

Antrag

der Abg. Thomas Blenke u. a. CDU

und

Stellungnahme

des Innenministeriums

Praxistauglichkeit der zentralen Annahme von Notrufen in den neuen Führungs- und Lagezentren

Antrag

Der Landtag wolle beschließen,
die Landesregierung zu ersuchen
zu berichten,

1. wann die zentrale Annahme von Notrufen in den neuen Führungs- und Lagezentren in den einzelnen Polizeipräsidien jeweils in Betrieb genommen wurde;
2. inwieweit die zentrale Annahme von Notrufen in den neuen Führungs- und Lagezentren vor Inbetriebnahme jeweils auf ihre Praxistauglichkeit hin überprüft wurde;
3. inwieweit eine Erprobung der zentralen Notrufannahme jeweils anhand von Simulationsübungen erfolgt ist;
4. welche technischen und organisatorischen Problemfelder vor und nach der Inbetriebnahme bei den einzelnen zentralen Notrufannahmen in den Führungs- und Lagezentren jeweils identifiziert wurden;
5. in wie vielen Fällen Notrufe, die in den neuen Führungs- und Lagezentren eingingen, nicht unverzüglich und verlässlich örtlich zugeordnet werden konnten (unter Angabe des zuständigen Polizeipräsidiums sowie dem Ort und dem Anlass des Notrufs);
6. was jeweils der Grund für die nicht unverzügliche oder fehlerhafte örtliche Zuordnung war;
7. mit welchen technischen Vorkehrungen die örtliche Zuordnung eines eingehenden Notrufs unterstützt wird;

8. wie verhindert wird, dass durch fehlende Ortskenntnis des jeweiligen Notrufsachbearbeiters eine unverzügliche und verlässliche örtliche Zuordnung erfolgt, insbesondere dann, wenn der Anrufer nicht exakte oder nicht ausreichend verständliche Angaben macht;
9. ob sie die Ansicht der Antragsteller teilt, dass in einem solch hochsensiblen Bereich wie der Entgegennahme von Notrufen, Erfahrungen mit wie auch immer gearteten „Anfangsschwierigkeiten“ nicht erst im Echtbetrieb gesammelt werden dürfen;
10. weshalb dennoch die neue Technik in Betrieb genommen wurde, obwohl – wie die bekannt gewordenen Beispiele zeigen – noch keine fehlerfreie Handhabung sichergestellt ist.

01.12.2014

Blenke, Epple, Hillebrand, Hollenbach, Klein, Pröfrock, Schneider, Throm CDU

Begründung

Ausweislich von Presseberichten kam es vor Kurzem im Landkreis Calw zu einem Verkehrsunfall, bei dem trotz exakter Ortsangabe des Notrufers keine unverzügliche örtliche Zuordnung erfolgen konnte. Ein ähnlicher Fall wurde vor einiger Zeit aus dem Landkreis Göppingen berichtet. Mit dem Antrag soll zunächst geklärt werden, ob es weitere Fälle gab. Des Weiteren ist zu klären, welche technischen und personellen Maßnahmen ergriffen wurden, um solche Fehler zu verhindern. Gerade in einem so hochsensiblen Bereich wie der Notrufannahme, bei der Sekunden über den Schutz von Leib und Leben entscheiden können, ist es zwingend, dass Praxiserfahrungen nicht erst im „Echtbetrieb“ und damit auch zu Lasten echter Notfälle gesammelt werden.

Vor diesem Hintergrund erstaunt die in der Presse berichtete Aussage eines Sprechers von Innenminister Reinhold Gall, die Einsatzzentralen seien „technisch auf den neuesten Stand gebracht worden, damit so etwas eigentlich nicht passieren kann, aber Fehler seien menschlich“. Es ist nicht hinnehmbar, dass der Sprecher des verantwortlichen Innenministers die Schuld an Pannen lapidar Mitarbeitern in den Führungs- und Lagezentren zuweist. Es liegt in der alleinigen Verantwortung des Innenministeriums, dass die von ihm eingeführte neue Technik gerade sicherstellt, dass solche Fehler nicht passieren. Es ist nicht dem jeweiligen Mitarbeiter anzulasten, wenn er in den riesigen Zuständigkeitsbereichen der neuen Polizeipräsidien nicht jede Örtlichkeit erkennt oder aufgrund von sprachlichen Unklarheiten fehlerhaft einordnet.

Stellungnahme

Mit Schreiben vom 22. Dezember 2014 Nr. 3-112/56/LS/3-11 nimmt das Innenministerium zu dem Antrag wie folgt Stellung:

*Der Landtag wolle beschließen,
die Landesregierung zu ersuchen
zu berichten,*

1. wann die zentrale Annahme von Notrufen in den neuen Führungs- und Lagezentren in den einzelnen Polizeipräsidien jeweils in Betrieb genommen wurde;
2. inwieweit die zentrale Annahme von Notrufen in den neuen Führungs- und Lagezentren vor Inbetriebnahme jeweils auf ihre Praxistauglichkeit hin überprüft wurden;

Zu 1. und 2.:

Die seit Jahren im Betrieb befindliche und nachgewiesen praxistaugliche Notruftechnik an den Standorten der neuen Führungs- und Lagezentren (FLZ) wurde aufgerüstet. Hierdurch konnten technische Probleme sowie die Notwendigkeit der Einarbeitung in eine neue Technik durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den FLZ deutlich reduziert werden.

Die Migration bzw. Erweiterung der Notrufbestandstechnik wurde durch die Herstellerfirma durchgeführt. Diese erprobte die Technik vor der vollumfänglichen Inbetriebnahme und der Veranlassung des Routings der Notrufe für die nationale Notrufnummer 110 zu der neuen Notrufabfragestelle am Sitz des jeweiligen regionalen Polizeipräsidiums.

Der Zeitpunkt und die Reihenfolge für die Umleitung der Notrufe von der ehemaligen zur neuen zentralen Notrufabfragestelle wurden jeweils durch das regionale Polizeipräsidium festgelegt und dann beim Netzbetreiber entsprechend veranlasst. Der Zeitpunkt der jeweiligen Umstellung auf die neue Notrufabfragestelle sowie der Annahme der Notrufe aus dem gesamten Zuständigkeitsbereich war wie folgt:

Dienststelle	Auflösung Notrufabfragestelle(n) (Ort/Tag)	Zentralisierung Notrufannahme
PP AA	Schwäbisch-Hall, 11.03.2014; Aalen, 19.11.2014	19.11.2014
PP FR	Lörrach, 18.03.2014; Emmendingen, 20.11.2014; Waldshut-Tiengen, 09.12.2014	09.12.2014
PP HN	Tauberbischofsheim, 02.06.2014; Mosbach, 11.12.2014 Künzelsau, 11.12.2014	11.12.2014
PP KA	Pforzheim, 29.10.2014; Calw, 10.11.2014	10.11.2014
PP KN	Sigmaringen, 10.12.2014 Ravensburg, 10.12.2014 Friedrichshafen, 10.12.2014	10.12.2014
PP LB	Böblingen, 06.10.2014	06.10.2014
PP MA	Heidelberg, 27.10.2014	27.10.2014
PP OG	Rastatt/Baden-Baden, 02.01.2014	02.01.2014
PP RT	Tübingen, 15.04.2014; Esslingen, 24.11.2014	24.11.2014

Dienststelle	Auflösung Notrufabfragestelle(n) (Ort/Tag)	Zentralisierung Notrufannahme
PP S	keine Veränderung, da vollumfängliche Notrufannahme wie bisher gewährleistet	keine Veränderung
PP TUT	Rottweil, 21.11.2014; Villingen-Schwenningen, 21.11.2014; Balingen, 24.11.2014; Freudenstadt, 24.11.2014	24.11.2014
PP UL	Heidenheim, 14.01.2014; Göppingen, 14.01.2014; Biberach, 14.01.2014	14.01.2014

Somit wurde bereits bei allen regionalen Polizeipräsidien die zentrale Notrufannahme für den gesamten Präsidiumsbereich umgesetzt.

Durch das sukzessive Zuschalten der zusätzlichen Notrufeinzugsbereiche war sichergestellt, dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der FLZ in den neuen geografischen Zuschnitt einarbeiten und an das zusätzliche Notrufaufkommen gewöhnen konnten.

3. inwieweit eine Erprobung der zentralen Notrufannahme jeweils anhand von Simulationsübungen erfolgt ist;

Zu 3.:

Um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der FLZ auf ihre Tätigkeit vorzubereiten, wurden seit letztem Jahr durch die polizeiliche Fortbildungseinrichtung umfangreiche Fortbildungsmaßnahmen durchgeführt.

Die elektronische Lernanwendung „Einsatzleitsystem VIADUX“ absolvierten zwischenzeitlich insgesamt 910 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der FLZ.

An der einwöchigen Präsenzfortbildung „Einsatzbewältigung Führungs- und Lagezentrum“ nahmen bislang 474 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der FLZ teil. Hierbei wurden die Seminarteilnehmerinnen und -teilnehmer auf die vielfältigen Einsatzlagen des täglichen Dienstes sowie die Bewältigung der Erstphase einer komplexen Sofortlage und die spätere Übergabe an den alarmierten Führungsstab vorbereitet. Diese Fortbildungen hatten einen hohen Anteil an praktischen (Simulations-)Übungen unterschiedlicher Einsatzszenarien. Die Zusammensetzung der Lerngruppen wurde so vorgenommen, dass in den Seminaren durch erfahrene Einsatzsachbearbeiterinnen und Einsatzsachbearbeiter ein Erfahrungs- und Wissenstransfer auf die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der FLZ erfolgen konnte.

Darüber hinaus hospitierten 58 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der FLZ bei den Führungs- und Lagezentren Stuttgart, Karlsruhe und Mannheim.

Somit wurde durch die umfangreichen Fortbildungs- und Hospitationsmaßnahmen ein hoher Wissens- und Erfahrungsstand der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sichergestellt.

Daneben wurden und werden durch die regionalen Polizeipräsidien regelmäßig Übungen durchgeführt.

4. welche technischen und organisatorischen Problemfelder vor und nach der Inbetriebnahme bei den einzelnen zentralen Notrufannahmen in den Führungs- und Lagezentren jeweils identifiziert wurden;

Zu 4.:

Innerhalb der bis 31. Dezember 2013 bestehenden Organisationsstruktur der Polizei Baden-Württemberg wurden insgesamt 37 Notrufabfragestellen betrieben, da-

von 19 in Führungs- und Lagezentren und 18 in Leitrevieren. Bei den Leitrevieren war besonders geschultes Personal nicht durchgängig vorhanden, die technischen Möglichkeiten der Einsatzkoordination waren beschränkt. In Einzelfällen konnte somit eine qualitativ hochwertige und professionelle Notrufbearbeitung nur bedingt erfolgen. Der Betrieb und die Erstbeschaffung von 37 Notrufabfragestellen mit der entsprechenden Technik sowie der notwendigen baulichen Sicherung waren zudem sehr kostenintensiv.

Nach der zwischenzeitlich erfolgten Zentralisierung der Notrufannahme berichten einzelne regionale Polizeipräsidien über eine spürbare Zunahme der Auslastung der Einsatzsachbearbeiterinnen und Einsatzsachbearbeiter. Probleme durch ggf. nicht vollumfänglich vorhandene Ortskenntnisse wirken sich nach Angaben der regionalen Polizeipräsidien in der aktuellen Aufbauphase der zentralen Notrufannahme in den FLZ auch aufgrund der Unterstützung durch elektronisches Kartenmaterial nur geringfügig auf den täglichen Dienstbetrieb aus. Vermehrtes Nachfragen ist teils notwendig, jedoch oftmals auf eine schlechte Qualität der konkreten Telefonverbindungen oder das Verhalten der/des Notrufenden (z. B. alkoholisiert, spricht starken Dialekt) zurückzuführen. Dies war auch schon in der bisherigen Polizeiorganisation festzustellen.

Die Migration der Bestandstechnik erfolgte zusammenfassend ohne technische Probleme, da eine seit Jahren im Betrieb befindliche und nachgewiesen praxistaugliche Notruftechnik migriert wurde, um u. a. technische Störungen auszuschließen. Es wurde jeweils ein ausführlicher Test der migrierten Bestandstechnik vor der Aufnahme des Wirkbetriebs vollzogen. Etwaige Ausfälle bei Notrufen sind dem Innenministerium nicht bekannt.

5. *in wie vielen Fällen Notrufe, die in den neuen Führungs- und Lagezentren eingehen, nicht unverzüglich und verlässlich örtlich zugeordnet werden konnten (unter Angabe des zuständigen Polizeipräsidiums sowie dem Ort und dem Anlass des Notrufs);*
6. *was jeweils der Grund für die nicht unverzügliche oder fehlerhafte örtliche Zuordnung war;*
8. *wie verhindert wird, dass durch fehlende Ortskenntnis des jeweiligen Notrufsachbearbeiters eine unverzügliche und verlässliche örtliche Zuordnung erfolgt, insbesondere dann, wenn der Anrufer nicht exakte oder nicht ausreichend verständliche Angaben macht;*

Zu 5., 6. und 8.:

Es wird für solche Fälle keine landesweite Statistik geführt. Vereinzelt Probleme mit der Identifizierung der Einsatzörtlichkeit bestehen nicht erst seit der Zentralisierung der Notrufannahme, sondern waren auch in der alten Polizeistruktur feststellbar.

Eine Abfrage des Innenministeriums bei den regionalen Polizeipräsidien hat ergeben, dass es insgesamt lediglich vereinzelt zu zeitlichen Verzögerungen in der Bearbeitung von Notrufen gekommen ist. Die Ursachen sind bspw. technisch begründet (z. B. Netzverfügbarkeit des Mobilfunkbetreibers, Fehler bei der Umstellung auf gemeindebezogene Notrufverkehrslenkung) oder liegen beim Anrufer selbst (Unkenntnis über Örtlichkeit, Gemütszustand etc.).

Durch die regionalen Polizeipräsidien wurden bedarfsorientiert interne Informationsveranstaltungen zu örtlichen Besonderheiten und teilweise auch Ortsbegehungen durchgeführt.

7. *mit welchen technischen Vorkehrungen die örtliche Zuordnung eines eingehenden Notrufs unterstützt wird;*

Zu 7.:

Dem Einsatzleitsystem stehen die Karten des Landesamtes für Geoinformation und Landentwicklung einschließlich entsprechender Luftbilder zur Verfügung.

Um die neuesten Entwicklungen aufnehmen und aktiv begleiten zu können, ist das Innenministerium bzw. die Landespolizei in den entsprechenden Fachgremien

auf Bundesebene vertreten. Ein Vertreter des Landes hat zudem den Vorsitz der Expertengruppe „Notrufe“ (EGN). Diese erarbeitet derzeit die neue Technische Richtlinie für IP-Notrufe. Hierdurch wird zukünftig z. B. die Entwicklung einer entsprechenden Notruf-App ermöglicht, die auf Wunsch der bzw. des Notrufenden auch die exakte GPS-Position übertragen kann.

- 9. ob sie die Ansicht der Antragsteller teilt, dass in einem solch hochsensiblen Bereich wie der Entgegennahme von Notrufen, Erfahrungen mit wie auch immer gearteten „Anfangsschwierigkeiten“ nicht erst im Echtbetrieb gesammelt werden dürfen;*
- 10. weshalb dennoch die neue Technik in Betrieb genommen wurde, obwohl – wie die bekannt gewordenen Beispiele zeigen – noch keine fehlerfreie Handhabung sichergestellt ist.*

Zu 9. und 10.:

Das Innenministerium teilt die Ansicht der Antragsteller, dass sowohl technische als auch personenbezogene Erfahrungen nicht erst im Echtbetrieb gesammelt werden dürfen. Ein vollumfänglich funktionierender Notruf ist für die Sicherheit der Menschen in Baden-Württemberg unabdingbar. Daher wurde die sukzessive Migration der technischen Komponenten entschieden und bspw. Notrufbestands-technik weitergenutzt, um zunächst mit der seit Jahren bewährten Technik weiterarbeiten zu können.

Die neue Notruftechnik befindet sich derzeit im Test beim Präsidium Technik, Logistik, Service der Polizei. Erst wenn diese Tests erfolgreich abgeschlossen sind, wird eine Pilotierung bei zwei Dienststellen durchgeführt. Die hierbei gewonnenen Erfahrungen der Praxisanwenderinnen und Praxisanwender fließen dann in die weitere Verbesserung der Software ein. Erst danach erfolgt der Roll-Out an die FLZ im Land. Dabei werden Methoden und Konzepte angewandt, die die Polizei Baden-Württemberg über viele Jahre erfolgreich bei der Einführung neuer Technik oder der Qualifizierung und Einarbeitung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in neue Tätigkeitsfelder anwendet.

Gall

Innenminister