Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 18 / 24 349
Schriftliche Anfrage

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Marcel Luthe

vom 30. Juli 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 03. August 2020)

zum Thema:
Wartezeiten bei Notrufen VI

und **Antwort** vom 17. August 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 21. Aug. 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 Marcel Luthe
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/24349
vom 30. Juli 2020
über Wartezeiten bei Notrufen VI

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

1. Welche durchschnittliche Wartezeit pro Anruf zwischen Rufaufbau und Gesprächskontakt mit einem Beamten ist in den Jahren ist in den Jahren 2014 bis 2020 monatlich und nach Jahren bei dem polizeilichen Notruf angefallen?

Zu 1.:
Die statistischen Erhebungen sind den nachstehenden Tabellen zu entnehmen**.**
Durchschnittliche Wartezeit in den Monaten (in Sekunden):

	2014	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
Januar	4	7	7	7	9	7	6
Februar	5	7	10	8	9	8	9
März	6	9	10	10	10	10	12
April	7	9	13	11	8	10	11
Mai	9	12	17	17	11	11	14
Juni	11	14	23	21	17	20	18
Juli	13	21	25	22	19	-*	19
August	13	-*	17	17	21	-*	-
September	15	-*	22	23	22	13	-
Oktober	16	-*	17	30	18	11	-
November	16	11	15	10	11	7	-
Dezember	9	10	14	13	10	8	-

(Datenquelle: NRAbE „Notrufabfragebedieneinrichtung“ über Datawarehouse; Stand 03.08.2020)

Durchschnittliche Wartezeit in den Jahren (in Sekunden):

2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
9	10*	16	16	14	10*	13

(Datenquelle: NRAbE „Notrufabfragebedieneinrichtung“ über Datawarehouse; Stand 03.08.2020)
* Aufgrund einer Havarie im Jahr 2015 (16.07.2015- 01.11.2015) und Dachsanierungsarbeiten im Jahr 2019 (18.06.2019 – 04.09.2019) wurden die Arbeitsplätze der Einsatzleitzentrale (ELZ) ausgelagert und es konnten in den genannten Zeiträumen keine Zahlen erhoben werden.

Beim Abgleich der Zahlen wurde festgestellt, dass die Daten für die Jahre 2014 und 2015 von der Beantwortung der Schriftlichen Anfrage Nr. 18/17363 abweichen. Dies ist damit zu erklären, dass bis 2019 die angefragten Werte in Exceltabellen erfasst und über diese auch ausgewertet wurden. In den einzelnen Monaten wurden die Werte dabei auf- bzw. abgerundet. Beim Errechnen des Mittelwertes im gesamten Jahr entstand dabei eine leichte Unschärfe.
Nachdem sich abzeichnete, dass diese Daten auch in Zukunft von Relevanz sein werden, wurde ein „Statistischer Bericht“ im DataWareHouse (DWH) erstellt. Dieser Bericht zählt nun die Werte aller 365 Tage des Jahres und errechnet daraus den Mittelwert. Dieses Ergebnis wird dann einmalig auf- bzw. abgerundet und ist damit genauer als die bisher erhobenen Daten, führt jedoch auch dazu, dass es Abweichungen zu den bereits ermittelten und bisher veröffentlichten Werten gibt.

2. Welche längste Wartezeit pro Anruf zwischen Rufaufbau und Gesprächskontakt mit einem Beamten ist in den Jahren 2014 bis 2020 monatlich und nach Jahren bei dem polizeilichen Notruf angefallen?

Zu 2.:
Die statistischen Erhebungen sind der nachstehenden Tabelle zu entnehmen.
Längste Wartezeit in den Monaten (in Minuten):

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Januar	2:55	4:05	2:56	3:18	4:32	3:12	4:10
Februar	2:16	3:20	4:23	3:15	4:13	3:47	4:16
März	2:21	3:17	4:24	4:14	4:38	4:31	4:05
April	2:35	3:29	4:23	3:55	3:11	5:06	5:14
Mai	3:18	3:59	4:37	6:07	4:01	4:07	6:33
Juni	4:47	5:58	7:01	11:08	4:32	5:07	5:51
Juli	3:33	7:25	7:52	6:52	6:16	-*	7:20
August	5:28	-*	4:44	5:51	5:29	-*	7:10
September	5:18	-*	5:50	6:16	6:35	4:38	-
Oktober	6:40	-*	5:00	8:04	5:52	4:29	-
November	7:03	6:03	5:19	5:55	4:08	3:32	-
Dezember	4:01	5:07	5:44	5:30	4:07	4:19	-

(Datenquelle: NRAbE „Notrufabfragebedieneinrichtung“ über Datawarehouse; Stand 03.08.2020)
* Aufgrund einer Havarie im Jahr 2015 (16.07.2015 - 01.11.2015) und Dachsanierungsarbeiten im Jahr 2019 (18.06.2019 – 04.09.2019) wurden die Arbeitsplätze der ELZ ausgelagert und es konnten in den genannten Zeiträumen keine Zahlen erhoben werden.

Längste Wartezeit in den Jahren (in Minuten):

2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
7:03	7:25	7:52	11:08	6:35	5:07	7:20

(Datenquelle: NRAbE „Notrufabfragebedieneinrichtung“ über Datawarehouse; Stand 03.08.2020)

Beim Abgleich der Zahlen wurde festgestellt, dass im Rahmen der Beantwortung der Schriftlichen Anfrage Nr. 18/17363 für die Jahre 2014, 2015 und 2016 keine Daten angegeben werden konnten. Dies ist damit zu begründen, dass das in der Einsatzleitzentrale zum Einsatz kommende Auswertesystem bis März 2017 die Wartezeit lediglich in Intervallen auswies. Die Intervalle waren in die Zeiträume 0 bis 10 Sekunden, 11 bis 20 Sekunden, 21 bis 30 Sekunden sowie länger als 30 Sekunden gestaffelt. Ein Höchstwert der Wartezeit konnte zu diesem Zeitpunkt noch nicht ermittelt werden. Im Jahr 2017 wurde erstmalig eine Anpassung in der Auswertungssoftware vorgenommen, die es möglich machte, die Gesamtwartezeit zu erfassen. Diese Werte wurden ebenfalls in Exceltabellen erfasst und über diese auch ausgewertet (Arbeitsweise analog zu Frage 1). Auch in diesem Fall wurden 2019 neue „Statistische Berichte“ erstellt, die zusätzlich auch in der Lage sind, Werte retrograd zu erfassen und auszuwerten.

3. Welche durchschnittliche Wartezeit pro Anruf zwischen Rufaufbau und Gesprächskontakt mit einem Beamten ist in den Jahren 2014 bis 2020 monatlich und nach Jahren bei dem Feuerwehrnotruf angefallen?

Zu 3.:
Die erfragten Daten stehen nur für ca. 365 Tage rückwirkend zur Verfügung, ältere Daten werden gelöscht. Daher ist eine monatliche Auswertung nur wie folgt möglich.
Durchschnittliche Wartezeit in den Monaten (in Sekunden):

	2019	**2020**
Januar	-	23
Februar	-	26
März	-	34
April	-	15
Mai	-	21
Juni	-	19
Juli	-	21
August	25	19
September	24	-
Oktober	22	-
November	25	-
Dezember	29	-

Durchschnittliche Wartezeit in den Jahren (in Sekunden):

2014	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
11	14	14	21	21	25	23

4. Welche längste Wartezeit pro Anruf zwischen Rufaufbau und Gesprächskontakt mit einem Beamten ist in den Jahren 2014 bis 2020 monatlich und nach Jahren bei dem Feuerwehrnotruf angefallen?

Zu 4.:
Die erfragten Daten stehen nur für ca. 365 Tage rückwirkend zur Verfügung, ältere Daten werden gelöscht. Daher ist eine monatliche Auswertung nur wie folgt möglich.
Beachtet werden muss, dass die Daten für den Monat August jeweils nicht mehr

bzw. noch nicht vollständig zur Verfügung stehen.

Längste Wartezeit in den Monaten (in Minuten):

	2019	**2020**
Januar	-	8:10
Februar	-	5:50
März	-	10:02
April	-	4:34
Mai	-	6:01
Juni	-	5:43
Juli	-	5:18
August	5:50	5:26
September	16:08	-
Oktober	6:26	-
November	5:21	-
Dezember	7:53	-

Längste Wartezeit in den Jahren (in Minuten):

2014	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
10:54	4:50	7:22	18:31	10:38	16:08	10:02

5. Sind die Kriterien zur Erfassung der Zeiten im Sinne der Fragen zu 1) bis 4) oder Definitionen der Begriffe im Sinne der Fragen zu 1) bis 4) seit dem 31.12.2016 geändert worden? Falls ja, wann, durch wen, wie konkret (Wortlaut, bitte synoptisch darstellen) und weshalb?

Zu 5.:
Es erfolgte keine Änderung der Kriterien zur Erfassung der Zeiten im Sinne der Fragen zu 1. bis 4.

6. Die Berliner Polizei berichtet auf Ihrer Internetpräsenz von einer Vielzahl von zweckfremden Nutzungen des polizeilichen Notrufs. Wie viele dieser Fälle sind für die Jahre 2014 bis 2020 monatlich und nach Jahren erfasst?

Zu 6.:
Bis 2018 wurden dazu keine statistischen Zahlen erhoben. Seit 01.03.2018 wurde der Einsatzanlass „NoNotruf“ im Einsatzleitsystem erfasst und ist auswertbar. Dieser Anlass wird von den Mitarbeitenden immer dann gewählt, wenn eine zweckfremde Nutzung des 110-Notrufs erfolgt (z.B. Frage zu Öffnungszeiten Ordnungsamt, Ausweisverlängerung, rechtliche Fragen, etc.). Für tatsächlich missbräuchliche Nutzung des Notrufs wird der Einsatzanlass „Missbrauch von Notrufen“ (MVN) gewählt.
Die statistischen Erhebungen sind den nachstehenden Tabellen zu entnehmen.

	NoNotruf		
	2018	**2019**	**2020**
Januar	-	13405	16618
Februar	-	11269	15270
März	4102	11988	15733

April	9739	13842	14999
Mai	11774	14184	16551
Juni	10304	11201	16139
Juli	11240	10777	14331
August	11483	11086	1203
September	11548	13634	-
Oktober	12628	16154	-
November	13786	15840	-
Dezember	13668	14946	-

(Datenquelle: Einsatzleitsystem PELZ 2007 E/2013 über Datawarehouse; Stand 03.08.2020)

	MVN		
	2018	**2019**	**2020**
Januar	55	66	127
Februar	31	46	112
März	59	77	146
April	49	50	139
Mai	110	95	98
Juni	53	48	97
Juli	48	39	67
August	52	30	3
September	43	45	-
Oktober	79	85	-
November	105	61	-
Dezember	82	110	-

(Datenquelle: Einsatzleitsystem PELZ 2007 E/2013 über Datawarehouse; Stand 03.08.2020)

Beim Abgleich der Zahlen wurde festgestellt, dass im Rahmen der Beantwortung der Schriftlichen Anfrage Nr. 18/17363 für das Jahr 2018 keine Daten angegeben werden konnten. Auch in diesem Fall wurden 2019 neue „Statistische Berichte“ erstellt, die in der Lage sind, Werte retrograd zu erfassen und auszuwerten.

7. In wie vielen dieser Fälle ist eine Strafanzeige nach § 145 StGB von Amts wegen erfolgt?

Zu 7.:
Aus dem Aktenverwaltungssystem der Strafverfolgungsbehörden in Berlin kann nur eine Abfrage nach Strafverfahren nach § 145 StGB beantwortet werden. § 145 StGB stellt neben der zweckfremden Nutzung dieser Notrufe auch Tathandlungen wie z.B. das Entwenden von Nothämmern aus Bussen oder von Rettungsringen von Brückengeländern unter Strafe. Es kann daher keine Aussage dazu getroffen werden, in wie vielen dieser Fälle der Hintergrund eine zweckfremde Nutzung des Polizei- oder Feuerwehrnotrufs ist.

Im Aktenverwaltungssystem nicht erfasst ist zudem die Anzahl der von Amts wegen eingeleiteten Verfahren.
Bei den Berliner Strafverfolgungsbehörden ging die folgende Anzahl von Verfahren wegen Missbrauchs von Notrufen und Beeinträchtigung von Unfallverhütungs- und Nothilfemitteln gemäß § 145 StGB ein:

	Eingänge Bekannt-Verfahren	Eingänge Unbekannt-Verfahren
2014	847	954
2015	736	638
2016	788	836
2017	813	903
2018	853	892
2019	922	703
2020 (bis 03.08.)	539	373
Summe	**5.498**	**5.299**

8. Wie viele Fälle von zweckfremden Nutzungen des Feuerwehrnotrufs 112 sind für die Jahre 2014 bis 2020 monatlich und nach Jahren erfasst?

Zu 8.:
Die statistischen Erhebungen sind den nachstehenden Tabellen zu entnehmen.

2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Keine	Keine	156	5735	89	Keine	Keine

In Fällen von Mehrfachmissbrauch des Notrufes (mehrere Anrufe einer Person in zeitlicher Nähe) wird jeder Einzelanruf erfasst. Der hohe Wert 2017 ist im Wesentlichen auf einen außergewöhnlichen Mehrfachmissbrauch unter Nutzung technischer Hilfsmittel im Zeitraum Februar und März 2017 zurückzuführen.
Eine monatliche Erfassung ist nicht erfolgt.

9. In wie vielen dieser Fälle ist eine Strafanzeige nach § 145 StGB von Amts wegen erfolgt?

Zu 9.:
Siehe Antwort zu Frage 7.

Berlin, den 17. August 2020

In Vertretung

Torsten Akmann
Senatsverwaltung für Inneres und Sport