



# HESSISCHER LANDTAG

13. 09. 2021

## **Kleine Anfrage**

**Stefan Müller (Heidenrod) (Freie Demokraten) vom 15.04.2021**

**Polizeinotruf in Hessen**

**und**

**Antwort**

**Minister des Innern und für Sport**

### **Vorbemerkung Fragesteller:**

Der Polizeinotruf war während des Anschlags von Hanau in der Nacht vom 19. Februar 2020 teilweise für Hilfesuchende nicht erreichbar, da aufgrund des fehlenden „Überlaufsystems“ Notrufe nicht an freie Notrufstellen weitergeleitet wurden. In den vergangenen Jahren wurden die Notrufsysteme in den einzelnen Polizeipräsidien umgestellt, sodass bei einem „Überlauf“ an Notrufen eine Weiterleitung an andere Notrufstellen erfolgte. Dieses System ist allerdings noch nicht überall implementiert worden. Bürgerinnen und Bürger bzw. Hilfesuchende müssen sich jedoch jederzeit darauf verlassen können, dass die Polizei im Falle eines Notfalls umgehend und ohne Verzögerung erreichbar ist, damit schnellstmöglich Hilfe geleistet werden kann.

### **Vorbemerkung Minister des Innern und für Sport:**

Die Bürgerinnen und Bürger in Hessen haben einen berechtigten Anspruch, dass ihnen im Falle einer Notlage unmittelbar und schnellstmöglich Hilfe durch die Polizei, Feuerwehr und Rettungskräfte zuteil wird. Aus diesem Grund arbeiten in den hessischen Leitstellen, sowohl bei der Polizei als auch bei den Rettungsleitstellen, jeden Tag hoch motivierte sowie besonders geschulte Kolleginnen und Kollegen. Die durchschnittliche Wartezeit der 709.645 Notrufannahmen (110) in Hessen im Jahr 2020 betrug ab dem Signaleingang rund 10 Sekunden, sodass das jeweilige Hilfesuchen sehr schnell bearbeitet werden konnte. Vom Hilfesuchenden abgebrochene Anrufe können eine Vielzahl von Gründen haben; es kommen Fehlanrufe, der Missbrauch von Notrufeinrichtungen sowie leitungsbedingte Abbrüche durch Störungen im Mobilfunk- und Festnetz in Betracht.

In Bezug auf die Konzeptionierung des Notrufmanagements ist die Zentralisierung des Notrufs in den Leitstellen grds. der Standard in Hessen. Die Leitstellen der Hessischen Polizei sind zudem in einem Leitstellen-Verbund organisiert und können sich im Fall von Belastungsspitzen gegenseitig unterstützen.

Für den Bereich des Polizeipräsidiums Südosthessen war mit Bezug der Leitstelle im Neubau des Polizeipräsidiums in Offenbach im Laufe des Jahres 2021 ebenfalls der Abschluss der Notruf-Zentralisierung avisiert.

Nach Inbetriebnahme der Leitstelle am neuen Standort des Polizeipräsidiums Südosthessen wurde die Zentralisierung des Notrufs, nach dem netzseitigen Wegfall der Notrufweiterleitungsfunktion an den dezentralen Abfragestellen, vorzeitig umgesetzt und bereits am 12. August 2021 erfolgreich vollzogen. Damit gehen nun sämtliche Polizeinotrufe aus dem Dienstgebiet (Stadt und Landkreis Offenbach sowie Main-Kinzig-Kreis) in Offenbach ein. Zusätzlich zum zentral geschalteten Notruf steht auch weiterhin der bisherige Notruf-Überlauf zum Polizeipräsidium Frankfurt am Main zur Verfügung.

Im Zeitraum vom 24. Februar 2021 bis zum 12. August 2021 gab es für die im Polizeipräsidium Südosthessen zu diesem Zeitpunkt noch auf den Polizeistationen befindlichen neun dezentralen Notrufabfrageplätze, eine sog. „Überlauffunktion“. Für den Fall, dass der Notruf nicht vor Ort angenommen werden konnte, war somit eine Überleitung zu einer Leitstelle sichergestellt. Darüber hinaus wurde für die Leitstelle des Polizeipräsidiums Südosthessen eine Überlauffunktion zu einer Partner-Leitstelle eingerichtet, die im Falle von Belastungsspitzen ebenfalls bei der Notrufbearbeitung unterstützen konnte.

In der Tatnacht von Hanau im Februar 2020 standen diese technischen Möglichkeiten noch nicht zur Verfügung.

Zu diesem Zeitpunkt gab es im Bereich des Polizeipräsidiums Südosthessen noch zehn dezentrale Notrufabfragestellen. Das Modell der dezentralen Notrufabfragestellen neben den Leitstellen war in der Vergangenheit bis zur Zentralisierung des Notrufs, mit Ausnahme des Stadtpräsidiums

Frankfurt am Main, der Regelfall. 2007 wurde mit den Überlegungen zur Zentralisierung der Notrufannahmestellen und der Modernisierung der Leitstellen der Polizei in den sieben Polizeipräsidien begonnen. In den Folgejahren wurden hier umfangreiche Umbaumaßnahmen durchgeführt, dabei wurde u.a. die Technik der Leitstellen sukzessive erneuert, zusätzliches Personal qualifiziert und ab 2016 in fünf der sieben Präsidien die Umstellung auf die zentrale Notrufannahme durchgeführt.

Im Polizeipräsidium Frankfurt am Main, als Stadtpräsidium, war die Notrufannahme bereits historisch gewachsen in der Leitstelle zentralisiert. Nichtsdestotrotz wurde auch hier die Technik modernisiert.

Im Jahr 2018 war der Prozess der Notrufzentralisierung in sechs der sieben Polizeipräsidien in Hessen abgeschlossen. Mit der Umstellung verbunden war auch die Einrichtung des eingangs erwähnten hessenweiten Leitstellenverbundes, der bei Ausfall oder Überlastung einer einzelnen Leitstelle die Weiterleitung von Notrufen an eine Partnerleitstelle ermöglicht.

Hessen war hier im Bundesvergleich eines der ersten Länder, welches diese Möglichkeit technisch umgesetzt hatte. Die Technologie für den Notruf war bis Ende 2020 deutschlandweit standardisiert ISDN.

Auch die Anbindung der Leitstelle des Polizeipräsidiums Südosthessen und den damals zehn weiteren Notrufabfragestellen erfolgte bis Ende 2020 über den auslaufenden ISDN-Standard. Mit Ablauf des Jahres 2020 wurde die Umstellung auf IP, auch im Bereich des Polizeipräsidiums Südosthessen, begonnen. Die am 24. Februar 2021 erfolgte Realisierung der Notrufweiterleitung in den dezentralen Notrufabfragestellen im Polizeipräsidium Südosthessen und die Aufnahme der Leitstelle des PP Südosthessen in den hessenweiten Leitstellenverbund ergibt sich aufgrund der neuen Möglichkeiten der IP-Technik. Eine frühere Realisierung des Überlaufs war mit der in den damals zehn dezentralen Notrufabfragestellen verfügbaren Technik nicht möglich.

Ebenso bestand keine Möglichkeit zur schnelleren Umstellung auf den IP-Standard, da die IP-Migration nach einem bundesweiten Projektplan der Telekommunikationsanbieter erfolgt, auf den Hessen keinen Einfluss hat. Mit dem ISDN-Standard und der eingesetzten Technik wäre nur eine komplette Abschaltung der dezentralen Notrufabfragestellen und die dauerhafte Weiterleitung an eine Leitstelle eines benachbarten Präsidiums möglich gewesen. Eine solche dauerhafte Bearbeitung in einer örtlich nicht zuständigen, ortsunkundigen Leitstelle ist aus polizeifachlicher Sicht jedoch nicht sinnvoll, da Einsatzsachbearbeiter ortskundig und mit den aktuellen Einsatzlagen in ihrem Zuständigkeitsbereich vertraut sein müssen – diese Informationen fehlen bei einer Bearbeitung von außen.

Vor dem Hintergrund der besonderen Situation im Polizeipräsidium Südosthessen sind die Zahlen zu eingehenden Notrufen im Jahr 2020 unter der nationalen Notrufnummer 110 in polizeilichen Leitstellen entsprechend zu interpretieren. Aufgrund der zu diesem Zeitpunkt vorhandenen weiteren zehn dezentralen Notrufabfragestellen im Polizeipräsidium Südosthessen fällt die Anzahl der eingehenden Notrufe auf der Leitstelle des PP Südosthessen, deren Zuständigkeit sich auf das Stadtgebiet Offenbach beschränkt, im Vergleich zu den anderen Leitstellen in Hessen deutlich geringer aus (Frage 1). Damit einhergehend fällt ebenso die Anzahl der angenommenen Notrufe unter der nationalen Notrufnummer 110 in der Leitstelle des PP Südosthessen im Vergleich zu anderen Leitstellen geringer aus (Frage 2).

Ungeachtet dessen wurden in der Tatnacht von Hanau im Februar 2020 die ersten Notrufe auf der Polizeistation Hanau und beim Polizeipräsidium Südosthessen entgegengenommen, sodass die Einsatzkräfte direkt nach Bekanntwerden der Schüsse – bereits innerhalb weniger Minuten – am ersten Einsatzort eintrafen und die erforderlichen polizeiliche Maßnahmen unmittelbar eingeleitet wurden.

Diese Vorbemerkungen vorangestellt, beantworte ich die Kleine Anfrage wie folgt:

Frage 1. Wie viele Notrufe sind im Jahr 2020 in Hessen unter der Nummer 110 in den jeweiligen Leitstellen eingegangen (bitte nach PP auflisten)?

Im Jahr 2020 sind in Hessen insgesamt 788.261 Notrufe in den polizeilichen Leitstellen unter der nationalen Notrufnummer 110 eingegangen.

Polizeipräsidium Frankfurt am Main:	181.358
Polizeipräsidium Mittelhessen:	120.509
Polizeipräsidium Nordhessen:	115.886
Polizeipräsidium Osthessen:	55.898
Polizeipräsidium Südhessen:	125.622
Polizeipräsidium Westhessen:	157.009
Polizeipräsidium Südosthessen:	31.979

Frage 2. Wie viele Notrufe sind im Jahr 2020 in Hessen unter der Nummer 110 in den jeweiligen Leitstellen angenommen worden (bitte nach PP auflisten)?

Im Jahr 2020 sind in Hessen von den unter der nationalen Notrufnummer 110 eingegangenen 788.261 Notrufen insgesamt 709.645 Notrufe in den polizeilichen Leitstellen angenommen worden.

Polizeipräsidium Frankfurt am Main:	166.237
Polizeipräsidium Mittelhessen:	105.844
Polizeipräsidium Nordhessen:	102.045
Polizeipräsidium Osthessen:	51.113
Polizeipräsidium Südhessen:	113.025
Polizeipräsidium Westhessen:	142.495
Polizeipräsidium Südosthessen:	28.886

Frage 3. Wie sind die Vorgaben bzgl. des Zeitraums, in welchem ein Notruf angenommen werden muss?

Frage 4. Wie wird gewährleistet, dass dieser Zeitraum eingehalten wird?

Die Fragen 3. und 4. werden auf Grund des Sachzusammenhanges gemeinsam beantwortet. Die auf den hessischen polizeilichen Leitstellen eingehende Notrufe unter der nationalen Notrufnummer 110 werden schnellstmöglich beantwortet, und die erforderlichen Maßnahmen je nach der entsprechenden Dringlichkeit bewertet und bearbeitet.

Eine konkrete Zeitvorgabe existiert in Bezug auf die Annahme eines Notrufes nicht. Kann ein Notruf aufgrund eines erhöhten Notrufaufkommens nicht innerhalb von 30 Sekunden angenommen werden, wird dies dem Leitstellendisponenten optisch und akustisch besonders signalisiert. Da alle Leitstellen im Verbund organisiert sind, wird der Notruf nach weiteren 30 Sekunden darüber hinaus ebenfalls auf einer zweiten, fest definierten Partner-Leitstelle angezeigt und kann dort ebenfalls angenommen werden.

Frage 5. Wie viele Anruferinnen und Anrufer befanden sich im Jahr 2020 zunächst in einer „Warteschlange“ bzw. hörten zunächst eine „Bandansage“, bevor ihr Anruf entgegengenommen werden konnte (bitte nach PP auflisten)?

Eine automatisierte Auswertung im Sinne der Fragestellung ist nicht möglich. Ungeachtet dessen werden alle eingehenden Anrufe bei der nationalen Notrufnummer 110 in den hessischen polizeilichen Leitstellen automatisiert nach ca. sieben Sekunden durch die Leitstellentechnik angenommen. Dabei wird dem Anrufer zunächst eine Bandansage vorgespielt („Hier ist der Notruf der Polizei – Wir sind gleich für Sie da – Bitte bleiben Sie dran!“), wenn der Anruf nicht zuvor durch den Leitstellendisponenten angenommen wurde. Der Leitstellendisponent kann darüber hinaus den Notruf technisch jederzeit annehmen und die Bandansage unterbrechen.

Frage 6. Wie viele Notrufe konnten in Hessen durch Polizeipräsidien im Jahr 2020 nicht angenommen werden (bitte nach PP auflisten)?

In den hessischen polizeilichen Leitstellen erfolgte von Januar bis März 2020 das Rollout eines Softwareupdates der Leitstellentechnik. Erst mit Einführung dieses Updates ist eine detaillierte Auswertung der Leitstellentechnik hinsichtlich der Fragestellung möglich.

Im Zeitraum von Januar bis März 2020 sind insgesamt 20.396 Anrufe unter der nationalen Notrufnummer 110 abgebrochen worden, bevor sie durch einen Disponenten in den hessischen polizeilichen Leitstellen angenommen werden konnten, welche aus den o. g. Gründen nicht detailliert den Polizeipräsidien zuzuordnen sind.

Nachfolgende Auflistung nach Polizeipräsidien umfasst den Zeitraum von April bis Dezember 2020, in welchem insgesamt 58.220 Anrufe unter der nationalen Notrufnummer 110 in den hessischen polizeilichen Leitstellen beendet wurden, bevor sie angenommen werden konnten.

Polizeipräsidium Frankfurt am Main:	11.082
Polizeipräsidium Mittelhessen:	11.031
Polizeipräsidium Nordhessen:	10.210
Polizeipräsidium Osthessen:	3.586
Polizeipräsidium Südhessen:	9.385
Polizeipräsidium Westhessen:	10.545
Polizeipräsidium Südosthessen:	2.381

Ca. 60 % der Anrufe wurden vom Anrufer spätestens nach 5 Sekunden, ca. 87 % bereits nach 15 Sekunden oder früher abgebrochen.

Frage 7. Aus welchen Gründen konnten die Anrufe nicht angenommen werden?

Die Gründe für die Nichtannahme der insgesamt 78.616 Notrufe sind nicht auswertbar und können nur vermutet werden. Als Gründe kommen u.a. insbesondere die Beendigung seitens des Anrufers, Fehlanrufe, der Missbrauch von Notrufeinrichtungen sowie leitungsbedingte Abbrüche durch Störungen im Mobilfunk- und Festnetz in Betracht.

Frage 8. Wie viele Notrufe wurden in diesem Zeitraum um- bzw. weitergeleitet an eine andere Notrufstelle, weil keine Annahme durch die ursprüngliche Notrufstelle erfolgen konnte?

In den hessischen polizeilichen Leitstellen erfolgte von Januar bis März 2020 das Rollout eines Softwareupdates der Leitstellentechnik. Erst mit Einführung dieses Updates ist eine detaillierte Auswertung der Leitstellentechnik hinsichtlich der Fragestellung möglich. Daher umfasst die Beantwortung der Fragestellung den Zeitraum von April bis Dezember 2020. Eine Weiterleitung der eingehenden Notrufe unter der nationalen Notrufnummer 110 in der polizeilichen Leitstelle des Polizeipräsidiums Südosthessen bei Nichtannahme war im Jahr 2020 aufgrund der vorhandenen Leitstellentechnik nicht möglich.

Im Zeitraum von April bis Dezember 2020 wurden insgesamt 1.076 Anrufe unter der nationalen Notrufnummer 110 an eine polizeiliche Partner-Leitstelle weitergeleitet, bzw. „signalisiert“ (die Übernahme ermöglicht), da eine Annahme auf der ursprünglichen polizeilichen Leitstelle innerhalb von 30 Sekunden nicht erfolgte. Im Einzelnen verteilen sich diese Anrufe wie folgt auf die Hessischen Polizeipräsidien:

Polizeipräsidium Frankfurt am Main:	171
Polizeipräsidium Mittelhessen:	188
Polizeipräsidium Nordhessen:	266
Polizeipräsidium Osthessen:	66
Polizeipräsidium Südhessen:	168
Polizeipräsidium Westhessen:	217

Frage 9. Wie viele Notrufe führten tatsächlich zu Einsätzen durch die Polizei?

In Bezug auf die Fragestellung 9. kann keine Aussage getroffen werden, da hierüber keine Statistik geführt wird und eine anderweitige sinnvolle und belastbare Auswertung nicht möglich ist. Nicht alle in den hessischen polizeilichen Leitstellen eingehende Notrufe unter der nationalen Notrufnummer 110 haben auch tatsächlich einen Notrufcharakter und werden deshalb z.T. auch an die Amtsleitung der örtlich zuständigen Polizeidienststelle verwiesen. Diese Anrufe werden nicht im Einsatzführungssystem der hessischen Polizei dokumentiert. Darüber gehen bspw. bei größeren polizeilichen Einsatzlagen mehrere Notrufe zu ein und demselben Sachverhalt ein, welche im Einsatzführungssystem der Hessischen Polizei folgerichtig unter einem Einsatz protokolliert werden.

Wiesbaden, 1. September 2021

**Peter Beuth**