

**19. Wahlperiode**

**Schriftliche Anfrage**

**des Abgeordneten Martin Matz (SPD)**

vom 21. August 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 06. September 2023)

zum Thema:

**„Die richtige Nummer“**

und **Antwort** vom 16. September 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 21. Sep. 2023)

Senatsverwaltung für Inneres und Sport

Herrn Abgeordneten Martin Matz (SPD)  
über  
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort  
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/16631  
vom 21. August 2023  
über „Die richtige Nummer“

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

1. Was ist dem Senat über die Resonanz (Klickzahlen, Auflagen, Umfragen über die die Resonanz o.ä.) der Kampagne „Die richtige Nummer im richtigen Moment“ der Kassenärztlichen Vereinigung (KV) Berlin und der Berliner Feuerwehr bekannt, die im Januar 2023 gestartet wurde?

Zu 1.:

Hauptbestandteil der Kampagne ist ein Informationsfilm, der auf anschauliche und lebensnahe Weise erklärt, in welchen Fällen die jeweilige Notfallnummer gewählt werden sollte und wann nicht. Der Kampagnenfilm konnte innerhalb der Hauptlaufzeit der Kampagne auf den drei Social-Media-Kanälen der KV Berlin über 17.000 Views erreichen.

Neben dem Informationsfilm wurde eine umfangreiche Social-Media-Kampagne entwickelt; auch hier geht es um Information, Aufklärung und Sensibilisierung der Berliner Bevölkerung im Umgang mit den Notfallnummern 116117 und 112. Die Social-Media-Assets umfassen Reels (Shorts), Info-Posts sowie interaktive Elemente.

Insgesamt erzielten die Beiträge auf allen Social-Media-Kanälen der KV Berlin im Hauptzeitraum der Kampagnenlaufzeit eine Reichweite von über 68.000. Darüber hinaus gehende Informationen zu der Reichweite der Social-Media-Kanäle liegen dem Senat nicht vor.

Außerdem wurde auf der Website der KV Berlin sowie auf der Website der Berliner Feuerwehr eine Info-Seite zu den Inhalten der Kampagne eingerichtet. Darüber hinaus

wurden Plakate (Auflage 12.000) sowie Flyer (Auflage 11.500) für die Kampagne erstellt, die u. a. an Berliner Arztpraxen, Krankenhäuser sowie die Berliner Bezirksämter verteilt wurden. Im Mai 2023 wurde der Informationsfilm auch in zehn Berliner Multiplexkinos als Werbung geschaltet. Bei einer Laufzeit von einer Woche konnten damit 13.000 Kinobesuchende erreicht werden. Außerdem war die Kampagne Teil der Sendung „RBB Praxis“, in der u. a. der Kampagnenfilm zu sehen war.

2. Ist im Jahr 2023 zu beobachten, dass sich die Anrufzahlen der 116117 und der 112 im Vergleich zum Jahresbericht der Berliner Feuerwehr 2022 in die „richtige Richtung“ bewegen? (bitte Anrufzahlen zum letztverfügbaren unterjährigen Stichtag aufführen)

Zu 2.:

In Bezug auf die eingegangenen Anrufe bei der KV Berlin (Anrufzahlen der 116117) sind dem Senat nachfolgende Zahlen vom Januar bis einschließlich August 2023 bekannt:

Monat	eingegangene Anrufe
Januar	29.712
Februar	27.468
März	31.625
April	29.551
Mai	27.198
Juni	23.735
Juli	23.696
August	22.580
Gesamt	213.820

In Bezug auf die eingegangenen Anrufe bei der Berliner Feuerwehr (Anrufzahlen der 112) wurden im Jahr 2023 bislang 798.872 Anrufe registriert (Zeitraum: 01.01.2023 bis 10.09.2023). Im gleichen Zeitraum des Jahres 2022 waren es zu diesem Zeitpunkt ca. 850.000 Anrufe, sodass ein leichter Abfall zu erkennen ist. Darüber hinaus gehende Informationen liegen dem Senat nicht vor.

3. Hat der Senat Erkenntnisse darüber, dass die Erreichbarkeit der 116117 bzw. die Wartezeit bis zur Entgegennahme des Anrufes im Vergleich zum Notruf 112 (weiterhin) deutlich abfällt und dies ein Grund dafür ist, dass mehr Anrufe bei der 112 anfallen, die an die 116117 abgabefähig waren oder tatsächlich abgegeben wurden als umgekehrt von der KV an die Berliner Feuerwehr abgegeben wird (siehe auch Jahresbericht 2022 der Berliner Feuerwehr, Tabelle „Zusammenarbeit mit der KV, S. 128)?

Zu 3.:

Dem Senat liegen dazu keine Informationen vor.

Berlin, den 16. September 2023

In Vertretung

Christian Hochgrebe  
Senatsverwaltung für Inneres und Sport