

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Marc Vallendar (AfD)

vom 01. November 2016 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 02. November 2016) und **Antwort**

Notruf-Annahmequalität der Berliner Polizei

Bezugnahme auf Drucksache 17/14608 des Abgeordneten Lux (Grüne) vom 23.09.2014

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

1. Wie hoch ist der Anteil der innerhalb von 10 Sekunden entgegengenommenen Notrufe von der Gesamtmenge entgegengenommener Notrufe der Berliner Polizei jeweils in den ersten drei Quartalen 2016 und wie hat sich diese Quote in den Jahren 2013 - 2016 entwickelt?

Zu 1.: Die angefragten Werte sind den nachfolgenden Tabellen zu entnehmen:

2013	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal
Ist (Notrufe in %)	87,9%	80,2%	76,2%	81,3%
2014	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal
Ist (Notrufe in %)	85,8%	75,5%	75,2%	73%
2015	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal*	4. Quartal*
Ist (Notrufe in %)	81,7%	72,2%	56,5%	74,0%

*Aufgrund der durch die Havarie bedingten Auslagerung der Einsatzleitzentrale (ELZ) konnten im Zeitraum 16. Juli – 1. November 2015 Daten nicht durchgehend erfasst werden. Die Quartalszahlen in diesem Bereich orientieren sich somit nur an dem erhobenen Zeitraum.

2016	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal**
Ist (Notrufe in %)	77,8%	62,2%	57,4%	64,0%

** Stand: nur Oktober

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

Zu 2.: Die angefragten Werte sind der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen:

2016		Annahme (Anzahl)			
Monat	Notrufe	0 - 10 Sek	11 - 20 Sek	21 - 30 Sek	>30 Sek
Januar	98.525	81.730	7.651	3.866	5.278
Februar	94.069	71.427	8.878	5.088	8.676
März	101.422	75.543	10.403	5.661	9.815
April	110.247	75.643	12.216	7.241	15.147
Mai	117.581	74.111	13.453	8.457	21.560
Juni	115.219	63.453	13.643	9.189	28.934
Juli	118.686	63.371	14.175	9.615	31.525
August	105.869	67.311	11.722	7.279	19.557
September	109.880	61.154	13.186	8.522	27.018
Oktober	81.528	53.803	9.054	5.390	13.281

3. Wie hoch ist der Anteil von Notrufen, die auf Grund von überlangen Wartezeiten gar nicht angenommen wurden bzw. durch den Beschwerdeweg im Jahr 2015 und 2016 bekannt wurden?

unterbrochen werden, werden als „verlorene“ Anrufe bezeichnet. Überlange Wartezeiten sind als subjektives Merkmal für den Verbindungsabbruch nicht ohne weiteres verifizierbar. Im Jahr 2015 wurden neun und im Jahr 2016 sieben Beschwerden in diesem Zusammenhang bekannt.

Zu 3.: Verbindungen, die von der Anruferin bzw. vom Anrufer vor der Entgegennahme des Anrufs durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einsatzleitzentrale

Die angefragten Werte sind den nachfolgenden Tabellen zu entnehmen:

2015	Anrufe	Verlorene Anrufe
Januar	101.787	6.502
Februar	89.714	5.351
März	106.076	7.622
April	101.026	7.741
Mai	109.816	10.899
Juni	110.239	12.382
Juli*	56.522	10.636
August*	0	0
September*	0	0
Oktober*	0	0
November	104.936	10.041
Dezember	108.759	9.721

*Aufgrund der durch die Havarie bedingten Auslagerung der ELZ konnten im Zeitraum 16. Juli – 1. November 2015 keine Zahlen erfasst werden.

2016	Anrufe	Verlorene Anrufe
Januar	98.525	5.740
Februar	94.069	7.376
März	101.422	8.883
April	110.247	12.709
Mai	117.581	17.062
Juni	115.219	22.311
Juli	118.686	26.137
August	105.869	14.835
September	109.880	19.574
Oktober	81.528	14.903

Es wird davon ausgegangen, dass letztendlich alle Notrufe, welche aufgrund einer objektiven Gefahrenlage erfolgen, die Polizei erreichen.

4. Mit dem Ziel der Effizienzsteigerung wurde am 1. September 2014 ein modifizierter Schichtplan zur verstärkten Bedarfsorientierung am Notruf eingeführt. Sind zum jetzigen Stand die Effekte dieser Einführung belastbar nachzuweisen?

Zu 4.: Eine mit der Einführung der neuen Arbeitszeitregelungen am 1. September 2014 verbundene Effizienzsteigerung lässt sich nicht belastbar nachweisen, da die

neuen Arbeitszeitregelungen wegen der durch die Havarie bedingten Auslagerung der ELZ auf dislozierte Standorte bereits im Juli 2015 wieder ausgesetzt werden mussten. Im Januar 2017 kommen die geplanten Arbeitszeitregelungen wieder zur Anwendung.

5. Wie hoch ist die Zahl der Planstellen in der Einsatzleitzentrale im Jahr 2016?

Zu 5.: Die angefragten Werte sind der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen:

Einsatzleitzentrale	Dienstkräfte Vollzug	Dienstkräfte Verwaltung	Tarifbeschäftigte	Gesamt
Direktion Einsatz ELZ Leitung / ELZ 1 (Einsatz/Grundsatzangelegenheiten)	20		2	22
Direktion Einsatz ELZ 2 (Einsatzsteuerung/Notruf/ Bürgerservice/Auskunfts- und Fahndungsstelle)	290	22	27	339
Direktion Einsatz ELZ 3 (Einsatzdokumentation/Fernsehfunk)	10			10
Direktion Einsatz ELZ 4 (Taktischer IuK-Geräteinsatz)	8	3	4	15
Gesamt	328	25	33	386

Berlin, den 15. November 2016

In Vertretung

Bernd Krömer
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 23. Nov. 2016)