



# SICHERHEIT aktuell

Newsletter der Braunschweiger Wach- und Schließgesellschaft 1/2017

Liebe Kunden und Geschäftspartner,  
liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

2016 war ein Jahr wichtiger Weichenstellungen für die Braunschweiger Wach- und Schließgesellschaft. Eine davon war der erfolgreiche Bauabschluss der neuen nach DIN EN 50518 zertifizierten Alarmempfangsstelle (AES). Damit haben wir uns strategisch erheblich verstärkt. Denn die Braunschweiger Wach- und Schließgesellschaft verfügt derzeit in der Region Braunschweig/Wolfsburg als einziges Unternehmen über eine entsprechend zertifizierte Alarmempfangsstelle. Auch im betrieblichen Tagesgeschäft sind wir gut vorangekommen. Das zeigt sich an vielen Stellen: in der strategischen Ausrichtung des Unternehmens, in unserem Dienstleistungs- und Qualitätsverständnis und nicht zuletzt in dem Ziel, Kunden mit unseren Sicherheits- und Servicedienstleistungen langfristig zu überzeugen.

Auf 32 Jahre Betriebszugehörigkeit blickt Frau Garzmann aus dem Bereich Finanzbuchhaltung zurück. Anlässlich ihrer Pensionierung sprach *Sicherheit aktuell* mit ihr über ihre Erinnerungen an den Start im Unternehmen und die ganz persönlichen Erfahrungen der vergangenen Jahre.

Liebe Kunden und Geschäftspartner, wir danken Ihnen für das bisher erwiesene Vertrauen und freuen uns auf weiterhin gute Zusammenarbeit im neuen Jahr 2017.

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ich danke Ihnen für Ihre kompetente Mitarbeit und Einsatzbereitschaft. Ich wünsche Ihnen einen guten Start ins neue Jahr 2017.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen

**Jochen Schurer**

Geschäftsführer

## Zukunftsfähige Sicherheit

Neue Alarmempfangsstelle der Braunschweiger Wach- und Schließgesellschaft erfolgreich nach DIN EN 50518 zertifiziert



Die Braunschweiger Wach- und Schließgesellschaft verfügt derzeit in der Region Braunschweig/Wolfsburg als einziges Unternehmen über eine zertifizierte Alarmempfangsstelle (AES) nach der neuen EU-Norm DIN EN 50518.

Damit entspricht sie sowohl in baulicher als auch in technischer und betrieblicher Hinsicht den erhöhten Ansprüchen der neuen EU-Norm. Die AES erfüllt damit den derzeit höchstmöglichen Standard in Sachen Technik, Mechanik und Personal.

Um Alarmmeldungen aus Einbruch-, Überfall-, Zutrittskontroll-, Videoüberwachungs- oder Aufzugsnotrufanlagen zukunftsicher und zuverlässig bearbeiten zu können, stellt diese Norm hohe bauliche, technische und personelle Anforderungen an die Betreiber.

### Hohe Anforderungen

Um den mechanischen und elektronischen Schutz des Gebäudes und der verarbeiteten Daten an die Anforderungen der europäischen Norm anzupassen,

hat die Braunschweiger Wach- und Schließgesellschaft ihre Notruf- und Serviceleitstelle im laufenden Betrieb umgebaut. Außerdem wurden organisatorische Abläufe optimiert, das Leitstellenpersonal aufgestockt und für die erhöhten Anforderungen ausgebildet.

„Die Investition in zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen für unsere Kunden ist Ausdruck unseres Bestrebens, professionelles Alarmmanagement nach dem neuesten Stand der Technik zu bieten. Mit der neuen Alarmempfangsstelle und der damit verbundenen Zertifizierung gehen wir bei der Braunschweiger Wach- und Schließgesellschaft einen weiteren Schritt in Richtung Sicherheit und Zukunftsfähigkeit“, so Geschäftsführer Jochen Schurer.

### Intelligente Technik für die Zukunft

Die Aufgabe einer Alarmempfangsstelle/Notrufzentrale ist klar definiert. Sie bildet die Schnittstelle zwischen den verschiedenen Systemen und Organisationsbereichen eines Sicherheits-



unternehmens. Hier werden die eingehenden Meldungen interpretiert, verarbeitet, Entscheidungen gefällt und weiterführende Maßnahmen und Aktivitäten ausgelöst.

### Leistungsstarkes Gesamtkonzept

Steht man vor dem Eingangsbereich der Alarmempfangsstelle erkennt man schnell: Diese Räumlichkeiten betritt kein Unbefugter. Denn es handelt sich nicht einfach um eine gesicherte Eingangstür, sondern um eine elektronische Sicherheits- und Personenschleuse. Wenn die erste Tür nicht geschlossen ist, dann öffnet sich die zweite gar nicht erst. Und die Zutritts-erlaubnis kann ausschließlich durch die diensthabenden Mitarbeiter im Innenbereich ausgelöst werden.

Betritt man den Innenbereich der Alarmempfangsstelle fällt der Blick auf modernste Computerarbeitsplätze – nicht nur, was die Rechnerleistungen angeht, sondern auch in Bezug auf Ergonomie und Arbeitsschutz. Die Stirnwand des Raums besteht aus einem großflächigen Monitor, auf dem die Leitstellenmitarbeiter auf einen Blick unterschiedlichste Objekte, die Bildübertragung von Videoüberwachungssystemen sowie weitere Programme sehen können.

Der hohe Sicherheitsstandard gilt auch für das elektronische Schlüsselmanagementsystem. Die Anlage verwaltet mehrere tausend Schlüsselsteckplätze sowohl für das Alarm- als auch das Revier- und Interventionsmanagement. Jeder Kundenschlüssel und jedes Schlüsselbund sind an einem keyTag mit RFID-Chip angebracht und durch Codierung und Verplombung gesichert. So lässt sich jede Schlüsselbewegung – also Entnahme und Rückgabe – dokumentieren.

### Die EU-Norm DIN EN 50518

Die europäische Norm DIN EN 50518 gilt für Alarmempfangsstellen in Europa. Notruf- und Serviceleitstellen fallen unter diese Norm, da sie Signale empfangen und verarbeiten, die eine umgehende Reaktion auf Notfälle erfordern. Um die Sicherheit von Alarmempfangsstellen auf einen einheitlich hohen Sicherheitsstandard zu bringen, reglementiert die DIN EN 50518 bauliche, technische und betriebliche Anforderungen.



# „Ein wichtiger Schritt in Richtung Sicherheit und Zukunftsfähigkeit“

Im Interview spricht Geschäftsführer Jochen Schurer darüber, welche Vorteile die neue Alarmempfangsstelle für Kunden bietet und welche technischen Herausforderungen zu meistern waren.

**Die neue nach DIN EN 50518 zertifizierte Alarmempfangsstelle: Zunächst eine große Investition – aber auch ein wichtiger Schritt hin zu noch mehr Sicherheit. Können Sie die wichtigsten Funktionen und Aufgaben der AES erläutern?**

Jochen Schurer: Gemäß DIN EN 50518 zertifizierte Alarmempfangsstellen sind komplexe und hochgesicherte Einrichtungen, die rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr von qualifizierten und geprüften Leitstellen-Fachkräften besetzt sind. Mit der neuen Alarmempfangstechnik ist die Leitstelle in der Lage, nahezu alle auf dem Markt verfügbaren Protokolle entgegenzunehmen und zu bearbeiten. Es können unter anderem Einbruch-, Überfall-, Brand-, Gefahren- und Störungsmeldeanlagen, außerdem Videoüberwachungs- und Aufzugsnotrufsysteme, aufgeschaltet werden. Die Anbindung an unsere Revier- und Interventionsdienste sorgt für eine konsequente Alarmverfolgung und lückenlose Dokumentation. Besonders hervorzuheben ist, dass mit der neuen AES der Schutz des Gebäudes, die vernetzte Sicherheitstechnik sowie die fachliche Kompetenz unter einem Dach gebündelt sind.



Die vorherige Notruf- und Serviceleitstelle



Blick in die neue Alarmempfangsstelle (AES)

**Mit der EU-Norm DIN EN 50518 mussten vielfältige Vorgaben erfüllt werden – können Sie uns einige Beispiele dafür nennen?**

Die komplette Außenhaut der AES ist durchschusshemmend und es sind ausschließlich zertifizierte Produkte der Widerstandsklasse 4 (RC4) verbaut. Alle Softwarelösungen und die gesamte Rechnertechnik sind für die Zertifizierung erneuert worden. Auch ein autarkes Lüftungssystem, redundante Übertragungswege und eine eigene Notstromversorgung sind im Bereich der technischen Vorgaben maßgebliche Punkte, die umgesetzt wurden. Was die betrieblichen Anforderungen angeht, ist die personelle Aufstockung der Leitstellen-Fachkräfte zu nennen. Unsere kontinuierlichen Schulungs- und Weiterbildungsmaßnahmen sind ein wesentliches Instrument, um die Qualität unseres Kundenservices und der Dienstleistungen sicherzustellen.

**Gerade der technische Umzug war eine große Herausforderung – wie wurde die 24-stündige Erreichbarkeit sichergestellt?**

Richtig, insbesondere der technische Umzug war für uns eine Herausforderung, denn es handelte sich um einen Umzug in komplett neue Räumlichkeiten. Die Leitstelle wurde im laufenden Betrieb für die EU-Norm vorbereitet und wir haben sichergestellt, dass zu keiner Zeit die Alarmierungskette unterbrochen wurde. Der Umzug selbst wurde im Parallelbetrieb durchgeführt: Wir haben die komplette Leitstelle mit allen Funktionen gespiegelt, an mehreren aufeinanderfolgenden Tagen alles redundant geschaltet und dann jedes System nach und nach einzeln umgestellt. Trotz der guten Vorbereitung waren wir erleichtert, dass die Umstellung nahezu reibungslos geklappt hat.

**Warum ist es für Sie wichtig, eine eigene Alarmempfangsstelle zu betreiben und keine Alternative, sich auf die AES eines anderen Anbieters aufzuschalten?**

Mit einer eigenen Alarmempfangsstelle setzt die Braunschweiger Wach- und Schließgesellschaft ein klares Zeichen, dass wir unseren Kunden –

einschließlich der Kundendaten – gegenüber autark bleiben. Darüber hinaus vermeiden wir eine wirtschaftliche und organisatorische Abhängigkeit von einem anderen Sicherheitsdienstleister.

**Das Leitstellenpersonal hat eine besonders wichtige und verantwortungsvolle Schlüsselposition. Über welche Qualifikationsnachweise und Fähigkeiten verfügen sie?**

Rund 20.000 Meldungen und durchschnittlich 370 ankommende Telefonate gehen in den 24 Stunden eines Tages in unserer AES ein. In der AES setzen wir auf die Kompetenz erfahrener, speziell geschulter und durch Personalscreenings sicherheitsüberprüfter Leitstellen-Fachkräfte. Um auch in Stresssituationen die Ruhe zu bewahren, die Sachlage korrekt zu analysieren und anschließend alle erforderlichen Maßnahmen zügig einzuleiten, wurden unsere Mitarbeiter speziell für die Arbeit in der neuen AES vorbereitet. Kontinuierliche Schulungen und Weiterbildungen vervollständigen die Qualifikationen unseres Leitstellenpersonals.

**Welche konkreten Vorteile haben Ihre Kunden von der neuen AES?**

Unsere Kunden profitieren von der sehr hohen Verfügbarkeit des gesamten Alarmempfangs, die durch die redundante Infrastruktur sichergestellt wird. Ein weiterer Vorteil sind die kurzen Reaktionszeiten der Alarmbearbeitung, also die Zeit zwischen Alarmeingang und der Einleitung von Maßnahmen. Ein dritter Vorteil liegt in der Dokumentation, die ein hohes Maß an Transparenz und Rückverfolgbarkeit der eingeleiteten Maßnahmen gewährleistet. Darüber hinaus sind die eben beschriebenen Kriterien Verfügbarkeit, Reaktionszeit und Transparenz jetzt auch messbar – und damit bewertbar. Diese Messbarkeit hat es vorher nicht gegeben und sie wird jährlich von externen Zertifizierern überprüft.

**Herr Schurer, vielen Dank für das Interview.**

# Abschied in den Ruhestand

Beate Garzmann aus dem Bereich Finanzbuchhaltung bei der Braunschweiger Wach- und Schließgesellschaft ist nach jahrzehntelangem Engagement für das Unternehmen Ende September in den wohlverdienten Ruhestand gegangen. Sie war 32 Jahre für den Sicherheitsdienst tätig.



Hinter Beate Garzmann liegen 32 Jahre bei der Braunschweiger Wach- und Schließgesellschaft: Es waren Jahre prall gefüllt mit Leben, mit Auf und Abs, mit Erfolgen, mit anstrengenden Tagen, aber auch mit viel Freude.

Mit dem Thema Finanzbuchhaltung ist Beate Garzmann bereits ganz zu Anbeginn ihres Arbeitslebens in Berührung gekommen: Sie absolvierte ihre Lehre in diesem Bereich bei einem Automobilhandel in Salzgitter. Es folgten weitere Arbeitsstationen bei einem Handwerksbetrieb und in der Transportlogistik. Dann folgte der Sprung in die Wendenstraße, dem damaligen Unternehmenssitz der Braunschweiger Wach- und Schließgesellschaft. „Daraus sind jetzt mittlerweile 32 Jahre geworden“, schmunzelt Beate Garzmann.

Die gebürtige Salzgitteranerin begann ihre Arbeit bei der Braunschweiger Wach- und Schließgesellschaft zu einer Zeit als die Buchführung noch mit der Buchungsmaschine und der gesamte Schriftverkehr mit der Schreibmaschine erledigt wurde. Sie erinnert sich an das „Buchungszimmer“, in dem die Datenspeicherung durchgeführt wurde. „Die heutigen Software-Programme erleichtern da schon Vieles“, erklärt sie.

## Große Aufgaben, kleine Routinen

Zu ihren Aufgaben in der Finanzbuchhaltung gehören neben der Buchführung auch die Rechnungsstellung, der gesamte Zahlungsverkehr, das Mahnwesen sowie der tägliche Schriftverkehr. Gleichgültig, wie hektisch die Bürotage auch waren, sie bewahrte die Ruhe und behielt alles souverän im Griff. Und das war wirklich nicht immer leicht: Es mussten Ablageberge abgetra-

gen, ungeduldige Nachfragen beantwortet und Unmengen von Finanzdaten bewältigt werden. Die vielen Zahlen und Daten erforderten tagtäglich sorgfältiges Arbeiten und höchste Konzentration. Dabei waren kleine Rituale manchmal hilfreich. „Jeder hat so seine Angewohnheiten, wenn es um den Start in den Tag geht. Für mich gehörte zur Morgenroutine ein frischer, selbst gebrühter Latte Macchiato, der war ein absolutes Muss“, sagt Beate Garzmann mit einem Augenzwinkern. Und fügt hinzu: „Auf den werde ich selbstverständlich auch im Ruhestand nicht verzichten.“

## Dank und Anerkennung

Geschäftsführer Jochen Schurer dankt Frau Garzmann für über drei Jahrzehnte Unternehmenstreue und wünschte ihr für den neuen Lebensabschnitt alles Gute: „Sie haben das Geschick unseres Unternehmens über lange Zeit mitgestaltet und dabei so Manches miterlebt. Wir konnten uns dabei immer auf Ihren vollen Einsatz und Ihre große Loyalität verlassen. Zu Ihrem Eintritt in den wohlverdienten Ruhestand möchten wir Ihnen unsere besten Wünsche übermitteln und Ihnen auf diesem Wege auch für die vertrauensvolle und engagierte Zusammenarbeit herzlich danken. Wir wünschen Ihnen auf diesem Wege für Ihren nächsten Lebensabschnitt alles Gute, vor allem jedoch Gesundheit und persönliches Wohlergehen.“ In die Fußstapfen von Beate Garzmann tritt Lisa Ebert, die ihre Ausbildung als Kauffrau für Bürokommunikation 2011 bei der Braunschweiger Wach- und Schließgesellschaft begann. „Meiner Nachfolgerin Lisa Ebert wünsche ich von Herzen

viel Freude, Erfolg und eine glückliche Hand. Ich bin überzeugt, dass sie die bisherige Arbeit in bewährter Weise fortsetzen wird“, ist sich Beate Garzmann sicher.

Mit einem lachenden und einem weinenden Augenblick sieht sie nun in ihre Zukunft als Pensionärin: „Viele Jahre habe ich in diesem Unternehmen gearbeitet. Ich werde auf die Zeit gerne in der Zukunft zurückblicken und möchte mich bei der Geschäftsführung und meinen Kolleginnen und Kollegen für die sehr gute Zusammenarbeit bedanken. Die Verabschiedung durch das gesamte Team hat mich sehr gerührt und ich werde viele schöne Erinnerungen mit in den Ruhestand nehmen. Vielen Dank für die schöne Feier und die herzlichen Glückwünsche!“

---

## Impressum:

Braunschweiger  
Wach- und Schließgesellschaft  
Richard Haars GmbH  
Donaustraße 19  
38120 Braunschweig  
Geschäftsführer:  
Jochen Schurer (V. i. S. d. P.)  
www.bwus.de  
Redaktion: Alice Hossain  
E-Mail: [hossain@bwus.de](mailto:hossain@bwus.de)  
Gestaltung und Druck:  
DATA PRINT GmbH