

**Kleine Anfrage zur schriftlichen Beantwortung
gemäß § 46 Abs. 1 GO LT
mit Antwort der Landesregierung**

Anfrage des Abgeordneten Klaus Wichmann (fraktionslos)

Antwort des Niedersächsischen Ministeriums für Inneres und Sport namens der Landesregierung

Nicht angenommene Anrufe in Notrufzentralen

Anfrage des Abgeordneten Klaus Wichmann (fraktionslos), eingegangen am 23.09.2021 -

Drs. 18/9973

an die Staatskanzlei übersandt am 30.09.2021

Antwort des Niedersächsischen Ministeriums für Inneres und Sport namens der Landesregierung vom 01.11.2021

Vorbemerkung des Abgeordneten

Vor dem Hintergrund von nach wie vor hohen Zahlen von Kriminalität, Unfällen und Unglücken kommt der Erreichbarkeit von Notfallnummern hohe Bedeutung zu. Zugleich gerät die Angreifbarkeit der digitalen Infrastrukturen immer weiter in den Fokus. Aber auch die personelle Ausstattung der Notrufzentralen im Land können Engpässe bei der Erreichbarkeit verursachen.

Vorbemerkung der Landesregierung

In Niedersachsen gibt es insgesamt 34 Notrufabfragestellen. Während die acht polizeilichen Notrufabfragestellen in der Hoheit des Landes liegen, obliegen die kommunalen Notrufabfragestellen der Rufnummer 112 gemäß dem Niedersächsischen Brandschutzgesetz der Selbstverwaltung bei den Landkreisen und kreisfreien Städten. Vor diesem Hintergrund können die innerbetrieblichen Abläufe zu Notrufabfragestellen abweichen. Innerhalb der Meldefrist kamen 16 Rückmeldungen aus den kommunalen Notrufabfragestellen.

Für den vom Abgeordneten in den Vorbemerkungen angesprochenen Kriminalitätsbereich kann festgehalten werden, dass die Zahl der polizeilich registrierten Straftaten seit Jahren rückläufig ist. Die Polizeiliche Kriminalstatistik (PKS) für das Jahr 2020 weist einen historischen Tiefstand aus (497 158 Fälle), die Kriminalitätsbelastung sinkt auf das niedrigste Niveau seit Jahrzehnten (6 219) bei gleichzeitig steigender Aufklärungsquote (64,28 %).

1. Wie viele Notrufzentralen gibt es im Land Niedersachsen? Wo sind sie organisatorisch angesiedelt?

Insgesamt gibt es 34 Notrufabfragestellen. Fünf kooperative Leitstellen mit der Polizei, drei rein polizeiliche Leitstellen und 26 integrierte Leitstellen, in denen Rettungsdienst und Feuerwehr vertreten sind.

Drei rein polizeiliche Notrufabfragestellen:

- Leitstelle der Polizeidirektion Hannover (rein polizeiliche Leitstelle),
- Leitstelle der Polizeidirektion Göttingen (rein polizeiliche Leitstelle),

- fünf Leitstellen der Polizeidirektion Braunschweig (rein polizeiliche Leitstellen).

Die Leitstellen der Polizeidirektion Braunschweig befinden sich derzeit in einem technisch-organisatorischen Umstrukturierungsprozess zur Anpassung an die landesweit einheitliche Ausrichtung der Leitstellen. Die zentrale Inbetriebnahme der rein polizeilichen Leitstelle am Standort der Polizeidirektion Braunschweig ist bis Ende 2021 anvisiert.

Fünf kooperative Notrufabfragestellen:

- Leitstelle Hameln (in Kooperation mit Feuerwehr/Rettungsdienst),
- Leitstelle Lüneburg (in Kooperation mit Feuerwehr/Rettungsdienst),
- Leitstelle Oldenburg (in Kooperation mit Feuerwehr/Rettungsdienst),
- Leitstelle Osnabrück (in Kooperation mit Feuerwehr/Rettungsdienst),
- Leitstelle Wittmund (in Kooperation mit Feuerwehr/Rettungsdienst).

Die Leitstellen der Polizei Niedersachsen sind dem Dezernat 12 (Einsatz und Verkehr) der Polizeidirektionen zugeordnet.

26 integrierte Leitstellen (Rettungsdienst und Feuerwehr):

Leitstellenbezeichnung	Rechtsform
Ems - Vechte	Integrierte Leitstelle
Friesland-Wilhelmshaven	Integrierte Leitstelle
Vechta	Integrierte Leitstelle
Emden Stadt	Integrierte Leitstelle
IRLS Braunschweig/Peine/Wolfenbüttel	Integrierte Leitstelle
Göttingen	Kommunale Regionalleitstelle
Salzgitter	Integrierte Leitstelle
Wolfsburg	Integrierte Leitstelle
Helmstedt	Integrierte Leitstelle
Feuerwehreinsatz- und Rettungsdienstleitstelle (FERLS) Goslar	Kommunale Kreisleitstelle
Northeim	Integrierte Leitstelle
Schaumburg/Nienburg	Integrierte Regionalleitstelle
Regionsleitstelle Hannover	Integrierte Leitstelle
Hildesheim	Integrierte Regionalleitstelle
FEL/RLS Landkreis Diepholz	Integrierte Leitstelle
Gifhorn	Integrierte Leitstelle
Uelzen	Integrierte Leitstelle
Integrierte Leitstelle Lüchow-Dannenberg	Integrierte Leitstelle
Celle	Feuerwehr- und Rettungsleitstelle
Regionalleitstelle Unterweser-Elbe	Integrierte Leitstelle
Harburg	Integrierte Leitstelle
Einsatzleitstelle Zeven	Integrierte Leitstelle
Heidekreis	Integrierte Leitstelle
Stade	Integrierte Leitstelle
Verden	Integrierte Leitstelle
Cuxhaven Stadt	Integrierte Leitstelle

Insgesamt vier Notrufabfragestellen sind als Anstalt öffentlichen Rechts ausgestaltet: Ems-Vechte, Großleitstelle Oldenburger Land, kooperative Regionalleitstelle Ostfriesland und Regionalleitstelle Osnabrück.

2. Wie hoch ist die Anzahl der nicht angenommenen Notrufe im Jahr 2020 (bitte nach Notrufzentralen aufschlüsseln)?

Kommunal:

Leitstellenbezeichnung	Anzahl
Feuerwehr- Einsatz- und Rettungsleitstelle Lüneburg	6 798
ILS Heidekreis	625
Großleitstelle Oldenburger Land	1 353
Integrierte Regionalleitstelle Braunschweig-Peine-Wolfenbüttel	12 968
Integrierte Leitstelle Salzgitter	4 099
ILS Landkreis Northeim	nicht auswertbar
Einsatzleitstelle des Landkreises Vechta	nicht auswertbar
Feuerwehreinsatz- und Rettungsleitstelle Landkreis Gifhorn	nicht ermittelbar
Feuerwehreinsatz- und Rettungsleitstelle Landkreis Diepholz	700
Integrierte Regionalleitstelle Unterweser-Elbe	nicht ermittelbar
Integrierte Regionalleitstelle Hildesheim (Stadt & Landkreis)	8 747
Feuerwehr - und Rettungsleitstelle Stade	nicht ermittelbar
Leitstelle LK Verden	nicht ermittelbar
Integrierte Leitstelle Lüchow	0
Leitstelle Ems-Vechte AöR	7 771
Kooperative Regionalleitstelle Ostfriesland	10 232

Polizeilich:

Leitstellenbezeichnung	Anzahl	Prozentualer Anteil Gesamtanzahl NR 2020
Hannover	3 074	1,38 %
Göttingen	109	ca. 0,2 %
Hameln	993	< 1,0 %
Lüneburg	1 208	< 1,0 %
Oldenburg	971	ca. 0,5 %
Osnabrück	138	< 1,0 %
Wittmund	33	ca. 0,1 %

Aufgrund der derzeit noch bestehenden Leitstellenstruktur innerhalb der Polizeidirektion Braunschweig ist eine valide Nennung von Zahlen nicht angenommener Notrufe nicht möglich.

Polizeilich:

Hinsichtlich der Gründe, die die Nichtannahme eines Notrufes zur Folge haben, kann eine abschließende Aufzählung nicht erfolgen. In erster Linie rücken hier Einsatzlagen mit besonderer Öffentlichkeitswirkung in den Fokus. Beispielhaft sei an dieser Stelle der Verkehrsunfall auf einer Bundesautobahn angeführt, bei dem Verkehrsteilnehmerinnen und Verkehrsteilnehmer, die den Einsatzort passieren, eine Vielzahl von Notrufen zum identischen Einsatzen absetzen und damit im Einzelfall die zur Verfügung stehenden Kapazitäten der Leitstelle überlasten. Gleiches gilt auch für Amoklagen, größere Schadensereignisse oder lebensbedrohliche Einsatzlagen.

Kommunal:

Ergänzend zu den technischen und organisatorischen Hinderungsgründen der Erhebung und Lieferung der Daten führen nach Angaben der kommunalen Gebietskörperschaften folgende Gründe zur Nichtannahme:

- Als nicht angenommene Notrufe werden auch Anrufe gewertet, bei denen der Anrufer z. B. während des Freizeichens sein Verwählen festgestellt und wieder aufgelegt hat.
- Nicht alle Anrufe 2020 waren „echte“ Notrufe. Nicht primär angenommene Anrufe lassen sich z. B. auch durch Wiederholungsanrufe von „Dauerkunden“ oder Anrufe in Sonderlagen (Unwetter) etc. begründen.

- Die Anzahl der nicht angenommenen Notrufe lässt keinen direkten Rückschluss auf die Leistungsfähigkeit einer Leitstelle zu, da ein Großteil der nicht angenommenen Notrufe selbstständig nach kurzer Zeit auflegt, weil die Anrufer merken, dass sie versehentlich den Notruf gewählt haben. 87 % der nicht angenommenen Notrufe klingelten weniger als 10 Sekunden. Im Regelfall wurden diese durch den Anrufer selbst aufgelegt.
- Leitstellen im Leitstellenverbund können zudem nicht differenzieren, ob nicht angenommene Notrufe abgebrochene Anrufe oder Notrufe von den Partnern des Leitstellenverbundes sind.

3. Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen zu welcher Tageszeit Anrufe in den Notrufzentralen entgegen (bitte nach Notrufzentralen aufschlüsseln)?

Kommunal (aufgeteilt nach Anzahl der Mitarbeitenden von 6 bis 18 Uhr und 18 bis 6 Uhr):

Feuerwehr- Einsatz- und Rettungsleitstelle Lüneburg	3	2
ILS Heidekreis	2	2
Großleitstelle Oldenburger Land	8	4
Integrierte Regionalleitstelle Braunschweig-Peine-Wolfenbüttel	7	4
Integrierte Leitstelle Salzgitter	3	2
ILS Landkreis Northeim	2	2
Einsatzleitstelle des Landkreises Vechta	4	2
Feuerwehreinsatz- und Rettungsleitstelle Landkreis Gifhorn	2	2
Feuerwehreinsatz- und Rettungsleitstelle Landkreis Diepholz	3	2
Integrierte Regionalleitstelle Unterweser-Elbe	k. A.	k. A.
Integrierte Regionalleitstelle Hildesheim (Stadt & Landkreis)	3	2
Feuerwehr - und Rettungsleitstelle Stade	k. A.	k. A.
Leitstelle LK Verden	k. A.	k. A.
Integrierte Leitstelle Lüchow	2	1
Leitstelle Ems-Vechte AöR	5	3
Kooperative Regionalleitstelle Ostfriesland	5	3

Polizeilich:

Unter Berücksichtigung des Artikel 24 Abs. 3 der Niedersächsischen Verfassung kann eine Beantwortung der Frage in der erwünschten Detailtiefe nicht erfolgen, da in diesem Fall schützenswerte spezifische Informationen der Sicherheitsbehörden einem nicht eingrenzbaeren Personenkreis zugänglich gemacht würden, sodass taktische Maßnahmen der Polizei erschwert oder erheblich gestört werden könnten.

Die Annahme von Notrufen ist grundsätzlich zu jeder Tages- und Nachtzeit sichergestellt.

4. Welche besonderen Gründe waren gegebenenfalls für eine Nichtannahme von Notrufen verantwortlich (bitte nach den jeweiligen Notrufzentralen aufschlüsseln)?

Auf die Antwort zu Frage 2 wird verwiesen.

(Verteilt am 04.11.2021)