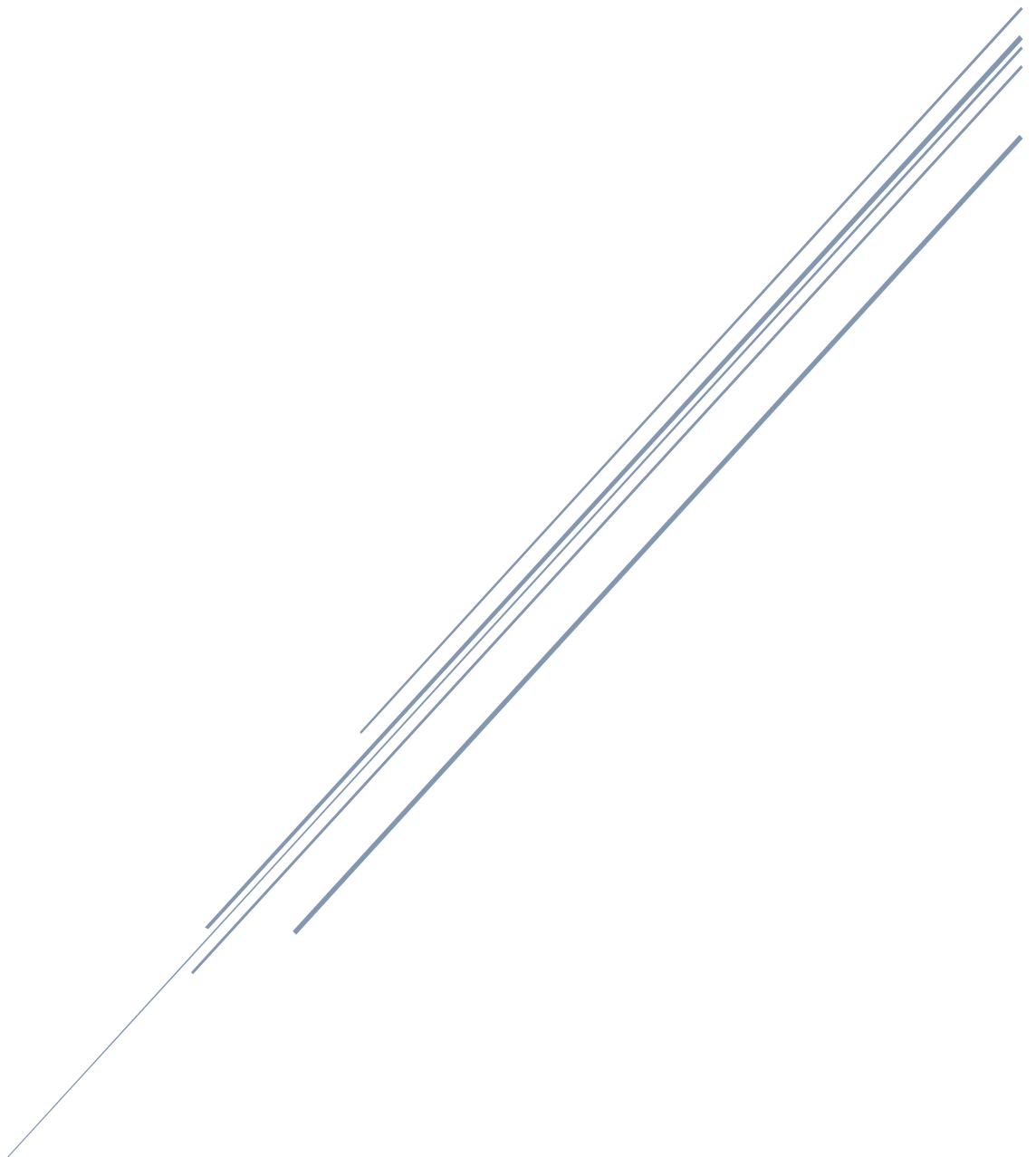


Kreisleitstelle

- Personalkonzept -



Inhaltsverzeichnis

	Seite
Vorbemerkungen	3
 Teil 1 - Umstellung auf 24-Stunden-Dienst	
1.1 - Aktuelles Dienstplanmodell (Wechselschicht)	5
1.1.1 - Ist-Zustand personelle Ausstattung	5
1.1.2 - Defizite des aktuellen Dienstplanmodells	6
1.2 - Geplantes Dienstplanmodell (24-Stunden-Dienst)	8
1.2.1 - Anwendung Arbeitszeitverordnung Feuerwehr (AZVOFeu)	8
1.2.2 - Soll-Zustand personelle Ausstattung	10
1.2.3 - Personalbedarf	11
1.2.4 - Strukturelle Anpassung der Führungsstruktur in der Kreisleitstelle, Funktion: Teamleiter	12
1.3 - Soll/Ist-Vergleich und personelle Maßnahmen	15
1.4 - Fazit	17
 Teil 2 - Veränderungen auf Ebene der Leitung und Administration	
2.1 - Ist-Zustand personelle Ausstattung und Aufgabenübersicht	18
2.2 - Soll-Zustand personelle Ausstattung und Aufgabenverteilung	20
2.2.1 - Sachbearbeiter Qualitätsmanagement/Statistik/Ausbildung	20
2.2.2 - IT-Systemadministrator/in	21
2.2.3 - Datenpfleger/in	23
2.3 - Fazit	25
 Zusammenfassung (Teil 1 + 2)	26

Anlagen:

- 1- Vergleich mit anderen Leitstellen
- 2- Besetzung Einsatzleitplätze
- 3- Tischzeiten Wechselschicht
- 4- Verzeichnis Planstellen
- 5- Tischbesetztzeiten und Personalbedarfsberechnung
- 6- Tischzeiten 24-Stunden-Dienst
- 7- Ergebnisse der Arbeitsgruppe zur Validierung und Überarbeitung der Leitstellenausbildung im Land NRW
- 8-1 Erlass an Stadt Castrop-Rauxel vom 19.09.2014 zur Frage des Bereitschaftsanteils im 24-Stunden-Dienst – Teil 1
- 8-2 Erlass an Stadt Castrop-Rauxel vom 19.09.2014 zur Frage des Bereitschaftsanteils im 24-Stunden-Dienst – Teil 2

Vorbemerkungen

Das Personalkonzept stellt

1. die Machbarkeit und den personellen Aufwand für eine Umstellung vom Wechselschichtmodell auf einen 24-Stunden-Dienst in Verbindung mit der Anpassung des Personalansatzes für die Krankentransportdisposition,
2. eine strukturelle Erweiterung der Führungsebenen innerhalb der Dienstgruppen,

(Teil 1)

3. die bedarfsgerechte personelle Ausstattung des Tagdienstes für die administrative Ebene

(Teil 2)

in der Kreisleitstelle dar.

Die Leitstelle des Rhein-Sieg-Kreises, nach §28 BHKG „Einheitliche Leitstelle für den Brandschutz, die Hilfeleistung, den Katastrophenschutz und den Rettungsdienst“, ist die zentrale Schaltstelle für die nicht polizeiliche Gefahrenabwehr im Kreisgebiet. Sie schützt rund 600.000 Einwohner im zweitgrößten Landkreis der Bundesrepublik Deutschland. Ihre Aufgaben sind zahlreich wie vielfältig und bestehen im Wesentlichen aus der Notrufannahme und Bearbeitung von Hilfeersuchen aus dem Bereich der Notfallrettung, des Krankentransportes, des Brandschutzes und der Hilfeleistung sowie des Katastrophenschutzes.

Das Aufkommen von rund 120.000 Einsätzen im Jahr entspricht dem einer Großstadt und unterliegt seit Jahren einer kontinuierlichen Mehrung. Der Anspruch der Bürger nach schneller und kompetenter Hilfe, auch über die originären Aufgaben einer Leitstelle hinaus, nimmt immer weiter zu. Daneben ist eine kontinuierliche Erweiterung des Tätigkeitsfeldes durch zusätzliche Aufgaben als Folge von Gesetzesänderungen im Bereich des Brand- und Katastrophenschutzes (BHKG) und Notfallsanitätäergesetzes (NotSanG) auf Bundes- und Landesebene zu beobachten.

Um die Größenordnung und die Bedeutung der Leitstelle des Rhein-Sieg-Kreises in Relation zu anderen Leitstellen und deren Kennzahlen setzen zu können, ist in Anlage 1 eine Tabelle mit den entsprechenden Daten eingefügt.

Die Leitstellenwelt hat sich in den vergangenen 20 Jahren ganz erheblich verändert. Mit rasender Geschwindigkeit begegnen die Leitstellen immer neue Fragestellungen. Fortschreitende Digitalisierung, IT-Sicherheit, IP-basierte Kommunikation, Qualitätsmanagement, digitale Alarmierung und Digitalfunk, Personalzuwachs und geändertes Arbeitnehmersverhalten (Generation X, Work-Life-Balance) erfordern eine personelle Anpassung für die Bewältigung der Aufgabegebiete. Die nahe Zukunft stellt auch für die Leitstellen eine große Herausforderung dar (Klimawandel, Flüchtlingskrisen, Pandemien, Zunahme der Gewaltbereitschaft usw.). Um in Zukunft eine funktionierende und leistungsstarke Leitstelle gewährleisten zu können, müssen die personellen Rahmenbedingungen für die zu bewältigenden Aufgabegebieten angepasst werden.

1.1 - Aktuelles Dienstplanmodell (Wechselschicht)

Das derzeitige Dienstplanmodell in Wechselschicht (10 / 14 Stunden) gliedert sich in

10 Stunden Tagschicht (07:15 – 17:30 Uhr) und
14 Stunden Nachtschicht (17:15 – 07:30 Uhr).

Die Dienste werden durch 4 Dienstgruppen besetzt. Der Dienstrhythmus hat grundsätzlich folgenden Ablauf:

Tag - Nacht - Frei - Frei

Die Krankentransportdisposition findet im Rahmen von verschiedenen Tagdienstschichten an 365 Tagen im Jahr mit unterschiedlichen Besatzungsstärken statt.

Darüber hinaus wird für jeden Tag eine Rufbereitschaft (24 Stunden) vorgehalten, die bei größeren Lagen oder hohem Einsatzaufkommen kurzfristig aktiviert werden soll.

Die aktuelle Besetzung der Einsatzleitplätze zur Abarbeitung von Hilfeersuchen aus den Bereichen Brandschutz und Notfallrettung sowie des Krankentransportes und sonstiger Anfragen ist tabellarisch in Anlage 2 und als Graphik in Anlage 3 dargestellt.

1.1.1 - Ist-Zustand personelle Ausstattung in Wechselschicht und Krankentransport

Das Personal der Abteilung 38.2 in Wechselschicht und der Krankentransportdisposition teilt sich derzeit auf folgende Stellen auf:

Dienstgruppenleiter in Wechselschicht:	6 Stellen
Disponenten in Wechselschicht:	21 Stellen
Mitarbeiter KT im Tagdienst:	4 Stellen
Gesamt:	31 Stellen

Stand 03.2021 inkl. den laufenden Neueinstellungen der Einsatzbearbeiter und der zusätzlichen Stelle wegen der Umsetzung von Herrn Lückerrath. Die Aufschlüsselung der Stellen aus dem Stellenverzeichnis 19/20 ist in Anlage 4 dargestellt.

1.1.2 - Defizite des aktuellen Dienstplanmodells (Wechselschicht)

Der Wechselschichtdienst mit einem sehr hohen Anteil an Tischzeit innerhalb der Dienstzeit (10 von 10 Stunden im Tagdienst und 10 von 14 Stunden im Nachtdienst) stellt sich als nicht mehr zeitgemäß heraus. Die stetige Steigerung der Einsatzzahlen und damit verbundene hohe Auslastung der Kollegen macht ein konzentriertes Arbeiten über die gesamte Dauer der Tätigkeit am Platz unmöglich. Eine vergleichbar hohe Aus- und Belastung der Kollegen ohne adäquate Erholungsphasen findet sich in keiner Leitstelle vergleichbarer Art und Größe.

Die Erfahrung der letzten Jahre hat gezeigt, dass es durch die personelle Besetzung nach dem 10/14-Stunden-Wechselschichtmodell bei größeren Einsätzen, Unwetter- und Großschadenslagen zu deutlichen Einschränkungen in der Bewältigung dieser Situationen kam. Die Leistungsfähigkeit der Leitstelle konnte dem steigenden Aufgabenspektrum zur Abarbeitung dieser besonderen Lagen nicht folgen. Es kam zu ernstzunehmenden Engpässen in der Bedienung des eingehenden Anruaufkommens, nicht nur im Zusammenhang mit dem besonderen Ereignis, sondern auch des parallel weiterlaufenden Tagesgeschäftes. Neben der Rufbereitschaft mussten regelmäßig weitere Mitarbeiter aus der Freizeit aktiviert werden. Auf diese zusätzliche Unterstützung konnte erst mit deutlicher Verzögerung zurückgegriffen werden, da die dienstfreien Kollegen bzw. die Rufbereitschaft erst eine zeitaufwändige Anfahrt zur Dienststelle absolvieren mussten – sofern eine Anfahrt auf Grund der Wetterlage z.B. überhaupt möglich war.

Auch regelmäßig wiederkehrende Spitzen im Einsatzaufkommen, können nicht bedarfsgerecht bedient werden. Eine kurzfristige Nachbesetzung weiterer Einsatzleitplätze ist durch fehlende Personalreserven nicht möglich. Die Aktivierung der Rufbereitschaft zur Kompensation dieser Bedarfe schließt sich aufgrund des Zeitansatzes bis zur Arbeitsfähigkeit des gerufenen Kollegen (bis zu 60 Min.) aus.

Darüber hinaus muss die Rufbereitschaft auch regelmäßig bei kurzfristigem Personalausfall in Anspruch genommen werden und kann so ihrer eigentlichen Bestimmung nicht nachkommen.

Durch das Wechselschichtmodell ist mit der derzeitigen Personaldecke eine gewisse Planbarkeit der Dienste und damit auch der Freizeit der Mitarbeiter nur eingeschränkt möglich. Insbesondere in der Urlaubszeit und bei hohem Krankenstand (Krankenquote: 27,31) lassen sich zusätzliche Dienstübernahmen außerhalb des planerischen Dienstrhythmus nicht vermeiden.

Zusammenfassung:

Das momentan praktizierte 10/14-Stunden-Wechselschichtmodell zeigt in Bezug auf

- die Belastung der Mitarbeiter und
- die Möglichkeit einer kurzfristigen Nachbesetzung bei hohem Einsatzaufkommen oder besonderen Ereignissen

erhebliche Defizite auf.

Daraus folgen:

- kurze Dienstwechsel bei Zusatzdiensten (Nacht - Frei - Nacht - Frei - Nacht),
- fehlende Erholungsphasen bei hoher Arbeitsbelastung im Dienst und daher hohe Anfälligkeit für Krankheit,
- zu lange Dienstzeiten am Einsatzleitplatz bei hoher Arbeitsauslastung, insbesondere im Tagdienst,
- keine personellen Reserven bei hohem Anrufaufkommen bzw. Unwetterlagen und
- keine Ad hoc-Verstärkungen bei Anrufspitzen (insb. in den Nachdiensten).

1.2 – Geplantes Dienstplanmodell (24-Stunden-Dienst)

Der 24-Stunden-Dienst ist in der bundesweiten Landschaft der Feuer- und Rettungsleitstellen etabliert. Dieser teilt die Dienstzeit innerhalb der 24-Stunden-Schichten in Arbeits- sowie Bereitschaftszeit auf und bietet dadurch die Möglichkeit, den Mitarbeitern Erholungsphasen anzubieten. Die zu leistende Wochenarbeitszeit beträgt nach AZVOFeu (siehe Kapitel 1.2.1) 48 Stunden, also durchschnittlich zwei 24-Stunden-Schichten pro Woche.

Es finden sich verschiedene Dienstrhythmen im Zusammenhang mit einem 24-Stunden-Dienst. Die gängigsten Modelle sind:

1. 24 Stunden Dienst / 48 Stunden Frei, Kompensation der vereinzelt überschüssig geleisteten Dienste durch zu gewährende Freischichten
2. 24 Stunden Dienst / 24 Stunden Frei, Kompensation der zahlreich überschüssig geleisteten Dienste durch häufig einzusetzende Freischichten
3. 24 Stunden Dienst / 72 Stunden Frei, Kompensation der zu wenig geleisteten Dienste durch häufig einzusetzende Zusatzschichten

Die an 2. und 3. genannten Varianten unterliegen dem gleichen Grundrhythmus.

1.2.1 – Anwendung der Arbeitszeitverordnung Feuerwehr – AZVOFeu

Bei einer Umstellung des Dienstplanmodells auf 24-Stunden-Dienst kommt die Verordnung über die Arbeitszeit der Beamtinnen und Beamten des feuerwehrtechnischen Dienstes im Lande Nordrhein-Westfalen (Arbeitszeitverordnung Feuerwehr – AZVOFeu) zur Anwendung.

Danach beträgt die regelmäßige Arbeitszeit der Beamtinnen und Beamten des feuerwehrtechnischen Dienstes, die in Schichten Dienst leisten, unter Berücksichtigung des Bereitschaftsdienstes, wöchentlich, einschließlich Mehrarbeitsstunden, im Jahresdurchschnitt 48 Stunden. Dabei beträgt der Anteil des Bereitschaftsdienstes 19 Stunden. Daraus ließe sich ableiten, dass innerhalb eines Dienstes die Arbeitszeit 14,5 Stunden und die Bereitschaftszeit 9,5 Stunden betrage.

Im als Anlage 8-1 beigefügten Erlass des Ministeriums des Inneren an die Stadt Castrop-Rauxel „Evaluierung der Arbeitszeitverordnung Feuerwehr (AZVOFeu) vom 19.09.2014“ werden Aussagen zu den Pausenzeiten innerhalb eines 24-Stunden-Dienstes und dem Anteil zwischen Arbeits- und Bereitschaftszeit getätigt. Die Gültigkeit des Erlasses wurde am 20.10.2020 in Abstimmung mit dem Ministerium des Inneren durch die Bezirksregierung Arnsberg bestätigt (Anlage 8-2).

Hieraus lassen sich 2 Kernaussagen entnehmen:

1) Pausenzeiten innerhalb eines 24-Stundendienstes werden nicht abgezogen

Durch § 4 AZVO, der auf den § 7 Abs. 1 AZVOFeu verweist, wird die Einhaltung von Ruhepausen vorgeschrieben. Nach Auffassung des Ministeriums für Arbeit, Integration und Soziales ist es dabei im Falle eines 24-Stunden-Dienstes gerechtfertigt, entgegen der Regelung des § 4 Abs. 2 AZVO, Pausenzeiten auf die Arbeitszeit anzurechnen und nicht automatisch in Abzug zu bringen.

2) Der Anteil der Bereitschaftszeit innerhalb eines 24-Stunden-Dienstes muss mehr als 50 % der Arbeitszeit betragen.

Im Falle eines 24-Stunden-Dienstes entspricht erst eine Ausdehnung des Anteils der Zeiten der Arbeitsbereitschaft auf über 50% den arbeitsrechtlichen Vorgaben (Begründung siehe Erlass). Hierauf weist die Begründung des Innenministeriums zum Entwurf der AZVOFeu 2007 hin, in der aufgeführt ist, dass ein ausreichender Gesundheitsschutz der Beamten nur gewährleistet werden kann, wenn der Bereitschaftsdienstanteil den Anteil der aktiven Dienstzeit übersteigt. Dieser Bereitschaftsanteil, der aufgrund des besonderen Schutzes zu bilden ist, dem die Beamten bei 24-Stunden-Dienstes unterworfen sind, ist jedenfalls bei Ableisten von wöchentlich zwei 24-Stunden-Dienstes nicht mit dem unter § 2 Abs. 1 Satz 2 AZVOFeu festgelegten Bereitschaftsdienstanteil von 19 Stunden in Einklang zu bringen. Lediglich mit dem in § 5 Abs. 1 Satz 2 AZVOFeu beschriebenen

Erhöhten Bereitschaftsanteil von insgesamt 31 Stunden, der im Verhältnis zu einem Anteil „aktiven Dienstes“ von unter 50 % steht (11,5 Stunden je 24-Stunden-Dienst bzw. 23 Stunden wöchentlich), ist eine den arbeitsschutzrechtlichen Vorgaben genügende Ausübung von wöchentlich zwei 24-Stunden-Dienstes möglich.

Die Umsetzung der Verteilung zwischen Arbeits- und Bereitschaftszeit wird in den verschiedenen Leitstellen sehr unterschiedlich gehandhabt. Nach einer Abfrage bei benachbarten Leitstellen ergibt sich folgendes Bild:

Leitstelle	Dienstmodell	Arbeitszeit	Bereitschaftszeit	Arbeitsnahe Tätigkeit
BF Bonn	24 h	10 h	14 h	
Rhein-Erft-Kreis	24 h	12 h	9,5 h	2,5 h
Oberbergischer Kreis	24 h	11,5 h	12,5 h	
Rheinisch-Bergischer Kreis	24 h	11,5 h	12,5 h	
Düren	24 h	12 h	12 h	
Wuppertal	24 h	11 h	13 h	
Olpe	24 h	14 h	10 h	

Um einen möglichst optimalen Personaleinsatz bei höchst möglicher Tischbesetztzeit am Tage zu ermöglichen (höchstes Anruf und Einsatzaufkommen), erscheint entsprechend der beigefügten Übersicht der Tischbesetztzeiten (Anlage 6) eine Aufteilung 12 Stunden Arbeitszeit und 12 Stunden Bereitschaftszeit als eine sinnvolle und praktikable Lösung.

1.2.2 – Soll-Zustand personelle Ausstattung

Die Umsetzung des 24-Stunden-Dienstes soll bei Einhaltung des derzeitigen Standards der Tischbesetztzeiten erfolgen. Die Stellenanzahl des Tagdienstes mit der Aufgabe der Krankentransportdisposition gilt es, in Form einer Restrukturierung, an die mit dem Wechsel auf den 24-Stunden-Dienst verbundenen Änderungen im Dienstablauf und der Übernahme von Abfragetätigkeiten aus den beiden Bereichen Notruf und Krankentransport durch die im Dienst befindlichen 24-Stunden-Dienstler, an den verbliebenen Koordinationsbedarf der Krankentransporte, anzupassen.

Außerdem müssen die Dienstgruppenleiter zukünftig einen Lagedienst versehen, der nicht mehr in die Notrufabfrage/Disposition eingebunden ist. Zahlreiche Ereignisse in der Vergangenheit haben gezeigt, dass eine Aufgabenwahrnehmung des Führungsdienstes aus dem Hintergrund nicht in Form einer Rufbereitschaft mit Anfahrt zur Dienststelle gewährleistet werden kann und die Dienstgruppenleiter bei besonderen Lagen für die sofortige Durchführung organisatorischer Aufgaben von der Tätigkeit am Einsatzleitplatz freigestellt sein müssen.

Um die bisherigen Tischbesetztzeiten auch im Rahmen des 24-Stunden-Dienst fortführen und einen Führungsdienst vor Ort vorhalten zu können, müssen sich rund um die Uhr sieben Mitarbeiter für die Notrufabfrage/Disposition plus ein Lagedienstführer im Dienst befinden, an Werktagen zusätzlich ein Mitarbeiter im Tagdienst für die Koordination des Krankentransportes.

Für den Ausgleich kurzfristiger personeller Ausfälle, beispielsweise aufgrund von Krankheit, muss ergänzend ein Verfügerdienst eingerichtet werden.

Der Verfügur hält sich morgens zwei Stunden für eine eventuelle Dienstübernahme bereit, um personelle Ausfälle am aktuellen Tag ausgleichen zu können. Die Bereitschaftsstunden sind als volle Dienstzeit anzusehen, da sich der Mitarbeiter innerhalb eines definierten Zeitraumes mit kurzer Vorlaufzeit einsatzbereit an der Dienststelle einfinden muss. Sein Bewegungsradius ist damit stark eingeschränkt. Die Verfügur-Regelung und deren Vergütung in Form der vollen zwei Stunden Arbeitszeit wird bei Berufsfeuerwehren und anderen Leitstellen ebenso gehandhabt.

Die zugrundeliegenden Berechnungen zur erforderlichen personellen Ausstattung im operativen Bereich der Abteilung 38.2 zur Umstellung des Dienstplanmodells auf einen 24-Stunden-Dienst können der Anlage 5 entnommen werden. Eine ausführliche Übersicht der künftigen der Tischbesetztzeiten befindet sich in tabellarischer Form in Anlage 2 und in graphischer Form in Anlage 6.

Die Besetzung der Einsatzleitplätze bewegt sich zwischen minimal zwei Plätzen und maximal sechs Plätzen. Es befindet sich ein Teil der Mitarbeiter immer in Bereitschaftszeit, kann aber jederzeit zur kurzfristigen Verstärkung aktiviert werden (schnelle Verstärkung der Leitstelle innerhalb von fünf Minuten). Außerdem kann Wochentags zu den Bürozeiten die Leitstelle zusätzlich durch den Tagdienst verstärkt werden.

1.2.3 – Personalbedarf

Für die Umsetzung des 24-Stunden-Dienstes werden zukünftig folgende Stellen im Bereich des operativen Leitstellenbetriebes benötigt:

Mitarbeiter im 24-Stunden-Dienst:	42 Stellen
Mitarbeiter KT im Tagdienst:	2 Stellen
Gesamt:	44 Stellen

Die entsprechenden Berechnungsgrundlagen sind der Anlage 5 zu entnehmen.

Die 42 Mitarbeiter im 24-Stunden-Dienst werden zu je 14 Mitarbeitern auf drei Dienstschichten verteilt, eine mögliches Ungleichgewicht in der personellen Ausstattung der Dienstgruppen zu verhindern. Die Ausstattung des Tagdienstes für die Koordination des Krankentransportes muss 2 Mitarbeiter betragen.

Mit dieser personellen Ausstattung ist die Besetzung von sieben Funktionen für die Notrufabfrage/Disposition plus eine Funktion Lagedienstführer im 24-Stunden-Dienst an 365 Tagen und einer Funktion des Krankentransportkoordinators an jedem Werktag des Jahres gewährleistet.

1.2.4 - Strukturelle Anpassung der Führungsstruktur in der Kreisleitstelle, **Funktionen: Teamleiter und Lagedienstführer**

Um eine praxisgerechte Führungsstruktur innerhalb des Schichtbetriebes abbilden zu können, ist, neben der Freistellung des Dienstgruppenleiters von der Notrufabfrage/Disposition zur Wahrnehmung des Lagedienstes, die Einführung einer weiteren Führungsebene „Teamleiter“ erforderlich. Die Einführung des Teamleiters wurde auch durch die Arbeitsgruppe zur Validierung und Ausbildung der Leitstellenausbildung im Land NRW als fester Bestandteil der Führungsebenen in Leitstellen identifiziert und kann aufgrund der Größe der Leitstelle des Rhein-Sieg-Kreises nicht länger in einer Funktion mit dem Dienstgruppenleiter/Lagedienstführer zusammengefasst werden. Das Validierungspapier der Leitstellenausbildung liegt als Anlage 7 bei.

Folgende Struktur ergibt sich für den Dienstbetrieb in der Leitstelle:

1) Dienstgruppenleiter/Lagedienstführer (A11)

- Anforderungsprofil
 - BIV-Lehrgang (gehobener Dienst), Lehrgang Führung Leitstelle
- Aufgabenbereiche
 - Fachaufsicht, Fachverantwortung im Dienstbetrieb
 - Überwachen der Betriebsabläufe
 - Sicherstellen der Qualität und der fachlichen Ergebnisse
 - Setzen von Aufgabenschwerpunkten
 - Entscheider bei fachlichen Fragestellungen von besonderer Bedeutung
 - Ansprechpartner für Polizeiführer
 - Lagedienstführer bei größeren Lagen
 - Entscheidung über die zusätzliche Inbetriebnahme von Ressourcen

- Alarmierung von Dienstfreien Kräften
- Erstellung des Lagebildes
- Anforderung von überörtlichen Kräften
- Kommunikation mit den Aufsichtsbehörden
- Verfassen von Sofortmeldungen
- Kontakt mit der Presse in Absprache mit Pressestelle und Polizei
- Aufgaben der TTB (Gruppenverwaltung im Digitalfunk)
- Warnung der Bevölkerung / NINA
- Eskalationsmanagement
- Arbeit im Sachgebiet

2) Teamleiter (A10)

- Anforderungsprofil
 - Lehrgang Führung Leitstelle
- Aufgabenbereiche
 - Führung des Dienstbetriebes in der Leitstelle
 - Hilfestellung für Disponenten bei unklaren Einsatzlagen (z.B. Abweichung AAO)
 - Einleiten einer Lage in der Leitstelle
 - Kontrolle der freien Einsatzmittel
 - Erkennen von aufwachsenden Lagen und Einsatzschwerpunkten
 - Ausgleichsmaßnahmen einleiten
 - Überwachung Funkbetrieb
 - Mitwirkung in der Disposition und Notrufabfrage
 - Schulung und Fortbildung der Dienstgruppe
 - Administrative Tätigkeiten für den Dienstbetrieb

3) Disponent (A9)

- Aufgabenbereiche
 - Entgegennahme und Beurteilung von Notrufen und Krankentransporten
 - Disposition von Notfalleinsätzen und Krankentransporten
 - Alarmierung von Feuerwehreinsätzen und Unterstützung der Einsatzkräfte
 - Einsatzbegleitung und –Einsatzbearbeitung

4) Krankentransportkoordinator (EG9a)

- Aufgabenbereiche
 - Koordination und Disposition von Krankentransporten
 - Kommunikation mit den Leistungserbringern

- Kommunikation mit anderen Dienststellen (z.B. KH oder Dialysen)
- Ressourcenplanung für den Krankentransport

1.3 – Soll/Ist-Vergleich und personelle Maßnahmen

Vergleich des Personalansatzes des Ist-Modells und des Soll-Modells

In der nachfolgenden Tabelle werden die Personalbedarfe der jeweiligen Schichtmodelle gegenübergestellt:

Funktion	Wechselschicht	24-Stunden-Dienst
Dienstgruppenleiter/Lagedienstführer:	6	6 (Wechseldienst)
Teamleiter:	-	6
Disponenten:	21	30
Mitarbeiter KT (Tagdienst):	4	2
Gesamt	31	44

Veränderungen in der personellen Zuordnung

Zwei Stellen werden von der Krankentransportdisposition in den Schichtdienst umgewandelt, so dass sich dann folgende Zuordnung ergibt:

Schichtdienst: 42 Stellen
 Tagdienst (KT): 2 Stellen

Die 42 Mitarbeitenden im Schichtdienst werden aufgeteilt auf drei Dienstgruppen mit dem Schichtrhythmus 24 Stunden Dienst / 48 Stunden Frei. Die Dienstgruppenleiter/Lagedienstführer haben anteilig Tagdienst zu leisten (Wechseldienst). Jede Dienstgruppe verfügt über einen Dienstgruppenleiter und einen stellvertretenden Dienstgruppenleiter sowie über zwei Teamleiter und zehn Disponenten.

Die Schaffung der Funktion Teamleiter bedeutet eine Aufwertung von sechs Stellen aus dem Bestand von A9 m.D. nach A10 g.D. (beschränkter, prüfungsfreier Aufstieg nach §14 LVOFeu) und keinen weiteren Stellenzuwachs, neben dem bereits oben beschrieben.

Die beiden Mitarbeiter der Krankentransportdisposition leisten Tagdienst und sind organisatorisch direkt der Abteilungsleitung unterstellt, innerhalb des Dienstbetriebes dem diensthabenden Dienstgruppenleiter/Lagedienstführer.

Personalbedarf

Um eine Umstellung des Schichtmodells von 10/14-Stunden Wechselschicht in einer 41-Stundenwoche auf einen 24-Stunden-Dienst in drei Dienstgruppen nach AZVOFeu unter Beibehaltung der aktuellen Tischbesetztzeiten und Einführung eines Lagedienstes realisieren zu können fehlen folglich noch

13 Stellen

im mittleren feuerwehrtechnischen Dienst.

Veränderte personelle Ausstattung

Es ergibt sich folgende personelle Ausstattung und Struktur im operativen Bereich der Kreisleitstelle:

- Schichtdienst (48-Stundenwoche AZVOFeu)
 - 6 Dienstgruppenleiter als Lagedienstführer (A11, LG2.1)
 - 6 Teamleiter (A10, prüfungsfreier Aufstieg nach §14 LVOFeu)
 - 30 Einsatzbearbeiter (A9, LG1.2)
- Tagdienst (39-Stundenwoche)
 - 2 Mitarbeiter Koordination Krankentransport (EG9a TVÖD)

Diese personelle Ausstattung gewährleistet die Vorhaltung von täglich sieben Funktionen Disposition plus eine Funktion Lagedienst im 24-Stunden-Dienst, einschließlich eines Verfügers für kurzfristige Personalersetzungen und werktäglich einer Funktion für die Koordination des Krankentransportes.

Die Tischbesetztzeiten sind den Anlagen 2 und 6 zu entnehmen.

Die bisher vorgeplante tägliche 24-Stunden-Rufbereitschaft für die Einsatzbearbeiter kann nach Einführung eines 24-Stunden-Dienstes entfallen, da dieser Bereitschaftszeiten beinhaltet, aus der eine Verstärkung der Leitstelle im Bedarfsfall ermöglicht wird.

1.4 - Fazit

Um eine personell dem Aufgabengebiet entsprechende Vorhaltung für den operativen Leitstellenbetrieb rund um die Uhr zu gewährleisten und eine kurzfristige, angemessene Reaktion auf ungeplante Ereignisse (erhöhtes Notrufaufkommen, Großeinsätze, Unwetterlagen, usw.) zeigen zu können ist der Wechsel auf ein 24-Stunden-Dienst-Modell eine geeignete Maßnahme.

Die Herausnahme des Lagedienstführers aus der Notrufsachbearbeitung ist unbedingt geboten, um eine dem Aufgabengebiet entsprechende Wahrnehmung der Tätigkeiten (siehe Anlage 7) zu ermöglichen.

Die Etablierung einer Funktion Teamleiter ist bei der Größenordnung der Leitstelle des Rhein-Sieg-Kreises praxisgerecht und erforderlich. Es bietet zudem eine wichtige Weiterentwicklungsmöglichkeit und Perspektive für die Kollegen des mittleren feuerwehrtechnischen Dienstes und macht den Dienstherrn für neue Mitarbeiter attraktiv.

Die Kreisleitstelle muss zukunftsorientiert und den ständig wachsenden Anforderungen (Steigerung von Anrufen, technische Weiterentwicklungen, Großschadenslagen etc.) ausgerichtet werden. Das hierzu erforderliche Personal rekrutiert sich in der Regel aus Beamten des feuerwehrtechnischen Dienstes. Diese arbeiten weit überwiegend im 24-Stunden-Dienst bei Berufsfeuerwehren, Freiwilligen Feuerwehren mit hauptamtlichen Kräften, Werkfeuerwehren und Leitstellen. Viele der Kollegen schätzen die Vorzüge des 24-Stunden-Dienstes und haben sich mit ihrem Privatleben darauf ausgerichtet. Die Personalakquise für die Leitstelle fällt mit einer Umstellung des Dienstplanmodelles entsprechend unproblematischer aus. Außerdem ist die überwiegende Anzahl der bereits beim Rhein-Sieg-Kreis beschäftigten Kollegen diese Art des Schichtdienstes gewohnt und würden eine Umstellung begrüßen.

Der 24-Stunden-Dienst bietet, sowohl für den Dienstherrn in Bezug auf die Sicherstellung einer adäquaten Leistungsfähigkeit des operativen Leitstellenbetriebes, einhergehend mit der signifikanten Steigerung der Attraktivität zur Gewinnung neuer Mitarbeiter, als auch für die Beschäftigten mit einem in Feuerwehrcreisen geläufigen Schichtmodell, dass eine kontinuierliche Dienstplanung ermöglicht und somit maßgeblich zur Vereinbarung von Privatleben und Beruf beiträgt, erhebliche Vorteile zum bisherigen Wechselschichtdienst.

Hinweise:

Die in Kapitel 1.2.4 dargestellten strukturellen Veränderungen der Führungsebene generieren keinen weiteren Personalbedarf.

Die im Teil 2 nachfolgend dargestellten Bedarfe sind in der o. g. Tabelle nicht enthalten, da diese in keinem direkten Zusammenhang bezogen auf eine mögliche Umstellung des Schichtdienstes stehen.

2.1 - Ist-Zustand personelle Ausstattung und Aufgabenübersicht

Das Personal der Abteilung 38.2 auf Ebene der Leitung und Administration teilt sich derzeit wie folgt auf:

3 Mitarbeiter gehobener Dienst im Tagdienst

- Abteilungsleiter 38.2 (A13)
- Stellvertretender Abteilungsleiter und Systembetreuer 38.2 (A12)
- Systembetreuer 38.2 (A11)

Durch diese Mitarbeiter werden im Tagdienst derzeit alle Themenfelder der Kreisleitstelle bedient. Das sind insbesondere:

- Leitung der Abteilung
 - Konzeptionelle Weiterentwicklung
- Personalangelegenheiten
 - Personalführung
 - Personalentwicklung
 - Personalplanung
 - Dienstplanung
 - Urlaubs- und Rahmendienstplan
 - Aus- und Fortbildung
- Haushaltsangelegenheiten
 - Haushaltsplanung
 - Beschaffungen
- Management der gesamten Technik
 - Einsatzleitsystem
 - Datenpflege
 - Updates
 - Schulung
 - Stör- und Fehlermanagement
 - Management und Störbeseitigung der Außenstandorte (Führungsstellen, Rettungswachen, Datenübergaben zu Abrechnungszwecken)
 - Kommunikationsmanagementsystem

- Datenpflege
 - Stör- und Fehlermanagement
- Telefonanschlüsse für Leitstelle
 - (IP-Notruf, sonstige Rufanschlüsse, DSL-Anbindungen)
- Medientechnik
- Bürokommunikationssystem
- Digitalalarm (kreiseigenes Digitales Alarmierungsnetz mit 40 Standorten)
 - Support für alle Anwender
 - Rufadressenmanagement
 - Wartungs- und Störmanagement
 - Standortakquise und vertragliche Angelegenheiten
- Analogfunk (kreiseigenes analoges Funknetz als Redundanz mit 6 Standorten)
- Projektmanagement, Administration und Störbeseitigung Technik
- Taktisch Technische Betriebsstelle im Digitalfunk
 - Erstellung von Betriebskonzepten und Dienstanweisungen
 - Rufgruppenmanagement
 - Störmanagement
 - Überwachung des Funkverkehrs
- Vorhaltende Stelle im Digitalfunk
 - Programmiermanagement Digitalfunk kreisweit nach Landesvorgaben (Erstellung aller Programmiervorlagen)
 - Support für alle Digitalfunktanwender
- Technikbetreuung und -service für das Amt 38
 - Navigationssysteme Rettungsdienst/KFH/IuK-Einheit
 - Beschaffung, Programmierung und Fehlermanagement
 - Digitalfunkausstattung Rettungsdienst/KFH/IuK-Einheit/HGD 38.1
 - Beschaffung, Programmierung und Fehlermanagement
 - Digitale Funkmeldempfänger Rettungsdienst/KFH /HGD 38.1
 - Beschaffung, Programmierung und Fehlermanagement
 - Rettungswache Swisttal und Much (künftig auch Bornheim und Ruppichteroth)
 - Fehler- und Störmanagement TK-Anlage
 - Wachenalarm und Alarmdisplays

2.2 - Soll-Zustand personelle Ausstattung und Aufgabenverteilung

Um eine zukunftsorientierte und bedarfsgerechte personelle Ausstattung zu erlangen, müssen zusätzliche Stellen auf der administrativen Ebene der Kreisleitstelle eingerichtet werden.

Die nachfolgend aufgeführten Stellen wären ursprünglich als Anforderung für den Doppelhaushalt 2021/2022 gestellt worden. Auf Wunsch des Personal- und des Organisationsamtes wurden diese jedoch in dieses Konzept zur Umsetzung als ganzheitliche Personalmaßnahme aufgenommen.

2.2.1 - Sachbearbeiter Qualitätsmanagement/Statistik/Ausbildung

In den Leitstellen gewinnt das Thema Qualitätsmanagement zunehmend an Bedeutung. Dies schlägt sich mittlerweile in verschiedenen Regelungen und Stellungnahmen zum RettG NRW und BHKG nieder. Die Kreisleitstelle ist Bindeglied zwischen Rettungsdienst, Feuerwehr und Katastrophenschutz und bildet die Schnittstelle zu Bürgern und Verwaltung. An diesem zentralen Punkt in der Rettungskette muss die Aufgabenwahrnehmung nach standardisierten Verfahren erfolgen. Die Notrufabfrage und die daraus resultierende Entscheidung zur Entsendung von Art und Anzahl der Rettungsmittel trägt unmittelbar zum Erfolg oder Misserfolg eines Einsatzes bei. Die schnellstmögliche Alarmierung der für den Einsatz geeigneten Rettungsmittel auf Grundlage einer mindestens strukturierten Notrufabfrage und die Anleitung des Anrufers zur Ersten Hilfe oder gar Telefonreanimation entscheidet mitunter über Leben oder Tod des Patienten, aber auch über einen wirtschaftlichen Ressourceneinsatz. Um diese Aufgabe in einem transparenten und strukturierten Prozess wahrnehmen zu können, ist die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems in der Leitstelle eine geeignete Maßnahme.

Eine adäquate Anleitung neuer Mitarbeiter und Auszubildenden erfordert entsprechend qualifiziertes Personal. Es besteht ein dringender Bedarf für Praxisanleiter in der Leitstelle. Für Leitstellen empfiehlt der Fachverband Leitstellen e.V. die Vorhaltung und Qualifikation von Praxisausbildern für die Leitstellen, um die Aus- und Fortbildung von Beschäftigten in Leitstellen zielgerichtet durchführen zu können. (Die Arbeitsgemeinschaft der Krankenkassen NordOst hat bei den Kostenverhandlungen 2017 zwei Stellen für die Praxisanleitung an der Integrierten Rettungsleitstelle Nord-Ost-Brandenburg anerkannt).

Die Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen Aus-, Fort- und Weiterbildung der Beschäftigten in der Leitstelle stellt einen vom Umfang her erheblichen Ausschnitt des Qualitätsmanagements dar.

Zu den wesentlichen Aufgaben des Qualitätsmanagements / Praxisanleiters gehören:

- Einführung einer standardisierten Notrufabfrage und Schulung der Mitarbeiter
- Sicherstellung der Einarbeitung neuer Einsatzbearbeiter und der Praktikumsbetreuung von Notfallsanitätern
- Notrufauswertung zur Qualitätssicherung
- Anleitung und Weiterbildung der Einsatzbearbeiter durch Fortbildungen und Simulation sowie Schulungen zur Teamarbeit
- Optimierung der Leitstellenprozesse, Crew Ressource Management, Fehlerberichtswesen (Critical Incident Reporting System),
- Auswertung und Statistik für Rettungswachen, Feuerwehren, Rettungsdienstbedarfsplanung und Jahresbericht der Leitstelle

Bedarf:

Eine Vollzeitstelle im Tagdienst A10 (Beschränkter prüfungsfreier Aufstieg nach LVO Feu) mit mehrjähriger Erfahrung als dienstverantwortlicher Disponent, Zusatzlehrgänge Führung in der Leitstelle und Praxisanleiter sind von Vorteil (Nachholung möglich), technisches Hintergrundwissen in der Leitstellentechnik und fachliches Grundwissen im Qualitätsmanagement.

2.2.2 - IT-Systemadministrator/in

Feuer- und Rettungsleitstellen nehmen Hilfeersuchen entgegen und veranlassen, lenken und koordinieren die notwendigen, geeigneten und erforderlichen Einsatzmaßnahmen. Die Feuer- und Rettungsleitstelle ist dabei Teil des Dienstleistungsbetriebes Feuerwehr und Rettungsdienst und den Bürgern gegenüber in der Verpflichtung, schnell, kompetent und gesichert ihrer Aufgabenstellung nachzukommen. Zur Bewältigung ihrer Aufgaben sind in Feuer- und Rettungsleitstellen umfangreiche IT-Infrastrukturen implementiert. Dem reibungslosen Funktionieren der IT-Infrastruktur (Einsatzleitsystem, Kommunikations-Managementsystem, Server, Arbeitsplatzrechner, Netzwerke usw.) kommt eine große Bedeutung zu, da die Arbeitsprozesse in der Feuer- und Rettungsleitstelle in erheblichem Maß vom Funktionieren der IT-Infrastruktur abhängig sind. In Zukunft wird die Digitalisierung durch Implementierung von IT-basierten Anwendungen (IP-Notruf, Notruf-App, Ersthelfer-App, eCall-Notruf usw.) deutliche Auswirkungen auf die Arbeitsweisen der Feuer- und Rettungsleitstellen haben. Die Digitalisierung macht die ständige Anwesenheit bzw. Erreichbarkeit in

Rufbereitschaft eines IT-Administrators/in unabdingbar um schnell auf IT-Probleme reagieren zu können.

Der IT-Administrator/in stellt den zuverlässigen technischen Betrieb sämtlicher in der Feuer- und Rettungsleitstelle vorhandenen IT-Systeme (hochverfügbares Einsatzlenkungssystem, Kommunikations- und Bürotechnik (außer dem IT-System der Kreisverwaltung) etc. rund um die Uhr sicher. Darüber hinaus sorgt er für tagesaktuelle Datenbestände und sichert damit die Prozess- und Ergebnisqualität ab. Durch eine kontinuierliche technische Weiterentwicklung sorgt er für eine dem Stand der Technik entsprechende Systemlandschaft. Er/Sie plant, installiert, konfiguriert und pflegt die IT-Infrastruktur der Feuer- und Rettungsleitstelle.

Diese Aufgaben werden derzeit teilweise durch die Firma Hans Berger GmbH, teilweise durch die Systemadministratoren der Leitstelle (diese haben sich verschiedene Fähigkeiten angeeignet, aber sind alle ohne IT-Ausbildung) durchgeführt. Die IT-Abteilung der BF-Bonn hat in den letzten Jahren zunehmend Tätigkeiten im Zusammenhang mit dem gemeinsamen Einsatzleitsystem unentgeltlich für den Rhein-Sieg-Kreis durchgeführt. Hier ist zur Sicherstellung der Betriebssicherheit und Systemaktualität die Vorhaltung eines eigenen IT-Mitarbeiters im Tagdienst erforderlich. Für einen 24/7-IT-Support ist eine Kooperation mit der Stadt Bonn denkbar. Nach ersten Gesprächen hat die Leistung der Leitstelle Bonn die Bereitschaft dazu signalisiert.

Das Aufgabengebiet des IT-Systemadministrators umfasst folgende Tätigkeiten:

- Unterstützung bei der Einführung neuer Technik,
- Analyse, Diagnose und Behebung von akuten Server- und Endgerätestörungen in Zusammenarbeit mit dem Lieferanten des Leitstellensystems,
- Betreuung der Krisenmanagementsoftware (KGS, Stab, Leitstelle),
- Betreuung der Schnittstellen Krisenmanagementsoftware und Einsatzleitrechner,
- Betreuung der Firewalls (Leitstelle, Digitalfunk, Programmiernetzwerk, Leitstellerverbund BN/SU),
- Planung und Strukturierung der datentechnischen Versorgung des Einsatzleitrechners,
- Unterstützung bei der Erweiterung und Anpassung der Funktionen des Einsatzleitrechners,
- Sicherstellung der Verfügbarkeit des Einsatzleitsystems, der Schnittstellen und der Peripheriesysteme und
- Mitwirkung bei der Beschaffung, Installation, Administration, Überwachung und Pflege von Hard- und Software der Systemtechnik, aller Subsysteme und

Komponenten der Leitstelle (Server, Clients, Datenbanken, Schnittstellen, analoge Funk- und Relaisanlagen, Medientechnik, Peripheriesteuerung wie Wachalarm und Wachendisplays, Zutrittskontrolle, Gefahrenmeldeanlage)

- Anwenderbetreuung und Schulung
- Sicherstellung des BSI-Grundschutzes und der IT-Sicherheit
- Rufbereitschaft „Technik“

Bedarf:

Eine Vollzeitstelle im Tagdienst EG11 bzw. A11 mit der Berufsausbildung des Fachinformatikers oder abgeschlossenes Studium der Fachinformatik. Darüber hinaus ist ein sicherer Umgang mit MS-Office Produkten und Kenntnisse von MySQL-Servern, SQL-basiertem Reportingwesen sowie aktuellen Telefon- und Funksystemen von Vorteil.

2.2.3 - Datenpfleger/in

Feuer- und Rettungsleitstellen nehmen Hilfeersuchen entgegen und veranlassen, lenken und koordinieren die notwendigen, geeigneten und erforderlichen Einsatzmaßnahmen. Die Feuer- und Rettungsleitstelle ist dabei Teil des Dienstleistungsbetriebes Feuerwehr und Rettungsdienst und den Bürgern gegenüber in der Verpflichtung, schnell, kompetent und gesichert ihrer Aufgabenstellung nachzukommen. Zur Bewältigung ihrer Aufgaben sind Feuer- und Rettungsleitstellen mit Einsatzleitsystemen ausgestattet. Die Grundlage für eine schnelle und kompetente Hilfe für die Bürger ist ein aktueller Datenbestand im Einsatzleitsystem. Das Einsatzleitsystem verfügt über eine Unmenge von Daten (Ort, Verkehrswege, Straßensegment, Kreuzungen, Bahnlinien, Objekte, Alarmierungsdaten, Einsatzgrundpläne, Einsatzmittel, Geoinformationssystem - um nur einige zu nennen). Schon 2006 wurde aufgrund von Mangel an personellen Ressourcen der Datenbestand aus dem „alten“ Einsatzleitsystem übernommen und auf das neue System angepasst. Um alle erforderlichen Änderungen im Datenbestand nachpflegen zu können, ist eine Stelle als Datenpfleger erforderlich. Derzeit können nur die notwendigsten Änderungen im Einsatzleitsystem bearbeitet werden. Der Datenbestand insbesondere im Hinblick auf Objekte befindet sich in einem absolut veralteten Stand.

Die Aufgaben des Datenpflegers lassen sich insgesamt wie folgt beschreiben:

- Aktualisieren von Daten aller Art im Einsatzleitsystem und der Telefonablage,
- Anlage und Pflege von Einsatzmitteln, Personal, Einrichtungen der Gefahrenabwehr, Behörden, etc.,

- Eingabe und Aktualisierungen von Alarm- und Ausrückeordnungen der 19 Kommunen, des Rettungsdienstes und der Katastrophenschutzeinheiten im Einsatzleitsystem,
- Erfassung von Objekt- und Geodaten,
- Erfassung und Verknüpfung von Einsatzplänen,
- Erfassung von Feuerwehrpläne im Einsatzleitsystem und im der Krisenmanagementsoftware,
- Erfassung und Änderung von Erreichbarkeiten im Einsatzleitsystem
- Erfassung von Straßensperrungen im Einsatzleitsystem und in diesem Zusammenhang temporäre Änderungen der Alarm- und Ausrückeordnungen und
- Mitwirkung bei der Durchführung von Schulungen für die Einsatzbearbeiter.

Bedarf:

Eine Vollzeitstelle im Tagdienst m.D. A9 als feuerwehrtechnischer Beamter. Es ist von Vorteil, diese Stelle mit einem feuerwehrtechnischen Beamten zu besetzen, um Synergieeffekte bei der Notwendigkeit der Verstärkung und Nachbesetzung der Leitstelle im Rahmen des operativen Betriebs nutzen zu können.

Alternativ könnte die Stelle mit einem tarifbeschäftigten Mitarbeiter EG9a oder Beamten aus dem nichttechnischen Verwaltungsdienst A9 besetzt werden. Wünschenswert wäre in diesem Falle ein Bezug zur nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr, beispielsweise durch eine ehrenamtliche Tätigkeit in einer Freiwilligen Feuerwehr, anerkannten Hilfsorganisation, der Bundesanstalt Technisches Hilfswerk o.ä.

2.3 – Fazit (Teil 2)

Alle personell und administrativ anfallenden Arbeiten die Kreisleitstelle betreffend werden derzeit durch drei Mitarbeiter abgearbeitet. Damit lassen sich die anfallenden Aufgaben nicht bewältigen und ohne Personalzuwachs ist dauerhaft die Betriebssicherheit der Kreisleitstelle nicht sicherzustellen.

Momentan befindet sich Leiter der Leitstelle, sein Stellvertreter und der Systembetreuer in einem Zustand der Mangelverwaltung, in dem nur die drängendsten Aufgaben bearbeitet werden können. Viele Anliegen müssen auf unbestimmte Zeit aufgeschoben werden. Es häuft sich ein Berg an zu erledigenden Vorgängen und zu lösenden Problemen an, der ständig wächst. Die Folge ist, dass originäre Aufgaben der Leitung, wie insbesondere die Personalführung, die Erarbeitung von Weiterentwicklungskonzepten für die Abteilung 38.2 und die Repräsentanz der Abteilung innerhalb der Kreisverwaltung und nach außen, nicht oder nur rudimentär wahrgenommen werden können.

Die Betreuung und Pflege aller EDV-Systeme der Leitstelle findet zurzeit nur unzureichend statt, da der zu leistende Arbeitsumfang die Möglichkeiten der vorgehaltenen Personalausstattung bei weitem übersteigt. Kollegen aus dem Schichtdienst leisten, neben ihrer Tätigkeit im operativen Dienst, zusätzliche, sogenannte Sonderdienste, um sporadisch im Bereich der Administration auszuhelfen. Planbar können diese Kollegen in diesem Bereich jedoch nicht eingesetzt werden, da sie bei personellen Ausfällen im Leitstellenbetrieb dort einspringen müssen. Ein strukturiertes Abarbeiten der Aufgaben ist dadurch nicht möglich.

Die Einarbeitung neuer Kollegen, die Aus- und Fortbildung des Stammpersonals, die Betreuung von hospitierenden Auszubildenden, die Bewertung der Produktivität des Gesamtgefüges Leitstelle, all diese Aspekte können nur ungenügend oder gar nicht beachtet werden.

Die veralteten Datenbestände in den Systemen der Leitstelle, der IT-Support durch ungelernstes Personal, unzulänglich aus- und fortgebildetes Personal können schlimmstenfalls zu schwerwiegenden Nachteilen gegenüber den Hilfeersuchenden führen und im Einzelfall den Einsatzerfolg gefährden. Ein Organisationsverschulden muss in diesem Zusammenhang durch eine Anpassung der personellen Möglichkeiten zur adäquaten Aufgabenbewältigung ausgeschlossen werden.

Zusammenfassung (Teil 1 + 2)

Die Aufgaben, vor die die Kreisleitstelle gestellt werden, übersteigen die Möglichkeiten der momentanen personellen Ausstattung diese zu bewältigen bei weitem. Dieser Mangel muss schnellstmöglich behoben werden.

Im Vergleich mit den Leitstellen in der Umgebung und denen vergleichbarer Größe (siehe Anlage 1) lässt sich erkennen, dass die hier beschriebenen Maßnahmen zur personellen Anpassung der Abteilung 38.2 nur moderat ausfallen und umfangreicher sein müssten, um zu anderen Leitstellen aufzuschließen.

Die im Folgenden zusammengefassten Maßnahmen im Bereich der Abteilung 38.2 helfen, dort eine bedarfsgerechte Personalstruktur zu schaffen:

- Umstellung vom aktuellen 10/14-Stunden-Wechselschichtmodell auf einen 24-Stunden-Dienst, im Zusammenhang mit der Umstrukturierung der Krankentransportdisposition.
 - Personalmehrbedarf:
 - 13 Stellen im mittleren feuerwehrtechnischen Dienst (A9) als Disponenten
- Anpassung der Führungsstruktur innerhalb des operativen Leitstellenbetriebes
 - Personalmehrbedarf:
 - -
 - Aufwertung von sechs Stellen im mittleren feuerwehrtechnischen Dienst von A9 nach A10 g.D. (beschränkter, prüfungsfreier Aufstieg nach §14 LVOFeu) zur Etablierung der Funktion Teamleiter
- Stellenzuwachs im Tagdienst zur Verstärkung der Leitung und Administration
 - Personalmehrbedarf:
 - Eine Stelle im gehobenen feuerwehrtechnischen Dienst (A10; beschränkter, prüfungsfreier Aufstieg aus dem m.D. nach §14 LVOFeu)
 - Eine Stelle im mittleren feuerwehrtechnischen Dienst (A9)
 - Eine Stelle Tarifbeschäftigter EG11 TVÖD

Durch die genannten Maßnahmen entfällt die Notwendigkeit der Unterstützung durch das IT-Unternehmen Hans Berger GmbH, der Personalgestellung einer Krankentransportdisponentin der Krankentransportgesellschaft und der geringfügigen Beschäftigung eines ehemaligen Mitarbeiters auf 450-Euro-Basis. Hierdurch ergibt

sich eine Kostenersparnis von rund 125.000 € pro Jahr (s.u.). Außerdem sind die Rufbereitschaften des Führungsdienstes und für die kurzfristige Verstärkung der Leitstelle bei besonderen Ereignissen entbehrlich.

Kostenermittlung 2020:

- Firma Hans Berger GmbH
 - 34.129,20 € für Wartungsvertrag
 - 57.137,20 € für Systempflege, IT-Service und Support
- Krankentransportgesellschaft
 - 28.871,33 € (673 Stunden a 42,39 €) Personalgestellung
- Geringfügige Beschäftigung
 - 5.206,22 € (268,5 Stunden a 19,39 €) Instandhaltung von Standorten des Alarmierungssystems und technische Arbeiten an den Fahrzeugen ELW2 und GW IuK