



# HESSISCHER LANDTAG

26. 11. 2021

## **Kleine Anfrage**

**Stefan Müller (Heidenrod) (Freie Demokraten) vom 23.09.2021**

**Erreichbarkeit des Notrufs**

**und**

**Antwort**

**Minister des Innern und für Sport**

### **Vorbemerkung Fragesteller:**

Als Antwort auf die Kleine Anfrage (Drucks. 20/5511) vom 13.09.2021 gibt die Landesregierung an, dass im Jahr 2020 von den unter der Notrufnummer 110 eingegangenen Notrufen rund 10 % aller Anrufe nicht angenommen wurden, wobei die Gründe dafür nur vermutet werden können. Darüber hinaus wird durch die Antwort deutlich, dass bei einem erhöhten Notrufaufkommen dem Leitstellendisponenten erst nach 30 Sekunden Anrufe gesondert signalisiert werden, nach weiteren 30 Sekunden wird dann der Anruf bei Nicht-Aannahme ebenso einer anderen polizeilichen Leitstelle angezeigt. Mithin kann es vorkommen, dass Hilfesuchende erst nach einer Minute weitergeleitet werden und erst dann Hilfe erfahren. Da jedoch sichergestellt werden muss, dass hilfesuchende Bürgerinnen und Bürger jederzeit den Notruf erreichen können und ihr Anruf schnellstmöglich angenommen wird, stellt sich die Frage, welche weiteren Maßnahmen für eine Verbesserung der aktuellen Situation zukünftig umgesetzt werden müssen. Beispielsweise sollte neben dem „konventionellen“ Notrufsystem laut Beschluss der Innenministerkonferenz 2019 auch die Notruf-App „Nora“ geschaffen und allen Bürgerinnen und Bürgern zugänglich gemacht werden, um damit ein weiteres Tool zu schaffen, durch welches Hilfe angefordert werden kann. Laut der Antwort der Landesregierung auf die Kleine Anfrage der Freien Demokraten (Drucks. 20/5469) sollte die Notruf-App ab August dieses Jahres verfügbar sein; sie steht jedoch auch heute noch nicht als App zur Verfügung.

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

Bereits jetzt werden und wurden auf den hessischen Leitstellen technisch sowie personell Vorkehrungen getroffen, dass grundsätzlich alle hilfesuchenden Bürgerinnen und Bürger in Hessen jederzeit den Notruf erreichen können und in einer Notsituation schnellstmöglich Hilfe über die nationalen Notrufnummern 110 und 112 erhalten. Aus diesem Grund wurde die Ausstattung der Leitstellen in den letzten Jahren stetig weiterentwickelt. Beispielhaft kann hier die Einrichtung eines Leitstellenverbundnetzes oder die Einführung eines neuen Einsatzleitsystems genannt werden. Auch in Zukunft prüft die Landesregierung technische Maßnahmen zur Verbesserung der bereits jetzt hohen Verfügbarkeit des Notrufs.

Beispielhaft für eine dieser technischen Maßnahmen kann die Einführung der Notruf-App Nora genannt werden, die am 28. September 2021 mit einem gemeinsamen bundesweiten Start, unter der Federführung von Nordrhein-Westfalen, abgeschlossen wurde. Mit Einführung der chatbasierten Notruf-App Nora steht erstmals die Möglichkeit zur Verfügung, deutschlandweit einen Notruf über eine Anwendung auf dem Smartphone abzusetzen.

Die Notruf-App wird insbesondere für Menschen bereitgestellt, welche den Sprachnotruf (Echtzeitkommunikation) bspw. aufgrund einer Hör- oder Sprachbehinderung nicht nutzen können. Zukünftig soll es auch eine Steuerung über Spracheingabe geben, die zum Beispiel für Menschen mit Sehbehinderung unterstützend sein kann. Potenzielle Nutzer müssen sich vorab im System registrieren.

Mit der Nora-App wird ein Notruf als Datenpaket an die örtlich zuständige Leitstelle gesandt. Zum Absetzen eines Notrufes müssen vorab mittels Button einige Fragen (bspw.: Handelt es sich um Gewalt, einen Einbruch, eine verdächtige Wahrnehmung, eine sonstige Notlage, einen Verkehrsunfall?) beantwortet werden. Von diesen Antworten ist abhängig, ob der Notruf an die Polizei (110) oder an die Feuerwehr (112) weitergeleitet wird.

Mit der Beantwortung der Fragen erhält die Leitstelle ein ausreichendes Bild über die Notfallsituation und ist in der Lage, die geeigneten und erforderlichen (Hilfs-)Maßnahmen einzuleiten. Die weiterführende Kommunikation ist mittels Chat sichergestellt. Dieser öffnet sich nach dem Notruf automatisch.

Auch wenn mit der Notruf-App Nora eine weitere technische Möglichkeit zur Kontaktaufnahme geschaffen wurde, welche grundsätzlich von allen Bürgerinnen und Bürgern genutzt werden kann, zeigen die Erfahrungen aus anderen europäischen Ländern, dass auch in Hessen voraussichtlich der Sprachnotruf das führende Medium zur Kontaktaufnahme im Notfall bleiben wird.

Ergänzend zu den Ausführungen zur Notruf-App Nora wird auf die Ausführungen im Zusammenhang mit der Kleinen Anfrage 20/5469 und im Hinblick auf die bisher getroffenen Maßnahmen im Zusammenhang mit dem Sprachnotruf insgesamt auf die Ausführungen zum Notruf in Hessen in der Vorbemerkung der Kleinen Anfrage 20/5511 verwiesen.

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

Frage 1. Wie erklärt die Landesregierung, dass die Notruf-App "Nora" noch immer nicht als App verfügbar ist, obwohl sie bereits im August 2021 zur Verfügung stehen sollte?

Frage 2. Wann rechnet die Landesregierung mit der Verfügbarkeit der App "Nora"?

Aufgrund des Sachzusammenhangs werden die Fragen 1 und 2 gemeinsam beantwortet.

Die Notruf-App Nora wurde am 28. September 2021 offiziell deutschlandweit eingeführt. Stellvertretend für alle Bundesländer organisiert die Geschäfts- und Koordinierungsstelle Notruf-App-System des nordrhein-westfälischen Innenministeriums alle Belange rund um den App-Notruf.

Durch die Geschäfts- und Koordinierungsstelle Notruf-App-System wurde - nach der Durchführung eines europaweiten Vergabeverfahrens - die bevuta IT GmbH mit der technischen Konzeption und Umsetzung sowie dem Anwender-Support beauftragt. Nach Mitteilung des nordrhein-westfälischen Innenministeriums resultierte die jüngste Verzögerung aus kurzfristig notwendigen Arbeiten der beauftragten Firma an der Zuverlässigkeit der Server und Verbesserungen der Systemstabilität.

Frage 3. Welche Erfahrungen gibt es hinsichtlich der Implementierung von "Notruf Apps" in anderen europäischen Ländern?

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle Notruf-App-System hat im Rahmen der Ausschreibung der App Erkundigungen in anderen europäischen Staaten eingeholt. Hier konnte in Erfahrung gebracht werden, dass andere Länder nonverbale Notrufe durch verschiedene Stellen (Polizei, Feuerwehr, Rettungsdienst) bearbeiten und die Übertragung mittels verschiedener Anwendungen/Dienste (Web, SMS, APP etc.) erfolgt. Der Anteil der App-Notrufe am Gesamtnotrufaufkommen beläuft sich auf ca. 0,5 % bis 1,0 % für die paneuropäische Notrufnummer 112.

Frage 4. Ist die Landesregierung der Ansicht, dass aufgrund der o.g. Zahlen mehr Personal für die Annahme von Notrufen in Leitstellen zur Verfügung gestellt werden muss?

Frage 5. Wenn ja: Wie soll dies konkret ausgestaltet sein? Wenn nein: warum nicht?

Aufgrund des Sachzusammenhangs werden die Fragen 4 und 5 gemeinsam beantwortet.

Die personelle Besetzung des polizeilichen Notrufes obliegt grundsätzlich den hessischen Polizeipräsidenten. Basierend auf der Auswertung der polizeilichen Lage und dem prognostizierten Arbeitsaufkommen ist in den sieben Leitstellen der hessischen Polizei durch das jeweilige Polizeipräsidium eine Mindestwachstärke definiert, um den Bürgerinnen und Bürgern die bestmögliche Verfügbarkeit zu gewährleisten. Die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter in polizeilichen Leitstellen werden dabei teilweise exklusiv für die Notrufsachbearbeitung eingesetzt. Bei einem erhöhten Aufkommen ist jedoch jede Sachbearbeiterin und jeder Sachbearbeiter der Leitstelle in der Lage, an seinem Arbeitsplatz Notrufe anzunehmen.

Die Mindestwachstärken der einzelnen Polizeidienststellen unterliegen einer wiederkehrenden Überprüfung und Anpassung. Als Basis dieser Überprüfungen bzw. Anpassungen werden durch die Polizeipräsidenten unter anderem das Aufkommen von Notrufen, das Kriminalitätsaufkommen, das allgemeine Anrufaufkommen und der Funkverkehr analysiert.

Darüber hinaus gewährleistet die Überlauffunktion der Leitstellen zu den jeweils dazugehörigen Partnerleitstellen, dass auch ein unerwartet erhöhtes Notrufaufkommen im Regelfall bearbeitet werden kann.

Eine statistische Auswertung der Überlauffunktion erfolgt grundsätzlich nicht.

In einer exemplarisch für den Zeitraum April 2020 bis Dezember 2020 durchgeführten Auswertung konnte jedoch festgestellt werden, dass lediglich bei 0,18 % der eingegangenen Notrufe eine

zusätzliche Weiterleitung an eine Partnerleitstelle erfolgte, nachdem der Notruf nicht nach 60 Sekunden in der originär zuständigen Leitstelle angenommen werden konnte. Vor diesem Hintergrund erscheint die personelle Ausgestaltung der Leitstellen grundsätzlich als ausreichend.

Frage 6. Ist die Landesregierung der Ansicht, dass es weiterer technischer Vorkehrungen bedarf, um sicherzustellen, dass Notrufe umgehend angenommen werden können?

Frage 7. Wenn ja: Welche?  
Wenn nein: Warum nicht?

Aufgrund des Sachzusammenhangs werden die Fragen 6 und 7 gemeinsam beantwortet.

Mit Abschluss der Notrufzentralisierung im Polizeipräsidium Südosthessen am 12. August 2021 sind alle polizeilichen Leitstellen in einem sogenannten Leitstellenverbundnetz organisiert. In jeder Leitstelle stehen nicht nur 30 Leitungen für die Erreichbarkeit des Notrufs zur Verfügung, sondern es wurden auch weitere technische Vorkehrungen getroffen, dass sich auch im Fall eines deutlich erhöhten Notrufaufkommens alle Leitstellen gegenseitig unterstützen können. Der sogenannte Notrufüberlauf nach 60 Sekunden ermöglicht die automatische Weiterleitung an eine vordefinierte Partnerleitstelle. Darüber hinaus kann im Fall eines großen Schadenereignisses oder eines Anschlags eine weitere Funktion des Leitstellenverbundnetzes die sofortige automatische Weiterleitung an alle Leitstellen ermöglichen. Die durchschnittliche Notrufannahmezeit von zehn Sekunden sowie die Tatsache, dass über 99 % der angenommenen Notrufe in der örtlich zuständigen Leitstelle bearbeitet werden können, zeigt, dass sich das in Hessen etablierte System des Leitstellenverbundes grundsätzlich bewährt hat.

Mit Einführung der Notruf-App Nora steht eine weitere technische Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit der Rettungsleitstelle und der Leitstelle der Polizei zur Verfügung. Auch hier wurde, analog der Verfahrensweise beim Notrufüberlauf im Leitstellenverbundnetz, eine Überlauffunktion zu Partnerleitstellen eingerichtet.

Darüber hinaus wurden aus technischer Sicht bereits jetzt Vorkehrungen getroffen, um bei steigendem Notrufaufkommen kurzfristig zu aktivierendes zusätzliches Personal in den Leitstellen die Notrufannahmekapazität zu erhöhen. Auf die Beantwortung der Frage 4 wird verwiesen.

Frage 8. Welchen Zeitraum hält die Landesregierung für vertretbar, in dem Notrufe zwingend von polizeilichen Leitstellen entgegengenommen werden müssen?

Frage 9. Hält die Landesregierung für die Implementierung eines solchen Zeitraumes eine bindende Vorgabe für erforderlich?

Frage 10. Beabsichtigt die Landesregierung, die Weiterleitungszeiträume von Notrufen zu überprüfen, insbesondere in Anbetracht der Tatsache, dass erst nach einer Minute Wartezeit eine Weiterleitung an eine andere polizeiliche Leitstelle erfolgt?

Aufgrund des Sachzusammenhangs werden die Fragen 8 bis 10 gemeinsam beantwortet.

Grundsätzlich sind eingehende Notrufe schnellstmöglich durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Leitstellen anzunehmen.

Seitens der hessischen Polizei wurden die im Jahr 2020 registrierten Notrufe innerhalb einer durchschnittlichen Notrufannahmezeit von zehn Sekunden durch das Leitstellenpersonal entgegengenommen.

Darüber hinaus gewährleistet die Überlauffunktion der Leitstellen zu den jeweils dazugehörigen Partnerleitstellen, dass auch ein unerwartet erhöhtes Notrufaufkommen im Regelfall sowie wie bei besonderen Vorkommnissen bearbeitet werden kann.

Des Weiteren wird auf die Beantwortung der Fragen 4 und 5 sowie der dort angeführten exemplarischen Auswertung der Überlauffunktion für den Zeitraum April 2020 bis Dezember 2020 verwiesen. Auch dies ist ein Beleg dafür, dass die zeitliche Ausgestaltung der Überlauffunktion grundsätzlich ausreichend ist.

Eine Verkürzung des Zeitraums zur Weiterleitung an eine Partnerleitstelle (Überlauffunktion) und somit an eine örtlich nicht zuständige bzw. nicht ortskundige Leitstelle ist aus taktischer Sicht nicht zielführend, da Einsatzsachbearbeiter durch ihre Arbeit für ihren Zuständigkeitsbereich Kompetenzen erlangen, die für das benachbarte Präsidium gegebenenfalls fehlen.