



Kleine Anfrage

des Abgeordneten Thorsten Fürter (BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN)

und

Antwort

der Landesregierung - Innenminister

Warteschleifen bei Notrufnummern in Schleswig-Holstein II

Vorbemerkung des Fragestellers:

In ihrer Antwort auf meine Kleine Anfrage (Drs-Nr. 17/1403) hat die Landesregierung u. a. mitgeteilt, dass eine Notrufbearbeitung innerhalb von 9 Sekunden angestrebt werde, dass ca. 98 % aller Anrufe innerhalb einer Minute angenommen würden und dass die regionalen Leitstellen die Notrufzahlen monatlich erheben und Defizite auswerten. Die Lübecker Nachrichten haben am 6. Dezember 2011 berichtet, in der Lübecker Regionalstelle würden 60% aller Anrufe innerhalb von 9 Sekunden angenommen. Das Landespolizeiamt verspreche jetzt Hilfe und wolle die Leitstelle personell verstärken.

Vorbemerkung der Landesregierung:

Im Rahmen der Beantwortung der Kleinen Anfrage wurde festgestellt, dass die Zahlen der Pressemitteilung der Polizeidirektion Lübeck, die dem oben angeführten Artikel der Lübecker Nachrichten vom 6. Dezember 2011 zugrunde liegen, nach einer von der Landessystematik abweichenden Methodik erhoben wurden. Die korrekten, den landesweiten Vorgaben entsprechenden Zahlen für die Polizeidirektion Lübeck sind nunmehr der Antwort auf die Frage 2 zu entnehmen. Der Durchschnittswert für die Annahme von Notrufen innerhalb von 9 Sekunden liegt damit in Lübeck für die Monate März bis November 2011 bei knapp 54%.

1. Wie hat sich die Zahl der monatlichen Notrufe seit September 2009 entwickelt (bitte Antworten nach Monaten und Regionalstellen aufgliedern)?

Antwort:

Die entsprechenden Zahlen können der nachfolgenden Aufstellung (Daten ausgewertet ab technischer Verfügbarkeit) entnommen werden.

Es wird darauf hingewiesen dass es sich bei den „nicht angenommenen“, oder anders formuliert, „nicht abgefragten“ Notrufen um solche handelt, die zwar vom System technisch erfasst („angenommen“) wurden, aber nicht weiter zu bearbeiten waren. Beispiele:

- sofort wieder aufgelegt
- Scherz- oder Testanrufe
- Taschennotrufe (von der Handytastatur versehentlich ausgelöst).

| Anzahl der Notrufe bei den Regionalleitstellen der Polizei | | | | | | | | |
|--|------------|------------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|------------------|
| Monat | Harrislee | | Kiel | | Elmshorn | | Lübeck | |
| | angenommen | nicht angenommen |
| Okt 09 | 10.798 | 2.262 | - | - | - | - | - | - |
| Nov 09 | 8.567 | 1.533 | - | - | - | - | - | - |
| Dez 09 | 8.518 | 1.274 | - | - | - | - | - | - |
| Jan 10 | 7.963 | 1.074 | - | - | - | - | - | - |
| Feb 10 | 7.145 | 1.064 | - | - | - | - | - | - |
| Mrz 10 | 8.010 | 1.302 | - | - | - | - | - | - |
| Apr 10 | 8.001 | 1.277 | - | - | - | - | - | - |
| Mai 10 | 8.765 | 1.346 | - | - | - | - | - | - |
| Jun 10 | 8.416 | 1.219 | - | - | - | - | - | - |
| Jul 10 | 5.354 | 772 | - | - | - | - | - | - |
| Aug 10 | 9.388 | 1.267 | - | - | - | - | - | - |
| Sep 10 | 7.534 | 1.077 | - | - | - | - | - | - |
| Okt 10 | 8.706 | 1.116 | 17.251 | 2.696 | - | - | - | - |
| Nov 10 | 7.889 | 907 | 16.563 | 2.491 | - | - | - | - |
| Dez 10 | 9.272 | 972 | 17.694 | 2.182 | - | - | - | - |
| Jan 11 | 7.634 | 888 | 15.270 | 1.824 | - | - | - | - |
| Feb 11 | 6.366 | 728 | 13.534 | 1.770 | - | - | - | - |
| Mrz 11 | 7.374 | 834 | 15.399 | 1.884 | - | - | 14.148 | 2.113 |
| Apr 11 | 8.526 | 956 | 17.790 | 2.108 | - | - | 15.118 | 2.352 |
| Mai 11 | 8.745 | 1.092 | 17.167 | 2.126 | - | - | 14.861 | 2.416 |
| Jun 11 | 9.150 | 962 | 18.579 | 2.153 | - | - | 14.964 | 2.582 |
| Jul 11 | 9.696 | 1.185 | 17.913 | 1.806 | 12.212 | 1.163 | 15.141 | 2.603 |
| Aug 11 | 9.877 | 1.170 | 17.084 | 1.904 | 12.507 | 1.222 | 15.022 | 3.056 |
| Sep 11 | 9.048 | 1.061 | 16.371 | 1.965 | 11.984 | 1.191 | 13.266 | 1.958 |
| Okt 11 | 8.959 | 1.009 | 16.702 | 1.781 | 12.197 | 1.176 | 12.871 | 2.081 |
| Nov 11 | 8.110 | 833 | 15.642 | 1.786 | 11.127 | 1.031 | 11.927 | 1.741 |

2. Wie hat sich der Anteil der Notrufe, die innerhalb von neun Sekunden angenommen werden, seit September 2009 entwickelt (bitte Antworten nach Monaten und Regionalstelle aufgliedern)?

Antwort:

Die entsprechenden Zahlen können der nachfolgenden Aufstellung (Daten ausgewertet ab technischer Verfügbarkeit) entnommen werden. Die "nicht angenommenen" Notrufe (siehe Antwort zu Frage 1) sind nicht erfasst.

| Anteil der Notrufe bei den Regionalleitstellen der Polizei in Prozent, die innerhalb von 9 Sekunden angenommen wurden | | | | |
|--|------------------|-------------|-----------------|---------------|
| Monat | Harrislee | Kiel | Elmshorn | Lübeck |
| Okt 09 | 54,57 | - | - | - |
| Nov 09 | 57,18 | - | - | - |
| Dez 09 | 61,19 | - | - | - |
| Jan 10 | 65,1 | - | - | - |
| Feb 10 | 60,5 | - | - | - |
| Mrz 10 | 61,64 | - | - | - |
| Apr 10 | 61,09 | - | - | - |
| Mai 10 | 57,84 | - | - | - |
| Jun 10 | 58,88 | - | - | - |
| Jul 10 | 50,32 | - | - | - |
| Aug 10 | 56,9 | - | - | - |
| Sep 10 | 59,05 | - | - | - |
| Okt 10 | 59,37 | 57,71 | - | - |
| Nov 10 | 61,54 | 58,14 | - | - |
| Dez 10 | 60,42 | 61,03 | - | - |
| Jan 11 | 64,33 | 63,44 | - | - |
| Feb 11 | 67,84 | 64,36 | - | - |
| Mrz 11 | 64,78 | 61,84 | - | 64,25 |
| Apr 11 | 61,47 | 59,99 | - | 56,44 |
| Mai 11 | 59,63 | 57,88 | - | 53,52 |
| Jun 11 | 57,69 | 61,12 | - | 50,68 |
| Jul 11 | 58,95 | 64,68 | 69,42 | 55,45 |
| Aug 11 | 57,06 | 62,43 | 72,26 | 47,88 |
| Sep 11 | 57,38 | 60,61 | 69,51 | 53,89 |
| Okt 11 | 55,72 | 62,05 | 72,08 | 50,24 |
| Nov 11 | 59,15 | 61,44 | 73,80 | 53,04 |

3. Wie hat sich der Anteil der Notrufe, deren Annahme 60 Sekunden oder länger beansprucht, seit September 2009 entwickelt (bitte Antworten nach Monaten und Regionalstelle aufgliedern)?

Antwort:

Die entsprechenden Zahlen können der nachfolgenden Aufstellung (Daten ausgewertet ab technischer Verfügbarkeit) entnommen werden. Die "nicht angenommenen" Notrufe (siehe Antwort zu Frage 1) sind nicht erfasst.

| Anteil der Notrufe bei den Regionalleitstellen der Polizei in Prozent, die nach 60 Sekunden oder später angenommen wurden | | | | |
|--|------------------|-------------|-----------------|---------------|
| Monat | Harrislee | Kiel | Elmshorn | Lübeck |
| Okt 09 | 1,45 | - | - | - |
| Nov 09 | 0,85 | - | - | - |
| Dez 09 | 0,65 | - | - | - |
| Jan 10 | 0,24 | - | - | - |
| Feb 10 | 0,32 | - | - | - |
| Mrz 10 | 0,35 | - | - | - |
| Apr 10 | 0,35 | - | - | - |
| Mai 10 | 0,63 | - | - | - |
| Jun 10 | 0,33 | - | - | - |
| Jul 10 | 0,47 | - | - | - |
| Aug 10 | 0,5 | - | - | - |
| Sep 10 | 0,86 | - | - | - |
| Okt 10 | 0,28 | 0,99 | - | - |
| Nov 10 | 0,52 | 1,3 | - | - |
| Dez 10 | 0,49 | 0,87 | - | - |
| Jan 11 | 0,13 | 0,72 | - | - |
| Feb 11 | 0,2 | 0,77 | - | - |
| Mrz 11 | 0,3 | 0,84 | - | 0,68 |
| Apr 11 | 0,53 | 1,11 | - | 1,76 |
| Mai 11 | 0,58 | 0,95 | - | 2,25 |
| Jun 11 | 0,73 | 0,82 | - | 2,28 |
| Jul 11 | 0,77 | 0,59 | 0,34 | 1,72 |
| Aug 11 | 0,68 | 0,76 | 0,32 | 2,96 |
| Sep 11 | 0,74 | 1,15 | 0,33 | 1,88 |
| Okt 11 | 0,68 | 0,69 | 0,46 | 2,13 |
| Nov 11 | 0,39 | 1,04 | 0,38 | 1,6 |

4. Wie hat sich die personelle Situation der Leitstellen seit September 2009 entwickelt?

Antwort:

Ausgangspunkt der Personalbedarfsberechnung für die polizeilichen Regionalleitstellen ist die sogenannte Machbarkeitsstudie aus dem Jahre 2002.

Nach damaligen Berechnungen waren 154 Planstellen für alle polizeilichen Regionalleitstellen vorgesehen.

Auf der Grundlage einer Mittelwertberechnung der Einsatzzahlen der Jahre 2002 – 2006 erfolgte Ende 2007 eine Überprüfung der damaligen Berechnung des Personalbedarfs. Diese Nachberechnung führte zu einer Erhöhung des Planstellensolls auf 160 Planstellen.

Mit Wirkung vom 01. März 2009 wurden den Regionalleitstellen Harrislee 26, Kiel 43, Lübeck 46 und Elmshorn 45 Planstellen zugewiesen. Auf Antrag der PD Flensburg wurden der Regionalleitstelle Harrislee im Jahre 2010 sechs zusätzliche Mitarbeiter zur Gewährleistung der dortigen Aufgaben durch das Landespolizeiamt zugewiesen. Diese Zuweisung erfolgte damals im Vorgriff auf die mittlerweile durchgeführte Evaluation zunächst ohne Planstellenhinterlegung.

Die Polizeidirektionen Kiel, Lübeck und Bad Segeberg haben zwischenzeitlich durch interne vorübergehende Personalmaßnahmen die Anzahl der auf den Regionalleitstellen tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über das Planstellensoll erhöht. Dieser zusätzliche Personaleinsatz deckt sich nahezu mit den ersten Ergebnissen, die bereits aus der Evaluation der Regionalleitstellen vorliegen. Eine Planstellenhinterlegung ist noch nicht erfolgt.

Zurzeit sind insgesamt 190 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf den Regionalleitstellen tätig.

5. Wie sehen die Hilfsmaßnahmen des Landespolizeiamts für die Regionalstelle Lübeck aus, insbesondere in welcher Höhe ist personelle Verstärkung geplant?

Antwort:

Die für die Regionalleitstelle zuständige Polizeidirektion Lübeck hat die Anzahl der auf der RLS Lübeck tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bereits über das Planstellensoll (46) hinaus erhöht. Zurzeit versehen dort 54 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (einschl. Teilzeit) ihren Dienst. Vorbehaltlich weiterer Ergebnisse aus der Evaluation der Regionalleitstellen und der AG Stellenverteilung ist zurzeit eine Erhöhung von 46 auf 57 Planstellen geplant.