



Bereitschaftsdienst in Versorgungsunternehmen Organisation und Durchführung

Versorgungsunternehmen müssen Bereitschaftsdienste organisieren und unterhalten. Die rechtliche Verpflichtung ergibt sich für Gasversorgungsunternehmen (GVU) aus § 1 und § 16 Energiewirtschaftsgesetz, für Wasserversorgungsunternehmen (WVU) leitet sich diese Verpflichtung aus § 5 der Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Wasserversorgung von Tarifkunden (AVB Wasser V) ab.

Der Bereitschaftsdienst soll Gefahren durch Störungen oder Schäden sowohl an Gas- oder Wasserversorgungseinrichtungen der öffentlichen Versorgung als auch an Kundenanlagen abwehren.

Die **Organisation** des Bereitschaftsdienstes muss sicherstellen, dass jederzeit Störungsmeldungen entgegengenommen und unverzüglich Entstörungsmaßnahmen eingeleitet werden können. Dies erfordert die Einrichtung einer **Meldestelle** und eines Bereitschafts- oder Entstörungsdienstes. In der Meldestelle müssen ausreichend qualifizierte Personen tätig sein, die rund um die Uhr erreichbar sind. Hier sind unverzüglich Maßnahmen einzuleiten und Anordnungen

zur Schadenseingrenzung und Störungsbehebung zu treffen. Die Befugnisgrenzen hierfür sind durch die Geschäftsführung klar zu regeln.

Für den Einsatz in der Meldestelle sind Mitarbeiter auszuwählen, die zumindest über grundlegende Kenntnisse der Gefahren im Gas- und Wasserfach verfügen müssen und in die entsprechenden Verhaltensregeln eingewiesen wurden.

Dem Personal der Meldestelle wird viel Einfühlungsvermögen und Geschick bei der Bewertung eingehender Meldungen sowie im Umgang mit den Anrufern abverlangt. Von Vorteil ist deshalb die Verwendung von standardisierten Fragebögen oder Checklisten. Damit wird sichergestellt, dass die für eine schnelle Reaktion wesentlichen Informationen abgefragt und dem Anrufer gleichzeitig notwendige Verhaltenshinweise gegeben werden.

Eine schriftliche **Dokumentation** jeder eingehenden Störungsmeldung nach unternehmensspezifischen Vorgaben ist damit ebenfalls gewährleistet.

Die **Meldestelle** sollte in einem geeigneten Raum untergebracht sein, der ein konzentriertes Arbeiten möglichst ohne störende äußere Einflüsse ermöglicht. Dazu zählt auch die **Berücksichtigung ergonomischer Anforderungen** bei der Auswahl der Büromöbel sowie die Anwendung der Bildschirmarbeitsverordnung bei der Gestaltung der Arbeitsplätze.

Für eine unmittelbare, schnelle Nachrichtenübermittlung müssen in der Meldestelle die notwendigen Einrichtungen vorhanden sein. Mehrere Telefonleitungen sollten zur Verfügung stehen, um, falls erforderlich, mehrere Störungsmeldungen gleichzeitig entgegennehmen zu können. Gesonderte Fernsprecheinrichtungen mit Geheimnummer sowie Direktleitungen zu Polizei und Feuerwehr können von Vorteil sein. Ebenso ist es wichtig, den Informationsaustausch zwischen Meldestelle und Bereitschaftsdienst zu gewährleisten.

Für den **Bereitschafts- oder Entstörungsdienst** ist eine ausreichende Anzahl von Fachkräften vorzuhalten. Diese müssen im Störfall unverzüglich sach- und fachkundig handeln können. Sie müssen deshalb auch mit den notwendigen Gerätschaften ausgerüstet sein und neben der fachlichen Qualifikation über eine nach-

weisbare Berufserfahrung verfügen. Das ist insbesondere dann von Bedeutung, wenn so genannte „Mehrsparren-Monteur“ zum Einsatz kommen.

Neben körperlicher Tauglichkeit und Zuverlässigkeit müssen die Fachkräfte im Bereitschaftsdienst über Orts- und Netzkenntnisse verfügen, die einschlägigen Vorschriften kennen und einen Führerschein besitzen.

Der Bereitschaftsdienst muss über ein entsprechend ausgestattetes **Fahrzeug** verfügen. Dieses ist mit den für den Ersteinsatz vor Ort erforderlichen Geräten, Werkzeugen, Materialien und Absperreinrichtungen sowie dem notwendigen Kartenmaterial zu versehen. Es ist sehr wichtig, dass am Einsatzort eine Orientierung ohne weiteres möglich ist und dass die von der Störung betroffenen Leitungsteile und Anlagen ohne Zeitverzögerung aufgefunden werden können.

Organisatorisch ist dafür zu sorgen, dass die Zeitspanne zwischen Eingang der Störungsmeldung und Beginn der Störungsbeseitigung möglichst gering gehalten wird. Das bedeutet für den in Arbeits- oder Rufbereitschaft befindlichen Bereitschaftsdienst, dass er **unverzüglich** nach der Information durch die Meldestelle zum Entstörungseinsatz aufbrechen muss. Insbesondere bei Ausweitungen des Versorgungsgebietes ist deshalb zu prüfen, ob der Bereitschafts-

dienst den veränderten Anforderungen genügt.

Am Einsatzort angelangt, wird der Bereitschaftsdienst vorrangig Sicherungsmaßnahmen durchzuführen haben, um Gefährdungen von Personen und Sachgütern auszuschließen. Nach erfolgter Sicherung kann die eigentliche Störungsbeseitigung beginnen. Dabei sind die einschlägigen Unfallverhütungsvorschriften und Regeln der Technik zu beachten. Eine endgültige Schadensbehebung kann vom Bereitschaftsdienst nicht generell verlangt werden. Sie sollte erfolgen, sobald es möglich und notwendig ist. Immer jedoch muss der Grundsatz gelten, dass der Bereitschaftsdienst den Schadensort erst dann verlassen darf, wenn keine Gefahr mehr erkennbar ist.

Für Meldestelle und Bereitschaftsdienst gilt gleichermaßen, dass die Mitarbeiter regelmäßig zu schulen sind. Aus Beweisgründen ist die Durchführung aller Schulungsmaßnahmen zu dokumentieren. Festzuhalten sind insbesondere Datum und Inhalt der Schulung sowie die Namen der Teilnehmer. In schriftlichen **Anweisungen** sind die spezifischen Aufgaben der Mitarbeiter des Bereitschaftsdienstes und die Vorgehensweise im Störfall festzulegen. Diese Unterlagen sollten verständlich und übersichtlich sein. So ist für den **Alarmplan**, der helfen soll, situationsabhängig die erforder-

lichen Maßnahmen zu treffen, eine schematische Darstellung (Ablaufschema) besonders geeignet. Für bestimmte typische Störfälle ist das Verhalten des Bereitschaftsdienstes in **Betriebsvorschriften** verbindlich zu regeln.

Die Anweisungen müssen regelmäßig auf Aktualität überprüft und bei Bedarf angepasst werden. Sie müssen den im Bereitschaftsdienst tätigen Mitarbeitern zur Verfügung stehen. Außerdem sind die Mitarbeiter über Inhalt und Handhabung der Anweisungen regelmäßig zu unterweisen.

Gänzliche oder teilweise **Vergabe des Bereitschaftsdienstes** durch ein GVU/WWU an andere qualifizierte Unternehmen ist möglich. Dabei muss vom GVU/WWU jedoch beachtet werden, dass es auch weiterhin für seine Kerngeschäfte verantwortlich bleibt.

Das gilt vor allem für die Auswahl-, Anleitungs- und Überwachungsverantwortung. 

