



Verwaltungsleitung	Vorlagenart	Vorlagennummer
Verantwortlich: Krumböhmer, Jürgen Datum: 26.11.2021	Beschlussvorlage	2021/479
Öffentlichkeitsstatus: öffentlich		

Beratungsgegenstand:

Stellenbesetzung und Organisation der Feuerwehr-Einstz- und Rettungsleitstelle Lüneburg (FEL)

Produkt/e:

127-000 Rettungsdienst

Beratungsfolge:

Status	Datum	Gremium
Ö	06.12.2021	Ausschuss für Feuer-, Katastrophenschutz und Ordnungsangelegenheiten
N	24.01.2022	Kreisausschuss
Ö	03.03.2022	Kreistag

Anlage/n:

1

Beschlussvorschlag:

- 1) In der Feuerwehr-Einsatz- und Rettungsleitstelle Lüneburg (FEL) werden die folgenden Funktionen besetzt:
 - a) Stellvertretende Leitung
 - b) Schichtführung
 - c) Qualitätsmanagement
- 2) Dazu werden die folgenden Stellen geschaffen:
 - a) Stellvertretende Leitung 1 x TVöD E 10
 - b) Schichtleitung 2 x TVöD E 9 c
- 3) Zur Verstärkung der Administration wird neu geschaffen 1x TVöD E 9a
- 4) Die Punkte 2. und 3. werden im Rahmen des Stellenplanverfahrens vom Kreistag zum Haushalt 2022 beschlossen.

Sachlage:

Der Leiter der FEL hat am 16.06.2021 eine Überlastungsanzeige vorgelegt. Die Auswertung ergab einige Fragestellungen. Im Überblick geht es um die Punkte:

1. Personalausstattung Disposition
2. Stellvertretende Leitung der FEL
3. Qualitätsmanagement
4. Fort- und Ausbildung
5. Administration
6. Verstärkungskonzept
7. Räumliche Unterbringung/technische Ausstattung

Eine erste Bewertung ergab Mängel, die zu beheben sind. Bei der Firma Forplan Forschungs- und Planungsgesellschaft für Rettungswesen, Brand- und Katastrophenschutz m.b.H wurde ein Gutachten zur bedarfsnotwendigen Personalausstattung für die Feuerwehr-Einsatz- und Rettungsleitstelle des Landkreises Lüneburg (folgend: Forplan-Gutachten) in Auftrag gegeben. Das Gutachten ist in seiner finalen Fassung als Anlage 1 beigefügt. Um auch eine praktische Bewertung des Gutachtens sicherstellen zu können hat die Verwaltung mit Hilfe des Fachverbands Leitstellen e.V. eine Abfrage bei anderen Leitstellen in die Wege geleitet. Daraus sind einige Antworten eingegangen, die nachfolgend verwendet werden.

1. **Personalausstattung Disponenten**

Aus dem Forplan-Gutachten ergibt sich ein erheblicher Mehrbedarf. Insgesamt werden 17,41 Stellen errechnet (Seite 23 des Gutachtens). Vorhanden waren zunächst 14 Stellen. Im Vorgriff wurden bereits zwei Stellen besetzt. Insgesamt wurden zuletzt mit dem Nachtragstellenplan drei zusätzliche Stellen geschaffen. Damit ist der ausgewiesene Mehrbedarf im Bereich der Disponentenstellen gedeckt.

2. **Stellvertretende Leitung/Schichtführung**

Aktuell bestehen organisatorische Mängel in der Funktion der Leitung der FEL. Besetzt ist nur die Funktion des Leiters der FEL. Dies hat weitreichende Auswirkungen. Die FEL muss an allen Tagen über 24 Stunden betriebsbereit sein. Es handelt sich um eine Organisationseinheit des Landkreises Lüneburg, die dem Schutz von Menschen und hohen Sachgütern dient. Dies erfordert eine durchgehende Leitung. Oft musste auf kollegialer Ebene der Leiter einspringen oder Kollegen aus dem "Frei" alarmiert werden. Das ist auf Dauer kein tragbarer Zustand und einer der Gründe für die Überlastungsanzeige.

Daraus folgt zunächst die Notwendigkeit der Besetzung der Funktion der stellvertretenden Leitung mit einer vollen Stelle. Der Vergleich mit anderen Rettungsleitstellen ähnlicher Größe zeigt, dass keine andere Leitstelle gefunden worden ist, die keine stellvertretende Leitung vorweisen kann.

Der Stellenwert bewegt sich bei TVöD E 10.

Die zweite Konsequenz ist, dass angesichts von Nacht-, Wochenend-, Fortbildungs-, Krankheits- und Urlaubszeiten ein 7/24 Stunden-Dienstbetrieb auch mit zwei Leitungskräften nicht abzudecken ist. Deshalb haben Leitstellen in der Regel Schichtführungen oder Schichtleitungen. Eine Rundfrage mit Hilfe des Fachverbandes Leitstellen e.V. ergab, dass die Besetzung der stellvertretenden Leitung von allen Stellen, die geantwortet haben bestätigt wurde, aber auch die Einrichtung von Schichtleitungen oder -führungen zum Standard gehören. Rechnerisch ergeben sich 6,33 Stellen, wenn diese Funktion separat neben der FEL-Leitung und der Disposition geführt wird. Dies erscheint bei einer kleinen Leitstelle wie der FEL aber nicht erforderlich zu sein. Abzudecken sind die Zeiten, die nicht von der Leitung und deren Stellvertretung selbst wahrgenommen werden können. Das sind zwei weitere Stellen. Im Vergleich zu anderen Leitstellen ist ein Stellenwert von TVöD E 9 b/c anzunehmen.

3. **Qualitätsmanagement**

In vielen Branchen sind Qualitätsmanagementsysteme Standard oder sogar erforderlich, um einen Betrieb zu unterhalten oder Produkte an den Markt zu bringen. In Niedersachsen existieren keine verbindlichen Regeln für die Qualität der Leitstellenarbeit. Dies befreit die Akteure nicht davon, Regeln aufzustellen und zu überwachen. Durch das Fehlen landeseinheitlicher Vorgaben wird die lokale Herausforderung eher noch größer. Beispielhaft sei auf die "Anforderungen an eine strukturierte und standardisierte Notrufabfrage (SSN) als Voraussetzung für die sachgerechte Bearbeitung von Hilfeersuchen in Leitstellen" verwiesen. In der FEL ist diese SSN nicht eingeführt, weil die personelle Situation dies nicht zugelassen hat. Das muss unbedingt geändert werden. Vorgesehen ist, diese Aufgabe der stellvertretenden Leitung zuzuweisen.

Qualitätsmanagement ist darüber hinaus ein permanenter Prozess.

4. **Fort- und Ausbildung**

Thematisch nah am Qualitätsmanagement bewegt sich die Aus- und Fortbildung, die in der FEL aufgrund von Personal- und somit Zeitmangel überwiegend nicht stattfinden konnte. Als optimal werden 90 Fortbildungsstunden im Jahr angesehen. Jedenfalls muss eine regelhafte Fortbildung organisiert werden. Ein sich daraus ergebender Personalbedarf ist mit der Besetzung der Disponentenstellen abgegolten. Die Ausbildungsleitung obliegt der Leitung /Stellvertretung der FEL. Die Interne Ausbildung wird mit eigenen Kräften sichergestellt.

5. **Administration**

In der FEL ist eine Vollzeitstelle Administration besetzt. Das Forplan-Gutachten sieht insgesamt 2,42 Stellen vor, vorhanden ist eine Stelle. Das Forplan-Gutachten beschreibt die derzeitige Situation der Administration als im bundesweiten Vergleich deutlich unterbesetzt. Die erwähnte Abfrage bei anderen Leitstellen hat ergeben, dass auch kleinere Leitstellen mindestens 1,5 Stellen besetzt haben. Es geht dabei um die fortlaufende Sicherstellung der Arbeitsfähigkeit der FEL in technischer Hinsicht, die Unterstützung der Kollegen und die Aktualisierung der Datenbestände mit den verbundenen Organisationen. Deshalb wird eine weitere Vollzeitstelle vorgeschlagen, die mit TVöD E 9a bewertet wird.

6. **Verstärkungskonzept**

Wie schon unter Nr. 2 dargestellt, ist die aktuelle Situation unbefriedigend. Es gibt eine 7/24 Stunden-Rufbereitschaft in der FEL mit einer Stelle. Sie ist ausschließlich zum Auffangen vakanter Dienstschichten aufgrund von Krankheit vorgesehen. Diese wird faktisch bereits durch normale Fehlzeiten aufgebraucht.

Ein Verstärkungskonzept für ad hoc Einsatzlagen kann zu den büroüblichen Zeiten i.d.R. von der FEL Leitung, der Stellvertretung und der Schichtführung und in den übrigen Wochenzeiten von der Schichtführung sichergestellt werden. Dies sollte zunächst in der Praxis erprobt werden.

Eine andere Frage tritt bei besonderen Ereignissen auf. Die Kooperation mit der Polizei hilft ein Stück weiter, weil sogenannte Überläufer (Telefongespräche, die von der FEL wegen Mehrfachanrufen nicht sofort entgegengenommen werden können) dort auflaufen. Die Polizei kann jedoch keine Hilfsmittel alarmieren. Deshalb geht in diesem System Zeit verloren. In außergewöhnlichen Lagen ist auch die Polizei stark belastet.

Andere Leitstellen haben regionale Verbände gebildet. Die Überläufer gehen bei benachbarten Leitstellen ein, die sofort tätig werden können. Dies beruht auf einer technischen Verbindung der Leitstellen untereinander, was auch bei einem technischen Ausfall einer Leitstelle eine gute Auffanglösung bietet. Diese

Kooperation ist mit einem hohen Umstellungsaufwand verbunden, der Zeit braucht. Unter dem Strich bietet diese Lösung aber eine bessere Sicherheit.

Ein drittes Modell sind Regionalleitstellen wie z.B. in Oldenburg. Größere Einheiten können lokale Belastungsspitzen weitestgehend abfedern. Sie benötigen unter dem Strich auch weniger Personal als eine Mehrheit von einzelnen Leitstellen. Die Gründung von Regionalleitstellen bedarf eines schwierigen politischen Prozesses.

Einfache Mittel des Verstärkungskonzeptes sind die schnellere Zugänglichkeit der Räume der FEL und die Einräumung von Sonderrechten für Verstärkungskräfte (Blaulicht für Privatfahrzeuge).

7. Räumliche Unterbringung/technische Ausstattung

Zusätzliches Personal braucht zusätzliche Arbeitsplätze. Die Räume in der Polizeidirektion sind nicht optimal. Es fehlt an Besprechungsmöglichkeiten. Büros sind knapp. Mittlerweile konnte jedoch bereits ein zusätzliches großes Büro angemietet werden, sodass das zusätzliche Personal Platz finden wird.

Auch die Software-Anwendung für das Einsatzmanagement ist mit Problemen behaftet. Diese Punkte werden zu einem späteren Zeitpunkt zu betrachten sein. Zunächst müssen die erforderlichen personellen Ressourcen vorhanden sein, um Herausforderungen dieser Art strukturiert anzugehen.

Neben den seit 1993 unverändert zu besetzenden zwei Einsatzleitplätzen sollte kalendertäglich in der höher frequentierten Arbeitszeit von 8.00 Uhr bis 16.00 Uhr ein zusätzlicher Einsatzleitplatz besetzt werden.

8. Finanzielle Auswirkungen

Die finanziellen Auswirkungen für die 1,00 TVöD E 10 stv. Leitung, 2,00 TVöD E 09c Schichtleitung und der 1,00 TVöD E 09a Administrator belaufen sich auf Basis der KGSt-Pauschalen auf 277.900 EUR p.a.

Die Krankenkassen beteiligen sich an den Kosten der Leitstelle. Ob oder inwieweit der hier aufgezeigte Mehraufwand übernommen werden wird, bleibt den Verhandlungen überlassen.

Finanzielle Auswirkungen:

a) für die Umsetzung der Maßnahmen: _____ €

b) an Folgekosten: _____ 277.900,00 €

c) Haushaltsrechtlich gesichert:

im Haushaltsplan veranschlagt

durch überplanmäßige/außerplanmäßige Ausgabe

durch Mittelverschiebung im Budget
Begründung:

Sonstiges:

d) mögliche Einnahmen:

wenn ja, umsatzsteuerliche Relevanz der Einnahmen:

ja

nein

klärungsbedürftig

Klimawirkungsprüfung:

Hat das Vorhaben eine Klimarelevanz?

keine wesentlichen Auswirkungen

positive Auswirkungen (Begründung)

negative Auswirkungen (Begründung)

Begründung:

Gutachten
zur
**bedarfsnotwendigen Personalausstattung für
die Feuerwehr-Einsatz- und Rettungsleitstelle
des Landkreises Lüneburg**

Bonn, den 25. November 2021

Projekt: Gutachten zur bedarfsnotwendigen Personalausstattung für die Feuerwehr-Einsatz- und Rettungsleitstelle des Landkreises Lüneburg – G814

Auftraggeber: Landkreis Lüneburg

Projektleitung: Dipl.-Ing. Manfred Unterkofler

Projektbearbeitung: Dipl.-Volksw. Alexander Knie

Anschrift: FORPLAN Forschungs- und Planungsgesellschaft für Rettungswesen, Brand- und Katastrophenschutz m.b.H
Kennedyallee 11
53175 Bonn
Telefon (0228) 91 93 90
Telefax (0228) 91 93 924

Das Werk einschließlich seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung der Firma FORPLAN unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Im Fall der Zuwiderhandlung wird Strafantrag gestellt.

INHALTSVERZEICHNIS

	Seite
Verzeichnis der Tabellen.....	4
1 Auftrag und Zielsetzung.....	5
2 Ausgangslage.....	6
2.1 Organisations- und Personalstruktur.....	6
2.2 Datenbasis.....	8
3 Methodik zur Bemessung der personell zu besetzenden Dispositionenplätze.....	9
3.1 Risikoabhängige Personalbemessung.....	10
3.2 Frequenzabhängige Personalbemessung.....	12
3.3 Durchschnittliche Bearbeitungsdauer von Meldeeingängen und der daraus folgenden Tätigkeiten.....	13
4 Bemessung der Dispositionenplätze.....	18
4.1 Risikoabhängige Bemessung der Dispositionenplätze.....	18
4.2 Frequenzabhängige Bemessung der Dispositionenplätze.....	19
5 Bemessung des Personalbedarfs für die FEL Lüneburg.....	22
5.1 Besetzungsstruktur.....	22
5.2 Personalbedarf für die Leitstellendisposition.....	22
5.3 Leitstellenleitung und Administration.....	26
6 Zusammenfassung.....	29
Verzeichnis der Anhänge.....	31

VERZEICHNIS DER TABELLEN

	Seite
TABELLE 2.1	Derzeitige Besetzungsstruktur der FEL Lüneburg 6
TABELLE 2.2	Berechnung der Netto-Jahresarbeitszeit in der FEL Lüneburg 7
TABELLE 3.1	Leitstellentätigkeiten und zugehöriger Ø Zeitbedarf für eine Einsatzabwicklung in den Kategorien des Rettungsdienstes „Notfallrettung (NFR)/Krankentransport (KTP)“ 14
TABELLE 3.2	Leitstellentätigkeiten und zugehöriger Ø Zeitbedarf für eine Einsatzabwicklung „Brandschutz / Technische Hilfeleistung“ 16
TABELLE 3.3	Leitstellentätigkeiten und zugehöriger Ø Zeitbedarf für eine Einsatzabwicklung „Sonstige Tätigkeiten“ 17
TABELLE 3.4	Leitstellentätigkeiten und zugehöriger Ø Zeitbedarf für die Abwicklung „Sonstiger Anrufe“ 17
TABELLE 4.1	Ergebnis und Sicherheitsniveau der risikoabhängigen Personalbemessung für die FEL Lüneburg..... 18
TABELLE 4.2.	Frequenzabhängige Personalbemessung für die FEL Lüneburg.... 20
TABELLE 4.2.	Fortsetzung..... 21
TABELLE 5.1	Künftige Besetzungsstruktur der Dispositionsplätze für die FEL Lüneburg 22
TABELLE 5.2	Personalbedarf für die Regeldisposition 23
TABELLE 5.3	Personalbedarf für die Funktion des Schichtführers/-leiters..... 25
TABELLE 6.1	Personalbedarf für die FEL Lüneburg 29
TABELLE 6.2	IST- und SOLL-Personalbedarf in der FEL Lüneburg 29

1 Auftrag und Zielsetzung

Auf Grund unseres Angebots G814-A01 erteilte uns der Landkreis Lüneburg den Auftrag zur Erstellung eines Gutachtens zur bedarfsnotwendigen Personalausstattung für die Feuerwehr-Einsatz- und Rettungsleitstelle.

Im Einzelnen sollen darin folgende Arbeitsschritte durchgeführt und folgende Fragestellungen untersucht werden:

1. Datenerfassung / -erhebung der zur Begutachtung notwendigen Leitstellendaten (z.B. und nicht abschließend Anruferdaten, Einsatzzahlen, Funkdatensätze usw.) über einen unmittelbar rückwirkenden Zeitraum von min. 3 Monaten (sofern verfügbar) und in abzustimmender Qualität
2. Analyse, Auswertung und Darstellung der Daten hinsichtlich der zeitlichen Verteilung und der notwendigen Dauer der Bearbeitung
3. Erhebung der notwendigen Zeitaufwendungen für betriebsnotwendige einsatz- und dispositionsvorbereitende Aufgaben, außerhalb erfasster Einsatzprotokolle
4. Bewertung der Aufgabenquantität und -qualität der Leitungsfunktion, im weiteren Hinblick auf eine zukünftige Vertreternotwendigkeit
5. Ermittlung der bedarfsgerechten Einsatzleitplatzbesetzung zur Erreichung
 - a) einer sehr hohen Wahrscheinlichkeit der schnellstmöglichen Bedienung aller Notrufeingänge auch bei Duplizitäten in der Anrufsituation
 - b) einer sich Nr. a) anschließenden sicheren Einsatzalarmierung und -disposition in unvermindert hoher Arbeitsqualität in notwendiger Zeit
6. Ermittlung des aus der festen Einsatzleitplatzbesetzung resultierenden Personalbedarfs an Einsatzsachbearbeitern unter Einhaltung von
 - a) Arbeitszeit- und verbundenem Tarifrecht
 - b) der vom Auftraggeber zur Berücksichtigung angestellten Bedingungen, z. B. Fortbildungsbedarfe, Dienstausschfallstunden durch krankheitsbedingte Ausfallzeiten usw.
7. Feststellung der bedarfsgerechten Personalausstattung für die Aufgabe der Systemadministration, Systembetreuung, einschließlich angeschlossener Subsysteme und der Leitstellenleitung

2 Ausgangslage

2.1 Organisations- und Personalstruktur

Die FEL Lüneburg ist für die Disposition der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr im Landkreis Lüneburg zuständig. Sie ist für rund 184.000 Einwohner auf einer Fläche von rund 1.320 km² verantwortlich.

Besetzungsstruktur:

Bis zum 11.04.2021 wurde Die FEL Lüneburg in 12-Stunden-Schichten besetzt. Zudem wurde nach personeller Verfügbarkeit versucht kalendertäglich einen Tagesdienst einzusetzen.

Zum 12.04.2021 wurde auf ein 8 Stunden 3-Schicht-Modell gewechselt, welches Mitte Juni bedingt durch hohe krankheitsbedingte Ausfälle auf ein 12-Stunden-Modell zurückgeführt werden musste.

Die derzeitige SOLL-Besetzungsstruktur in der FEL Lüneburg ist in TABELLE 2.1 dargestellt.

TABELLE 2.1 Derzeitige Besetzungsstruktur der FEL Lüneburg

Besetzungsstruktur der Dispositionsplätze für die FEL Lüneburg (IST-Zustand)							
Schichtkategorie	Dispositionsplatz	Montag-Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonn-/Wochenfeiertag	Personalstunden pro Woche	Personalstunden pro Jahr
Tagdienst	Platz 1	06.45-15.00 Uhr	06.45-15.00 Uhr	06.45-15.00 Uhr	06.45-15.00 Uhr	57,75	3.011,25
	Platz 2	06.45-15.00 Uhr	06.45-15.00 Uhr	06.45-15.00 Uhr	06.45-15.00 Uhr	57,75	3.011,25
Spätdienst	Platz 1	14.45-23.00 Uhr	14.45-23.00 Uhr	14.45-23.00 Uhr	14.45-23.00 Uhr	57,75	3.011,25
	Platz 2	14.45-23.00 Uhr	14.45-23.00 Uhr	14.45-23.00 Uhr	14.45-23.00 Uhr	57,75	3.011,25
Nachtdienst	Platz 1	22.45-07.00 Uhr	22.45-07.00 Uhr	22.45-07.00 Uhr	22.45-07.00 Uhr	57,75	3.011,25
	Platz 2	22.45-07.00 Uhr	22.45-07.00 Uhr	22.45-07.00 Uhr	22.45-07.00 Uhr	57,75	3.011,25
Tagesdienst	Platz 3	07.45-16.00 Uhr	07.45-16.00 Uhr	07.45-16.00 Uhr	07.45-16.00 Uhr	57,75	3.011,25
GESAMT						404,25	21.078,75

In der Darstellung sind Übergabezeiten in Höhe von je 15 Min. enthalten.

© FORPLAN 2021

Insgesamt sind die Dispositionsplätze (inkl. der Übergabezeiten) in der FEL Lüneburg **404,25 Stunden pro Woche** bzw. **21.078,75 Stunden pro Jahr** personell besetzt. Die Funktion der Schichtführung ist derzeit zwar angedacht, konnte jedoch nicht vollständig umgesetzt werden.

Die FEL Lüneburg wird in einem 3-Schicht-Modell betrieben. Zudem ist ein Tagesdienst eingerichtet. Die Pausen der Mitarbeiter werden gem. § 6 Abs. 1 TvÖD als bezahlte Kurzpausen genommen.

Nachalarmierung bei besonderen Lagen und Personalausfällen:

Seit 12.04.2021 wird ein Rufbereitschaftsdienst im Zeitraum 05.00 bis 05.00 Uhr vorgehalten, der in erster Linie für die Nachbesetzung von Personalausfällen vorgesehen ist. Bei mehreren gleichzeitig erkrankten Disponenten erfolgt die Nachbesetzung durch freiwillige Dienstübernahme.

Ein Personalverstärkungskonzept für Sonderlagen existiert derzeit nicht. Bei erhöhtem Anruf- und Einsatzaufkommen werden die Mitarbeiter aus dem Frei alarmiert. Es besteht somit keine gesicherte Personalstruktur größere Sonderlagen personell ausreichend ausgestattet abarbeiten zu können.

Personalstruktur und Arbeitszeit:

- 1,00 VK Leitung
- 1,00 VK Systemadministration
- 14,00 VK Einsatzsachbearbeiter

16,00 VK Mitarbeiter

Die Netto-Jahresarbeitszeit der Mitarbeiter wird in TABELLE 2.2 berechnet. Die durchschnittlichen Ausfallzeiten für Krankheit, Elternzeit und Ausbildung basieren auf den IST-Werten aus den Jahren 2018 bis 2021.

Urlaub und Wechselschichturlaub sowie die Wochenfeiertage werden auf der Basis der Tarifverträge pauschal für jeden Mitarbeiter angesetzt. Dies gilt auch für die Wochenfeiertage.

Sonstige Ausfallzeiten für Dienstbesprechungen u. Ä. werden mit 2 Arbeitstagen pro Jahr angerechnet.

Als **Fortbildungszeiten** setzen wir pauschal **90 Stunden** pro Mitarbeiter und Jahr an.¹ Darin enthalten sind theoretische und praktische Lerninhalte für die Bereiche Rettungsdienst, Brandschutz und Leitstelle. Ebenso enthalten ist der Leitstellenlehrgang am NLBK, den jeder Mitarbeiter künftig absolvieren sollte. Zudem sind Zeiten für die **Ausbildung** neuer Mitarbeiter berücksichtigt.

TABELLE 2.2 Berechnung der Netto-Jahresarbeitszeit in der FEL Lüneburg

Ausfallzeiten in der FEL Lüneburg					
Jahr	2018	2019	2020	2021 (bis 30.06; Hochrechnung auf 1 Jahr)	Duchschnitt
Krankheit	1.884,00	1.896,00	1.812,00	1.752,00	1.836,00
Elternzeit	192,00	180,00	564,00	416,00	338,00
Ausbildung	264,00	420,00	312,00	0,00	249,00
GESAMT	2.340,00	2.496,00	2.688,00	2.168,00	2.423,00
Mitarbeiter Vollzeitstellen	13,83	13,33	14,00	14,00	13,79
Durchschnittliche Ausfallzeiten pro Mitarbeiter					
Urlaub	240,00	240,00	240,00	240,00	240,00
Zusatzurlaub (Wechselschicht; 6 Tage pro MA)	48,00	48,00	48,00	48,00	48,00
10 Wochenfeiertage	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
Fortbildung	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
Sonstige Ausfallzeiten	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00
Krankheit	136,19	142,20	129,43	125,14	133,24
Elternzeit	13,88	13,50	40,29	29,71	24,34
Ausbildung	19,08	31,50	22,29	0,00	18,22
GESAMT	643,16	661,20	666,00	628,86	649,80
Berechnung der Netto-Jahresarbeitszeiten (Basis: Durchschnittlich 39 Wochenstunden)					
Brutto-Jahresarbeitszeit	2.033,57	2.033,57	2.033,57	2.033,57	2.033,57
abzüglich Ausfallstunden	643,16	661,20	666,00	628,86	649,80
Netto-Jahresarbeitszeit	1.390,41	1.372,37	1.367,57	1.404,71	1.383,77
durchschnittliche Ausfallrate	31,63%	32,51%	32,75%	30,92%	31,95%

© FORPLAN 2021

¹ Beispielsweise werden im Land Brandenburg auf Basis gesetzlicher Regelungen 205 Fortbildungsstunden für die Leitstellungsdisponenten in Ansatz gebracht.

Die Brutto-Jahresarbeitszeit beträgt auf Basis einer 39 Stundenwoche 2.033,57 Jahresstunden.

Die Netto-Jahresarbeitszeit beträgt somit durchschnittlich **1.383,77 Stunden**. Dies entspricht einer Ausfallrate von **31,95 %**.

Der **Krankenstand** der Disponenten in der FEL Lüneburg ist mit durchschnittlich **133 Stunden** als hoch zu bezeichnen. Gem. den Angaben des statistischen Bundesamtes waren im Jahr 2019 Arbeitnehmer im Durchschnitt 10,9 Tage krankgemeldet. Dies entspricht **87,2 Stunden** bezogen auf einen 8 Stundentag.

Auch die Auswertung der letzten 5 Leitstellengutachten, die wir durchgeführt haben, ergab einen niedrigeren Wert der Krankheitsstunden. Im Durchschnitt waren in diesen Leitstellen die Mitarbeiter rund **100 Stunden** pro Jahr krankheitsbedingt abwesend.

Für die **Bürodienste** in der Leitstellenleitung und -administration setzen wir als Netto-Jahresarbeitszeit die KGSt-Werte an. Bezogen auf eine 39 Stundenwoche werden dort **1.590 Stunden** angesetzt.

2.2 Datenbasis

Zur Bemessung der bedarfsgerechten Tischbesetzung wurden uns die Dispositions- und Anrufrdaten der FEL Lüneburg für den Zeitraum 01.07.2020 bis 30.06.2021 übergeben.

Die bemessungsrelevanten Dispositionsdaten gliedern sich in folgende Aufgabenbereiche:

• Disponierte Einsätze Notfallrettung:	16.708
• Disponierte Einsätze Krankentransport:	17.310
• Disponierte Einsätze Brandschutz und technische Hilfeleistung:	1.400
• Sonstige Tätigkeiten:	3.340
• Sonstige Anrufe (eingehend):	45.463
GESAMT:	84.221

Die tageszeitliche Verteilung der zu disponierenden Einsätze und der Anrufe ist im Anhang 1 dargestellt.

Demnach ist von folgender zu erwartender Anruhfrequenz pro Tag auszugehen:

Montag-Donnerstag	246 Anrufe
Freitag	265 Anrufe
Samstag	203 Anrufe
Sonn-/Feiertag	175 Anrufe

3 Methodik zur Bemessung der personell zu besetzenden Dispositionsplätze

Bezüglich der Berechnung der notwendigen Dispositionsplätze in einer Leitstelle bestehen im Land Niedersachsen keine entsprechenden Regelungen.

Im folgenden Kapitel wird die Methodik zur Ermittlung der personellen Ausstattung der Leitstelle erläutert.

Zur Ermittlung der personellen Ausstattung einer Leitstelle ist es zunächst erforderlich, als grundlegenden Parameter die durchschnittliche Bearbeitungsdauer von Meldeeingängen und der daraus folgenden Tätigkeiten zu bestimmen. Hierzu ist es erforderlich, die Tätigkeitsfelder in dringliche und disponible Zeitanteile aufzuteilen.

Hierauf aufbauend ist es dann möglich, die notwendige Personalstärke in der Leitstelle nach Tageszeitintervallen und Tageskategorien im Rahmen einer risikoabhängigen und einer frequenzabhängigen Bemessung zu ermitteln.

Meldungseingänge in den Leitstellen, die einen Notfall betreffen, können aus Gründen der Dringlichkeit nicht in eine Warteschleife bzw. auf „Halten“ gelegt werden. Dies gilt auch für die in der Leitstelle eingehenden Notrufe, die einen Einsatz der Feuerwehr zur Folge haben. Da den Disponenten in der Leitstelle jedoch vorab nicht bekannt ist, ob es sich um einen Einsatz der Notfallrettung, des Brandschutzes, einen Krankentransport oder um einen sonstigen Anruf handelt, muss jeder Anruf als potenzielles Hilfeersuchen angesehen und grundsätzlich erst einmal angenommen werden.

Auch bei Meldungen, die letztendlich nicht zu dringlichen Einsätzen führen (Krankentransporte / sonstige Dispositionsaufgaben), benötigt der Disponent eine gewisse Zeit des Nachfragens, bis er sicher sein kann, dass es sich nicht um einen Notfall handelt. In dieser Klärungsphase kann er den Anruf nicht auf „Halten“ drücken, auch wenn ein neuerlicher Anruf/Meldung auf der Leitstelle aufläuft. Dies zeigt, dass auch nicht dringliche Einsätze und Anrufe unaufschiebbare und somit als dringlich einzustufende Entgegennahmetätigkeiten mit sich bringen.

Über die reine Annahme von Meldungseingängen hinaus hat der Disponent aber auch andere dringliche Tätigkeiten zu leisten. Aufgaben wie Disponierung und Alarmierung der Einsatzressourcen sowie Übermittlung der Einsatzdaten fallen neben der Annahme des eigentlichen Hilfeersuchens als zusätzliche Leitstellentätigkeiten an und können im Notfall in keiner Weise verschoben werden. Auch im Falle eines eventuell neuerlich auftretenden Meldeereignisses können die beschriebenen Tätigkeiten nicht unterbrochen werden, so dass dieses von einem anderen Mitarbeiter zu bearbeiten ist.

3.1 Risikoabhängige Personalbemessung

Anhand der risikoabhängigen Personalbemessung wird die mögliche Anzahl aller als dringlich einzustufenden Tätigkeiten pro Tag ermittelt, die von den Leitstellenmitarbeitern zu bewältigen sind.

Vornehmlich handelt es sich hierbei um passive wie aktive Kommunikationstätigkeiten (Meldungsentgegennahme sowie leitstelleninitiiertes Kommunizieren und Kommunikation mit Einsatzkräften). Aber auch andere Aufgaben dringlicher Art, wie Disposition und Tonbandabhören, sind als unaufschiebbare Tätigkeiten mit einzubeziehen.

Grundlage der risikoabhängigen Personalbemessung ist die Wiederkehrzeit des Ereignisses, sodass eine bestimmte Anzahl Mitarbeiter nicht mehr ausreicht, um die anfallenden dringlichen Tätigkeiten sofort bearbeiten zu können.

Rechnerisch erfolgt die risikoabhängige Personalbemessung auf Basis der eingehenden Meldungen, denn eingehende Meldungen ziehen andere, auch dringliche Leitstellentätigkeiten nach sich. Dabei wird der Bemessung nicht die durchschnittlich täglich zu erwartende Zahl an dringlich auszuübenden Tätigkeiten, sondern die seltener vorkommende Spitzenbelastung zugrunde gelegt. Bemessungsrelevante Größe ist daher das im Dienstverlauf unvermeidliche gleichzeitige Auftreten mehrerer dringend auszuübender Tätigkeiten in der Leitstelle, der sogenannte Duplizitäts- bzw. Überschreitungsfall. Dabei ist unter der Annahme, dass das Auftreten von unverzüglich abzuleistenden Aufgaben zufällig ist, die Häufigkeit des gleichzeitigen Bedarfs an Mitarbeitern der Leitstelle anhand statistischer Gesetzmäßigkeiten zu berechnen (Verteilungsfunktion nach POISSON²).

Für die Ermittlung der Wiederkehrzeit des Ereignisses des Überschreitungsfalles („Es fallen gleichzeitig mehr dringlich auszuübende Tätigkeiten in der Leitstelle an, als Mitarbeiter dienstplanmäßig zur Verfügung stehen“) werden folgende Bemessungsparameter benötigt:

² Berechnet wird im mathematisch-statistischen Sinn die Wiederkehrzeit des Ereignisses, sodass innerhalb eines Zeitintervalls, z. B. der mittleren Anrufbearbeitungszeit, eine bestimmte Anzahl x vorgehaltener personell besetzter Einsatzleitplätze nicht mehr ausreicht, um einen eingehenden Anruf zu bedienen. Oder anders ausgedrückt: Das Risiko, dass die zur Verfügung stehenden personell besetzten Einsatzleitplätze nicht ausreichen, entspricht der Wahrscheinlichkeit, dass die Anzahl X von Anrufeingängen innerhalb eines Zeitintervalls einen größeren Wert als die Anzahl x der zur Verfügung stehenden personell besetzten Einsatzleitplätze annimmt (= Überschreitungswahrscheinlichkeit). Die Wiederkehrzeit des Ereignisses ($X > x$) ist die mit dem Kehrwert des Risikos gewichtete Länge des zugrundeliegenden Zeitintervalls.

- Anzahl der zu bemessenden Einzelschichten pro Jahr
- Schichtdauer der zu bemessenden Einzelschichten (in Stunden)³
- Ø Häufigkeit und Dauer der als dringlich einzustufenden Tätigkeiten (in Minuten)
- Jahresanzahl von Anrufen innerhalb der zu bemessenden Schicht und unterschieden nach Tageskategorien, da sich anhand von ihnen Anzahl und Zeitdauer der dringlich auszuübenden Leitstellentätigkeiten insgesamt bemessen lassen.

Als Anzahl der zu bemessenden Einzelschichten bringen wir - analog zum Untersuchungszeitraum - für die Kategorie „Mo-Do“ 206 Tage und „Freitag“ 49 Tage, für die Kategorie „Sa“ 48 Tage und für die Kategorie „So + Wf“ 62 Tage in Ansatz.

Als Dauer für die Besetzung der Anzahl von Leitstellendisponenten legen wir ein 8 Stunden Zeitintervall zugrunde.

Um die Ø Häufigkeit und Dauer der als dringlich einzustufenden Tätigkeiten ermitteln zu können, sind sämtliche Aufgaben des Leitstellenpersonals in unaufschiebbare, d. h. dringliche sowie aufschiebbare, d. h. nicht dringliche Tätigkeiten einzuteilen. Denn grundsätzlich gilt, dass nicht dringliche Tätigkeiten, wie Alarmierung eines Einsatzmittels zum Krankentransport, für das Entgegennehmen eines neuerlichen Anrufes unterbrochen bzw. aufgeschoben werden können. Daher werden zur risikoabhängigen Personalbemessung, je nach Einsatzart verschieden (Notfallrettung, Krankentransport, Feuerwehreinsatz, sonstige Einsätze), ausschließlich solche Tätigkeiten berücksichtigt, die nicht aufgeschoben werden können.

Zusätzlich fließen die Kommunikationstätigkeiten, die unabhängig von Einsätzen erfolgen (Bürgerfragen, arbeitsorganisatorische Absprachen, Verwaltungsbelange etc.), mit ein. Es ist davon auszugehen, dass solche Anrufe, die letztlich keine Hilfeersuchen darstellen, nach Ø 25 Sekunden auf „Halten/Warten“ gedrückt werden können, um ein eventuell neuerlich auftretendes Meldeereignis entgegennehmen zu können.

Zudem wird berücksichtigt, dass die einsatzunabhängigen Anrufe insgesamt wesentlich häufiger auftreten als diejenigen, die zu einem Einsatz führen.

³ Als „Schicht“ wird hierbei ein Tageszeitintervall verstanden, welches mit Disponenten der Leitstelle zu besetzen ist. Die „Schichtdauer“ legt somit die Tischbesetzzeiten fest, für die im weiteren Verlauf der Personalbedarf bemessen wird.

Anhand der beschriebenen Parameter ist die Wiederkehrzeit des Überschreitungs-falles zu berechnen. Entscheidend dabei ist, dass alle o. a. dringlich anfallenden Tätigkeiten in ihrer Anzahl wie auch in ihrer Dauer in die Berechnung uneingeschränkt einfließen. Die Wiederkehrzeit des Überschreitungs-falles bezeichnet letztlich den zeitlichen Abstand zwischen zwei Risikosituationen, nämlich zwischen einer aktuellen Bedarfsüberschreitung der vorhandenen Leitstellendisponenten und dem statistisch zu erwartenden wiederholten Eintreten dieses Überschreitungs-falles. Die Wiederkehrzeit wird in Schichten gemessen.

Generell ist nicht zu erwarten, dass sich das angegebene Dispositionsaufkommen über den jeweils betrachteten Zeitraum in der Realität völlig gleichmäßig verteilt, sondern dass es Phasen mit erkennbar erhöhtem und solche mit deutlich unterdurchschnittlichem Einsatzaufkommen gibt. Um sicherzustellen, dass zu jeder Zeit ausreichend Disponenten zur Verfügung stehen, wird eine frequenzabhängige Personalbemessung vorgenommen.

3.2 Frequenzabhängige Personalbemessung

In die frequenzabhängige Personalbemessung fließen alle relevanten Zeitanteile der Leitstellentätigkeit ein.

Sie dient insbesondere der Überprüfung der Ergebnisse der risikoabhängigen Personalbemessung. Während in der risikoabhängigen Personalbemessung Schichten von 8 Stunden Dauer zugrunde gelegt werden, werden bei der frequenzabhängigen Personalbemessung die stündlichen Meldepegel der Leitstellen zugrunde gelegt.

Die frequenzabhängige Bemessung stellt dar, wie viele Disponenten **mindestens** benötigt werden, um alle erfassten Einsätze / Tätigkeiten innerhalb des Stundenintervalls abarbeiten zu können. Zusätzlich müssen noch nicht erfasste Tätigkeiten (Arbeitsplatzorganisation, Systemüberprüfungen, usw.) berücksichtigt werden.

Weiterhin ist die stündliche und tägliche Inanspruchnahme der Disponenten dargestellt.

Durch Abgleich beider Personalbemessungsmethoden wird sichergestellt, dass zu allen Tageszeitkategorien eine ausreichende Anzahl an Mitarbeitern zur Verfügung steht, um die anfallenden Leitstellentätigkeiten zu bewältigen.

3.3 Durchschnittliche Bearbeitungsdauer von Meldeeingängen und der daraus folgenden Tätigkeiten

Es gilt nun, eine zeitliche Bewertung der Einzeltätigkeiten für die verschiedenen Aufgabenbereiche vorzunehmen. Dabei berücksichtigen wir insbesondere sogenannte Kerntätigkeiten, die bei jeder Einsatzabwicklung anfallen bzw. im normalen Tagesbetrieb häufiger durchzuführen sind. Bei den „Sonstigen Leitstellentätigkeiten“, wie z. B. dem Führen der Tagesberichte sowie weiterer Listen, der Ablage von Dokumentationsformularen usw., gehen wir davon aus, dass diese von den Leitstellenmitarbeitern in Zeiten geringerer Inanspruchnahme erledigt werden können bzw. dass diese nicht jeden Tag anfallen und somit nur von nachgeordneter Bedeutung sind.

Zur Festlegung der zeitlichen Bewertung der Tätigkeiten am Arbeitsplatz Leitstelle greifen wir auf vorangegangene empirische Untersuchungen zurück. Im Rahmen dieser Untersuchungen wurde von uns in Leitstellen die Zeitdauer der Einzeltätigkeiten vor Ort empirisch quantifiziert.

In der nachstehenden TABELLE 3.1 führen wir zunächst eine zeitliche Bewertung der einzelnen Leitstellentätigkeiten für eine Einsatzbearbeitung in der Notfallrettung und dem Krankentransport durch.

Wie aus TABELLE 3.1 deutlich wird, wird für die Disposition von Notarzteinsätzen keine gesonderte Bearbeitungsdauer angesetzt. Der zusätzliche Zeitbedarf zur Disposition von Notarzteinsätzen wird durch Punkt 4 Alarmierung/Nachalarmierung berücksichtigt. Die Anzahl der in den zu untersuchenden Leitstellenbereichen durchgeführten Notarzteinsätze wird somit nicht gesondert bewertet.

TABELLE 3.1 Leitstellentätigkeiten und zugehöriger Ø Zeitbedarf für eine Einsatzabwicklung in den Kategorien des Rettungsdienstes „Notfallrettung (NFR)/Krankentransport (KTP)“

Dispositionszeiten für den Aufgabenbereich Rettungsdienst				
Tätigkeit:	Ø Zeitbedarf in Sekunden			
	Notfallrettung (NFR)		Krankentransport (KTP)	
	Dringliche Tätigkeit	Disponible Tätigkeit	Dringliche Tätigkeit	Disponible Tätigkeit
1. Hilfeersuchen, Meldung aufnehmen, Strukturierte Abfrage	60		60	
2. Tonband abhören	15			15
3. Disponieren mit / ohne Einsatzmittelvorschlag	15		15	
4. Alarmierung / Nachalarmierung	30			30
5. Übermittlung der Einsatzdaten	30			30
6. Kontrolle Statusmeldungen (FMS)		30		30
7. Entgegennahme der Freimeldung	15			15
8. Absprache / Rückmeldung Rettungswache / Faxübermittlung	15	45		60
9. Tätigkeiten, die nicht bei jedem Einsatz anfallen: - Rückfragen bei Ankunft Einsatzstelle - Patientendatenübergabe an NA - Anmeldung Krankenhaus / Anfrage Zielort - Kommunikation Polizei - Absprache mit Kollegen der Leitstelle - Beschreibung Anfahrtsweg - Durchschalten von Funkkanälen zwischen Feuerwehr, Polizei und Rettungsdienst - ggf. Nachforderungen - Laieneinweisung zur Erstversorgung - Notfallreanimationsbegleitung - Sonstiges: Rückfragen, Führen elektronischer Nachweise, u.ä.				
Summe Ø Zeitbedarf aller Tätigkeiten pro Einsatz:	60	225	15	150
Summe pro Einsatz	240	300	90	330
Ø Bearbeitungsdauer pro Einsatz in Sekunden	540		420	
Ø Bearbeitungsdauer pro Einsatz in Minuten	9,00		7,00	

© FORPLAN 2021

Die Ø Bearbeitungsdauer für Lenkungs-, Koordinierungs-, Informations- und Dokumentationsaufgaben im Verlaufe eines Notfalleinsatzes beläuft sich auf 9,00 Minuten, diejenige für einen Krankentransport dagegen nur auf 7,00 Minuten. Die o. a. Aufstellung verdeutlicht, dass davon 240 Sekunden je Notfalleinsatz (4,00 Min.) und 90 Sek. je KTP in die risikoabhängige Personalbemessung einzufließen haben.

Die Vorgehensweise der zeitlichen Bewertung der Leitstellentätigkeit für eine Einsatzabwicklung der Feuerwehr sowie sonstiger Vermittlungstätigkeiten erfolgt analog der beschriebenen Vorgehensweise bei Notfallrettung/Krankentransport. Insgesamt ergibt sich für die Lenkungs-, Koordinierungs-, Informations- und Dokumentationsaufgaben im Verlaufe eines Feuerwehreinsatzes eine Ø Bearbeitungsdauer von 35,00 Minuten, für sonstige Tätigkeiten eine Ø Bearbeitungsdauer von 6,00 Minuten

(vgl. TABELLEN 3.2 und 3.3). Zu **sonstigen Tätigkeiten** zählen kommunale Aufgaben, die Annahme von Unwettermeldungen / Sturmschäden und interne Organisationsaktivitäten (bspw. Pausen und Desinfektionen von Rettungsmitteln koordinieren).

Neben solchen Anrufen, die tatsächliche Hilfeersuchen darstellen und zählbare Einsätze nach sich ziehen, erreichen die Leitstellen aber auch noch solche, die nicht zu einem Einsatz führen (Mehrfachmeldungen von Notfällen, Bürgeranfragen, etc.). Diese sonstigen Anrufe/Anfragen treten in der Regel wesentlich häufiger auf als tatsächliche Hilfeersuchen. Daher wird ihre Anzahl bei der Zeitbedarfsrechnung mitberücksichtigt. Pro einsatzunabhängigen Anruf wird eine \emptyset Bearbeitungsdauer von 1 Minute berücksichtigt (vgl. TABELLE 3.4).

Die nachfolgenden TABELLEN verdeutlichen, dass je Brandeinsatz Tätigkeiten mit der Dauer von insgesamt 600 Sek. (10,00 Min.), je sonstiger Vermittlungstätigkeit mit der Dauer von insgesamt 60 Sek. (1,00 Min.), pro sonstigem Anruf Tätigkeiten mit der Dauer von insgesamt 25 Sek. in die **risikoabhängige Personalbemessung** einzufließen haben.

Zur Überprüfung der risikoabhängigen Personalbemessung werden wir eine frequenzabhängige Personalbemessung durchführen. In dieser Analyse werden dann alle zur Bearbeitung eines Einsatzes notwendigen Zeitanteile einfließen.

Aus den beiden o. g. Methoden zur Personalbemessung errechnet sich der Grundbedarf an Leitstellendisponenten.

Daneben werden wir Personalanteile für die Leitungsfunktion bemessen und einen Mitarbeiteranteil zur Bewältigung von größeren Schadensereignissen berücksichtigen.

TABELLE 3.2 Leitstellentätigkeiten und zugehöriger Ø Zeitbedarf für eine Einsatzabwicklung „Brandschutz / Technische Hilfeleistung“

Dispositionszeiten für den Aufgabenbereich Brandschutz / Technische Hilfeleistung		
Tätigkeit:	Ø Zeitbedarf in Sekunden	
	Dringliche Tätigkeit	Disponible Tätigkeit
1. Hilfeersuchen, Meldung aufnehmen, Strukturierte Abfrage	60	
2. Tonband abhören / Disponieren	30	
3. Alarmierung -> bishin zu mehreren Einsatzmitteln (Löschzug)	60	
4. Übermittlung der Einsatzdaten (-> mehrere Einsatzmittel)	60	
5. Entgegennahme von Statusmeldungen		
- Ausrückzeitpunkt, Einsatzstärke	75	
- Ankunft Einsatzstelle	75	
- Welche Personen und Geräte sind im Einsatz	75	
- Einsatzzweck erfüllt	75	
- Abfahrt von der Einsatzstelle		75
- Ankunft Wache / Gerätehaus (Einsatzende)		75
6. Einsatzbericht nachtragen		
- Ausrückzeitpunkt, Einsatzstärke		75
- Ankunft Einsatzstelle		75
- Welche Personen und Geräte sind im Einsatz		75
- Abfahrt von der Einsatzstelle		75
- Ankunft Wache / Gerätehaus (Einsatzende)		75
7. Absprache / Rückmeldung Feuerwache		75
8. Tätigkeiten, die nicht bei jedem Einsatz anfallen:		
- Durchschalten von Funkkanälen zwischen Feuerwehr, Polizei und Rettungsdienst		
- ggf. Nachforderungen		
- Benachrichtigung nachgeordneter Behörden, Ämter, Personen		
- Absprache mit Kollegen der Leitstelle		
- Ändern und Ergänzen der Einsatzunterlagen und Alarmpläne		
- Sonstiges: Rückfragen etc.		
Summe Ø Zeitbedarf aller Tätigkeiten pro Einsatz:	90	900
Summe pro Einsatz	600	1.500
Ø Bearbeitungsdauer pro Einsatz in Sekunden	2.100	
Ø Bearbeitungsdauer pro Einsatz in Minuten	35,00	

© FORPLAN 2021

TABELLE 3.3 Leitstellentätigkeiten und zugehöriger Ø Zeitbedarf für eine Einsatzabwicklung „Sonstige Tätigkeiten“

Dispositionszeiten für die Bearbeitung sonstiger Tätigkeiten		
Tätigkeit:	Ø Zeitbedarf in Sekunden	
	Dringliche Tätigkeit	Disponible Tätigkeit
1. Klärungsphase	60	
2. Abwicklung des Gespräches		300
Summe pro Anruf	60	300
Ø Bearbeitungsdauer pro Anruf in Sekunden	360	
Ø Bearbeitungsdauer pro Anruf in Minuten	6,00	

© FORPLAN 2021

TABELLE 3.4 Leitstellentätigkeiten und zugehöriger Ø Zeitbedarf für die Abwicklung „Sonstiger Anrufe“

Dispositionszeiten für die Bearbeitung sonstiger Anrufe		
Tätigkeit:	Ø Zeitbedarf in Sekunden	
	Dringliche Tätigkeit	Disponible Tätigkeit
1. Klärungsphase	25	
2. Abwicklung des Gespräches		35
Summe pro Anruf	25	35
Ø Bearbeitungsdauer pro Anruf in Sekunden	60	
Ø Bearbeitungsdauer pro Anruf in Minuten	1,00	

© FORPLAN 2021

4 Bemessung der Dispositionsplätze

4.1 Risikoabhängige Bemessung der Dispositionsplätze

Die methodischen Grundlagen für die Bemessung sind in Kapitel 3.1 dargestellt.

Die Eingangsparameter zur risikoabhängigen Leitstellenpersonalbemessung sind im Anhang 2 dargestellt. Sie zeigen die zu erwartenden tageszeit- und tageskategorie-abhängigen Eingänge von Anrufen in der FEL.

Es werden folgende Bearbeitungszeiten für die risikoabhängige Bemessung angesetzt:

Notfallrettung	240 Sekunden
Krankentransport	90 Sekunden
Brandschutz und Technische Hilfeleistung	600 Sekunden
Sonstige Tätigkeiten	60 Sekunden
Sonstige Anrufe	25 Sekunden

Die Berechnungsergebnisse der risikoabhängigen Leitstellenpersonalbemessung sind im Anhang 3 aufgeführt.

Als ausreichendes **Sicherheitsniveau** für die Leitstellenbesetzung setzen wir so fest, dass nahezu 100 % der in der FEL eingehenden Anrufe sofort angenommen werden können. In diesem Bemessungsgrenzwert wird berücksichtigt, dass zusätzlich zur Regeldisposition ein Verstärkungskonzept existiert, welches innerhalb kurzer Zeit für Dispositionsaufgaben herangezogen werden kann.

Dieser Ansatz begründet sich in der Tatsache, dass eine sofortige Rückfallebene (z. B. durch andere Leitstellen) für die FEL nicht besteht. **Jeder** Anruf muss entweder durch einen Disponenten der Regelbesetzung oder durch den Verstärkungsdienst entgegengenommen werden können. Dieser Verstärkungsdienst wird in unserem Konzept durch den freigestellten Schichtführer/-leiter gewährleistet.

Zusammengefasst ergibt sich für die risikoabhängige Personalbemessung der FEL Lüneburg folgendes Ergebnis:

TABELLE 4.1 Ergebnis und Sicherheitsniveau der risikoabhängigen Personalbemessung für die FEL Lüneburg

Sicherheitsniveau in der FEL Lüneburg								
Bemessene Anzahl vorzuhaltender Disponenten für die FEL Lüneburg mit Sicherheitsniveau								
Schicht	Montag-Donnerstag		Freitag		Samstag		Sonn-/Wochenfeiertag	
	Anzahl Disponenten	Sicherheitsniveau	Anzahl Disponenten	Sicherheitsniveau	Anzahl Disponenten	Sicherheitsniveau	Anzahl Disponenten	Sicherheitsniveau
07.00-15.00	3	99,8%	3	99,8%	3	99,9%	3	99,9%
15.00-23.00	3	99,9%	3	99,9%	3	99,9%	3	99,9%
23.00-07.00	2	99,8%	2	99,7%	2	99,7%	2	99,8%

© FORPLAN 2021

4.2 Frequenzabhängige Bemessung der Dispositionsplätze

Zur Überprüfung der risikoabhängigen Leitstellenpersonalbemessung und einer stundengenauen Bemessung über den Tagesverlauf hinweg, wird eine frequenzabhängige Bemessung durchgeführt. In dieser sind alle Zeitanteile, die zur Disposition von Einsätzen bzw. Anrufen benötigt werden, enthalten.

Die Eingangsparameter zur frequenzabhängigen Leitstellenpersonalbemessung sind im Anhang 4 dargestellt. Die durchschnittlichen Bearbeitungsdauern setzen sich aus dem Durchschnitt der in der Leitstelle eingehenden Anrufe und Aufgaben zusammen, die in den Zeitintervallen 07-15 Uhr, 15-23 Uhr und 23-07 Uhr an den einzelnen Tageskategorien stattfinden. Gewichtet werden diese mit den Bearbeitungszeiten, die im Folgenden dargestellt sind.

Es werden folgende Bearbeitungszeiten für die frequenzabhängige Bemessung angesetzt:

Notfallrettung	540 Sekunden
Krankentransport	420 Sekunden
Brandschutz und Technische Hilfeleistung	2.100 Sekunden
Sonstige Tätigkeiten	360 Sekunden
Sonstige Anrufe	60 Sekunden

In TABELLE 4.2 sind das Ergebnis der frequenzabhängigen Bemessung sowie die Inanspruchnahme der Disponenten dargestellt. Die erforderliche Anzahl an Mitarbeitern wird dabei **mindestens** benötigt, um alle erfassten Tätigkeiten abarbeiten zu können.

In allen Zeitintervallen liegen die frequenzabhängigen Auslastungswerte unterhalb oder gleich der risikoabhängigen Bemessung.

TABELLE 4.2. Frequenzabhängige Personalbemessung für die FEL Lüneburg

FEL Lüneburg	Tageszeitintervall (TZI)		Ø Anruhfrequenz im TZI [.]	Ø Bearbeitungsdauer [Min]	erforderl. Disponenten [frequenzabhängige Bemessung] [Anzahl]	Besetzungsstruktur der Leitstellentische [risikoabhängige Bemessung] [Anzahl]
	von [Uhr]	bis [Uhr]				
	0	- 1	4,31	5,4	1	2
	1	- 2	3,09	5,4	1	2
	2	- 3	3,04	5,4	1	2
	3	- 4	2,17	5,4	1	2
	4	- 5	2,51	5,4	1	2
	5	- 6	2,61	5,4	1	2
	6	- 7	4,43	5,4	1	2
	7	- 8	11,48	4,6	1	3
	8	- 9	15,51	4,6	2	3
	9	- 10	15,85	4,6	2	3
	10	- 11	16,71	4,6	2	3
	11	- 12	18,16	4,6	2	3
	12	- 13	17,56	4,6	2	3
	13	- 14	16,48	4,6	2	3
	14	- 15	15,63	4,6	2	3
	15	- 16	15,96	4,4	2	3
	16	- 17	14,93	4,4	2	3
	17	- 18	14,80	4,4	2	3
	18	- 19	10,59	4,4	1	3
	19	- 20	10,62	4,4	1	3
	20	- 21	8,84	4,4	1	3
	21	- 22	8,55	4,4	1	3
	22	- 23	6,79	4,4	1	3
	23	- 24	5,16	5,4	1	2
Montag-Donnerstag			245,77		34	64
	0	- 1	5,61	5,2	1	2
	1	- 2	4,04	5,2	1	2
	2	- 3	3,32	5,2	1	2
	3	- 4	2,78	5,2	1	2
	4	- 5	3,00	5,2	1	2
	5	- 6	3,18	5,2	1	2
	6	- 7	4,80	5,2	1	2
	7	- 8	11,62	4,5	1	3
	8	- 9	17,36	4,5	2	3
	9	- 10	15,74	4,5	2	3
	10	- 11	16,68	4,5	2	3
	11	- 12	19,87	4,5	2	3
	12	- 13	20,72	4,5	2	3
	13	- 14	16,68	4,5	2	3
	14	- 15	15,43	4,5	2	3
	15	- 16	15,38	4,0	2	3
	16	- 17	14,58	4,0	1	3
	17	- 18	15,88	4,0	2	3
	18	- 19	12,07	4,0	1	3
	19	- 20	11,62	4,0	1	3
	20	- 21	11,89	4,0	1	3
	21	- 22	9,37	4,0	1	3
	22	- 23	6,95	4,0	1	3
	23	- 24	6,86	5,2	1	2
Freitag			265,43		33	64

Fortsetzung

TABELLE 4.2. Fortsetzung

FEL Lüneburg	Tageszeitintervall (TZI)		Ø Anruhfrequenz im TZI [.]	Ø Bearbeitungsdauer [Min]	erforderl. Disponenten [frequenzabhängige Bemessung] [Anzahl]	Besetzungsstruktur der Leitstellentische [risikoabhängige Bemessung] [Anzahl]
	von [Uhr]	bis [Uhr]				
	0	- 1	5,72	5,5	1	2
	1	- 2	3,57	5,5	1	2
	2	- 3	4,35	5,5	1	2
	3	- 4	2,70	5,5	1	2
	4	- 5	1,97	5,5	1	2
	5	- 6	3,02	5,5	1	2
	6	- 7	3,07	5,5	1	2
	7	- 8	8,84	4,1	1	3
	8	- 9	9,71	4,1	1	3
	9	- 10	11,08	4,1	1	3
	10	- 11	12,96	4,1	1	3
	11	- 12	11,90	4,1	1	3
	12	- 13	11,45	4,1	1	3
	13	- 14	12,73	4,1	1	3
	14	- 15	13,14	4,1	1	3
	15	- 16	12,41	4,4	1	3
	16	- 17	10,39	4,4	1	3
	17	- 18	11,68	4,4	1	3
	18	- 19	10,90	4,4	1	3
	19	- 20	9,66	4,4	1	3
	20	- 21	8,75	4,4	1	3
	21	- 22	8,84	4,4	1	3
	22	- 23	7,42	4,4	1	3
	23	- 24	6,82	5,5	1	2
Samstag			203,06		24	64
	0	- 1	4,64	5,5	1	2
	1	- 2	3,12	5,5	1	2
	2	- 3	2,66	5,5	1	2
	3	- 4	2,23	5,5	1	2
	4	- 5	2,16	5,5	1	2
	5	- 6	2,80	5,5	1	2
	6	- 7	4,89	5,5	1	2
	7	- 8	6,24	4,7	1	3
	8	- 9	8,58	4,7	1	3
	9	- 10	9,11	4,7	1	3
	10	- 11	9,96	4,7	1	3
	11	- 12	10,63	4,7	1	3
	12	- 13	9,82	4,7	1	3
	13	- 14	10,60	4,7	1	3
	14	- 15	11,24	4,7	1	3
	15	- 16	10,35	4,7	1	3
	16	- 17	10,53	4,7	1	3
	17	- 18	10,46	4,7	1	3
	18	- 19	9,36	4,7	1	3
	19	- 20	9,82	4,7	1	3
	20	- 21	7,37	4,7	1	3
	21	- 22	7,44	4,7	1	3
	22	- 23	5,92	4,7	1	3
	23	- 24	4,89	5,5	1	2
Sonn-/Wochenfeiertag			174,82		24	64
Personelle Besetzung [Woche]						448
Personelle Besetzung [Jahr]						23.360

© FORPLAN 2021

Wir empfehlen daher - nach Abgleich der risiko- und frequenzabhängigen Bemessung - die Leitstellentische entsprechend der risikoabhängigen Bemessung zu besetzen.

Zusammenfassend stellen wir fest, dass die **Dispositionsplätze** in der FEL Lüneburg **448 Stunden/Woche** bzw. **23.360 Stunden/Jahr** zu besetzen sind.

5 Bemessung des Personalbedarfs für die FEL Lüneburg

5.1 Besetzungsstruktur

Auf Basis der risiko- und frequenzabhängigen Bemessung der Dispositionsplätze sowie der empfohlenen Schichtenteilung für die FEL Lüneburg empfehlen wir künftig die in TABELLE 5.1 dargestellte Besetzungsstruktur. Als Übergabezeiten planen wir 15 Minuten an den Arbeitsplätzen ein.

TABELLE 5.1 Künftige Besetzungsstruktur der Dispositionsplätze für die FEL Lüneburg

Besetzungsstruktur der Dispositionsplätze für die FEL Lüneburg							
Schichtkategorie	Dispositionsplatz	Montag-Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonn-/Wochenfeiertag	Personalstunden pro Woche	Personalstunden pro Jahr
Fühdienst	Platz 1 (Disponent)	06.45-15.00 Uhr	06.45-15.00 Uhr	06.45-15.00 Uhr	06.45-15.00 Uhr	57,75	3.011,25
	Platz 2 (Disponent)	06.45-15.00 Uhr	06.45-15.00 Uhr	06.45-15.00 Uhr	06.45-15.00 Uhr	57,75	3.011,25
	Platz 3 (Disponent)	06.45-15.00 Uhr	06.45-15.00 Uhr	06.45-15.00 Uhr	06.45-15.00 Uhr	57,75	3.011,25
Spätdienst	Platz 1 (Disponent)	14.45-23.00 Uhr	14.45-23.00 Uhr	14.45-23.00 Uhr	14.45-23.00 Uhr	57,75	3.011,25
	Platz 2 (Disponent)	14.45-23.00 Uhr	14.45-23.00 Uhr	14.45-23.00 Uhr	14.45-23.00 Uhr	57,75	3.011,25
	Platz 3 (Disponent)	14.45-23.00 Uhr	14.45-23.00 Uhr	14.45-23.00 Uhr	14.45-23.00 Uhr	57,75	3.011,25
Nachtdienst	Platz 1 (Disponent)	22.45-07.00 Uhr	22.45-07.00 Uhr	22.45-07.00 Uhr	22.45-07.00 Uhr	57,75	3.011,25
	Platz 2 (Disponent)	22.45-07.00 Uhr	22.45-07.00 Uhr	22.45-07.00 Uhr	22.45-07.00 Uhr	57,75	3.011,25
GESAMT						462,00	24.090,00

In der Darstellung sind Übergabezeiten in Höhe von je 15 Min. enthalten.

© FORPLAN 2021

Als künftige Besetzungsstruktur der Dispositionsplätze empfehlen wir die FEL Lüneburg **24.090 Stunden pro Jahr** (inkl. Übergabezeiten) zu besetzen.

5.2 Personalbedarf für die Leitstellendisposition

• Personalbedarf für die Besetzung der Dispositionsplätze

Insgesamt sind gemäß der von uns vorgeschlagenen SOLL-Besetzungsstruktur für die Regeldisposition **24.090,00 Arbeitsstunden** zu erbringen.

Gem. den Ergebnissen der Bestandsaufnahme beträgt die Netto-Jahresarbeitszeit der Mitarbeiter in der FEL Lüneburg 1.383,77 Stunden/Jahr bezogen auf eine 39 Stundenwoche.

Das Ergebnis der Personalbedarfsrechnung für die Regeldisposition ist in TABELLE 5.2 dargestellt.

TABELLE 5.2 Personalbedarf für die Regeldisposition

Personalbedarf für die FEL Lüneburg (Regeldisposition)			
FEL Lüneburg	Arbeitsstunden pro Jahr	Netto-Jahresarbeitszeit	Personalbedarf
Mitarbeiter Regeldisposition	24.090,00	1.383,8	17,41

© FORPLAN 2021

- **Personalbedarf für den Ausgleich der Mitarbeiterfluktuation**

Zeitanteile für die Ausbildung neuer Mitarbeiter in der Leitstelle sind bereits in der Netto-Jahresarbeitszeit berücksichtigt. Dieser Zeitbedarf ist auf Basis der bestehenden Ausbildungszeiten aus den Jahren 2018 bis 2021 in der Berechnung der Netto-Jahresarbeitszeit berücksichtigt und ist regelmäßig an die aktuellen Bedarfe anzupassen.

- **Personalbedarf für die Behebung von bestehenden Ausbildungsdefiziten**

Bestehende Ausbildungsdefizite in der FEL Lüneburg sollen durch den Ansatz von 90 Fortbildungsstunden ausgeglichen werden. Hierin enthalten ist die Absolvierung des Leitstellenlehrgangs für alle bestehenden und künftigen Mitarbeiter in der FEL Lüneburg.

Personalbedarf für die Ausbildung neuer Leitstellenmitarbeiter

Neben den Weiterqualifizierungsmaßnahmen für bestehende Leitstellenmitarbeiter ist es dringend erforderlich, dass auch neue Mitarbeiter in der Leitstelle ausgebildet werden. Zudem gehört die Schulung von Notfallsanitätern zum Aufgabenbereich von Leitstellen.

Für die **Ausbildungsleitung**, welche zum einen zur Ausbildung eigener Leitstellenmitarbeiter und zum anderen zur Aus- und Fortbildung von Notfallsanitätern benötigt wird, empfehlen wir 5 Mitarbeiter bereitzuhalten, die zu je 20 % von der Einsatzdisposition freigestellt werden. Dadurch kann dienstplanmäßig sichergestellt werden, dass werktags i. d. R. ein Ausbilder zur Verfügung steht.

Künftig sind in der FEL Lüneburg **5 Mitarbeiter** für die Ausbildung vorzuhalten. Diese werden zu je 20 % vom Dispositionsdienst freigestellt.

- **Personalbedarf für den Ausgleich kurzfristiger Personalausfälle**

Zur Sicherstellung des Dienstbetriebs bei **kurzfristigen Ausfällen** empfehlen wir die Einführung eines Rufbereitschaftsdienstes an allen Tagen rund-um-die-Uhr. Der Rufbereitschaftsdienst ist in § 7 (4) i.V.m. § 8 (3) TvöD geregelt.

Durch den monetären Ausgleich der der Rufbereitschaftsdienste ist hierfür kein separates Personal vorzusehen.

- **Schichtführung/-leitung**

Derzeit ist in der FEL Lüneburg die Funktion **Schichtführer/-leiter** nicht umgesetzt. Für die Zukunft empfehlen wir diese Funktion an allen Tagen rund-um-die-Uhr vom Regeldispositionsdienst freizustellen.

Neben der kurzfristigen Personalverstärkungsfunktion sollen die Schichtführer/-leiter in Zukunft insbesondere folgende Aufgaben wahrnehmen:

- Überwachung des Einsatz- und Dispositionsgeschehens
- Vertretung der Leitstellenleitung im einsatzoperativen Bereich
- Mitarbeiterführung
- Möglichkeit der Entlastung von Disponenten nach belastenden Einsatzdispositionen
- Sicherstellung der Pausenzeiten sowie Unterstützung der Disposition während der Pausenzeiten der Regeldisponenten
- Durchführung eines Fehlermanagements bei Beschwerden und Dokumentation des Einsatzgeschehens im Tagesablauf; Störungs- und Ausfallmanagement
- Schaffung einer Schnittstelle zwischen Leitstellenleitung und Disponenten, da die Leitstellenleitung nur werktags tagsüber anwesend ist
- Überwachung der korrekten Arbeitsplatzübergabe bei Schichtwechsel
- Pflege und regelmäßige Überprüfung der operativ/taktischen Unterlagen sowie die Überwachung der Nachweisführung in der FEL sowie ggf. Sachstandsermittlung und Aufarbeitung bei Unklarheiten
- Schnittstellenarbeit in Großschadenslagen / Katastrophen zu anderen Behörden sowie zu den Einrichtungen und Einheiten des Katastrophenschutzes
- Mitwirkung bei der Erarbeitung / Überarbeitung von Redundanzkonzepten sowie Arbeitsanweisungen und Arbeitshilfen für die Mitarbeiter der FEL (gemeinsam mit dem QM-Beauftragten)

- Überwachung / Ermittlung der Kennzahlen hinsichtlich der Disposition und Ausrückzeit der Rettungsmittel und der Feuerwehr

Die Bewertung der Arbeitszeit der Schichtführer/-leiter erfolgt analog zur Bewertung der Arbeitszeit in der Regeldisposition.

Das Ergebnis der Personalbedarfsrechnung für die Funktion des Schichtführers/-leiters ist in TABELLE 5.3 dargestellt. Die angesetzte Netto-Jahresarbeitszeit richtet sich nach den Ergebnissen der Bestandsaufnahme (vgl. TABELLE 2.2).

TABELLE 5.3 Personalbedarf für die Funktion des Schichtführers/-leiters

Personalbedarf für die FEL Lüneburg (Schichtführung/-leitung)			
FEL Lüneburg	Arbeitsstunden pro Jahr	Netto-Jahresarbeitszeit	Personalbedarf
Mitarbeiter Schichtführung/-leitung	8.760	1.383,8	6,33

© FORPLAN 2021

• Personalverstärkung

Die Notwendigkeiten der Personalverstärkung in Leitstellen bewerten wir nach deren Größe.

Hierfür klassifizieren wir die Leitstellen wie folgt:⁴

- Kleine Leitstellenbereiche: bis 400.000 Einwohner
- Mittlere Leitstellenbereiche: bis 800.000 Einwohner
- Große Leitstellenbereiche: ab 800.000 Einwohner

Nach dieser Klassifizierung ist die FEL Lüneburg mit rund 184.000 Einwohnern als kleiner Leitstellenbereich zu bewerten.

Für kleine Leitstellen sehen wir die Vorhaltung von 2 Verstärkungsfunktionen vor. Diese unterteilen sich in eine Funktion, die unmittelbar zur Verstärkung herangezogen werden kann und eine Funktion, die aus einem Rufbereitschaftsdienst in die Leitstelle hinzugezogen wird.

Für die **unmittelbare Verstärkung** der FEL steht zu allen Zeiten der freigestellte Schichtführer/-leiter zur Verfügung. Zudem kann der **Rufbereitschaftsdienst** aktiviert werden.

⁴ Siehe auch: Einheitliche Notrufnummer 112 für Feuerwehr und Rettungsdienst in Bayern – Erarbeitung landesweiter Standards für die Errichtung von Integrierten Leitstellen in Bayern vom 02.08.2001.

5.3 Leitstellenleitung und Administration

Die Leitstellenleitung hat unter anderem die zentrale Aufgabe der Fachaufsicht über die Leitstelle zur Sicherstellung der Qualität, der ordnungsgemäßen Arbeitsabläufe und des Dienstbetriebs. Sie vertritt die Leitstelle weiterhin nach außen (Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Kontakt zu anderen Behörden und Organisationen) und koordiniert den Personaleinsatz und die Aufgabenverteilung in der Leitstelle und trifft gemeinsam mit Kostenträgern und übergeordneten Vorgesetzten Entscheidungen zur zukünftigen Entwicklung der Leitstelle.

Die Aufgaben als Dienstleister für die Kommunen und die zusätzlichen Aufgaben in der Mitarbeiterführung und der täglichen Organisation eines reibungslosen Dienstbetriebs machen aus unserer Sicht folgende Leitungsfunktionen für die Leitstelle notwendig:

Für kleine Leitstellen sehen wir 2 Planstellen für die Leitstellenleitung als bedarfsgerecht an. Die Personalbesetzung der FEL Lüneburg mit Leitungsfunktionen stellt sich somit wie folgt dar:

- 1,0 Leiter im Tagesdienst
- 1,0 stv. Leiter im Tagesdienst

Der stellvertretende Leiter der Leitstelle soll neben der Vertretung des Leitstellenleiters insbesondere die Themengebiete „Qualitätsmanagement“ und „einsatzoperatives Management“ betreuen.

Das **Qualitätsmanagement** in Leitstellen erlaubt es Mängel in allen Prozessen nachweisbar zu machen und die Prozesse optimal auf moderne und höchste Anforderungen anzupassen.

Von der Verfügbarkeit des Notrufanschlusses bis zum Einsatzabschluss können Arbeitsschritte in rechtskonforme Prozesse definiert werden. Sie geben den Mitarbeitern damit schnelle und sichere Handlungsanweisungen im Einsatzmanagement und bewahren den Träger einer Leitstelle somit vor Haftungsansprüchen. Im Zusammenwirken mit den angeschlossenen Hilfsorganisationen wird damit die gesamte Rettungskette zum Wohle der Bürgerinnen und Bürger optimiert und lückenlos sichergestellt.

Um diese Aufgaben in einem transparenten und strukturierten Prozess wahrnehmen zu können, ist die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems eine geeignete Maßnahme.

Zudem sind folgende Personalplanstellen bereitzustellen:

- **Administration und Datenpflege**

Die wichtigsten Aufgaben für die Mitarbeiter in der Administration und Datenpflege werden im Folgenden kurz aufgezeigt:

- Datenerfassung, sowie Einarbeitung und Prüfung in das Leitstellensystem
- Datenpflege der Alarm- und Ausrückeordnung
- Erteilung von Auskünften an externe Stellen
- Mitwirkung bei der Planung, dem Aufbau und der Weiterentwicklung der Leitstelle
- Datenabfragen von Externen
- Statistische Auswertungen
- Versorgung mit allen erforderlichen Daten
- Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des Einsatzleitsystems mit den Herstellern
- Zusammenarbeit mit anderen Dienststellen und Organisationen; Mitarbeit in überregionalen und regionalen Arbeitsgruppen
- Abhalten von Schulungen von Mitarbeitern und externen Einsatzkräften
- Anlegen und Verwalten von Digitalfunk-Endgeräten im Einsatzleitsystem
- Projektaufträge in der Datenpflege
- Schnittstelle zur IT der Polizei und des Landkreises

Für die **Datenadministration und Datenpflege** werden 12 % der Besetztstunden der Dispositionsplätze und der Schichtführung angesetzt. Berechnungsbasis sind Regelungen aus dem Bundesland Bayern, die dort gemeinsam mit den Kostenträgern vereinbart wurden und nun vielfach bundesweit zum Ansatz kommen.

Die anzurechnenden Stunden setzen sich wie folgt zusammen:

- Besetztstunden Dispositionsplätze: 23.360 Stunden
- Anwesenheitsstunden der Schichtführung: 8.760 Stunden
- **GESAMT:** **32.120 Stunden**

Gem. den Ergebnissen unserer Bedarfsplanung sind 32.120 Stunden durch diese Mitarbeitergruppen in der FEL zu erbringen. 12 % davon entsprechen 3.854 Stunden.

Somit errechnet sich der Personalbedarf für den Aufgabenbereich „Administration und Datenpflege“ wie folgt:

3.854 Jahresstunden	/	1.590 Netto-Jahresarbeitszeit	=	2,42 MA
---------------------	---	-------------------------------	---	----------------

Die Möglichkeit, dass Einsatzsachbearbeiter während ihrer Dispositionstätigkeit regelmäßig die Administration bzw. Datenpflege unterstützen, sehen wir als nicht gegeben an. Die Einsatzsachbearbeiter sollen sich während ihres Dienstes auf ihre Dispositionstätigkeiten konzentrieren. Ein kontinuierliches Arbeiten an anderen Aufgabenbereichen ist dann nicht möglich.

Die Schichtführer/-leiter können die Datenadministration außerhalb der Bürozeiten unterstützen, in dem sie die Ausfälle im System dokumentieren und erste Schritte zur Fehlerbehebung (z.B. Abgabe qualitativer Meldungen an die entsprechenden Stellen) einleiten.

6 Zusammenfassung

Die FEL Lüneburg ist auf Basis der aktuellen Einsatzdaten im Regelbetrieb mit **24.090 Arbeitsstunden** zu besetzen. Darüber hinaus sind noch weitere Personalplanstellen für die Schichtführung/-leitung, Personalverstärkung und die Leitstellenverwaltung vorzusehen. Insgesamt sollen künftig **41.268 Arbeitsstunden** in der FEL Lüneburg erbracht werden.

In TABELLE 6.1 ist der Personalbedarf zusammenfassend dargestellt.

TABELLE 6.1 Personalbedarf für die FEL Lüneburg

Personalbedarf für die FEL Lüneburg		
	Arbeitsstunden pro Jahr	Personalbedarf
Regeldisposition (Disponenten)	24.090	17,41
Ausbildungsleitung	1.384	1,00
Schichtführung/-leitung	8.760	6,33
GESAMT Disposition	34.234	24,74
Leitstellenleitung	1.590	1,00
Stellvertretende Leitstellenleitung	1.590	1,00
Administration und Datenpflege	3.854	2,42
GESAMT	41.268	29,16

© FORPLAN 2021

Insgesamt ist somit eine Personalvorhaltung für die FEL Lüneburg von insgesamt **29,16 Mitarbeitern** vorzusehen.

Gegenüber dem IST-Zustand ergeben sich für die einzelnen Funktionen die folgenden Veränderungen:

TABELLE 6.2 IST- und SOLL-Personalbedarf in der FEL Lüneburg

Personalbedarf für die FEL Lüneburg (Vergleich IST-Zustand)			
	IST-Zustand	SOLL-Konzept	Differenz
Regeldisposition (Disponenten)*	14,00	17,41	3,41
Ausbildungsleitung	0,00	1,00	1,00
Schichtführung/-leitung	0,00	6,33	6,33
Leitstellenleitung	1,00	1,00	0,00
Stellvertretende Leitstellenleitung	0,00	1,00	1,00
Administration und Datenpflege	1,00	2,42	1,42
GESAMT	16,00	29,16	13,16

© FORPLAN 2021

Insgesamt erhöht sich der Personalbedarf für die FEL Lüneburg um **13,16 Personalplanstellen**.

Dieser hohe Personalaufwuchs begründet sich in der Tatsache, dass derzeit in der FEL Lüneburg elementare Leitstellenfunktionen nicht besetzt sind.

Für Leitstellen ist die Funktion eines stellvertretenden Leitstellenleiters dringend erforderlich, um ganzjährig die Leitung der Leitstelle sicherstellen zu können.

Derzeit ist es in der FEL Lüneburg mit dem bestehenden Personal nicht möglich dieses bedarfsgerecht fortzubilden.

Die Funktion in der Administration und Datenpflege ist im bundesweiten Vergleich deutlich unterbesetzt.

Zudem fehlt in der FEL die Funktion der Schichtführung/-leitung, die aus unserer Sicht freizustellen ist, um die aktuellen Anforderungen entsprechend sicherstellen zu können.

Kurzfristig sind die Mitarbeiter für die Regeldisposition, die Leitstellenleitung und die Datenadministration zu erhöhen. Die Funktion des Schichtführers/-leiters (nicht freigestellt) ist zu schaffen. Ebenso ist der Rufbereitschaftsdienst für den Ausgleich kurzfristiger Personalausfälle einzuführen. Kurzfristig notwendig sind rund **6 Personalplanstellen**.

Mittelfristig sollen die übrigen Mitarbeiterstellen eingeführt werden. Zu den mittelfristig zu besetzenden Funktionen zählt auch der freigestellte Schichtführer/-leiter.

Bonn, den 25. November 2021

FORPLAN Forschungs- und Planungsgesellschaft
für Rettungswesen, Brand- und Katastrophenschutz
m.b.H.



Dipl.-Ing. M. Unterkofler

Verzeichnis der Anhänge

	Seite
Anhang 1	Meldepegel der FEL Lüneburg 32
Anhang 2	Eingangsparameter zur risikoabhängigen Leitstellenpersonal- bemessung 36
Anhang 3	Risikoabhängige Dimensionierung des Personalbedarfs für die FEL Lüneburg 41
Anhang 4	Eingangsparameter zur frequenzabhängigen Leitstellenpersonal- bemessung 46

Anhang 1

Meldepegel der FEL Lüneburg

TABELLE A 1.1 Meldepegel „Rettungsdienst“ der FEL Lüneburg

FEL Lüneburg - Rettungsdienst												
Melde- stunde	Montag-Donnerstag			Freitag			Samstag			Sonn-/Feiertag		
	Notfall	KTP	Gesamt	Notfall	KTP	Gesamt	Notfall	KTP	Gesamt	Notfall	KTP	Gesamt
00:00	1,0777	0,7039	1,7816	1,2653	0,8776	2,1429	1,4375	0,7083	2,1458	1,2419	0,7903	2,0322
01:00	0,9466	0,6893	1,6359	1,1633	0,4694	1,6327	1,4792	0,4792	1,9584	1,2258	0,4677	1,6935
02:00	0,9175	0,4757	1,3932	0,9388	0,3673	1,3061	1,5208	0,5208	2,0416	0,8387	0,4677	1,3064
03:00	0,7767	0,5146	1,2913	1,0000	0,4286	1,4286	0,8750	0,5417	1,4167	0,7097	0,5645	1,2742
04:00	0,8447	0,4078	1,2525	1,0816	0,3878	1,4694	0,8125	0,3958	1,2083	0,6935	0,3548	1,0483
05:00	0,9466	0,4369	1,3835	1,1020	0,6531	1,7551	1,1458	0,3958	1,5416	0,7419	0,4355	1,1774
06:00	1,3107	0,5485	1,8592	1,0204	0,7755	1,7959	0,9167	0,3542	1,2709	1,5000	0,5806	2,0806
07:00	1,8350	1,3592	3,1942	1,9388	2,2245	4,1633	1,1875	0,9167	2,1042	1,5000	1,6129	3,1129
08:00	2,6942	3,4612	6,1554	2,5102	3,6327	6,1429	1,9167	1,2083	3,1250	1,4194	1,2581	2,6775
09:00	2,8350	5,6019	8,4369	2,5306	6,0408	8,5714	2,1667	1,7917	3,9584	1,9355	1,7903	3,7258
10:00	3,0291	6,2379	9,2670	3,0408	6,0408	9,0816	2,4375	2,6875	5,1250	2,4194	1,9194	4,3388
11:00	3,0243	5,8883	8,9126	3,4082	5,9184	9,3266	2,1042	1,8542	3,9584	2,4839	1,6613	4,1452
12:00	2,8932	4,8155	7,7087	2,7551	5,9796	8,7347	2,4167	2,1250	4,5417	2,4677	2,0806	4,5483
13:00	2,5634	4,1699	6,7233	2,7347	5,3878	8,1225	2,5000	1,8542	4,3542	2,5323	1,8226	4,3549
14:00	2,4320	3,9709	6,4029	1,8776	3,9184	5,7960	2,3542	2,0833	4,4375	1,9839	1,5484	3,5323
15:00	2,4515	3,4563	5,9078	2,2653	3,2041	5,4694	2,2500	1,6667	3,9167	2,4677	1,5968	4,0645
16:00	2,6019	2,8835	5,4854	2,4286	2,6327	5,0613	2,1875	1,4792	3,6667	2,4677	1,5645	4,0322
17:00	2,7670	2,1408	4,9078	2,3673	1,9388	4,3061	2,2292	1,2917	3,5209	2,3065	1,2419	3,5484
18:00	2,6019	1,6942	4,2961	2,2041	1,5102	3,7143	2,4375	1,2917	3,7292	2,2258	1,1613	3,3871
19:00	2,2039	1,5340	3,7379	2,5714	1,6327	4,2041	2,1042	1,1667	3,2709	2,5323	1,2097	3,7420
20:00	1,7913	1,2087	3,0000	2,4694	1,1633	3,6327	1,8958	1,3750	3,2708	1,7581	1,1452	2,9033
21:00	1,6699	1,1796	2,8495	1,8163	1,1837	3,0000	1,6458	1,0000	2,6458	1,7903	0,8065	2,5968
22:00	1,6650	1,0097	2,6747	1,7143	0,7755	2,4898	2,0208	0,9167	2,9375	1,4355	0,7258	2,1613
23:00	1,0777	0,7961	1,8738	1,6531	0,9388	2,5919	1,5833	0,5833	2,1666	1,2258	0,9194	2,1452
Gesamt	46,9468	55,1844	102,1312	47,8572	58,0821	105,9393	43,6251	28,6877	72,3128	41,9033	27,7258	69,6291

© FORPLAN 2021

TABELLE A 1.2 Meldepegel „Brandschutz und Technische Hilfeleistung“ FEL Lüneburg

FEL Lüneburg- Brandschutz und Technische Hilfeleistung					
Meldestunde	Montag-Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonn-/Feiertag	Gesamt
	00:00	0,0874	0,0816	0,1042	0,0484
01:00	0,0971	0,1224	0,0625	0,0645	0,3465
02:00	0,1068	0,0612	0,1250	0,1452	0,4382
03:00	0,1019	0,1429	0,0625	0,0161	0,3234
04:00	0,0631	0,1020	0,0625	0,0968	0,3244
05:00	0,0922	0,1020	0,0417	0,0323	0,2682
06:00	0,0825	0,0408	0,1667	0,1613	0,4513
07:00	0,1019	0,1020	0,1042	0,0968	0,4049
08:00	0,2136	0,2041	0,1042	0,1452	0,6671
09:00	0,2136	0,1633	0,1458	0,1129	0,6356
10:00	0,1942	0,1429	0,2083	0,1290	0,6744
11:00	0,1845	0,0816	0,1042	0,2419	0,6122
12:00	0,1505	0,2041	0,2708	0,2097	0,8351
13:00	0,2379	0,2449	0,2292	0,2742	0,9862
14:00	0,1602	0,1020	0,2083	0,2581	0,7286
15:00	0,2961	0,3469	0,2500	0,1935	1,0865
16:00	0,2913	0,1224	0,2083	0,2258	0,8478
17:00	0,2330	0,2041	0,2500	0,1613	0,8484
18:00	0,2184	0,1020	0,5417	0,2581	1,1202
19:00	0,2136	0,2041	0,1042	0,3387	0,8606
20:00	0,1408	0,1429	0,1458	0,1935	0,6230
21:00	0,1553	0,1837	0,2083	0,0806	0,6279
22:00	0,1262	0,2041	0,1042	0,1613	0,5958
23:00	0,0680	0,2449	0,3125	0,1290	0,7544
Gesamt	3,8301	3,6529	4,1251	3,7742	15,3823

© FORPLAN 2021

TABELLE A 1.3 Meldepegel „Sonstige Tätigkeiten“ der FEL Lüneburg

FEL Lüneburg - Sonstige Tätigkeiten					
Meldestunde	Montag-Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonn-/Feiertag	Gesamt
00:00	0,1262	0,0816	0,2083	0,0968	0,5129
01:00	0,1019	0,1429	0,1042	0,0806	0,4296
02:00	0,0583	0,1020	0,1042	0,1129	0,3774
03:00	0,0971	0,1020	0,1875	0,0484	0,4350
04:00	0,1505	0,1020	0,0625	0,0484	0,3634
05:00	0,2767	0,2245	0,2500	0,2903	1,0415
06:00	0,6117	0,2449	0,3125	0,4839	1,6530
07:00	0,6893	0,4694	0,2917	0,4839	1,9343
08:00	0,5825	0,5102	0,4583	0,4355	1,9865
09:00	0,5000	0,4898	0,6667	0,4677	2,1242
10:00	0,4951	0,5102	0,5208	0,4355	1,9616
11:00	0,5194	0,6122	0,5000	0,3226	1,9542
12:00	0,5631	0,6939	0,4167	0,4677	2,1414
13:00	0,5291	0,3673	0,3333	0,3226	1,5523
14:00	0,7087	0,6735	0,2708	0,1935	1,8465
15:00	0,6845	0,3469	0,2083	0,4194	1,6591
16:00	0,5437	0,3673	0,3958	0,3065	1,6133
17:00	0,5631	0,7347	0,3125	0,3387	1,9490
18:00	0,5049	0,6122	0,3542	0,3548	1,8261
19:00	0,3981	0,4694	0,3958	0,3387	1,6020
20:00	0,3641	0,2857	0,5625	0,4677	1,6800
21:00	0,3981	0,2653	0,5417	0,3871	1,5922
22:00	0,2718	0,4286	0,4375	0,2581	1,3960
23:00	0,2184	0,2041	0,2083	0,2097	0,8405
Gesamt	9,9563	9,0406	8,1041	7,3710	34,4720

© FORPLAN 2021

TABELLE A 1.4 Anrufpegel „GESAMT“ der FEL Lüneburg

Anrufpegel FEL Lüneburg (eingehend)				
Meldestunde	Montag-Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonn-/Feiertag
00:00	4,3102	5,6064	5,7233	4,6436
01:00	3,0939	4,0365	3,5713	3,1194
02:00	3,0405	3,3190	4,3497	2,6586
03:00	2,1656	2,7808	2,7014	2,2331
04:00	2,5072	3,0049	1,9687	2,1623
05:00	2,6137	3,1845	3,0219	2,8003
06:00	4,4275	4,7992	3,0676	4,8917
07:00	11,4793	11,6165	8,8366	6,2387
08:00	15,5122	17,3576	9,7067	8,5781
09:00	15,8535	15,7429	11,0802	9,1100
10:00	16,7068	16,6846	12,9573	9,9607
11:00	18,1578	19,8691	11,9044	10,6341
12:00	17,5604	20,7214	11,4464	9,8187
13:00	16,4829	16,6846	12,7285	10,5987
14:00	15,6295	15,4289	13,1406	11,2367
15:00	15,9600	15,3840	12,4079	10,3506
16:00	14,9254	14,5768	10,3934	10,5277
17:00	14,7972	15,8774	11,6754	10,4570
18:00	10,5939	12,0650	10,8969	9,3581
19:00	10,6152	11,6165	9,6607	9,8187
20:00	8,8443	11,8857	8,7452	7,3729
21:00	8,5454	9,3739	8,8366	7,4439
22:00	6,7852	6,9520	7,4173	5,9196
23:00	5,1635	6,8622	6,8222	4,8917
Summe	245,7712	265,4305	203,0601	174,8249
Tage	206	49	48	62
01.07.20 - 30.06.21	50.629	13.006	9.747	10.839
GESAMT	84.221			

© FORPLAN 2021

Anhang 2

Eingangsparameter zur risikoabhängigen Leitstellenpersonalbemessung

TABELLE A 2.1 Eingangsparemeter zur risikoabhängigen Leitstellenpersonalbemessung

Montag-Donnerstag 07.00-15.00			
	Zeitaufwand	Anrufe	Zeitbedarf
Notfallrettung	240 Sekunden	4.387	1.052.884
Krankentransport	90 Sekunden	7.314	658.259
Brand und Technische Hilfeleistung	600 Sekunden	300	180.011
Sonstige Aufgaben	60 Sekunden	945	56.698
Sonstige Anrufe	25 Sekunden	13.295	332.370
	Zahl Hilfeersuchen:	26.241	2.280.221
	Durchschnittl. Zeit:	1,45	
Montag-Donnerstag 15.00-23.00			
	Zeitaufwand	Anrufe	Zeitbedarf
Notfallrettung	240 Sekunden	3.657	877.679
Krankentransport	90 Sekunden	3.112	280.080
Brand und Technische Hilfeleistung	600 Sekunden	359	215.398
Sonstige Aufgaben	60 Sekunden	768	46.082
Sonstige Anrufe	25 Sekunden	10.878	271.943
	Zahl Hilfeersuchen:	18.774	1.691.181
	Durchschnittl. Zeit:	1,50	
Montag-Donnerstag 23.00-07.00			
	Zeitaufwand	Anrufe	Zeitbedarf
Notfallrettung	240 Sekunden	1.627	390.487
Krankentransport	90 Sekunden	942	84.780
Brand und Technische Hilfeleistung	600 Sekunden	130	77.992
Sonstige Aufgaben	60 Sekunden	338	20.280
Sonstige Anrufe	25 Sekunden	2.577	64.434
	Zahl Hilfeersuchen:	5.614	637.973
	Durchschnittl. Zeit:	1,89	

Fortsetzung

TABELLE A 2.1 Fortsetzung

Freitag 07.00-15.00				
	Zeitaufwand	Anrufe	Zeitbedarf	
Notfallrettung	240 Sekunden	1.019	244.561	
Krankentransport	90 Sekunden	1.918	172.621	
Brand und Technische Hilfeleistung	600 Sekunden	61	36.600	
Sonstige Aufgaben	60 Sekunden	212	12.720	
Sonstige Anrufe	25 Sekunden	3.361	84.029	
	Zahl Hilfersuchen:	6.571	550.531	
	Durchschnittl. Zeit:	1,40		
Freitag 15.00-23.00				
	Zeitaufwand	Anrufe	Zeitbedarf	
Notfallrettung	240 Sekunden	874	209.760	
Krankentransport	90 Sekunden	688	61.921	
Brand und Technische Hilfeleistung	600 Sekunden	74	44.400	
Sonstige Aufgaben	60 Sekunden	172	10.320	
Sonstige Anrufe	25 Sekunden	2.981	74.521	
	Zahl Hilfersuchen:	4.789	400.921	
	Durchschnittl. Zeit:	1,40		
Freitag 23.00-07.00				
	Zeitaufwand	Anrufe	Zeitbedarf	
Notfallrettung	240 Sekunden	452	108.480	
Krankentransport	90 Sekunden	240	21.601	
Brand und Technische Hilfeleistung	600 Sekunden	44	26.395	
Sonstige Aufgaben	60 Sekunden	59	3.540	
Sonstige Anrufe	25 Sekunden	851	21.277	
	Zahl Hilfersuchen:	1.646	181.293	
	Durchschnittl. Zeit:	1,84		

Fortsetzung

TABELLE A 2.1 Fortsetzung

Samstags 07.00-15.00			
	Zeitaufwand	Anrufe	Zeitbedarf
Notfallrettung	240 Sekunden	820	196.802
Krankentransport	90 Sekunden	697	62.730
Brand und Technische Hilfeleistung	600 Sekunden	66	39.600
Sonstige Aufgaben	60 Sekunden	166	9.960
Sonstige Anrufe	25 Sekunden	2.657	66.436
	Zahl Hilfersuchen:	4.406	375.528
	Durchschnittl. Zeit:	1,42	
Samstags 15.00-23.00			
	Zeitaufwand	Anrufe	Zeitbedarf
Notfallrettung	240 Sekunden	805	193.200
Krankentransport	90 Sekunden	489	44.011
Brand und Technische Hilfeleistung	600 Sekunden	87	52.200
Sonstige Aufgaben	60 Sekunden	154	9.240
Sonstige Anrufe	25 Sekunden	2.307	57.665
	Zahl Hilfersuchen:	3.842	356.315
	Durchschnittl. Zeit:	1,55	
Samstags 23.00-07.00			
	Zeitaufwand	Anrufe	Zeitbedarf
Notfallrettung	240 Sekunden	469	112.560
Krankentransport	90 Sekunden	191	17.190
Brand und Technische Hilfeleistung	600 Sekunden	45	27.003
Sonstige Aufgaben	60 Sekunden	69	4.140
Sonstige Anrufe	25 Sekunden	725	18.121
	Zahl Hilfersuchen:	1.499	179.013
	Durchschnittl. Zeit:	1,99	

Fortsetzung

TABELLE A 2.1 Fortsetzung

Sonn-/Wochenfeiertags 07.00-15.00			
	Zeitaufwand	Anrufe	Zeitbedarf
Notfallrettung	240 Sekunden	1.038	249.122
Krankentransport	90 Sekunden	849	76.410
Brand und Technische Hilfeleistung	600 Sekunden	91	54.602
Sonstige Aufgaben	60 Sekunden	194	11.640
Sonstige Anrufe	25 Sekunden	2.551	63.772
	Zahl Hilfersuchen:	4.723	455.547
	Durchschnittl. Zeit:	1,61	
Sonn-/Wochenfeiertags 15.00-23.00			
	Zeitaufwand	Anrufe	Zeitbedarf
Notfallrettung	240 Sekunden	1.053	252.720
Krankentransport	90 Sekunden	586	52.740
Brand und Technische Hilfeleistung	600 Sekunden	100	59.996
Sonstige Aufgaben	60 Sekunden	178	10.680
Sonstige Anrufe	25 Sekunden	2.500	62.510
	Zahl Hilfersuchen:	4.417	438.647
	Durchschnittl. Zeit:	1,65	
Sonn-/Wochenfeiertags 23.00-07.00			
	Zeitaufwand	Anrufe	Zeitbedarf
Notfallrettung	240 Sekunden	507	121.678
Krankentransport	90 Sekunden	284	25.559
Brand und Technische Hilfeleistung	600 Sekunden	43	25.802
Sonstige Aufgaben	60 Sekunden	85	5.100
Sonstige Anrufe	25 Sekunden	780	19.496

© FORPLAN 2021

Anhang 3

Risikoabhängige Dimensionierung des Personalbedarfs für die FEL Lüneburg

TABELLE A 3.1 Risikoabhängige Dimensionierung des Personalbedarfs für die FEL Lüneburg

Risikoabhängige Leitstellenbemessung					
FEL Lüneburg					
Anrufe pro Jahr:	26.241				
Schichten pro Jahr:	206 Montag-Donnerstag				
Schichtdauer:	8 Stunden (07.00 - 15.00 Uhr)				
Annahmezeit:	1,45 Minuten				
Anzahl zeitgleicher Meldungen x	Überschreitungswahrscheinlichkeit P(X>x)	Wiederkehrzeit des Überschreitungsfall es in			Sofort-Zuteilung
		Schichten	Jahren	Monaten	Prozent
0	0,319101	0,009455	0,000046	0,000551	0,0%
1	0,057403	0,052562	0,000255	0,003062	83,0%
2	0,007113	0,424196	0,002059	0,024710	98,0%
3	0,000670	4,504116	0,021865	0,262376	99,8%
4	0,000051	59,381379	0,288259	3,459109	100,0%

Risikoabhängige Leitstellenbemessung					
FEL Lüneburg					
Anrufe pro Jahr:	18.774				
Schichten pro Jahr:	206 Montag-Donnerstag				
Schichtdauer:	8 Stunden (15.00 - 23.00 Uhr)				
Annahmezeit:	1,50 Minuten				
Anzahl zeitgleicher Meldungen x	Überschreitungswahrscheinlichkeit P(X>x)	Wiederkehrzeit des Überschreitungsfall es in			Sofort-Zuteilung
		Schichten	Jahren	Monaten	Prozent
0	0,248028	0,012611	0,000061	0,000735	0,0%
1	0,033674	0,092887	0,000451	0,005411	87,0%
2	0,003122	1,001806	0,004863	0,058358	98,8%
3	0,000219	14,265833	0,069252	0,831019	99,9%
4	0,000012	252,688755	1,226644	14,719733	100,0%

Risikoabhängige Leitstellenbemessung					
FEL Lüneburg					
Anrufe pro Jahr:	5.614				
Schichten pro Jahr:	206 Montag-Donnerstag				
Schichtdauer:	8 Stunden (23.00 - 07.00 Uhr)				
Annahmezeit:	1,89 Minuten				
Anzahl zeitgleicher Meldungen x	Überschreitungswahrscheinlichkeit P(X>x)	Wiederkehrzeit des Überschreitungsfall es in			Sofort-Zuteilung
		Schichten	Jahren	Monaten	Prozent
0	0,101953	0,038700	0,000188	0,002254	0,0%
1	0,005383	0,732904	0,003558	0,042693	94,8%
2	0,000191	20,633053	0,100160	1,201925	99,8%
3	0,000005	771,691288	3,746074	44,952891	100,0%

Fortsetzung

TABELLE A 3.1 Fortsetzung

Risikoabhängige Leitstellenbemessung					
FEL Lüneburg					
Anrufe pro Jahr:	6.571				
Schichten pro Jahr:	49 Freitag				
Schichtdauer:	8 Stunden (07.00 - 15.00 Uhr)				
Annahmezeit:	1,40 Minuten				
Anzahl zeitgleicher Meldungen x	Überschreitungswahrscheinlichkeit P(X>x)	Wiederkehrzeit des Überschreitungsfalltes in			Sofort-Zuteilung
		Schichten	Jahren	Monaten	Prozent
0	0,323021	0,009006	0,000184	0,002205	0,0%
1	0,058921	0,049371	0,001008	0,012091	82,8%
2	0,007407	0,392754	0,008015	0,096185	97,9%
3	0,000708	4,109832	0,083874	1,006490	99,8%
4	0,000054	53,392424	1,089641	13,075696	100,0%
Risikoabhängige Leitstellenbemessung					
FEL Lüneburg					
Anrufe pro Jahr:	4.789				
Schichten pro Jahr:	49 Freitag				
Schichtdauer:	8 Stunden (15.00 - 23.00 Uhr)				
Annahmezeit:	1,40 Minuten				
Anzahl zeitgleicher Meldungen x	Überschreitungswahrscheinlichkeit P(X>x)	Wiederkehrzeit des Überschreitungsfalltes in			Sofort-Zuteilung
		Schichten	Jahren	Monaten	Prozent
0	0,247308	0,011754	0,000240	0,002879	0,0%
1	0,033469	0,086855	0,001773	0,021271	87,0%
2	0,003093	0,939823	0,019180	0,230161	98,8%
3	0,000216	13,427582	0,274032	3,288387	99,9%
4	0,000012	238,633910	4,870080	58,440957	100,0%
Risikoabhängige Leitstellenbemessung					
FEL Lüneburg					
Anrufe pro Jahr:	1.646				
Schichten pro Jahr:	49 Freitag				
Schichtdauer:	8 Stunden (23.00 - 07.00 Uhr)				
Annahmezeit:	1,84 Minuten				
Anzahl zeitgleicher Meldungen x	Überschreitungswahrscheinlichkeit P(X>x)	Wiederkehrzeit des Überschreitungsfalltes in			Sofort-Zuteilung
		Schichten	Jahren	Monaten	Prozent
0	0,120558	0,031721	0,000647	0,007768	0,0%
1	0,007578	0,504636	0,010299	0,123584	93,8%
2	0,000321	11,913010	0,243123	2,917472	99,7%
3	0,000010	373,351571	7,619420	91,433038	100,0%

Fortsetzung

TABELLE A 3.1 Fortsetzung

Risikoabhängige Leitstellenbemessung FEL Lüneburg					
Anrufe pro Jahr:	4.406				
Schichten pro Jahr:	48 Samstag				
Schichtdauer:	8 Stunden (07.00 - 15.00 Uhr)				
Annahmezeit:	1,42 Minuten				
Anzahl zeitgleicher Meldungen x	Überschreitungswahrscheinlichkeit P(X>x)	Wiederkehrzeit des Überschreitungsfall es in			Sofort-Zuteilung
		Schichten	Jahren	Monaten	Prozent
0	0,237878	0,012440	0,000259	0,003110	0,0%
1	0,030849	0,095924	0,001998	0,023981	87,6%
2	0,002729	1,084328	0,022590	0,271082	98,9%
3	0,000183	16,191512	0,337323	4,047878	99,9%
4	0,000010	300,810466	6,266885	75,202617	100,0%
Risikoabhängige Leitstellenbemessung FEL Lüneburg					
Anrufe pro Jahr:	3.842				
Schichten pro Jahr:	48 Samstag				
Schichtdauer:	8 Stunden (15.00 - 23.00 Uhr)				
Annahmezeit:	1,55 Minuten				
Anzahl zeitgleicher Meldungen x	Überschreitungswahrscheinlichkeit P(X>x)	Wiederkehrzeit des Überschreitungsfall es in			Sofort-Zuteilung
		Schichten	Jahren	Monaten	Prozent
0	0,227213	0,014174	0,000295	0,003544	0,0%
1	0,028026	0,114914	0,002394	0,028729	88,2%
2	0,002355	1,367365	0,028487	0,341841	99,0%
3	0,000150	21,503004	0,447979	5,375751	99,9%
4	0,000008	420,823254	8,767151	105,205814	100,0%
Risikoabhängige Leitstellenbemessung FEL Lüneburg					
Anrufe pro Jahr:	1.499				
Schichten pro Jahr:	48 (samstags)				
Schichtdauer:	8 Stunden (23.00 - 07.00 Uhr)				
Annahmezeit:	1,99 Minuten				
Anzahl zeitgleicher Meldungen x	Überschreitungswahrscheinlichkeit P(X>x)	Wiederkehrzeit des Überschreitungsfall es in			Sofort-Zuteilung
		Schichten	Jahren	Monaten	Prozent
0	0,121461	0,034143	0,000711	0,008536	0,0%
1	0,007695	0,538952	0,011228	0,134738	93,8%
2	0,000329	12,623266	0,262985	3,155816	99,7%
3	0,000011	392,492512	8,176927	98,123128	100,0%

Fortsetzung

TABELLE A 3.1 Fortsetzung

Risikoabhängige Leitstellenbemessung					
FEL Lüneburg					
Anrufe pro Jahr:		4.723			
Schichten pro Jahr:		62 Sonntag/Wochenfeiertag			
Schichtdauer:		8 Stunden (07.00 - 15.00 Uhr)			
Annahmezeit:		1,61 Minuten			
Anzahl zeitgleicher Meldungen x	Überschreitungswahrscheinlichkeit P(X>x)	Wiederkehrzeit des Überschreitungsfall es in			Sofort-Zuteilung
		Schichten	Jahren	Monaten	Prozent
0	0,225178	0,014873	0,000240	0,002879	0,0%
1	0,027504	0,121769	0,001964	0,023568	88,3%
2	0,002288	1,463518	0,023605	0,283261	99,0%
3	0,000144	23,248992	0,374984	4,499805	99,9%
4	0,000007	459,638652	7,413527	88,962320	100,0%
Risikoabhängige Leitstellenbemessung					
FEL Lüneburg					
Anrufe pro Jahr:		4.417			
Schichten pro Jahr:		62 Sonntag/Wochenfeiertag			
Schichtdauer:		8 Stunden (15.00 - 23.00 Uhr)			
Annahmezeit:		1,65 Minuten			
Anzahl zeitgleicher Meldungen x	Überschreitungswahrscheinlichkeit P(X>x)	Wiederkehrzeit des Überschreitungsfall es in			Sofort-Zuteilung
		Schichten	Jahren	Monaten	Prozent
0	0,217810	0,015830	0,000255	0,003064	0,0%
1	0,025659	0,134373	0,002167	0,026008	88,7%
2	0,002057	1,675834	0,027030	0,324355	99,1%
3	0,000125	27,633629	0,445704	5,348444	99,9%
4	0,000006	567,183703	9,148124	109,777491	100,0%
Risikoabhängige Leitstellenbemessung					
FEL Lüneburg					
Anrufe pro Jahr:		1.699			
Schichten pro Jahr:		62 Sonntag/Wochenfeiertag			
Schichtdauer:		8 Stunden (23.00 - 07.00 Uhr)			
Annahmezeit:		1,94 Minuten			
Anzahl zeitgleicher Meldungen x	Überschreitungswahrscheinlichkeit P(X>x)	Wiederkehrzeit des Überschreitungsfall es in			Sofort-Zuteilung
		Schichten	Jahren	Monaten	Prozent
0	0,104778	0,038552	0,000622	0,007462	0,0%
1	0,005692	0,709715	0,011447	0,137364	94,7%
2	0,000208	19,416811	0,313174	3,758092	99,8%
3	0,000006	705,649156	11,381438	136,577256	100,0%

© FORPLAN 2021

Anhang 4

Eingangsparameter zur frequenzabhängigen Leitstellenpersonalbemessung

TABELLE A 4.1 Eingangsparemeter zur frequenzabhängigen Leitstellenpersonalbemessung

Montag-Donnerstag 07.00-15.00			
	Zeitaufwand	Anrufe	Zeitbedarf
Notfallrettung	540 Sekunden	4.387	2.368.989
Krankentransport	420 Sekunden	7.314	3.071.875
Brand und Technische Hilfeleistung	2.100 Sekunden	300	630.039
Sonstige Aufgaben	360 Sekunden	945	340.187
Sonstige Anrufe	60 Sekunden	13.295	797.687
	Zahl Hilfeersuchen:	26.241	7.208.777
	Durchschnittl. Zeit:	4,58	
Montag-Donnerstag 15.00-23.00			
	Zeitaufwand	Anrufe	Zeitbedarf
Notfallrettung	540 Sekunden	3.657	1.974.777
Krankentransport	420 Sekunden	3.112	1.307.040
Brand und Technische Hilfeleistung	2.100 Sekunden	359	753.892
Sonstige Aufgaben	360 Sekunden	768	276.491
Sonstige Anrufe	60 Sekunden	10.878	652.663
	Zahl Hilfeersuchen:	18.774	4.964.863
	Durchschnittl. Zeit:	4,41	
Montag-Donnerstag 23.00-07.00			
	Zeitaufwand	Anrufe	Zeitbedarf
Notfallrettung	540 Sekunden	1.627	878.596
Krankentransport	420 Sekunden	942	395.639
Brand und Technische Hilfeleistung	2.100 Sekunden	130	272.971
Sonstige Aufgaben	360 Sekunden	338	121.682
Sonstige Anrufe	60 Sekunden	2.577	154.642
	Zahl Hilfeersuchen:	5.614	1.823.528
	Durchschnittl. Zeit:	5,41	

Fortsetzung

TABELLE A 4.1 Fortsetzung

Freitag 07.00-15.00			
	Zeitaufwand	Anrufe	Zeitbedarf
Notfallrettung	540 Sekunden	1.019	550.262
Krankentransport	420 Sekunden	1.918	805.563
Brand und Technische Hilfeleistung	2.100 Sekunden	61	128.100
Sonstige Aufgaben	360 Sekunden	212	76.319
Sonstige Anrufe	60 Sekunden	3.361	201.670
	Zahl Hilfersuchen:	6.571	1.761.915
	Durchschnittl. Zeit:	4,47	
Freitag 15.00-23.00			
	Zeitaufwand	Anrufe	Zeitbedarf
Notfallrettung	540 Sekunden	874	471.959
Krankentransport	420 Sekunden	688	288.964
Brand und Technische Hilfeleistung	2.100 Sekunden	74	155.400
Sonstige Aufgaben	360 Sekunden	172	61.918
Sonstige Anrufe	60 Sekunden	2.981	178.850
	Zahl Hilfersuchen:	4.789	1.157.091
	Durchschnittl. Zeit:	4,03	
Freitag 23.00-07.00			
	Zeitaufwand	Anrufe	Zeitbedarf
Notfallrettung	540 Sekunden	452	244.080
Krankentransport	420 Sekunden	240	100.803
Brand und Technische Hilfeleistung	2.100 Sekunden	44	92.384
Sonstige Aufgaben	360 Sekunden	59	21.239
Sonstige Anrufe	60 Sekunden	851	51.065
	Zahl Hilfersuchen:	1.646	509.570
	Durchschnittl. Zeit:	5,16	

Fortsetzung

TABELLE A 4.1 Fortsetzung

Samstags 07.00-15.00			
	Zeitaufwand	Anrufe	Zeitbedarf
Notfallrettung	540 Sekunden	820	442.804
Krankentransport	420 Sekunden	697	292.741
Brand und Technische Hilfeleistung	2.100 Sekunden	66	138.600
Sonstige Aufgaben	360 Sekunden	166	59.759
Sonstige Anrufe	60 Sekunden	2.657	159.445
	Zahl Hilfersuchen:	4.406	1.093.350
	Durchschnittl. Zeit:	4,14	
Samstags 15.00-23.00			
	Zeitaufwand	Anrufe	Zeitbedarf
Notfallrettung	540 Sekunden	805	434.699
Krankentransport	420 Sekunden	489	205.384
Brand und Technische Hilfeleistung	2.100 Sekunden	87	182.700
Sonstige Aufgaben	360 Sekunden	154	55.439
Sonstige Anrufe	60 Sekunden	2.307	138.396
	Zahl Hilfersuchen:	3.842	1.016.618
	Durchschnittl. Zeit:	4,41	
Samstags 23.00-07.00			
	Zeitaufwand	Anrufe	Zeitbedarf
Notfallrettung	540 Sekunden	469	253.259
Krankentransport	420 Sekunden	191	80.219
Brand und Technische Hilfeleistung	2.100 Sekunden	45	94.510
Sonstige Aufgaben	360 Sekunden	69	24.840
Sonstige Anrufe	60 Sekunden	725	43.491
	Zahl Hilfersuchen:	1.499	496.319
	Durchschnittl. Zeit:	5,52	

Fortsetzung

TABELLE A 4.1 Fortsetzung

Sonn-/Wochenfeiertags 07.00-15.00			
	Zeitaufwand	Anrufe	Zeitbedarf
Notfallrettung	540 Sekunden	1.038	560.526
Krankentransport	420 Sekunden	849	356.581
Brand und Technische Hilfeleistung	2.100 Sekunden	91	191.108
Sonstige Aufgaben	360 Sekunden	194	69.839
Sonstige Anrufe	60 Sekunden	2.551	153.053
	Zahl Hilfersuchen:	4.723	1.331.107
	Durchschnittl. Zeit:	4,70	
Sonn-/Wochenfeiertags 15.00-23.00			
	Zeitaufwand	Anrufe	Zeitbedarf
Notfallrettung	540 Sekunden	1.053	568.621
Krankentransport	420 Sekunden	586	246.122
Brand und Technische Hilfeleistung	2.100 Sekunden	100	209.987
Sonstige Aufgaben	360 Sekunden	178	64.081
Sonstige Anrufe	60 Sekunden	2.500	150.024
	Zahl Hilfersuchen:	4.417	1.238.835
	Durchschnittl. Zeit:	4,67	
Sonn-/Wochenfeiertags 23.00-07.00			
	Zeitaufwand	Anrufe	Zeitbedarf
Notfallrettung	540 Sekunden	507	273.776
Krankentransport	420 Sekunden	284	119.276
Brand und Technische Hilfeleistung	2.100 Sekunden	43	90.307
Sonstige Aufgaben	360 Sekunden	85	30.601
Sonstige Anrufe	60 Sekunden	780	46.791

© FORPLAN 2021