

# Verhaltenskodex und Verhaltensrichtlinien der K.I.S.S. Security GmbH

## Vorwort

Der Verhaltenskodex dient der Vermittlung unserer Unternehmensgrundsätze und zur Orientierung für die Mitarbeiter. Er legt dar, wie wir uns verhalten sollen – nicht nur allgemein betrachtet, sondern insbesondere in Situationen, in denen unsere Handlungen maßgeblichen Einfluss auf den Ruf der K.I.S.S. Security GmbH haben können.

Der Verhaltenskodex geht überall, wo wir tätig sind, über die reine Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften hinaus. Er untermauert unsere Verpflichtung, in jeder Situation ethisch einwandfrei und integer zu handeln und gleichzeitig die Rechte zu achten, die jedem Menschen als Individuum zustehen. Ein solches Verhalten erwarten wir von jedem einzelnen Mitarbeiter, immer und überall, und wir erwarten es ebenso von all unseren Geschäftspartnern.

Es ist unser Bestreben, in all unseren Tätigkeitsbereichen als erstklassiges Unternehmen anerkannt zu sein. Wir bitten Sie daher, den Verhaltenskodex eingehend zu lesen und zu beachten. Wenn Sie Zweifel haben, wie Sie sich in einer bestimmten Situation verhalten sollten, stehen Ihre Vorgesetzten Ihnen jederzeit mit Rat und Tat zur Seite.

## Allgemeine Grundsätze der K.I.S.S. Security GmbH

Für die K.I.S.S. Security GmbH zählen drei wichtige Werte, die das Unternehmen auszeichnen:

### **Moralisch einwandfreies Verhalten, Zuverlässigkeit und Dienstleistungsdenken.**

Wir verlangen von unseren Mitarbeitern, dass Sie sowohl privat als auch beruflich stets **moralisch und rechtlich einwandfrei** handeln. Für die Mitarbeiter der K.I.S.S. Security GmbH ist die Beachtung der Menschenrechte und der Würde jedes einzelnen Individuums eine Selbstverständlichkeit. Verspottung, Verleumdung oder Mobbing lehnen wir komplett ab. Ziel unseres Unternehmens ist die Erhaltung von Ordnung und Frieden und die Herstellung eines allgemeinen Sicherheitsgefühls. Die gleichberechtigte Behandlung aller Menschen sowie die verbale Austragung von Konflikten ohne jede Anwendung von Gewalt

hat oberste Priorität. Das Ausspielen körperlicher Überlegenheit gegenüber Frauen, Kindern und schwächeren Menschen wird von uns nicht geduldet. Im Rahmen der Möglichkeit jedes einzelnen Mitarbeiters obliegt ihm die Aufgabe, den Schutz eines Menschen in jeder Lebenssituation zu realisieren. Ein K.I.S.S.-Mitarbeiter muss stets bereit sein, einem Dritten, der Hilfe benötigt, im Rahmen seiner rechtlichen Befugnisse sowohl privat als auch beruflich beizustehen bzw. zu unterstützen.

Ein in der Sicherheitsbranche unverzichtbarer Charakterzug für unsere Mitarbeiter ist die **Integrität**. Sie umfasst neben der Unbestechlichkeit, die tiefe Verankerung positiver Werte wie z.B. **Ehrlichkeit, Loyalität und Zuverlässigkeit**. Die Führungsebene der K.I.S.S. Security GmbH hat sich zum obersten Gebot gemacht, jeden einzelnen Mitarbeiter persönlich zu kennen und seine Stärken und Schwächen kennen zu lernen. Nur so kann der Mitarbeiter, optimal am Kunden zum Einsatz kommen und eine starke Kundenbindung hergestellt werden. Wir pflegen einen offenen, respektvollen und ehrlichen Umgang untereinander. Wir erwarten von allen Mitarbeitern nicht nur den ehrlichen, sondern auch frühzeitigen und direkten Kontakt mit dem Vorgesetzten, sofern Problemstellungen nicht allein bewältigt werden können. Dies betrifft sowohl berufliche als auch private Situationen, wenn dadurch Einfluss auf die Persönlichkeit und den Charakter – und somit auch die Arbeit - des Mitarbeiters genommen wird. Von der Führungsebene werden zu diesem Zwecke u.a. die Einsatzwünsche der Mitarbeiter im Rahmen ihrer Möglichkeiten beachtet. Eine Selbstverständlichkeit stellt für uns die Unbestechlichkeit jedes einzelnen Firmenmitglieds dar. Unsere Mitarbeiter schätzen ihre eigenen moralischen und ethischen Wertvorstellungen höher ein, als jeden persönlichen Vorteil. Die Annahme von persönlichen Zuwendungen hinter dem Rücken der Geschäftsleitung ist ein absolutes Tabu.

Der altbewährte Spruch „**Der Kunde ist König!**“ hat auch in unserem Unternehmen eine große Bedeutung. Ziel der K.I.S.S. Security GmbH ist es, dass unser Mitarbeiter dem Kunden die Wünsche bereits von den Lippen abliest, bevor dieser sie laut ausgesprochen hat. Neben einem selbstbewussten und durchsetzungsfähigem Auftreten erwarten wir von unserem Mitarbeiter ein sehr engagiertes und höfliches Auftreten gegenüber dem Kunden – im richtigen Moment jedoch auch Bescheidenheit und Zurückhaltung.

Die Geschäftsführung der K.I.S.S. Security GmbH möchte jedem einzelnen Mitarbeiter zu 100% vertrauen können. Und genau so möchten wir, dass unsere Kunden uns zu 100% vertrauen und sich mit der Beauftragung unseres Teams in Sicherheit wiegen. Es gilt diesen hohen Anspruch zu erfüllen.



## Arbeitsqualität

Unsere Mitarbeiter sind das Aushängeschild der K.I.S.S. Security GmbH. Sie repräsentieren die Firma gegenüber dem Kunden, seiner Gäste und der gesamten Öffentlichkeit. Mitarbeitern, denen ein Fehlverhalten angelastet werden kann, müssen mit entsprechenden Sanktionen rechnen. Unter Fehlverhalten verstehen wir z.B.

- Unpünktliches Erscheinen am Einsatzort
- Negative Äußerungen über Auftraggeber der SILVERBACK Security GmbH in den sozialen Netzwerken, wie Facebook, Twitter,...
- Mangelnde Aufmerksamkeit bei der Durchführung des Einsatzes (z.B. Zulassen von Diebstählen und / oder Beschädigungen, Schlafen während des Dienstes oder unerlaubtes Entfernen vom Arbeitsplatz, ...)
- Nichtbeachtung der Dienstanweisungen und Dienstpläne u.a. in Bezug auf Einsatzzeit und Einsatzkleidung
- Unentschuldigtes Fehlen am Arbeitsplatz (fehlende Vorlage von Attesten)
- Verweigerung und wiederholte Ablehnung von Aufträgen und Aufgaben
- ...

Diese Beispiele sind nur exemplarisch aufgeführt und sollen andeuten, welche Fehlverhaltensweisen die K.I.S.S. Security GmbH nicht duldet. Fakt ist, dass die vom Kunden wahrgenommene Arbeitsqualität von vielen Faktoren beeinflusst wird:

- Pünktliches Erscheinen am Arbeitsplatz  
Der Mitarbeiter hat 20 min vor Einsatzbeginn am Arbeitsplatz zu erscheinen.
- Sauberes und gepflegtes Erscheinungsbild  
Der Mitarbeiter der K.I.S.S. Security GmbH muss ggf. gemäß den Angaben in dem ihm per sms zugesandten und von ihm bestätigten Dienstplan einen sauberen, in seiner Größe passenden Anzug und ein sauberes, angemessenes Schuhwerk, ein gebügeltes vollständig zugeknüpftes Hemd und eine korrekt gebundene Krawatte tragen. Zur Dienstkleidung kann auch eine Jacke mit K.I.S.S.-Kennung gehören. Unbedingt bei sich zu tragen hat jeder Mitarbeiter im Dienst seinen Dienstausweis, den Personalausweis und ein K.I.S.S.-Lenyard sowie den K.I.S.S. – Pin sofern keine andere Information gegeben wird.
- Erkundung des Einsatzortes  
Sobald der Mitarbeiter seinen Dienstplan per sms erhalten und gleichermaßen bestätigt hat, ist es seine Pflicht, sich ggf. über die Örtlichkeiten und Umstände zu informieren.

- Wie erfolgt die Anreise zum Einsatzort?
  - Wie ist ggf. die Parkplatzsituation?
  - Grundsätzlich gilt Selbstverpflegung.
  - Umfasst der Einsatz eine Außenposition?
  - Wer ist Ansprechpartner vor Ort? Wer weist in die Aufgaben ein und wer ist ggf. zuständig für Probleme / Pausen / Ablösung?
  - Welcher Bereich ist zu bewachen (ggf. Bestandsaufnahme und / oder Übergabeprotokoll erstellen)
  - Welche Fragen könnten Kunden ggf. stellen (z.B. Sanitäre Anlagen, Zigaretten-Automaten, ...)?
  - Was passiert bei Dienstende (Ablösung durch einen Kollegen, Übergabe an den Kunden, Verlassen des Objektes)?
  - Welches Equipment wird benötigt (Taschenlampe, Warnweste, Funkgerät mit Headset, Handy, ...)? Wo erfolgt die Ausgabe / Rückgabe?
  - Muss der Dienst irgendwo quittiert werden (Einsatzlisten, ...)?
  - Für welchen Auftraggeber erfolgt der Einsatz? Müssen ggf. Gesichter (von Gästen / Kunden) bereits bekannt sein?
- Aufrechte und selbstbewusste Körperhaltung bei der Arbeit
 

Wir möchten, dass unsere Mitarbeiter auf andere Menschen einen positiven Eindruck machen, wenn sie wahrgenommen werden. Dazu gehört es, dass sie / er keine Hände in den Taschen und einen festen Stand hat. Eine hängende oder sitzende Körperhaltung entspricht nicht dem von uns erwarteten Erscheinungsbild. Genauso wenig wird ein Flätzen oder Anlehnen geduldet.
  - Aufmerksames Zuhören bei Einsatzbesprechungen
 

Eine Besprechung ist aktiv zu verfolgen und Handys sind während der Einsatzzeit auf Vibration zu stellen. Sofern ein Mitarbeiter etwas nicht richtig verstanden hat, erwarten wir entsprechendes Nachfragen.
  - Engagiertes Verhalten im Einsatz
 

Wir erwarten im Einsatz große Hilfsbereitschaft, zuvorkommendes Verhalten und sogenannte „Gentleman-Dienste“ am Kunden wie z.B. Tür aufhalten, eine vernünftige Begrüßung und Verabschiedung der Kunden (mindestens „Guten Tag“ und „Auf Wiedersehen“).
  - Genaues Beobachten der Umgebung und hohe Wachsamkeit
 

Ablenkung durch persönliche Gespräche am Arbeitsplatz oder ständige Aktivitäten mit dem Handy / Smartphone sind nicht gestattet.
  - Höfliches Auftreten ggü. dem Kunden

Der Mitarbeiter muss in der Lage sein, auf allgemeine Fragen des Kunden reagieren zu können, z.B. Auskunft über Toiletten, Geldautomaten, Ausgänge, Raucherbereiche, ...

- gebotene Zurückhaltung bei Angeboten durch Kunden

Die Annahme von Einladungen oder Geschenken ist grundsätzlich nicht gestattet, es sei denn, es wurde vorab mit dem zuständigen Einsatzleiter ausdrücklich abgestimmt. Dazu zählen auch die Annahme von Getränke- und Essensangeboten.

- freundliche jedoch nicht aufdringliche Kommunikationsweise

Wir erwarten, dass unsere Mitarbeiter in der Lage sind Auskunft über die allgemeinen Sachverhalte zur vorliegenden Situation zu geben. Es ist jedoch nicht erlaubt, „schwatzhaft“ zu sein und u.U. sogar andere Mitarbeiter von ihrer Arbeit abzulenken.

- Verschwiegenheit und Diskretion

Es ist dem Mitarbeiter gemäß Dienstanweisung und Arbeitsvertrag nicht gestattet, Auskünfte über im Einsatz empfangene Informationen über Kunden, Objekte oder sonstige mit der beruflichen Tätigkeit zusammenhängende Auskünfte zu geben. Die Gesetze des Datenschutzes sind unbedingt zu beachten.

- erstklassige Fähigkeit zur verbalen Konfliktlösung und hohe Professionalität

Wir erwarten, dass Konflikte mit größter Besonnenheit ausgetragen werden. Gewalt ist grundsätzlich zu vermeiden und von anderen und sich selbst abzuwenden. Der Mitarbeiter soll stets einen deeskalierenden Einfluss auf seine Umgebung und sein gegenüber ausüben. Oftmals sind Personen gegen ihren ursprünglichen Willen in bestimmte Richtungen zu leiten. Hierfür ist ein hohes Maß an Fingerspitzengefühl und die Fähigkeit gefragt, die Personen so zu beeinflussen, dass sie unseren Anweisungen folgen, ohne dass Sie eine „direkte Einflussnahme“ spüren.

- Ständige Erreichbarkeit über Handy während des Dienstes (ausgenommen in Objekten, wo dies ausdrücklich untersagt ist)

Der Mitarbeiter muss für seinen Vorgesetzten jederzeit telefonisch erreichbar sein. Damit wird allerdings kein Freifahrtsschein für das ständige Tippen, Telefonieren und Spielen mit Smartphones gegeben. Während der Dienstzeit sind ausschließlich Anrufe anzunehmen, die mit dem Auftrag in Zusammenhang stehen. Private Gespräche sind auf Notfälle zu beschränken.

- Dokumentation von Vorfällen und Ereignissen

Sofern es während des Dienstes zu Vorkommnissen kommt, sind diese

unbedingt in einem Wachbuch schriftlich festzuhalten und / oder zumindest dem nächsten Vorgesetzten unverzüglich mitzuteilen, damit gegenüber dem Kunden eine lückenlose Berichterstattung erfolgen kann. Ggf. können im Zeitalter von Smartphones und Digitalkameras die Vorkommnisse digitalisiert werden, damit so z.B. zu einer spätere Aufklärung des Sachverhalts beigetragen werden kann.

### **Entlohnungsversprechen der K.I.S.S. Security GmbH**

Wir versprechen alle unseren Mitarbeitern, sie mindestens bzw. darüberhinaus nach dem Entgelttarifvertrag für das Wach- und Sicherheitsgewerbe Berlin und Brandenburg vom 10.03.2014 zu entlohnen.

Nur ein zufriedener Mitarbeiter kann die oben verlangte Leistung erbringen und wird somit dem Security-Team und damit auch unserem Kunden langfristig ein guter Dienstleister sein. Die K.I.S.S. Security GmbH versucht neben der Entlohnung gemäß den gesetzlichen Vorgaben auch die persönlichen Belange der Mitarbeiter zu berücksichtigen („Wunsch“-Arbeitstage, etc.).

Wir bieten unseren Mitarbeitern darüberhinaus stets die Möglichkeit zur Teilnahme an Weiterbildungsmaßnahmen.

### **Kommunikation im Unternehmen**

Wir pflegen eine klare und regelmäßige Kommunikation innerhalb des Unternehmens. Die Weitergabe von Informationen zum Einsatz, zur Durchführung von Tätigkeiten, etc. ist ein wichtiger Schlüssel zum Erfolg. Nur mit einer lücklosen Informationsweitergabe können wir eine hohe Kundenzufriedenheit hervorrufen.

Einer reibungslosen Kommunikation innerhalb des Unternehmens geht die Beachtung der Unternehmenshierarchien voraus. Jedem einzelnen Mitarbeiter muss die Reihenfolge des Meldewesens bekannt sein. Die Einhaltung dessen ist unabdingbar und erleichtert die Arbeitsabläufe aller Mitarbeiter.

Kurzfristige Meldungen sind stets fernmündlich und schnellstmöglich weiterzuleiten und



anschließend ggf. schriftlich zu fixieren. Hierzu zählen auch persönliche Informationen wie z.B. Krankmeldungen, Verspätungen, ....

Im Rahmen der offenen Kommunikation hat jeder Mitarbeiter auch das Recht, eine Leistungsbewertung durch seinen Vorgesetzten zu bekommen. Zu diesem Zweck kann der Mitarbeiter sich gern vertrauensvoll zu einem persönlichen Gespräch bei seinem Vorgesetzten melden.

### **Kollegialer Umgang**

Nicht nur nach außen gegenüber unseren Kunden und Gästen, sondern auch intern erwarten wir von unseren Mitarbeitern einen ehrlichen, respektvollen und kollegialen Umgang untereinander. Wir wünschen uns, dass sich jeder einzelne Mitarbeiter mit dem Team der K.I.S.S. Security GmbH identifiziert und sich selbst integriert.

Zum Zweck der Teambildung führt die K.I.S.S. Security GmbH regelmäßig Firmenfeiern durch. Diese soll auch dazu beitragen, das Vertrauen der Mitarbeiter untereinander und gegenüber der Geschäftsführung zu stärken.

### **Privatsphäre und belästigungsfreies Umfeld**

Der Schutz der Privatsphäre wird bei der K.I.S.S. Security GmbH sehr ernst genommen. Dies betrifft sowohl Kunden als auch Mitarbeiter. Die Vertraulichkeit sämtlicher Informationen von Kunden oder Mitarbeitern ist zu jedem Zeitpunkt zu wahren. Ein Hetzen, Lästern, Beleidigen oder Abwerten von und gegenüber Persönlichkeiten wird nicht geduldet. Jede Belästigung, sei es im direkten Umgang, im Schriftverkehr, elektronisch oder verbal, wird nicht toleriert. Belästigung kann viele Formen annehmen. Menschen können sich durch Verunglimpfungen, einschüchternde oder aggressive Handlungen oder Worte, abfällige Witze oder unangemessene Handbewegungen sowie unerwünschte Taten und Kommentare belästigt fühlen. Belästigung kann ferner in der Weitergabe oder Offenlegung von Materialien bestehen, die Aspekte der Vielfältigkeit wie Geschlecht, Religion, Rasse, Nationalität, sexuelle Orientierung oder körperliche Verfassung in abschätziger Weise kommentieren.

Wir möchten, dass sich die Mitarbeiter der K.I.S.S. Security GmbH in ihrem Arbeitsumfeld wohl fühlen und der Firma somit lange erhalten bleiben.



Sofern es Grund zur Bemängelung der Arbeitstätigkeiten einzelner Mitarbeiter gibt, ist dies dem Vorgesetzten zu melden. Dieser wird dann ggf. entsprechend reagieren.

### **Beachtung von Recht und Gesetz**

Um den Ruf der K.I.S.S. Security GmbH zu erhalten, wird die vollständige Achtung der Gesetze von Seiten des Unternehmens und seiner Mitarbeiter erwartet. Es wird von jedem einzelnen erwartet, dass sie sich mit dem Gesetz auskennen, welches ihre berufliche Tätigkeit direkt betrifft. Die Geschäftsführung ist dafür verantwortlich, das Security-Team entsprechend zu schulen und zu beraten.

Die K.I.S.S. Security GmbH ist darüberhinaus bekannt für Ihre enge Zusammenarbeit mit den polizeilichen Behörden. Jede während des Einsatzes bekannt werdende Straftat ist von den Mitarbeitern zur Anzeige zu bringen. Wir erwarten eine große Hilfs- und Kooperationsbereitschaft unserer Mitarbeiter gegenüber der Polizei z.B. bei der Aufklärung von Straftaten.

### **Zuwiderhandlungen und Sanktionen**

Alle Mitarbeiter der K.I.S.S. Security GmbH sind dazu verpflichtet, alle vermuteten oder beobachteten Verstöße gegen das Gesetz, diesen Verhaltenskodex oder gegen die allgemein bekannten Unternehmensgrundsätze und Dienstanweisungen zu melden. Dasselbe gilt, falls sie dazu angehalten werden, gegen die genannten Prinzipien zu verstoßen. Ein solcher, nachgewiesener Verstoß wird mit sofortigen disziplinarischen Maßnahmen geahndet.

Eine Meldung kann schriftlich, fernmündlich, persönlich oder anonym z.B. direkt bei der Geschäftsführung oder dem direkten Vorgesetzten erfolgen. Wir bemühen uns, das Anliegen des Meldenden streng vertraulich zu behandeln.

Jede diskriminierende Maßnahme gegen den Meldenden wird wie ein oben genannter Verstoß geahndet. Ebenso wird der Missbrauch dieser Meldemöglichkeit durch disziplinarische Maßnahmen geahndet.

Berlin, Februar 2015