

30.09.2013

## Antwort

der Landesregierung

auf die Kleine Anfrage 1606 vom 3. September 2013  
der Abgeordneten Dr. Robert Orth und Ulrich Alda FDP  
Drucksache 16/3945

### Verloren gegangene Notrufe der Polizei im PP Hagen

**Der Minister für Inneres und Kommunales** hat die Kleine Anfrage 1606 mit Schreiben vom 30. September 2013 namens der Landesregierung beantwortet.

#### *Vorbemerkung der Kleinen Anfrage*

Der Innenausschuss des Landtags hat sich bereits in seiner Sitzung vom 06.09.2012 auf Initiative der FDP-Fraktion mit der Problematik entgangener Notrufe bei der Landespolizei beschäftigt. In den Vorlagen 16/130 und 16/169 berichtete das Ministerium für Inneres und Kommunales (MIK) daraufhin, im Polizeipräsidium (PP) Köln seien im Berichtszeitraum 2011 bei 431.222 eingegangenen Notrufen insgesamt 45.108 verloren gegangen. Als verloren gegangen definiert das MIK Notrufe, die nach mehr als fünf Sekunden Wartezeit durch den Anrufer beendet werden. Von diesen wiederum seien 31.292 Anrufe im Rahmen von fünf bis zehn Sekunden Wartezeit beendet worden, die vom Vertreter des MIK in der Ausschusssitzung als noch nachvollziehbar bezeichnet wurde. Folglich bleiben 13.816 Anrufe, die ohne Entgegennahme durch die Polizei nach mehr als 10 Sekunden durch die Anrufer beendet wurden.

In der Drucksache 16/3637 führt das MIK für das PP Köln für das Jahr 2012 aus, dass

- in der dortigen Leitstelle 13 Annahmeplätze zur Verfügung stehen;
- 419.773 Notrufe dort eingegangen sind;
- 43.612 Notrufe dort durch den Anrufer vor der Annahme beendet wurden/verloren gegangen sind;
- 8.768 Notrufe dort nach einer Zeitspanne von mehr als 20 Sekunden anruferseitig beendet wurden/verloren gegangen sind.

Datum des Originals: 30.09.2013/Ausgegeben: 02.10.2013

Die Veröffentlichungen des Landtags Nordrhein-Westfalen sind einzeln gegen eine Schutzgebühr beim Archiv des Landtags Nordrhein-Westfalen, 40002 Düsseldorf, Postfach 10 11 43, Telefon (0211) 884 - 2439, zu beziehen. Der kostenfreie Abruf ist auch möglich über das Internet-Angebot des Landtags Nordrhein-Westfalen unter [www.landtag.nrw.de](http://www.landtag.nrw.de)

Namens der Landesregierung hat der Minister für Inneres und Kommunales auf weitere Nachfrage aus der FDP-Fraktion insbesondere die Zahlen für die Polizeipräsidien Aachen, Bonn und Düsseldorf dargestellt.

In der Drucksache 16/3868 führt das MIK für das PP Aachen für das Jahr 2012 aus, dass

- in der dortigen Leitstelle 5 Annahmeplätze zur Verfügung stehen (indes u.U. nicht alle durchgehend besetzt);
- 161.754 Notrufe dort eingegangen sind;
- 6.776 Notrufe dort durch den Anrufer vor der Annahme nach mehr als 5 Sekunden Wartezeit beendet wurden/verloren gegangen sind;
- 3.515 Notrufe dort nach einer Zeitspanne von mehr als 20 Sekunden anruferseitig beendet wurden/verloren gegangen sind.

In der Drucksache 16/3861 führt das MIK nunmehr für das PP Bonn für das Jahr 2012 aus, dass

- in der dortigen Leitstelle 6 Annahmeplätze zur Verfügung stehen (indes u.U. nicht alle durchgehend besetzt).
- 136.129 Notrufe dort eingegangen sind;
- 5.527 Notrufe dort durch den Anrufer vor der Annahme nach mehr als 5 Sekunden Wartezeit beendet wurden;
- 2.373 Notrufe nach einer Zeitspanne von mehr als 20 Sekunden im Berichtsjahr 2012 beim PP Köln anruferseitig beendet wurden/verloren gegangen sind.

In der Drucksache 16/3867 führt das MIK für das PP Düsseldorf für das Jahr 2012 aus, dass

- in der dortigen Leitstelle 9 Annahmeplätze zur Verfügung stehen (indes u.U. nicht alle durchgehend besetzt);
- 256.178 Notrufe dort eingegangen sind;
- 11.314 Notrufe dort durch den Anrufer vor der Annahme nach mehr als 10 Sekunden Wartezeit beendet wurden/verloren gegangen sind;
- 7.678 Notrufe dort nach einer Zeitspanne von mehr als 20 Sekunden anruferseitig beendet wurden/verloren gegangen sind.

Dies bedeutet, dass im Jahr 2012 in den genannten Behörden in beachtlichem Umfang Bürger selbst in dringenden Fällen wie Täter vor Ort oder Unfall mit Verletzten die Polizei nicht oder nicht schnell erreichen konnten.

Dennoch soll eine derzeit nicht mögliche automatisierte Weiterleitung einzelner Notrufe zu anderen Kreispolizeibehörden bzw. Verbesserung durch Modernisierungsmaßnahmen der Leitstellentechnik nach Aussage des MIK nicht vor 2015 zu erwarten sein.

### **Vorbemerkungen der Landesregierung**

Zur Entgegennahme der Notrufe stehen der Kreispolizeibehörde (KPB) Hagen in der Leitstelle vier Annahmeplätze zur Verfügung, so dass grundsätzlich genügend Leitungskapazitäten vorhanden sind. Gleichwohl kann es bei herausragenden Vorkommnissen zu einer Überlastung der Notrufanschlüsse kommen, wenn die Anzahl der Anrufer deutlich über der Anzahl der vorhandenen Notrufanschlüsse liegt.

**1. *Wie viele Notrufe sind im Berichtsjahr 2012 beim PP Hagen eingegangen?***

In der KPB Hagen sind 64.527 Notrufe im Berichtsjahr 2012 eingegangen.

**2. *Wie viele Notrufe sind im Berichtsjahr 2012 beim PP Hagen angenommen worden?***

59.865 Notrufe sind im Berichtsjahr 2012 durch die KPB Hagen angenommen worden.

**3. *Wie viele Notrufe sind im Berichtsjahr 2012 beim PP Hagen verloren gegangen?***

Ein Notruf gilt dann als „verloren“ und wird als solcher in den technischen Systemen registriert, wenn er nach mehr als fünf Sekunden Wartezeit vom Anrufer beendet wird, ohne dass der Anruf durch die entsprechende Leitstelle angenommen wurde.

Die Leitstellentechnik in den Kreispolizeibehörden des Landes Nordrhein-Westfalen unterscheidet sich derzeit noch.

Die KPB Hagen wertet alle verloren gegangenen Notrufe aus und errechnet einen Durchschnittswert „Zeit bis Gesprächsverlust“.

Eine Beantwortung ist dadurch nicht möglich.

**4. *Liegen der Landesregierung Erkenntnisse vor, wie viele der verloren gegangenen Notrufe erst nach wenigstens 20 Sekunden durch die Anrufer beendet wurden?***

Siehe Frage 3.

**5. *Welche konkreten Maßnahmen werden ergriffen, um durch Modernisierung der dortigen Leitstellentechnik, permanente Besetzung aller Annahmeplätze bzw. deren Erhöhung, etc. sicherzustellen, dass jeder eingehende Notruf auch tatsächlich angenommen bzw. im Überlastungsfall an eine andere Polizeidienststelle weitergeleitet werden kann?***

Um möglichst jeden Notruf entgegenzunehmen werden Polizeibeamtinnen und Polizeibeamte der Leitstellen nach so genannten Funktionsbesetzungsplänen eingesetzt. Dabei wird deren Anzahl an Hand des durchschnittlichen Notrufaufkommens für die jeweilige Tageszeit berechnet. Die Funktionsbesetzungspläne werden regelmäßig überprüft.

Gemäß der vertraglichen Vereinbarung mit der beauftragten Firma ist der Abschluss der Modernisierungsmaßnahmen der Leitstellentechnik zum Dezember des Jahres 2015 festgelegt. Lageangepasst kann dann die Anzahl der die Notrufe bearbeitenden Arbeitsplätze über ein Berechtigungsschema - unabhängig von der Behördenzuständigkeit - erweitert werden.