldelikte, bei denen die Täterpersonalien festgestellt werden konnten und ein Strafantrag gestellt wurde, sind im Wochenbericht zu dokumentieren. Konnte die gestohlene Ware nachweislich (Rossmann- Mitarbeiterin) gesichert werden, der Täter allerdings flüchten, ist dieser Vorgang ebenfalls im Wochenbericht zu erfassen. Andere Delikte z.B. Hausfriedensbruch, bei denen ein Strafantrag mit vollständigen Täterpersonalien erstellt wird, sind ebenfalls im Wochenbericht zu dokumentieren.



### **Achtung:**

Diebstahldelikte, bei denen ein Strafantrag auf unbekannt gestellt wird und der Täter mit der Ware entkommen ist, dürfen nicht im Wochenbericht erfasst werden!

## 9 Besonderheiten bei Baubewachungen/ Nachtbewachungen

### 9.1 Aufgaben

Während einer Nachtbewachung wird unter Beachtung der Personalkaufregelung das Verbot des Essens und Trinkens für den Sicherheitsmitarbeiter aufgehoben. Der Sicherheitsmitarbeiter zeigt Präsenz in den Bereichen, in denen ein Aufenthalt von Dienstleistern aufgrund der von Rossmann in Auftrag gegebenen Tätigkeiten erforderlich ist (z. B. Grundreinigung der Verkaufsfläche -> Dienstleister auf der Verkaufsfläche beobachten). Der Sicherheitsmitarbeiter stellt sicher, dass keine Ware von Fremdfirmen beschädigt bzw. unbezahlt die VKST verlässt. Weiter sind alle technischen Einrichtungen für den elektronischen Zahlungsverkehr gegen Manipulation seitens Dritter zu schützen. Nach Beendigung der Tätigkeiten sind z. B. die Putzmaschine etc. zu kontrollieren.

### 9.2 Übergabe von Schlüsseln

Die Übergabe/Übernahme des Hauptschlüssels bei einer Nachtbewachung durch einen Sicherheitsmitarbeiter ist grundsätzlich schriftlich festzuhalten und durch Unterschrift beider Parteien zu dokumentieren.

- Die Übergabe des Schlüssels wird durch die verantwortliche Rossmann-Mitarbeiterin in das Übergabeprotokoll "Hauptschlüssel" der VKST eingetragen.
- Nur Haupt- und Alarmanlagen-Schlüssel oder Alarmanlagen-Transponder werden dem Sicherheitsmitarbeiter übergeben.
- Zur Rückgabe des Schlüssels am gleichen Tag, verabreden Sicherheitsmitarbeiter und die verantwortliche Rossmann-Mitarbeiterin Zeit und Ort.
- Sollte eine Verabredung nicht möglich sein, wird wie folgt verfahren:
  - der Hauptschlüssel wird am Folgetag nach Absprache mit der verantwortlichen Rossmann-Mitarbeiterin in die VKST gebracht **oder**
  - der Sicherheitsmitarbeiter bleibt bis zum nächsten Morgen in der VKST und übergibt bei Arbeitsbeginn der verantwortlichen Rossmann-Mitarbeiterin den Schlüssel.
- Die Übergabe des Schlüssels wird in das Übergabeprotokoll "Hauptschlüssel" eingetragen.

### 9.3 Besonderheiten für die allgemeine Sicherheit der VKST

Der Sicherheitsmitarbeiter hat sich über die ordnungsgemäße Schließung der VKST (insbesondere der Scharfschaltung der Alarmanlage) vor Ort zu informieren. Der Sicherheitsmitarbeiter gewährleistet, dass die VKST nach Arbeitsende in einem ordnungsgemäßen Zustand verlassen wird (Türen, Fenster geschlossen, Alarmanlage ordnungsgemäß eingeschaltet etc.). Wird der Schlüssel außerhalb der VKST der verantwortlichen Rossmann-Mitarbeiterin übergeben, hat der Sicherheitsmitarbeiter nach Arbeitsende im Übergabeprotokoll "Hauptschlüssel" in der Spalte "übergebender Mitarbeiter" zu unterschreiben, mit dem Vermerk "Außerhalb VKST übergeben". Die Rossmann-Mitarbeiterin unterschreibt nach Erhalt des Schlüssels/Chips bei Arbeitsbeginn in der Spalte "Übernehmender Mitarbeiter".

## 9.4 Taschenkontrollen

Nach Arbeitsende führt der Sicherheitsmitarbeiter bei allen Mitarbeitern des beauftragten Bau- oder Reinigungsdienstleisters eine Taschenkontrolle durch und dokumentiert diese auf dem Formblatt "Personalkontrolle" in der VKST. Bei Auffälligkeiten ist sofort die Außenrevision zu informieren.

## 9.5 Diebstahl durch Dienstleister

Bei Auffälligkeiten und Diebstahl der eingesetzten Dienstleister (Handwerker, Reinigungskräfte etc.) ist sofort die Außenrevision zu informieren.

## 10 Einhaltung von Datenschutzbestimmungen

Zur Einhaltung von gesetzlichen Datenschutzbestimmungen ist die Dirk Rossmann GmbH verpflichtet ihre Dienstleister darauf hinzuweisen, dass diese die vertraglich vereinbarten und gesetzlich vorgeschriebenen Datenschutzbestimmungen einhalten und dafür haften, wenn die eingesetzten Sicherheitsmitarbeiter gegen Datenschutzbestimmungen verstoßen.

**Achtung:**

Die aufgeführten Verhaltensregeln in diesem Leitfaden sind verpflichtend einzuhalten.

### 10.1 Datenspeicherungen, Verwendung von Bild und Videomaterial

Die Sicherung von Datenmaterial in Form von Bildern und Videos auf privaten und dienstlichen mobilen Telefonen und anderen externen Speichermedien ist verboten.

Zur Verfolgung einer Straftat ist es erlaubt vorhandenes Videomaterial vom Kamerasystem auf CD, DVD oder USB-Stick zu sichern. Zu Recherchezwecken ist eine temporäre Speicherung der Videodateien auf der Festplatte des Kamerasystems bis zum Abschluss des Verfahrens grundsätzlich zugelassen. Nach Abschluss des Verfahrens sind diese Daten zwingend von der Festplatte zu löschen.

Erlangt der Sicherheitsdienstleister Kenntnis über eine vergangene Straftat, ist es erlaubt an der Videoanlage zu recherchieren und zur Erstellung eines Strafantrags die Videodaten zu sichern.

**Achtung:**

Eine Datensicherung darf nur in Verbindung mit einem Strafantrag erfolgen!

### 10.2 Weitergabe von Bild-, Videomaterial und personenbezogenen Daten

Ein Austausch von Daten zwischen dem Dienstleister und der Revision der Dirk Rossmann GmbH über Smartphones und andere externe Speichergeräte ist verboten.

Auf Wunsch des zuständigen Revisors kann zur Zusammenführung von Strafanträgen, zur Erhebung krimineller organisierter Aktivitäten bestimmter Tätergruppen und zur Auswertung von Bild- und Videomaterial zum Erstellen von Revisionswarnungen eine Datenspeicherung auf einer CD, DVD oder USB-Stick erfolgen, wenn der Datenträger dem Außenrevisor auf direktem Weg durch Postversand oder persönlicher Übergabe zur Verfügung gestellt wird. Das Erstellen einer zusätzlichen Sicherungskopie ist verboten!

Datensammlungen zur Überführung von Wiederholungs- und Intensivtätern dürfen nur in den VKST vorgenommen werden oder durch die Revisionsabteilung der Dirk Rossmann GmbH. Der Sicherheitsmitarbeiter darf dazu die entsprechenden VKST anfahren und die benötigten Daten sichern. Diese Daten dürfen zur direkten Strafanzeigen- Zusammenführung genutzt werden und müssen umgehend den Strafverfolgungsbehörden mit den dazugehörigen Strafanträgen oder Strafantragsnummern zur Verfügung gestellt werden. Eine langfristige Speicherung der Daten ist verboten!

Beachten Sie, dass die routinemäßige Ringspeicherung der anlassunabhängigen Videoaufnahme an den Kamerasystemen der Dirk Rossmann GmbH nur für 72 Stunden erfolgt. Nach dieser Frist wird die Aufnahme automatisiert von der Festplatte gelöscht. Datenmaterial, das notwendigerweise zum Anfertigen einer Datensicherung im Zwischenspeicher abgelegt wird, muss nach Abschluss des Verfahrens manuell aus dem Zwischenspeicher gelöscht werden.

Beim Einsatz eines mobilen Kamerasystems ist darauf zu achten, dass die Videodaten nach 72 Stunden manuell von der Festplatte entfernt werden. Bei Wartung und Reparatur des mobilen Kamerasystems sind alle verbliebenen Daten auf der Festplatte vor dem Versand des Kamerakoffers vollständig zu löschen.

## 10.3 Umgang mit Strafanträgen

Strafanträge dürfen nur für den direkten Versand an die Strafverfolgungsbehörden ausgedruckt werden. Der Strafantrag muss geschützt durch einen Briefumschlag auf dem Postweg zur zuständigen Polizeidienststelle verschickt oder persönlich gebracht werden. Bei persönlicher Übergabe darf dies nur auf direktem Weg geschehen. Die Erstellung weiterer Kopien ist ausdrücklich verboten.

Ausgedruckte Strafanträge dürfen nicht in der VKST, z. B. in einem Ordner, verwahrt werden und auch nicht durch den Dienstleister für die spätere Verwendung oder der Erstellung eigener statistischer Daten verwendet bzw. aufbewahrt werden.

Strafanträge dürfen nur durch die Rossmann-Mitarbeiterin oder den Sicherheitsdienstleister erstellt und ausgedruckt werden. Die erforderliche Unterschrift zur Freigabe der Strafanzeige darf nur durch die zuständige Rossmann-Mitarbeiterin der VKST erfolgen.

Strafanträge dürfen aufgrund der inhaltlich aufgeführten persönlichen Daten niemals offen in der VKST aufbewahrt werden. Die personenbezogenen Daten der Betroffenen sind unter allen Umständen vor dem Zugriff Dritter zu schützen.