

**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 Interessenlage). 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 Alarme 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).

Qualifikation  
NSL-Fachkraft

1

## 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.

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:

- Gefahrenmeldeanlage (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 eines „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.