

# Inhaltsverzeichnis

## Sitzungsdokumente

Niederschrift Ö

3

## Vorlagendokumente

TOP Ö 4 Strukturelle Veränderungen in der Kreisverwaltung - Wiederaufbau des Amtes  
38 (Amt für Bevölkerungs-, Zivil- und Katastrophenschutz)

Sachverständigengutachten Personalbemessung

21



## **NIEDERSCHRIFT**

über die **2.** Sitzung

### **des Ausschusses für Rettungswesen, Feuer- und Katastrophenschutz**

(XVIII. Wahlperiode)

#### **öffentlicher Teil**

Tag der Sitzung: **06.05.2026**  
Ort der Sitzung: Kreishaus Neuss  
Besprechungsraum 2 (2. Etage)  
Oberstraße 91, 41460 Neuss  
(Tel. 02131/928-2100)  
Navigation: [www.rkn.nrw/TR818](http://www.rkn.nrw/TR818)  
Beginn der Sitzung: 17:00 Uhr  
Ende der Sitzung: 18:00 Uhr  
Den Vorsitz führte: Sabine Kühl

#### **Sitzungsteilnehmer:**

##### **• CDU-Fraktion**

1. Herr Lars Becker
2. Herr Heiner Cöllen
3. Herr Hans Ludwig Dickers
4. Herr Karl Josef Flüchten
5. Herr Carsten Hüsges
6. Herr Thomas Jung
7. Herr Harald Lenden
8. Herr René Schrobback
9. Herr René Ueckert
10. Herr Dennis Volkeri

Vertretung für Herrn Markus Steins  
Vertretung für Herrn Tobias Püllen

##### **• SPD-Fraktion**

11. Herr Harald Adolfs
12. Herr Mathias Junggeburch
13. Herr Benjamin Killewald
14. Frau Sabine Kühl
15. Herr Christian Schmitz
16. Herr Johannes Strauch

Vertretung für Herrn Wolfgang Korfmacher

Vertretung für Frau Gina Penz

- **AfD-Fraktion**

- 17. Herr Sven Becker
- 18. Herr Bodo Gilz
- 19. Herr Arthur Rupprecht

- **Fraktion Bündnis 90/Die Grünen**

- 20. Frau Dipl. Ing. Ute Leiermann

- **FDP-Fraktion**

- 21. Herr Dirk Rosellen

- **Verwaltung**

- 22. Herr Bijan Djir-Sarai

- **Schriftführerin**

- 23. Frau Birgit Niesen
- 24. Herr Frederik Held
- 25. Herr André Klöckener
- 26. Herr Marcus Mertens
- 27. Frau Katharina Reinhold
- 28. Herr Dominik Wittkamp
- 29. Michael Wolff
- 30. Herr Marc Zellerhoff

## INHALTSVERZEICHNIS

| Punkt | Inhalt                                                                                                                                                                 | Seite |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1.    | Begrüßung .....                                                                                                                                                        | 3     |
| 2.    | Feststellung der ordnungsgemäß erfolgten Einladung und der Beschlussfähigkeit.....                                                                                     | 4     |
| 3.    | Jugendfeuerwehr im Rhein-Kreis Neuss Vorlage: 32/0829/XVIII/2026 .....                                                                                                 | 4     |
| 4.    | Strukturelle Veränderungen in der Kreisverwaltung - Wiederaufbau des Amtes 38 (Amt für Bevölkerungs-, Zivil- und Katastrophenschutz) Vorlage: 32/0830/XVIII/2026 ..... | 5     |
| 5.    | Umsetzung der Empfehlungen aus dem LÜLF+ Gutachten Vorlage: 32/0831/XVIII/2026 .....                                                                                   | 7     |
| 6.    | Bevölkerungsschutzzentrum Vorlage: 32/0832/XVIII/2026.....                                                                                                             | 7     |
| 7.    | Entwurf eines Gesetzes zur Reform der Notfallversorgung .....                                                                                                          | 8     |
| 7.1.  | Beschluss des Bundeskabinetts zur Notfallreform vom 22.04.2026 Vorlage: 32/0838/XVIII/2026 .....                                                                       | 8     |
| 7.2.  | Rettungsdienstgebühren - aktueller Sachstand im Rhein-Kreis Neuss zur Refinanzierung sogenannter Fehlfahrten Vorlage: 32/0839/XVIII/2026 .....                         | 9     |
| 8.    | Mitteilungen .....                                                                                                                                                     | 10    |
| 9.    | Anfragen Vorlage: 32/0859/XVIII/2026.....                                                                                                                              | 10    |

### 1. Begrüßung

#### Protokoll:

Die Ausschussvorsitzende Kühl begrüßte die Anwesenden und dabei insbesondere Landrätin Reinhold und eröffnete die Sitzung.

Die Ausschussvorsitzende erläuterte, dass Parktickets im Anschluss an die Sitzung im Kreistagsbüro zur Erstattung eingereicht werden können.

Die Ausschussvorsitzende verpflichtete durch Verlesen der Verpflichtungsformel mit anschließender Unterzeichnung der Verpflichtungsformel, den sachkundigen Bürger Herrn Benjamin Killewald. Die Anwesenden erhoben sich für die Dauer der Verpflichtung von ihren Plätzen.

## **2. Feststellung der ordnungsgemäß erfolgten Einladung und der Beschlussfähigkeit**

### **Protokoll:**

Die Ausschussvorsitzende Kühl stellte die ordnungsgemäß erfolgte Einladung sowie die Beschlussfähigkeit fest.

## **3. Jugendfeuerwehr im Rhein-Kreis Neuss Vorlage: 32/0829/XVIII/2026**

### **Protokoll:**

Die Ausschussvorsitzende begrüßte als Vertreter der Jugendfeuerwehren im Rhein-Kreis Neuss Herrn Cardinale und Herrn Jungheim.

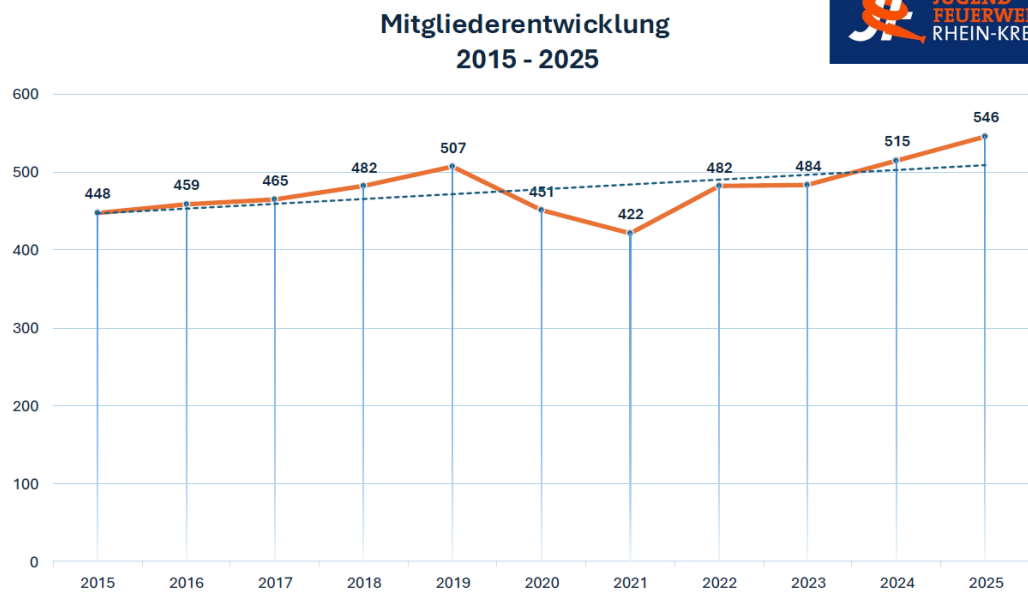
Herr Cardinale erläuterte, dass die Jugendfeuerwehr nach dem Gesetz über den Brandschutz, die Hilfeleistung und den Katastrophenschutz (BHKG) zur Stärkung der Ehrenamtlichkeit der Feuerwehr etabliert worden sei. Im Rhein-Kreis Neuss würden derzeit 500 Kinder und Jugendliche im Alter von 10 – 18 Jahren betreut; die Anzahl der weiblichen Jugendfeuerwehrleute betrage dabei 130. Im Jahr 2025 seien kreisweit 44 Jugendliche aus dem Bereich der Jugendfeuerwehr in die örtlichen Feuerwehren gewechselt. Dies belege den hohen Wert der Arbeit der Jugendfeuerwehren für die Aufrechterhaltung des Ehrenamtes in den Wehren.

Die Jugendfeuerwehr sei ein anerkannter Jugendverband; indessen Folge bestehe eine Einordnung in die Sozialgesetzbücher, womit die Betreuer als Jugendarbeiter anerkannt werden müssten. Diese Zuordnung verdeutliche zudem den Gedanken, dass die Stärkung der sozialen Kompetenz zum Ausdruck gebracht werden solle; als Beispiel für eine jährliche Aktivität nannte Herr Cardinale das Pfingstlager.

Die finanzielle Förderung des Rhein-Kreises Neuss mache diese Ausflüge und viele andere Aktivitäten möglich, wofür der Verband der Feuerwehren und die Jugendfeuerwehren im Rhein-Kreis Neuss ausgesprochen dankbar seien.

Kreistagsabgeordneter Gilz erkundigte sich, ob die Anzahl der Kinder und Jugendlichen in der Jugendfeuerwehr konstant sei; dies konnte Herr Cardinale bejahen.

Ausschussmitglied Adolfs dankte namens der Kreispolitik für die geleistete Arbeit.



#### **4. Strukturelle Veränderungen in der Kreisverwaltung - Wiederaufbau des Amtes 38 (Amt für Bevölkerungs-, Zivil- und Katastrophenschutz) Vorlage: 32/0830/XVIII/2026**

##### **Protokoll:**

Landrätin Reinhold berichtete, dass sie zu Anfang des Jahres 2026 eine Überarbeitung der Dezernatsstruktur und damit einhergehend die Prüfung einer Neuverteilung der Fachämter bzw. einzelner Abteilungen initiiert habe. Dieser Prozess sei derzeit in der Umsetzung. Ziele dieser Strukturveränderung seien u.a. eine effizientere Verwaltung und die Zusammenlegung von Ämtern mit ähnlichen Aufgabengebieten in entsprechend zugeschnittenen Dezernaten.

Eine Maßnahme darin sei der Wiederaufbau des Amt 38, Amt für Bevölkerungsschutz. Das Amt 38 werde dem Dezernat I zugeschlagen und damit unmittelbar der Landrätin unterstellt. Dies verkürze Entscheidungswege und die „Blaulichtämter“, also Polizeiverwaltung und Amt für Bevölkerungsschutz, werden in einem Dezernat vereint. Im Hinblick auf inhaltliche Themen wie Bevölkerungsschutz, Leitstelle und Zivile Alarmplanung werde diese Zusammenlegung erhebliche Synergieeffekte mit sich bringen, die positiv genutzt werden könnten und die die gemeinsame Arbeit verbessern sollten.

Nach der katastrophalen Flut an Ahr und Erft im Jahr 2021 und den gestiegenen Aufgaben im Bereich der Zivil-Militärischen Zusammenarbeit haben viele Kreise in NRW „Ämter für Bevölkerungsschutz“ wieder ins Leben gerufen, die zumeist in den 90er Jahren aufgelöst worden seien. Im Rhein-Kreis Neuss sei dieser Schritt nunmehr auch verfolgt worden und aufgrund der hohen Wichtigkeit bereits zum 04. Mai 2026 erfolgt.

Landrätin Reinhold verwies in diesem Zusammenhang auf den Bericht der Verwaltung im Kreisausschuss am 29.04.2026 zu den strukturellen Veränderungen innerhalb der Kreisverwaltung.

Es sei jedoch nicht damit getan, der bisherigen Abteilung 32.2 nur eine neue Ämternummer zu geben. Eine Betrachtung der Situation in den Aufgabenfeldern der bisherigen Abteilung 32.2 mache deutlich, dass es dringend einer organisatorischen, strukturellen und personellen Stärkung bedürfe. Im Stellenplan sei dieser Tatsache bereits dadurch Rechnung getragen worden, dass der Bereich um 4 Vollzeitstellen aufgestockt worden sei. Die Verwaltung habe die entsprechenden Auswahlverfahren unverzüglich eingeleitet. Diese Entscheidung sei vor dem Hintergrund der Haushaltslage ein Kraftakt gewesen, der jedoch im Hinblick auf die Sicherheit der Menschen im Rhein-Kreis Neuss alternativlos sei.

Es werde nun Schritt für Schritt das Amt 38 neu aufzubauen sein. Diese Aufbauarbeit umfasse auch Entscheidungen hinsichtlich eines Organigramms sowie der Leitungsstruktur.

Das Amt werde in 4 Abteilungen gegliedert: Verwaltung und Koordinierung, Brand- und Katastrophenschutz, Rettungsdienst und Kreisleitstelle. Aus dem so entstehenden Gerüst könne das Amt Schritt für Schritt weiter verstärkt und aufgebaut werden.

Neben dem strukturellen Umbau innerhalb der Verwaltung und der Neuschaffung des Amtes 38 könne die strategische Ausrichtung bei inhaltlichen Themen, auch im Hinblick auf aktuelle Entwicklungen, nochmals intensiv überprüft werden.

Bereits in der letzten Legislaturperiode hätten die in diesem Ausschuss vertretenen Fraktionen gemeinsam auf Veränderungen und eine Stärkung des Bereiches Bevölkerungsschutz hingewirkt, und durch gemeinsame Beschlussfassungen einige wichtige Entwicklungen angeschoben. Zu nennen seien hier die Planung eines Bevölkerungsschutzzentrums oder notwendige Veränderungen in der Kreisleitstelle. Hierfür dankte Landrätin Reinhold dem Ausschuss. Die Themenfelder Bevölkerungsschutzzentrum und Kreisleitstelle würden unter ihrer Leitung nun aktiv vorangetrieben.

Für den Bereich der Leitstelle würden Gespräche mit umliegenden Gebietskörperschaften geführt, um zu eruieren, ob Kooperationen möglich seien. Die derzeit laufenden Gespräche würden ergebnisoffen geführt. Je nach Ausgang der Gespräche könnten die dann zu treffenden Entscheidungen Auswirkungen auf die Planung einer Leitstelle und des Bevölkerungsschutzzentrums haben, was derzeit die Weiterentwicklung dieser Planungen zunächst verzögere. Vor dem Hintergrund der Haushaltslage sowie landespolitischer Entwicklungen, z.B. einer klar festzustellenden restriktiven Haltung der Krankenkassen zu den Kosten des Rettungsdienstes, wäre es jedoch ein schwerwiegender strategischer Fehler, Kooperationsmöglichkeiten ungeprüft zu lassen.

Für das Bevölkerungsschutzzentrum würden Standorte geprüft. Ein Ergebnis liege noch nicht vor. Landrätin Reinhold sagte zu, zu berichten, sobald es hierzu Entwicklungen gebe.

Neben den generellen Überlegungen zum Neubau der Leitstelle, der ein entsprechend großes Zeitfenster in Anspruch nehmen werde, müsse parallel auch eine Interimslösung betrachtet werden, um die Funktionsfähigkeit der Kreisleitstelle sicherzustellen.

Landrätin Reinhold sagte dem Ausschuss zu, dass Gutachten zum Personalbedarf der Kreisleitstelle der Niederschrift beizufügen.

Ausschussmitglied Cöllen bedankte sich für die Ausführungen und insbesondere die Zusage zur Übersendung des Gutachtens. Damit komme die Verwaltung einem entsprechenden politischen Beschluss nach. Er fragte nach, ob nicht nur eine Kooperation im Bereich Leitstelle möglich sei, sondern auch im Bereich Bevölkerungsschutzzentrum. Landrätin Reinhold erklärte, dass auch diese Option angedacht werden müsse, sich die entsprechenden Gedanken jedoch erst schrittweise entwickeln lassen würden.

Ausschussmitglied Becker bat um Darstellung hinsichtlich der zu erwartenden Kosten durch die Neubildung des Amtes 38. Landrätin Reinhold verwies in diesem Zusammenhang auf die bereits im Stellenplan und damit im Haushalt verankerten vier neuen Stellen. Im Übrigen müsse es das Ziel sein, beim Neuaufbau des Amtes auch die Kostenseite intensiv zu beachten.

Kreistagsabgeordneter Jung dankte für die Arbeit und das Engagement auch im Hinblick auf die Einbindung der Städte und Gemeinde. Es sei vor dem Hintergrund des großen Handlungsdrucks, den auch die Politik in den vergangenen Jahren immer wieder festgestellt habe, sehr gut, dass die Aufarbeitung der Gesamthematik nunmehr Fahrt aufnehme.

Ausschussmitglied Killewald erkundigte sich, ob eine Leitstellenkooperationen auch mit einem Standort im Rhein-Kreis Neuss denkbar sei. Landrätin Reinhold erläuterte, dass dies selbstverständlich ein denkbare Ergebnis sei und der Neubau einer Leitstelle im Verbund mit einem Bevölkerungsschutzzentrum durchaus auch im Rhein-Kreis Neuss realisiert werden könne.

Kreistagsabgeordnete Leiermann erkundigte sich, ob der Personalbestand im Bereich ZAPL unverändert bleibe, was durch Landrätin Reinhold bejaht wurde. Die ZAPL sei jedoch ein Beispiel dafür, dass mit dem vorhandenen Personalbestand bestimmte Arbeiten nicht konsequent fortgesetzt werden könnten, solange der ZAPL die erforderliche, hohe Priorität eingeräumt werde.

Kreistagsabgeordneter Junggeburch dankte für die geleistete Arbeit und wünschte weiterhin gutes Gelingen.

Ausschussvorsitzende Kühl bedankte sich abschließend für die Ausführungen und schloss sich dem Dank an die Landrätin an. Sie stimmte Kreistagsmitglied Jung darin zu, dass sie hinsichtlich der wahrnehmbaren Veränderung beim Herangehen an die wichtigen Aufgaben erleichtert sei.

## **5. Umsetzung der Empfehlungen aus dem LÜLF+ Gutachten**

**Vorlage: 32/0831/XVIII/2026**

**Protokoll:**

Zur Umsetzungsdarstellung aus dem LÜLF+ Gutachten gab es keine Wortmeldungen.

## **6. Bevölkerungsschutzzentrum**

**Vorlage: 32/0832/XVIII/2026**

**Protokoll:**

Landrätin Reinhold führte unter Verweis auf TOP 4 aus, dass die strategischen Leitgedanken, die die Entwicklung der kommenden Jahre bestimmen, nochmals analysiert und überdacht werden sollten. Der Fokus der Verwaltung müsse zwischenzeitlich auf

die Frage gelegt werden, welche kurzfristigen Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Arbeit der Kreisleitstelle erforderlich seien. Danach könne auf Basis dessen, was bereits für die Entwicklung eines Bevölkerungsschutzzentrums erarbeitet wurde, weiter geplant werden.

Bezugnehmend auf die Anfrage der Fraktionen CDU und FDP für die heutige Sitzung sei festzustellen, dass die Verwaltung sich weiterhin im engen Austausch mit der Firma Kplan befinde, um geeignete Grundstücke zu bewerten, die die bisher erarbeiteten Anforderungen an ein Bevölkerungsschutzzentrum erfüllen. Hier sei auch das Amt 61.2 (Planungsaufsicht) eingebunden, um z.B. planungsrechtliche Fragestellungen für die derzeit detektierten Grundstücke im Detail zu prüfen.

Kreistagsabgeordneter Junggeburch bat um Auskunft zur Zeitschiene. Landrätin Reinhold erwarte bis zu den Sommerferien Ergebnisse, über welche sie dann sobald als möglich berichten werde.

## **7. Entwurf eines Gesetzes zur Reform der Notfallversorgung**

### **7.1. Beschluss des Bundeskabinetts zur Notfallreform vom 22.04.2026 Vorlage: 32/0838/XVIII/2026**

#### **Protokoll:**

Herr Zellerhoff führte aus, dass das Gesetz zur Reform der Notfallversorgung am 22. April 2026 beschlossen worden sei.

Inhaltlich gehe es im Schwerpunkt um die Verbesserung der Akut- und Notfallversorgung in Deutschland. Durch eine bessere Vernetzung aller Leistungserbringer und durch die Digitalisierung der Prozesse werde eine gezieltere Patientinnen- und Patientensteuerung und damit eine bedarfsgerechtere Nutzung von Notfalleinrichtungen erreicht. Digitale Ersteinschätzungsverfahren an allen zentralen Anlaufstellen der Notfallversorgung würden die bedarfsgerechte Patientinnen- und Patientensteuerung unterstützen.

Dadurch werde nicht nur die Versorgung der Menschen in Akut- oder Notfällen verbessert, sondern auch kostenintensive Fehlinanspruchnahmen der Notaufnahmen der Krankenhäuser und des Rettungsdienstes vermieden, was insgesamt zu einer Entlastung des Gesundheitssystems beitrage.

Der Gesetzentwurf beinhalte insbesondere Regelungen zur Vernetzung der Leistungserbringer des Notfallmanagements (u.a. mit dem kassenärztlicher Notdienst 116117) zur besseren Steuerung von Hilfesuchenden, um sowohl Notaufnahmen als auch Rettungsdienste zu entlasten.

Das Gesetz sehe daher vor, die medizinische Notfallrettung als Sachleistung der gesetzlichen Krankenversicherung zu verankern. Somit werden das Notfallmanagement, die notfallmedizinische Versorgung vor Ort und der Notfalltransport ausdrücklich als Teile der Krankenbehandlung anerkannt und nicht wie bisher als Fahrkostenerstattung im Sinne einer Nebenleistung durch die Krankenkassen finanziert.

Dies ermögliche dann auch die Zuweisung an z.B. Portalpraxen und weitere adäquate Versorgungseinrichtungen. Ein Fokus solle zudem auf Laienreanimationsmodelle z.B. an Schulen oder durch ErsthelferApps gerichtet werden.

Ausschussmitglied Killewald erkundigt sich nach der Umsetzung von ErsthelferApps im Rhein-Kreis Neuss. Landrätin Reinhold erklärte, diese seien sinnvoll, aber es gebe derzeit hinsichtlich einer Umsetzung noch keinen Fahrplan.

Ausschussmitglied Cöllen thematisierte die Bedeutung der telemedizinischen Versorgung.

Herr Zellerhoff betonte, diese sei im Gesetz unverändert flächendeckend genannt.

## **7.2. Rettungsdienstgebühren - aktueller Sachstand im Rhein-Kreis Neuss zur Refinanzierung sogenannter Fehlfahrten**

**Vorlage: 32/0839/XVIII/2026**

### **Protokoll:**

Herr Held führte zum Sachstand der Diskussion auf Landesebene zwischen den Kostenträgern, Ministerin Scharrenbach und Minister Laumann und dem LKT aus.

Zwischen den Trägern des Rettungsdienstes und den Verbänden der Krankenkassen bestehe aktuell bundesweit ein Dissens zur Abrechnung von Einsätzen im Rahmen der örtlichen Gebührenkalkulationen in Bezug auf sogenannte Fehlfahrten (Einsatzabbruch auf Anfahrt, kein Patient vor Ort, kein Transport notwendig).

Von den Kostenträgern werde bereits seit dem letzten Jahr vorgetragen, dass Einsätze des Rettungsdienstes, bei denen kein Transport stattfand, keine abrechenbaren Einsätze darstellen würden.

Gemäß §60 SGB V würden die Kostenträger die Übernahme der kalkulierten Kosten nur für Transporte schulden. Alle anderen Einsätze seien demnach als Fehleinsätze, Fehlfahrten oder auch Leerfahrten nicht gegenüber den Krankenkassen abrechenbar, und daher in der Gebührenkalkulation nicht zu berücksichtigen.

Eine einheitliche Begriffsdefinition für diese sog. Fehleinsätze liegt derzeit in NRW nicht vor.

Die Träger des Rettungsdienstes widersprechen der Interpretation der Kostenträger und führen aus, dass grundsätzlich alle Einsätze – also inklusive der sog. Fehleinsätze - anzurechnen seien, da das RettG NRW in §14 hier eine Anrechenbarkeit vorsehe. Die Kostenträger hingegen argumentieren, dass das SGB V, dem Landesrecht konträr gegenüberstehe.

Derzeit laufe die Bestrebung der Bundesregierung durch Novelle des SGB V die oben genannte Problematik zu lösen. Bis zum Inkrafttreten einer entsprechenden Novelle sei es Ziel durch eine gemeinschaftliche Vereinbarung abrechenbare Einsätze von solchen Einsätzen ohne Transport zu trennen und eine einheitliche Verfahrensweise zwischen Trägern des Rettungsdienstes und den Kostenträgern zu erarbeiten, welche beide Interessenseiten berücksichtige. Entsprechende Abstimmungsgespräche seien in Umsetzung.

Viele Träger des Rettungsdienstes erzielten bei der Gebührensatzung derzeit keine Einigung mit den Kostenträgern. Dort würden durch die Krankenkassen lediglich Festbeträge an die Träger des Rettungsdienstes ausgezahlt, welche nicht kostendeckend seien und mit der Gebührenkalkulation im Dissens liegen. Aus diesem Grund würden dort Defizite teils in Millionenhöhe zu Lasten der Haushalte anfallen. Die betroffenen Träger des Rettungsdienstes seien gezwungen, die entstandenen Kosten per Gebührenbescheid bei den Gebührenschuldern einzuholen, was zu enormem Unmut führe.

Zur Ist-Situation im Rhein-Kreis Neuss stellte Herr Held dar, dass diese Problematik sich derzeit nicht ergebe. Die aktuelle Gebührenkalkulation im Bereich des Rettungsdienstes sei vom 01.01.2021. In deren Kalkulation seien mit den Kostenträgern einvernehmlich 8 % der RTW-Einsätze als Fehlfahrten anzusehen, davon werde die Hälfte zu Lasten der Krankenkassen in die Gebühren einkalkuliert.

Derzeit werde die Betriebskostenabrechnung und Gebührenkalkulation im Rettungsdienst überarbeitet und im Anschluss eine neue Gebührensatzung mit den Kostenträgern abgestimmt. Der weitere Verlauf bleibe derzeit abzuwarten. Es stehe zu hoffen, dass durch eine bundesweite Klärung bis zum Zeitpunkt der Verhandlungen die Grundproblematik nicht mehr bestehe.

Ausschussmitglied Cöllen erkundigte sich nach der Abrechenbarkeit sog. Feuerwehrbegleitfahrten. Amtsleiter Mertens erläuterte, dass diese Fahrten mit in der Gebührenkalkulation eingeschlossen seien.

Kreistagsabgeordnete Leiermann bat um Auskunft zum Stand der Entwicklung des Rettungsdienstbedarfsplanes. Herr Wittkamp führte aus, dass der Rettungsdienstbedarfsplan dieses Jahr abschließend überarbeitet werde und sich daran dann auch die Gebührenkalkulation anpassen werde.

Kreistagsabgeordneter Gilz erkundigte sich nach dem Umfang der Fehleinsätze. Herr Zellerhoff verdeutlichte, dass es derzeit keine einheitliche, im Einsatzleitsystem der Kreisleitstelle hinterlegte Definition zu Fehleinsätzen gebe, daher könne deren Anzahl derzeit nicht valide ausgewertet werden.

## **8. Mitteilungen**

### **Protokoll:**

Die Themen der Mitteilungen waren im Verlauf der Sitzung bereits benannt worden, daher gab es keine weiteren Wortmeldungen.

## **9. Anfragen**

### **Vorlage: 32/0859/XVIII/2026**

### **Protokoll:**

Kreistagsabgeordneter Jung erläuterte, dass die Fraktionen der CDU und FDP gemeinsam Anfragen eingereicht haben; teilweise seien die Anfragen bereits in der Ausschusssitzung thematisiert worden. Die weitere Beantwortung könne mit dem Protokoll erfolgen.

Zu den Anfragen im Einzelnen:

### **Anfrage Dokumentation von Rettungsdiensteinsätzen**

In zahlreichen Kreisen und kreisfreien Städten erfolge dem Vernehmen nach die Dokumentation von Rettungsdiensteinsätzen mittlerweile digital. Dies ermögliche eine effiziente

entere Erfassung, bessere Nachvollziehbarkeit sowie eine vereinfachte Weiterverarbeitung der Daten. Im Rhein-Kreis Neuss hingegen werde die Dokumentation der Rettungseinsätze nach aktuellem Kenntnisstand weiterhin analog durchgeführt.

Vor diesem Hintergrund bitten die Fraktionen von CDU und FDP um die Beantwortung der folgenden Fragen:

1. Aus welchen Gründen erfolgt die Dokumentation der Rettungseinsätze im Rhein-Kreis Neuss derzeit noch analog?

Die Einführung der digitalen Datenerfassung ist für den Rhein-Kreis Neuss ausgeschrieben und an den Bieter, die Fa. Pulsation, vergeben worden. Als Abrechnungsprogramm wird flankierend das Programm Careman implementiert.

Das Projekt befindet sich in der Umsetzung. Derzeit testet die Firma eine Einführungsphase in der Stadt Krefeld, die von vergleichbaren Voraussetzungen zum Rhein-Kreis Neuss geprägt ist. Das Ergebnis der Umsetzungsphase in der Stadt Krefeld bietet Implementierungshilfen für den Rhein-Kreis Neuss und wird daher derzeit abgewartet.

2. Welche technischen, organisatorischen oder rechtlichen Voraussetzungen müssten erfüllt werden, um eine digitale Dokumentation im Rettungsdienst einzuführen?

Bei der Implementierung müssen Voraussetzungen im Bereich der Schnittstellenanbindung zwischen den Einsatzmitteln, der Leitstelle (dem Programm des Einsatzleitrechners) und den abrechnenden Stellen (dem Rhein-Kreis Neuss und den Städten Neuss und Dormagen) sowie der ITK Rheinland berücksichtigt werden.

3. Gibt es bereits Planungen oder Überlegungen seitens der Verwaltung, die Dokumentation künftig zu digitalisieren? Wenn ja, wie ist der aktuelle Stand?

Wie dargestellt, wird das Projekt derzeit beschränkt und die Implementierung in der Stadt Krefeld zum Erkenntnisgewinn abgewartet.

4. Welche Kosten sind mit einer Umstellung auf eine digitale Einsatzdokumentation verbunden?

Die Kosten der Implementierung beliefen sich für die beschaffte Hardware auf ca. 30.000,- €; die Softwarelösung bedingt einmalige Kosten von 87.000,- € und wird jährlich Kosten iHv 26.000,- € verursachen.

5. Welche Vorteile und möglichen Herausforderungen sieht die Verwaltung bei einer Umstellung auf digitale Systeme?

Jede Umstellung birgt in der Startphase die Gefahr von Anwendungshemmnissen bei den Anwendern, aber auch natürlich bei den umfangreichen Schnittstellen. Da die Stadt Krefeld mit einer vergleichbaren EDV Struktur den Wirkbetrieb testet, wird erwartet, dass aus den dortigen Erkenntnissen „Fehler“ vermieden werden können.

Mit erfolgreich abgeschlossener Implementierung wird ein digitaler Datenfluss vom Rettungsmittel an die Zentralen Notaufnahmen, die Kreisleitstelle bis hier zu den Abrechnungsstellen der Rettungsdienstgebühren entstehen. Dieser Workflow reduziert Fehlerquellen und vermeidet eine derzeit noch erforderliche mehrfache Datenerfassung durch verschiedene Akteure. Letztlich soll aufgrund der digitalen Falldaten auch eine unmittelbare, digitale Abrechnung der Rettungsdienstgebühren mit den Krankenkassen möglich sein, was innerhalb der Kreisverwaltung personelle Ressourcen in der Abrechnungsstelle des Rettungsdienstes und bei der Kreiskasse zur Folge haben soll.

Einer der wesentlichen Vorteile besteht zudem darin, dass eine Qualitätssicherung durch ein Monitoring der Prozessqualität und von Tracer-Diagnosen möglich wird, um im Resultat die Patientensicherheit zu erhöhen und auf hohem Niveau zu etablieren.

6. Gibt es Vergleichswerte oder Erfahrungen aus anderen Kreisen, die bereits eine digitale Dokumentation eingeführt haben, und werden diese bei möglichen Planungen berücksichtigt?

Bereits im Rahmen der Ausschreibung erfolgte eine detaillierte Markterkundung unter Einbeziehung verschiedener Anwender.

### **Anfrage zum Leitstellengutachten der Firma Forplan**

Die Verwaltung werde gebeten, dem Ausschuss das Leitstellengutachten der Firma Forplan zur Verfügung zu stellen sowie über den aktuellen Sachstand und den Stand der Umsetzung daraus resultierender Erkenntnisse zu berichten.

Hierzu wird auf TOP 4 verwiesen; Landrätin Reinhold hat die Beifügung des Leitstellengutachtens zugesagt.

### **Auswirkungen des KRITIS-Dachgesetzes**

Die Verwaltung werde gebeten, dem Ausschuss die Inhalte und Auswirkungen des *KRITIS-Dachgesetzes* für den Rhein-Kreis Neuss sowie seine kreisangehörigen Kommunen darzustellen.

Erstmals soll mit dem KRITIS-Dachgesetz das Gesamtsystem zum physischen Schutz Kritischer Infrastrukturen in Deutschland in den Blick genommen und im Rahmen der dem Bund zustehenden Zuständigkeiten gesetzlich geregelt werden. Das KRITIS-Dachgesetz trägt damit auch der Umsetzung der europäischen Richtlinie über die Resilienz kritischer Einrichtungen (CER-Richtlinie) Rechnung und legt bundeseinheitliche und sektorübergreifende Mindeststandards für den Schutz kritischer Infrastrukturen fest; konkret werden die Bereiche der Resilienzstrategien, die umfassende Prävention und der effektivere Katastrophenschutz im Blickpunkt stehen.

Durch den Regelungscharakter als Bundesgesetz sind darüber hinaus die Auswirkungen auf die kommunalen Behörden sowie auf kommunale Unternehmen noch nicht absehbar. Dies wird erst mit den einzelnen Verordnungen durch Bund und Länder ersichtlich werden, die unter anderem verbindliche Schwellenwerte für die Betroffenheit von Anlagen definieren werden. Als Orientierung sieht das Gesetz aktuell einen Regelwert von grundsätzlich 500.000 zu versorgenden Einwohnern vor. Da der Rhein-Kreis Neuss ca. 457.000 Einwohner zählt, dürften die rein kreiseigenen Infrastrukturen diesen Schwellenwert in der Regel nicht erreichen – dies gilt jedoch unter der Annahme, dass durch künftige Rechtsverordnungen keine abweichenden Schwellenwerte festgelegt werden. Ausnahmen könnten sich eventuell für einzelne überregionale Versorgungsanlagen ergeben, deren Versorgungsgebiet über die Kreisgrenzen hinausgeht.

Ob und wie viele Aufgaben durch Gesetz und Verordnungen an die Unteren Katastrophenschutzbehörden übertragen werden und welche Auswirkungen dies zum Beispiel für die Personalvorhaltung hat, ist derzeit noch nicht abzuschätzen, sodass auf dieser Ebene der Erfüllungsaufwand nicht absehbar ist. Darüber hinaus ist noch unklar, inwie-

weit der Kreis oder die Kommunen als Gebietskörperschaften selbst als Betreiber kritischer Anlagen (z. B. in den Sektoren Gesundheit, Wasser oder Siedlungsabfallentsorgung) in die Pflicht genommen werden. Dies würde den Erfüllungsaufwand durch neue Vorgaben wie offizielle Registrierungen, mindestens alle vier Jahre durchzuführende Risikoanalysen, die Erstellung von Resilienzplänen sowie strenge 24-Stunden-Meldepflichten bei Vorfällen zusätzlich erhöhen.

Im Rahmen einer ganzheitlichen Katastrophenschutzplanung werden alle aufgeführten Punkte bereits im Rahmen der eigenen Strukturen generell betrachtet. Unabhängig davon ist jedoch die Frage der Finanzierung des Bevölkerungsschutzes zwingend bundesweit zu klären; gerade für die Kommunen wird der Erfüllungsaufwand zur Stärkung der Resilienz kritischer Anlagen erheblich ansteigen.

### **Sachstand der Notstromreserven im Rhein-Kreis Neuss und in den kreisangehörigen Kommunen**

Die Verwaltung werde gebeten, über den Sachstand der Notstromreserve im Rhein-Kreis Neuss sowie in den kreisangehörigen Kommunen zu berichten; dabei sollte nach Möglichkeit auch eine Abfrage bei den Hauptverwaltungsbeamten erfolgen.

### **Sachstand der Notstromreserven im Rhein-Kreis Neuss und in den kreisangehörigen Kommunen**

Eine Abfrage bei den Hauptverwaltungsbeamten der kreisangehörigen Kommunen ergab folgendes Ergebnis:

- Neuss

Die Feuerwehr der Stadt Neuss verfügt über eine umfangreiche und weitgehend autarke Notstromversorgung zur Sicherstellung ihrer Einsatz- und Handlungsfähigkeit. Beide Feuerwachen sind mit stationären Notstromanlagen sowie entsprechenden Kraftstoffreserven ausgestattet. Darüber hinaus stehen 8 mobile Stromerzeuger mit jeweils 100 kVA sowie ein weiterer Stromerzeuger mit 125 kVA zur Verfügung; zudem sind die Löschfahrzeuge mit min. 8 kVA Aggregaten bestückt. Alle Feuerwehrgerätehäuser sind zudem noteinspeisefähig, um ggfls. Insellösungen einzurichten.

Teile des Rathauses sind durch eine Netzersatzanlage abgesichert und ermöglichen zum Beispiel die Arbeit des SaE.

- Dormagen

Vonseiten der Stadt Dormagen wurden acht mobile und ein stationäres Notstromaggregat mit einer Mindestleistung von 60 kVA beschafft. Diese wurden im Zeitraum der Energiemangellage zum Betrieb der Feuerwehrrhäuser als auch des Technischen Rathauses (Umgerüstet mit Fremdeinspeisung) beschafft, welche für den Betrieb der in Dormagen eingerichteten Notfallmeldestellen sowie der Versorgung des SAE dienen.

Im Falle eines Stromausfalls kann die Kläranlage kurzfristig mit zwischengespeichertem Klärgas über das BHKW betrieben werden (ca. 4 Stunden (Normalbetrieb) bis 12 Stunden (eingeschränkter Betrieb)).

Neben den o. g. Notstromaggregaten ist die Hauptwache der Feuerwehr auch mit einem stationären Notstromaggregat ausgestattet.

- Jüchen

Die Feuerwehr der Stadt Jüchen hält eine Netzersatzanlage mit 305 kVA in einem Feuerwehrgerätehaus fest installiert vor.

Zudem können alle Abwasserpumpwerke im Stadtgebiet im Falle von dauerhaften Stromausfällen über stationäre bzw. ein mobiles Notstromaggregat betrieben werden. Es werden für die Abwasserpumpwerke ausreichende Treibstoffvorräte für einen mindestens 3-Tage andauernden Notbetrieb vorgehalten.

Der neue Baubetriebshof der Stadt Jüchen wird energieautark errichtet werden.

Das FWGH Jüchen, die Grundschule Jüchen als auch die Kita Stadionstraße wurden mit einem Einspeisepunkt ausgestattet.

- Grevenbroich

Mit Rücksicht darauf, dass es sich bei Teilen der städtischen Gebäude, insbesondere aus dem Bereich der Feuerwehr, um kritische Infrastruktur handelt und sich deshalb eine detaillierte Einzeldarstellung in öffentlicher Sitzung verbietet, erfolgt die Beantwortung in allgemeiner Form.

Die Gebäude der Feuerwehr Grevenbroich verfügen teilweise über Netzersatzanlagen beziehungsweise über die Möglichkeit einer externen Stromeinspeisung. Bei den derzeit in Planung befindlichen Neubauvorhaben – den Feuerwehrhäusern in Kapellen, Neukirchen sowie Gustorf/Gindorf – wird dem Risiko möglicher Stromausfälle durch entsprechende technische Vorkehrungen umfassend Rechnung getragen.

Auch weitere städtische Gebäude außerhalb des Feuerwehrbereichs, die zentrale Funktionen erfüllen, verfügen über Möglichkeiten zur externen Einspeisung, um wesentliche Betriebsfunktionen aufrechterhalten zu können.

Darüber hinaus erwartet die Stadt Grevenbroich in Kürze weitere Informationen des Bundes zur Stärkung des Zivilschutzes und zur Bewältigung langanhaltender sowie großflächiger Stromausfälle im Zusammenhang mit dem angekündigten Aufbau einer „Nationalen Reserve Blackout“ zur Notstromversorgung. Nach den den Gemeinden zu Jahresbeginn übermittelten Informationen unterstützt der Bund deren Bemühungen im Bereich des Selbstschutzes gemäß §§ 5 Abs. 1 in Verbindung mit § 4 Abs. 1 Nr. 2 Buchstabe c sowie § 29 ZSKG durch die Bereitstellung von Mitteln für die Beschaffung mobiler Notstromerzeuger und mobiler Netzersatzanlagen. Um Doppelbeschaffungen zu vermeiden, hat die Stadt Grevenbroich die Beschaffung eigener mobiler Netzersatzanlagen derzeit zurückgestellt.

- Kaarst

Der Begriff „Notstromreserve“ ist nicht klar definiert. Wenn damit größere mobile Netzersatzanlagen gemeint sind, halten wir solche in Kaarst derzeit nicht vor. Der Betrieb größerer mobiler NEA und insbesondere die Einspeisung in Gebäude erfordern speziell geschultes Personal bzw. Elektrofachkräfte. Spezialisierte Einheiten (z. B. THW) verfügen über diese Kompetenzen, die FW der Stadt Kaarst derzeit nicht. Die Stadt Kaarst setzt feste Netzersatzanlagen an relevanten Standorten ein. Derzeit sind die Feuerwachen in Kaarst und Büttgen damit versorgt, um die Einsatzfähigkeit (auch des SAE) bei längeren Stromausfällen sicherzustellen.

- Meerbusch

Die Stadt Meerbusch verfügt über einen mobilen Stromerzeuger mit einer Leistung von 100 kVA. Dieser dient dazu, dass Dienstgebäude in dem unser SAE untergebracht ist, vollumfänglich mit elektrischer Energie zu versorgen (Heizung, Klimaanlage, Aufzug, Küche, etc.).

Weiterhin verfügt jedes Feuerwehr Gerätehaus über eine fest verortete Netzersatzanlage / Stromerzeuger mit einer Leistung von 40 kVA. Ebenfalls verfügt die hauptamtliche Feuerwache über eine festinstallierte Netzersatzanlage, um ihren Bedarf an elektrischer Energie bei einem Stromausfall zu decken. Darüber hinaus verfügen wir über 3 mobile Stromerzeuger mit einer Leistung von 5000 Watt, welche die mobilen Informationspunkte für die Bürger bei einem Stromausfall versorgen sollen. Um die Stromerzeuger mit Diesel bei einem längeren Stromausfall zu versorgen, wurde eine mobile Tankstelle (Anhänger) beschafft. Diese würde in einer Schadenslage ihren Treibstoff von einer Tankstelle eines lokalen Unternehmens beziehen. Aktuell befinden wir uns zusätzlich in der Umsetzung einer eigenen Betriebstankstelle (20.000 Liter) – Verfügbar spätestens 2027.

- Korschebroich

Die Feuerwehr Korschebroich verfügt über eine umfassende Notstromversorgung. Vier Feuerwehrgerätehäuser wurden mit fahrbaren Notstromaggregaten ausgestattet. Zusätzlich besitzt die Feuerwache Korschebroich ein stationäres Notstromaggregat, das den Dienstbetrieb der Feuerwache auch bei einem Stromausfall sicherstellt.

Die Anschaffung dieser Aggregate erfolgte mit dem Ziel, in den Gerätehäusern Infopoints für die Bevölkerung einrichten zu können.

- Rommerskirchen

Die Gemeinde Rommerskirchen verfügt derzeit über 1 mobiles Notstromaggregat, das an verschiedenen gemeindeeigenen Gebäuden angeschlossen werden kann (u.a. Dienstleistungszentrum neben dem Rathaus). Ein Ausleihen an andere Kommunen ist nur dann denkbar, wenn die Schadenslage vor Ort dieses erlaubt.

Des Weiteren gibt es 5 fest installierte Notstromaggregate an allen Feuerwehrgerätehäusern der Gemeinde Rommerskirchen, wobei am Standort Butzheim 2 verbaut sind – 1 für die Rettungswache (Mieter Rhein-Kreis Neuss) und 1 für das FWG-Haus selber.

- Rhein-Kreis Neuss

Der Rhein-Kreis Neuss hält eine Netzersatzanlage mit 350 kVA, eine Netzersatzanlage mit 125 kVA, eine Netzersatzanlage mit 14 kVA (Sicherung der Sendefähigkeit new's 89,4) sowie 12 mobile Stromerzeuger zur Versorgung der digitalen Alarmumsetzer vor. Zur Versorgung wurde zudem eine mobile Tankstelle mit 950l Diesel in Dienst genommen.

### **Sachstand der Grundstücksermittlung für den Neubau des Bevölkerungsschutzzentrums und der Leitstelle**

Die Verwaltung werde gebeten, über den aktuellen Sachstand der Ermittlung eines möglichen Grundstücks für den Neubau des Bevölkerungsschutzzentrums und der Leitstelle zu berichten.

Zu dieser Anfrage wird auf die Ausführungen von Landrätin Reinhold unter TOP 6 verwiesen.

### **Anfrage zum Sachstand des Operationsplans Deutschland (OPLAN DEU)**

Die Verwaltung werde gebeten, dem Ausschuss über den aktuellen Sachstand des Operationsplans Deutschland (OPLAN DEU) zu berichten und dabei insbesondere dar-

zustellen, welche Rolle dem Rhein-Kreis Neuss im Rahmen dieser Planungen zukommen soll, mit welchen personellen, organisatorischen, logistischen oder infrastrukturellen Belastungen in entsprechenden Lagen zu rechnen wäre, welche vorbereitenden Maßnahmen auf Kreisebene hierfür bereits getroffen wurden, wie weit diese Vorbereitungen fortgeschritten sind und inwieweit aus Sicht der Verwaltung derzeit eine ausreichende Einsatz- und Handlungsfähigkeit für ein entsprechendes Szenario gegeben ist.

Die Verwaltung hat zu diesem Thema am 22.10.2025 eine Fachtagung im Kreissitzungssaal Grevenbroich für die kreisangehörigen Kommunen, die Leitungsebene der Kreisverwaltung und die Fraktionen des Kreistages durchgeführt. In deren Nachgang wurden allen Fraktionsgeschäftsstellen die entsprechenden Vorträge, auch zum Operationsplan Deutschland, zur Verfügung gestellt, um eine transparente Information zu ermöglichen. Der Sachstand dieser Vorträge entspricht dem aktuellen Sachstand der Verwaltung.

### **Sachstand bei den kreisangehörigen Kommunen zum Thema VOST**

Die Verwaltung werde gebeten, bei den kreisangehörigen Kommunen den Umsetzungs- und Kenntnisstand zum Thema VOST abzufragen - Insbesondere im Hinblick auf bestehende Überlegungen, Zuständigkeiten, Einbindungen in Krisenstrukturen, Unterstützungsbedarfe sowie die Erwartung einer koordinierenden Rolle des Rhein-Kreises Neuss - und hierüber dem Ausschuss zu berichten.

### **Abfrage bei den kreisangehörigen Kommunen zum Kenntnis- und Umsetzungsstand im Thema VOST (Virtual Operations Support Team)**

- Neuss

Das Thema VOST wurde in die Einsatz- und Krisenplanung des SaE integriert. Ziel ist es, bei größeren Schadenslagen oder komplexen Krisensituationen zusätzliche digitale Informations- und Auswertemöglichkeiten zur Unterstützung der Lagebewertung einzubeziehen.

Es bestehen derzeit keine vertieften Planungen zum Aufbau eines eigenen kommunalen VOST.

- Dormagen

Bezüglich der Anfrage VOST gibt es kein Virtual Operation Support Team innerhalb unseres Bereiches. Nach unserer Kenntnis werden solche Teams durch das Technische Hilfswerk (THW) vorgehalten und können bei Bedarf angefordert werden.

- Jüchen

Für die Nutzung des VOST meldet die Stadt Jüchen Fehlanzeige. Ein eigener Zugang ist voraussichtlich nicht erforderlich.

- Grevenbroich

Die Stadt Grevenbroich verfügt, über den Anforderungen des Gesetzes über den Brandschutz, die Hilfeleistung und den Katastrophenschutz (BHKG) hinaus, über einen Stab für außergewöhnliche Ereignisse (SAE). Die Bevölkerungs- und Medienarbeit (BuMa), als zentraler Bereich im Katastrophenschutz innerhalb des SAE, wird in Grevenbroich im Regelfall durch den FB 01.1 „Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Internet

und Social Media“ geleistet. Für die Einsatzleitung der Feuerwehr wurden zwei Pressesprecher bestellt, die unmittelbar dem Leiter der Feuerwehr o.V.i.A. unterstellt sind. Beide Führungseinrichtungen (SAE und Einsatzleitung) verfügen somit über Mitglieder, die für die Krisenkommunikation qualifiziert sind. Eine mögliche Unterstützung, z.B. durch das VOST, ist bekannt und würde im Bedarfsfall berücksichtigt werden.

- Kaarst

Der Begriff „VOST“ im Rahmen der Lagebeobachtung und Führungsunterstützung ist grundsätzlich bekannt, spielt in Kaarst aktuell aber noch keine operative Rolle. Eine entsprechende Struktur ist in Kaarst derzeit weder aufgebaut noch konkret vorgesehen. Feste Zuständigkeiten oder die Einbindung in bestehende Krisenstrukturen gibt es hierzu aktuell ebenfalls nicht. Aus Sicht der Stadt Kaarst wäre es zunächst hilfreich, das erwartete Aufgabenbild sowie mögliche Standards und Zuständigkeiten kreisweit konkreter zu definieren.

- Meerbusch

Dieses Thema wurde bis dato innerhalb unserer Verwaltung nicht behandelt und ist in seiner konkreten Ausrichtung auch nicht bekannt.

- Korschenbroich

Ein Virtual-Operation Support Team ist bislang nicht bei der Stadt Korschenbroich implementiert.

- Rommerskirchen

Es besteht Kenntnis über das Thema VOST, eine konkrete Struktur ist derzeit aber noch nicht aufgebaut.

Da keine weiteren Wortmeldungen vorlagen, schloss Vorsitzende Sabine Kühl um 18:00 Uhr den öffentlichen Teil der Sitzung.

**Sabine Kühl**  
Vorsitz

**Birgit Niesen**  
Schriftführung



# **Sachverständigengutachten zur Personalbemessung der Kreisleitstelle des Rhein-Kreises Neuss**

Auftraggeber: Rhein-Kreis Neuss

Amt für Sicherheit und Ordnung

Auf der Schanze 4

41515 Grevenbroich

Auftragsdatum: 01.04.2025

12. Juni 2026

## INHALTSVERZEICHNIS

|                                                                                                                                     | Seite |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1 Auftrag .....                                                                                                                     | 4     |
| 2 Aufgabenstellung .....                                                                                                            | 4     |
| 3 Vorbemerkungen zur Bemessung der bedarfsgerechten Tischbesetztzeiten<br>der Einsatzleitplätze .....                               | 5     |
| 4 Strukturdaten, Mengengerüst, Bemessungsparameter und Bewertung der<br>Ist-Situation .....                                         | 6     |
| 5 Bemessungsergebnis 2025 .....                                                                                                     | 24    |
| 5.1 Bemessungsergebnis der bedarfsgerechten Tischbesetztzeit.....                                                                   | 24    |
| 5.2 Qualitätsparameter für die bemessene Tischbesetztzeit .....                                                                     | 29    |
| 5.3 Bemessung der bedarfsgerechten Ausstattung mit Leitstellenpersonal .....                                                        | 32    |
| 5.3.1 Vorbemerkungen zur Ermittlung des Bedarfs an<br>Leitstellenpersonal im Bereich Disposition .....                              | 33    |
| 5.3.2 Vorbemerkungen zur Ermittlung des Bedarfs an<br>Leitstellenpersonal im Bereich Systembetreuung.....                           | 38    |
| 5.3.3 Vorbemerkungen zur Ermittlung des Bedarfs an<br>Leitstellenpersonal im Bereich<br>Leitstellenleitung/Sachgebietsleitung ..... | 41    |
| 5.3.4 Vorbemerkungen zur Ermittlung des Bedarfs an<br>Leitstellenpersonal im Bereich Lagedienstführer.....                          | 43    |
| 5.3.5 Vorbemerkungen zur Ermittlung des Bedarfs an<br>Leitstellenpersonal im Bereich Teamleitung (Schichtführer) .....              | 45    |
| 5.3.6 Personalbedarf Lagedienstführer .....                                                                                         | 46    |
| 5.3.7 Personalbedarf Teamleitung (Schichtleitung) .....                                                                             | 46    |
| 5.3.8 Personalbedarfskalkulation Disposition .....                                                                                  | 48    |
| 5.3.9 Personalbedarf Systembetreuung.....                                                                                           | 51    |
| 5.3.10 Personalbedarf Leitstellenleitung/Sachgebietsleitung .....                                                                   | 57    |
| 5.3.11 Aus- und Fortbildung/Praxisanleiter.....                                                                                     | 58    |
| 5.3.12 Personalbedarf QM-Beauftragten .....                                                                                         | 61    |
| 5.3.13 IT-Sicherheitsbeauftragten.....                                                                                              | 61    |
| 5.3.14 Zusammenfassung Personalbedarf .....                                                                                         | 62    |
| 5.3.15 Zusammenfassung der Ergebnisse zur Kreisleitstelle Rhein-Kreis<br>Neuss .....                                                | 63    |

|          |                                                                                        |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Anhang 1 | Methodische Grundlagen zur Ermittlung der bedarfsgerechten<br>Tischbesetztzeit .....67 |
| Anhang 2 | Leitstellen-Ampel .....75                                                              |

---

FORPLAN DR. SCHMIEDEL GmbH  
In der Raste 24  
53129 Bonn  
Telefon 02 28 - 94 94 - 0  
Telefax 02 28 - 94 94 - 100  
INTERNET [www.forplan.de](http://www.forplan.de)  
E-Mail [forplan@forplan.de](mailto:forplan@forplan.de)

---

Gliederung, Vorgehensweise und Inhalt dieser Arbeit sind einzeln für sich und als Gesamtwerk urheberrechtlich geschützt und dürfen nur im Rahmen des erteilten Auftrags verwendet werden. Jegliche fotomechanische Wiedergabe, Speicherung in elektronischen Medien, Verwertung, Veröffentlichung, Vervielfältigung oder Verbreitung sowohl in unveränderter als auch erweiterter, gekürzter oder auch mit eigenen Formulierungen umgeschriebener Fassung, auch auszugsweise, ist ohne unsere ausdrückliche Genehmigung nicht gestattet. Auf § 62 Änderungsverbot und § 63 Quellenangabe des Urheberrechtsgesetzes wird hingewiesen.

---

# **1 Auftrag**

Mit Datum vom 01. April 2025 wurde das Beratungsunternehmen FORPLAN DR. SCHMIEDEL GmbH aufgrund des Angebots G1146B001 vom 27. März 2025 mit der Erstellung eines Sachverständigengutachtens zur Personalbemessung der Kreisleitstelle des Rhein-Kreises Neuss beauftragt.

Nachfolgend noch der Hinweis, dass in dieser Arbeit zur besseren Lesbarkeit generell das generische Maskulinum verwendet wird. Die in dieser Arbeit verwendeten Personenbezeichnungen beziehen sich – sofern nicht anders kenntlich gemacht – daher auf alle Geschlechter.

# **2 Aufgabenstellung**

Die Inhalte des Sachverständigengutachtens für die Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss umfassen nach dem Angebot G1146B001 folgende Untersuchungspunkte:

1. Bewertung der Ist-Situation
2. Ermittlung der Tischbesetztzeiten unter Berücksichtigung der Bemessungsgrundsätze "Abfragesicherheit" und "Bearbeitungssicherheit",
2. Ermittlung der bedarfsgerechten Ausstattung mit Leitstellenpersonal

### 3 Vorbemerkungen zur Bemessung der bedarfsgerechten Tischbesetztzeiten der Einsatzleitplätze

Die methodischen Grundlagen zur Bemessung der bedarfsgerechten stündlich besetzten Einsatzleitplätze (Tischbesetztzeit) der Leitstelle für den Regelbetrieb werden die drei Bemessungsgrundsätze

- a) **Abfragesicherheit,**
- b) **Bearbeitungssicherheit und**
- c) **Mindestbesetzung**

wie folgt angesetzt:

- a) Die Gesprächszeit bildet unter dem Gesichtspunkt der uneingeschränkten Leitstellenerreichbarkeit ohne jeglichen Zeitverzug über den Notruf 112 und andere Rufnummern (z. B. die Rufnummer 19222) die Grundlage der risikoabhängigen Bemessung der bedarfsgerechten Besetzung der Einsatzleitplätze zur unmittelbaren Abfrage akustisch/optisch signalisierter Anrufe (Abfragesicherheit).
- b) Die Gesamtbearbeitungszeit der disponierten Einsätze<sup>1</sup> bildet unter dem Gesichtspunkt der daraus resultierenden Arbeitsleistung die Grundlage der frequenzabhängigen Bemessung der bedarfsgerechten Tischbesetzung der Einsatzleitplätze zur Einsatzbearbeitung (Bearbeitungssicherheit).
- c) In der Leitstelle sind unabhängig von den Ergebnissen der risiko- bzw. frequenzabhängigen Bemessung aus Sicherheitsgründen mindestens zwei Tischfunktionen rund um die Uhr zu besetzen (Mindestbesetzung).

Die Methodik der Ermittlung der Tischbesetztzeiten von Integrierten Leitstellen und der damit verbundenen Ableitung an Leitstellenpersonal ist im Detail in einer Vielzahl von wissenschaftlichen Veröffentlichungen sowie im Ergebnisbericht „Einheitliche Notrufnummer 112 für Feuerwehr und Rettungsdienst in Bayern – Erarbeitung landesweiter Standards für die Errichtung von Integrierten Leitstellen in Bayern“ dargelegt<sup>2,3,4,5,6</sup>.

Die methodischen Rahmenbedingungen werden durch die in Nordrhein-Westfalen gelten Bestimmungen ergänzt, um so sicherzustellen, dass die spezifischen Vor-Ort-Bedingungen der zu untersuchenden Leitstelle abgebildet werden.

Eine ausführliche Darstellung der Methodik zur Umsetzung der drei Bemessungsgrundsätze findet sich im vorliegenden Bericht im Anhang "Methodische Grundlagen zur Ermittlung der bedarfsgerechten Tischbesetztzeit".

---

1 Der Begriff Einsatz bezieht sich auf das Ereignis und nicht auf Einsatzfahrten (Alarmierungen).

2 **Schmiedel, R. (1998):** Entwicklung bedarfsgerechter Dispositionsbereiche von Rettungsleitstellen. In: Bundesanstalt für Straßenwesen (Hrsg.): Analyse organisatorischer Strukturen im Rettungswesen. Berichte der Bundesanstalt für Straßenwesen. Mensch und Sicherheit, Heft M 100, Seite 45 ff. Bergisch Gladbach, Bremerhaven: Wirtschaftsverlag NW.

3 **Behrendt, H., Schmiedel, R. (2001):** „Die bedarfsgerechte Besetzung von Leitstellen. Ein Modell für die Praxis.“, Notfall & Rettungsmedizin 1-2001, Springer-Verlag.

4 **Schmiedel, R., Behrendt, H., Betzler, E. (2004):** Bedarfsplanung im Rettungsdienst. Standorte, Fahrzeuge, Personal, Kosten. Springer-Verlag.

5 **Behrendt, H., Schmiedel, R. (2006):** Ein Verfahren zur Ermittlung von Tischbesetztzeiten in Leitstellen. In: Rettungsdienst, Heft 9, 64-66, Edewecht, Verlagsgesellschaft Stumpf und Kossendey.

6 **Bayerisches Staatsministerium des Innern und FORPLAN DR. SCHMIEDEL GmbH (2001):** Ergebnisbericht "Einheitliche Notrufnummer 112 für Feuerwehr und Rettungsdienst in Bayern - Erarbeitung landesweiter Standards für die Errichtung von Integrierten Leitstellen in Bayern"

## **4 Strukturdaten, Mengengerüst, Bemessungsparameter und Bewertung der Ist-Situation**

Das Zuständigkeitsgebiet der Integrierten Leitstelle Rhein-Kreis Neuss (nachfolgend kurz: Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss) umfasst den Landkreis Rhein-Kreis Neuss, welcher im Bundesland Nordrhein-Westfalen liegt (vgl. Abb. 1). Die an das Zuständigkeitsgebiet der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss angrenzenden Kreise sind:

- im Norden – Stadt Duisburg, Stadt Krefeld
- im Osten – Landeshauptstadt Düsseldorf und Kreis Mettmann
- im Westen – Stadt Mönchengladbach, Kreis Viersen, Kreis Heinsberg
- im Süden – Stadt Köln, Kreis Düren und Rhein-Erft-Kreis.

Nach Angaben des Trägers der Leitstelle beträgt die Fläche des Zuständigkeitsgebietes der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss 576,44 qkm bei einer Bevölkerungszahl von aktuell insgesamt 457.077 Einwohnern (Stand: 31.12.2024). Hieraus ergibt sich für das Zuständigkeitsgebietes der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss eine mittlere Bevölkerungsdichte von 793 Einwohnern pro qkm.

Abb. 2 zeigt ergänzend die Einwohnerzahl für das Zuständigkeitsgebiet der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss nach Städten und Gemeinden differenziert, wonach der erkennbare Siedlungsschwerpunkt mit der Stadt Neuss und den drei angrenzenden Städten Grevenbroich, Dormagen und Meerbusch vorliegt.

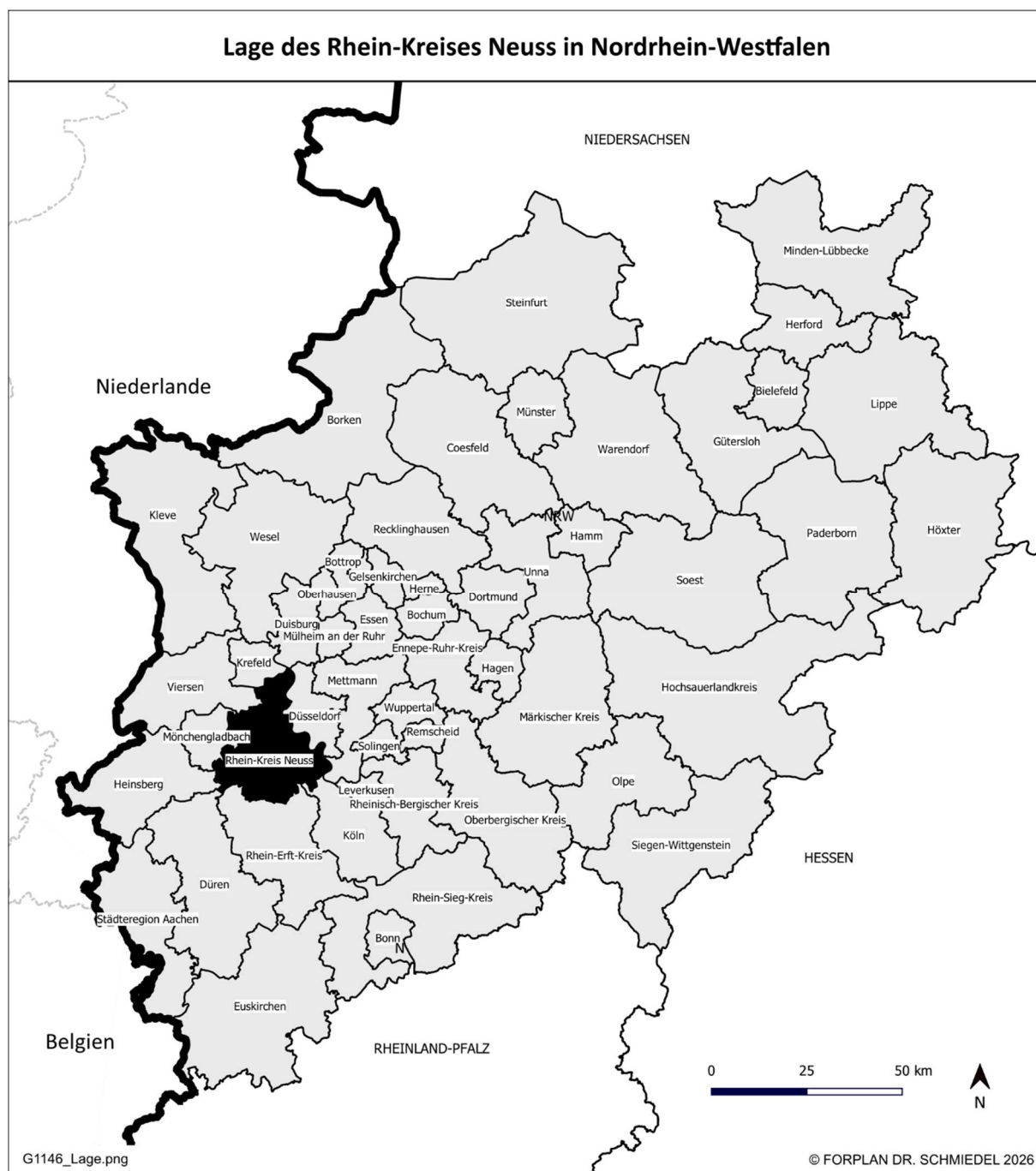


Abb. 1: Lage des Zuständigkeitsgebietes der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss in Nordrhein-Westfalen

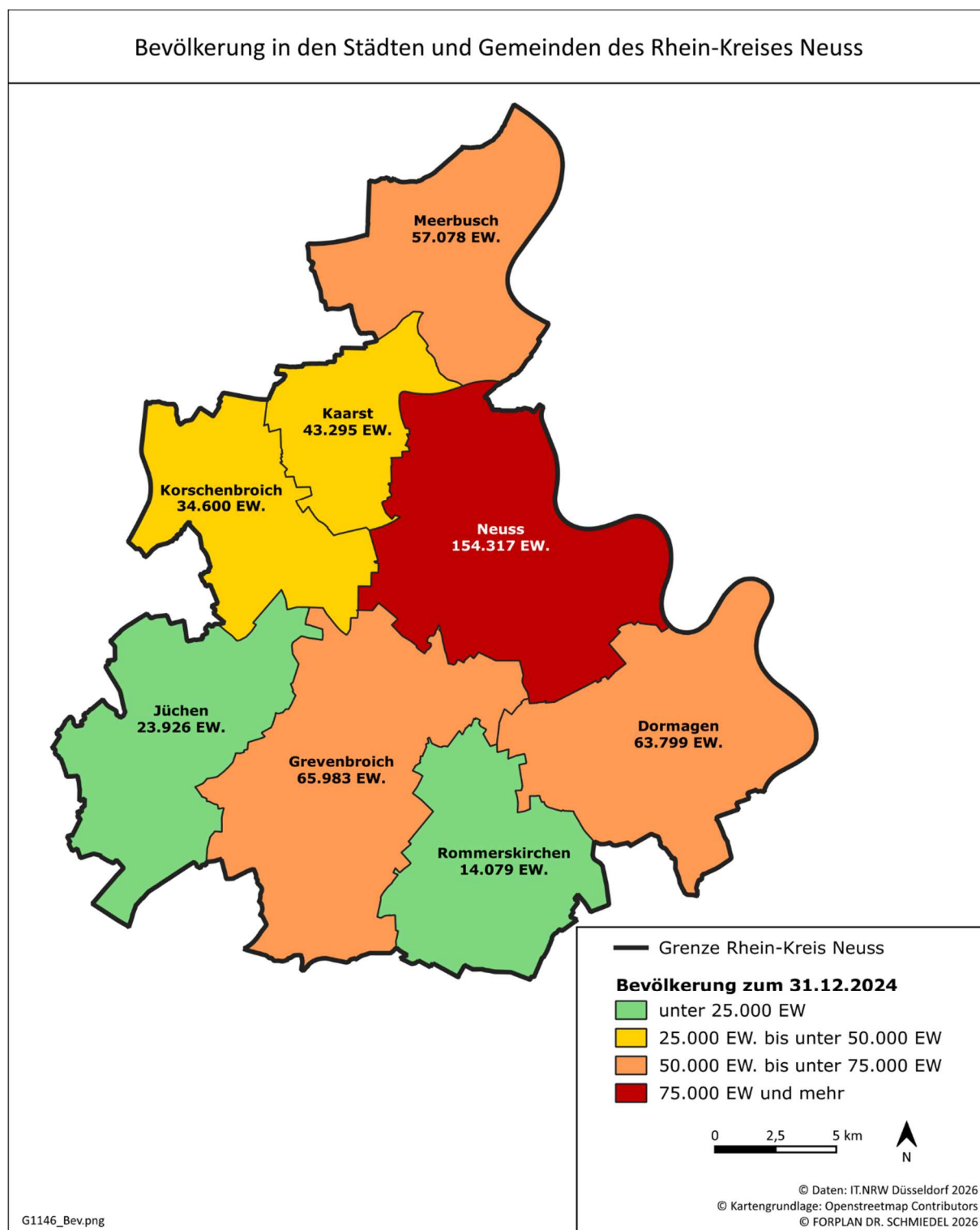


Abb. 2: Bevölkerung in den Städten und Gemeinden des Zuständigkeitsgebietes der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss

Grundlage der Bemessung der bedarfsgerechten Tischbesetztzeit der Einsatzleitplätze der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss ist das gelieferte Mengengerüst zur Abfrage von Auskunfts- und Hilfeersuchen (Telefoniedaten) sowie zur Einsatzbearbeitung (Einsatzdaten). Bezüglich des zu erfassenden Anrufaufkommens (Telefoniedaten aus dem Kommunikationssystem) gilt: Zu erfassen sind ausschließlich Anrufe die zu Einsätzen/Vermittlungen führen (sog. Hilfeersuchen) sowie Anrufe die nicht zu Einsätzen/Vermittlungen führen (sog. Auskunftersuchen). Grundlage sind die kommenden Leitungen, die von den Einsatzleitplätzen erstabgefragt werden, wie z. B. 112, 19222, Fremdleitstellen, offizielle Amtsnummer der Leitstelle (allgemein die Leitstelle betreffend). Dabei sind nur die eingehenden Anrufe zu zählen, die einen Zeitstempel bei der Rufannahme hatten. Anrufe mit alleinigem Zeitstempel bei der Signalisierung werden nicht mitgezählt. Ebenso nicht mitgezählt werden kommende Leitungen, die ausschließlich der Abarbeitung der Einsätze und allgemeinen Anfragen seitens der Leitstellen-Partner dienen (Feuerwehren/Rettungswachen/...). D. h.: Nur die einsatzrelevanten Leitungen werden berücksichtigt und jeder Anruf, der einen Gesprächsbeginn hat, wird gezählt.

Für den Erfassungszeitraum vom **01.04.2024 bis 31.03.2025** ergibt sich entsprechend der Abb. 3 folgender bemessungsrelevanter Leistungsumfang:

- 192.220 Auskunfts- und Hilfeersuchen, davon
- 107.871 Auskunftersuchen<sup>7</sup> und
- 84.349 Hilfeersuchen, davon
  - 47.954 Notfalleinsätze (Hilfeersuchen)
  - 29.316 Krankentransporteinsätze (Hilfeersuchen)
  - 7.079 Feuerwehreinsätze (Hilfeersuchen)

Die **mittlere Gesprächszeit** von Auskunfts- und Hilfeersuchen wurde aus allen kommenden und abgefragten Telefongesprächen zu **74 Sekunden (1,23 Minuten)** ermittelt. Dieser Wert wird gleichermaßen für Auskunfts- und Hilfeersuchen zur risikoabhängigen Bemessung wie folgt in Ansatz gebracht:

- 1,23 Minuten pro Auskunftersuchen
- 1,23 Minuten pro Notfalleinsatz
- 1,23 Minuten pro Krankentransporteinsatz
- 1,23 Minuten pro Feuerwehreinsatz

Zu den Fachdiensten korrespondierend beträgt nach Überprüfung der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss zur Abbildung der örtlichen Rahmenbedingungen die **mittlere Bearbeitungszeit** pro Einsatz:

- **9,26** Minuten pro Notfalleinsatz
- **6,27** Minuten pro Krankentransporteinsatz
- **33,98** Minuten pro Feuerwehreinsatz

<sup>7</sup> Zur Berechnung des **Aufschlagfaktors** für Auskunftersuchen wurden von der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss im Erfassungszeitraum insgesamt 192.220 eingehende Anrufe ermittelt mit einer mittleren Gesprächsdauer von 74 Sekunden. Nach Abzug der insgesamt 84.349 Hilfeersuchen, die zu Rettungsdienst- und Feuerwehreinsätzen geführt haben, verbleiben insgesamt 107.871 reine Auskunftersuchen. Der Aufschlagfaktor für Auskunftersuchen errechnet sich damit zu **128 %**  $((192.220 - 84.349) / 84.349 \times 100)$ .

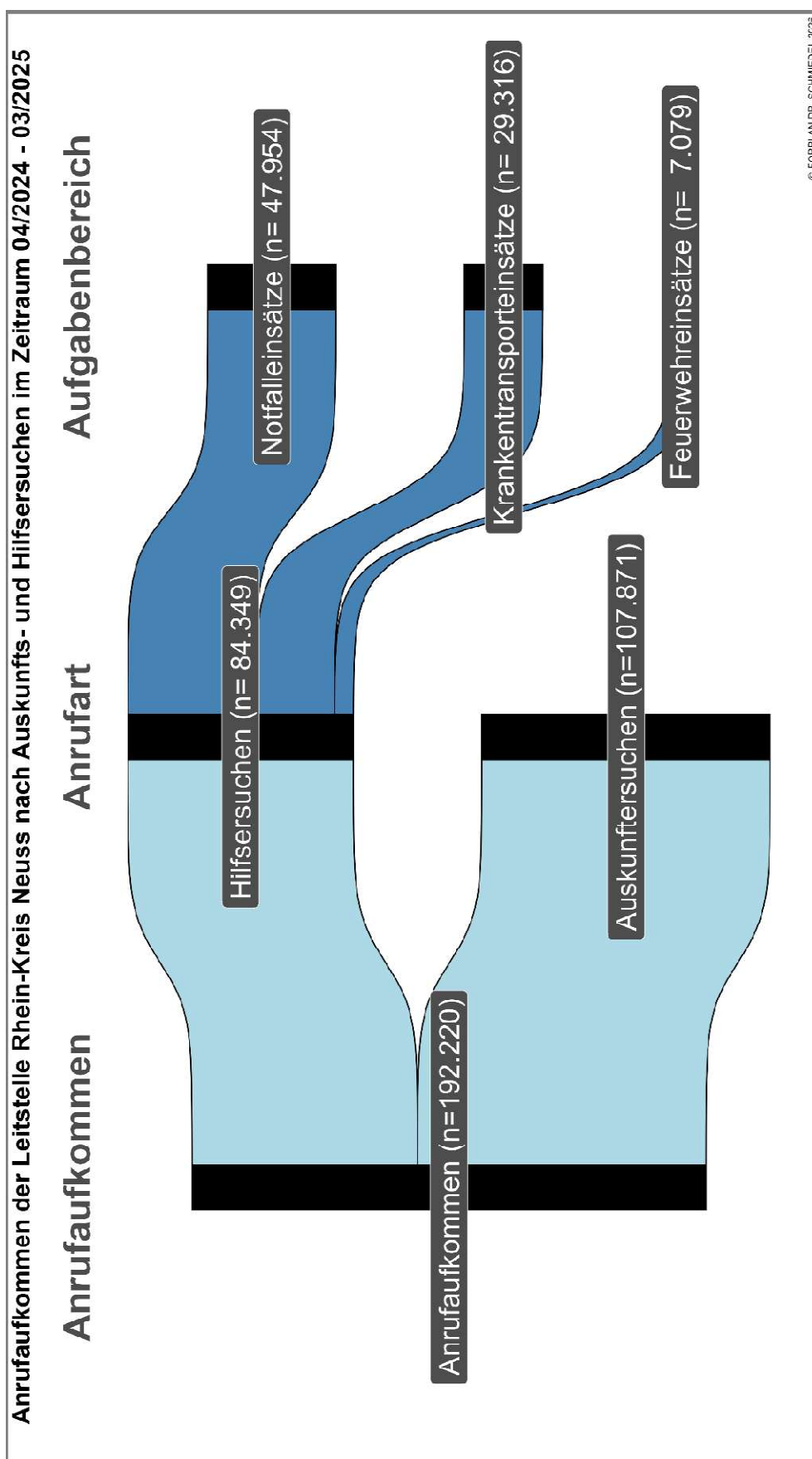


Abb. 3: Leistungsstruktur der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss

Tab. 1 enthält die differenzierten Vergleichswerte des mittleren Zeitbedarfs für die Bearbeitung eines Notfalleinsatzes bzw. Krankentransporteinsatzes. Der zugrunde gelegte mittlere Zeitbedarf für die Disponententätigkeiten bei der Bearbeitung eines Feuerwehreinsatzes ist in Tab. 2 aufgeführt.

Abb. 4 und Abb. 5 geben die zeitliche Verteilung des Gesprächsaufkommens sowie das Einsatzaufkommen nach Aufgabenbereichen in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss wieder, wobei mit Ausnahme des Feuerwehreinsatzaufkommens die zeitliche Struktur der Nachfrageseite bereits deutlich erkennbar wird. Darüber hinaus ist in Abb. 4 erkennbar, dass das Gesprächsaufkommen in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss eine zeitliche vollständige Dokumentation aufweist.

**Die Dichtediagramme gemäß Abb. 4 und Abb. 5 belegen nachdrücklich deren hohe Bedeutung für die Sicherstellung einer vollständigen Dokumentation der Leitstellendaten im Rahmen der Bedarfsplanung und dem Qualitätsmanagement.**

Abb. 6 bis Abb. 8 geben bezogen auf die Stundenintervalle des Untersuchungszeitraumes die:

- Anzahl der Auskunft- und Hilfeersuchen
- mittlere Gesprächsdauer und
- Summe der Gesprächsdauer

in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss. Dabei werden neben der grundsätzlichen zeitlichen Struktur nach Tageskategorie und Stundenintervall des arithmetischen Mittels innerhalb plus/minus der Standardabweichung zusätzlich die deutlichen Abweichungen erkennen, die neben der bemessungstechnisch notwendigen Berücksichtigung freier Auslastungskapazitäten bei der Regelbesetzung der Einsatzleitplätze den zusätzlichen Bedarf einer schnellen Nachbesetzung von Notrufabfrageplätzen innerhalb von ein bis fünf Minuten anzeigt.

Eine Zusammenfassung der zeitlichen Verteilungsmuster der realen Nachfrage nach Notfalleinsätzen, Krankentransporteinsätzen und Feuerwehreinsätzen im Dispositionsbereich der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss nach Tageskategorien und Stundenintervallen ist in Tab. 3 und Tab. 4 aufgeführt. Ergänzend dazu zeigt Abb. 9 die zusammengefassten Tagespiegel der Auskunftersuchen sowie der Hilfeersuchen der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss, unterschieden nach Tageskategorien und Abb. 10 die Tagespiegel der Hilfeersuchen, jeweils unterschieden nach Notfalleinsätzen, Krankentransporteinsätzen und Feuerwehreinsätzen je Tageskategorie. Im Ergebnis zeigt sich damit die Notwendigkeit einer stündlichen Bemessung der Regelbesetzung der Einsatzleitplätze nach den drei Tageskategorien:

- Montag bis Freitag,
- Samstag sowie
- Sonn-/Wochenfeiertagen.

| Disponententätigkeiten bei der Bearbeitung von Rettungsdienst-Einsätzen - im Regelbetrieb                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Mittlerer Zeitbedarf                                     |                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Notfall-einsatz                                          | Kranken-transport-einsatz                                |
| <b>Kerntätigkeiten</b> (zur Bearbeitung von Einsätzen)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                          |                                                          |
| 1. Gesprächszeit<br>a) Meldedaten aufnehmen und Formular/Annahmemaske ausfüllen, Verhaltenshinweise geben, speichern                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 74 Sek                                                   | 74 Sek                                                   |
| 2. Kurzzeitdoku abhören, Verzeichnis nachsehen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 40 Sek                                                   | 0 Sek #                                                  |
| 3. Alarmierung<br>a) Rettungswache (Telefon/Funk) oder<br>b) Alarmierung während Statusentgegennahme (Folgeauftrag)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 27 Sek                                                   | 34 Sek                                                   |
| 4. Übermittlung von Einsatzdaten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 28 Sek                                                   | 32 Sek                                                   |
| 5. Entgegennahme von Statusmeldungen<br>a) Einsatzübernahme<br>b) Ankunft am Einsatzort / Lagemeldung<br>c) Aufnahme Patienten<br>d) Ankunft Transportziel<br>e) Freimeldung<br>f) Ankunft Wache                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 11 Sek<br>24 Sek<br>16 Sek<br>16 Sek<br>16 Sek<br>15 Sek | 10 Sek<br>20 Sek<br>22 Sek<br>20 Sek<br>19 Sek<br>24 Sek |
| 6. Absprache/Rückmeldung Rettungswache                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 54 Sek                                                   | 0 Sek #                                                  |
| 7. Tätigkeiten, die nicht bei jedem Einsatz anfallen können (exemplarisch)<br>a) Anmeldung Krankenhaus<br>b) Kommunikation Polizei/Feuerwehr<br>c) Absprache mit Kollegen in der Leitstelle<br>d) Wegbeschreibung/Auskunft<br>e) Nachforderungen, Fahrzeug rufen zur Statusabfrage                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 115 Sek*                                                 | 65 Sek*                                                  |
| <b>Sonstige Tätigkeiten</b> (zur Aufrechterhaltung des Dienstbetriebes und Funktionsbereitschaft der Leitstelle)<br>8. Tätigkeiten, die nicht den Einsatzablauf betreffen (exemplarisch)<br>a) Weitervermittlung von nicht die Leitstelle betreffenden Auskunfts-/Hilfessuchen<br>b) Dienstgespräche (RD intern)<br>c) Allgemeine Auskünfte erteilen (Bereitschaftsdienste, z. B. Ärzte, Apotheken)<br>d) Nachfragen/Reklamationen bearbeiten<br>e) Tagebuch führen (besondere Vorkommnisse)<br>f) Bettennachweis führen<br>g) Sichten von Vorbestellungen<br>h) Auskünfte an eigene und Fremdfahrzeuge über Anschlusskanäle<br>i) Funklotsung von Fremdfahrzeugen zu Zielen innerhalb des Leitstellenbereichs | 120 Sek*                                                 | 57 Sek*                                                  |
| <b>Mittlerer Zeitbedarf pro Einsatz</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>9,26 Min</b>                                          | <b>6,27 Min</b>                                          |
| * Mittlerer Zeitbedarf pro Einsatz aus allen Tätigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                          |                                                          |
| # Zeitbedarf fällt im Krankentransport i. d. R. nicht an                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                          |                                                          |
| © FORPLAN DR. SCHMIEDEL 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                          |                                                          |

Tab. 1: Mittlerer Zeitbedarf der Disponententätigkeiten in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss bei der Bearbeitung von **Rettungsdienst-Einsätzen**

| Disponententätigkeiten bei der Bearbeitung von Feuerwehreinsätzen - im Regelbetrieb                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Mittlerer Zeitbedarf                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>Kerntätigkeiten</b> (zur Bearbeitung von Einsätzen)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                 |
| 1. Gesprächszeit<br>a) Meldedaten aufnehmen und Formular/Annahmemaske ausfüllen, Verhaltenshinweise geben, speichern                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 74 Sek                                          |
| 2. Kurzzeitdoku abhören, Verzeichnis nachsehen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 41 Sek                                          |
| 3. Alarmierung<br>a) Feuerwache oder Feuerwehr (Telefon / Funk / Sirene / Funkmeldeempfänger) oder<br>b) Alarmierung während Statusentgegennahme (Folgeauftrag)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 61 Sek                                          |
| 4. Übermittlung von Einsatzdaten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 69 Sek                                          |
| 5. Entgegennahme von Statusmeldungen<br>a) Ausrücken (aus)<br>b) Ankunft am Einsatzort (an)<br>c) Lagemeldung<br>d) Freimeldung (ab)<br>e) Ankunft Feuerwache / Feuerwehrstandort                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 42 Sek<br>37 Sek<br>143 Sek<br>39 Sek<br>42 Sek |
| 6. Absprache / Rückmeldung mit Feuerwache / Feuerwehrstandort                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 115 Sek                                         |
| 7. Tätigkeiten, die nicht bei jedem Einsatz anfallen (exemplarisch)<br>a) Kommunikation Polizei / Rettungsdienst<br>b) Absprache mit Kollegen in der Leitstelle<br>c) Wegbeschreibung / Auskunft<br>d) Fahrzeug rufen zur Statusabfrage<br>e) Nachforderungen<br>f) Besondere Anfragen (z. B. Gefahrstoffauskunft)<br>g) Benachrichtigung anderer Einheiten/Personen/Stellen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 588 Sek*                                        |
| <b>Sonstige Tätigkeiten</b> (zur Aufrechterhaltung des Dienstbetriebes und der Funktionsbereitschaft der Leitstelle)<br>8. Tätigkeiten, die nicht den Einsatzablauf betreffen (exemplarisch)<br>a) Weitervermittlung von nicht die Leitstelle betreffenden Auskunfts-/Hilfeersuchen<br>b) Dienstgespräche (feuerwehr intern)<br>c) Brandmeldeanlagen prüfen<br>d) Nachfragen/Reklamationen bearbeiten<br>e) Tagebuch führen (besondere Vorkommnisse)<br>f) Langzeitdokumentation<br>g) Zeitdurchsagen<br>h) Besucherführungen in der Leitstelle<br>i) Anordnungen für die Leitstelle sammeln<br>j) Auskünfte aller Art für Bürger<br>k) Führen von Pegelstandsanzeigen, Tunnelüberwachung o.ä.<br>l) Mündliche Beratung von Bürgern<br>m) Auskünfte an eigene und Fremdfahrzeuge über Anschlusskanäle<br>n) Entgegennahme, Auswertung und Weitergabe von Warnmeldungen über Hochwasser, Sturm, Unwetter etc.<br>o) Funklotsung von Fremdfahrzeugen zu Zielen innerhalb des Leitstellenbereichs | 788 Sek                                         |
| <b>Mittlerer Zeitbedarf pro Einsatz</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>33,98 Min</b>                                |
| <p>* Mittlerer Zeitbedarf pro Einsatz aus allen Tätigkeiten</p> <p>Hinweis: Der mittlere Zeitbedarf der Disponententätigkeit bei der Bearbeitung von Feuerwehreinsätzen berücksichtigt auch gemeinsame Einsätze mit Einheiten des Rettungsdienstes und/oder Einheiten des Katastrophenschutzes.</p> <p>© FORPLAN DR. SCHMIEDEL 2026</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                 |

Tab. 2: Mittlerer Zeitbedarf der Disponententätigkeiten in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss bei der Bearbeitung von **Feuerwehreinsätzen**

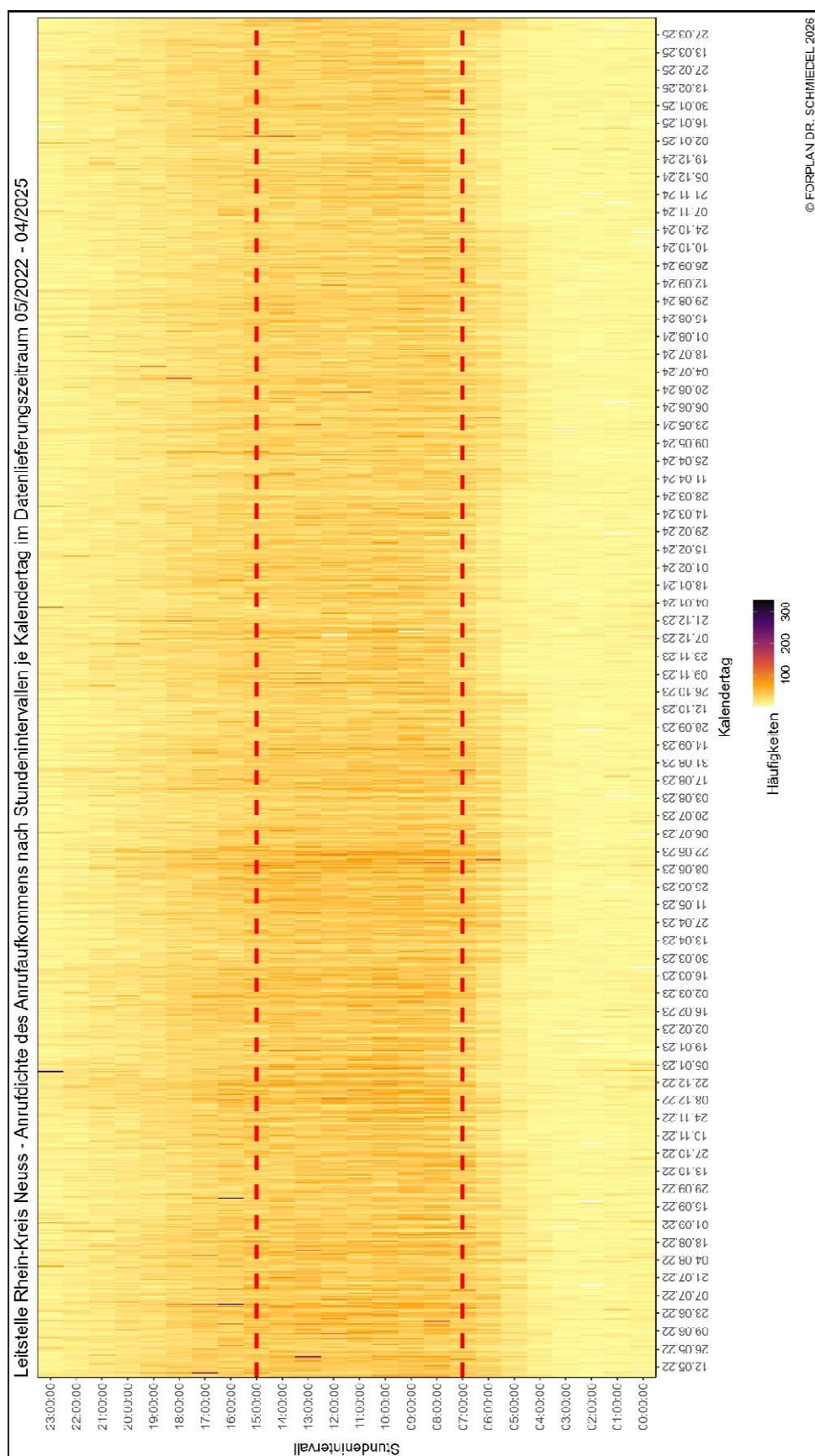


Abb. 4: Übersicht über die zeitliche Verteilung des Gesprächsaufkommens in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss

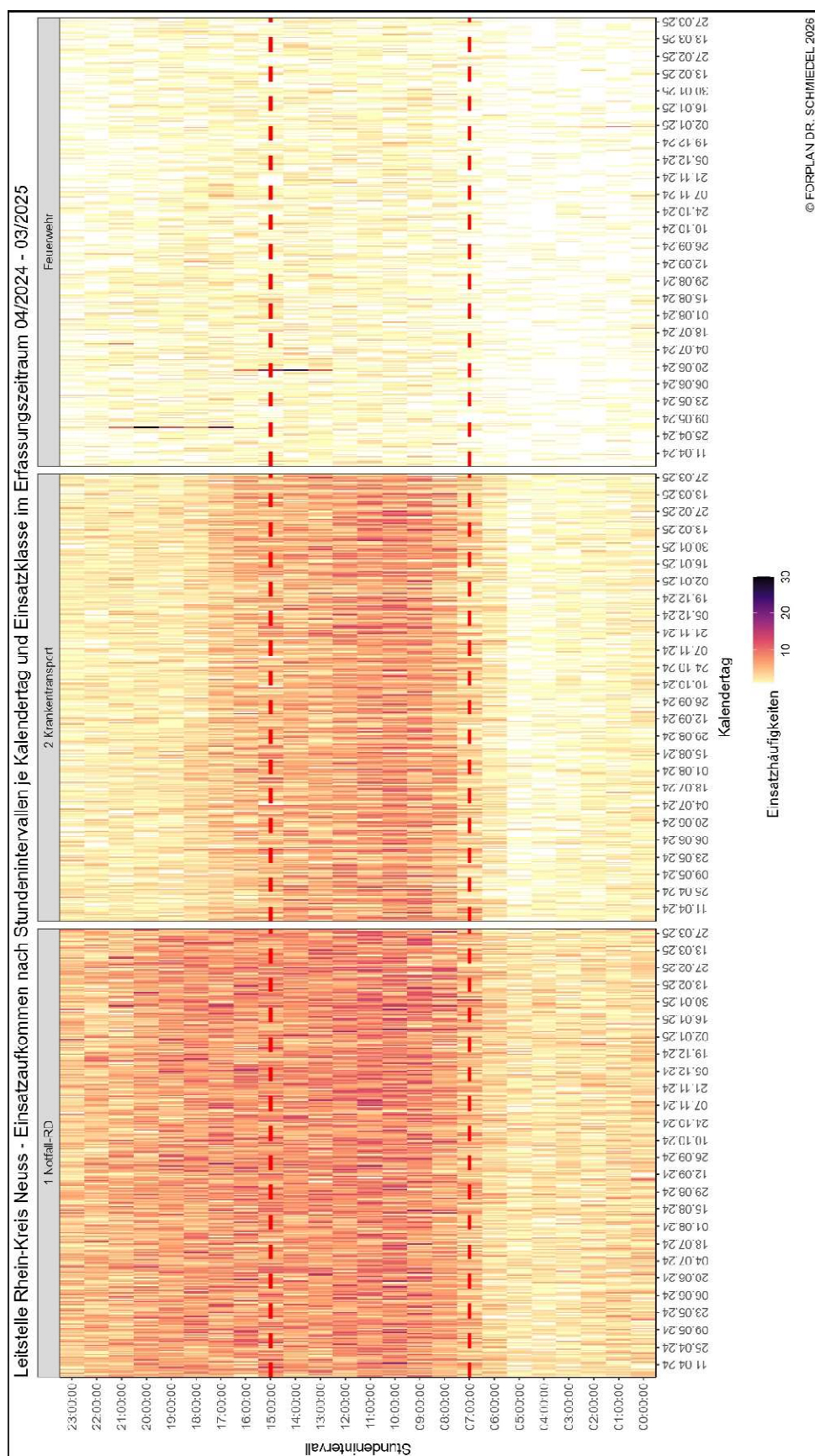


Abb. 5: Übersicht über die zeitliche Verteilung des Einsatzaufkommens in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss

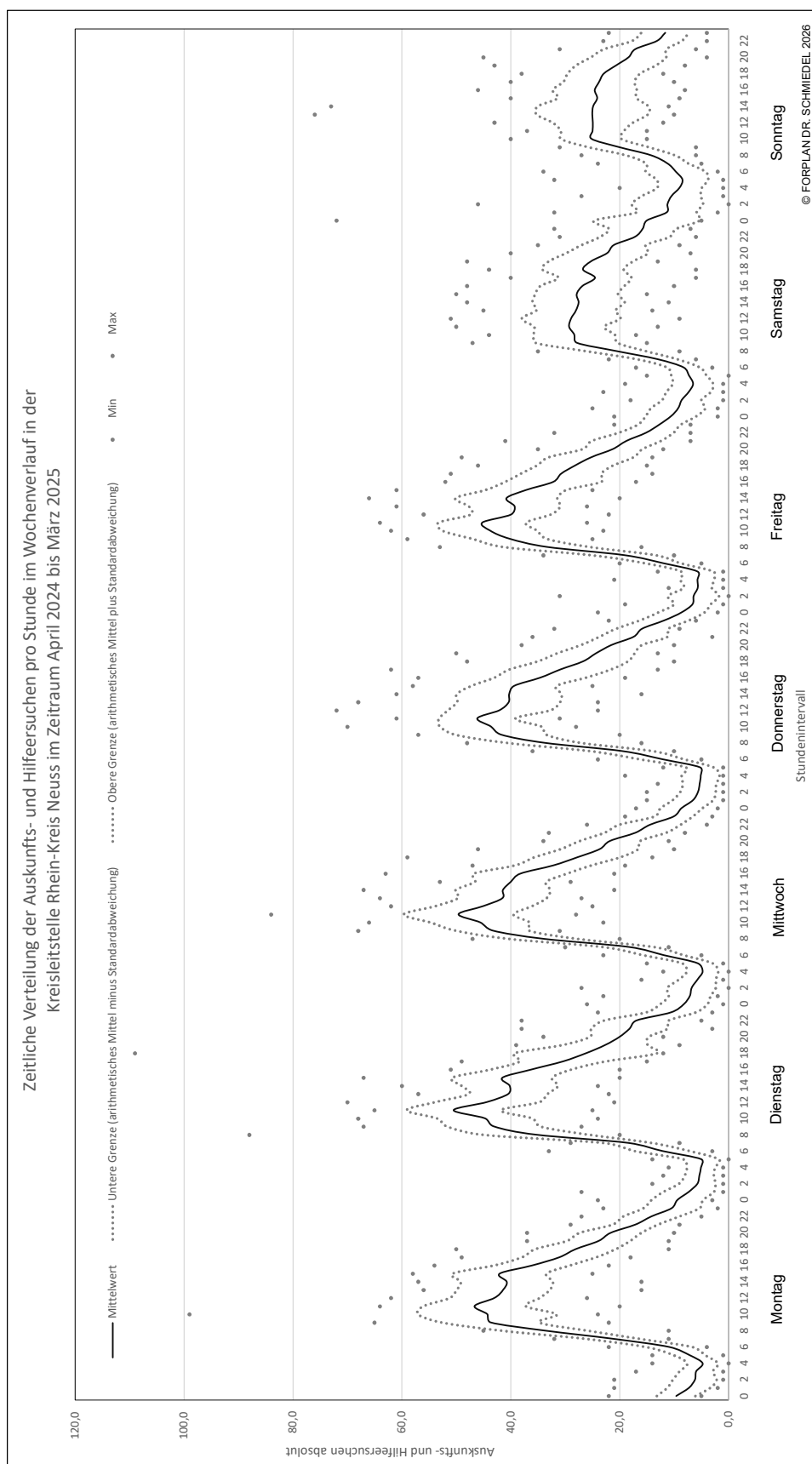
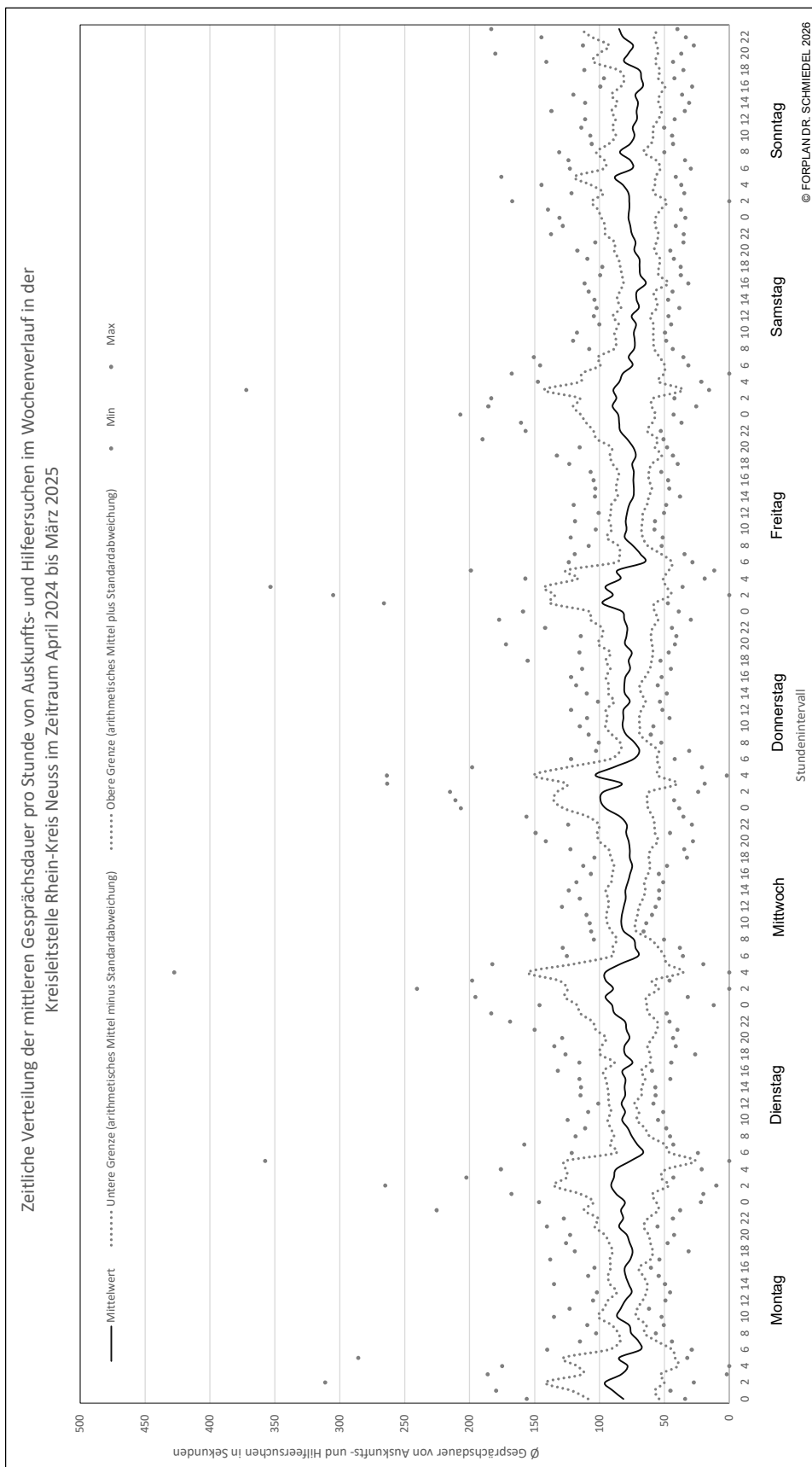


Abb. 6: Stündliches Aufkommen an Auskunfts- und Hilfeersuchen in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss



**Abb. 7: Mittlere Gesprächsdauer an Auskunfts- und Hilfeersuchen pro Stundenintervall in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss**

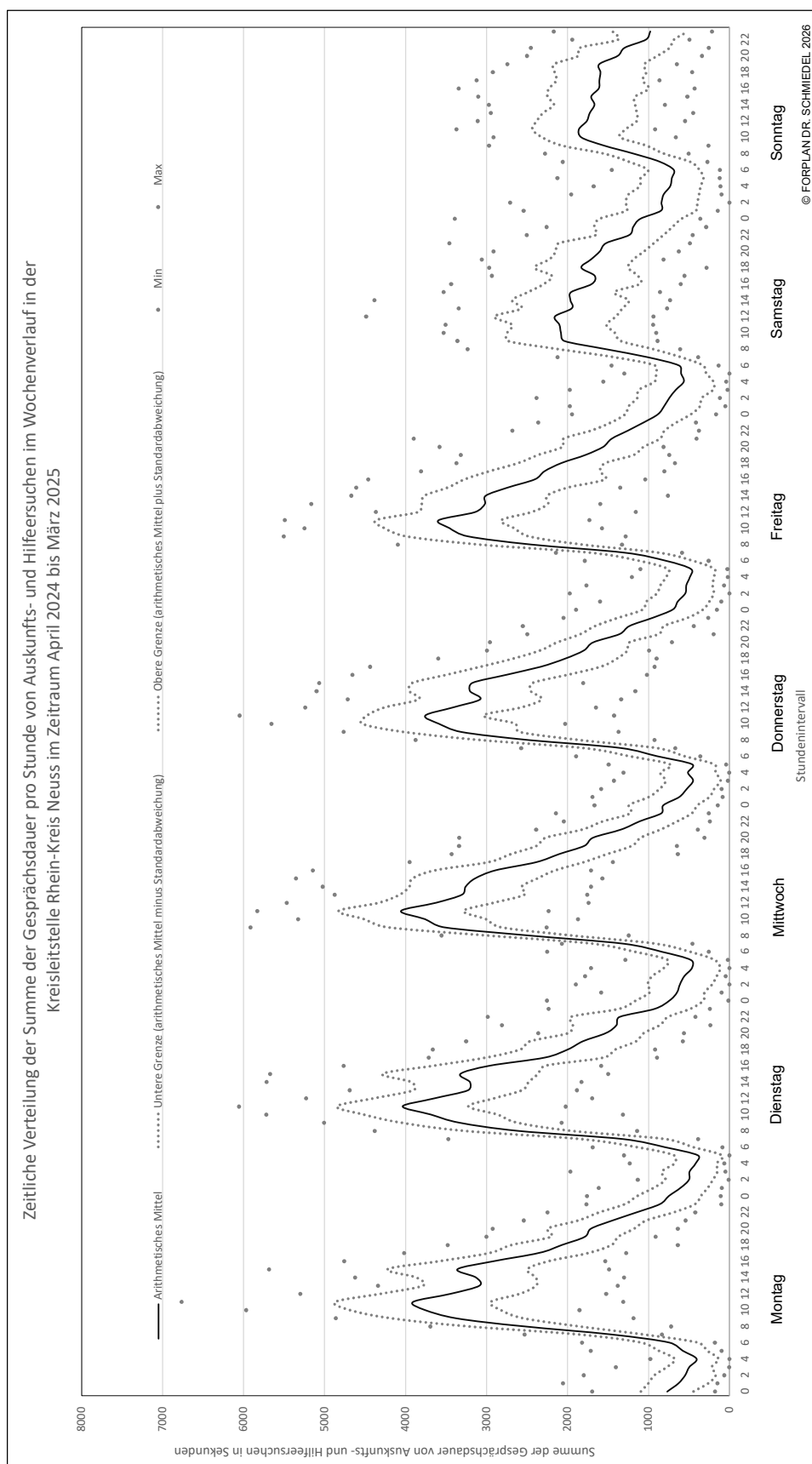


Abb. 8: Summe der Gesprächsdauer an Auskunfts- und Hilfeersuchen pro Stundenintervall in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss

| Hilfeersuchen    | Aufkommensverteilung nach Tageskategorie 01.04.2024 - 31.03.2025 |         |                  |         |
|------------------|------------------------------------------------------------------|---------|------------------|---------|
|                  | Montag - Freitag                                                 | Samstag | Sonntag/Feiertag | Gesamt  |
| Notfalleinsatz   | 69,9 %                                                           | 13,7 %  | 16,4 %           | 100,0 % |
| Krankentransport | 78,1 %                                                           | 10,0 %  | 11,8 %           | 100,0 % |
| Feuerwehreinsatz | 71,9 %                                                           | 13,4 %  | 14,7 %           | 100,0 % |

© FORPLAN DR. SCHMIEDEL 2026

Tab. 3: Zeitliche Verteilung des erfassten Aufkommens (in Prozent) von Notfalleinsätzen, Krankentransporteinsätzen und Feuerwehreinsätzen in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss, unterschieden nach Tageskategorien

| Stunden-intervall | Aufkommensverteilung 01.04.2024 - 31.03.2025 |                |                |                          |                |                |                          |                |                |
|-------------------|----------------------------------------------|----------------|----------------|--------------------------|----------------|----------------|--------------------------|----------------|----------------|
|                   | Notfalleinsätze am ...                       |                |                | Krankentransporte am ... |                |                | Feuerwehreinsätze am ... |                |                |
|                   | Mo - Fr                                      | Sa             | So/Fei         | Mo - Fr                  | Sa             | So/Fei         | Mo - Fr                  | Sa             | So/Fei         |
| 00-01             | 2,1 %                                        | 3,1 %          | 3,6 %          | 1,6 %                    | 3,5 %          | 3,9 %          | 1,8 %                    | 2,4 %          | 3,8 %          |
| 01-02             | 1,9 %                                        | 2,5 %          | 3,2 %          | 1,5 %                    | 2,8 %          | 3,1 %          | 1,3 %                    | 1,9 %          | 3,3 %          |
| 02-03             | 1,8 %                                        | 2,3 %          | 2,9 %          | 1,3 %                    | 2,1 %          | 2,5 %          | 1,3 %                    | 1,8 %          | 2,4 %          |
| 03-04             | 1,7 %                                        | 1,9 %          | 2,5 %          | 1,1 %                    | 1,9 %          | 2,0 %          | 1,1 %                    | 1,9 %          | 2,2 %          |
| 04-05             | 1,7 %                                        | 1,8 %          | 2,2 %          | 0,9 %                    | 1,6 %          | 1,7 %          | 1,3 %                    | 1,5 %          | 1,4 %          |
| 05-06             | 1,7 %                                        | 1,8 %          | 2,0 %          | 0,6 %                    | 1,6 %          | 1,2 %          | 1,2 %                    | 1,3 %          | 1,8 %          |
| 06-07             | 2,6 %                                        | 2,1 %          | 2,5 %          | 2,5 %                    | 3,3 %          | 2,8 %          | 2,0 %                    | 1,7 %          | 1,6 %          |
| 07-08             | 4,1 %                                        | 3,0 %          | 2,6 %          | 4,5 %                    | 2,9 %          | 3,6 %          | 3,7 %                    | 2,2 %          | 1,8 %          |
| 08-09             | 5,4 %                                        | 3,8 %          | 3,7 %          | 6,8 %                    | 5,5 %          | 5,2 %          | 5,2 %                    | 3,0 %          | 2,1 %          |
| 09-10             | 6,5 %                                        | 5,1 %          | 4,4 %          | 8,9 %                    | 6,0 %          | 6,5 %          | 5,6 %                    | 4,9 %          | 4,7 %          |
| 10-11             | 6,7 %                                        | 5,3 %          | 5,1 %          | 9,1 %                    | 7,4 %          | 7,8 %          | 6,3 %                    | 5,4 %          | 4,9 %          |
| 11-12             | 6,5 %                                        | 5,6 %          | 5,4 %          | 8,6 %                    | 7,2 %          | 6,7 %          | 5,8 %                    | 5,8 %          | 6,0 %          |
| 12-13             | 6,1 %                                        | 5,4 %          | 5,9 %          | 7,9 %                    | 6,1 %          | 7,0 %          | 5,7 %                    | 5,1 %          | 5,4 %          |
| 13-14             | 5,6 %                                        | 5,4 %          | 5,6 %          | 6,9 %                    | 5,9 %          | 5,1 %          | 6,4 %                    | 7,0 %          | 6,3 %          |
| 14-15             | 5,3 %                                        | 5,4 %          | 5,1 %          | 6,6 %                    | 5,4 %          | 6,0 %          | 6,7 %                    | 6,0 %          | 5,5 %          |
| 15-16             | 5,4 %                                        | 5,5 %          | 5,7 %          | 6,3 %                    | 4,9 %          | 5,1 %          | 6,3 %                    | 5,2 %          | 5,1 %          |
| 16-17             | 5,3 %                                        | 5,8 %          | 5,8 %          | 5,9 %                    | 5,2 %          | 5,2 %          | 5,8 %                    | 5,8 %          | 7,5 %          |
| 17-18             | 5,3 %                                        | 5,5 %          | 5,3 %          | 4,8 %                    | 5,2 %          | 4,8 %          | 6,6 %                    | 6,7 %          | 6,4 %          |
| 18-19             | 5,2 %                                        | 5,6 %          | 5,5 %          | 3,3 %                    | 4,3 %          | 3,4 %          | 6,3 %                    | 7,3 %          | 6,4 %          |
| 19-20             | 4,9 %                                        | 5,3 %          | 5,2 %          | 2,4 %                    | 3,1 %          | 3,4 %          | 5,2 %                    | 5,6 %          | 6,1 %          |
| 20-21             | 4,4 %                                        | 4,9 %          | 4,8 %          | 2,5 %                    | 3,5 %          | 3,2 %          | 4,3 %                    | 6,4 %          | 5,4 %          |
| 21-22             | 3,7 %                                        | 4,1 %          | 4,0 %          | 2,2 %                    | 3,9 %          | 3,5 %          | 4,3 %                    | 4,2 %          | 5,0 %          |
| 22-23             | 3,3 %                                        | 4,6 %          | 3,6 %          | 2,1 %                    | 3,2 %          | 3,1 %          | 3,4 %                    | 3,9 %          | 1,7 %          |
| 23-24             | 3,0 %                                        | 4,2 %          | 3,3 %          | 1,9 %                    | 3,5 %          | 3,1 %          | 2,6 %                    | 3,2 %          | 3,1 %          |
| <b>Summe</b>      | <b>100,0 %</b>                               | <b>100,0 %</b> | <b>100,0 %</b> | <b>100,0 %</b>           | <b>100,0 %</b> | <b>100,0 %</b> | <b>100,0 %</b>           | <b>100,0 %</b> | <b>100,0 %</b> |

© FORPLAN DR. SCHMIEDEL 2026

Tab. 4: Zeitliche Verteilung des erfassten Aufkommens (in Prozent) von Notfalleinsätzen, Krankentransporteinsätzen und Feuerwehreinsätzen in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss, unterschieden nach Tageskategorien und Stundenintervallen

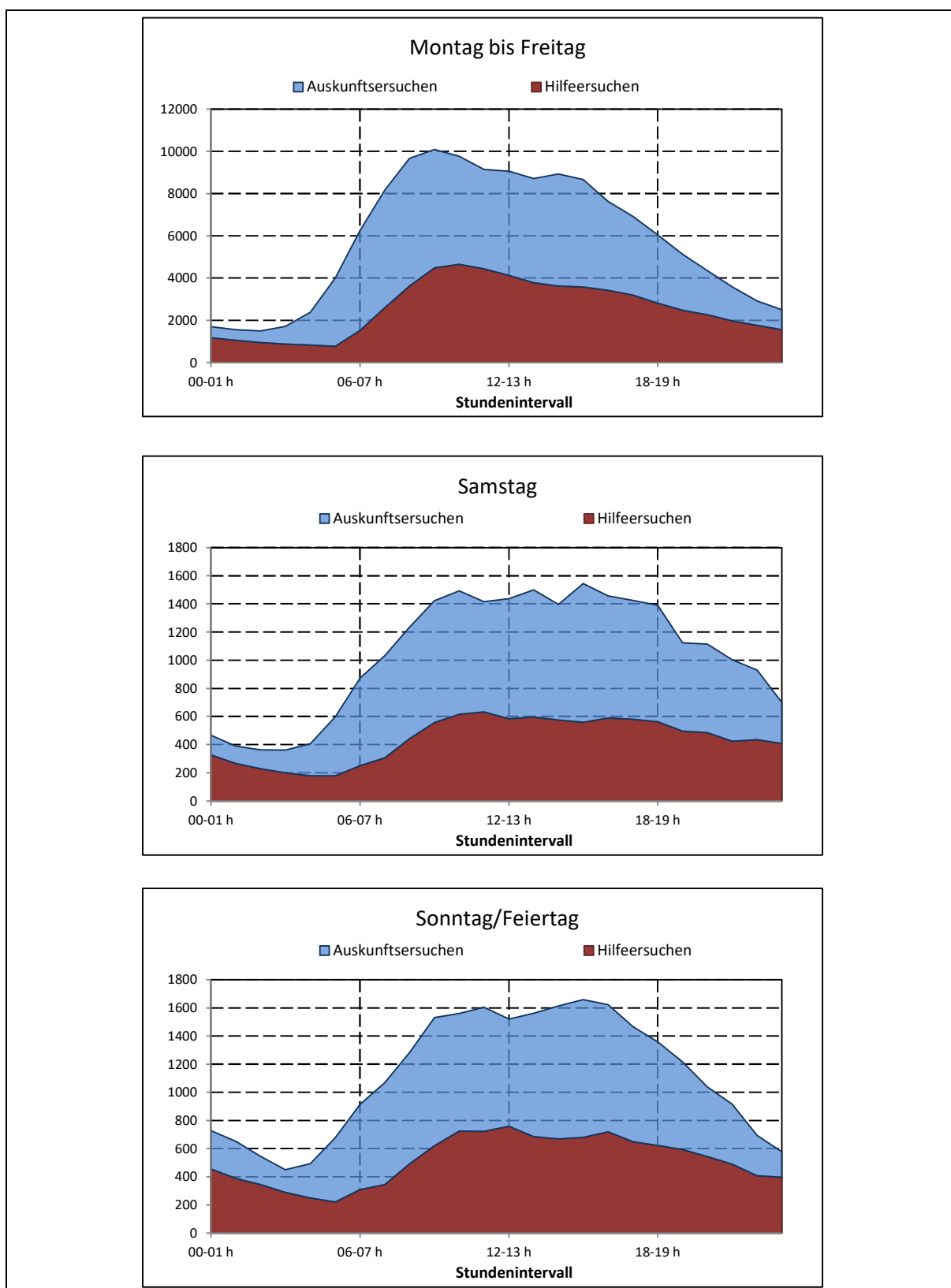


Abb. 9: Zeitliche Verteilung an Auskunfts- und Hilfeersuchen in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss, unterschieden nach Tageskategorien

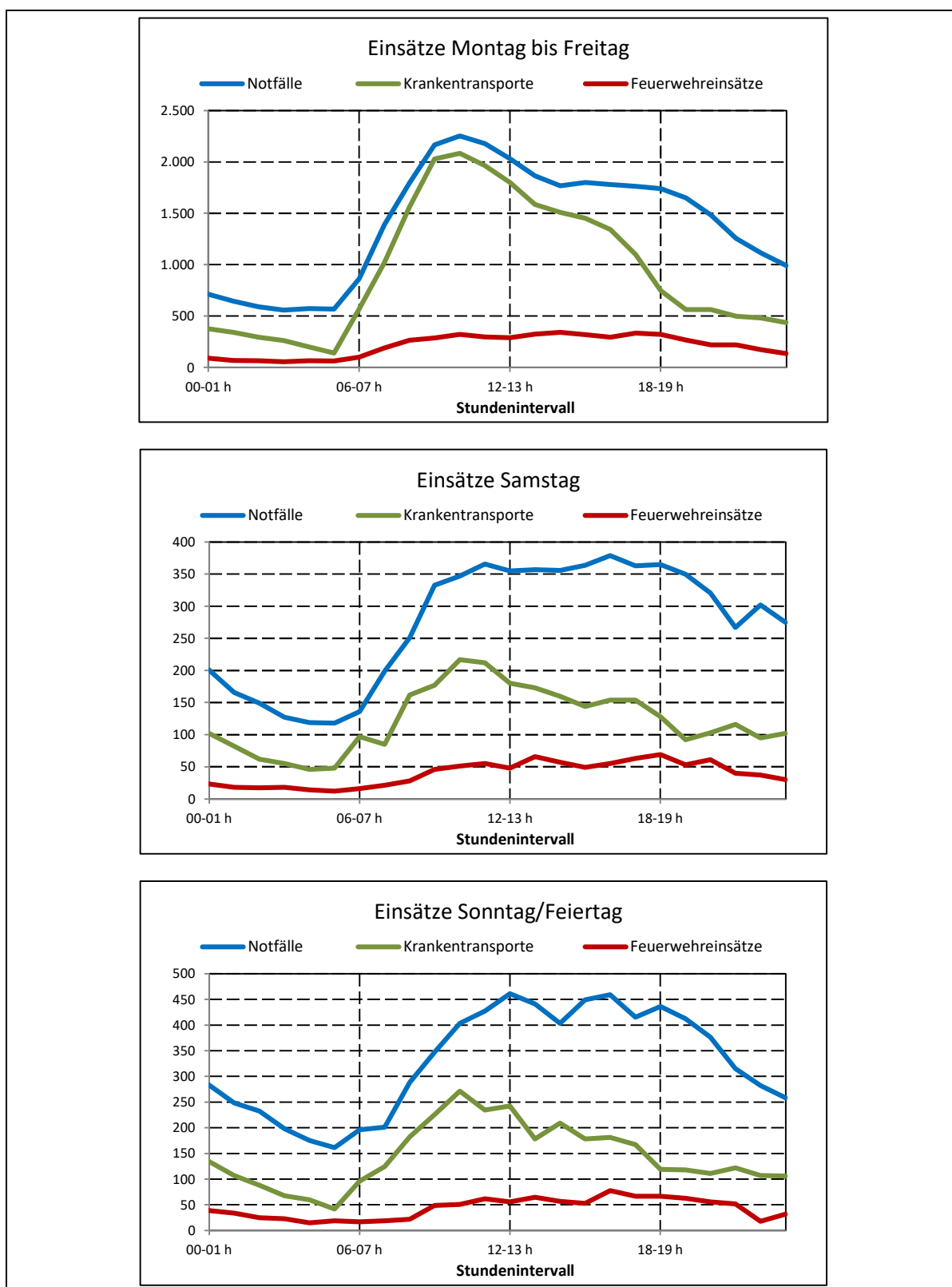


Abb. 10: Zeitliche Verteilung des erwarteten Aufkommens an Notfalleinsätzen, Krankentransporteinsätzen und Feuerwehreinsätzen in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss, unterschieden nach Tageskategorien

| Leitstellenbereich:                     |                  | Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss |    |         |    |    |                  |    |    |    |    |    |    | Wochen-<br>stunden |     |
|-----------------------------------------|------------------|-----------------------------------|----|---------|----|----|------------------|----|----|----|----|----|----|--------------------|-----|
| Tischbesetzzeiten (IST-Situation)       |                  |                                   |    |         |    |    |                  |    |    |    |    |    |    |                    |     |
| Einsatzleitplatz<br>(ELW)               | Montag - Freitag |                                   |    | Samstag |    |    | Sonntag/Feiertag |    |    | 18 |    |    |    |                    |     |
|                                         | 6                | 12                                | 18 | 6       | 12 | 18 | 6                | 12 | 18 |    |    |    |    |                    |     |
| 1                                       |                  |                                   |    |         |    |    |                  |    |    |    |    |    |    |                    | 168 |
| 2                                       |                  |                                   |    |         |    |    |                  |    |    |    |    |    |    |                    | 168 |
| 3                                       |                  |                                   |    |         |    |    |                  |    |    |    |    |    |    |                    | 119 |
| 4                                       |                  |                                   |    |         |    |    |                  |    |    |    |    |    |    |                    | 70  |
| 5                                       |                  |                                   |    |         |    |    |                  |    |    |    |    |    |    |                    |     |
| 6                                       |                  |                                   |    |         |    |    |                  |    |    |    |    |    |    |                    |     |
| 7                                       |                  |                                   |    |         |    |    |                  |    |    |    |    |    |    |                    |     |
| 8                                       |                  |                                   |    |         |    |    |                  |    |    |    |    |    |    |                    |     |
| 9                                       |                  |                                   |    |         |    |    |                  |    |    |    |    |    |    |                    |     |
| 10                                      |                  |                                   |    |         |    |    |                  |    |    |    |    |    |    |                    |     |
| Einsatzgebundene<br>Arbeitsleistung (%) | 32               | 28                                | 26 | 25      | 28 | 34 | 38               | 44 | 57 | 65 | 67 | 63 | 77 | 81                 |     |
| Gesamtauslastung (%)                    | 64               | 64                                | 64 | 64      | 64 | 64 | 64               | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64                 |     |
| Wochenstunden gesamt:                   |                  |                                   |    |         |    |    |                  |    |    |    |    |    |    | 525                |     |

© FORPIAN DR. SCHMIEDEL 2026

© FORPLAN DR. SCHMIEDEL 2026

Abb. 11: Ist-Auslastung in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss im Erfassungszeitraum, unterschieden nach Tageskategorien

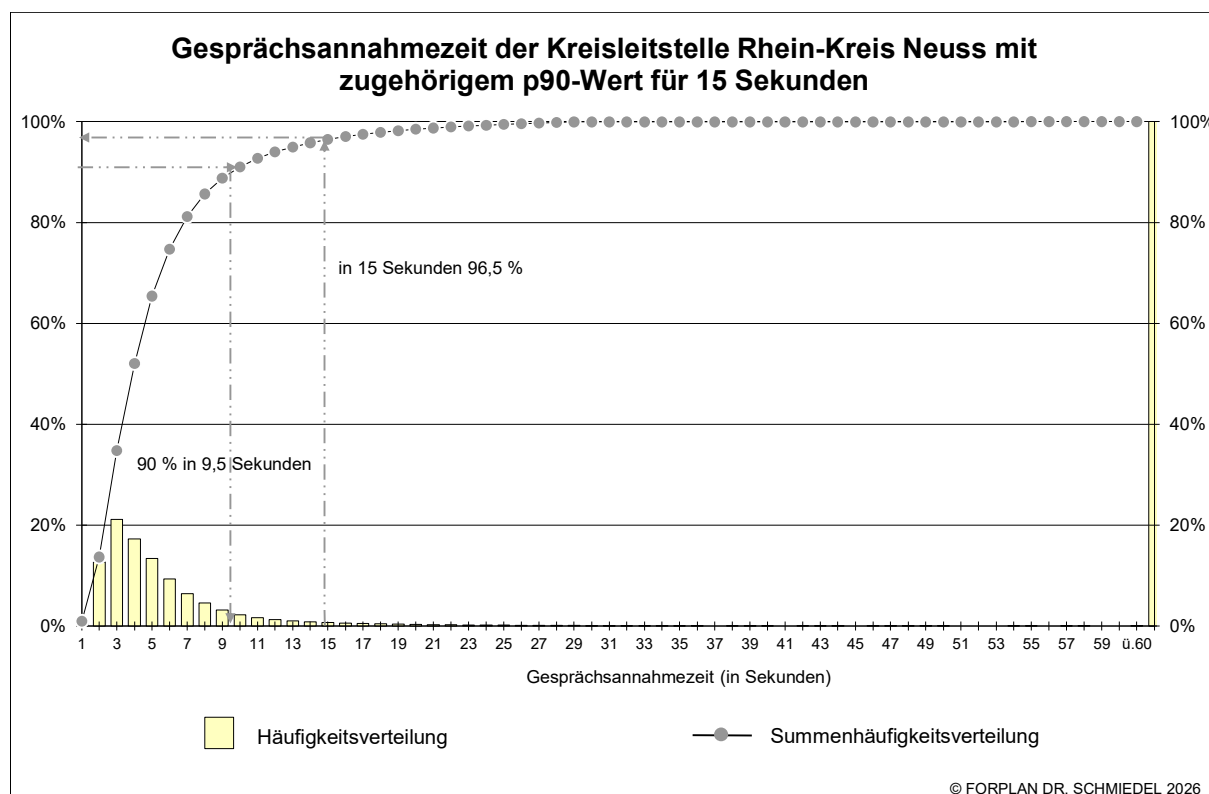


Abb. 12: Gesprächsannahmezeit in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss im Erfassungszeitraum

Die Abb. 11 gibt neben den aktuellen Tischbesetztzeiten in Höhe von 525 Wochenstunden die Ist-Auslastung der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss für den Erfassungszeitraum wieder, wonach diese von Montag bis Freitag bei 64 % liegt, am Samstag bei 53 % sowie an Sonn-/Wochenfeiertagen bei 55 %. Die einsatzbezogene stündliche Auslastung zeigt dabei Belastungsspitzen zwischen 60 % bis über 80 %. Die festgestellte Ist-Auslastung der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss weicht damit sehr deutlich von einem Grenzwert zwischen 50 bis 55 % für die Gesamtbearbeitungszeit ab.

Die Abb. 12 zeigt die Gesprächsannahmezeit für die Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss für den Erfassungszeitraum. Für die Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss liegt der p90-Wert der Gesprächsannahmezeit bei 9,5 Sekunden, womit ein angenommener Soll-Wert von 15 Sekunden deutlich unterschritten wird<sup>8</sup>. Im Umkehrschluss werden in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss in 15 Sekunden 96,5 % der Anrufer angenommen, was nicht zu beanstanden ist.

<sup>8</sup> § 7 Abs. 2 Rettungsdienstplan 2022 Baden-Württemberg legt fest, dass bei 90 % aller über eine Notrufleitung eingehenden Gespräche die Anruferwartungszeit nicht mehr als 15 Sekunden betragen darf.

## 5 Bemessungsergebnis 2025

### 5.1 Bemessungsergebnis der bedarfsgerechten Tischbesetztzeit

Der IT-gestützte Arbeitsprozess von Annahme und Vergabe in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss erfolgt nach dem Sachbearbeiter-Verfahren. Vom selben Disponenten werden multifunktional die beiden Teilprozesse Annahme (Abfrage) und Vergabe (Alarmierung/Einsatzbegleitung) nacheinander ausgeführt.

Das **Bemessungsergebnis** der bedarfsgerechten Tischbesetztzeit der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss zur Durchführung von originären Leitstellenaufgaben zeigt Tab. 5.

Unter Zugrundelegung der aufgeführten Planungsparameter zur Abfrage und Bearbeitung der insgesamt 84.349 Hilfersuchen des Rettungsdienstes und der Feuerwehr zuzüglich der 107.871 zusätzlichen reinen Auskunftersuchen, d. h. insgesamt 192.220 Auskunfts- und Hilfersuchen sind die **Einsatzleitplätze (ELP)** pro Regelwoche, d. h. eine Woche ohne Feiertage von Montag bis Sonntag, wie folgt bedarfsgerecht zu besetzen:

| Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss | Einsatzleitplatz (ELP) | Tageskategorie | Tischbesetzung |           | Anzahl Stunden pro Tag | Besetzte Wochenstunden |
|-----------------------------------|------------------------|----------------|----------------|-----------|------------------------|------------------------|
|                                   |                        |                | von            | bis       |                        |                        |
| bedarfsgerechte Tischbesetztzeit  | ELP 1                  | Mo-So/Wf       | 07:00 Uhr      | 07:00 Uhr | 24                     | 168                    |
|                                   | ELP 2                  | Mo-So/Wf       | 07:00 Uhr      | 07:00 Uhr | 24                     | 168                    |
|                                   | ELP 3                  | Mo-Fr          | 05:00 Uhr      | 24:00 Uhr | 19                     | 95                     |
|                                   |                        | Sa             | 06:00 Uhr      | 24:00 Uhr | 18                     | 18                     |
|                                   |                        | So/Wf          | 06:00 Uhr      | 24:00 Uhr | 18                     | 18                     |
|                                   | ELP 4                  | Mo-Fr          | 07:00 Uhr      | 20:00 Uhr | 13                     | 65                     |
|                                   |                        | Sa             | 09:00 Uhr      | 22:00 Uhr | 13                     | 13                     |
|                                   |                        | So/Wf          | 10:00 Uhr      | 20:00 Uhr | 10                     | 10                     |
|                                   | ELP 5                  | Mo-Fr          | 08:00 Uhr      | 16:00 Uhr | 8                      | 40                     |
|                                   |                        | Sa             | 12:00 Uhr      | 14:00 Uhr | 2                      | 2                      |
| <b>Summe Tischbesetztzeit</b>     |                        |                |                |           |                        | <b>627</b>             |

Zur bedarfsgerechten Besetzung der Einsatzleitplätze nach Tab. 5 sind insgesamt 627 Tischbesetztstunden pro Regelwoche bzw. 32.518 Jahresstunden an Disponenten-Personalleistung als aktive Tischarbeit bedarfsnotwendig.

Die einsatzgebundene Auslastung (einsatzgebundene Arbeitsleistung) der in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss an den Einsatzleitplätzen tätigen Disponenten liegt in den Stundenintervallen

- an Montagen bis Freitagen zwischen 22,5 % und 52,0 %,
- an Samstagen zwischen 26,9 % und 47,2 % sowie
- an Sonn- und Feiertagen zwischen 27,1 % und 52,6 %.

| Leitstellenbereich:                          |                                                                                                             | Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss               |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|------------|---------------------|-----|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------|---------|-----|-----|-----|-----|-----|------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Einwohner:                                   |                                                                                                             | 457.077 Einw.                                   | Fläche:                 |                         | 576,40 qkm | Bevölkerungsdichte: |     | 792,99 E/qkm |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
| Bemessungsparameter                          |                                                                                                             |                                                 |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
| Erfassungszeitraum der Daten:                |                                                                                                             |                                                 | 01.04.2024 - 31.03.2025 |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
|                                              | Gesamt                                                                                                      | Notfallrettung                                  |                         | Krankentransport        |            | Feuerwehr           |     | N.N.         |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
| Einsatzaufkommen                             | 84.349                                                                                                      | 47.954                                          |                         | 29.316                  |            | 7.079               |     | 0            |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
| Rate                                         | -                                                                                                           | 104,91                                          |                         | 64,14                   |            | 15,49               |     | 0,00         |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
| Gesprächszeit (in Min)                       | -                                                                                                           | 1,23                                            |                         | 1,23                    |            | 1,23                |     | 2,24         |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
| Bearbeitungszeit (in Min)                    | -                                                                                                           | 9,26                                            |                         | 6,27                    |            | 33,98               |     | 5,81         |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
|                                              | Einsatzleitplatz-<br>aufrundung ab                                                                          | Erhöhungsfaktor für<br>Auskunftsersuchen (in %) |                         | Tageskategorien         |            | Sonntag/Feiertag    |     |              |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
|                                              | 0,1                                                                                                         | 128                                             |                         | Montag - Freitag<br>251 |            | Samstag<br>52       |     | 62           |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
| Bemessungsergebnis                           |                                                                                                             |                                                 |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
| Einsatzleitplatz                             | Besetztzeit der Einsatzleitplätze zur Abfrage von Auskunfts- und Hilfeersuchen sowie zur Einsatzbearbeitung |                                                 |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
|                                              | Montag - Freitag                                                                                            |                                                 |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     | Samstag |         |     |     |     |     |     | Sonntag/Feiertag |                  |     |     |     |     |     |     |
|                                              | 6 12 18                                                                                                     |                                                 |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     | 6 12 18 |         |     |     |     |     |     | 6 12 18          |                  |     |     |     |     |     |     |
| 1                                            |                                                                                                             |                                                 |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
| 2                                            |                                                                                                             |                                                 |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
| 3                                            |                                                                                                             |                                                 |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
| 4                                            |                                                                                                             |                                                 |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
| 5                                            |                                                                                                             |                                                 |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
| 6                                            |                                                                                                             |                                                 |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
| 7                                            |                                                                                                             |                                                 |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
| 8                                            |                                                                                                             |                                                 |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
| 9                                            |                                                                                                             |                                                 |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
| 10                                           |                                                                                                             |                                                 |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
| Einsatzgebundene<br>Arbeitsleistung (%)      | 2,2                                                                                                         | 2,6                                             | 2,6                     | 2,6                     | 2,6        | 2,6                 | 2,6 | 2,6          | 2,6 | 2,6 | 2,6 | 2,6 | 2,6 | 2,6 | 2,6     | 2,6     | 2,6 | 2,6 | 2,6 | 2,6 | 2,6 | 2,6              | 2,6              | 2,6 | 2,6 | 2,6 | 2,6 | 2,6 | 2,6 |
|                                              |                                                                                                             | Montag - Freitag                                |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     |         | Samstag |     |     |     |     |     |                  | Sonntag/Feiertag |     |     |     |     |     |     |
| Arbeitsleistung<br>Gesamt (in %)             | 51,13                                                                                                       |                                                 |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     | 51,19   |         |     |     |     |     |     | 52,18            |                  |     |     |     |     |     |     |
| Verkehrsdichte<br>Maximal (in %)             | 16,98                                                                                                       |                                                 |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     | 16,19   |         |     |     |     |     |     | 16,85            |                  |     |     |     |     |     |     |
| Mittlere Wartezeit (in Sek)                  | 0,00                                                                                                        |                                                 |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     | 0,01    |         |     |     |     |     |     | 0,02             |                  |     |     |     |     |     |     |
| Minimalwert in 24 Std                        |                                                                                                             |                                                 |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
| Mittlere Wartezeit (in Sek)                  | 0,70                                                                                                        |                                                 |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     | 1,03    |         |     |     |     |     |     | 1,08             |                  |     |     |     |     |     |     |
| Maximalwert in 24 Std                        |                                                                                                             |                                                 |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
| Rate = Einsätze pro 1.000 Einwohner und Jahr |                                                                                                             |                                                 |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |
| © FORPLAN DR. SCHMIEDEL 2024                 |                                                                                                             |                                                 |                         |                         |            |                     |     |              |     |     |     |     |     |     |         |         |     |     |     |     |     |                  |                  |     |     |     |     |     |     |

Rate = Einsätze pro 1.000 Einwohner und Jahr

© FORPLAN DR. SCHMIEDEL 2026

Tab. 5: Ermittlung der stündlich durch Disponenten zu besetzenden Einsatzleitplätze (bedarfsgerechte Tischbesetztzeit) und der Disponenten-Personalleistung (in Jahresstunden) der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss

Die erwartete Gesamtauslastung (Arbeitsleistung Gesamt) durch die Bearbeitung von originären Leitstellenaufgaben der in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss an den Einsatzleitplätzen tätigen Disponenten beträgt im Durchschnitt

- 51,1 % an Montagen bis Freitagen,
- 51,2 % an Samstagen,
- 52,2 % an Sonn- und Feiertagen und
- 51,3 % pro Regelwoche.

Die erwartete Gesamtauslastung der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss liegt bedarfsgerecht bei im Mittel rund 51 % und bietet damit zukünftig ausreichend Kapazitätsressourcen zum Ausgleich von Belastungsschwankungen im Regelbetrieb.

Der Ist-Soll-Vergleich der Tischbesetztzeiten zur Regelbesetzung der Einsatzleitplätze in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss gemäß Abb. 13 zeigt, dass sich gegenüber den derzeitigen Ist-Tischbesetzzeiten in Höhe von 525 Wochenstunden eine Erhöhung um 102 Wochenstunden auf 627 Wochenstunden ergibt.

Zur personellen Erstverstärkung in 1 bis 5 Minuten (Stufe 1) werden bei einer mittleren Leitstelle zwischen 400.000 Einwohnern und 800.000 Einwohnern wie im

Zuständigkeitsgebiet der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss als notwendig erachtet<sup>9</sup>. Damit ergeben sich für die Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss bis zu 17.520 Jahresstunden als In-house-Bereitschaft.

Darüber hinaus bieten die insgesamt 32.518 Jahresstunden zur Besetzung der Einsatzleitplätze im Erfassungszeitraum ggf. Kapazitätsressourcen zur Übernahme von zusätzlichen Serviceleistungen, die derzeit gemäß Tab. 6 von der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss allerdings in Höhe von 31,2 Wochenstunden erbracht werden, wodurch die Gesamtauslastung inkl. Serviceleistungen bei 56,2 % liegt (vgl. Tab. 7).

Es wird gutachterlich empfohlen, den Umfang an Serviceleistungen auf eine Gesamtauslastung der Disponententätigkeit von rund 55 % zu begrenzen, um ausreichend Kapazitätsressourcen zum Ausgleich von Belastungsschwankungen im Regelbetrieb zu besitzen. Das bedeutet für die Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss nach dem derzeitigen Soll-Konzept und dessen Umsetzung entweder eine Reduktion der Serviceleistungen um mindestens 10 Stunden pro Woche oder ein entsprechender Personalmehrbedarf vorzuhalten ist, um die derzeitigen Serviceleistung vollständig durch die Leitstelle erbringen zu können.

---

<sup>9</sup> Vergleiche Regelwerk der ILS-Bayernstandards, Teil I, Kap. 7, S. 47/48,

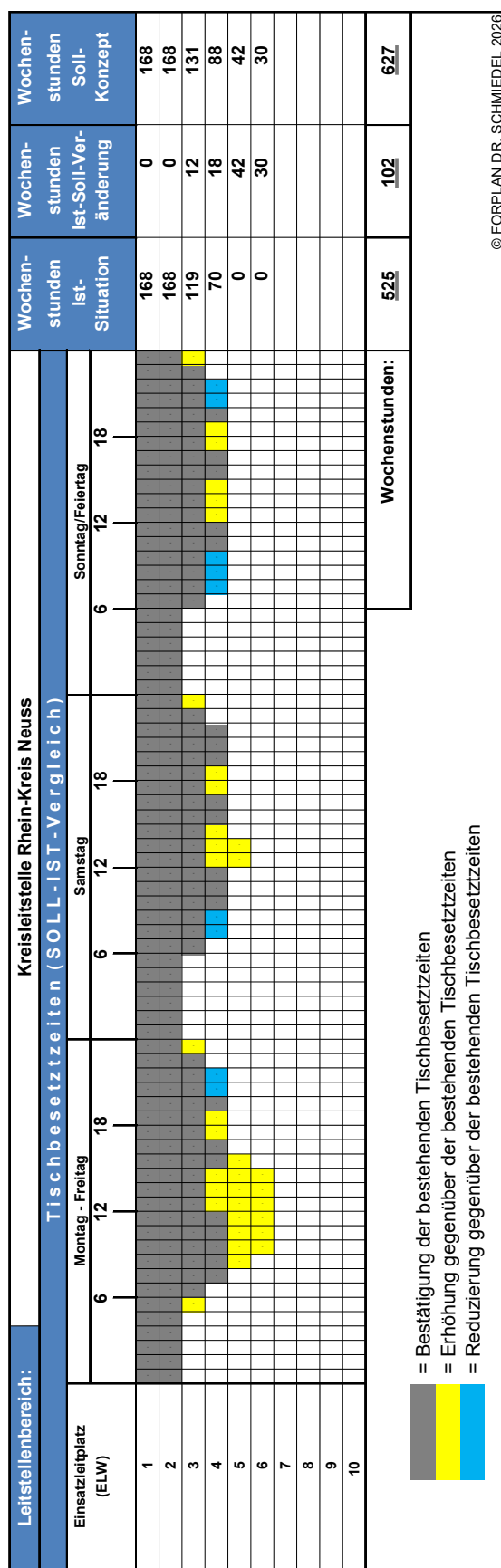


Abb. 13: Ist-Soll-Vergleich der Tischbesetzzeiten zur Regelbesetzung der Einsatzleitplätze in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss

| Zusätzliche Serviceleistungen der Leitstelle<br>(keine originären Leitstellenaufgaben) |                                                                                                | Mittlerer Zeitbedarf<br>für Serviceleistungen<br>(Stunden pro Woche) |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                      | Städtische Bereitschaften z.B Winterdienst/Ordnungsamt/Jugendamt usw. (p.A. ca. Anzahl 8.835)  | 7,1 Std/Woche                                                        |
| 2                                                                                      | BMA-Probealarm (p.A. ca. Anzahl 428)                                                           | 1,2 Std/Woche                                                        |
| 3                                                                                      | Sonstige Bereitschaften z.B. Tiernotdienst, KV-Arzt, Zahnarzt usw. (p.A. ca. Anzahl 622)       | 0,5 Std/Woche                                                        |
| 4                                                                                      | Bürgerberatung (p.A. ca. Anzahl 6.205)                                                         | 5,0 Std/Woche                                                        |
| 5                                                                                      | Vermittlung Notruf Polizei (p.A. ca. Anzahl 3.045)                                             | 1,5 Std/Woche                                                        |
| 6                                                                                      | Vermittlung externer Leitstellen Notrufweiterleitung (p.A. ca. Anzahl 1.786)                   | 0,9 Std/Woche                                                        |
| 7                                                                                      | Terminabstimmung Vor- Nachbereitung und Begleitung von Hospitation RD Personal extern etc.     | 5,6 Std/Woche                                                        |
| 8                                                                                      | KLS_Intern Einsatzgruppe L Doku (Einsatzmittelsausfall, Störungen usw (p.A. ca. Anzahl 637)    | 0,5 Std/Woche                                                        |
| 9                                                                                      | Terminabstimmung und Begleitung externer Aus- und Fortbildung / Führungen durch die Leitstelle | 1,7 Std/Woche                                                        |
| 10                                                                                     | Ausgabe und Engegnahme sowie Kontrolle von Fremdmaterial z.B. Leihdefi                         | 1,2 Std/Woche                                                        |
| 11                                                                                     | Begleitung von Fremdfirmen bei Arbeiten in den Räumlichkeiten                                  | 0,8 Std/Woche                                                        |
| 12                                                                                     | Anrufe sowie Türöffnung / Schranke Sonderdienstleistungen FW Neuss                             | 1,1 Std/Woche                                                        |
| 13                                                                                     | Bearbeitung diverser tagesaktueller Sachverhalte und Weiterleitung (Mailpostfächer)            | 4,2 Std/Woche                                                        |
| <b>Zusätzliche Serviceleistungen gesamt</b>                                            |                                                                                                | <b>31,2 Std/Woche</b>                                                |
| © FORPLAN DR. SCHMIEDEL 2026                                                           |                                                                                                |                                                                      |

Tab. 6: Serviceleistungen in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss

|                              | Tischbesetzt-<br>zeit pro Woche | Disponententätigkeiten aus<br>Leitstellenaufgaben unterteilt nach ... |                            |                 | Zusätzliche<br>Serviceleistungen | Leitstellenaufgaben<br>und zusätzliche<br>Serviceleistungen |
|------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|                              |                                 | einsatz-<br>gebunden                                                  | nicht einsatz-<br>gebunden | gesamt          |                                  |                                                             |
|                              | [1]                             | [2]                                                                   | [3]                        | [4] = [2] + [3] | [5]                              | [6] = [4] + [5]                                             |
| <b>Arbeitsleistung</b>       | 627,0 Std                       | 251,9 Std                                                             | 69,5 Std                   | 321,4 Std       | 31,2 Std                         | 352,6 Std                                                   |
| <b>Auslastungsquote</b>      | -                               | 40,18 %                                                               | 11,09 %                    | 51,27 %         | 4,97 %                           | 56,24%                                                      |
| © FORPLAN DR. SCHMIEDEL 2026 |                                 |                                                                       |                            |                 |                                  |                                                             |

Tab. 7: Arbeitsleistung und Auslastungsquote in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss

## 5.2 Qualitätsparameter für die bemessene Tischbesetztzeit

Die Erweiterung des Referenzmodells zur Bemessung der Tischbesetztzeit in einer Leitstelle in Abhängigkeit vom Gesprächs- und Einsatzaufkommen um ausgewählte Qualitätsparameter ermöglicht die objektive Überprüfung und Bewertung der Bemessungsergebnisse. Die Ermittlung der erwarteten rechnerischen maximale mittlere Wartezeit über alle Anrufe für den gewählten Planungsansatz ist dabei ein objektives Maß für die Qualität des Bemessungsergebnisses, indem die zu gewährleistende personelle Erreichbarkeit der Leitstelle bewertet werden kann und vergleichbar über alle bemessungsrelevanten Zeitintervalle ist.

Die verschiedenen **Qualitätsparameter** des Bemessungsergebnisses für die Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss sind nach Tageskategorien und Stundenintervallen in Tab. 8 dargestellt. Nachfolgend werden die berechneten Erwartungswerte von Gesprächsvolumen, Verkehrsdichte; Bearbeitungsvolumen und Auslastung sowie Anruferwartezeit auf Grundlage der verwendeten Planungsparameter für die Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss diskutiert.

### Gesprächsvolumen und Verkehrsdichte

- Der erwartete Umfang an Gesprächszeit pro Stundenintervall beträgt an einem mittleren Montag bis Freitag in der Spitzenstunde 49,38 Minuten von 09.00 bis 10.00 Uhr, an einem mittleren Samstag in der Spitzenstunde 35,41 Minuten im Stundenintervall von 13.00 bis 14.00 Uhr und an einem mittleren Sonntag/Feiertag in der Spitzenstunde 32,15 Minuten im Stundenintervall von 16.00 bis 17.00 Uhr.
- Die mittlere Verkehrsdichte ist das Verhältnis zwischen den eingehenden Gesprächen und der Anzahl der maximal entgegennehmbaren Gespräche. Die erwartete maximale mittlere Verkehrsdichte ist montags bis freitags in den Stundenintervallen zwischen 06.00 und 07.00 Uhr zu verzeichnen. In diesem Zeitintervall werden pro Stunde im Mittel bis zu 24,88 Auskunfts- und Hilfeersuchen in der Leitstelle erwartet, während gleichzeitig an 4 Einsatzleitplätzen bei einer mittleren Gesprächszeit von insgesamt 1,23 Minuten ( $= 74/60$ ) theoretisch maximal 145,95 Gespräche ( $= 3 \text{ ELP} \times 1 \text{ Stunde} \times 60 \text{ Minuten} / 1,23 \text{ Minuten}$ ) entgegennehmbar wären. Damit errechnet sich für dieses Stundenintervall eine max. mittlere Verkehrsdichte von 17,0 % ( $= 24,88 \times 100 / 145,95$ ).
- Die Vergleichsspitzen der erwarteten maximalen mittleren Verkehrsdichte liegen an Samstagen zwischen 08.00 und 09.00 Uhr bei einer maximalen Verkehrsdichte von 16,2 % bzw. an Sonn- und Feiertagen zwischen 09.00 und 10.00 Uhr bei einer maximalen Verkehrsdichte von 16,8 %.

### Bearbeitungsvolumen

- Die Gesprächszeit ist Bestandteil der Bearbeitungszeit. Der Gesamtzeitbedarf für Disponententätigkeiten lässt sich in eine einsatzgebundene Bearbeitungszeit und eine nicht einsatzgebundene Bearbeitungszeit untergliedern. Die Bearbeitungszeit gesamt umfasst neben der Arbeitsleistung für Kerntätigkeiten kumuliert auch die Arbeitsleistung für Sonstige Tätigkeiten. Die einsatzgebundene Bearbeitungszeit (einsatzgebundene Arbeitsleistung) pro Stunde umfasst den Zeitbedarf für alle Kerntätigkeiten in diesem Stundenintervall.
- Der erwartete Umfang für die einsatzgebundene Bearbeitungszeit an einem mittleren Montag bis Freitag beträgt 2.263,76 Minuten oder 37,73 Stunden, während der

Vergleichswert für die Gesamtbearbeitungszeit 2.883,74 Minuten oder 48,06 Stunden beträgt. Die einsatzgebundene Bearbeitungszeit an einem mittleren Montag bis Freitag beträgt damit 78,5 % der Gesamtbearbeitungszeit.

- Die Erwartungswerte für die einsatzgebundene Bearbeitungszeit für einen mittleren Samstag liegen bei 1.942,49 Minuten oder 32,37 Stunden, während der Vergleichswert für die Gesamtbearbeitungszeit 2.487,85 Minuten oder 41,46 Stunden beträgt. Die einsatzgebundene Bearbeitungszeit an einem mittleren Samstag beträgt damit 78,1 % der Gesamtbearbeitungszeit.
- Für einen mittleren Sonn- und Feiertag errechnet sich die erwartete einsatzgebundene Bearbeitungszeit zu 1.852,67 Minuten (30,88 Stunden) und 2.379,48 Minuten (39,66 Stunden) für die gesamte Bearbeitungszeit. Die einsatzgebundene Bearbeitungszeit beträgt damit am Sonn- und Feiertag 77,9 % der Gesamtbearbeitungszeit.

### **Arbeitsleistung (Auslastung)**

- Die Berechnung der einsatzgebundenen Arbeitsleistung (einsatzgebundene Auslastung) nach Stundenintervallen ergibt diejenige mittlere Arbeitsleistung, die tatsächlich durch die Disponenten im jeweiligen Stundenintervall unmittelbar zu leisten ist. Die Berechnung der Arbeitsleistung nach Tageskategorien bezieht sich dagegen auf die Gesamtbearbeitungszeit, um so die in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss an einem Montag bis Freitag, am Samstag und am Sonn- und Feiertag insgesamt erwartete mittlere Arbeitsleistung zu bestimmen. Die Differenz zwischen der Gesamtbearbeitungszeit und der einsatzgebundenen Bearbeitungszeit ist der zeitlich disponible Anteil an Arbeitsleistung (Sonstige Tätigkeiten).
- Die erwartete einsatzgebundene Arbeitsleistung (einsatzgebundene Auslastung) in den Stundenintervallen an Montagen bis Freitagen schwankt zwischen minimal 22,5 % und maximal 52,0 %, an Samstagen zwischen minimal 26,9 % und maximal 47,2 % sowie an Sonn- und Feiertagen zwischen minimal 27,1 % und maximal 52,6 %.
- Die erwartete Gesamtauslastung zur Bearbeitung von originären Leitstellenaufgaben auf der Grundlage der Gesamtbearbeitungszeit beträgt im Durchschnitt an Montagen bis Freitagen 51,1 %, an Samstagen 51,2 % sowie an Sonn- und Feiertagen 52,2 %. Die erwartete Gesamtauslastung beträgt im Wochendurchschnitt 51,3 %.

### **Anrufwartezeit**

- Die erwartete maximale mittlere Wartezeit in 24 Stunden pro Tageskategorie beträgt an einem mittleren Montag bis Freitag rechnerisch 0,70 Sekunden im Stundenintervall von 04.00 bis 05.00 Uhr, am Samstag 1,03 Sekunden im Stundenintervall von 05.00 bis 06.00 Uhr und an Sonn- und Feiertagen 1,08 Sekunden im Stundenintervall von 00.00 bis 01.00 Uhr.
- Die Erwartungswerte zur maximalen Anrufwartezeit zeigen, dass das Bemessungsergebnis der bedarfsgerechten Tischbesetztzeit für den Regelbetrieb in fast allen betrachteten Stundenintervalle eine mittlere Wartezeit erwarten lässt, die planerisch gegen Null geht.

**Damit ist die ständige Erreichbarkeit der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss zur unverzüglichen Entgegennahme und Bearbeitung akustisch/optisch signalisierter Anrufe (Abfragesicherheit), insbesondere bei zeitkritischen Duplizitätsfällen bei der Notrufannahme, im Regelbetrieb planerisch nachgewiesen.**

| Leitstellenbereich:                                                               |                                                                                                                                                                                        | Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Erfassungszeitraum der Daten:                                                     |                                                                                                                                                                                        | 01.04.2024 - 31.03.2025           |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |
| Parameter                                                                         | Qualitätsparameter auf der Basis der Bemessungsergebnisse zur Abfrage eingehender Auskunfts- und Hilfersuchen sowie zur Einsatzbearbeitung nach Tageskategorien und Stundenintervallen |                                   |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                        | Montag - Freitag                  |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |
| 00-01                                                                             |                                                                                                                                                                                        | 01-02                             | 02-03 | 03-04 | 04-05 | 05-06 | 06-07 | 07-08 | 08-09  | 09-10  | 10-11  | 11-12  | 12-13  | 13-14  | 14-15  | 15-16  | 16-17  | 17-18  | 18-19  | 19-20  | 20-21  | 21-22  | 22-23  | 23-24  |       |
| Ausgangsparameter                                                                 |                                                                                                                                                                                        | 2,00                              | 2,00  | 2,00  | 2,00  | 2,00  | 3,00  | 3,00  | 4,00   | 5,00   | 6,00   | 6,00   | 6,00   | 6,00   | 6,00   | 6,00   | 5,00   | 4,00   | 4,00   | 4,00   | 3,00   | 3,00   | 3,00   | 2,00   |       |
| Anzahl besetzter Einsatzleitplätze (ELP)                                          |                                                                                                                                                                                        | 1,23                              | 1,23  | 1,23  | 1,23  | 1,23  | 1,23  | 1,23  | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   |       |
| Mittlere Gesprächszeit (Min.)                                                     |                                                                                                                                                                                        | 6,76                              | 6,21  | 5,97  | 6,82  | 9,51  | 15,95 | 24,88 | 32,54  | 38,54  | 40,20  | 38,92  | 36,44  | 36,12  | 34,73  | 35,60  | 35,60  | 30,33  | 27,54  | 24,10  | 20,42  | 17,32  | 14,31  | 11,64  | 9,97  |
| Mittlere Anzahl Auskunfts- und Hilfersuchen (absolut)                             |                                                                                                                                                                                        | 8,31                              | 7,63  | 7,33  | 8,37  | 11,68 | 19,59 | 30,56 | 39,97  | 47,34  | 49,38  | 47,80  | 44,76  | 44,36  | 42,65  | 43,72  | 43,72  | 37,26  | 33,82  | 29,60  | 25,08  | 21,27  | 17,58  | 14,30  | 12,24 |
| Gesprächszeit gesamt (Min.)                                                       |                                                                                                                                                                                        | 38,54                             | 33,98 | 31,44 | 30,41 | 33,69 | 40,44 | 68,27 | 104,75 | 136,58 | 156,73 | 160,91 | 152,15 | 144,99 | 138,63 | 137,50 | 134,28 | 124,87 | 120,18 | 108,65 | 94,73  | 83,12  | 72,96  | 62,27  | 53,68 |
| Einsatzgebundene Bearbeitungszeit gesamt (Min.)                                   |                                                                                                                                                                                        | 50,33                             | 43,96 | 40,70 | 38,77 | 42,35 | 48,79 | 82,49 | 129,56 | 170,63 | 196,54 | 203,50 | 192,35 | 183,03 | 176,43 | 175,17 | 170,79 | 159,49 | 155,85 | 142,12 | 123,96 | 108,47 | 96,30  | 81,92  | 70,25 |
| Bearbeitungszeit gesamt (Min.)                                                    |                                                                                                                                                                                        |                                   |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |
| Qualitätsparameter                                                                |                                                                                                                                                                                        |                                   |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |
| Einsatzgebundene Arbeitsleistung                                                  |                                                                                                                                                                                        | 32,1%                             | 28,3% | 26,2% | 25,3% | 28,1% | 22,5% | 37,9% | 43,6%  | 45,5%  | 43,5%  | 44,7%  | 42,3%  | 40,3%  | 38,5%  | 38,2%  | 44,8%  | 52,0%  | 50,1%  | 45,3%  | 39,5%  | 46,2%  | 40,5%  | 34,6%  | 29,8% |
| Verkehrsdichte                                                                    |                                                                                                                                                                                        | 6,9%                              | 6,4%  | 6,1%  | 7,0%  | 9,7%  | 10,9% | 17,0% | 16,7%  | 15,8%  | 13,7%  | 13,3%  | 12,4%  | 12,3%  | 11,8%  | 12,1%  | 14,6%  | 15,5%  | 14,1%  | 12,3%  | 10,4%  | 11,8%  | 9,8%   | 7,9%   | 6,8%  |
| Wahrscheinlichkeit von weiteren Anrufen, wenn alle besetzten ELP im Gespräch sind |                                                                                                                                                                                        | 0,9%                              | 0,8%  | 0,7%  | 0,9%  | 1,7%  | 0,5%  | 1,6%  | 0,5%   | 0,1%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,1%   | 0,4%   | 0,3%   | 0,2%   | 0,1%   | 0,6%   | 0,3%   | 0,2%   | 0,1%  |
| Mittlere Anruferwartzeit (Sek.)                                                   |                                                                                                                                                                                        | 0,35                              | 0,30  | 0,28  | 0,36  | 0,70  | 0,13  | 0,47  | 0,11   | 0,02   | 0,00   | 0,00   | 0,00   | 0,00   | 0,00   | 0,00   | 0,02   | 0,09   | 0,06   | 0,04   | 0,02   | 0,16   | 0,09   | 0,05   | 0,03  |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |                                   |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |
| Ausgangsparameter                                                                 |                                                                                                                                                                                        | 2,00                              | 2,00  | 2,00  | 2,00  | 2,00  | 2,00  | 3,00  | 3,00   | 3,00   | 4,00   | 4,00   | 4,00   | 5,00   | 5,00   | 4,00   | 4,00   | 4,00   | 4,00   | 4,00   | 4,00   | 3,00   | 3,00   | 2,00   |       |
| Anzahl besetzter Einsatzleitplätze (ELP)                                          |                                                                                                                                                                                        | 1,23                              | 1,23  | 1,23  | 1,23  | 1,23  | 1,23  | 1,23  | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   |       |
| Mittlere Gesprächszeit (Min.)                                                     |                                                                                                                                                                                        | 8,96                              | 7,50  | 6,98  | 6,92  | 7,81  | 11,48 | 16,79 | 19,85  | 23,73  | 27,35  | 28,67  | 27,21  | 27,63  | 28,83  | 26,83  | 26,83  | 28,00  | 27,37  | 26,73  | 21,62  | 21,42  | 19,31  | 17,88  | 13,46 |
| Mittlere Anzahl Auskunfts- und Hilfersuchen (absolut)                             |                                                                                                                                                                                        | 11,01                             | 9,21  | 8,57  | 8,50  | 9,59  | 14,10 | 20,62 | 24,38  | 29,15  | 33,59  | 35,22  | 33,42  | 33,94  | 35,41  | 32,95  | 32,95  | 34,39  | 33,61  | 32,83  | 26,55  | 26,31  | 23,71  | 21,97  | 16,53 |
| Gesprächszeit gesamt (Min.)                                                       |                                                                                                                                                                                        | 51,02                             | 41,70 | 37,14 | 34,35 | 32,29 | 36,09 | 50,06 | 62,06  | 81,56  | 103,48 | 111,77 | 113,29 | 107,38 | 115,31 | 108,32 | 108,49 | 111,21 | 111,59 | 111,26 | 94,37  | 94,65  | 78,89  | 78,42  | 67,77 |
| Einsatzgebundene Bearbeitungszeit gesamt (Min.)                                   |                                                                                                                                                                                        | 66,42                             | 54,13 | 48,30 | 44,78 | 41,24 | 44,53 | 61,10 | 76,57  | 101,24 | 131,13 | 141,95 | 145,12 | 136,43 | 148,87 | 139,33 | 137,49 | 142,48 | 144,27 | 145,05 | 122,89 | 124,28 | 101,38 | 101,11 | 87,78 |
| Bearbeitungszeit gesamt (Min.)                                                    |                                                                                                                                                                                        |                                   |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |
| Qualitätsparameter                                                                |                                                                                                                                                                                        |                                   |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |
| Einsatzgebundene Arbeitsleistung                                                  |                                                                                                                                                                                        | 42,5%                             | 34,8% | 31,0% | 28,6% | 26,9% | 30,1% | 27,8% | 34,5%  | 45,3%  | 43,1%  | 46,6%  | 47,2%  | 35,8%  | 38,4%  | 45,1%  | 45,2%  | 46,3%  | 46,5%  | 46,4%  | 39,3%  | 39,4%  | 32,9%  | 43,6%  | 37,6% |
| Verkehrsdichte                                                                    |                                                                                                                                                                                        | 9,2%                              | 7,7%  | 7,1%  | 7,1%  | 8,0%  | 11,8% | 11,5% | 13,5%  | 16,2%  | 14,0%  | 14,7%  | 13,9%  | 11,3%  | 11,8%  | 13,7%  | 13,7%  | 14,3%  | 14,0%  | 13,7%  | 11,1%  | 11,0%  | 9,9%   | 12,2%  | 9,2%  |
| Wahrscheinlichkeit von weiteren Anrufen, wenn alle besetzten ELP im Gespräch sind |                                                                                                                                                                                        | 1,5%                              | 1,1%  | 1,0%  | 0,9%  | 1,2%  | 2,5%  | 0,5%  | 0,9%   | 1,4%   | 0,3%   | 0,3%   | 0,3%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,3%   | 0,3%   | 0,3%   | 0,3%   | 0,3%   | 0,1%   | 0,1%   | 0,1%   | 0,6%   | 0,3%  |
| Mittlere Anruferwartzeit (Sek.)                                                   |                                                                                                                                                                                        | 0,63                              | 0,44  | 0,38  | 0,37  | 0,47  | 1,03  | 0,15  | 0,24   | 0,41   | 0,06   | 0,07   | 0,06   | 0,01   | 0,01   | 0,05   | 0,05   | 0,06   | 0,06   | 0,05   | 0,02   | 0,02   | 0,02   | 0,18   | 0,08  |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |                                   |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |
| Ausgangsparameter                                                                 |                                                                                                                                                                                        | 2,00                              | 2,00  | 2,00  | 2,00  | 2,00  | 2,00  | 3,00  | 3,00   | 3,00   | 4,00   | 4,00   | 4,00   | 4,00   | 4,00   | 4,00   | 4,00   | 4,00   | 4,00   | 4,00   | 4,00   | 3,00   | 3,00   | 2,00   |       |
| Anzahl besetzter Einsatzleitplätze (ELP)                                          |                                                                                                                                                                                        | 1,23                              | 1,23  | 1,23  | 1,23  | 1,23  | 1,23  | 1,23  | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   | 1,23   |       |
| Mittlere Gesprächszeit (Min.)                                                     |                                                                                                                                                                                        | 11,73                             | 10,52 | 8,81  | 7,26  | 7,97  | 10,92 | 14,73 | 17,23  | 20,69  | 24,69  | 25,16  | 25,87  | 24,53  | 25,19  | 26,03  | 26,03  | 26,18  | 23,65  | 21,94  | 19,63  | 16,74  | 14,77  | 11,18  | 9,32  |
| Mittlere Anzahl Auskunfts- und Hilfersuchen (absolut)                             |                                                                                                                                                                                        | 14,40                             | 12,92 | 10,82 | 8,91  | 9,79  | 13,41 | 18,09 | 21,16  | 25,42  | 30,33  | 30,90  | 31,77  | 30,13  | 30,94  | 31,97  | 31,97  | 32,15  | 29,04  | 26,94  | 24,11  | 20,56  | 18,15  | 13,73  | 11,45 |
| Gesprächszeit gesamt (Min.)                                                       |                                                                                                                                                                                        | 63,11                             | 54,86 | 47,10 | 39,94 | 35,51 | 37,85 | 48,86 | 54,90  | 72,40  | 94,43  | 104,12 | 108,36 | 108,68 | 106,15 | 103,00 | 105,05 | 113,42 | 101,62 | 98,40  | 91,90  | 82,17  | 73,29  | 53,91  | 53,66 |
| Einsatzgebundene Bearbeitungszeit gesamt (Min.)                                   |                                                                                                                                                                                        | 82,55                             | 71,69 | 61,22 | 52,23 | 45,25 | 47,71 | 60,25 | 67,30  | 89,13  | 119,44 | 132,06 | 138,85 | 139,09 | 136,86 | 131,26 | 133,48 | 147,51 | 131,75 | 128,47 | 120,34 | 107,86 | 96,33  | 68,46  | 70,38 |
| Bearbeitungszeit gesamt (Min.)                                                    |                                                                                                                                                                                        |                                   |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |
| Qualitätsparameter                                                                |                                                                                                                                                                                        |                                   |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |
| Einsatzgebundene Arbeitsleistung                                                  |                                                                                                                                                                                        | 52,6%                             | 45,7% | 39,2% | 33,3% | 29,6% | 31,5% | 27,1% | 30,5%  | 40,2%  | 52,5%  | 43,4%  | 45,2%  | 45,3%  | 44,2%  | 42,9%  | 43,8%  | 47,3%  | 42,3%  | 41,0%  | 38,3%  | 45,7%  | 40,7%  | 30,0%  | 29,8% |
| Verkehrsdichte                                                                    |                                                                                                                                                                                        | 12,0%                             | 10,8% | 9,0%  | 7,4%  | 8,2%  | 11,2% | 10,0% | 11,8%  | 14,1%  | 16,8%  | 12,9%  | 13,2%  | 12,6%  | 12,9%  | 13,3%  | 13,3%  | 13,4%  | 12,1%  | 11,2%  | 10,0%  | 11,4%  | 10,1%  | 7,6%   | 6,4%  |
| Wahrscheinlichkeit von weiteren Anrufen, wenn alle besetzten ELP im Gespräch sind |                                                                                                                                                                                        | 2,6%                              | 2,1%  | 1,5%  | 1,0%  | 1,2%  | 2,2%  | 0,4%  | 0,6%   | 1,0%   | 1,6%   | 0,2%   | 0,2%   | 0,2%   | 0,2%   | 0,2%   | 0,2%   | 0,2%   | 0,2%   | 0,1%   | 0,1%   | 0,5%   | 0,4%   | 0,2%   | 0,1%  |
| Mittlere Anruferwartzeit (Sek.)                                                   |                                                                                                                                                                                        | 1,08                              | 0,86  | 0,60  | 0,41  | 0,49  | 0,93  | 0,10  | 0,16   | 0,28   | 0,46   | 0,04   | 0,05   | 0,04   | 0,04   | 0,05   | 0,05   | 0,05   | 0,03   | 0,03   | 0,02   | 0,15   | 0,10   | 0,05   | 0,03  |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |                                   |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                        | © FORPLAN DR. SCHMIEDEL 2026      |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |

Tab. 8: Qualitätsparameter der bemessenen stündlich mit Disponenten zu besetzenden Einsatzleitplätze der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss

### 5.3 Bemessung der bedarfsgerechten Ausstattung mit Leitstellenpersonal

Im vorliegenden Kap. 5.3 erfolgt die Kalkulation<sup>10</sup> der für einen geregelten Dienstbetrieb der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss notwendigen bedarfsgerechten Anzahl rechnerischer Vollzeitkräfte (VK) für die Personalfunktionen

- **Teamleitung (Schichtleitung),**
- **Lagedienstführer**
- **Disposition**
- **Systembetreuung**
- **Leitstellenleitung/Sachgebietsleitung,**
- **Aus- und Fortbildung/Praxisanleiter**
- **IT-Sicherheitsbeauftragter,**
- **QM-Beauftragter** sowie
- **Personal für weitere Leistungen der Leitstelle (z.B. im Digitalfunk und in der digitalen Alarmierung)**

ermittelt. Die Grundlagen der Personalbedarfsermittlung bilden die anerkannten Planungsparametern für Disposition, Systembetreuung und Leitstellenleitung, die Vorgaben des Landes Nordrhein-Westfalens zur personellen Ausstattung von Leitstellen, die Ausfallzeiten der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss sowie die weiteren spezifischen Rahmenbedingungen der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss. Anzumerken bleibt, dass rundungsbedingte Abweichungen bei den angezeigten Berechnungen auftreten können

Zum Zeitpunkt der Datenerfassung sind folgende Vollzeitkräfte (VK) als Leitstellenpersonal vorhanden (**Ausgangslage Dezember 2024**):

6,00 VK Lagedienst

0,00 VK Teamleitung

32,50 VK Disposition (ohne personelle Verstärkung zur Bewältigung besonderer Lagen)

0,00 VK Disposition zur personellen Verstärkung zur Bewältigung besonderer Lagen

4,00 VK Systembetreuung (Systemadministration von ELS und Kommunikationssystem, Datenerfassung)

2,00 VK Leitstellenleitung/Sachgebietsleitung

0,40 VK QM-Beauftragter

---

44,90 VK Summe Leitstellenpersonal im Ist-Zustand,

plus 2,0 VK Vorhaltende Stelle Digitalfunk / Alarmierung und 0,60 VK Verwaltungsunterstützung/Bekleidungswesen.

---

<sup>10</sup> Die Kalkulation der bedarfsgerechten Anzahl rechnerischer Vollzeitkräfte ist bezogen auf den Erfassungszeitraum.

### **5.3.1 Vorbemerkungen zur Ermittlung des Bedarfs an Leitstellenpersonal im Bereich Disposition**

Ausgangspunkt der personalwirtschaftlichen Bemessung für die aufkommensabhängigen Personalfunktionen Disposition, Systembetreuung und Leitstellenleitung ist die in Jahresstunden gemessene bedarfsgerechte Tischbesetztzeit. Dieser Wert beträgt für die Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss nach dem Soll-Konzept der Ermittlung der Tischbesetztzeiten 627 Wochenstunden plus zwei rund um die Uhr Funktionen in Bereitschaftsdienst zur schnellen Nachbesetzung.

Gemäß der Festlegung des Auftraggebers wird der Personalbedarf für Disposition grundsätzlich auf der Grundlage der Verordnung über die Arbeitszeit der Beamtinnen und Beamten des feuerwehrtechnischen Dienstes im Lande Nordrhein-Westfalen (Arbeitszeitverordnung Feuerwehr - AZVOFeu) vom 1. September 2006 berechnet.

Nach § 2 AZVOFeu umfasst die regelmäßige Arbeitszeit der Beamtinnen und Beamten des feuerwehrtechnischen Dienstes, die in Schichten Dienst leisten, unter Berücksichtigung des Bereitschaftsdienstes im Jahresdurchschnitt einschließlich Mehrarbeitsstunden wöchentlich 48 Stunden.

Die 48 Stunden pro Woche nach AZVOFeu enthalten neben 29 Stunden Arbeitszeit als aktive Vollarbeit noch ein Stundenvolumen von wöchentlich 19 Stunden als Bereitschaftsdienst, in der der Mitarbeiter lediglich an der Dienststelle oder Arbeitsstelle anwesend sein muss, um im Bedarfsfall vorkommende Arbeiten zu verrichten. Ein Arbeitnehmer in Bereitschaftsdienst muss also regelmäßig nicht von sich aus darauf achten, ob seine Arbeitsleistung benötigt wird, sondern wartet auf den entsprechenden Abruf. Leistet der Mitarbeiter Bereitschaftsdienst nach AZVOFeu, so ist er dienstplanmäßig nicht am Einsatzleitplatz eingeteilt, sondern hält sich im engeren Bereich der Leitstelle (z. B. Aufenthaltsraum, Ruhe-raum) auf, um im Bedarfsfall vorkommende Arbeiten zu verrichten.

Die Arbeitszeit am Einsatzleitplatz ist als Zeit der Vollarbeit zu bewerten, da auch das ständige Beobachten und die unmittelbare Beaufsichtigung der technischen Anlagen einer Leitstelle auf Funktionstüchtigkeit nicht nur Bereitschaft zur Arbeitsaufnahme auf Anordnung, sondern - vom Inhalt der geschuldeten Leistung eines Disponenten her gesehen - bereits unmittelbare Arbeitsleistung ist. Somit stehen zur Disponenten-Personalbemessung nach AZVOFeu im Mittel 29 Stunden als aktive Vollarbeit wöchentlich zur Verfügung.

Die vorliegende Personalbedarfsplanung geht von einem grundsätzlichen Schichtmodell von 24 Schichtstunden aus, sodass als maximale aktive Arbeitszeit durch die Disponenten 11,5 Stunden pro Schicht zugrunde zu legen sind. Daraus ergibt sich, dass der Umfang an aktiver Arbeitszeit bei zwei Schichten pro Woche maximal 23 Stunden beträgt. Der Anteil an Bereitschaftsdienst wächst damit in der Konsequenz von 19 auf 25 Stunden pro Woche an<sup>11</sup>.

Neben der reinen Tischbesetzungszeiten erfolgen nach Angaben des Auftraggebers im Rahmen einer 24-Stunden-Schicht weitere Dienstbestandteile in Vollarbeitszeit:

<sup>11</sup> Vgl. Schreiben des Ministeriums für Inneres und Kommunales des Landes Nordrhein-Westfalen vom 19.09.2014 zur Anwendung der Arbeitszeitverordnung Feuerwehr (AZVOFeu) bei regelmäßig zwei 24-Stunden-Schichten pro Woche.

- Dienstwechsel mit Übergabe der Tische und der Themen des Vortages.
- Tagesverlauf-Tischwechsel mit Übergabe des Einsatzgeschehens
- Wachausbildung
- Betriebliche Gesundheitsfürsorge

Insgesamt verringert sich dadurch die Vollarbeitszeit am Tisch für die Disposition pro 24-Stunden-Schicht um weitere 60 Minuten, sodass 10,5 Stunden als aktive Arbeitszeit am Tisch durch die Disponenten pro 24-Stunden-Schicht zugrundegelegt werden.

Zur Ermittlung der Anzahl der rechnerischen hauptamtlichen Vollzeitkräfte (HA-VK) werden folgende Vorgaben benötigt:

- die zugrunde zu legende regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit und damit die Brutto-Jahresstunden (Brutto-JStd) pro hauptamtliche Vollzeitkraft (HA-VK)
- der durchschnittliche Umfang an Jahresausfallstunden pro hauptamtliche Vollzeitkraft (HA-VK) infolge Urlaub, Aus-/Fortbildung, Krankheit, Wochenfeiertage usw. zur Ermittlung der Netto-Jahresstunden (Netto-JStd)
- die Bewertung der Anwesenheitsstunden (AnwStd) in der Leitstelle unter Verwendung des Vollzeitfaktors, unterschieden nach Funktionsstellen (Arbeitsplätzen)
- der Vorhalteplan für die Besetzung der Einsatzleitplätze (Tischbesetzung) in der Leitstelle

Die Brutto-Jahresstunden (Brutto-JStd) pro hauptamtliche Vollzeitkraft (HA-VK) errechnen sich im **Schichtmodell 24 Schichtstunden** wie folgt:

**Disponenten:** 365 Tage p. a. / 7 Tage pro Woche x 48 Stunden pro Woche = 2.502,86 Brutto-JStd

Zur Berechnung der Netto-Jahresstunden sind die mittleren jährlichen Ausfallstunden von den Brutto-Jahresstunden in Abzug zu bringen. Die Berechnung der Ausfallzeiten in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss für 2024 erfolgte durch den Sachverständigen auf der Grundlage der (anonymisierten) personenbezogenen Ausfallzeiten, die der Rhein-Kreis Neuss zur Verfügung gestellt hat (Ist-Situation). Die gelieferten Ausfallzeiten wurden, da in unterschiedlichen Wochenarbeitszeiten dokumentiert, auf eine Wochenarbeitszeit von 48 Stunden normiert. Danach errechnet sich für die Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss nach Tab. 9 eine Ausfallquote für den Bereich Disposition in Höhe von 44,80 %, was einem Personalfaktor von 6,34 entspricht<sup>12</sup>. Auffällig bei der als hoch einzustufenden Ausfallquote ist neben den sonstigen Fortbildungen der Umfang an Krankheitstagen, auf die rund ein Drittel der Ausfallzeiten entfallen.

<sup>12</sup> Anzumerken bleibt, dass nach Auskunft des Auftraggebers bei Neueinstellungen von Disponenten in der Regel umfangreiche Nachqualifizierungen erforderlich sind, um die gesetzlich vorgeschriebene Mindestqualifikation gemäß den Regelungen des Rettungsdienstes und des Brandschutzes zu erfüllen. So kann der Mitarbeitende entsprechend der Einstellungsqualifikation erst nach einem Jahr selbstständig am Dispositionstisch eingesetzt werden. Neben den Ausfallzeiten durch die schulischen Nachqualifikationen sind so auch weitere 540 Stunden zu berücksichtigen, wo der Mitarbeiter zwar an der Dienststelle tätig ist, aber noch nicht als selbstständiger Disponent im Dienstplan eingesetzt werden kann. Die Entwicklung der Ausfallzeiten sind neben der Fluktuationsquote im Aufgabenbereich Disposition zukünftig mit zu berücksichtigen.

|                                                             |                                     |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit je HA-VK               | 48,00 Stunden/Woche                 |
| Verlängerte regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit je HA-VK   | 48,00 Stunden/Woche                 |
| Vollzeitfaktor                                              | 1,0000                              |
| Anzahl Wochen                                               | 52,14 Wochen                        |
| Brutto-Vollzeitjahresstunden je HA-VK (Brutto-VZJStd)       | 2.502,86 Brutto-VZJStd              |
| <b>Mittlere Ausfallzeiten je eingesetzter HA-VK</b>         |                                     |
| Anspruch Erholungsurlaub                                    | 288,00 VZJStd                       |
| Anspruch FZA für 24./31.12.                                 | 19,20 VZJStd                        |
| Krankheit                                                   | 364,86 VZJStd                       |
| Rettungsdienstpflichtfortbildung                            | 43,72 VZJStd                        |
| FW-Pflichtfortbildung                                       | 20,62 VZJStd                        |
| LS-Technikfortbildung                                       | 0,00 VZJStd                         |
| sonstige Lehrgänge/Fortbildung                              | 184,06 VZJStd                       |
| Dienstbesprechung                                           | 78,43 VZJStd                        |
| weitere Ausfallgründe                                       | 26,41 VZJStd                        |
| Wochenfeiertage                                             | 96,00 VZJStd                        |
| Ausfallzeiten je HA-VK gesamt                               | 1.121,29 VZJStd                     |
| <b>Netto-Vollzeitjahresstunden (Netto-VZJStd) je HA-VK:</b> | <b><u>1.381,56 Netto-VZJStd</u></b> |
| <b>Ausfallquote</b>                                         | <b><u>44,80%</u></b>                |
| <b>Personalfaktor</b>                                       | <b><u>6,34</u></b>                  |
| © FORPLAN DR. SCHMIEDEL 2026                                |                                     |

Tab. 9: Kalkulation der Netto-Jahresstunden je hauptamtlicher Vollkraft (HA-VK) für Disponenten in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss

Nach den Arbeitszeitregelungen der AZVOFeu ist in der regelmäßigen Arbeitszeit der Beamten des feuerwehrtechnischen Dienstes auch Dienst in Bereitschaft implizit enthalten, der zur dienstplanmäßigen Besetzung der Einsatzleitplätze im Regelbetrieb nicht in Ansatz gebracht werden darf.

Innerhalb einer Schichtlänge von 24 Stunden werden als "Tischarbeitszeit" maximal 10,5 Stunden zugrunde gelegt, um den Personalbedarf für Disposition kalkulieren zu können. Der Vollzeitfaktor errechnet sich damit bei einer Arbeitszeit von 48 Stunden pro Woche und zwei Schichten à 24 Stunden pro Woche mit einer maximalen Tischarbeitszeit von 10,5 Stunden pro Schicht zu 0,4375 (= 21 WoStd / 48 WoStd). Die anfallenden Bereitschaftszeiten nach AZVOFeu werden in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss für die schnelle Nachbesetzung soweit möglich verwendet.

Die Berücksichtigung der gesetzlich geforderten Pausen erfolgt in Form von Kurzpausen angemessener Dauer. Die Pausenzeiten werden bezahlt. Der Mitarbeiter ist aus der Pause im Falle eines verstärkten Gesprächsanfalls abrufbar.

Die bemessene Disponenten-Personalleistung zur bedarfsgerechten stündlichen Besetzung der Einsatzleitplätze (Tischbesetztzeit) der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss ist für den Regelbetrieb ausgelegt. Bei einem plötzlichen Massenanfall von Notrufen und bei

Großschadenlagen muss eine sachgerechte Bearbeitung zu jeder Zeit sichergestellt sein. Dazu ist eine schnelle Personalverfügbarkeit zu gewährleisten. Zur Bewältigung besonderer Lagen unter Aufrechterhaltung des Regelbetriebs sind daher technische und organisatorische Maßnahmen zur personellen Verstärkung vorzusehen.

Als besondere Lagen, welche eine sofortige Personalverstärkung in 1 bis 5 Minuten bzw. eine weitere Personalverstärkung in mehr als 5 Minuten in der überlasteten Leitstelle erfordern, sind prinzipiell folgende Fallgestaltungen zu unterscheiden:

- a) plötzlich eintretendes gehäuftes Anrufaufkommen
- b) kurzfristig Überlast mit der Folge einer nicht zeitgerechten Abfrage und Bearbeitung von zur Disposition anstehenden zeitkritischen Einsätzen ("Warteschlange offener Einsätze")
- c) Großschadenlagen, welche einen oder mehrere Einsatzleitplätze zur Bearbeitung vollständig binden (parallel zum Regelbetrieb)

Die Fälle a) bis c) können einzeln oder in Kombination auftreten. Als Personalverstärkungsmöglichkeiten (organisatorische Maßnahme) kommen geordnet in Frage:

### **Personalverstärkung in 1 bis 5 Minuten (Stufe 1)**

- a) Die im Dienst befindlichen Disponenten sind im Regelbetrieb an den Einsatzleitplätzen nicht zu 100 % ausgelastet. Die nicht mit Regelarbeitsleistung belegte freie Disponenten-Personalressource steht bei einem plötzlich eintretenden gehäuftem Anrufaufkommen unmittelbar zur Verfügung. Außerdem kann sofort organisatorisch reagiert werden durch Konzentration der im Regelbetrieb anwesenden Disponenten auf eine effektive Notrufabfrage und Eingabe der Meldungen in das Einsatzleitsystem (z. B. durch konzentrierte Abfrage am Notrufabfragesystem und konzentrierte/gekürzte Annahmemaske im Einsatzleitsystem).
- b) Für den unmittelbaren Bedarf an zusätzlicher Disponenten-Personalleistung während der üblichen Tagesdienstzeiten kann darüber hinaus das im Dienst befindliche Personal der Leitstelle soweit möglich von anderen Aufgaben abgezogen und auf die Bewältigung der besonderen Lage in der Leitstelle konzentriert werden, z. B. Besetzung der Ausnahmeabfrageplätze zur Notrufabfrage. Hierfür in Frage kommt das anwesende und geeignete Leitstellenpersonal.
- c) Disponenten, die dienstplanmäßig in der Integrierten Leitstelle anwesend sind und keine Tischarbeit leisten, d. h. in Bereitschaft sind, stellen im 1- bis 5-Minutenbereich die höchste Verfügbarkeit der Personalverstärkungsmöglichkeiten dar. Da dies eine zusätzliche Personalleistung gegenüber dem Regelvorhalt der bedarfsgerecht bemessenen Tischbesetztzeit der Integrierten Leitstelle bedeutet, entstehen hieraus auch zusätzliche Personalkosten. Auch nach Ausschöpfung der Personalverstärkungsmöglichkeiten nach a) und b) sind Disponenten in Bereitschaft zur personellen Erstverstärkung als notwendig zu erachten.

Die Erstverstärkungs-Funktionen sind dabei grundsätzlich rund um die Uhr zu gewährleisten.

**Personalverstärkung nach mehr als 5 Minuten (Stufe 2)**

- a) Schichtfreie Disponenten, welche freiwillig in der Freizeit über Funkalarmempfänger erreichbar sind, stellen ein erhebliches Reservoir an kurzfristig einrufbaren Kräften dar. Diese Form der freiwilligen Rufbereitschaft verursacht keine Vorhaltekosten. Sie hat jedoch den Nachteil, dass eine dienstplanmäßige Personalverfügbarkeit nicht gewährleistet und der Verfügbarkeitszeitraum nicht vorhersehbar ist. Deshalb sollten zur Erhöhung der Alarmierungssicherheit möglichst viele dienstfreie Disponenten im gerufenen Verstärkungsszenario enthalten sein.

**Nach Auskunft des Auftraggebers ist eine Umsetzung der Personalverstärkung nach mehr als 5 Minuten (Stufe 2) u.a. aufgrund der überwiegenden Wohnortlage der Disponenten außerhalb des Kreisgebietes nur schwierig und mit einer geringen Erfolgsquote im Rahmen einer freiwilligen Alarmierung in der Freizeit umsetzbar.**

- b) Die Anordnung von dienstplanmäßiger Rufbereitschaft führt zwar bezüglich der zeitlichen Planbarkeit zu einem besseren Ergebnis, jedoch entstehen hieraus auch zusätzliche Personalkosten. Für Rufbereitschaft kommen nur Disponenten in Frage, die sich in einem vom Arbeitgeber zu definierenden Zeitradius um die Leitstelle rufbereit aufhalten.

Zur Bewältigung besonderer Lagen sind neben technischen auch organisatorische Maßnahmen zur personellen Verstärkung der Leitstelle (der Einsatzleitplätze) vorzusehen. Der Sachverständige erachtet zwei Erstverstärkungs-Funktionen zur Personalverstärkung in 1 bis 5 Minuten (Stufe 1) für bedarfsgerecht. Diese zwei Bereitschaftsdienstfunktionen sind grundsätzlich rund um die Uhr zu gewährleisten.

### **5.3.2 Vorbemerkungen zur Ermittlung des Bedarfs an Leitstellenpersonal im Bereich Systembetreuung**

Zu den typischen Aufgaben der Personalfunktion der Systembetreuung (Technik, Daten, Systemadministration) zählen beispielsweise:

- a) Verantwortliches Betreuen und Administrieren des Kommunikationssystems
  - Notrufabfrage- und Funkvermittlungssystem
  - analoger und digitaler Sprech- und Datenfunk mit GPS- und Statusübermittlung
  - einschließlich entsprechender Subsysteme in der Leitstelle (z. B. Wachalarm)
- b) Verantwortliches Betreuen und Administrieren des Einsatzleitsystems
  - Grunddatenpflege (Stammdaten, Alarm- und Ausrückeordnung, GIS-Daten, Objektdaten usw.)
  - Grundsystemverwaltung Applikation und Datenbank (z. B. Systemkonfiguration, Prozessverwaltung virtueller Server-, Speicher- und Netzwerkhardware, Datenbankmanagement, Datensicherung, Parametrisierung, Designanpassung von Bildschirmviews/Schriften/Menüleisten, Registry Einträge, Benutzer und Rechte, Prozeduren zur Störungsbehebung einleiten, Datendumps, Update-Handling, Anschaltung Fernwartung)
  - Grundsystemverwaltung Hardware, Software- und Netzwerkkomponenten (Server, Clients, KVM-Konsole, Remotezugriff, Firewall/VPN, redundantes Netzwerk, Rückfallebene, Switch, Domäne/Betriebssysteme, Laufwerke, NAS, Fax, Systemwiederherstellung usw.)
  - technische Anbindungen/Subsystemhandling
- c) Konfiguration und nutzerseitige Anpassung über die nutzerseitigen Bedien- und Steuerkonsole im nutzereigenen Management (NEM) nach taktisch/operativen Anforderungen der Leitstelle für den digitalen Sprech- und Datenfunk (Tetra)
  - administrative Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Einführung und dem Betriebserhalt des digitalen Sprech- und Datenfunks in der Leitstelle und deren Anbindung betreffend
  - Grundsätzlich sowie für den stabilen Betriebserhalt notwendig: Durchführung der Abstimmnotwendigkeiten zwischen den Tetra-Netzverantwortlichen und den Tetra-Schnittstellenverantwortlichen für die Anschaltung der Leitstelle an das Tetra-Sprech- und Datenfunknetz bezüglich der Regel-, Rückfall- und Notanschaltung sowie deren Überwachung und Analyse von Störungsinformationen
- d) Durchführung First-Level-Support bei Störungen und Ausfällen der Leitstellentechnik
  - Ermittlung eines qualifizierten Störungsbildes bei Störungen und Ausfällen der kommunikationstechnischen Ausstattung der Notruf-, Funk- und Alarmierungsinfrastruktur auf der Seite Leitstelle sowie der technischen Ausstattung der Leitstelle (Einsatzleitsystem, Kommunikationssystem, Anschaltung an Tetra-Netz, Wachalarm usw.)

- Beseitigung von kleineren Störung und schalten von Erstmaßnahmen bei Ausfalls der kommunikationstechnischen Ausstattung der Notruf-, Funk- und Alarmierungsinfrastruktur auf der Seite Leitstelle sowie der technischen Ausstattung der Leitstelle (Einsatzleitsystem, Kommunikationssystem, Anschaltung an Tetra-Netz, Wachalarm usw.) bis zu einer definierten Tiefe (First-Level)
  - Übermittlung des Störungsbildes der kommunikationstechnischen Ausstattung der Funk- und Alarmierungsinfrastruktur auf der Seite Leitstelle sowie der technischen Ausstattung der Leitstelle (Einsatzleitsystem, Kommunikationssystem, Anschaltung an Tetra-Netz, Wachalarm usw.) an das beauftragte Entstör- und Serviceunternehmen (Servicevertrag)
- e) Vorgehensweise des First-Level-Supports
- Im First-Level-Support wird die Störung erkannt und angenommen; kleinere Störungen und Konfigurationsänderungen werden vom Systembetreuer eigenständig beseitigt. Die Störung wird als Fallmeldung vorerfasst.
  - Die Fallmeldung ist vom Systembetreuer vor zu qualifizieren, indem abhängig vom Produkt ggf. eine vordefinierte Checkliste abfragt wird. Ist die Vorqualifikation erfolgt, kann die Fallmeldung an den verantwortlichen 2nd Level Support des Serviceunternehmens (Service-Techniker) weitergegeben werden.
  - Bei der Vorqualifizierung ist sehr genau darauf zu achten, dass die Schnittstellen zu den einzelnen Systemen eingehalten werden und die Zuständigkeiten bekannt sind.
  - Die Vorqualifizierung hat möglichst situationsgetreu zu erfolgen (es reicht nicht die Feststellung z. B. "ELS funktioniert nicht", sondern z. B. "der Schnittstellenserver für die BMA kann seit 10.00 Uhr nicht gepingt werden").
  - Soweit möglich sind immer Logs, Hardcopies/Screenshots oder sonstige Ausdrücke mit der Fallmeldung an das Serviceunternehmen zusenden.
- f) Unterstützung beim Erfassen und Liefern der Datenbestände für das Einsatzleit- und das Kommunikationssystem durch die Sachgebiete der jeweiligen Datenlieferanten
- Das Einpflegen von Daten in die Datenbanken des Einsatzleit- und Kommunikationssystems erfordert, die Daten in einer geeigneten Qualität zur Verfügung zu stellen, z. B. durch die entsprechenden Sachgebiete, kommunalen Fachämter, sonstigen Stellen
  - Jede Veränderung der Datenbestände ist parallel zu plausibilisieren, z. B. durch systemeigene Prüfroutinen, Sichtprüfung auf richtigen korrekten Feldinhalt
  - Clearing-Stelle u. a. gegenüber Nutzern bei Unklarheiten bzgl. der gelieferten Daten
- g) Überwachung der Wartungsintervalle und Update-Notwendigkeiten der Leitstellentechnik (Einsatzleitsystem, Kommunikationssystem, Anschaltung und Betrieb an Tetra-Netz)
- h) Mitwirkung beim Projektieren neuer Programmfunktionen- und Hardware-Komponenten für die Leitstelle sowie deren Updates
- i) Mitwirkung bei Abstimmungsnotwendigkeiten und Festlegung von Update-Szenarien im Zusammenwirken zwischen Endgeräten im Feld und der Leitstellentechnik

- j) Vorbereiten und Durchführen von Schulungen und Fortbildungen für die Disponenten sowie Vorbereiten und Durchführen weitergehender Schulungen für die Schichtleitung
- k) Parametrieren von statistischen Auswertungen der Leitstellendaten für den internen und externen Gebrauch, z. B. für Qualitätssicherung nach Vorgabe der Leitstellenleitung
- l) Mitwirken in fachbezogenen Projekt- und Arbeitsgruppen bereits schon im Planungs-, Ausschreibungs- und Beschaffungsprozess der Leitstellentechnik sowie danach bei Änderungen und Erweiterungen im späteren Regelbetrieb

Die zur Personalbedarfsermittlung zugrunde zu legende regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit für den Aufgabenbereich Systembetreuung wird gemäß dem vorliegenden Personalpool nach Vorgabe des Auftraggebers mit 39,91 Wochenstunden in Ansatz gebracht, da Mitarbeiter mit unterschiedlichen Wochenarbeitszeiten (39 Stunden und 41 Stunden) beschäftigt sind. Die Brutto-Jahresstunden (Brutto-JStd) pro hauptamtliche Vollkraft (HA-VK) errechnen sich danach wie folgt:

**Systembetreuung:**  $365 \text{ Tage p. a.} / 7 \text{ Tage pro Woche} \times 39,91 \text{ Stunden pro Woche} = 2.080,97 \text{ Brutto-JStd}$

Zur Berechnung der Netto-Jahresstunden sind die mittleren jährlichen Ausfallstunden von den Brutto-Jahresstunden in Abzug zu bringen.

Die Berechnung der Ausfallzeiten 2024 in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss erfolgte durch den Sachverständigen auf der Grundlage der (anonymisierten) personenbezogenen Ausfallzeiten, die der Rhein-Kreis Neuss zur Verfügung gestellt hat. Danach errechnet sich für die Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss nach Tab. 10 eine Ausfallquote für den Bereich Systembetreuung von 35,59 %, die als erkennbar zu hoch eingestuft wird, da rund ein Viertel der Ausfallzeiten auf den Bereich Krankheit entfallen.

|                                                             |                                     |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit je HA-VK               | 39,91 Stunden/Woche                 |
| Verlängerte regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit je HA-VK   | 39,91 Stunden/Woche                 |
| Vollzeitfaktor                                              | 1,0000                              |
| Anzahl Wochen                                               | 52,14 Wochen                        |
| Brutto-Vollzeitjahresstunden je HA-VK (Brutto-VZJStd)       | 2.080,97 Brutto-VZJStd              |
| <b>Mittlere Ausfallzeiten je eingesetzter HA-VK</b>         |                                     |
| Anspruch Erholungsurlaub                                    | 240,00 VZJStd                       |
| Anspruch Freizeitausgleich für 24./31.12.                   | 28,48 VZJStd                        |
| Krankheit                                                   | 183,92 VZJStd                       |
| RD Pflichtfortbildung                                       | 18,78 VZJStd                        |
| FW-Pflichtfortbildung                                       | 4,17 VZJStd                         |
| LS-Technikfortbildung                                       | 77,22 VZJStd                        |
| Dienstbesprechung                                           | 87,44 VZJStd                        |
| Weitere Ausfallgründe                                       | 32,26 VZJStd                        |
| Wochenfeiertage                                             | 79,82 VZJStd                        |
| Ausfallzeiten je HA-VK gesamt                               | 752,10 VZJStd                       |
| <b>Netto-Vollzeitjahresstunden (Netto-VZJStd) je HA-VK:</b> | <b><u>1.328,87</u> Netto-VZJStd</b> |
| <b>Ausfallquote</b>                                         | <b><u>35,59%</u></b>                |
| © FORPLAN DR. SCHMIEDEL 2026                                |                                     |

Tab. 10: Kalkulation der Netto-Jahresstunden je hauptamtlicher Vollkraft (HA-VK) für Systembetreuung in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss

### 5.3.3 Vorbemerkungen zur Ermittlung des Bedarfs an Leitstellenpersonal im Bereich Leitstellenleitung/Sachgebietsleitung

Die zur Personalbedarfsermittlung zugrunde zu legende regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit für den Aufgabenbereich Leitstellenleitung/Sachgebietsleitung wird gemäß der Vorgabe des Auftraggebers für den vorliegenden Personalpool mit 41 Wochenstunden in Ansatz gebracht. Die Brutto-Jahresstunden (Brutto-JStd) pro hauptamtliche Vollkraft (HA-VK) errechnen sich danach wie folgt:

**Leitstellenleitung:** 365 Tage p. a. / 7 Tage pro Woche x 41,0 Stunden pro Woche = 2.137,86 Brutto-JStd

Zur Berechnung der Netto-Jahresstunden sind die mittleren jährlichen Ausfallstunden von den Brutto-Jahresstunden in Abzug zu bringen.

Die Berechnung der Ausfallzeiten 2024 in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss erfolgte durch den Sachverständigen auf der Grundlage der (anonymisierten) personenbezogenen Ausfallzeiten, die der Rhein-Kreis Neuss zur Verfügung gestellt hat. Danach errechnet sich für die Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss nach Tab. 11 eine Ausfallquote für den Bereich Leitstellenleitung von 30,28 %.

|                                                             |                                     |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit je HA-VK               | 41,00 Stunden/Woche                 |
| Verlängerte regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit je HA-VK   | 41,00 Stunden/Woche                 |
| Vollzeitfaktor                                              | 1,0000                              |
| Anzahl Wochen                                               | 52,14 Wochen                        |
| Brutto-Vollzeitjahresstunden je HA-VK (Brutto-VZJStd)       | 2.137,86 Brutto-VZJStd              |
| <b>Mittlere Ausfallzeiten je eingesetzter HA-VK</b>         |                                     |
| Anspruch Erholungsurlaub                                    | 246,00 VZJStd                       |
| Anspruch Freizeitausgleich für 24./31.12.                   | 52,98 VZJStd                        |
| Anspruch Freizeitausgleich für Wechselschicht               | 19,29 VZJStd                        |
| Krankheit                                                   | 58,89 VZJStd                        |
| RD Pflichtfortbildung                                       | 27,69 VZJStd                        |
| FW-Pflichtfortbildung                                       | 31,38 VZJStd                        |
| LS-Technikfortbildung                                       | 0,00 VZJStd                         |
| Dienstbesprechung                                           | 119,08 VZJStd                       |
| Weitere Ausfallgründe                                       | 10,02 VZJStd                        |
| Wochenfeiertage                                             | 82,00 VZJStd                        |
| Ausfallzeiten je HA-VK gesamt                               | 647,34 VZJStd                       |
| <b>Netto-Vollzeitjahresstunden (Netto-VZJStd) je HA-VK:</b> | <b><u>1.490,52</u> Netto-VZJStd</b> |
| <b>Ausfallquote</b>                                         | <b><u>30,28%</u></b>                |
| © FORPLAN DR. SCHMIEDEL 2025                                |                                     |

Tab. 11: Kalkulation der Netto-Jahresstunden je hauptamtlicher Vollkraft (HA-VK) für Leitstellenleitung in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss

Nach den **Ergebnissen der Arbeitsgruppe zur Validierung und Überarbeitung der Leitstellenausbildung im Land NRW** werden folgende Aufgaben für die Leitstellenleitung definiert:

a) Einsatzdienst

- Kontrolle und Aufsicht der organisatorischen Abläufe und Vorgaben in der Leitstelle vor allem bei größeren und besonderen Schadenslagen

b) Personal:

- Personalauswahl
- Mitwirkung bei der Entwicklung Schichtplanmodell (nur bei Kreisleitstellen) (8, 12 bzw. 24 Stunden)
- Genehmigung der (monatlichen) Dienstplaneinteilung
- Personeller Ausgleich zwischen den Wachabteilungen in der Leitstelle
- Beurteilung der Mitarbeiter nach den Vorgaben des örtlichen Beurteilungswesens
- Führen von Mitarbeitergesprächen
- Regelmäßige Dienstbesprechungen
- Aus- und Fortbildung der Mitarbeiter
- Betreiben von Personalentwicklungsmaßnahmen

c) Administration:

- Mitwirkung bei der Erstellung von Leistungsanforderungen für Hard- und Software und der Ausstattung
- Störungsmanagement der Leitstellen und des BOS-Funks (Analog und Digital)
- Erstellung von Konzepten und Umsetzung von Ersatzmaßnahmen und Rückfallebenen bei Ausfall von relevanter Technik in der Leitstelle
- Erstellung von Konzepten bei besonderen Schadensereignissen (z.B. Flächenlagen, Einsatz des Krisenstabs) für die Arbeit in der Leitstelle
- Umsetzung der AAO in der Leitstellensoftware und ggf. die fachliche Unterstützung
- Erstellung und Fortschreibung der notwendigen Informationsmaterialien
- Erstellung von relevanten Dienst- Verfahrens- und Arbeitsanweisungen für den Bereich der Leitstelle

d) Sonstiges:

- Qualitätsmanagement
- Vertretung der Belange der Leitstelle nach außen und innen (Gemeinden bzw. Abteilungen sowie Verwaltung)
- Zusammenarbeit mit der Polizei und Staatsanwaltschaft nach den Vorgaben der internen Arbeitsabläufe bei Beschwerden
- Bearbeitung von Anfragen und des allgemeinen Schriftverkehrs
- Beschwerdemanagement
- Mittelanmeldung für die Haushaltsplanung für die Leitstelle (z.B. Inventar, Arbeitsmaterial, Dienstkleidung, usw.)

### **5.3.4 Vorbemerkungen zur Ermittlung des Bedarfs an Leitstellenpersonal im Bereich Lagedienstführer**

Der Lagedienst hat als vorgesetzte Funktion der Schichtleitung die folgenden beispielhaften Aufgaben (keine vollständige Aufzählung):

- Ständige Lagebewertung der Gesamteinsatzlage
- Auswertung diverser Informationsquellen zur Erstellung eines Lagebildes in den Gebietskörperschaften
- Organisatorische Tätigkeiten zur Sicherstellung des Dienstbetriebs auch bei Sonder- und Großschadenslagen
- Entscheidung und Beratung zur Alarmierung von Sondereinheiten (SEG, Anforderung der Hilfeleistungskontingente)
- Allein verantwortliche Entscheidungs- und Anordnungsbefugnis bei Auftreten besonderer kritischer Situationen in der Leitstelle nach eigenem Ermessen.
- Koordinierung der Maßnahmen aus Abläufen der Notfallplanung
- Verbindungsperson zu örtlichen Führungsebenen und -stäben
- Umsetzung der Anforderungen externer Stellen bei überörtlichen Hilfeleistungen
- Ansprechpartner für alle BOS und Fachbehörden in Fragen der Einsatzabwicklung

Die Aufgaben der Lagedienstführung erfordern dabei eine ständige Verfügbarkeit.

Nach den **Ergebnissen der Arbeitsgruppe zur Validierung und Überarbeitung der Leitstellenausbildung im Land NRW** werden folgende Aufgaben für den Lagedienstführer definiert:

a) Einsatzdienst:

- Verantwortlich für den Einsatzablauf in der Leitstelle – Ausführungsverantwortung
- Lagebild der Leitstelle
  - Alarmierung von dienstfreien Kräften (Leitstelle)
  - Tendenzen erkennen und gegensteuern
  - Lagebild des Einsatzgeschehens
  - Wachverlegung von Fahrzeugen (Kreis nur Rettungsdienst, kreisfreie Stadt Brandschutz und Rettungsdienst)
- Organisation abgehender überörtlicher Hilfe
- Organisation (Bereitstellungsraum etc.) eingehender überörtlicher Hilfe
- Gruppenverwaltung und Einsatzorganisation im Digitalfunk BOS
- Eskalationsmanagement bei technischen Problemen in der Leitstelle Abschlussbericht AG Validierung Leitstellenausbildung
- Anforderung Ü-MANV-S (Landeskonzepte)
- Sofortmeldung verfassen und absetzen (Soweit nicht anders geregelt)
- Soweit im Verantwortungsbereich – Warnung der Bevölkerung
- Presseanfragen aufnehmen (im Regelfall weiterleiten an Wehrführer, Einsatzleiter, Pressesprecher)

b) Personal:

- Verantwortlich für die Einhaltung der Aus- und Fortbildung (Rettungsdienst etc.), soweit nicht Leiter der Leitstelle
- Beurteilung als höherer Vorgesetzter / Erstbeurteiler
- Ausbilder Disponenten
- Verantwortlich für die Umsetzung des Dienstplanes
- Führen von Personalgespräche
- Überwachung der Einhaltung von Dienstanweisungen sowie der Dienst- und Geschäftsordnung
- Vertreter des Leiters der Leitstelle

c) Administration:

- Eskalationsmanagement Einsatzleitsystem, Notruf, Telefonie, Funk (Meldung externer Stelle – ad hoc Maßnahmen veranlassen)

Im Rahmen der nachfolgenden Personalbedarfsermittlung werden für den Aufgabenbereich des Lagedienstführers die festgestellte Ausfallquote für Disposition zugrunde gelegt.

### 5.3.5 Vorbemerkungen zur Ermittlung des Bedarfs an Leitstellenpersonal im Bereich Teamleitung (Schichtleiter)

Die Teamleitung (Schichtleitung) ist insbesondere bei mehreren gleichzeitig tätigen Disponenten notwendig, die aktiv in unterschiedlichen Einsatzbereichen/Gebietskörperschaften agieren, um deren Tätigkeiten taktisch sinnvoll miteinander verzahnen und koordinieren. Es besteht sonst kontinuierlich die Gefahr, dass Synergien, die eigentlich durch die großräumige Planung und Zusammenfassung von Versorgungsbereichen in einer Leitstelle erreicht werden sollen, wirkungslos verpuffen. Zu den Hauptaufgaben der Teamleitung (Schichtleitung) die Führung der jeweiligen Dienstschrift (Dienst- und Fachaufsicht) sowie rettungsdienstliche und feuerwehrtechnische Leitungsaufgaben in besonderen Einsatzlagen.

Nach den **Ergebnissen der Arbeitsgruppe zur Validierung und Überarbeitung der Leitstellenausbildung im Land NRW** werden folgende Aufgaben für die Teamleitung definiert:

#### a) Einsatzdienst:

- Bei unklaren Einsatzlagen Hilfestellung für den Disponenten geben, z.B. einfache Abweichung von der AAO, welche Einsatzmittel und wie viele etc.
- Einleiten/Erstellen der Lage in der Leitstelle
- Feststellung der Lage in der Leitstelle – Zuarbeit für die Stufe 3 Lagedienstführer
- Kontrolle der freien Einsatzmittel, Erkennen von aufwachsenden Lagen und Einsatzschwerpunkten
- Ausgleichsmaßnahmen einleiten eventuell Zuarbeit Stufe 3 Lagedienstführer
- Alarmieren und Organisation von abgehenden und eingehenden Rettungsmitteln und -kräften in Bereich überörtlicher Hilfe einfachen Ausmaßes
- Datenbankrecherchen
- Führung in der Leitstelle
- Kontrolle und Organisation der Arbeitsabläufe
- Erkennen von Engpassressourcen im Digitalfunk (z.B. Auslastung oder Überlastung von Funkgruppen) und Einleiten von einfachen organisatorischen Maßnahmen

#### b) Personal:

- Funktionsbesetzung während der Dienstzeit (z.B. beachten/einhalten der Sitzzeiten)
- Belehrung und Unterweisung der Disponenten über tagesaktuelle Informationen im Dienstbetrieb (eventuell Aufgabe Stufe 3)
- Kurzfristige Ausfälle mit den im Dienst befindlichen Personal kompensieren/organisieren
- Aufsicht über den Dienstbetrieb

#### c) Administration:

- Kurzfristige Datenpflege, speziell zeitiges verarbeiten tagesaktueller einsatzrelevanter Informationen
- Einfache Datenpflege
- Technische Störungen erkennen, Maßnahmen bei technischen Störungen einleiten, Systemmeldungen richtig interpretieren

Im Rahmen der nachfolgenden Personalbedarfsermittlung werden für den Aufgabenbereich der Teamleitung (Schichtleitung) die festgestellte Ausfallquote für Disposition zugrunde gelegt.

### 5.3.6 Personalbedarf Lagedienstführer

In der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss ist entsprechend der Ist-Situation eine Funktion Lagedienstführer vorzuhalten. Der Bedarfsrechnung für den Lagedienstführer liegen folgende Bestandsparameter zugrunde:

- a) Die regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit beträgt nach Angabe des Auftraggebers 48,0 Stunden pro Vollzeitkraft (HA-VK), dies sind 2.502,86 Brutto-Jahresstunden (Brutto-JStd) pro HA-VK ( $365/7 \times 48,0$ ).
- b) 44,80 % mittlere Ausfallquote Lagedienst
- c) Unter Berücksichtigung der mittleren Ausfallquote für den Lagedienstführer von 44,80 % ergeben sich zur Kalkulation des Personalbedarfs für den Lagedienstführer 1.381,56 Netto-JStd AZ pro HA-VK ( $2.502,86 \text{ Brutto-JStd AZ} \times (1,0000 - 0,4480)$ ).
- d) Zur ständigen Besetzung eines Einsatzleitplatzes durch den Lagedienst sind bedarfsgerecht im Erfassungszeitraum 8.760 Jahresstunden notwendig ( $365 \times 24\text{h}$ ).
- e) Der Personalbedarf für eine ständig besetzte Funktion **Lagedienstführer** errechnet sich zu **6,34 Vollzeitkräften** ( $8.760 \text{ JStd} / 1.381,56 \text{ Netto-JStd AZ pro VK}$ ).

### 5.3.7 Personalbedarf Teamleitung (Schichtleitung)

In der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss sind gemäß dem Bemessungsergebnis der bedarfsgerechten Tischbesetztzeit in Kap. 5.1 in den Spitzenzeiten bis zu 8 Personen zu führen (6 x Disponent, 2 x Schnelle Personalverstärkung in 1 bis 5 Minuten). In diesen Zeitraum fallen auch erhebliche Teile der administrativen Aufgaben der Schichtleitung.

Vom Sachverständigen wird daher für Leitung und Koordinierung aller gleichzeitig besetzten Einsatzleitplätze sowie der Bereitschaftsdienst-Funktionen und für die zunehmenden Aufgaben in der Schichtadministration eine Freistellung der ständig besetzten Schichtleitung von den allgemeinen Dispositionsaufgaben von Montag bis Freitag im Zeitraum von 07.00 bis 19.00 Uhr an ELP 7 als fachlich geboten angesehen.

Allgemeine Dispositionsaufgaben soll der Schichtleiter an ELP 7 in diesem Zeitraum Montag bis Freitag z.B. von 07.00 bis 19.00 Uhr nur dann kurzfristig wahrnehmen, wenn dies zeitkritisch und zwingend erforderlich ist, d. h., wenn alle Disponenten an den ELP 1 bis 6 mit Notrufabfrage und/oder Einsatzbearbeitung gebunden sind.

Zur Ermittlung des Personalbedarfs für Disposition sind alle außerhalb der zeitabhängigen Freistellung des Schichtleiters von Dispositionsaufgaben anfallenden Jahresstunden saldierend in Ansatz zu bringen. Dies betrifft vorliegend 5.748 Jahresstunden ( $8.760 - 251 \times 12\text{h}$ ) planerisch für Disposition.

Der Bedarfsrechnung für die Teamleitung (Schichtleitung) liegen folgende Bestandsparameter zugrunde:

- f) Die regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit beträgt nach Angabe des Auftraggebers 48,0 Stunden pro Vollzeitkraft (HA-VK), dies sind 2.502,86 Brutto-Jahresstunden (Brutto-JStd) pro VK ( $365/7 \times 48,0$ ). Davon entfallen bei einem Schichtmodell von 24 Stunden nach Vorgabe des Auftraggebers als reine Arbeitszeit 10,5 Stunden pro Schicht, also 21 Stunden pro Woche. Dies entspricht 1.095,00 Brutto-Jahresstunden Arbeitszeit (Brutto-JStd AZ) pro HA-VK ( $365/7 \times 21,0$ ).
- g) 44,80 % mittlere Ausfallquote Teamleitung (Schichtleitung)
- h) Unter Berücksichtigung der mittleren Ausfallquote für Teamleitung (Schichtleitung) von 44,80 % ergeben sich zur Kalkulation des Personalbedarfs für die Teamleitung (Schichtleitung) 604,44 Netto-JStd AZ pro VK ( $1.095,00 \text{ Brutto-JStd AZ} \times (1,0000 - 0,4480)$ ).
- i) Zur ständigen Besetzung eines Einsatzleitplatzes durch die Teamleitung (Schichtleitung) sind bedarfsgerecht im Erfassungszeitraum 8.760 Jahresstunden notwendig ( $365 \times 24\text{h}$ ).
- j) Der Personalbedarf für eine ständig besetzte Funktion Teamleitung (Schichtleitung) errechnet sich zu 14,49 Vollzeitkräften ( $8.760 \text{ JStd} / 604,44 \text{ Netto-JStd AZ pro HA-VK}$ ).
- k) Im Rahmen der ständig besetzten Funktion **Teamleitung (Schichtleitung)** kalkuliert sich der Personalbedarf für die anteilige **Freistellung** von den allgemeinen Dispositionsaufgaben im Zeitraum von 07.00 bis 19.00 Uhr von Montag bis Freitag zu **4,98 Vollzeitkräften** ( $251 \times 12\text{h} / 604,44$ ). Für allgemeine Dispositionsaufgaben werden von der Teamleitung (Schichtleitung) verbleibend 5.748 Jahresstunden ( $8.760 - 251 \times 12\text{h}$ ) durch 9,51 Vollzeitkräfte ( $14,49 \text{ HA-VK} - 4,98 \text{ HA-VK}$ ) geleistet. Zusätzlich fallen 7.391 Bereitschaftsdienststunden pro Jahr an ( $777,14 \text{ Netto-BD-JStd} \times 9,51 \text{ HA-VK} = 7.391 \text{ BD-JStd}$ )

Über den eigentlichen Personalbedarf an Teamleitung (Schichtleitung) hinaus sind ggf. zusätzliche Disponenten mit der Qualifikation „Teamleitung (Schichtleitung)“ zu qualifizieren (z.B. 30 %), um die Besetzung der Qualifikation „Teamleitung (Schichtleitung)“ rund um die Uhr sicherzustellen.

### 5.3.8 Personalbedarfskalkulation Disposition

Die Ermittlung des Personalbedarfs für die Personalfunktion Disposition erfolgt auf der Grundlage der Tischbesetztzeiten, wie sie nachfolgend in der Abb. 14 aufgeführt sind. Danach ergibt sich entsprechend den Ergebnissen der Kalkulation der Tischbesetztzeiten für die Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss ein Umfang an Tischbesetztzeiten von 32.518 Jahresstunden, die zusätzlich durch zwei Funktionen zur schnellen Nachbesetzung rund um die Uhr mit insgesamt 17.520 Jahresstunden ergänzt wird. Die Funktionen zur schnellen Nachbesetzung sind dabei grundsätzlich in Bereitschaftsdienst zu erbringen.

| Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss   | Einsatz-<br>leitplatz | Tages-<br>Kat. | Anz.<br>Tage | Tischbesetzung |           | Anzahl<br>Stunden | Anz.<br>MA | besetzte<br>Jahres-<br>stunden |
|-------------------------------------|-----------------------|----------------|--------------|----------------|-----------|-------------------|------------|--------------------------------|
|                                     |                       |                |              | von            | bis       |                   |            |                                |
| bedarfsgerechte<br>Tischbesetztzeit | ELP 1                 | Mo-So          | 365          | 07:00 Uhr      | 07:00 Uhr | 24                | 1          | 8.760                          |
|                                     | ELP 2                 | Mo-So          | 365          | 07:00 Uhr      | 07:00 Uhr | 24                | 1          | 8.760                          |
|                                     | ELP 3                 | Mo-Fr          | 251          | 05:00 Uhr      | 24:00 Uhr | 19                | 1          | 4.769                          |
|                                     |                       | Sa             | 52           | 06:00 Uhr      | 24:00 Uhr | 18                | 1          | 936                            |
|                                     |                       | So/Wf          | 62           | 06:00 Uhr      | 24:00 Uhr | 18                | 1          | 1.116                          |
|                                     | ELP 4                 | Mo-Fr          | 251          | 07:00 Uhr      | 20:00 Uhr | 13                | 1          | 3.263                          |
|                                     |                       | Sa             | 52           | 09:00 Uhr      | 22:00 Uhr | 13                | 1          | 676                            |
|                                     |                       | So/Wf          | 62           | 10:00 Uhr      | 20:00 Uhr | 10                | 1          | 620                            |
|                                     | ELP 5                 | Mo-Fr          | 251          | 08:00 Uhr      | 16:00 Uhr | 8                 | 1          | 2.008                          |
|                                     |                       | Sa             | 52           | 12:00 Uhr      | 14:00 Uhr | 2                 | 1          | 104                            |
|                                     | ELP 6                 | Mo-Fr          | 251          | 09:00 Uhr      | 15:00 Uhr | 6                 | 1          | 1.506                          |
| <b>Summe Tischbesetztzeit</b>       |                       |                |              |                |           |                   |            | <b>32.518</b>                  |
| zzgl. Bereitschaftsdienst           | BD                    | Mo-So          | 365          | 07:00 Uhr      | 07:00 Uhr | 24                | 1          | 8.760                          |
| zzgl. Bereitschaftsdienst           | BD                    | Mo-So          | 365          | 07:00 Uhr      | 07:00 Uhr | 24                | 1          | 8.760                          |
| <b>Gesamt ILS</b>                   |                       |                |              |                |           |                   |            | <b>50.038</b>                  |

© FORPLAN DR. SCHMIEDEL 2025

Abb. 14: Grundlage zur Personalbedarfskalkulation für die Personalfunktion Disposition

Der Personalbedarfsrechnung der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss für die Personalfunktion Disposition einschließlich der personellen Verstärkung zur Bewältigung besonderer Lagen sowie der zum Regelbetrieb Tischbesetztzeiten für Disponenten liegen folgende Bestandsparameter zugrunde (rundungsbedingte Abweichungen sind möglich):

- Die regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit der Disponenten beträgt 48,0 Stunden pro Vollzeitkraft (HA-VK), dies sind 2.502,86 Brutto-Jahresstunden (Brutto-JStd) pro VK ( $365/7 \times 48,0$ ). Davon entfallen bei 29 Stunden Arbeitszeit (AZ) pro Woche 1.512,14 Brutto-JStd AZ pro HA-VK auf die Arbeitszeit am Tisch und bei 19 Stunden Bereitschaftsdienst (BD) pro Woche 990,72 Brutto-JStd BD pro HA-VK auf den Bereitschaftsdienst.
- 44,80 % mittlere Ausfallquote Disponenten

#### Disponenten-Bedarf zur Arbeit am Einsatzleitplatz (bemessene Tischbesetztzeit)

- Die angenommene Arbeitszeit der Disponenten soll regelmäßig in 24h-Schichten mit 10,5 Stunden Arbeitszeit am Tisch geleistet werden. Von der 24h-Schicht sind statt der 14,5 Stunden 10,5 Stunden ansatzfähig für aktive Tischarbeit am ELP ( $10,5/14,5 = 72,41\%$ ).

- d) Damit beträgt die ansatzfähige regelmäßige aktive Tischarbeit am ELP (reine Tischbesetztzeit) zur Kalkulation des Personalbedarfs für Disposition 21,0 Stunden pro Woche ( $72,41 \% \times 29$  Stunden). Dies entspricht 1.095,00 Brutto-JStd AZ pro Vollzeitkraft ( $365/7 \times 21,0$ ).
- e) Unter Berücksichtigung der mittleren Ausfallquote der Disponenten von 44,80 % ergeben sich zur Kalkulation des Personalbedarfs der Disposition (reine Tischbesetztzeit) 604,44 Netto-JStd AZ pro HA-VK ( $1.095,00$  Brutto-JStd AZ  $\times (1,0000 - 0,4480)$ ).
- f) Bedarfsgerecht bemessen sind im Regelbetrieb insgesamt 32.518 Jahresstunden als aktive Tischarbeit am ELP (reine Tischbesetztzeit). Davon entfallen planerisch 3.012 Jahresstunden ( $251 \times 12h$ ) auf Zeiten der Freistellung der Schichtleitung. Somit ergibt sich per Saldo außerhalb der Zeiten der Freistellung der Schichtleitung ( $8.760 - 251 \times 12h$ ) noch ein verbleibender Bedarf von 26.770 Tischbesetztstunden ( $32.518 - 5.748$ ) für die reine Disposition.
- g) Der Disponenten-Bedarf bei angenommenen 24h-Schichten, davon 10,5h ansatzfähige aktive Tischarbeit am ELP, errechnet sich damit zu **44,32 Vollzeitkräften** ( $26.770 / 604,44$  Netto-JStd pro HA-VK).

#### **Disponenten-Bedarf zur personellen Verstärkung zur Bewältigung besonderer Lagen**

- h) Aufgrund der Vorgaben zur aktiven Arbeitszeit von 21 Stunden innerhalb einer regelmäßigen wöchentlichen Arbeitszeit von 48 Stunden kann der Bereitschaftsdienst in Höhe 17.520 BD-JStd zur schnellen Nachbesetzung vollständig durch den Bereitschaftsdienstanteil der 44,32 HA-VK abgedeckt werden ( $777,14$  Netto-BD-JStd  $\times 44,32$  HA-VK =  $34.443$  BD-JStd).
- i) Es verbleiben 16.923 BD-JStd aus dem Aufgabenbereich Disposition, die im Rahmen der Besetzung der beiden Funktionen zur schnellen Nachbesetzung in 1 bis 5 Minuten nicht abgerufen werden und damit für anderweitige Aufgabenstellungen offenstehen.

#### **Gesamtbedarf an Disponenten-Personalleistung**

Der Personalbedarf an Disponenten zur bedarfsgerechten Besetzung der Einsatzleitplätze (aktive Tischarbeit am ELP) sowie zur personellen Verstärkung zur Bewältigung besonderer Lagen in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss errechnet sich insgesamt zu **44,32 Vollzeitkräften**.

Hierbei handelt es sich um den rechnerischen Bedarf an Disponenten-Personalleistung im Sinne von Abb. 16. Es ist darauf hinzuweisen, dass aus der Umsetzung der bemessenen Soll-Tischbesetztzeit in einen Jahresgrunddienstplan (Rahmendienstplan), abhängig von der Wahl des Schichtdienstmodells (Arbeitszeitmodell) und der daraus resultierenden Dienstabfolge, eine "dienstplantechnisch" bedingte Anpassung an den Personalbedarf für die Aufgabe Disposition resultieren kann. Auch durch die Sicherstellung der Kompensation der Ausfallzeiten durch eine Springer-Modell ist ggf. ein Mehrbedarf an Personal für Disposition notwendig, weil z.B. zusätzliche Rufbereitschaften für sogenannte „Verfügerdienste“ installiert werden.

Die Personalbedarfsrechnung der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss ergibt zusammenfassend für die Personalfunktion Disposition den Personalbedarf gemäß Abb. 15.

| Tischbesetztzeitcharakteristik                                                           |       |    |           |               |       |          |           |     |     |      |                             | erforderliche Personal- |          |                  |                 |     |         |                         |          |     |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----|-----------|---------------|-------|----------|-----------|-----|-----|------|-----------------------------|-------------------------|----------|------------------|-----------------|-----|---------|-------------------------|----------|-----|--------|
| Einsatz-                                                                                 | Tag-  | AZ | Anz. Tage | Vorhalteezeit |       | Arbeits- | Personal- |     |     |      | Anwesenheitszeit in Stunden |                         | Summe    | Faktor Abbildung | Netto-Vollzeit- |     |         | erforderliche Personal- |          | HA- | HA-BD- |
| leitplatz                                                                                | kat.  | BD | pro Jahr  | von           | bis   | zeit     | HA        | ZDL | EH  | Prak | HA-AZ                       | HA-BD                   | AnwJStd  | Arbeitszeit      | HA              | ZDL | Praktik | VK                      | VZJStd   |     |        |
| 1                                                                                        | 2     | 3  | 4         | 5             | 6     | 7        | 8         | 9   | 9   | 10   | 11                          | 12                      | 16       | 17               | 18              | 19  | 20      | 21                      | 22       |     |        |
| 01                                                                                       | Mo-Do | AZ | 200       | 0,00          | 24,00 | 24,00    | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 4.800,0                     | 0,0                     | 4.800,0  | 1,0000           | 604,4'          | -   | -       | 7,94                    | 0,0      |     |        |
| 01                                                                                       | Fr    | AZ | 51        | 0,00          | 24,00 | 24,00    | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 1.224,0                     | 0,0                     | 1.224,0  | 1,0000           | 604,4'          | -   | -       | 2,03                    | 0,0      |     |        |
| 01                                                                                       | Sa    | AZ | 52        | 0,00          | 24,00 | 24,00    | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 1.248,0                     | 0,0                     | 1.248,0  | 1,0000           | 604,4'          | -   | -       | 2,06                    | 0,0      |     |        |
| 01                                                                                       | So/Wf | AZ | 62        | 0,00          | 24,00 | 24,00    | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 1.488,0                     | 0,0                     | 1.488,0  | 1,0000           | 604,4'          | -   | -       | 2,46                    | 0,0      |     |        |
| 02                                                                                       | Mo-Do | AZ | 200       | 0,00          | 24,00 | 24,00    | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 4.800,0                     | 0,0                     | 4.800,0  | 1,0000           | 604,4'          | -   | -       | 7,94                    | 0,0      |     |        |
| 02                                                                                       | Fr    | AZ | 51        | 0,00          | 24,00 | 24,00    | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 1.224,0                     | 0,0                     | 1.224,0  | 1,0000           | 604,4'          | -   | -       | 2,03                    | 0,0      |     |        |
| 02                                                                                       | Sa    | AZ | 52        | 0,00          | 24,00 | 24,00    | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 1.248,0                     | 0,0                     | 1.248,0  | 1,0000           | 604,4'          | -   | -       | 2,06                    | 0,0      |     |        |
| 02                                                                                       | So/Wf | AZ | 62        | 0,00          | 24,00 | 24,00    | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 1.488,0                     | 0,0                     | 1.488,0  | 1,0000           | 604,4'          | -   | -       | 2,46                    | 0,0      |     |        |
| 03                                                                                       | Mo-Do | AZ | 200       | 5,00          | 24,00 | 19,00    | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 3.800,0                     | 0,0                     | 3.800,0  | 1,0000           | 604,4'          | -   | -       | 6,29                    | 0,0      |     |        |
| 03                                                                                       | Fr    | AZ | 51        | 5,00          | 24,00 | 19,00    | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 969,0                       | 0,0                     | 969,0    | 1,0000           | 604,4'          | -   | -       | 1,60                    | 0,0      |     |        |
| 03                                                                                       | Sa    | AZ | 52        | 6,00          | 24,00 | 18,00    | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 936,0                       | 0,0                     | 936,0    | 1,0000           | 604,4'          | -   | -       | 1,55                    | 0,0      |     |        |
| 03                                                                                       | So/Wf | AZ | 62        | 6,00          | 24,00 | 18,00    | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 1.116,0                     | 0,0                     | 1.116,0  | 1,0000           | 604,4'          | -   | -       | 1,85                    | 0,0      |     |        |
| 04                                                                                       | Mo-Do | AZ | 200       | 7,00          | 20,00 | 13,00    | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 2.600,0                     | 0,0                     | 2.600,0  | 1,0000           | 604,4'          | -   | -       | 4,30                    | 0,0      |     |        |
| 04                                                                                       | Fr    | AZ | 51        | 7,00          | 20,00 | 13,00    | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 663,0                       | 0,0                     | 663,0    | 1,0000           | 604,4'          | -   | -       | 1,10                    | 0,0      |     |        |
| 04                                                                                       | Sa    | AZ | 52        | 9,00          | 22,00 | 13,00    | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 676,0                       | 0,0                     | 676,0    | 1,0000           | 604,4'          | -   | -       | 1,12                    | 0,0      |     |        |
| 04                                                                                       | So/Wf | AZ | 62        | 10,00         | 20,00 | 10,00    | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 620,0                       | 0,0                     | 620,0    | 1,0000           | 604,4'          | -   | -       | 1,03                    | 0,0      |     |        |
| 05                                                                                       | Mo-Do | AZ | 200       | 8,00          | 16,00 | 8,00     | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 1.600,0                     | 0,0                     | 1.600,0  | 1,0000           | 604,4'          | -   | -       | 2,65                    | 0,0      |     |        |
| 05                                                                                       | Fr    | AZ | 51        | 8,00          | 16,00 | 8,00     | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 408,0                       | 0,0                     | 408,0    | 1,0000           | 604,4'          | -   | -       | 0,68                    | 0,0      |     |        |
| 05                                                                                       | Sa    | AZ | 52        | 12,00         | 14,00 | 2,00     | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 104,0                       | 0,0                     | 104,0    | 1,0000           | 604,4'          | -   | -       | 0,17                    | 0,0      |     |        |
| 06                                                                                       | Mo-Do | AZ | 200       | 9,00          | 15,00 | 6,00     | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 1.200,0                     | 0,0                     | 1.200,0  | 1,0000           | 604,4'          | -   | -       | 1,99                    | 0,0      |     |        |
| 06                                                                                       | Fr    | AZ | 51        | 9,00          | 15,00 | 6,00     | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 306,0                       | 0,0                     | 306,0    | 1,0000           | 604,4'          | -   | -       | 0,51                    | 0,0      |     |        |
| BD01                                                                                     | Mo-Do | BD | 200       | 0,00          | 24,00 | 24,00    | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 0,0                         | 4.800,0                 | 4.800,0  | -                | -               | -   | -       | 0,00                    | 4.800,0  |     |        |
| BD01                                                                                     | Fr    | BD | 51        | 0,00          | 24,00 | 24,00    | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 0,0                         | 1.224,0                 | 1.224,0  | -                | -               | -   | -       | 0,00                    | 1.224,0  |     |        |
| BD01                                                                                     | Sa    | BD | 52        | 0,00          | 24,00 | 24,00    | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 0,0                         | 1.248,0                 | 1.248,0  | -                | -               | -   | -       | 0,00                    | 1.248,0  |     |        |
| BD01                                                                                     | So/Wf | BD | 62        | 0,00          | 24,00 | 24,00    | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 0,0                         | 1.488,0                 | 1.488,0  | -                | -               | -   | -       | 0,00                    | 1.488,0  |     |        |
| BD02                                                                                     | Mo-Do | BD | 200       | 0,00          | 24,00 | 24,00    | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 0,0                         | 4.800,0                 | 4.800,0  | -                | -               | -   | -       | 0,00                    | 4.800,0  |     |        |
| BD02                                                                                     | Fr    | BD | 51        | 0,00          | 24,00 | 24,00    | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 0,0                         | 1.224,0                 | 1.224,0  | -                | -               | -   | -       | 0,00                    | 1.224,0  |     |        |
| BD02                                                                                     | Sa    | BD | 52        | 0,00          | 24,00 | 24,00    | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 0,0                         | 1.248,0                 | 1.248,0  | -                | -               | -   | -       | 0,00                    | 1.248,0  |     |        |
| BD02                                                                                     | So/Wf | BD | 62        | 0,00          | 24,00 | 24,00    | 1,0       | 0,0 | 0,0 | 0,0  | 0,0                         | 1.488,0                 | 1.488,0  | -                | -               | -   | -       | 0,00                    | 1.488,0  |     |        |
| Personalbedarf gesamt                                                                    |       |    |           |               |       |          |           |     |     |      | 32.518,0                    | 17.520,0                | 50.038,0 |                  |                 |     |         | 53,82                   | 17.520,0 |     |        |
| davon                                                                                    |       |    |           |               |       |          |           |     |     |      |                             |                         |          |                  |                 |     |         |                         |          |     |        |
| Besetzung durch Teamleitung (Schichtleitung) außerhalb der Freistellung                  |       |    |           |               |       |          |           |     |     |      |                             |                         |          |                  |                 |     |         | 9,51                    |          |     |        |
| Besetzung durch Disposition inkl. Kompensation Freistellung Teamleitung (Schichtleitung) |       |    |           |               |       |          |           |     |     |      |                             |                         |          |                  |                 |     |         | 44,32                   |          |     |        |
| Umfang an Bereitschaftsdienstzeiten durch 53,82 HA-VK:                                   |       |    |           |               |       |          |           |     |     |      |                             |                         | 41.825,5 |                  |                 |     |         |                         |          |     |        |
| Zusätzlicher Personalbedarf für offene Bereitschaftsdienste:                             |       |    |           |               |       |          |           |     |     |      |                             |                         | -        |                  |                 |     |         |                         |          |     |        |

© FORPLAN DR. SCHMIEDEL 2026

Abb. 15: Personalbedarfskalkulation für die Personalfunktion Schichtleitung und Disposition

### 5.3.9 Personalbedarf Systembetreuung

Für eine Integrierte Leitstelle sind Planstellen für die Personalfunktion Systembetreuung (verantwortliche Datenpflege und Systemadministration des Einsatzleitsystems und des Kommunikationssystems) mit der entsprechenden Qualifikation vorzusehen.

Zur Ermittlung des Personalbedarfs für Systembetreuung im Tagesdienst setzt der Sachverständige, unter fachlichen Gesichtspunkten einen **Richtwert von 12 %** der in Jahresstunden gemessenen bedarfsgerechten Tischbesetztzeit an, jedoch mindestens eine Vollzeilkraft (Grundlage: Der IT-gestützte Arbeitsprozess von Annahme und Vergabe der Personalfunktion Disposition erfolgt nach dem Sachbearbeiter-Verfahren)<sup>13</sup>. Tätigkeiten im Einsatzdienst werden nicht mit bemessen.

Bei einer regelmäßigen Arbeitszeit von 39,91 Wochenstunden des derzeitigen Mitarbeiterpools und einer Ausfallquote von 35,59 % werden für die Systembetreuung 1.328,87 Netto-VZJStd pro Vollzeilkraft zugrunde gelegt ( $365 / 7 \times 39,91 \times (1,000 - 0,3559)$ ).

Der Personalbedarf für die Personalfunktion Systembetreuung im Tagesdienst der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss errechnet sich somit für die Kernaufgaben Systembetreuung zu 2,94 Vollzeitkräften ( $32.518 \text{ JStd} \times 12 \% / 1.328,87 \text{ Netto-VZJStd}$ ).

Die Aufgaben der Systembetreuung, insbesondere zur zeitkritischen Durchführung des First-Level-Supports bei Störungen und Ausfällen der Leitstellentechnik, erfordern eine ständige unmittelbare oder mittelbare Verfügbarkeit. Während die unmittelbare Verfügbarkeit der Systembetreuung im Tagesdienst sichergestellt ist, ist die mittelbare Verfügbarkeit außerhalb des Tagesdienstes z. B. durch eine dienstplanmäßige Anordnung von Rufbereitschaft zu gewährleisten. Idealtypisch ist die Rufbereitschaft an den Tagen Montag bis Freitag außerhalb der regelmäßigen Dienstzeit sowie an Samstagen und Sonn- und Feiertagen ganztags anzusetzen.

Der Personalbedarf für die Personalfunktion Systembetreuung außerhalb des Tagesdienstes erfolgt in Rufbereitschaft, die von 16 Uhr bis 08 Uhr an den Tagen Montag bis Freitag sowie ganztags an Samstagen und an Sonn- und Feiertagen in Ansatz gebracht wird. Die Zeiten in Rufbereitschaft werden mit 12,5 % als tarifliche Arbeitszeit gewertet. Hieraus errechnet sich für die Personalfunktion Systembetreuung in Rufbereitschaft ein Personalbedarf von 0,63 Vollzeitkräften ( $((365 \times 24 - (365 / 7 \times 40)) \times 12,5 \% / 1.328,87)$ )<sup>14</sup>.

Der Personalbedarf für die Personalfunktion Systembetreuung insgesamt im Tagesdienst und in Rufbereitschaft errechnet sich somit zu **3,57 Vollzeitkräften** ( $2,94 \text{ HA-VK} + 0,63 \text{ HA-VK}$ ).

Die Tätigkeitserfassung für den Aufgabenbereich Systembetreuung durch den Auftraggeber hat darüber hinaus umfangreiche Arbeitsleistungen erfasst, die in den nachfolgenden Tab. 12 bis Tab. 15 aufgeführt sind.

<sup>13</sup> Vgl. Ergebnisbericht "Einheitliche Notrufnummer 112 für Feuerwehr und Rettungsdienst in Bayern - Erarbeitung landesweiter Standards für die Errichtung von Integrierten Leitstellen in Bayern", Teil II, Kap. 7.4, S. 77.

<sup>14</sup> Alternativ kann der Bereitschaftsdienst auch, wie derzeit durch die Systembetreuung geleistet, im Rahmen von Mehrarbeit gesondert vergütete werden. Der Stellenanteil ist dann nicht zusätzlich zu berücksichtigen.

| Leistungsbeschreibung: Vorhaltende Stelle Digitalfunk und Taktisch-Technische Betriebsstelle (TTB) der Kreisleitstelle des Rhein-Kreises Neuss<br>(nur Leistungen die nicht im direkten Zusammenhang mit dem Einsatzleitsystem und Kommunikationssystem stehen) | Zeitsatz<br>pro Leistungsfall | (Stunden<br>pro Leistungsfall) | Häufigkeit<br>pro Jahr | Mittlerer Zeitbedarf<br>für die Leistungen<br>(Stunden pro Jahr) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1. Anpassung des Mustercodeplugins auf die ortsspezifischen Anforderungen des Rhein-Kreises Neuss. Erstellung von neuen Programmierskripten für diverse Konfigurationen                                                                                         | 62,00 Std/Leistungsfall       |                                | 4                      | 248,00 Std/Jahr                                                  |
| 2. Bereitstellung einer zentralen Programmierinfrastruktur für alle nPoIBOS im Rhein Kreis Neuss. Regelmäßige Updates und Datenpflege der Software (wöchentlich). Rechte Rollen Vergabe                                                                         | 2,80 Std/Leistungsfall        |                                | 53                     | 148,40 Std/Jahr                                                  |
| 3. Vorbereitungen von Besprechungen. Nachbereitung von Besprechungen für den Arbeitskreis Digitalfunk                                                                                                                                                           | 32,00 Std/Leistungsfall       |                                | 4                      | 128,00 Std/Jahr                                                  |
| 4. Bestellung, Erfassung und Repersonalisierung von BOS-Sicherheitskarten, sowie Freigabe von Karten der Kommunen                                                                                                                                               | 0,24 Std/Leistungsfall        |                                | 687                    | 164,88 Std/Jahr                                                  |
| 5. Endgerätebeschaffung, Abwicklung von Garantie- und Gewährleistungsansprüchen, sowie Reparaturen                                                                                                                                                              | 1,45 Std/Leistungsfall        |                                | 42                     | 60,90 Std/Jahr                                                   |
| 6. Beratung/leistung der Feuerwehren und Rettungsdienste bei Endgerätebeschaffung, Abwicklung von Garantie- und Gewährleistungsansprüchen, sowie Reparaturen                                                                                                    | 0,80 Std/Leistungsfall        |                                | 83                     | 66,40 Std/Jahr                                                   |
| 7. Reparatur von Endgeräten (Fahrzeugfunkanlage) (ohne Fahrzeileitstelle)                                                                                                                                                                                       | 1,90 Std/Leistungsfall        |                                | 131                    | 248,90 Std/Jahr                                                  |
| 8. Reparatur von Endgeräten (Handsprechfunkgerät)                                                                                                                                                                                                               | 0,64 Std/Leistungsfall        |                                | 254                    | 162,56 Std/Jahr                                                  |
| 9. Reparatur von digitalen Navigations- und Funkbediengeräten                                                                                                                                                                                                   | 1,26 Std/Leistungsfall        |                                | 18                     | 22,68 Std/Jahr                                                   |
| 10. Update von Endgeräten (Fahrzeugfunkanlage) (ohne Fahrzeileitstelle)                                                                                                                                                                                         | 0,45 Std/Leistungsfall        |                                | 87                     | 39,15 Std/Jahr                                                   |
| 11. Update von Endgeräten (Handsprechfunkgerät)                                                                                                                                                                                                                 | 0,25 Std/Leistungsfall        |                                | 398                    | 99,50 Std/Jahr                                                   |
| 12. Unterstützung bei der Programmierung von Endgeräten                                                                                                                                                                                                         | 0,06 Std/Leistungsfall        |                                | 3.145                  | 188,70 Std/Jahr                                                  |
| 13. Prüfung und Dokumentation der Programmierungs- und Gerätedaten                                                                                                                                                                                              | 0,08 Std/Leistungsfall        |                                | 3.454                  | 276,32 Std/Jahr                                                  |
| 14. Durchführung von Schulungen und Unterweisungen zu Neuerungen im Digitalfunk und im Umgang mit Endgeräten                                                                                                                                                    | 6,50 Std/Leistungsfall        |                                | 18                     | 117,00 Std/Jahr                                                  |
| 15. Begleitung von Fahrzeugabnahmen                                                                                                                                                                                                                             | 12,00 Std/Leistungsfall       |                                | 4                      | 48,00 Std/Jahr                                                   |
| 16. Erstellung und Fortschreibung von Ausstattungsrichtlinien zur einheitlichen Ausstattung von Fahrzeugen, Booten etc.                                                                                                                                         | 6,40 Std/Leistungsfall        |                                | 12                     | 76,80 Std/Jahr                                                   |
| 17. Erstellung von spezifischen Leistungsbeschreibungen z.B. im Rahmen von Neubeschaffungen von Fahrzeugen                                                                                                                                                      | 12,30 Std/Leistungsfall       |                                | 4                      | 49,20 Std/Jahr                                                   |
| 18. Ansprechpartner der BOS für Digitalfunk ( Digitalfunkbeauftragter)                                                                                                                                                                                          | 8,00 Std/Leistungsfall        |                                | 16                     | 128,00 Std/Jahr                                                  |
| 19. Fortschreibung Betriebshandbuch und Funkkonzepte, Prüfen von Funkkonzepten für Veranstaltungen                                                                                                                                                              | 16,00 Std/Leistungsfall       |                                | 12                     | 192,00 Std/Jahr                                                  |
| 20. Bearbeitung von Schriftverkehr und Tickets zu Gruppennutzung etc.                                                                                                                                                                                           | 0,60 Std/Leistungsfall        |                                | 251                    | 150,60 Std/Jahr                                                  |
| 21. Fortbildung der Mitarbeiter und Erstellung von Kurzanleitungen nach Updates                                                                                                                                                                                 | 24,00 Std/Leistungsfall       |                                | 4                      | 96,00 Std/Jahr                                                   |
| 22. Fehlersuche im Netz und Weitergabe von Netzänderungen                                                                                                                                                                                                       | 2,60 Std/Leistungsfall        |                                | 21                     | 54,60 Std/Jahr                                                   |
| 23. Antragsbegleitung, Messungen in Gebäudefunkanlagen, Objektunkarbeiten (Die Anzahl der neuen Objektunkanlagen ist rasant steigend)                                                                                                                           | 3,80 Std/Leistungsfall        |                                | 79                     | 300,20 Std/Jahr                                                  |
| <b>Leistungsstunden gesamt / Jahr</b>                                                                                                                                                                                                                           |                               |                                |                        | <b>3.066,79 Std/Jahr</b>                                         |

Tab. 12: Leistungsbeschreibung: Vorhaltende Stelle Digitalfunk und Taktisch-Technische Betriebsstelle (TTB) der Kreisleitstelle des Rhein-Kreises Neuss (nur Leistungen die nicht im direkten Zusammenhang mit dem Einsatzleitsystem und Kommunikationssystem stehen)

| Leistungsbeschreibung: Alarmierung der Kreisleitstelle des Rhein-Kreises Neuss (nur Leistungen die nicht im direkten Zusammenhang mit dem Einsatzleitsystem und Kommunikationssystem stehen) | Zeitsatz pro Leistungsfall | Häufigkeit pro Jahr | Mittlerer Zeitbedarf für die Leistungen (Stunden pro Jahr) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------|
| 1. Bereitstellung einer zentralen Programmierinfrastruktur für alle nPoBOS im Rhein Kreis Neuss. Regelmäßige Updates und Datenpflege der Software (wöchentlich) Rechte und Rollen Vergabe    | 4,00 Std/Leistungsfall     | 53                  | 212,00 Std/Jahr                                            |
| 2. Bereitstellung eines Alarmierungsnetzes bestehend aus 3 DAG und 28 DAU - Updates, Funktionsüberprüfungen, Wartungsbegleitung (2x 1 Tage pro Standort und Jahr)                            | 8,00 Std/Leistungsfall     | 66                  | 528,00 Std/Jahr                                            |
| 3. DAG und DAU Rückfallebene Updates, Funktionsüberprüfungen, Wartungsbegleitung                                                                                                             | 6,00 Std/Leistungsfall     | 4                   | 24,00 Std/Jahr                                             |
| 4. Datenpflege und Prüfung der Digitalen Alarmierung                                                                                                                                         | 0,16 Std/Leistungsfall     | 2.100               | 336,00 Std/Jahr                                            |
| 5. Ersatzbeschaffung von digitalen Funkmeldeempfängern (3.500 Stück) - LV Anpassung und Ausschreibung Rahmenvereinbarung alle 3 Jahre                                                        | 189,00 Std/Leistungsfall   | 0                   | 62,37 Std/Jahr                                             |
| 6. Ersatzbeschaffung der Netzinfrastruktur (alle 10 Jahre)                                                                                                                                   | 498,00 Std/Leistungsfall   | 0                   | 49,80 Std/Jahr                                             |
| 7. Instandsetzung Meldeempfänger (Service-Level 1)                                                                                                                                           | 2,30 Std/Leistungsfall     | 164                 | 377,20 Std/Jahr                                            |
| 8. Instandsetzung Zubehör Meldeempfänger (Service-Level 1)                                                                                                                                   | 0,65 Std/Leistungsfall     | 94                  | 61,10 Std/Jahr                                             |
| 9. Abwicklung externe Instandsetzung inkl. Schlüssel entladen und neu laden sowie Dokumentation                                                                                              | 1,20 Std/Leistungsfall     | 119                 | 142,80 Std/Jahr                                            |
| 10. Durchführung von Schulungen und Unterweisungen zu Neuerungen in der Programmiersoftware                                                                                                  | 8,00 Std/Leistungsfall     | 8                   | 64,00 Std/Jahr                                             |
| 11. Bereitstellung eines Redundanzalarmierungssystems DIVERA über das öffentliche Mobilfunknetz (Rechte und Rollenverteilung / Einsatzmittelpflege / RIC-Pflege)                             | 3,40 Std/Leistungsfall     | 53                  | 180,20 Std/Jahr                                            |
| 12. Prüfung und Pflege der Daten in Divera (2731 Nutzer / 16 Einheiten / 241 Untereinheiten)                                                                                                 | 0,13 Std/Leistungsfall     | 2.731               | 355,03 Std/Jahr                                            |
| 13. Sirenen (Alarmierung, Erfassung, Dokumentation) bei nicht verschlüsselten Sirenensteuerempfangern                                                                                        | 1,25 Std/Leistungsfall     | 124                 | 155,00 Std/Jahr                                            |
| 14. Sirenen - Erforschung und Beratung der Kommunen bei Fehlauslösungen                                                                                                                      | 2,80 Std/Leistungsfall     | 9                   | 25,20 Std/Jahr                                             |
| 15. Technikfahrzeuge (Wartung / Inspektion / Reparaturkoordination)                                                                                                                          | 10,00 Std/Leistungsfall    | 5                   | 50,00 Std/Jahr                                             |
| 16. Fortschreibung der RIC-Übersichten zur Weitergabe an die ELS-Datenpflege                                                                                                                 | 1,00 Std/Leistungsfall     | 38                  | 38,00 Std/Jahr                                             |
| 17. Unterhaltung eines Gleichwellenfunksystems mit mehreren Standorten (Alle 2 Wochen Überprüfung und Kleinarbeiten)                                                                         | 8,20 Std/Leistungsfall     | 26                  | 213,20 Std/Jahr                                            |
| 18. Fortbildung der Mitarbeiter und Erstellung von Kurzanleitungen nach Updates                                                                                                              | 18,00 Std/Leistungsfall    | 2                   | 96,00 Std/Jahr                                             |
| 19. Fortbildung der Mitarbeiter für die Notfallebenen der Alarmierung                                                                                                                        | 1,50 Std/Leistungsfall     | 42                  | 63,00 Std/Jahr                                             |
| 20. Auf- Abbau und Testung der Rückfallebene der Alarmierung                                                                                                                                 | 4,20 Std/Leistungsfall     | 6                   | 25,20 Std/Jahr                                             |
| <b>Leistungsstunden gesamt / Jahr</b>                                                                                                                                                        |                            |                     | <b>3.088,10 Std/Jahr</b>                                   |

Tab. 13: Leistungsbeschreibung: Alarmierung der Kreisleitstelle des Rhein-Kreises Neuss (nur Leistungen die nicht im direkten Zusammenhang mit dem Einsatzleitsystem und Kommunikationssystem stehen)

| Leistungsbeschreibung: Zusatzleistungen in der IT-Administration der Kreisleitstelle des Rhein-Kreises Neuss (nur Leistungen die nicht im direkten Zusammenhang mit dem Einsatzleitsystem und Kommunikationssystem stehen) | Zeitsatz<br>(Stunden pro<br>Leistungsfall) | Häufigkeit<br>pro Jahr | Mittlerer Zeitbedarf<br>für die Leistungen<br>(Stunden pro Jahr) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1. Remote Ethernet Anbindung von 55 Außenwachen inkl. Regelmäßige Überprüfung, IP-Adressenfreigaben, Routing, Störungsbeseitigung etc.                                                                                     | 6,00 Std/Leistungsfall                     | 55                     | 330,00 Std/Jahr                                                  |
| 2. Druckermanagement der Alarmdrucker an den Außenwachen, angebunden über Remote Ethernet Verbindung inkl. Störungsbeseitigung                                                                                             | 2,40 Std/Leistungsfall                     | 79                     | 189,60 Std/Jahr                                                  |
| 3. Wachalarmanbindung der Feuerwachen - Updates, Überprüfung und Störungsbeseitigung (8 Wochen und 2x Jährlich)                                                                                                            | 6,40 Std/Leistungsfall                     | 16                     | 102,40 Std/Jahr                                                  |
| 4. Unwettermodularbeitsplätze in den Feuerwachen - Updates, Überprüfung und Störungsbeseitigung (8 Wochen und 2x Jährlich)                                                                                                 | 8,10 Std/Leistungsfall                     | 16                     | 129,60 Std/Jahr                                                  |
| 5. VPN-Verbindung für Fernzugriff zu Programmierservern Digitalfunk und Digitalalarm mit 2-Faktor Autorisierung (Update und Routing)                                                                                       | 1,80 Std/Leistungsfall                     | 24                     | 43,20 Std/Jahr                                                   |
| 6. Betreuung von Schnittstellen zu Abrechnungssystemen und den Feuerwehren (heterogene Struktur 3x Abrechnung und 4 Verwaltungsschwarzen FW)                                                                               | 2,30 Std/Leistungsfall                     | 53                     | 121,90 Std/Jahr                                                  |
| 7. Betreuung Landkreisserver für die Einsatzleitwagen                                                                                                                                                                      | 1,80 Std/Leistungsfall                     | 53                     | 95,40 Std/Jahr                                                   |
| 8. Installation, Konfiguration, Wartung von Clientssystemen (Verwaltungsnetz) Pflege Active Directory (wöchentlich)                                                                                                        | 2,60 Std/Leistungsfall                     | 53                     | 137,80 Std/Jahr                                                  |
| 9. Anpassung und Aktualisierung von Rückfallebenen sowie Monitoring der zusätzlichen Server                                                                                                                                | 2,10 Std/Leistungsfall                     | 53                     | 111,30 Std/Jahr                                                  |
| 10. Betrieb von Servern für Anwendungen im Rettungsdienst und für interne Zusatzanwendungen z.B. Ticketsystem (21 Maschinen)                                                                                               | 7,40 Std/Leistungsfall                     | 21                     | 155,40 Std/Jahr                                                  |
| 11. Ersatzbeschaffung Einsatzleitsystem und Kommunikationssystem bei externer Begleitung (alle 5 Jahre Update / alle 10 Jahre Erneuerung)                                                                                  | 784,00 Std/Leistungsfall                   | 0                      | 156,80 Std/Jahr                                                  |
| 12. Ersatzbeschaffung von EDV-Hardware unterjährig (Verwaltung)                                                                                                                                                            | 2,10 Std/Leistungsfall                     | 34                     | 71,40 Std/Jahr                                                   |
| 13. Ersatzbeschaffung von EDV-Hardware unterjährig (Leitstelle)                                                                                                                                                            | 2,10 Std/Leistungsfall                     | 46                     | 96,60 Std/Jahr                                                   |
| 14. Eigeninstallation beschaffter Hardware z.B. Notebooks und Übernahme in die Serverumgebung                                                                                                                              | 7,10 Std/Leistungsfall                     | 6                      | 42,60 Std/Jahr                                                   |
| 15. Überprüfung und Wartung der Firewall (Verwaltung und sonstige Anwendungen ohne ELS)                                                                                                                                    | 0,90 Std/Leistungsfall                     | 53                     | 47,70 Std/Jahr                                                   |
| 16. Zusätzlicher Aufwand für den Betrieb einer Rückfalleitstelle mit 3 Arbeitsplätzen in Grevenbroich (Wöchentliche Überprüfung; Updates; Ersatzbeschaffung; Fehlerbehebung etc.)                                          | 12,40 Std/Leistungsfall                    | 53                     | 657,20 Std/Jahr                                                  |
| 17. Systemadministration Einsatzleitwagen                                                                                                                                                                                  | 8,60 Std/Leistungsfall                     | 18                     | 154,80 Std/Jahr                                                  |
| 18. Betreuung von Mobilfunkgeräten der Mitarbeitenden und Fahrzeuge                                                                                                                                                        | 4,90 Std/Leistungsfall                     | 12                     | 58,80 Std/Jahr                                                   |
| 19. Betreuung Hardware und Routing Statistiksoftware                                                                                                                                                                       | 1,60 Std/Leistungsfall                     | 53                     | 84,80 Std/Jahr                                                   |
| 20. Betreuung Satellitanlagen inkl. Updates und wöchentlichen Funktionstests                                                                                                                                               | 0,80 Std/Leistungsfall                     | 53                     | 42,40 Std/Jahr                                                   |
| 21. Pflege und Update der Rückfallebene TEITRAControl                                                                                                                                                                      | 1,20 Std/Leistungsfall                     | 41                     | 49,20 Std/Jahr                                                   |
| 22. Unterstützung bei der angestrebten Migration der IT-Systeme der Feuerwehr vom alten zum neuen System (Abkreis AA0) zur Darstellung der technischen Umsetzungsmöglichkeiten. Teils Absprache und Entwicklung von        | 39,00 Std/Leistungsfall                    | 9                      | 351,00 Std/Jahr                                                  |
| 23. Fortbildung der Mitarbeiter bei neuer Technik / neuer Bedienmöglichkeiten durch Update                                                                                                                                 | 3,90 Std/Leistungsfall                     | 21                     | 81,90 Std/Jahr                                                   |
| <b>Leistungsstunden gesamt / Jahr</b>                                                                                                                                                                                      |                                            |                        | <b>3.311,90 Std/Jahr</b>                                         |

Tab. 14: Leistungsbeschreibung: Zusatzleistungen in der IT-Administration der Kreisleitstelle des Rhein-Kreises Neuss (nur Leistungen die nicht im direkten Zusammenhang mit dem Einsatzleitsystem und Kommunikationssystem stehen)

| Leistungsbeschreibung: Datenauswertung und -analyse der Kreisleitstelle des Rhein-Kreises Neuss (nur Leistungen die nicht im direkten Zusammenhang mit dem Einsatzleitsystem und Kommunikationssystem stehen)                                 | Zeitzinsatz<br>(Stunden pro Leistungsfall) | Häufigkeit<br>pro Jahr | Mittlerer Zeitbedarf<br>für die Leistungen<br>(Stunden pro Jahr) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1. Monitoring Rettungsdienst (Monatliche Auswertung der Rettungsdienstleistungsätze im Rhein-Kreis Neuss nach Wachen und Einzelfahrzeugen inkl. Ermittlung weitergehender Parameter wie Bindungszeiten mit Darstellung in Verlaufsdiagrammen) | 21,00 Std/Leistungsfall                    | 12                     | 252,00 Std/Jahr                                                  |
| 2. Umfangreiche Datenerhebung und ggf. Analyse im Rahmen von extern begleiteter gutachterlicher Überprüfung z.B. Brandschutzbedarfsplanung (8 Kommunen Jahresanfrage)                                                                         | 16,00 Std/Leistungsfall                    | 8                      | 128,00 Std/Jahr                                                  |
| 3. Bearbeitung von Anfragen zur Auswertung nach spezifischen Vorgaben im Ticketsystem                                                                                                                                                         | 4,80 Std/Leistungsfall                     | 49                     | 235,20 Std/Jahr                                                  |
| 4. Halbjährliche und Jahresstatistiken im Rahmen des QMs - Datenerhebung und Analyse zur Weitergabe an die QM-beauftragte Person                                                                                                              | 62,00 Std/Leistungsfall                    | 2                      | 124,00 Std/Jahr                                                  |
| 5. Auswertung und Analyse auf Grund von Presseanfragen und sonstigen Anfragen z.B. nach starken Unwetterereignissen                                                                                                                           | 3,10 Std/Leistungsfall                     | 21                     | 65,10 Std/Jahr                                                   |
| 6. Darstellung von Daten und Analysen in dienstlichen Besprechungen                                                                                                                                                                           | 4,60 Std/Leistungsfall                     | 10                     | 46,00 Std/Jahr                                                   |
| 7. Pflege der Statistiksoftware - Einspielung von Auswertupdates etc.                                                                                                                                                                         | 1,20 Std/Leistungsfall                     | 24                     | 28,80 Std/Jahr                                                   |
| 8. Beweismittelsicherung für Polizei und Gerichte                                                                                                                                                                                             | 0,60 Std/Leistungsfall                     | 74                     | 44,40 Std/Jahr                                                   |
| <b>Leistungsstunden gesamt / Jahr</b>                                                                                                                                                                                                         |                                            |                        | <b>923,60 Std/Jahr</b>                                           |

Tab. 15: Leistungsbeschreibung: Datenauswertung und -analyse der Kreisleitstelle des Rhein-Kreises Neuss (nur Leistungen die nicht im direkten Zusammenhang mit dem Einsatzleitsystem und Kommunikationssystem stehen)

Für die Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss ergibt sich durch die zusätzlichen Leistungen in den Tab. 12 bis Tab. 15 folgender Personalmehrbedarf für den Aufgabenbereich Systembetreuung:

| Tätigkeitssbereich                                                                                                                                                                          | Zeitbedarf in Vollzeitstunden pro Jahr | Personalbedarf (HA-VK) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------|
| Leistungen der Vorhaltenden Stelle Digitalfunk und Taktisch-Technische Betriebsstelle (TTB) der Kreisleitstelle des Rhein-Kreises Neuss                                                     | 3.066,8                                | 2,31                   |
| Leistungen in der Alarmierung der Kreisleitstelle des Rhein-Kreises Neuss (Leistungen stehen nicht im direkten Zusammenhang mit dem Einsatzleitsystem und Kommunikationssystem)             | 3.058,1                                | 2,30                   |
| Zusatzleistungen in der IT-Administration der Kreisleitstelle des Rhein-Kreises Neuss (Leistungen stehen nicht im direkten Zusammenhang mit dem Einsatzleitsystem und Kommunikationssystem) | 3.311,8                                | 2,49                   |
| Leistungen in der Datenauswertung und -analyse der Kreisleitstelle des Rhein-Kreises Neuss                                                                                                  | 923,5                                  | 0,69                   |
| <b>Gesamt pro Jahr</b>                                                                                                                                                                      | <b>10.360,2</b>                        | <b>7,79</b>            |
| © FORPLAN DR. SCHMIEDEL 2026                                                                                                                                                                |                                        |                        |

Der Personalbedarf umfasst damit für die Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss in der Summe **11,36 Vollzeitkräfte** (= 3,57 HA-VK+ 7,79 HA-VK)

### 5.3.10 Personalbedarf Leitstellenleitung/Sachgebietsleitung

Für Nordrhein-Westfalen ist gemäß den Ausführungen im Abschlussbericht der Arbeitsgruppe zur Validierung und Überarbeitung der Leitstellenausbildung im Land NRW zu berücksichtigen, dass strukturelle Unterschiede zwischen Kreisleitstellen und Leitstellen der kreisfreien Städte vorliegen, was auch die Leitungsfunktion berührt. Die spezifischen Vor-Ort-Bedingungen der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss umfassen nach Angaben des Auftraggebers:

8 Feuerwehren,

5 Organisationen im Rettungsdienst,

2 Ortsgruppen des THW sowie

mehreren Ortsgruppen der DLRG und anderen BOS-Einrichtungen.

Der künftige Personalbedarf für die Funktionen Leitstellenleitung/Sachgebietsleitung der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss bestimmt sich zunächst über die Größe der Leitstelle, wonach folgende Anhaltswerte vorliegen:

2 Planstellen (kleine ILS, bis 400.000 Einwohner)

3 Planstellen (mittlere ILS, 400.000 bis 800.000 Einwohner)

4 Planstellen (große ILS, mehr als 800.000 Einwohner)

Die aufgeführten Planstellen umfassen grundsätzlich 2 Leitungsfunktionen für den Leiter der Leitstelle sowie den stellvertretenden Leiter.

Im vorliegenden planerischen Stellenansatz zur Leitstellenleitung/Sachgebietsleitung ist ergänzend gegenüber der vorherigen Bedarfsbemessung mit 3 Planstellen:

- a) durch die Berücksichtigung der Verordnung über die Arbeitszeit der Beamtinnen und Beamten des feuerwehrtechnischen Dienstes im Lande Nordrhein-Westfalen (Arbeitszeitverordnung Feuerwehr - AZVOFeu) bei der Personalbedarfsermittlung und
- b) durch die zusätzlichen Aufgaben der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss

ein grundsätzlich höherer Personalansatz in der Leitungsfunktion in Ansatz zu bringen. Hierzu wird ein Referenzwert für den Umfang an rechnerischen Personalbedarf für Leitungsfunktionen in Höhe von 6 % des Personalkörpers angesetzt. Im Ergebnis ergibt sich somit ein rechnerischer Personalbedarfswert für Leitstellenleitung/Sachgebietsleitung in Höhe von 4,74 HA-VK ( $= 79,14 \times 0,06$ ), wobei aufgrund des festgestellten hohen Personalfaktors, der sich perspektivisch durch des aufgezeigten Personalausbau reduzieren sollte, zunächst gutachterlich empfohlen wird, den vorstehenden Anhaltwert von 3,00 Vollzeitkräften um eine Vollzeitskraft auf 4,00 Vollzeitkräfte Leitstellenleitung/Sachgebietsleitung zu erhöhen.

Um nach Angaben des Auftraggebers die Sicherstellung der Führungsqualität und der schnellen Entscheidungsprozesse rund um die Uhr zu gewährleisten, ist eine Rufbereitschaft eines A-Dienstes eingeführt worden. Die Rufbereitschaft errechnet sich für die

Personalfunktion Leitstellenleitung/Sachgebietsleitung in Rufbereitschaft ein Personalbedarf von 0,56 Vollkräften  $((365 \times 24 - (365 / 7 \times 40)) \times 12,5 \% / 1.490,52)^{15}$ .

Für die Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss ergeben sich damit für den Aufgabenbereich der Leitstellenleitung/Sachgebietsleitung unter Berücksichtigung der spezifischen Rahmenbedingungen vor Ort sowie der Vorgaben des Landes Nordrhein-Westfalens **4,56 Vollzeitkräfte**.

### 5.3.11 Aus- und Fortbildung/Praxisanleiter

Nach Angaben der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss umfasst nach eigener Datenerhebung der Arbeitsumfang für Aus- und Fortbildung in der Leitstelle gemäß Tab. 16 ein Arbeitsvolumen pro Jahr von 3.350 Jahresstunden (JStd). Zu den wesentlichen Aus- und Fortbildungstätigkeiten durch die Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss gehören:

- Vorbereitung und Koordination von Fortbildungen der eingesetzten Disponenten
- Ausbildungsbegleitung und Einarbeitung neuer Disponenten
- rückwärtige Begleitung der Praxisanleitung von Rettungsdienst-Azubis.

**Nach Auskunft der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss wäre der Arbeitsaufwand des Bereiches der Aus- und Fortbildung über die vorgeplanten freien Kapazitäten (Freistellung: Montag bis Freitag jeweils 12 Stunden) der Teamleitung abzudecken, sodass hierdurch kein Personalmehrbedarf entsteht. Es muss allerdings sichergestellt werden, dass hierzu eine ausreichende Anzahl an Qualifizierungen der Teamleiter erfolgt.**

Nach Angaben des Auftraggebers sind in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss in der Vergangenheit Arbeitsleistungen für die Funktion „Praxisanleiter gemäß Tab. 17 in Höhe von 2.360 Jahresstunden angefallen. Die Bearbeitung dieses Leistungsvolumen für die Funktion „Praxisanleiter“ soll nach Vorgabe des Auftraggebers mit Mitarbeitern mit einer Weiterbildung zum **Praxisanleiter** im Umfang von zunächst freigestellten **1,00 VK** erfolgen, wobei die eigentliche Qualifikation „Praxisanleiter“ mehrere Mitarbeiter besitzen sollten, umso die Qualifikationsverfügbarkeit im Regeldienst sicherzustellen. Der Personalbedarf „Praxisanleiter“ ist bei veränderten Anforderungen und/oder Leistungen entsprechend zeitnah anzupassen.

<sup>15</sup> Alternativ kann der A-Dienst auch, wie derzeit durch die Leitungskräfte, im Rahmen von Mehrarbeit gesondert vergütete werden. Der Stellenanteil ist dann nicht zusätzlich zu berücksichtigen.

| Leistungsbeschreibung: Aus- und Fortbildung der Kreisleitstelle des Rhein-Kreises Neuss (hier wird ausschließlich die Leistung der Ausbilder dargestellt. Die Teilnehmerdarstellung erfolgt über die Ausfallzeiten) | Zeiteinsatz<br>(Stunden pro Leistungsfall) | Häufigkeit<br>pro Jahr | Mittlerer Zeitbedarf<br>für die Leistungen<br>(Stunden pro Jahr) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1. Vorbereitungen für die Einarbeitung neuer Mitarbeitenden (Besprechungen intern und extern zur Aktualisierung der Unterlagen)                                                                                     | 8,00 Std./Leistungsfall                    | 16                     | 128,00 Std./Jahr                                                 |
| 2. Einarbeitung neuer Mitarbeitenden (Modul Lageraum) Strukturen des Kreises und der Gefahrenabwehr im Rhein-Kreis Neuss                                                                                            | 123,00 Std./Leistungsfall                  | 3                      | 369,00 Std./Jahr                                                 |
| 3. Einarbeitung neuer Mitarbeitenden (Modul ELS+KTW) Erlernung der Funktion bis zur Übernahme der Funktion des Einsatzsachbearbeiters für die KTW Disposition unter Aufsicht im Tagesbetrieb                        | 123,00 Std./Leistungsfall                  | 3                      | 369,00 Std./Jahr                                                 |
| 4. Einarbeitung neuer Mitarbeitenden (Modul Theorieausbildung Notruf) Einführung in die Notruftelefonie, sowie Vertiefung des theoretischen Wissens                                                                 | 41,00 Std./Leistungsfall                   | 3                      | 123,00 Std./Jahr                                                 |
| 5. Einarbeitung neuer Mitarbeitenden (Modul Notruf) Erlernung der Funktion bis zur Übernahme der Funktion des Einsatzsachbearbeiters unter Aufsicht im 24-Stunden Dienst                                            | 164,00 Std./Leistungsfall                  | 3                      | 492,00 Std./Jahr                                                 |
| 6. Nachqualifizierung von neuen Mitarbeitenden BLTs NRW (nur interner Anteil für den Inhouse-Schulungsablauf) (derzeit 144 Stunden / zukünftig 576 Stunden)                                                         | 144,00 Std./Leistungsfall                  | 3                      | 432,00 Std./Jahr                                                 |
| 7. Lehrgangsbegleitung bei externen Lehrgängen z.B. B4 (Nur externen Anteil für Besprechungen etc. außer Haus)                                                                                                      | 9,00 Std./Leistungsfall                    | 9                      | 81,00 Std./Jahr                                                  |
| 8. Abnahmen von Leistendisponenheiten (Prüfung z.B. MedBQ, BLTS etc.)                                                                                                                                               | 9,00 Std./Leistungsfall                    | 12                     | 108,00 Std./Jahr                                                 |
| 9. Durchführung von internen Fortbildungen im Bereich Disposition außerhalb des Dienstbetriebes                                                                                                                     | 8,20 Std./Leistungsfall                    | 6                      | 49,20 Std./Jahr                                                  |
| 10. Durchführung von internen Fortbildungen im Bereich Feuerwehr außerhalb des Dienstbetriebes                                                                                                                      | 8,20 Std./Leistungsfall                    | 6                      | 49,20 Std./Jahr                                                  |
| 11. Durchführung von internen Fortbildungen im Bereich Führung außerhalb des Dienstbetriebes                                                                                                                        | 8,20 Std./Leistungsfall                    | 6                      | 49,20 Std./Jahr                                                  |
| 12. Durchführung von internen Fortbildungen im Bereich der RD Fortbildung (leistungsspezifischer Teil) außerhalb des Dienstbetriebes                                                                                | 10,00 Std./Leistungsfall                   | 12                     | 120,00 Std./Jahr                                                 |
| 13. Durchführung von internen Fortbildungen im Bereich der RD-Ausbildung neuer Mitarbeitender (MedBQ)                                                                                                               | 123,00 Std./Leistungsfall                  | 3                      | 369,00 Std./Jahr                                                 |
| 14. Begleitung von Hospitationen externer Rettungsdienstmitarbeitender                                                                                                                                              | 1,60 Std./Leistungsfall                    | 84                     | 134,40 Std./Jahr                                                 |
| 15. Allgemeine Verwaltung - Bearbeitung von Anfragen, Rechnungen Anmeldungen etc. (E-Mail Postfach KLS-Ausbildung)                                                                                                  | 1,90 Std./Leistungsfall                    | 251                    | 476,90 Std./Jahr                                                 |
| Es werden weitere Stundenanteile in der Bereitschaftszeit des Lagedienstführers wahrgenommen. Diese und die Fortbildung im Dispositionsbetrieb werden hier nicht einzeln aufgeführt.                                | 0,00 Std./Leistungsfall                    |                        | 0,00 Std./Jahr                                                   |
| <b>Leistungsstunden gesamt / Jahr</b>                                                                                                                                                                               |                                            |                        | <b>3.349,90 Std./Jahr</b>                                        |

Tab. 16: Leistungsbeschreibung: Aus- und Fortbildung der Kreisleitstelle des Rhein-Kreises Neuss

| Leistungsbeschreibung "Praxisanleiter" |                                                                                                                                                                                                                                  | Zeitansatz<br>(Stunden pro Leistungsfall) | Häufigkeit pro<br>Jahr | Mittlerer Zeitbedarf<br>für die Leistungen<br>(Stunden pro Jahr) |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1.                                     | Vorbereitungen für die Einarbeitung neuer Mitarbeitenden (Besprechungen intern und extern zur Aktualisierung der Unterlagen, Kommunikation mit der Rettungsdienstakademie)                                                       | 8,00 Std/Leistungsfall                    | 16                     | 128,00 Std/Jahr                                                  |
| 2.                                     | Einarbeitung neuer Mitarbeitenden (Modul Rettungsdienst und RD Strukturen - Lageraum) 4x jährlich für 3 Wochen (Stand 2024 / ab 2026 nach neuer Erlässlage mit höherem Umfang)                                                   | 123,00 Std/Leistungsfall                  | 4                      | 492,00 Std/Jahr                                                  |
| 3.                                     | Nachqualifizierung von neuen Mitarbeitenden BLUs NRW (nur interner RD-Anteil für den Inhouse-Schulungsablauf) (Stand 2024 / ab 2026 nach neuer Erlässlage mit höherem Umfang)                                                    | 41,00 Std/Leistungsfall                   | 4                      | 164,00 Std/Jahr                                                  |
| 4.                                     | Nachqualifizierung von neuen Mitarbeitenden MedBQ NRW (Praxisbegleitung von 4 Auszubildenden über 12 Monate) - Zeitansatz 0,5 Tage pro Woche, pro Auszubildender = $8,2 \text{ Std} \times 0,5 \text{ T} \times 53 \text{ Wo} =$ | 217,30 Std/Leistungsfall                  | 4                      | 869,20 Std/Jahr                                                  |
| 5.                                     | Abnahmen von Leitstellendisponeneten (Prüfung z.B. MedBQ, BLTS etc.)                                                                                                                                                             | 16,40 Std/Leistungsfall                   | 4                      | 65,60 Std/Jahr                                                   |
| 6.                                     | Organisation, Begleitung und Nachweisung von externen Fortbildungen im Bereich Rettungsdienst außerhalb des Dienstbetriebes (Pflichtfortbildung-RD 20 Stunden Anteil)                                                            | 41,00 Std/Leistungsfall                   | 6                      | 246,00 Std/Jahr                                                  |
| 7.                                     | Durchführung von internen Fortbildungen im Bereich Rettungsdienst außerhalb des Dienstbetriebes (Pflichtfortbildung-RD 10 Stunden Anteil)                                                                                        | 16,40 Std/Leistungsfall                   | 12                     | 196,80 Std/Jahr                                                  |
| 8.                                     | Begleitung von Hospitationen externer Notfallsanitäter                                                                                                                                                                           | 4,10 Std/Leistungsfall                    | 42                     | 172,20 Std/Jahr                                                  |
| 9.                                     | Die allgemeine Büroarbeit (Rechnungskontrolle; Anmeldungen; Nachweismanagement) wird derzeit während der Tischzeiten bzw. in den Bereitschaftsstunden geleistet. (Überschlagsangabe, Realwert vermutlich höher)                  | 0,50 Std/Leistungsfall                    | 53                     | 26,50 Std/Jahr                                                   |
| <b>Leistungsstunden gesamt / Jahr</b>  |                                                                                                                                                                                                                                  |                                           |                        | <b>2.360,30 Std/Jahr</b>                                         |

Tab. 17: Leistungsbeschreibung: Praxisanleiter der Kreisleitstelle des Rhein-Kreises Neuss

### 5.3.12 Personalbedarf QM-Beauftragten

Bei Einführung eines Qualitätsmanagementsystems - gleich ob nach der ISO9000-Familie oder nach einem anderen wissenschaftlich anerkannten Standards - sind deutlich über die Anpassung des Muster-Qualitätsmanagement-Handbuchs (Muster-QMH)<sup>16</sup> auf die lokale Umgebung hinausgehende Anstrengungen zu unternehmen. Es wird empfohlen, dass zum Betrieb und zur Aufrechterhaltung eines QM-Systems pro Vollzeitstelle der Integrierten Leitstelle von mindestens einem Prozent der regelmäßigen Arbeitszeit eines QM-Beauftragten auszugehen ist. Danach sollte beispielsweise in einer Integrierten Leitstelle mit 25 Planstellen der QM-Beauftragte für den Betrieb des Qualitätsmanagementsystems zu 25 % für diese Aufgaben freigestellt sein. Hieraus leitet sich ein zusätzlicher Personalbedarf bei Einführung eines Qualitätsmanagementsystems für den QM-Beauftragten ab.

Zum Betrieb und zur Aufrechterhaltung eines QM-Systems ist pro Vollzeitstelle der Integrierten Leitstelle mindestens ein Prozent für einen zusätzlichen QM-Beauftragten anzusetzen. Die bedarfsgerechte personelle Ausstattung der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss beläuft sich ohne QM-Beauftragten auf 82,88 Vollzeitstellen (4,98 HA-VK Schichtleitung (freigestellt), 6,34 HA-VK Lagedienstführung, 53,82 HA-VK Disposition (inkl. Bereitschaftsdienst), 11,36 HA-VK Systembetreuung, 0,82 IT-Sicherheitsbeauftragter, 1,00 Praxisanleiter und 4,56 HA-VK Leitstellenleitung).

Der Personalbedarf für den QM-Beauftragten errechnet sich somit zu **0,83 Vollzeitkräften** (82,88 x 0,01).

### 5.3.13 IT-Sicherheitsbeauftragten

Um das IT-Sicherheitsniveau in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss auf Dauer aufrecht zu erhalten und auch den Datenverbund wirksam vor Gefahren zu schützen, ist der Personalbedarf für den IT-Sicherheitsbeauftragten in selber Höhe wie der Personalbedarf für den QM-Beauftragten der Integrierten Leitstelle anzusetzen<sup>17</sup>.

Der Personalbedarf für den IT-Sicherheitsbeauftragten ergibt sich somit zu **0,83 Vollzeitleistungskraft**.

<sup>16</sup> Muster-Qualitätsmanagement-Handbuch für die Integrierten Leitstelle in Bayern: Schreiben des Bayerischen Staatsministeriums des Innern vom 01.03.2010 (Az.: ID2-2225.06-72).

<sup>17</sup> Vgl. Schreiben des Bayerischen Staatsministeriums vom 15.03.2012 (Az.: ID 3-2282.50-53)

### 5.3.14 Zusammenfassung Personalbedarf

Der Personalbedarf insgesamt für die Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss umfasst 83,70 Vollzeitkräfte. Ausgangspunkt der Personalbedarfsermittlung ist eine Erhöhung der Tischbesetzzeiten von 525 Wochenstunden auf 627 Wochenstunden, was einer Erhöhung um 102 Wochenstunden oder um rund 19 % entspricht. Der Personalbedarf steigt dagegen von 47,50 Vollzeitkräften auf 83,70 Vollzeitkräften, was insbesondere auf den Rückwärtigen Dienst der Systembetreuung, Teamleitung und Leitstellenleitung/Sachgebietsleitung zurückzuführen ist.

|                                                    | HA-VK               | Bereitschafts-<br>dienststunden |
|----------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------|
| <b>Lagedienstführer</b>                            | <b>6,34</b>         |                                 |
| <b>Teamleitung (Schichtleitung) (Mo-Fr à 12 h)</b> | <b>4,98</b>         |                                 |
| <b>Disposition</b>                                 | <b>53,82</b>        |                                 |
| <b>HA-VK Systembetreuung</b>                       | <b>11,36</b>        | -                               |
| <b>HA-VK QM-Beauftragter</b>                       | <b>0,82</b>         | -                               |
| <b>HA-VK IT-Sicherheitsbeauftragter</b>            | <b>0,82</b>         |                                 |
| <b>Praxisanleiter</b>                              | <b>1,00</b>         | -                               |
| <b>HA-VK Leitstellenleitung/Sachgebietsleitung</b> | <b>4,56</b>         | -                               |
| <b><u>HA-VK Leitstelle gesamt</u></b>              | <b><u>83,70</u></b> | <b>-</b>                        |

Es ist davon auszugehen, dass durch die Umsetzung einer zukünftigen bedarfsgerechten personellen Ausstattung der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss die derzeit festgestellten hohen Ausfallquoten (Personalfaktor) durch abnehmende Krankheitstage zurückgehen werden und damit der Personalmehrbedarf sinkt.

### 5.3.15 Zusammenfassung der Ergebnisse zur Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss

#### Der Sachverständige stellt fest:

1. Die IT-gestützten Arbeitsprozesse von Annahme und Vergabe in der Integrierten Leitstelle Rhein-Kreis Neuss erfolgen multifunktional nach dem sogenannten Sachbearbeiter-Verfahren. D. h., die beiden Teilprozesse Annahme (Abfrage) und Vergabe (Alarmierung/Einsatzbegleitung) werden nacheinander und grundsätzlich vom selben Disponenten ausgeführt.
2. Für den Erfassungszeitraum vom 01.04.2024 bis 31.03.2025 ergibt sich entsprechend der Abb. 3 folgender bemessungsrelevanter Leistungsumfang:
  - 192.220 Auskunfts- und Hilfeersuchen, davon
  - 107.871 Auskunftersuchen und
  - 84.349 Hilfeersuchen, davon
    - 47.954 Notfalleinsätze (Hilfeersuchen)
    - 29.316 Krankentransporteinsätze (Hilfeersuchen)
    - 7.079 Feuerwehreinsätze (Hilfeersuchen)
3. Die mittlere Gesprächszeit von Auskunfts- und Hilfeersuchen wurde aus allen erfassten Telefongesprächen zu 74 Sekunden bzw. 1,23 Minuten ermittelt.
4. Zu den Fachdiensten korrespondierend beträgt die mittlere Bearbeitungszeit 9,26 Minuten pro Notfalleinsatz, 6,27 Minuten pro Krankentransporteinsatz und 33,98 Minuten pro Feuerwehreinsatz.
5. Unter Zugrundelegung der aufgeführten Planungsparameter sind zur Abfrage der insgesamt 192.220 Auskunfts- und Hilfeersuchen sowie zur Einsatzbearbeitung der insgesamt 84.349 Hilfeersuchen die Einsatzleitplätze (ELP) an insgesamt 627 Stunden pro Regelwoche (ohne Feiertage von Montag bis Samstag) bzw. an 32.518 Jahresstunden als aktive Tischarbeit (Vollzeit) dienstplanmäßig personell zu besetzen.

Dies bedeutet bedarfsgerecht

- zwei Einsatzleitplätze (ELP 1/2) rund um die Uhr,
- ein dritter Einsatzleitplatz (ELP 3) wird zeitabhängig von Montag bis Freitag von 05.00 bis 24.00 Uhr, am Samstag von 06.00 bis 24.00 Uhr und am Sonntag/Feiertag von 06.00 bis 24.00 Uhr besetzt,
- ein vierter Einsatzleitplatz (ELP 4) wird zeitabhängig von Montag bis Freitag von 07.00 bis 20.00 Uhr, am Samstag von 09.00 bis 22.00 Uhr und an Sonntag/Feiertag von 10.00 bis 20.00 Uhr besetzt,
- ein fünfter Einsatzleitplatz (ELP 5) wird von Montag bis Freitag von 08.00 bis 16.00 Uhr und am Samstag von 12.00 bis 14.00 Uhr besetzt sowie
- ein sechster Einsatzplatz (ELP 6) wird von Montag bis Freitag von 09.00 bis 15.00 Uhr besetzt.

6. Mit der bedarfsgerechten Besetzung von bis zu 6 Einsatzleitplätzen nur für Dispositionsaufgaben bei einer erwarteten Gesamtauslastung von im Mittel 51,3 % (ohne Serviceleistungen und neu hinzugekommene Aufgabenbereiche), die ausreichend Kapazitätsressourcen zum Ausgleich von Belastungsschwankungen im Regelbetrieb bietet, ist sichergestellt, dass der originäre Aufgabenumfang an Leitstellenaufgaben qualifiziert durch die Integrierte Leitstelle Rhein-Kreis Neuss leistbar ist. Damit ist das bemessene Sicherheitsniveau der Integrierten Leitstelle Rhein-Kreis Neuss unter Berücksichtigung von Stark- und Schwachlastzeiten im Regelbetrieb definiert.
7. Die Erwartungswerte zur maximalen mittleren Anruferwartezeit in 24 Stunden pro Tageskategorie zeigen, dass das Bemessungsergebnis der bedarfsgerechten Tischbesetztzeit für den Regelbetrieb in allen betrachteten 24 Stundenintervallen eine maximale mittlere Anruferwartezeit erwarten lässt, die planerisch nahezu gegen Null Sekunden geht (zwischen 0,70 und 1,08 Sekunden). Damit ist die ständige Erreichbarkeit der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss zur unverzüglichen Entgegennahme und Bearbeitung akustisch/optisch signalisierter Anrufe (Abfragesicherheit), insbesondere bei zeitkritischen Duplizitätsfällen bei der Notrufannahme, im Regelbetrieb planerisch nachgewiesen.
8. Neben den leitstellenoriginären Tätigkeiten sind noch zusätzliche Serviceleistungen und neu hinzugekommene Aufgabenbereiche mit ihrem jeweiligen durchschnittlichen Stundenaufwand pro Woche in die Personalbemessung aufzunehmen. Die insgesamt bemessenen 627 Tischbesetztstunden pro Regelwoche sowie die dazu erwartete Auslastung in Höhe von 51,3 % bieten nur bedingt Kapazitätsressourcen zur vollständigen Übernahme von zusätzliche Serviceleistungen, die derzeit in Höhe von 31,2 Wochenstunden anfallen. Die erwartete Gesamtauslastung der Disponenten beträgt im Wochendurchschnitt unter Einrechnung aller durchzuführenden zusätzlichen Serviceleistungen 56,2 %. Der zusätzliche Umfang an Serviceleistungen ist auf eine Auslastungsgrenze von rund 55 % zu beschränken.
9. Die Vorhaltung von 2 Erstverstärkungs-Funktionen (mittlere Leitstelle, 400.000 bis 800.000 Einwohner) wird als notwendig erachtet. Die Verstärkungsfunktion ist als ständige 24-Stunden-Inhouse-Bereitschaft dienstplanmäßig einzurichten.
10. Der Personalbedarf an Disponenten zur bedarfsgerechten Besetzung der Einsatzleitplätze (aktive Tischarbeit am ELP) in der Integrierten Leitstelle Rhein-Kreis Neuss errechnet sich insgesamt zu **53,82 Vollzeitkräften (plus 37.932 Bereitschaftsdienststunden)**.
11. Bisher ist die ständig besetzte Funktion Lagedienstführer innerhalb der Integrierten Leitstelle Rhein-Kreis Neuss freigestellt. Zukünftig wird darüber hinaus eine eigenständige Teamleitung (Schichtleitung) in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss tagsüber umgesetzt.

12. Die dienstplanrelevanten Jahresstunden für den Regelbetrieb (im Referenzjahr) der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss ergeben sich insgesamt wie folgt:

| Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss   | Einsatz-<br>leitplatz<br>(ELP) | Tages-<br>kategorie | Anz.<br>Tage | Tischbesetzung |           | Anzahl<br>Stunden<br>pro Tag | Anzahl<br>Mitarbeiter | Besetzte<br>Jahres-<br>stunden |
|-------------------------------------|--------------------------------|---------------------|--------------|----------------|-----------|------------------------------|-----------------------|--------------------------------|
|                                     |                                |                     |              | von            | bis       |                              |                       |                                |
| bedarfsgerechte<br>Tischbesetztzeit | ELP 1                          | Mo-So/Wf            | 365          | 07:00 Uhr      | 07:00 Uhr | 24                           | 1                     | 8.760                          |
|                                     | ELP 2                          | Mo-So/Wf            | 365          | 07:00 Uhr      | 07:00 Uhr | 24                           | 1                     | 8.760                          |
|                                     | ELP 3                          | Mo-Fr               | 251          | 05:00 Uhr      | 24:00 Uhr | 19                           | 1                     | 4.769                          |
|                                     |                                | Sa                  | 52           | 06:00 Uhr      | 24:00 Uhr | 18                           | 1                     | 936                            |
|                                     |                                | So/Wf               | 62           | 06:00 Uhr      | 24:00 Uhr | 18                           | 1                     | 1.116                          |
|                                     | ELP 4                          | Mo-Fr               | 251          | 07:00 Uhr      | 20:00 Uhr | 13                           | 1                     | 3.263                          |
|                                     |                                | Sa                  | 52           | 09:00 Uhr      | 22:00 Uhr | 13                           | 1                     | 676                            |
|                                     |                                | So/Wf               | 62           | 10:00 Uhr      | 20:00 Uhr | 10                           | 1                     | 620                            |
|                                     | ELP 5                          | Mo-Fr               | 251          | 08:00 Uhr      | 16:00 Uhr | 8                            | 1                     | 2.008                          |
|                                     |                                | Sa                  | 52           | 12:00 Uhr      | 14:00 Uhr | 2                            | 1                     | 104                            |
|                                     | ELP 6                          | Mo-Fr               | 251          | 09:00 Uhr      | 15:00 Uhr | 6                            | 1                     | 1.506                          |
| <b>Summe Tischbesetztzeit</b>       |                                |                     |              |                |           |                              |                       | <b>32.518</b>                  |
| zzgl. Bereitschaftsdienst           | BD                             | Mo-So               | 365          | 07:00 Uhr      | 07:00 Uhr | 24                           | 1                     | 8.760                          |
| zzgl. Bereitschaftsdienst           | BD                             | Mo-So               | 365          | 07:00 Uhr      | 07:00 Uhr | 24                           | 1                     | 8.760                          |
| <b>Gesamt ILS</b>                   |                                |                     |              |                |           |                              |                       | <b>50.038</b>                  |

© FORPLAN DR. SCHMIEDEL 2026

13. Insgesamt ergibt sich das Leitstellenpersonal der Integrierten Leitstelle Rhein-Kreis Neuss rechnerisch zu insgesamt zu **83,70 Vollzeitkräften**:

|                                                    | HA-VK               | Bereitschafts-<br>dienststunden |
|----------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------|
| <b>Lagedienstführer</b>                            | <b>6,34</b>         |                                 |
| <b>Teamleitung (Schichtleitung) (Mo-Fr à 12 h)</b> | <b>4,98</b>         |                                 |
| <b>Disposition</b>                                 | <b>53,82</b>        |                                 |
| <b>HA-VK Systembetreuung</b>                       | <b>11,36</b>        | -                               |
| <b>HA-VK QM-Beauftragter</b>                       | <b>0,82</b>         | -                               |
| <b>HA-VK IT-Sicherheitsbeauftragter</b>            | <b>0,82</b>         |                                 |
| <b>Praxisanleiter</b>                              | <b>1,00</b>         | -                               |
| <b>HA-VK Leitstellenleitung/Sachgebietsleitung</b> | <b>4,56</b>         | -                               |
| <b><u>HA-VK Leitstelle gesamt</u></b>              | <b><u>83,70</u></b> | <b>=</b>                        |

14. Ein anteiliger Ausgleich der Nachkommastellen des rechnerischen Personalbedarfs zwischen den Planstellen ist im Rahmen der Umsetzung generell möglich.
15. Das vorliegende Bemessungsergebnis der bedarfsgerechten Besetzung der Einsatzleitplätze der Integrierten Leitstelle Rhein-Kreis Neuss resultiert aus dem Mengengerüst der Telefonie- und Einsatzdaten im Erfassungszeitraum 01.04.2024 bis 31.03.2025 zur Abfrage der Auskunfts- und Hilfeersuchen sowie zur Einsatzbearbeitung.
16. Bei zukünftig darüberhinausgehenden Aufkommensveränderungen gegenüber den Bemessungsparametern wird eine Nachbemessung der bedarfsgerechten Tischbesetzzeit empfohlen, um die Einhaltung des jetzt bemessenen und definierten Sicherheitsniveaus auch weiterhin gesichert zu gewährleisten.
17. Zum Projektabschluss erhält der Auftraggeber kostenneutral eine so genannte Leitstellen-Ampel als XLSX-Datei (siehe Anhang). Mit Hilfe dieses Prüf-Tools, kann die Leitstelle vorab eigenständig überprüfen, ob bei zukünftig sich veränderndem Einsatzaufkommen die jetzt bedarfsgerecht bemessenen Tischbesetzzeiten das hierbei zugrunde liegende Sicherheitsniveau noch einhalten.

Bonn, den 12. Juni 2026

FORPLAN DR. SCHMIEDEL GmbH



Dr. H. Behrendt

## Anhang 1 Methodische Grundlagen zur Ermittlung der bedarfsgerechten Tischbesetztzeit

In voller Übereinstimmung mit der im Regelwerk für Bayern<sup>18</sup> festgelegten methodischen Vorgehensweise werden zur bedarfsgerechten Bemessung der stündlich zu besetzenden Einsatzleitplätze (Tischbesetztzeit) der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss für den Regelbetrieb die drei Bemessungsgrundsätze

- a) **Abfragesicherheit,**
- b) **Bearbeitungssicherheit und**
- c) **Mindestbesetzung**

von uns wie folgt in Ansatz gebracht:

- a) Die Gesprächszeit des erfassten Aufkommens an Auskunfts- und Hilfeersuchen und die daraus abgeleitete planerische Wartezeit bildet unter dem Gesichtspunkt der uneingeschränkten Leitstellenerreichbarkeit ohne jeglichen Zeitverzug über den Notruf 112 und andere Rufnummern, die Grundlage der risikoabhängigen Bemessung der bedarfsgerechten Besetzung der Einsatzleitplätze zur unmittelbaren Abfrage akustisch/optisch signalisierter Anrufe (Abfragesicherheit).
- b) Die Gesamtbearbeitungszeit der disponierten Einsätze bildet unter dem Gesichtspunkt der daraus planerisch resultierenden Arbeitsleistung die Grundlage der frequenzabhängigen Bemessung der bedarfsgerechten Tischbesetzung der Einsatzleitplätze zur Einsatzbearbeitung (Bearbeitungssicherheit).
- c) In der Leitstelle sind unabhängig von den Bemessungsergebnissen der Abfragesicherheit und der Bearbeitungssicherheit mindestens zwei Tischfunktionen rund um die Uhr zu besetzen (Mindestbesetzung).

Es ist an dieser Stelle darauf hinzuweisen, dass die zur Ermittlung der bedarfsgerechten Tischbesetztzeit angesetzten Bemessungsgrundsätze von Abfragesicherheit, Bearbeitungssicherheit und Mindestbesetzung nur nach dem Regelwerk der beschriebenen methodischen Vorgehensweise und dem zugrunde liegende Bemessungsmodell mathematisch-statistisch korrekt berechnet werden. Das Bemessungsmodell wurde vom Sachverständigen im Rahmen des Forschungsprojektes<sup>19</sup> "Analyse organisatorischer Strukturen im Rettungswesen" entwickelt. In der wissenschaftlichen Fachliteratur wurde das Standard setzende Referenzmodell<sup>20,21,22</sup> gemäß Abb. 16 veröffentlicht.

**Anderen methodischen Vorgehensweisen fehlt die wissenschaftliche Begründung.**

18 **Bayerisches Staatsministerium des Innern und FORPLAN DR. SCHMIEDEL GmbH (2001):** Ergebnisbericht "Einheitliche Notrufnummer 112 für Feuerwehr und Rettungsdienst in Bayern - Erarbeitung landesweiter Standards für die Errichtung von Integrierten Leitstellen in Bayern", ", S. 63 ff.

19 **Schmiedel, R. (1998):** Entwicklung bedarfsgerechter Dispositionsbereiche von Rettungsleitstellen. In: Bundesanstalt für Straßenwesen (Hrsg.): Analyse organisatorischer Strukturen im Rettungswesen. Berichte der Bundesanstalt für Straßenwesen. Mensch und Sicherheit, Heft M 100, Seite 45 ff. Bergisch Gladbach, Bremerhaven: Wirtschaftsverlag NW.

20 **Behrendt, H., Schmiedel, R. (2001):** „Die bedarfsgerechte Besetzung von Leitstellen. Ein Modell für die Praxis.“, Notfall & Rettungsmedizin 1-2001, Springer-Verlag.

21 **Schmiedel, R., Behrendt, H., Betzler, E. (2004):** Bedarfsplanung im Rettungsdienst. Standorte, Fahrzeuge, Personal, Kosten. Springer-Verlag.

22 **Behrendt, H., Schmiedel, R. (2006):** Ein Verfahren zur Ermittlung von Tischbesetztzeiten in Leitstellen. In: Rettungsdienst, Heft 9, 64-66, Edewecht, Verlagsgesellschaft Stumpf und Kossendey.

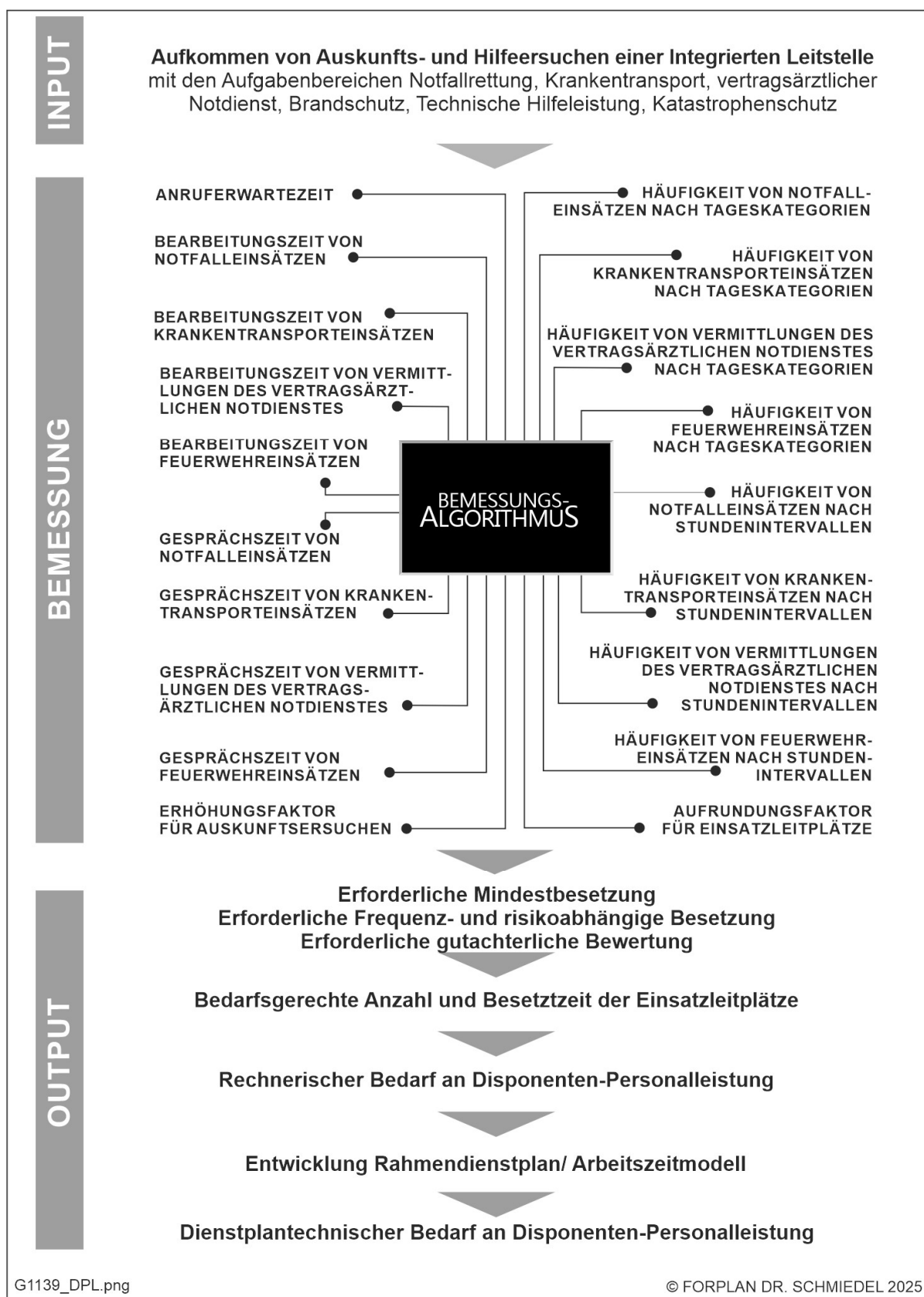


Abb. 16: Referenzmodell zur Bedarfsbemessung der stündlich zu besetzenden Einsatzleitplätze und der Disponenten-Personalleistung

Die von uns wissenschaftlich erarbeitet und als fachlicher Standard seit vielen Jahren erprobte und bewährte methodische Vorgehensweise zur Ermittlung der bedarfsgerechten Tischbesetztzeit von Leitstellen, die bundesweit von Aufgaben- und Kostenträgern anerkannt ist und sich in einer Vielzahl von Leitstellenbemessungen bewährt hat (siehe z. B. Ergebnisbericht "Einheitliche Notrufnummer 112 für Feuerwehr und Rettungsdienst in Bayern - Erarbeitung landesweiter Standards für die Errichtung von Integrierten Leitstellen in Bayern", S. 72 ff.), ist als Allgemein anerkannte Regel der Technik zu verstehen, da die Grundvoraussetzungen für das Prinzip des offenen normativen Standards gemäß der **Rechtsprechung des Bundesverfassungsgerichtes** erfüllt sind:

- Anerkennung durch die Mehrheit der Fachleute
- wissenschaftliche Begründung
- praktische Erprobung
- ausreichende Bewährung

**Abfragesicherheit:** Grundlage der **risikoabhängigen Bemessung** der bedarfsgerechten Tischbesetztzeit zur unverzüglichen Entgegennahme und Bearbeitung von anstehenden Anrufen ist die zu erwartende Jahreshäufigkeit von eingehenden Auskunfts- und Hilfeersuchen in der Integrierten Leitstelle. Dabei wird zur Bemessung nicht die mittlere stündlich zu erwartende Nachfrageverteilung an Auskunfts- und Hilfeersuchen zugrunde gelegt, sondern das seltener vorkommende gleichzeitige Auftreten mehrerer optisch/akustisch signalisierter Anrufe, die zur Abfrage anstehen, was als "simultanes Ereignis" bezeichnet wird. Ein solches "simultanes Ereignis" wird in dem Moment ein "kritisches simultanes Ereignis", d. h. ein "Risikofall", wenn in der Integrierten Leitstelle folgende Situation eintritt:

*"Es stehen gleichzeitig mehr Auskunfts- und Hilfeersuchen zur Abfrage in der Integrierten Leitstelle an als Einsatzleitplätze dienstplanmäßig besetzt sind (Tischbesetztzeit), d. h. die aktuell anstehenden Anrufe überschreiten die Anzahl der mit Disponenten dienstplanmäßig besetzten Einsatzleitplätze".*

Bei der Verteilung von Auskunfts- und Hilfeersuchen innerhalb eines Stundenintervalls wird von der grundsätzlichen Annahme ausgegangen, dass diese im Regelbetrieb voneinander unabhängig und zufällig verteilt sind.<sup>23</sup> Bei der Erfüllung dieser Voraussetzung lässt sich im ersten Berechnungsschritt der Umfang an gleichzeitig zu besetzenden Einsatzleitplätzen mittels der Verteilungsfunktion nach POISSON ermitteln.<sup>24</sup>

Zur risikoabhängigen Bemessung der Tischbesetztzeit (Umfang an gleichzeitig zu besetzenden Einsatzleitplätzen) werden folgende Parameter benötigt:

- Mittlere Gesprächszeit (in Minuten)
- Jahreshäufigkeit von eingehenden Auskunfts- und Hilfeersuchen, je Aufgabenbereich nach Tageskategorien und Stundenintervallen

23 Ausnahme: Schnittstellenbereich Gefahrenabwehr bei Ereignissen mit erhöhtem Anruferkommen.

24 Berechnet wird im mathematisch-statistischen Sinne die Wiederkehrzeit des Ereignisses, dass innerhalb eines Zeitintervalls, z. B. der mittleren Gesprächszeit, eine bestimmte Anzahl x personell besetzter Einsatzleitplätze nicht mehr ausreicht, um eine bestehende Nachfrage von anstehenden Auskunfts- und Hilfeersuchen zu bedienen. Oder anders ausgedrückt: Das Risiko, dass die zur Verfügung stehenden personell besetzten Einsatzleitplätze zur Abfrage aller anstehenden Anrufe nicht ausreichen, entspricht der Wahrscheinlichkeit, dass die Anzahl X von zur Abfrage anstehenden Auskunfts- und Hilfeersuchen innerhalb eines Zeitintervalls einen größeren Wert als die Anzahl x der besetzten Einsatzleitplätze annimmt (= Überschreitungswahrscheinlichkeit). Die Wiederkehrzeit des Ereignisses ( $X > x$ ) ist die mit dem Kehrwert des Risikos gewichtete Länge des zugrunde liegenden Zeitintervalls.

Zielsetzung im ersten Berechnungsschritt ist es, unter dem Gesichtspunkt der uneingeschränkten Leitstellenerreichbarkeit zur unverzüglichen Entgegennahme und Bearbeitung akustisch/optisch signalisierter Anrufe eine bedarfsgerechte Tischbesetzung unter Einhaltung einer festgelegten maximalen Anruferwartzeit zu ermitteln. Aufbauend auf die risikoabhängige Bemessung der Tischbesetzzeit wird ein zweiter Berechnungsschritt mittels einem **Warteschlangenmodell** notwendig. Nach einem speziellen Algorithmus wird auf der Basis der ermittelten besetzten Einsatzleitplätze neben anderen Qualitätsparametern die mittlere Anruferwartzeit pro Stundenintervall berechnet.<sup>25</sup>

Die Berechnung der mittleren Wartezeit (in Sekunden) erfolgt somit für das zugrunde gelegte Warteschlangenmodell für die Wahrscheinlichkeit, dass sich keine Einheiten (Anrufe) im System befinden, über folgende Berechnungsvorschriften:

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a) bei einer Bedienstelle          | $P(x = 0) = 1 - P(x > 0)$ <p>mit</p> $P(x = 0) = \text{Wahrscheinlichkeit, dass sich keine Einheiten im System befinden}$ $P(x > 0) = \frac{\lambda}{\mu}$ $P(x > 0) = \text{Wahrscheinlichkeit, dass sich Einheiten im System befinden}$ $\lambda = \text{Ankunftsrate}$ $\mu = \text{Abfertigungsrate}$                                                                                                                                                        |
| b) bei mehr als einer Bedienstelle | $P(X = 0) = \frac{1}{\left[ \sum_{n=0}^{s-1} \frac{1}{n!} \cdot \left( \frac{\lambda}{\mu} \right)^n \right] + \frac{1}{s!} \cdot \left( \frac{\lambda}{\mu} \right)^s \cdot \frac{s\mu}{s\mu - \lambda}}$ $P(x = 0) = \text{Wahrscheinlichkeit, dass sich keine Einheiten im System befinden}$ $s = \text{Anzahl der Stationen}$ $\lambda = \text{Ankunftsrate}$ $\mu = \text{Abfertigungsrate einer Station}$ $s\mu = \text{Abfertigungsrate aller Stationen}$ |

Die berechnete Angabe der erwarteten maximalen mittleren Wartezeit (in Sekunden) in 24 Stunden pro Tageskategorie ist im Berechnungsergebnis von elementarer Bedeutung, da über diesen Qualitätsparameter die ständige Erreichbarkeit der Leitstelle zur unverzüglichen Abfrage akustisch/optisch signalisierter Anrufe planerisch nachgewiesen wird (Erster Bemessungsgrundsatz: Abfragesicherheit).

Abb. 17 zeigt vereinfacht das grundsätzliche Schema zur Bemessung der Einsatzleitplätze einer Leitstelle zur Sicherstellung der Abfragesicherheit unter Einbeziehung des Qualitätsparameters **maximale mittlere Wartezeit** in 24 Stunden pro Tageskategorie. Dabei wird der iterative Prozess so lange durchgeführt, bis das Bemessungsergebnis dem vorgegebenen Qualitätsparameter soweit möglich entspricht.

<sup>25</sup> Die Anruferwartzeit bei einem zugrunde liegenden Einsatzleitplatz wird nach dem Warteschlangenmodell M/M/1 : (FIFO/∞/∞) berechnet. Liegen zwei und mehr Einsatzleitplätze zugrunde, erfolgt die Berechnung nach dem Modell M/M/n : (FIFO/∞/∞).

Als Bemessungsvorgabe gilt: Die maximale Wartezeit pro Anrufer sollte planerisch gegen Null gehen (Planungsansatz).

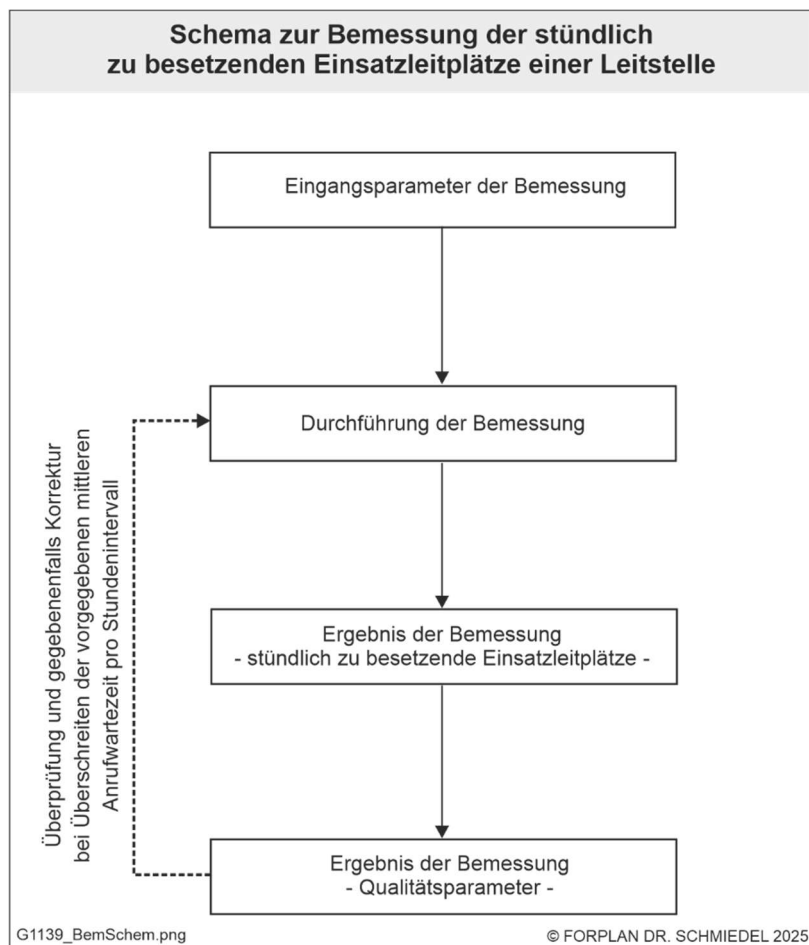


Abb. 17: Schema zur Bemessung der stündlich zu besetzenden Einsatzleitplätze einer Leitstelle (Prinzipdarstellung)

Unter "Zielerreichungsgrad" wird der prozentuale Anteil der Anrufe verstanden, bei dem die als Ziel vereinbarte Zielgröße "maximale Wartezeit" über alle Anrufe real eingehalten wird (Zielvereinbarung). Diese Kennzahl gibt die reale Wartezeit bei Anrufen von der ersten Rufsignalisierung in der Integrierten Leitstelle bis zur Rufannahme durch einen Disponenten an. Ein Erreichungsgrad (Sollwert) von z. B. 90 % bedeutet statistisch, dass bei 9 von 10 Anrufen die Zielgröße real eingehalten wurde, bei jedem zehnten Anruf jedoch nicht. Der reale Zielerreichungsgrad ist u. a. abhängig von der Gleichzeitigkeit von Anrufen, von der Anzahl der personell zum konkreten Anrufzeitpunkt besetzten Einsatzleitplätze zur Notrufabfrage und den im konkreten Einzelfall sich ergebenden Abweichungen von der mittleren Gesprächszeit (Fehlansruf vs. Telefonreanimation).

Ein realer Zielerreichungsgrad von 100 % zu jedem Zeitpunkt ist unbestritten unrealistisch. Es wird daher immer Anrufe geben, in denen ein geringerer Zielerreichungsgrad aufgrund von nicht planbaren Zufälligkeiten hingenommen werden muss. Dennoch ist es notwendig, die vom Gesetzgeber geforderte jederzeitige Erreichbarkeit der Leitstelle mit einer Wartezeit pro Anruf, die gegen Null Sekunden geht, planerisch zu 100 % anzusetzen.

Unbeeinflussbare und zufällige Ereignisse/Störungen (z. B. spontanes zeitlich konzentriertes Anruferkommen zum selben Ereignis/Missbrauchsanrufe) verhindern real eine vollständige Zielerreichung, da der reale Zielerreichungsgrad unter 100 % sinkt. Da diese zufälligen Einflussgrößen jedoch nicht planbar sind, liegt der reale Zielerreichungsgrad (Ergebnisqualität) immer um diesen nicht planbaren Ausfallanteil unter dem Planungsansatz von 100 %.

Zur Überprüfung der Ergebnisqualität der uneingeschränkten Leitstellenerreichbarkeit über den Notruf 112 und andere Rufnummern zur unverzüglichen Entgegennahme und Bearbeitung akustisch/optisch signalisierter Anrufe sind z. B. in Bayern im Entwurf der Anlage 1 (Stand 29.10.2013) der bayernweiten QM-Vereinbarung zwischen den Sozialversicherungsträgern und den Leitstellenbetreibern Zielwerte für den realen Zielerreichungsgrad definiert. Lt. Anlage 1 gilt als abschließender **realer** Zielerreichungsgrad (Sollwert)<sup>26</sup>, dass

- 50 % der Anrufe in 5 Sekunden angenommen werden (Median) und
- 90 % der Anrufe in 10 Sekunden angenommen werden (90. Perzentil)<sup>27</sup>.

**Bearbeitungssicherheit:** Neben der risikoabhängigen Bemessung und dem darauf aufbauenden Warteschlangenmodell erfolgt im zugrunde liegenden Referenzmodell eine so genannte **frequenzabhängige Bemessung** mit der Zielsetzung, die Einsatzbearbeitung für das Zuständigkeitsgebiet der Integrierten Leitstelle anhand der zeitlichen Verteilungsmuster des erfassten Telefonie- und Einsatzaufkommens, getrennt nach Tageskategorien, Stundenintervallen und den zugrundeliegenden Aufgabenbereichen, sicherzustellen.

Um die Bearbeitungssicherheit zu ermitteln, wird für die Berechnung der Auslastung der Bearbeitungsumfang grundsätzlich wie folgt festgestellt:

|   |                                            |   |                                                  |
|---|--------------------------------------------|---|--------------------------------------------------|
|   | Anzahl Auskunfts- und Hilfeersuchen        | x | mittlere Gesprächszeit                           |
| + | Anzahl Hilfeersuchen zu Notfällen          | x | mittlere Bearbeitungszeit bei Notfällen          |
| + | Anzahl Hilfeersuchen zu Krankentransporten | x | mittlere Bearbeitungszeit bei Krankentransporten |
| + | Anzahl Hilfeersuchen zu Feuerwehreinsätzen | x | mittlere Bearbeitungszeit bei Feuerwehreinsätzen |

Die Annahme von Auskunfts- und Hilfeersuchen und die Bearbeitung von Hilfeersuchen ist die Kernaufgabe der Leitstelle. Die Entgegennahme von Notrufen und die Einsatzabwicklung haben dabei absoluten Vorrang vor anderen Tätigkeiten. Um die Gegebenheiten vor Ort in der Kreisleitstelle Rhein-Kreis Neuss bei der Bearbeitung von Auskunfts- und Hilfeersuchen sachgerecht abzubilden, werden die Disponententätigkeiten in einsatzgebundene Tätigkeiten, so genannte Kerntätigkeiten und Sonstige Tätigkeiten unterteilt.

Die Kerntätigkeiten fallen einsatzgebunden an und sind unverzüglich zu leisten. Sonstige Tätigkeiten sind Disponententätigkeiten zur Aufrechterhaltung der ständigen Betriebs- und Funktionsbereitschaft der Leitstelle und zur Durchführung der Leitstellenaufgaben, wie

26 Gemäß den ILS-Bayernstandards, Teil I, Kap. 6, Seite 38 (Qualitätskriterium: Anrufwartezeit vor Abfrage über 112). Es soll festgestellt werden, wie lange die abgefragten Anrufe über 112-Leitungen vor erfolgter Abfrage warten. Die Anrufwartezeit (Zeitdifferenz zwischen dem Zeitpunkt der ersten Anrufsignalisierung in der Notrufabfrage und dem tatsächlichen Abfragezeitpunkt ausgelöst durch den Disponenten) wird insbesondere beeinflusst durch die Personalvorhaltung und die Effektivität der Disponententätigkeiten (Notrufabfrage, Disposition usw.). Bei Überschreitung eines der Soll-Werte ist in eine Fehleranalyse einzutreten.

27 Rechtliche Vorgabe der Leitstellen in Norwegen: 90 % der Anrufe müssen innerhalb von 10 Sekunden beantwortet werden. Quelle: Ein Besuch in Norwegens Hauptstadt-Leitstelle, BOS-LEITSTELLE 3-2019, Seite 15.

z. B. Ablage von Dokumentationsunterlagen. Sonstige Tätigkeiten sind nicht an die direkte Einsatzbearbeitung gebunden.

Der Zeitbedarf für Disponententätigkeiten lässt sich demzufolge anteilig untergliedern in

- einsatzgebundene Disponententätigkeiten (Kerntätigkeiten) und
- nicht einsatzgebundene Disponententätigkeiten (Sonstige Tätigkeiten).

Zur frequenzabhängigen Bemessung der Tischbesetztzeit werden als Parameter benötigt:

- die mittlere Bearbeitungszeit pro Einsatz in Minuten je Aufgabenbereich
- die Jahreshäufigkeit von Einsätzen (Hilfeersuchen) je Aufgabenbereich nach Tageskategorien und Stundenintervallen

Die mittlere Bearbeitungszeit je Aufgabenbereich umfasst die Zeitanteile für Kerntätigkeiten und die Zeitanteile für Sonstige Tätigkeiten.

Neben den Anrufen, die zu Rettungsdienst- bzw. Feuerwehreinsätzen führen (Hilfeersuchen), wird auch der erwartete Umfang an Auskunftersuchen (Auskünfte und sonstige Anrufe wie z. B. Weitervermittlung an die Polizei, Mehrfachanrufe aus Mobilfunknetzen, Pannenhilfe, Notrufmissbrauch) bei der Berechnung der Tischbesetztzeit methodisch mitberücksichtigt. Dies gilt auch für die zunehmende Notwendigkeit, Hilfesuchenden Verhaltenshinweise zu geben. Hierzu wird die Anzahl der Anrufe zu Hilfeersuchen mit Hilfe eines Aufschlagfaktors proportional erhöht. Die Berücksichtigung des Aufschlagfaktors zur Abbildung von Auskunftersuchen erfolgt sowohl bei der risikoabhängigen Bemessung als auch bei der frequenzabhängigen Bemessung, wobei als mittlerer Zeitbedarf ausschließlich die Gesprächszeit (da nur Auskunftersuchen) anteilig am Einsatzaufkommen in die Bemessung einfließt. Durch die Berücksichtigung des Aufschlages kann auch örtlichen Besonderheiten in ausreichendem Maße Rechnung getragen werden.

Der Umfang an Auskunftersuchen lässt sich wie folgt einfach ermitteln: Insgesamt angenommene Anrufe zu Auskunfts- und Hilfeersuchen über 112 und andere erstabgefragte Rufnummern (z. B. 19222) abzüglich der zu Einsätzen führenden Anrufe (Hilfeersuchen).

Das rechnerische Bemessungsergebnis der Tischbesetztzeit je Stundenintervall wird grundsätzlich aufgerundet (Einsatzleitplatzaufrundung ab 0,1).

Die Erweiterung des Referenzmodells um ausgewählte **Qualitätsparameter** ermöglicht die objektive Überprüfung und Bewertung der Bemessungsergebnisse der stündlichen Tischbesetztzeit in einer Leitstelle in Abhängigkeit vom Gesprächs- und Einsatzaufkommen. Die Ermittlung der erwarteten rechnerischen Wartezeit pro Anruf ist dabei ein objektives Maß für die Qualität des Bemessungsergebnisses, indem die zu gewährleistende personelle Erreichbarkeit der Leitstelle bewertet werden kann und darüber hinaus vergleichbar über alle bemessungsrelevanten Zeitintervalle ist.

Das zugrunde liegende Bemessungsmodell ist mit seinen drei Bemessungsgrundsätzen und mit allen Berechnungsschritten und Formeln in der einschlägigen Fachliteratur von uns veröffentlicht.<sup>28</sup> Das Bemessungsmodell hat sich in einer Vielzahl konkreter Anwendungsfälle in der Leitstellenpraxis vollumfänglich bewährt.

Anmerkung:

---

28 **Schmiedel, R., Behrendt, H., Betzler, E. (2012):** Regelwerk zur Bedarfsplanung Rettungsdienst, Mendel-Verlag.

1. Das Bemessungsergebnis der bedarfsgerechten Soll-Tischbesetzzeiten (Besetztzeit der Einsatzleitplätze) ist Grundlage zur Kalkulation des rechnerischen Personalbedarfs an Disponenten-Personalleistung (Anzahl Vollzeitkräfte VK).
2. Es ist besonders darauf hinzuweisen, dass aus der Umsetzung der bemessenen Soll-Tischbesetztzeit in einen Jahresgrunddienstplan (Rahmendienstplan), abhängig von der Wahl des Schichtdienstmodells (Arbeitszeitmodell) und der daraus resultierenden Dienstabfolge sowie der Bewertung der Arbeitszeit für aktive Tischarbeit, eine "dienstplantechnisch" bedingte Anpassung an den Personalbedarf für die Aufgabe Disposition gemäß Abb. 16 resultieren kann.

## Anhang 2 Leitstellen-Ampel

Der Auftraggeber erhält vom Sachverständigen die in Tab. 18 dargestellte so genannte Leitstellen-Ampel als XLSX-Datei, mit der es dem Träger der Integrierten Leitstelle möglich ist, das Ergebnis der bedarfsgerecht bemessenen Soll-Tischbesetztzeiten der Leitstelle auf Einhaltung des zugrunde liegenden Sicherheitsniveaus auch bei zukünftig sich veränderndem Einsatzaufkommen eigenständig zu überprüfen.

Grundlage der Leitstellen-Ampel bildet die Grenzwertbetrachtung und damit das gegenüber der vorliegenden Ermittlung der bedarfsgerechten Tischbesetztzeiten erhöhte Grenzaufkommen an Gesprächs- und einsatzgebundener Bearbeitungszeit.

Das sogenannte Grenzaufkommen ergibt sich aus den zukünftig sich verändernden Auskunfts- und Hilfeersuchen sowie dem Einsatzaufkommen, welches mit der bemessenen Soll-Tischbesetztzeit noch bearbeitbar ist, ohne das Sicherheitsniveau der vorliegenden Bemessung zu unterschreiten.

### Hinweise zur Anwendung

Zur Anwendung der Leitstellen-Ampel (Prüf-Tool) ist zunächst das Einsatzaufkommen für einen ausgewählten Zeitraum von 12 Monaten, um die nicht bemessungsrelevante Einsätze zu bereinigen, entsprechend aufzubereiten und in die Eintragungsfelder der XLSX-Datei einzutragen.

Datengrundlage zur Anwendung der Leitstellen-Ampel bildet damit das Aufkommen im Erfassungszeitraum eines Jahres, sodass der Träger der Leitstelle, sofern eine monats- bzw. quartalskontinuierliche Überprüfung mittels der Leitstellen-Ampel erfolgen soll, das Startdatum des Erfassungszeitraums von zwölf Monaten jeweils um einen Monat bzw. ein Quartal chronologisch pro Überprüfung zu verschieben hat.

Neben den bemessungsrelevanten Aufkommensdaten sind in der Leitstellen-Ampel auch die jeweiligen Tageshäufigkeiten aus dem Erfassungszeitraum einzutragen.

### Ergebnis und Wertung

Das Ergebnis der Leitstellen-Ampel ist danach anhand der sich ergebenden Farben im Blatt "Ampel" wie folgt abzulesen (siehe Tab. 18):

- Grün: Sicherheitsniveau erfüllt die ursprünglichen Festlegungen
- Gelb: Sicherheitsniveau erfüllt noch die ursprünglichen Festlegungen
- Rot: Sicherheitsniveau erfüllt nicht mehr die ursprünglichen Festlegungen

### Erläuterung

Das Sicherheitsniveau entspricht genau dann den ursprünglichen Festlegungen der Leitstellen-Ampel, wenn die auf die Tageskategorien normierten Gesprächs- und einsatzgebundenen Bearbeitungszeiten, resultierend aus Einsatzaufkommen und Auskunftersuchen, innerhalb von +/- 2,5 % der bestehenden Ist-Auslastung liegen. Das Sicherheitsniveau erfüllt gerade noch die Festlegungen der Leitstellen-Ampel, wenn die Gesprächs- und einsatzgebundenen Bearbeitungszeiten, resultierend aus Einsatzaufkommen und Auskunftersuchen, oberhalb bzw. unterhalb der bestehenden Ist-Auslastung liegen und diese

dabei maximal um 5 % über- bzw. unterschreiten (Toleranzwert). Das Sicherheitsniveau erfüllt nicht mehr die ursprünglichen Festlegungen der Leitstellen-Ampel, sobald die Gesprächs- und einsatzbezogenen Bearbeitungszeiten, resultierend aus Einsatzaufkommen und Auskunftersuchen, den Toleranzwert über- bzw. unterschreiten.

Die Leitstellen-Ampel betrachtet dabei jeweils den Maximal- bzw. Minimalwert aus Vier-Stunden-Intervallen gemäß der Kennzeichnung der Ampel in Tab. 18.

Hinsichtlich der Wertung der Ergebnisse der Leitstellen-Ampel durch den Träger der Leitstelle ist festzuhalten, dass bei einer regelhaften Anwendung im Abstand von mindestens einem Monat bis maximal einem Quartal erst ein dreimaliges Rot pro Überprüfung der gleichen Stundenintervalle hintereinander anzeigt, die Tischbesetztzeiten der Leitstelle auf ihre Bedarfsgerechtigkeit neu zu überprüfen. Durch den Zeitraum einer dreimaligen Wiederholung wird sichergestellt, dass zufällige Schwankungen im Einsatzaufkommen ausgeschlossen werden können, die systemimmanent immer wieder kurzfristig zur Über- oder Unterschreitung des Sicherheitsniveaus führen und darüber hinaus eine nachweisbare trendhafte Aufkommenssteigerung hinter der Anzeige der Leitstellen-Ampel steht.

*Mit Hilfe der Leitstellen-Ampel ist es dem Träger der Leitstelle also zukünftig eigenständig möglich, für ein sich veränderndes Einsatzaufkommen zu prüfen, ob bei steigendem Einsatzaufkommen die Tischbesetztzeiten der Leitstelle noch dem ursprünglich gewählten Sicherheitsniveau entsprechen. Sofern das nicht mehr der Fall ist, sollten die Tischbesetztzeiten zeitnah neu bedarfsgerecht ermittelt werden.*

### **Der Sachverständige stellt fest:**

- Die Leitstellen-Ampel trägt der Gewährleistung der ständigen Erreichbarkeit der Leitstelle ohne jeglichen Zeitverzug durch den Träger der Leitstelle Rechnung, da vor allem das rettungsdienstliche Einsatzaufkommen in den letzten Jahren starken Aufkommenszuwächsen unterworfen war und sich dieser Trend auch zukünftig u. a. bedingt durch den demographischen Wandel fortsetzen wird und damit Auswirkungen auf den Bedarf an Tischbesetztzeiten in Leitstellen hat.
- Die vorliegende Leitstellen-Ampel für den Träger der Integrierten Leitstelle bietet die Möglichkeit, die fachgerecht bemessenen Soll-Tischbesetztzeiten zukünftig unter Berücksichtigung eines steigenden Einsatzaufkommens auf die Einhaltung des gewählten Sicherheitsniveaus zu überprüfen.
- Datengrundlage der Leitstellen-Ampel ist ein Erfassungszeitraum von mindestens einem Jahr mit den dazugehörigen Angaben über die Anzahl der Tage je Tageskategorie. Eine kontinuierliche Überprüfung mittels der Leitstellen-Ampel bedeutet danach immer ein chronologisches Versetzen des erfassten Jahreszeitraums um mindestens einen Monat bzw. maximal um drei Monate.
- Eine Überprüfung der bestehenden Tischbesetztzeiten auf ihre Bedarfsgerechtigkeit ist nach den Ergebnissen der Leitstellen-Ampel notwendig, sobald für dieselben Stundenintervalle dreimal hintereinander das Sicherheitsniveau nicht die Festlegungen erfüllt (rot).
- Die vorliegende Leitstellen-Ampel ist durch die hinterlegten Grenzwertberechnungen nur für die ursprünglich bemessenen Tischbesetztzeiten gültig.

- Mit der Leitstellen-Ampel (Prüf-Tool) ist es nicht möglich, Tischbesetzzeiten für die Leitstelle neu zu ermitteln, da aus den Bewertungen des Sicherheitsniveaus zwischen "erfüllt die ursprünglichen Festlegungen" und "erfüllt nicht die ursprünglichen Festlegungen" keine zu besetzenden Einsatzleitplätze ableitbar sind.

| ILS Böblingen                                          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                   |       |       |       |       |       |       |       |                                             |  |                                                  |  |                                                        |  |
|--------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------------------------------|--|--------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------|--|
| Montag - Freitag                                       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                   |       |       |       |       |       |       |       |                                             |  |                                                  |  |                                                        |  |
| 00-01                                                  | 01-02 | 02-03 | 03-04 | 04-05 | 05-06 | 06-07 | 07-08 | 08-09 | 09-10 | 10-11 | 11-12 | 12-13 | 13-14 | 14-15 | 15-16 | 16-17                                                                                                                                                                                                                                             | 17-18 | 18-19 | 19-20 | 20-21 | 21-22 | 22-23 | 23-24 |                                             |  |                                                  |  |                                                        |  |
|                                                        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                   |       |       |       |       |       |       |       |                                             |  |                                                  |  |                                                        |  |
| Samstag                                                |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                   |       |       |       |       |       |       |       |                                             |  |                                                  |  |                                                        |  |
|                                                        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                   |       |       |       |       |       |       |       |                                             |  |                                                  |  |                                                        |  |
| Sonntag / Feiertag                                     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                   |       |       |       |       |       |       |       |                                             |  |                                                  |  |                                                        |  |
|                                                        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                   |       |       |       |       |       |       |       |                                             |  |                                                  |  |                                                        |  |
|                                                        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | <table><tr><td>Sicherheitsniveau erfüllt die Festlegungen:</td><td></td></tr><tr><td>Sicherheitsniveau erfüllt noch die Festlegungen:</td><td></td></tr><tr><td>Sicherheitsniveau erfüllt nicht mehr die Festlegungen:</td><td></td></tr></table> |       |       |       |       |       |       |       | Sicherheitsniveau erfüllt die Festlegungen: |  | Sicherheitsniveau erfüllt noch die Festlegungen: |  | Sicherheitsniveau erfüllt nicht mehr die Festlegungen: |  |
| Sicherheitsniveau erfüllt die Festlegungen:            |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                   |       |       |       |       |       |       |       |                                             |  |                                                  |  |                                                        |  |
| Sicherheitsniveau erfüllt noch die Festlegungen:       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                   |       |       |       |       |       |       |       |                                             |  |                                                  |  |                                                        |  |
| Sicherheitsniveau erfüllt nicht mehr die Festlegungen: |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                   |       |       |       |       |       |       |       |                                             |  |                                                  |  |                                                        |  |
|                                                        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                   |       |       |       |       |       |       |       |                                             |  |                                                  |  |                                                        |  |

© FORPLAN DR. SCHMIEDEL 2025

© FORPLAN DR. SCHMIEDEL 2025

Tab. 18: Überprüfung des Bemessungsergebnisses der bedarfsgerechten Tischbesetzzeiten im Erfassungszeitraum in Bezug auf die zum jeweiligen Prüfzeitpunkt aktuelle Auslastung der Disponenten durch Tischarbeit