

**Kleine Anfrage zur schriftlichen Beantwortung
mit Antwort der Landesregierung
- Drucksache 17/3677 -**

„Jeder verloren gegangene Notruf ist einer zu viel“ - Wie haben sich die Zahlen verändert?

Anfrage der Abgeordneten Jan-Christoph Oetjen und Christian Grascha (FDP) an die Landesregierung,
eingegangen am 11.06.2015, an die Staatskanzlei übersandt am 19.06.2015

Antwort des Niedersächsischen Ministeriums für Inneres und Sport namens der Landesregierung vom 28.09.2015,
gezeichnet

Boris Pistorius

Vorbemerkung der Abgeordneten

Aufgrund der Anfragen (Drucksache 17/1536 bis 17/1541) des Abgeordneten Jan-Christoph Oetjen (FDP) hat die Landesregierung eingeräumt, dass in Niedersachsen jährlich durchschnittlich 10 % der Notrufe nicht angenommen werden.

In einer weiteren Nachfrage (Drucksache 17/1695) beschreibt die Landesregierung, wie sie diesem Zustand künftig begegnen möchte. Dazu hat sie Umstrukturierungen angekündigt.

Vorbemerkung der Landesregierung

Hinsichtlich der gegenwärtig andauernden Umorganisation der Leitstellenstruktur in der Polizei des Landes Niedersachsen nehme ich Bezug auf die Ausführungen zur Beantwortung der Kleinen Anfragen in den Drs. 17/1526 bis 17/1541 sowie der Mündlichen Anfrage in der Drs. 17/1605 Nr. 41 des Abgeordneten Jan-Christoph Oetjen, alle aus dem Jahr 2014.

In diesem Zusammenhang weise ich nochmals auf die gegenwärtig noch regional differierenden technischen Standards u. a. in Bezug auf die Auswertemöglichkeiten in den polizeilichen Leitstellen hin.

Darüber hinaus wurde bereits dargestellt, dass insbesondere im Falle von spontan auftretenden Sonderlagen mit extrem hohem Notrufaufkommen zumindest temporär mit längeren Wartezeiten am Notruf zu rechnen ist. In diesen Fällen werden die Anrufer grundsätzlich mittels einer Bandsage gebeten, nicht aufzulegen, sondern bis zur Notrufannahme zu warten. Diese Notrufe werden dann in der Reihenfolge des Einganges unverzüglich abgearbeitet.

In zahlreichen Fällen sind andere Gründe für einen „nicht angenommenen“ Notruf ausschlaggebend. Dies ist insbesondere der Fall, wenn die Anruferin/der Anrufer den Notruf vor der Annahme selbstständig beendet oder der Anrufgrund bereits erledigt ist.

Vor diesem Hintergrund stellen aus polizeilicher Sicht Notrufe, die nach wenigen Sekunden durch den Anrufer selbstständig beendet werden, grundsätzlich keine „verloren gegangenen Notrufe“ in Sinne der Anfrage dar. Hier kann in der Regel davon ausgegangen werden, dass von Anfang an kein Grund für einen Notruf vorgelegen oder sich die Sachlage während des Anrufs verändert hat und ein Notruf deshalb nicht mehr erforderlich war.

Nur ein geringer Teil dieser Notrufe kann tatsächlich nicht angenommen werden.

Aus Sicht der Landesregierung ist vor dem Hintergrund der o. a. Ausführungen die geringe Anzahl der nicht angenommenen Notrufe nicht maßgeblich. Ein deutlicher Fokus wäre auf nicht bearbeitete

te Notfälle zu richten. Derartige Sachverhalte, in denen Notfälle nicht bearbeitet worden, sind der Landesregierung nicht bekannt.

1. Welche der angekündigten Maßnahmen hat die Landesregierung bereits umgesetzt?

In der Antwort zur Drs. 17/1695 wurden die Planungen hinsichtlich der Leitstellenstruktur zur Entgegennahme des Notrufs 110 für Niedersachsen dargelegt. Die Umstrukturierungen in diesen Bereichen erfordern neben umfänglichen Veränderungen der Geschäftsprozesse genaue Vorbereitungen und Abstimmungen an den jeweiligen Standorten.

Die strategischen Planungen zur Neuordnung der polizeilichen Leitstellenstruktur - einschließlich kooperativ ausgerichteter Leitstellen - sind in Abstimmung mit den Polizeibehörden weitgehend abgeschlossen. Im Ergebnis sind in der neuen Struktur folgende mit der erforderlichen modernen digitalen Kommunikationstechnik ausgestattete Leitstellen in Betrieb:

- PD Göttingen, Kooperative Regionalleitstelle Weserbergland in Hameln,
- PD Lüneburg, Kooperative Leitstelle Lüneburg,
- PD Oldenburg, Kooperative Großleitstelle Oldenburg,
- PD Osnabrück, Kooperative Regionalleitstellen in Osnabrück und Wittmund.

Darüber hinaus sind die grundlegenden Eckpunkte zur Einrichtung moderner Polizeileitstellen in Braunschweig, Göttingen und Hannover hinsichtlich ihrer Zielprojektion festgelegt; die erforderlichen Planungen und Maßnahmen für eine sukzessive Realisierung befinden sich in unterschiedlichen Phasen und werden entsprechend vorangetrieben.

Zum 01.11.2015 ist geplant, die Aufgabenbereiche der Leitstelle der Polizeiinspektion Hildesheim in die Kooperative Regionalleitstelle Weserbergland in Hameln zu integrieren. Darüber hinaus sind die Maßnahmen zur Neueinrichtung der Kooperativen Leitstelle Lüneburg weitgehend abgeschlossen.

2. Wie hat sich die Zahl der verloren gegangenen Notrufe in Niedersachsen im Vergleich zu den Zahlen im Jahr 2014 entwickelt (bitte im Vergleich zu 2013 differenziert nach Landkreisen aufschlüsseln)?

Die Zahlen der angenommenen und der nicht bearbeiteten bzw. abgebrochenen Notrufe sind im Vergleich der Jahre 2013 und 2014 den nachfolgenden Tabellen zu entnehmen.

Polizeidirektion Braunschweig:

Die Notrufe gehen in der Polizeidirektion Braunschweig dezentral in den Einsatzleitstellen der Polizeiinspektionen ein und werden dort abschließend bearbeitet. Ein sogenanntes Weitererrouten bei besetzter örtlicher Notrufleitung kann derzeit technisch noch nicht umgesetzt werden.

Die Polizeiinspektionen Salzgitter/Peine/Wolfenbüttel und Wolfsburg/Helmstedt können den Eingang der Notrufe aus ihren Landkreisen und kreisfreien Städten nicht differenzieren, sodass es sich bei den nachfolgend angegebenen Zahlen nur um Gesamtzahlen der jeweiligen Polizeiinspektion handelt.

Polizeiinspektion (PI) Leitstelle oder Land- kreis (LK)	2014		2013	
	Notrufe gesamt:	nicht bearbeitete/ abgebrochene Notrufe:	Notrufe gesamt:	nicht bearbeitete/ abgebrochene Notrufe:
PI Braunschweig	79 085	4 014	82 483	4 451
PI Gifhorn	29 203	2 489	31 529	2 949
PI Goslar	37 687	5 400	38 995	4 628
PI Salzgitter/Peine/Wol- fenbüttel	69 867	8 653	70 983	10 153
PI Wolfsburg/Helmstedt	53 131	6 444	56 113	6 824

Die Zunahme der nicht bearbeiteten/abgebrochenen Notrufe in Goslar begründet sich insbesondere durch die missbräuchliche Benutzung des Notrufs (in mehreren Hundert Fällen) durch eine geistig verwirrte Person.

Polizeidirektion Göttingen:

Die Anzahl der im Jahr 2014 in der PD Göttingen automatisiert erfassten eingegangenen Notrufe ist der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen (eine Differenzierung nach Landkreisen ist auch weiterhin aus technischen Gründen insgesamt nicht möglich).

Polizeiinspektion (PI) Leitstelle oder Land- kreis (LK)	2014		2013	
	Notrufe gesamt:	nicht bearbeitete/ abgebrochene Notrufe:	Notrufe gesamt:	nicht bearbeitete/ abgebrochene Notrufe:
Lage- und Führungs- zentrale in Göttingen für die Landkreise Göt- tingen, <u>Northeim und</u> <u>Osterode</u>	91 486	7 993	75 983 (Göttingen) 15 906 (Northeim und Oster- ode in 2013 noch eigen- ständig er- fasst)	7 851 (Göttingen) 2 105 (Northeim und Osterode in 2013 noch eigenständig erfasst)
Leitstelle in Hildesheim für den Landkreis Hil- desheim	61 407	5 338	62 183	5 329
Leitstelle in Hameln für die Landkreise Hameln- Pyrmont und Holzmin- den	16 689 (nur 2. Halb- jahr 2014)	2 233 (nur 2. Halbjahr 2014)	21 102	nicht feststellbar
Leitstelle in Hameln für die Landkreise <u>Nien-</u> <u>burg</u> und <u>Schaumburg</u>	19 645 (nur 2. Halb- jahr 2014)	2 030 (nur 2. Halbjahr 2014)	51 441	8 998

Zum 01.04.2014 wurden die Notrufe der Leitstelle der Polizeiinspektion Nienburg/Schaumburg zur Kooperativen Regionalleitstelle in Hameln geschwenkt. Aufgrund der in diesem Zusammenhang erforderlich gewordenen technischen Umbaumaßnahmen mit einem einhergehenden Wechsel des Einsatzleitsystems liegen belastbare Daten zu den eingehenden, angenommenen und abgebrochenen Notrufen aus den Bereichen der Polizeiinspektionen Nienburg/Schaumburg und Hameln-Pyrmont/Holzminde lediglich für das zweite Halbjahr 2014 vor.

Polizeidirektion Hannover:

Polizeiinspektion (PI) Leitstelle oder Land- kreis (LK)	2014		2013	
	Notrufe gesamt:	nicht bearbeitete/ abgebrochene Notrufe:	Notrufe gesamt:	nicht bearbeitete/ abgebrochene Notrufe:
Lage- und Führungs- zentrum in Hannover	283 905	22 026	290 886	23 940

Von den 22 026 nicht angenommen Notrufen im Jahr 2014 wurden 15 099 innerhalb von 10 Sekunden von den Anrufern vor Annahme beendet. In 3 290 Fällen wurde der Notruf wieder gewählt und von den Disponentinnen und Disponenten angenommen. 3 637 Notrufe, die länger als 10 Sekunden warteten, konnten nicht angenommen werden.

PD Lüneburg:

In der Lage- und Führungszentrale der Polizeidirektion Lüneburg gehen Notrufe der Polizeiinspektionen Harburg (Landkreis Harburg) und Lüneburg/Lüchow-Dannenberg/Uelzen (Landkreise Lüneburg, Lüchow-Dannenberg und Uelzen) ein. Die momentan bei der Lage- und Führungszentrale

zum Einsatz kommende Systemtechnik zeichnet nur die Anzahl der eingegangenen sowie der entgegengenommenen Notrufe auf. Daraus lassen sich die nicht bearbeiteten bzw. abgebrochenen Notrufe erheben.

Bei den nicht am Einsatzleitsystem angebotenen Polizeiinspektionen (deckungsgleich mit Landkreisen) ist eine retrograde Ermittlung aus Gründen der dort verwendeten Technik maximal für den Zeitraum eines Monats möglich.

Polizeiinspektion (PI) Leitstelle oder Land- kreis (LK)	2014		2013	
	Notrufe gesamt:	nicht bearbeitete/ abgebrochene Notrufe:	Notrufe gesamt:	nicht bearbeitete/ abgebrochene Notrufe:
LK Heidekreis	36 123	technisch nicht zu ermitteln	35 623	technisch nicht zu ermitteln
LK Celle	32 846	technisch nicht zu ermitteln	36 336	technisch nicht zu ermitteln
LK Rotenburg (Wüm- me)	33 316	technisch nicht zu ermitteln	32 260	technisch nicht zu ermitteln
LK Stade	33 800	technisch nicht zu ermitteln	33 745	technisch nicht zu ermitteln
LK Harburg, Lüneburg, Lüchow-Dannenberg, Uelzen	130 102	12 985	130 294	13 323

PD Oldenburg:

Die Notrufdaten können aus technischen Gründen grundsätzlich nicht nach Landkreisen und kreisfreien Städten aufgeschlüsselt werden. Der Dienstleister liefert die Notrufleitung gebündelt nach Polizeiinspektion zu. Daher sind die Daten im Folgenden nach den Zuständigkeitsgebieten der Polizeiinspektionen dargestellt.

Polizeiinspektion (PI) Leitstelle oder Land- kreis (LK)	2014		2013	
	Notrufe gesamt:	nicht bearbeitete/ abgebrochene Notrufe:	Notrufe gesamt:	nicht bearbeitete/ abgebrochene Notrufe:
PI Cloppenburg/Vechta	35 600	2 476	34 648	3 106
PI Cuxhaven	26 075	1 792	30 160	2 868
PI Delmenhorst/Olden- burg-Land/Wesermarsch	39 393	2 668	30 292	2 675
PI Diepholz	22 819	1 500	20 023	1 709
PI Oldenburg-Stadt/ Ammerland	44 060	2 800	41 980	3 596
PI Verden/Osterholz	29 790	2 069	29 052	2 556
PI Wilhelmshaven/Fries- land	29 470	2 323	26 533	2 690

Bei der Betrachtung der Zahlen der Jahre 2013 und 2014 muss berücksichtigt werden, dass aufgrund einer Organisationsänderung zum 01.01.2014 der Landkreis Wesermarsch von der Polizeiinspektion Cuxhaven der Polizeiinspektion Delmenhorst/Oldenburg-Land zugeordnet wurde.

Da das Auswertetool für Notrufdaten projektbedingt erst ab März 2013 voll funktionsfähig zur Verfügung stand, sind die Zahlen für 2013 von März bis Dezember auf ein Jahr hochgerechnet worden. Die Zahlen für 2014 sind vollständig.

PD Osnabrück:

Die Notrufdaten können aus technischen Gründen grundsätzlich nicht nach Landkreisen und kreisfreien Städten aufgeschlüsselt werden. Der Dienstleister liefert die Notrufleitung gebündelt nach Polizeiinspektion zu. Daher sind die Daten im Folgenden nach den Zuständigkeitsgebieten der Polizeiinspektionen dargestellt.

Polizeiinspektion (PI) Leitstelle oder Landkreis (LK)	2014		2013	
	Notrufe gesamt:	nicht bearbeitete/ abgebrochene Notrufe:	Notrufe gesamt:	nicht bearbeitete/ abgebrochene Notrufe:
PI Aurich/Wittmund	30 824	2 510	46 798	12 916
PI Leer/Emden	28 389	4 922	46 891	10 818
PI Emsland/Grafschaft Bentheim	48 244	17 203	69 230	technisch nicht zu ermitteln
PI Osnabrück	85 276	29 252	112 074	technisch nicht zu ermitteln

Auffällig sind die erheblichen Unterschiede bei der Anzahl der eingegangenen Notrufe und der Anzahl der abgebrochenen Anrufe im Vergleich zum Vorjahr. Die Ursache hierfür ist technisch bedingt, da sich die Auswertung von Anrufen und den daraus resultierenden Gesprächen aufgrund unterschiedlicher Plattformen ergibt (2013: Alcatel/2014: Frequentis). Dies wird auch durch den Umstand unterstützt, dass gegenüber 2013 im Jahr 2014 über 11 000 Einsätze mehr vorhanden waren.

Die Daten zu abgebrochenen Notrufen beziehen sich auf ein Zeitfenster von 0 bis 20 Sekunden. Die Zeitvorgabe für die Annahme eines Notrufes (Servicelevel) liegt allerdings bei 20 Sekunden. Dieser Servicelevel ist mehrstufig angelegt, d. h., dass alle fünf Sekunden, in denen ein Notruf nicht angenommen wird, ein weiterer Arbeitsplatz dazu geschaltet wird.

Der Anteil der abgebrochenen Anrufe nach diesen 20 Sekunden liegt bei lediglich 528 Anrufen im Jahr 2014 im Zuständigkeitsbereich der PD Osnabrück.

Im Zuständigkeitsbereich der Polizeiinspektion Aurich/Wittmund erfolgte die Notrufannahme bis zum 31.03.2014 zentral bei der Einsatzleitstelle in Aurich. Eingehende Notrufe wurden über eine entsprechende technische Anlage gespeichert. Auf dieser technischen Anlage sind keine Daten im Sinne der Anfrage mehr gespeichert. Alle Daten vor dem 01.07.2014 sind obligatorisch gelöscht worden.

Mit Umstellung auf die Kooperative Regionalleitstelle in Wittmund ist ebenso ein vollständiger Rückbau der Notruftechnik Leer und Emden erfolgt. Die bis zum 31.03.2014 genutzte Technik zur Aufzeichnung von Notrufen (ASC) wurde in der Zwischenzeit ausgesondert und steht somit für eine Auswertung nicht mehr zur Verfügung.

Daher sind als Grundlage der Auswertung die Daten der Monate April bis Dezember 2014 herangezogen und prognostisch auf ein volles Jahr hochgerechnet worden.

3. Wie schätzt die Landesregierung diese Zahlen ein, und was ist zukünftig ihre Strategie zur Vermeidung von verloren gegangenen Notrufen?

Ein kurzzeitiger Überlauf von Notrufen insbesondere in Ausnahmesituationen führt zwangsläufig dazu, dass nicht jeder Notruf bearbeitet werden kann. Diesem Umstand soll mit dem kontinuierlichen Umbau der Leitstellenstruktur in Niedersachsen einhergehend mit dem Einsatz neuester Technik entgegen gewirkt werden. Gleichwohl ist der alleinige Blick auf die Anzahl der nicht angenommenen Notrufe nicht entscheidend. Im Vordergrund steht die lückenlose Bearbeitung der Notfälle.

Im Übrigen siehe Vorbemerkungen.