



# Evaluation der Taktisch Technischen Betriebsstellen





## **Erl. KSDN – 02653/D61/13 – 21.31 – 02110 v. 23.12.2014**

### **- Einrichtung von Taktisch Technischen Betriebsstellen (TTB)**

*„Die Einrichtung und der Betrieb der TTB werden nach zwei Jahren (nach Betriebsaufnahme zum Stichtag 01.07.2015) einer Evaluation unterzogen.“*

## **Erl. KSDN – 02653/D61/13 v. 16.05.2017**

### **- Inkraftsetzung des Betriebskonzeptes TTB im Digitalfunk BOS NI**

*„Wegen des verzögerten Inkrafttretens des Betriebskonzeptes, wird der geplante Evaluationszeitraum, abweichend von Bezug 1) bis zum 30.06.2018 verlängert.“*

*Die ZPD NI / ASDN wird gebeten, die weitere Entwicklung der TTBen zu begleiten und dem MI bis zum Ende des III. Quartals 2018 zu berichten. Die Polizeidirektionen sind bei der Evaluation der TTBen in geeigneter Weise zu beteiligen.“*

## **Abschlussbericht der ASDN v. 29.11.2018 – Evaluation der TTB**





## Evaluationsmethodik

Evaluation basiert auf einer 12-monatigen **Kennzahlenerhebung zur Verfügbarkeit und Aufwandsverteilung** sowie einer **Erhebung von Qualitätskennzahlen** durch eine **sehr umfangliche Befragung** aller am Geschäftsbetrieb der TTB beteiligten Instanzen.





# Performanz- und Aufwandskennzahlen (Auswahl)

Nutzerberatung

Sicherheits- und Notfallmanagement

Einsatz- und Rufgruppenmanagement

Betreuung der Einsatzleitstellen

Karten- und Endgerätemanagement (DFM - Tool)

Störungsmanagement

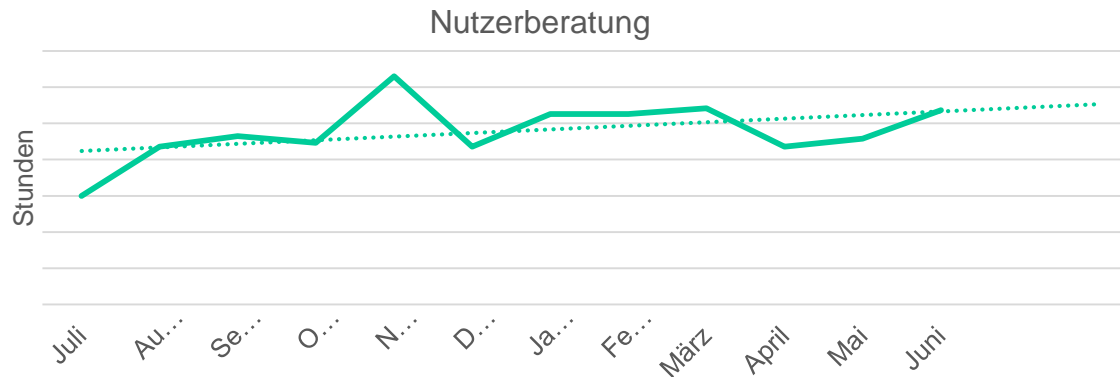
Anforderungsmanagement





## Nutzerberatung

Fermündliche oder persönliche Beratung der Nutzer in allen Digitalfunkangelegenheiten sowie Teilnahme an Nutzerveranstaltungen. Die **TTB beraten die BOS-Nutzer ihres Netzabschnitts bzgl. des optimalen Endgeräteinsatzes im Digitalfunk**. Insbesondere **stellen die TTB Erfahrungswerte, die sie durch ihre weitreichenden Kontakte erlangen, anderen Nutzern in aufbereiteter Form zur Verfügung**. Die Nutzerberatung bei Einsätzen wurde separat erfasst (Einsatz- und Rufgruppenmanagement).



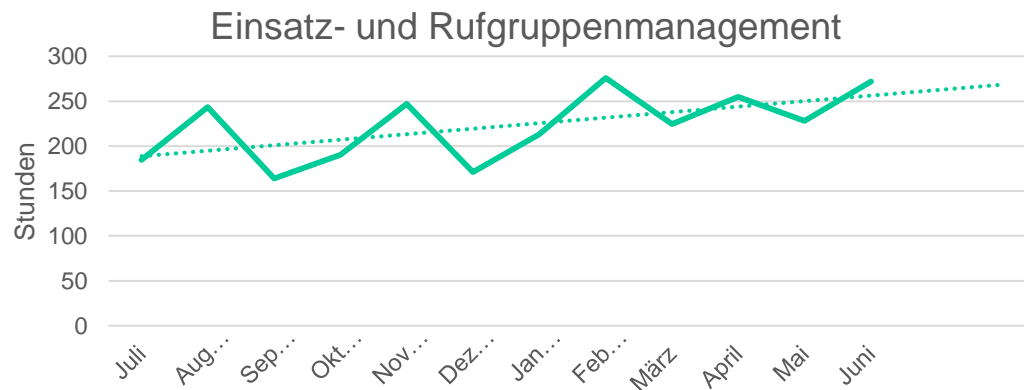
Die **Serviceleistung wird durch die Nutzer vermehrt in Anspruch angenommen (...)**. Hier sind auch die Beratungsleistungen für Einsatz und Leistellenthemata zu betrachten, die aber separat registriert wurden.





## Einsatz- und Rufgruppenmanagement

Einsatz- und Rufgruppenmanagement wurden zusammengefasst. Es handelt sich dabei um sämtliche **Unterstützungs- und Beratungstätigkeiten im Zusammenhang mit Einsätzen und Übungen**. Insbesondere die Beratung bei der **Verwendung von Rufgruppen bildet** dabei einen **Schwerpunkt**. Im Zusammenhang mit planbaren Einsätzen und auch bei ungeplanten Lagen berät die TTB die in ihrem Netzabschnitt aktiven niedersächsischen BOS-Nutzer und begleitet sie durch geeignete digitalfunktechnische und -taktische Maßnahmen während des Einsatzes. Abschließend erfolgt eine Einsatzanalyse mit Unterstützung der ASDN.



Die **Rufgruppenvergabe** und die **Betreuung sowie Unterstützung von Einsätzen** wird **kontinuierlich mehr angenommen**. Die Nutzer erkennen in dieser Serviceleistung einen Mehrwert und nehmen diese Leistung gerne in Anspruch. Die Spitzen deuten auf konkrete Einsätze hin, die temporär zu erhöhten Stundenaufkommen führen.





## Befragung von Zielgruppen (Auswahl)

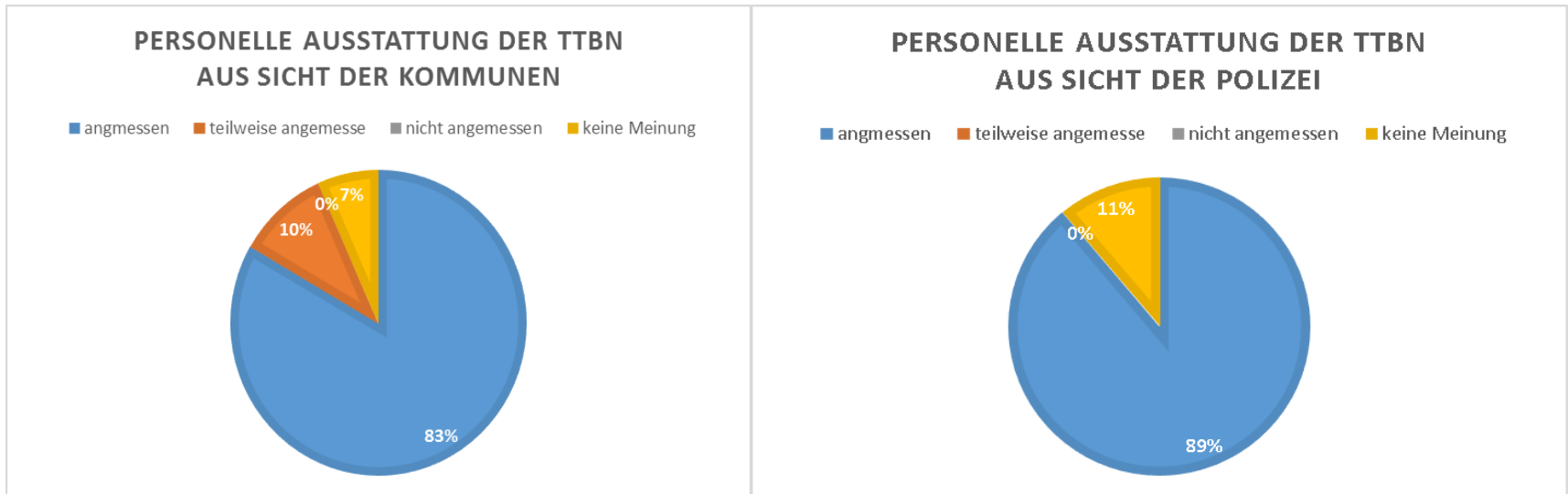
Halten Sie die ...

- Personalauswahl für angemessen?
- Qualifikation der TTB für angemessen?
- Räumlichkeiten und Anbindung für angemessen?
- organisatorischen Regelungen für angemessen?
- Verfügbarkeit/ Erreichbarkeit für angemessen?
- Einsatzbetreuung für angemessen?
- Kontakte und Zusammenarbeit mit den TTB für angemessen?
- Ist die Aufgabenwahrnehmung der TTB angemessen?
- Werden Interessen der Anwender durch die TTB angemessen vertreten?





## Halten Sie die Personalauswahl für angemessen?



### Anmerkungen / Beiträge aus der Befragung:

Seitens der Kunden der TTB war offensichtlich kein TTB-seitiger Personalmangel erkennbar. Sofern dieser bestand, konnte er durch eine geeignete Organisation der Aufgabenwahrnehmung und Vertreterregelungen durch die TTB gegenüber den Kunden ausgeglichen werden.

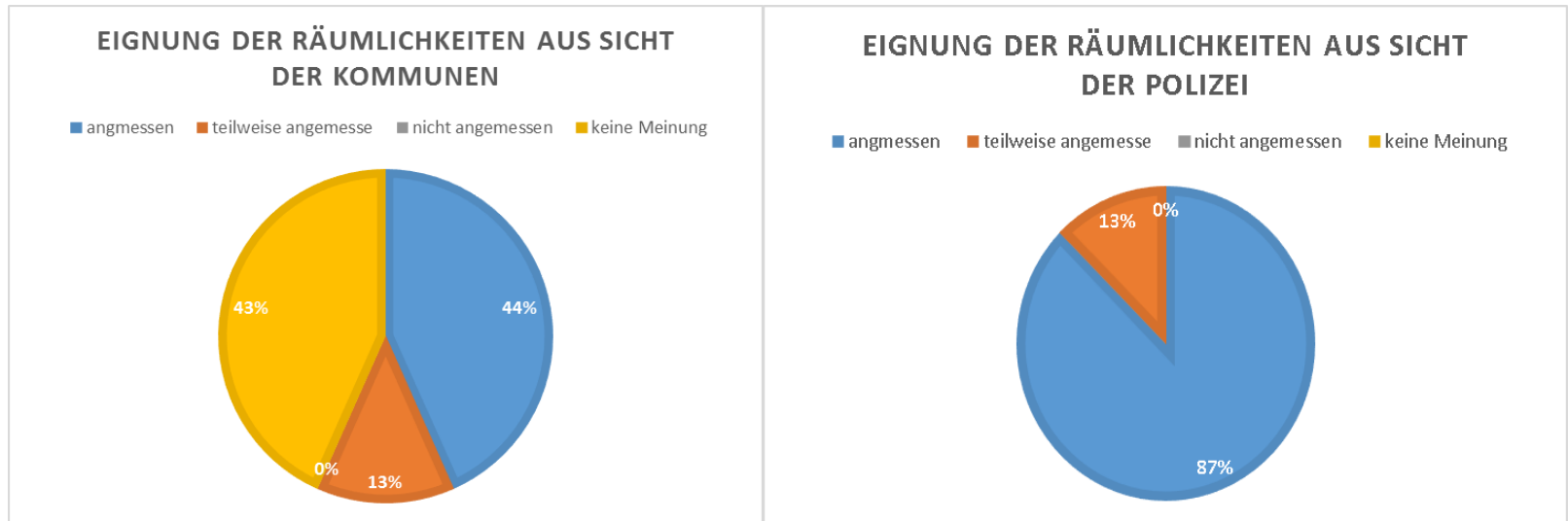
Der Mix von kommunalem und polizeilichen Personal wird als sinnvoll angesehen.







## Halten Sie die Räumlichkeiten und Anbindung für angemessen?



### Anmerkungen / Beiträge aus der Befragung:

Die Hälfte der Befragten der Kommunen gab an, dies nicht einschätzen zu können. Fraglich ist, wodurch die andere Hälfte der Befragten ihre Einschätzung gewinnen konnte – ggf. durch persönliche Besuche der TTB.

Auf polizeilicher Seite ist wahrscheinlich die räumliche Situation bewertbarer und wird daher wesentlich positiver gesehen.

Die unmittelbare Nähe an eine Leitstelle ist gegeben. Das ist erforderlich, um die **kostenintensive Leitstellenanbindung mit nutzen** zu können. Vielen Befragten war dieser Umstand nicht bekannt und bemängelten, dass nur polizeiliche Leitstellen in den Vorteil der Nähe von TTB-Mitarbeitern kommen.





# Ergebnis

- **Leistungen** der TTB werden **intensiv in Anspruch genommen**
- Einrichtung der TTB wird sowohl seitens der kommunalen Kunden als auch der polizeilichen Kunden der TTB **durchweg sehr positiv bewertet.**
- Nutzer (pol/nipol) **schätzen die fachliche Kompetenz und Effektivität** der TTB-Mitarbeiter(innen) mit ihren Kenntnissen der regionalen Bedarfe
- **Paritätische Besetzung** (pol/nipol) der TTB ist für die Effektivität und Qualität der Aufgabenwahrnehmung **von wesentlicher Bedeutung.**
- Die **organisatorische Zugehörigkeit** der TTB **zu den Polizeidirektionen** bei gleichzeitiger fachlicher Steuerung durch die ASDN **gilt als „suboptimal“.**





## Folgende Handlungsfelder wurden erkannt:

- Herbeiführung einer **landesweit einheitlichen Regelung** bei der Verwendung von TTB-Personal in Einsatzsituationen
- **Neubewertung der Einstellungsvoraussetzungen** von TTB-Personal
- Neubewertung der **Anbindungen** und damit der **räumlichen Nähe zu polizeilichen Leitstellen**
- **Analyse** der Rückmeldungen in Bezug auf **Verbesserungspotentiale bei der Zusammenarbeit.**
- Erarbeitung eines Konzepts, wie zukünftige eine **verbesserte Öffentlichkeitsarbeit** unter Nutzung der heutigen medialen Möglichkeiten erfolgen kann
- Ständige **Anpassung der Aufgabensteckbriefe** des TTB-Betriebskonzeptes an die sich stetig verändernde Systemlandschaft und Nutzeranforderungen.

