

## **Aufzugnotruf & Notrufzentrale – eine Entscheidungshilfe für den Betreiber**

Aufzüge gehören zu den sichersten Verkehrsmitteln der Welt. Doch auch diese unterliegen einem technischen Verschleiß, der im ungünstigsten Fall auch zu einem Ausfall führen kann. Diese Unterbrechung im täglichen Auf und Ab ist besonders unangenehm für diejenigen, die im Fahrkorb festsitzen und auf die Weiterfahrt hoffen. Dafür, dass der Ruf nach Hilfe in einer solchen Situation nicht ungehört bleibt, hat der Gesetzgeber zuletzt mit den Regelungen zur Betriebsicherheitsverordnung (BetrSichV) und deren Ausführungsbestimmungen in der TRBS 2181 (Technische Regel Betriebssicherheit) Sorge getragen. Ein funktionierendes Zwei-Wege-Kommunikationssystem (Aufzugnotrufsystem) ist zwingend vorgeschrieben und die Zeiten, in denen eine Schachthupe einen Hausmeister alarmieren sollte, entsprechen folglich nicht mehr dem Stand der Technik.

Auch der vielfache Wunsch der Betreiber Notrufsysteme auf ein Mobil- oder Pfortnertelefon aufzuschalten, um so die monatlichen Kosten für die externe 24 Stunden Dienstleistung einer Notrufzentrale einzusparen, entspricht nicht dem Stand der Technik. Eine lückenlose Dokumentation (s.u.) oder gar eine exakte Standortbestimmung der Aufzuganlage ist bei solchen Lösungen nicht möglich.

Somit ist, sofern nicht bereits vorhanden, die Nachrüstung einer Aufzuganlage mit einem normenkonformen Aufzugnotrufsystem mit gleichzeitiger Anbindung an eine Notruf- und Serviceleitstelle (NSL) für den Betreiber verpflichtend. Doch was verbirgt sich hinter dem Begriff „Notruf- und Serviceleitstelle“ und welche Anforderungen hat diese zu erfüllen?

Eine Notruf- und Serviceleitstelle (NSL) ist eine organisatorische Einheit, die durch ausreichende personelle Ressourcen in der Lage ist, jederzeit übertragene Meldungen von Aufzugnotrufsystemen zeitnah zu empfangen und zu verarbeiten und das 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr („ständig besetzte Stelle“). Des Weiteren ist eine NSL gekennzeichnet durch eine ausreichend dimensionierte und abgesicherte technische IT- & TK Infrastruktur, die übertragene Meldungen empfängt und verarbeitet.

Ein genaues Selektieren bei der Auswahl des richtigen Dienstleisters ist bei den mehreren hundert Notrufzentralen in Deutschland unerlässlich. Der Betreiber sollte sich sicher sein, dass die ihm obliegenden Pflichten von der NSL tatsächlich erfüllt werden und er somit haftungsrechtlich auf der sicheren Seite ist. Das Angebotsportfolio unterscheidet sich deutlich voneinander.

### **Die Aufgaben der Notruf- und Serviceleitstelle**

Die Kernaufgabe einer Notruf- und Serviceleitstelle ist der Empfang und die Verarbeitung von Meldungen unterschiedlicher Übertragungssysteme (z.B. Aufzugnotrufsysteme). Ein ganzheitlicher Prozess vom Empfang über den Kontakt zur Hilfe rufenden Person über die 2-Wege Sprechverbindung, die Vorfilterung von Meldungen (Qualifizierung des Hilfebedarfs), die Wahl der Interventionsmittel und die Einleitung der erforderlichen Maßnahmen, beschreibt die operative Arbeit in einer NSL. Sämtliche Vorgänge und eingeleiteten Maßnahmen sind lückenlos

mit Datum, Uhrzeit und Mitarbeiterkürzel zu dokumentieren. Die Befreiung ist nicht Bestandteil der Aufschaltungsleistung.

Zur Bearbeitung eines eingehenden Rufes von einer Aufzugsanlage gehört auch die Differenzierung - je nach Möglichkeit des installierten Notrufsystems - der eingehenden Meldungen: Handelt es sich um einen Notruf aus dem Fahrkorb oder um eine Meldung, die z.B. vom Monteur aus der Schachtgrube oder vom Fahrkorbdach ausgelöst wurde?

Bei einer Notrufmeldung mit Personeneinschluss ist die Befreiungsorganisation (Aufzugunternehmen, Hausmeister, eingewiesener Interventionsdienst) unverzüglich zu benachrichtigen. Diese muss mit den erforderlichen Informationen bezüglich des Objektes und der Aufzugsanlage, wie z.B. mögliche Gefährdungslagen beim Zutritt, versorgt werden. Die Rückmeldung an die Eingeschlossenen über die ungefähre Dauer bis zum Eintreffen des Befreiungsdienstes sollte ebenfalls unverzüglich erfolgen. Der Kontakt zu den Eingeschlossenen muss situationsabhängig regelmäßig wiederhergestellt werden, um beruhigend einzuwirken und so Panik oder gar lebensgefährliche Selbstbefreiungsversuche zu verhindern. Gegebenenfalls sind weitere Maßnahmen abzuwägen und einzuleiten. Erst wenn die gesicherte Feststellung getroffen ist, dass kein Personeneinschluss mehr vorliegt, darf die Meldung quittiert werden. Durch normenkonforme Notrufsysteme wird durch die Befreiungsorganisation ein „Notrufende“ durch einen zusätzlichen Taster/ Schalter an die NSL gesendet.

Die Überprüfung des Notrufsystem erfolgt über regelmäßige Kontrollanrufe, die mindestens alle drei Tage stattfinden müssen. Diese müssen ebenfalls durch die NSL überwacht werden. Bei einer Störung müssen die vorher vereinbarten Maßnahmen eingeleitet werden.

Um Zeit und Kosten zu sparen sollte die NSL in der Lage sein, den Telefonanschluss aus der Ferne ein- und abgehend zu prüfen und den Fehler bereits einzugrenzen, bevor der sich ein Monteur auf den Weg macht.

Diese Kernaufgaben einer Notruf- und Serviceleitstelle stellen besondere Qualifikationen an die Mitarbeiter. Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft bis zum Eintreffen des Befreiungspersonals sind ein absolutes Muss. Dieses qualifizierte Personal muss weiterhin in ausreichender Mitarbeiterstärke vorhanden sein, so dass auch bei zeitgleichem Eintreffen mehrerer Notrufen eine unverzügliche und qualifizierte Bearbeitung sichergestellt ist.

### **Die Auswahl eines qualifizierten Dienstleisters**

Der Aufwand, der bei der Auswahl des richtigen Dienstleisters betrieben werden muss, hängt sicherlich zunächst von der Anzahl der aufzuschaltenden Notrufsysteme ab. Aber auch bei einer Anlage, die z.B. in einem Altenheim oder Krankenhaus betrieben wird, lohnt es sich für den Betreiber genauer hinzusehen. Schließlich sind die Aufzugnutzer hier deutlich sensibler und ggfs. altersbedingt gefährdeter.

Stellen Sie Ihrem Dienstleister im Vorfeld Fragen:

- Ist das Fabrikat des Aufzugnotrufsystems, das Sie aufschalten möchten, ein Exot in der NSL oder ist gewährleistet, dass die Bedienung zu jeder Zeit einwandfrei ist?

- Wie hoch ist die Auslastung der Notruf- und Serviceleitstelle? Stehen entsprechend der Auslastung ausreichend Mitarbeiter in der NSL zur Verfügung?
- Welchen nachhaltigen Eindruck hinterlassen die Mitarbeiter bei Ihnen?
- Wie werden Störungen innerhalb der NSL sowohl an der Empfangstechnik als auch an der technischen Infrastruktur erkannt (Kontrollsysteme) und in welcher Zeit können diese behoben werden?
- Stehen qualifizierte Techniker innerhalb der NSL bei technischen Störungen an der Empfangstechnik oder der technischen Infrastruktur bereit?
- Ist die vorhandene Empfangstechnik ausreichend dimensioniert und mehrfach redundant ausgelegt im Hinblick auf die aufgeschaltete Anzahl von Notrufsystemen?
- Es muss sichergestellt sein, dass auch bei mehreren zeitgleich eintreffenden Rufen, diese in angemessener Zeit (max. 5 Minuten) beantwortet werden. Wie kann die Zentrale dies z.B. bei einem großflächigen Stromausfall gewährleisten, wenn hundert oder tausend Systeme zeitgleich reagieren, um einen Stromausfall zu melden?
- Gibt es Notfallvorsorgekonzepte bzw. steht eine Ausweichmöglichkeit, z.B. ein NSL Verbundkonzept bereit, wenn die Notruf- und Serviceleitstelle ihren Dienst z.B. wegen technischer Störungen nicht versehen kann?

Sicherheit ist auch ein subjektives Empfinden. Versetzen Sie sich in die Lage einer eingeschlossenen Person und beurteilen Sie die Leistung aus dieser Sicht bzw. dieser Erwartung.

Weitere Informationen zum Thema Betreiberverantwortung erhalten Sie beim VDMA – Fachverband Aufzüge und Fahrtreppen.

Autor:

Dennis Schönweitz

Prokurist GS electronic Gebr. Schönweitz GmbH

Email: [dennis.schoenweitz@gselectronic.com](mailto:dennis.schoenweitz@gselectronic.com)

Quellen:

*BetrSichV*

<http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/betrSichV/gesamt.pdf>

*TRBS 2181*

[http://www.baua.de/nn\\_12036/de/Themen-von-A-Z/Anlagen-und-Betriebssicherheit/TRBS/pdf/TRBS-2181.pdf](http://www.baua.de/nn_12036/de/Themen-von-A-Z/Anlagen-und-Betriebssicherheit/TRBS/pdf/TRBS-2181.pdf)