

BARRIEREFREIER NOTRUF – DER FITMACHER FÜR DIE LEITSTELLE DER ZUKUNFT?

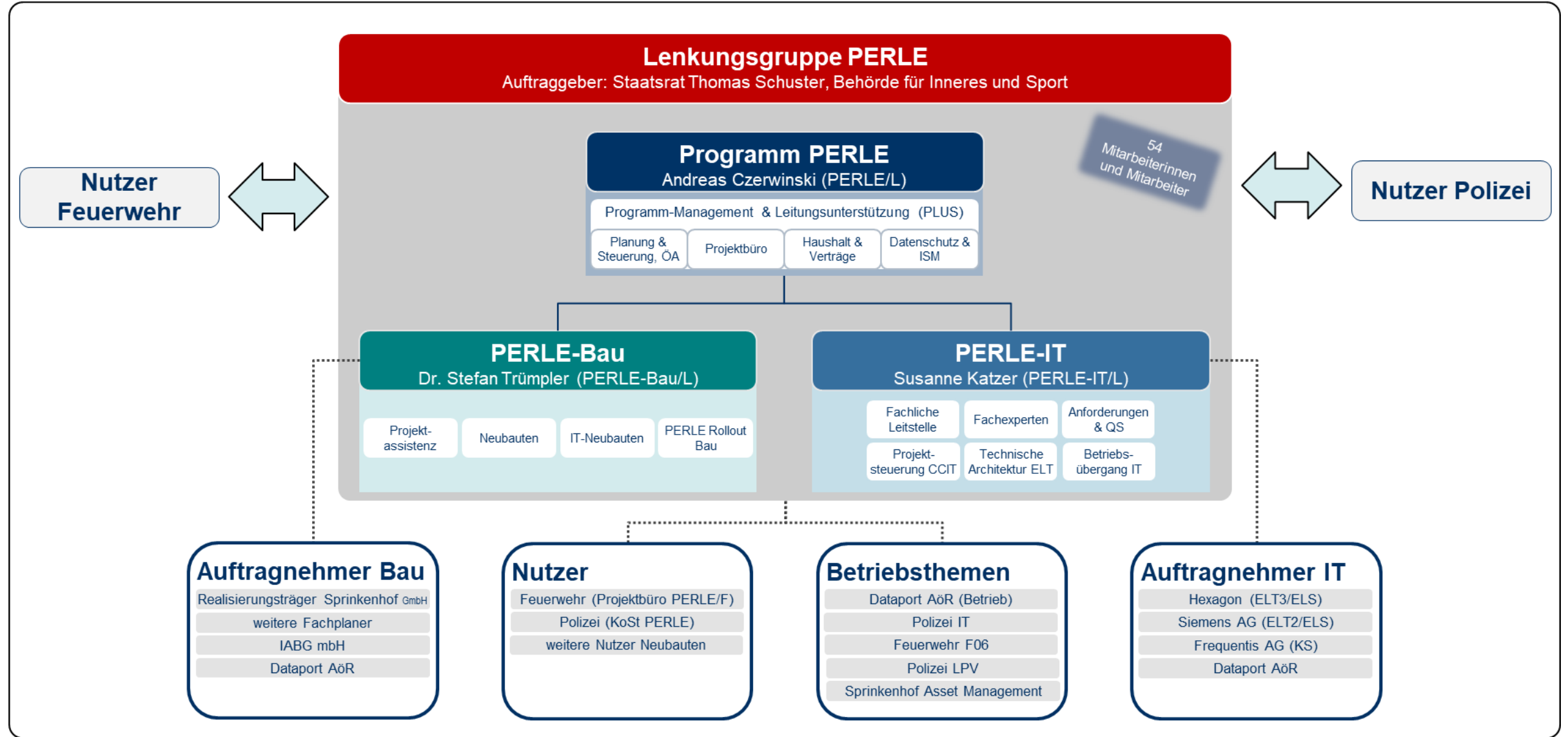
Programm PERLE Hamburg –
Neue Leitstellen für Feuerwehr und
Polizei



Foto: Stefan Trümpler

28.11.2024 | PMRExpo, Köln | Andreas Czerwinski (Hamburg, Behörde für Inneres und Sport), Jens Lenzing (akquinet ONE GmbH)

PERLE – PROGRAMM ZUR ERNEUERUNG DER LEITSTELLEN



ÜBERSICHT BOS-LEITSTELLEN HAMBURG

Leitstellenverbund mit 122 Leitstellenarbeitsplätzen



Rettungsleitstelle der Feuerwehr

- Steuert die Einsätze von 880 Einsatzmitteln an rd. 40 BF- und 85 + 1 FF-Standorten
- Über 900.000 Telefongespräche und 250.000 Einsätze / Jahr



Polizeieinsatzzentrale

- Steuert die Einsätze von 8.600 Einsatzmitteln
- Über 950.000 Telefongespräche und 500.000 Einsätze / Jahr

Einsatzleittechnik (ELT)



- 2 redundante Rechenzentren „TwinDataCenter (TDC)“ mit Verfügbarkeit 99,99% (TIER 4 nach BSI-Grundschutz)
- Gebäudebetrieb durch AKQUINET (TÜVIT TSI Level 4)
- ELT-Komponenten:
 - Einsatzleitsystem
 - Kommunikationssystem
 - Geoinformationssystem
- Betrieb und Support 24/7 durch Dataport AÖR



BARRIEREFREIER NOTRUF – VERPFLICHTENDE UMSETZUNG BIS 2027

Vorgaben aus Richtlinien und Gesetzen

- European Accessibility Act (EAA)
- Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)
- TR-Notruf 2.1 (in Erstellung)
- Verordnung über die Umsetzung der Richtlinie (EU) 2019/882 im Hamburgischen Rettungsdienstgesetz (in Gremienbefassung)



07/2025

Telekommunikationsanbieter stellen RTT zur Verfügung

- Herstellung technischer Möglichkeit
- Auf Smartphones wird die Option für einen Chat bereitgestellt

07/2025

Verpflichtender Umgang mit RTT seitens aller Leitstellen

- Notwendigkeit der **Ablehnung von RTT, falls Chatanfragen seitens der Leitstelle noch nicht angenommen werden können!**
- Im Display des Notrufenden steht RTT nicht zur Verfügung!

07/2027

Verpflichtende Umsetzung von RTT in allen Leitstellen

- **RTT muss technisch und organisatorisch in den Leitstellen umgesetzt sein!**
- Organisatorische Maßnahmen zum Umgang mit Chat-basierter Notrufannahme müssen umgesetzt sein
- Personal muss entsprechend geschult sein

⇒ Handlungsnotwendigkeit in BOS-Leitstellen

WAS BEDEUTET BARRIEREFREIER NOTRUF?

Notrufsysteme müssen künftig für alle Menschen zugänglich sein, das gilt auch für Personen mit Hör-, Seh- oder kognitiven Einschränkungen.

Das hat Hamburg bereits vorgedacht – und umfassender als „Bürgerkommunikation“ definiert

Den Bürgern ermöglichen,
(1) mit einer Leitstelle per Chat zu kommunizieren
(2) selbst Bilder oder Videos zu übermitteln.

Der Standort des Notrufenden kann
(3) auf wenige Meter genau übermittelt und
(4) laufend aktualisiert werden.

Status

- Umsetzung erfolgt durch Frequentis
- Spezifikation ist erstellt
- Technische, rechtliche und organisatorische Umsetzung erfolgt in mehreren Schritten



STATUS: BÜRGERKOMMUNIKATION 2026 IN ELT3

Ziele Bürgerkommunikation:

Den Bürgern ermöglichen,

(1) mit einer Leitstelle per Chat zu kommunizieren ✓

(2) selbst Bilder oder Videos zu übermitteln.

Der Standort des Notrufenden kann

(3) auf wenige Meter genau übermittelt und ✓

(4) laufend aktualisiert werden. ✓

Lösungen:

Mit der Umsetzung von Real Time Text* gem. BFGS** erfüllt.

Funktionalität ist durch Integration von AML*** erfüllt

Funktionalität ist durch Integration einer „SMS-Lösung“ in LifeX erfüllt (Umsetzung in Planung)

* RTT= Real Time Text

** Mit dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFGS) wird die EU-Richtlinie zur Barrierefreiheit (European Accessibility Act, kurz: EAA) umgesetzt (24.03.2021).

*** AML= Advanced Mobile Location

HERAUSFORDERUNGEN: BILDER UND VIDEOS

Ziele Bürgerkommunikation:

Den Bürgern ermöglichen,

(1) mit einer Leitstelle per Chat zu kommunizieren

(2) selbst Bilder oder Videos zu übermitteln. ⚠️

Der Standort des Notrufenden kann

(3) auf wenige Meter genau übermittelt und

(4) laufend aktualisiert werden.

Herausforderungen:

1. **IT-Sicherheit** durch Öffnung der Leitstellentechnik zum Bürger gefährdet
2. Schutz **schützenswerter Interessen Dritter (RiS)**
3. Erhöhte **Informationsbelastung** z.B. durch Zusendung von Videos durch Bürger
4. **Rettungsdienstgesetz** regelt nur „Sprachanruf“ als Notruf
5. Begrenzte **Ressourcen für Umsetzung und Schulung**
6. Anpassung **Geschäftsprozesse** in den Leitstellen mit rechtlicher Betrachtung
7. **Öffentlichkeitsarbeit**
8. **Transformation** statt Revolution
9. **Big Data**-Problematik

BARRIEREFREIER NOTRUF – DER FITMACHER FÜR DIE LEITSTELLE DER ZUKUNFT

- ✓ **Der Gesetzgeber weist den Weg und gibt Rückenwind**
- ✓ **Es bietet sich die Chance, Dinge zukunftsorientiert umzusetzen**
- ✓ **Das bedeutet Öffnung für Innovationen**
- ✓ **Chancen nutzen!**

VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!

Andreas Czerwinski
Freie und Hansestadt Hamburg
Behörde für Inneres und Sport
Programm Erneuerung Leitstellen
Programmleiter

Telefon +49 40 [REDACTED]
Mobil +49 151 [REDACTED]
Email [REDACTED]



Jens Lenzing
akquinet ONE Solutions GmbH
Bereichsleiter BOS

Telefon +49 40 [REDACTED]
Mobil +49 172 [REDACTED]
Email [REDACTED]

