Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 18 / 22 708
Schriftliche Anfrage

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Burkard Dregger (CDU)

vom 19. Februar 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 20. Februar 2020)

zum Thema:
Das Bürgertelefon der Berliner Polizei

und **Antwort** vom 05. März 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 09. März 2020)

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.

Senatsverwaltung für Inneres und Sport

Herrn Abgeordneten Burkard Dregger (CDU)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/22708
vom 19. Februar 2020
über Das Bürgertelefon der Berliner Polizei

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

1. Wann wurde das Bürgertelefon eingerichtet und wie viele Anliegen wurden seit Errichtung des Bürgertelefons insgesamt, pro Jahr und monatlich entgegengenommen?

Zu 1.:
Das Bürgertelefon wurde am 20. Mai 2005 in Betrieb genommen. Eine Auswertung ist systembedingt jedoch erst seit dem 27. Mai 2009 möglich. In der Zeit vom 27. Mai 2009 bis zum 19. Februar 2020 wurden 458.869 Anrufe beim Bürgertelefon erfasst.

In den Jahren stellt sich das wie folgt dar:

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Januar	* Zählung erfolgt seit dem 27.05.2009	4443	4311	3503	4435	4684
Februar		4023	3002	3766	3492	3571
März		4447	3687	4273	3716	4566
April		4370	4268	3890	3698	4570
Mai	*759	4830	4482	4616	3773	3783
Juni	4700	5445	4054	4248	4158	4468
Juli	5262	5747	3860	4676	4153	4402
August	4244	4733	4793	4542	4787	4747
September	4746	4601	4215	4545	3551	4150
Oktober	4141	4489	4178	4014	3788	3485
November	3930	4076	3704	3761	4115	3679
Dezember	4055	4195	3647	3495	4028	4084
Gesamt	**31078**	**55399**	**48201**	**49329**	**47694**	**50189**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Januar	4234	4042	3108	2487	2759	2412
Februar	3641	3931	3036	2195	2577	* 1498
März	3981	3724	3284	2487	2732	*Stand 19.02.20
April	4582	3651	3136	2772	2605	
Mai	4199	3915	2830	4333	2365	
Juni	4020	3395	3224	3833	1193	
Juli	2218	3297	3091	4609	Auslagerung vom 18.06. bis 04.09.	
August	Auslagerung vom 15.07. bis 02.11.	3598	2699	4003		
September		3635	2543	3518	1905	
Oktober		2992	2762	2318	2334	
November	3233	2644	2453	2947	2616	
Dezember	3862	3197	2259	3015	3050	
Gesamt	**33970**	**42021**	**34425**	**38517**	**24136**	**3910**

2. Wie gestaltet sich die personelle und materielle Ausstattung des Bürgertelefons?

3. Handelt es sich während der Besetzung des Bürgertelefons durch eine Dienstkraft der Berliner Polizei um eine sog. „und-Aufgabe“ oder um eine ausschließliche Aufgabe und was sind jeweils die Gründe?

Zu 2.und 3.:
Das Bürgertelefon ist Bestandteil des Bürgerservice der Polizei Berlin. Dieser Dienstbereich setzt sich u.a. aus dem Bürgertelefon und der Internetwache zusammen. Die dort eingesetzten Dienstkräfte nehmen Gespräche am Bürgertelefon entgegen und leiten Vorgänge der Internetwache an die zuständigen Dienststellen weiter. Dieser Bürgerservice wird von 07:00 Uhr bis 23:00 Uhr grundsätzlich mit drei Dienstkräften und in der Zeit von 23:00 Uhr bis 07:00 Uhr mit zwei Dienstkräften der Einsatzleitzentrale besetzt. Bei erhöhtem Notrufaufkommen wird der Bürgerservice zugunsten des Polizeinotrufs temporär zurückgestellt.

4. Gibt es Faktoren, von denen die Besetzung des Bürgertelefons und dessen Erreichbarkeit abhängig sind und wenn ja, welche sind das und warum?

Zu 4.:
Um die Erreichbarkeit des polizeilichen Notrufs (110) zu gewährleisten, findet im Bedarfsfall (z.B. unvorhergesehenes erhöhtes Notrufaufkommen) eine Priorisierung der Besetzung der Arbeitsplätze innerhalb der Einsatzleitzentrale statt. Der Notruf wird dann vorrangig besetzt; der Service am Bürgertelefon ganz oder in Teilen eingestellt.

5. Welche Wartezeiten sind für die Erreichbarkeit des Bürgertelefons kalkuliert, werden diese evaluiert und wenn ja, mit welchem Ergebnis (erbitte, wenn möglich nach Jahren und Monaten gesonderte Darstellung)?

Zu 5.:
Gespräche, die am Bürgertelefon entgegengenommen werden, unterliegen nicht der Zwangsaufzeichnung und werden aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht in der Sprachdokumentationsanlage der Notrufabfrageeinrichtung erfasst. Aus diesem Grund ist eine Auswertung von Wartezeiten nicht möglich.

6. Welche Kosten sind für das Bürgertelefon der Berliner Polizei wo im aktuellen Doppelhauhalt etatisiert?

Zu 6.:
Die Ausgaben für das Bürgertelefon werden im Haushaltsplan der Polizei Berlin nicht gesondert ausgewiesen.

7. Sind dem Senat Beschwerden hinsichtlich der Erreichbarkeit des Bürgertelefons der Berliner Polizei bekannt? Wenn ja, wie viele und was unternimmt der Senat diesbezüglich (erbitte, wenn möglich nach Jahren und Monaten gesonderte Darstellung)?

Zu 7.:
Im vergangenen Jahr gab es sechs Beschwerden hinsichtlich der Erreichbarkeit des Bürgertelefons. Weitere statistische Angaben liegen nicht vor.

8. Fand bzw. findet eine Evaluation des Bürgertelefons, insbesondere hinsichtlich Zielgruppe, Erreichbarkeit, Themengebiet und Anruferzufriedenheit statt? Wenn ja, mit welchem Ergebnis jeweils und wenn nein, warum nicht?

Zu 8.:
Nein. Das Bürgertelefon ist ein Service der Polizei Berlin, der grundsätzlich 24 Stunden/7 Tage in der Woche für alle Zielgruppen zu allen polizeirelevanten Aspekten erreichbar ist. Eine Evaluation erscheint auf Grund der geringen Anzahl von Sachbeschwerden bei parallel ungleich höheren Danksagungen nicht erforderlich.

9. Sind, und wenn ja, wann und in welchem Umfang Änderungen in Bezug auf die Arbeit, die Erreichbarkeit und die Zuständigkeiten des Bürgertelefons der Berliner Polizei beabsichtigt?

Zu 9.:
Nein.

Berlin, den 05. März 2020

In Vertretung

Torsten Akmann
Senatsverwaltung für Inneres und Sport