

**Anforderungen an ein arbeitsschutzverträgliches
Arbeitssystem „Alarmfahrer“
unter Berücksichtigung der Systemschnittstellen**

I Kurzbericht

Bei XXXXXXXXXXXXX werden zur Verfolgung eingehender Meldungen von Gefahrenmeldeanlagen und telefonisch weitergeleiteten Aufzugnotrufen Alarmfahrer eingesetzt. Diese klagen häufig über mangelnde Qualifikationen und schlechte Arbeitsgrundlagen.

Um ein objektives Bild der Arbeitsbelastung und den Arbeitsaufgaben zu bekommen, wurden die Alarmstatistiken der ersten vier bzw. sechs Monate diesen Jahres ausgewertet. Die Mitarbeiter wurden in persönlichen Gesprächen interviewt.

Nach Abgrenzung des Arbeitssystems „Alarmfahrer“ und Definition der Schnittstellen zu anderen Arbeitssystemen wurde eine arbeitsablauforientierte Gefährdungsanalyse durchgeführt. Die so gewonnenen Informationen dienen zur Definition des Ist-Zustandes. Hier kristallisierten sich zwei Phasen des Arbeitsablaufes heraus: Die Bereitschaftszeit ohne große Anforderungen an den Mitarbeiter und der Ablauf während der Alarmverfolgung, der für den Mitarbeiter Arbeiten unter Stress und Zeitdruck bedeutet.

Bei der Analyse des Ist-Zustandes wurde deutlich, dass auch mit dem Arbeitssystem „Alarmfahrer“ verknüpfte Arbeitssysteme bzw. Prozesse einen großen Einfluss auf die sicherheits- und gesundheitsgerechte Arbeitsausführung haben. Einsatzplanung, Vertrieb und Schulungsprozesse bergen ein hohes Optimierungspotential.

Nach der Analyse und Bewertung der Situation wurden die Ziele mit Hilfe eines zu erreichenden Soll-Zustandes definiert. Optimierte Arbeitsprozesse und die Sicherstellung einer ausreichenden Qualifikation sollen das Risiko bei der Alarmverfolgung minimieren, da ein Beseitigen der Gefahrenquellen im Sinne der Maßnahmenhierarchie nicht möglich ist.

Bei der Lösungssuche wurden alle beteiligten Gruppen integriert. Mit Hilfe eines „Brain Stormings“ sollte eine möglichst große Anzahl an Lösungsmöglichkeiten - auch unkonventionelle - gefunden werden. Um diese bewerten zu können, wurde sich zuerst auf allgemeingültige Bewertungskriterien geeinigt und dann die einzelnen Vorschläge mit Hilfe der Schnellplanmethode bewertet.

Folgende Maßnahmen wurden beschlossen und teilweise schon umgesetzt: Entwicklung von Checklisten zur Mitarbeiterqualifikation, Inhalt von Alarmakten und Ausrüstung der Alarmfahrer. Schulungen im Rahmen der Schießausbildung wurden durchgeführt, externer Schulungsbedarf wurde ermittelt und ein Schulungsplan aufgestellt. Ein möglichst wenig belastender Schichtrhythmus, der sich allerdings an die gegebenen Rahmenbedingungen und betrieblichen Gegebenheiten orientiert, wurde erstellt und wird erprobt.

Zusätzlich wurden Vorschläge zur Integration des Arbeitsschutzes in die Prozesse Einsatzplanung, Schulung und Vertrieb erarbeitet. Aus den Erfahrungen des Praktikums zeigt sich, dass der Arbeitsschutzgedanke noch viel mehr in die Arbeitsprozesse und die Köpfe der Firma integriert werden muss. Neben konkreten Maßnahmen und Gefährdungsbeurteilungen bedeutet dies für die Fachkraft für Arbeitssicherheit einen großen Anteil an Überzeugungsarbeit und „Arbeitsschutzmarketing“.

II Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangssituation und Problemstellung	1
1.1 Kurzbeschreibung des Praktikumbetriebs.....	1
1.2 Handlungsanlass für das Praktikum.....	1
1.3 Problemstellung.....	2
1.4 Nutzen für den Betrieb.....	2
2. Zielsetzung für das Praktikum	3
3. Vorgehensweise	3
4. Analyse des Ist-Zustandes.....	4
4.1 Abgrenzung des Arbeitssystems „Alarmfahrer“	4
4.2 Ermittlung der relevanten Systemschnittstellen	5
4.3 Ergebnisse der Auswertung der Alarmeinsätze	5
4.4 Ergebnisse der Mitarbeitergespräche	6
4.5 Arbeitsablauforientierte Gefährdungsanalyse	7
4.6 Zusammenfassung des Ist-Zustandes.....	8
5. Beurteilung der Schwachstellen.....	9
6. Definition eines optimalen Soll-Zustandes	9
7. Entwicklung möglicher Lösungsstrategien	10
8. Auswahl der bestmöglichen Lösung.....	10
9. Umsetzung der gefundenen Lösungsstrategien	11
9.1 Schulung im Rahmen der Schießausbildung	11
9.2 Checkliste „Neue Alarmobjekte“ für den Vertrieb.....	12
9.3 Optimaler Schichtrhythmus	12
9.4 Dienstanweisung	13
9.5 PC für die Alarmfahrer.....	13
9.6 Schulung zur Interventionskraft (VDS 2172).....	14
9.7 Anforderungsprofil für Alarmfahrer	14
9.8 Arbeitsschutzunterweisung für alle Mitarbeiter	14

9.9 Beleuchtung der Sicherheitszentrale	15
9.10 Ausrüstung eines Alarmfahrers	15
10. Wirkungskontrolle	15
10.1 Durchführung von Schulungen im Rahmen der Schießausbildung	15
10.2 Checkliste „Neue Alarmobjekte“ für den Vertrieb	15
10.3 Optimaler Schichtrhythmus	16
10.4 Überarbeitung der Dienstanweisung	16
10.5 PC für die Alarmfahrer.....	16
9.6 Schulung zur Interventionskraft (VDS 2172).....	16
10.7 Anforderungsprofil für Alarmfahrer	16
10.8 Arbeitsschutzunterweisung für alle Mitarbeiter	17
10.9 Beleuchtung der Sicherheitszentrale	17
10.10 Ausrüstung der Alarmfahrer	17
11. Schlussfolgerungen für den Betrieb	17
12. Schlussfolgerungen für die Tätigkeit als Fachkraft für Arbeitssicherheit	18
Literaturverzeichnis	i
Eidesstattliche Erklärung	ii
Anhang	iii

1. Ausgangssituation und Problemstellung

1.1 Kurzbeschreibung des Praktikumbetriebs

Die XXXXXXXXXXXX GmbH ist ein Unternehmen der Sicherheitsbranche und gehört zum weltweit operierenden XXXXXX Konzern, dessen Kerngeschäft der Geld- und Werttransport ist. Die XXXXXXXXXXXX GmbH ist die Tochter der XXXXXXXXXXXX GmbH und innerhalb des XXXXXX Konzerns für die Sparte Objektschutz und Bewachungsdienstleistungen zuständig. Die Zentrale der XXXXXXXXXXXX GmbH befindet sich in XXXXXXXXXXXXXXXX. Dort sind zur Zeit ca. 250 Mitarbeiter beschäftigt, davon über 200 im operativen Geschäft. Das Dienstleistungsspektrum der XXXXXXXXXXXX GmbH umfasst u.a.

- Objektschutz
- Pfortner- und Empfangsdienste
- Objektbezogenen Personenschutz
- Kurierdienste
- Notruf- und Serviceleitstelle mit integrierter Interventionsstelle (Alarmverfolgung)
- Satellitengestützte Fahrzeugüberwachung
- Doorman X Veranstaltungsschutz

1.2 Handlungsanlass für das Praktikum

Die XXXXXXXXXXXX GmbH (im folgenden kurz xxxxx genannt) betreibt in XXXXX eine Notruf- und Serviceleitstelle. Dort sind über 2000 Alarmkunden aufgeschaltet. Um auf die eingehenden Alarme reagieren zu können, schreibt die „VdS Schadenverhütung GmbH“ (VdS) eine von der Anzahl der Aufschaltungen abhängige Zahl an Alarmfahrern in Bereitschaft vor. Die Anforderungen an den Alarmfahrer im konkreten Fall hängen stark von der Art der Alarmauslösung ab.

Die als Alarmfahrer eingesetzten Mitarbeiter klagen häufig über mangelnde Qualifikationen und fehlende Ausbildung. Zudem sind die ihnen zur Verfügung gestellten Informationen in den Alarmakten oft fehlerhaft oder unvollständig. Dadurch erhöht sich das Risiko - besonders bei nächtlichen Einsätzen - beträchtlich.

Eine weitere Unsicherheit für die Mitarbeiter betrifft die rechtlichen Folgen ihres Handelns, insbesondere bei Personenbefreiungen aus Aufzügen. Hier bemängeln viele Mitarbeiter ihre fehlende bzw. nicht ausreichende Qualifikation und Übung.

Im Gegensatz dazu werden die oft sehr langen Bereitschaftszeiten als Zeitverschwendung wahrgenommen. Hier hätten die Mitarbeiter gerne eine sinnvolle und qualifizierte Beschäftigung.

1.3 Problemstellung

Bei der Betrachtung des Arbeitssystems „Alarmfahrer“ fallen drei Problemkreise ins Auge. Als erstes sind hier die Qualifikationen zu nennen, die für eine sichere Arbeitsausführung notwendig sind. Zu betrachten sind sowohl die rechtlich vorgeschriebenen Ausbildungen als auch die Faktoren Einweisung, Praxis und betriebliche Weiterbildung. Ein Alarmfahrer muss sich auf unbekannte Situationen und ständig wechselnde Einsatzorte sowie Arbeiten unter Zeitdruck einstellen können. Bei krankheitsbedingten Ausfällen sowie in der Urlaubszeit ist es der Einsatzplanung teilweise nicht möglich, ausreichend qualifiziertes und trainiertes Personal einzusetzen. Eine allgemeingültige und von allen an der kurz- und langfristigen Personalplanung Beteiligten anerkannte Mindestqualifikation existiert nicht.

Als zweites sind die unvollständigen, fehlerhaften oder veralteten Alarmakten zu nennen. Diese bilden die Grundlage für das Handeln eines Alarmfahrers im konkreten Einsatzfall. Neben Anfahrtsbeschreibung, Gebäudeskizzen und Maßnahmenkatalog sollten hier auch alle Besonderheiten beschrieben sein. Dazu zählen z.B. Hunde auf dem Gelände und Gefährdungen auf den Begehungswegen, aber auch eventuell im nicht gesicherten Teil des Gebäude wohnende Personen wie z.B. Hausmeister. Alle diese Informationen muss der Mitarbeiter bei seinem Einsatz berücksichtigen. Im Ernstfall muss der Mitarbeiter bei einem echten Alarm schnell und qualifiziert eine Entscheidung treffen können (Hausmeister oder Einbrecher?). Zudem kann sich der Alarmfahrer über Gefährdungen am Objekt oft nur über die Akte informieren, wenn er selbst das erste Mal dort ist. Bei über 2.000 Alarmobjekten kennt kaum ein Fahrer alle Kunden aus eigener Erfahrung.

Drittens wird die Arbeitsorganisation während einer Schicht von vielen Mitarbeitern als äußerst unbefriedigend beurteilt. Neben den Einsätzen mit erhöhter Wachsamkeit und unter Zeitdruck fallen oft stundenlange Bereitschaftszeiten an. In diesen soll sich der Alarmfahrer in der Notrufzentrale aufhalten, hat aber keine sinnvollen Arbeitsaufgaben oder andere Beschäftigungsmöglichkeiten. Ein abgetrennter Aufenthaltsraum existiert zwar, jedoch ist dieser nur mit unbequemen Holzstühlen und Tischen eingerichtet.

1.4 Nutzen für den Betrieb

Die Erkenntnisse über die Belange des Arbeitsschutzes sollen bei allen Neuaufträgen in die Vertragsgestaltung und Arbeitsvorbereitung einfließen. Schulungs- und Planungsprozesse werden automatisch angestoßen. Ein Qualifikationsprofil für die einzusetzenden Mitarbeiter wird von Anfang an erstellt. Damit ist auch eine nachhaltige Preisgestaltung möglich.

Die Einsatzleitung bekommt transparente Kriterien an die Hand, mit denen sie das vorhandene Personal einsetzen kann. Durch das Zusammenspiel von Einsatzplanung und Verkauf werden spätere Probleme bei der Vertragsausführung vermieden.

2. Zielsetzung für das Praktikum

Durch die ganzheitliche Betrachtung des Arbeitssystem „Alarmfahrer“ soll die Tätigkeit der Alarmverfolgung sicherer und für den Mitarbeiter befriedigender werden. Hierbei werden auch die relevanten Schnittstellen zu benachbarten Arbeitssystemen betrachtet und daraus Anforderungen an die Arbeitssysteme Vertrieb und Einsatzplanung abgeleitet.

Nach der Feststellungen des Ist-Zustandes soll unter Einbeziehung aller Beteiligten ein wünschenswerter Soll-Zustand definiert werden. Zum Erreichen dieses Soll-Zustandes werden mögliche Lösungsstrategien entwickelt und bewertet.

Ziele des Praktikums sind:

- Entwicklung einer Checkliste für das Erstellen neuer Alarmakten
- Definition eines Qualifikationsprofils für Alarmfahrer
- Verbesserung der Arbeitsorganisation, sinnvolle Nutzung der Bereitschaftszeiten
- Erarbeitung von Vorschlägen zur Integration des Arbeitsschutzes in die Prozesse Vertrieb, Einsatzplanung und Qualitätsmanagement/Schulung

3. Vorgehensweise

Das Vorgehen im Praktikum orientiert sich an dem Handlungskreislauf der Fachkraft für Arbeitssicherheit zur Gestaltung sicherer und gesundheitsgerechter Arbeitssysteme [1]. Hierbei wird zunächst das Arbeitssystem „Alarmfahrer“ definiert und gegen benachbarte Arbeitssysteme abgegrenzt. Besonderes Augenmerk gilt dabei der Ermittlung der für eine sichere Arbeitsausübung relevanten Systemschnittstellen zu den anderen Arbeitssystemen. Anhand von Mitarbeitergesprächen, der Analyse der Alarmeinsätze des ersten Quartals, der Dienstpläne und einer ablauforientierten Gefährdungsanalyse wird ein umfassendes Bild des Ist-Zustandes erstellt. Verbesserungspotentiale werden ermittelt und die Wechselwirkung mit anderen Arbeitssystemen aufgezeigt.

Auf die Einbeziehung der Mitarbeiter und der Vorgesetzten wird von Anfang an großen Wert gelegt. Die im Analyseschritt gefundenen Verbesserungspotentiale und Gefährdungen werden gemeinsam auf einer Sitzung mit Beteiligung der Fachkraft für Arbeitssicherheit, der Mitarbeiter und dem Fachvorgesetzten beurteilt. Bei allen Gefährdungen wird ein Risiko mit Hilfe einer Risikomatrix ermittelt und daraus der Handlungsbedarf abgeleitet. Zur Ermittlung der Eintrittswahrscheinlichkeit werden unter anderem die Unfallberichte der letzten Jahre herangezogen. Die Senkung der Risiken möglichst weit unter ein akzeptables Grenzkrisiko ist Bedingung für ein sicheres und gesundheitsgerechtes Arbeitssystem. Hieraus werden konsensfähige Ziele für die Verbesserung des Arbeitssystems „Alarmfahrer“ abgeleitet und ein zu erreichender Sollzustand definiert.

Dabei wird darauf geachtet, dass der Erfolg der Maßnahmen (= Erreichung der Ziele) messbar ist. Es wird ein konkreter Zeitrahmen vorgegeben, nachdem die Wirkung der Maßnahmen kontrolliert und beurteilt wird.

Bei der Entwicklung von Lösungsalternativen werden Mitarbeiter, der Leiter der Notrufzentrale, die Einsatzleitung und die zuständige Fachkraft für Arbeitssicherheit miteinbezogen. In einer Ideensammlung werden alle Ansätze zusammengetragen. Eine Vorauswahl hinsichtlich der Kriterien Kosten, Aufwand für die Durchsetzung etc. erfolgt nicht. Vor- und Nachteile der einzelnen Lösungen werden aufbereitet und auf einer Sitzung allen Beteiligten sowie der Geschäftsleitung präsentiert.

Zur Auswahl der Lösungen wurde die Schnellplanmethode [2] gewählt. Bei der Gewichtung der einzelnen Kriterien soll eine Einigung aller Beteiligten erreicht werden.

Der Zeitrahmen zur Umsetzung einiger Lösungen geht über die im Praktikum zur Verfügung stehende Zeit hinaus. Besonders Qualifizierungsmaßnahmen für die Mitarbeiter und die Aktualisierung der Akten dauert deutlich länger. Allerdings wird ein Zeitlimit bis zur Erreichung des gewünschten Sollzustandes festgelegt.

Die Anwendung der Checklisten (s. Zielsetzung des Praktikums) wird anhand der Dienstpläne und der neu erstellten Alarmakten überprüft.

Die Bewertung und der Umsetzungsstatus der Vorschläge zur Integration des Arbeitsschutzes in die Prozesse des Vertriebs, der Einsatzplanung und des Qualitätsmanagements werden von dem jeweiligen Vorgesetzten abgefragt.

Die quantitative Erreichung des Sollzustandes wird am Ende jedes Quartals im Rahmen des Niederlassungsmeetings¹ bewertet und eventuelle Korrekturmaßnahmen eingeleitet.

4. Analyse des Ist-Zustandes

4.1 Abgrenzung des Arbeitssystems „Alarmfahrer“

Das betrachtete Arbeitssystem besteht aus dem Alarmfahrer, der sich in seiner Bereitschaftszeit in der Notrufzentrale aufhält. Bei Alarmeingang erhält er seinen Auftrag von dem Zentralisten. Zum Ausführen seiner Tätigkeit bekommt er die entsprechende Alarmakte und Schlüssel ausgehändigt sowie weitere Alarminformationen (Auslösegrund, eventuell bekannte Vorabinformationen wie Wartung oder vorangegangene Fehlalarme).

Der Alarmfahrer fährt daraufhin zum Objekt und führt die Kontrolle gemäß der Dienstanweisung durch.

Je nach Sachlage gibt er nach oder schon während dem Einsatz Informationen an den Zentralisten weiter, die dieser dann zur weiteren Abarbeitung des Alarmes benötigt (Verständigung eines Beauftragten, Polizeieinsatz, Technikereinsatz, Eintrag in die Software zu Alarmberechnung etc.). Nach Beendigung des Einsatzes schaltet er im Regelfall die Alarmanlage wieder „scharf“ und kehrt zur Zentrale zurück.

¹ Treffen der Abteilungsleiter mit der Geschäftsleitung, um den Status der Geschäftsvorgänge abzugleichen und eventuelle Probleme zu besprechen. Findet jeden Freitag statt.

In seltenen Fällen kann es zum Kontakt mit Tätern kommen. Dies ist sozusagen der „worst case“. Festnahmen oder Täterverfolgungen gehören aber nicht zu seinen dienstlichen Aufgaben (Dienstanweisung für Alarmfahrer).

Eine genaue Zuordnung aller Elemente des Arbeitssystems befindet sich im Anhang 1.

Eine Besonderheit dieses Arbeitssystems betrifft die Komponente Arbeitsplatz. Je nach Phase des Arbeitsablaufes besteht der Arbeitsplatz aus der Zentrale (bekannt), dem Straßensystem in Frankfurt (weitgehend bekannt) oder dem zu kontrollierenden Objekt (teilweise nur nach Aktenlage bekannt). Daher werden bei der in Kapitel 4.5 folgenden Gefährdungsanalyse diese Arbeitsplätze separat betrachtet.

4.2 Ermittlung der relevanten Systemschnittstellen

Bei der Erfüllung seiner Arbeitsaufgabe ist der Alarmfahrer vor allem auf die ihm zur Verfügung stehenden Informationen und seine Ausbildung bzw. Erfahrung angewiesen.

Ein wichtiges Informationsmittel ist die Alarmakte. Diese ist aber kein statisches Element, sondern sie verändert sich im Laufe der Zeit. Daher werden Alarmakten hier auch zum Element „Eingabe“ des Arbeitssystems gezählt. Bei der Neuerstellung ist der Vertrieb maßgeblich beteiligt. Er sorgt für die Maßnahmenpläne, Telefonnummern, Ansprechpartner, Gebäudepläne, Informationen zur Alarmanlage. Somit wirkt das System „Vertrieb“ direkt auf das System „Alarmfahrer“ ein.

Ausbildung und Erfahrung bekommt der Mitarbeiter durch Schulung und Weiterbildung. Hierfür ist bei XXXXXX die Abteilung Qualitätsmanagement/Schulung verantwortlich. Wie gut der Alarmfahrer auf seine Arbeitsaufgabe vorbereitet ist, wird demnach direkt durch diese Abteilung beeinflusst.

Die Anzahl der qualifizierten Alarmfahrer beeinflusst die Einsatzplanung. Daher wirkt die Einsatzplanung direkt und kurzfristig und die Abteilung Schulung langfristig auf das Arbeitssystem Alarmfahrer ein, da diese die Qualifikation und das Können des Faktors Mensch bestimmen.

4.3 Ergebnisse der Auswertung der Alarmeinsätze

Ausgewertet wurden alle Alarmeingänge in dem Zeitraum von 01.01.05 bis 25.04.05, die einen Einsatz des Alarmfahrers zur Folge hatten.

Davon waren ca. 64% Einbruchalarme und 17% Aufzugsnotrufe. Von den 353 Einbruchalarmen waren zwei „echt“ (Anhang 2). Mitarbeiterbefragungen ergaben, dass bei echten Alarmen in der überwiegenden Anzahl der Fälle die Täter das Objekt beim Eintreffen des Alarmfahrers verlassen hatten. Nur Zwei Fahrer hatten in den vergangenen fünf Jahren jeweils einmal Täterkontakt – sie sahen die Personen flüchten. Eine direkte Konfliktsituation ergab sich nicht.

Bei Aufzugsnotrufen werden bei ca. 70% der Fälle Personen befreit. Diese Zahl ergibt sich aus der Mitarbeiterbefragung, da die Alarmsoftware hier keine Möglichkeit bietet, nachträglich eine Statistik je nach erfolgten Maßnahmen (Kontrolle, Stilllegung, Personenbefreiung..) auszudrucken. Hier ist die Wahrscheinlichkeit also recht hoch, qualifiziert und sicher Hilfe leisten zu müssen. Dabei ist sowohl technisches Verständnis wie auch psychologisches Gespür gefragt, da eingeschlossene Personen ängstlich oder gar panisch reagieren können.

Pro 24-Stunden ereignen sich im Regelfall 3-6 Alarmer, d.h. ein Alarmfahrer fährt in einer Schicht 2 bis 3 Mal zum Einsatz. Geht man von einem Durchschnittswert von 1 Stunde Einsatzdauer aus, so bleiben 9 bis 10 Stunden Bereitschaftszeit (s. Anhang 3).

4.4 Ergebnisse der Mitarbeitergespräche

Mit vielen Mitarbeitern wurde während ihres Dienstes in der Bereitschaftsphase in der Zentrale gesprochen. Zusätzlich wurden die beiden dienstältesten Alarmfahrer nochmals zu einem separaten Gespräch von ca. 45 min eingeladen (Gesprächsprotokolle s. Anhang 4). Aus den Gesprächen kristallisierten sich eine ganze Reihe von Problemen heraus, die von allen Mitarbeitern – mal mehr, mal weniger – genannt wurden:

- Der Mitarbeiter fühlt sich nicht ausreichend qualifiziert (besonders Aushilfen oder Urlaubsvertretungen)
- Es werden keine Weiterbildungen oder Wiederholungsschulungen angeboten
- Die Akten sind falsch oder unvollständig
- Die Überwachung des Einsatzes durch die Zentrale ist nicht ausreichend
- Zu kurze Einweisungszeiten, insbesondere der Aushilfen
- Kein einheitliches Verfahren bei der Alarmbearbeitung durch die Zentralisten
- In der Bereitschaftszeit herrscht Langeweile, keine Beschäftigungsmöglichkeiten oder Aufgaben zu erledigen

Nach Verbesserungsmöglichkeiten gefragt, kamen von den Mitarbeitern folgende Vorschläge:

- Mehr Schulungen durch den TÜV (Aufzüge) bzw. VdS-Lehrgänge² auch für altgediente Alarmfahrer
- Fahrsicherheitstraining
- Navigationssystem für die Fahrzeuge
- Mehr Personal, wenn möglich 2-Mann Besetzung der Autos

² Seit 2005 ist für neue Mitarbeiter, die als Alarmfahrer eingesetzt werden, der VdS-Lehrgang „Interventionskraft (VdS 2172)“ Pflicht. Wer allerdings schon länger als zwei Jahre in diesem Bereich arbeitet, ist von der Verpflichtung zu dieser Prüfung ausgenommen.

- Mehr Kompetenzen, z.B. eigenständige Begehungen der Alarmobjekte bei Neuaufschaltungen
- Eigener Rechnerzugang, so dass in den Bereitschaftszeiten Akten komplettiert oder aktualisiert werden können
- Einheitliche Verfahrensweise, auch von den Zentralisten

Aussagen über das generelle Betriebsklima, die Bezahlung im Wachgewerbe oder Führungsstruktur und Personalpolitik wurden nicht weiter verfolgt, da sie kein spezielles Problem des Subsystems „Alarmfahrer“ sind und den Rahmen dieser Praktikumsarbeit sprengen würden.

4.5 Arbeitsablauforientierte Gefährdungsanalyse

Der gesamte Ablauf einer Alarmverfolgung wurde in vier große Teil-Abläufe unterteilt, da diese sich stark im Wesen ihrer Tätigkeitsmerkmale und Gefährdungen unterscheiden. Bei der Analyse der Gefährdungen wurde sich an der Klassifikation der Gefährdungsfaktoren [] orientiert.



Die Aufgliederung der einzelnen Blöcke findet sich in Anhang 5

Die **Bereitschaftszeit** verbringt der Alarmfahrer in der Notrufzentrale. Konkrete Aufgaben sind ihm in dieser Zeit nicht zugewiesen. In Ausnahmefällen unterstützt er den Zentralisten bei der Annahme von Telefongesprächen oder öffnet ferngesteuert die Zugangsschleusen bzw. Tore. Zum Essen steht eine sehr kleine und unbequeme Teeküche zur Verfügung. Ansonsten sitzt der Alarmfahrer direkt neben den Arbeitsplätzen der Zentralisten. Auffallend hierbei ist die geistige Unterforderung der Mitarbeiter. Langeweile und Monotonie bestimmen einen großen Teil der Schicht.

Bei der **Alarmierung** bekommt der Alarmfahrer die aktuellen Informationen zum Alarm vom Zentralisten mitgeteilt, er holt sich die Alarmakte und die Schlüssel, quittiert den Empfang und begibt sich zum Fahrzeug. Eine direkte Gefährdung ergibt aus den engen Verkehrswegen innerhalb der Notrufzentrale, zumal der Alarmfahrer möglichst schnell los fahren soll.

Die **Fahrt zum Objekt** birgt neben den normalen Gefährdungen des Straßenverkehrs vor allem folgende zusätzliche gefahrbringenden Bedingungen []: Zeitdruck, Stress des Fahrers, unbekannte Wegstrecken.

Handelt es sich bei dem Alarm um einen **Aufzugsnotruf**, so existieren Gefährdungen sowohl für den Alarmfahrer als auch für die eingeschlossenen Personen. Der Fahrer muss zur Bedienung des Aufzuges oft in schwer zugängliche und enge Aufzugsmaschinenräume. Schnelles Gehen auf Treppen birgt immer eine Gefahr des Stolperns oder Stürzens in sich (eventuelle andere vorhandene Aufzüge dürfen durch den Mitarbeiter nicht benutzt werden). Bei der manuellen Öffnung der Türen besteht darüber hinaus eine Quetschgefahr. Neben dem psychischen Stress der eingeschlossenen Personen, ausgelöst durch Unsicherheit oder gar Angst, kann auch eine Absturzgefahr beim Verlassen des Aufzuges bestehen, falls dieser nicht bündig zum Stockwerk gefahren werden kann.

Bei einem durch eine **Gefahrenmeldeanlage ausgelösten Alarm** (Technik/Einbruch) muss vor allem das Bewegen in unbekanntem Gelände - häufig nachts - bei der Außenkontrolle betrachtet werden. In den Gebäuden befindet sich die Alarmanlage in der Regel im Keller oder großen Lagerräumen. Dort besteht prinzipiell Stoß- und Absturzgefahr. Eine spezielle und für den Alarmfahrer typische Gefährdung liegt im Menschen (Täter/Einbrecher). Trotz sorgfältiger Außenkontrolle und größter Vorsicht kann ein Täterkontakt nicht 100%ig ausgeschlossen werden. Da die Gewaltbereitschaft immer weiter steigt, ist hier ein hohes Schadensausmaß zu erwarten.

Eine vollständige Dokumentation der Gefährdungen und deren Bewertung befindet sich in Anhang 6.

4.6 Zusammenfassung des Ist-Zustandes

Der Arbeitsplatz des Alarmfahrers ist durch zwei Bereiche gekennzeichnet: Die Bereitschaftszeit, in der er mangels Beschäftigungsmöglichkeiten unterfordert wird und sich langweilt, und die Alarmverfolgung. Die Gefahrenquellen bei der Alarmverfolgung sind systemimmanent und können nicht im Sinne der Maßnahmenhierarchie beseitigt werden. Hier gilt es, die Gefahr bringenden Bedingungen zu beseitigen und durch geeignete Vorsichtsmaßnahmen das Risiko zu minimieren.

Dabei spielen die Ausbildung und die zur Verfügung stehenden Informationen eine entscheidenden Rolle. Zur Zeit bestehen hierbei noch deutliche Defizite. Weder besteht hinsichtlich der Einplanung der Mitarbeiter ein verbindliches Anforderungsprofil noch werden die Mitarbeiter systematisch geschult.

Die Alarmakten als wichtigste Handlungsgrundlage bei den Alarmverfolgungen sind oft unvollständig oder nicht mehr aktuell. Ein funktionierendes Informationsmanagement existiert nicht. So gehen wichtige Informationen oft verloren oder werden nicht allen Mitarbeitern verfügbar gemacht.

5. Beurteilung der Schwachstellen

Betrachtet man das Arbeitssystem „Alarmfahrer“ mit seinen Schnittstellen, so bergen schon die Eingaben (Arbeitsgrundlagen) und die Auswahl der Mitarbeiter erhebliche Risiken.

Bei Neukunden achtet der Vertrieb bei der Gestaltung der Verträge und der Erstellung der Alarmakten nicht auf die Anforderungen, die eine sichere Alarmverfolgung möglich machen. Ein Feedback zwischen Vertrieb und den als Alarmfahrer eingesetzten Mitarbeitern existiert kaum. Die Mindestanforderungen in Bezug auf die benötigten Informationen in einer Alarmakte sind nicht schriftlich fixiert.

Bei der Einplanung der Mitarbeiter werden insbesondere bei Personalengpässen und in der Urlaubszeit Abstriche bei der Qualifikation des eingesetzten Personals gemacht. Auch hier existiert kein festgelegtes Anforderungsprofil. Wer einmal als Alarmfahrer eingesetzt war, der wird als eingewiesen betrachtet.

Eine kontinuierliche Weiterbildung und eine langfristige, am Bedarf orientierte Mitarbeiterschulung gibt es nur im Ansatz. Hier spielen weniger objektive und nachvollziehbare Kriterien eine Rolle als vielmehr „das Gefühl der Betriebsleitung“, die bei auffälligen Personalengpässen Mitarbeiter bei der Geschäftsleitung anfordert bzw. Schulungen anregt.

Das Mitarbeiterpotential wird viel zu wenig genutzt. In den langen Bereitschaftszeiten könnten sowohl Ausbildung als auch eine Pflege der Alarmakten stattfinden. Ergänzungen und Überprüfungen sind mit einem geringen Aufwand zu realisieren. Die technischen Voraussetzungen sind weitestgehend vorhanden, lediglich der Informationsfluss müsste organisiert werden.

6. Definition eines optimalen Soll-Zustandes

Um den Arbeitsablauf „Alarmverfolgung“ so sicher und gesundheitsverträglich wie möglich zu machen, werden folgende Ziele definiert:

- Die Informationsgrundlage für die Arbeitsausführung (Alarmakten und aktuelle Informationen) müssen umfassend und auf dem neuesten Stand sein. Inhalt und Zeitrahmen einer kontinuierlichen Überprüfung werden definiert.
- Für die Tätigkeit „Alarmfahrer“ werden nur Mitarbeiter eingesetzt, die einem Mindestanforderungsprofil genügen, das Ausbildung, Einweisung, persönliche Eignung und Weiterbildungen beinhaltet. Eine Checkliste wird erstellt.
- Es wird ein gesundheitsgerechtes Schichtsystem erarbeitet, um die Belastungen durch die ungünstigen Arbeitszeiten zu minimieren.
- Die Bereitschaftszeit wird durch sinnvolle Arbeitsaufgaben ergänzt. Wünschenswert ist eine möglichst vollständige Arbeitsaufgabe [].

- Schulung und Weiterbildung der Mitarbeiter werden in die Qualitätsmanagementprozesse integriert.
- Bei Neuaufträgen wird automatisch eine Gefährdungsbeurteilung erstellt. In Zusammenarbeit mit dem Kunden wird das Risiko bei einer Alarmverfolgung minimiert.
- Im Straßenverkehr darf kein erhöhtes Unfallrisiko bestehen.

7. Entwicklung möglicher Lösungsstrategien

Die im Kapitel 6 festgelegten Ziele werden mit der Fachkraft für Arbeitssicherheit, mit der Geschäftsführung, den Fachvorgesetzten und den Mitarbeitern besprochen. Die Vorschläge zur Lösung wurden in einem „Brain storming“ gesammelt, wobei die Gruppen getrennt voneinander befragt wurden, um eine möglichst unabhängige und große Zahl an Lösungsvorschlägen zu erhalten. Erfahrungsgemäß setzen die einzelnen Gruppen andere Schwerpunkte. Eine Liste aller genannten Lösungsansätze mit deren Vor- und Nachteilen befindet sich in Anhang 7.

8. Auswahl der bestmöglichen Lösung

Die Schwierigkeit beim Bewerten von Lösungsalternativen besteht in dem Finden von objektiven, messbaren und allgemein akzeptierten Bewertungskriterien. Daher wurde sich in Zusammenarbeit mit den Fachvorgesetzten und der Geschäftsleitung zuerst auf generelle Kriterien zum Bewerten von Lösungsalternativen und deren Gewichtung geeinigt.

Eine Diskussion über generelle Bewertungskriterien ist sehr viel sachlicher und objektiver möglich als die oft emotional und subjektiv geführten Einigungsversuche auf konkrete Lösungsmöglichkeiten. Die Lösungsansätze wurden in einer von der Fachkraft moderierten Diskussionsrunde kurz vorgestellt, um Art und Umfang des Bewertungsspielraumes kennen zu lernen.

Kriterium	Gewichtung
Wie gut wird mein gestecktes Ziel erreicht?	3
Wieweit werden die gesetzlichen Vorgaben durch die Lösung erfüllt?	3
Besteht geringer Investitionsbedarf für die Einführung / Durchführung?	3
Wie zuverlässig ist die gefundene Lösung / Qualität?	2
Kommt die Lösung ohne zusätzliche Qualifizierungsmaßnahmen aus?	2
Wie zukunftssicher ist die gefundene Lösung?	3
Wie hoch ist die Akzeptanz der Lösung?	2
Wie hoch ist der Zeitaufwand zur Einführung?	2
Wie hoch ist der zusätzlicher Nutzen?	1
Werden zusätzliche Risiken vermieden?	2

Nachdem alle Bewertungskriterien auf einem Flipchart festgehalten wurden, konnte sich in einer kurzen Diskussion auf die Wertigkeit geeinigt werden.

Erst danach wurden die gefundenen Lösungsalternativen mit Hilfe der Schnellplanmethode [S27] bewertet (Anhang 8).

Folgende Maßnahmen wurden beschlossen:

- Im Rahmen der quartalsmäßigen Schießausbildung werden Schulungen zur Arbeitssicherheit mit speziellen Themen für Waffenträger durchgeführt.
- Es wird eine Checkliste für den Vertrieb „Anforderungen an Alarmakten“ erstellt und bei Neuaufträgen als Grundlage zur Alarmakterstellung benutzt.
- Zusammen mit der Einsatzleitung wird ein optimaler Schichtrhythmus erarbeitet
- Die Dienstanweisung für die Zentralisten wird im Bereich der Alarmverfolgung überprüft und eine einheitliche Verfahrensanweisung festgelegt. Die Zentralisten und Alarmfahrer werden darin gesondert geschult.
- Die Alarmfahrer bekommen einen PC zur Verfügung gestellt mit Zugang zum Intranet und der Software, um Alarmakten zu pflegen.
- Für alle Alarmfahrer wird eine VDS-Schulung geplant.
- Zusammen mit dem Leiter der Sicherheitszentrale wird ein Anforderungsprofil für Alarmfahrer erstellt.
- Im Rahmen der Zertifizierung werden Schulungspläne für alle Mitarbeiter festgelegt. Die Art der Schulung soll sich nach dem Einsatzgebiet der Mitarbeiter richten (Grundlagen- und fachspezifische Schulung).
- Die Beleuchtung der Sicherheitszentrale wird modernisiert.

Um eine Vernetzung der einzelnen Lösungsansätze zu erreichen und diese in die Arbeitsprozesse zu integrieren, werden zusätzlich Vorschläge für die Änderung der Arbeitsprozesse Vertrieb, Personal- und Einsatzplanung und Qualitätsmanagement gemacht. Diese sollen dann im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses des Qualitätsmanagements geprüft und angepasst werden (Flussdiagramm in Anhang 9).

9. Umsetzung der gefundenen Lösungsstrategien

9.1 Schulung im Rahmen der Schießausbildung

Waffenträger haben nach BGV C7, §18 Abs. 2 mindestens viermal jährlich an Schießübungen teilzunehmen. Diese werden regelmäßig am 1. und 3. Donnerstag im Monat im Schießsportzentrum Heusenstamm angeboten, so dass jeder Waffenträger einmal im Quartal das Schießtraining in seinen Dienstplan einbauen kann.

Da das Schießsportzentrum einen großen Schulungsraum besitzt, der ohne Zusatzkosten benutzt werden kann, wurde bisher an vier Terminen nach der Waffenausbildung eine zusätzliche Schulung durchgeführt.

Bei diesen Terminen wurde neben der Vorstellung der neuen BGV C7 auch das „Deeskalierende Einsatzmodell“ anhand des Lehrfilmes „Sicher in S- und U-Bahnen“ von der VBG besprochen. Auf die Eigensicherung, die bei den Alarmfahrern eine große Rolle spielt, wurde speziell eingegangen.

Während der ersten vier Termine konnten 28 Personen intensiv geschult werden. Im Laufe eines Quartals werden so alle Waffenträger erreicht. Das Feedback der Teilnehmer war durchweg sehr positiv, da Schulungen ansonsten im Sicherheitsgewerbe eher selten sind.

9.2 Checkliste „Neue Alarmobjekte“ für den Vertrieb

Es wurde folgende Checkliste in Zusammenarbeit mit den Alarmfahrern erstellt. Da der Vertriebsmitarbeiter auch gleichzeitig Fachkraft für Arbeitssicherheit ist, hat er zugesagt, die vorliegende Checkliste in Zukunft zu verwenden. Sollten sich im praktischen Gebrauch Verbesserungspotentiale zeigen, so werden diese Verbesserungsvorschläge bei den nächsten Arbeitsschutzausschusssitzungen besprochen.

Checkliste „Inhalte einer Alarmakte“	Soll	Muss
Vollständiger Name und Objektadresse		x
Telefonnummern von Beauftragten		x
Lageplan außen	x	
Grundriss des Gebäudes mit Meldern, Türen, Fenstern und Standort der Gefahrenmeldeanlage und sämtlichen Bedientableaus		x
Benötigte Schlüssel		x
Zusätzliche Hinweise auf Gefahren, besondere Gegebenheiten		x
Maßnahmenplan nach VdS 2529 : 2004-04		x
Objektspezifische Verfahrensanweisungen	x	
Fahrtroute zum Objekt, Karte	x	
Änderungsblatt: Neue Informationen bzw. Änderungen der Daten		x

9.3 Optimaler Schichtrhythmus

Bei dem Schichtrhythmus müssen folgende Randbedingungen beachtet werden: Alle Mitarbeiter sollen gleich behandelt werden. Betrachtet man den Geldaspekt, so bedeutet dies, dass alle Mitarbeiter Tag/Nacht im Wechsel arbeiten müssten, da nachts mehr verdient wird. Aufgrund der geringen Stundenlöhne lassen sich 8-Stunden-Schichten, die gesundheitlich weniger belastend sind, nicht durchsetzen.

Der Wechsel Tag/Nacht sollte möglichst wenig auftreten. Falls möglich, sollten Mitarbeiterwünsche beachtet werden. So möchten einige Mitarbeiter nur Tag, andere nur in der Nacht arbeiten. Ähnliche Bedingungen gibt es auf einem vergleichbaren Objekt. Dort hat sich der Rhythmus 3 Tage Tagschicht, 3 Tage Nachtschicht, 3 Tage frei bewährt. Zwei der Mitarbeiter tauschen dann ihre Dienste so, dass sie jeweils nur am Tage oder nur in der Nacht arbeiten.

Da die festen Alarmfahrer schon konstant mehrere Jahre in der Position arbeiten, wurde hier der Wunsch nur Tag- bzw. nur Nachtschicht gleich von vorneherein berücksichtigt. So arbeitet ein Fahrer nur Tag, einer nur Nacht und einer wechselt.

T	T	T	T	T	T				T	T	T	T	T	T				T	T	T	T	T				T	T	T	
N	N	N				T	T	T	N	N	N				T	T	T	N	N	N				T	T	T	N	N	N
			N	N	N	N	N				N	N	N	N	N	N				N	N	N	N	N	N				

Prinzipieller Schichtrhythmus, 24 Stunden am Tag 1 Fahrer Besetzung, 3 Mitarbeiter

Um einen häufigen Wechsel von Tag auf Nacht zu vermeiden, wurde der Rhythmus 6 Tage Dienst, 3 Tage frei dem 4/2er Rhythmus vorgezogen. Alle befragten Mitarbeiter befürworteten dieses Modell. Die Vorplanung richtet sich nach diesem Schichtmodell, dass allerdings bei Krankheit oder Urlaub den betrieblichen Erfordernissen angepasst werden kann.

9.4 Dienstanweisung

Der Leiter der Sicherheitszentrale wird beauftragt, die bestehende Dienstanweisung hinsichtlich der arbeitssicherheitsrelevanten Teile zusammen mit der Fachkraft für Arbeitssicherheit zu überprüfen. Hierbei wird die Empfehlung zur Erstellung von „Dienstanweisungen für Wach- und Sicherungstätigkeiten“ [] sowie der Leitfaden für präventive Gestaltung der Arbeit [] mit einbezogen. Nach Fertigstellung werden die Mitarbeiter zeitnah geschult. Die Erledigung dieser Aufgabe ist derzeit noch offen, da aufgrund der Urlaubszeit das Zeitbudget des Leiters Sicherheitszentrale sehr knapp bemessen ist.

9.5 PC für die Alarmfahrer

Ein PC mit der notwendigen Software und Zugang zum Intranet ist bei der IT-Abteilung des Konzerns beantragt. Die Gelder müssen allerdings erst von der Geschäftsleitung freigegeben werden. Der Schulungsbedarf hinsichtlich der PC-Nutzung wurde ermittelt. Bei den Stamm-Alarmfahrern besteht kein zusätzlicher Schulungsbedarf, da sie über ausreichende PC-Kenntnisse verfügen.

9.6 Schulung zur Interventionskraft (VDS 2172)

Durch den Leiter der Sicherheitszentrale wurde ein Schulungsplan erstellt, nachdem im Laufe eines Jahres alle Mitarbeiter, die als Alarmfahrer eingesetzt werden, diese Schulung erhalten. Dabei werden neue Mitarbeiter früher berücksichtigt, da für diese die Schulung vom VDS gefordert wird. Die Genehmigung für die Schulungen von Mitarbeitern, für die diese wegen ihrer langjährigen Tätigkeit nicht vorgeschrieben ist, steht noch aus.

Daher wurden die Inhalte der Schulung den Fahrern schon mal zum Selbststudium während der Bereitschaftszeiten zur Verfügung gestellt.

9.7 Anforderungsprofil für Alarmfahrer

Der Einsatzleitung wird zur Vorgabe gemacht, nur noch gemäß unten stehendem Anforderungsprofil Mitarbeiter als Alarmfahrer einzusetzen. Ausnahmen bei Personalengpässen müssen mit dem Leiter der Sicherheitszentrale und der Betriebsleitung abgestimmt werden.

Anforderungen an einen „Alarmfahrer“	Soll	Muss
Bescheinigung: Ausbildung zum Aufzugswärter – TÜV Lehrgang		x
VDS-Lehrgang „Interventionskraft“ oder gleichwertige Qualifikation		x
Gute Ortskenntnisse in Frankfurt	x	
Einweisung in die Alarmanlagen, Dienstanweisung und praktische Alarmverfolgung (ist zu dokumentieren!)		x
Persönlich Eignung für Tätigkeiten mit erhöhtem Gefährdungspotential (Beurteilung durch den Vorgesetzten oder den Betriebsleiter)		x
Gültiger Führerschein, bei Brillenträgern jährlicher Nachweis eines Sehtests		x
Kenntnisse im Umgang mit aggressiven Personen (Nachweis durch Schulungen wie z.B. Werkschutzfachkraft)		x
Tätigkeitsrelevante Kenntnisse der einschlägigen Rechtsvorschriften (Nachweis durch Schulungen)		x
Waffenträger	x	

9.8 Arbeitsschutzunterweisung für alle Mitarbeiter

Die jährlichen Unterweisungen zur Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz werden tätigkeitsbezogen durchgeführt. Bei den Alarmfahrern wird sehr großen Wert auf Eigensicherung und Umgang mit aggressiven Personen gelegt. Diese Schulungen werden im Rahmen der Zertifizierung nach DIN ISO 9001:2000 dokumentiert und überwacht.

Bei Neueinstellungen erhalten die Mitarbeiter eine Arbeitssicherheitsbelehrung.

9.9 Beleuchtung der Sicherheitszentrale

Messungen der jetzigen Beleuchtungssituation sind erfolgt. Es wurden drei Angebote von Beleuchtungsfirmen angefordert, um die Beleuchtungsstärke in der Notrufzentrale zu verbessern.

Zwei der drei Angebote sind zurück, ein drittes wird noch erwartet (3 Angebote sind lt. Konzernrichtlinie Pflicht). Sobald dieses eintrifft kann die Entscheidung für den Umbau erfolgen. Involviert sind die Fachkraft für Arbeitssicherheit und der Vermieter (Muttergesellschaft XXXXXX Deutschland).

9.10 Ausrüstung eines Alarmfahrers

Die Ausrüstung der Alarmfahrer orientiert sich an folgender Checkliste:

Ausrüstung des Alarmfahrers	Soll	Muss
Korrekte Uniform + Dienstausweis		X
Funkgerät		X
Handy	X	
Sicherheitsschuhe		X
Warnweste mit der reflektierenden Aufschrift „Security“	X	
Verkehrssicheres Dienstfahrzeug mit Warndreieck, Erste Hilfe Kasten, Warnweste		X
Leistungsstarke Taschenlampe		X
Handschuhe	X	

10. Wirkungskontrolle

Der Erfolg der Maßnahmen in Hinblick auf die Erreichung der Schutzziele wird im Sinne des Handlungskreislaufs für die Fachkraft für Arbeitssicherheit überprüft.

10.1 Durchführung von Schulungen im Rahmen der Schießausbildung

Die regelmäßige Teilnahme wird durch die Einsatzleitung sichergestellt und dokumentiert. Um sicherzustellen, dass die Inhalte durch die Mitarbeiter verinnerlicht wurden, werden einmal jährlich kurze Wissensabfragen durch den Schießausbilder oder die Fachkraft für Arbeitssicherheit stattfinden. Die persönliche Akzeptanz der Mitarbeiter ist sehr hoch. Die Meinung zu diesen Schulungsmaßnahmen wurde jeweils am Ende der Schulung erfragt.

10.2 Checkliste „Neue Alarmobjekte“ für den Vertrieb

Die nach dieser Checkliste erstellten Alarmakten müssen sich im Einsatz bewähren. Eine Bewertung können am ehesten die Alarmfahrer treffen. Den neu erstellten Akten wird ein

Bewertungsbogen beigefügt, in den Verbesserungen und Änderungen der Daten eingetragen werden können. Diese Bögen werden dann im Rahmen der jährlichen Überprüfung der Alarmakten zusammen mit der Fachkraft für Arbeitssicherheit und dem Vertrieb ausgewertet.

10.3 Optimaler Schichtrhythmus

Die Dienstpläne werden zusammen mit dem Betriebsrat am Ende des Jahres ausgewertet, um die Durchführbarkeit bzw. die Abweichungen festzustellen. Ob dieser Schichtrhythmus die Beanspruchung der Mitarbeiter reduziert, soll in persönlichen Gesprächen mit den Betroffenen und der Fachkraft für Arbeitssicherheit ermittelt werden. Zusätzlich wird eine Beurteilung durch den Arbeitsmedizinischen Dienst angefordert.

10.4 Überarbeitung der Dienstanweisung

Da im November ein Überwachungsaudit im Rahmen der Zertifizierung statt findet, soll die überarbeitete Dienstanweisung bis Ende Oktober vorliegen.

Die Zentralisten müssen dann bis zur Zertifizierung in den neuen Verfahrensanweisungen fit gemacht werden. Der Qualitätsbeauftragte kümmert sich um die erforderlichen Unterweisungen.

Ob die neuen Verfahrensanweisungen eingehalten werden, wird durch unangemeldete Kontrollen (Kontrolleur begleitet den Alarmfahrer) überprüft.

10.5 PC für die Alarmfahrer

Ob diese Maßnahme greift, wird mit einer Mitarbeiterbefragung durch die Fachkraft - nachdem der PC installiert worden ist - ermittelt. Daneben wird der zusätzliche Nutzen (Aktualität der Informationen) anhand der geänderten Akten überprüft.

10.6 Schulung zur Interventionskraft

Spätestens zum nächsten Zertifizierungstermin im Jahr 2006 müssen alle Alarmfahrer die geforderten Qualifikationen und Prüfungen nachweisen können.

10.7 Anforderungsprofil für Alarmfahrer

Das Anforderungsprofil wird kontinuierlich durch die Fachvorgesetzten überprüft und gegebenenfalls an geänderte Rahmenbedingungen angepasst. Bei der jährlichen Gefährdungsbeurteilung durch die Fachkraft werden die arbeitsschutzrelevanten Anforderungen ermittelt und das Profil gegebenenfalls angepasst.

10.8 Arbeitsschutzunterweisung für alle Mitarbeiter

Der Qualitätsbeauftragte und die Fachkraft prüfen vor jeder Zertifizierung (Überwachung einmal jährlich) den Schulungsstand der Mitarbeiter. Um die Qualität der Schulungen und damit ihre Wirkung stetig zu verbessern, wird nach jeder Schulung ein Feed-Back der Mitarbeiter eingeholt und dokumentiert.

10.9 Beleuchtung der Sicherheitszentrale

Nach dem Umbau der Sicherheitszentrale (geplant November 2005) überprüft die Fachkraft die Beleuchtungssituation anhand von Beleuchtungsmessungen und Bewertung der Blendungen. Dies geschieht bei der Abnahme der Leistungen von der Elektrofirma, die den Umbau durchführt.

10.10 Ausrüstung der Alarmfahrer

Ob die Alarmfahrer gemäß der Checkliste ausgerüstet werden und die Ausrüstung auch benutzen, wird anhand von Stichprobenkontrollen im Rahmen der Dienstaufsicht ermittelt. Die Fachkraft bekommt diesbezüglich Rückmeldung von den Kontrolleuren.

11. Schlussfolgerungen für den Betrieb

Durch die Integration des Arbeits- und Gesundheitsschutzes in die zentralen Arbeitsabläufe können in Zukunft Probleme bei der Dienstauführung vermieden werden. Gerade die frühzeitige Einbindung des Kunden und des Vertriebes hilft, die Arbeitsabläufe sicherer gestalten zu können. Oft bestimmen rein wirtschaftliche Kriterien das Verhältnis zwischen Dienstleister und Kunden. Um so wichtiger ist das Vermeiden von teuren Folgekosten durch frühzeitiges Einbinden von Arbeitsschutzbelangen in die Planung.

Durch die Initiierung von Schulungsplänen profitieren alle Mitarbeiter des Betriebes. Anforderungsprofile und Stellenbeschreibungen können bei allen Tätigkeiten eine Über- oder Unterforderung der Mitarbeiter weitgehend vermeiden. Im Sicherheitsgewerbe bedeutet Schulung auch eine Wertschätzung der Mitarbeiter. Hier bietet sich die Vernetzung mit dem Qualitätsmanagement geradezu an. Durch die dort definierten Standards werden Qualität und Häufigkeit der Schulungen sichergestellt.

Gerade im modernen Arbeitsschutz spielt die Belastung des einzelnen Arbeitnehmers durch Art und Umfang der Arbeit, das soziale Umfeld sowie die Arbeitsbedingungen wie Schichtzeiten und Arbeitsrhythmus eine immer stärkere Rolle. Die klassischen Arbeitsunfälle sind zurück gegangen, aber arbeitsbedingte Erkrankungen und gesundheitliche Schäden nehmen gerade in der Sicherheitsbranche – und damit natürlich auch in diesem Unternehmen - zu. Hier sollte der Betrieb durch vorausschauende Planung, Information der Mitarbeiter und Verkürzung der monatlichen Arbeitszeiten bessere Voraussetzungen

schaffen. Langfristiges Ziel sollte die Abkehr von den langen Schichtzeiten sein, wobei diese zur Zeit vor allem gesellschaftspolitische bzw. wirtschaftliche Ursachen haben.

12. Schlussfolgerungen für die Tätigkeit als Fachkraft für Arbeitssicherheit

Während des Praktikums wurde deutlich, dass sich die Arbeit einer Fachkraft für Arbeitssicherheit in zwei Teilbereiche aufteilt: Ein Bereich besteht aus den drei Komplexen „Analysieren und Bewerten von Problemen“, „Lösungsansätze entwickeln bzw. für deren Durchführung sorgen“ und „Beratung des Unternehmers“. Hierzu ist vor allem Methodenkompetenz erforderlich.

Der zweite und meines Erachtens schwierigere Teil besteht in der Vermittlung des Arbeitsschutzgedankens und der Einbindung der verschiedenen Interessengruppen innerhalb eines Betriebes. Hierzu wird vor allem Sozial- und Kommunikationskompetenz benötigt.

Gerade in der Bewachungsbranche, die mit Dumpinglöhnen und einem ruinösen Wettbewerb zu kämpfen hat, wird der Arbeitsschutz von den Verantwortlichen häufig auf den Aspekt Kostenfaktor reduziert. Man möchte nur das gesetzlich vorgeschriebene Minimum erfüllen, kurzfristige Kostenersparnis wird über längerfristige positive Effekte, die zudem nicht einfach nachzuweisen sind, gestellt.

Durch die hohe Fluktuation des Personals hat der langfristige Gesundheitsschutz noch nicht die Bedeutung, die einem modernen Verständnis von Arbeits- und Gesundheitsschutz zu Grunde liegt. Kurzfristige Arbeitsausfälle z.B. durch unangepasste Bekleidung werden als Kostenfaktor wahrgenommen. Hier wird durch den Einkauf von „Persönlicher Schutzausrüstung“ entgegen gesteuert. Langfristige Gesundheitsschäden durch hohe Stundenbelastungen und lange Schichtzeiten hingegen finden kaum ernsthaft Beachtung.

Ein weitere Schwierigkeit besteht in der Zusammenarbeit Dienstleister – Auftraggeber. Hier steht – zumindest in der Sicherheitsbranche – die Zusammenarbeit noch am Anfang. Da der Dienstleister häufig genug beliebig austauschbar ist, werden Arbeitsschutzaspekte vom Unternehmer des Dienstleisters nur ungern angesprochen, besonders, wenn Kosten für Arbeitsschutzmaßnahmen entstehen könnten.

Neben der klassischen Unfallvermeidung werden die zwei zuletzt genannten Aspekte die große Herausforderung der Zukunft für die Arbeit der Fachkräfte für Arbeitssicherheit sein.