

# Netzwerk „Zuhause sicher“ aus der Sicht eines öffentlichen Versicherers

Erfolgreich durch Kooperation und gebündelte Kompetenzen

In der letzten Ausgabe des Schadenprisma wurde das gemeinnützige Netzwerk „Zuhause sicher“ ausführlich vorgestellt. In dieser Ausgabe stellt das Gründungsmitglied Westfälische Provinzial Versicherung seine Sicht auf die Partnerschaft vor.

Die Erfahrungen mit dem Netzwerk sind vielfältig: So berichtet eine Provinzial Geschäftsstelle, die Abteilung Schadenverhütung/Risikoberatung stellt ihr Engagement zur Einbruchdiebstahl-Prävention vor und ein Schadenregulierer richtet den Blick auf Schäden und deren Historie. Darüber hinaus sprach die Westfälische Provinzial mit einer kriminalpolizeilichen Beratungsstelle.



## Einbrüche hinterlassen hohen Leidensdruck

Hohe Einbruchzahlen bei einer geringen Aufklärungsquote von unter 20 % führten dazu, dass sich Vertreter von Polizei, Handwerk, Industrie und Versicherung, darunter die Westfälische Provinzial, im Jahr 2005 zum Netzwerk „Zuhause sicher“ in Münster zusammenschlossen. Die oft gehörte Meinung: „Warum Einbruchschutz? – Ich bin ja versichert“ wird spätestens nach einem erfolgten Einbruch relativiert. Natürlich ersetzt die Versicherung in der Regel den entstandenen materiellen und versicherten Schaden. Doch kein Geld der Welt kann das seelische Leid wieder gut machen. Einbruchopfer trauern nicht nur um persönliche Gegenstände, sondern leiden auch unter der Verletzung ihrer Privatsphäre. Sie sind geschockt, fühlen sich im eigenen Zuhause unsicher und viele denken sogar über einen Umzug nach.





## Information und Aufklärung, um Einbrüche zu vermeiden

Mehr als 62.000 Wohnungseinbrüche verzeichnete das Land NRW im Jahr 2015 – ein Anstieg von 18 % gegenüber dem Vorjahr. Davon wird nur etwa jeder siebte Einbruch aufgeklärt. Grund genug, in die ausreichende Sicherung von Haus oder Wohnung zu investieren – jedoch rüsten viele Kunden erst nach einem Einbruch auf die geeignete Sicherheitstechnik um. Besser ist es, sich bereits frühzeitig um mögliche Schwachstellen zu kümmern.

Als öffentlicher Versicherer sieht sich die Westfälische Provinzial in der Verantwortung, ihre Kunden über geeignete Schutzmöglichkeiten vor Einbruchdiebstahl zu informieren: So sensibilisiert die Provinzial für das Thema mit regelmäßigen Schadenverhütungsausstellungen oder Aktionstagen wie dem „Tag des Einbruchschutzes“ zusammen mit Experten von Polizei, Fachhandwerk, Herstellern von Sicherheitstechnik und der Feuerwehr.

## Gutes Gefühl für Berater und Kunde

In der Wohngebäude- und Hausratversicherung ist die Westfälische Provinzial Marktführer in ihrem Geschäftsgebiet. Auch dank des Netzwerks „Zuhause sicher“ wissen Kundenberater der Provinzial Geschäftsstellen und Sparkassen-Agenturen, wie sich Kunden im Angebotsdschungel an Einbruchschutzmaßnahmen und Versicherungslösungen zurechtfinden. Mit „Zuhause sicher“ hat die Provinzial ein starkes Netzwerk an ihrer Seite. Deshalb rät sie Kunden dazu, sich in der kriminalpolizeilichen Beratungsstelle beraten und anschließend die Umsetzung der nötigen Sicherheitsvorkehrungen von einem speziell geschulten Fachhandwerksunternehmen vornehmen zu lassen. Kunden, die ihr Haus oder ihre Wohnung nach den polizeilichen Empfehlungen gesichert haben, erhalten als Anerkennung die Präventionsplakette durch die Polizei und einen 10-prozentigen Prämiennachlass in der Hausratversicherung.

## Zwei Fragen an Provinzial Geschäftsstellenleiter Naser Saleh

*Herr Saleh, Sie haben in Senden eine Präventions-Infoveranstaltung organisiert. Wie sind Sie auf diese Idee gekommen?*

Senden ist eine kleine Gemeinde mit ca. 20.000 Einwohnern. Wie auch in anderen Orten stieg die Anzahl der Einbrüche und damit auch die Unzufriedenheit der Betroffenen gegenüber Polizei und Politik. Bürger kritisierten, dass vor Ort nicht genug getan wird, und Betroffene fühlten sich ungeschützt. Da wir regelmäßig Einbruchschäden regulieren und somit auch erster Kontakt für Einbruchopfer sind, stellte ich mir die Frage: „Was können wir dagegen tun?“ Denn nicht nur die Gemeinde und die Polizei können handeln, sondern auch der Betroffene selbst muss aktiv werden.

Deshalb schlug ich der Gemeinde vor, gemeinsam eine Präventions-Infoveranstaltung zu organisieren. Ziel war es, einerseits zu thematisieren, was Bürger von der Polizei und Politik verlangen, und andererseits vorzustellen, wie Bürger Schutzmaßnahmen treffen können. Die Gemeinde Senden war von der Idee begeistert und nahm die Polizei mit ins Boot. So gelang es, mit einer gemeinsamen Präventionsaktion von Polizei, Fachhandwerksunternehmen, der Politik und der Westfälischen Provinzial unter Beweis zu stellen, dass in solchen Bürgerbelangen nicht tatenlos zugesehen werden muss.

*Wie sah die Veranstaltung konkret aus?*

Die Bürger konnten sich informieren und mitdiskutieren. Handwerksunternehmen stellten mögliche Präventionsmaßnahmen vor, wie Fensterumrüstungen und die Sicherung von Türen. Eindrucksvoll für die Besucher war die Vorführung, wie leicht mit einfachsten Mitteln durch Defizite herkömmlicher Schließmechanismen eingebrochen werden kann. Die Polizei stand den interessierten Bürgern mit Tipps und Anregungen zur Seite. Darüber hinaus bot eine Einbruchdiebstahlausstellung unserer Geschäftsstelle weiterführende Informationen auch zum Versicherungsschutz. Unsere Partnerschaft im Netzwerk „Zuhause sicher“ wurde durch die gemeinsame Aktion erlebbar. Außerdem wuchs bei den Bürgern das gute Gefühl, dass sie nicht machtlos sind, sondern selber aktiv werden können. Ein kleines Bonbon ist dann zu guter Letzt auch der Nachlass auf die Hausratprämie nach Übergabe der Präventionsplakette. ▶





### Drei Fragen an Jürgen Gausebeck, Technischer Fachberater der kriminalpolizeilichen Beratungsstelle Warendorf

#### Wie begegnen Sie dem Vorurteil „Bei mir ist doch nichts zu holen“?

Wir erklären den Bürgern, dass Wohnungseinbrecher nicht zwangsläufig besondere Objekte suchen. Sie haben es nicht auf Reichtümer abgesehen, sondern wollen an die in vielen Haushalten vorhandenen Bargeldbeträge und den hochwertigen Goldschmuck kommen. Ihnen ist nur wichtig, dass gerade niemand zuhause ist. Sie scheuen den Kontakt mit den Bewohnern. Daher stellt jede Wohnung und jedes Haus, welches zumindest kurzzeitig erkennbar verlassen ist, ein potenzielles Tatobjekt und somit eine günstige Gelegenheit dar.

#### ... und dem zweiten Vorurteil, dass Einbrecher, wenn sie wollen, überall reinkommen?

Einbrecher nutzen möglichst einfache Einbruchwerkzeuge, z. B. Schraubendreher. Wenn sie damit Fenster und Türen nicht innerhalb weniger Minuten aufbrechen können, versuchen sie es an einer anderen Stelle des Hauses oder suchen sich ein neues Objekt. Es genügt daher, alle möglichen Einstiegsstellen so weit zu sichern, dass Fenster und Türen nicht mit einfachen Arbeitsweisen in wenigen Sekunden bis Minuten überwunden werden können. Diese Sicherungen können bei vorhandenen Fenstern und Türen nachgerüstet oder bei Neu- oder Umbauten gleich mitbestellt werden.

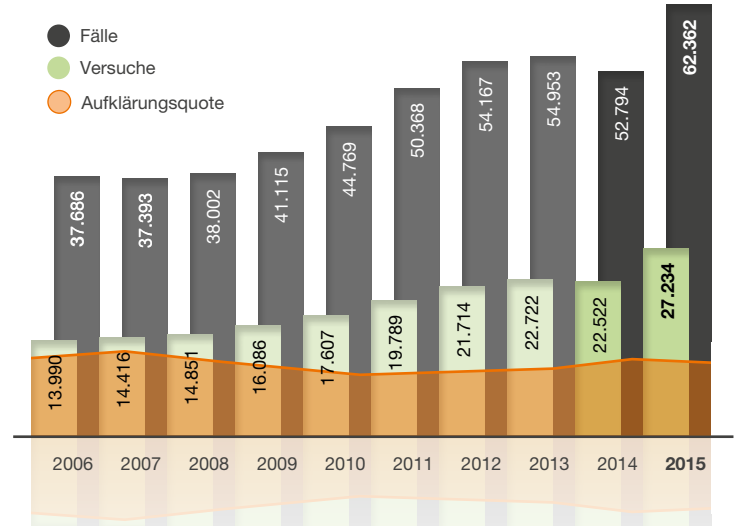
#### Was empfehlen Sie Bürgern, die ihr Haus / ihre Wohnung sicherer machen möchten?

Der erste Weg sollte zur kriminalpolizeilichen Beratungsstelle ihrer Polizei führen. Dort erhalten sie neben wichtigen Verhaltenstipps auch produktneutrale, kostenlose Informationen und die für ihr Objekt geeigneten Sicherheitsempfehlungen. Anschließend können speziell geschulte Fachhandwerksbetriebe die Empfehlungen umsetzen. Wurden alle Schwachstellen beseitigt, überreicht die Polizei eine Anerkennungsplakette als sichtbares Zeichen der Prävention. Das Netzwerk „Zuhause sicher“ bietet den Bürgern mit diesen drei Schritten eine gut strukturierte Vorgehensweise.

Mehr als 62.000 Wohnungseinbrüche verzeichnete das Land NRW im Jahr 2015 – ein Anstieg von 18 % gegenüber dem Vorjahr.

#### Fallzahlen, Versuche und Aufklärungsquote (Wohnungseinbruchdiebstahl)

Quelle: lka.polizei.nrw.de, 2015





**Zwei Fragen an Thomas Löpmeier,  
Abteilungsleiter Leistung der  
Westfälischen Provinzial**

*Wie gestaltet sich die  
Entwicklung bei Einbruchdieb-  
stahlschäden?*

Einbruchdiebstahlschäden haben in den letzten Jahren stark zugenommen. Tendenziell ist das Vorgehen der Täter professioneller und auch gewaltbereiter geworden. Wertschutzschränke wie Safes werden fachmännisch vor Ort geöffnet oder gleich komplett entwendet. In Privathaushalten sind hauptsächlich Bargeld und Schmucksachen das gesuchte Beutegut, daneben aber auch Smartphones und andere technische Kleingeräte. Auf dem Land sind hochwertige Handwerkzeuge, Maschinen und Gartengeräte interessant für Diebe. Da Schmuck oft verschenkt oder vererbt wird, liegen in vielen Fällen keine Belege vor. Im Schadenfall ist es deshalb für die Versicherungsnehmer schwierig, den Wert der gestohlenen Sachen nachzuweisen.



*Ist das Sicherheitsbedürfnis gestiegen?*

Der monetäre Schaden ist für die Versicherungsnehmer nur ein Aspekt. In vielen Fällen ist die psychologische Belastung durch den Einbruch, insbesondere wenn die Geschädigten Täter angetroffen haben, sehr schwerwiegend. Deshalb besteht ein großer Teil des Regulierungstermins darin, die Geschädigten zu beruhigen und Verständnis zu zeigen.

Die Polizei ist durch die große Anzahl von Einbrüchen in vielen Regionen an ihre Grenzen gestoßen. Das Sicherheitsbedürfnis der Bürger ist gestiegen und viele Versicherungsnehmer haben auch erste Sicherheitseinrichtungen angebracht. In vielen Fällen stellen wir bei Schadenfällen aber fest, dass die Sicherheitsmaßnahmen nicht ausreichen oder nur punktuell erfolgt sind. Früher waren die Empfehlungen von Handwerksfirmen, Versicherern und Polizei teilweise widersprüchlich. Deshalb ist es gut, dass wir jetzt im Schadenfall Fachhandwerker oder Beratungsstellen aus dem Netzwerk „Zuhause sicher“ empfehlen können.

Westfälische Provinzial Versicherung AG, Ralf Tornau  
Abteilung Schadenverhütung / Risikoberatung, Münster



**Schlussplädoyer: Sinnvolle Synergien  
durch „Zuhause sicher“**

Das Netzwerk „Zuhause sicher“ hat sich ein klares Ziel gesetzt: Einbrüche und Brände zu vermeiden. Der Erfolg der letzten Jahre gibt ihm Recht: Das Netzwerk schafft dank klarer Strukturen und kooperativer Partnerschaften Synergien. Der Dreisprung von Beratung, fachgerechter Montage und Übergabe einer Anerkennungsplakette bietet für alle Beteiligten ein Mehr an Sicherheit. Für die Zukunft liegt das Hauptaugenmerk auf dem permanenten Bestreben, Kunden für das wichtige Thema Einbruchdiebstahlschutz zu sensibilisieren. Dies gelingt aus Sicht eines Versicherers durch einen intensiven, persönlichen Kundenkontakt, mittels Schadenverhütungsausstellungen oder Aktionen. ■

[www.zuhause-sicher.de](http://www.zuhause-sicher.de)

