

ORGANISATIONSUNTERSUCHUNG DER INTEGRIERTEN LEITSTELLE WESTMECKLENBURG





VORBEMERKUNGEN

AUSFÜHRENDES UNTERNEHMEN:

Lülf+ Sicherheitsberatung GmbH, Bismarckstr. 29, 41747 Viersen
www.luelf-plus.de

BETEILIGTE GUTACHTER:

Gesamtverantwortlicher:

- Sven Ohrem, M. Dm.
Geschäftsbereichsleiter

Projektkoordination:

- Malte Täger, B. Eng.
Berater
Kontaktdaten: taeger@luelf-plus.de – Fon: 02162 43 69 4 42

Mitwirkung:

- Thomas Keller, Dipl.-Ing.
- Sandro Langer, M. Sc.
- Alexander Ludwig

HINWEISE:

Die Weitergabe dieses Ergebnisberichts (auch auszugsweise) an davon nicht berührte Dritte und/oder die Veröffentlichung bedarf unserer ausdrücklichen Zustimmung!

Viersen, 25.03.2024

i. V. Sven Ohrem

Vertraulich! Nur zur persönlichen bzw. bestimmungsgemäßen Verwendung!

i. A. Malte Täger

Organisationsuntersuchung der Integrierten Leitstelle Westmecklenburg

28.03.2024



VORBEMERKUNGEN

Nachfolgend finden sich einige Vorbemerkungen und eine Übersicht der wesentlichen Begriffserklärungen und Abkürzungen; weitere Begriffserklärungen und Abkürzungen befinden sich im Anhang „Abkürzungen und Definitionen“.

- Die Abkürzung VZÄ bezeichnet das Vollzeitäquivalent und stellt die Maßeinheit für die fiktive Anzahl Vollzeitbeschäftiger bei gegebener Wochenarbeitszeit dar.
Pro Funktion im Einsatzdienst sind, abhängig von den personalwirtschaftlichen Parametern Wochenarbeitszeit und Anwesenheitswochen, mehrere VZÄ erforderlich, um die entsprechende Besetzung zu gewährleisten.
(Beispiel: bei einer Wochenarbeitszeit von 48 Stunden sind rund 5 VZÄ pro Funktion erforderlich.)
- Die Nettojahresleistungszeit (NJLZ) ist das Produkt aus Anwesenheitswochen (AnWo) und Wochenarbeitszeit (WAZ).
- Rückwärtige Aufgaben sind Aufgaben, die nicht direkt mit dem Einsatzgeschehen oder der Funktionsbesetzung in Verbindung stehen, z. B. Büro- oder Werkstattarbeiten.
- Soweit in diesem Dokument von mittlerem, gehobenem oder höherem Dienst die Rede ist, sind sowohl die Nachfolgebegriffe des Beamtenrechts als auch die äquivalenten Entgeltgruppen des TVöD ebenfalls umfasst.
- Die im vorliegenden Dokument enthaltenen Aussagen und Empfehlungen entsprechen Erfahrungswerten bzw. Best-Practice-Beispielen aus unserer Beratungspraxis. Eine konkrete Prüfung rechtlicher Einzelfälle in jedem Einzelfall ist uns auf Basis des § 2, Abs. 1 RDG (Rechtsdienstleistungsgesetz) nicht erlaubt.
- Obwohl aus Gründen der Lesbarkeit im Text die männliche Form gewählt wurde, beziehen sich die Angaben stets auf Angehörige aller Geschlechter.



**Kästen auf den Seiten kennzeichnen Zusammenfassungen und Bewertungen.
Sie stellen einen über die Managementfassung (Kapitel 0) hinausgehenden Querleseservice für eilige Leser zur Verfügung.**



INHALTSVERZEICHNIS

KAPITEL 0 „EXTRAKT UND ZUSAMMENFASSUNG (MANAGEMENTFASSUNG)“	6
KAPITEL 1 „AUSGANGSSITUATION UND AUFTRAG“	23
KAPITEL 2 „DARSTELLUNG DES IST-ZUSTANDES“	30
2.1 Übersicht Gebietskörperschaft und Strukturen der Gefahrenabwehr	32
2.2 Organisationsstrukturen der Leitstelle	34
2.3 Dispositionsvorhaltung	36
2.4 Personalausstattung	44
KAPITEL 3 „BEMESSUNG DES DISPOSITIONSBETRIEBS“	48
3.1 Datengrundlage und allgemeine Analyse	50
3.2 Risikoabhängige Bemessung der Funktionsbesetzung	60
3.3 Frequenzabhängige Bemessung der Funktionsbesetzung	65
3.4 Zusammenführung der Bemessungsergebnisse	70
3.5 Sonderlagenfähigkeit der Leitstelle und sekundärer Personalbedarf	73
3.6 Ableitung des Besetzungsmodells	80



INHALTSVERZEICHNIS

KAPITEL 4 „AUFGABENWAHRNEHMUNG IM RÜCKWÄRTIGEN BEREICH“	91
4.1 Erläuterungen zur Methodik / Vorbemerkung	93
4.2 Personalbedarf Leitung	94
4.3 Personalbedarf „IT“ (Systemadministration und Datenversorgung)	98
4.4 Personalbedarf Aus- und Fortbildung	101
4.5 Personalbedarf Qualitätsmanagement	103
4.6 Personalbedarf Single Point of Contact Mecklenburg-Vorpommern im Kleeblatt Nord	105
4.7 Auswirkungen der Eckpunkte zur Reform der Notfallversorgung	107
4.8 Zusammenfassung	108
KAPITEL 5 „PERSONALWIRTSCHAFT“	109
5.1 Ermittlung der Nettojahresleistungszeiten	111
5.2 Resultierender Personalbedarf im Dispositionsbetrieb	119
5.3 Resultierender Personalbedarf im rückwärtigen Bereich	125
5.4 Zusammenarbeit mit den Trägerkörperschaften	127
5.5 Zusammenfassung	128
KAPITEL 6 „ANLAGEN“	130



0	Extrakt und Zusammenfassung (Managementfassung)	6
1	Ausgangssituation und Auftrag	23
2	Darstellung des IST-Zustandes	30
3	Bemessung des Dispositionsbetriebs	48
4	Aufgabenwahrnehmung im rückwärtigen Bereich	91
5	Personalwirtschaft	109
6	Anlagen	130



AUSGANGSSITUATION UND AUFTAG

Die Lülf+ Sicherheitsberatung GmbH wurde durch die Stadt Schwerin beauftragt, eine Organisationsuntersuchung der Integrierten Leitstelle Westmecklenburg durchzuführen.

Hierfür wurde eine Projektgruppe mit Vertretern der Leitstelle, der Ärztlichen Leitung, der Fachgruppe Organisation der Hauptverwaltung der Stadt Schwerin, den Trägerkörperschaften Ludwigslust-Parchim und Nordwestmecklenburg sowie den Kostenträgern (AOK, IKK, VDEK, VKK) zusammen mit Lülf+ eingerichtet.

Im Rahmen der Untersuchung wurden die Aufbau- und Ablauforganisation sowie die Personalbedarfe der Leitstelle untersucht, die sich aus dem Regelbetrieb, dem Bedarf in Sonderlagen sowie den rückwärtigen Aufgaben ergeben.

Zudem wurden Dienstmodelle für den Schichtbetrieb sowie die Führungsstruktur in der Leitstelle betrachtet.

Die folgenden Themenkomplexe wurden schwerpunktmäßig untersucht:

- bedarfsgerechte Besetzung der Einsatzleitplätze für den Alltags- und Sonderbedarf
- Bemessung des Personalbedarfs im rückwärtigen Bereich

Aufbauend auf den Ergebnissen der Bewertung des IST-Zustandes wurden – unter Beachtung absehbarer künftiger Anforderungen – Handlungsempfehlungen zur Weiterentwicklung der Organisationsstruktur der Leitstelle erarbeitet.



IST-ZUSTAND

Die Integrierte Leitstelle Westmecklenburg wird durch die Stadt Schwerin betrieben und übernimmt die Leitstellenaufgaben für drei Gebietskörperschaften: Ludwigslust-Parchim, Nordwestmecklenburg, Stadt Schwerin.

Zuletzt wurde im Jahr 2014 ein Gutachten hinsichtlich der Personalbedarfe in der ILWM durchgeführt. Dabei wurden lediglich Personalbedarfe und Tischbesetzzeiten ermittelt, ohne jedoch die Umsetzung zu betrachten. In der Leitstelle wird daher ein aus dem Gutachten resultierendes Besetzungsmodell umgesetzt. Die Umsetzung orientiert sich dabei an den Erfordernissen gem. der frequenzabhängigen Bemessungsergebnisse. Da die risikoabhängige Bemessung Schichtbezogen und nicht stundengenau erfolgte, ist die vorgenommene Reduktion unproblematisch. Die personelle Ausstattung basiert dabei im Wesentlichen weiterhin auf der Untersuchung 2014.

Für die ILWM besteht kein festgeschriebener Tischbesetzungsplan. Grundsätzlich soll jedoch täglich folgende Stärke umgesetzt werden (Anmerkung: 1/2 = 1x Lagedienstführung/2x Einsatzsachbearbeitung):

- Montag bis Freitag tagsüber: 1/6 nachts: 1/4
- Wochenende/Feiertag tagsüber: 1/5 nachts: 1/4

Derzeit werden planerisch rund 50.300 Jahresvorhaltestunden besetzt. Hierbei werden insgesamt rund 1.600 Stunden weniger gegenüber dem im Gutachten benannten Bedarf besetzt (= -3,1 %). Zudem werden rund 7.000 Stunden „Disposition“ – teilweise zugunsten von Bereitschaftszeiten – weniger besetzt.

Besetzungsart	Besetzungsstunden [Gutachten]				Besetzungsstunden [IST]				Differenz [IST / SOLL]
	Montag-Freitag [250 Tage]	Samstag	Sonntag / Feiertag [65 Tage]	Gesamt	Montag-Freitag [250 Tage]	Samstag	Sonntag / Feiertag [65 Tage]	Gesamt [IST]	
operative Führung	24	24	24	8.760	24	24	24	8.760	-
Disposition	96	84	84	33.660	75,5	67,5	67,5	26.638	- 7.023
Bereitschafts- und übrige Arbeitszeiten	27	24	24	9.510	31,25	30,75	30,75	11.349	1.839
davon Pause	7,5	6,75	6,75	2.651	7,25	6,75	6,75	2.589	-63
trägerinduzierte Bedarfe*	0	0	0	-	9,75	9,75	9,75	3.559	3.559
Gesamt	147	132	132	51.930	140,5	132	132	50.305	-1.625

*) weitere Bereitschaftszeiten (z. B. zur Gewährung mitarbeiterorientierter Schichten)



PERSONALAUSSTATTUNG IM IST-ZUSTAND

Die Personalausstattung der Leitstelle umfasst in Summe 42,9 VZÄ gemäß Stellenplan:

- 36 VZÄ im Bereich der Disposition und Lagedienstführung
- 6,9 VZÄ im rückwärtigen Aufgabenbereich

Organisationseinheit	Personalausstattung [VZÄ]				
	feuerwehr-technisch	Beschäf-	Gesamt-		
	hD	gD	mD	tigte	summe
administrativ-strategische Leitung	-	2	-	-	2
Ärztliche Leitung	-	-	-	0,5	0,5
IT - Systemadministration	-	1	2	1	4
Aus- und Fortbildung	-	-	-	-	0
Qualitätsmanagement	-	-	-	0,4	0,4
Dienstgruppenleitung	-	8	-	-	8
Disposition	-	-	8	20	28
GESAMT Stellenplan (Stand 01.08.2023)	0	11	10	21,9	42,9

Anmerkung:

mD/gD/hD entspricht den Grundqualifikationen, nicht den besoldungsrechtlichen Eingruppierungen



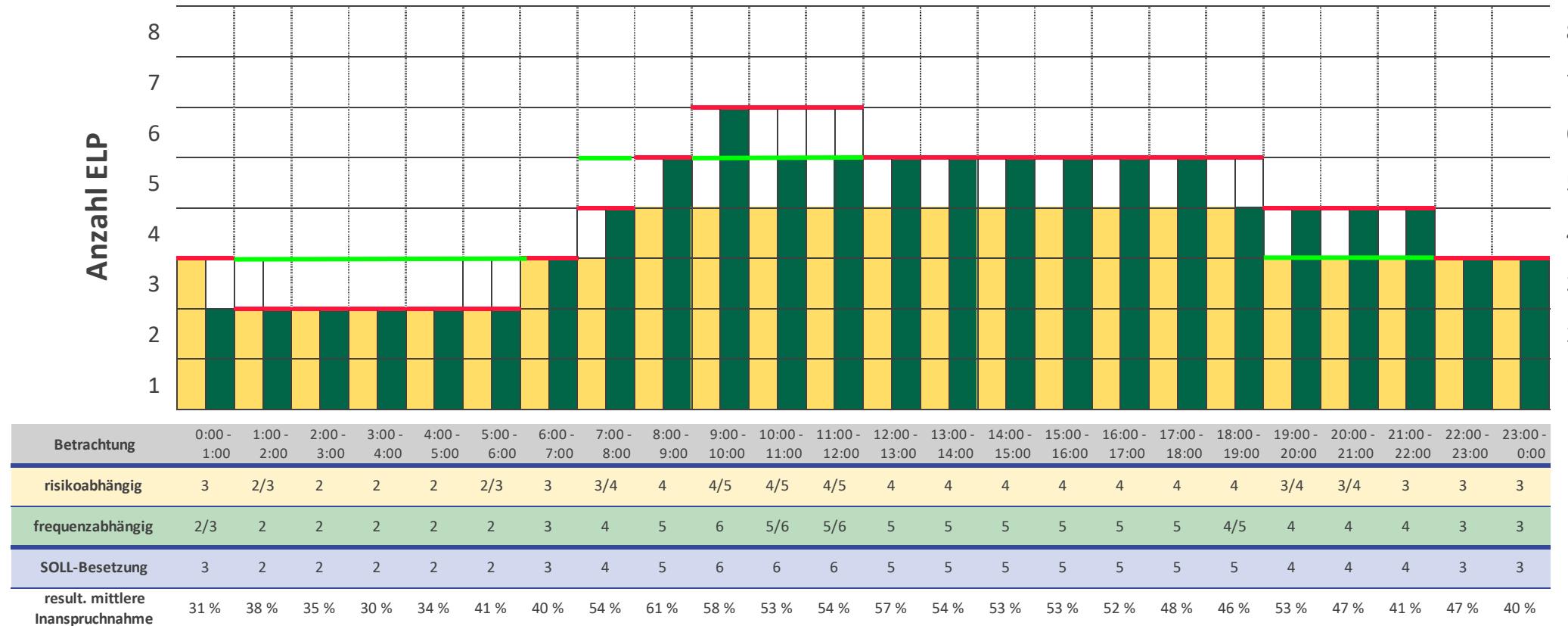
VORGEHENSWEISE ZUR EINSATZLEITPLATZ-BEMESSUNG

- Die Bemessung der bedarfsnotwendigen Einsatzleitplätze unterteilt sich in eine risikoabhängige und eine frequenzabhängige Analyse. Basis hierfür sind die Telefonie- und Einsatzdaten des Zeitraumes 18.10.2022 bis 17.10.2023 (1 Jahr).
- In der **risikoabhängigen Bemessung** wird ermittelt, wie viele Einsatzleitplätze besetzt sein müssen, um eine zeitgerechte Annahme gleichzeitiger Anrufe entsprechend von definierten Versorgungsniveaus gewährleisten zu können (Annahmesicherheit). Dazu wird im Rahmen einer Simulation die theoretische Wartezeit von Anrufen bei verschiedener Anzahl besetzter Einsatzleitplätze ermittelt. Basis hierzu sind die tatsächlichen Telefonate in der Leitstelle im Betrachtungszeitraum mit ihrer jeweiligen Eingangszeit und ihrer Gesprächsdauer. Anschließend erfolgt eine Auswertung der Anzahl nicht innerhalb der definierten Versorgungsniveaus bedienbarer Anrufe in Bezug auf Stundenintervalle und Tagesbereiche (Montag bis Freitag, Samstag, Sonn-/Feiertag).
- Planungsansatz: 99 % der Telefonate sollen innerhalb des Versorgungsniveaus bedient werden können (Toleranzwert: 1 %-Punkt)
→ maximal 1 % (Toleranzbereich 2 %) der Anrufe sollen eine längere Wartezeit als das Versorgungsniveau aufweisen.
- In der **frequenzabhängigen Bemessung** wird ermittelt, wie viele besetzte Einsatzleitplätze in der Leitstelle notwendig sind, um eine Bearbeitung der einsatzbegleitenden Tätigkeiten gewährleisten zu können (Bearbeitungssicherheit). Basis ist hierbei die tageszeitliche Verteilung des tatsächlichen Einsatzgeschehens und der Gesprächsdauern der Telefonate im Betrachtungszeitraum. (Die Einsätze sind zum Zeitpunkt der Alarmierung berücksichtigt.) Die Bearbeitungszeiten in der Leitstelle der einzelnen Einsätze werden differenziert nach der Einsatzart berücksichtigt. Diese basieren auf Erfahrungswerten des Gutachters für die vorliegende Organisation. Zu diesen Bearbeitungszeiten kommt die Inanspruchnahme durch die geführten Telefonate in der Leitstelle anhand der tatsächlichen Gesprächsdauern in den jeweiligen Stundenintervallen hinzu. Zur Bemessung erfolgt eine Analyse der stündlichen Inanspruchnahme der Einsatzbearbeitung in der Leitstelle (durch Einsatzbegleitung und Telefonate). Im Sinne eines Stresstests wird die stündliche Inanspruchnahme im 95 %-Perzentil für die weitere Bemessung berücksichtigt. (In 95 % der Stundenintervalle war die Inanspruchnahme geringer.) Um eine hinreichend zuverlässige Wahrnehmung der Aufgaben und arbeitsbegleitender Tätigkeiten gewährleisten zu können, wurde eine maximale Auslastung von 90 % angesetzt (Toleranzbereich: 95 %).



ZUSAMMENFASSUNG DER BEMESSUNGSERGEBNISSE

MONTAG BIS FREITAG



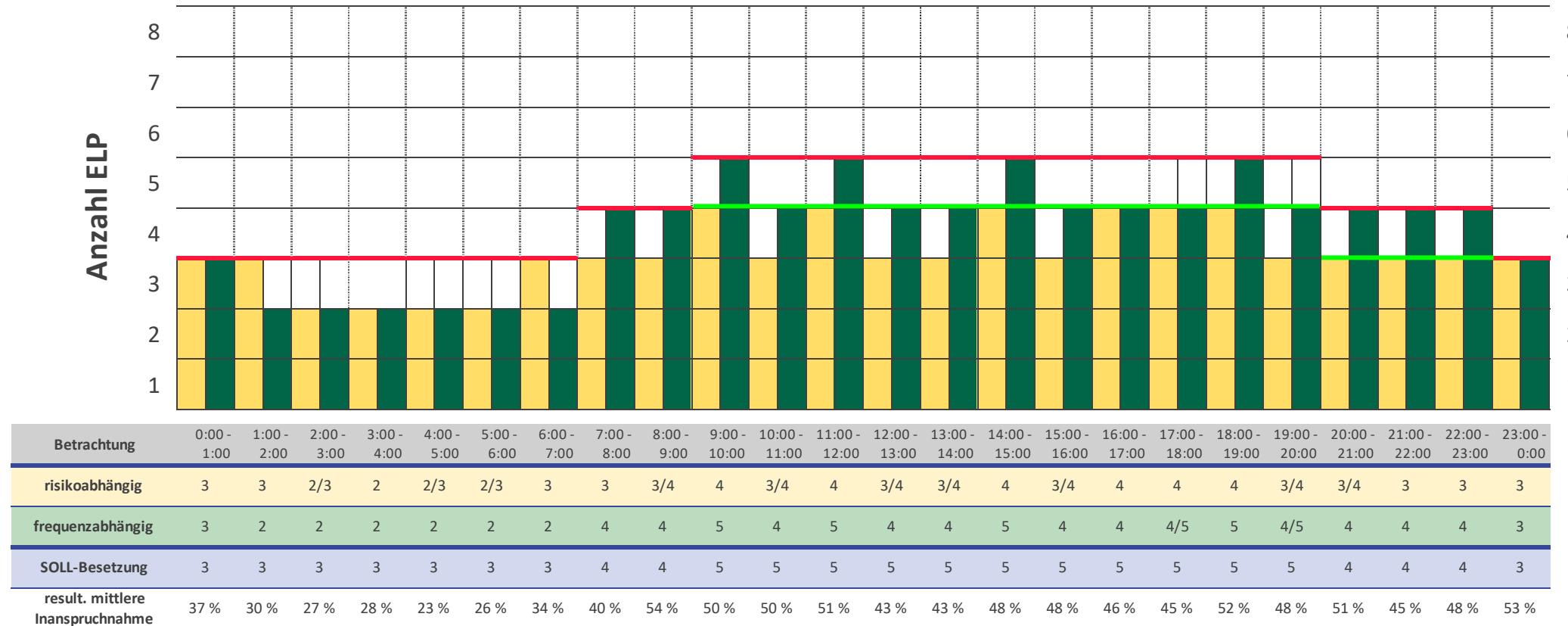
Legende

- | | | |
|----------------------------------|------------------------------------|--------------------|
| risikoabhängig (Toleranzbereich) | frequenzabhängig (Toleranzbereich) | SOLL-Besetzung |
| risikoabhängig | frequenzabhängig | abw. IST-Besetzung |



ZUSAMMENFASSUNG DER BEMESSUNGSERGEBNISSE

SAMSTAG



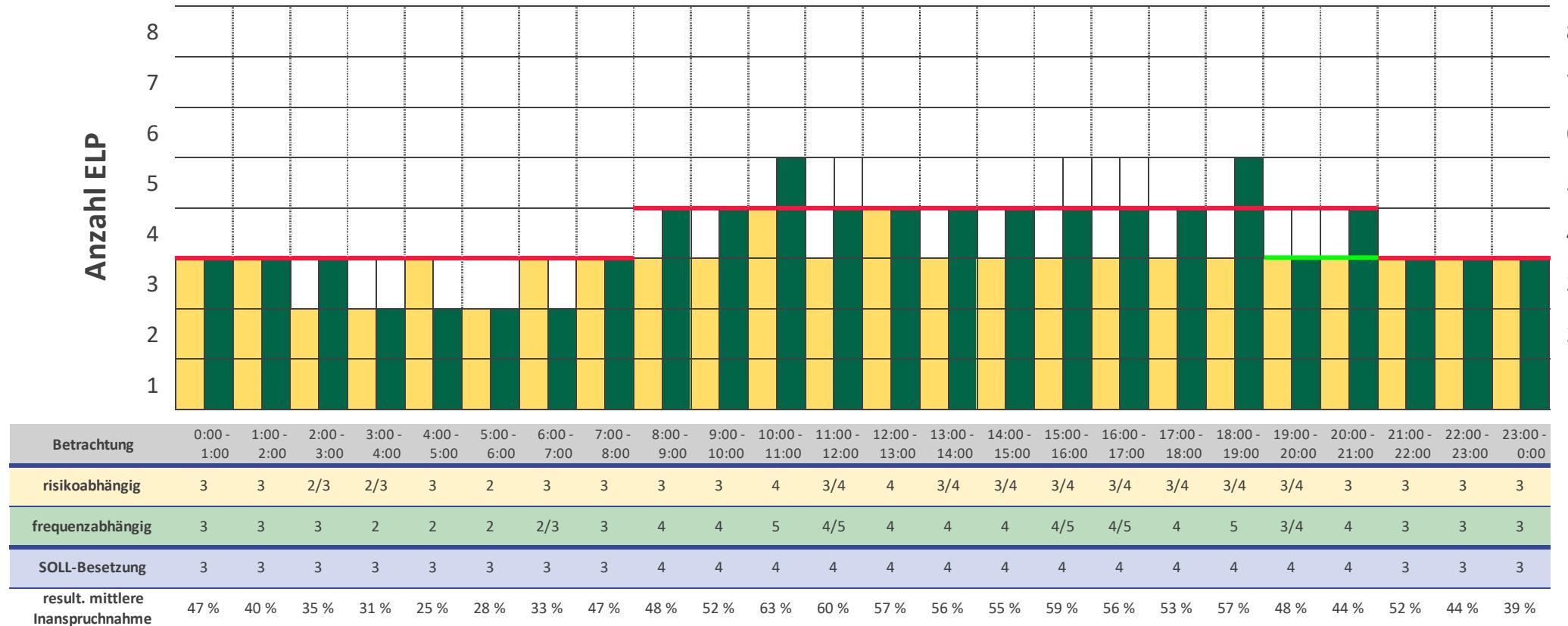
Legende

- | | | |
|----------------------------------|------------------------------------|--------------------|
| risikoabhängig (Toleranzbereich) | frequenzabhängig (Toleranzbereich) | SOLL-Besetzung |
| risikoabhängig | frequenzabhängig | abw. IST-Besetzung |



ZUSAMMENFASSUNG DER BEMESSUNGSERGEBNISSE

SONNTAG/FEIERTAG



Legende

- | | | |
|----------------------------------|------------------------------------|--------------------|
| risikoabhängig (Toleranzbereich) | frequenzabhängig (Toleranzbereich) | SOLL-Besetzung |
| risikoabhängig | frequenzabhängig | abw. IST-Besetzung |



SONDERLAGENFÄHIGKEIT

AD-HOC NACHBESETZUNG

- Zur Reaktion auf die allgemeinen Standardabweichungen von den ausgewerteten Mittelwerten hinsichtlich des allgemeinen gesetzlichen Sicherstellungsauftrags ist es erforderlich, dass die lagefähige Personalvorhaltung der Leitstelle mit möglichst geringem Vorlauf („ad-hoc“) erhöht werden kann.
- Darüber hinaus ist zu beachten, dass komplexe Einzelereignisse (z. B. Busunfall, Brand in komplexem Sonderobjekt) eine Verstärkung verzögerungsfrei ad-hoc erforderlich machen. Dies ergibt sich zum einen aus der Notwendigkeit, auf ein erhöhtes Notrufaufkommen zu reagieren. Gleichzeitig sind unmittelbar einsatzkritische Entscheidungen zu treffen, umzusetzen und an die alarmierten Kräfte zu kommunizieren.
- Im Quervergleich mit anderen Leitstellen vergleichbarer Größe ist es daher erforderlich, hierzu mindestens 1 vollständig unverplante Funktion am Standort der Leitstelle vorzuhalten.

FÜHRUNGSSTRUKTUR IM EINSATZ

In der Leitstelle sind Führungsfunktionen zur inneren und Einsatzbezogenen Organisation und Entscheidung erforderlich. Diese Funktionen nehmen unter anderem folgende Aufgaben wahr:

- fortgesetzte Lagebeurteilung
- Koordination komplexer (über)örtlicher Schadenslagen
- Organisation des inneren Dienstbetriebs der Leitstelle

Im Zuständigkeitsgebiet der Leitstelle sind entsprechende Einzelszenarien mit einem hohen Koordinierungsaufwand aufgrund der vorhandenen Risikostruktur (u. a. Störfallbetriebe und verkehrliche Infrastruktur) abzuleiten. Im Ergebnis ist die kontinuierliche Besetzung eines Lagedienstführers in der Leitstelle sachgerecht.



Für die Leitstelle soll zur Ad-hoc-Verstärkung in der Regel mindestens eine vollständig unverplante Funktion am Standort der Leitstelle vorgehalten werden sowie zur operativ-taktischen Führung die kontinuierliche Besetzung einer Lagedienstführung erfolgen.



SONDERLAGENFÄHIGKEIT

ZUSAMMENARBEIT MIT TRÄGERKÖRPERSCHAFTEN

- Situativ oder einsatzbedingt bestehen Entscheidungsbedarfe, die die Trägerkörperschaften Ludwigslust-Parchim oder Nordwestmecklenburg betreffen. Hierfür ist es erforderlich, dass die Trägerkörperschaften eine ständige Erreichbarkeit sicherstellen. Gleichzeitig sollten im Rahmen von Prozessstandards bestimmte Entscheidungen geregelt werden.

LEISTUNGSGRENZEN BEI FLÄCHENLAGEN

- Auf Basis von Erfahrungswerten zur Nachfragesteigerung und zur grundsätzlichen Leistungsfähigkeit sind 5 Einsatzleitplätze (ELP) bzw. Anrufannahmestellen (AAP) je Gebietskörperschaft einzurichten.
- Bei der Definition der Anzahl vollwertiger Einsatzleitplätze und Ausnahmeabfrageplätze empfiehlt es sich, die folgende Quotierung zu berücksichtigen:
 - Anzahl ELP: Gemäß Abs. 3.4 definierte Anzahl in der Spalte gleichzeitig besetzter Einsatzleitplätze zzgl. technischer Reserve im Umfang von 1 Reserve-ELP pro 5 „Grund“-ELP.
 - Dies entspricht für die ILWM folgendem Bedarf: 6 ELP aus Abs. 3.4 zzgl. 2 Reserve-ELP und 1 ELP für Lagedienstführung (insg. 9 ELP)
 - Anzahl AAP: Differenz aus Maximal-Bedarf für Flächenlagen und ELP-Bedarf
 - Dies entspricht für die ILWM folgendem Bedarf: 6 AAP
- Hierauf sind die Sonderlagenkonzepte (Nachalarmierung dienstfreier Kräfte etc.) auszurichten.



Eine ständige Erreichbarkeit der Trägerkörperschaften ist durch diese sicherzustellen.

Für die ILWM resultiert der Bedarf zur Einrichtung von 9 Einsatzleitplätzen (inkl. technischer Reserve) und 6 Ausnahmeabfrageplätzen zur Reaktion auf Nachfragesteigerungen.



BESETZUNGSMODELLE UND VERGLEICH DER BESETZUNGSZEITEN

- Zur Umsetzung der notwendigen Besetzung der Einsatzleitplätze sowie der weiteren Besetzungsbedarfe zur Ad-hoc-Verstärkung und der operativ-taktischen Führung (Lagedienstführung) sind verschiedene Modelle möglich.

Innerhalb des Projekts wurden zwei Besetzungsmodelle diskutiert:

- Das **Besetzungsmodell 1** enthält in einem im Quervergleich üblichen Umfang weitere nicht-risikologische Bereitschaftszeiten, die über den risikologischen Bedarf einer Funktion zur ad-hoc-Verstärkung hinausgehen und zu einer höheren Dienststellenattraktivität führen.
- Das **Besetzungsmodell 2** enthält in einem ggü. dem Modell 1 höheren Umfang weitere nicht-risikologische Bereitschaftszeiten.

Besetzungsart	Besetzungsstunden							
	Gutachten		IST-Umsetzung		Modell 1		Modell 2	
	Gesamt [IST]	Gesamt [IST]	Differenz [IST / SOLL]	Gesamt [SOLL]	Differenz [IST / SOLL]	Gesamt [SOLL]	Differenz [IST / SOLL]	
operative Führung	8.760	8.760	0	8.760	0	8.760	0	
Disposition	33.660	26.638	-7.023	34.550	890	34.575	915	
Bereitschafts- und übrige Arbeitszeiten	9.510	11.349	1.839	11.855	2.345	12.544	3.034	
davon Pause	2.651	2.589	-63	3.095	444	3.784	1.133	
trägerinduzierte Bedarfe*	-	3.559	3.559	1.915	1.915	13.421	13.421	
Gesamt	51.930	50.305	-1.625	57.080	5.150	69.300	17.370	

*) weitere Bereitschaftszeiten (z. B. zur Gewährung mitarbeiterorientierter Schichten)

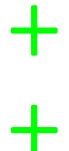
Modell	Gesamt-stunden	Differenz zum IST	
		[in h]	[in %]
Gutachten	51.930	-	-
IST-Umsetzung	50.305	-1.625	-3,1%
Modell 1	57.080	5.150	9,9%
Modell 2	69.300	17.370	33,4%

- Für die zwei Modelle zur SOLL-Besetzung im Dispositionsbetrieb ergeben sich Steigerungen der Besetzungsstunden von 9,9 % bzw. 33,4 %. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass diese insbesondere auf die Ausweitung der Bereitschaftszeiten zur Pausenvertretung und zur Umsetzung von verträglichen Dienstmodellen zurückzuführen sind.
- Aus Sicht von Lülf+ sind risikologisch 8.760 Jahresbesetzungsstunden in Form von Bereitschaftszeiten zur ad hoc Verstärkung erforderlich zzgl. Pause. Darüberhinausgehende Bereitschaftszeiten sind aus Sicht von Lülf+ ebenfalls angemessen, wenn bei einem Fehlen ein Besetzungsmodell ansonsten aufgrund mangelnder Attraktivität nicht umsetzbar ist.



VERGLEICH DER BESETZUNGSZEITEN

- Aus Sicht von Lülf+ enthält das Besetzungsmodell 1 in einem im Quervergleich üblichen Umfang weitere nicht-risikologische Bereitschaftszeiten, die zu einer höheren Dienststellenattraktivität führen. Der Quervergleich erfolgte sowohl zu Leitstellen, die an eine Berufsfeuerwehr angegliedert sind, als auch zu Leitstellen, die ausschließlich Tarifbeschäftigte anstellen. Es ist jedoch zu beachten, dass dieses Modell die derzeit bestehenden Rahmenbedingungen an die Arbeitszeitgestaltung (7,5 Stunden Tischbesetzung, ausschließlich 12-Stunden-Schichten, Schichtwechsel um 7 und 19 Uhr) nicht vollständig berücksichtigt, da diese im Quervergleich aus Sicht von Lülf+ unüblich sind.
- Inwiefern über das Besetzungsmodell 1 hinaus weitere Bereitschaftszeiten erforderlich und angemessen sind, um den herrschenden Rahmenbedingungen an die Arbeitszeitgestaltung, der Stellenkonkurrenz innerhalb der Berufsfeuerwehr zwischen Wachabteilung und Leitstelle (24-Stunden-Dienst vs. 12-Stunden-Dienst) und der allgemeinen angespannten Situation auf dem Arbeitnehmermarkt Rechnung zu tragen sowie ggf. eine höhere ad-hoc-Sonderlagenfähigkeit vorzuhalten, obliegt aus Sicht von Lülf+ den an der ILWM beteiligten Gebietskörperschaften und den Kostenträgern. Das Besetzungsmodell 2 berücksichtigt die zuvor genannten Punkte nahezu vollständig (mit Ausnahme des 24-Stunden-Dienstes).



Für die zwei Modelle zur SOLL-Besetzung im Dispositionsbetrieb ergeben sich Steigerungen der Besetzungsstunden von 9,9 % bzw. 33,4 %.



Inwiefern über den Bedarf an Bereitschaftszeiten aus Modell 1 hinausgehend weitere Bedarfe erforderlich und angemessen sind, obliegt den beteiligten Gebietskörperschaften und den Kostenträgern.



PERSONALBEDARF DISPOSITION

- Zur Ermittlung des Personalbedarfs der Disposition, der aus dem Besetzungsmodell resultiert, wurden die personalwirtschaftlichen Parameter der Jahre 2021 bis Monat 10/2023 analysiert. Die Abwesenheiten wurden um planerische Werte, welche nicht ausgewertet werden konnten, ergänzt bzw. durch diese ersetzt (z. B. „Erholungsurlaub“ oder „Feiertagsausgleich“).
- Da die Krankheitswerte des Personalkörpers deutlich außerhalb eines Quervergleichs liegen, wurde der Wert des 90 %-Perzentils des Vergleichs übernommen. Es sind im Rahmen der Umsetzung Maßnahmen zur Reduktion des Krankenbestands vorzunehmen.
- Insgesamt ergibt sich somit eine mittlere Anwesenheit in der Disposition von rund 34,08 Wochen pro Jahr für die Beamten und von rund 33,63 Wochen pro Jahr für die Tarifbeschäftigte.
- Der Personalbedarf zur SOLL-Besetzung im Dispositionsbetrieb (Disposition und Lagedienstführung) steigt auf rund 40 VZÄ im Modell 1 und auf rund 46 VZÄ im Modell 2. Dies entspricht einem Mehrbedarf von 4 bzw. 10 VZÄ.

Modelle	Personalbedarf [VZÄ]				
	Disposition	LDF	Praxisanleitung	Gesamt [gerundet]	Differenz [Modell/ IST]
Stellenplan	30,4	5,6	-	36	-
IST	Bedarf gemäss Gutachten 2014	29,3	5,5	35	-1
	Bedarf gemäss Gutachten auf Basis neuer personalwirtschaftlicher Parameter	30,1	-	36	0
SOLL	Modell 1: 4 h Bereitschaftszeit und Tagesdienste	33,7	5,6	40	4
	Modell 2: 4,5 h Bereitschaftszeit und keine Tagesdienste	39,4	0,5	46	10



Langfristig entsteht ein Gesamtpersonalbedarf von 40 VZÄ im Modell 1 bzw. 46 VZÄ im Modell 2 in der Disposition (inkl. Lagedienstführung) der Leitstelle.



Dies entspricht einem effektiven Mehrbedarf von rund 4 bzw. 10 VZÄ.



PERSONALBEDARF IM RÜCKWÄRTIGEN BEREICH

In der vorliegenden Organisationsuntersuchung wurden die Bemessungsverfahren für Stellen im rückwärtigen Bereich auf Grundlage der zur Verfügung gestellten Daten mit dem semi-analytischen Verfahren auf Basis eines umfassenden Benchmarks durchgeführt.

- Hierzu wurden die Arbeitsmengen von den Mitarbeitern in den rückwärtigen Bereichen erhoben und zu den Betrachtungsbereichen zusammengeführt. Zusätzlich wurden derzeit nicht wahrgenommene Aufgaben erhoben.
- Die erhobenen Tätigkeiten wurden durch Lülf+ im Folgenden auf ihre Notwendigkeit überprüft (Zweckkritik).
- Darüber hinaus wurden die Aufgabenmengen auf die Wirtschaftlichkeit der Aufgabenerledigung überprüft (Vollzugskritik).

Daraus resultieren folgende Ergebnisse für die Arbeitsumfänge im rückwärtigen Bereich:

- Die leitstellenspezifische Nettojahresleistungszeit des rückwärtigen Personals beträgt rund 1.497 Stunden für Beamte und rund 1.448 Stunden für Tarifbeschäftigte.
- Der Personalbedarf im rückwärtigen Bereich ergibt sich somit wie folgt:
 - Leitung (Basis: Aufwandsabschätzung und semi-analytische Bemessung):
 - 2.263 Stunden \leq 1,5 VZÄ (NJLZ Beamte)
 - IT / Systemadministration und Datenversorgung (Basis: Aufwandsabschätzung semi-analytische Bemessung):
 - 8.571 Stunden \leq 5,9 VZÄ (NJLZ Tarifbeschäftigte)
 - Aus- und Fortbildung (Basis : Aufwandsabschätzung semi-analytische Bemessung):
 - 1.632 Stunden \leq 1,1 VZÄ (NJLZ Beamte)
 - Qualitätsmanagement (Basis : Aufwandsabschätzung semi-analytische Bemessung):
 - 2.039 Stunden \leq 1,4 VZÄ (NJLZ Beamte)
 - SPoC Mecklenburg-Vorpommern (Basis : Aufwandsabschätzung semi-analytische Bemessung):
 - 774 Stunden \leq 0,5 VZÄ (NJLZ Beamte)
- In Summe resultiert ein rechnerischer Personalbedarf von 10,4 VZÄ (zzgl. 0,5 VZÄ für die Ärztliche Leitung) im rückwärtigen Bereich der Leitstelle.

Anmerkung:

In der IT-Systemadministration inklusive Personalbedarf für Rufbereitschaft (= „Rufbereitschaft gegen Frei“); bei Rufbereitschaft gegen Vergütung sind rechnerisch insgesamt rund 0,5 VZÄ abzuziehen.



PERSONALBEDARF RÜCKWÄRTIGER BEREICH UND LAGEDIENST

- Die Beamten des gehobenen Dienstes sollen 4-mal pro Jahr eine Einsatzführungsdienschicht der Berufsfeuerwehr übernehmen. Alle 5 Wochen leistet der Leiter der Leitstelle (Fachgruppenleitung) eine Woche A-Dienst in Rufbereitschaft mit entsprechender Vergütung.
- Dem Besetzungs volumen der 3 rückwärtigen Mitarbeiter i. H. v. 288 Stunden sind jedoch 96 Stunden aufgrund der möglichen Erledigung rückwärtiger Aufgaben in den Schichten (rund 8 Stunden pro Schicht) abzuziehen.
- Zum Ausgleich des Zeitbedarfs für den Führungsdiens t der Berufsfeuerwehr ist daher zusätzliches Personal im rückwärtigen Bereich erforderlich. Gleichzeitig sind 0,5 VZÄ für die Praxisanleitung bereits im Personalbedarf für die Disposition berücksichtigt und in der Folge hier abzuziehen.

Personalbedarf zur Integration Einsatzführungsdienst	
288 h	Einsatzführungsschichten der rückwärtigen Mitarbeiter (4x pro Jahr Einsatzführungsdiens t für 3 rückwärtige Mitarbeiter)
161 h	alle 5 Wochen eine Woche A-Dienst (14,5 h Gutschrift + 1 h Einsatz im Mittel) für Fachgruppenleitung
- 96 h	8h/Schicht geplante Inanspruchnahme im rückwärtigen Aufgabengebiet bei rund 12 Führungsdienschichten der rückwärtigen Mitarbeiter
0,2 VZÄ	Ausgleich zur Integration Einsatzführungsdienst

Netto-Personalbedarfe im rückwärtigen Bereich	
rechn. Personalbedarf [VZÄ]	Aufgabebereich
1,50	Leitung
5,90	IT / Systemadministration und Datenversorgung
1,10	Aus- und Fortbildung
1,40	Qualitätsmanagement
0,50	SPoC M-V im Kleeblatt Nord
0,24	Stellenanteile Einsatzdienst (verteilt auf 3 Stellen)
-0,50	Verzahnung Praxisanleitung Disposition
10,14	Gesamt-Personalbedarf rückwärtig

FüDi-Verzahnung	result. Personal-ausstattung [VZÄ]	Aufgabebereich
Anzahl MA	Stellenanteil	
3	0,24	→ 1,74 Leitung
-	-	→ 5,90 IT / Systemadministration und Datenversorgung
-	-0,50	→ 0,60 Aus- und Fortbildung
-	-	→ 1,40 Qualitätsmanagement
-	-	→ 0,50 SPoC M-V im Kleeblatt Nord
→		
10,14	Gesamt-Personalbedarf rückwärtig	



GESAMTPERSONALBEDARF

Aus der Zusammenfassung des Personalbedarfs sowohl im Dispositionen- als auch im rückwärtigen Bereich ergibt sich folgender langfristiger Personalbedarf für das SOLL-Besetzungsmodell 1. Zur Umsetzung des SOLL-Besetzungsmodells 2 wären weitere 6 VZÄ im Bereich der Disposition vorzusehen.

Organisationseinheit	Personalausstattung [VZÄ]				
	feuerwehr-technisch gD	mD	Beschäf- tigte	Zuordnung offen	Gesamt- summe
administrativ-strategische Leitung	1,7	-	-	-	1,7
SPoC M-V	-	-	-	0,5	0,5
Ärztliche Leitung	-	-	0,5	-	0,5
IT - Systemadministration	1	2	1	1,9	5,9
Aus- und Fortbildung	-	-	-	0,6	0,6
Qualitätsmanagement	-	-	-	1,4	1,4
Dienstgruppenleitung	8	-	-	-	8
Disposition	-	8	23	-	31
Aufgabenwahrnehmung ZKS	-	-	1	-	1
GESAMT Personalbedarf	10,7	10	24,5	4,4	50,6

Anmerkungen:

In der IT-Systemadministration inklusive Personalbedarf für Rufbereitschaft (= „Rufbereitschaft gegen Frei); bei Rufbereitschaft gegen Vergütung insgesamt -0,5 VZÄ.



Der Stellenbedarf beläuft sich langfristig auf insg. 50,6 VZÄ für das SOLL-Besetzungsmodell 1. Dies entspricht einem Mehrbedarf von rund 7,7 VZÄ gegenüber dem IST-Stellenplan. Zur Umsetzung des SOLL-Besetzungsmodells 2 wären weitere 6 VZÄ im Bereich der Disposition vorzusehen.



GESAMTPERSONALBEDARF

ERLÄUTERUNG DER BEDARFSSTEIGERUNGEN

- Aus der Personalbemessung resultiert ein zusätzlicher Stellenbedarf gegenüber dem Stellenplan im Umfang von 7,7 VZÄ.
 - **- 0,3 VZÄ gD** im Bereich der Leitung aufgrund der Differenzierung der Aufgabenmengen (insb. Anteile Aus- und Fortbildung und SPoC M-V)
 - **+ 0,5 VZÄ** im Bereich des SPoC M-V
 - **+ 0,6 VZÄ** im Bereich der Aus- und Fortbildung
 - **+ 1,0 VZÄ** im Bereich des Qualitätsmanagements
 - **+ 1,9 VZÄ** im Bereich der IT-Systemadministration und Datenversorgung
 - **+ 1 VZÄ mD/nicht-fwt.** im Bereich des Dispositionsbetriebes aufgrund Neuberechnung der personalwirtschaftlichen Parameter
 - **+ 3 VZÄ mD /nicht-fwt.** im Bereich des Dispositionsbetriebes aufgrund Neubemessung der Einsatzleitplatzbesetzung und zur Umsetzung des Besetzungsmodells 1
- Zur Umsetzung des Besetzungsmodells 2 sind darüber hinaus Stellenbedarfe im Umfang von 6 VZÄ erforderlich.
 - **+ 6 VZÄ mD /nicht-fwt.** im Bereich des Dispositionsbetriebes zur Umsetzung des Besetzungsmodells 2



Die Stellenmehrung von insgesamt 7,7 VZÄ ergibt sich insbesondere im Dispositionsbetrieb aufgrund der Anpassung der Einsatzleitplatzbesetzung. Zur Umsetzung des Besetzungsmodells 2 sind weitere 6 VZÄ erforderlich.



0	Extrakt und Zusammenfassung (Managementfassung)	6
1	Ausgangssituation und Auftrag	23
2	Darstellung des IST-Zustandes	30
3	Bemessung des Dispositionsbetriebs	48
4	Aufgabenwahrnehmung im rückwärtigen Bereich	91
5	Personalwirtschaft	109
6	Anlagen	130



AUSGANGSSITUATION UND AUFRAG

DIE LÜLF+ SICHERHEITSBERATUNG GMBH WURDE DURCH DIE STADT SCHWERIN BEAUFTRAGT, EINE ORGANISATIONSUNTERSUCHUNG ZUR PERSONALBEMESSUNG DER INTEGRIERTEN LEITSTELLE WESTMECKLENBURG DURCHZUFÜHREN.

Hierfür wurde eine Projektgruppe mit Vertretern der Leitstelle, der Ärztlichen Leitung, der Fachgruppe Organisation der Hauptverwaltung der Stadt Schwerin, den Trägerkörperschaften Ludwigslust-Parchim und Nordwestmecklenburg sowie den Kostenträgern (AOK, IKK, VDEK, VKK) zusammen mit Lülf+ eingerichtet.

Im Rahmen der Untersuchung wurden die Aufbau- und Ablauforganisation sowie die Personalbedarfe der Leitstelle untersucht, die sich aus dem Regelbetrieb, dem Bedarf in Sonderlagen sowie den rückwärtigen Aufgaben ergeben.

Zudem wurden Dienstmodelle für den Schichtbetrieb sowie die Aufbauorganisation und Führungsstruktur in der Leitstelle betrachtet.

Die folgenden Themenkomplexe wurden schwerpunktmäßig untersucht:

- bedarfsgerechte Besetzung der Einsatzleitplätze für den Alltags- und Sonderbedarf
- Bemessung des Personalbedarfs im rückwärtigen Bereich

Aufbauend auf den Ergebnissen der Bewertung des IST-Zustandes wurden – unter Beachtung absehbarer künftiger Anforderungen – Handlungsempfehlungen zur Weiterentwicklung der Organisationsstruktur der Leitstelle erarbeitet.



GRUNDSÄTZLICHES

Bei der Integrierten Leitstelle Westmecklenburg handelt es sich um eine Leitstelle zur Bearbeitung aller Einsätze von Rettungsdienst sowie Brand- und Katastrophenschutz, ausgenommen der polizeilichen Gefahrenabwehr. Zuständigkeiten der Leitstelle sind im Wesentlichen Aufgaben, die sich unmittelbar aus den Regelungen des Rettungsdienstgesetzes Mecklenburg-Vorpommern (RDG M-V), dem Brandschutz- und Hilfeleistungsgesetz M-V (M-V - BrSchG) sowie dem Landeskatastrophenschutzgesetz (LKatSG M-V) ergeben.

Gemäß §11 Abs. 3 der Verordnung über die Rettungsdienstplanung und weitere Ausführung des Rettungsdienstgesetzes Mecklenburg-Vorpommern (Rettungsdienstplanverordnung - RDPVO M-V) vom 26. September 2016 lauten die Aufgaben der Leistelle wie folgt:

- Ständige und direkte Erreichbarkeit unter der einheitlichen Notrufnummer 112
- Zusätzliches Einrichten einer Rufnummer für Krankentransporte
- Lenken und Koordinieren von Einsätzen im Zuständigkeitsbereich
- Entgegennehmen von Notfallmeldungen und Hilfeersuchen sowie Beratung Hilfesuchender
- Auswerten der Notfallmeldung und Einleiten geeigneter Maßnahmen
- Kommunikation mit entsprechenden Krankenhäusern
- Alarmieren geeigneter Stellen für den Fall eines größeren Ereignisses (z.B. Massenanfall Verletzter) sowie Unterstützung der technischen Einsatzleitung
- Lenken, Leiten und Koordinieren von eingesetzten Rettungsmitteln sowie des Funkverkehrs in den Rettungsdienstbereichen
- Organisieren und Lenken telemedizinischer Einsätze
- Weiterleiten von Hilfeersuchen an die Polizei, sofern dies erforderlich ist



RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN

GESETZ ÜBER DEN BRANDSCHUTZ UND DIE TECHNISCHEN HILFELEISTUNGEN DURCH DIE FEUERWEHREN FÜR MECKLENBURG-VORPOMMERN (BRANDSCHUTZ- UND HILFELEISTUNGSGESETZ M-V - BRSCHG) IN DER FASSUNG DER BEKANNTMACHUNG VOM 21. DEZEMBER 2015

§ 3 Aufgaben der Landkreise

(1) Die Landkreise haben als Aufgaben des eigenen Wirkungskreises den überörtlichen Brandschutz und die überörtliche Technische Hilfeleistung sicherzustellen.

(2) Sie haben dazu insbesondere [...]

4. eine ständig besetzte Feuerwehreinsatzleitstelle, die als integrierte Leitstelle gemäß § 9 Absatz 1 Satz 1 des Rettungsdienstgesetzes Mecklenburg-Vorpommern betrieben wird, einzurichten und zu unterhalten, [...]

GESETZ ÜBER DEN KATASTROPHENSCHUTZ IN MECKLENBURG-VORPOMMERN (LANDESKATASTROPHENSCHUTZGESETZ - LKATSG M-V) IN DER FASSUNG DER BEKANNTMACHUNG VOM 15. JULI 2016

§ 8 Zusammenarbeit im Gesundheitswesen

(1) Die unteren Katastrophenschutzbehörden und die Katastrophenschutzorganisationen haben mit den im Rettungswesen tätigen Organisationen, Krankenhäusern, Apotheken und berufsständischen Vertretungen der Angehörigen der Berufe des Gesundheitswesens in ihrem Zuständigkeitsbereich zusammenzuarbeiten. Zur Aufgabenwahrnehmung bedienen sie sich der integrierten Leitstellen für den Rettungsdienst, Brand- und Katastrophenschutz gemäß **§ 3 Absatz 2 Nummer 4 des Brandschutz- und Hilfeleistungsgesetzes M-V und § 9 Absatz 1 des Rettungsdienstgesetzes Mecklenburg-Vorpommern**. [...]



RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN

RETTUNGSDIENSTGESETZ MECKLENBURG-VORPOMMERN (RDG M-V) VOM 9. FEBRUAR 2015

§ 8 Rettungsdienstplan

(1) Das Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Gesundheit wird ermächtigt, zur Sicherstellung der Gesamtversorgung durch Rechtsverordnung einen Rettungsdienstplan als Rahmenplan zu erlassen.

(2) Der Rettungsdienstplan soll insbesondere regeln:

1. die Standorte sowie die sachliche und personelle Ausstattung der Rettungsleitstellen, [...]

§ 9 Rettungsdienstbereiche

(1) Jeder Rettungsdienstbereich ist durch eine Rettungsleitstelle zu führen, die als integrierte Leitstelle für den Rettungsdienst, Brand- und Katastrophenschutz zu betreiben ist. Mehrere Rettungsdienstbereiche können durch eine Rettungsleitstelle geführt werden.



RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN

VERORDNUNG ÜBER DIE RETTUNGSDIENSTPLANUNG UND WEITERE AUSFÜHRUNG DES RETTUNGSDIENSTGESETZES MECKLENBURG-VORPOMMERN (RETTUNGSDIENSTPLANVERORDNUNG - RDPVO M-V) VOM 26. SEPTEMBER 2016

§ 11 Aufgaben

- (1) Die Rettungsleitstellen als integrierte Leitstellen (nachfolgend integrierte Leitstellen genannt) haben neben den Aufgaben nach dem Rettungsdienstgesetz Mecklenburg-Vorpommern auch die Aufgaben nach dem Brandschutz- und Hilfeleistungsgesetz M-V sowie nach dem Landeskatastrophenschutzgesetz wahrzunehmen.
- (2) Die integrierten Leitstellen haben mit dem kassenärztlichen Bereitschaftsdienst zusammenzuarbeiten, um sicherzustellen, dass Einsatzmittel der Notfallrettung nur zur Versorgung von Notfallpatienten nach § 2 Absatz 2 des Rettungsdienstgesetzes Mecklenburg-Vorpommern zum Einsatz kommen. Darüber hinaus haben die Träger der integrierten Leitstellen in Zusammenarbeit mit der Kassenärztlichen Vereinigung Mecklenburg-Vorpommern zu prüfen, wie durch weitere Maßnahmen Synergieeffekte sowohl beim Einsatz von Mitteln der Notfallrettung zur Versorgung von Notfallpatientinnen und Notfallpatienten als auch beim Bereitschaftsdienst der niedergelassenen Ärztinnen und Ärzte erschlossen werden können. Dabei haben sie auch zu prüfen, ob auf der Grundlage entsprechender vertraglicher Vereinbarungen die Disposition des kassenärztlichen Bereitschaftsdienstes durch die integrierten Leitstellen übernommen werden kann.
- (3) Die integrierte Leitstelle muss für Notfallmeldungen und Hilfeersuchen unter der einheitlichen Notrufnummer 112 ständig und direkt erreichbar sein. Für Krankentransporte ist zusätzlich eine Rufnummer einzurichten. Die integrierte Leitstelle hat die Einsätze im Zuständigkeitsbereich zu lenken und zu koordinieren. [...]



RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN

VERORDNUNG ÜBER DIE RETTUNGSDIENSTPLANUNG UND WEITERE AUSFÜHRUNG DES RETTUNGSDIENSTGESETZES MECKLENBURG-VORPOMMERN (RETTUNGSDIENSTPLANVERORDNUNG - RDPVO M-V) VOM 26. SEPTEMBER 2016

§ 13 Personelle Ausstattung

(1) Die integrierten Leitstellen sind personell so auszustatten, dass ein 24-Stunden-Betrieb an allen Tagen im Jahr und eine maximale Wartezeit für die Entgegennahme der Anrufe von zehn Sekunden auf den Notrufleitungen in 95 Prozent aller Anrufe pro Jahr gewährleistet ist. Es ist sicherzustellen, dass ein technischer Bereitschaftsdienst rund um die Uhr zur Verfügung steht, um Systemstörungen unverzüglich zu beheben. Die in integrierten Leitstellen für den Brand- und Katastrophenschutz geltenden Vorschriften werden durch diese Verordnung nicht berührt.

(2) Die Anzahl der Personen an den Notrufabfrage- und Dispositionsplätzen hat in Abhängigkeit von der Anzahl der eingehenden Anrufe und dem Einsatzgeschehen zu erfolgen; mindestens ist eine durchgehende Besetzung mit zwei Personen sicherzustellen. Die Funktionsstellen für die Aufgaben des Rettungsdienstes sind mindestens mit Personen zu besetzen, die eine Erlaubnis nach § 1 des Rettungsassistentengesetzes besitzen.

§ 14 Bauliche und sachliche Ausstattung

(1) Die integrierte Leitstelle ist in einem gegenüber anderen Tätigkeitsbereichen abgeschlossenen Raum einzurichten.

(2) Die integrierte Leitstelle muss mit Kommunikationsanlagen auf der Grundlage gültiger Rechtsvorschriften so ausgestattet sein, dass sie mit allen Einrichtungen des Rettungsdienstes einschließlich aller benachbarten integrierten Leitstellen, mit den Polizeidienststellen, den Feuerwehren und den Einheiten und Einrichtungen des Katastrophenschutzes der Rettungsdienstbereiche Verbindung aufnehmen und halten kann.



0	Extrakt und Zusammenfassung (Managementfassung)	6
1	Ausgangssituation und Auftrag	23
2	Darstellung des IST-Zustandes	30
3	Bemessung des Dispositionsbetriebs	48
4	Aufgabenwahrnehmung im rückwärtigen Bereich	91
5	Personalwirtschaft	109
6	Anlagen	130



EINLEITUNG

In diesem Kapitel wird die für die Organisationsuntersuchung der Leitstelle relevante Struktur des Versorgungsbereichs sowie der Gefahrenabwehr dargestellt und bewertet.

Daneben wird der IST-Zustand der Leitstelle in Bezug auf die (Aufbau-)Organisation, die Personalausstattung und derzeitige Vorhaltung in der Disposition (Besetzung der Einsatzleitplätze) dargestellt.

Das Kapitel gliedert sich in folgende Abschnitte:

- 2.1 Übersicht Versorgungsbereich und Strukturen der Gefahrenabwehr
- 2.2 Organisationsstrukturen der Leitstelle
- 2.3 Dispositionsvorhaltung
- 2.4 Personalausstattung



ÜBERSICHT ÜBER DEN VERSORGUNGSBEREICH

- Gesamt-Einwohnerzahl: 471.949 (Stand s. Klammer)
 - Landkreis Nordwestmecklenburg: 158.449 (31.12.2021)
 - Landkreis Ludwigslust-Parchim: 214.000 (31.12.2022)
 - Landeshauptstadt Schwerin: 99.500 (01.07.2023)
- Gesamt-Fläche: 7024,4 km² (Stand 31.12.2021)
 - Landkreis Nordwestmecklenburg : 2.127,07 km²
 - Landkreis Ludwigslust-Parchim: 4.766,81 km²
 - Landeshauptstadt Schwerin: 130,52 km²
- Besondere Gefahrenpotenziale ergeben sich aus folgenden Bereichen:
 - verkehrliche Infrastruktur mit erheblicher Nutzung, u. a. Autobahnen, Schienenverkehr, Wasserstraßen
 - zahlreiche Sonderobjekte, wie Krankenhäuser, Pflegeheime, Museen
 - (teilweise großflächige) Industrie- und Gewerbegebiete, tlw. mit Ansammlungen von Betrieben nach StörfallVO
 - teilweise stark verdichtete Wohnbebauung

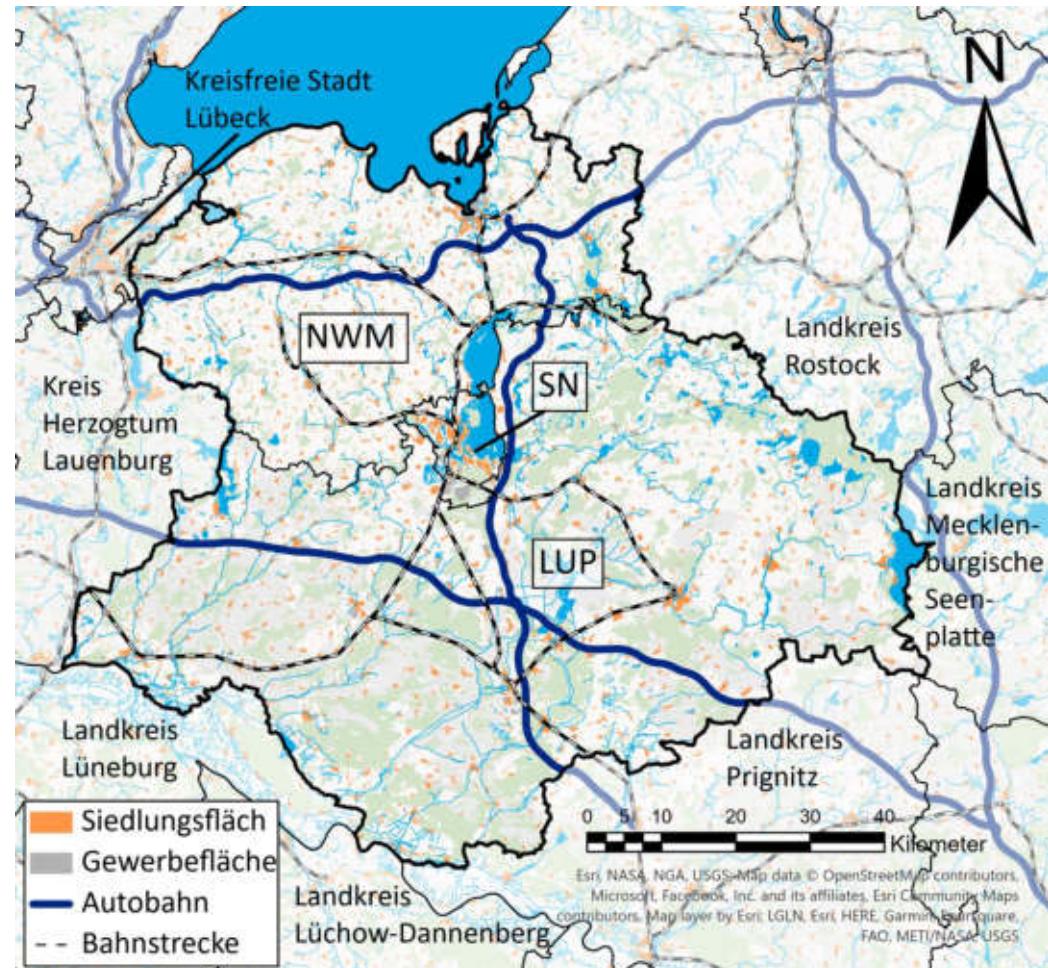


Abb.: Versorgungsbereich der Integrierten Leitstelle Westmecklenburg



STRUKTUR DER GEFahrenabwehr IM VERSORGUNGSBEREICH DER LEITSTELLE

STRUKTUR DER FEUERWEHR

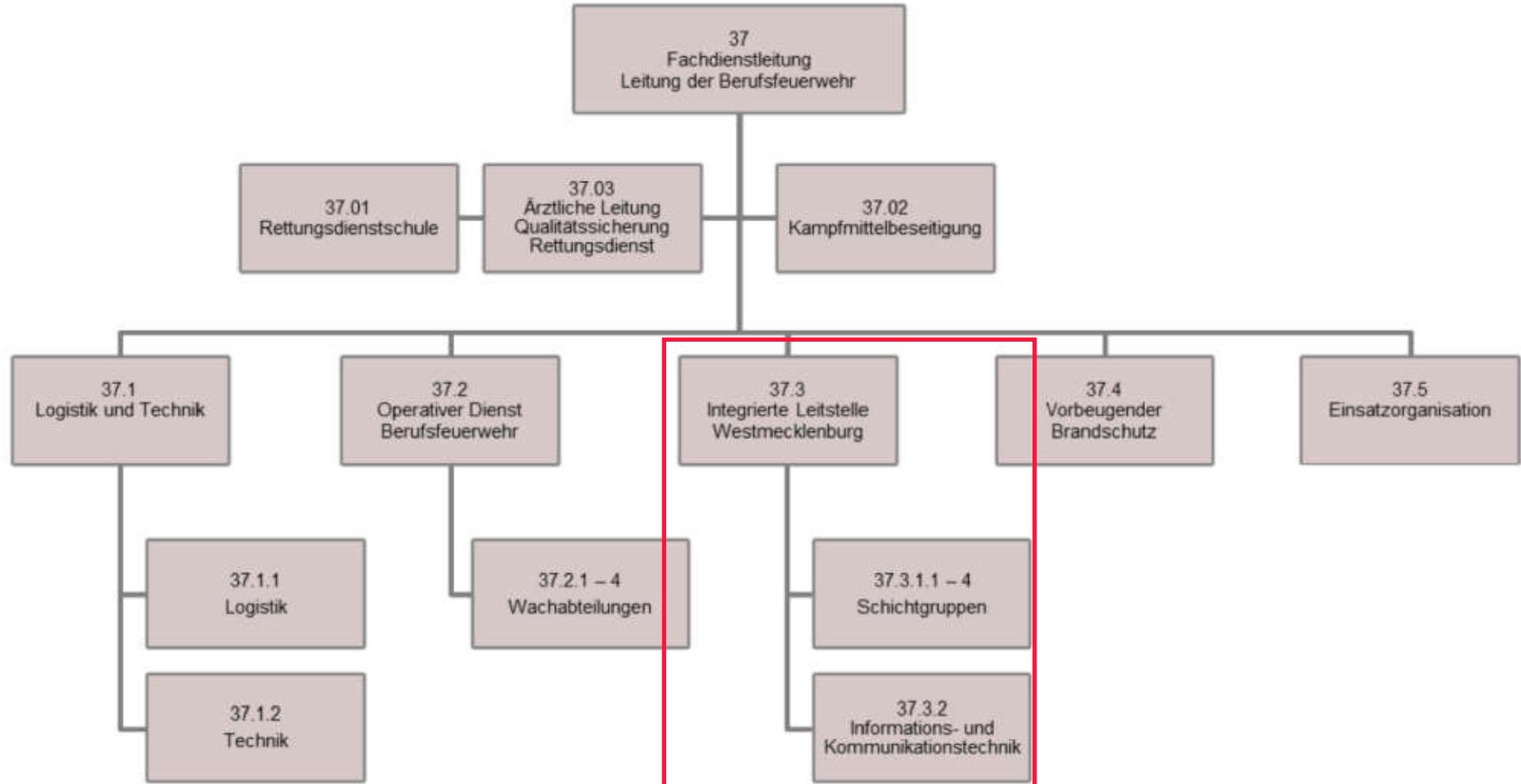
- Die Struktur und Anzahl der Feuerwehren im Versorgungsgebiet der Leitstelle sind ein relevanter Einflussfaktor für die Arbeitsmengen im rückwärtigen Bereich.
- Neben der Mitwirkung in der Aus- und Fortbildung bei abgesetzten Schnittstellenmodulen für die kommunalen Feuerwehren fallen insbesondere im Bereich der Datenpflege und Datenversorgung des Einsatzleitsystems entsprechende Arbeitsmengen an.
- Mit teilweise komplexen Alarm- und Ausrückeordnungen sind die Einsatzleitsysteme in Absprache mit den Feuerwehren zu programmieren. Daher ist die Anzahl der Feuerwehren ein Einflussfaktor für die Arbeitsmenge in diesem Bereich.
- Im Versorgungsgebiet der Leitstelle befinden sich folgende Feuerwehren:
 - 381 Freiwillige Feuerwehren
 - 2 Berufsfeuerwehren (Schwerin, Wismar)

STRUKTUR DES RETTUNGSDIENSTES

- Als Leistungserbringer wirken im Rettungsdienst neben der Berufsfeuerwehr Schwerin weitere Hilfsorganisationen mit.
- Im Versorgungsbereich werden folgende Ressourcen des Regelrettungsdienstes vorgehalten:
 - 16 Notarzteinsatzfahrzeuge
 - 34 Rettungstransportwagen
 - 18 Krankentransportwagen
- Für besondere Bedarfe und Großeinsätze (Massenanfall von Verletzten) ist folgende Sondervorhaltung vorhanden, die teilweise fest im Regeldienst besetzt, teilweise in Springerfunktion und teilweise aus dem Ehrenamt vorgehalten wird:
 - Einsatzleitung Rettungsdienst (LNA und OrgL)
 - Einheiten für den Massenanfall von Verletzten (SEG-Komponenten)
 - technische und logistische Komponenten für den ManV



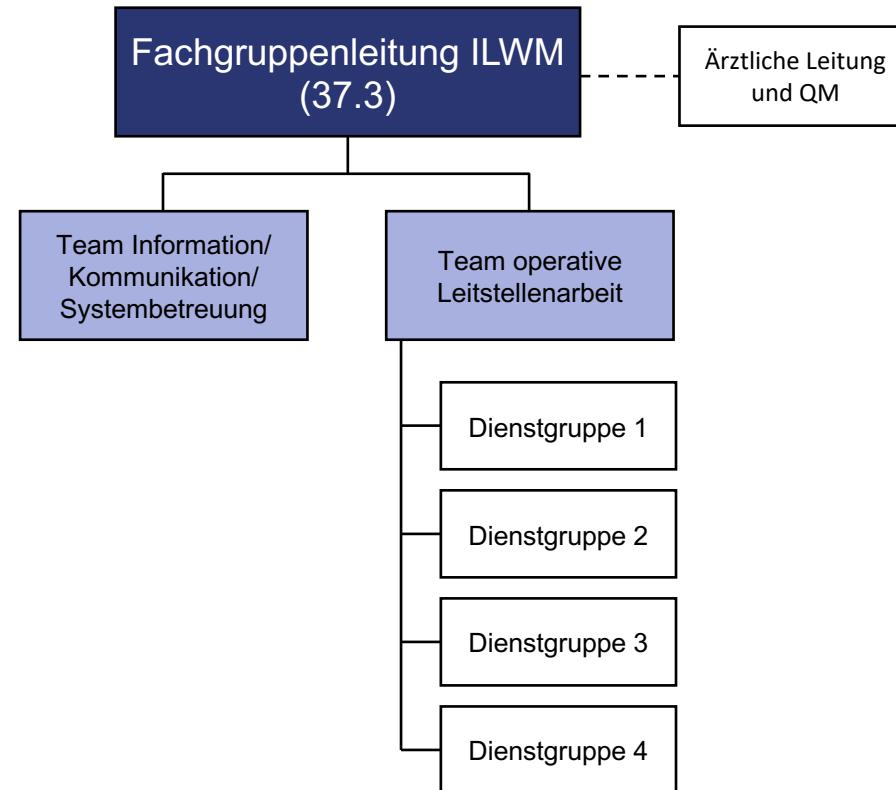
ANBINDUNG DER LEITSTELLE IN DIE BERUFSFEUERWEHR SCHWERIN



Quelle: Bedarfsplan der Landeshauptstadt Schwerin für 2021-2026 – Brandschutz, Technische Hilfeleistung, Rettungsdienst, Katastrophenschutz, Integrierte Leitstelle ILWM



DARSTELLUNG DER INTERNEN ORGANISATION DER LEITSTELLE





STRUKTUR DER LEITSTELLE

- Die Integrierte Leitstelle Westmecklenburg wird durch die Stadt Schwerin betrieben und übernimmt die Leitstellenaufgaben für drei Gebietskörperschaften: Ludwigslust-Parchim, Nordwestmecklenburg, Stadt Schwerin.
- Zuletzt wurde im Jahr 2014 ein Gutachten hinsichtlich der Personalbedarfe in der ILWM durchgeführt. Dabei wurden lediglich Personalbedarfe und Tischbesetzzeiten ermittelt, ohne jedoch die Umsetzung zu betrachten.
- In der Leitstelle wird daher ein aus dem Gutachten resultierendes Besetzungsmodell umgesetzt. Die Umsetzung orientiert sich dabei an den Erfordernissen gem. der frequenzabhängigen Bemessungsergebnisse. Da die risikoabhängige Bemessung Schichtbezogen und nicht stundengenau erfolgte, ist die vorgenommene Reduktion unproblematisch.
- Die personelle Ausstattung basiert dabei im Wesentlichen weiterhin auf der Untersuchung 2014. Im Folgenden werden daher die Ergebnisse des Gutachtens dargestellt und im Anschluss die daraus resultierende Umsetzung.

VORHALTUNG IM DISPOSITIONSBETRIEB GEMÄSS GUTACHTEN 2014

- Im Dispositionsbetrieb ist gemäß dem letzten Gutachten folgende Vorhaltung erforderlich (vgl. nachfolgende Seiten):
 - 3 Einsatzleitplätze rund-um-die-Uhr
 - 1 Einsatzleitplatze 7-19 Uhr
 - 1 Einsatzleitplatz Montag bis Freitag 7-19 Uhr
- Aufgrund der Besetzung in 12-Stunden-Schichten und der im Gutachten zugrunde gelegten 3-Stunden Bereitschaftszeit pro Schicht sind hierzu täglich mindestens 4 und bis zu 7 Disponenten erforderlich.
- Darüber hinaus soll rund-um-die-Uhr eine Funktion im gehobenen feuerwehrtechnischen Dienst als Lagedienstführer vorgehalten werden. Derzeit gelingt dies aufgrund von fehlendem Personal nicht. Zudem wird die Funktion regelmäßig in die Disposition einbezogen.



BESETZUNGSZEITEN DER EINSATZLEITPLÄTZE (GEMÄSS GUTACHTEN)

MONTAG BIS FREITAG

Funktion	Besetzungsplan Leitstelle – Montag bis Freitag																								Besetzungszeiten [h]					
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 24:00	operative Führung	Disposition	Bereitschafts-/Arbeitszeiten	Pause	Summe	
Lagedienstführung	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	24	0	0	0	24		
Einsatzleitplatz 7 Tagesfunktion	BSZ	BSZ	BSZ																							0	0	3	0	3
Einsatzleitplatz 6 Tagesfunktion	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	0	0	10,5	1,5	12	
Einsatzleitplatz 5 Tagesfunktion	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	0	12	0	0	12	
Einsatzleitplatz 4	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	24	
Einsatzleitplatz 3	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	0	24	0	0	24	
Einsatzleitplatz 2	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	0	24	0	0	24	
Einsatzleitplatz 1	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	0	24	0	0	24	
																									Summe	24	96	19,5	7,5	147

ANMERKUNG ZU DEN DIENSTZEITEN

Dienstzeiten mit geplanter Inanspruchnahme:

- ELP: Einsatzleitplatzbesetzung
- AZ: rückwärtiger Arbeitsdienst (u. a. Sport)

Dienstzeiten ohne geplante Inanspruchnahme:

- BSZ: Bereitschaftszeit (Verfügbarkeit zur Ad-hoc-Verstärkung)
- Fzg: Bereitschaftszeit (Verfügbarkeit zur Fahrzeugbesetzung)
- P: Pause

+ Rund-um-die-Uhr werden 3 und tagsüber in der Spalte 5 Einsatzleitplätze besetzt. Hierfür sind rund-um-die-Uhr 4 und tagsüber 6 Disponenten anwesend. Zusätzlich ist rund-um-die-Uhr eine Funktion Lagedienstführung im Dienst.



BESETZUNGSZEITEN DER EINSATZLEITPLÄTZE (GEMÄSS GUTACHTEN)

SAMSTAG/SONNTAG/FEIERTAG

Funktion	Besetzungsplan Leitstelle – Samstag/Sonntag/Feiertag																								Besetzungszeiten [h]									
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 24:00	operative Führung	Disposition	Bereitschafts-/Arbeitszeiten	Pause	Summe					
Lagedienstführung	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	24	0	0	0	24						
Einsatzleitplatz 6																									0	0	0	0	0					
Einsatzleitplatz 5 Tagesfunktion								BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	0	0	11,25	0,75	12					
Einsatzleitplatz 4	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	0	12	6	6	24	
Einsatzleitplatz 3	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	0	24	0	0	24	
Einsatzleitplatz 2	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	0	24	0	0	24	
Einsatzleitplatz 1	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	0	24	0	0	24	
																													Summe	24	84	17,25	6,75	132

ANMERKUNG ZU DEN DIENSTZEITEN

Dienstzeiten mit geplanter Inanspruchnahme:

- ELP: Einsatzleitplatzbesetzung
- AZ: rückwärtiger Arbeitsdienst (u. a. Sport)

Dienstzeiten ohne geplante Inanspruchnahme:

- BSZ: Bereitschaftszeit (Verfügbarkeit zur Ad-hoc-Verstärkung)
- Fzg: Bereitschaftszeit (Verfügbarkeit zur Fahrzeugbesetzung)
- P: Pause

+ Rund-um-die-Uhr werden 3 und tagsüber in der Spalte 4 Einsatzleitplätze besetzt. Hierfür sind rund-um-die-Uhr 4 und tagsüber 5 Disponenten anwesend. Zusätzlich ist rund-um-die-Uhr eine Funktion Lagedienstführung im Dienst.



ERFORDERLICHE JAHRESBESETZUNGSSTUNDEN

IST-VORHALTUNG

Besetzungsart	Besetzungsstunden [Gutachten]			
	Montag- Freitag [250 Tage]	Samstag [50 Tage]	Sonntag / Feiertag [65 Tage]	Gesamt
operative Führung	24	24	24	8.760
Disposition	96	84	84	33.660
Bereitschafts- und übrige Arbeitszeiten	27	24	24	9.510
davon Pause	7,5	6,75	6,75	2.651
trägerinduzierte Bedarfe*	0	0	0	-
Gesamt	147	132	132	51.930

*) weitere Bereitschaftszeiten (z. B. zur Gewährung mitarbeiterorientierter Schichten)

- Durch das zur Verfügung stehende Volumen an Bereitschaftszeit inkl. Pause ist nicht gewährleistet, dass die Beschäftigten während ihrer Pause nicht geplant zur Arbeit herangezogen werden. So wären an Samstagen bspw. zu den 24 Stunden Bereitschaftszeit rechnerisch (ohne Betrachtung einer etwaigen Umsetzung) mindestens weitere 6,75 Stunden zur Pausengewährung erforderlich.



Im Bereich der Disposition sind gemäß der letztmaligen Bedarfsermittlung durch ein Gutachten jährlich 51.930 Stunden zu besetzen.



STRUKTUR DER LEITSTELLE

AKTUELL UMGESETZTES BESETZUNGSMODELL

- Zu dem ermittelten Besetzungsbedarf aus dem Gutachten 2014 wird eine abweichende und reduzierte Tischbesetzung umgesetzt. Bei gleicher Personalausstattung erfolgt pro 12-Stunden-Schicht eine reduzierte Tischbesetzung von 7,5 Stunden. Im Gutachten wurde eine Tischbesetzung von 9 Stunden pro 12-Stunden-Schicht zugrunde gelegt.
- Für die ILWM besteht kein festgeschriebener Tischbesetzungsplan. Stattdessen wird aufgrund der aktuellen Unterbesetzung täglich geprüft, welche Tischbesetzung optimal für den jeweiligen Tag ist. Für die Betrachtung innerhalb dieser Untersuchung wird im Folgenden ein Besetzungsplan dargestellt, der nach Schilderung der Leitstellenleitung zuverlässig und regelmäßig besetzt werden kann. Grundsätzlich soll jedoch täglich folgende Stärke umgesetzt werden (*Anmerkung: 1/2 = 1x Lagedienstführung/2x Einsatzsachbearbeitung*):

- | | |
|-----------------------|---------------------------|
| – Montag bis Freitag | tagsüber: 1/6 nachts: 1/4 |
| – Wochenende/Feiertag | tagsüber: 1/5 nachts: 1/4 |

Im Zeitraum 01.07.22-30.06.23 wurde diese Stärke an 399 von 742 Schichten (53,7 %) um mindestens 1 Funktion unterschritten.

- Im Dispositionsbetrieb wird derzeit folgende Besetzung regelmäßig und zuverlässig besetzt (vgl. nachfolgende Seiten):
 - 2 Einsatzleitplätze rund-um-die-Uhr
 - 1 Einsatzleitplatz 6:30-8:30 und 9-21:30 Uhr
 - 1 Einsatzleitplatz Montag bis Freitag 6:30-8:30, 9-15:30, 19-21:30 Uhr und Samstag/Sonntag/Feiertag 06:30-7, 11-11:30, 12:30-13, 14-15, 19-21:30 Uhr
 - 1 Einsatzleitplatz Montag bis Freitag 11-11:30 und 14-15 Uhr
- Hierfür sind rund-um-die-Uhr 4 Disponenten im Dienst. Zusätzlich sind Montag bis Freitag 2 Tagesdisponenten und an Wochenenden und Feiertagen ein Tagesdisponent im Dienst.
- Darüber hinaus soll rund-um-die-Uhr eine Funktion im gehobenen feuerwehrtechnischen Dienst als Lagedienstführer vorgehalten werden. Derzeit gelingt dies aufgrund von fehlendem Personal nicht zuverlässig. Zudem wird die Funktion regelmäßig in die Disposition einbezogen.



BESETZUNGSZEITEN DER EINSATZLEITPLÄTZE (UMSETZUNG)

MONTAG BIS FREITAG

Funktion	Besetzungsplan Leitstelle – Montag bis Freitag																								Besetzungszeiten [h]					
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 24:00	operative Führung	Disposition	Bereitschafts-/Arbeitszeiten	Pause	Summe	
Lagedienstführung	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	24	0	0	0	24		
Einsatzleitplatz 6 Tagesfunktion	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	0	8	0	0,5	8,5	
Einsatzleitplatz 5 Tagesfunktion	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	0	7,5	3,75	0,75	12											
Einsatzleitplatz 4	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	0	15	7,5	1,5	24	
Einsatzleitplatz 3	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	BSZ	0	15	7,5	1,5	24							
Einsatzleitplatz 2	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	0	15	7,5	1,5	24										
Einsatzleitplatz 1	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	ELP	0	15	7,5	1,5	24									
																									Summe	24	75,5	33,75	7,25	140,5

ANMERKUNG ZU DEN DIENSTZEITEN

Dienstzeiten mit geplanter Inanspruchnahme:

- ELP: Einsatzleitplatzbesetzung

Dienstzeiten ohne geplante Inanspruchnahme:

- BSZ: Bereitschaftszeit (Verfügbarkeit zur Ad-hoc-Verstärkung) bzw. gemäß separater Ausweisung innerhalb der Umsetzung Pause



Rund-um-die-Uhr werden 2 Einsatzleitplätze besetzt. Tagsüber werden in der Spitze bis zu 5 ELP gleichzeitig besetzt. Hierfür sind rund-um-die-Uhr 4 und tagsüber 6 Disponenten im Dienst. Zusätzlich ist rund-um-die-Uhr eine Funktion Lagedienstführung im Dienst.



BESETZUNGSZEITEN DER EINSATZLEITPLÄTZE (UMSETZUNG)

SAMSTAG/SONNTAG/FEIERTAG

Funktion	Besetzungsplan Leitstelle – Samstag/Sonntag/Feiertag																								Besetzungszeiten [h]							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 24:00	operative Führung	Disposition	Bereitschafts-/Arbeitszeiten	Pause	Summe			
Lagedienstführung	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	24	0	0	0	24				
Einsatzleitplatz 6																									0	0	0	0	0			
Einsatzleitplatz 5 Tagesfunktion								ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ				0	7,5	3,75	0,75	12			
Einsatzleitplatz 4	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	0	15	7,5	1,5	24								
Einsatzleitplatz 3	BSZ	BSZ	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	0	15	7,5	1,5	24												
Einsatzleitplatz 2	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	0	15	7,5	1,5	24											
Einsatzleitplatz 1	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	ELP	ELP	0	15	7,5	1,5	24									
																										Summe	24	67,5	33,75	6,75	132	

ANMERKUNG ZU DEN DIENSTZEITEN

Dienstzeiten mit geplanter Inanspruchnahme:

- ELP: Einsatzleitplatzbesetzung

Dienstzeiten ohne geplante Inanspruchnahme:

- BSZ: Bereitschaftszeit (Verfügbarkeit zur Ad-hoc-Verstärkung)



Rund-um-die-Uhr werden 2 Einsatzleitplätze besetzt. Tagsüber werden in der Spitze bis zu 5 ELP gleichzeitig besetzt. Hierfür sind rund-um-die-Uhr 4 und tagsüber 6 Disponenten im Dienst. Zusätzlich ist rund-um-die-Uhr eine Funktion Lagedienstführung im Dienst.



ERFORDERLICHE JAHRESBESETZUNGSSTUNDEN

IST-VORHALTUNG UND VERGLEICH DER BESETZTZEITEN

Besetzungsart	Besetzungsstunden [Gutachten]				Besetzungsstunden [IST]				Differenz [IST / SOLL]
	Montag- Freitag [250 Tage]	Samstag [50 Tage]	Sonntag / Feiertag [65 Tage]	Gesamt	Montag- Freitag [250 Tage]	Samstag [50 Tage]	Sonntag / Feiertag [65 Tage]	Gesamt	
operative Führung	24	24	24	8.760	24	24	24	8.760	-
Disposition	96	84	84	33.660	75,5	67,5	67,5	26.638	- 7.023
Bereitschafts- und übrige Arbeitszeiten	27	24	24	9.510	31,25	30,75	30,75	11.349	1.839
davon Pause	7,5	6,75	6,75	2.651	7,25	6,75	6,75	2.589	-63
trägerinduzierte Bedarfe*	0	0	0	-	9,75	9,75	9,75	3.559	3.559
Gesamt	147	132	132	51.930	140,5	132	132	50.305	-1.625

* weitere Bereitschaftszeiten (z. B. zur Gewährung mitarbeiterorientierter Schichten)

Derzeit werden planerisch rund 50.300 Jahresvorhaltestunden besetzt. Hierbei werden insgesamt rund 1.600 Stunden weniger gegenüber dem im Gutachten benannten Bedarf besetzt (= -3,1 %). Im Bereich der Disposition werden rund 7.000 Stunden weniger besetzt, dafür werden rund 5.400 Bereitschaftsstunden zusätzlich besetzt. Von den Bereitschaftsstunden sind rund 1.800 Stunden zur Umsetzung einer adäquaten Pausenregelung erforderlich.

- Die gegenüber dem Gutachten reduzierte Tischbesetztzeit ist auf die Erhöhung der Bereitschaftszeiten inkl. Pause pro 12-Stunden-Schicht bei gleicher Personalausstattung zurückzuführen. Die Reduktion erfolgte unter Berücksichtigung der frequenzabhängigen Bedarfe, sodass weiterhin eine zuverlässige Bearbeitung der aufkommenden Einsätze sichergestellt ist. Insofern wird lediglich der schichtbezogen ermittelte risikoabhängige Besetzungsbedarf unterschritten. Der stundenaktuelle Bedarf ist durchschnittlich geringer (siehe hierzu auch Bemessungsergebnisse dieser Untersuchung). Sollte die Tischbesetzung gemäß dem Gutachten unter Berücksichtigung der 7,5-Stunden Tischzeit pro 12-Stunden-Schicht umgesetzt werden, wären insgesamt 12.390 Jahresbesetzungsstunden zusätzlich erforderlich (insgesamt rund 64.300 Jahresvorhaltestunden).



Im Bereich der Disposition werden jährlich planerisch rund 50.300 Stunden besetzt. Es werden rund 1.600 Stunden weniger gegenüber dem im Gutachten benannten Bedarf besetzt.



PERSONALAUSSTATTUNG DISPOSITIONSBETRIEB

Für die Besetzung im Dispositionsbetrieb ist nachstehend die aktuelle Personalausstattung nach Stellenplan dargestellt.

Organisationseinheit	Personalausstattung [VZÄ]				
	feuerwehr-technisch	Beschäf-	tigte	Gesamt-	summe
	hD	gD	mD		
Dienstgruppenleitung	-	8	-	-	8
Disposition	-	-	8	20	28
GESAMT Stellenplan (Stand 01.08.2023)	0	8	8	20	36

Anmerkung:

mD/gD/hD entspricht den Grundqualifikationen, nicht den besoldungsrechtlichen Eingruppierungen



Für die Sicherstellung des Dispositionsbetriebs sind derzeit 36 Stellen (in Vollzeitäquivalenten) im Stellenplan eingerichtet. Diese unterteilen sich in 8 Stellen der Dienstgruppenleitung und 28 Stellen im Bereich der Disposition.



PERSONALAUSSTATTUNG FÜR RÜCKWÄRTIGE AUFGABEN

Für die Besetzung im rückwärtigen Bereich ist nachstehend die IST-Besetzung dargestellt.

Folgende Stellen sind im Stellenplan eingerichtet und besetzt:

- 1 VZÄ Fachgruppenleitung ILWM [gD fw-techn.]
- 1 VZÄ stv. Fachgruppenleitung ILWM [gD fw-techn.]
- 0,5 VZÄ Ärztliche Leitung [nicht fw-techn.]
- 1 VZÄ Teamleitung IKT [gD fw-techn./nicht fw-techn.] (derzeit nicht besetzt)
- 2 VZÄ Systembetreuung [mD fw-techn.]
- 1 VZÄ Systembetreuung [nicht fw-techn.]
- 0,4 VZÄ Sachbearbeitung QM [nicht fw-techn.]



PERSONALAUSSTATTUNG FÜR RÜCKWÄRTIGE AUFGABEN

Für die Besetzung im rückwärtigen Bereich ist nachstehend die aktuelle Personalausstattung nach Stellenplan dargestellt.

Organisationseinheit	Personalausstattung [VZÄ]				Gesamt-summe
	hD	gD	mD	Beschäf-tigte	
administrativ-strategische Leitung	-	2	-	-	2
Ärztliche Leitung	-	-	-	0,5	0,5
IT - Systemadministration	-	1	2	1	4
Aus- und Fortbildung	-	-	-	-	0
Qualitätsmanagement	-	-	-	0,4	0,4
GESAMT Stellenplan (Stand 01.08.2023)	0	3	2	1,9	6,9

Anmerkung:

mD/gD/hD entspricht den Grundqualifikationen, nicht den besoldungsrechtlichen Eingruppierungen



Die Personalausstattung für rückwärtige Aufgaben summiert sich auf insgesamt 6,9 VZÄ gemäß Stellenplan.



GESAMTPERSONALAUSSTATTUNG

Organisationseinheit	Personalausstattung [VZÄ]				
	feuerwehr-technisch	Beschäf-	tigte	Gesamt-	summe
	hD	gD	mD		
administrativ-strategische Leitung	-	2	-	-	2
Ärztliche Leitung	-	-	-	0,5	0,5
IT - Systemadministration	-	1	2	1	4
Aus- und Fortbildung	-	-	-	-	0
Qualitätsmanagement	-	-	-	0,4	0,4
Dienstgruppenleitung	-	8	-	-	8
Disposition	-	-	8	20	28
GESAMT Stellenplan (Stand 01.08.2023)	0	11	10	21,9	42,9

Anmerkung:

mD/gD/hD entspricht den Grundqualifikationen, nicht den besoldungsrechtlichen Eingruppierungen



Insgesamt sind derzeit 42,9 VZÄ gemäß Stellenplan im Bereich der Leitstelle vorgesehen. Diese verteilen sich auf 36 VZÄ im Bereich der Disposition und 6,9 VZÄ im rückwärtigen Aufgabenbereich.



0	Extrakt und Zusammenfassung (Managementfassung)	6
1	Ausgangssituation und Auftrag	23
2	Darstellung des IST-Zustandes	30
3	Bemessung des Dispositionsbetriebs	48
4	Aufgabenwahrnehmung im rückwärtigen Bereich	91
5	Personalwirtschaft	109
6	Anlagen	130



EINLEITUNG

In diesem Kapitel werden die für die Funktionsbesetzung der Leitstelle relevanten Bemessungsergebnisse dargestellt und ein entsprechendes Besetzungsmodell abgeleitet.

Zur Bemessung des Personalbedarfs im Dispositionsbetrieb wird eine Prozessbetrachtung von Notrufannahme und Notrufbearbeitung, Disposition, Alarmierung und der weitergehenden Bearbeitung von Einsätzen (Regelbetrieb und „besondere Lagen“) durchgeführt und hiermit bedarfsgerechte und optimierte Besetzungszeiten der Einsatzleitplätze (Tischbesetzungszeiten) abgeleitet.

Hierzu wird eine Bemessung in zwei Ebenen durchgeführt, die die verschiedenen Tätigkeitsbereiche im operativen Dienstbetrieb der Leitstelle abbilden und in Kombination die notwendige Vorhaltung ergeben:

- risikoabhängige Bemessung pro Stundenintervall zur adäquaten Bediensicherheit der Notruf- und Anrufentgegennahme unter Berücksichtigung der empirisch aufgetretenen Duplizitätsereignisse
- frequenzabhängige Bemessung pro Stundenintervall zur adäquaten Bearbeitungssicherheit der einsatzbegleitenden Tätigkeiten (auf Basis Einsatz- und Telefonieaufkommen)

Zur Umsetzung der in der Gesamtheit resultierenden Besetzungsbedarfe werden weitergehende einsatzbezogene Bedarfe (z. B. Führungsstruktur, Nachbesetzungen) sowie andere Determinanten (z. B. grundsätzliche Arbeitszeitgestaltung) berücksichtigt.

Das Kapitel gliedert sich in die folgenden Abschnitte:

- 3.1 Datengrundlage und allgemeine Analyse
- 3.2 Risikoabhängige Bemessung der Funktionsbesetzung
- 3.3 Frequenzabhängige Bemessung der Funktionsbesetzung
- 3.4 Zusammenführung der Bemessungsergebnisse
- 3.5 Sonderlagenfähigkeit der Leitstelle und sekundärer Personalbedarf
- 3.6 Ableitung des Besetzungsmodells



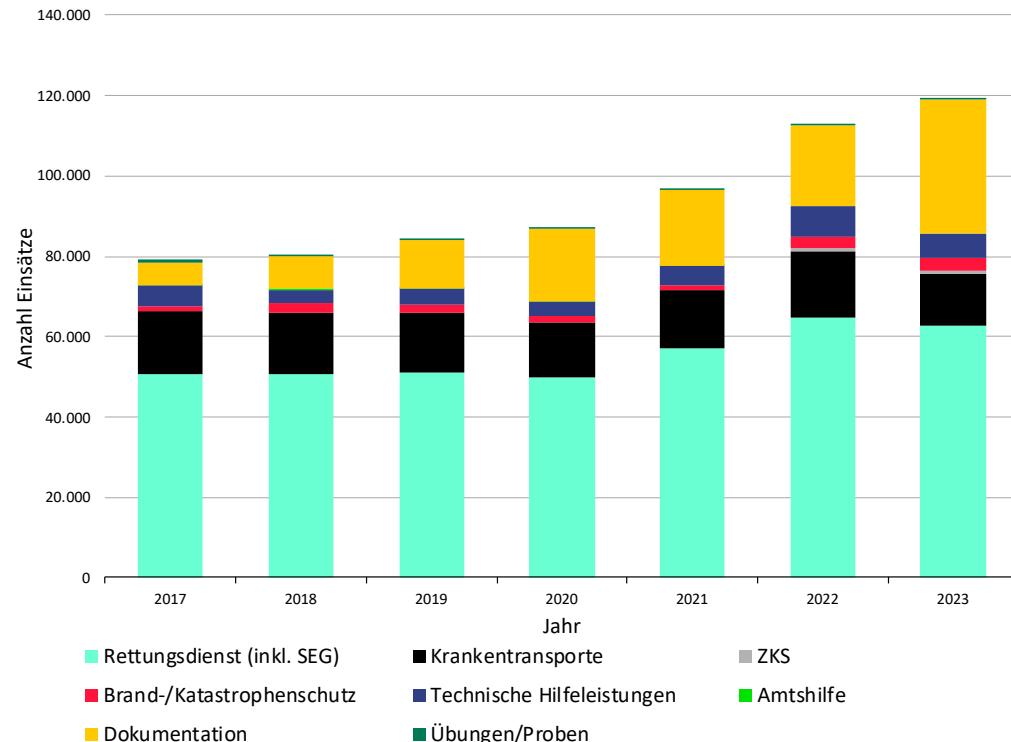
LANGFRISTIGE ENTWICKLUNG DER EINSATZ- UND TELEFONIEZAHLEN

EINSATZENTWICKLUNG

- Die Einsatzentwicklung der Jahre 2017 bis 2023 zeigt tendenziell steigende Werte. Durchschnittlich lag die Anzahl der Einsätze bei rund 104.000 pro Jahr.
- Im Jahr 2022 lag die Anzahl der Einsätze (ohne Dokumentation) außerhalb des Trends. Hauptsächlich ist der Unterschied auf die Bereiche Rettungsdienst, Krankentransport und Technische Hilfeleistungen zurückzuführen.
- Die hier dargestellten leitstelleninternen Dokumentationen der Gesamteinsatzzahlen können von den im Folgenden zur Bemessung verwendeten Zahlen aus statistischen Gründen abweichen.

Einsatzart	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Brand-/Katastrophenschutz	1.582	2.120	1.901	1.709	1.464	2.827	2.983
Technische Hilfeleistungen	4.895	3.527	4.023	3.801	4.584	7.996	6.151
Amtshilfe	91	100	82	93	95	0	0
Rettungsdienst (inkl. SEG)	50.700	50.780	51.205	49.899	56.963	64.790	62.702
Krankentransporte	15.434	15.299	14.816	13.436	14.503	16.294	12.966
ZKS	0	0	0	0	0	744	864
Dokumentation	5.884	8.211	12.137	17.710	18.753	20.127	33.460
Übungen/Proben	451	306	263	143	179	185	139
Summe	79.038	80.344	84.428	86.793	96.542	112.963	119.266

Datenquelle: Feuerwehr Schwerin



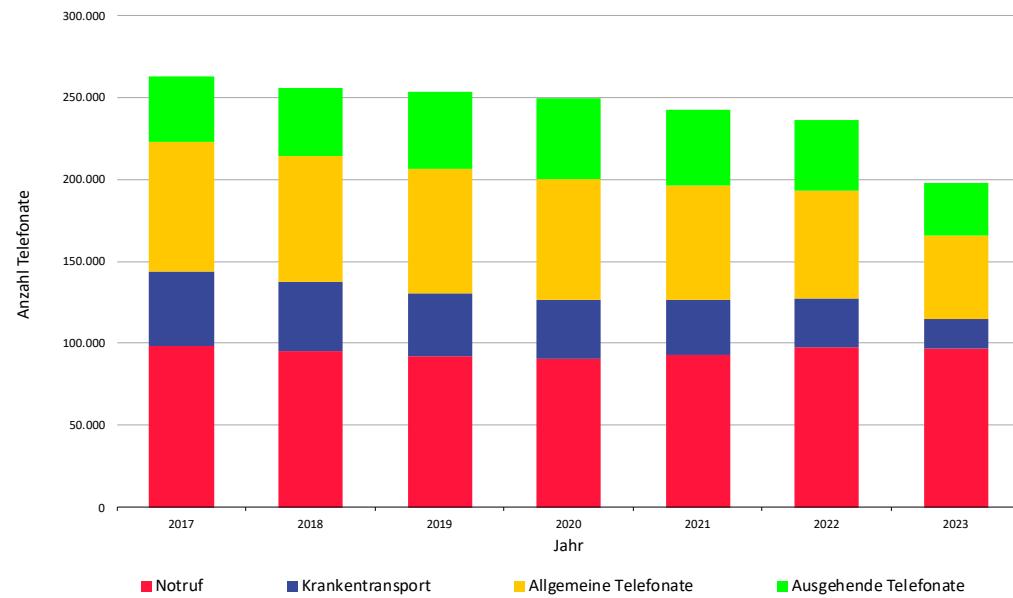
Die Einsatzentwicklung der Jahre 2017 bis 2023 zeigt tendenziell steigende Werte. Durchschnittlich lag die Anzahl der Einsätze bei rund 104.000 pro Jahr.



LANGFRISTIGE ENTWICKLUNG DER EINSATZ- UND TELEFONIEZAHLEN

ENTWICKLUNG DER TELEFONIEZAHLEN

- Die Entwicklung der Telefoniezahlen der Jahre 2017 bis 2023 zeigt insgesamt sinkende Werte. Durchschnittlich liegt die Anzahl der Telefonate bei rund 243.000 pro Jahr.
- Die Anzahl der Notrufe ist tendenziell gleichbleibend. Im Bereich des Krankentransports ist ein deutlicher Negativtrend zu beobachten.
- Das Jahr 2023 liegt deutlich unterhalb des Trends der Gesamtzahl der Telefonate. Dies kann auf eine Umstellung des Kommunikationssystems und in der Folge einer vermehrten Nutzung des Digitalfunks statt des Telefonierens zurückzuführen sein.
- Die hier dargestellten leitstelleninternen Dokumentationen der Telefoniezahlen können von den im Folgenden zur Bemessung verwendeten Zahlen aus statistischen Gründen abweichen.



Telefonieart	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Notruf	98.673	95.676	92.380	90.454	93.007	98.010	97.229
Krankentransport	44.875	41.835	38.331	36.529	33.215	29.265	17.671
Allgemeine Telefonate	79.249	76.585	75.984	72.794	70.383	65.937	50.632
Ausgehende Telefonate	39.845	41.630	46.868	49.879	45.959	42.679	32.503
Summe	262.642	255.726	253.563	249.656	242.564	235.891	198.035

Datenquelle: Feuerwehr Schwerin

+ Die Entwicklung der Telefoniezahlen der Jahre 2017 bis 2023 zeigt einen negativen Trend. Die Anzahl der Notrufe ist tendenziell gleichbleibend. Durchschnittlich lag die Anzahl der Telefonate bei rund 243.000 pro Jahr.



DATENGRUNDLAGE

- Zur Bemessung der bedarfsgerechten Besetzung der Leitstelle werden alle Telefongespräche und Einsätze des Zeitraums 18.10.2022 bis 17.10.2023 (1 Jahr) analysiert.
- Aufgrund des überproportionalen Anruf- und Einsatzaufkommens am 01.01. (Neujahr) sowie am 19.12. (Eisregen), 03.02., 17.02., 26.06., 05.07., 07.08. (Sturmlage) und 12.06. (Waldbrände) werden diese Tage von der Auswertung exkludiert. Daraus ergibt sich ein Betrachtungszeitraum von 357 Tagen.
Der Personalbedarf aus hieraus resultierenden zusätzlichen Besetzungsbedarfen wird im Rahmen des Besetzungsmodells und zusätzlich in der Personalwirtschaft (Kapitel 5) berücksichtigt.
- Damit können insgesamt 195.336 ein- und ausgehende Telefonate für die weitere Auswertung berücksichtigt werden. (Eingelaufene Brandmeldeanlagen werden analog eingehender Telefonate berücksichtigt.)
- Den Anrufarten werden folgende Prioritäten der Anrufbearbeitung zugeordnet:
 - Priorität 1: Notruf, BMA
 - Priorität 2: Krankentransport („19222“)
 - Priorität 3: allgemeine ein- und ausgehende Telefonate
- Daneben wird die Einsatzhäufigkeit in der Leitstelle betrachtet. Im selben Zeitraum wurden insgesamt 76.626 relevante Einsätze dokumentiert. Neben den Einsätzen von Feuerwehr, Notfallrettung und Krankentransport umfasst dies auch Dokumentationen im Einsatzleitsystem (z. B. Dokumentation von Sicherheitswachen und Übungen), ggf. ohne Fahrzeugbewegungen.

Anrufart	Gesamtzahl Telefonate
Notruf	93.456
BMA	1.812
Krankentransport	17.928
Allgemeine Telefonate	49.306
Abgehende Telefonate	32.834
Summe	195.336

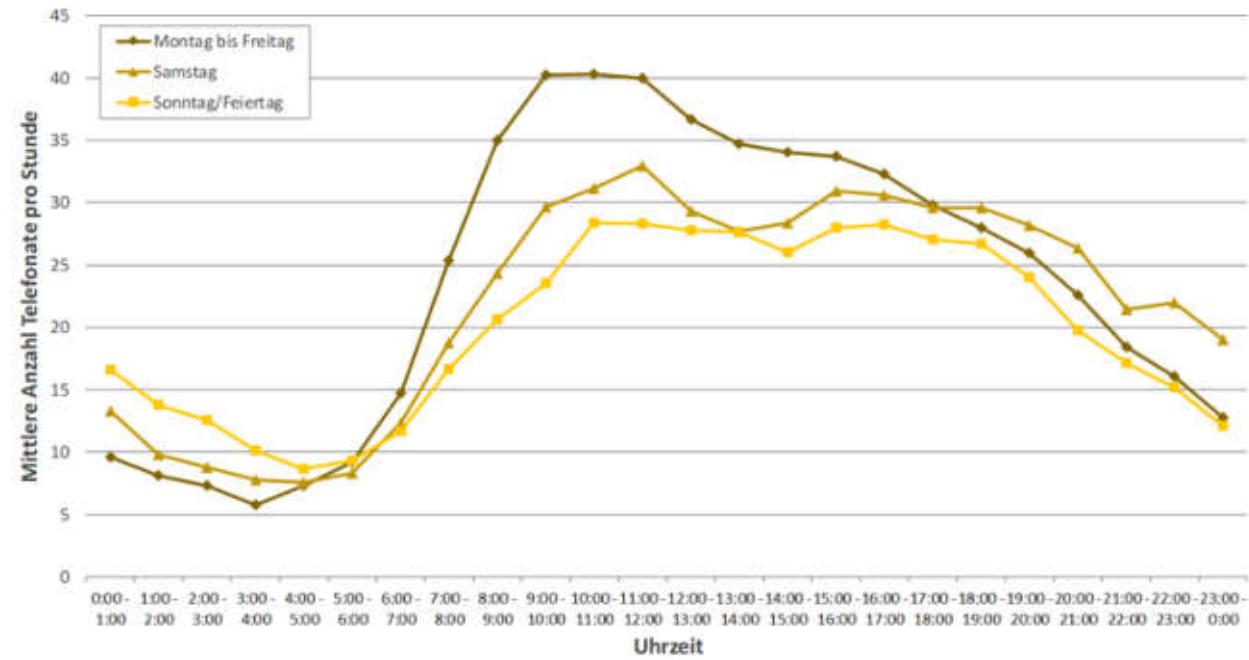
Einsatzart	Gesamtzahl Einsätze
Feuerwehr	5.455
Notfallrettung	57.064
Krankentransport	13.418
Dokumentationen	689
Summe	76.626



ANALYSE DES TELEFONIAUFKOMMENS IN ABHÄNGIGKEIT DER TAGESZEIT

TAGESGANGLINIE „ALLE TELEFONATE“

- Datenbasis für die Auswertung der dargestellten Tagesganglinie waren alle Telefonate (195.336) in der Leitstelle im Betrachtungszeitraum (insg. 357 Tage).
- Im Diagramm ist die durchschnittliche Anzahl an Telefongesprächen in der jeweiligen Stunde des Tages, differenziert in 3 Tageskategorien, dargestellt.
- Die nach Wochentagen differenzierte Darstellung des Tagespegels zeigt im Zeitbereich Montag bis Freitag 6:00 bis 17:00 Uhr ein erhöhtes Anrufaufkommen gegenüber den Wochenend- und Feiertagen.



Im Zeitbereich Montag bis Freitag 6:00 bis 17:00 Uhr ist ein erhöhtes Anrufaufkommen gegenüber den Wochenend- und Feiertagen festzustellen.



ANALYSE DES TELEFONIAUFGKOMMENS IN ABHÄNGIGKEIT DER TAGESZEIT

TAGESGANGLINIEN

- Beispielhaft sind hier zusätzlich die separaten Tagesganglinien für die Telefonate der Priorität 1 sowie die Anrufe zum Krankentransport („19222“) dargestellt.
- Die mittlere Anzahl der Telefonate der Priorität 1 zeigt für alle Wochentage ähnliche Verläufe. In den Nachtstunden liegt die mittlere Anzahl an den Wochenend- und Feiertagen etwas höher als Montag bis Freitag.
- Für die Anrufe zum Krankentransport ist ein erhöhtes Aufkommen im Zeitbereich Montag bis Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr festzustellen. In diesen Zeitraum fallen rund 80 % aller Anrufe unter der Telefonnummer „19222“. In den Nachtstunden ist die mittlere Anzahl Anrufe pro Stunde an allen Tageskategorien ähnlich.

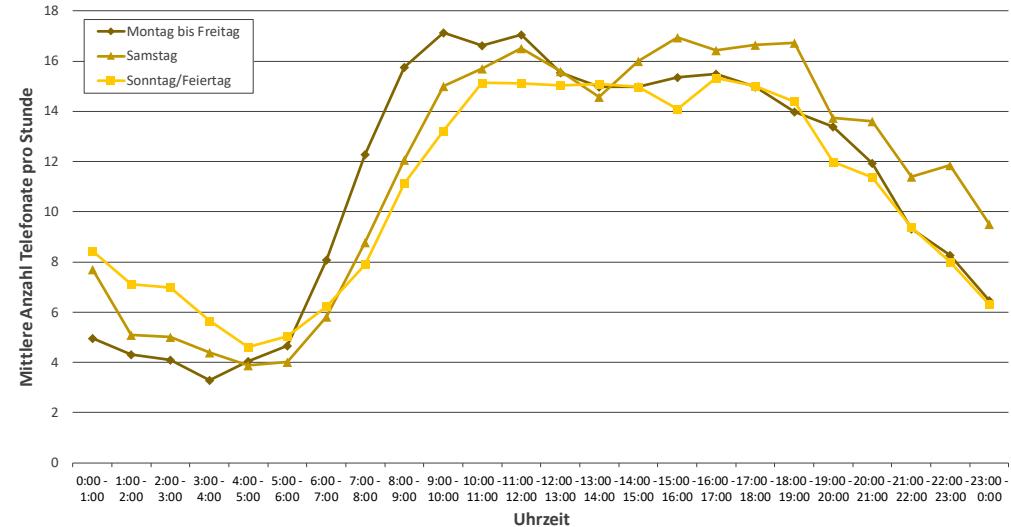


An allen Wochen- und Feiertagen ist ein vergleichbares Telefonieaufkommen der Priorität 1 festzustellen.

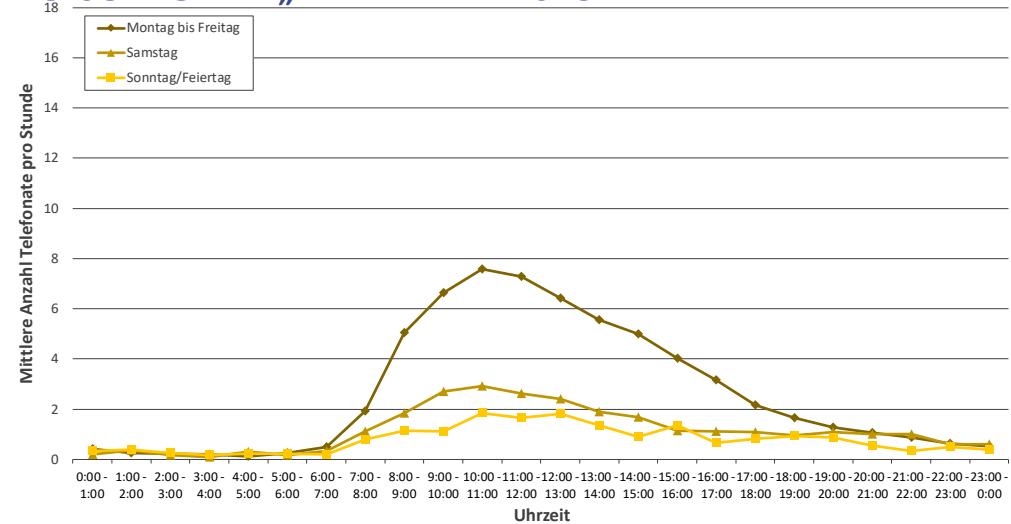


Für den Krankentransport ist im Zeitraum Montag bis Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr das Anrufaufkommen erhöht gegenüber den übrigen Tageskategorien.

TAGESGANGLINIE „PRIORITY 1“



TAGESGANGLINIE „KRANKENTRANSPORT“

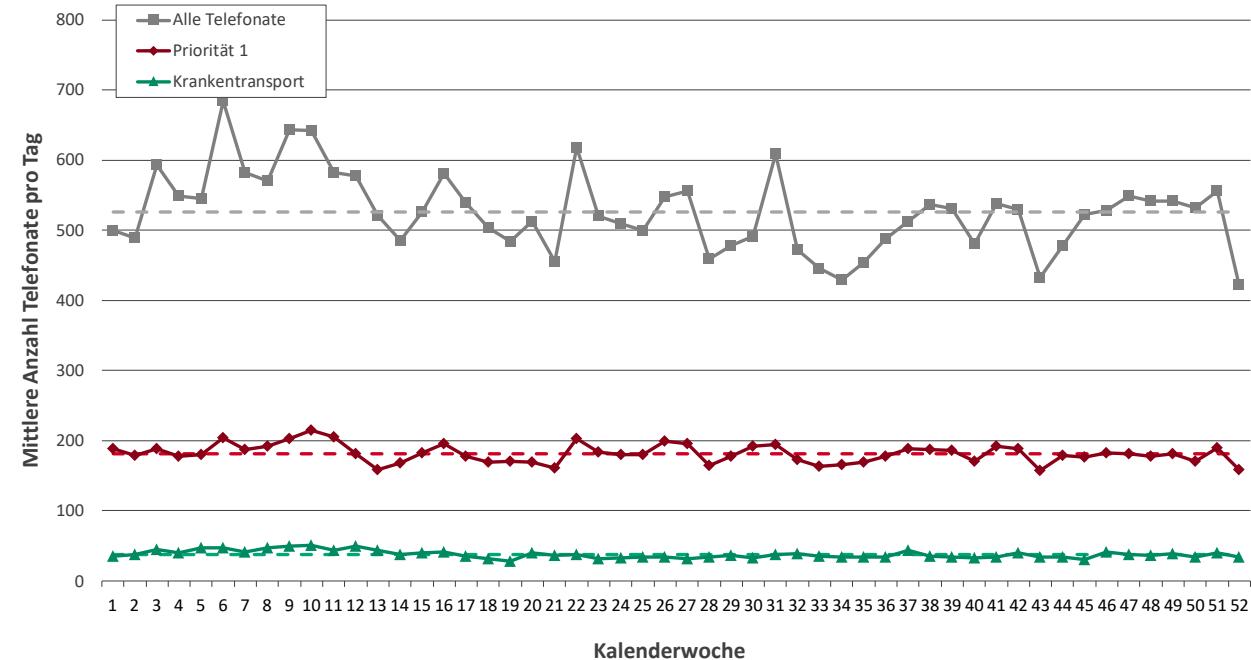




ANALYSE DES ANRUF AUFKOMMENS IM JAHRESVERLAUF

JAHRESGANGLINIE NACH ANRUFARTEN

- Datenbasis für die Auswertung der dargestellten Jahresganglinien waren alle Telefonate der jeweiligen Anrufart.
- Im Diagramm ist die durchschnittliche Anzahl an Telefonaten pro Tag in den jeweiligen Kalenderwochen des Jahres dargestellt.
- Insgesamt lassen sich keine Unterschiede (insbesondere Unterschiede nach Jahreszeiten) feststellen.



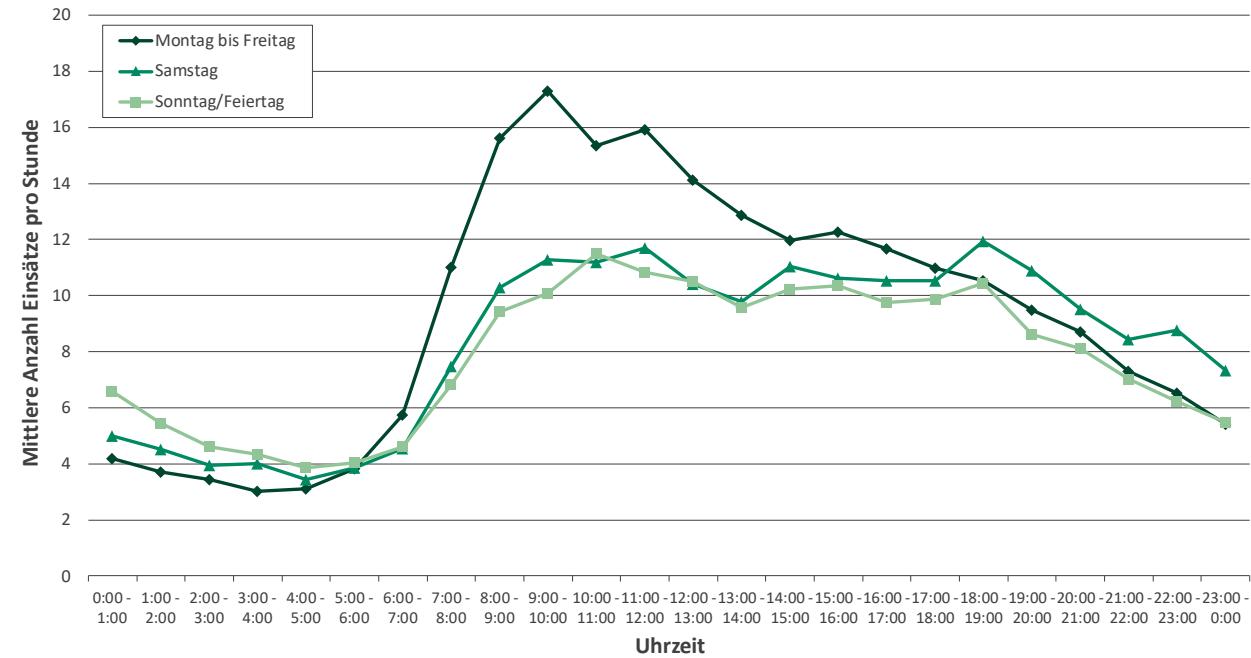
Im Jahresverlauf lassen sich keine deutlichen Unterschiede im Telefonaufkommen feststellen.



ANALYSE DES EINSATZAUFKOMMENS IN ABHÄNGIGKEIT DER TAGESZEIT

TAGESGANGLINIE „ALLE EINSÄTZE“

- Datenbasis für die Auswertung der dargestellten Tagesganglinie waren alle in der Leitstelle dokumentierten Einsätze (76.626) im Betrachtungszeitraum (insg. 357 Tage).
- Im Diagramm ist die durchschnittliche Anzahl der Einsätze (zum Alarmierungszeitpunkt) in der jeweiligen Stunde des Tages, differenziert in 3 Tageskategorien, dargestellt.
- Die nach Wochentagen differenzierte Darstellung des Tagespegels zeigt im Zeitbereich Montag bis Freitag 6:00 bis 17:00 Uhr ein erhöhtes Einsatzaufkommen gegenüber den Wochenendtagen und Feiertagen.



Im Zeitbereich Montag bis Freitag 6:00 bis 17:00 Uhr ist ein erhöhtes Einsatzaufkommen gegenüber den Wochenend- und Feiertagen festzustellen.



ANALYSE DES EINSATZAUFKOMMENS IN ABHÄNGIGKEIT DER TAGESZEIT

TAGESGANGLINIEN

- Beispielhaft sind hier zusätzlich die separaten Tagesganglinien für die Einsätze der Notfallrettung sowie die Krankentransporte dargestellt.
- In der Notfallrettung wie auch bei den Feuerwehreinsätzen sind ähnliche Verläufe des stündlichen Einsatzaufkommens an allen Wochentagen festzustellen.
- Für die Einsätze der Notfallrettung liegt die mittlere Anzahl Einsätze pro Stunde in den Nachtstunden an den Wochenend- und Feiertagen etwas höher als Montag bis Freitag. Dafür ist am Vormittag Montag bis Freitag ein etwas höheres Einsatzaufkommen gegeben.
- Bei den Krankentransporten zeigt sich ein erhöhtes Einsatzaufkommen im Zeitbereich Montag bis Freitag 7:00 bis 18:00 Uhr. In diesen Zeitraum fallen rund 80 % aller Krankentransporte. In den Nachtstunden ist die mittlere Anzahl Einsätze pro Stunde in allen Tageskategorien ähnlich gering.

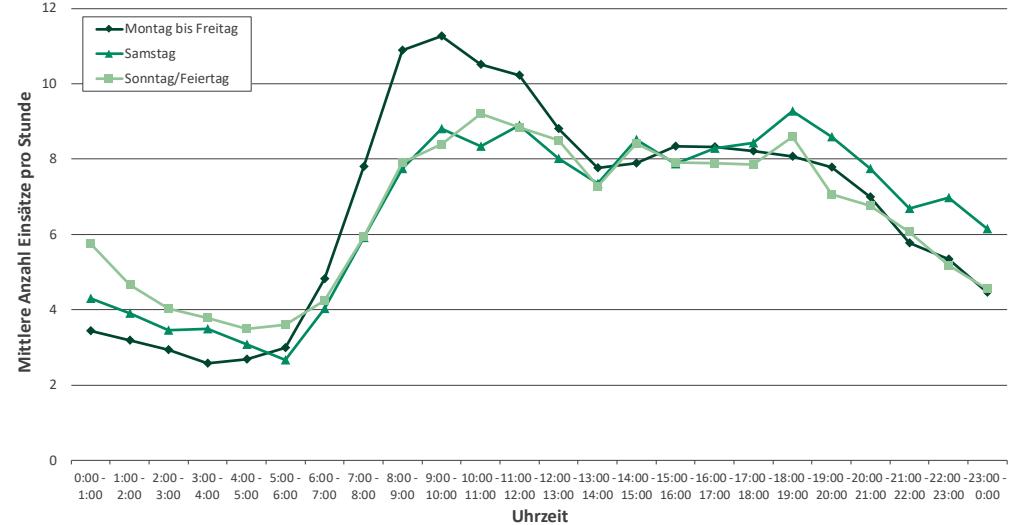


An allen Wochen- und Feiertagen ist ein vergleichbares Einsatzaufkommen für die Notfallrettung und Feuerwehreinsätze festzustellen.

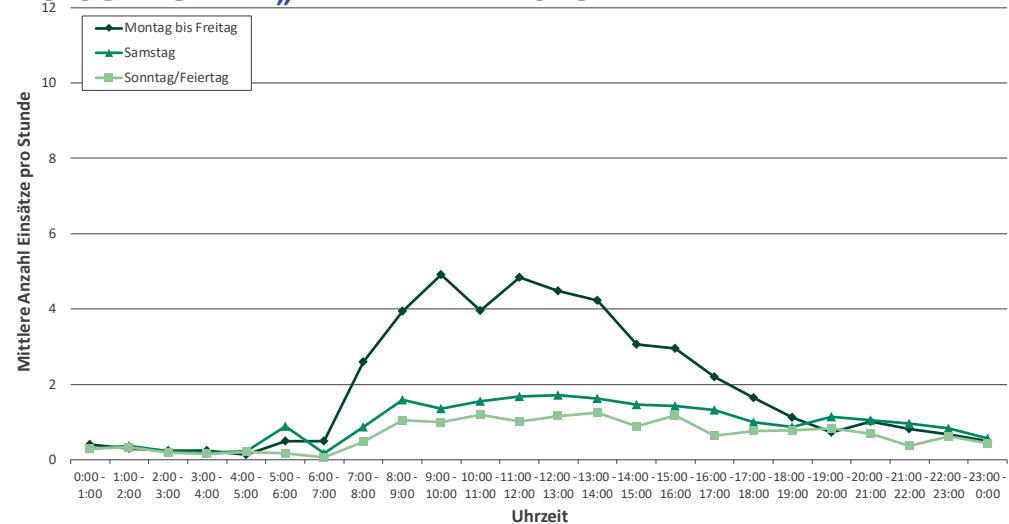


Bei den Krankentransporten ist Montag bis Freitag tagsüber das Aufkommen höher gegenüber den übrigen Tageskategorien und Nachtstunden.

TAGESGANGLINIE „NOTFALLRETTUNG“



TAGESGANGLINIE „KRANKENTRANSPORT“

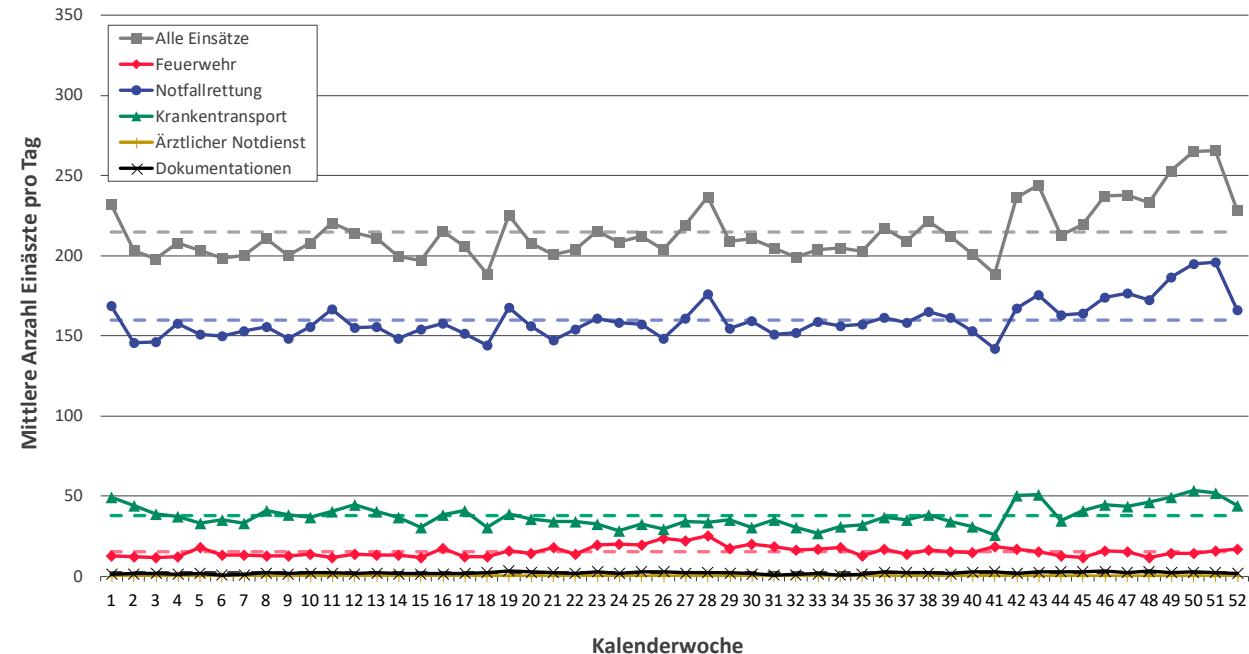




ANALYSE DES EINSATZAUFKOMMENS IM JAHRESVERLAUF

JAHRESGANGLINIE NACH EINSATZARTEN

- Datenbasis für die Auswertung der dargestellten Jahresganglinien waren die in der Leitstelle dokumentierten Einsätze der jeweiligen Einsatzart.
- Im Diagramm ist die durchschnittliche Anzahl Einsätze pro Tag in den jeweiligen Kalenderwochen des Jahres dargestellt.
- Insgesamt lassen sich keine deutlichen Unterschiede (insb. Unterschiede nach Jahreszeiten) feststellen. Lediglich in einzelnen Wochen ist ein höheres oder niedrigeres Einsatzaufkommen gegeben.



+ Im Jahresverlauf lassen sich keine deutlichen Unterschiede im Einsatzaufkommen feststellen.



AUFGABENWAHRNEHMUNG IM IST-ZUSTAND

- Im Mittel lag die Wartezeit bei Notrufen im Betrachtungszeitraum bei 8,4 Sekunden.
- Hierbei ist zu berücksichtigen, dass diese Wartezeit nicht allein durch die Duplizität von Anrufen zustande kommt (mehr gleichzeitige Anrufe als zur Verfügung stehende Annahmeplätze). Auch falls kein weiteres Telefonat lief, betrug die mittlere Wartezeit eines Notrufs im Mittel 6,8 Sekunden. Diese „Normalwartezeit“ tritt also immer unabhängig von laufenden Anrufen auf. Als Zielwert ist hier eine Zeit von 5 Sekunden anzustreben.
- Aus Sicht von Lülf+ sind auf Basis von § 13 Abs. 1 der RDPVO M-V folgende Versorgungsniveaus für die maximalen Wartezeiten bedarfsgerecht, die durch die Verzögerung bei Duplizitäten von Anrufen auftreten:
 - Versorgungsniveau 1: 10 Sekunden für Anrufe der Priorität 1: Notruf, BMA
 - Versorgungsniveau 2: 20 Sekunden für Anrufe zum Krankentransport
 - Versorgungsniveau 3: 30 Sekunden für allgemeine Telefonate
- Diese Versorgungsniveaus werden als Grundlagen für die risikoabhängige SOLL-Bemessung herangezogen.
- Die Erfüllung dieser Versorgungsniveaus im IST-Zustand ist in der Tabelle dargestellt.
(Eine stundengenaue Auswertung ist in der Anlage aufgeführt.)

Versorgungsniveau	Gesamtzahl Telefonate	davon nicht auswertbar	Niveau erreicht	
			absolut	Anteil *
Versorgungsniveau 1	95.268	1.868	76.447	81,8%
Versorgungsniveau 2	17.928	36	16.131	90,2%
Versorgungsniveau 3	49.306	335	47.358	96,7%
Gesamt	162.502	2.239	139.936	87,3%

*) bezogen auf auswertbare Telefonate



ERLÄUTERUNG DER VORGEHENSWEISE

EINLEITUNG UND PLANUNGSANSATZ

- In der risikoabhängigen Bemessung wird ermittelt, wie viele Einsatzleitplätze besetzt sein müssen, um eine zeitgerechte Annahme gleichzeitiger Anrufe entsprechend der zuvor definierten Versorgungsniveaus gewährleisten zu können (Annahmesicherheit).
- Dazu wird im Rahmen einer Simulation die theoretische Wartezeit von Anrufen bei verschiedener Anzahl besetzter Einsatzleitplätze ermittelt. Basis hierzu sind die tatsächlichen Telefonate in der Leitstelle im Betrachtungszeitraum mit ihrer jeweiligen Eingangszeit und ihrer Gesprächsdauer.
- Anschließend erfolgt eine Auswertung der Anzahl nicht innerhalb der definierten Versorgungsniveaus bedienbarer Anrufe in Bezug auf Stundenintervalle und Tagesbereiche (Montag bis Freitag, Samstag, Sonn-/Feiertag).



**Planungsansatz: 99 % der Telefonate sollen innerhalb des Versorgungsniveaus bedient werden können
(Toleranzwert: 1 %-Punkt).**

→ Maximal 1 % (Toleranzbereich 2 %) der Anrufe sollen eine längere Wartezeit als das Versorgungsniveau aufweisen.



ERLÄUTERUNG DER VORGEHENSWEISE

SIMULATION DER DOKUMENTIERTEN TELEFONATE

Folgende Annahmen werden bei der Simulation zugrunde gelegt:

- mittlere Normalwartezeit: 5 Sekunden
- Sind mehrere Anrufe gleichzeitig in der Warteschleife, werden diese entsprechend ihrer Priorität angenommen.
- Alle Einsatzleitplätze nehmen alle Anrufe an.
- Bei Anrufen, zu denen keine tatsächliche Gesprächsdauer ermittelt werden kann (z. B. aufgelegte Anrufe), wird wie folgt verfahren:
 - Ist bei aufgelegten Anrufen die Zeit zwischen Anrufeingang und Auflegen kleiner als die Normalwartezeit, erfolgt keine Berücksichtigung des Anrufs. (Auch wenn kein anderes Telefonat lief, hätte dieser Anruf nicht abgenommen werden können.)
 - Ansonsten wird eine mittlere Gesprächsdauer angenommen (mittlere gerundete Gesprächsdauern im Betrachtungszeitraum).
- Bei ausgelösten Brandmeldeanlagen wird eine „Gesprächsdauer“ von 60 Sekunden angenommen.
- Abgehende Telefonate werden zum Zeitpunkt des Beginns wie eingehende Anrufe behandelt.
- Laufende Gespräche (insb. allgemeine Telefonate) werden nicht aufgelegt, um einen anderen Anruf (z. B. Notruf) anzunehmen.
→ Maximalbetrachtung
- Damit Einzelereignisse keinen wesentlichen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben, wird für jedes Stundenintervall die maximale Anzahl an Notrufen bzw. Telefonaten in einer Stunde ermittelt. Lag diese maximale Anzahl deutlich oberhalb des zweithöchsten Wertes, so wird dieses einzelne Stundenintervall an dem entsprechenden Tag nicht ausgewertet.



ERGEBNISSE DER RISIKOABHÄNGIGEN BEMESSUNG

MONTAG BIS FREITAG

Anzahl ELP	Anteil Telefonate außerhalb Versorgungsniveau – Montag bis Freitag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
6	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
5	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,2 %	0,1 %	0,1 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
4	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,1 %	0,7 %	1,2 %	1,5 %	1,0 %	0,6 %	0,6 %	0,4 %	0,5 %	0,3 %	0,3 %	0,2 %	0,1 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %
3	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,5 %	0,5 %	1,6 %	4,8 %	8,0 %	7,8 %	6,5 %	4,2 %	4,1 %	4,4 %	4,2 %	2,9 %	2,4 %	2,2 %	1,6 %	1,6 %	0,6 %	0,6 %
2	2,5 %	1,6 %	0,7 %	0,5 %	0,8 %	1,6 %	4,6 %	12,0 %	24,4 %	32,1 %	32,2 %	29,8 %	22,6 %	21,2 %	21,9 %	21,8 %	18,2 %	15,3 %	14,2 %	12,9 %	10,8 %	6,8 %	5,3 %	3,6 %
1	29,1 %	23,2 %	19,4 %	16,6 %	17,0 %	22,0 %	31,5 %	57,2 %	76,9 %	85,7 %	85,8 %	86,4 %	80,9 %	76,0 %	76,3 %	76,2 %	72,8 %	67,5 %	65,4 %	63,0 %	55,9 %	47,7 %	42,8 %	37,6 %
Gesamtzahl Telefonate	2.323	1.963	1.786	1.415	1.748	2.258	3.603	6.215	8.567	9.857	9.876	9.787	8.945	8.509	8.290	8.181	7.902	7.259	6.820	6.363	5.491	4.519	3.911	3.107

Legende

- notwendige ELP
- Toleranzbereich



ERGEBNISSE DER RISIKOABHÄNGIGEN BEMESSUNG

SAMSTAG

Anzahl ELP	Anteil Telefonate außerhalb Versorgungsniveau – Samstag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
6	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
5	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
4	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,2 %	0,1 %	0,2 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,7 %	0,1 %	0,2 %	0,1 %	0,1 %	0,3 %	0,1 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %
3	0,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,3 %	0,0 %	0,0 %	0,9 %	1,5 %	2,6 %	1,1 %	2,6 %	1,8 %	1,7 %	2,9 %	1,8 %	2,8 %	2,4 %	2,1 %	1,9 %	1,8 %	0,4 %	0,9 %	0,2 %
2	2,4 %	2,4 %	1,4 %	0,5 %	1,6 %	1,2 %	2,2 %	8,2 %	12,3 %	18,9 %	13,2 %	17,1 %	12,7 %	12,6 %	15,6 %	14,4 %	17,4 %	17,2 %	16,7 %	13,9 %	12,3 %	5,1 %	7,1 %	4,6 %
1	34,7 %	25,8 %	21,4 %	18,6 %	23,6 %	20,8 %	29,1 %	40,9 %	54,4 %	74,5 %	68,5 %	70,4 %	62,6 %	60,2 %	61,3 %	64,4 %	65,7 %	69,0 %	68,3 %	64,6 %	62,9 %	52,0 %	50,8 %	47,1 %
Gesamtzahl Telefonate	657	496	443	392	382	433	643	975	1.265	1.543	1.618	1.713	1.466	1.442	1.477	1.608	1.592	1.539	1.472	1.465	1.371	1.116	1.142	959

Legende

- notwendige ELP
- Toleranzbereich



ERGEBNISSE DER RISIKOABHÄNGIGEN BEMESSUNG

SONNTAG/FEIERTAG

Anzahl ELP	Anteil Telefonate außerhalb Versorgungsniveau – Sonntag/Feiertag																								
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00	
6	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	
5	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	
4	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,3 %	0,2 %	0,4 %	0,2 %	0,3 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
3	0,2 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,2 %	0,0 %	0,1 %	0,8 %	0,9 %	0,7 %	2,4 %	1,8 %	2,0 %	1,7 %	1,3 %	1,3 %	1,4 %	1,9 %	1,7 %	1,4 %	0,8 %	0,5 %	0,6 %	0,0 %	
2	3,0 %	2,5 %	2,0 %	1,0 %	2,1 %	0,9 %	3,0 %	7,4 %	10,3 %	9,0 %	14,7 %	14,5 %	14,1 %	13,7 %	12,0 %	12,6 %	13,3 %	13,8 %	12,6 %	10,8 %	8,4 %	5,5 %	4,7 %	2,9 %	
1	41,7 %	31,7 %	30,5 %	20,6 %	25,7 %	22,4 %	28,9 %	43,1 %	56,7 %	60,2 %	70,6 %	68,5 %	66,0 %	65,6 %	61,6 %	62,8 %	66,2 %	63,2 %	62,2 %	57,6 %	51,6 %	45,5 %	42,4 %	34,8 %	
Gesamtzahl Telefonate	995	801	753	592	517	527	702	1.000	1.239	1.354	1.702	1.627	1.668	1.618	1.562	1.606	1.658	1.621	1.603	1.440	1.148	1.027	890	725	

Legende

- notwendige ELP
- Toleranzbereich



ERLÄUTERUNG DER VORGEHENSWEISE

- In der frequenzabhängigen Bemessung wird ermittelt, wie viele Einsatzbearbeiter in der Leitstelle notwendig sind, um eine Bearbeitung der einsatzbegleitenden Tätigkeiten gewährleisten zu können (Bearbeitungssicherheit).
- Basis ist hierbei die tageszeitliche Verteilung des tatsächlichen Einsatzgeschehens und der Gesprächsdauern der Telefonate im Betrachtungszeitraum. (Die Einsätze sind zum Zeitpunkt der Alarmierung berücksichtigt.)
- Die Bearbeitungszeiten in der Leitstelle der einzelnen Einsätze werden differenziert nach der Einsatzart berücksichtigt. Auf Basis von Lülf+-Erfahrungswerten für die vorliegende Organisation beanspruchen die Einsätze folgende Zeitbedarfe für die rückwärtige Einsatzsteuerung (z. B. Entgegennahme von Rückmeldungen) in der Leitstelle:
 - Feuerwehr: 30,0 Minuten
 - Notfallrettung: 7,5 Minuten
 - Krankentransport: 6,0 Minuten
 - Dokumentationen: 2,5 Minuten
- Bei den Zeitbedarfen ist zu berücksichtigen, dass diese sich über den gesamten Einsatzverlauf verteilen und nicht alle zum Zeitpunkt der Alarmierung anfallen. Außerdem handelt es sich teilweise um Tätigkeiten, die nicht ad hoc durchgeführt werden müssen, sondern eine gewisse zeitliche Flexibilität aufweisen.
- Zu diesen Bearbeitungszeiten kommt die Inanspruchnahme der Disponenten durch die geführten Telefonate in der Leitstelle anhand der tatsächlichen Gesprächsdauern in den jeweiligen Stundenintervallen hinzu.
- Einsätze aus dem Bereich Sonderdisposition Krankentransport (z. B. Intensivtransport) sind entsprechend der Kategorie Krankentransport zugeordnet. Der bei diesen Einsätzen benötigte zusätzliche Zeitbedarf ist insbesondere in erforderlichen telefonischen Abklärungen mit Kliniken bedingt. Diese Zeiten sind durch die Einbeziehung der tatsächlichen Gesprächsdauern bei der Arbeitsauslastung berücksichtigt und werden deshalb nicht zusätzlich bei der Einsatzbearbeitung angesetzt.



ERLÄUTERUNG DER VORGEHENSWEISE

- Zur Bemessung erfolgt eine Analyse der stündlichen Inanspruchnahme der Einsatzbearbeiter in der Leitstelle (durch Einsatzbearbeitung und Telefonate). Im Sinne eines Stresstests wird die stündliche Inanspruchnahme im 95 %-Perzentil für die weitere Bemessung berücksichtigt. (In 95 % der Stundenintervalle war die Inanspruchnahme geringer.)
- Ausgehend von dieser stündlichen Inanspruchnahme erfolgt eine Auswertung der entstehenden Auslastung in Abhängigkeit der Anzahl besetzter Einsatzleitplätze in Bezug auf Stundenintervalle und Tagesbereiche (Montag bis Freitag, Samstag, Sonn-/Feiertag).
- Um eine hinreichend zuverlässige Wahrnehmung der Aufgaben und arbeitsbegleitender Tätigkeiten gewährleisten zu können, wird eine maximale Auslastung von 90 % angesetzt (Toleranzbereich: 95 %).



ERGEBNISSE DER FREQUENZABHÄNGIGEN BEMESSUNG

MONTAG BIS FREITAG

Anzahl ELP	Auslastung der ELP im 95 %-Perzentil – Montag bis Freitag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
10	19 %	15 %	14 %	13 %	16 %	16 %	23 %	34 %	44 %	49 %	45 %	46 %	43 %	40 %	41 %	42 %	41 %	38 %	37 %	35 %	32 %	30 %	23 %	22 %
9	21 %	16 %	16 %	14 %	18 %	18 %	25 %	38 %	49 %	55 %	50 %	51 %	48 %	45 %	45 %	47 %	45 %	42 %	41 %	39 %	36 %	34 %	26 %	24 %
8	23 %	18 %	18 %	16 %	20 %	20 %	28 %	42 %	55 %	61 %	56 %	58 %	54 %	51 %	51 %	53 %	51 %	48 %	46 %	44 %	40 %	38 %	29 %	27 %
7	27 %	21 %	21 %	18 %	23 %	23 %	32 %	48 %	63 %	70 %	64 %	66 %	62 %	58 %	58 %	61 %	58 %	55 %	53 %	50 %	46 %	43 %	33 %	31 %
6	31 %	24 %	24 %	21 %	26 %	27 %	38 %	56 %	73 %	82 %	75 %	77 %	72 %	67 %	68 %	71 %	68 %	64 %	62 %	58 %	54 %	50 %	39 %	36 %
5	37 %	29 %	29 %	26 %	32 %	32 %	45 %	68 %	88 %	98 %	90 %	93 %	87 %	81 %	81 %	85 %	82 %	76 %	74 %	70 %	64 %	60 %	46 %	44 %
4	47 %	37 %	36 %	32 %	40 %	40 %	56 %	84 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	95 %	93 %	87 %	80 %	75 %	58 %	55 %
3	62 %	49 %	48 %	43 %	53 %	53 %	75 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	77 %	73 %	
2	93 %	73 %	72 %	64 %	79 %	80 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	
1	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	
Inanspruchnahme (95 %-Perzentil) [min]	111,9	87,9	86,7	77,0	95,4	96,2	135,3	202,7	263,8	295,1	270,2	277,9	260,9	242,8	243,2	254,2	245,5	229,0	222,3	209,3	192,8	181,1	139,3	130,9

Legende

- notwendige ELP
- Toleranzbereich



ERGEBNISSE DER FREQUENZABHÄNGIGEN BEMESSUNG

SAMSTAG

Anzahl ELP	Auslastung der ELP im 95 %-Perzentil – Samstag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
10	20 %	17 %	16 %	18 %	15 %	13 %	18 %	31 %	34 %	41 %	35 %	41 %	32 %	33 %	39 %	36 %	33 %	37 %	43 %	36 %	35 %	29 %	32 %	25 %
9	22 %	19 %	18 %	19 %	17 %	15 %	20 %	35 %	38 %	45 %	39 %	46 %	35 %	37 %	44 %	40 %	37 %	41 %	48 %	40 %	39 %	33 %	36 %	28 %
8	25 %	22 %	20 %	22 %	19 %	17 %	22 %	39 %	43 %	51 %	44 %	51 %	39 %	41 %	49 %	45 %	41 %	46 %	54 %	45 %	44 %	37 %	40 %	31 %
7	29 %	25 %	23 %	25 %	22 %	19 %	26 %	45 %	49 %	58 %	50 %	59 %	45 %	47 %	56 %	51 %	47 %	52 %	62 %	52 %	50 %	42 %	46 %	36 %
6	33 %	29 %	27 %	29 %	25 %	22 %	30 %	52 %	57 %	68 %	58 %	68 %	53 %	55 %	66 %	60 %	55 %	61 %	72 %	61 %	59 %	49 %	54 %	42 %
5	40 %	35 %	32 %	35 %	30 %	27 %	36 %	63 %	68 %	81 %	70 %	82 %	63 %	66 %	79 %	72 %	66 %	73 %	87 %	73 %	70 %	59 %	64 %	50 %
4	50 %	44 %	40 %	44 %	38 %	34 %	45 %	79 %	85 %	>100 %	87 %	>100 %	79 %	83 %	99 %	90 %	83 %	91 %	>100 %	91 %	88 %	73 %	80 %	62 %
3	67 %	58 %	53 %	58 %	51 %	45 %	60 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	98 %	>100 %	83 %	
2	100 %	87 %	80 %	88 %	76 %	67 %	89 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	
1	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	
Inanspruchnahme (95 %-Perzentil) [min]	120,0	104,9	95,9	105,1	91,4	80,6	107,2	188,7	204,3	243,8	209,4	245,9	189,3	198,1	236,4	215,1	198,6	219,5	260,1	218,0	211,1	176,3	193,0	149,4

Legende

- █ notwendige ELP
- Toleranzbereich



ERGEBNISSE DER FREQUENZABHÄNGIGEN BEMESSUNG

SONNTAG/FEIERTAG

Anzahl ELP	Auslastung der ELP im 95 %-Perzentil – Sonntag/Feiertag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
10	22 %	21 %	20 %	17 %	15 %	17 %	18 %	25 %	30 %	31 %	40 %	37 %	36 %	32 %	34 %	38 %	36 %	33 %	40 %	28 %	30 %	27 %	23 %	21 %
9	24 %	23 %	22 %	19 %	17 %	18 %	20 %	28 %	33 %	35 %	44 %	41 %	40 %	35 %	38 %	42 %	40 %	36 %	44 %	31 %	33 %	30 %	25 %	23 %
8	27 %	26 %	25 %	21 %	19 %	21 %	23 %	32 %	37 %	39 %	50 %	46 %	45 %	40 %	42 %	47 %	45 %	41 %	50 %	35 %	38 %	33 %	28 %	26 %
7	31 %	30 %	29 %	24 %	22 %	24 %	26 %	36 %	43 %	45 %	57 %	53 %	51 %	46 %	48 %	54 %	52 %	47 %	57 %	40 %	43 %	38 %	32 %	30 %
6	36 %	35 %	33 %	28 %	25 %	28 %	31 %	42 %	50 %	52 %	66 %	62 %	60 %	53 %	57 %	63 %	60 %	55 %	66 %	47 %	50 %	45 %	38 %	35 %
5	43 %	42 %	40 %	34 %	30 %	33 %	37 %	51 %	60 %	63 %	79 %	70 %	72 %	64 %	68 %	76 %	72 %	66 %	80 %	56 %	60 %	54 %	45 %	42 %
4	54 %	52 %	50 %	42 %	38 %	42 %	46 %	64 %	75 %	79 %	99 %	92 %	90 %	80 %	85 %	95 %	90 %	82 %	100 %	71 %	75 %	67 %	56 %	53 %
3	72 %	70 %	67 %	57 %	50 %	55 %	61 %	85 %	100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	94 %	>100 %	89 %	75 %	70 %	
2	>100 %	>100 %	100 %	85 %	75 %	83 %	92 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	
1	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	>100 %	
Inanspruchnahme (95 %-Perzentil) [min]	129,3	125,4	119,9	101,9	90,5	99,6	110,3	152,8	179,3	188,8	237,8	221,5	215,4	191,2	203,5	227,0	216,7	197,1	239,1	169,2	180,1	160,7	135,6	126,9

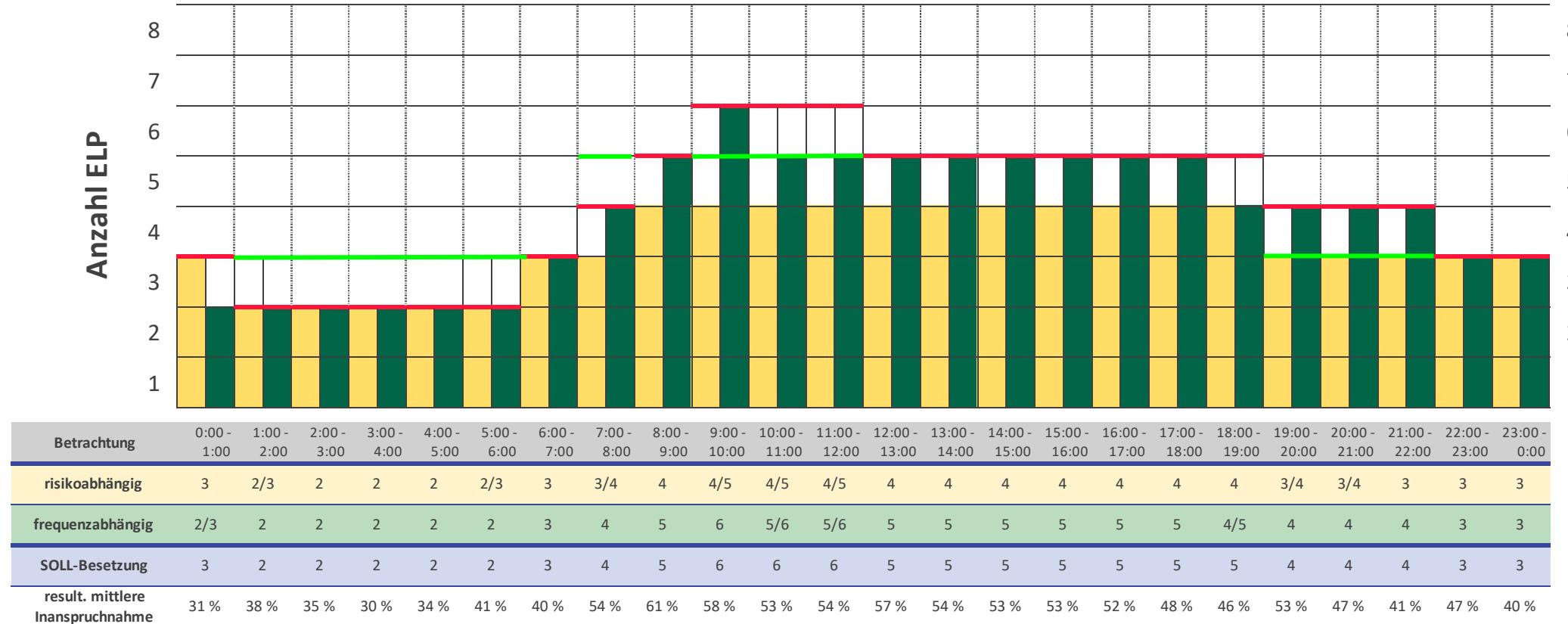
Legende

- notwendige ELP
- Toleranzbereich



ZUSAMMENFASSUNG DER BEMESSUNGSERGEBNISSE

MONTAG BIS FREITAG



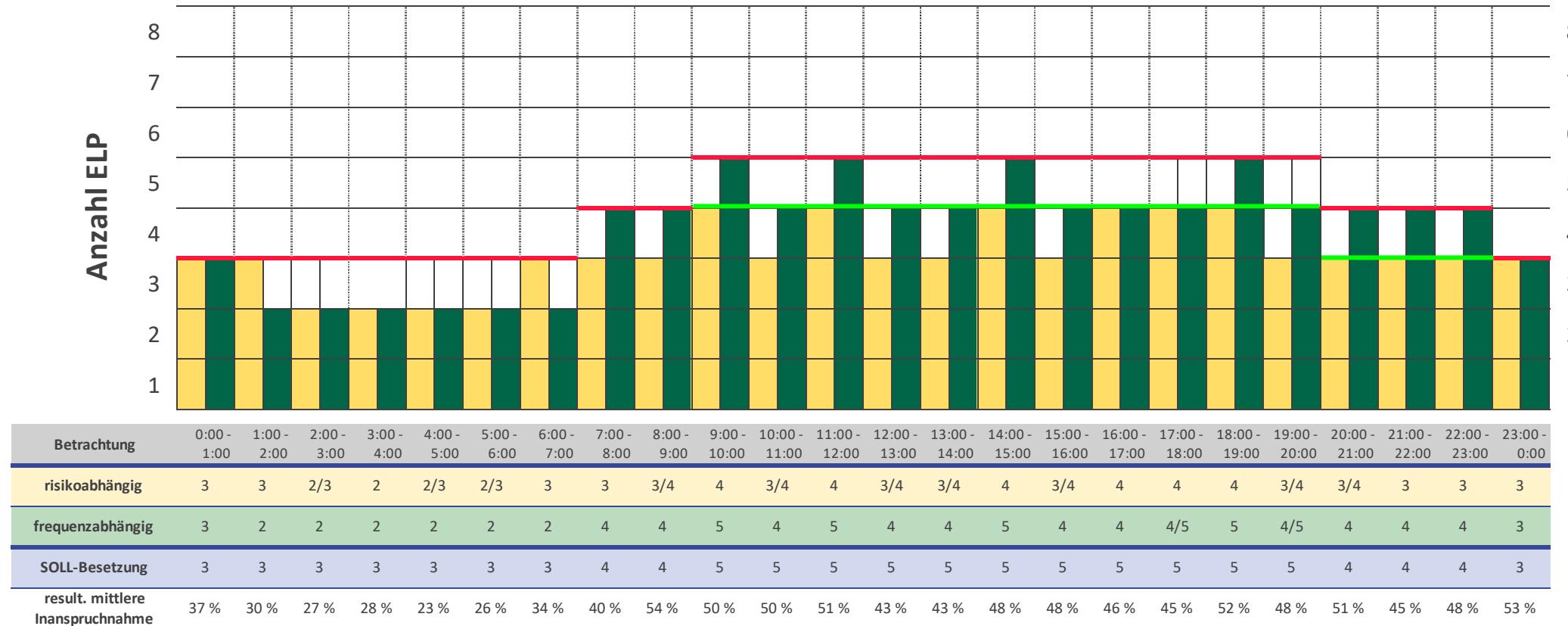
Legende

- risikoabhängig (Toleranzbereich)
- frequenzabhängig (Toleranzbereich)
- SOLL-Besetzung
- risikoabhängig
- frequenzabhängig
- abw. IST-Besetzung



ZUSAMMENFASSUNG DER BEMESSUNGSERGEBNISSE

SAMSTAG



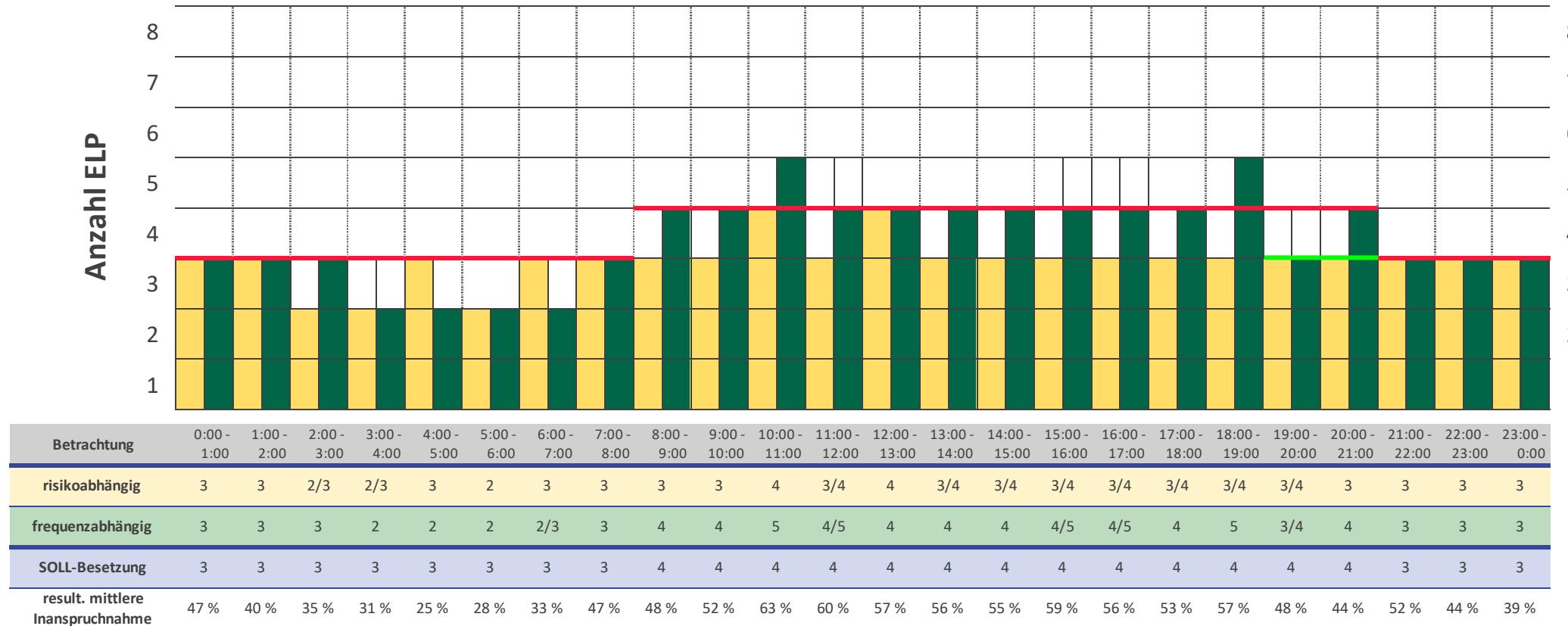
Legende

- risikoabhängig (Toleranzbereich)
- frequenzabhängig (Toleranzbereich)
- SOLL-Besetzung
- risikoabhängig
- frequenzabhängig
- abw. IST-Besetzung



ZUSAMMENFASSUNG DER BEMESSUNGSERGEBNISSE

SONNTAG/FEIERTAG



Legende

- | | | |
|----------------------------------|------------------------------------|--------------------|
| risikoabhängig (Toleranzbereich) | frequenzabhängig (Toleranzbereich) | SOLL-Besetzung |
| risikoabhängig | frequenzabhängig | abw. IST-Besetzung |



AD-HOC-NACHBESETZUNG

- Zur Reaktion auf die allgemeinen Standardabweichungen von den ausgewerteten Mittelwerten hinsichtlich des allgemeinen gesetzlichen Sicherstellungsauftrags ist es erforderlich, dass die lagefähige Personalvorhaltung der Leitstelle mit möglichst geringem Vorlauf („ad hoc“) erhöht werden kann.
- Im Einzugsbereich der Leitstelle sind vielfältige Risiken für koordinationsaufwändige Einsatzlagen vorhanden.
- Die vereinzelt reduktiv berücksichtigten Toleranzbereiche im Besetzungsmodell und die erhöhten Risiken langfristiger Personalbindung in der Notrufbearbeitung (z. B. bei der Bearbeitung sogenannter „Telefonreanimationen“) unterstreichen diesen Bedarf zusätzlich.
- Darüber hinaus ist zu beachten, dass komplexe Einzelereignisse (z. B. Busunfall, Brand in komplexem Sonderobjekt) eine Verstärkung verzögerungsfrei ad hoc erforderlich machen. Dies ergibt sich zum einen aus der Notwendigkeit, auf ein erhöhtes Notrufaufkommen zu reagieren. Zum anderen sind unmittelbar einsatzkritische Entscheidungen zu treffen, umzusetzen und an die alarmierten Kräfte zu kommunizieren.
- Im Quervergleich mit anderen Leitstellen vergleichbarer Größe ist es daher erforderlich, hierzu in der Regel eine vollständig unverplante Funktion am Standort der Leitstelle vorzuhalten.
- Für länger andauernde Einsatzlagen mit hohem Personalbedarf oder Lagen mit kurzen Vorwarnzeiten (z. B. flächendeckende Unwetterlagen) sind darüber hinaus weitere Regeln zur Nachbesetzung (z. B. zur Alarmierung dienstfreier Kräfte oder ausgebildete Springerfunktionen im Einsatzdienst) weiterhin sachgerecht und erforderlich.



Für die Leitstelle soll zur Ad-hoc-Verstärkung bei einem übermäßigen Notrufaufkommen in der Regel eine vollständig unverplante Funktion am Standort der Leitstelle vorgehalten werden.



SICHERSTELLUNG DER FUNKTIONSBESETZUNG

- Die wirtschaftliche Sicherstellung der kontinuierlichen Funktionsbesetzung gemäß den Bemessungsergebnissen stellt aufgrund der verhältnismäßig kleinen Dienstgruppe (im Vergleich zum Einsatzdienst von Berufsfeuerwehren oder Rettungsdiensten) eine Herausforderung dar.
- Es ist daher ein mehrstufiges Verfahren erforderlich und im Rahmen einer Dienstvereinbarung zu konkretisieren und festzulegen:
 - Sicherstellung der planerischen Funktionsbesetzung über entsprechende Regeln zur Dienstplanung, insbesondere zur Verfügbarkeit von Mitarbeitern in sogenannten Springerschichten,
 - Vorhaltung von sogenannten Verfügerdiensten, die tagesaktuell zuverlässig verfügbar sind,
 - ggf. Anreizsysteme für den freiwilligen Einsatz aus dem dienstplanerischen Frei, sofern das über die Verfügerdienste hinaus erforderlich ist.
- Darüber hinaus ist es sachgerecht, in den Wachabteilungen weiteres Personal mit den entsprechenden Qualifikationen vorzuhalten, um die Funktionsbesetzung sicherzustellen.



Es ist ein mehrstufiges Verfahren zur Kompensation kurzfristiger (z. B. krankheitsbedingter) Personalausfälle vorgesehen. Personalrelevant im Bereich der Leitstelle ist hierbei die Vorhaltung von „Verfügern“. Die resultierenden Jahresstunden sind in Abschnitt 5.2 berücksichtigt.



FÜHRUNGSSTRUKTUR IM EINSATZ

OPERATIV-TAKTISCHE LEITUNG

In Leitstellen vergleichbarer Größe wird eine operativ-taktische Leitung vorgehalten. Diese nimmt unter anderem folgende Aufgaben wahr:

- fortgesetzte Lagebeurteilung
- Koordination komplexer (über)örtlicher Schadenslagen:
 - z. B. Festlegung von Bereitstellungsräumen
 - Priorisierung von Einsatzstellen bei flächendeckenden Unwetterlagen
 - Koordination der Einsatzleitplätze in Sonderlagen / Zuweisung von Sonderrollen (z. B. einsatzführender Platz Feuerwehr, Bettenabfrage Kliniken)
 - lageabhängige Entscheidung über die Alarmierung von ad-hoc-Verstärkung, Rufbereitschaften oder dienstfreien Disponenten
- Organisation des inneren Dienstbetriebs der Leitstelle
 - Koordination der Störungsbeseitigung und Sicherung der eigenen Handlungsfähigkeit bei Störungen von Einsatzleitsystem, Kommunikationstechnik oder Alarmierungseinrichtungen
 - Entscheidungs- und Lösungsinstanz bei Personalausfällen und technischen Defekten

Im Zuständigkeitsgebiet der Leitstelle sind entsprechende Einzelszenarien mit einem hohen Koordinierungsaufwand aufgrund der vorhandenen Risikostruktur (u. a. Störfallbetriebe und verkehrliche Infrastruktur) abzuleiten.

Im Ergebnis ist die kontinuierliche Besetzung eines zusätzlich zum Dispositionsbetrieb vorgehaltenen Lagedienstführers in der Leitstelle sachgerecht.

Bei Implementierung einer Lagedienstführung ist auf Grundlage der aufgeführten Entscheidungsanlässe und der daraus resultierenden Auswirkungen auf den Dienstbetrieb und die Einsatzwahrnehmung der Feuerwehr und des Rettungsdienstes eine B4-Qualifikation (= gehobener feuerwehrtechnischer Dienst) sowie rettungsdienstliche Führungsqualifikation (Organisatorischer Leiter RD) sachgerecht.



FÜHRUNGSSTRUKTUR IM EINSATZ

Aufgrund der benötigten Kompetenzprofile empfehlen wir die Aufteilung der Aufgaben auf zwei verschiedene Rollen:

- Schichtführung: vorrangige Aufgabe der Organisation des inneren Dienstbetriebs im Tagesgeschäft
- Lagedienstführung: vorrangige Aufgabe der Koordination komplexer Schadenslagen und Reaktion auf Einschränkungen der technischen Handlungsfähigkeit der Leitstelle

ZUSAMMENARBEIT MIT TRÄGERKÖRPERSCHAFTEN

- Situativ oder einsatzbedingt bestehen Entscheidungsbedarfe, die die Trägerkörperschaften Ludwigslust-Parchim oder Nordwestmecklenburg betreffen. Hierfür ist es erforderlich, dass die Trägerkörperschaften eine ständige Erreichbarkeit sicherstellen. Gleichzeitig sollten im Rahmen von Prozessstandards bestimmte Entscheidungen geregelt werden.



In der Gesamtbetrachtung ist die kontinuierliche Besetzung einer zusätzlich zum Dispositionsbetrieb vorgehaltenen Lagedienstführung und einer innerhalb der Disposition besetzten Funktion Schichtführung bedarfsgerecht.



Eine ständige Erreichbarkeit der Trägerkörperschaften ist durch diese sicherzustellen.



LEISTUNGSGRENZEN BEI FLÄCHENLAGEN

- Auf Basis von Erfahrungswerten zur Nachfragesteigerung und zur grundsätzlichen Leistungsfähigkeit sind 5 Einsatzleitplätze (ELP) bzw. Anrufannahmeplätze (AAP) je Gebietskörperschaft einzurichten.
- Bei der Definition der Anzahl vollwertiger Einsatzleitplätze und Ausnahmeabfrageplätze empfiehlt sich die folgende Quotierung zu berücksichtigen:
 - Anzahl ELP: Gemäß Abs. 3.4 definierte Anzahl in der Spalte gleichzeitig besetzter Einsatzleitplätze zzgl. technischer Reserve im Umfang von 1 Reserve-ELP pro 5 „Grund“-ELP.
 - Dies entspricht für die ILWM folgendem Bedarf: 6 ELP aus Abs. 3.4 zzgl. 2 Reserve-ELP und 1 ELP für Lagedienstführung (insg. 9 ELP)
 - Anzahl AAP: Differenz aus Maximal-Bedarf für Flächenlagen und ELP-Bedarf
 - Dies entspricht für die ILWM folgendem Bedarf: 6 AAP
- Hierauf sind die Sonderlagenkonzepte (Nachalarmierung dienstfreier Kräfte etc.) auszurichten.



Auf Basis von Erfahrungswerten zur Nachfragesteigerung und zur grundsätzlichen Leistungsfähigkeit sind 5 Einsatzleitplätze bzw. Anrufannahmeplätze je Gebietskörperschaft einzurichten.



Für die ILWM resultiert der Bedarf zur Einrichtung von 9 Einsatzleitplätzen (inkl. technischer Reserve) und 6 Ausnahmeannahmeplätzen zur Reaktion auf Nachfragesteigerungen.



SICHERSTELLUNG DER HOCHVERFÜGBARKEITSSYSTEME

- Die Leitstelle ist als zentrale Melde- und Koordinierungsstelle der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr ein relevanter Baustein der öffentlichen Daseinsfürsorge.
- Durch die grundsätzliche Bedeutung für die Funktionsfähigkeit der Gefahrenabwehr und der hohen technischen Komplexität der verwendeten Systeme stellt sie eine kritische Infrastruktur dar.
- Zur Sicherung der kontinuierlichen Verfügbarkeit der benötigten EDV-Systeme ist daher ein Rund-um-die-Uhr-Support erforderlich. Die Sicherstellung durch ein mit dem Lieferanten der Systemtechnik vereinbartes hohes Servicelevel erweist sich in der Praxis regelmäßig nicht als hinreichend leistungsfähig. Dies ist zum einen darauf zurückzuführen, dass nicht alle vorhandenen Hochverfügbarkeitssysteme durch einen Servicevertrag abgedeckt werden können. Zum anderen zeigen sich in der Praxis Abgrenzungsprobleme zwischen Systemkomponenten und Eingriffsnotwendigkeiten an Hardwarekomponenten vor Ort, die einen wiederkehrenden Einsatz der Mitarbeiter der Systemadministration außerhalb ihrer Arbeitszeiten erforderlich machen. Darüber hinaus können komplexe Schnittstellen und Prozesse durch einzelne, den technischen Komponenten zugeordnete Supports (z. B. Telefonanlage, Einsatzleitsystem) nicht überblickt und zusammenhängend bearbeitet werden.
- Zur Vermeidung resultierender arbeitsrechtlicher Risiken und zur zuverlässigen Umsetzung des gesetzlichen Sicherstellungsauftrags ist daher die Umsetzung eines entsprechend geeigneten Systems zur Rufbereitschaft aus dem rückwärtigen Dienst der Leitstelle erforderlich.
Die erforderlichen Arbeitsmengen sind im Abschnitt 4.3 berücksichtigt.



Zur Störungsdiagnostik, Störungsbeseitigung und zur Koordination des Einsatzes von Fremdfirmen ist eine organisierte Rufbereitschaft der Systemadministration bedarfsgerecht.



SEKUNDÄRER PERSONALBEDARF

BILDSCHIRMARBEITSSTÄTTENVERORDNUNG

- Die gemäß Anhang (Punkt 6) zur Arbeitsstättenverordnung erforderlichen organisatorischen Schutzmaßnahmen für Beschäftigte an Bildschirmarbeitsplätzen (ehemals § 5 BildscharbV) sind durch die ermöglichten Erholungspausen gem. ArbZG sowie insbesondere durch die bereits heute wahrgenommene und in der Personalausstattung auch weiterhin berücksichtigten Möglichkeit der Wahrnehmung von Kurzpausen und des kurzfristigen Verlassens des Einsatzleitplatzes gewährleistet (vgl. auch resultierende mittlere Inanspruchnahme in Abs. 3.4).

ÜBERGABEZEITEN

- Zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Übergabe zu Dienstbeginn wird aus Sicht von Lülf+ eine entsprechende Übergabezeit für die Rund-um-die-Uhr-Disponenten empfohlen. Diese Zeiträume (15 Minuten je Mitarbeiter und Schicht) sind bereits in § 10 Abs. 1 der DV-Dienstzeitregelung vorgesehen und werden in Abschnitt 5.2 entsprechend berücksichtigt.



RESULTIERENDE SOLL-BESETZUNG - MODELLBETRACHTUNG

Im Folgenden werden zwei Modelle zur resultierenden SOLL-Besetzung dargestellt.

- Das **Besetzungsmodell 1** enthält in einem im Quervergleich üblichen Umfang weitere nicht-risikologische Bereitschaftszeiten, die über den risikologischen Bedarf einer Funktion zur ad-hoc-Verstärkung hinausgehen und zu einer höheren Dienststellenattraktivität führen.
- Das **Besetzungsmodell 2** enthält in einem ggü. dem Modell 1 höheren Umfang weitere nicht-risikologische Bereitschaftszeiten.

Es ist zu berücksichtigen, dass sämtliche Funktionen von sowohl Beamten als auch Beschäftigten besetzt werden. Pro Schicht erfolgt dabei eine unterschiedliche Vergütung aufgrund unterschiedlicher Rahmenbedingungen. So beträgt für Beamte die Wochenarbeitszeit 40 Stunden und es besteht ein Pausenanspruch von 30 min pro Tag >6 Stunden Arbeitszeit. Bei Tarifbeschäftigte hingegen besteht eine Wochenarbeitszeit von 39 Stunden und es besteht ein Pausenanspruch von 30 min >6 Stunden und von 45 min >9 Stunden Arbeitszeit pro Tag.

MODELL 1: 4-STUNDEN-BEREITSCHAFTSZEIT (INKL. PAUSE) PRO 12-STUNDEN SCHICHT UND WEITERE TAGESFUNKTIONEN

In diesem Modell erfolgt folgende Besetzung

- Montag bis Freitag: 4x rund-um-die-Uhr Funktion in 12-Stunden-Schicht zzgl. 2x 8-Stunden und 2x 10-Stunden Tagesfunktion
- Samstag: 5x rund-um-die-Uhr Funktion in 12-Stunden-Schicht zzgl. 2x 10-Stunden Tagesfunktion
- Sonntag/Feiertag: 5x rund-um-die-Uhr Funktion in 12-Stunden-Schicht zzgl. 1x 8-Stunden Tagesfunktion

Für die 10-Stunden Tagesfunktion wurden jeweils aus Gründen der vereinfachten Darstellung 45 Minuten Pause berücksichtigt. Gleichwohl für Beamte ein geringerer Anspruch besteht, hätte eine präzisere Betrachtung unwesentlichen Einfluss auf den resultierenden Personalbedarf.

Für die Beschäftigten ergibt sich über alle 12-Stunden-Schichten eine mittlere Wochenanwesenheitszeit von rund 45,4 Stunden.

Für die Beamte ergibt sich über alle 12-Stunden-Schichten eine Wochenanwesenheitszeit von 48 Stunden, da in erheblichem Umfang Bereitschaftszeiten vorliegen.



RESULTIERENDE SOLL-BESETZUNG – MODELL 1

MONTAG BIS FREITAG

Funktion	Besetzungsplan Leitstelle – Montag bis Freitag																								Besetzungszeiten [h]					
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 24:00	operative Führung	Disposition	Bereitschafts-/Arbeitszeiten	Pause	Summe	
Lagedienstführung	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	24	0	0	0	24		
Einsatzleitplatz 8 Tagesfunktion	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	ELP	0	9,25	0	0,75	10											
Einsatzleitplatz 7 Tagesfunktion	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	0	9,25	0	0,75	10	
Einsatzleitplatz 6 Wahrnehmung ZKS*	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	0	7,5	0	0,5	8	
Einsatzleitplatz 5 Tagesfunktion	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	0	7,5	0	0,5	8	
Einsatzleitplatz 4	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	BSZ	BSZ	0	15,25	7,25	1,5	24						
Einsatzleitplatz 3	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	0	16	6,5	1,5	24						
Einsatzleitplatz 2	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	0	15,75	6,75	1,5	24							
Einsatzleitplatz 1	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	0	16	6,5	1,5	24								

*) im Umfang von 1 VZÄ

Summe 24 96,5 27 8,5 156

Berechnung der Bereitschaftszeitanteile der 12-Stunden-Schichten:

- Tag: Es sind 31,25 Stunden ELP-Besetzung zu leisten. Pro 12-Stunden-Schicht resultieren im Schnitt rund 7,8 Stunden.
 - Beschäftigte haben Anspruch auf eine $\frac{3}{4}$ -Stunde Pause, sodass ein Bereitschaftszeitanteil von rund 3,45 Stunden resultiert.
 - Beamte haben Anspruch auf eine $\frac{1}{2}$ -Stunde Pause, sodass ein Bereitschaftszeitanteil von rund 3,7 Stunden resultiert.
- Nacht: Es sind 31,75 Stunden ELP-Besetzung zu leisten. Pro 12-Stunden-Schicht resultieren im Schnitt rund 7,95 Stunden.
 - Beschäftigte haben Anspruch auf eine $\frac{3}{4}$ -Stunde Pause, sodass ein Bereitschaftszeitanteil von rund 3,3 Stunden resultiert.
 - Beamte haben Anspruch auf eine $\frac{1}{2}$ -Stunde Pause, sodass ein Bereitschaftszeitanteil von rund 3,55 Stunden resultiert.

Anmerkung zu den Dienstzeiten

Dienstzeiten mit geplanter Inanspruchnahme:

- ELP: Einsatzleitplatzbesetzung

Dienstzeiten ohne geplante Inanspruchnahme:

- BSZ: Bereitschaftszeit (Verfügbarkeit zur Ad-hoc-Verstärkung)



RESULTIERENDE SOLL-BESETZUNG – MODELL 1

SAMSTAG

Funktion	Besetzungsplan Leitstelle – Samstag																								Besetzungszeiten [h]					
	0:00 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 24:00	operative Führung	Disposition	Bereitschafts-/Arbeitszeiten	Pause	Summe	
Lagedienstführung	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	24	0	0	0	24		
Einsatzleitplatz 8																									0	0	0	0	0	
Einsatzleitplatz 7 Tagesfunktion									ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP						0	9,25	0	0,75	10	
Einsatzleitplatz 6 Wahrnehmung ZKS*									ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	ELP	ELP	ELP							0	9,25	0	0,75	10	
Einsatzleitplatz 5	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	BSZ	BSZ	0	16	6,5	1,5	24								
Einsatzleitplatz 4	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	0	15,5	7	1,5	24
Einsatzleitplatz 3	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	0	16	6,5	1,5	24		
Einsatzleitplatz 2	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	ELP	ELP	0	16	6,5	1,5	24			
Einsatzleitplatz 1	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	0	16	6,5	1,5	24			

*) im Umfang von 1 VZÄ

Summe 24 98 33 9 164

Berechnung der Bereitschaftszeitanteile der 12-Stunden-Schichten:

- Tag: Es sind 39,5 Stunden ELP-Besetzung zu leisten. Pro 12-Stunden-Schicht resultieren im Schnitt rund 7,9 Stunden.
 - Beschäftigte haben Anspruch auf eine $\frac{3}{4}$ -Stunde Pause, sodass ein Bereitschaftszeitanteil von rund 3,35 Stunden resultiert.
 - Beamte haben Anspruch auf eine $\frac{1}{2}$ -Stunde Pause, sodass ein Bereitschaftszeitanteil von rund 3,6 Stunden resultiert.
- Nacht: Es sind 40 Stunden ELP-Besetzung zu leisten. Pro 12-Stunden-Schicht resultieren im Schnitt rund 8 Stunden.
 - Beschäftigte haben Anspruch auf eine $\frac{3}{4}$ -Stunde Pause, sodass ein Bereitschaftszeitanteil von rund 3,25 Stunden resultiert.
 - Beamte haben Anspruch auf eine $\frac{1}{2}$ -Stunde Pause, sodass ein Bereitschaftszeitanteil von rund 3,5 Stunden resultiert.

Anmerkung zu den Dienstzeiten

Dienstzeiten mit geplanter Inanspruchnahme:

- ELP: Einsatzleitplatzbesetzung

Dienstzeiten ohne geplante Inanspruchnahme:

- BSZ: Bereitschaftszeit (Verfügbarkeit zur Ad-hoc-Verstärkung)



RESULTIERENDE SOLL-BESETZUNG – MODELL 1

SONNTAG/FEIERTAG

Funktion	Besetzungsplan Leitstelle – Sonntag/Feiertag																								Besetzungszeiten [h]					
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 24:00	operative Führung	Disposition	Bereitschafts-/Arbeitszeiten	Pause	Summe	
Lagedienstführung	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	24	0	0	0	24		
Einsatzleitplatz 8																									0	0	0	0	0	
Einsatzleitplatz 7																									0	0	0	0	0	
Einsatzleitplatz 6 Wahrnehmung ZKS*					ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP										0	7,5	0	0,5	8	
Einsatzleitplatz 5	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	0	15	7,5	1,5	24
Einsatzleitplatz 4	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	ELP	0	16	6,5	1,5	24								
Einsatzleitplatz 3	BSZ	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	0	14,5	8	1,5	24		
Einsatzleitplatz 2	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	BSZ	BSZ	ELP	0	16	6,5	1,5	24							
Einsatzleitplatz 1	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	0	16	6,5	1,5	24

*) im Umfang von 1 VZÄ

Summe 24 85 35 8 152

Berechnung der Bereitschaftszeitanteile der 12-Stunden-Schichten:

- Tag: Es sind 39,5 Stunden ELP-Besetzung zu leisten. Pro 12-Stunden-Schicht resultieren im Schnitt rund 7,9 Stunden.
 - Beschäftigte haben Anspruch auf eine $\frac{3}{4}$ -Stunde Pause, sodass ein Bereitschaftszeitanteil von rund 3,35 Stunden resultiert.
 - Beamte haben Anspruch auf eine $\frac{1}{2}$ -Stunde Pause, sodass ein Bereitschaftszeitanteil von rund 3,6 Stunden resultiert.
- Nacht: Es sind 38 Stunden ELP-Besetzung zu leisten. Pro 12-Stunden-Schicht resultieren im Schnitt rund 7,6 Stunden.
 - Beschäftigte haben Anspruch auf eine $\frac{3}{4}$ -Stunde Pause, sodass ein Bereitschaftszeitanteil von rund 3,65 Stunden resultiert.
 - Beamte haben Anspruch auf eine $\frac{1}{2}$ -Stunde Pause, sodass ein Bereitschaftszeitanteil von rund 3,9 Stunden resultiert.

Anmerkung zu den Dienstzeiten

Dienstzeiten mit geplanter Inanspruchnahme:

- ELP: Einsatzleitplatzbesetzung

Dienstzeiten ohne geplante Inanspruchnahme:

- BSZ: Bereitschaftszeit (Verfügbarkeit zur Ad-hoc-Verstärkung)



RESULTIERENDE SOLL-BESETZUNG – MODELL 1

ZUSAMMENFASSUNG UND VERGLEICH DER BESETZUNGSZEITEN

Besetzungsart	Besetzungsstunden [Gutachten]				Besetzungsstunden [SOLL]				Differenz [IST / SOLL]
	Montag-Freitag [250 Tage]	Samstag	Sonntag / Feiertag [65 Tage]	Gesamt	Montag-Freitag [250 Tage]	Samstag	Sonntag / Feiertag [65 Tage]	Gesamt	
operative Führung	24	24	24	8.760	24	24	24	8.760	-
Disposition	96	84	84	33.660	96,5	98	85	34.550	890
Bereitschafts- und übrige Arbeitszeiten	27	24	24	9.510	32,5	33	32	11.855	2.345
davon Pause	7,5	6,75	6,75	2.651	8,5	9	8	3.095	444
trägerinduzierte Bedarfe*	0	0	0	-	3	9	11	1.915	1.915
Gesamt	147	132	132	51.930	156	164	152	57.080	5.150

*) weitere Bereitschaftszeiten (z. B. zur Gewährung mitarbeiterorientierter Schichten)

- Insgesamt resultieren 57.080 Jahresvorhaltestunden aus dem SOLL-Besetzungsmodell 1. Dies entspricht einem Mehrbedarf im Umfang von 5.150 Jahresvorhaltestunden (= 9,9 %), der hauptsächlich auf die Gewährung zusätzlicher Bereitschaftszeiten zur Pausenvertretung und zur Umsetzung von vertraglichen Dienstmodellen zurückzuführen ist.
- Risikologisch und organisatorisch besteht aus Sicht von Lülf+ der Bedarf zur Besetzung von 8.760 Jahresbesetzungsstunden in Form von Bereitschaftszeiten zur ad hoc Verstärkung (rund-um-die-Uhr eine Funktion) zzgl. Pause. Es sind rund 1.900 Stunden an Bereitschaftszeiten zu besetzen, die primär zur Gewährung mitarbeiterorientierter Schichten erforderlich sind.
- Es handelt sich hierbei um den Brutto-Stundenbedarf. Es ist zu beachten, dass es sich bei 13.770 Stunden um Bereitschaftszeiten handelt.



Aus der Bemessung der Leitstelle resultiert ein Mehrbedarf im Umfang von rund 5.150 Jahresvorhaltestunden (= 9,9 %).



RESULTIERENDE SOLL-BESETZUNG – MODELL 2

MODELL 2: 4,5-STUNDEN BEREITSCHAFTSZEIT (INKL. PAUSE) PRO 12-STUNDEN-SCHICHT

In diesem Modell erfolgt folgende Besetzung

- Montag bis Freitag: 5x rund-um-die-Uhr Funktion in 12-Stunden-Schicht zzgl. 4x 12-Stunden-Schicht tagsüber
- Samstag: 6x rund-um-die-Uhr Funktion in 12-Stunden-Schicht zzgl. 2x 12-Stunden-Schicht tagsüber
- Sonntag/Feiertag: 6x rund-um-die-Uhr Funktion in 12-Stunden-Schicht zzgl. 1x 12-Stunden-Schicht tagsüber

Für die Beschäftigten ergibt sich über alle 12-Stunden-Schichten eine mittlere Wochenanwesenheitszeit von rund 45,4 Stunden.

Für die Beamten ergibt sich über alle 12-Stunden-Schichten eine Wochenanwesenheitszeit von 48 Stunden, da in erheblichem Umfang Bereitschaftszeiten vorliegen.



RESULTIERENDE SOLL-BESETZUNG – MODELL 2

MONTAG BIS FREITAG

Funktion	Besetzungsplan Leitstelle – Montag bis Freitag																								Besetzungszeiten [h]				
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 24:00	operative Führung	Disposition	Bereitschafts-/Arbeitszeiten	Pause	Summe
Lagedienstführung	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	24	0	0	0	24	
Einsatzleitplatz 9 Tagesfunktion	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ												0	7	4,25	0,75	12
Einsatzleitplatz 8 Tagesfunktion	BSZ	BSZ	BSZ		ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP												0	7	4,25	0,75	12
Einsatzleitplatz 7 Tagesfunktion	BSZ	BSZ	BSZ		ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP												0	6	5,25	0,75	12
Einsatzleitplatz 6 Wahrnehmung ZKS*	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ									0	7	4,25	0,75	12
Einsatzleitplatz 5	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP		0	14	8,5	1,5	24		
Einsatzleitplatz 4	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	0	14	8,5	1,5	24										
Einsatzleitplatz 3	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	0	13	9,5	1,5	24	
Einsatzleitplatz 2	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	0	14	8,5	1,5	24	
Einsatzleitplatz 1	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	0	14	8,5	1,5	24	

*) im Umfang von 1 VZÄ

Summe 24 96 61,5 10,5 192

Berechnung der Bereitschaftszeitanteile der 12-Stunden-Schichten:

- Tag: Es sind 62 Stunden ELP-Besetzung zu leisten. Pro 12-Stunden-Schicht resultieren im Schnitt rund 6,9 Stunden.
 - Beschäftigte haben Anspruch auf eine $\frac{3}{4}$ -Stunde Pause, sodass ein Bereitschaftszeitanteil von rund 4,35 Stunden resultiert.
 - Beamte haben Anspruch auf eine $\frac{1}{2}$ -Stunde Pause, sodass ein Bereitschaftszeitanteil von rund 4,6 Stunden resultiert.
- Nacht: Es sind 34 Stunden ELP-Besetzung zu leisten. Pro 12-Stunden-Schicht resultieren im Schnitt rund 6,8 Stunden.
 - Beschäftigte haben Anspruch auf eine $\frac{3}{4}$ -Stunde Pause, sodass ein Bereitschaftszeitanteil von rund 4,45 Stunden resultiert.
 - Beamte haben Anspruch auf eine $\frac{1}{2}$ -Stunde Pause, sodass ein Bereitschaftszeitanteil von rund 4,7 Stunden resultiert.

Anmerkung zu den Dienstzeiten

Dienstzeiten mit geplanter Inanspruchnahme:

- ELP: Einsatzleitplatzbesetzung

Vertraulich! Nur zur persönlichen bzw. bestimmungsgemäßen Verwendung!

Dienstzeiten ohne geplante Inanspruchnahme:

- BSZ: Bereitschaftszeit (Verfügbarkeit zur Ad-hoc-Verstärkung)

Organisationsuntersuchung der Integrierten Leitstelle Westmecklenburg

28.03.2024



RESULTIERENDE SOLL-BESETZUNG – MODELL 2

SAMSTAG

Funktion	Besetzungsplan Leitstelle – Samstag																								Besetzungszeiten [h]							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 24:00	operative Führung	Disposition	Bereitschafts-/Arbeitszeiten	Pause	Summe			
Lagedienstführung	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	24	0	0	0	24				
Einsatzleitplatz 9																									0	0	0	0	0			
Einsatzleitplatz 8 Tagesfunktion									BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP					0	7,5	3,75	0,75	12		
Einsatzleitplatz 7 Tagesfunktion									BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP					0	7,5	3,75	0,75	12		
Einsatzleitplatz 6 Wahrnehmung ZKS*	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	0	14	8,5	1,5	24
Einsatzleitplatz 5	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	0	14	8,5	1,5	24	
Einsatzleitplatz 4	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	0	15,5	7	1,5	24							
Einsatzleitplatz 3	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	0	14	8,5	1,5	24		
Einsatzleitplatz 2	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	0	14	8,5	1,5	24			
Einsatzleitplatz 1	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	0	14,5	8	1,5	24			

*) im Umfang von 1 VZÄ

Summe 24 101 56,5 10,5 192

Berechnung der Bereitschaftszeitanteile der 12-Stunden-Schichten:

- Tag: Es sind 59 Stunden ELP-Besetzung zu leisten. Pro 12-Stunden-Schicht resultieren im Schnitt rund 7,4 Stunden.
 - Beschäftigte haben Anspruch auf eine $\frac{3}{4}$ -Stunde Pause, sodass ein Bereitschaftszeitanteil von rund 3,85 Stunden resultiert.
 - Beamte haben Anspruch auf eine $\frac{1}{2}$ -Stunde Pause, sodass ein Bereitschaftszeitanteil von rund 4,1 Stunden resultiert.
- Nacht: Es sind 41 Stunden ELP-Besetzung zu leisten. Pro 12-Stunden-Schicht resultieren im Schnitt rund 6,85 Stunden.
 - Beschäftigte haben Anspruch auf eine $\frac{3}{4}$ -Stunde Pause, sodass ein Bereitschaftszeitanteil von rund 4,4 Stunden resultiert.
 - Beamte haben Anspruch auf eine $\frac{1}{2}$ -Stunde Pause, sodass ein Bereitschaftszeitanteil von rund 4,65 Stunden resultiert.

Anmerkung zu den Dienstzeiten

Dienstzeiten mit geplanter Inanspruchnahme:

- ELP: Einsatzleitplatzbesetzung

Dienstzeiten ohne geplante Inanspruchnahme:

- BSZ: Bereitschaftszeit (Verfügbarkeit zur Ad-hoc-Verstärkung)



RESULTIERENDE SOLL-BESETZUNG – MODELL 2

SONNTAG/FEIERTAG

Funktion	Besetzungsplan Leitstelle – Sonntag/Feiertag																								Besetzungszeiten [h]																											
	0:00 - 1:00		1:00 - 2:00		2:00 - 3:00		3:00 - 4:00		4:00 - 5:00		5:00 - 6:00		6:00 - 7:00		7:00 - 8:00		8:00 - 9:00		9:00 - 10:00		10:00 - 11:00		11:00 - 12:00		12:00 - 13:00		13:00 - 14:00		14:00 - 15:00		15:00 - 16:00		16:00 - 17:00		17:00 - 18:00		18:00 - 19:00		19:00 - 20:00		20:00 - 21:00		21:00 - 22:00		22:00 - 23:00		23:00 - 24:00		operative Führung	Disposition	Bereitschafts-/Arbeitszeiten	Pause
Lagedienstführung	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	LDF	24	0	0	0	0	24																				
Einsatzleitplatz 9																											0	0	0	0	0	0																				
Einsatzleitplatz 8																											0	0	0	0	0	0																				
Einsatzleitplatz 7 Tagesfunktion																											0	6,5	4,75	0,75	12																					
Einsatzleitplatz 6 Wahrnehmung ZKS*	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	0	13,5	9	1,5	24																					
Einsatzleitplatz 5	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	0	12	10,5	1,5	24																					
Einsatzleitplatz 4	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	0	15	7,5	1,5	24																				
Einsatzleitplatz 3	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	0	11,5	11	1,5	24																					
Einsatzleitplatz 2	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	0	14	8,5	1,5	24																					
Einsatzleitplatz 1	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	0	12,5	10	1,5	24																					

*) im Umfang von 1 VZÄ

Summe 24 85 61,25 9,75 180

Berechnung der Bereitschaftszeitanteile der 12-Stunden-Schichten:

- Tag: Es sind 47 Stunden ELP-Besetzung zu leisten. Pro 12-Stunden-Schicht resultieren im Schnitt rund 6,7 Stunden.
 - Beschäftigte haben Anspruch auf eine $\frac{3}{4}$ -Stunde Pause, sodass ein Bereitschaftszeitanteil von rund 4,55 Stunden resultiert.
 - Beamte haben Anspruch auf eine $\frac{1}{2}$ -Stunde Pause, sodass ein Bereitschaftszeitanteil von rund 4,8 Stunden resultiert.
- Nacht: Es sind 36 Stunden ELP-Besetzung zu leisten. Pro 12-Stunden-Schicht resultieren im Schnitt rund 6 Stunden.
 - Beschäftigte haben Anspruch auf eine $\frac{3}{4}$ -Stunde Pause, sodass ein Bereitschaftszeitanteil von rund 5,25 Stunden resultiert.
 - Beamte haben Anspruch auf eine $\frac{1}{2}$ -Stunde Pause, sodass ein Bereitschaftszeitanteil von rund 5,5 Stunden resultiert.

Anmerkung zu den Dienstzeiten

Dienstzeiten mit geplanter Inanspruchnahme:

- ELP: Einsatzleitplatzbesetzung

Dienstzeiten ohne geplante Inanspruchnahme:

- BSZ: Bereitschaftszeit (Verfügbarkeit zur Ad-hoc-Verstärkung)



RESULTIERENDE SOLL-BESETZUNG – MODELL 2

ZUSAMMENFASSUNG UND VERGLEICH DER BESETZUNGSZEITEN

Besetzungsart	Besetzungsstunden [Gutachten]				Besetzungsstunden [SOLL]				Differenz [IST / SOLL]
	Montag-Freitag [250 Tage]	Samstag	Sonntag / Feiertag [65 Tage]	Gesamt	Montag-Freitag [250 Tage]	Samstag	Sonntag / Feiertag [65 Tage]	Gesamt	
operative Führung	24	24	24	8.760	24	24	24	8.760	-
Disposition	96	84	84	33.660	96	101	85	34.575	915
Bereitschafts- und übrige Arbeitszeiten	27	24	24	9.510	34,5	34,5	33,75	12.544	3.034
davon Pause	7,5	6,75	6,75	2.651	10,5	10,5	9,75	3.784	1.133
trägerinduzierte Bedarfe*	0	0	0	-	37,5	32,5	37,25	13.421	13.421
Gesamt	147	132	132	51.930	192	192	180	69.300	17.370

*) weitere Bereitschaftszeiten (z. B. zur Gewährung mitarbeiterorientierter Schichten)

- Insgesamt resultieren 69.300 Jahresvorhaltestunden aus dem SOLL-Besetzungsmodell 2. Dies entspricht einem Mehrbedarf im Umfang von 17.370 Jahresvorhaltestunden (= 33,4 %), der hauptsächlich auf die Gewährung zusätzlicher Bereitschaftszeiten zur Pausenvertretung und zur Umsetzung von verträglichen Dienstmodellen zurückzuführen ist.
- Risikologisch und organisatorisch besteht aus Sicht von Lülf+ der Bedarf zur Besetzung von 8.760 Jahresbesetzungsstunden in Form von Bereitschaftszeiten zur ad hoc Verstärkung (rund-um-die-Uhr eine Funktion) zzgl. Pause. Es sind rund 13.400 Stunden an Bereitschaftszeiten zu besetzen, die primär zur Gewährung mitarbeiterorientierter Schichten erforderlich sind.
- Es handelt sich hierbei um den Brutto-Stundenbedarf. Es ist zu beachten, dass es sich bei 26.965 Stunden um Bereitschaftszeiten handelt.



Aus der Bemessung der Leitstelle resultiert ein Mehrbedarf im Umfang von 17.370 Jahresvorhaltestunden (= 33,4 %).



VERGLEICH DER BESETZUNGSZEITEN

Besetzungsart	Besetzungsstunden							
	Gutachten		IST-Umsetzung		Modell 1		Modell 2	
	Gesamt [IST]	Gesamt [IST]	Differenz [IST / SOLL]	Gesamt [SOLL]	Differenz [IST / SOLL]	Gesamt [SOLL]	Differenz [IST / SOLL]	
operative Führung	8.760	8.760	0	8.760	0	8.760	0	
Disposition	33.660	26.638	-7.023	34.550	890	34.575	915	
Bereitschafts- und übrige Arbeitszeiten	9.510	11.349	1.839	11.855	2.345	12.544	3.034	
davon Pause	2.651	2.589	-63	3.095	444	3.784	1.133	
trägerinduzierte Bedarfe*	-	3.559	3.559	1.915	1.915	13.421	13.421	
Gesamt	51.930	50.305	-1.625	57.080	5.150	69.300	17.370	

*) weitere Bereitschaftszeiten (z. B. zur Gewährung mitarbeiterorientierter Schichten)

Modell	Gesamt- stunden	Differenz zum IST	
		[in h]	[in %]
Gutachten	51.930	-	-
IST-Umsetzung	50.305	-1.625	-3,1%
Modell 1	57.080	5.150	9,9%
Modell 2	69.300	17.370	33,4%

- Für die zwei Modelle zur SOLL-Besetzung im Dispositionsbetrieb ergeben sich Steigerungen der Besetzungsstunden von 9,9 % bzw. 33,4 %. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass diese insbesondere auf die Ausweitung der Bereitschaftszeiten zur Pausenvertretung und zur Umsetzung von verträglichen Dienstmodellen zurückzuführen sind.
- Aus Sicht von Lülf+ sind risikologisch 8.760 Jahresbesetzungsstunden in Form von Bereitschaftszeiten zur ad hoc Verstärkung erforderlich zzgl. Pause. Darüberhinausgehende Bereitschaftszeiten sind aus Sicht von Lülf+ ebenfalls angemessen, wenn bei einem Fehlen ein Besetzungsmodell ansonsten aufgrund mangelnder Attraktivität nicht umsetzbar ist.
- Aus Sicht von Lülf+ enthält das Besetzungsmodell 1 in einem im Quervergleich üblichen Umfang weitere nicht-risikologische Bereitschaftszeiten, die zu einer höheren Dienststellenattraktivität führen. Der Quervergleich erfolgte sowohl zu Leitstellen, die an eine Berufsfeuerwehr angegliedert sind, als auch zu Leitstellen, die ausschließlich Tarifbeschäftigte anstellen. Es ist jedoch zu beachten, dass dieses Modell die derzeit bestehenden Rahmenbedingungen an die Arbeitszeitgestaltung (7,5 Stunden Tischbesetzung, ausschließlich 12-Stunden-Schichten, Schichtwechsel um 7 und 19 Uhr) nicht vollständig berücksichtigt, da diese im Quervergleich aus Sicht von Lülf+ unüblich sind.
- Inwiefern über das Besetzungsmodell 1 hinaus weitere Bereitschaftszeiten erforderlich und angemessen sind, um den herrschenden Rahmenbedingungen an die Arbeitszeitgestaltung, der Stellenkonkurrenz innerhalb der Berufsfeuerwehr zwischen Wachabteilung und Leitstelle (24-Stunden-Dienst vs. 12-Stunden-Dienst) und der allgemeinen angespannten Situation auf dem Arbeitnehmermarkt Rechnung zu tragen sowie ggf. eine höhere ad-hoc-Sonderlagenfähigkeit vorzuhalten, obliegt aus Sicht von Lülf+ den an der ILWM beteiligten Gebietskörperschaften und den Kostenträgern. Das Besetzungsmodell 2 berücksichtigt die zuvor genannten Punkte nahezu vollständig (mit Ausnahme des 24-Stunden-Dienstes).



0	Extrakt und Zusammenfassung (Managementfassung)	6
1	Ausgangssituation und Auftrag	23
2	Darstellung des IST-Zustandes	30
3	Bemessung des Dispositionsbetriebs	48
4	Aufgabenwahrnehmung im rückwärtigen Bereich	91
5	Personalwirtschaft	109
6	Anlagen	130



EINLEITUNG

In diesem Kapitel werden die für den rückwärtigen Bereich der Leitstelle relevanten Bemessungsergebnisse dargestellt.

Hierzu werden insbesondere die von den Mitarbeitern erstellten Prozessübersichten analysiert und mit Benchmark- und Erfahrungswerten plausibilisiert.

Das Kapitel gliedert sich in die folgenden Abschnitte:

- 4.1 Erläuterungen zur Methodik / Vorbemerkung
- 4.2 Personalbedarf Leitung
- 4.3 Personalbedarf „IT“ (Systemadministration und Datenversorgung)
- 4.4 Personalbedarf Aus- und Fortbildung
- 4.5 Personalbedarf Qualitätsmanagement
- 4.6 Personalbedarf Single Point of Contact Mecklenburg-Vorpommern im Kleeblatt Nord
- 4.7 Auswirkungen der Eckpunkte zur Reform der Notfallversorgung
- 4.8 Zusammenfassung



METHODISCHES VORGEHEN

VERFAHREN DER STELLENBEMESSUNG IM RÜCKWÄRTIGEN BEREICH

Im Rahmen der Personalbemessung kommen unterschiedliche Methodiken zur Anwendung. Grundsätzlich werden *summarische Verfahren* und *analytische Verfahren* unterschieden. Die Auswahl erfolgt aufgrund der konkret betrachteten Stellenart (Führungs- oder Sachbearbeiterstellen, Routineausführungen oder stark wechselnde Tätigkeiten) und in Abhängigkeit der Qualität der zur Verfügung gestellten Daten.

Die einzelnen Verfahren unterscheiden sich wie folgt:

- *Summarische Bemessung*: Die Notwendigkeit der Stelle ergibt sich primär aus ihrer Notwendigkeit für den Organisationsaufbau (insbesondere bei Führungsstellen). Die Auslastung und der Stellenumfang ergeben sich aus den durchgeführten Interviews und – sofern vorhanden – den im Rahmen der Interviews durchgeführten Betrachtungen von konkreten (Teil-)Aufgabenbereichen und Arbeitsmengen. Die daraus resultierenden Ergebnisse wurden durch Lülf+ auf Grundlage von vorhandenen Benchmark-Werten und der Strukturkenntnis verschiedener Leitstellen plausibilisiert.
- *Analytische Bemessung*: Bei der analytischen Bemessung sind objektive Daten (z. B. Fallzahlen aus Abrechnungssystemen, dokumentierte Prüffälle in der Atemschutzwerkstatt) für die Personalbedarfsfaktoren „Fallzahlen“ und „Prozesszeitbedarf“ vorhanden. Diese werden zu einem Gesamtpersonalbedarf multipliziert.
- *Semi-analytische Bemessung*: Die semi-analytische Bemessung orientiert sich grundsätzlich an der analytischen Bemessung. Es liegen jedoch nicht für alle Personalbedarfsfaktoren objektive, belastbare Daten vor (z. B. nur Fallzahlen, aber keine mittleren Prozesszeitbedarfe). Die objektiven, projektspezifischen Daten werden um belastbare Vergleichswerte (Erfahrungswerte aus dem Hause Lülf+ oder aus übergeordneten Benchmarks) ergänzt.
- *Aufwandsabschätzung*: Die Aufwandsabschätzung wird insbesondere bei neu einzurichtenden Stellen vorgenommen. Auf Basis vorliegender, projektspezifischer Daten, Benchmark-Werte und Berechnungen werden möglichst belastbare Abschätzungen zu zukünftigen Arbeitsmengen vorgenommen.



DARSTELLUNG DER ARBEITSMENGEN

Nr.	Tätigkeit / Aufgabe	Anzahl pro Jahr	mittlerer Zeitbedarf pro Fall [h]	Gesamtarbeitsdauer p.a. [h]	Erläuterung	Quelle
Mitarbeiterführung und Gesamtaufsicht		936				
1	Allgemeine Mitarbeiterführung	52	10,0	520	- Wahrnehmung der disziplinarischen und fachlichen Mitarbeiterführung - Führung des Stellenplans - Sicherstellen des Arbeitszeit-, Stunden- und Personalkostencontrollings	Aufwandsabschätzung
2	Einstellungsverfahren	8	20,0	160	- 8 Einstellungsverfahren p. a. á 20 Stunden besetzt mit Leiter und Stv. der ILWM inkl. Vor- und Nachbereitung	semi-analytische Bemessung auf Basis Fallzahlen und Zeitbedarf ILWM
3	Regel-Mitarbeitergespräche	12	4,0	48	- Durchführung von Mitarbeitergesprächen des Tagesdienstes inkl. Vor- und Nachbereitung	Aufwandsabschätzung
4	Dienstplanung	52	4,0	208	- Überwachung der Dienstplanung der Dienstgruppen - Kontrolle der Einhaltung der SOLL-Funktionsbesetzung, Urlaubsquote etc.	semi-analytische Bemessung auf Basis Fallzahlen und Zeitbedarf ILWM
Haushalt/Finanzplanung		78				
5	Mitwirkung und Aufstellung Haushalt und Finanzplanung	52	0,5	26	Aufstellung und Verantwortung für die Bewirtschaftung des Haushalts im zugewiesenen Produkt, Kontrolle über die zugewiesenen Haushaltstellen, Vorbereitung der Herbeiführung von Entscheidungen zu wesentlichen Haushaltsentscheidungen durch die Träger	Aufwandsabschätzung
6	Bedarfsplanung zur sachlichen Ausstattung, Vergabe, Beschaffung und Mittelbewirtschaftung	52	1,0	52	- Erstellen von Bedarfsplanungen zur sachlichen Ausstattung, Abstimmung und Einleiten von Beschaffungsvorgängen, soweit diese nicht durch den Bereich Informations- und Kommunikationstechnik eigenständig umgesetzt wird - Vertragliche Sicherung von externen Dienstleistungen, die zum Betrieb der Leitstelle erforderlich sind (Telekommunikationsdienstleistungen, Alarmierungswege, Automatische Brandmeldungen, Service- und Wartungsverträge für Anlagen der Leitstelle und der Alarmierungswege), Abstimmung und Einleitung von Dienstleistungsaufträgen	Aufwandsabschätzung
Mitwirkung in der Aus- und Fortbildung		56				
7	Unterricht Leitstellenlehrgang	1	20,0	20	- Wahrnehmen der Dozententätigkeit im Rahmen der Ausbildung von Leitstellenpersonal	semi-analytische Bemessung auf Basis Fallzahlen und Zeitbedarf ILWM; Anteil Leitung
8	Unterricht in sonstigen Fortbildungen	12	3,0	36	- Wahrnehmen der Dozententätigkeit im Rahmen der Aus- und Weiterbildung von Führungskräften des Rettungsdienstes, der Feuerwehr und der Hilfsorganisationen - Wahrnehmung der Dozententätigkeit im Rahmen der Standortfortbildung	Aufwandsabschätzung



DARSTELLUNG DER ARBEITSMENGEN

Nr.	Tätigkeit / Aufgabe	Anzahl pro Jahr	mittlerer Zeitbedarf pro Fall [h]	Gesamtarbeitsdauer p.a. [h]	Erläuterung	Quelle
	strategische Weiterentwicklung			411		
9	strategische Weiterentwicklung	52	1,0	52	Mitarbeit der Strategischen Ausrichtung der Leitstelle in Abstimmung mit der Fachdienstleitung/Leiter Leitstelle und den Trägern der Leitstelle, Vorgabe und Kontrolle von Leistungs- und Projektzielen, Bericht an die Träger	Aufwandsabschätzung
10	Festlegung von Zielen und Arbeitsabläufen	52	0,5	26	Organisationsverantwortung für die Arbeitsfähigkeit der Leitstelle: Erfassen der Arbeitsergebnisse und deren statistische Auswertung, Steuerung der Abläufe zur stetigen Verbesserung der Arbeitsergebnisse, Vorgabe von Grundsätzen des Personaleinsatzes	Aufwandsabschätzung
11	Erstellung/Änderung von Dienstanweisungen, Grundsätzen Richtlinien	52	4,0	208	Bestimmen von Grundsätzen, Richtlinien und Anweisungen für die Führung der Teams, Kontrolle über die Erarbeitung von Dienstanweisungen und Richtlinien	Aufwandsabschätzung
12	Abstimmung/Zielvereinbarungen QM, Controlling der Qualitätsstandards	52	2,0	104	Verantwortung für die Etablierung und die kontinuierliche Bearbeitung von Maßnahmen der Qualitätssicherung, Festlegen von Rahmenrichtlinien zur Qualitätsbewertung in Zusammenarbeit mit der Ärztlichen Leitung sowie den Trägern	Aufwandsabschätzung
13	Notfallplanung, Krisenmanagement	52	0,4	21	Verantwortung für die Erstellung einer Notfallplanung zum Betrieb der Leitstelle auch im Krisen- und Katastrophenfall, Abstimmung mit den übrigen Bereichen des Fachdienstes	Aufwandsabschätzung
	Projektarbeit / Besprechungen / Gremienarbeit			572		
14	Stetige Projektarbeit, Projektsitzungen	52	2,0	104	Begleitung, Mitwirkung bei immer wiederkehrenden Projekten kleineren Umfangs und Begleitung von Projekten größerem Umfangs	Aufwandsabschätzung
15	Regelbesprechungen	52	5,0	260	- monatliche Führungsrede mit allen LDF, Admins á 3 Stunden + 2 Stunden Vor- und Nachbereitung - wöchentliche Dienstberatung mit der Fachdienstleitung und allen Fachgruppenleitern á 1,5 h - quartalsweise Leitstellenbeirat á 3 Stunden + 2 Stunden Vor- und Nachbereitung	semi-analytische Bemessung auf Basis Fallzahlen und Zeitbedarf ILWM
16	Gremienarbeit	52	4,0	208	Vertretung der Interessen der ILS in den Fachgremien (u. a. Leitung und Stv. Leitung AG LST M-V) und pflegen eine aktive Zusammenarbeit mit allen Leistungserbringern der nicht-polizeilichen Gefahrenabwehr (Trägerberatung, Dienstberatungen, AGBF, etc.)	semi-analytische Bemessung auf Basis Fallzahlen und Zeitbedarf ILWM
17	Stabsarbeit	-	-	100	Mitglied im Stab der Gefahrenabwehrbehörde als Verbindungsbeamter zur Integrierten Leitstelle Westmecklenburg	Aufwandsabschätzung (planerischer Wert)



DARSTELLUNG DER ARBEITSMENGEN

Nr.	Tätigkeit / Aufgabe	Anzahl pro Jahr	mittlerer Zeitbedarf pro Fall [h]	Gesamtarbeitszeit-dauer p.a. [h]	Erläuterung	Quelle
	Bearbeitung tagesaktueller Sachverhalte			210		
18	Anfragen	400	0,5	200	Beratung von Hilfesuchenden, Gefahrenabwehrbehörde und sonstigen öffentlichen Stellen und Sicherheitsfachkräften zu Fragen der Notfallkommunikation, der Einsatzlenkung und -begleitung sowie zu Meldewegen, Verantwortung der Melde- und Kommunikationsordnung sowie für Hinweise an die Bevölkerung im Zusammenhang mit der Tätigkeit der Leitstelle sowie des Notrufs, auch im Krisen- und Katastrophenfall (u.a. rd. 250-300 Anfragen p. a. der Staatsanwaltschaft, Kriminalpolizei)	<i>semi-analytische Bemessung auf Basis Fallzahlen und Zeitbedarf ILWM</i>
19	Beschwerdemanagement	52	0,2	10	Verantwortung für das Beschwerdemanagement und Mitwirkung bei der Bearbeitung	<i>Aufwandsabschätzung</i>
GESAMT Stundenbedarf				2.263		



Die dargestellten Arbeitsmengen entsprechen einem Stundenbedarf von 2.263 Stunden.



ZUSAMMENFASSUNG

- Auf Basis der durch die Leitstelle erfassten Tätigkeitsaufstellungen, einem Quervergleich zu anderen Leitstellen und nach erfolgter Plausibilisierung durch den Gutachter besteht ein Arbeitsvolumen im Umfang von rund 2.263 Stunden jährlich.
- Wesentliche Arbeitsinhalte sind:
 - Mitarbeiterführung und Gesamtaufsicht
 - strategische Weiterentwicklung der Leitstelle
 - Arbeits- und Gesundheitsschutz
 - Haushalts- und Investitionsplanung
 - Projektarbeit



DARSTELLUNG DER ARBEITSMENGEN

Nr.	Tätigkeit / Aufgabe	Anzahl pro Jahr	mittlerer Zeitbedarf pro Fall [h]	Gesamtabarbeitsdauer p.a. [h]	Erläuterung	Quelle
Systemadministration						3.708
1	Administration der in der Leitstelle verwendeten Hard- und Softwaresystemen	52	67,3	3.500	- Installation, Konfiguration, Wartung von Systemhardware und Netzwerkkomponenten - Anpassungen, Bearbeitung und Störungsbearbeitung von Hardware-Systemen - Installation, Konfiguration, Wartung von Clientsystemen	Aufwandsabschätzung
2	EDV-Unterstützung Abrechnungsstellen (Stadt Schwerin)	52	4,0	208	Unterstützung bei Updates und Problemen	Aufwandsabschätzung
Datenpflege						2.000
3	Datenpflege des Einsatzleitsystems und verbundener Systeme	52	38,5	2.000	- Pflege von Stammdaten - Bearbeiten von Tickets aus dem internen Ticketsystem - Anpassung und Aktualisierung von Rückfallebenen - Planung und Umsetzung von Alarm- und Ausrückeordnungen - Pflege von taktischen Stammdaten - Erstellen und Bewerten von komplexen Auswertungen auf Anfrage	Aufwandsabschätzung
Digitalfunk						520
4	Digitalfunkservicestelle (Stadt Schwerin)	52	10,0	520	- Bestellung BDBOS-Sicherheitskarten Digitalfunk aller Geräte der Stadt Schwerin - Erstellung Programmievorgaben aller Digitalfunkgeräte der Stadt Schwerin (- Beratung Digitalfunker im Einsatzdienst als Technisch-Taktische Betriebsstelle) - 1-Level und 2-Level Support Digitalfunkgeräte - Betreuung Digitalalarm und DME der Stadt Schwerin	Aufwandsabschätzung
Abrechnung						208
5	Rechnungslegung (Amt37/Stadt Schwerin)	52	2,0	104	Erstellung von Abrechnungen der Telefonkosten des gesamten Amt37 und der eingesetzten Hard- und Software	Aufwandsabschätzung
6	Rechnungslegung (Leitstelle)	52	2,0	104	Erstellung von Abrechnungen der Telefonkosten der Leitstelle und der eingesetzten Hard- und Software	Aufwandsabschätzung
Bearbeitung tagesaktueller Sachverhalte						416
7	Bearbeitung tagesaktueller Sachverhalte	52	8,0	416	- 1-Level Support - Sachbearbeitung (E-Mail, Telefon, etc.)	Aufwandsabschätzung
Mitwirkung in der Aus- und Fortbildung						92
8	Unterricht Leitstellenlehrgang	1	28,0	28	- Wahrnehmen der Dozententätigkeit im Rahmen der Ausbildung von Leitstellenpersonal	semi-analytische Bemessung auf Basis Fallzahlen und Zeitbedarf ILWM; Anteil IT
9	Unterricht in sonstigen Fortbildungen	4	16,0	64	- Wahrnehmen der Dozententätigkeit bei den Leitstellenfortbildungen - Fortbildungen zum Quartalsupdate des ELS	Aufwandsabschätzung



DARSTELLUNG DER ARBEITSMENGEN

Nr.	Tätigkeit / Aufgabe	Anzahl pro Jahr	mittlerer Zeitbedarf pro Fall [h]	Gesamtarbeitszeit-dauer p.a. [h]	Erläuterung	Quelle
Besprechungen / Arbeitsgruppen / Projektarbeit						728
10 Besprechungen / Arbeitsgruppen	52	6,0	312	- Initiiieren und teilnehmen an Dienst-, Team- und Abteilungsbesprechungen - Mitwirken in regionalen und überregionalen Projekt- und Arbeitsgruppen - Vor- und Nachbereitung sowie Reise- und Transaktionszeiten - Annahme: 4 Teammitglieder á 1 Stunde zzgl. Teamleitung á 2 Stunden (inkl. Vor- und Nachbereitung)	Aufwandsabschätzung	
11 Projektarbeit	52	8,0	416	- Begleitung von umfangreichen Projekten im ELS und Kommunikationssystem - Planung, Implementierung und Betreuung komplexer externer Systeme - Lokale Begleitung und Kontrolle im Rahmen des Releasemanagements (Quartalsupdates inkl. Vorbereitung der Schulungen durch Systemhersteller)	Aufwandsabschätzung	
Rufbereitschaft Systemadministration						899
12 Mitwirkung in der Rufbereitschaft	-	-	834	planerischer Wert ([365 d x 24 h abzgl. 40 Stunden x 52 Wochen] x 1/8)	Analytische Bemessung	
13 Einsätze in der Rufbereitschaft	-	-	65	planerischer Wert auf Basis der Inanspruchnahme im Bemessungszeitraum	Aufwandsabschätzung	
GESAMT Stundenbedarf						8.571



Die dargestellten Arbeitsmengen entsprechen einem Stundenbedarf von 8.571 Stunden.



ZUSAMMENFASSUNG

- Auf Basis der durch die Leitstelle erfassten Tätigkeitsaufstellungen, einem Quervergleich zu anderen Leitstellen und nach erfolgter Plausibilisierung durch den Gutachter besteht ein Arbeitsvolumen im Umfang von rund 8.571 Stunden jährlich.
- Wesentliche Arbeitsinhalte sind:
 - fortlaufende Systemadministration
 - fortlaufende Datenversorgung (Stammdaten, Einsatzrelevante Daten)
 - statistische Zuarbeiten
 - Projektarbeit
 - Rufbereitschaft
- Die hier ausgewiesene Personalausstattung ergibt sich aus der Bemessung des „Tagesgeschäftes“ und berücksichtigt lediglich laufende Projekte kleineren Umfangs. Für größere Projekte (z. B. Ausschreibung und Implementierung eines neuen Einsatzleitsystems, neue Draht-/Funk-Anbindung, Leitstellenneubau) ist ggf. ein zusätzlicher, temporärer Personaleinsatz erforderlich und sachgerecht.



DARSTELLUNG DER ARBEITSMENGEN

Nr.	Tätigkeit / Aufgabe	Anzahl pro Jahr	mittlerer Zeitbedarf pro Fall [h]	Gesamtarbeits-dauer p.a. [h]	Erläuterung	Quelle
Ausbildung						900
1	Vorbereitung und Organisation Leitstellenlehrgang	52	2,0	104	-	<i>Aufwandsabschätzung</i>
2	Durchführung des Leitstellenlehrgangs	1	148,0	148	- Durchführung von Unterrichtseinheiten und praktischen Trainings im Rahmen des Leitstellenlehrgangs (teilweise berücksichtigung von mehreren Ausbildern) (1 Leitstellenlehrgang pro Jahr, je 4 Wochen)	<i>semi-analytische Bemessung auf Basis Fallzahlen und Zeitbedarf ILWM; Anteil Aus- und Fortbildung</i>
3	Einzelschulung unterjähriger Einstellungen	52	1,0	52	- Vermittlung von Basiskompetenzen	<i>Aufwandsabschätzung</i>
4	Praktische Anleitung im Wirkbetrieb	6	96,0	576	- 16 Schichten unter Anleitung pro Auszubildenden bei 6 pro Jahr, davon 8 Schichten zusätzlich zur Regelbesetzung im Dienst gemeinsam mit Praxisanleitung	<i>semi-analytische Bemessung auf Basis Fallzahlen und Zeitbedarf ILWM</i>
5	Ausbildung Schichtführung/Lagedienstführung	1	20,0	20	-	<i>Aufwandsabschätzung</i>
Fortbildung						368
6	Fortbildungsplanung	52	4,0	208	- Organisation und Vorbereitung von Fortbildungen auf Standortebene - Organisation von dezentralen und zentralen Fortbildung außerhalb der Leitstelle	<i>Aufwandsabschätzung</i>
7	Durchführung von Regelfortbildungen für Disponenten	8	16,0	128	- Durchführung von Fortbildungen auf Standortebene (Annahme: pro Dienstgruppe 2 Termine à 16 Stunden)	<i>Aufwandsabschätzung</i>
8	Führungskräftefortbildung	4	8,0	32	- Durchführung von Fortbildungen auf Standortebene für Führungskräfte der Leitstelle (insb. Schichtführung, Lagedienstführung)	<i>Aufwandsabschätzung</i>
Hospitationen						312
9	Ausbildungsbegleitung Notfallsanitäter / Hospitationen	52	6,0	312	- Organisation und Durchführung von Hospitationen - Organisation und Durchführung von Hospitationen der Notfallsanitäter gem. Rahmenlehrplan	<i>Aufwandsabschätzung</i>
Externe Aus- und Fortbildung						52
10	Begleitung externer Aus- und Fortbildung	52	1,0	52	- Planung und Organisation von Weiterbildungsveranstaltungen Dritter - Führungen durch die Leitstelle - Durchführen von Kurz-Schulungen für verwendete Sub-Systeme	<i>Aufwandsabschätzung</i>
GESAMT Stundenbedarf						1.632



Die dargestellten Arbeitsmengen entsprechen einem Stundenbedarf von 1.632 Stunden.



ZUSAMMENFASSUNG

- Auf Basis der durch die Leitstelle erfassten Tätigkeitsaufstellungen, einem Quervergleich zu anderen Leitstellen und nach erfolgter Plausibilisierung durch den Gutachter besteht ein Arbeitsvolumen im Umfang von rund 1.632 Stunden jährlich.
- Wesentliche Arbeitsinhalte sind:
 - Vorbereitung und Koordination von Fortbildungen der eingesetzten Disponenten
 - Ausbildung neuer Disponenten
 - rückwärtige Begleitung der Praxisanleitung von NotSan-Azubis
- Darüber hinaus sind aus den Reihen der Disposition und der Schichtführung weitere Beschäftigte als Praxisanleiter ohne Freistellung (ggf. mit Stellenanteilen im rückwärtigen Bereich) zur Begleitung von Hospitanten, Auszubildenden und Praktikanten vorzusehen.



DARSTELLUNG DER ARBEITSMENGEN

Nr.	Tätigkeit / Aufgabe	Anzahl pro Jahr	mittlerer Zeitbedarf pro Fall [h]	Gesamtarbeitsdauer p.a. [h]	Erläuterung	Quelle
Qualitätsmanagement						208
1	Erstellung QM-Dokumentation	52	4,0	208	- Erstellung und Fortschreibung der QM-Dokumentation und der Verfahrensanweisungen - Sicherstellen einer Wissensbasis und Aktualisieren von Dokumentvorlagen - Sicherstellung datenschutzrechtlicher Anforderungen	<i>Aufwandsabschätzung</i>
Qualitätssicherung						1.669
2	Organisation der Qualitätssicherung	52	4,0	208	- Abstimmungen mit Dritten (QM Rettungsdienst etc.) - Beraten und Begleiten im Rahmen der Umsetzung neuer Anweisungen und Prozessbeschreibungen	<i>Aufwandsabschätzung</i>
3	QS-Arbeitsgruppe	52	1,0	52	- Abstimmung und Organsation mit allen, die an der Qualitätssicherung beteiligt sind (1h pro Woche)	<i>Aufwandsabschätzung</i>
4	QS-Zirkel	6	18,0	108	- Qualitätszirkel mit Gebietskörperschaften, ÄLRD, Leitstellenleitung	<i>Aufwandsabschätzung</i>
5	Führung "Reanimationsregister"	870	0,5	435	<u>Erfassen von Leitstellendaten im Reanimationsregister</u> Schwerin: durchschnittlich 129 Reanimationen p.a. (2021-2023) LUP: durchschnittlich 551 Reanimationen p. a. (2021-2023) NWM: Schätzung 120 Personen je 100.000 Einwohner p.a. = 190 Reanimationen p. a.	<i>Aufwandsabschätzung auf Basis Fallzahlen ILWM</i>
6	Auswertung von Notrufgesprächen	2.886	0,3	866	- Auswerten von Notrufgesprächen "112" (96.194 * 3 % im Jahr = 2.886) - Fallbezogenes Feedback an den Mitarbeiter	<i>Aufwandsabschätzung auf Basis Fallzahlen ILWM</i>
BeschwerdeManagement						163
7	Beweissicherung	64	0,1	6	- Beweissicherung auf Anforderung durch die Polizei / Staatsanwaltschaft durchführen ((5.940 Feuerwehr + 58.460 Notfallrettung) * 0,1 % = 64)	<i>Aufwandsabschätzung</i>
8	Bearbeitung von Beschwerden	781	0,2	156	- BeschwerdeManagement inkl. Sachverhaltsermittlung und Dokumentation wahrnehmen ((5.940 Feuerwehr + 58.460 Notfallrettung + 13.726 Krankentransport) * 1 % = 781)	<i>Aufwandsabschätzung</i>
GESAMT Stundenbedarf						2.039



Die dargestellten Arbeitsmengen entsprechen einem Stundenbedarf von 2.039 Stunden.



ZUSAMMENFASSUNG

- Auf Basis der durch die Leitstelle erfassten Tätigkeitsaufstellungen, einem Quervergleich zu anderen Leitstellen und nach erfolgter Plausibilisierung durch den Gutachter besteht ein Arbeitsvolumen im Umfang von rund 2.093 Stunden jährlich.
- Wesentliche Arbeitsinhalte sind:
 - Erstellung und fortlaufende Aktualisierung/Erweiterung des Qualitätsmanagementhandbuchs
 - Mitwirkung bei statistischen Auswertungen
 - standardisierte Überprüfung der Einhaltung von Gesprächsstandards durch die Auswertung von Notrufen



DARSTELLUNG DER ARBEITSMENGEN

Nr.	Tätigkeit / Aufgabe	Anzahl pro Jahr	mittlerer Zeitbedarf pro Fall [h]	Gesamtarbeitsdauer p.a. [h]	Erläuterung	Quelle
	SpoC Mecklenburg-Vorpommern			774		
1	Koordinierung von MedEvac-Einsätze als SpoC M-V im Rahmen des Kleeblattsystem der BRD	27	20,0	540	- 20 h pro Fall Leitung ILWM, 20h durch ÄLRD - Zusätzlich Aufwand, wenn Kontingentführung gestellt werden muss (inkl. An- und Abfahrt nach HH) - Basis: Anzahl Einsätze im Zeitraum 17.10.2022-18.10.2023	<i>semi-analytische Bemessung auf Basis Fallzahlen und Zeitbedarf ILWM</i>
2	Kontingentführung	13	12,0	156	- Einsatz als Kontingentführer	<i>Aufwandsabschätzung</i>
3	Regelbesprechungen im Kleeblatt	26	2,0	52	- jede zweite Woche Regelbesprechung á 2 Stunden	<i>semi-analytische Bemessung auf Basis Fallzahlen und Zeitbedarf ILWM</i>
4	Allgemeine Organisation	52	0,5	26	- Updates, Anpassungen, Bürotätigkeiten	<i>Aufwandsabschätzung</i>
	GESAMT Stundenbedarf			774		



Die dargestellten Arbeitsmengen entsprechen einem Stundenbedarf von 774 Stunden.



ZUSAMMENFASSUNG

- Auf Basis der durch die Leitstelle erfassten Tätigkeitsaufstellungen, einem Quervergleich zu anderen Leitstellen und nach erfolgter Plausibilisierung durch den Gutachter besteht ein Arbeitsvolumen im Umfang von rund 774 Stunden jährlich.
- Wesentliche Arbeitsinhalte sind:
 - Koordinierung von MedEvac-Einsätzen und ggf. Kontingentführung der Transporte
 - Besprechungen innerhalb des Kleeblattkonzeptes
 - allgemeine Organisation



AUSWIRKUNGEN DES ECKPUNKTEPAPIERS

- Aus den Eckpunkten zur Reform der Notfallversorgung der Bundesregierung ergeht die Absicht, die Telefonnummern 116117 und 112 zusammenzulegen. Es bleibt dabei unkonkret, ob es sich lediglich um eine technische oder auch organisatorische/personelle Zusammenlegung handeln soll.
- In Abhängigkeit der Umsetzung resultieren daher ggf. weitere Personalbedarfe in den rückwärtigen Aufgabengebieten.
- Zum jetzigen Zeitpunkt lassen sich jedoch keine Personalbedarfe unmittelbar ableiten. Es ist daher vor der konkreten Umsetzung erneut zu überprüfen, ob das rückwärtige Personal hinreichend zur Übernahme weiterer Aufgaben ist.



Zur perspektivischen Umsetzung des Eckpunktepapier zur Reform der Notfallversorgung sind ggf. weitere Personalbedarfe im rückwärtigen Bereich der Leitstelle vorzusehen. Dies ist vor der konkreten Umsetzung in Abhängigkeit der tatsächlichen Ausgestaltung erneut zu bewerten und ggf. zu ermitteln.



PERSONALBEDARF IM RÜCKWÄRTIGEN BEREICH

Die leitstellenspezifische Nettojahresleistungszeit des rückwärtigen Personals beträgt rund 1.497 Stunden für Beamte und rund 1.448 Stunden für Tarifbeschäftigte (vgl. Abschnitt 5.1). Diese Werte liegen aus der Erfahrung von Lülf+ im üblichen Rahmen der Personalwirtschaft unter vergleichbaren Bedingungen.

Der Personalbedarf im rückwärtigen Bereich ergibt sich somit wie folgt:

- Leitung (Basis: Aufwandsabschätzung und semi-analytische Bemessung):
 - 2.263 Stunden \triangleq 1,5 VZÄ (NJLZ Beamte)
- IT / Systemadministration und Datenversorgung (Basis: Aufwandsabschätzung semi-analytische Bemessung):
 - 8.571 Stunden \triangleq 5,9 VZÄ (NJLZ Tarifbeschäftigte)
- Aus- und Fortbildung (Basis : Aufwandsabschätzung semi-analytische Bemessung):
 - 1.632 Stunden \triangleq 1,1 VZÄ (NJLZ Beamte)
- Qualitätsmanagement (Basis : Aufwandsabschätzung semi-analytische Bemessung):
 - 2.039 Stunden \triangleq 1,4 VZÄ (NJLZ Beamte)
- SPoC Mecklenburg-Vorpommern (Basis : Aufwandsabschätzung semi-analytische Bemessung):
 - 774 Stunden \triangleq 0,5 VZÄ (NJLZ Beamte)

Anmerkung:

In der IT-Systemadministration inklusive Personalbedarf für Rufbereitschaft (= „Rufbereitschaft gegen Frei“); bei Rufbereitschaft gegen Vergütung sind rechnerisch insgesamt rund 0,5 VZÄ abzuziehen.



Der Personalbedarf im rückwärtigen Bereich summiert sich auf 10,4 VZÄ (zzgl. 0,5 VZÄ Ärztliche Leitung).



0	Extrakt und Zusammenfassung (Managementfassung)	6
1	Ausgangssituation und Auftrag	23
2	Darstellung des IST-Zustandes	30
3	Bemessung des Dispositionsbetriebs	48
4	Aufgabenwahrnehmung im rückwärtigen Bereich	91
5	Personalwirtschaft	109
6	Anlagen	130



EINLEITUNG

In diesem Kapitel werden die personalwirtschaftlichen Kennzahlen ermittelt und mit den Ergebnissen der vorherigen Betrachtungen verzahnt. Hierzu werden die individuellen Nettojahresleistungszeiten der unterschiedlichen Mitarbeitergruppen ausgewertet und auf den jeweiligen Besetzungsumfang der Beschäftigtengruppe angewandt. Zusätzlich werden die Personalbedarfe im rückwärtigen Bereich übernommen und die resultierenden Gesamtbedarfe zusammenfassend dargestellt.

Das Kapitel gliedert sich in die folgenden Abschnitte:

- 5.1 Ermittlung der Nettojahresleistungszeiten
- 5.2 Resultierender Personalbedarf im Dispositionsbetrieb
- 5.3 Resultierender Personalbedarf im rückwärtigen Bereich
- 5.4 Zusammenarbeit mit den Trägerkörperschaften
- 5.5 Zusammenfassung



NETTOJAHRESLEISTUNGSZEITEN DISPOSITION

AUSWERTUNG DER ABWESENHEITEN DER BEAMTEN

- Es wurden die mittleren Abwesenheitswochen pro Beamten in der Disposition ermittelt. Abwesenheitswochen entstehen planmäßig unter anderem durch
 - Urlaub
 - Wochenfeiertage
 - Aus- und Fortbildung
 - Abordnungen und Sonstigessowie unplanmäßig durch Krankheit/Arbeitsunfähigkeit.

Einzelwerte Auswertung der Dienstplanmerkmale [Wochen]			Berücksichtigung für NJLZ	Bemerkung
1	7,44	Urlaub	(✓)	planerische Berücksichtigung
2	6,53	Krankheit	(✓)	planerische Berücksichtigung
3	0,04	Sonderurlaub	✓	-
4	0,81	Aus- und Fortbildung	(✓)	planerische Berücksichtigung

Legende

- ✓ Berücksichtigung für Personalfaktor
- (✓) Berücksichtigung planererischer Werte
- keine Berücksichtigung für Personalfaktor

- Die Tabelle zeigt die anhand der Dienstplandokumentation des Zeitraums 2021 bis Monat 10/2023 ermittelten mittleren Abwesenheitswochen der Disponenten.



NETTOJAHRESLEISTUNGSZEITEN DISPOSITION

AUSWERTUNG DER ABWESENHEITEN DER TARIFBESCHÄFTIGTEN

- Es wurden die mittleren Abwesenheitswochen pro Tarifbeschäftigte in der Disposition ermittelt. Abwesenheitswochen entstehen planmäßig unter anderem durch
 - Urlaub
 - Wochenfeiertage
 - Aus- und Fortbildung
 - Abordnungen und Sonstiges

sowie unplanmäßig durch Krankheit/Arbeitsunfähigkeit.

Einzelwerte Auswertung der Dienstplanmerkmale [Wochen]			Berück-sichtigung für NJLZ	Bemerkung
1	7,33	Urlaub	(✓)	planerische Berücksichtigung
2	8,08	Krankheit	(✓)	planerische Berücksichtigung
3	0,19	Sonderurlaub	✓	-
4	0,66	Aus- und Fortbildung	(✓)	planerische Berücksichtigung

Legende
✓ Berücksichtigung für Personalfaktor
(✓) Berücksichtigung planererischer Werte
- keine Berücksichtigung für Personalfaktor

- Die Tabelle zeigt die anhand der Dienstplandokumentation des Zeitraums 2021 bis Monat 10/2023 ermittelten mittleren Abwesenheitswochen der Disponenten.



NETTOJAHRESLEISTUNGSZEITEN DISPOSITION

BENCHMARK KRANKHEIT

- Der ermittelte Abwesenheitswert für Krankheit wurde durch Lülf+ in einem Benchmark plausibilisiert.
- Der Umfang der Abwesenheit durch Krankheit ist als deutlich erhöht zu bewerten. Die Werte liegen im Quervergleich in einem unüblichen Rahmen (außerhalb des 90 %-Perzentils des Benchmarks) und liegen ebenfalls über dem Lülf+ zuvor bekannten höchsten Wert einer Leitstelle.
- Diese hohen Werte sind einerseits auf Langzeiterkrankungen einzelner Beschäftigter zurückzuführen. Andererseits scheint insgesamt die Krankheitsquote erhöht zu sein.
- Für Langzeiterkrankte sollte geprüft, ob diese auf „Pool-Stellen“ versetzt werden können, um die Stellen kurzfristig nachbesetzen zu können. Andernfalls könnte dieser Wert in der NJLZ berücksichtigt werden, da dies ohnehin lediglich personalwirtschaftliche Auswirkungen hätte und personalkostenneutral wäre (bei Beschäftigten).
- Hinsichtlich der grundsätzlich erhöhten Krankheitsquote sollte während der Umsetzung der erforderlichen Personalmehrbedarfe (siehe nachfolgende Seiten) geprüft werden, inwiefern Maßnahmen im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements umgesetzt werden können, um diese Werte zu senken. Bei einer Verjüngung des Personalkörpers ist ebenfalls von einer Reduktion auszugehen.
- Anschließend sollten die Abwesenheitszeiten erneut evaluiert und ggf. angepasst werden.
- Nachfolgend wird daher der Wert des 90 %-Perzentils von 5,4 Wochen für Krankheit berücksichtigt.



Der Benchmark zu Abwesenheitswerten anderer Leitstellen zeigt, dass die ermittelten Werte für Krankheit in einem unüblich hohen Umfang vorliegen. Es wird daher ein planerischer Wert auf Basis des 90 %-Perzentils im Benchmark berücksichtigt.

Lfd. Nr.	Anwesenheit - Gesamt	Krankheit
1	34,93	5,42
2	34,77	5,65
3	37,55	4,45
4	36,42	3,02
5	33,91	5,4
6	38,12	3,16
7	37,24	2,11
8	37	1,85
9	36,58	3,49
10	36	3,82
11	34,57	4,44
12	35,2	4,92
13	39,35	2,09
14	35,84	2,87
15	35,43	3,12
16	36,35	2,72
17	36,99	2,28
18	35,84	2,48
19	35,49	4,25
20	33,04	6,7
Mittelwert	36,09766667	3,521666667
Median	36,385	3,14
60%-Perzentil	36,644	3,876
70%-Perzentil	36,993	4,377
80%-Perzentil	37,28	4,632
90%-Perzentil	38,158	5,402
Kleinster Wert	31,59	1,85
Größter Wert	39,35	6,7



NETTOJAHRESLEISTUNGSZEITEN DISPOSITION

AUS- UND FORTBILDUNG

- Für die Fortbildung von Disponenten in den Integrierten Leitstellen Mecklenburg-Vorpommern existieren keinen spezifischen Vorgaben hinsichtlich der Inhalte und Umfänge der jährlichen Fortbildung. Mindestens sind jedoch die Fortbildungen zu leisten, die die erforderlichen Qualifikationen des Rettungsdienstes und der Feuerwehr zur Ausübung der Tätigkeiten in der Leitstelle aufrechterhalten. Einschlägig sind hierbei die FwDV 2 für die Feuerwehr und der § 7 RDPVO M-V. Demnach sind mindestens 30 Stunden im Bereich der Feuerwehr und 30 Stunden im Bereich des Rettungsdienstes an jährlicher Fortbildung erforderlich.
- Darüber hinaus sind weitere Fortbildungsstunden erforderlich, um die eigentliche Tätigkeit in der Leitstelle zu trainieren und auf aktuelle Themen und Entwicklungen einzugehen. Hierzu bestehen bundesweit unterschiedliche Empfehlungen und Vorschriften. Aus Sicht von Lülf+ sind 30 Stunden leitstellenspezifische Fortbildung pro Jahr sachgerecht.
- Es ist zudem zweckdienlich, wenn die Beschäftigten auch praktisch im Bereich Rettungsdienst und Feuerwehr trainiert sind. Hierzu sollten Einsatzpraktika absolviert werden.

AUSWIRKUNGEN SICH ÄNDERNDER VORSCHRIFTEN ZUR QUALIFIZIERUNG UND FORTBILDUNG VON DISPONENTEN

- In mittlerweile unwirksamen Rechtsnormen des Landes Mecklenburg-Vorpommern war für Beschäftigte der Leitstelle die Absolvierung eines Einsatzdienstpraktikums im Umfang von 160 Stunden pro Jahr vorgesehen. Dies war auch Bestandteil bisheriger Personalbedarfsberechnungen.
- Derzeit wird im Land eine Konkretisierung der Aus- und Fortbildung in Inhalt und Umfang von Disponenten in Integrierten Leitstellen der BOS diskutiert. Die Ergebnisse sind noch ausstehend und können daher nicht abschließend berücksichtigt werden. Im Vorgriff auf diese Konkretisierung werden in den Ausfallzeiten der Beschäftigten rd. 0,83 Wochen (entspricht rund 33 Stunden) Praktikum berücksichtigt. Nach Verabschiedung etwaiger Rechtsnormen sind die Ausfallzeiten jedoch anzupassen.



Für die Aus- und Fortbildung von Disponenten in der Leitstelle sind aus Sicht von Lülf+ insgesamt 3,13 Wochen sachgerecht. Dieser Ansatz entspricht dem durch die Berufsfeuerwehr Schwerin angenommenen Fortbildungsbedarf.



NETTOJAHRESLEISTUNGSZEITEN DISPOSITION

ERGÄNZENDE HINWEISE ZUR GEWÄHRUNG VON EINSATZDIENSTPRAKTIKA

- Durch die Gewährung der Einsatzdienstpraktika ergeben sich aus Sicht von Lülf+ Vorteile für die Zusammenarbeit zwischen der Leitstelle und den Einsatzkräften sowie eine gesteigerte Dispositionssqualität. Auch die Erfahrungen der ILWM bestätigen dies. Gleichwohl sorgt die Gewährung von Einsatzdienstpraktika zzgl. der regulären Fortbildung für umfangreiche Ausfallzeiten.
- Aus Sicht von Lülf+ besteht die Möglichkeit, die Kollegen teilweise funktionswirksam einzusetzen (d.h. sie ersetzen eine Einsatzkraft auf einem Einsatzfahrzeug, statt zusätzlich als Praktikant mitzufahren). In dieser Zeit können die ersetzen Einsatzkräfte in der Leitstelle arbeiten, sodass ein Praktikum Personalbedarfsneutral wäre. Es ist jedoch pro Beschäftigten in der Leitstelle individuell zu prüfen, ob dies leistbar und zumutbar ist. Gleichzeitig müssen die ersetzen Einsatzkräfte entsprechend aus- und fortgebildet sein, um stattdessen in der Leitstelle zu arbeiten. Gegebenenfalls ist ein geringfügig höherer Fortbildungsansatz geeignet, um mehr Kollegen zu befähigen, funktionswirksam Einsatzdienstpraktika zu leisten bzw. in der Leitstelle arbeiten zu können.



NETTOJAHRESLEISTUNGSZEITEN DISPOSITION

ERMITTlung DER MITTLEREN NETTOJAHRESLEISTUNGSZEIT PRO BEAMTEN

- Zur Ermittlung des Personalbedarfs der Leitstelle, der aus der Besetzung resultiert, wurden die personalwirtschaftlichen Parameter analysiert.
- Die zuvor entsprechend markierten Abwesenheiten wurden für die Berechnung der Nettojahresleistungszeit herangezogen.
- Die Abwesenheiten wurden um planerische Werte, welche nicht ausgewertet werden konnten, ergänzt bzw. durch diese ersetzt (vgl. dazu „Erholungsurlaub“ oder „Feiertagsausgleich“).
- Die Abwesenheitswerte unterliegen Schwankungen über die Jahre und sind durch verschiedene Randbedingungen beeinflusst. Deshalb ist eine regelmäßige Auswertung der Abwesenheiten erforderlich, um Personalmehr- und Personalminderbedarfe zu ermitteln.
- Insgesamt ergibt sich für die Beschäftigten der Leitstelle (Disposition) eine Anwesenheit von rund 34,08 Wochen pro Jahr.

Ausfallart	Abwesenheiten [Wochen]	Grundlage / Bemerkung
Bruttojahreswochen	52,14	-
Erholungsurlaub	6,00	planerischer Wert gem. EUrIV
Feiertagsausgleich	2,10	planerischer Wert (inkl. 24./31.12.) gem. § 3 Abs. 1 Satz 2 AZVO M-V
Zusatzurlaub	1,20	gem. § 12 (1) EUrIV
Bildungsurlaub	0,20	planerischer Wert gem. § 5 (1) BfG-MV*
Zwischensumme "gesetzliche Variablen"	9,50	-
Krankheit	5,40	planerischer Wert (90%-Perzentil Benchmark)
Sonderurlaub	0,04	Mittelwert 2021-2023/10
Zwischensumme "laufendes Controlling"	5,44	-
Aus- und Fortbildung	3,13	planerischer Wert gem. Bedarfsplan
Zwischensumme "organisatorische Variablen"	3,13	-
resultierende Abwesenheitswochen	18,07	
resultierende Anwesenheitswochen	34,08	
Nettojahresleistungszeit bei WAZ 48 [h]	1.636	
Personalfaktor bei WAZ 48 h	5,36	
Nettojahresleistungszeit bei WAZ 40 [h]	1.363	
Personalfaktor bei WAZ 40 h	6,43	



Auf Basis der Abwesenheiten der Beschäftigten der Leitstelle erfolgt die Berechnung der Nettojahresleistungszeit in der Disposition.
Zur Berechnung des Gesamtpersonalbedarfes in der Disposition sind weitere Abwesenheiten bzw. Sonderstunden zu berücksichtigen, welche im Folgenden hinzugerechnet werden.



NETTOJAHRESLEISTUNGSZEITEN DISPOSITION

ERMITTlung DER MITTLEREN NETTOJAHRESLEISTUNGSZEIT PRO TARIFBESCHÄFTIGTEN

- Zur Ermittlung des Personalbedarfs der Leitstelle, der aus der Besetzung resultiert, wurden die personalwirtschaftlichen Parameter analysiert.
- Die zuvor entsprechend markierten Abwesenheiten wurden für die Berechnung der Nettojahresleistungszeit herangezogen.
- Die Abwesenheiten wurden um planerische Werte, welche nicht ausgewertet werden konnten, ergänzt bzw. durch diese ersetzt (vgl. dazu „Erholungsurlaub“ oder „Feiertagsausgleich“).
- Die Abwesenheitswerte unterliegen Schwankungen über die Jahre und sind durch verschiedene Randbedingungen beeinflusst. Deshalb ist eine regelmäßige Auswertung der Abwesenheiten erforderlich, um Personalmehr- und Personalminderbedarfe zu ermitteln.
- Insgesamt ergibt sich für die Beschäftigten der Leitstelle (Disposition) eine Anwesenheit von rund 33,63 Wochen pro Jahr.

Ausfallart	Abwesenheiten [Wochen]	Grundlage / Bemerkung
Bruttojahreswochen	52,14	-
Erholungsurlaub	6,00	planerischer Wert gem. TVöD
Feiertagsausgleich	2,40	planerischer Wert (inkl. 24./31.12.)
Schichturlaub	1,20	gem. § 27 (1) TVöD
Bildungsurlaub	0,20	planerischer Wert gem. § 5 (1) BfG-MV*
Zwischensumme "gesetzliche Variablen"	9,80	-
Krankheit	5,40	planerischer Wert (90%-Perzentil Benchmark)
Sonderurlaub	0,19	Mittelwert 2021-2023/10
Zwischensumme "laufendes Controlling"	5,59	-
Aus- und Fortbildung	3,13	planerischer Wert gem. Bedarfsplan
Zwischensumme "organisatorische Variablen"	3,13	-
resultierende Abwesenheitswochen	18,52	
resultierende Anwesenheitswochen	33,63	
Nettojahresleistungszeit bei WAZ 46,8 [h]	1.574	
Personalfaktor bei WAZ 46,8 h	5,57	
Nettojahresleistungszeit bei WAZ 39 [h]	1.311	
Personalfaktor bei WAZ 39 h	6,68	



Auf Basis der Abwesenheiten der Beschäftigten der Leitstelle erfolgt die Berechnung der Nettojahresleistungszeit in der Disposition.
Zur Berechnung des Gesamtpersonalbedarfes in der Disposition sind weitere Abwesenheiten bzw. Sonderstunden zu berücksichtigen, welche im Folgenden hinzugerechnet werden.



NETTOJAHRESLEISTUNGSZEITEN RÜCKWÄRTIGER BEREICH

ERMITTlung DER MITTLEREN NETTOJAHRESLEISTUNGSZEIT PRO MITARBEITER

- Abwesenheiten entstehen planmäßig unter anderem durch
 - Urlaub
 - Wochenfeiertage
 - Aus- und Fortbildung
 sowie unplanmäßig durch Krankheit/Arbeitsunfähigkeit.
- Zur Ermittlung des Personalbedarfs der Leitstelle, der aus der Besetzung resultiert, wurden die personalwirtschaftlichen Parameter analysiert.
- Die Tabelle zeigt die anhand planerischer Werte angesetzten mittleren Abwesenheitswochen der Mitarbeiter.
- Insgesamt ergibt sich für die Beamten im rückwärtigen Arbeitsbereich eine Anwesenheit von rund 37,42 Wochen pro Jahr.
- Für die Tarifbeschäftigte im rückwärtigen Arbeitsbereich ergibt sich eine Anwesenheit von rund 37,12 Wochen pro Jahr.

BEAMTE

Ausfallart	Abwesenheiten [Wochen]	Grundlage / Bemerkung
Bruttojahreswochen	52,14	-
Erholungsurlaub	6,00	planerischer Wert gem. EurIV
Feiertagsausgleich	2,10	planerischer Wert (inkl. 24./31.12.) gem. § 3 Abs. 1 Satz 2 AZVO M-V
Zwischensumme "gesetzliche Variablen"	8,10	-
Ausfall aus Krankheit, Elternzeit, Sonderurlaub	4,62	8,86 % aus Anlage 4 Bedarfsplan 2021-2026
Zwischensumme "laufendes Controlling"	4,62	-
Aus- und Fortbildung	2,00	planerischer Wert
Zwischensumme "organisatorische Variablen"	2,00	-
resultierende Abwesenheitswochen	14,72	
resultierende Anwesenheitswochen	37,42	
Nettojahresleistungszeit bei WAZ 40 [h]	1.497	

TARIFBESCHÄFTIGTE

Ausfallart	Abwesenheiten [Wochen]	Grundlage / Bemerkung
Bruttojahreswochen	52,14	-
Erholungsurlaub	6,00	planerischer Wert gem. TVöD
Feiertagsausgleich	2,40	planerischer Wert (inkl. 24./31.12.)
Zwischensumme "gesetzliche Variablen"	8,40	-
Ausfall aus Krankheit, Elternzeit, Sonderurlaub	4,62	8,86 % aus Anlage 4 Bedarfsplan 2021-2026
Zwischensumme "laufendes Controlling"	4,62	-
Aus- und Fortbildung	2,00	planerischer Wert
Zwischensumme "organisatorische Variablen"	2,00	-
resultierende Abwesenheitswochen	15,02	
resultierende Anwesenheitswochen	37,12	
Nettojahresleistungszeit bei WAZ 39 [h]	1.448	



VORBEMERKUNG

- Der Personalbedarf im Dispositionsbetrieb resultiert aus den auf Grundlage der risiko- und frequenzabhängigen Bemessung ermittelten Vorhaltestunden, die im Umsetzungskonzept konkretisiert wurden.
- Des Weiteren sind die sekundären Personalbedarfe der Disposition übernommen:
 - Verfügerdienst (s. Abschnitt 3.5)
 - bedarfsabhängige Besetzung
- Darüber hinaus sind noch weitere Stundenbedarfe zu berücksichtigen, unter anderem für:
 - Dienstbesprechungen
 - Unterweisungen
 - arbeitsmedizinische Untersuchung
 - Freistellungen für Gremienarbeit (z. B. Schwerbehindertenvertretung, Personalrat)
 - Übungen
- Hierfür werden prozentual 2 % Sonderstunden, bezogen auf die Vorhaltestunden, berücksichtigt. Dies stellt bei der Bemessung von Funktionsstellen ein übliches Verfahren dar.
- Darüber hinaus sollte eine Praxis gefunden werden, in der Auszubildende sowie Mitarbeiter im Laufbahnaufstieg außerhalb des Stellenplans geführt werden, damit hierdurch keine Unterbesetzungen in den Dienstgruppen entstehen. Hierdurch kann eine verzögerungsfreie Besetzung der Stellen in den Dienstgruppen ermöglicht werden.



Im Folgenden werden die Stellenbedarfe des Dispositionsbetriebs unter Berücksichtigung der Vorhaltestunden und weiterer organisatorischer Rahmenbedingungen abgeleitet.



ERMITTLEMENT PERSONALBEDARF DISPOSITION

BESETZUNG GEMÄSS LETZTEM GUTACHTEN

- In der nebenstehenden Tabelle ist die Ermittlung des Personalbedarfs für die Leitstelle auf der Basis der Besetzung gemäß dem letzten Gutachten bei einer Wochenarbeitszeit von 48 Stunden dargestellt.
- Zur zuverlässigen Besetzung des davon abweichenden umgesetzten Besetzungsmodell (planerische Annahme) wären ca. 28,2 VZÄ erforderlich.
- Würden die Tischbesetztzeiten des Gutachtens unter Berücksichtigung der derzeitigen Rahmenbedingungen (z. B. 7,5 Stunden Tischbesetzung pro 12-Stunden-Schichten ggü. 9 Stunden im Gutachten) umgesetzt werden, wären insgesamt ca. 40 VZÄ erforderlich (+ 10 VZÄ).

Funktionsbesetzung						WAZ 48				
	WAZ	# Funktionen	Tage [d] (pro Jahr)	Stunden [h] (pro Tag)	Summe [h] (pro Jahr)	WAZ	# Funktionen	Tage [d] (pro Jahr)	Stunden [h] (pro Tag)	Summe [h] (pro Jahr)
Disposition (rund-um-die-Uhr)	-	-	-	-	-	48	4	365	24,5	35.770
Disposition tagsüber	-	-	-	-	-	48	1	365	12,25	4.471
Disposition tagsüber (Mo.-Fr.)	-	-	-	-	-	48	2	250	12,25	6.125
Disposition tagsüber (Mo.-Fr.)						48	1	250	3	750
Summe	-	0	-	-	0	-	-	-	-	47.116
Ermittlung der Gesamt-Jahresfunktionsstunden										Beamte Beschäftigte
Jahresfunktionsstunden aus Funktionsbesetzung [Std. pro Jahr]										11.779 35.337
Verfüger (2 Verfüger je Tag * 1 Stunde * 12,5%) [Std. pro Jahr]										22,81 68,44
Bedarfsabhängige Besetzung (Großveranstaltungen und Sonderlagen) (200 h je Gebietskörperschaft) [Std. pro Jahr]										150 450
Sonderstunden (Dienstbesprechungen, arbeitsmed. Untersuchungen etc.) (2 % der Jahresfunktionsstunden) [Std. pro Jahr]										236 707
Gesamt-Jahresfunktionsstunden [Stunden pro Jahr]										12.188 36.563
Personalwirtschaftliche Parameter										Beamte Beschäftigte
Anwesenheitswochen										34,08 33,63
Wochenarbeitszeit [Std.]										48 48
Nettojahresleistungszeit [Std.]										1.636 1.614
Personalbedarf GESAMT (rechnerisch) [VZÄ]										7,5 22,7
										30,2



Der Personalbedarf zur Besetzung gemäß dem letzten Gutachten im Dispositionsbetrieb (Disposition) steigt auf Basis der Neuberechnung der personalwirtschaftlichen Parameter auf 30,2 VZÄ.



ERMITTLEMENT PERSONALBEDARF DISPOSITION

SOLL-BEZETZUNG – MODELL 1

- In der nebenstehenden Tabelle ist die Ermittlung des Personalbedarfs für die Leitstelle auf der Basis des SOLL-Besetzungsmodells 1 bei einer gemittelten verlängerten Wochenarbeitszeit von 46,1 Stunden dargestellt.
- Diese ergibt sich aus den unterschiedlichen Wochenarbeitszeiten und Pausenansprüchen zwischen Beschäftigten und Beamten. Hieraus resultieren pro Schicht daher unterschiedliche Vergütungen (bei gleicher Zeitgutschrift).
- Die zu besetzenden Jahresfunktionsstunden werden entsprechend der heutigen Quote aus Beamten (ca. $\frac{1}{4}$) und Beschäftigten (ca. $\frac{3}{4}$) aufgeteilt.

Anmerkung:

Innerhalb der ausgewiesenen Stellen der Disposition können ggf. weitere bewertungsrelevante Aufgabenverzahnungen umgesetzt werden (z. B. Praxisanleiter).

Funktionsbesetzung	nachts					tagsüber				
	WAZ	# Funktionen	Tage [d] (pro Jahr)	Stunden [h] (pro Tag)	Summe [h] (pro Jahr)	WAZ	# Funktionen	Tage [d] (pro Jahr)	Stunden [h] (pro Tag)	Summe [h] (pro Jahr)
Disposition (rund-um-die-Uhr)	46,1	4	365	12,25	17.885	46,1	4	365	12,25	17.885
Disposition (Mo.-Fr.)	-	-	-	-	-	46,1	4	250	10,86*	10.864
Disposition (Sa.)	46,1	1	50	12,25	613	46,1	1	50	12,25	613
Disposition (So.)	-	-	-	-	-	46,1	2	50	12,04*	1.204
Disposition (So./Fe.)	46,1	1	65	12,25	796	46,1	1	65	12,25	796
Disposition (So./Fe.)	-	-	-	-	-	46,1	1	65	9,69*	630
Summe	-	-	-	-	19.294	-	-	-	-	31.362
Ermittlung der Gesamt-Jahresfunktionsstunden										Beamte Beschäftigte
Jahresfunktionsstunden aus Funktionsbesetzung [Std. pro Jahr]										12.664 37.992
Verfüger (2 Verfüger je Tag * 1 Stunden * 12,5%) [Std. pro Jahr]										22,81 68,44
Bedarfsabhängige Besetzung (Großveranstaltungen und Sonderlagen) (200 h je Gebietskörperschaft) [Std. pro Jahr]										150 450
Sonderstunden (Dienstbesprechungen, arbeitsmed. Untersuchungen etc.) (2 % der Jahresfunktionsstunden) [Std. pro Jahr]										253 760
Gesamt-Jahresfunktionsstunden [Stunden pro Jahr]										13.090 39.270
Personalwirtschaftliche Parameter										Beamte Beschäftigte
Anwesenheitswochen										34,08 33,63
Wochenarbeitszeit [Std.]										48 45,4
Nettojahresleistungszeit [Std.]										1.636 1.527
Personalbedarf GESAMT (rechnerisch) [VZÄ]										8,0 25,7
*) umgerechnet von Vollarbeit in verlängerte Wochenarbeitszeit gem. Formel: 8 Std. Vollarbeitsschicht / 39,25 WAZ * 45,9 Wanz = 9,36 Std.										33,7



Der Personalbedarf für das SOLL-Besetzungsmodell 1 im Dispositionsbetrieb (Disposition) steigt auf 33,7 VZÄ.



ERMITTlung PERSONALBEDARF DISPOSITION

SOLL-BESETZUNG – MODELL 2

- In der nebenstehenden Tabelle ist die Ermittlung des Personalbedarfs für die Leitstelle auf der Basis SOLL-Besetzungsmodells 2 bei einer gemittelten verlängerten Wochenarbeitszeit von 47,9 Stunden dargestellt.
- Diese ergibt sich aus den unterschiedlichen Wochenarbeitszeiten und Pausenansprüchen zwischen Beschäftigten und Beamten. Hieraus resultieren pro Schicht daher unterschiedliche Vergütungen (bei gleicher Zeitgutschrift).
- Die zu besetzenden Jahresfunktionsstunden werden entsprechend der heutigen Quote aus Beamten (ca. $\frac{1}{4}$) und Beschäftigten (ca. $\frac{3}{4}$) aufgeteilt.

Funktionsbesetzung	WAZ	# Funktionen	-			WAZ 47,5				
			Tage [d] (pro Jahr)	Stunden [h] (pro Tag)	Summe [h] (pro Jahr)	WAZ	# Funktionen	Tage [d] (pro Jahr)	Stunden [h] (pro Tag)	Summe [h] (pro Jahr)
Disposition (rund-um-die-Uhr)	-	-	-	-	-	47,9	5	365	24,5	44.713
Disposition tagsüber	-	-	-	-	-	47,9	2	365	12,25	8.943
Disposition tagsüber (Mo.-Fr.)	-	-	-	-	-	47,9	2	250	12,25	6.125
Disposition (Sa.)	-	-	-	-	-	47,9	1	50	24,5	1.225
Disposition (So.)	-	-	-	-	-	47,9	1	65	12,25	796
Summe	-	0	-	-	0	-	-	-	-	61.801
Ermittlung der Gesamt-Jahresfunktionsstunden										Beamte Beschäftigte
Jahresfunktionsstunden aus Funktionsbesetzung [Std. pro Jahr]										15.450 46.351
Verfüger (2 Verfüger je Tag * 1 Stunden * 12,5%) [Std. pro Jahr]										22,81 68,44
Bedarfsabhängige Besetzung (Großveranstaltungen und Sonderlagen) (200 h je Gebietskörperschaft) [Std. pro Jahr]										150 450
Sonderstunden (Dienstbesprechungen, arbeitsmed. Untersuchungen etc.) (2 % der Jahresfunktionsstunden) [Std. pro Jahr]										309 927
Gesamt-Jahresfunktionsstunden [Stunden pro Jahr]										15.932 47.796
Personalwirtschaftliche Parameter										Beamte Beschäftigte
Anwesenheitswochen										34,08 33,63
Wochenarbeitszeit [Std.]										48 47,9
Nettojahresleistungszeit [Std.]										1.636 1.611
Personalbedarf GESAMT (rechnerisch) [VZÄ]										9,7 29,7
										39,4

Anmerkung:

Innerhalb der ausgewiesenen Stellen der Disposition können ggf. weitere bewertungsrelevante Aufgabenverzahnungen umgesetzt werden (z. B. Praxisanleiter).



Der Personalbedarf für das SOLL-Besetzungsmodell 2 im Dispositionsbetrieb (Disposition) steigt auf 39,4VZÄ.



ERMITTLEMENT PERSONALBEDARF DISPOSITION

LAGEDIENSTFÜHRUNG

- In der nebenstehenden Tabelle ist die Ermittlung des Personalbedarfs für die Lagedienstführung bei einer Wochenarbeitszeit von 48 Stunden dargestellt.

Funktionsbesetzung	-					WAZ 48				
	WAZ	# Funktionen	Tage [d] (pro Jahr)	Stunden [h] (pro Tag)	Summe [h] (pro Jahr)	WAZ	# Funktionen	Tage [d] (pro Jahr)	Stunden [h] (pro Tag)	Summe [h] (pro Jahr)
Lagedienstführung	-	-	-	-	-	48	1	365	24,5	8.943
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Summe	-	0	-	-	0	-	1	-	-	8.943
Ermittlung der Gesamt-Jahresfunktionsstunden										WAZ 48
Jahresfunktionsstunden aus Funktionsbesetzung [Std. pro Jahr]										8.943
Verfüger (2 Verfüger je Tag * 1 Stunden * 12,5%) [Std. pro Jahr]										-
Bedarfsabhängige Besetzung (Großveranstaltungen und Sonderlagen) (200 h je Gebietskörperschaft) [Std. pro Jahr]										-
Sonderstunden (Dienstbesprechungen, arbeitsmed. Untersuchungen etc.) (2 % der Jahresfunktionsstunden) [Std. pro Jahr]										179
Gesamt-Jahresfunktionsstunden [Stunden pro Jahr]										9.121
Personalwirtschaftliche Parameter										WAZ 48
Anwesenheitswochen										34,08
Wochenarbeitszeit [Std.]										48
Nettojahresleistungszeit [Std.]										1.636
Personalbedarf GESAMT (rechnerisch) [VZÄ]										5,6

Anmerkung:

Zur Sicherstellung einer durchgängigen Funktionsbesetzung sind mindestens 8 VZÄ mit der Qualifikation „Lagedienstführung“ erforderlich.



Der Personalbedarf zur Besetzung der Funktion Lagedienstführung beträgt 5,6 VZÄ.



SOLL-IST-VERGLEICH

Modelle	Personalbedarf [VZÄ]					Differenz [Modell/ IST]
	Disposition	LDF	Praxisanleitung	Gesamt [gerundet]		
Stellenplan	30,4	5,6	-	36	-	
IST	Bedarf gemäss Gutachten 2014	29,3	5,5	35	-1	
	Bedarf gemäss Gutachten auf Basis neuer personalwirtschaftlicher Parameter	30,2	-	36	0	
SOLL	Modell 1: 4 h Bereitschaftszeit und Tagesdienste	33,7	5,6	40	4	
	Modell 2: 4,5 h Bereitschaftszeit und keine Tagesdienste	39,4	0,5	46	10	

- Auf Basis der SOLL-Besetzung, der neu ermittelten personalwirtschaftlichen Parameter sowie der organisatorischen Empfehlungen zur Personalwirtschaft (Sonderstunden, bedarfsabhängige Besetzungen) entsteht ein Personalbedarf im Bereich der Disposition der Leitstelle von rund 40 VZÄ für das Modell 1 und von rund 46 VZÄ für das Modell 2 - jeweils inkl. des Personalbedarfs zur Besetzung der Funktion Lagedienstführung und des Personalbedarfs für die Praxisanleitung im Bereich der Aus- und Fortbildung (siehe Abs. 5.3).
- Diese Personalbedarfe im Stellenplan der Leitstelle entsprechen einem Mehrbedarf von rund 4 bzw. 10 VZÄ.



Langfristig entsteht ein Gesamtpersonalbedarf von 40 VZÄ im Modell 1 bzw. 46 VZÄ im Modell 2 in der Disposition (inkl. Lagedienstführung) der Leitstelle.



Dies entspricht einem effektiven Mehrbedarf von rund 4 bzw. 10 VZÄ.



PERSONALBEDARF RÜCKWÄRTIGER BEREICH UND LAGEDIENST

- Die Besetzung der Funktion Lagedienstführung soll - wie im IST-Zustand - weiterhin hauptsächlich durch 8 VZÄ im überwiegenden 24-Stunden-Dienst erfolgen. Zur Sicherstellung einer durchgängigen Funktionsbesetzung sind dienstplanerisch weitere Stellen mit einer vertretungsweisen Einbeziehung in die Besetzung Lagedienstführung erforderlich. Dieses soll durch die rückwärtigen Stellen des gehobenen Dienstes der Leitstelle erfolgen (rund 1-2 zusätzliche Stellen erforderlich).
- Da während der LDF-Schichten keine durchgängige Einbindung in die Einsatzbearbeitung erforderlich ist, entstehen hierbei Arbeitsleistungen erfahrungsgemäß im Umfang von rund 4 Stunden – dies entspricht einer Arbeitsleistung von rechnerisch 1.460 Stunden pro Jahr. Gleichzeitig bestehen im Umfang 1.429 Stunden Arbeitsmengen im Rahmen der Dienstgruppenleitung (Siehe nachfolgende Tabelle). Somit gleichen sich Kapazität und Bedarf aus.

Nr.	Tätigkeit / Aufgabe	Anzahl pro Jahr	mittlerer Zeitbedarf pro Fall [h]	Gesamtabarbeitszeit-dauer p.a. [h]	Erläuterung	Quelle
Dienstgruppenleitung		1.429				
1	Mitarbeitergespräche	36	4,0	144	- 4 Stunden Zeitbedarf pro Gespräch inkl. Vor- und Nachbereitung	<i>semi-analytische Bemessung auf Basis Fallzahlen und Zeitbedarf ILWM</i>
2	Beurteilungen und Stellungnahmen	36	4,0	144	- 4 Stunden Zeitbedarf pro Fall inkl. Vor- und Nachbereitung	<i>semi-analytische Bemessung auf Basis Fallzahlen und Zeitbedarf ILWM</i>
3	Dienstplanung Jahresplan	4	20,0	80	- pro Dienstgruppe 20 Stunden	<i>semi-analytische Bemessung auf Basis Fallzahlen und Zeitbedarf ILWM</i>
4	Dienstplanung Monatspläne	48	2,0	96	- pro Dienstgruppe und Monat 2 Stunden	<i>semi-analytische Bemessung auf Basis Fallzahlen und Zeitbedarf ILWM</i>
5	Dienstplanung Tagespläne	365	1,0	365	- pro Tag eine Stunde	
6	Sonstige Personalangelegenheiten	-	600,0	600	- pauschal	Aufwandsabschätzung
GESAMT Stundenbedarf		1.429				



PERSONALBEDARF RÜCKWÄRTIGER BEREICH UND LAGEDIENST

- Die Beamten des gehobenen Dienstes sollen 4-mal pro Jahr eine Einsatzführungsdienschicht der Berufsfeuerwehr übernehmen. Alle 5 Wochen leistet der Leiter der Leitstelle (Fachgruppenleitung) eine Woche A-Dienst in Rufbereitschaft mit entsprechender Vergütung ab.
- Dem Besetzungs volumen der 3 rückwärtigen Mitarbeiter i. H. v. 288 Stunden sind jedoch 96 Stunden aufgrund der möglichen Erledigung rückwärtiger Aufgaben in den Schichten (rund 8 Stunden pro Schicht) abzuziehen.
- Zum Ausgleich des Zeitbedarfs für den Führungsdiens t der Berufsfeuerwehr ist daher zusätzliches Personal im rückwärtigen Bereich erforderlich. Gleichzeitig sind 0,5 VZÄ für die Praxisanleitung bereits im Personalbedarf für die Disposition berücksichtigt und in der Folge hier abzuziehen.

Personalbedarf zur Integration Einsatzführungsdienst	
288 h	Einsatzführungsschichten der rückwärtigen Mitarbeiter (4x pro Jahr Einsatzführungsdiens t für 3 rückwärtige Mitarbeiter)
161 h	alle 5 Wochen eine Woche A-Dienst (14,5 h Gutschrift + 1 h Einsatz im Mittel) für Fachgruppenleitung
- 96 h	8h/Schicht geplante Inanspruchnahme im rückwärtigen Aufgabengebiet bei rund 12 Führungsdienschichten der rückwärtigen Mitarbeiter
0,2 VZÄ	Ausgleich zur Integration Einsatzführungsdienst

Netto-Personalbedarfe im rückwärtigen Bereich	
rechn. Personalbedarf [VZÄ]	Aufgabebereich
1,50	Leitung
5,90	IT / Systemadministration und Datenversorgung
1,10	Aus- und Fortbildung
1,40	Qualitätsmanagement
0,50	SPoC M-V im Kleeblatt Nord
0,24	Stellenanteile Einsatzdienst (verteilt auf 3 Stellen)
-0,50	Verzahnung Praxisanleitung Disposition
10,14	Gesamt-Personalbedarf rückwärtig

FüDi-Verzahnung	result. Personal-ausstattung [VZÄ]	Aufgabebereich
Anzahl MA	Stellenanteil	
3	0,24	→ 1,74 Leitung
-	-	→ 5,90 IT / Systemadministration und Datenversorgung
-	-0,50	→ 0,60 Aus- und Fortbildung
-	-	→ 1,40 Qualitätsmanagement
-	-	→ 0,50 SPoC M-V im Kleeblatt Nord
→		
10,14	Gesamt-Personalbedarf rückwärtig	



KOORDINATOR LEITSTELLE

- Auf Ebene der Trägerkörperschaften bestehen Schnittstellen zur ILWM sowie weitere Aufwände im Zusammenhang mit der Trägerschaft. Diese betreffen u. a.
 - die Unterstützung und Überwachung der Datenversorgung des Einsatzleitsystems,
 - strategische Entscheidungen im Bereich der ILWM mit Auswirkung auf die lokale Gefahrenabwehr sowie umgekehrt und
 - die Definition von Prozessstandards.
- Es ist dabei stets der Informationsfluss aus der ILWM in die Trägerkörperschaft als auch aus der Trägerkörperschaft in die ILWM sicherzustellen.
- Aus externer Sicht ist es daher sachgerecht, in den Trägerkörperschaften diese Aufgaben auf entsprechende Stellen oder auf eine entsprechende Stelle zu konzentrieren. Vorbild könnte hierzu eine Stelle „Koordinator Leitstelle“ sein. Diese findet sich in anderen Leitstellen mit vergleichbarer Struktur ebenfalls in den Trägerkörperschaften wieder und bildet die zuvor beschriebenen Anforderungen ab.
- Der Personalbedarf für diese Stellen ergibt sich aus der Trägerschaft heraus aus Sicht von Lülf+ summarisch und stellt insofern keinen zusätzlich Personalbedarf im Rahmen dieser Untersuchung dar.



Zur Bedienung der Schnittstelle zur ILWM und zur Bearbeitung der aus der Trägerschaft resultierenden Aufwände empfiehlt sich die Einrichtung einer Stelle „Koordinator Leitstelle“ in den Trägerkörperschaften Ludwigslust-Parchim und Nordwestmecklenburg.



Da sich der Personalbedarf aus der Trägerschaft heraus summarisch ergibt, stellt dies keinen zusätzlichen Personalbedarf im Rahmen dieser Untersuchung dar.



GESAMTPERSONALBEDARF

Aus der Zusammenfassung des Personalbedarfs sowohl im Dispositionen- als auch im rückwärtigen Bereich ergibt sich folgender langfristiger Personalbedarf für das SOLL-Besetzungsmodell 1. Zur Umsetzung des SOLL-Besetzungsmodells 2 wären weitere 6 VZÄ im Bereich der Disposition vorzusehen.

Organisationseinheit	Personalausstattung [VZÄ]				
	feuerwehr-technisch gD	feuerwehr-technisch mD	Beschäf- tigte	Zuordnung offen	Gesamt- summe
administrativ-strategische Leitung	1,7	-	-	-	1,7
SPoC M-V	-	-	-	0,5	0,5
Ärztliche Leitung	-	-	0,5	-	0,5
IT - Systemadministration	1	2	1	1,9	5,9
Aus- und Fortbildung	-	-	-	0,6	0,6
Qualitätsmanagement	-	-	-	1,4	1,4
Dienstgruppenleitung	8	-	-	-	8
Disposition	-	8	23	-	31
Aufgabenwahrnehmung ZKS	-	-	1	-	1
GESAMT Personalbedarf	10,7	10	24,5	4,4	50,6

Anmerkungen:

In der IT-Systemadministration inklusive Personalbedarf für Rufbereitschaft (= „Rufbereitschaft gegen Frei); bei Rufbereitschaft gegen Vergütung insgesamt -0,5 VZÄ.



Der Stellenbedarf beläuft sich langfristig auf insg. 50,6 VZÄ für das SOLL-Besetzungsmodell 1. Dies entspricht einem Mehrbedarf von rund 7,7 VZÄ gegenüber dem IST-Stellenplan. Zur Umsetzung des SOLL-Besetzungsmodells 2 wären weitere 6 VZÄ im Bereich der Disposition vorzusehen.



GESAMTPERSONALBEDARF

ERLÄUTERUNG DER BEDARFSSTEIGERUNGEN

- Aus der Personalbemessung resultiert ein zusätzlicher Stellenbedarf gegenüber dem Stellenplan im Umfang von 7,7 VZÄ.
 - **- 0,3 VZÄ gD** im Bereich der Leitung aufgrund der Differenzierung der Aufgabenmengen (insb. Anteile Aus- und Fortbildung und SPoC M-V)
 - **+ 0,5 VZÄ** im Bereich des SPoC M-V
 - **+ 0,6 VZÄ** im Bereich der Aus- und Fortbildung
 - **+ 1,0 VZÄ** im Bereich des Qualitätsmanagements
 - **+ 1,9 VZÄ** im Bereich der IT-Systemadministration und Datenversorgung
 - **+ 1 VZÄ mD/nicht-fwt.** im Bereich des Dispositionsbetriebes aufgrund Neuberechnung der personalwirtschaftlichen Parameter
 - **+ 3 VZÄ mD /nicht-fwt.** im Bereich des Dispositionsbetriebes aufgrund Neubemessung der Einsatzleitplatzbesetzung und zur Umsetzung des Besetzungsmodells 1
- Zur Umsetzung des Besetzungsmodells 2 sind darüber hinaus Stellenbedarfe im Umfang von 6 VZÄ erforderlich.
 - **+ 6 VZÄ mD /nicht-fwt.** im Bereich des Dispositionsbetriebes zur Umsetzung des Besetzungsmodells 2



Die Stellenmehrung von insgesamt 7,7 VZÄ ergibt sich insbesondere im Dispositionsbetrieb aufgrund der Anpassung der Einsatzleitplatzbesetzung. Zur Umsetzung des Besetzungsmodells 2 sind weitere 6 VZÄ erforderlich.



0	Extrakt und Zusammenfassung (Managementfassung)	6
1	Ausgangssituation und Auftrag	23
2	Darstellung des IST-Zustandes	30
3	Bemessung des Dispositionsbetriebs	48
4	Aufgabenwahrnehmung im rückwärtigen Bereich	91
5	Personalwirtschaft	109
6	Anlagen	130



ANLAGENVERZEICHNIS

- Anlage 1: Abkürzungen und Definitionen
- Anlage 2: Erfüllung der Versorgungsniveaus
- Anlage 3: Detailergebnisse der risikoabhängigen Bemessung

**ABKÜRZUNG** **ERLÄUTERUNG**

ABKÜRZUNG	ERLÄUTERUNG
AAP	Ausnahmeabfrageplatz
AnWo	Anwesenheitswochen
ArbZ	Arbeitszeit
ArbZG	Arbeitszeitgesetz
AzVO	Arbeitszeitverordnung
A+F	Aus- und Fortbildung
BDBOS	Bundesanstalt für den Digitalfunk der Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben
BildscharbV	Bildschirmarbeitsverordnung
BMA	Brandmeldeanlage
BOS	Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben
BrSchG M-V	Brandschutz- und Hilfeleistungsgesetz Mecklenburg-Vorpommern
BSZ	Bereitschaftszeit
B-III / B 3	Qualifikation zum Gruppenführer in der Laufbahnguppe 1.2
B-IV / B 4	Qualifikation für die Laufbahnguppe 2.1 (gehobener feuerwehrtechnischer Dienst)
DG	Dienstgruppe
DGL	Dienstgruppenleitung
Dispositionszeit	Zeit von der Annahme des Notrufs in der Leitstelle bis zur Alarmierung der Einsatzmittel
DME	Digitale Meldeempfänger
DV	Dienstvereinbarung
EG	Entgeltgruppe
ELP	Einsatzleitplatz
ELR	Einsatzleitrechner
ELW	Einsatzleitwagen

**ABKÜRZUNG** **ERLÄUTERUNG**

ABKÜRZUNG	ERLÄUTERUNG
Fe	Feiertag(e)
Fr	Freitag
FüAss	Führungsassistent
Funktion(en) / Fu.	Eine Funktion bedeutet, dass eine qualifizierte Einsatzkraft benötigt wird.
Fw	Feuerwehr
Fzg	Fahrzeug / Fahrzeugbesetzung
gD	gehobener Dienst (1. Einstiegsamt der 2. Laufbahnguppe bzw. Qualifikationsebene 3)
hD	höherer Dienst (2. Einstiegsamt der 2. Laufbahnguppe bzw. Qualifikationsebene 4)
HiOrg	Hilfsorganisation
IKT	Informations- und Kommunikationstechnik
ILWM	Integrierte Leitstelle Westmecklenburg
IuK	Information und Kommunikation
KT	Krankentransport
LDF	Lagedienstführung (Führungsfunktion der Leitstelle)
LKatSG M-V	Landeskatastrophenschutzgesetz Mecklenburg-Vorpommern
LNA	Leitender Notarzt (Funktion im Einsatzdienst)
LSt	Leitstelle
MA	Mitarbeiter
ManV	Massenanfall von Verletzten (Einsatzlage)
mD	mittlerer Dienst (2. Einstiegsamt der 1. Laufbahnguppe bzw. Qualifikationsebene 2)
Mo	Montag
nfwt	nicht-feuerwehr-technisch
NJLZ	Nettojahresleistungszeit

**ABKÜRZUNG** **ERLÄUTERUNG**

ABKÜRZUNG	ERLÄUTERUNG
Normalwartezeit	mittlere Wartezeit eines Anrufs, auch falls kein anderes Telefonat läuft
NotSan	Notfallsanitäter
OrgL	Organisatorischer Leiter Rettungsdienst (Funktion im Einsatzdienst)
OVG	Oberverwaltungsgericht
Perzentil	Maß für die Wahrscheinlichkeit, mit der ein (Mess-)Wert aus einer Wertemenge oberhalb oder unterhalb einer Schranke liegt.
PSNV	Psychosoziale Notfallversorgung
QM	Qualitätsmanagement
RD	Rettungsdienst
RDPVO M-V	Rettungsdienstplanverordnung Mecklenburg-Vorpommern
RDG	Rechtsdienstleistungsgesetz
Sa	Samstag
SEG	Schnell-Einsatz-Gruppe
SF	Schichtführung
So	Sonntag
SP	Dienstsport
SPoC	Single Point of Contact
StörfallVO	Störfallverordnung (12. Verordnung zum Bundesimmissionsschutzgesetz)
SU	Sonderurlaub
TD	Tagesdienst
TETRA	Digitalfunknetz (Terrestrial Trunked Radio)
TVöD	Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst
TVöD-VKA EGO	Entgeltordnung zum TVöD im Bereich der Vereinigung der kommunalen Arbeitgeberverbände



ABKÜRZUNG ERLÄUTERUNG

Verfüger	Mitarbeiter, der eingeteilt wird, sich zur Arbeitsaufnahme bereitzuhalten, falls durch einen kurzfristigen Ausfall (z. B. Krankheit) nicht die SOLL-Funktionsstärke erreicht wird.
VZÄ	Vollzeitäquivalent
WAZ	Wochenarbeitszeit
Wo	Woche(n)
ZKS	Zentrale Koordinierungsstelle



ERFÜLLUNG DER VERSORGUNGSNIVEAUS IM IST-ZUSTAND

MONTAG BIS FREITAG

	Uhrzeit																									Gesamt
		0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00	
Versorgungs-niveau 1	Anzahl Telefonate	1.203	1.049	993	801	977	1.123	1.957	2.923	3.727	4.050	3.920	4.026	3.675	3.524	3.548	3.660	3.708	3.589	3.387	3.252	2.893	2.266	2.015	1.565	63.831
	nicht erreicht	228	165	119	84	104	152	376	634	784	945	821	868	721	604	753	686	653	709	681	534	347	436	371	261	12.036
	Anteil	19,0 %	15,7 %	12,0 %	10,5 %	10,6 %	13,5 %	19,2 %	21,7 %	21,0 %	23,3 %	20,9 %	21,6 %	19,6 %	17,1 %	21,2 %	18,7 %	17,6 %	19,8 %	20,1 %	16,4 %	12,0 %	19,2 %	18,4 %	16,7 %	18,9%
Versorgungs-niveau 2	Anzahl Telefonate	101	60	55	48	31	58	121	472	1.233	1.625	1.848	1.784	1.573	1.354	1.220	984	776	534	401	311	257	211	155	128	15.340
	nicht erreicht	6	2	0	2	1	2	6	47	132	236	233	216	162	117	118	87	67	42	40	13	10	18	17	10	1.584
	Anteil	5,9 %	3,3 %	0,0 %	4,2 %	3,2 %	3,4 %	5,0 %	10,0 %	10,7 %	14,5 %	12,6 %	12,1 %	10,3 %	8,6 %	9,7 %	8,8 %	8,6 %	7,9 %	10,0 %	4,2 %	3,9 %	8,5 %	11,0 %	7,8 %	10,3%
Versorgungs-niveau 3	Anzahl Telefonate	651	552	486	373	553	765	983	1.801	2.144	2.377	2.269	2.224	2.081	1.962	1.940	1.927	1.875	1.786	1.756	1.629	1.389	1.171	1.068	885	34.647
	nicht erreicht	20	13	9	4	7	7	23	42	70	122	109	91	71	46	85	61	53	55	51	27	20	65	60	31	1.142
	Anteil	3,1 %	2,4 %	1,9 %	1,1 %	1,3 %	0,9 %	2,3 %	2,3 %	3,3 %	5,1 %	4,8 %	4,1 %	3,4 %	2,3 %	4,4 %	3,2 %	2,8 %	3,1 %	2,9 %	1,7 %	1,4 %	5,6 %	5,6 %	3,5 %	3,3%
Gesamt	Anzahl Telefonate	1.955	1.661	1.534	1.222	1.561	1.946	3.061	5.196	7.104	8.052	8.037	8.034	7.329	6.840	6.708	6.571	6.359	5.909	5.544	5.192	4.539	3.648	3.238	2.578	113.818
	nicht erreicht	254	180	128	90	112	161	405	723	986	1.303	1.163	1.175	954	767	956	834	773	806	772	574	377	519	448	302	14.762
	Anteil	13,0 %	10,8 %	8,3 %	7,4 %	7,2 %	8,3 %	13,2 %	13,9 %	13,9 %	16,2 %	14,5 %	14,6 %	13,0 %	11,2 %	14,3 %	12,7 %	12,2 %	13,6 %	13,9 %	11,1 %	8,3 %	14,2 %	13,8 %	11,7 %	13,0%



ERFÜLLUNG DER VERSORGUNGSNIVEAUS IM IST-ZUSTAND

SAMSTAG

	Uhrzeit																									Gesamt	
		0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00		
Versorgungs-niveau 1	Anzahl Telefonate	397	264	258	229	202	205	297	454	617	774	811	852	803	750	826	873	845	862	861	712	701	588	614	491	14.286	
	nicht erreicht	76	44	34	30	23	15	59	91	117	161	153	165	138	114	155	128	119	115	150	108	63	123	154	120	2.455	
	Anteil	19,1 %	16,7 %	13,2 %	13,1 %	11,4 %	7,3 %	19,9 %	20,0 %	19,0 %	20,8 %	18,9 %	19,4 %	17,2 %	15,2 %	18,8 %	14,7 %	14,1 %	13,3 %	17,4 %	15,2 %	9,0 %	20,9 %	25,1 %	24,4 %	17,2%	
Versorgungs-niveau 2	Anzahl Telefonate	11	19	9	5	16	9	18	58	96	140	152	136	125	98	87	60	58	49	57	52	53	31	32		1.427	
	nicht erreicht	0	0	0	0	0	0	1	1	5	15	14	8	10	8	10	2	4	4	2	1	2	1	8	4	100	
	Anteil	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	5,6 %	1,7 %	5,2 %	10,7 %	9,2 %	5,9 %	8,0 %	8,2 %	11,5 %	3,3 %	6,9 %	7,1 %	4,1 %	1,8 %	3,8 %	1,9 %	25,8 %	12,5 %	7,0%	
Versorgungs-niveau 3	Anzahl Telefonate	161	157	116	115	125	137	224	326	356	379	383	423	365	336	337	380	390	358	362	422	352	284	306	278		7.072
	nicht erreicht	4	8	3	1	2	0	4	5	10	17	22	11	8	18	18	4	6	7	13	11	3	23	33	20	251	
	Anteil	2,5 %	5,1 %	2,6 %	0,9 %	1,6 %	0,0 %	1,8 %	1,5 %	2,8 %	4,5 %	5,7 %	2,6 %	2,2 %	5,4 %	5,3 %	1,1 %	1,5 %	2,0 %	3,6 %	2,6 %	0,9 %	8,1 %	10,8 %	7,2 %	3,5%	
Gesamt	Anzahl Telefonate	569	440	383	349	343	351	539	838	1.069	1.293	1.346	1.411	1.293	1.184	1.250	1.313	1.293	1.276	1.272	1.191	1.105	925	951	801		22.785
	nicht erreicht	80	52	37	31	25	15	64	97	132	193	189	184	156	140	183	134	129	126	165	120	68	147	195	144	2.806	
	Anteil	14,1 %	11,8 %	9,7 %	8,9 %	7,3 %	4,3 %	11,9 %	11,6 %	12,3 %	14,9 %	14,0 %	13,0 %	12,1 %	11,8 %	14,6 %	10,2 %	10,0 %	9,9 %	13,0 %	10,1 %	6,2 %	15,9 %	20,5 %	18,0 %	12,3%	



ERFÜLLUNG DER VERSORGUNGSNIVEAUS IM IST-ZUSTAND

SONNTAG/FEIERTAG

	Uhrzeit																								Gesamt	
Versorgungs-niveau 1	Anzahl Telefonate	501	425	417	338	274	302	371	468	658	783	892	895	890	896	890	834	907	890	853	712	679	559	474	375	15.283
	nicht erreicht	123	77	67	50	40	25	62	80	103	108	167	184	176	168	141	112	131	107	134	88	69	106	91	53	2.462
	Anteil	24,6 %	18,1 %	16,1 %	14,8 %	14,6 %	8,3 %	16,7 %	17,1 %	15,7 %	13,8 %	18,7 %	20,6 %	19,8 %	18,8 %	15,8 %	13,4 %	14,4 %	12,0 %	15,7 %	12,4 %	10,2 %	19,0 %	19,2 %	14,1 %	16,1%
Versorgungs-niveau 2	Anzahl Telefonate	20	23	14	11	14	13	12	47	68	66	110	99	109	82	54	82	39	49	56	52	33	20	29	23	1.125
	nicht erreicht	2	3	1	0	2	0	0	1	4	5	11	5	8	6	5	6	0	2	3	2	1	3	5	2	77
	Anteil	10,0 %	13,0 %	7,1 %	0,0 %	14,3 %	0,0 %	0,0 %	2,1 %	5,9 %	7,6 %	10,0 %	5,1 %	7,3 %	9,3 %	7,3 %	0,0 %	4,1 %	5,4 %	3,8 %	3,0 %	15,0 %	17,2 %	8,7 %	6,8%	
Versorgungs-niveau 3	Anzahl Telefonate	277	250	182	160	145	165	214	325	304	337	397	399	375	374	332	414	403	397	391	397	301	270	264	179	7.252
	nicht erreicht	23	8	3	4	6	4	5	4	6	5	20	17	13	19	11	9	7	5	7	6	2	14	14	8	220
	Anteil	8,3 %	3,2 %	1,6 %	2,5 %	4,1 %	2,4 %	2,3 %	1,2 %	2,0 %	1,5 %	5,0 %	4,3 %	3,5 %	5,1 %	3,3 %	2,2 %	1,7 %	1,3 %	1,8 %	1,5 %	0,7 %	5,2 %	5,3 %	4,5 %	3,0%
Gesamt	Anzahl Telefonate	798	698	613	509	433	480	597	840	1.030	1.186	1.399	1.393	1.374	1.352	1.276	1.330	1.349	1.336	1.300	1.161	1.013	849	767	577	23.660
	nicht erreicht	148	88	71	54	48	29	67	85	113	118	198	206	197	193	157	127	138	114	144	96	72	123	110	63	2.759
	Anteil	18,5 %	12,6 %	11,6 %	10,6 %	11,1 %	6,0 %	11,2 %	10,1 %	11,0 %	9,9 %	14,2 %	14,8 %	14,3 %	14,3 %	12,3 %	9,5 %	10,2 %	8,5 %	11,1 %	8,3 %	7,1 %	14,5 %	14,3 %	10,9 %	11,7%



ERGEBNISSE DER RISIKOABHÄNGIGEN BEMESSUNG

MONTAG BIS FREITAG – TELEFONATE VERSORGUNGSNIVEAU 1

Anzahl ELP	Anteil Telefonate außerhalb Versorgungsniveau 1 – Montag bis Freitag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
6	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
5	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,1 %	0,2 %	0,2 %	0,1 %	0,1 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
4	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,1 %	0,9 %	1,5 %	1,7 %	1,3 %	1,0 %	0,9 %	0,9 %	0,5 %	0,6 %	0,4 %	0,3 %	0,2 %	0,2 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %
3	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,6 %	2,0 %	5,6 %	9,0 %	8,8 %	8,0 %	5,3 %	5,3 %	5,4 %	4,3 %	3,2 %	2,8 %	2,7 %	2,0 %	2,1 %	0,7 %	0,8 %	0,4 %
2	3,2 %	2,0 %	0,8 %	0,7 %	1,2 %	1,8 %	4,7 %	13,4 %	24,9 %	32,4 %	32,4 %	30,5 %	23,5 %	23,2 %	22,8 %	22,1 %	18,1 %	16,2 %	14,8 %	13,3 %	11,7 %	7,9 %	6,4 %	4,0 %
1	29,0 %	21,9 %	20,4 %	18,3 %	19,1 %	22,5 %	30,5 %	55,9 %	75,1 %	83,5 %	83,6 %	84,1 %	79,0 %	74,8 %	74,8 %	74,2 %	70,1 %	65,7 %	63,0 %	60,3 %	54,9 %	46,1 %	43,1 %	36,4 %
Gesamtzahl Telefonate	1.195	1.039	1.001	805	964	1.140	1.979	3.007	3.863	4.200	4.071	4.178	3.767	3.670	3.623	3.710	3.793	3.620	3.429	3.280	2.878	2.286	2.030	1.583

MONTAG BIS FREITAG – TELEFONATE VERSORGUNGSNIVEAU 2

Anzahl ELP	Anteil Telefonate außerhalb Versorgungsniveau 2 – Montag bis Freitag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
6	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
5	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,2 %	0,2 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,2 %	0,0 %	0,1 %	0,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
4	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,8 %	1,3 %	1,2 %	0,8 %	0,4 %	0,4 %	0,3 %	0,6 %	0,4 %	0,4 %	1,0 %	0,0 %	0,4 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
3	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	1,3 %	4,4 %	7,6 %	6,8 %	6,4 %	3,3 %	3,4 %	3,8 %	5,1 %	3,6 %	2,4 %	3,0 %	0,6 %	1,9 %	0,0 %	0,7 %	0,0 %
2	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	3,3 %	1,7 %	4,9 %	12,1 %	22,7 %	29,8 %	28,1 %	28,2 %	19,1 %	17,7 %	21,4 %	20,4 %	18,2 %	12,5 %	14,0 %	8,7 %	10,5 %	6,2 %	3,9 %	2,4 %
1	32,7 %	13,3 %	12,7 %	6,3 %	20,0 %	15,3 %	30,3 %	54,9 %	75,3 %	83,0 %	84,1 %	83,4 %	76,6 %	71,3 %	72,8 %	71,5 %	66,5 %	63,9 %	58,6 %	54,3 %	52,5 %	39,3 %	36,8 %	31,5 %
Gesamtzahl Telefonate	101	60	55	48	30	59	122	472	1.239	1.627	1.855	1.787	1.575	1.359	1.221	981	776	534	401	311	257	211	152	124



ERGEBNISSE DER RISIKOABHÄNGIGEN BEMESSUNG

MONTAG BIS FREITAG – TELEFONATE VERSORGUNGSNIVEAU 3

Anzahl ELP	Anteil Telefonate außerhalb Versorgungsniveau 3 – Montag bis Freitag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
6	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
5	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
4	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,1 %	0,5 %	0,9 %	1,4 %	0,8 %	0,3 %	0,5 %	0,3 %	0,2 %	0,3 %	0,2 %	0,3 %	0,1 %	0,1 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %
3	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,5 %	1,3 %	3,9 %	7,0 %	7,3 %	4,8 %	3,4 %	3,1 %	3,5 %	3,8 %	2,5 %	1,9 %	1,5 %	1,3 %	0,9 %	0,4 %	0,3 %	0,2 %
2	1,9 %	1,3 %	0,5 %	0,2 %	0,1 %	1,3 %	4,5 %	10,5 %	24,4 %	32,7 %	34,0 %	29,7 %	23,1 %	20,4 %	21,1 %	22,0 %	18,3 %	14,8 %	13,6 %	13,0 %	9,7 %	5,6 %	4,0 %	3,1 %
1	28,9 %	25,5 %	18,5 %	15,1 %	14,2 %	21,9 %	33,0 %	59,0 %	79,4 %	89,0 %	88,9 %	90,3 %	84,7 %	79,0 %	79,0 %	77,4 %	70,1 %	69,1 %	67,2 %	57,5 %	50,3 %	42,9 %	39,4 %	
Gesamtzahl Telefonate	1.027	864	730	562	754	1.059	1.502	2.736	3.465	4.030	3.950	3.822	3.603	3.480	3.446	3.490	3.333	3.105	2.990	2.772	2.356	2.022	1.729	1.400



ERGEBNISSE DER RISIKOABHÄNGIGEN BEMESSUNG

SAMSTAG – TELEFONATE VERSORGUNGSNIVEAU 1

Anzahl ELP	Anteil Telefonate außerhalb Versorgungsniveau 1 – Samstag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
6	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
5	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
4	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,2 %	0,1 %	0,4 %	0,2 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,4 %	0,1 %	0,1 %	0,7 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
3	0,3 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,5 %	0,0 %	0,0 %	1,5 %	2,4 %	3,5 %	1,5 %	3,0 %	2,6 %	1,7 %	3,5 %	2,4 %	3,5 %	2,9 %	2,6 %	2,7 %	2,0 %	0,3 %	1,0 %	0,2 %
2	3,4 %	2,4 %	1,5 %	0,9 %	1,6 %	1,9 %	2,6 %	11,2 %	13,7 %	21,4 %	14,2 %	18,9 %	14,4 %	13,6 %	16,9 %	14,8 %	17,3 %	18,1 %	17,8 %	15,0 %	12,6 %	5,7 %	8,4 %	5,3 %
1	37,7 %	24,9 %	22,2 %	20,6 %	21,5 %	23,0 %	26,4 %	41,6 %	52,2 %	73,2 %	67,0 %	69,6 %	60,5 %	58,8 %	61,4 %	63,7 %	62,6 %	66,2 %	66,9 %	63,8 %	61,1 %	49,2 %	51,4 %	45,1 %
Gesamtzahl Telefonate	382	253	261	218	191	209	303	457	628	780	817	859	770	758	832	881	854	866	822	715	707	592	617	494

SAMSTAG – TELEFONATE VERSORGUNGSNIVEAU 2

Anzahl ELP	Anteil Telefonate außerhalb Versorgungsniveau 2 – Samstag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
6	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
5	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
4	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,7 %	0,0 %	0,0 %	0,8 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
3	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	3,5 %	0,7 %	4,4 %	2,5 %	1,0 %	2,3 %	3,3 %	1,7 %	7,1 %	0,0 %	0,0 %	3,8 %	0,0 %	3,2 %	0,0 %	0,0 %
2	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	5,2 %	7,3 %	12,8 %	12,5 %	13,2 %	13,1 %	8,2 %	12,6 %	13,3 %	13,8 %	19,6 %	12,5 %	12,3 %	17,0 %	1,9 %	9,7 %	0,0 %
1	9,1 %	5,3 %	11,1 %	0,0 %	12,5 %	11,1 %	38,9 %	34,5 %	46,9 %	68,1 %	62,5 %	63,2 %	55,7 %	52,0 %	60,9 %	50,0 %	50,0 %	64,3 %	60,4 %	49,1 %	62,3 %	52,8 %	58,1 %	28,1 %
Gesamtzahl Telefonate	11	19	9	5	16	9	18	58	96	141	152	136	122	98	87	60	58	56	48	57	53	53	31	32



ERGEBNISSE DER RISIKOABHÄNGIGEN BEMESSUNG

SAMSTAG – TELEFONATE VERSORGUNGSNIVEAU 3

Anzahl ELP	Anteil Telefonate außerhalb Versorgungsniveau 3 – Samstag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
6	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
5	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
4	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,4 %	0,0 %	0,0 %	0,2 %	0,0 %	0,0 %	0,2 %	0,0 %	0,2 %	0,0 %
3	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,4 %	0,7 %	1,3 %	0,8 %	1,8 %	0,5 %	1,7 %	2,2 %	0,9 %	2,1 %	1,3 %	1,7 %	1,3 %	1,5 %	0,4 %	0,6 %	0,2 %
2	1,1 %	2,7 %	1,2 %	0,0 %	1,7 %	0,5 %	1,9 %	5,7 %	11,5 %	17,2 %	12,2 %	15,7 %	10,3 %	12,1 %	14,2 %	13,9 %	17,8 %	15,7 %	15,6 %	12,8 %	11,6 %	4,7 %	5,3 %	4,2 %
1	31,4 %	28,6 %	20,8 %	16,6 %	26,9 %	19,1 %	31,1 %	41,1 %	58,2 %	77,5 %	72,0 %	72,7 %	66,9 %	63,3 %	61,3 %	66,6 %	70,9 %	73,4 %	70,8 %	66,8 %	65,1 %	55,4 %	49,6 %	50,8 %
Gesamtzahl Telefonate	264	224	173	169	175	215	322	460	541	622	649	718	574	586	558	667	680	617	602	693	611	471	494	433



ERGEBNISSE DER RISIKOABHÄNGIGEN BEMESSUNG

SONNTAG/FEIERTAG – TELEFONATE VERSORGUNGSNIVEAU 1

Anzahl ELP	Anteil Telefonate außerhalb Versorgungsniveau 1 – Sonntag/Feiertag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
6	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
5	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
4	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,6 %	0,5 %	0,3 %	0,3 %	0,4 %	0,1 %	0,2 %	0,1 %	0,1 %	0,0 %	0,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
3	0,2 %	0,2 %	0,0 %	0,0 %	0,4 %	0,0 %	0,0 %	1,3 %	0,9 %	1,2 %	2,9 %	2,3 %	2,3 %	2,2 %	1,9 %	1,8 %	2,2 %	2,1 %	2,0 %	1,8 %	0,6 %	0,4 %	0,6 %	0,0 %
2	3,8 %	4,2 %	1,9 %	1,5 %	2,2 %	1,7 %	2,7 %	7,8 %	10,5 %	10,0 %	15,2 %	15,3 %	16,3 %	15,6 %	12,8 %	12,8 %	15,9 %	14,7 %	12,2 %	10,4 %	8,2 %	5,7 %	6,2 %	3,7 %
1	41,5 %	30,7 %	30,1 %	23,5 %	24,6 %	22,1 %	27,6 %	40,4 %	53,8 %	58,9 %	69,3 %	65,5 %	65,0 %	66,3 %	59,6 %	60,9 %	66,0 %	60,7 %	59,0 %	56,2 %	50,6 %	44,8 %	41,0 %	30,4 %
Gesamtzahl Telefonate	506	401	419	324	276	303	373	473	667	757	909	863	902	863	899	811	920	900	864	719	646	563	481	378

SONNTAG/FEIERTAG – TELEFONATE VERSORGUNGSNIVEAU 2

Anzahl ELP	Anteil Telefonate außerhalb Versorgungsniveau 2 – Sonntag/Feiertag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
6	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
5	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
4	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
3	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,9 %	1,1 %	0,0 %	1,2 %	0,0 %	5,3 %	0,0 %	6,1 %	5,4 %	0,0 %	0,0 %	5,0 %	3,6 %	0,0 %
2	5,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	7,1 %	0,0 %	0,0 %	4,3 %	16,2 %	4,7 %	14,5 %	18,9 %	8,3 %	8,5 %	7,4 %	17,1 %	8,3 %	8,2 %	10,7 %	11,5 %	3,0 %	20,0 %	10,7 %	0,0 %
1	45,0 %	34,8 %	20,0 %	45,5 %	28,6 %	15,4 %	8,3 %	53,2 %	55,9 %	48,4 %	60,9 %	65,3 %	58,7 %	54,9 %	57,4 %	59,2 %	52,8 %	57,1 %	60,7 %	38,5 %	57,6 %	40,0 %	46,4 %	34,8 %
Gesamtzahl Telefonate	20	23	15	11	14	13	12	47	68	64	110	95	109	82	54	76	36	49	56	52	33	20	28	23



ERGEBNISSE DER RISIKOABHÄNGIGEN BEMESSUNG

SONNTAG/FEIERTAG – TELEFONATE VERSORGUNGSNIVEAU 3

Anzahl ELP	Anteil Telefonate außerhalb Versorgungsniveau 3 – Sonntag/Feiertag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
6	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
5	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
4	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,5 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
3	0,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,3 %	0,4 %	1,0 %	0,2 %	2,0 %	1,2 %	2,0 %	1,0 %	0,7 %	0,3 %	0,6 %	1,2 %	1,2 %	1,0 %	1,1 %	0,5 %	0,3 %	0,0 %
2	2,1 %	0,8 %	2,2 %	0,4 %	1,8 %	0,0 %	3,5 %	7,3 %	9,3 %	8,1 %	14,2 %	12,9 %	12,0 %	11,9 %	11,2 %	11,8 %	10,3 %	13,1 %	13,3 %	11,1 %	9,0 %	4,5 %	2,4 %	2,2 %
1	41,8 %	32,6 %	31,7 %	16,0 %	26,9 %	23,2 %	31,2 %	44,8 %	60,5 %	63,4 %	73,9 %	72,9 %	68,6 %	66,0 %	64,9 %	65,4 %	67,2 %	67,0 %	66,3 %	60,7 %	52,5 %	46,6 %	43,8 %	39,8 %
Gesamtzahl Telefonate	469	377	319	257	227	211	317	480	504	533	683	669	657	673	609	719	702	672	683	669	469	444	381	324

LÜLF + DIE BERATER DER GEFAHRENABWEHR

luelf-plus.de

