

Antwort

der Landesregierung

auf die Kleine Anfrage Nr. 569
des Abgeordneten Sven Hornauf (BSW-Fraktion)
Drucksache 8/1523

Warteschleife statt Notruf?

Namens der Landesregierung beantwortet der Minister des Innern und für Kommunales die Kleine Anfrage wie folgt:

Vorbemerkungen des Fragestellers: Nach eigenen Angaben verzeichnete die Polizei des Landes Brandenburg im Jahr 2024 einen Höchststand an Einsätzen, insgesamt wurden mehr als 364 000 Einsätze bearbeitet. Die Zahl der Notrufe lag sogar bei 376 000. Polizei und Rettungsdienste beklagen zunehmend sog. Bagatellanrufe und gleichzeitig wird in einigen Landkreisen die in § 8 Abs. 2 BbgRettG normierte Hilfsfrist zum Erreichen eines Einsatzortes innerhalb von 15 Minuten nicht erreicht. Die Hilfsfrist umfasst dabei den Zeitraum vom Eingang der Notfallmeldung bis zum Erreichen des Einsatzortes durch das erste Rettungsmittel.

An ereignisreichen Tagen, von denen es im letzten Jahr offenbar viele gab, wird die Notfallmeldung der Anrufenden nicht immer sofort entgegengenommen, vielmehr können gewisse Wartezeiten auftreten. Außerdem kam es in den vergangenen Jahren in mehreren Landkreisen und kreisfreien Städten zu Störungen der Notrufnummern (besonders 112).

Frage 1: Wie lange dauerte es in den Jahren 2019 bis 2024 im Durchschnitt, bis ein Notfallanruf unter der Nummer 110 im Land Brandenburg angenommen wurde? Gab es besondere regionale Unterschiede? Gibt es ein internes Ziel, wie lange es maximal dauern soll, bis ein Notfallanruf unter der Nummer 110 im Land Brandenburg entgegengenommen wird?

zu Frage 1: Für das Einsatz- und Lagezentrum der Polizei gibt es keine Zeitvorgaben für die Notrufannahme. Allerdings hat die Notrufannahme schnellstmöglich und prioritär zu erfolgen, d. h. vor sonstigen Aufgaben im Rahmen der Einsatzbearbeitung. In den Jahren 2019 bis 2024 lag die durchschnittliche Wartezeit bis zur Entgegennahme des Notrufes im Einsatz- und Lagezentrum bei ca. 14 Sekunden. Eine Auswertung der eingehenden Notrufe hinsichtlich regionaler Unterschiede erfolgt nicht.

Frage 2: Wie lange dauerte es in den Jahren 2019 bis 2024 im Durchschnitt, bis ein Notfallanruf unter der Nummer 112 im Land Brandenburg angenommen wurde? Gab es besondere regionale Unterschiede? Gibt es ein internes Ziel, wie lange es maximal dauern soll, bis ein Notfallanruf unter der Nummer 112 im Land Brandenburg entgegengenommen wird?

zu Frage 2: Notrufe, die in den fünf Regionalleitstellen des Landes Brandenburg eingehen, werden dem Versorgungsniveau 1 zugeordnet und sollen nach spätestens zehn Sekunden angenommen werden. Das übergeordnete Ziel besteht darin, sämtliche eingehende Notrufe so rasch wie möglich – d. h. ohne schuldhaftes Verzögerung und unverzüglich – entgegenzunehmen. Im Zentrum der Zielvorgabe steht, dass 90 % der eingehenden Notrufe innerhalb von 10 Sekunden angenommen werden, wobei dieser Zeitraum etwa dem zweifachen Klingeln eines Telefons entspricht. In den vergangenen fünf Jahren lag die durchschnittliche Rufannahmezeit für Notrufe in Brandenburg im Mittel bei 7 und 9 Sekunden. In Summe liegt ein Erreichungsgrad von über 90 % der Fälle für den Versorgungsbereich „Notruf“ vor.

Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Wartezeit nicht allein durch die Duplizität von Anrufen zustande kommt. Die Zielsetzung basiert auf anerkannten fachlichen Maßgaben und der praktischen Umsetzung in der Leitstellendisposition. Sie soll eine schnelle Erfassung von Notfallmeldungen gewährleisten, um zeitkritische Verzögerungen im weiteren Verlauf der Rettungskette zu vermeiden. Die Einhaltung dieser Vorgabe führt dazu, dass in der Leitstelle ein erheblicher Zeitdruck herrscht und jeder Anruf umgehend bearbeitet werden muss. Die personelle Belastung der Mitarbeitenden sowie die technische Infrastruktur sind daher explizit auf diese Anforderungen ausgerichtet, um eine durchgängig hohe Qualität der Notrufannahme zu gewährleisten.

Frage 3: Aus welchen typischen Gründen kann eine längere Wartezeit bis zur Entgegennahme eines Notfallanrufes entstehen (bspw. Einsatzspitzen, Personalmangel, oÄ)?

zu Frage 3: Im Einsatz- und Lagezentrums der Polizei erfolgt die Besetzung der Notrufannahmeplätze belastungsbezogen. Die Annahmezeiten erhöhen sich in der Regel, wenn eine Vielzahl von Anrufen gleichzeitig eingeht. Ursächlich hierfür sind insbesondere Mehrfachmeldungen von schweren Verkehrsunfällen, überregionale Unwetterlagen mit teils erheblichen Personen- und Sachschäden oder sonstige Großlagen mit vielen Betroffenen. Auch die Bewältigung von herausragenden Einsätzen, wie beispielsweise Amoklagen, Geiselnahmen oder überregionale Fahndungsmaßnahmen, kann infolge des ad hoc erhöhten Arbeitsaufkommens im Einsatz- und Lagezentrum zu längeren Wartezeiten bei der Notrufannahme führen.

Typische Gründe für eine verlängerte Wartezeit bei der Entgegennahme von Notfallanrufen in den Regionalleitstellen können insbesondere sein:

- Temporär erhöhtes Anrufaufkommen, etwa im Zusammenhang mit besonderen Wetterereignissen, größeren Schadenslagen oder anderen außergewöhnlichen Situationen, wodurch die Bearbeitung der eingehenden Notrufe nacheinander erfolgen muss.
- Vorübergehende personelle Engpässe, etwa infolge kurzfristiger Abwesenheiten oder herausfordernder Rahmenbedingungen bei der Personaleinsatzplanung, was dazu führen kann, dass einzelne Leitungen oder Arbeitsplätze vorübergehend nicht vollständig besetzt sind.
- Moderater Anstieg des Anrufvolumens bei gleichbleibenden Ressourcen, etwa aufgrund demografischer Entwicklungen, längerer Wartezeiten in anderen Versorgungsbereichen oder einer begrenzten Inanspruchnahme alternativer Angebote wie des ärztlichen Bereitschaftsdienstes.

- Vereinzelte technische Einschränkungen oder gelegentliche Beeinträchtigungen der Leitstelleninfrastruktur und genutzten Systeme, die zu geringfügigen Verzögerungen im Arbeitsablauf führen können.
- Erweiterte Erstbeurteilungsprozesse, beispielsweise durch strukturierte medizinische Ersteinschätzungen, die insbesondere bei komplexen Sachverhalten einen erhöhten zeitlichen Aufwand je Gespräch erfordern.

Die genannten Faktoren können sich in der Praxis überlagern, sodass auch bei optimaler Organisation zeitweise längere Wartezeiten nicht vollständig auszuschließen sind. Im Grundsatz gelten jedoch die Ausführungen zu Frage 2, so dass längere Wartezeiten nicht „typisch“ sind.

Frage 4: Wie hoch war die Anzahl an sog. Bagatellanrufen in den Jahren 2019 bis 2024, sowohl unter der Notrufnummer 110 als auch unter der Notrufnummer 112 im Land Brandenburg? Falls keine Zahlen vorliegen sollten, ist ein steigender Trend an Bagatellanrufen erkennbar bzw. für die Polizei und Rettungsdienste spürbar?

zu Frage 4: Der Begriff des Bagatellanrufs ist nicht definiert. Weder erfolgt eine statistische Erfassung unter dem Begriff noch kann eine Tendaussage zur Entwicklung derartiger Anrufe getroffen werden.

Frage 5: Welche Gründe lassen sich für den Höchststand an polizeilichen Einsätzen in Brandenburg im Jahr 2024 benennen?

zu Frage 5: Die Betrachtung der zurückliegenden Jahre lässt eine leichte und stetige Zunahme der polizeilichen Einsätze erkennen. Signifikante Treiber für den leichten Anstieg der Einsatzzahlen sind nicht erkennbar.

Frage 6: Wie bewertet die Landesregierung die Situation, dass auf der einen Seite die Anzahl der polizeilichen Einsätze im Land Brandenburg steigt und auf der anderen Seite die Hilfsfrist von 15 Minuten bis zum Eintreffen des ersten Rettungsmittels zu oft nicht eingehalten wird?

zu Frage 6: Polizei und Rettungsdienst stehen für zwei unterschiedliche Organisationsbereiche. Die Aufgaben der Polizei und des Rettungsdienstes sind voneinander getrennt. Die Meldungen der Einsätze werden in getrennten Leitstellen und unter unterschiedlichen Notrufnummern entgegengenommen und bearbeitet.

Die Hilfsfrist ist gemäß § 8 Abs. 2 des Brandenburgischen Rettungsdienstgesetzes (BbgRettG) eine Planungsgröße. Danach sind von den Trägern des bodengebundenen Rettungsdienstes die Rettungswachen so zu errichten, dass jeder an einer öffentlichen Straße gelegene Einsatzort in 95 % aller Fälle in einem Jahr innerhalb von 15 Minuten erreicht wird. Die Hilfsfrist umfasst den Zeitraum vom Eingang der Notfallmeldung in der integrierten Leitstelle bis zum Erreichen des Einsatzortes durch das ersteintreffende Rettungsmittel.

Der Landesregierung liegen keine Kenntnisse im Zusammenhang mit steigenden polizeilichen Einsätzen einerseits und der Nichteinhaltung der Hilfsfrist andererseits vor.

Frage 7: Gibt es in den Leitstellen im Land Brandenburg einen Mangel an Personal? Falls ja, in welchem Ausmaß? (Bitte tabellarisch auflisten nach Leitstelle, Anzahl der Mitarbeiter, Anzahl der verfügbaren Stellen, ggf. andere relevante Kennziffern)

zu Frage 7: Die fünf integrierten Regionalleitstellen im Land Brandenburg unterliegen der kommunalen Selbstverwaltung. Aufgrund von Fluktuation (Weggang zu anderen Dienststellen und altersbedingtes Ausscheiden) kommt es regelmäßig zu Stellenbesetzungsverfahren. Die Erreichbarkeit des Notrufs wird davon nicht beeinträchtigt. Die Fachaufsicht obliegt dem Ministerium des Innern und für Kommunales. Im Zuge der Aufsicht sind der Landesregierung keine Informationen über einen Personalmangel bekannt geworden.

Im Einsatz- und Lagezentrum der Polizei erfolgt eine planmäßige und am Bedarf ausgerichtet turnusmäßige Zuführung von Personal im Rahmen der landesweiten Rotationstermine. Ein genereller Personalmangel liegt nicht vor.

Frage 8: Falls ein Personalmangel vorliegt, welche Maßnahmen werden getroffen, um die Erreichbarkeit der Notrufnummern und eine ordnungsgemäße Notfallversorgung weiterhin dauerhaft zu gewährleisten?

zu Frage 8: Die integrierten Regionalleitstellen nehmen die eigenständige Besetzung vakanter Stellen auf Grundlage der festgestellten Stellenbemessungen vor. Um die Fluktuation auszugleichen, die durch das altersbedingte Ausscheiden von Mitarbeitern entsteht, wurden in einzelnen Leitstellen Ausbildungsstellen eingerichtet, die eine verzugslose Besetzung ermöglichen.

Frage 9: Wie viele Störungen der Notrufnummern 110 und 112 gab es in den Jahren 2019 bis 2024, wie lange hielten die Störungen an und welche Landkreise und kreisfreien Städte waren jeweils betroffen?

zu Frage 9: Im Zuge der Wahrnehmung der Aufsicht über die Regionalleitstellen sind der Landesregierung keine Informationen über langanhaltende Störungen angezeigt geworden. Die Regionalleitstellen selber führen keine Statistik, aus der die gewünschten Daten abrufbar sind. Sofern vereinzelte Störungen auftreten, greift das bestehende Redundanzkonzept. Nach diesem Konzept wird bei einer technischen Störung der Notruf automatisiert und ohne zeitliche Verzögerung auf eine vordefinierte Partnerleitstelle im Land Brandenburg umgeroutet. Die Annahme der Notrufe bis zur Alarmierung der Einsatzkräfte erfolgt durch die Partnerleitstelle für den Hilfesuchenden ohne zeitliche Verzögerung.

Im Jahr 2021 gab es bundesweit einen kurzzeitigen Ausfall der Notrufnummern 110 und 112, der auf eine Leitungsstörung des Netzbetreibers zurückzuführen war.

Inwieweit es darüber hinaus in einzelnen Regionen des Landes Brandenburg zu Störungen des polizeilichen Notrufes kam, ist der Landesregierung nicht bekannt.