

Antwort

der Landesregierung

auf die Kleine Anfrage Nr. 349
des Abgeordneten Wilko Möller (AfD-Fraktion)
Drucksache 7/813

Notrufentgegennahme im Einsatz- und Lagezentrum der Polizei

Namens der Landesregierung beantwortet der Minister des Innern und für Kommunales die Kleine Anfrage wie folgt:

Vorbemerkung des Fragestellers: Im Land Brandenburg wird jeder Anruf unter der Notruf-Nummer 110 durch Polizeibeamte im zentralen Einsatz- und Lagezentrum der Polizei in Potsdam entgegengenommen. Dort sind maximal 18 Mitarbeiter gleichzeitig mit der Anrufentgegennahme betraut und es stehen maximal 60 Telefonleitungen zur Verfügung. Wenn mehr als 18 Anrufe gleichzeitig eingehen, wird eine sog. Bandansage aktiviert, welche die Hilfesuchenden dazu auffordert, in der Leitung zu bleiben.

Frage 1: Wie viele Anrufe sind täglich im Einsatz- und Lagezentrum der Polizei Brandenburg zu verzeichnen? (Bitte aufschlüsseln nach Uhrzeit und Dauer.)

zu Frage 1: In der Leitstelle der Polizei des Landes Brandenburg werden täglich durchschnittlich 1000 Notrufe verzeichnet.

Eine Aufschlüsselung der täglichen Anrufe ist auf Grund der Masse und fehlender Selektions- und Filterkriterien in der Fragestellung nicht möglich. Zahl und Uhrzeit der Notrufeingänge variieren jahres- und tageszeitlich sowie wochentagsbedingt und lageabhängig sehr stark.

Frage 2: Wie wird die unverzügliche Entgegennahme und Beantwortung von Notrufen gewährleistet, wenn mehr als 60 Anrufe gleichzeitig zu verzeichnen sind?

zu Frage 2: Der Eingang von gleichzeitig mehr als 60 Notrufen stellt eine außergewöhnliche Belastung dar. Um eine Überlastung der Leitstelle zu vermeiden, sind für eine solche Ausnahmesituation im Rahmen eines Kompensationskonzeptes technische und organisatorische Vorkehrungen getroffen worden. Technisch würde in einem solchem Fall eine zusätzliche Schaltung von Notrufanbindungen in die Polizeiinspektionen erfolgen. Die Einsatzbeamtinnen und Einsatzbeamte der Polizeiinspektionen sind hierdurch in der Lage, die Arbeit der Leitstellenmitarbeiterinnen und -mitarbeiter bei der Bewältigung des eingehenden Notrufaufkommens zu unterstützen.

Frage 3: Wie lange muss ein Anrufer durchschnittlich warten, bis sein Notruf entgegen-
genommen wird?

zu Frage 3: In den letzten fünf Jahren lag die durchschnittliche Wartezeit bis zur Entgegen-
nahme des Notrufes bei 13 Sekunden.

Frage 4: Wie treffen Sie eine Auswahl der Dringlichkeit der Notrufe, wenn sich eine Vielzahl
von Hilfesuchenden in der Warteschleife befinden und lediglich eine Bandansage hören?

zu Frage 4: Bei der Ansage nach der Wahl des Notrufes 110 handelt es sich um eine sog.
„Ansprache vor Melden“. Diese hat das Ziel, der Anruferin oder dem Anrufer sofort das sichere
Gefühl zu vermitteln, die richtige Nummer gewählt zu haben. Nach dem Verbindungsaufbau
zur Notrufnummer 110 erfolgt ohne (geläufige) Zwischenschaltung eines akustischen Kling-
geltones eine sofortige automatische Ansage, dass die Anruferin oder der Anrufer den Notruf
der Polizei gewählt hat.

Die Abarbeitung der Notrufe in der Warteschleife erfolgt nacheinander entsprechend der
Anrufzeit.

Über die Dringlichkeit eines Notrufes wird im konkreten Einzelfall durch die jeweilige Ein-
satzbearbeiterin oder den jeweiligen Einsatzbearbeiter der Leitstelle auf Grundlage des ge-
schilderten Sachverhaltes entschieden. Hierbei gilt der Grundsatz, dass die Notrufe, aus
denen Gefahr für Leib und Leben hervorgeht, besonders dringlich zu behandeln sind. Um
die für eine Lagebewertung notwendigen Informationen schnell erfassen und beurteilen zu
können, erfolgt die Notrufannahme nach einem einheitlich beschriebenen Prozessablauf.

Frage 5: Wie viele Anrufer legen während der Bandansage auf, bevor sie zu einem Mitar-
beiter durchgestellt werden?

zu Frage 5: In den letzten fünf Jahren kam bei durchschnittlich zwölf Prozent der Notrufe
kein Gespräch zustande. Als Ursachen kommen dabei die verschiedensten Gründe in
Frage. So besteht beispielsweise die Möglichkeit, dass ein Anrufer sich verwählt hat oder die
Verbindung abgebrochen wurde.