

Steinbeis-Hochschule Berlin (Hrsg.) | Joachim Lindner

# Die Notruf- und Serviceleitstelle als organisatorische Aufgabe

**Transfer-Dokumentation-Report**  
Vertiefungsrichtung







Steinbeis-Hochschule Berlin (Hrsg.)

Joachim Lindner

# **Die Notruf- und Serviceleitstelle als organisatorische Aufgabe**

**Transfer-Dokumentation-Report**  
Vertiefungsrichtung

**Steinbeis Business Academy**  
**SBA** ■ ■ ■ □ □ □

## **Impressum**

© 2012 Steinbeis-Edition

Alle Rechte der Verbreitung, auch durch Film, Funk und Fernsehen, fotomechanische Wiedergabe, Tonträger jeder Art, auszugsweisen Nachdruck oder Einspeicherung und Rückgewinnung in Datenverarbeitungsanlagen aller Art, sind vorbehalten.

TDR (Transfer-Dokumentation-Report)  
Die Notruf- und Serviceleitstelle als organisatorische Aufgabe

Hrsg.: Steinbeis-Hochschule Berlin  
Autor: Joachim Lindner

1. Auflage 2012 | Steinbeis-Edition, Stuttgart  
ISBN 978-3-938062-89-0

Satz: Steinbeis-Edition  
Gedruckt in Deutschland.

Steinbeis ist weltweit im Wissens- und Technologietransfer aktiv. Zum Steinbeis-Verbund gehören derzeit rund 800 Steinbeis-Unternehmen sowie Kooperations- und Projektpartner in 50 Ländern. Das Dienstleistungsportfolio der fachlich spezialisierten Steinbeis-Unternehmen im Verbund umfasst Beratung, Forschung & Entwicklung, Aus- und Weiterbildung sowie Analysen & Expertisen für alle Management- und Technologiefelder. Ihren Sitz haben sie überwiegend an Forschungseinrichtungen, Universitäten und Hochschulen.

Dach des Steinbeis-Verbundes ist die 1971 ins Leben gerufene Steinbeis-Stiftung, die ihren Sitz in Stuttgart hat. Die Steinbeis-Edition verlegt ausgewählte Themen aus dem Steinbeis-Verbund.

132855-2012-02 | [www.steinbeis-edition.de](http://www.steinbeis-edition.de)



**Joachim Lindner**

Dr. Joachim Linder war 1979–2004 als Prokurist verantwortlich für Feuerschutz und Sicherheit bei Merck KGaA. Seit seiner Pensionierung ist er als Programmdirektor Security bei der Steinbeis Business Academy im Verbund der Steinbeis-Hochschule Berlin tätig.

## **Wissen (vermitteln) alleine genügt nicht**

Steinbeis ist und war von je her dem konkreten Transfer von Technologien und Wissen verpflichtet. Konkret bedeutet das v. a. auch die nutzenorientierte Anwendung von geschaffenem Wissen. Die Wissensvermittlung und das Wissen selbst sind notwendige, lange aber noch nicht hinreichende Bedingung für einen erfolgreichen Transfer.

Bei der Entwicklung des Konzepts des PKS (Projekt-Kompetenz-Studium) haben wir darauf geachtet, dass nicht nur die Aneignung, sondern insbesondere auch die Anwendung von vermitteltem Wissen systembedingt gegeben ist. Daher steht das von uns transferorientiert betreute und in einem Unternehmen (bzw. einer Organisation) durchgeführte Projekt im Mittelpunkt jedes SHB-Studiums.

Erste Erfahrungen im Bachelor-Studiengang haben gezeigt, dass reine stoffanbietende Lehrbriefe im PKS weniger geeignet sind. Wir entwickelten daher das Konzept der TDR (Transfer-Dokumentation-Report). Im Mittelpunkt der TDR steht konsequenterweise der praktische Transfer von bereits dokumentiertem (theoretischem) Wissen in die Praxis, d. h. in das Projekt und somit das Unternehmen. Die eigene Reflexion über sowie die Relevanz theoretischer Fundierung für das Projekt bzw. das Unternehmen wird im Report dokumentiert. Wird die gesamte Theorie notwendigerweise und klassisch in den Prüfungen abgefragt, stellt der Report für den Studenten und dessen Betreuer eine praxisorientierte Prüfung des Transfers dar.

Ich wünsche Ihnen (und auch uns), dass Sie durch die TDR relevantes Wissen für Ihren persönlichen Erfolg und den Ihres Unternehmens, noch besser, nutzenorientiert anwenden können.

*Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Johann Löhn*  
Präsident Steinbeis-Hochschule Berlin

## Aufbau TDR

**Titel:** TDR (Transfer-Dokumentation-Report)  
Die Notruf- und Serviceleitstelle als organisatorische Aufgabe

- Lernziele:** Der Student sollte nach Bearbeitung des TDR in der Lage sein:
- einen Transfer zum Projekt leisten zu können,
  - die Thematik im Unternehmen erkennen,
  - ein wissenschaftliches Thema auf die Unternehmenspraxis anzuwenden,
  - einen Zusammenhang zwischen dem Themengebiet und dem Unternehmen herzustellen,
  - wiederzugeben, welche Instrumente im Unternehmen angewendet werden und welche für das Projekt relevant sind,
  - zu erkennen, welche Aktivitäten das Unternehmen verfolgt,
  - das Themengebiet ergebnisorientiert aufarbeiten zu können,
  - das gesamte Themengebiet gedanklich zu durchdringen und anzuwenden,
  - sowie die Reflexion des Themengebietes sowohl auf das Unternehmen als auch auf das Projekt zu leisten.

## Transferreport I (unternehmensbezogen)

Wie ist das Thema bzw. das Themengebiet „Die Notruf- und Serviceleitstelle als organisatorische Aufgabe“ in Ihrem Unternehmen organisiert / eingegliedert / dargestellt / behandelt?

- Welche Schnittstellen der NSL zu Unternehmensteilen sind besonders wichtig?
- Welche Hardware- oder Softwareprodukte kommen in der NSL zum Einsatz?
- Zu welchem Typ Leitstellen lässt sich Ihre NSL einordnen?
- Welche Hauptprozessketten gibt es in Ihrer NSL?
- Welche Serviceprozesse leistet die NSL?
- Wie ist die NSL gegen Betriebsunterbrechung gesichert?
- Welche Anforderungen stellen Sie an das Personal der NSL?
- Wie machen Sie ein Kundenaudit einer externen NSL?
- Wie nutzt die NSL die IT-Infrastruktur Ihres Unternehmens?

Betrachten Sie Ihre NSL aus betriebswirtschaftlicher Sicht.

Falls Sie keine Transfermöglichkeit haben, können Sie auch die folgenden Fragen beantworten:

- Wie wird Hard- und Software für die NSL ausgewählt / beschafft?
- Wie könnte Ihr Unternehmen Nutzen aus einer NSL ziehen? Wie ließe sich dieser Nutzen beispielsweise nachweisen / bewerten?
- Beschreiben Sie eine typische Prozesskette, welche für das Unternehmen in Verbindung mit einer NSL notwendig ist.
- Welche Risiken geht Ihr Unternehmen ohne eigne oder externe NSL ein?
- Welche Ihrer Unternehmensabteilungen und -funktionen würden Sie bei der Entwicklung eines NSL-Konzeptes einbinden?

## Transferreport II (projektbezogen)

Bitte beschreiben Sie die Relevanz und Transfermöglichkeit des Themengebietes „Die Notruf- und Serviceleitstelle als organisatorische Aufgabe“ bezogen auf Ihr Projekt.

Der wesentliche Teil dieser Aufgabenbearbeitung liegt beim Transfer. Für den unwahrscheinlichen Fall, dass sich das Thema nicht auf Ihr Projekt transferieren lässt, stellen Sie einen praktischen Bezug zu Ihrer Abteilung her. Wenn dort keine Möglichkeit besteht, transferieren Sie das Thema „Die Notruf- und Serviceleitstelle als organisatorische Aufgabe“ auf Ihr Unternehmen. In diesem Fall nehmen Sie erst Rücksprache mit Ihrem Betreuer der SHB.

Bitte arbeiten Sie mindestens sieben, höchstens zehn Seiten Report zu dieser Fragestellung aus. Bei der Bearbeitung können Sie folgende Checkliste zur Hilfe bzw. als Anhaltspunkt nehmen:

- Wozu wird die NSL im Projekt eingesetzt? Welche Prozesse laufen dabei ab?
- Erläutern Sie den Begriff „Notruf- und Serviceleitstelle als organisatorische Aufgabe“ aus Sicht Ihres Unternehmens.
- Beschreiben Sie die Rechtsgrundlagen für die NSL des Unternehmens.
- Beschreiben Sie die Ziele einer internen NSL im Vergleich zu einer externen NSL.
- Schildern Sie die wesentlichen Punkte, welche den Zusammenhang zwischen der NSL und Ihrem Projekt erkennen lassen.
- Welches Ausfallkonzept ist in Ihrem Projekt für die NSL wichtig?
- Wie rechnen Sie die Kosten der NSL um?
- Wie und wo dokumentiert Ihr Unternehmen die Tätigkeiten der NSL?
- Wie steht es um die Ausfallsicherheit Ihrer NSL?
- Welche Schnittstellen hat eine NSL zu anderen Organisationseinheiten im Unternehmen zu Fremdfirmen (Kunden, Lieferanten, Subunternehmer) und den Gefahrenabwehrbehörden im Rahmen ihrer Aufgabenstellung?
- Wo liegen die Kostensenkungspotentiale durch eine NSL?
- Wie lässt sich der Nutzen einer NSL im Unternehmensschutz bewerten oder gar quantifizieren?
- Welche Qualifikation muss das Personal in der NSL haben?
- Welche Schwerpunkte für eine Kundenaudit einer NSL ergeben sich aus Ihrem Projekt?

Erarbeiten Sie eine 10-minütige Präsentation (nicht mehr als 10 Folien) über das Thema „Die Notruf- und Serviceleitstelle als organisatorische Aufgabe“ bezogen auf Ihr Projekt / Ihre Abteilung / Ihr Unternehmen.

## Inhaltsverzeichnis

Wissen (vermitteln) alleine genügt nicht .....	VI
Aufbau TDR .....	VII
Transferreport I (unternehmensbezogen).....	VIII
Transferreport II (projektbezogen) .....	IX
Abbildungsverzeichnis .....	XII
Tabellenverzeichnis.....	XIII
Abkürzungsverzeichnis .....	XIV
Vorwort.....	XV
<b>1 Einführung.....</b>	<b>1</b>
1.1 Grundlegende Definitionen .....	2
1.1.1 Leitstelle (Überbegriff).....	2
1.1.2 Feuerwehrleitstelle.....	3
1.1.3 Rettungsleitstelle .....	3
1.1.4 Gemeinsame Leitstelle.....	3
1.1.5 Integrierte Leitstelle.....	4
1.2 Gemeinsame Leitstelle .....	4
1.2.1 Regionen-Leitstelle.....	5
1.2.2 Integrierte Regionen-Leitstelle.....	5
1.2.3 Leitstellen-Kooperation .....	6
1.2.4 Vernetzte Leitstellen .....	6
1.2.5 Virtueller Leitstellenverbund .....	7
1.2.6 ASP-Leitstellen.....	8
1.2.7 Polizeileitstelle.....	9
1.2.8 Kombinierte Leitstelle .....	10
1.2.9 Bunte Leitstelle .....	10
1.2.10 Bunte Leitstelle mit undifferenzierter Notrufdisposition.....	11
1.3 Besondere Lagen.....	12
1.4 Personelle Ausstattung einer öffentlichen Leitstelle .....	12
1.4.1 Personalfunktionen .....	13
1.4.2 Zuordnung von Aufgaben zu Funktionen .....	13
1.5 Qualifikationsanforderungen .....	16
1.6 Ermittlung des Personalbedarfes einer Leitstelle.....	17
1.7 Technische Ausstattung .....	21
1.7.1 Grundkomponenten der Leitstellentechnik.....	21
1.8 Allgemeines zu Leitstellen.....	22
1.9 NSL in der Wirtschaft .....	23
1.9.1 Definitionen der Notruf- und Serviceleitstellen (NSL) .....	23
1.9.2 Weitere Leitstellen in der Wirtschaft .....	26
1.10 Standortauswahl und bauliche Voraussetzungen .....	30

<b>2</b>	<b>Organisationsfragen</b> .....	<b>31</b>
2.1	Trägerschaft .....	31
2.1.1	Qualitätsmanagement .....	31
2.2	Organisationsvorgaben aus der DIN EN 5018 .....	32
2.3	Leitstellenaudit .....	33
2.3.1	Internes Audit .....	33
2.4.1	Schnittstellen der Notruf- und Serviceleitstelle .....	49
2.5	Einsatzplanungen .....	51
<b>3</b>	<b>Prozessketten der Leitstelle</b> .....	<b>57</b>
3.1	Kernprozesse der Notrufabfrage .....	62
3.2	Betriebshandbuch .....	66
3.2.0	Einführung .....	66
3.2.1	Inhaltsverzeichnis .....	69
3.3	Einsatztaktik in der NSL .....	99
<b>4</b>	<b>Nutzung der IT-Infrastruktur</b>	
	<b>eines Unternehmens durch dessen NSL</b> .....	<b>101</b>
4.1	Übernahme von Daten .....	101
4.2	Nutzung von Workflows, die vom Kunden gestartet werden .....	101
4.3	Nutzung vorhandener Datenbanken .....	103
4.4	Verbindung der IT-Welt des Unternehmens mit der IT-Welt der NSL .....	104
4.5	Die Funkkommunikation der Leitstellen .....	105
<b>5</b>	<b>IT-Security in der NSL</b> .....	<b>107</b>
<b>6</b>	<b>Personal in NSL des Bewachungsgewerbe</b> .....	<b>109</b>
6.1	Qualifikationen des Personals in einer NSL des Bewachungsgewerbes .....	110
6.1.1	Prüfungsinhalte für die „NSL-Fachkraft“ sind: .....	113
6.1.2	Prüfungsinhalte Leitende NSL-Fachkraft .....	113
6.1.3	Weitere Aus- und Fortbildungsmöglichkeiten durch den VdS in Bezug auf NSL .....	113
6.2	Personal der öffentlichen NSL der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr .....	115
6.2.1	Qualifikation des Personals .....	115
6.3	Personal in NSL in der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr in der Wirtschaft .....	116
6.3.1	Qualifikation des Personals am Beispiel einer NSL mit Schwerpunkt Werkfeuerwehr .....	117
6.4	Berechnung des Personalbedarfs einer NSL .....	119

---

<b>7</b>	<b>Riskmanagement</b> .....	<b>123</b>
7.1	Ausfall von Anlagen.....	124
7.1.1	Totalausfall der Verarbeitungsfähigkeit.....	124
7.1.2	Teilausfall von einzelnen Systemen.....	124
7.1.3	Ausfall Stromversorgung.....	125
7.2	Schadensereignisse in der NSL.....	126
7.2.1	Feuer.....	126
7.2.2	Gefahrgutfreisetzung.....	126
7.2.3	Explosion.....	127
7.2.4	Wasser.....	127
7.2.5	Wasserrohrbruch einer vorbeiführenden Hauptleitung und / oder Hochwasser.....	127
7.2.6	Blitzschlag direkt in die Leitstelle.....	128
7.2.7	Überspannung nach Blitzeinschlag in der Nachbarschaft (innerer Blitzschutz).....	128
7.2.8	Unwetter.....	128
7.2.9	Erdbeben.....	129
7.2.10	Gefahren aus der Nachbarschaft.....	129
7.3	Mechanische Schäden.....	130
7.3.1	Schienenfahrzeugaufprall.....	130
7.3.2	Straßenverkehrsfahrzeug.....	130
7.3.3	Flugzeug.....	130
7.4	Bedrohungssituationen (Sicherungskonzept).....	131
7.4.1	Kriminelle Angriffe.....	131
7.4.2	Terroristische Angriffe.....	131
7.4.3	Bombendrohungen.....	131
7.4.4	Bombenfund.....	132
7.4.5	Sonstige kriminelle Bedrohungen.....	132
7.5	Personal.....	132
7.5.1	Auswirkungen einer Pandemie und vergleichbarer Ereignisse auf personelle Besetzung.....	132
7.5.2	Auswirkungen eines Streiks des NSL-Personals.....	133
7.5.3	Aus- und Weiterbildung des Personals.....	133
7.5.4	Arbeitsschutzmaßnahmen für das Personal.....	133
7.6	Ausfall von Zahlungen eines oder mehrere Großkunden.....	133
7.7	Zutrittskonzept.....	134
7.8	Evakuierungskonzepte der NSL.....	134
7.8.1	Teilevakuierung.....	134
7.8.2	Gesamtevakuierung.....	135
7.9	Datenschutzkonzept.....	135

---

<b>8 Wirtschaftlichkeit.....</b>	<b>139</b>
8.1 Wirtschaftlichkeit in Abhängigkeit vom Auftrag.....	139
8.2 Wirtschaftlichkeit einer privat betriebenen NSL.....	141
8.3 Betriebsvereinbarungen .....	144
<b>9 Rechtsgrundlagen und Regeln Dritter.....</b>	<b>149</b>
9.1 Bund .....	149
9.2 Länder.....	149
9.3 Regeln Dritter .....	150
9.3.1 DIN.....	150
9.3.2 NAMUR.....	152
9.3.3 VdS.....	154
<b>10 Fazit .....</b>	<b>157</b>
<b>11 Selbstkontrollaufgaben.....</b>	<b>157</b>
11.1 Was bedeutet NSL?.....	157
11.2 Welche Teilsicherheitskonzepte beinhaltet eine NSL?.....	157
11.3 Nennen Sie wesentliche Punkte im Riskkonzept der NSL.....	157
11.4 Nennen sie eine Kennzahl zur wirtschaftlichen Beurteilung der NSL .....	158
11.5 Wesentliche Kostenfaktoren einer NSL sind: .....	158
11.6 Was beinhaltet ein Betriebshandbuch einer NSL? .....	158
11.7 Warum ist das Betriebshandbuch so wichtig?.....	158
11.8 Nennen Sie zwölf Aufgaben einer NSL. ....	158
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>161</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Gemeinsame Leitstelle.....	3
Abbildung 2: Integrierte Leitstelle.....	5
Abbildung 3: Regionen-Rettungsleitstelle .....	5
Abbildung 4: Integrierte Regionen-Leitstelle.....	6
Abbildung 5: Leitstellen-Kooperation integrierter Leitstellen. ....	7
Abbildung 6: Vernetzte integrierter Leitstellen. ....	7
Abbildung 7: Virtueller Leitstellenverbund integrierter Leitstellen. ....	8
Abbildung 8: Integrierte ASP-Leitstellen.....	9
Abbildung 9: Kombinierte Leitstelle .....	10
Abbildung 10: Bunte Leitstelle.....	11
Abbildung 11: Bunte Leitstelle mit undifferenzierter Notrufdisposition.....	12
Abbildung 12: Grundkomponenten der Leitstellentechnik .....	22
Abbildung 13: Teilsicherheitskonzepte einer NSL.....	47
Abbildung 14: Anzahl der Prozessketten pro Stunde und Wochentag ohne Alarme .....	53
Abbildung 15: Anzahl benötigter Mitarbeiter zur Abarbeitung durchschnittlicher Menge an Prozesskettendauer pro Stunde.....	54
Abbildung 16: Funktionen der Evaluierung .....	60
Abbildung 17: Prozesskette Notruf .....	63
Abbildung 18: Inhalte der Prozessdokumentation.....	65
Abbildung 19: Tabellarische Darstellung eines Prozesses .....	66
Abbildung 20: Systeme in einer NSL.....	99
Abbildung 21: Ergebnisanalyse zur Ist-IT-Security. ....	105
Abbildung 22: IT-Security einer NSL .....	108
Abbildung 23: Schichtfaktor.....	121
Abbildung 24: Beispiel für Risikomatrix .....	136

## Abkürzungsverzeichnis

AA	Alarmanlage
AAO	Alarm- und Ausrückeordnung
AE	Alarmempfänger
AES	Alarmempfangsstelle
ArbschG	Gesetz über die Durchführung von Maßnahmen des Arbeitsschutzes zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Beschäftigten bei der Arbeit
BauKG	Bundesgesetz über die Koordination bei Bauarbeiten
BE	Anzeige und Bedieneinrichtung
BGBL	Bundesgesetzblatt
BHB	Betriebshandbuch
BITKOM	Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V.
BOS	Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben
BSI	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
DAKS	Digitales Ansage- und Kommunikationssystem
DIN	Deutsches Institut für Normung
EN	Europäische Norm
EMV	Elektromagnetische Verträglichkeit
GMA	Gefahrenmeldeanlage
GMAS	Gefahrenmeldeanlagenmanagementsystem
FMS	Funkmeldesystem
FSS	Fachstelle für Schutz und Sicherheit
HBKG	Hessisches Gesetz über den Brandschutz, die Allgemeine Hilfe und den Katastrophenschutz
HR	Human Resources
ICE	International Chemical Environment
IS	Interventionsstelle
ISO	Internationale Organisation für Normung
IT	Informationstechnik
KMU	kleine und mittlere Unternehmen
KNSL	Konzern-Notruf- und Serviceleitstelle

LEA	Law Enforcement Agency (exekutive Organe und Behörden)
L-NSL-FK	leitende Notruf- und Service-Leitstellen-Fachkraft
MS	Medienstab
NIS	Nachbarschaftsinformationssystem
NSL	Notruf- und Serviceleitstelle
NSL-FK	Notruf- und Service-Leitstellen-Fachkraft (NSL-FK)
PNA	Personennotsignalanlage
PNG	Personennotsignalgerät
PMeV	Bundesverband Professioneller Mobilfunk e. V.
QM	Qualitätsmanagement
QMS	Qualitätsmanagementsystem
RAR	Rapid Alarm Report
SAP	Name einer Softwarefirma
SchbV	Schwerbehindertenvertretung
SLA	Service-Level-Agreement
ST	Schlüsseltresore
TF	Tresorfach
TOP	Technik, Organisation, Personal
TUIS	Transport-Unfall-Informationen- und Hilfeleistungssystem der chemischen Industrie
ÜE	Übertragungseinrichtung
VdS	Verband der Sachversicherer
WÄ	Werksärztliche Abteilung
WEL	Werkseinsatzleitung
ZBS	Zutrittsberechtigungssystem
ZKS	Zutrittskontrollsystem

## Vorwort

Unternehmenssicherheit im Sinne von Security als Managementaufgabe mit ihren vielen Facetten und Schnittstellen zu anderen Bereichen im eigenen Unternehmen, aber auch zu Gefahrenabwehrbehörden und Kunden des Unternehmens, dient bei richtiger Auslegung zur Sicherung des Unternehmenserfolg. Die Security ist einer von vielen „Business enabler“ in den Unternehmen. Dies erfordert aber auch von den Führungskräften eine entsprechende Denkweise und Handlungskompetenz und nicht nur Fachwissen im Bereich Security. Nicht das Begrenzende der Vorschriften ist das Leitbild einer modernen Security, sondern die erfolgreiche Interpretation der Vorschriften zum Nutzen des Unternehmens bei gleichzeitiger Einhaltung der Vorschriften.

Der traditionelle Securitymitarbeiter in leitender Position mit dem Hintergrund einer staatlichen Ausbildung in der Gefahrenabwehr verschwindet immer mehr und wird durch Mitarbeiter mit Fachhochschul- oder Universitätsausbildung in den zu den Anforderungen des Unternehmens passenden Fachrichtungen verdrängt.

Die Steinbeis-Hochschule Berlin kombiniert in idealer Weise hierzu für Praktiker aus dem Securitybereich wirtschaftswissenschaftliche Grundlagen mit praxis- und projektorientierten Elementen. Sowohl der Steinbeis Bachelor für Mitarbeiter aus der Praxis ohne Führungsverantwortung, als auch der MBA für Mitarbeiter mit Führungsverantwortung werden dem jeweils geforderten Ansprüchen gerecht. Es wird bei beiden Studiengängen nicht nur auf das Aneignen von Wissen geachtet, sondern im besonderen Maße auf die systematische Anwendung des erworbenen Wissens. Durch die Verwendung der TDR mit Reportsystem wird dies zielgerichtet erreicht. In Studienarbeit und Projektarbeit wird dann der Beweis für erfolgreiches Arbeiten mit dem erworbenen Wissen gelegt.

Die Notruf- und Serviceleitstelle (NSL) bzw. Alarmempfangszentrale ist Bindeglied zwischen Security, Safety, Brandschutz und Serviceleistungen. Durch gezielten Einsatz der NSL kann Ressourcen sparend gehandelt werden. Allerdings funktioniert Technik ohne Personal nicht. Hierzu gehört auch eine stimmige Organisation. Hier gilt es, das individuelle NSL-Konzept für die Aufträge durch Kombination von Technik, Personal und Organisation unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Fakten zu erarbeiten.

Ich wünsche allen Studierenden und Lesern ein erfolgreiches Studium des TDR und eine erfolgreiche Anwendung in der Praxis für sich und ihre Unternehmen.

*Rechtsanwalt Ralf Schönfeld*

Geschäftsführer Vereinigung für die Sicherheit der Wirtschaft e. V.



# 1 Einführung

Die Errichtung und der Unterhalt einer Notruf- und Serviceleitstelle (NSL) ist eine komplexe Aufgabe. Mit diesem TDR soll der organisatorische Teil dieser Aufgabe beleuchtet und den Studenten und Besuchern des Zertifikatlehrgangs einen Überblick verschafft werden, um dann die gewonnenen Erkenntnisse zum Nutzen der eigenen NSL umzusetzen

Der Begriff Leitstelle findet eine vielfältige Anwendung und ist nicht nur im Bereich der Gefahrenabwehr üblich. Betreiber von Netzen haben Netzleitstellen (Strom, Gas, Chemikalien, Öl usw.). Logistikunternehmen, Nah- und Fernverkehrsunternehmen, Kraftwerke, Industrieanlagen usw. verwenden das Wort Leitstelle in Zusammenhang mit der Prozesskette:

Eingang von Informationen → Bewertung → Reaktion

Auch die Vielzahl der verwendeten Namen wie Einsatzzentrale, Sicherheitszentralen, Servicezentralen, Fernmeldezentrale, Zentrale, Kontrollräume, Leitstände, Leitwarten, Messwarte, Prozessleitwarten usw. gelten für Organisationen, welche ähnliche Aufgaben wahrnehmen. Sie sind unter Umständen auch die ständige besetzte Betriebsstätte, in der Störmeldungen und Gefahrenmeldungen auf Grund gesetzlicher Bestimmungen auflaufen können, neben der eigentlichen Hauptaufgabe der Steuerung der Produktionsprozesse.

Die wichtigsten Gruppen für Leitstellen sind:

- BOS-Leitstellen (BOS = Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben): Einsatzleitzentralen für Polizei, Feuerwehr und Rettungsdienste und auch integrierte Leitstellen (Feuerwehr und Rettungsdienst)
- Industrieleitstellen mit den Bereichen Brandschutz und / oder Werksicherheit
- Gebäudeleitstellen mit den Bereichen Brandschutz und Gebäudesicherheit

Im Folgenden stehen die Leitstellen im Vordergrund, welche sich mit der nicht polizeilichen Gefahrenabwehr als Hauptaufgabe beschäftigen, aber daneben auch Dienstleistungen erbringen, welche nicht unbedingt die Gefahrenabwehr als Aufgabenbereich haben.

Wichtige Teilprozesse sind:

- Entgegennahme von Notrufen
- Entgegennahme der Alarmmeldungen der Gefahrenmeldeanlage
- Prioritäten Setzen bei multiplen Ereignissen
- Alarmierungen von Einsatzkräften, aber auch Fachberatern, Behörden etc.