

Entlastung für Leitstellen in Sonderlagen: Digitale Schadensmeldung über KeinNotfall.de

Autoren:



Frank Leenderts
Redaktion
BOS-LEITSTELLE
AKTUELL
Vorstand Großleit-
stelle Oldenburger
Land (AÖR)



Mirko Mennrich
Projektleiter bei der
BTC AG und Product
Owner von KeinNotfall

Die Herausforderungen in Leitstellen bei außergewöhnlichen Ereignissen sind bekannt: In kurzer Zeit kommt es zu einem rapide ansteigenden Anruferkommen, weil überflutete Straßengebiete, herabgefallene Dachziegel oder umgestürzte Bäume den Menschen auffallen. Häufig wird dabei das gleiche Ereignis mehrmals gemeldet. 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.

Probleme bei Sonderlagen

Das Problem bei außergewöhnlichen Ereignissen ist, dass durch die immense Flut an Anrufen echte Notrufe nicht immer oder nicht ausreichend schnell bis zur Leitstelle durchkommen, weil die zur Verfügung stehenden Notrufleitungen und Abfragekapazitäten belegt sind. Eine weitere Schwierigkeit ist, dass die Angaben über Art und Umfang des Schadens oft subjektiv sind: Ein heruntergefallener Ast wird häufig 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 nach einer Lösung, denn laut Deutschem Wetterdienst sei zukünftig mit einer Zunahme von Extremwetterereignissen aufgrund des Klimawandels zu rechnen.

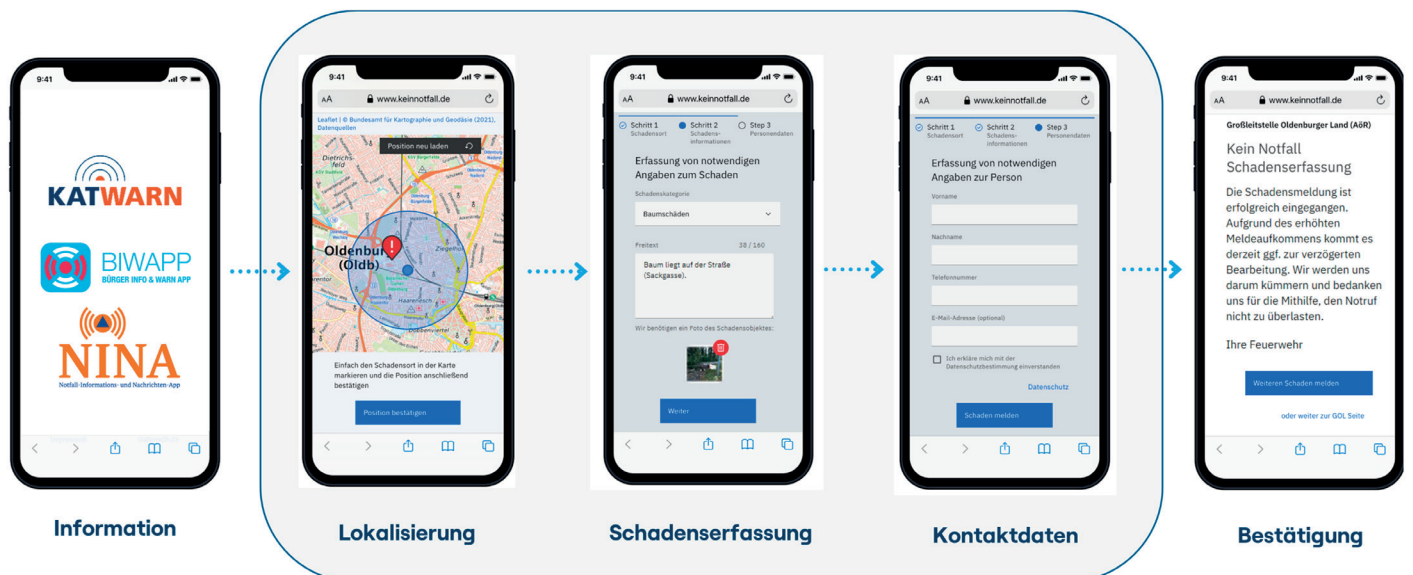
Der Oldenburger IT-Spezialist Business Technology Consulting AG (BTC) setzte in enger Abstimmung

mit den Anwendern einen digitalen Meldeweg um: den KeinNotfall-Service. Dieser hilft dabei, 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 Fotografie und GPS-Daten aussagekräftiger.

Funktionsweise

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

Abb. 1: Die Bedienoberfläche von KeinNotfall im Bürgermodul



den aktuellen Passwörtern entfallen. Zur Freihaltung des Notrufes für Notfälle werden die Bürgerinnen und Bürger anschließend über lokale Medien, soziale Netzwerke sowie über die etablierten Warn-Apps Biwarn, Katwarn und Nina aufgerufen, in Schadensfällen, die keine Notfälle sind, anstelle des Notrufes das Bürgermodul unter „www.KeinNotfall.de“ zu nutzen.

Dort kann in ein paar einfachen Schritten ein Schaden zusammen mit einer Fotografie und einer Beschreibung gemeldet werden. Dabei wird die Geoposition vom Schadensort erfasst, eine automatisierte Adressermittlung durchgeführt und 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 einer Fotografie vom Schadensobjekt der Vorteil, das Ausmaß eines Vorfalls 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 Sonderlage tabellarisch und als Karte einen Gesamtüberblick der Meldungseingänge über KeinNotfall.de sowie den Stand der Bearbeitung. Bei Bedarf kann sie jederzeit auch die Aufgaben von einer oder mehrerer 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.

Das System

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: Bürger-, Leitstellen- und Führungsstellenmodul. Diese wurden als über den Internet-Browser erreichbare Webanwendungen umgesetzt und kommen daher ohne Software-Installation auf den Rechnern der Leit- und Führungsstellen aus.

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 (z. B. Koordinaten, Fotografie sowie Kurzbeschreibung) absetzen. 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

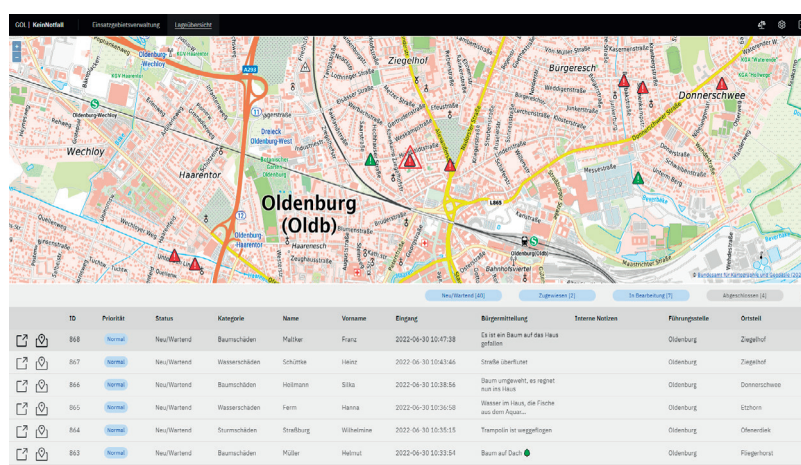
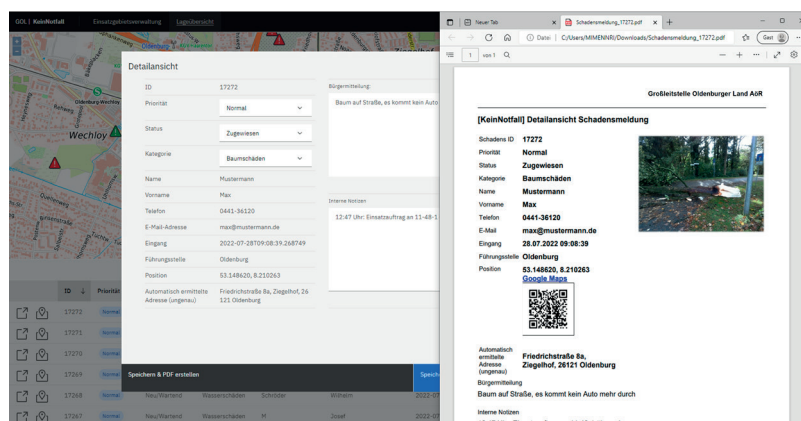


Abb. 2: Detailansicht, einschließlich PDF-Export im Führungsstellenmodul

Abb. 3: Meldungsübersicht im Führungsstellenmodul

Sonderlagegebietes und die Freischaltung der Führungsstellen. Des Weiteren erlaubt es das umfassende Monitoring von Schadensmeldungen und ebenso deren automatische Weiterleitung an die zuständigen Feuerwehren.

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 bereitgestellt.

Die Generalprobe für das System fand bereits Ende 2021 im Oldenburger Land statt und rief sehr positive Reaktionen hervor. Die Anwendung wurde seitdem immer weiter optimiert und verschiedenen Sicherheitstests unterzogen. Seit Anfang Februar 2022 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.