



AGBF bund

im Deutschen Städtetag

Empfehlungen der Arbeitsgemeinschaft
der Leiterinnen und Leiter der Berufsfeuerwehren zur

Rollenbeschreibung und Fähigkeiten Leitstellenmitarbeiter:in der Zukunft

Leitstelle und Ausbildung



02. Oktober 2023

AGBF-Bund
Arbeitskreis Ausbildung
c/o Feuerwehr Nürnberg
Regenstraße 4
90541Nürnberg

OBD Dipl.-Min. Volker Skrok
Telefon: 0911 / 231-6000
Telefax: 0911 / 2 31-6008
E-Mail: Volker.Skrok@stadt.nuernberg.de

Erarbeitet vom Arbeitskreis „Ausbildung“ der AGBF mit Unterstützung des „Fachausschusses Leitstellen und Digitalisierung“ der deutschen Feuerwehren in Abstimmung mit dem Arbeitskreis „Rettungsdienst“ der AGBF.

1. Ausgangslage

In dem Themenpapier *„Arbeitsplatz „Leitstelle der Zukunft“. Qualifikationsanforderungen an zukünftige Disponent:innen vor dem Hintergrund von Prozessautomatisierungen und sich verändernden Aufgaben“* des FA Leitstelle und Digitalisierung ist das Grundproblem der Anforderung an die Mitarbeiter:in der Leitstelle der Zukunft beschrieben worden. Deutlich wird dort aufgezeigt, dass in der Zukunft ein effizienterer und differenzierterer Personalansatz in den Leitstellen notwendig ist. Der aus heutiger Sicht in einigen Leitstellen (noch) sinnvolle Einsatz der alle Prozessschritte bearbeitenden Einheitsdisponent:in kann in der Zukunft aus wirtschaftlichen, qualitativen und quantitativen Gründen und eine damit einhergehende weitere Professionalisierung von Arbeitsbereichen in der Leitstelle durch deutlich differenzierte Anforderungen abgelöst werden.

In dem Thesenpapier ist ebenfalls beschrieben, dass die Zahl der eingesetzten Mitarbeiter:innen im Vergleich zu heute deutlich abnehmen könnte, die jeweilige Qualifikation aber differenzierter zu betrachten sein wird. Eine quantitative Abnahme des benötigten Personals setzt die Weiterentwicklung automatischer Leitstellenprozesse voraus.

Kernaufgabe des Personalmanagements der Träger/Betreiber von Leitstellen ist die Bereitstellung eines zielorientierten Personaleinsatzes: Dieser leistet den notwendigen Beitrag zur Werterhaltung und Wertschöpfung auf lange Sicht auch unter wirtschaftlichen Aspekten.

Der Arbeitsplatz Leitstelle der Zukunft wird andere Ansprüche an die Mitarbeiter:innen stellen, als heute an sie gestellt werden. Das vorliegende Thesenpapier setzt auf dem oben zitierten Thesenpapier des FA Leitstelle und Digitalisierung auf und beschäftigt sich mit der Definition der wesentlichen und zukünftigen Rollen in der Leitstelle. Es stellt die notwendigen Fähigkeiten dar, die die Mitarbeiter:innen mitbringen müssen und begründet diese. Aus den notwendigen Fähigkeiten werden dann in einem letzten Schritt die Notwendigkeiten für eine Ausbildung der Mitarbeiter:innen der Leitstelle der Zukunft abgeleitet.

2. Aufbau des der Empfehlung

In einem ersten Abschnitt werden die anschließend beschriebenen Rollen aus den Hauptaufgaben „Steuerung der nichtpolizeilichen, operativen Gefahrenabwehr“ und „Betreiben eines interdisziplinären Informationsraumes“ einer Integrierten Leitstelle¹ der Zukunft abgeleitet. Zudem werden die Rollen inhaltlich näher dargestellt. In einem zweiten Abschnitt soll ein Anhalt geboten werden, wann und wie es Sinn macht, mehrere Rollen in einer Funktion zusammenzufassen und wann eine zunehmende Spezialisierung und Aufgabenverteilung zu wenigen oder einer Rolle für eine Funktion Sinn macht.

Das vorliegende Papier soll Grundlage für eine bundeseinheitliche und qualitativ ausreichende Ausbildung für Mitarbeiter:innen in Leitstellen sein. Folglich werden in der Anlage diejenigen Tabellen vorgehalten, die notwendig sind, um eine entsprechende Lehrgangsplanung zu bewerkstelligen.

3. Herleitung der Rollen in der Leitstelle der Zukunft

Die wesentlichen Rollen der Leitstelle der Zukunft entwickeln sich aus deren Aufgabenstellung. Die Aufgabenstellung umfasst zunächst die Hauptaufgaben der „*Steuerung der operativen nicht-polizeilichen Gefahrenabwehr*“ und das „*Betreiben eines interdisziplinären Informationsraumes*“ (siehe Abbildung 1).²

¹Bewusst wird hier der Begriff der Integrierten Leitstelle genommen, die für Feuerwehr, Rettungsdienst und Katastrophenschutz zuständig ist. Bereits die Hauptaufgaben differenzieren sich deutlich von denen einer Gesundheitsleitstelle, wie sie in unterschiedlichen Papieren zur Notfallreform beschrieben ist.

²Vergleiche „Leitstelle der Zukunft: Transformation zum Dienstleister für operative Gefahrenabwehr und Informationsmanagement“.

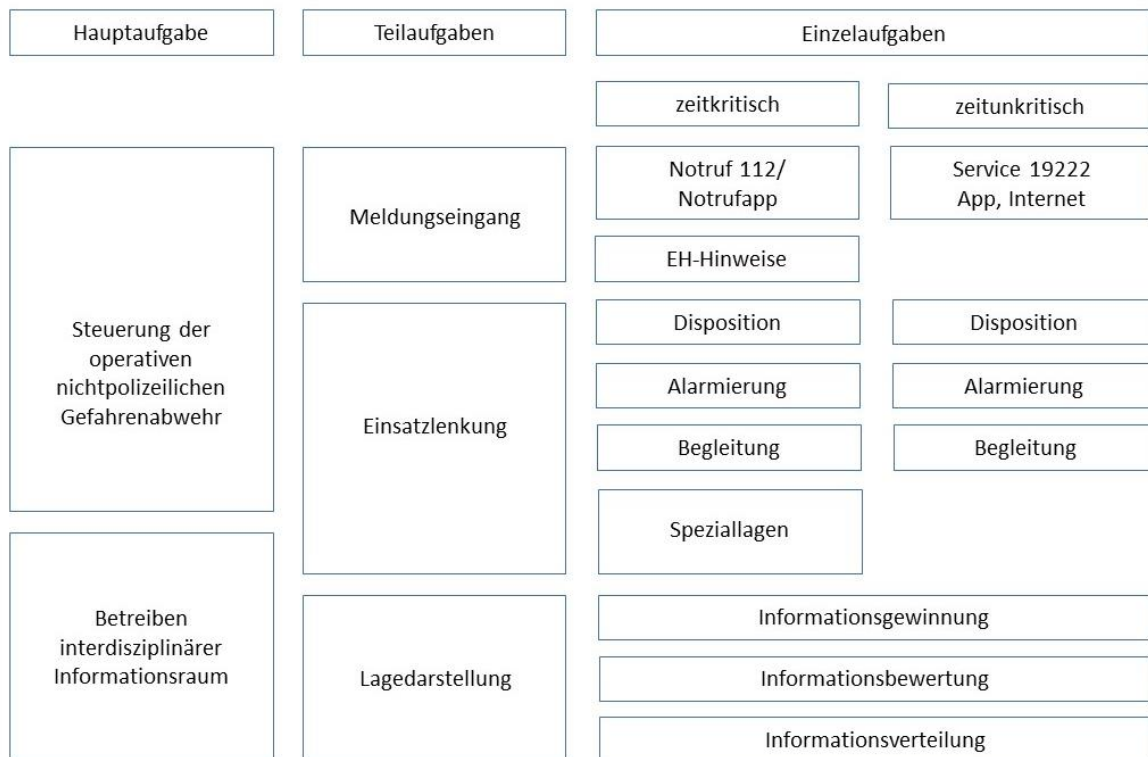


Abbildung 1: Darstellung der Aufgaben in einer Leitstelle der Zukunft.

Die dargestellten Hauptaufgaben entwickeln sich aus dem Anspruch an die Leitstelle als Dienstleister in der operativen Gefahrenabwehr und im Informationsmanagement.³ Diese Hauptaufgaben unterteilen sich wiederum in die Teilaufgaben „Meldungseingang“, „Einsatzlenkung“ und „Lagedarstellung“. Die Einzelaufgaben lassen sich in zeitkritische Einzelaufgaben und zeitunkritische Einzelaufgaben unterscheiden. Sie werden den Teilaufgaben zugeordnet. In der dargestellten Logik finden sich die Einzelaufgaben in der Ablauforganisation der Leitstellen wieder, die Teil- und Hauptaufgaben geben Hinweise auf eine notwendige Aufbauorganisation zur Koordination der Prozessabläufe in der Leitstelle der Zukunft. Aus der Aufbau- und Ablaufkoordination lassen sich folglich die notwendigen Rollen ableiten. Aus der Bearbeitung der Einzelaufgaben ergeben sich die Rollen, die durch die Mitarbeitenden abgedeckt werden, die den Leitstellenprozess bearbeiten müssen (Ablauforganisation). Die Koordination dieser Aufgaben erfordert dann die Rollen für Führungskräfte, die den Teil- und Hauptaufgaben zugeordnet werden können (Aufbauorganisation). Die Aufbau-, bzw. Ablauforganisation beschreibt folglich welche Rollen sich in der Leitstelle der Zukunft wiederfinden können. Aufbau- und Ablauforganisation stellen jedoch nur zwei der wesentlichen Elemente dar, die betrachtet werden müssen (siehe Abbildung 2).

³ Vergleiche „Leitstelle der Zukunft: Transformation zum Dienstleister für operative Gefahrenabwehr und Informationsmanagement“. Die beiden Hauptaufgaben erweitern letztendlich den heute gängigen und immer ähnlich dargestellten Prozess der Leitstelle mit den Prozessschritten „Meldungseingang“, „Alarmierung/Disposition“, „Einsatzbegleitung“ und „Dokumentation“ und Dokumentation um das Informationsmanagement. Damit werden die, wie im Thesenpapier dargestellt die Prozessschritte „Gewinnen von Daten und Informationen“, „Verarbeitung von Daten und Informationen“ und „Weitergabe von Daten und Informationen“ integriert.

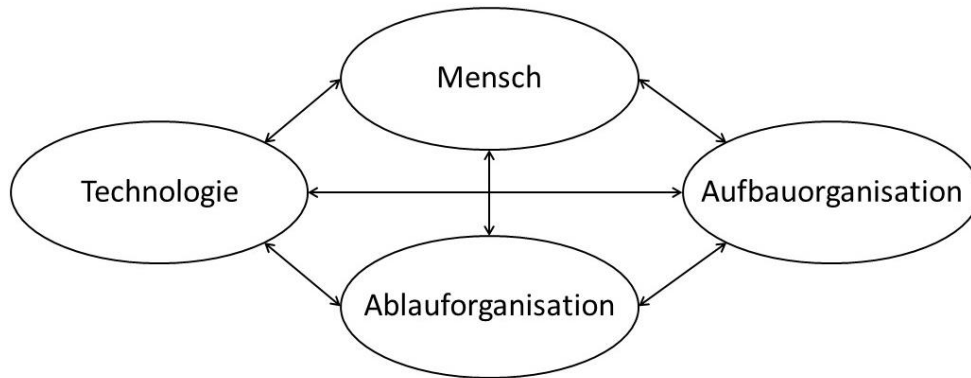


Abbildung 2: Ganzheitliche Entwicklung der Human Ressourcen in der Leitstelle.

Die inhaltliche Beschreibung der einzelnen Rollen ergibt sich nicht nur aus deren Verankerung in der Organisationsstruktur oder in der Notwendigkeit der Bearbeitung eines Prozessschrittes, sondern insbesondere auch aus den notwendigen Fähigkeiten die die Mitarbeitenden (Mensch) aufweisen müssen. Diese werden wiederum stark durch die in der Zukunft eingesetzte Technologie beeinflusst.

Die vorliegenden Rollenbeschreibungen beachten folglich alle vier Elemente und setzen sie in Beziehung.

In einem weiteren Schritt soll auf die Rollen eingegangen werden. Diese werden in der zugeordneten Tabelle im Detail beschreiben.

3.1. Rollen für die Teilaufgabe „Meldungseingang“

Die Einzelaufgaben erfordern die Rolle „Calltaker“ für die Bearbeitung der unterschiedlichen Meldungseingänge. Beim Calltaker wird zunächst zwischen den Junior-Calltakern und den Calltakern unterscheiden. Der Junior-Calltaker ist der Tatsache geschuldet, dass aufgrund der Automatisierung der Meldungseingänge zunehmend tendenziell weniger Calltaker in der Leitstelle eingesetzt werden müssen. Für technische Ausfälle oder bspw. zur Abarbeitung von Lastspitzen bei Extremwetterereignissen werden jedoch zusätzliche Mitarbeiter benötigt, die das Stammpersonal (Calltaker) unterstützen können. So ergibt sich die Rolle Junior-Calltaker als Leitstellenreserve. Die Rolle des Calltakers ist auch den Meldungseingang fokussiert und spezialisiert. Dabei wird er in Zukunft in der Regel durch eine SNA unterstützt. Neben der zunehmenden Unterstützung durch Technologien, müssen in der Regel Meldungseingänge parallel bearbeitet werden. Das erfordert eine Koordination in Dringlichkeit (Weiterverarbeitung) und hinsichtlich einer ausreichenden Annahmegeschwindigkeit. Für die dargestellte Koordination der Meldungseingänge und die Unterstützung der Calltaker in außergewöhnlichen Situationen, wie beispielsweise schwieriges Auffinden des Notfallortes oder dem Verlust des Zugangs zu dem Meldenden, gibt es den Senior-

Calltaker, der hier koordinierend und unterstützend eingreift. Zukünftig werden über eine Berufsausbildung zum Disponenten auch junge (minderjährige) Mitarbeitende in die Leitstelle kommen. Diese müssen je nach Ausbildungsstand am Platz beaufsichtigt werden. Hier wird es nötig sein, dass in den Leitstellen Praxisanleiter in ausreichender Anzahl in den Leitstellen zur Verfügung stehen müssen. Die Funktion des Praxisanleiters ist nicht den Rollen im operativen Betrieb zuzuordnen, sondern muss im Bereich des Unterstützungsprozesses Aus- und Fortbildung verortet werden (siehe Tabelle 1).

Tabelle 1: Rollen der Teilaufgabe „Meldungseingang“.

Name	Rollenbeschreibung	Anspruch
Juniorcalltaker:in	Annahme von Meldungseingängen in Sprache und als Datensatz, Bearbeitung und Informationsgewinnung auf einem definierten Einstiegsniveau.	Die fortlaufende Automatisierung der Prozesse in der Leitstelle, aber auch alternative Meldungseingänge wie beispielsweise von der NORA Notruf App und der Einsatz von Sprach-Bots erlauben eine Reduktion von Leitstellenmitarbeiter:innen, die dieses Segment vollumfänglich bedienen können. Jedoch kann es bei technischen Ausfällen oder bei Großschadenslagen, wie beispielsweise Unwettern dazu kommen, dass Notrufe vermehrt über Telefon angenommen werden müssen oder es zu einem erheblichen Anstieg der Notrufe kommt. Hierfür muss entsprechend ausgebildetes Personal zur Verfügung stehen, das in der Leitstelle eingesetzt werden kann. Es ist nicht dem Regelbetrieb zu zurechnen, da es nur für „Lastspitzen“ benötigt wird. Eine andere Möglichkeit wäre das Personal für bestimmte Anrufe (Krankenhäuser, Arztpraxen, Dialysen, 19222) einzusetzen. Bereits heute gibt es unterschiedliche Konzepte für solche Personalreserven, deren Mindestqualität nicht weiter definiert ist. Damit gibt es in der Praxis sehr unterschiedliche Qualitätsanforderungen an Leitstellenmitarbeitern, insbesondere in Krisensituationen. Mit der Definition der Fähigkeiten eines Juniordisponenten wäre eine Grundlage für eine einheitliche Qualifikation in Leitstellen zu gewährleisten Der Anspruch an die Juniorcalltaker:in entspricht nur teilweise dem der Calltaker:in. Der Fokus wird hier nochmals auf die Annahme von Notrufen in deutscher Sprache fokussiert. Die Verwendung eines SNAP ist zwingend erforderlich. Aufgrund der „Leitstellenreserve“ sind die Erfahrungszeiträume geringer.
Calltaker:in	Annahme von Meldungseingängen in Sprache und als Datensatz, Bearbeitung und Informationsgewinnung	Da auch in den nächsten Jahren die Meldungseingänge über das Telefon den Großteil ausmachen werden, werden hier nach wie vor viele Mitarbeiter:innen eingesetzt werden müssen. Jedoch macht es der Einsatz von SNAP und eine entsprechende Unterstützung durch IT, beispielsweise bei Fremdsprachen oder der Verifizierung von Standorten möglich, den Anspruch an die Zugangsqualifikation und Ausbildung der Mitarbeiter:innen gering zu halten. Grundsätzlich sind zwar medizinische Kenntnisse und/oder Nähe zu Einsatzorganisationen

Name	Rollenbeschreibung	Anspruch
		wünschenswert aber nicht zwingend erforderlich (bspw. Leitstelle London). Folglich kann hier auch überlegt werden, alternatives Personal, wie Medizinische Fachangestellte oder Kranken- und Gesundheitspfleger:innen, aber auch Medizinstudent:innen einzusetzen. Eine grundlegende Qualifizierung für benötigte Kompetenzen im Rettungsdienst und der Feuerwehr ist erforderlich.
Seniorcalltaker:in	Koordination der Teilaufgabe Meldungseingang. Koordination und Controlling der Annahme von Meldungseingängen in Sprache und als Datensatz, Informationsgewinnung, Unterstützung des Calltakers bei schwierigen Meldungseingängen.	Auch mit der notwendigen technischen Unterstützung kann es zum Fall kommen, dass Calltaker:innen Unterstützung benötigen oder mit den vorhandenen Mitteln nicht mehr weiterwissen. Zwar stellen diese Anrufe einen vergleichsweise geringen Prozentsatz dar, lassen sich jedoch nicht ausschließen. Auch bei Meldungseingängen, die über Daten kommen, sind Situationen denkbar, bei welchen der/die Calltaker:in Unterstützung benötigt. Die Unterstützung der Calltaker:innen erfordert neben sozialen Kompetenzen insbesondere auch große Erfahrungen in der Leitstelle und im Umgang mit schwierigen Kundenkontakten. Des Weiteren muss er die Fähigkeit haben, die Calltaker:innen als High Reliability-Team zu führen und entsprechend einzusetzen. Bei großen Leitstellen rückt zudem vermehrt eine Aufsichtsfunktion der Seniorcalltaker in den Vordergrund, um den operativen Dienst an der Meldungsannahme zu steuern. Neben den unterstützenden Aufgaben stellt, insbesondere bei komplexeren Schadensereignissen oder speziellen Einsatzlagen, die Informationsgewinnung einen wesentlichen Faktor dar. Der Meldungseingang ist dabei eine wichtige Quelle. Die erweiterte Informationsgewinnung, insbesondere bei Großschadenslagen, erfordert bereits eine Stabsausbildung, zumindest im S2-Bereich.

3.2. Rollen für die Teilaufgabe „Einsatzlenkung“

Die unterschiedlichen Einzelaufgaben der Einsatzlenkung benötigen die Rolle des „Dispatchers“. Auch hier kann davon ausgegangen werden, dass ab einer gewissen Leitstellengröße die entsprechenden Einzelaufgaben hinsichtlich Dringlichkeit und Gleichzeitigkeit koordiniert und aufeinander abgestimmt werden müssen. Folglich ist auch hier ein Mitarbeiter notwendig, der die Koordination der Dispatcher (Senior-Dispatcher) übernimmt (siehe Tabelle 2).

Tabelle 2: Rollen der Teilaufgabe „Einsatzlenkung“.

Name	Rollenbeschreibung	Anspruch
<p>Dispatcher:in</p>	<p>Controlling der Standardereignisse im Rettungsdienst und bei der Feuerwehr. Einsteuern von Maßnahmen bei Standardabweichungen, Vorplanung der gesamten Rettungskette, um Überlastungen im System zu vermeiden. Einsteuern von Eskalationsmaßnahmen bei Systemüberlastungen</p>	<p>Da die Masse der Standardrettungsdienstereignisse und Standardfeuerwehreinätze automatisiert abgearbeitet werden kann, muss nur noch eingegriffen werden, wenn es zu Abweichungen im Prozess kommt. Damit ist es möglich, mit einer vergleichsweise geringen Zahl an Mitarbeiter:innen eine große Menge an Einsätzen zu steuern. Die/Der Mitarbeiter:in bearbeitet die Meldungen und greift bei Bedarf steuernd ein. Dabei richtet sich der Fokus auf den Gesamtprozess. So ist sie/er dafür verantwortlich, Einsatzmittel präventiv in Bereiche zu verschieben, die eine hohe Einsatzauslastung vorweisen oder zusätzliche Einsatzmittel in Dienst zu nehmen, aber auch interne Maßnahmen anzustoßen. Definierte Protokolle helfen, den Dokumentations- und Informationspflichten nachzukommen. Die/Der Mitarbeiter:in nimmt auch aktuelle Daten auf (Straßensperrungen, Sperrung, Behinderung von Krankenhauszufahrten, Abmeldung von Behandlungsressourcen, Ausfall von Einsatzmitteln, Rückmeldung von Fahrzeugbesatzungen zu Ausfall von Hydranten, etc.) und versorgt sie im System, bzw. stellt sicher, dass dies automatisch geschieht. Einsatzereignisse, die nicht mehr (voll-) automatisiert gesteuert werden können, werden durch Dispatcher:innen übernommen und gezielt, mit KI-Unterstützung, gesteuert und bearbeitet (Missioncontrolling und -planung).</p>
<p>Seniordispatcher:in</p>	<p>Koordination der Teilaufgabe Einsatzlenkung, Bearbeitung und Unterstützung bei komplexen Einsatzereignissen.</p>	<p>Insbesondere bei größeren Leitstellen spezialisieren sich die Dispatcher:innen zunehmend mehr auf Einzelaufgaben, um die gleichzeitig anfallende Aufgabenmenge zu bewältigen. Die Spezialisierung kann sich bspw. nach Sparte (Feuerwehr oder Rettungsdienst) oder nach räumlichen Kriterien (Städte, Landkreise, Direktionsbereiche), nach Dringlichkeit (mit und ohne Blaulicht), nach Prozess (Behandlungskapazitäten) und/oder technischen Anforderungen (Funkkanälen) ausrichten. Durch eine übergeordnete Koordination der Teilaufgabe Einsatzlenkung werden die Einzelaufgaben aufeinander abgestimmt, priorisiert und gesteuert.</p> <p>Insbesondere bei einzelnen komplexeren und dynamischen Einsatzereignissen, bei welchen mehrere Einzelaufgaben unterschiedlicher Sparten miteinander koordiniert werden müssen, führen die Seniordispatcher:innen unmittelbar die betroffenen Bereiche oder übernehmen die Einsatzbearbeitung. Die Seniordispatcher:in muss die Fähigkeit haben, die Dispatcher:innen als High Reliability-Team zu führen und entsprechend einzusetzen.</p>

3.3. Rolle für die Teilaufgabe „Lagedarstellung“

Der Fokus des Dispatcher FLZ bezieht sich auf die Prozessschritte „Gewinnen von Daten und Informationen“, „Verarbeitung von Daten und Informationen“ und „Weitergabe von Daten und Informationen“. Aus diesen wird in einem interdisziplinären Informationsraum ein Lagebild für die entsprechenden Führungsgremien der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr rollenorientiert und fristgerecht erstellt. Die Funktion stellt zudem eine wesentliche Unterstützung für den Lagedienstführer dar (siehe Tabelle 3).

Tabelle 3: Rolle der Teilaufgabe „Lagedarstellung“.

Name	Rollenbeschreibung	Anspruch
Dispatcher:in FLZ	Erstellen eines aktuellen interdisziplinären Lagebildes und eines Lageberichts für alle Beteiligten an der kommunalen Gefahrenabwehr. Führungsassistent:in Lagedienst, Mitarbeiter:in in der Lagedarstellung in politisch-administrativen oder taktisch operativen Stäben	<p>Es werden alle Möglichkeiten der aktiven und der passiven Informationsgewinnung genutzt. Das Lagebild wird empfängerorientiert für taktisch-operative Führungsgremien und für unterschiedliche Endgeräte aufbereitet und stellt sich damit rollenorientiert dar. Es greift neben grundlegenden Parametern der Gefahrenabwehr insbesondere auch Einsatzschwerpunkte, wie Krisensituationen (Ukrainekrise, Corona-Krise oder Flüchtlingskrise, Wetterereignisse) auf, berücksichtigt aber auch taktisch-operative Einsatzsituationen oder besondere Situationen, die Auswirkungen auf das System einer Kommune haben können, wie Demonstrationen, Großveranstaltungen, Baustellen/Straßensperren aber auch (drohende) Unwetterlagen oder wirtschaftliche Entwicklungsparameter (Energie und Verkehr). Dafür werden insbesondere Geoinformationssysteme verwendet. Die Daten werden je nach Anforderung in einfachen Darstellungsmitteln zusammengefasst, sodass ein schneller Überblick über die wesentlichen Entscheidungsparameter möglich ist.</p> <p>Wird ein Stab in der rückwärtigen Führung gebildet, so übernimmt die Dispatcher:in FLZ die Rolle eines Verbindungsbeamten der Leitstelle in diesen und weißt den Stab in die bereits laufende Lage und die getroffenen Maßnahmen des Head of Mission ein, so dass ein fließender Übergang von der AAO in eine BAO-Lage gelingt.</p> <p>Die Dispatcher:in FLZ muss über eine abgeschlossene Stabsausbildung mit dem Schwerpunkt S2 nachweisen können, um in der Lage zu sein, beurteilen zu können, welche Informationen in einem spezifischen und rollenorientierten Lagebild dargestellt werden müssen.</p>

3.4. Rolle für die Hauptaufgabe „Steuerung der nichtpolizeilichen, operativen Gefahrenabwehr“

Der Shiftleader ist der zentrale Koordinator aller innerbetrieblichen Aufgaben in der Leitstelle. Sein Fokus richtet sich auf die Abläufe der Leitstellenprozesse und die Aufrechterhaltung und Durchhaltetfähigkeit des Leitstellenbetriebes. Er übernimmt auch Aufgaben in der inneren Führung einer Dienstschicht (siehe Tabelle 4).

Tabelle 4: Rolle der Teilaufgabe „Steuerung der nichtpolizeilichen, operativen Gefahrenabwehr“.

Name	Rollenbeschreibung	Anspruch
Shiftleader:in	Steuerung der Hauptaufgabe der operativen Lenkung der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr	<p>Der/Die Shiftleader:in steuert die Hauptaufgabe der operativen Lenkung der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr. Damit richtet sich, im Gegensatz zum Head of Mission, sein Fokus auf die innerbetrieblichen Abläufe der Leitstelle.</p> <p>Der/Die Mitarbeiter:in zeichnet damit verantwortlich für den Personaleinsatz in der Leitstelle (mit den Teilaufgaben Meldungseingang und Einsatzlenkung) und alle damit verbundenen Komponenten. Dazu gehört bspw. das Controlling des aktuellen Personaleinsatzes in der Leitstelle und die damit verbundenen Alarmierungen der entsprechenden Leitstellenressourcen oder die Überwachung der Pausenzeiten. Ein weiterer Schwerpunkt liegt in der Umsetzung des operativen, laufenden Qualitätsmanagements (QM) in der Leitstelle. In seiner Funktion überwacht er die aktuellen Prozesskennzahlen und zeichnet verantwortlich für das Abstimmen der Prozessschritte aufeinander und stößt entsprechende Maßnahmen bei der Überschreitung von Schwellwerten an. Weitere Aufgaben im Rahmen des QM können die Überwachung der Umsetzungspräzession bei neuen oder speziellen Einsatzstichworten oder eine niederschwellige Feedbackbearbeitung sein. Des Weiteren ist er/sie Ansprechpartner:in bei kritischen Situationen von Mangelressourcen wie Behandlungsressourcen und ist Ansprechpartner:in z.B. für ärztliche Koordinatoren</p> <p>Bei einem technischen Ausfall in der Leitstelle ist er verantwortlich für alle innerbetrieblichen Maßnahmen der Leitstelle, wie bspw. Handbetrieb oder den Entschluss und die Umsetzung der Inbetriebnahme der Notleitstelle. Er koordiniert die Schnittstelle zwischen der Technik und allen organisatorischen Maßnahmen.</p> <p>In der restlichen Zeit übernimmt er/sie Aufgaben der Personalführung, wie bspw. Mitarbeitergespräche, das Schreiben von Beurteilungen, Personalentwicklungsmaßnahmen und Dienstplanung.</p>

3.5. Rolle für die Hauptaufgabe „Betreiben des interdisziplinären Informationsraumes“

Im Gegensatz zum Shiftleader richtet sich der Fokus des Head of Mission auf alle operativen Maßnahmen und rückwärtigen Tätigkeiten im Falle einer Großschadenslage oder einer Krisensituation in der Leitstelle. Er spricht sich mit dem Shiftleader und den Führungsdiensten des operativen Einsatzdienstes eng ab. Zudem zeichnet er verantwortlich für die Bereitstellung eines ständigen und interdisziplinären Lagebildes für definierte Stakeholder in der Gefahrenabwehr. Bei dynamischen und komplexen, schnell eskalierenden Einsatzsituationen überbrückt er die Phase zwischen Einsatzbeginn und der Etablierung der BFO (Besondere Führungsorganisation). Der Head of Mission wird aktiv vom Dispatcher FLZ unterstützt (siehe Tabelle 5).

Tabelle 5: Rolle der Teilaufgabe „Betreiben des interdisziplinären Informationsraumes“.

Name	Rollenbeschreibung	Anspruch
Head of Mission	Führen der Gesamtlage des Leitstellenbereiches als rückwärtiger Führungsdienst und in enger Abstimmung mit der Einsatzleitung vor Ort bis zum Einsatz rückwärtiger Stäbe.	<p>Im Gegensatz zur Shiftleader:in richtet sich der Arbeitsfokus des Head of Mission auf die operative Lage im Verantwortungsbereich der Leitstelle. Zudem stellt er sich nicht betrieblichen Themen, sondern zeichnet insbesondere für den Abgleich zwischen den beteiligten Stakeholdern an größeren und komplexen Einsatzsituationen verantwortlich. Er bildet in der Leitstelle Abschnitte für Einsatzschwerpunkte. Dafür nutzt er das Lagebild der Leitstelle. Großschadenslagen lenkt er mit Unterstützung der Dispatcher:in FLZ und der Shiftleader bis zum Einsatz eines rückwärtigen Stabes (bspw. FüStab), den er auch zur Alarmierung vorschlägt. Dabei legt er seinen Schwerpunkt in die rückwärtige Organisation (Vorausplanung, Versorgung und Logistik, Kräfteausgleich) und stimmt sich mit der Führung vor Ort ab. Er stellt damit die zentrale Figur in der ersten Phase einer BAO-Lage dar.</p> <p>Sie/Er schlägt Ausnahmezustände vor und setzt sie entsprechend um. Auch hier übernimmt er bspw. Schwerpunktbildungen (bspw. Priorisierung von bestimmten Einsatzstrichworten), Steuerung und Einsatz der Mangelressourcen (bspw. Bestimmen von Feuerzügen und/oder Reduzierung der Ausrückung) und grundlegende Arbeitsprozesse (bspw. Absagen von Krankentransporten, Umgang mit speziellen Notrufen) innerhalb des Ausnahmezustandes und in der Leitstelle.</p> <p>Der Head of Mission zeichnet auch für die Weitergabe von Meldungseingängen mit hoher Relevanz, wie beispielsweise Unwetterwarnungen, Hochwassermeldungen, Seuchengeschehnissen oder spezielle Polizeilagen verantwortlich und eskaliert sie entsprechend. Er ist damit erster Ansprechpartner für die Amtsleiter:innen der BF, Landräten und Bürgermeister in Krisensituationen, aber auch Ämter und Referaten und stellt den zentralen Anlaufpunkt</p>

Name	Rollenbeschreibung	Anspruch
		<p>übergeordneter Katastrophenschutzbehörden und Ämtern dar.</p> <p>Sie/Er koordiniert die Warnung der Bevölkerung über unterschiedliche Medien und verantwortet den Entwurf und die Koordination der Freigabe der entsprechenden Texte.</p> <p>In seiner Verantwortung liegt ebenfalls das Alarmieren und Heranführen von Reserven, die die tägliche Vorhaltung übertreffen und die Versorgung und Logistik für Einsatzstellen soweit sie nicht aus "Bordmitteln" sichergestellt werden können.</p> <p>Mit dem Einsatz eines rückwärtigen Stabes übernimmt er für die Leitstelle die Koordination der Maßnahmen und Ressourcen mit diesen.</p>

4. Rollenspezialisierung in der Leitstelle der Zukunft

Die Rolle ist zunächst einmal unabhängig von dem Mitarbeitenden zu sehen. Eine Rolle erfordert folglich nicht zwingend jeweils eine:n Mitarbeiter:in. Je nach Größe der Leitstelle wird die Arbeitsplatzbeschreibung einer Mitarbeiterin bzw. eines Mitarbeiters eher eine Rolle (bspw. Großleitstelle mit hohem Spezialisierungsgrad) oder mehrere Rollen umfassen (kleinere Leitstellen). Wesentlich für die Zusammenfassung oder die Trennung von Rollen ist die Häufigkeit der zu erledigenden Aufgaben und deren gleichzeitiges Auftreten, die eine differenziertere Arbeitsteilung und damit Spezialisierung auf wenige Rollen erfordert. Unter Arbeitsteilung versteht man somit die Aufgliederung einer Gesamtaufgabe in einzelne Teilaufgaben, verbunden mit einer Zuordnung der Teilaufgaben zu Organisationseinheiten. Damit verbundenen ist eine höhere Effektivität und erhöhte „Produktivität“ durch die kooperative Tätigkeit. Die Steigerung der Produktivität der Arbeit kann auf drei wesentliche Gründe zurückgeführt werden:

- Spezialisierung und somit Förderung der „größeren Geschicklichkeit jeder einzelnen Mitarbeiter*in“,
- Zeitersparnis
- unter der Nutzung des technischen Fortschritts

Bei den zukünftigen Planungen der Human Ressourcen, wird es folglich darum gehen, ob und wie Rollen zu Arbeitsplatzbeschreibungen zusammengefasst werden können. Um mit dem vorliegenden Papier eine Grundlage und einen Richtwert für die Planung vorzugeben, soll, in Abhängigkeit von der Leitstellengröße dargestellt werden, welche Rollen sich zusammenfassen lassen können und wo aufgrund von notwendiger Spezialisierung es notwendig zu sein scheint. Trotzdem können lokale Rahmenbedingungen auch andere Ansätze notwendig werden lassen. Das wird in Abbildung 3 zusammenfassend dargestellt.

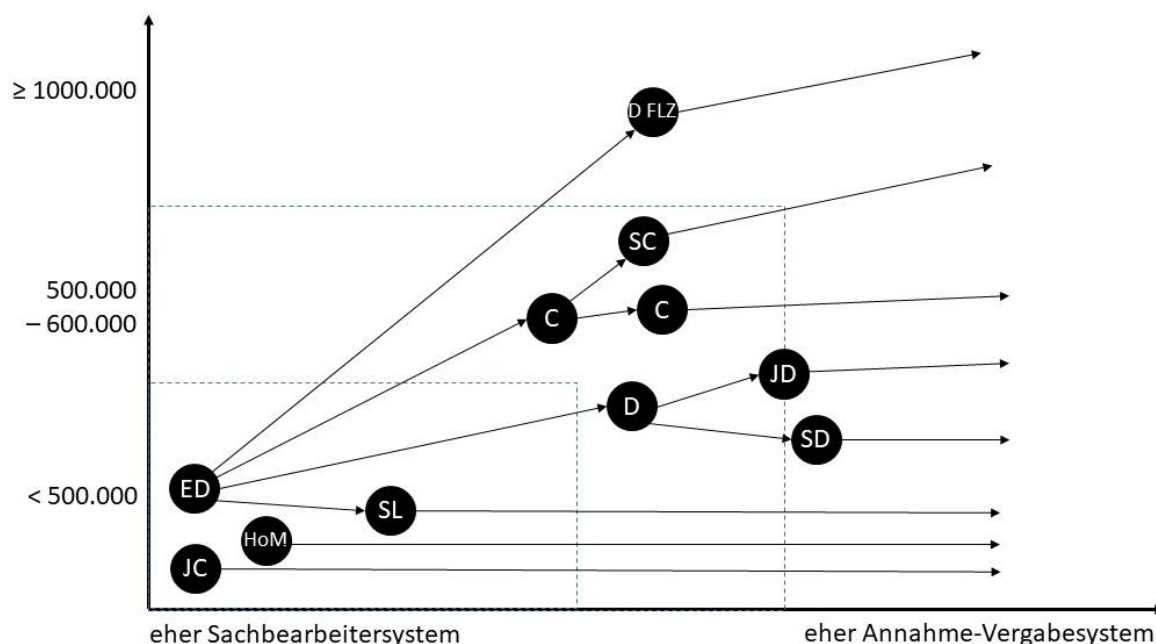


Abbildung 3: Evolution der Rollen in der Leitstelle.⁴

Die praktizierte Grenze des Sachbearbeiterprinzips liegt häufig bei einer Leitstellengröße 500.000 – 600.000 Menschen im Verantwortungsbereich. Das wirkt sich auch auf die Personalausstattung aus. In sehr kleinen Leitstellen wird es zunächst Disponenten geben, die möglichst viele Rollen in sich vereinen können (ED). Bereits sehr früh macht es jedoch Sinn, dass sich ein Shiftleader (SL) herausbildet, der sich entsprechend auf Themen der operativen Personalführung und die klassischen Aufgaben des Human Resources Managements konzentrieren kann. Häufig beginnt sich bei einer Größe zwischen 500.000 und 600.000 Menschen eine Trennung der Rollen des Calltakers (C) und des Dispatchers (D) einzustellen, zunächst am Tage, wenn die Arbeitsbelastung hoch ist, im Weiteren ggf. auch in der Nacht. Mit der zunehmenden Zahl an Calltakern, wird es erforderlich, einen Senior-Calltaker zur Steuerung der Meldungseingänge einzusetzen. Mit zunehmender Koordination auch komplexerer Einsatzsituation oder dem Setzen von eindeutigen Schwerpunkten in einer Mangelverwaltung, wie sie oftmals im Rettungsdienst geschieht, aber auch dem Koordinieren vieler gleichzeitiger Einsatzereignisse gewinnt die eigene Rolle des Senior-Disponenten (SD) immer mehr an Bedeutung. Bisher ist noch nicht abzusehen, wie sich das 360°-Lagebild weiterentwickelt. Sollte es jedoch für alle kreisfreien Städte und Kreise als unterste Katastrophenschutzbehörde zur Pflicht werden und zudem interdisziplinär in Echtzeit zur Verfügung gestellt werden, so wird sich auch bei Leitstellen < 500.000 Menschen sehr bald eine eigene Funktion herausbilden, die ausschließlich die Rolle des Disponenten Führungs- und Lagezentrum

⁴ED = Einheitsdisponent, HoM = Head of Mission, JC = Junior-Calltaker, SL = Shiftleader, C = Calltaker, SC = Senior-Calltaker, D = Dispatcher, SD = Senior-Dispatcher, D FLZ = Dispatcher Führungs- und Lagezentrum. Die Größengrenzen und auch die Arbeitsweise sind fließend in den Übergängen und nicht als scharfe Trennung zu verstehen. Sie sind abhängig von unterschiedlichen Rahmenbedingungen.

(D FLZ) innehat. Aus demselben Grund wird sich der Head of Mission (HoM) ebenfalls als Funktion bereits bei kleineren Leitstellen etablieren.

Zwingend notwendig bleiben ausreichende und fristgerecht verfügbare Reserven für die Leitstellen (JC).

5. Zusammenfassung

Nicht nur wegen des aktuellen Fachkräftemangels und des konkurrierenden Zugriffs auf Personal innerhalb einer Dienststelle macht es Sinn, Rollen in Ausbildung und Inhalt so zu beschreiben, dass auch alternative Zugangswege in die Leitstellen aufgezeigt werden können, als sie bisher von den meisten Berufsfeuerwehren beschränkt werden. Wesentlich ist auch die damit verbundene Spezialisierung und Professionalisierung in einem für die Gefahrenabwehr besonders relevanten Bereich und eine zunehmend einheitliche Qualifikation von ausreichendem Personal. Damit wird auch auf die Kritik einer uneinheitlichen und nicht bedarfsgerechten Ausbildung reagiert. Gleichzeitig wird dadurch auch ein klares Aufgabenportfolio für Integrierte Leitstellen der Gefahrenabwehr entwickelt und die Abgrenzung zur Gesundheitsleitstelle deutlich gemacht.

Die Rollen in der Leitstelle leiten sich aus deren Aufgabenprofil ab. Inhaltlich sind sie auf die zukünftigen Herausforderungen der Integrierten Leitstellen als Dienstleiter in der operativen Gefahrenabwehr und im Informationsmanagement ausgerichtet. Sie eröffnen alternative Zugangsmöglichkeiten, ohne sich den bisherigen Karrieremöglichkeiten in den Feuerwehren zu verschließen.

6. Anlagen

Bei den notwendigen Fähigkeiten für die Rollenbeschreibung wird bewusst von Ausbildungsqualifikationen abgewichen, wie sie in vielen Bundesländern derzeit Standard sind, sondern greift letztendlich Lernfelder auf, wie sie bereits rudimentär im Positionspapier „*Qualifikationsanforderungen für Leitstellenpersonal Integrierter Leitstellen (ILS) für Feuerwehr, Rettungsdienst und Katastrophenschutz*“ beschreiben worden sind. Damit lassen sich die notwendigen Fähigkeiten der Mitarbeiter:innen gezielter und bedarfsgerechter beschreiben.