

## **Schriftliche Kleine Anfrage**

des Abgeordneten Dennis Gladiator (CDU) vom 27.04.15

### **und Antwort des Senats**

**Betr.: Lange Leitung unter Notrufnummer 110?**

*Die Annahme und Bearbeitung von Notrufen durch die Hamburger Polizei ist ein wesentlicher Beitrag für die objektive und subjektive Sicherheit der Bürger. Um diese Aufgabe zu erfüllen, sind die Hilfesuchenden aber zunächst einmal darauf angewiesen, überhaupt Anschluss zu erhalten. Wenn die Polizeieinsatzzentrale der Dienststelle Führungs- und Lagedienst 3 (PEZ) unterbesetzt ist, kann es zu längeren Wartezeiten kommen. Für Menschen in großer Not ist jede Sekunde des Wartens jedoch eine Qual und kann schicksalsentscheidend sein.*

*Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:*

1. *Wie hat sich die Zahl der eingegangenen Notrufe bei der Hamburger Polizei seit 2011 entwickelt? Bitte jährlich angeben.*

<b>Jahr</b>	<b>Notrufe</b>
2011	541.426
2012	520.168
2013	500.321
2014	490.807
2015*	106.695

\* 1. Quartal 2015

2. *Wie viele Anrufe bearbeitet ein Mitarbeiter in der Aufnahme (Notruf 110) im Durchschnitt im Früh-, Spät- und Nachtdienst jeweils? Bitte für das 1. Quartal 2015 ausweisen und die jeweiligen Maximalwerte darstellen.*

Statistiken im Sinne der Fragestellung werden bei der Polizei weder generell noch schichtbezogen geführt. Die vorgegebene Mindestanzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Annahmehbereich der Polizeieinsatzzentrale (PEZ) variiert je nach Tag und Uhrzeit. Durchschnittlich sind in der PEZ zehn Annahmeplätze je Schicht besetzt und in der Spitze 15. Im Übrigen siehe Antwort zu 1.

3. *Wie lang ist die durchschnittliche Wartezeit bei der Notrufannahme 110? Bitte seit 2011 jährlich angeben.*

<b>Jahr</b>	<b>Zeit</b>
2011	7,7 Sekunden
2012	6,8 Sekunden
2013	7,0 Sekunden
2014	7,6 Sekunden
2015*	7,9 Sekunden

\* 1. Quartal 2015

4. *Wie hoch sind die Maximalwartezeiten bei der Notrufannahme 110 und wie stellt sich diese in der Entwicklung seit 2011 dar? Bitte jährlich angeben.*

Statistische Daten im Sinne der Fragestellung liegen der Polizei erst ab dem Jahr 2013 vor:

<b>Jahr</b>	<b>Maximalwartezeit</b>
2013	173 Sekunden
2014	201 Sekunden
2015*	192 Sekunden

\* 1. Quartal 2015

Nach Auswertung der Polizei handelt es sich bei diesen Maximalwartezeiten um Einzelfälle bei besonders hohem Anrufaufkommen, zum Beispiel bei Großwetterlagen wie Orkanen.

5. *Wie viel Zeit vergeht durchschnittlich und maximal von der Annahme des Notrufs durch die PEZ bis zur Wahrnehmung des Einsatzes durch die Polizei? Die Zeitspanne bitte aktuell und für die Jahre 2011 bis 2014 und jeweils für die einzelnen Einsatzprioritäten – von der obersten Priorität (zum Beispiel Mord) bis zu untersten Priorität (zum Beispiel Verkehrsbehinderung nachts in Nebenstraße) – jeweils angeben.*

Siehe Antwort zu 2. Ab 1. Januar 2015 hat die Polizei begonnen, eine Erhebung der durchschnittlichen Eintreffzeit bei Einsätzen mit höchster Priorität, wie zum Beispiel Raubüberfälle, Einbrecher am Werk, vorzunehmen. Erste Werte werden voraussichtlich mit dem zweiten Quartalsbericht veröffentlicht.

6. *Wie viele Stellen sind der PEZ zugeordnet? Bitte in Vollzeitäquivalenten (VZÄ) angeben.*
7. *Wie viele Stellen sind den Dienstgruppen (A – D) jeweils zugeordnet und wie viele Mitarbeiter arbeiten dort tatsächlich?*
8. *Wie viele Stellen beziehungsweise VZÄ sind in der Einsatzzentrale nicht besetzt?*

Der PEZ (DE 12) sind insgesamt 156 VZÄ zugeordnet, davon entfallen 148 auf die Dienstgruppen. In den Dienstgruppen sind 146 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingesetzt. 1,97 VZÄ sind aktuell nicht besetzt. Eine wachgruppenbezogene Zuordnung der VZÄ erfolgt nicht.

9. *Wie hoch ist dort die Krankenquote, aufgeteilt nach den einzelnen Dienstgruppen A – D und wie stellt sich diese insgesamt jeweils im Vergleich zur Krankenquote für die gesamte Polizei und der gesamten Verwaltung der Freien und Hansestadt Hamburg seit 2011 dar? Bitte jährlich angeben.*

Bis zum Jahr 2012 erfolgte eine eigene Auswertung für die PEZ, seit dem Jahr 2013 werden das Lagezentrum und die PEZ zusammen ausgewertet, da sie eine Kostenstelle bilden. Das genutzte zentrale Berichtstool des Zentrums für Personaldienste stellt als kleinste Auswerteeinheit auf die Kostenstelle ab.

Zu den erfragten Daten der Jahre 2011 bis 2014 siehe nachstehende Tabelle; die Zahlen des 1. Quartals 2015 liegen noch nicht vor:

	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
PEZ	13,7%*	10,8%*	10,0%**	13,6%**
Polizei	9,4%	9,7%	10,1%	10,2%
Hamburger Verwaltung***	7,7%	7,7%	7,9%	liegt noch nicht vor

\* FLD 3 (PEZ)

\*\* DE 11 und DE 12 (Lagezentrum/PEZ)

\*\*\* Personalbericht 2014, Personalstrukturbericht, ZPD, August 2014

Die Polizei darf Fehlzeitenquoten nach Dienstgruppen aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht auswerten, da dies Rückschlüsse auf einzelne Mitarbeiter/-innen zulassen könnte.