

DB Sicherheit GmbH • Seidlstraße 8 • 80335 München

Herr
Richard Huber

(per E-Mail)

DB Sicherheit GmbH
Regionalbereich Süd
Leiter Regionalbereich
Seidlstraße 8
80335 München
www.deutschebahn.com

 München Hbf

Alexander Borgschulze
Telefon 089 516566 22
Telefax 089 516566 23
Mobil 0160 97419420
alexander.borgschulze@
deutschebahn.com
Zeichen T.ZV-S

04.11.2009

Betreff: Ihre Mail vom 10.08.2009
Bezug: 1. Unser Schreiben vom 12.08.2009
2. Ihr Schreiben an Herrn Oberbürgermeister Ude vom 17.08.2009

Sehr geehrter Herr Huber,

wir haben Ihr Schreiben vom 17.08.2009 an Herrn Oberbürgermeister Ude, indem Sie sich inhaltsgleich wie in Ihrer Mail vom 10.08.2009 über unser Unternehmen beschwerten, erneut zum Anlass genommen, den von Ihnen geschilderten Sachverhalt zu prüfen.

Die Aufgaben unseres Unternehmens umfassen den Sicherheits- und Ordnungsdienst in den Zügen und Verkehrsstationen der Deutsche Bahn AG (DB AG). Dabei sind unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch in der S-Bahn München und damit im Münchener Verkehrsverbund (MVG) im Einsatz. Der Schwerpunkt unserer Maßnahmen ist hierbei darauf gerichtet, störende oder strafbare Handlungen von Personen u. a. durch sichtbare Präsenz unserer Mitarbeiter zu unterbinden und das subjektive Sicherheitsgefühl der Reisenden zu steigern. Im Rahmen ihrer Aufgabenwahrnehmung führen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch Fahrausweiskontrollen durch. Davon unbenommen ist das Verhalten der Kolleginnen und Kollegen von einem umfassenden Servicegedanken getragen, den wir neben den fachspezifischen Themen eingehend schulen.

Wir bedauern es sehr, dass Sie das Auftreten und die Dienstkleidung bzw. die Ausrüstung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als unangemessen empfinden. Letztere entsprechen jedoch den Konzernregularien der DB AG und tragen der Zweckmäßigkeit des Auftrages unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Rechnung. Dem liegt auch die Tatsache zu Grunde, dass unsere Kolleginnen und Kollegen regelmäßig körperlichen Angriffen ausgesetzt sind. Das von Ihnen empfundene „martialische“ Auftreten unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, einschließlich des diesbezüglichen Kommunikationsverhaltens, entspricht jedoch keineswegs unseren eigenen Anforderungen an unsere Aufgabenwahrnehmung. Demzufolge sind auch unsere Fortbildungsmaßnahmen auf ein kundenfreundliches Verhalten ausgerichtet. Wir haben Ihre Beschwerde bereits zum Anlass genommen, die am Vorfall beteiligten Kolleginnen und Kollegen umfassend über ihre Pflichten bzw. ihr Verhalten zu belehren.

...



DB Sicherheit GmbH
Sitz der Gesellschaft: Berlin
Registergericht:
Berlin-Charlottenburg
HRB 99 201 B
USt-IdNr.: DE 246161756

Vorsitzender des
Aufsichtsrates:
Dr. Rolf Kranüchel

Geschäftsführer:
Gerd Neubeck (Vorsitzender)
Knut Precht
Reiner Wittorf

Bankverbindung:
Deutsche Postbank AG
BLZ 100 100 10
Konto-Nr.: 567 928 106

Die Durchführung des Sicherheits- und Ordnungsdienstes durch acht bis zehn Mitarbeiter - so wie durch Sie beschrieben - erfolgt lageabhängig in begründeten Ausnahmefällen. Die Steigerung des subjektiven Sicherheitsgefühls der Reisenden durch verstärkte Präsenz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist insbesondere im Bereich der Stammstrecke der S-Bahn in München und dabei auch zu der Tageszeit anlässlich Ihrer Kontrolle, von besonderer Bedeutung. Das diese Wirkung bei Ihnen leider nicht eingetreten ist und ins Gegenteil umgeschlagen ist, tut mir sehr leid. Wir nehmen insbesondere den von Ihnen geschilderten Sachverhalt zum Anlass, unsere Bemühungen auf eine entsprechende Wahrnehmung durch unsere Kunden zu intensivieren.

Im Weiteren kritisieren Sie, dass sich unsere Mitarbeiter verweigert haben sollen, ihren Namen zu nennen. Nach den Vorschriften der Verordnung über das Bewachungsgewerbe ist jeder Sicherheitsmitarbeiter verpflichtet, eine gut lesbare Dienstnummer an der Bekleidung zu tragen. Seinen Namen muss er hierbei jedoch nicht nennen. Diese Maßnahme dient insbesondere dem Schutz des Mitarbeiters vor möglichen „Repressalien“ bzw. seiner Individualrechte im Falle des Bekanntwerdens seiner Identität. Im Einzelfall kann der handelnde Sicherheitsmitarbeiter über seine Dienstnummer durch uns ermittelt werden. Dies war in Ihrem Fall jedoch leider nicht möglich.

Sehr geehrter Herr Huber, wir bedauern es sehr, dass Sie das Ihnen entgegen gebrachte Verhalten als nicht korrekt empfunden und somit mit der Leistung unserer Mitarbeiter nicht zufrieden waren. Aus diesem Grund sind wir Ihnen für Ihr Schreiben sehr dankbar. Ich hoffe, dass es uns gelingt, dass Sie uns künftig als Dienstleister für Ihre Sicherheit während Ihrer Reisen mit den Zügen der DB AG wahrnehmen.

Wir haben Ihre Beschwerde nochmals auf einen möglichen, über die bereits o. a. Maßnahmen hinausgehenden Handlungsbedarf für unser Unternehmen entsprechend ausgewertet.

Sollten Sie über unser Schreiben hinaus Fragen haben bzw. den Bedarf für ein persönliches Gespräch sehen, stehen Ihnen dazu mein Leiter Betrieb, Herr Christian Huber, oder ich selbst gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

DB Sicherheit GmbH

i. V. 

Alexander Borgschulze
Leiter Regionalbereich