

Schleswig-Holsteinischer Landtag

Stenographischer Dienst und Ausschusssdienst

N i e d e r s c h r i f t

Innen- und Rechtsausschuss

17. WP - 5. Sitzung

am Mittwoch, dem 2. Dezember 2009, 14:30 Uhr,
im Sitzungszimmer 142 des Landtags

Anwesende Abgeordnete

Thomas Rother (SPD)	Vorsitzender
Dr. Michael von Abercron (CDU)	
Johannes Callsen (CDU)	i.V. von Astrid Damerow
Werner Kalinka (CDU)	
Petra Nicolaisen (CDU)	
Barbara Ostmeier (CDU)	
Dr. Kai Dolgner (SPD)	
Ingrid Brand-Hückstädt (FDP)	
Gerrit Koch (FDP)	
Thorsten Fürter (BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN)	
Heinz-Werner Jezewski (DIE LINKE)	
Silke Hinrichsen (SSW)	

Fehlende Abgeordnete

Serpil Midyatli (SPD)

Die Liste der **weiteren Anwesenden** befindet sich in der Sitzungsakte.

Tagesordnung:	Seite
1. Bericht des Innenministeriums und der Landespolizei über die Situation der Leitstelle Nord	4
Antrag der Abg. Silke Hinrichsen Umdruck 17/48	
2. Beschlüsse der 21. Veranstaltung des Altenparlaments	9
Umdruck 17/47	
3. Entwurf zur Änderung des Gesetzes zur tariflichen Entlohnung bei öffentlichen Aufträgen (Tariftreuegesetz)	10
Gesetzentwurf der Fraktion des SSW Drucksache 17/39	
4. Verschiedenes	10

Der Vorsitzende, Abg. Rother, eröffnet die Sitzung um 14:30 Uhr und stellt die Beschlussfähigkeit des Ausschusses fest. Die Tagesordnung wird in der vorstehenden Fassung gebilligt.

Punkt 1 der Tagesordnung:

Bericht des Innenministeriums und der Landespolizei über die Situation der Leitstelle Nord

Antrag der Abg. Silke Hinrichsen
Umdruck 17/48

(Anlage 1 zu dieser Niederschrift)

Abg. Hinrichsen begründet noch einmal kurz ihren Antrag, das Innenministerium in der heutigen Sitzung um den Bericht zur neu eingerichteten Leitstelle Nord zu bitten. Dabei nimmt sie Bezug auf mehrere Presseberichte, in denen unter anderem darüber berichtet worden sei, dass ein Straftäter habe nicht gefasst werden können, weil es Probleme beim Funkkontakt bei der Leitstelle Nord gegeben habe. Außerdem habe der Landrat von Schleswig-Flensburg in der Presse angekündigt, dass er die Zahlungen für die Leitstelle einstellen wolle.

Der Vorsitzende, Abg. Rother, bittet, in dem Bericht des Innenministeriums auch darauf einzugehen, welche Konsequenzen die Probleme im Zusammenhang mit der Einrichtung der Leitstelle Nord für die Einrichtung der anderen Regionalleitstellen haben werden.

M Schlie informiert sodann ausführlich über die Funktionsweise und die aufgetretenen Fehler nach der Inbetriebnahme der Leitstelle Nord (Anlage 1 zu dieser Niederschrift).

Ergänzend berichtet M Schlie über sein Gespräch mit den beteiligten Landräten und Vertretern der Stadt Flensburg im Zusammenhang mit den aufgetretenen Problemen. In diesem Gespräch seien die noch offenen Punkte erörtert und gemeinsam festgestellt worden, dass die Kooperationsvereinbarung zwischen dem Land und den Kommunen grundsätzlich funktioniere und jetzt weiterentwickelt werden solle. Konsens sei auch gewesen, dass man mit den angekündigten Maßnahmen auf dem richtigen Weg sei, um zu einem störungsfreien Betrieb der Anlage zu kommen.

Zur Presseberichterstattung, insbesondere dem von Abg. Hinrichsen angesprochenen Fall des nicht gefassten Straftäters, lägen ihm keine Erkenntnisse vor. Er lasse dazu aber gern noch einmal in seinem Haus recherchieren.

Im Zusammenhang mit der Frage des Vorsitzenden, Abg. Rother, ob es auch schon Reaktionen aus Kreisen gebe, in denen demnächst weitere Leitstellen eingerichtet werden sollten, antwortet M Schlie, allen Beteiligten sei klar, dass zunächst die Probleme in Harrislee beseitigt werden müssten. Die Leitstelle Nord müsse einwandfrei funktionieren, bevor man an die Einrichtung weiterer Leitstellen gehen könne.

Herr Dunka, Mitarbeiter im Innenministerium, antwortet auf die Frage des Vorsitzenden, Abg. Rother, nach der Durchführung der Probeläufe vor Inbetriebnahme der Leitstelle Nord, dass bestimmte Bereiche nur im Echtbetrieb getestet werden könnten, beispielsweise die Bereiche Alarmierung und Notruf. Gerade in diesen beiden Bereichen seien dann später auch hauptsächlich die Probleme aufgetreten. In den anderen Bereichen habe es - wie von M Schlie zuvor ausgeführt - Probetriebe gegeben.

Abg. Kalinka fragt nach der Orientierung der Einsatzstruktur an den Kreisgrenzen in der neuen Leitstelle. - Herr Dunka antwortet, durch die analoge Funktechnik sei man im Moment noch gezwungen, sich an den Kreisgrenzen zu orientieren, da die Netze auf diese ausgerichtet seien. Mit der Einführung des Digitalfunks werde es diese Grenzen nicht mehr geben. Die Anlage sei nicht auf einzelne Kreise begrenzt.

Im Zusammenhang mit der Frage von Abg. Kalinka, ob die anvisierten Personaleinsparungen durch die Einführung der Leitstelle realisiert werden konnten, antwortet M Schlie, zurzeit werde versucht, mit allen notwendigen Mitteln die Leitstelle zum Laufen zu bringen. Das erfordere zurzeit auch zusätzlichen Personaleinsatz. Das Innenministerium gehe davon aus, dass im Normalbetrieb der Anlage gegenüber der alten Struktur eine Effizienzsteigerung herbeigeführt werden könne, auch was die Kosten anbelange. Diese Effizienz werde sich möglicherweise jedoch nicht ganz so schnell einstellen, wie man das vielleicht erwartet habe.

Er kündigt an, die Beantwortung der Fragen von Abg. Kalinka nach Zahlen zum Einsatz- und Anrufaufkommen in der Leitstelle Harrislee und zum Personaleinsatz zum jetzigen Zeitpunkt und nach Ablauf der Einführungsphase beziehungsweise zur Kosteneffizienz schriftlich nachzureichen.

Herr Dunka führt im Zusammenhang mit der Frage von Abg. Kalinka nach Ersatzsystemen unter anderem aus, grundsätzlich sei die gesamte Leitstelle redundant angelegt, das heißt die technische Ausstattung existiere zweifach. Das helfe jedoch in den Fällen nicht weiter, wenn es Probleme bei der Datenübermittlung von außen an die Leitstelle gebe, das heißt also bei Externen. Dies sei schon zweimal passiert. Außerdem gebe es grundsätzlich die Möglichkeit, dass bei einem Ausfall der kompletten Leitstelle eine andere Leitstelle deren Aufgaben über-

nehme. - M Schlie erklärt, in dem Gespräch mit den kommunalen Vertretern sei auch noch einmal deutlich geworden, dass man zwar nicht in der Lage sei, auch noch einmal parallel eine analoge Welt aufzubauen, die bei Ausfällen einspringen könne, es müsse aber mit einem vertretbaren Aufwand die Möglichkeit geben, dafür zu sorgen, dass kein Notruf verloren gehe. Dies müsse sichergestellt werden.

M Schlie bestätigt Abg. Kalinka, dass man damit rechne, dass mit der Einführung des Digitalfunks die Anfälligkeit der Anlage geringer werde, da ein Großteil der aufgetretenen Probleme mit der Schnittstelle zwischen Digital- und Analogfunk zu tun habe.

Abg. Dr. von Abercron möchte wissen, ob es sich bei der Leitstellenanlage um eine völlig neue Technik handele, wie sichergestellt werde, dass die gleichen Fehler nicht auch im Zusammenhang mit dem Aufbau von weiteren Leitstellen aufträten und ob es nicht die Möglichkeit gebe, ein Generalunternehmen mit dem Aufbau der Leitstelle zu beauftragen. Außerdem fragt er, ob die anderen Leitstellen bei den gleichen Unternehmen in Auftrag gegeben worden seien. - Herr Dunka antwortet, in Harrislee handele es sich nicht um neue Technik, die gleiche Technik sei von der Firma bereits auch bei zehn anderen Leitstellen im Bundesgebiet eingerichtet worden. Die Leitstelle in Harrislee sei jedoch bundesweit die erste Leitstelle, die die Partner Land, also die Polizei, und Kommune, also Rettungsdienst und Feuerwehren, miteinander vernetze. Probleme hätten jedoch in erster Linie auch nicht die technische Anlage an sich, sondern die Verbindungen nach außen bereitet. Deshalb gebe es auch keine Gewähr dafür, dass bei der Einrichtung und Inbetriebnahme der nächsten Leitstellen nicht ähnliche Probleme aufträten, auch wenn man versuche, alles in möglichst großem Umfang im Vorwege zu testen. Alle fünf geplanten Leitstellen seien in einem Auftrag vergeben worden. Dabei habe man die Besonderheiten des Landes berücksichtigen müssen, unter anderem die Einbindung der GMSH, von Dataport und anderen Partnern, sodass die Vergabe sozusagen an ein Generalunternehmen nicht möglich gewesen sei.

Auf die Nachfrage von Abg. Dr. von Abercron nach dem qualitativen Unterschied zwischen der Leitstelle in Harrislee und der schon bestehenden Leitstelle in Elmshorn, führt Herr Dunka aus, dieser bestehe lediglich in der zusätzlichen Vernetzung mit der Polizei. Da mit der Einführung des Digitalfunks erhebliche Kosten auf das Land durch zusätzliche Anschlussgebühren zukämen, seien durch diese Zusammenfassung der Leitstellen Synergieeffekte zu erwarten.

Abg. Hinrichsen möchte wissen, wie gewährleistet werde, dass die Einsatzfähigkeit der beteiligten Einsatz- und Rettungskräfte in Harrislee während der Feiertage sichergestellt werde, zu denen erfahrungsgemäß mit einem erhöhten Einsatzaufkommen zu rechnen sei. - M Schlie

antwortet, nach der Durchführung der Fehleranalyse und Einführung des Fehlermanagements seien die aufgetretenen Fehler zügig abgearbeitet worden. In den letzten Wochen sei man hier sehr gut vorangekommen. Das bedeute nicht, dass man garantieren könne, dass es nicht zu weiteren Problemen kommen werde. - Herr Dunka ergänzt, die Anlage laufe seit nunmehr einer Woche komplett fehlerfrei. Die zentralen Systeme der Anlage liefen problemlos und würden noch weiter stabilisiert. Deshalb rechne man nicht damit, dass es zwischen Weihnachten und Silvester zu Problemen kommen werde.

Auf eine Frage von Abg. Jezewski bestätigt Frau Utecht, Mitarbeiterin im Innenministerium, dass die Anlage insgesamt jetzt etwa neun Monate im Hinblick auf den zunächst anvisierten Inbetriebnahmezeitpunkt in Verzug sei. - Herr Dunka ergänzt, eine erste Verzögerung sei dadurch entstanden, dass man die erforderlichen Sicherheitsvorkehrungen einer solchen Anlage unterschätzt habe. Dann sei die Anlage zunächst am 1. September 2009 planmäßig in Betrieb genommen worden, deshalb könne man jetzt von einer zusätzlichen Verzögerung durch die aufgetretenen Probleme von drei bis vier Monaten ausgehen.

Herr Dunka erklärt weiter, bei der Einführung und Einrichtung der Leitstelle in Elmshorn habe es damals ähnliche Probleme gegeben. Diese Probleme wolle man in Elmshorn jetzt selbstverständlich bei der Erweiterung der Leitstelle nicht noch einmal erleben. Aber nach wie vor bestehe die Absicht vor Ort, an der kooperativen Leitstelle festzuhalten.

Im Zusammenhang mit den Fragen von Abg. Hinrichsen zu einzelnen Presseveröffentlichungen weist Herr Dunka darauf hin, dass es bei solch einem großen Projekt, wenn dann Probleme auftauchen, auch viele Gerüchte gebe. Das habe vielleicht auch dazu geführt, dass sich die Pressevertreter quer durch die beteiligten Organisationen gefragt und entsprechende Aussagen zusammengetragen hätten.

Im Zusammenhang mit weiteren Fragen von Abg. Jezewski führt Herr Dunka unter anderem aus, die Probleme des Wegfalls der Kommunikation hätten vor allen Dingen mit Problemen außerhalb der Anlage zu tun und mit Abstimmungsproblemen, die in der Anlage programmiert gewesen seien. Man befinde sich beispielsweise bei Routingproblemen auch noch in einem Lernprozess. Es sei nicht immer einfach herauszubekommen, wer am Ende wo an seinem Computer den falschen Schalter betätigt habe. Das werde man voraussichtlich bei der Einrichtung der übrigen Leitstellen ähnlich erleben. Aber inzwischen wisse man, worauf man achten und mit was man rechnen müsse.

Im Zusammenhang mit Fragen von Abg. Nicolaisen und Abg. Kalinka zur Beschleunigung der Arbeitsabläufe durch die neue Leitstelle im Falle eines Notrufs erklärt Herr Dunka, die

derzeitige Bearbeitungszeit eines eingehenden Notrufes entspreche dem normalen Durchschnitt. Über eine mögliche Beschleunigung der Arbeitsabläufe durch die neue Leitstelle könne man im Moment noch keine verlässlichen Aussagen machen.

Er bestätigt auf eine Frage von Abg. Kalinka, dass sämtliche Vorschläge, die durch die Computer in der Leitstelle gemacht würden, selbstverständlich auch ignoriert oder abgeschaltet werden könnten. Der Einsatzleiter bleibe nach wie vor Herr des Verfahrens.

Abg. Dr. Dolgner möchte wissen, was man gegen die Stammdatenfehler tue, die es ebenfalls gegeben habe. - Herr Dunka antwortet, der Datenbestand in diesen sogenannten Stammdaten gelte landesweit, hier finde noch eine Nachbearbeitung statt, um die Fehler auszumerzen. - Auf Nachfrage von Abg. Kalinka bestätigt er, dass die Datenpflege durch hauptamtliche Angestellte, Mitarbeiter der Polizeileitstelle, durchgeführt werde.

Punkt 2 der Tagesordnung:

Beschlüsse der 21. Veranstaltung des Altenparlaments

Umdruck 17/47

Die Beschlüsse der 21. Veranstaltung des Altenparlaments, Umdruck 17/47, nimmt der Ausschuss zur Kenntnis und beschließt, den Fraktionen anheimzustellen, daraus Initiativen zu entwickeln.

Punkt 3 der Tagesordnung:

Entwurf zur Änderung des Gesetzes zur tariflichen Entlohnung bei öffentlichen Aufträgen (Tariftreuegesetz)

Gesetzentwurf der Fraktion des SSW
Drucksache 17/39

(überwiesen am 19. November 2009 an den **Wirtschaftsausschuss** und an den Innen- und Rechtsausschuss)

- Verfahrensfragen -

Der Ausschuss bittet den federführenden Wirtschaftsausschuss, ihn an der von ihm beschlossenen schriftlichen und mündlichen Anhörung zum Gesetzentwurf zur Änderung des Gesetzes zur tariflichen Entlohnung bei öffentlichen Aufträgen (Tariftreuegesetz), Drucksache 17/39, zu beteiligen.

Zu Punkt 4 der Tagesordnung, **Verschiedenes**, liegt nichts vor.

Der Vorsitzende, Abg. Rother, schließt die Sitzung um 15:35 Uhr.

gez. Thomas Rother
Vorsitzender

gez. Dörte Schönfelder
Geschäfts- und Protokollführerin

Vorbereitung für die Sitzung des Innen- und Rechtsausschusses am 02.12.09 hier: aktueller Sachstand Harrislee

1. Vorbemerkung

Zum besseren Verständnis der aktuellen Situation der Kooperativen Regionalleitstelle Nord in Harrislee (KRLS Nord) bedarf es einiger kurzer Vorbemerkungen zur Technik.

Einleitend ist ganz allgemein festzustellen, dass der Aufbau der KRLS nicht damit gleich zu setzen ist, die Technik von bisher 6 Leitstellen der Polizei als auch der Kommunen schlichtweg an einer Stelle zu konzentrieren. Vielmehr beinhaltet dieser Schritt eine völlig neue Ausrichtung der Leitstellenarbeit, die die bisherige Vorstellung der Bewältigung von Einsatzlagen mittels PC, Funkgerät und Telefon als überholt erscheinen lässt. Dennoch haben die kritischen Auseinandersetzungen in der jüngsten Vergangenheit immer wieder den Eindruck vermittelt, dass diese ganz maßgebliche Veränderung noch nicht von allen - insbesondere externen - Beteiligten so wahrgenommen wurde.

Ein weiteres Phänomen besteht darin, dass jedweder Fehler im Zusammenhang mit der KRLS Nord ohne nähere Betrachtung pauschal der neuen Technik oder dem Hersteller eurofunk zugeschrieben wird. Besonders deutlich wird dies z.B. in Bezug auf Probleme mit dem Analogfunk (z.B. Ausfall einer Antenne im Kreis NF), die auch bei Fortbestehen der alten Leitstellen eingetreten wären.

Die Technik der Anlage lässt sich in zwei wesentliche Bereiche aufteilen:

1. Das Einsatzleitsystem
2. Das Kommunikationssystem

Das **Einsatzleitsystem** mit der Bezeichnung ELDIS ist quasi das Herz der Leitstelle. Es basiert auf einer umfangreichen Datenbank, die sämtliche zur Einsatzbewältigung notwendigen Daten beinhaltet - angefangen über geobasierte Informationen zu jedwedem Einsatzort, die örtlich zuständigen Dienststellen, vorhandene und verfügbare Einsatzmittel, Alarmierungswege, Einsatzverfolgung bis hin zur späteren Abrechnung der Einsätze mit der kommunalen Seite.

ELDIS arbeitet dabei in hohem Maße automatisiert und unterstützt den jeweiligen Einsatzsachbearbeiter, in dem es im Einsatzfall anhand seiner Datenbank z.B.

- den Einsatzort erkennt,
- ihn bis hin zum Gebäude geografisch anzeigt,
- zuständige, freie Einsatzmittel erkennt,
- diese ebenfalls geografisch anzeigt und vorschlägt,
- sie anschließend alarmiert,
- mit den notwendigen Einsatzdaten versorgt,
- den Einsatz anhand der Statusmeldungen der Fahrzeuge verfolgt und dokumentiert
- und sich anschließend auch noch um die Abrechnung kümmert.

Damit das Leitsystem seinen Funktionen nachkommen kann, muss einerseits die Datenbank vollständige und fehlerfreie Informationen liefern, andererseits müssen die Schnittstellen zwischen ELDIS und den externen Systemen fehlerfrei kommunizieren. So verfügen, um ein Beispiel zu nennen, die 3 kommunalen Gebietskörper-

schaften jeweils über eine eigene Alarmierungstechnik, die zum Teil sogar noch zwischen Feuerwehr und Rettungsdienst unterscheidet.

Hier kommt das **Kommunikationssystem** zum Tragen. Es verbindet die Anlage über Funk, Telefon und Netzwerktechnik (u.a. Landesnetz SH) mit der Außenwelt. Eingehende Informationen, z.B. Notrufe oder Alarmmeldungen (Einbruch-, Überfall- und Brandmeldeanlagen), werden direkt in den Leitreechner übergeben und dort weiterverarbeitet. Anschließend gehen die erforderlichen Rückmeldungen, z.B. Einsatzmittelalarmierungen, über das Kommunikationssystem wieder aus der Leitstelle raus nach draußen. Die Übertragungsmedien sind dabei Antennen sowie angemietete Leitungen der Telekom und von dataport.

2. Inbetriebnahme

Die Regionalleitstelle Nord wurde im Zeitraum vom 01. bis 03.09.2009 in Betrieb genommen. Der Inbetriebnahme war ein umfangreiches, dreistufiges Test- und Freigabeverfahren vorgeschaltet, in dessen Verlauf nicht nur technische Abläufe, sondern auch der Stand der Auftragserfüllung der Firma eurofunk geprüft wurden.

⇒ Stufe 1 - Werkabnahme

Prüfung der Systeme beim Hersteller unter „Laborbedingungen“ mit Blick auf Erfüllung der Funktionen.

⇒ Stufe 2 - Testphase 1 in Harrislee

Erstmalige Prüfung der Grundfunktionen und erweiterten Funktionen der Anlage unter „fast“ realen Bedingungen. Aus technischen Gründen (laufender Echtbetrieb in den alten Leitstellen) konnte der Funk-, Notruf- und Alarmierungsbetrieb nicht geprüft werden.

⇒ Stufe 3 - Testphase 2 in Harrislee

Nach Behebung der in der Testphase 2 erkannten Mängel erfolgte ein zweiter Durchlauf unter gleichen Bedingungen.

Im Endergebnis erfolgte die Inbetriebnahme in der allgemeinen Überzeugung aller Beteiligten, die Leitstelle werde die technischen Anforderungen eines Echtbetriebs erfüllen. Angesichts der Komplexität der neuen Technik bestand jedoch immer die Annahme, von Beginn an keine 100 %ige Leistungsfähigkeit zu erreichen. Ein entsprechendes Restrisiko wurde wiederholt erörtert und von allen Beteiligten akzeptiert.

3. aktuelle Situation

Losgelöst von einer detaillierten Betrachtung der einzelnen Störungen lassen sich aus Sicht des Projekts zwei wesentliche Problemfelder aufzeigen:

- ↳ Art und Struktur der Fehler
- ↳ Vorgehen bei der Fehlerbehebung (Fehlermanagement)

3.1. Art und Struktur der Fehler

Basierend auf der einleitenden Vorbemerkung zur Technik lassen sich verschiedene Fehlerursachen feststellen:

- Programmierungs- und Konfigurationsprobleme seitens des Herstellers eurofunk
Dieser Bereich geht vom schlichten Hardwareausfall (defektes Bauteil etc.) bis hin zu fehlerhaften Einstellungen in der Software, die sich allerdings meist erst im Zusammenspiel mit der Technik der Drittanbieter offenbart (z.B. ELDIS ⇔ Kommunikationssystem ⇔ Telekom, insbesondere beim wiederholten Ausfall 110 und 112).
- Fehlfunktionen in der Technik der Drittanbieter
Zu nennen wären hier z.B. Ausfälle bei der Telekom (z.B. Funkausfall, da die Telekomverbindung zwischen KRLS und analoger Sendeanlage gestört ist), den Konzessionären Bosch und Siemens, Alarmierungsanbietern wie Rescuercall, E-BOS (z.B. Ausfall der Alarmierung, da der zuständige Rechner nicht mehr mit dem Rechner des Anbieters in Berlin kommuniziert) usw.
- Fehler in der zentralen Datenbank, sog. Stammdatenfehler
Die Stammdatenbank wurde durch die Anwender manuell mit mehreren Tausend Datensätzen gefüllt (Objekt- und Sachdaten, Einsatzmittel usw.). Eingabefehler (falsche Schreibweise, fehlender Leerschritt, Zahlendreher usw.) führen dazu, dass der Leitrechner die Daten nicht erkennt, sie folglich auch nicht annimmt und im Endeffekt die automatisierte Unterstützung des Einsatzsachbearbeiters einstellt.
Dazu folgendes Beispiel: Ist ein Einsatzort nicht mit einer örtlichen Zuständigkeit einer Dienststelle hinterlegt, so kann das System kein Einsatzmittel dieser Dienststelle zuweisen. Für den Einsatzsachbearbeiter vermittelt dies nachvollziehbar den Eindruck, die Anlage ist defekt.
Die Problematik liegt allerdings darin, dass sich Fehleingaben erst im Echtbetrieb herausstellen, da sie erst dann im jeweils konkreten Einzelfall benötigt werden. Laufende Korrekturen führen und führten zu einer Minimierung.
- Bedienungsfehler
Das neue System bietet eine derartige Vielzahl von Funktionsmöglichkeiten, dass sich in den ersten Wochen in der Stresssituation der neuen Einsatzbearbeitung mangels Routine zwangsläufig Bedienfehler ergeben haben. Mittlerweile hat sich diese Fehlerhäufigkeit auf ein Minimum reduziert.

3.2. Fehlerbehebung

Die nach der Inbetriebnahme aufgetretenen Störungen führten im Verlauf der letzten Wochen insbesondere deshalb zu einer zunehmenden Verärgerung der Beteiligten, da sich die Fehlerbehebung aus verschiedenen Ursachen als kritisch erwies.

3.2.1. Fehlersuche

In der Regel offenbaren sich die Störungen im Rahmen von Fehlfunktionen im normalen Dienstgeschehen, es lassen sich z.B. plötzlich keine Einsatzmittel alarmieren, die Funkverbindung zu einem Fahrzeug fällt aus, es können keine Notrufe angenommen werden usw.

Die Komplexität der Anlage plus der verschiedenen, o.a. möglichen Fehlerursachen führen in so einem Fall dazu, dass mit geradezu detektivischem Spürsinn nach der Fehlerquelle gesucht werden muss. Dieser Aufwand wird zusätzlich dadurch verstärkt, dass

- a) die Fehler sporadisch auftreten und sich auch nicht gezielt reproduzieren lassen

- b) zwischenseitige Updates der Anlagensoftware bestimmte Einstellungen aufgehoben haben und dadurch bereits beseitigte Fehler erneut auftraten ⇒ auch hier bedarf es jedes Mal einer erneuten Fehlersuche
- c) die verschiedenen Beteiligten in der Regel nur ihren Zuständigkeitsbereich betrachten und der Bereich der Wechselwirkungen (Fehler in der Schnittstelle zwischen zwei Beteiligten) außen vor bleibt ⇒ dieses Problem fand sich z.B. sehr ausgeprägt im Bereich der wiederholten Notrufausfälle zwischen eurofunk und Telekom

3.2.2. Fehlerbewertung

Die „Polizeilastigkeit“ in der Besetzung des Projektes führt zwangsläufig dazu, dass die Bewertung von Fehlern in der Regel mit polizeilichem Blick erfolgt. Verstärkt durch die Tatsache, dass die Fehlerverteilung in etwa 80 % Kommune zu 20 % Polizei beträgt, kam es ab Inbetriebnahme wiederholt zu unterschiedlichen Auffassungen hinsichtlich der „Notlage“ des kommunalen Partners. Gerade die technisch kritischen Bereiche der Alarmierung oder Einsatzabrechnung sind der Polizei fremd und wurden daher im Projekt anders wahrgenommen. Die Folge war, dass die kommunale Seite sich nicht ernst genommen fühlte und Themen dementsprechend eskaliert wurden.

Zu diesem Komplex hat es in den letzten Wochen einen deutlich erkennbaren Lernprozess auf Seiten des Dez 17 gegeben, dennoch hätte man hier mit einer frühzeitigen Einbindung kommunalen Sachverständs (Feuerwehr, Rettungsdienst) in das Projekt eine deutlich bessere Ausgangsposition schaffen können.

3.2.3. Rollenverständnis der Beteiligten

Wie bereits beschrieben ist eine Vielzahl von Störungen nicht einfach an einer isolierten Ursache fest zu machen. Stattdessen geht es in der Regel um Schnittstellenprobleme, die die Mitwirkung aller Beteiligten erfordern. Die dazu notwendige Vermittlungsleistung, alle an einen Tisch zu kriegen, obliegt dem SG 172 und ist neben der erheblichen Arbeitsbelastung mit vielen Befindlichkeiten der Partner belegt.

Gerade in jüngster Vergangenheit hat sich gezeigt, dass der Hersteller eurofunk hier eine erkennbar zurückhaltende Rolle einnimmt und sich auf das vermeintlich nachweisbare Funktionieren „seiner Technik“ zurückzieht. Nach Beweis des Gegenteils wurde die Sachlage in Richtung der Geschäftsführung eskaliert und führte Anfang November zu einer deutlichen positiven Reaktion.

3.2.4. Fehlermanagement

Neben der eigentlichen Behebung der auftretenden Störungen verdeutlicht allein deren Anzahl und Vielfältigkeit die Notwendigkeit eines strukturell sauber aufgestellten Fehlermanagements (z.B. Protokollierung von Störungen, Weiterleitung, Rückmeldung an den Betroffenen, Kontrolle der getroffenen Maßnahmen usw.).

Angesichts der Überlastung innerhalb des SG 172 wurde dieser Komplex vernachlässigt und zog unter anderem eine zunehmend fehlende Transparenz bezüglich der vom SG vorgenommenen Maßnahmen nach sich. Diese Intransparenz in Kombination mit der o.a. Bewertungsproblematik führte im Wesentlichen zu der eingetretenen Eskalation der Dinge.

4. weiteres Vorgehen

Vor dem Hintergrund der intern wie extern zunehmend kritischen Haltung ggü. der Leitstelle aber auch dem Dez 17 wurden Ende Oktober folgende Gegenmaßnahmen ergriffen:

1. Die bis dato parallel laufenden Arbeiten an den anderen Leitstellen wurden so weit wie möglich eingestellt und der Fehlerbehebung in Harrislee absoluter Vorrang eingeräumt.
2. Die ggü. dem Dez 17 bestehende Kritik bezüglich der Fehlerbewertung und der intransparenten Vorgehensweise wurde mit dem kommunalen Partner erörtert und einvernehmlich aufbereitet.
3. Auf dieser Basis wurde gemeinsam ein strukturiertes Fehlermanagement erarbeitet. Die vollständige Umsetzung scheidet derzeit noch an den zugesagten, aber noch fehlenden zusätzlichen personellen Ressourcen im SG 172 (Aufbau eines Geschäftszimmers, dafür Einstellung einer zusätzlichen Assistentenkraft, Einstellungsverfahren läuft).
4. Nach einem entsprechenden Krisengespräch mit der Geschäftsführung von eurofunk unterstützt die Firma die Fehlerbehebung vor Ort seit Anfang November mit zusätzlichem Personal.
5. Hinzu kommt eine entsprechende Unterstützung durch das SG 172, ermöglicht durch den Stopp bei den anderen Leitstellen.

Die aktuelle konzentrierte Aktion zur Fehlerbehebung hat auf Seiten der Nutzer ein sehr positives Echo gefunden und wieder Vertrauen in die Arbeit des Dez 17 geschaffen. Nach jetzigem Stand gehen wir davon aus, die maßgeblichen Fehler in der KRLS Nord bis Ende 2009 behoben zu haben.

Es besteht allerdings bei allen Beteiligten Übereinstimmung dahingehend, dass die Anlage den fehlerfreien Betrieb anschließend über einen Zeitraum von rd. 8 Wochen nachweisen muss. Dieser Ansatz wiederum beeinflusst die weitere Projektplanung hinsichtlich der noch folgenden Leitstellen, fortsetzend mit der KRLS West in Elms-horn. Die dazu erforderlichen Planungsarbeiten sind angelaufen und werden derzeit mit dem dortigen kommunalen Partner gemeinsam erörtert.