



Kleine Anfrage

des Abgeordneten Thorsten Fürter (BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN)

und

Antwort

der Landesregierung - Innenminister

Warteschleifen bei Notrufnummern in Schleswig-Holstein

1.) Welche Erkenntnisse hat die Landesregierung über Warteschleifen bei Notrufen in Schleswig-Holstein?

Antwort:

Die in den polizeilichen Einsatzleitstellen installierten Notrufabfragesysteme/Einsatzleitsysteme verfügen über Warteschleifenfunktionalitäten. Diese Funktion führt eingehende Notrufe, die situationsabhängig durch die Einsatzsachbearbeiter nicht sofort abgearbeitet werden können, zunächst in eine Warteschleife, aus der sie angenommen und abgearbeitet werden. Dabei wird eine Notrufbearbeitung innerhalb von 9 Sekunden angestrebt.

2.) Ist auszuschließen, dass eine Anruferin oder ein Anrufer beim Notruf in einer Warteschleife warten muss, die über eine Minute hinausgeht? Wenn nein: Welche Erkenntnisse hat die Landesregierung über Häufigkeit und Ausmaß solcher Vorkommnisse?

Antwort:

Das Warten in einer Warteschleife über eine Minute hinaus kann gänzlich nicht aus-

geschlossen werden, da besondere Einsatzlagen ein erhöhtes Notrufaufkommen z.B. durch Mehrfachmeldungen hervorrufen können.

Allerdings werden ca. 98 % aller Anrufe innerhalb von einer Minute angenommen.

3.) Existiert bei der Landesregierung ein Beschwerde- und Qualitätsmanagement in Bezug auf Warteschleifen bei Notrufen?

Antwort:

Bei den polizeilichen Regionalleitstellen werden die jeweiligen Notrufzahlen monatlich erhoben und im Hinblick auf Defizite analysiert. Die Kontrolle der Annahmezeiten erfolgt dabei über Auswertetools der Herstellerfirma, die bei den polizeilichen Leitstellen zur Verfügung stehen.

Bei erkannten Defiziten werden korrigierende Maßnahmen durchgeführt.

Sofern Beschwerden eingehen, werden sie nach den Regeln der Fachaufsicht bearbeitet.

4.) Ist es in den Jahren 2008, 2009, 2010 und 2011 zu Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern gekommen? Wenn ja: Wie viele Beschwerden sind eingegangen? Welche Schwerpunkte haben die Beschwerden?

Antwort:

Erkenntnisse über Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern liegen nicht vor.

5.) Hat die Landesregierung Erkenntnisse darüber, ob in den Jahren 2008, 2009, 2010 und 2011 Hilfemaßnahmen auf Grund eines „Hängens“ in der Warteschleife zu spät eingeleitet wurden? Wenn ja: Bitte Fälle im Einzelnen schildern.

Antwort:

Erkenntnisse über zu spät eingeleitete Hilfemaßnahmen auf Grund eines „Hängens“ in einer Warteschleife liegen nicht vor.