

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Dennis Gladiator (CDU) vom 07.09.17

und Antwort des Senats

Betr.: Noch längere Leitung unter Notrufnummer 112?

Die Rettungsleitstelle unter der Notrufnummer 112 scheint zunehmend überlastet zu sein. Die Wartezeiten, bis Anrufe von Hilfesuchenden bei dieser ersten wichtigen Anlaufstelle entgegengenommen werden, dauern länger. Diese Wartezeiten sind nicht nur eine Qual für Menschen in großer Not, sondern können schicksalsentscheidend sein. Grund für verzögerte Anrufannahmen der Leitstelle dürften nicht die steigenden Einsatzzahlen in einer wachsenden Stadt sein, zum Beispiel 2014 563.991 Notrufe (Drs. 21/132) gegenüber 582.485 2015 (Drs. 21/6857). Vielmehr wächst die personelle Besetzung der Leitstelle nicht im passenden Verhältnis zur Beanspruchung, sodass es zu einer zunehmenden Arbeitsverdichtung kommt, die Zeit kostet – Zeit, die mitunter Leben kostet.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

- 1. Zu welcher jährlichen Zunahme kam es bei eingehenden Notrufen über 112 seit 2011? Bitte in absoluten Zahlen und prozentual darstellen und die Ausgangszahl 2011 angeben (2017 quartalsweise).*

Jahr	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
							1. Quartal	2. Quartal
Anzahl eingegangener Notrufe	688200	566764	589801	563991	582485	574774	137566	139041
Veränderung gegenüber Vorjahreswert (in Prozent)	--	- 17,6*	+4,1	-4,4	+3,3	-1,3	--	--

* Seit dem Jahr 2012 ist das Anwählen der Notrufnummer 112 mit einem Mobiltelefon ohne SIM-Karte gemäß Verordnung über Notrufverbindungen (NotrufV) nicht mehr möglich.

- 2. 2015 sollte die Rettungsleitstelle über 82 Vollzeitäquivalente (VZÄ) verfügen, von denen im März 2015 7,5 nicht besetzt waren. Wie hat sich der Stellenplan seit 2011 entwickelt? Bitte jährlich mit VZÄ (geplant) und unbesetzten Stellen angeben (2017 quartalsweise, bis auf August monatlich).*

Stand	Plan VZÄ	davon unbesetzt
31.12.2011	72	0
31.12.2012	72	0
31.12.2013	82	0
31.12.2014	82	0
31.12.2015	82	0

Stand	Plan VZÄ	davon unbesetzt
31.12.2016	82	0
31.03.2017	82	5
30.06.2017	82	2
31.07.2017	82	5
31.08.2017	82	7

Mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Leitstelle besteht die Vereinbarung, dass sie nach zweijähriger Tätigkeit in andere Aufgaben wechseln. Dieser Fluktuation wird durch entsprechende Ausbildung neuer Kräfte Rechnung getragen. Die unbesetzten Stellen sollen im November nach Abschluss des nächsten Ausbildungslehrgangs besetzt werden.

3. *Welche Stellenplanung gibt es für die Rettungsleitstelle bis zum Ende dieses Jahres?*

Für das Jahr 2017 gibt es keine geänderte Stellenplanung.

4. *Wie hoch ist die Krankenquote in der Rettungsleitstelle und wie stellt sich diese insgesamt jeweils im Vergleich zur Krankenquote für die gesamte Feuerwehr und der gesamten Verwaltung der Freien und Hansestadt Hamburg seit 2016 dar? Bitte 2016 jährlich, 2017 quartalsweise, bis auf August monatlich, angeben.*

Jahr		Rettungsleitstelle	Feuerwehr	FHH gesamt
2016		11,30%	9,80%	8,10%
2017	1. Quartal	12,10%	10,70%	k. A.*
	2. Quartal	11,40%	9,00%	k. A.*
	Juli	11,80%	k. A.**	k. A.*
	August	k. A.**	k. A.**	k. A.*

* Die Gesamtdaten liegen noch nicht vor. Eine Veröffentlichung erfolgt im Jahr 2018 mit dem Personalbericht.

** Die Auswertung bei der Feuerwehr ist noch nicht abgeschlossen.

5. *Gibt es Überlastungsanzeigen der Rettungsleitstelle seit 2011 und wann lagen sie wem vor?*

Wenn ja, bitte als Anlage beifügen.

6. *Gegebenenfalls wie wird mit diesen Überlastungsanzeigen durch wen umgegangen?*

Seit dem Jahr 2011 liegen der Feuerwehr Hamburg insgesamt 57 Überlastungsanzeigen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Rettungsleitstelle vor.

Jahr	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Anzahl	2	22	0	0	0	33

Überlastungsanzeigen werden dem jeweiligen Vorgesetzten gegenüber abgegeben.

Die Anzeigen aus dem Jahr 2017 gingen alle am Vortag der Einreichung der Schriftlichen Kleinen Anfrage, 6. September 2017, bei den Vorgesetzten der entsprechenden Mitarbeiter ein. Sie befinden sich noch in der Prüfung.

Einzelne Überlastungsanzeigen können zum Schutz von Mitarbeitern und Vorgesetzten aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht beigefügt werden, da die Interessen der betroffenen Mitarbeiter und Vorgesetzten überwiegend schutzwürdig sind (§ 13 Absatz 2 Nummer 8 HmbDSG).

Darüber hinaus siehe Drs. 20/8651.

7. *Wie lang ist die durchschnittliche Wartezeit bei der Notrufannahme 112? Bitte seit 2016 pro Jahr und für dieses Jahr quartalsweise angeben.*
8. *Wie hoch sind die Maximalwartezeiten bei der Notrufannahme 112? Bitte für 2016 pro Jahr und für dieses Jahr quartalsweise angeben.*

Jahr	2016	2017	
		1. Quartal	2. Quartal
mittlere Wartezeit in Sekunden	15,4	15,6	16,1
Maximalwartezeit in Sekunden	596	244	375

Maximalwerte sind statistische Ausreißer mit unterschiedlichen Ursachen. So können technische Probleme oder auch besondere Wetter- oder Einsatzlagen (zum Beispiel Tornado am 7. Juni 2016) zu besonders hohen Einzelwerten führen.

9. *Wie lange dauert durchschnittlich ein Anruf unter 112 (Gesprächszeit)? Bitte seit 2011 pro Jahr und für dieses Jahr quartalsweise angeben.*

	2014	2015	2016	2017	
				1. Quartal	2. Quartal
Durchschnittliche Zeit zwischen der Anrufannahme und dem Gesprächsende in Sekunden	72,7	87,9	89,6	88,1	87,6

Es liegen lediglich die Daten des Einsatzleitsystems der vergangenen drei Jahre und die des aktuellen Jahres zur automatisierten Auswertung vor. Die Daten vor dem Jahr 2014 wurden archiviert. Eine Auswertung dieser Daten würde umfangreiche technische Vorkehrungen zur Datenwiederherstellung aus externen Datenspeichern erfordern. Dies ist in der für die Beantwortung einer Schriftlichen Kleinen Anfrage zur Verfügung stehenden Zeit nicht möglich.

10. *Wie lang dauert es durchschnittlich, bis der Disponent nach den Informationen des Anrufers die Einsatzkräfte alarmiert (Dispositionszeit)? Bitte seit 2011 pro Jahr und für dieses Jahr quartalsweise angeben.*

Auswertbare Daten im Sinne der Fragestellung liegen nicht vor.

11. *Wie viel Zeit vergeht durchschnittlich und maximal von der Annahme des Notrufs bis zur Wahrnehmung des Einsatzes durch die Feuerwehr? Bitte seit 2011 pro Jahr und für dieses Jahr quartalsweise angeben.*

	2014	2015	2016	2017	
				1. Quartal	2. Quartal
Durchschnittliche Zeit zwischen Annahme des Notrufes und der Alarmierung des ersten Rettungsmittels in Sekunden	169	176	175	175	179

Im Übrigen siehe Antwort zu 9.

12. *Wie hat sich der Einsatzplan seit 2011 im Vergleich Tagschicht gegenüber dem Nachtdienst entwickelt? Bitte jährlich mit VZÄ (geplant) und unbesetzten Stellen angeben (2017 quartalsweise).*

Jahr		Tagdienst (VZÄ)	Nachtdienst (VZÄ)
2011	Montag – Freitag	10	8
	Sonnabend	9	8
	Sonn- und Feiertag	8	7
ab 2012	Montag – Donnerstag	15	10
	Freitag	15	12
	Sonnabend	13	12
	Sonn- und Feiertag	11	10

Ab dem Jahr 2012 erfolgte bedarfsweise eine Verstärkung der Rettungsleitstelle zulasten des Einsatzdienstes. Im Übrigen siehe Antwort zu 2.

13. Wie wird der Personalbedarf der Leitstelle berechnet?

Die Berechnung der Personalbedarfe erfolgte bisher im Rahmen von Gutachten und wurde aufgrund einer Datenbasis (unter anderem Anrufaufkommen in Abhängigkeit von der Tageszeit und den Wochentagen, Dispositionszeiten) erstellt.

Im Rahmen eines aktuellen Gutachtens wird zurzeit die Berechnung des Personalbedarfes auf Grundlage der Datenbasis des Jahres 2015 mit einer größeren Anzahl von Parametern durchgeführt. Damit sollen der Feuerwehr unter anderem die Berechnungsalgorithmen übergeben werden, die zukünftig eine eigenständige Fortschreibung des Personalbedarfes der Rettungsleitstelle ermöglichen.

14. Wie wird der Personalbedarf gegebenenfalls im laufenden Betrieb angepasst?

Im laufenden Betrieb kann der Personalbedarf durch Inanspruchnahme einer Rufbereitschaft für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Rettungsleitstelle und erforderlichenfalls durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Reservepools der Feuer- und Rettungswachen gedeckt werden.

15. Wie ist der aktuelle Planungsstand zum Neubau einer Rettungsleitstelle und wann ist mit der Umsetzung zu rechnen?

Nach vielfältigen Vorarbeiten und dem Abschluss eines Vorprojekts wurde durch den Staatsrat der Behörde für Inneres und Sport zum 1. August 2017 ein Projekt zur Erneuerung der Leitstellen von Feuerwehr und Polizei eingesetzt, das sich aktuell im Aufbau befindet. Zum Auftrag des Projektes gehört auch die Planung für die zukünftige räumliche Unterbringung der Rettungsleitstelle. Zielvorgabe ist die Inbetriebnahme der neuen Rettungsleitstelle bis zum Jahr 2021.