Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 18 / 25 843
Schriftliche Anfrage

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Marcel Luthe

vom 03. Dezember 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 07. Dezember 2020)

zum Thema:
Wartezeiten bei Notrufen VII

und **Antwort** vom 17. Dez. 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 21. Dez. 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. 18/25843
vom 03. Dezember 2020
über Wartezeiten bei Notrufen VII

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 2014 bis 2020 monatlich und nach Jahren bei dem polizeilichen Notruf angefallen?

Zu 1.:
Die statistischen Erhebungen der Polizei Berlin 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	-*	32
September	15	-*	22	23	22	13	35
Oktober	16	-*	17	30	18	11	18
November	16	11	15	10	11	7	13
Dezember	9	10	14	13	10	8	

Durchschnittliche Wartezeit in den Jahren (in Sekunden):

2014	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020****
9	10*	16	16	14	10*	17

Quelle: „Notrufabfragebedieneinrichtung“ über Datawarehouse

** Stand 9. Dezember 2020
* Aufgrund einer Havarie im Jahr 2015 (16. Juli – 1. November 2015) und Dachsanierungsarbeiten im Jahr 2019 (18. Juni – 4. September 2019) wurden die Arbeitsplätze der Einsatzleitzentrale ausgelagert und es konnten keine Zahlen erhoben werden.

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 der Polizei Berlin sind den nachstehenden Tabellen zu entnehmen.

Längste Wartezeit in den Monaten (in Minuten):

	2014	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
Januar	02:55	04:05	02:56	03:18	04:32	03:12	04:10
Februar	02:16	03:20	04:23	03:15	04:13	03:47	04:16
März	02:21	03:17	04:24	04:14	04:38	04:31	04:05
April	02:35	03:29	04:23	03:55	03:11	05:06	05:14
Mai	03:18	03:59	04:37	06:07	04:01	04:07	06:33
Juni	04:47	05:58	07:01	11:08	04:32	05:07	05:51
Juli	03:33	07:25	07:52	06:52	06:16	-*	07:20
August	05:28	-*	04:44	05:51	05:29	-*	11:20
September	05:18	-*	05:50	06:16	06:35	04:38	13:09
Oktober	06:40	-*	05:00	08:04	05:52	04:29	12:17
November	07:03	06:03	05:19	05:55	04:08	03:32	04:34
Dezember	04:01	05:07	05:44	05:30	04:07	04:19	

Quelle: „Notrufabfragebedieneinrichtung“ über Datawarehouse

* Aufgrund einer Havarie im Jahr 2015 (16. Juli – 1. November 2015) und Dachsanierungsarbeiten im Jahr 2019 (18. Juni – 4. September 2019) wurden die Arbeitsplätze der Einsatzleitzentrale ausgelagert und es konnten 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	13:09

Quelle: „Notrufabfragebedieneinrichtung“ über Datawarehouse
* Stand 9. Dezember 2020

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 bzw. aus der Drucksache S18-24349 übernommen. Für den Monat August 2020 konnten nunmehr die Anrufdaten für den gesamten Monat berücksichtigt werden. Daher ist eine monatliche Auswertung 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	20
September	24	21
Oktober	22	23
November	25	30
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 bzw. aus der Drucksache S18-24349 übernommen. Für den Monat August 2020 konnten nunmehr die Anrufdaten für den gesamten Monat berücksichtigt werden. Daher ist eine monatliche Auswertung wie folgt möglich.

Längste Wartezeit in den Monaten (in Minuten):

	2019	2020
Januar	-	08:10
Februar	-	05:50
März	-	10:02
April	-	04:34
Mai	-	06:01
Juni	-	05:43
Juli	-	05:18
August	05:50	05:26
September	16:08	06:52
Oktober	06:26	08:20
November	05:21	13:03
Dezember	07:53	

Längste Wartezeit in den Jahren (in Minuten):

2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
10:54	04:50	07:22	18:31	10:38	16:08	13:03

5. Wie viele Notrufe sind in den einzelnen Zeiträumen zu 1) bzw. 3) jeweils angenommen worden?

Zu 5.:
Für die Polizei (siehe Antwort zu Frage 1):
Die statistische Erhebung der Polizei Berlin ist der nachstehenden Aufstellung zu entnehmen.

Angenommene Notrufe in den Jahren:

2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020**
1.299.159	618.658*	1.282.695	1.206.946	1.206.565	941.683*	1.105.563

Quelle: „Notrufabfragebedieneinrichtung“ über Datawarehouse

** Stand 9. Dezember 2020
* Aufgrund einer Havarie im Jahr 2015 (16. Juli – 1. November 2015) und Dachsanierungsarbeiten im Jahr 2019 (18. Juni – 4. September 2019) wurden die Arbeitsplätze der Einsatzleitzentrale ausgelagert und es liegen nur unvollständige Zahlen vor.

Für die Feuerwehr (siehe Antwort zu Frage 3):
Die erfragten Daten stehen nur monatsweise für ca. 365 Tage rückwirkend zur Verfügung; ältere Daten werden gelöscht.

Daher ist eine Auswertung nur wie folgt möglich:

2020*
697.321

* ohne Dezember 2020

6. Gibt es bei der Polizei eine Regelung dahingehend, dass nach einer bestimmten Wartezeit in der Warteschleife der Anruf automatisch beendet wird? Falls ja, seit wann und wie ist diese Regelung konkret ausgestaltet?

Zu 6.:
Nein.

7. Gibt es bei der Feuerwehr eine Regelung dahingehend, dass nach einer bestimmten Wartezeit in der Warteschleife der Anruf automatisch beendet wird? Falls ja, seit wann und wie ist diese Regelung konkret ausgestaltet?

Zu 7.:
Nein.

8. Wie viele Notrufe sind in den einzelnen Zeiträumen zu 1) bzw. 3) jeweils nicht angenommen worden, weil a) der Anrufer aufgelegt hat oder b) die Warteschleife automatisch beendet wurde? (bitte entsprechend nach a) und b) differenziert beantworten)

Zu 8.:
Für die Polizei (siehe Antwort zu Frage 1):

a.)
Von Anrufenden abgebrochene Anrufe:

2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020**
120.414	52.019*	172.508	156.974	136.584	104.200*	193.904

Quelle: „Notrufabfragebedieneinrichtung“ über Datawarehouse

** Stand 9. Dezember 2020
* Aufgrund einer Havarie im Jahr 2015 (16. Juli – 1. November 2015) und Dachsanierungsarbeiten im Jahr 2019 (18. Juni – 4. September 2019) wurden die Arbeitsplätze der Einsatzleitzentrale ausgelagert und es liegen nur unvollständige Zahlen vor.

b.)
Es erfolgt keine automatische Beendigung (siehe hierzu Antwort zu Frage 6).

Für die Feuerwehr (siehe Antwort zu Frage 3):
a.)
Hierzu erfolgt keine Auswertung.

b.)
Es erfolgt keine automatische Beendigung (siehe hierzu Antwort zu Frage 7).

Berlin, den 17. Dezember 2020

In Vertretung

Thorsten Akmann
Senatsverwaltung für Inneres und Sport