

Anlage 2

PASS NRW

Personalbedarf pro PASS (Rheinland und Westfalen) mit jeweils 30 eingerichteten Arbeitsplätzen

Vorgaben

vorab Einweisung in Örtlichkeit, allgemein Organisatorisches, Schichteinteilung, Lage

1 Stunde Telefon, danach 1 Stunde Pause oder andere Tätigkeiten

4 Stunden maximal Telefon

daraus resultiert: Einweisung, 4 Stunden Telefon, 3 Stunden Pause

Tabelle 1

Anzahl Call-Agents (Vorgabe)	Vorhaltezeit in Stunden (Vorgabe)	Einsatzzeit in Stunden am Telefon pro Call-Agent (Vorgabe)	Grundbedarf an Call-Agents	Ausfallreserve in % (*)	Ausfallreserve Call-Agents Zahl	Personalbedarf
Spalte 1	Spalte 2	Spalte 3	Spalte 4	Spalte 5	Spalte 6	Spalte 7
30	12	4	90	30	27	117

(*) Die Ausfallreserve ist der Tatsache geschuldet, dass im Fall einer Alarmierung (ohne Bereitschaft) nur ein Teil der Call-Agents erreichbar ist.

Die Tabelle 2 berücksichtigt außerdem eine Fluktuationsreserve, die die Abgänge von Call-Agents aus den verschiedensten Gründen berücksichtigt.

Tabelle 2

Personalbedarf (aus Tabelle 1 Spalte 7)	Fluktuation in %	Fluktuationsvorsorge Call-Agents Zahl	Personalbedarf gesamt
Spalte 1	Spalte 2	Spalte 3	Spalte 4
117	20	23,4	140,00