

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Jan Lehmann (SPD)

vom 02. Januar 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 09. Januar 2023)

zum Thema:

Telefon, Fax, App – Notruf in Berlin?

und **Antwort** vom 20. Januar 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 25. Januar 2023)

Herrn Abgeordneten Jan Lehmann (SPD)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/14476
vom 02. Januar 2023
über Telefon, Fax, App – Notruf in Berlin?

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

1. Wie lange dauert es, um einen Notruf entgegenzunehmen?

Zu 1.

Polizei:

Die durchschnittliche Zeit, in der im Jahr 2022 110-Notrufgespräche entgegengenommen wurden, lag bei 15 Sekunden.

Feuerwehr:

Die durchschnittliche Zeit, in der im Jahr 2022 112-Notrufgespräche entgegengenommen wurden, lag bei knapp 30 Sekunden.

2. Wie viele Notrufe gingen per (Gehörlosen-)-Fax in den letzten 5 Jahren (bitte pro Jahr auflisten) ein und wie unterscheidet sich die Disposition eines eingegangenen Notrufes per Fax vom telefonischen Notruf?

Zu 2.

Polizei:

Eine Auswertung ist aufgrund von Löschfristen nur für den Zeitraum von zwei Jahren möglich.

- 2021: 2 Notruf-Faxe

- 2022: 5 Notruf-Faxe.

Feuerwehr:

- 2017: 6 Notruf-Faxe

- 2018: 6 Notruf-Faxe

- 2019: 12 Notruf-Faxe

- 2020: 6 Notruf-Faxe

- 2021: 6 Notruf-Faxe
- 2022: 14 Notruf-Faxe.

Grundsätzlich unterscheiden sich die Arbeitsabläufe nicht von einem über den 110- oder 112-Notruf eingegangenen Notrufgespräch. Alle einsatzrelevanten Daten aus dem Fax werden in das Einsatzleitsystem eingegeben und es wird ein entsprechender Einsatz generiert.

3. Wie viele Notrufe seit Nutzungsbeginn gingen über die „Nora“ Notruf-App ein und wie viele wurden im Dispositionsverlauf telefonisch weitergeführt?

Zu 3.

Polizei:

Seit Nutzungsbeginn der „Nora“-Notruf-App im Herbst 2021 wurden 161 entsprechende Datensätze bei der Polizei Berlin erfasst.

Da diese App Menschen mit eingeschränkten Sprach- und Hörfähigkeiten den direkten Kontakt zu den Leitstellen von Polizei, Feuerwehr und Rettungsdienst ermöglichen soll, wird die Kommunikation seitens der Berliner Polizei grundsätzlich über die „Nora“-Notruf-App weitergeführt.

Feuerwehr:

Seit Nutzungsbeginn der „Nora“-Notruf-App im Herbst 2021 gingen insgesamt 177 Notrufe über dieses System ein.

Der jeweilige Nutzer der App kann festlegen, ob er sprechen kann. In der Regel wird diese Frage bejaht. Dann wird der App-Nutzer vom Disponenten in der Leitstelle zurückgerufen. Der Notruf wird dann wie ein normaler Notruf unter Nutzung des Standardisierten Notrufabfrageprotokolls bearbeitet. Sollte ein Rückruf nicht möglich sein, so wird die Disposition anhand der vorliegenden Daten vorgenommen, die ggf. durch in der Chat-Funktion gewonnene Informationen ergänzt werden.

4. Ist den Antworten vonseiten des Senats etwas hinzuzufügen?

Zu 4.:

Nein.

Berlin, den 20. Januar 2023

In Vertretung

Torsten Akmann

Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport