



Die Leitstelle für Sicherheit und Mobilität Stuttgart vereint verschiedene Leitstellen und koordiniert Einsätze von Feuerwehr, Rettungsdienst, Katastrophenschutz sowie Krankentransporte und den ärztlichen Notfalldienst.

# Effiziente Sicherheitsleitzentralen

Wie Leitstellen normgemäß einzurichten sind und was bei ihrem Betrieb zu beachten ist, wurde beim Jahresforum „Leitstellen und Sicherheitszentralen“ erörtert.

Alle Einrichtungen, die Signale aus Einbruch- und Überfallmeldeanlagen empfangen, die eine umgehende Reaktion erfordern, unterliegen hinsichtlich ihrer technischen und organisatorischen Ausgestaltung der EN 50518“, sagte DI Peter Loibl von der VZM GmbH ([www.vzm.de](http://www.vzm.de)) beim SIMEDIA-Jahresforum „Leitstellen und Sicherheitszentralen“, am 10. und 11. September 2013 in Stuttgart. Betroffen seien nicht nur Dienstleistungsunternehmen, die Alarmaufschaltungen betreuen, sondern auch innerbetriebliche Einrichtungen zur Alarmüberwachung wie Werkschutz- sowie Polizeieinsatzzentralen.

Für die Aufschaltung von weiteren sicherheitstech-

nisch relevanten Alarmen, z. B. Brand oder Rettung soll die Norm angewendet werden, wenn eine Risikoanalyse ergibt, dass durch externe oder interne kriminelle Handlungen, Notfallsituationen und/oder Unglücksfälle der Schutz und die Sicherheit von Menschen und Einrichtungen gefährdet werden könnten (EN 50158, Teil 1 – Einleitung). Diese Handlungsempfehlung formulierte das „Deutsche Komitee für Elektrotechnik“ (DKE) innerhalb eines Positionspapieres, um eine Klarstellung zum Anwendungsbereich der EN 50518 zu erreichen.

Die seit Sommer 2011 in ihrer Gesamtheit in Kraft getretene, in der gesamten EU geltende Norm (s. „Öffentliche Sicherheit“, Nr. 9-10/11,

S. 102-103) wurde einem Revisionsprozess unterzogen und wird nach dessen Abschluss bis Herbst 2013 aller Voraussicht nach Erleichterungen bringen. Türen und verglaste Bereiche sowie die zweite Schleusentüre werden statt in WK/RC4 in WK/RC3 ausgeführt werden können.

Verglasungen werden nicht mehr der Durchschusshemmung nach BR 4 (Revolver .44 Magnum) entsprechen müssen, sondern bloß BR 3 (Revolver .357 Magnum). Klargestellt wird auch, dass sich die Netzersatzanlage (NEA) und die unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) nicht zwingend innerhalb der Alarmempfangsstelle (AES) befinden müssen. Allerdings

wird die USV wie die AES abgesichert sein müssen. Das Notstromaggregat wird technisch mit einer Einbruch- und Brandmeldeanlage abzusichern sein.

„Normen sind keine Gesetze, sondern anerkannte Regeln der Technik“, betonte Loibl. „Dennoch besteht bei ihrer Nichteinhaltung im Schadensfall ein Haftungsrisiko.“ Versicherungen können auf die Einhaltung der Norm bestehen, Wirtschaftsprüfer wegen des Haftungsrisikos darauf drängen. Zudem ist davon auszugehen, dass die Norm Bestandteil von einschlägigen Verträgen und Ausschreibungen und damit zwischen den Vertragspartnern verbindlich wird. In einem Rechtsstreit kommt normgerechtem Ver-

halten der Beweis des Augenscheins zu, verbunden mit einer Umkehrung der Beweislast.

**Telefonische Störungsannahme.** „Im Haus riecht es nach Gas“ – ein typischer Fall einer telefonischen Meldung, die sofortiges Handeln erfordert. Wie mit solchen und ähnlichen Störungsmeldungen rechtskonform umgegangen wird, schilderte DI Frank Rose, Abteilungsleiter Netzführung der *Netrion GmbH* ([www.netrion.de](http://www.netrion.de)), die für die Strom-, Gas-, Wasser- und Fernwärmenetze in Mannheim und Offenbach verantwortlich ist. Da der Dokumentation der eingelangten Meldungen und der weiteren Veranlassungen große Bedeutung zukommt, wurde erreicht, dass alle Störungsmeldungen, die zuvor bei den verschiedensten Stellen eingelaufen waren, in der Leitstelle gebündelt werden. Dort erfolgen die Erstdokumentation, eine Eingrenzung und Priorisierung der Meldung, die Auswahl des Bereitschaftsdienstes, die Entstörung sowie die Dokumentation des Zwischenstandes und des Störungsendes.

Die Störungsannahme erfolgt für alle Sparten unter einer kostenfreien Notfall-Hotline durch qualifiziertes Personal, in der Regel Facharbeiter oder Meister. Die Anrufe werden aufgezeichnet, worauf der Anrufer zu Beginn des Gesprächs kurz hingewiesen wird. Anhand eines standardisierten, von einem Software-Tool vorgegebenen Interview-Leitfadens wird die Störungsmeldung erfasst und kategorisiert. Lautet etwa die Meldung, dass es in der Wohnung kalt ist, muss geklärt werden, wie die Wohnung beheizt wird, ob durch Gas, Fernwärme oder Strom. Dann wird die Dringlichkeit beurteilt. Höchste Priorität hat eine Gefährdung von Per-

sonen, etwa wenn Gasgeruch gemeldet wird oder austretender Dampf aus den mit 130 Grad betriebenen Fernwärmeleitungen. Die Mitarbeiter geben auch erste Sicherheitshinweise (bei Gasgeruch „Fenster auf“, „Nachbarn warnen“, „kein Licht einschalten“).

In die zweite Kategorie fallen Störungen mit bedeutender Gefahr für die Versorgungssicherheit, wenn die Versorgung etwa ganzer Stadtteile, bedeutender Infrastruktureinrichtungen oder von Industriekunden gefährdet erscheint. Werden in den beiden ersten Kategorien in der Regel jeweils zwei Mitarbeiter entsendet, ist es bei Störungen mit mittlerer, geringer oder ohne Gefahr für die Versorgungssicherheit nur mehr einer, oder es wird bei geringer oder keiner Gefahr auf Fremdfirmen verwiesen. In diesen Fällen muss die Störungsbehebung nicht sofort erfolgen. Sofern innerhalb bestimmter Zeit keine Rückmeldung der eingesetzten Kräfte erfolgt, erinnert die Software an die eingelangte Meldung.

Die Störungsaufnahme, einschließlich der veranlassenen Maßnahmen, wird unveränderbar und mit Zeitstempel in der Datenbank hinterlegt. Die rechtskonforme Dokumentation dient dem Schutz des Unternehmens und zur Absicherung der Mitarbeiter. Sie ist Grundlage für eine Zertifizierung. Eine solche zu erreichen, ist zwar aufwendig, zwingt aber dazu, Organisationsstrukturen und Prozessabläufe zu überdenken und bestätigt, dass das Unternehmen alle Anforderungen für einen sicheren und zuverlässigen Betrieb erfüllt.

**Technische Innovationen** zum Sicherheitsmanagement stellte Dr. Elisabeth Peinlipp-Byma vor, vom Fraunhofer-Institut für Optronik, Systemtechnik und Bildaus-



**Peter Loibl: „Normen sind keine Gesetze, sondern anerkannte Regeln der Technik.“**

wertung ([www.iosb.fraunhofer.de](http://www.iosb.fraunhofer.de)). Das von diesem Institut entwickelte AMFIS-System (Aufklärung mit mobilen und stationären Sensoren im Verbund) setzt Sensoren für verschiedene Erfassungsbereiche ein, über Licht vom Infrarot bis zum UV-Bereich, Radarsysteme, (Ultra-)Schallwellen oder für chemische, biologische Stoffe oder Gase, und zwar so, dass die Daten miteinander verbunden werden können. Dadurch wird für eine Leitstelle die Grundlage, nämlich ein Lagebild geschaffen, das mit einer automatischen Zählung von Personen verbunden werden kann. Das System bietet sich für die Erkundung von Großschadensereignissen wie Verschüttungen und Erdbeben an, ebenso zur Erkundung von Gefahrgutlagern, Inspektions- und Dokumentationsflüge und -fahrten. Szenarien können simuliert werden.

Mit dem System NEST können kameraübergreifend verdächtige Personen verfolgt und Ereignisse in einem Lageplan angezeigt werden. Die von mehreren Kameras gelieferten Bilder werden zu einem fortlaufenden „Bildteppich“ verarbeitet. Durch Gesichts- und Personenerkennung kann die Zielperson von anderen unterschieden werden. Interak-



**Martina Bockelmann: „Der Schichtdienst in Leitstellen ist meist mit Belastungen verbunden.“**

tionen zwischen Mensch und Maschine ermöglichen neue Auswertemethoden von Videos. Ein Blickmessgerät erfasst, wohin der Betrachter schaut – mit einem Mausklick wird die betreffende Stelle, eine Person, ein Objekt, vergrößert dargestellt. Im Lageraum der Zukunft wird beim Näherkommen an eine Großbildwand das Bild in immer größerer Auflösung dargestellt; durch Gesten oder Sprachkommandos kann der Bildausschnitt gesteuert werden. Kontextwissen kann in die Informationsdarstellung eingebunden und Peripheriegeräte wie Smartphones können eingebunden werden.

**Rechtsfragen.** Der Betrieb einer Sicherheitszentrale kann zivil- und strafrechtliche Haftungsfragen nach sich ziehen. Darüber referierte Rechtsanwältin Dr. Martin W. Huff. Der Betreiber haftet, wenn vertragliche Vereinbarungen nicht eingehalten werden. Huff warnte vor der Vereinbarung einer Verfügbarkeit „24/7“, die nicht zu 100 Prozent eingehalten werden kann. Kommt es zu einem Schaden, muss für diesen gehaftet werden, wobei sich der Umfang der Haftung aus den Vertragsbestimmungen ergibt. Allerdings kann lediglich die Haf-



**Martin W. Huff: „Eine 24/7-Verfügbarkeit nicht vereinbaren, wenn sie nicht eingehalten werden kann.“**

tung für leichte Fahrlässigkeit vertraglich ausgeschlossen werden, nicht für grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz. Die Haftung kann auch aus einem Organisationsverschulden abgeleitet werden. Gehaftet wird für technische Fehler und menschliches Versagen der Mitarbeiter. Es kann zwar etwa in AGB eine Begrenzung der Haftungssummen vorgesehen werden, doch ist die Frage, ob sich der Auftraggeber damit einverstanden erklärt. Eine Absicherung durch eine Betriebshaftpflichtversicherung ist ratsam.

Fehlverhalten beim Betrieb einer Sicherheitszentrale kann ferner strafrechtliche Folgen nach sich ziehen, etwa wenn eine unterbliebene oder nicht rechtzeitige Reaktion eines Mitarbeiters zu einer Körperverletzung eines anderen führt. Das kann der Fall sein, wenn in einer erkennbaren Notsituation Hilfeleistung unterlassen wird oder eine Gefahrensituation, etwa eine ungesicherte Baugrube, zwar erkannt wird, aber keine Maßnahmen zur Behebung der Gefahr eingeleitet werden (Unterlassungsdelikt).

In den letzten Jahren sei laut Huff die Tendenz zu bemerken, in Anbetracht der zur Verfügung stehenden Möglichkeiten (z. B. Notruf-



**Frank Rose: „Eine Störungsmeldung wird anhand eines Interview-Leitfadens erfasst und kategorisiert.“**

möglichkeit über Handy) die unterlassene Hilfeleistung verstärkt strafrechtlich zu ahnden. Dazu komme, dass Strafanzeigen vor dem Hintergrund erstattet würden, durch amtswegig geführte Ermittlungen den Sachverhalt für nachfolgende zivilgerichtliche Verfahren klären zu lassen, wodurch die Kosten für den zivilrechtlichen Aufwand (Gutachter) und das Kostenrisiko gesenkt werden können.

Vorsicht ist auch bei der Aufzeichnung von Anrufen in der Leitstelle geboten. Diese Aufzeichnung erfolgt, um auch andere als den unmittelbaren Gesprächspartner in Kenntnis zu setzen. In Deutschland ist schon das bloße Aufnehmen des nicht öffentlich gesprochenen Wortes eines anderen ohne dessen Einwilligung auf einem Tonträger strafbar.

Es kann die Auffassung vertreten werden, dass allgemein bekannt ist, dass Anrufe unter einer Notrufnummer aufgezeichnet werden. Das gilt nicht für Anrufe bei einer Serviceleitstelle. Hier wird der Anrufer wohl auch nach der Rechtslage in Österreich auf den Umstand der Aufzeichnung hingewiesen werden müssen. Da die Aufzeichnung auch das Gespräch des Mitarbeiters umfasst und somit eine die Per-



**AMFIS-Bodenkontrollstation: Fluggeräte mit Kameras oder Gefahrstoff-Sensoren übertragen die Informationen direkt an die Bodenstation oder in das Einsatzfahrzeug.**

sönlichkeit berührende Maßnahme zu seiner Kontrolle darstellt, wird weiters die Zustimmung des Betriebsrates eingeholt werden müssen. Beim Einsatz der Videotechnik zu Überwachungszwecken muss das Datenschutzgesetz beachtet werden.

**Faktor Mensch.** Der Einsatz in Leitstellen erfolgt in der Regel im Schichtdienst, mit Belastungen für den Menschen bis hin zu gesundheitlichen Beeinträchtigungen für seine Familie und sein soziales Leben. Das belegte Dipl.-Psychologin Martina Bockelmann von der Gesellschaft für Arbeits-, Wirtschafts- und Organisationspsychologische Forschung (GAWO) ([www.gawo-ev.de](http://www.gawo-ev.de)), Oldenburg, anhand wissenschaftlicher Untersuchungen.

Es gilt, Schichtsysteme mit minimalem Risiko von Beeinträchtigungen auszuwählen und umzusetzen. Tools (etwa <http://inqa.gawo-ev.de/cms/>) bieten Beratung und Unterstützung für die Arbeitszeitgestaltung und die Planung von Schichtarbeit an. Ein Bewertungsinstrument für Schichtarbeitsverhältnisse ist „Arbeitszeiten online bewerten“ (<http://gawo.no-ip.org:8080>). BASS 4 bzw. 5 ist ein bedarfsorientiertes arbeitswissenschaftliches System zur Schichtplanbewertung/-gestaltung. Die

Vorgehensweise bei der Errichtung einer Leitstelle, von der Standortwahl über die Planung und Kostenberechnung bis zur Auftragsvergabe, wurde von DI Klaus Behling, *VZM-GmbH*, dargestellt. Unter [www.vbg.de/downloads](http://www.vbg.de/downloads), Suchwort „BGI 650“ steht ein 94-seitiger Leitfaden „Bildschirm- und Büroarbeitsplätze“ der gesetzlichen Unfallversicherung VBG zum kostenlosen Download bereit.

**SIMOS.** Im Rahmen des Forums gab es eine Besichtigung der Leitstelle für Sicherheit und Mobilität Stuttgart (SIMOS). Diese vereint die „Integrierte Leitstelle Stuttgart“ (ILS), die Oberleitstelle Baden-Württemberg, den Führungs- und den Verwaltungsstab sowie die Verkehrsleitzentrale (VLZ) der Stadt Stuttgart.

Von der ILS aus werden die Einsätze von Feuerwehr, Rettungsdienst, Katastrophenschutz sowie Krankentransport und ärztlicher Notfalldienst in Stuttgart von der Alarmierung bis zum Einsatz gesteuert. Im Krisenmanagement wird mit Polizei, Bundeswehr und Bundespolizei sowie privaten Hilfsorganisationen zusammengearbeitet. 2012 umfassten die rund 700.000 Telefongespräche 238.000 Notrufe.

*Kurt Hickisch*