

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Marc Vallendar (AfD)**

vom 20. August 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 22. August 2019)

zum Thema:

Notrufchaos in Berlin

und **Antwort** vom 04. Sep. 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 11. Sep. 2019)

Senatsverwaltung für Inneres und Sport

Herrn Abgeordneten Marc Vallendar (AfD)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/20755
vom 20. August 2019
über Notrufchaos in Berlin

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

1a. Seit wann ist die Notrufzentrale der Berliner Polizei in ihrem Ausweichquartier Friesenstraße und wann erfolgt die Rückkehr in die eigentliche Einsatzleitzentrale?

Zu 1a.:

Die Notrufzentrale der Polizei Berlin befand sich seit dem 18. Juni 2019 in der Friesenstraße und ist am 4. September 2019 wieder an ihrem ursprünglichen Standort in Betrieb gegangen.

1b. Wie viele Notrufannahmeplätze gibt es in der Einsatzleitzentrale am Platz der Luftbrücke und wie viele im Ausweichquartier Friesenstraße?

Zu 1b.:

In der Einsatzleitzentrale am Platz der Luftbrücke stehen 24 Notrufannahmeplätze und am Ausweichstandort in der Friesenstraße 19 Notrufannahmeplätze zur Verfügung.

1c. Wie lange sind Anrufer durchschnittlich in der Warteschleife, seit das Ausweichquartier Friesenstraße genutzt wird? Falls keine Statistik vorliegt, warum nicht?

Zu 1c.:

Auf Grund der Auslagerung wurden Anrufe nicht mit der sonst sich im Betrieb befindlichen Notrufabfragebedieneinrichtung abgearbeitet. Das am Ausweichstandort genutzte System bot nicht die Möglichkeit der Auswertung der gewünschten Daten.

- 1d. Ist das Ausweichquartier Friesenstraße als ständige Ausweidlösung vorgehalten, falls die ELZ ausfällt?

Zu 1d.:

Es ist geplant, die Räumlichkeiten der Friesenstraße bis zur Inbetriebnahme der derzeit in Planung befindlichen Kooperativen Leitstelle für die Annahme von Notrufen vorzuhalten bzw. zu ertüchtigen.

- 1e. Auf welchem Stand der Technik ist das Ausweichquartier Friesenstraße?

Zu 1e.:

Die verwendete Technik im Ausweichquartier Friesenstraße befindet sich auf dem aktuellen Stand. Allerdings handelt es sich dabei nicht um ein Vermittlungsabfragesystem mit Bildschirm, vergleichbar mit einem Call-Center, sondern um Telefonendgeräte in Sammelschaltung. In der Gesamtbetrachtung entspricht dies nicht den Anforderungen an moderne Leitstellentechnologie.

Zur Betriebsaufrechterhaltung sind daher Stützungsmaßnahmen für beide Standorte erforderlich, bis die Kooperative Leitstelle zusammen mit der Berliner Feuerwehr in Betrieb geht. Siehe auch Antwort zu Frage 3. Demnach kann von einem Notrufchaos in Berlin keine Rede sein.

2. Aus welchen Gründen kommt es bei Notrufen an die Berliner Feuerwehr zu verlängerten Wartezeiten?

Zu 2.:

Verlängerte Wartezeiten beim Notruf der Berliner Feuerwehr können unterschiedliche Ursachen haben. Bei größeren und/oder öffentlichkeitswirksamen Ereignissen gehen zu einem Einsatz in einem kurzen Zeitraum sehr viele Notrufmeldungen ein, die das reguläre Anrufaufkommen erheblich überschreiten (zum Beispiel größere Verkehrsunfälle auf Hauptverkehrsstraßen, weit sichtbare Brände mit Rauchentwicklung oder Ausnahmezuständen in Folge von extremen Wetterereignissen).

3. Welche Pläne gibt es für eine gemeinsame Leitstelle von Berliner Feuerwehr und Berliner Polizei?

Zu 3.:

Die Kooperative Leitstelle ist ein Gemeinschaftsprojekt zwischen der Polizei Berlin und der Berliner Feuerwehr. Die Phasen der Bedarfsplanung und Erstellung der Vorplanungsunterlage sind bereits abgeschlossen. Aktuell wird die Erstellung der Bauplanungsunterlage in Zusammenarbeit mit der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Wohnen und der Projektgruppe erstellt. Nach derzeitigem Planungsstand soll die Kooperative Leitstelle vollumfänglich im Jahr 2026 in Betrieb gehen.

- 4a. Gibt es Verwaltungsvorschriften oder interne Anweisungen beim sogenannten Bürgertelefon (115) und wenn ja wie lauten diese?

Zu 4a.:

Seit 2011 existiert ein Leitfaden zur einheitlichen Behördennummer 115 zum bundesweiten Notrufverfahren. Anhand dessen wird mit den beim Bürgertelefon (115) eingehenden Notrufen bundesweit einheitlich verfahren. Im Leitfaden wird folgendes Verfahren beschrieben:

„Anrufer, die eigentlich eine Notrufabfragestelle erreichen wollten, sind in der Regel dazu aufzufordern, aufzulegen und die 110 oder 112 direkt zu wählen. Nur wenn es sich offensichtlich um Gefahr im Verzug handelt und der Anrufer nicht mehr eigenständig die 110 oder 112 anwählen kann, sollte der Anruf an die lokale Notrufabfragestelle weitergeleitet werden“.

4b. Sind dem Senat Fälle bekannt, bei denen das Bürgertelefon Beschwerden über z. B. Abschleppvorgänge oder zugeparkte Einfahrten an den Notruf der Polizei verwiesen hat? Falls ja, bitte kurz beschreiben. Wenn nein, werden die Bediensteten geschult, wann eine Weiterleitung an den Notruf erforderlich ist und wann nicht?

Zu 4b.:

Dem Senat sind keine Fälle bekannt. Dem ITDZ Berlin Service Center 115 liegen keine Beschwerden dieser Art vor. Anfragen dieser Art werden mit der Zuständigkeit und den Kontaktdaten beantwortet.

Die Service-Agentinnen und Agenten des Service Center 115 des ITDZ Berlin werden zur Weiterleitung von Anfragen an den Notruf (d. h. in welchen Fällen besteht das Erfordernis) geschult (siehe auch Antwort zu Frage 4a).

Berlin, den 04. September 2019

In Vertretung

Sabine Smentek
Senatsverwaltung für Inneres und Sport