

2. Kontrolldienst

Kontrolldienst

Der **Kontrolldienst** ist eine Form der Sicherheitsdienstleistung nach der DIN 77200-1, bei dem Sicherheitsmitarbeiter an einem definierten Verrichtungsort Kontrolltätigkeiten durchführen. Dabei trifft man auch auf den Begriff der Streife, bzw. des Streifendienstes.

Der **Streifendienst** hat die Aufgabe, durch gezielte Kontrollaufträge (während oder außerhalb der Kernarbeitszeit, auf Weisung oder bei Vorliegen besonderer Situationen) Schäden rechtzeitig zu erkennen, zu verhindern oder zu minimieren. Dies bedeutet, dass der Streifendienst maßgeblich präventiv, also vorbeugend, eingesetzt wird. Sinnvoll wird der Posten- und oder Streifendienst erst durch den kombinierten Einsatz von technischen, baulichen und personellen Maßnahmen, die anhand einer Risikoanalyse auf das Objekt abgestimmt sind. Hier wird vorrangig der personelle Einsatz dargestellt.

2.1 Objekteinweisung

Einweisung vor Dienstbeginn

Eine **Objekteinweisung** muss vor Dienstbeginn der Einsatzkräfte durchgeführt werden, damit der Posten- und Streifendienst auftragsgemäß ausgeführt werden kann. Die Objekteinweisung vermittelt die notwendigen Kenntnisse vom betroffenen Objekt, Gelände oder sonstigen Einsatzort.

Zusammengefasst lässt sich festhalten, dass der Streifendienst für die Aufrechterhaltung von Sicherheit und Ordnung auf dem Objektgelände eingesetzt wird.

Die Objekteinweisung/Kenntnisse vom Objekt sollten umfassen:

- Stärke des Wachpersonals,
- Meldewege/Ansprechpartner,
- Dienstanweisungen,
- Gefahrenquellen,
- Produktion,
- Rettungswege,
- Löscheinrichtungen,
- Anzahl der Beschäftigten,
- Arbeitszeiten/Schichtbesetzung,
- Streifenwege/Kontrollzeiten,
- Alarmpläne,
- Aktuelle Sicherheitslage.

2.2 Eigensicherung im Kontrolldienst

Routine vermeiden

Der Kontrolldienst sollte vor dem Hintergrund der **Eigensicherung** grundsätzlich von zwei Sicherheitskräften durchgeführt werden. Außerdem sollten Streifenbereiche im Vorfeld festgelegt werden. Auch diese Maßnahme dient zum einen der Eigensicherung, zum anderen aber auch taktischen Erwägungen bei der Festlegung

von Streifenbereichen, die zu den unterschiedlichsten Zeiten bestreift werden sollten. Denn der Kontrolldienst darf von einem Täter nicht im Vorfeld berechnet werden können. Routine ist wie in allen Fällen der Sicherheitsbranche der größte Feind des Kontroll- und Streifendienstes.

Es gilt der Grundsatz: Eigensicherung beachten!

2.3 Streifentätigkeiten

Vor Beginn der Streife gilt:

- Überprüfen der Einsatz- und Kommunikationsmittel;
- Information über Besonderheiten/Neuerungen.

Während der Streife ist Folgendes mitzuführen:

- Schreibmaterial,
- Kommunikationsmittel,
- persönliche Schutzausrüstung,
- Taschenlampe,
- Wetterschutzkleidung,
- ggf. Datensammler/Wächterkontrollsysteme,
- ggf. Bewaffnung (Verteidigungsmittel),
- Lage- oder Kontrollpläne,
- Checkliste,
- Erste-Hilfe-Notfallausrüstung,
- ggf. Schutzhund,
- ggf. Personensicherungsmittel (Kabelbinder/Handschellen).

- Flucht- und Rettungswege frei zugänglich?
- Löscheinrichtungen frei zugänglich und korrekt beschildert?
- Einhaltung der UVVen?
- abgelegte verdächtige Gegenstände?
- Müllablagerungen?
- Verschmutzung der Umwelt?
- Zaunanlage in Ordnung?
- Gebäude verschlossen?
- Vandalismus an Gebäuden oder betriebseigenen Fahrzeugen?
- Parkflächen in Ordnung?
- Einhaltung der StVO?
- fremde Fahrzeuge oder unbefugte Personen im Betrieb?
- auffällige Veränderungen im Umfeld?
- Gefahrstellen gesichert?
- Beleuchtung in Ordnung?

Beispielhafte Checkliste für Streifentätigkeiten

SEHEN – HÖREN – RIECHEN – TASTEN – SCHMECKEN

Unregelmäßigkeiten werden anhand der festgelegten Meldekette in Form einer schriftlichen Meldung weitergeleitet.

Auf einen Blick

Die Bedeutung und Wirkung eines funktionierenden Kontroll- und Streifendienstes als Teil einer komplexen Sicherungsmaßnahme sind verstanden. Nach Bearbeitung dieses Kapitels können eigenständig Schwerpunkte und Kontrollbereiche während der Streife erarbeitet und erkannt werden.

3. Alarm- und Interventionsdienst

Alarm löst
Intervention aus

Die **Intervention** (lat. *intervenire* = dazwischentreten, sich einschalten) bedeutet im Allgemeinen, das „sich einmischen“ einer unbeteiligten Partei in einen Konflikt (lat.: *confligere* = zusammentreffen, kämpfen, sich gegenseitig ausschließende Interessenslage). In der Sicherheitswirtschaft bedeutet Intervention, dass eine gefahrenfreie SOLL-Situation sich evtl. zu einer negativen IST-Situation verändert hat, die eine Nachschau oder ein Eingreifen des Sicherheitsdienstes notwendig macht und keinen zeitlichen Aufschub duldet. In der Regel wird eine Intervention von einem Alarm (automatisch oder manuell) ausgelöst.

3.1 Alarmverfolgung/Intervention nach DIN 77200-1

DIN 77200-1

Die Alarmverfolgung/Intervention ist immer eine potentiell akute, gefahrenträchtige Situation, welche besondere Anforderungen an den Alarmsachbearbeiter und -verfolger stellt. Aus diesem Grund wird das Thema in der für den Sicherheitsdienst relevanten DIN 77200-1 genauer beschrieben.

Unter Punkt 3.3 der DIN 77200-1 wird der **Alarmdienst** als eine Form der Sicherheitsdienstleistung beschrieben, bei der Sicherheitsmitarbeiter an einem stationären Ort spezifische Kontrolltätigkeiten mittels technischer Systeme ausführen sowie Alarmer bzw. Notmeldungen verfolgen und geeignete Maßnahmen einleiten.

Interventionsdienst beschreibt nach der 77200-1 die Durchführung vereinbarter Maßnahmen aufgrund eines speziellen, nicht regelmäßigen Ereignisses innerhalb einer bestimmten Frist.

Wegen der hohen Leistungsanforderungen an Sicherheitsmitarbeiter in einer NSL hat die VdS Schadenverhütung, eine Einrichtung der Versicherer, **Richtlinien** für die Anerkennung von Wach- und Sicherheitsunternehmen in diesem Bereich erlassen.

VdS RL 2153 Notruf- und Serviceleitstellen

VdS RL 2237 Qualifikation zur NSL-Fachkraft oder zum Leiter einer NSL L-NSL (Teilfreistellung/Anerkennung bei Vorlage besonderer Qualifikationen, z. B. Fachkraft für Schutz und Sicherheit; von besonderen Teilen z. B. von Teil 3 = Grundlagen der Leitstellen-, Kommunikations- und Datentechnik oder Teil 4 = Management von Sicherheitsdienstleistungen in der NSL kann nicht befreit werden)

Die VdS Schadenverhütung legt auf der gleichen Basis die Anforderungen an die Interventionskräfte (IK) nach der VdS 2172 für Interventionsstellen fest (IS: Bereich eines Wach- und Sicherheitsunternehmens, der gefahrenabwehrende und schadensbegrenzende Maßnahmen durchführt). Als Nachweis der Qualifikation gilt die erfolgreiche Teilnahme an einer 24-stündigen Schulung mit anschließender Wissensfeststellung. Die Wissensfeststellung kann nur von einer VdS-anerkannten Prüfstelle erfolgen.

Ausnahmen: Alle, die seit Oktober 2000 im Sicherheitsgewerbe, Bereich Interventionsdienst oder Revierstreifendienst – unbeschadet – eingesetzt sind, gelten als qualifiziert: *„Auch als qualifiziert gelten beispielhaft ... die Fachkraft für Schutz und Sicherheit ...“*

Oberste Voraussetzung neben aller Qualifizierung bleibt die Zulassung nach §34 a GewO und die Einhaltung der DGUV Vorschrift 23.

Die europäische Normung für Leitstellen DIN EN 50518 regelt grundsätzlich die Anforderung an Planung, Ausführung und Gerätefunktionen für sog. Alarmempfangsstellen AES (vgl. auch Schutz und Sicherheit/Sicherheitstechnik, Kapitel 23.6).

3.2 Bereiche des Alarm- und Interventionsdienstes

3.2.1 Alarmdienst

Aufgaben einer NSL-Fachkraft:

■ Ereigniserfassung

Die Ereignisse können auf unterschiedlichste Art in der NSL eingehen, entweder über ein Telefonat, eine Gefahrenmeldeanlage, Videoüberwachung oder Funk. Die Vielfalt der Erfassungsmedien und -varianten verlangt von den eingesetzten Mitarbeitenden höchste Aufmerksamkeit und ein hohes Maß an Fachwissen. Die Ereignisse müssen bereits bei ihrem Eingang bewertet werden können (Echtalarm, glaubhaft, Fehlalarm ...).

■ Informationsbereitstellung

Als nächstes hat die NSL-Fachkraft die Aufgabe, alle ereignisrelevanten Informationen (Alarmplan, Zutrittsmöglichkeiten, technische Schaltpläne, Anfahrtswege, Telefonlisten, aktuelle Gegebenheiten ...) umgehend bereitzustellen und an die entsprechenden im Vorfeld festgelegten Stellen zu übergeben.

Qualifikation
NSL-Fachkraft

1

Aufgaben
NSL-Fachkraft

- **Kommunikationsleistung/Nachrichtenbearbeitung**

Eine der Hauptaufgaben einer NSL ist die zentrale Steuerung der Kommunikation im Ereignisfall (Funkzentrale, Telefonzentrale, -vermittlung). In der heutigen Zeit, in der nationale und internationale Kunden auf das Know-how einer NSL zurückgreifen, sollte die Kommunikation mehrsprachig sichergestellt werden können.

- **Nachhaltige Dokumentation**

Für spätere Nachfragen zu einem Ereignis, sei es auf Wunsch des Kunden, für die Beweissicherung oder für die taktische Nachbereitung, ist die nachhaltige und verwechslungsfreie Dokumentation und Bereitstellung von Ereignisdaten eine vitale Aufgabe einer NSL.

Um diese Aufgaben erfüllen zu können, finden folgende Hilfsmittel Verwendung:

- GMA,
- Leitrechnersysteme,
- Notfallpläne,
- Alarmpläne,
- Formblätter und Vordrucke (EDV-gestützt bzw. als Hartkopie),
- GPRS-Leitsysteme und modernste Kommunikationstechnik,
- Video- und Audiodokumentationsmittel.

3.2.2 Interventionsdienst

Zur Alarmverfolgung/Intervention kommen **Interventionskräfte** zum Einsatz. Diese Kräfte stellen den verlängerten Arm der NSL im Ereignisfall dar. Die Interventionskräfte (IK) werden von der NSL über das aktuelle Ereignis informiert. Je nach Situation müssen Objektunterlagen, Alarmpläne, Schlüssel etc. in der NSL oder der Interventionsstelle (IS) bei der Anfahrt abgeholt werden.

NSL informiert
Interventionskräfte

Verhaltensgrundsätze im Interventionsdienst:

- **Eigensicherheit/Eigenschutz geht immer vor**

Die IK haben keine hoheitlichen Rechte. Bei der Intervention geht es nicht zwingend darum, einen Täter auf frischer Tat zu überführen, sondern zeitnah die geeigneten Maßnahmen einzuleiten.

- **Grundsätzlich zwei Interventionskräfte zum Einsatzort (Absicherung)**

Aus Gründen der Eigensicherung und des einsatztaktischen Vorgehens am Einsatzort sollte die Alarmverfolgung zwingend von zwei Interventionskräften durchgeführt werden.

- **Intervention nur mit funktionsfähigen und vollständigen Einsatzmitteln durchführen**
Einsatz- und Verteidigungsmittel können in einem Einsatz lebensnotwendig werden und müssen aus diesem Grund immer einsatzfähig und den jeweiligen zu erwartenden Einsätzen angepasst sein.
- **Kenntnis und Bestätigung des Interventionsauftrages**
Die IK müssen den Eingang des Auftrages bei der NSL bestätigen.
- **Alarm immer als Echtalarm bearbeiten**
Routine bei der Alarmverfolgung ist der größte Feind einer Interventionskraft und kann bei einem unverhofften oder vermeidbaren Täterkontakt schwere Folgen für die IK, bis hin zum Verlust des Lebens, haben. Dies gilt auch, wenn ein Alarm häufig am selben Objekt vorkommt. Derartige Alarmwiederholungen könnten durch Täter oder Tätergruppen bewusst im Vorfeld einer Straftat erzeugt werden.
- **Funkverbindung zur Leitstelle (alternativ sonstige geeignete Kommunikation)**
Während der gesamten Alarmverfolgung/Intervention, d. h. von Kenntnisnahme bis Abschluss, ist unbedingt Funkkontakt (alternativ sonstige geeignete Kommunikation) mit der NSL zu halten. Die NSL muss immer über den aktuellen Stand der Maßnahmen informiert sein, um den Einsatz leiten zu können.
- **Annäherung/Anfahrt an das Objekt**
Bei der Anfahrt an ein Objekt ist eine IK mit dem Straßenverkehr und dem unfallfreien Führen des Fahrzeuges beschäftigt. Eine zweite IK übernimmt die Vorfeldbeobachtung und -bewertung sowie die Dokumentation der Feststellungen während der Anfahrt, z. B.: gibt es Veränderungen, kommen auffällige Fahrzeuge, Fußgänger entgegen? Auch das Vorgehen beim Eintreffen kann bereits während der Anfahrt besprochen werden. Auch hier der Hinweis, dass eine IK keine hoheitlichen Rechte hat und sich z. B. während der Anfahrt an die Regeln und Vorgaben der StVO halten muss.
- **Eintreffen am Ereignisort**
Um eventuell vorhandene Spuren zu sichten, sollte das Objekt nach Möglichkeit umfahren werden. Sofern es sich um keinen Feueralarm handelt, sollten die IK einige Zeit vor dem Objekt im Fahrzeug verweilen und das Umfeld beobachten. Erst wenn sichergestellt werden kann, dass aus dem Umfeld, z. B. von weiteren Tätern, keine Gefahr zu erwarten ist, sollte das Fahrzeug nach Information der NSL verlassen werden. Die notwendigen Objektinformationen, Schlüssel sowie die persönliche Schutzausrüstung sind mitzuführen. Das Fahrzeug ist zu verschließen.

Verhaltensgrundsätze
Interventionsdienst

- **Alarmverfolgung vor Ort an der Anlage (Mitführen des Interventionsplanes)**
Im Regelfall wird nun das Objekt zur sicheren Alarmbewertung über den im Vorfeld mit dem Kunden besprochenen Eingang begangen. Der Alarm wird an der Gefahrenmeldeanlage ausgelesen und bewertet. Sollte keine akute Gefahr vorliegen, oder wenn es sich um eine Störung handelt, wird die Anlage mittels einem „Reset“ wieder zurückgesetzt.
- **Personenkontakt (Täter/Zeuge/Passant)**
Sollte aufgrund der Vorfeldbeobachtung der Verdacht auf eine Straftat bestehen, so ist der Tatort entsprechend den Vorgaben der Tatortsicherung abzusperren und die weiteren Maßnahmen (Information der Polizei, des Kunden, Verstärkung ...) mit der NSL abzustimmen. Muss das Gebäude begangen werden, sollte dieses nach Möglichkeit komplett ausgeleuchtet werden. Ein Täter kann sich zu unüberlegten und für den Sicherheitsdienst gefährlichen Maßnahmen gedrängt fühlen. Wenn es zu Personenkontakt (Täter/Zeuge/...) kommen sollte, muss mit besonderer Vorsicht vorgegangen werden.
- **Erste-Hilfe-Leistung (Eigenschutz)**
Da immer mit einem Täterkontakt und dem damit verbundenen erhöhten Verletzungsrisiko gerechnet werden muss, sollten Interventionskräfte über das Maß der Ausbildungsanforderung hinaus mit dem Thema Erste Hilfe vertraut sein. Auch ist in Bezug auf die Einsatzmittel darauf zu achten, dass ein Erste-Hilfe-Koffer mitgeführt wird.
- **Gesetzliche Vorgaben beachten**
Schon mehrfach wurde darauf hingewiesen, dass den Sicherheitsfachkräften keine hoheitlichen Rechte zur Verfügung stehen, das gilt es besonders im Alarmfall zu berücksichtigen. Bei der Anfahrt und grundsätzlich auch bei der Verfolgung eines Täters müssen die zulässige Höchstgeschwindigkeit und andere Regeln der StVO eingehalten werden. Auch beim Täterkontakt gelten nur die sog. Jedermannsrechte unter Beachtung der Verhältnismäßigkeit.
- **Dokumentation**
Zum Abschluss erfolgt ein Bericht/eine Meldung über das Ereignis, der/die dem Auftraggeber über die jeweilige Meldekette vorgelegt wird.

Auf einen Blick

Die Verbindung zwischen VdS, der DIN 77200-1 sowie der DGUV Vorschrift 23 im Bereich Alarm- und Interventionsdienst werden in diesem Kapitel aufgezeigt. Die einzelnen Aufgaben aus der DIN 77200-1 werden erklärt. Das taktische Vorgehen während einer Intervention bzw. einer Alarmverfolgung unter Beachtung der Eigensicherung kann nun in der praktischen Ausbildung geübt werden.

Auf einen Blick (Fortsetzung)

Zusammenfassung aus dem Bereich Alarm- und Interventionsdienst:

Alarmdienst:

- Annahme,
- Auswertung,
- Erkennen der Alarmart/Umfang,
- Alarmierung von hilfeleistenden Stellen (inner- und außerbetrieblich),
- Einleitung sonstiger Maßnahmen,
- Erstellen einer Alarmmeldung (Alarmregister/Statistiken/sonstige Unterlagen).

Interventionsdienst:

- Durchführung vor Ort (Alarmverfolgung),
- Durchführung der vereinbarten Maßnahmen in der vereinbarten Zeit,
- Eigensicherung!

1

4. Schließdienst

Bereits in der Vergangenheit gehörte es, neben der Nachtwache, zu den originären Aufgaben des städtischen Nachtwächters, nicht mehr genutzte Gebäude und Gebäudeteile außerhalb der Tages- oder Geschäftszeiten zu kontrollieren und zu verschließen. Daneben hatte der Nachtwächter auch die Aufgabe, die schlafenden Bürger vor akuten Gefahren zu warnen.

In der Zeit der Industrialisierung wurden die Aufgaben der städtischen Nachtwächter von eigenen Mitarbeitern der Fabriken oder Firmen übernommen (Werkpolizeien/Pförtner/Wachmänner). Seit dieser Zeit ist es üblich, die vorhandenen Anlage-, Firmen- oder Gebäudeschlüssel beim Sicherheitsdienst am Tor oder an der Pforte zu hinterlegen. Daran hat sich bis in die Neuzeit grundsätzlich nichts geändert. Die Schließung wird aber zunehmend von der Technik übernommen. Neben dem Ziel, die Gebäude vom Pförtner verschließen zu lassen, konnte durch die zentralisierte Aufbewahrung der Schlüssel auch relativ leicht ermittelt werden, ob und wer sich noch im Gebäude befand.

Um diesen Auftrag in der heutigen Zeit qualitativ sicherstellen zu können, ergeben sich für den Sicherheitsdienst folgende **Aufgaben**:

- Sicheres und verwechslungsfreies Aufbewahren der hinterlegten Schlüssel,
- nachhaltige Dokumentation der Aus- und Rückgabe der Schlüssel an Berechtigte,
- Durchführung von Verschlusskontrollen und
- Wahrnehmung von Verschlussaufgaben.

Ziel des Schließdienstes ist es sicherzustellen, dass ungenutzte Gebäude, Anlagen oder sonstige Bereiche gegen unberechtigtes Eindringen gesichert sind. Eine maßgebliche Qualitätsanforderung an den Schließdienst ist die sichere, verlustfreie und unverwechselbare Unterbringung der zu verwaltenden Schlüssel.

Schlüsselverwaltung

Hierzu sollten folgende **Eckpunkte** unbedingt Beachtung finden:

- Unterbringung in einem verschlossenen Schlüsselschrank;
- Aufhängung der Schlüssel immer am selben Häkchen im Schrank;
- farbliche Kennzeichnung und/oder Beschriftung der Schlüssel;
- gesondert gesicherte Aufbewahrung von Generalhauptschlüssel, Hauptgruppenschlüssel und Gruppenschlüssel;
- Führen eines Schlüsselbuchs: Ausgabe nur an Berechtigte nach dem vorliegenden Schließplan. Dauerhafte und verwechslungsfreie Dokumentation von jeder Ausgabe und jeder Rücknahme (Notieren von Name, Vorname, Ausweisnummer, Abteilungszugehörigkeit, Telefonnummer). Ausgabe ggf. gegen ein Pfand, wie z. B. den Ausweis;
- Dokumentation und Meldung von Unregelmäßigkeiten in einem Wachbuch;
- Überprüfung der Schlüssel auf Vollzähligkeit bei jedem Schichtwechsel;
- unverzügliche Meldung von Verlusten an die entsprechenden Stellen;
- Mitnahme von Schlüsseln nur in begründeten Ausnahmefällen;
- Kenntnis der Schlüsselverwaltung (der Sicherheitsdienst) von allen Schlüsselinhabern und deren Berechtigungen;
- Beauftragung der Schlüsselverwaltung vom Kunden.

Betreuung von Schließanlagen

Aufgaben bei Schließanlagen

Sollte der Sicherheitsdienst mit der Betreuung oder Planung der Schließanlage beauftragt worden sein, so erweitern sich dessen Aufgaben um:

- das Führen eines Schließplans (Welcher Schließzylinder ist wo eingebaut?),
- das Führen einer Schlüsseldatei (Wer besitzt welchen Schlüssel und warum?),
- Bestandskontrollen in zeitlich festgelegten Abständen,
- die Bearbeitung von Schlüsselverlusten,
- das Verwalten der Schließkarte,
- die Bestellung von Schlüsseln und/oder Anlageteilen,
- die Verwaltung aller vorgehaltenen Bauteile,
- die Festlegung von Berechtigten (Wer darf Schlüssel und Schließanlagenteile bestellen?).

Nur das lückenlose und abgestimmte Zusammenspiel zwischen dem technischen Bereich einer Schließanlage und dem operativen Bereich des Schließdienstes ermöglicht den gesicherten Umgang mit Schlüsseln und Schlössern. Sicherheit ist immer das ausgewogene und abgestimmte Konzept aus technischen, organisatorischen und personellen Maßnahmen, was sich besonders im Bereich des Schließdienstes erkennen lässt. Die beste und modernste Schließanlage verliert ihre Schutzfunktion, wenn die Verwaltung der Schlüssel sowie der Berechtigungen nicht auf dem gleichen Niveau durchgeführt wird.

Auf einen Blick

Die Verbindung einer gut geplanten Schließanlage mit dem operativen Teil des Schließdienstes wird in diesem Abschnitt beschrieben. Der Umgang mit Schlüsseln oder sonstigen Berechtigungen wird dargestellt.