

## 17. Wahlperiode

### Schriftliche Anfrage

#### des Abgeordneten **Benedikt Lux (GRÜNE)**

vom 23. September 2015 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 24. September 2015) und **Antwort**

#### **Notruf-Annahmequalität bei der Berliner Feuerwehr 2015**

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Wie hoch war der Anteil der innerhalb von 10 Sekunden entgegengenommenen Notrufe von der Gesamtmenge entgegengenommener Notrufe der Berliner Feuerwehr jeweils in den ersten drei Quartalen 2015?

Zu 1.:

Quartal	Anrufe gesamt	Anteil 0-10 Sekunden	in %
1. Quartal 2015 10 Tage*	29.871	17.348	58
2. Quartal 2015	251.262	131.818	52
3. Quartal 2015 bis 24.9.2015	248.773	116.054	46

\* Im ersten Quartal 2015 konnte aufgrund umfangreicher Umbaumaßnahmen der Funk-Drahtvermittlungsanlage nur für 10 Tage eine statistische Erhebung durchgeführt werden.

In der Gesamtzahl der Anrufe sind auch die Anrufe enthalten, die durch die Anruferin bzw. den Anrufer beendet wurden, bevor der Notruf abgefragt wurde. 70-80% dieser Anrufe werden innerhalb von 10 Sekunden beendet.

2. In welchen Zeitrahmen wurden die anderen Notrufe angenommen? (Bitte nach geeigneten Zeitintervallen aufschlüsseln, etwa 10-15 Sekunden, 15-20 Sekunden, etc.)

Zu 2.:

Quartal	0 - 10	11 - 20	21 - 30	>30
1. Quartal 2015 10 Tage*	17.348	4.518	1.788	2.252
2. Quartal 2015	131.818	46.840	17.497	23.968
3. Quartal 2015 bis 24.9.2015	116.054	37.896	15.213	25.941

\* Im ersten Quartal 2015 konnte aufgrund umfangreicher Umbaumaßnahmen der Funk-Drahtvermittlungsanlage nur für 10 Tage eine statistische Erhebung durchgeführt werden.

3. In jeweils wie vielen Fällen betrug die Wartezeit mehr als 30 Sekunden, in wie vielen mehr als eine Minute und in wie vielen mehr als 5 Minuten?

Zu 3. und 4.:

4. Wie hoch ist der Durchschnittswert der Wartezeit in den ersten drei Quartalen des Jahres 2015?

Quartal	mehr als 30 Sekunden	mehr als eine Minute	mehr als 5 Minuten	Durchschnittswert in Sek.
1. Quartal 2015 10 Tage*	2.252	566	0	12,00
2. Quartal 2015	23.968	6.386	0	14,50
3. Quartal 2015 bis 24.9.2015	25.941	7.627	0	15,50

\* Im ersten Quartal 2015 konnte aufgrund umfangreicher Umbaumaßnahmen der Funk-Drahtvermittlungsanlage nur für 10 Tage eine statistische Erhebung durchgeführt werden.

5. Wie viele Beschwerden sind bei der Berliner Feuerwehr wegen überlanger Wartezeiten (= über 30 Sekunden) in diesem Jahr eingegangen?

Zu 5.: In den ersten drei Quartalen 2015 gab es drei Beschwerden aufgrund zu langer Wartezeit bei der Notrufannahme.

6. Gab es bestimmte Zeiträume, in denen die Notrufannahme wegen externer Faktoren nicht oder nur eingeschränkt in der Lage war, Notrufe anzunehmen (etwa wegen Stromausfall oder anderer außergewöhnlicher Ereignisse)?

Zu 6: Im Jahr 2015 gab es bisher keine Zeiträume in denen die Abfrage des Notrufes 112 nicht möglich war.

Bedingt durch externe Ereignisse, zum Beispiel Unwetter, war mitunter ein deutlich erhöhtes Notrufaufkommen festzustellen, so dass es zu Verzögerungen in der Notrufabfrage gekommen ist. In diesen Fällen hat die Berliner Feuerwehr den Ausnahmezustand ausgerufen. Ferner gab es Fälle, in denen es aufgrund von Einschränkungen in der Leitstellentechnik zu kurzfristigen Verzögerungen in der Notrufannahme gekommen ist.

Berlin, den 06. Oktober 2015

In Vertretung

Bernd Krömer  
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 14. Okt. 2015)