

Eskalationsmatrix und Konsequenzen aus Leistungsstörungen bzw. Vertragsverletzung

Die Sicherheitsdienstleistungen sind für den rbb elementar, da der rbb zur kritischen Infrastruktur zählt. Der rbb legt Wert auf ein geregeltes Eskalationsverfahren für Leistungsstörungen, damit der AN zeitnah entsprechende Maßnahmen zur Vertragserfüllung initiiert. Bei systematischen Leistungs- oder Vertragsstörungen oder Verletzung von gesetzlichen Vorschriften behält der rbb sich vor, den Vertrag vorzeitig zu beenden.

Bei wiederholten Mängeln ist zwingend ein Krisengespräch zwischen AN und AG durchzuführen. Die vereinbarten Maßnahmen sind vom AN auf ihre Wirksamkeit zu kontrollieren.

Maßnahmen und Auswirkungen sind in Leistungsstörung / Leistungseinbußen	Ursache der	einmalig	wiederholt	systematisch*
Neues Personal wird ohne Abstimmung mit dem AG eingesetzt		AG fordert AN zur Nachbesserung auf, z.B. Schulung/ Einarbeitung	Krisengespräch: AG fordert AN zur Nachbesserung oder zum Austausch des Personals auf	Recht des AG zur außerordentlichen Kündigung
Die Teamleitung erfüllt nicht die Anforderungen an die Funktion (Prioritäten erkennen, Arbeit organisieren im Kernteam)		AG fordert AN zur Nachbesserung auf, z.B. Schulung/ Einarbeitung	Krisengespräch: AG fordert AN zur Nachbesserung oder zum Austausch des Personals auf	Recht des AG zur außerordentlichen Kündigung
Ausfall Personal Mindestbesetzung		AG fordert AN zur Nachbesserung auf, z.B. adäquater Ersatz	Krisengespräch: AG fordert AN zur Nachbesserung auf	Recht des AG zur außerordentlichen Kündigung
Häufung berechtigter Reklamationen zur Leistungserbringung		AG fordert AN zur Nachbesserung auf	Krisengespräch: AG fordert AN zu nachhaltigen Maßnahmen auf	Recht des AG zur außerordentlichen Kündigung
nicht genehmigter Einsatz von Nachunternehmern		AG fordert AN auf, Nachunternehmen genehmigen zu lassen	Krisengespräch: AG fordert AN zur Unterlassung auf	Recht des AG zur außerordentlichen Kündigung
Verletzung gesetzlicher Vorgaben, z.B. Arbeitszeitgesetz, Vorschriften zu Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit		AG fordert AN zur Unterlassung auf	Recht des AG zur außerordentlichen Kündigung	