



Digitale Schadensmeldung entlastet Notrufleitungen und Leitstellen in Sonderlagen

Alternativkanal „KeinNotfall.de“ für die Meldung von Schäden, von denen keine akute Gefahr ausgeht – Information über Warn-Apps und Soziale Medien

Zur Verbesserung von Erreichbarkeit und Arbeitsabläufen in Sonderlagen setzt die Großleitstelle Oldenburger Land AöR (GOL) seit Anfang Februar 2022 auf einen neuen Service: „KeinNotfall.de“.

Die enormen Herausforderungen in Leitstellen bei außergewöhnlichen Ereignissen sind bekannt: In kurzer Zeit kommt es zu einem stark ansteigenden Anrufaufkommen, weil überflutete Straßenbereiche, herabgefallene Dachziegel oder umgestürzte Bäume auffallen – oft wird das gleiche Ereignis mehrmals gemeldet.

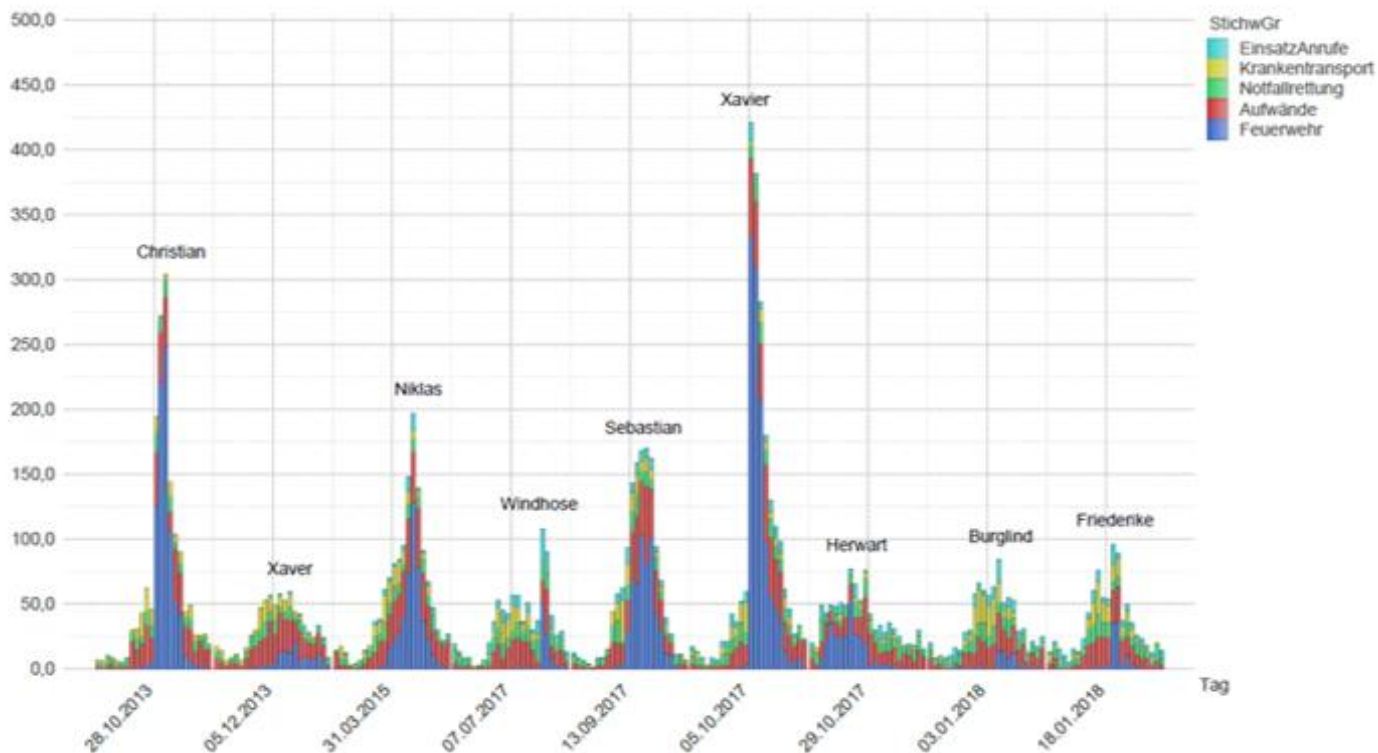


Abbildung 1: Anrufaufkommen bei Unwetterereignissen der GOL (2012-2018)

Das große Problem dabei: Durch die immense Flut an Anrufen kommen echte Notrufe nicht immer oder nicht ausreichend schnell bis zur Leitstelle durch, weil die zur Verfügung stehenden Notrufleitungen und Abfragekapazitäten belegt sind.

Ein anderes Problem ist, dass die Angaben des Meldenden über Art und Umfang des Schadens oft subjektiv sind – ein heruntergefallener Ast wird nicht selten als Baum beschrieben und bindet so Ressourcen, die bei einer realistischen Einschätzung sinnvoller hätten gesteuert werden können.

Für diese Risiken suchte die GOL zusammen mit den Kreis- und Stadtfeuerwehren aus dem Anwendungsbereich dringend eine Lösung, denn laut DWD ist zukünftig mit hoher Wahrscheinlichkeit mit einer Zunahme von Extremwetterereignissen aufgrund des Klimawandels zu rechnen¹. Der Oldenburger IT-Spezialist BTC Business Technology Consulting AG setzte in enger Abstimmung mit den Anwendern einen digitalen Meldeweg um: den KeinNotfall-Service.

KeinNotfall.de hilft, die kurzzeitige Flut an Meldungen besser zu strukturieren und die Einsatzkräfte mit präziseren Informationen zu versorgen. Die Notrufleitungen werden entlastet und die Schadensmeldungen sind dank Foto und GPS-Daten aussagekräftiger.

Die Abläufe im Detail

Mit Feststellung einer Sonderlage definiert die Leitstelle über das „Leitstellenmodul“ von KeinNotfall auf Ebene von Gemeinden oder Landkreisen ein Schadensgebiet und aktiviert daraufhin die Erreichbarkeit des Dienstes für die Bürgerinnen und Bürger in dieser Region. Zeitgleich werden für die zuständigen Führungsstellen automatisch Zugänge freigeschaltet und neue Anmeldedaten bereitgestellt. Dadurch bleibt den Führungsstellen eine Passwortverwaltung erspart und zeitlich unpassende Rückfragen an die Leitstelle zu den aktuellen Passwörtern entfallen.

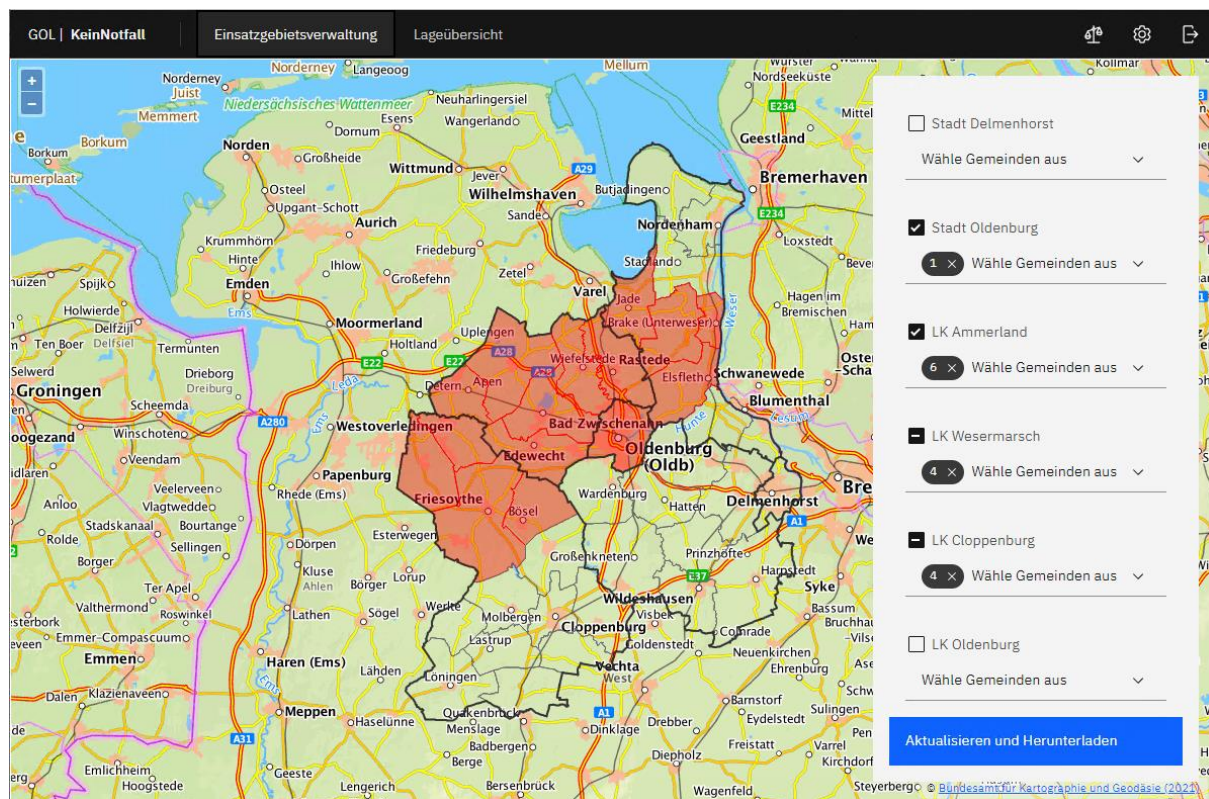


Abbildung 2: Festlegung des Sonderlagegebiets im Leitstellenmodul

Zur Freihaltung des Notrufes für Notfälle werden die Bürgerinnen und Bürger anschließend über lokale Medien, soziale Netzwerke sowie über die etablierten Warnapps BIWAPP, KATWARN und NINA aufgerufen, in



Fachartikel

Schadensfällen, die keine Notfälle sind, anstelle des Notrufes das Bürgermodul unter www.KeinNotfall.de zu nutzen.

In einfachen Schritten kann dort ein Schaden zusammen mit einem Foto und einer Beschreibung gemeldet werden. Dabei wird die Geoposition vom Schadensort erfasst und ebenfalls übermittelt. Diese Informationen werden nun direkt an die zuständige Führungsstelle der Feuerwehr übertragen, dort gesichtet, priorisiert und disponiert.

Für die Feuerwehren entsteht insbesondere durch die Übermittlung des Fotos des Schadensobjektes der große Vorteil, das Ausmaß eines Vorfalles unabhängig bewerten zu können. Zusätzlich wird die Meldung direkt mit der angegebenen Geoposition des Schadensortes verknüpft und mit einem QR-Code versehen, um so eine schnelle Navigation zu ermöglichen, auch wenn Einsatzdepeschen in Papierform weitergegeben werden.

Die Leitstelle erhält während der Einsatzlage einen Gesamtüberblick der Meldungseingänge über KeinNotfall (tabellarisch und als Karte) sowie den Stand der Bearbeitung. Bei Bedarf kann sie jederzeit auch die Aufgaben von einer oder mehreren Führungsstellen übernehmen, z.B. wenn eine Führungsstelle aufgrund eines parallelen Ereignisses aufgelöst werden muss. Dadurch ist die Verwendung grundsätzlich auch unterhalb der Schwelle einer Sonderlage möglich.

Der KeinNotfall-Service wird als Software-as-a-Service bereitgestellt und DSGVO-konform in einer skalierbaren Cloud-Umgebung betrieben. Dabei werden keine sensiblen Personendaten erfasst und auch keine Cookies eingesetzt.

Für die jeweiligen Anwendergruppen stehen drei gesonderte Module zur Verfügung. Diese wurden als über den Internet-Browser erreichbare Webanwendungen umgesetzt und kommen daher ohne Software-Installation auf den Rechnern der Leit- und Führungsstellen aus.

3 Module für Bürger, Leitstelle und Führungsstelle

- Das **Bürgermodul** benötigt keine App-Installation und ist bei größeren Unwetterereignissen unter **www.KeinNotfall.de** erreichbar. Damit lassen sich einfach und schnell Meldungen mit wertvollen Zusatzinformationen (Koordinaten, Foto, Kurzbeschreibung) absetzen.

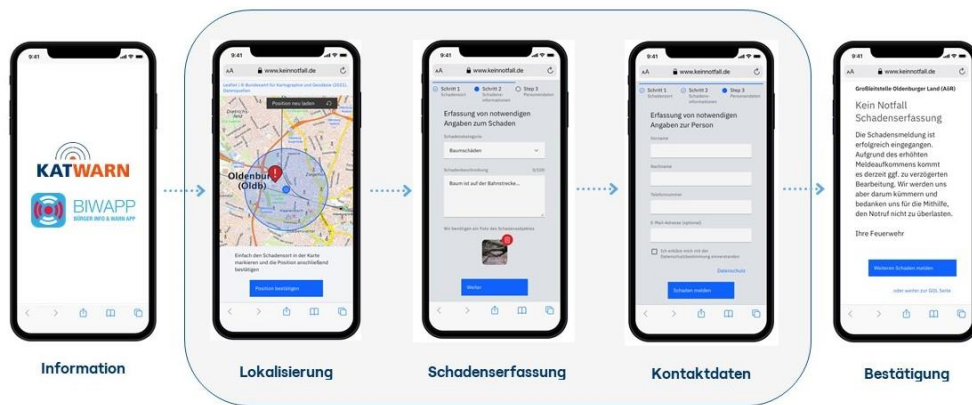


Abbildung 3: Bürgermodul des KeinNotfall-Services. Bei deaktiviertem Schadensmeldedienst erhalten die Nutzer einen entsprechenden Hinweis auf der Webseite.

- Das **Leitstellenmodul** ist für die Leitstelle konzipiert. Es ermöglicht die Aktivierung der anlassbezogenen Schadensmeldung, die Festlegung des Sonderlagegebiets und die Freischaltung der Führungsstellen. Des Weiteren erlaubt es das umfassende Monitoring von Schadensmeldungen und ebenso deren automatische Weiterleitung an die zuständigen Feuerwehren.

| ID | Priorität | Status | Kategorie | Name | Vorname | Telefon | E-Mail-Adresse | Eingang | Bürgermitteilung | Interne Notizen | Führungsstelle |
|----|-----------|-------------|--------------|------------|---------|---------------|----------------------------|---------------------|--|--|-----------------|
| 7 | Normal | Neu/Wartend | Sturmschäden | Busch | Wilhelm | 0562-7664321 | wilhelm.busch@maerchen.cc | 2022-02-02 12:34:41 | Mehrere Bäume umgestürzt | | Eisfahrrad |
| 6 | Normal | Neu/Wartend | Baumschäden | Muftermann | Max | 0171-01234567 | max.muftermann@maximust.de | 2022-02-02 12:33:33 | Baum liegt quer auf der Straße, es kommt niemand mehr durch! | | Bad Zwischenahn |
| 5 | Normal | Neu/Wartend | Sturmschäden | Meyer | Sabine | 0531-08194711 | sabine.meyer@mainmail.de | 2022-02-02 12:31:31 | Trampolin durch Sturm weggefliegen | | Bad Zwischenahn |
| 4 | Normal | Neu/Wartend | Baumschäden | Müller | Gerd | 0170-1234567 | gerd.mueller@tntest.de | 2022-02-02 12:30:35 | Baum auf Straße | Einsatzauftrag an 12-47-1 übergeben, 12:57 Uhr | Bad Zwischenahn |

Abbildung 4: Lageübersicht im Monitoring des Leitstellenmoduls

- Im **Führungsstellenmodul** nimmt die Feuerwehr die Meldungen entgegen, priorisiert sie und veranlasst die Schadensbeseitigung durch Einsatzkräfte vor Ort. Die Einsatzaufträge werden dafür digital weitergeleitet oder als Printversion mit QR-Code zur Verfügung gestellt.

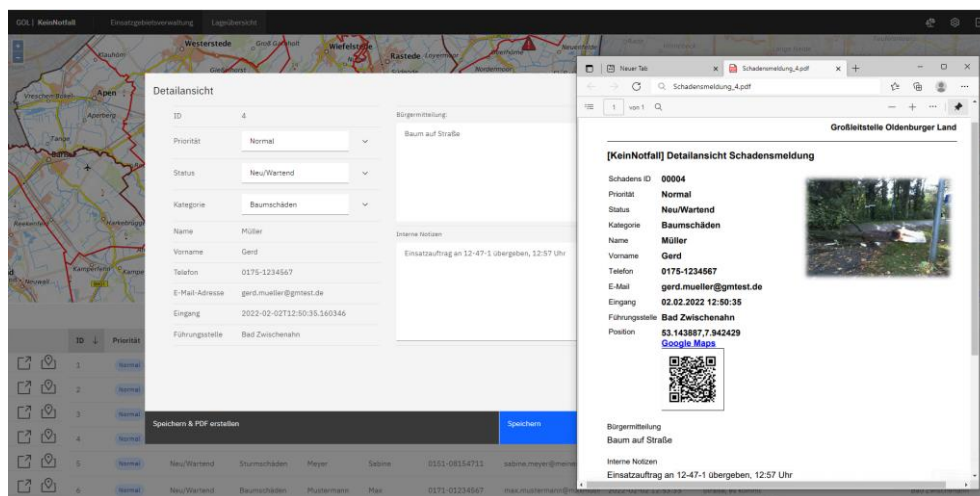


Abbildung 5: Führungsstellenmodul mit Detailansicht und PDF-Ausgabe

Die Generalprobe für „KeinNotfall“ fand bereits Ende 2021 im Oldenburger Land statt. Sie rief sehr positive Reaktionen hervor. Die Anwendung wurde seitdem immer weiter optimiert und Sicherheitstests unterzogen. Seit Anfang Februar stehen die Services produktiv zur Verfügung.

Ausblick

Der KeinNotfall-Service wird ständig weiterentwickelt. Ideen entstehen im engen Austausch mit einer großen Gruppe von Einsatzkräften und Anwendern. So konnte mit dem KeinNotfall-Service ein wichtiger Beitrag zur Optimierung der Abläufe in Sonderlagen umgesetzt werden an dem bereits weitere Leitstellen großes Interesse bekundet haben.

Über die BTC AG

Die BTC Business Technology Consulting AG ist eines der führenden IT-Consulting-Unternehmen in Deutschland mit zwölf nationalen Niederlassungen sowie weiteren Standorten im Ausland. Das Unternehmen mit über 1.900 Mitarbeitern und Hauptsitz in Oldenburg ist Partner von SAP und Microsoft, AWS und ESRI. Die BTC AG erzielte im Jahr 2020 einen Umsatz von rund 222 Mio. Euro. <https://www.btc-ag.com/>

Über GOL

Die Großleitstelle Oldenburger Land (AöR) ist die für die Landkreise Ammerland, Cloppenburg, Oldenburg und Wesermarsch sowie die kreisfreien Städte Delmenhorst und Oldenburg zuständige Feuerwehr- und Rettungsleitstelle. Auf einer Fläche von ca. 4.200 km² werden die Notrufe und Hilfeersuchen aus den Bereichen Brandschutz, Hilfeleistung, Rettungsdienst und Krankentransport für über 770.000 Einwohnerinnen

und Einwohnern bearbeitet. Die aus den Notrufen resultierende Anzahl von jährlich fast 280.000 Ereignissen wird durch die Leitstelle disponiert und von 30 Rettungs- und 155 Feuerwachen mit insgesamt über 2.000 verschiedenen Fahrzeugen durchgeführt. <https://www.grossleitstelle-oldenburger-land.de>

Literaturverzeichnis

¹DWD. (kein Datum). *Änderung des Extremverhaltens von Temperatur, Niederschlag und Windgeschwindigkeit*. Von https://www.dwd.de/DE/forschung/klima_umwelt/klimaprojektionen/extremereignisse/extremereignisse_node.html abgerufen