Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 17 / 14 608
Schriftliche Anfrage

17. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Benedikt Lux (GRÜNE)

vom 23. September 2014 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 24. September 2014) und **Antwort**

Notruf-Annahmequalität der Berliner Polizei

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 beiden Quartalen 2014 und wie hat sich diese Quote in den Jahren 2011-2013 entwickelt?

Zu 1.: Die angefragten Werte sind der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen:

Anteil der innerhalb von 10 Sekunden entgegengenommenen Notrufe 2011 - 2013			
Quartal	**Anrufe gesamt**	**Anteil 0 - 10 Sek.**	**Angaben in %**
1. Quartal 2011	287.748	208.798	72,56
2. Quartal 2011	334.099	233.954	70,03
3. Quartal 2011	345.083	272.271	78,90
4. Quartal 2011	333.377	271.180	81,34
1. Quartal 2012	311.445	269.433	86,51
2. Quartal 2012	337.035	276.534	82,05
3. Quartal 2012	334.046	269.862	80,79
4. Quartal 2012	346.456	290.481	83,84
1. Quartal 2013	312.521	274.961	87,98
2. Quartal 2013	371.707	298.285	80,25
3. Quartal 2013	379.951	289.876	76,29
4. Quartal 2013	346.965	282.104	81,31
1. Quartal 2014	309.792	265.891	85,83
2. Quartal 2014	336.804	254.375	75,53

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.
Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

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:

Zeitintervalle der angenommenen Anrufe in Sekunden 2011 – 2013				
Quartal	**0 - 10**	**11 – 20**	**21 - 30**	**> 30**
1. Quartal 2011	208.798	30.785	16.016	32.149
2. Quartal 2011	233.954	38.520	20.587	41.138
3. Quartal 2011	272.271	32.728	16.278	23.806
4. Quartal 2011	271.180	31.577	13.820	16.800
1. Quartal 2012	269.433	22.796	9.199	10.017
2. Quartal 2012	276.534	30.477	13.721	16.300
3. Quartal 2012	269.862	31.719	14.948	17.463
4. Quartal 2012	290.481	29.409	12.880	13.893
1. Quartal 2013	274.961	21.597	8.378	7.585
2. Quartal 2013	298.285	36.279	16.656	20.487
3. Quartal 2013	289.876	39.821	19.598	30.656
4. Quartal 2013	282.104	31.852	14.310	18.699
1. Quartal 2014	265.891	23.880	9.703	10.318
2. Quartal 2014	254.375	37.455	18.197	26.777

3. Wie hoch ist der Anteil von Notrufen, die auf Grund von überlangen Wartezeiten gar nicht angenommen wurden?

Zu 3.: Verbindungen, die von der Anruferin bzw. vom Anrufer vor der Entgegennahme des Anrufs durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einsatzleitzentrale unterbrochen werden, werden als „verlorene“ Anrufe bezeichnet. Überlange Wartezeiten sind als subjektives Merkmal für den Verbindungsabbruch nicht ohne Weiteres verifizierbar. Sie werden nur ausnahmsweise auf dem Beschwerdeweg bekannt. Im Jahr 2013 gab es eine Beschwerde und im Jahr 2014 vier Beschwerden wegen überlanger Wartezeiten.

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

verloren gegangene Anrufe 2011 – 2013		
Quartal	**entgegengenommene Anrufe gesamt**	**verlorene Anrufe**
1. Quartal 2011	287.748	36.037
2. Quartal 2011	334.099	41.964
3. Quartal 2011	345.083	28.070
4. Quartal 2011	333.377	23.824
1. Quartal 2012	311.445	18.107
2. Quartal 2012	337.035	22.371
3. Quartal 2012	334.046	22.341
4. Quartal 2012	346.456	19.771
1. Quartal 2013	312.521	14.835
2. Quartal 2013	371.707	24.939
3. Quartal 2013	379.951	29.722
4. Quartal 2013	346.965	21.138
1. Quartal 2014	309.792	14.938
2. Quartal 2014	336.804	26.682

4. Welche Gründe sind dafür ausschlaggebend, dass die Zielvorgabe von 90% Anteil innerhalb von 10 Sekunden entgegengenommener Notrufe im ersten Halbjahr 2014 nicht erreicht wurde und welche Maßnahmen ergreift der Senat, um diese Zielvorgabe bis Ende des Jahres doch noch zu erreichen?

Zu 4.: Die Zielvereinbarung der Behördenleitung der Polizei Berlin mit der Direktion Zentrale Aufgaben, zu der die Einsatzleitzentrale gehört, konnte im laufenden Jahr noch nicht erreicht werden. Ursächlich dafür sind technische, ablauforganisatorische sowie auch personelle Probleme.

So kann eine ablauforganisatorische Verbesserung erst im folgenden Jahr umgesetzt werden, weil sich die Arbeiten zu einem Upgrade des Einsatzleitsystems unvorhergesehen hinauszögern.

Mit dem Ziel der Effizienzsteigerung wurde am 1. September 2014 ein modifizierter Schichtplan zur verstärkten Bedarfsorientierung am Notruf eingeführt. Effekte sind belastbar noch nicht nachzuweisen.

Den mitursächlichen personellen Engpässen wurde mit einem Personalgewinnungsverfahren begegnet. Weitere Verstärkungen sind für das erste Quartal 2015 avisiert.

Berlin, den 02. Oktober 2014

In Vertretung

Bernd Krömer
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 13. Okt. 2014)