

Kleine Anfrage der Fraktion der FDP

Wie ist es um die Erreichbarkeit der Polizei in Bremen bestellt?

Jeder kennt bereits aus Kindheitstagen die Notrufnummer 110. Über sie erreicht man direkt die Notrufzentrale der Polizei. Bereits in den Kindertagen lernt man, dass man die 110 aber nur im Notfall anrufen soll. Notfälle liegen vor, wenn Gefahr für Leib und Leben besteht oder wenn man unmittelbar Opfer oder Zeuge von Straftaten geworden ist.

In Bremen gibt es neben der Notrufnummer 110 auch die Möglichkeit über den Zentralruf unter der Nummer (0421) 362-0 mit der Polizei in Kontakt zu treten. Diese Nummer ist ebenfalls rund um die Uhr besetzt und kümmert sich um alles, was kein Notfall ist. Ein klassisches Beispiel ist eine selbst verursachte Sachbeschädigung durch einen Pkw. Besteht Zweifel, ob es sich bei dem Anliegen um einen Notfall handelt, ist stets die 110 zu wählen.

Leider hört man immer wieder Klagen von Polizistinnen und Polizisten, dass Bürgerinnen und Bürger mit teils trivialen Anliegen die 110 wählen und damit diese Nummer blockieren. Daraus resultieren teilweise längere Wartezeiten beim Erreichen der 110 für Bürgerinnen und Bürger mit tatsächlichen Notfällen. Auf der anderen Seite klagen Bürgerinnen und Bürger über die teils schlechte Erreichbarkeit des Zentralrufes, die möglicherweise zu einem vermehrten Verwenden der 110 für Bagatellanliegen führt.

Vor diesem Hintergrund fragen wir den Senat:

1. Mit wie vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind die beiden Rufnummern zu welchen Zeiten und Tagen besetzt?
2. Welche Qualifikation/Kenntnisse müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mitbringen, die die Notrufe beziehungsweise Anrufe unter der 362-0 entgegennehmen?
3. Wie viele Anrufe wurden in der Zeit von 8.00 bis 20.00 Uhr in den vergangenen drei Jahren unter der Notrufnummer 110 durchschnittlich entgegengenommen? Wie viele Anrufe wurden in der Zeit von 20.00 Uhr bis 8.00 Uhr in den vergangenen drei Jahren entgegengenommen (Antwort bitte aufschlüsseln nach Wochentagen)?
4. Wie viele Anrufe unter der Notrufnummer 110 gingen in der Zeit zwischen 8.00 bis 20.00 Uhr in den vergangenen Jahren durchschnittlich verloren? Wie viele Anrufe unter der Notrufnummer 110 gingen in der Zeit von 20.00 bis 8.00 Uhr in den vergangenen drei Jahren verloren (Antwort bitte aufgeschlüsselt nach Wochentagen)?
5. In wie vielen Fällen in den vergangenen Jahren sind Anrufer erst nach einer Minute oder länger mit ihrem Notruf durchgekommen?
6. Nach durchschnittlich wie vielen Sekunden in der „Warteschlange“ gingen die Anrufe in den vergangenen drei Jahren bei der 110 verloren?
7. In wie vielen Fällen in den vergangenen drei Jahren ging ein Anruf bei der 110 nach einer Wartezeit von länger als einer Minute verloren?

8. Welche Gründe sind nach Ansicht des Senats ausschlaggebend für das „Verlorengehen“ von Notrufen?
9. Wie viele Anrufe unter dem Notruf 110 können zeitgleich entgegengenommen und bearbeitet werden?
10. Bei wie vielen der Anrufe unter der Notrufnummer 110 handelte es sich um keine Notfälle?
11. Wie viele Strafverfahren mit dem Tatvorwurf nach § 145 Abs. 1 Nr. 1 1. Alt. StGB wurden in den Jahren 2014, 2015 und 2016 in Bremen geführt? Wie viele dieser Verfahren wurden eingestellt (bitte aufgeschlüsselt nach Einstellungen gemäß §§ 153 ff. StPO und § 170 II StPO)? Bei wie vielen der eingeleiteten Strafverfahren kam es zu einer Verurteilung beziehungsweise dem Erlass eines Strafbefehls?
12. Neben Fällen des Missbrauchs von Notrufen und Fällen in denen irrtümlich ein Notfall angenommen wurde, gibt es Fälle in denen sich die Anrufer in schwierigen Lebenssituationen befinden und aufgrund fehlender Handlungsalternativen den Notruf wählen. Ist in solchen Fällen die direkte Vermittlung von psychologischer Hilfe in Bremen gewährleistet?
13. Wie viele Anrufe werden in der Zeit von 8.00 bis 20.00 Uhr unter dem Zentralruf der Polizei unter Rufnummer 362-0 durchschnittlich entgegengenommen? Wie viele Anrufe werden in der Zeit von 20.00 bis 8.00 Uhr entgegengenommen (Antwort bitte aufgeschlüsselt nach Wochentagen)?
14. Wie viele Anrufe unter dem Zentralruf 362-0 gehen in der Zeit zwischen 8.00 bis 20.00 Uhr durchschnittlich verloren? Wie viele Anrufe unter dem Zentralruf 362-0 gehen in der Zeit von 20.00 bis 8.00 Uhr verloren (Antwort bitte aufgeschlüsselt nach Wochentagen)?
15. In wie vielen Fällen in den vergangenen Jahren sind Anrufer erst nach einer Minute oder länger mit ihrem Anruf bei der 362-0 durchgekommen?
16. Nach durchschnittlich wie vielen Sekunden in der „Warteschlange“ gingen die Anrufe in den vergangenen drei Jahren bei der 362-0 verloren?
17. In wie vielen Fällen in den vergangenen drei Jahren ging ein Anruf bei der 362-0 nach einer Wartezeit von länger als einer Minute verloren?
18. Welche Gründe sind nach Ansicht des Senats ausschlaggebend für das „Verlorengehen“ von Anrufen unter der 362-0?
19. Wie viele Anrufe unter dem Zentralruf 362-0 können zeitgleich entgegengenommen und bearbeitet werden?
20. Wie lange dauert es derzeit durchschnittlich bis Ersteinsatzkräfte nach einem Anruf am Einsatzort sind (bitte aufgeschlüsselt nach Anrufen auf der Notrufnummer 110 und dem Polizeizentralruf 362-0)?
21. Was kann nach Auffassung des Senats getan werden um die Zeit, die vom Anruf bei der Polizei bis zum Eintreffen der Beamten am Einsatzort vergeht, zu verkürzen?
22. Wie schätzt der Senat den Bekanntheitsgrad der 362-0 ein? Was könnte nach Auffassung des Senats getan werden um den Bekanntheitsgrad zu erhöhen?

Peter Zenner, Rainer W. Buchholz, Dr. Magnus Buhlert,
Lencke Steiner und Fraktion der FDP

D a z u

Antwort des Senats vom 8. Mai 2018

Vorbemerkung:

Wie die Bezeichnung "Notruf 110" impliziert, ist die Telefonnummer 110 für Notfälle gedacht. Ein Notfall liegt zum Beispiel vor, wenn eine Gefahr für Leib oder Leben besteht. Notfälle im weiteren Sinne sind Unfälle, Straftaten, die beobachtet wurden oder deren Opfer man wurde sowie erforderliche Hilfeleistungen.

Bei dem Zentralruf handelt es sich um eine Service-Nummer für alltägliche Fragen, Auskünfte oder auch Anregungen zur Polizei Bremen. Die Mitarbeiter des Zentralrufes "(0421) 362-0" vermitteln, falls erforderlich, auch direkt zum Beispiel an zuständige Dienststellen oder Reviere weiter.

Eine Beantwortung der Fragen 3, 4, 5, 6, 7, 15, 16, 17 und 20 erfolgt in Bezug auf das Jahr 2017, da eine Auswertung der vorangegangenen Jahre aufgrund technischer Gegebenheiten nur durch einen unverhältnismäßig hohen Aufwand erfolgen könnte.

1. Mit wie vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind die beiden Rufnummern zu welchen Zeiten und Tagen besetzt?

Die Kriterien zur Besetzung der Rufnummern des „Notrufs 110“ und des „Zentralrufs 362-0“ sowie die Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind der nachfolgend dargestellten Übersicht zu entnehmen. Sowohl die Dienststelle des Notrufs, als auch die Dienststelle des Zentralrufs verfügen über einen bedarfsorientierten Dienstplan.

Notruf:

Wochentag	Uhrzeit	Einsatzleiterinnen/-leiter vom Dienst	Führungsunterstützung	Sachbearbeiterinnen/Sachbearbeiter
Montag (5.45) bis Freitag (6.00)	5.45 – 12.00	1	1	4
	11.45 – 20.00	1	1	5
	19.45 – 6.00	1	1	4
Freitag (5.45) bis Sonntag (6.00)	5.45 – 12.00	1	1	4
	11.45 – 20.00	1	1	5
	19.45 – 6.00	1	1	5
Sonntag (5.45) bis Montag (6.00)	5.45 – 12.00	1	1	3 + 1*
	11.45 – 20.00	1	1	3 + 1*
	19.45 – 6.00	1	1	3 + 1*

* plus 1 jeweils von 6.00 bis 14.00 und 14.00 bis 22.00 Uhr

Zentralruf:

Wochentag	Uhrzeit	Einsatzsachbearbeiterinnen/-sachbearbeiter (Polizeibeamte)	Sachbearbeiterinnen/-sachbearbeiter (Angestellte)
Montag bis Sonntag	5.45 – 12.00	1	
	11.45 – 20.00	1	
	19.45 – 6.00	1	
Montag bis Freitag	6.00 – 14.00		3 + 1*
	14.00 – 22.00		3 + 1*
Samstag (6.00) bis Sonntag (6.00)	6.00 – 13.00		1
	13.00 – 20.00		1
	20.00 – 6.00		1

* plus 1 von 10.00 bis 18.00 Uhr

2. Welche Qualifikation/Kenntnisse müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mitbringen, die die Notrufe beziehungsweise Anrufe unter der 362-0 entgegennehmen?

In der Notrufannahme sind sowohl Polizeivollzugsbeamtinnen und -beamte, als auch Angestellte tätig. Die eingesetzten Beamtinnen und Beamten haben die Ausbildung zum Polizeivollzugsdienst erfolgreich durchlaufen und verfügen über eine mehrjährige Berufserfahrung. Nach erfolgreicher Eignungsauswahl absolvieren sie ein sogenanntes „Erstgesprächseminar“ und zwei spezielle Module zur Stress- und Konfliktbewältigung. Zusätzlich findet eine interne Fortbildung zu ausgewählten Themen statt.

Die Angestellten im Notruf verfügen über eine abgeschlossene Berufsausbildung mit einer mehrjährigen Berufserfahrung im Rettungsdienst oder Sicherheitsgewerbe. Nach erfolgreicher Eignungsauswahl absolvieren sie eine sechsmonatige Ausbildung mit den Schwerpunkten „Recht und Organisationsstruktur der Polizei“ sowie „Bedienung der Technik und der Anwendersoftware.“ Im Anschluss an die Ausbildung werden das sogenannte „Erstgesprächseminar“ und das erste Modul zur Stress- und Konfliktbewältigung absolviert. Die Einarbeitung am Arbeitsplatz erfolgt in enger Begleitung einer erfahrenen Notrufgesprächlerin oder eines erfahrenen Notrufgesprächlers.

Im Zentralruf sind sowohl Polizeivollzugsbeamtinnen und -beamte, als auch Angestellte tätig. Die Angestellten verfügen über eine abgeschlossene Berufsausbildung als Bürokauffrau/Kaufmann, Fachangestellte/Fachangestellter für Bürokommunikation oder Kauffrau/Kaufmann für Bürokommunikation oder Verwaltungsfachangestellte/Verwaltungsfachangestellter und verfügen über nachgewiesene Berufserfahrung in der allgemeinen Verwaltung. Im Rahmen ihrer Tätigkeit findet eine interne Qualifikation statt, die als Vorbereitung auf die Aufgaben im Zentralruf dient.

3. Wie viele Anrufe wurden in der Zeit von 8.00 bis 20.00 Uhr in den vergangenen drei Jahren unter der Notrufnummer 110 durchschnittlich entgegengenommen? Wie viele Anrufe wurden in der Zeit von 20.00 bis 8.00 Uhr in den vergangenen drei Jahren entgegengenommen (Antwort bitte aufschlüsseln nach Wochentagen)?

Im Jahr 2017 wurden unter der Notrufnummer 110 insgesamt 176 561 Anrufe entgegengenommen. Die Verteilung der Anrufe auf die Wochentage und Uhrzeiten ist der nachfolgend dargestellten Übersicht zu entnehmen.

Wochentag	8.00 Uhr bis 20.00 Uhr	20.00 Uhr bis 8.00 Uhr
Montag	17 357	7 349
Dienstag	16 247	7 357
Mittwoch	16 970	7 532
Donnerstag	17 246	7 892
Freitag	17 537	8 629
Samstag	15 894	11 282
Sonntag	13 632	11 637
Gesamt	114 883	61 678

4. Wie viele Anrufe unter der Notrufnummer 110 gingen in der Zeit zwischen 8.00 bis 20.00 Uhr in den vergangenen Jahren durchschnittlich verloren? Wie viele Anrufe unter der Notrufnummer 110 gingen in der Zeit von 20.00 bis 8.00 Uhr in den vergangenen drei Jahren verloren (Antwort bitte aufgeschlüsselt nach Wochentagen)?
6. Nach durchschnittlich wie vielen Sekunden in der „Warteschlange“ gingen die Anrufe in den vergangenen drei Jahren bei der 110 verloren?
7. In wie vielen Fällen in den vergangenen drei Jahren ging ein Anruf bei der 110 nach einer Wartezeit von länger als einer Minute verloren?
8. Welche Gründe sind nach Ansicht des Senats ausschlaggebend für das „Verlorengehen“ von Notrufen?

Die Fragen 4, 6, 7 und 8 werden zusammen beantwortet.

Dem Notruf ist eine Bandansage vorgeschaltet, die das normale „Freizeichen“ ersetzt. Die Bandansage wurde dem Notruf vorgeschaltet, um „falsche“ Notrufe zu vermeiden. Anrufenden wird so die Möglichkeit gegeben, den Notruf bei einer versehentlichen Fehlbedienung zu beenden. Eine „Warteschlange“ ist der Notrufanlage nicht vorgeschaltet. Im Jahr 2017 sind unter der Notrufnummer 110 insgesamt 18 025 Anrufe verlorengegangen. Die Verteilung der Anrufe auf die Wochentage und Uhrzeiten ist der nachfolgend dargestellten Übersicht zu entnehmen.

Wochentag	8.00 Uhr bis 20.00 Uhr	20.00 Uhr bis 8.00 Uhr
Montag	2 094	610
Dienstag	1 845	605
Mittwoch	2 017	581
Donnerstag	2 163	687
Freitag	1 971	684
Samstag	1 579	832
Sonntag	1 468	889
Gesamt	13 137	4 888

In Bezug auf das Jahr 2017 gingen Notrufe durchschnittlich nach elf Sekunden verloren. 504 der 18 025 Notrufe gingen nach einer Wartezeit von länger als einer Minute verloren.

Etwa zwei Drittel der verlorengegangenen Notrufe werden in den ersten zehn Sekunden beendet. Eine valide Erhebung zu den Ursachen des „Verlorengehens“ von Notrufen liegt nicht vor. Neben weiteren Ursachen kommen insbesondere der Umstand, dass eine Person nach Kenntnisnahme der vorgeschalteten Bandansage des Notrufs bemerkt, dass sie sich verwählt hat sowie eine missbräuchliche Verwendung des Notrufs, beispielsweise durch Kinder, in Betracht. Eine weitere Ursache könnte die Fehlbedienung mobiler Telefone sein.

5. In wie vielen Fällen in den vergangenen Jahren sind Anrufer erst nach einer Minute oder länger mit ihrem Notruf durchgekommen?

Im Jahr 2017 wurden 2 449 Notrufe nach einer Minute oder länger angenommen. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass bestimmte Einsatzanlässe, wie beispielsweise Verkehrsunfälle auf der Autobahn, Extremwetterlagen mit hohem Einsatzaufkommen et cetera in einem kurzen Zeitraum ein hohes Anrufaufkommen in der Einsatzleitstelle der Polizei bedingen können. Dies kann in den jeweiligen Fällen in einer vollständigen Belegung der Notrufleitungen resultieren.

9. Wie viele Anrufe unter dem Notruf 110 können zeitgleich entgegengenommen und bearbeitet werden?

Die Leitstelle der Polizei Bremen verfügt über insgesamt zehn Notrufleitungen und Arbeitsplätze zur Bearbeitung im Notrufprozess. Die Arbeitsplätze sind in diesem Prozess verschiedenen Aufgaben zugewiesen. So werden der Funk und der Notruf in der Leitstelle jeweils getrennt bearbeitet. Für den Notrufprozess sind grundsätzlich mindestens drei Arbeitsplätze besetzt. Im Übrigen wird auf die Beantwortung zu Frage 1 verwiesen.

10. Bei wie vielen der Anrufe unter der Notrufnummer 110 handelte es sich um keine Notfälle?

In der Einsatzleitstelle der Polizei Bremen gingen im Jahr 2017 insgesamt 318 591 Anrufe ein. Dies umfasst sowohl eingegangene Anrufe unter der Notrufnummer 110, als auch Anrufe an weitere, beispielsweise behördeninterne Telefonapparate, die der Einsatzleitstelle zugeschaltet sind. Im Zentralruf eingegangene Anrufe sind hierbei nicht berücksichtigt.

Von der Gesamtzahl der in der Einsatzleitstelle eingegangenen Anrufe gingen 176 561 Anrufe unter der Notrufnummer 110 ein.

Insgesamt wurden aus der Gesamtzahl der in der Einsatzleitstelle eingegangenen Anrufe etwa 111 000 Einsätze generiert. Eine Darstellung des Anteils der Einsätze, die auf eingegangene Anrufe unter der Notrufnummer 110 zurückzuführen sind, ließe sich nur durch eine unverhältnismäßig aufwendige, manuelle Auswertung sämtlicher Einsätze vornehmen.

11. Wie viele Strafverfahren mit dem Tatvorwurf nach § 145 Abs. 1 Nr. 1 1. Alt. StGB wurden in den Jahren 2014, 2015 und 2016 in Bremen geführt? Wie viele dieser Verfahren wurden eingestellt (bitte aufgeschlüsselt nach Einstellungen gemäß §§ 153 ff. StPO und § 170 II StPO)? Bei wie vielen der eingeleiteten Strafverfahren kam es zu einer Verurteilung beziehungsweise dem Erlass eines Strafbefehls?

Eine Beantwortung kann nur für die nach § 145 StGB Verurteilten erfolgen. Eine Differenzierung nach den verschiedenen Tatbestandsvarianten ist nicht möglich. Im Jahr 2014 gab es drei Urteile, im Jahr 2015 gab es sieben Urteile und im Jahr 2016 gab es vier Urteile. In allen Fällen wurden Geldstrafen verhängt.

12. Neben Fällen des Missbrauchs von Notrufen und Fällen in denen irrtümlich ein Notfall angenommen wurde, gibt es Fälle in denen sich die Anrufer in schwierigen Lebenssituationen befinden und aufgrund fehlender Handlungsalternativen den Notruf wählen. Ist in solchen Fällen die direkte Vermittlung von psychologischer Hilfe in Bremen gewährleistet?

Die Notrufsprecherinnen und -sprecher sind für solche Situationen entsprechend geschult. Zudem sind sowohl im Einsatzleitsystem, als auch in der Telefonanlage die Rufnummern entsprechender Ansprechpartner und Hilfeeinrichtungen hinterlegt. Die Anrufer können aus dem Notruf heraus direkt dorthin verbunden werden.

13. Wie viele Anrufe werden in der Zeit von 8.00 bis 20.00 Uhr unter dem Zentralruf der Polizei unter Rufnummer 362-0 durchschnittlich entgegengenommen? Wie viele Anrufe werden in der Zeit von 20.00 bis 8.00 Uhr entgegengenommen (Antwort bitte aufgeschlüsselt nach Wochentagen)?

Im Jahr 2017 wurden unter der Rufnummer des Zentralrufs insgesamt 182 716 Anrufe entgegen genommen. Die Verteilung der Anrufe auf die Wochentage und Uhrzeiten ist der nachfolgend dargestellten Übersicht zu entnehmen.

Wochentag	8.00 Uhr bis 20.00 Uhr	20.00 Uhr bis 8.00 Uhr
Montag	27 778	4 345
Dienstag	24 903	4 274
Mittwoch	26 526	4 405
Donnerstag	25 183	4 305
Freitag	22 740	4 979
Samstag	11 684	4 915
Sonntag	11 797	4 882
Gesamt	150 611	32 105

14. Wie viele Anrufe unter dem Zentralruf 362-0 gehen in der Zeit zwischen 8.00 bis 20.00 Uhr durchschnittlich verloren? Wie viele Anrufe unter dem Zentralruf 362-0 gehen in der Zeit von 20.00 bis 8.00 Uhr verloren (Antwort bitte aufgeschlüsselt nach Wochentagen)?

Im Jahr 2017 sind unter der Rufnummer des Zentralrufs insgesamt 34 489 Anrufe verloren gegangen. Die Verteilung der Anrufe auf die Wochentage und Uhrzeiten ist der nachfolgend dargestellten Übersicht zu entnehmen.

Wochentag	8.00 Uhr bis 20.00 Uhr	20.00 Uhr bis 8.00 Uhr
Montag	6 045	741
Dienstag	4 746	709
Mittwoch	4 999	756
Donnerstag	4 618	684
Freitag	4 090	743
Samstag	1 966	661
Sonntag	2 879	852
Gesamt	29 343	5 146

15. In wie vielen Fällen in den vergangenen Jahren sind Anrufer erst nach einer Minute oder länger mit ihrem Anruf bei der 362-0 durchgekommen?
16. Nach durchschnittlich wie vielen Sekunden in der „Warteschlange“ gingen die Anrufe in den vergangenen drei Jahren bei der 362-0 verloren?
17. In wie vielen Fällen in den vergangenen drei Jahren ging ein Anruf bei der 362-0 nach einer Wartezeit von länger als einer Minute verloren?
18. Welche Gründe sind nach Ansicht des Senats ausschlaggebend für das „Verlorengehen“ von Anrufen unter der 362-0?

Die Fragen 15 bis 18 werden zusammen beantwortet.

Der Zentralruf verfügt sowohl über eine Bandansage, als auch über eine Warteschleife.

Valide Statistiken im Sinne der Fragestellungen liegen jedoch nicht vor, da die technischen Gegebenheiten der Anlage des Zentralrufs keine entsprechende Auswertung zulassen.

Informations- und Beratungsgespräche im Zentralruf nehmen erfahrungsgemäß eine entsprechende Zeit in Anspruch. Im Falle der vollen Auslastung der durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besetzten Anrufplätze wird die anrufende Person in die Warteschleife umgeleitet. Die Warteschleife selbst unterliegt einer intelligenten Telefontechnik, die im Bedarfsfall über einen Anrufabbruch entscheidet. Der Zeitpunkt eines Anrufabbruchs durch die Anlage unterliegt der Auslastung der zur Verfügung stehenden Anrufplätze sowie der voraussichtlichen Dauer der bestehenden Anrufe. Dies führt dazu, dass einige Anrufe gegebenenfalls erst nach mehreren Minuten, andere Anrufe wiederum bei sehr starker Auslastung direkt nach der Einwahl in den Anrufabbruch geleitet werden.

Vor einem Anrufabbruch erfolgt in jedem Fall ein Hinweis auf die Notrufnummer 110 und die Möglichkeit, eine erneute telefonische Kontaktaufnahme zu einem späteren Zeitpunkt vorzunehmen. Anruferinnen und Anrufer, die sich in der Warteschleife befinden, brechen die Telefonverbindung erfahrungsgemäß auch von sich aus ab.

Eine nicht näher zu verifizierende Anzahl der im Zentralruf eingehenden Anrufe betrifft inhaltlich den Zuständigkeitsbereich der bundeseinheitlichen Behördennummer 115 (Bürgertelefon). Dies umfasst beispielsweise Anfragen zu den Themenfeldern Waffenrecht, Fundsachen oder Bußgeldangelegenheiten. Im Rahmen eines derzeit noch in der Bearbeitung befindlichen Kooperationskonzepts der Polizei Bremen ist vorgesehen, dass Anfragen, die im Zentralruf zu diesen Themenbereichen eingehen, durch das Bürgertelefon entgegengenommen und bearbeitet werden. Hierdurch könnte eine Entlastung des Zentralrufs herbeigeführt werden.

19. Wie viele Anrufe unter dem Zentralruf 362-0 können zeitgleich entgegengenommen und bearbeitet werden?

Im Zentralruf befinden sich sechs Arbeitsplätze, sodass maximal sechs Anrufe gleichzeitig angenommen werden könnten. Im Rahmen der bedarfsorientierten Dienstplangestaltung wird in der Kernzeit eine personell besonders starke Besetzung vorgenommen.

Eine Anrufentgegennahme und -bearbeitung erfolgt durch sämtliche der anwesenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Zentralrufs. Die personelle Besetzung ist der Beantwortung zu Frage 1 zu entnehmen.

20. Wie lange dauert es derzeit durchschnittlich bis Ersteinsatzkräfte nach einem Anruf am Einsatzort sind (bitte aufgeschlüsselt nach Anrufen auf der Notrufnummer 110 und dem Polizeizentralruf 362-0)?

Eine Aufschlüsselung nach Notruf und Zentralruf ist nicht möglich, da für den Notruf und den Zentralruf dasselbe Einsatzleitsystem genutzt wird. Der Zentralruf leitet die Einsätze in die Leitstelle, von wo aus sie disponiert werden. Die Vergabe der Einsätze erfolgt anhand einer Priorisierung durch die annehmenden Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter in der Einsatzleitstelle.

Bei besonders dringenden Einsätzen (sogenannte Kategorie 1) wird von der Polizei Bremen ein Erreichen des Einsatzortes durch das erste Einsatzmittel nach acht Minuten angestrebt. Dieser sogenannte „8-Minuten-Standard“ beinhaltet das Anlegen des Einsatzes während des Notrufes, die Disposition des Einsatzmittels und die Anfahrt zum Einsatzort. Bei etwas weniger dringlichen Einsätzen der sogenannten Kategorie 2 wird das Erreichen des Einsatzortes durch das erste Einsatzfahrzeug nach 30 Minuten angestrebt. Diese Anforderungen wurden im Jahr 2017 in 83 Prozent respektive 82 Prozent der Einsätze erreicht.

Im Jahr 2017 betrug die durchschnittliche Zielerreichungszeit bei Kategorie-1-Einsätzen 7 Minuten und 26 Sekunden. Bei Einsätzen der Kategorie 2 im Jahr 2017 betrug die durchschnittliche Zielerreichungszeit 20 Minuten und 5 Sekunden.

21. Was kann nach Auffassung des Senats getan werden um die Zeit, die vom Anruf bei der Polizei bis zum Eintreffen der Beamten am Einsatzort vergeht, zu verkürzen?

Eine Verkürzung der Zeit lässt sich insbesondere durch eine Erhöhung der zur Verfügung stehenden Einsatzmittel (Funkstreifenwagen) erreichen. Die verlässliche Gewährleistung des Notruf- und Soforteinsatzes hat in der Konzeption und der Umsetzung der aktuellen Polizeiform „Reform 2600“ höchste Priorität. Die Konzentration von Einsatzmitteln und dem entsprechenden Personal an wenigen, ausgewählten Standorten soll zu einer höheren Verlässlichkeit und Flexibilität in der Einsatzbewältigung führen und darüber hinaus weiterhin die Verfügbarkeit von regional ortskundigen Kräften gewährleisten. Aufgrund der gestiegenen Einsatzbelastung wird der Personalkörper des „110-Prozesses“ um weitere 30 Vollzeitstellen aufgewertet. Zur schnellen Hilfeleistung wird auch zukünftig an dem polizeilichen Konzept der „Steuerung der Einsatzfahrzeuge im Raum“ festgehalten, so dass eine verlässliche flächendeckende Präsenz zu jederzeit in den Stadtteilen gegeben ist. Das Konzept sieht insbesondere vor, dass das nächstgelegene Einsatzmittel, unabhängig von örtlichen Zuständigkeiten, zum Einsatzort entsandt wird und zu Kernzeiten zudem eine Unterstützung durch Kräfte der Polizeireviere erfolgt.

22. Wie schätzt der Senat den Bekanntheitsgrad der 362-0 ein? Was könnte nach Auffassung des Senats getan werden um den Bekanntheitsgrad zu erhöhen?

Die Anzahl der Anrufe im Zentralruf hat in den letzten Jahren kontinuierlich zugenommen. Im Jahr 2013 wurden im Zentralruf insgesamt 148 977 eingehende Anrufe entgegengenommen. Im Jahr 2017 wurden mit 180 771 Anrufen mehr eingehende Anrufe entgegengenommen, als im Notruf (176 561 Anrufe). Der Zentralruf hat sich nach Einschätzung des Senats im Bewusstsein der Bevölkerung verstetigt. Im Übrigen wird auch weiterhin auf den Zentralruf im Rahmen der als Servicenummer der Polizei Bremen hingewiesen. Dies erfolgt beispielsweise auf der Internetseite der Polizei Bremen. Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit wird weiterhin auch insbesondere der Notruf hervorgehoben, wenn es beispielsweise im Zusammenhang mit Maßnahmen bei der Bekämpfung der Wohnungseinbruchskriminalität um gezielte Hinweise zu verdächtigen Personen geht.