

<b>Bericht</b>	Geschäftsbereich	Gesundheit, Schutz und Ordnung
	Ressort / Stadtbetrieb	Stadtbetrieb 304 - Feuerwehr
	Bearbeiter/in	Siegfried Brütsch
	Telefon (0202)	494-300
	Fax (0202)	494-700
	E-Mail	siegfried.bruetsch@stadt.wuppertal.de
	Datum:	15.05.2007
	<b>Drucks.-Nr.:</b>	<b>VO/0469/07</b> öffentlich
Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
<b>30.05.2007</b>	<b>Ausschuss für Ordnung, Sicherheit und Sauberkeit</b>	<b>Entgegennahme o. B.</b>
<b>Sachstandsbericht Feuerwehrleitstelle Solingen-Wuppertal</b>		

### Grund der Vorlage

Die Verwaltung nimmt auch die aktuelle Presseberichterstattung – und die damit offenbar verbundenen Irritationen - zum Anlass, Fachausschuss und Öffentlichkeit über den Umsetzungsstand der gemeinsamen Feuerwehrleitstelle zu informieren.

Der Echtbetrieb der Leitstelle Solingen/Wuppertal in Wuppertal wurde am 28. Februar 2007 für das Stadtgebiet Wuppertal und am 13.03.2007 für das Solinger Stadtgebiet aufgenommen. Dem sind umfangreiche konzeptionelle, bauliche, technische Vorbereitungen sowie intensive Maßnahmen der Personalqualifikation vorausgegangen.

Es ist mehr als bedauerlich, dass die bei einem Projekt dieser Größenordnung trotz bester Vorbereitung zu erwartenden Anlaufschwierigkeiten nun teilweise genutzt werden, um Ressentiments gegen die Leitstellenkooperation vermeintlich zu bestätigen und damit Ängste zu erzeugen. Allerdings war dies angesichts der Vorgeschichte in Solingen fast schon absehbar und wird von weiten Teilen der Feuerwehren Solingens und Wuppertals als außerordentlich unkollegial bewertet. Am Rande anzumerken ist, dass ähnliche Anlaufschwierigkeiten bei der Umstellung des Solinger Einsatzleitsystems vor etwa 2,5 Jahren weder anonyme Schreiben noch eine öffentliche Reaktion nach sich gezogen haben.

Das hohe Engagement der Kolleginnen und Kollegen in der gemeinsamen Leitstelle und in den beiden Feuerwehren verdient solche unnötigen Irritationen nicht. Das Kooperationsprojekt verdient es nicht, durch unsachliche Darstellungen in Misskredit gebracht zu werden. Die Städte Solingen und Wuppertal sind in dieser schwierigen Anlaufphase insbesondere den derzeit unter besonderem öffentlichem Druck stehenden Disponenten der gemeinsamen Leitstelle und den unterstützenden Kolleginnen und Kollegen beider Feuerwehren zu großem Dank verpflichtet.

Diese Vorlage dient der sachlichen Information des zuständigen Ausschusses und vor allem auch der Öffentlichkeit zum Umsetzungsstand.

## **Beschlussvorschlag**

Der Bericht der Verwaltung wird ohne Beschluss entgegen genommen.

## **Einverständnisse**

Entfällt.

## **Unterschrift**

Hackländer

## **Begründung**

### **1. Aktueller Sachstand**

#### **1.1. Notruf**

Der für die Einwohner/innen beider Städte und für den Betrieb der Leitstelle wichtigste Punkt ist: Der Notruf der Leitstelle, also die Nummer 112, funktioniert vom Tag der Betriebsaufnahme an reibungslos.

#### **1.2. Zuordnungsprobleme**

Die Auswertung der Einsatzprotokolle ergibt folgendes Bild:

Von insgesamt etwa 17.000 gefahrenen Einsätzen kam es in den ersten Wochen nach der Inbetriebnahme bei folgenden Fällen zu Zuordnungsproblemen:

1. Anforderung Krankentransport Gebhardstraße
2. Anforderung Krankentransportwagen Südstraße

Hier sind Anwenderfehler unterlaufen. Die Einsätze sind für Solingen, statt richtigerweise für Wuppertal eröffnet worden. Es kam daraufhin zu Transportverzögerungen von 35 bzw. 41 Minuten. Um Wiederholungen auszuschließen, wurden die Eingabemasken inzwischen unterschiedlich farblich gestaltet und textlich ergänzt.

3. Brandalarm Palmenstraße (Fehlalarm)

Der Anrufer hat den Einsatzort Solingen bestätigt. Die Leitstelle hat dementsprechend für Solingen alarmiert. Es stellte sich jedoch heraus, dass es sich tatsächlich um einen Einsatzort in Wuppertal und im nach hinein um einen Fehlalarm handelte.

In weiteren 3 Fällen haben Disponenten den zuerst ausgewählten Einsatzort korrigiert, bevor Alarm ausgelöst wurde. Das führte im ersten Fall zu einem Zeitverzug von 1Minute, im zweiten von 3 Minuten. Im 3. Fall war kein Zeitverzug festzustellen.

Die bei anderen Komponenten aufgetretenen Probleme und die bereits veranlassten und überwiegend realisierten Abhilfemaßnahmen sind verschiedenen Feldern zuzuordnen und werden im folgenden in den wesentlichen Grundzügen dargestellt:

#### **1.3. Problemfeld Technik**

Die interne Telefonvermittlung von Dienststellen in die Feuerwehren und zu anderen Dienststellen war, bedingt durch die Komplexität der unterschiedlichen Telefonanlagen, schlecht. Die Mängel sind inzwischen durch die Inbetriebnahme von drei Vermittlungsplätzen (kein zusätzliches Personal), die mit einer speziellen Software ausgestattet sind, weitestgehend abgestellt.

Ein vom Betrieb der Leitstelle unabhängiger Ausfall der Übertragungseinrichtung der Solinger Brandmeldeanlage zur Leitstelle wurde dort nicht angezeigt. Es handelte sich um einen Fehler in der Systemeinrichtung, der von der beauftragten Firma unverzüglich abgestellt wurde.

Die Alarmierung der Wachen erfolgt derzeit manuell statt automatisch. Die beauftragte Softwarefirma hat die Realisierung der automatischen Ansteuerung der Wachalarmanlage bis Ende der 22. KW zugesagt. In Wuppertal ist diese Automatik allerdings erst nach Umstellung auf die digitale Funkalarmierung im Juni möglich, so dass die Disponenten bis zu diesem Zeitpunkt zweigleisig arbeiten müssen. Eine zusätzliche Ausfallsicherung wird ebenfalls realisiert.

Ebenfalls manuell erfolgt zurzeit noch die Umschaltung zwischen den verschiedenen Funkkreisen. Die automatische Schaltung auf den jeweils richtigen Funkkreis ist von der Errichterfirma zugesagt. Ein konkretes Datum konnte bei Drucklegung noch nicht benannt werden.

Die derzeitige Verarbeitungsgeschwindigkeit des (aus Solingen adaptierten) Einsatzleitsystems entspricht noch nicht voll den Erwartungen. Hier ist ebenfalls zügige Abhilfe durch die zuständige Softwarefirma zugesagt.

Insgesamt existiert ein umfangreiches Detailmängelprotokoll, welches in der Leitstelle für jeden Disponenten zugänglich ausliegt und sukzessive und gründlich abgearbeitet wird. Schritt für Schritt erfolgen so täglich Verbesserungen, so dass nach menschlichem Ermessen in einigen Wochen von einem reibungslosen und weitgehend mängelfreien Betrieb ausgegangen werden kann.

#### **1.4. Problemfeld unterschiedliche Strukturen in den Feuerwehren**

Insbesondere bei den Rettungsdiensten beider Städte bestehen unterschiedliche Strukturen, die die Arbeit der Disponenten erschweren. So ist es in Solingen beispielsweise üblich, die Krankentransporte (nicht die Notfallrettung) mit Blick auf die Verfügbarkeit der Fahrzeuge zeitlich zu disponieren, wohingegen in Wuppertal nach dem Prinzip „First in – First out“ gearbeitet wird. Die sich daraus ergebenden unterschiedlichen Bearbeitungsweisen (Masken, Dispositionstaktik, operatives Verhalten im Rettungsdienst) werden aber nach Absprache der Rettungsdienstleiter bis zur 23. KW so weit wie möglich harmonisiert.

#### **1.5. Problemfeld Anwendung**

Durch die bisher technisch bedingt suboptimalen und damit zeitlichen längeren Arbeitsabläufe hatten die Mitarbeiter der Leitstelle eine insgesamt höhere Arbeitsbelastung zu bewältigen. Die Abarbeitung technischer Probleme hatte aber auch zur Folge, dass sich wiederholt Arbeitsoberflächen des Einsatzleitsystems änderten. Der „Rund-um-die-Uhr-Betrieb“ mit häufig wechselndem Personal an den Tischen erschwerte zudem die flächendeckende Vermittlung aktueller Änderungen. Daraus folgte, dass die „blinde Routine“ eines Regelbetriebes noch nicht einsetzen konnte. Hinzu kam in den ersten Wochen ein hohes internes Telefonvermittlungsaufkommen und damit verbunden entsprechende Wartezeiten für den Nichtnotruf.

Die dadurch insgesamt entstandene Verunsicherung und die deutlich vermehrte Stressbelastung, die durch die intensive feuerwehrinterne und nun auch öffentliche Beobachtung noch vermehrt wird, ist durch die zwischenzeitlich realisierten Maßnahmen bereits teilweise reduziert. Darüber hinaus sollen zur Harmonisierung der Tätigkeiten für einen Zeitraum von vier Wochen ab der 22. Kalenderwoche speziell geschulte Leitstellenmitarbeiter zusätzlich im Tagesdienst in der Leitstelle eingesetzt werden (Coaching am Arbeitsplatz). Deshalb, und wegen der täglich fortschreitenden technischen Problemlösungen, gehen alle Beteiligten derzeit von einer Normalisierung der Arbeitsbelastung bis Ende Juni 2007 aus.

## **2. Weitere Aspekte**

### **2.1. Analyse der Fallzahlen**

Die Feuerwehr Wuppertal wird nach den ersten sechs Monaten analysieren, ob die tatsächlichen Anrufzahlen den Planannahmen entsprechen. Sollte - und das wäre völlig unabhängig von einer gemeinsamen oder einzelnen Leitstelle so – eine signifikante Steigerung beispielsweise bei der Anforderung von Rettungsmitteln oder Krankentransporten zu verzeichnen sein, müssten die sich daraus ergebenden personellen Konsequenzen gezogen werden. Der mit der Realisierung des Projektes beauftragte Fachplaner hält nach derzeitigem Kenntnisstand die Personalbemessung für ausreichend.

### **2.2. Personalkapazität der beauftragten Unternehmen während der Osterferien**

Rückblickend muss kritisch angemerkt werden, dass während der Schulo Osterferien sowohl der Generalunternehmer, als auch das beauftragte Softwarehaus eine unzureichende Personalkapazität zur Abarbeitung aufgetretener Probleme zur Verfügung stellten. Die Städte Solingen und Wuppertal sind aufgrund der mit diesem Projekt verbundenen Reputation nicht von einem solchen Engpass ausgegangen. Die Fachdezernenten und Feuerwehrleitungen haben den daraufhin entstandenen Problemstau unverzüglich schriftlich aufgegriffen, so dass die beauftragten Firmen zwischenzeitlich wieder mit Hochdruck und erfolgreich an den noch offenen Punkten arbeiten.

### **2.3. Raumakustik**

Der von mehreren Mitarbeitern als zu hoch empfundene Geräuschpegel in der Leitstelle ist voraussichtlich auf eine derzeit noch zu unruhige, da stressbelastete Arbeitsatmosphäre zurückzuführen. Es ist jedoch veranlasst, die Räumlichkeit in Kürze nochmals schalltechnisch zu vermessen, um die Einhaltung der erforderlichen Standards zu gewährleisten und auf „Nummer sicher“ zu gehen. Sollten sich die schalltechnischen Erwartungen nicht erfüllen, so ist von den beauftragten Unternehmen entsprechend nachzubessern.

### **2.4. Krankheitsfälle**

In der Leitstelle sind im Gegensatz zu einem offenbar entstandenen Eindruck keine signifikanten Krankheitsfälle aufgetreten. In zwei Fällen werden auf Wunsch und im Einvernehmen mit den Betroffenen die Arbeitsschwerpunkte an die persönlichen Verhältnisse angepasst.

### **2.5. Probetrieb**

Die gemeinsame Leitstelle wurde, soweit wie möglich, vor Inbetriebnahme getestet. Dabei wurden die Bedienelemente, Systemfunktionalitäten und Leitungsverbindungen geprüft. Ein echter Parallelbetrieb mit Alarmierungen der örtlichen Wachen konnte selbstverständlich nicht durchgeführt werden. Dies ist nur im „Echtbetrieb“ möglich. Ferner ist es wegen der Verschiedenartigkeit der Konstellationen in der Realität unvermeidbar, dass sich zusätzlicher Nachbesserungsbedarf im „Echtbetrieb“ zeigt. Diese Erfahrung deckt sich im Übrigen mit den Erkenntnissen der Stadt Solingen bei der Umstellung des Einsatzleitsystems vor etwa 2,5 Jahren.

## **3. Finanzen**

Versuche, den Einsparerfolg der Leitstellenkooperation klein zu reden, entbehren absolut jeder Grundlage. Die aktuelle Abstimmung des Fachplaners mit der auftraggebenden Stadt Wuppertal hat ergeben, dass das Projekt nach wie vor genau im Kostenrahmen liegt. Nach wie vor gibt es keinen – über die Stressbelastung der Anlaufphase hinausgehenden – Anhaltspunkt dafür, dass die vom Gutachter kalkulierten Tischbesetzungen und damit die Personalausstattung der gemeinsamen Leitstelle nicht ausreichend wären. Der vermehrte Personaleinsatz während dieser Anlaufphase als einmaliger und damit zeitlich begrenzter

Aufwand wird sich zügig relativieren und fällt bei einer betriebswirtschaftlichen Langzeitbetrachtung, die mit Routinewerten arbeitet und objektive Grundlage für eine Kostenbetrachtung ist, nicht ins Gewicht.

#### **4. Aktuelles Angebot an die Stadt Remscheid**

Datiert vom 30.04.2007 wurde durch die Stadt Wuppertal, unterzeichnet vom dortigen Stadtdirektor und Stadtkämmerer, als Trägerin der gemeinsamen Einrichtung ein aktuelles Angebot an die Stadt Remscheid gerichtet. In diesem umfassenden Angebot werden nochmals die wirtschaftlichen und fachlichen Vorteile einer Beteiligung der dritten bergischen Großstadt in den Fokus genommen und im Detail rechnerisch belegt. Dieses Angebot wird eine gute Grundlage für in den nächsten Monaten auf fachlicher und politischer Ebene zu führenden Gespräche sein.

Allerdings bleibt zu hoffen, dass die aktuelle öffentliche Diskussion um die Anlaufschwierigkeiten der gemeinsamen Einrichtung von den konstruktiven Kräften in Remscheid richtig eingeordnet wird. Denn natürlich ist zu befürchten, dass durch ein „Aufbauschen“ der Probleme und durch eine Verunsicherung der Menschen von den Gegnern der Kooperation schnell ein „Totschlagargument“ und damit eine willkommene Begründung für eine Verweigerung gefunden wird, ohne sich überhaupt sachlich mit den vorgelegten Zahlen und den fachlichen Aspekten beschäftigen zu müssen. Auch insofern erweist eine unsachliche Diskussion in Solingen oder Wuppertal der gemeinsamen bergischen Sache einen „Bärendienst“.

Auch angesichts der in den nächsten Jahren den Feuerwehren bevorstehenden technischen Herausforderungen wie beispielsweise die Umstellung auf den Digitalfunk, ist die gemeinsame bergische Feuerwehrleitstelle die wirtschaftlich und qualitativ beste Lösung. Von drei auf diese Weise dispositiv eng verzahnten Feuerwehren werden die Bürgerinnen und Bürger sowohl bei großen Brand- wie auch bei Rettungsdiensteinsätzen erheblich profitieren.

#### **5. Resümee**

Derzeit ist die Arbeitsbelastung in der gemeinsamen Leitstelle noch sehr hoch. Zu ernsthaften Zwischenfällen mit Auswirkungen auf die Gesundheit Betroffener ist es nicht gekommen. Die Verwaltungen in Solingen und Wuppertal gehen davon aus, dass nach Abarbeiten der noch bestehenden technischen und strukturbedingten Probleme eine routinemäßige Aufgabenerfüllung ab Ende Juni 2007 realistisch ist. Selbstverständlich können, wie bei anderen komplexen Projekten auch, selbst nach diesem Termin noch vereinzelt Schwierigkeiten auftreten, die jedoch das Projekt in Gänze keinesfalls in Frage stellen. Ob kooperationsunabhängige quantitative Veränderungen bei den Anrufzahlen bestehen, wird parallel geprüft. Die der Kooperationsentscheidung zugrunde liegenden Einsparerwartungen sind nicht zu korrigieren.

Abschließend möchte die Verwaltung an dieser Stelle nochmals ganz ausdrücklich auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Leitstelle, im Rettungsdienst, im Brandschutz und in der technischen Hilfeleistung danken, die sich vor Ort in breiter Mehrheit sehr konstruktiv und kameradschaftlich auf die in der Anlaufphase eintretenden Ablaufänderungen einlassen. Ihre konstruktiven Rückmeldungen in die Feuerwehrleitungen oder an die Leitstelle selbst ermöglichen es, die Probleme eindeutig zu identifizieren, zuzuordnen und zu lösen.

Die Feuerwehren und Verwaltungen sind nun gefordert, die erkannten Probleme mit Hochdruck abzarbeiten. Dies geschieht derzeit. Die Politik ist aufgefordert, mit einem verantwortungsvollen Umgang mit dem Thema insbesondere den Disponenten in der gemeinsamen Leitstelle den „Rücken zu stärken“ und einen Beitrag zur Stressentlastung und gegen die Verunsicherung der Menschen zu leisten.