

26.08.2013

Antwort

der Landesregierung

auf die Kleine Anfrage 1504 vom 30. Juli 2013
der Abgeordneten Dr. Robert Orth und Susanne Schneider FDP
Drucksache 16/3710

Verloren gegangene Notrufe der Polizei im PP Hamm

Der Minister für Inneres und Kommunales hat die Kleine Anfrage 1504 mit Schreiben vom 26. August 2013 namens der Landesregierung beantwortet.

Vorbemerkung der Kleinen Anfrage

Bereits im vergangenen Jahr hat sich der Innenausschuss des Landtags in seiner Sitzung vom 06.09.2012 mit der Problematik entgangener Notrufe bei der Landespolizei beschäftigt. In der Vorlage 16/130 berichtete das Ministerium für Inneres und Kommunales (MIK), im Polizeipräsidium (PP) Köln seien im Berichtszeitraum 2011 bei 431.222 eingegangenen Notrufen insgesamt 45.108 verloren gegangen. Als verloren gegangen definiert das MIK Notrufe, die nach mehr als fünf Sekunden Wartezeit durch den Anrufer beendet werden. Von diesen wiederum seien 31.292 Anrufe im Rahmen von fünf bis zehn Sekunden Wartezeit beendet worden, die vom Vertreter des MIK in der Ausschusssitzung als noch nachvollziehbar bezeichnet wurde. Folglich bleiben 13.816 Anrufe, die ohne Entgegennahme durch die Polizei nach mehr als 10 Sekunden durch die Anrufer beendet wurden.

In der Drs. 16/3637 führt das MIK nunmehr für das PP Köln aus, dass

- 43 612 Notrufe im Berichtsjahr 2012 beim PP Köln durch den Anrufer vor der Annahme beendet wurden;
- 8 768 Notrufe (2,08 %) nach einer Zeitspanne von mehr als 20 Sekunden im Berichtsjahr 2012 beim PP Köln anruferseitig beendet wurden.

Dies bedeutet, dass im Jahr 2012 in Köln in 8 768 Fällen Bürger selbst in dringenden Fällen wie Täter vor Ort oder Unfall mit Verletzten die Polizei nicht oder nicht schnell erreichen konnten.

Datum des Originals: 26.08.2013/Ausgegeben: 29.08.2013

Die Veröffentlichungen des Landtags Nordrhein-Westfalen sind einzeln gegen eine Schutzgebühr beim Archiv des Landtags Nordrhein-Westfalen, 40002 Düsseldorf, Postfach 10 11 43, Telefon (0211) 884 - 2439, zu beziehen. Der kostenfreie Abruf ist auch möglich über das Internet-Angebot des Landtags Nordrhein-Westfalen unter www.landtag.nrw.de

Dennoch soll eine derzeit nicht mögliche automatisierte Weiterleitung einzelner Notrufe zu anderen Kreispolizeibehörden (vgl. Bericht MIK 16/130) bzw. Verbesserung durch Modernisierungsmaßnahmen der Leitstellentechnik nach Aussage des MIK (vgl. Drs. 16/3637) jedenfalls für Köln nicht vor 2015 zu erwarten sein.

Vorbemerkungen der Landesregierung

Zur Entgegennahme der Notrufe stehen dem Polizeipräsidium (PP) Hamm in der Leitstelle drei Annahmeplätze zur Verfügung, so dass grundsätzlich genügend Leitungskapazitäten vorhanden sind. Gleichwohl kann es bei herausragenden Vorkommnissen zu einer Überlastung der Notrufanschlüsse kommen, wenn die Anzahl der Anrufer deutlich über der Anzahl der vorhandenen Notrufanschlüsse liegt.

1. Wie viele Notrufe sind im Berichtsjahr 2012 beim PP Hamm eingegangen?

Im Polizeipräsidium Hamm sind 48.351 Notrufe im Berichtsjahr 2012 eingegangen.

2. Wie viele Notrufe sind im Berichtsjahr 2012 beim PP Hamm angenommen worden?

43.682 Notrufe sind im Berichtsjahr 2012 durch das PP Hamm angenommen worden.

3. Wie viele Notrufe sind im Berichtsjahr 2012 beim PP Hamm verloren gegangen?

Ein Notruf gilt dann als „verloren“ und wird als solcher in den technischen Systemen registriert, wenn er nach mehr als fünf Sekunden Wartezeit vom Anrufer beendet wird, ohne dass der Anruf durch die entsprechende Leitstelle angenommen wurde.

Die Leitstellentechnik in den Kreispolizeibehörden des Landes Nordrhein-Westfalen unterscheidet sich derzeit noch. Das PP Hamm kann verlorene Notrufe, bedingt durch die Leitstellentechnik, erst nach zehn Sekunden erfassen.

Demnach wurden 529 Notrufe im Berichtsjahr 2012 beim PP Hamm durch den Anrufer vor der Annahme beendet.

4. Liegen der Landesregierung Erkenntnisse vor, wie viele der verloren gegangenen Notrufe erst nach 20 Sekunden durch die Anrufer beendet wurden?

Nach einer Zeitspanne von mehr als 20 Sekunden wurden im Berichtsjahr 2012 beim PP Hamm 353 Notrufe anruferseitig beendet.

5. Welche konkreten Maßnahmen werden ergriffen, um durch Modernisierung der dortigen Leitstellentechnik, permanente Annahmeplätze bzw. deren Erhöhung etc. sicherzustellen, dass jeder eingehender Notruf auch tatsächlich angenommen bzw. im Überlastungsfall an eine andere Polizeidienststelle weitergeleitet werden kann?

Um möglichst jeden Notruf entgegenzunehmen werden Polizeibeamtinnen und Polizeibeamte der Leitstellen nach so genannten Funktionsbesetzungsplänen eingesetzt. Dabei wird deren Anzahl an Hand des durchschnittlichen Notrufaufkommens für die jeweilige Tageszeit berechnet. Die Funktionsbesetzungspläne werden regelmäßig überprüft.

Gemäß der vertraglichen Vereinbarung mit der beauftragten Firma ist der Abschluss der Modernisierungsmaßnahmen der Leitstellentechnik zum Dezember des Jahres 2015 festgelegt. Lageangepasst kann dann die Anzahl der die Notrufe bearbeitenden Arbeitsplätze über ein Berechtigungsschema - unabhängig von der Behördenzuständigkeit - erweitert werden.