

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Dennis Gladiator (CDU) vom 28.09.17

und Antwort des Senats

Betr.: Noch längere Leitung unter Notrufnummer 112? (II)

Angesichts der Gefahr für Menschenleben durch die zunehmende Arbeitsverdichtung in der Leitstelle gibt es hinsichtlich der Antworten des Senats auf meine Schriftliche Kleine Anfrage (Drs. 21/10312) zusätzlichen Klärungsbedarf.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

Die Rettungsleitstelle der Feuerwehr Hamburg ist die zentrale Koordinierungsstelle für alle Einsätze der Feuerwehr Hamburg. Die eingehenden Anrufe werden inhaltlich bewertet und entsprechende Maßnahmen, wie zum Beispiel das Entsenden von erforderlichen Einsatzmitteln, veranlasst.

Seit dem Jahr 2012 bewegt sich die Anzahl der Anrufe in der Rettungsleitstelle innerhalb eines engen Korridors, aus dem signifikante Abweichungen nicht erkennbar sind. Nicht alle Anrufe sind dabei als Notrufe einzustufen, welche letztendlich zu Einsätzen führen.

Die Anrufannahmezeiten werden dabei von verschiedensten Faktoren bestimmt. Dies können zum Beispiel erhöhte Einsatzaufkommen durch besondere Wetterlagen sein. Dabei entstehende hohe Maximalwartzeiten können auch die Jahresdurchschnittswerte beeinflussen. Auch kurzfristige Ausfälle durch Krankmeldungen können sich auf die Zeiten auswirken. Darüber hinaus geht zu einzelnen Einsatzanlässen regelmäßig eine größere Anzahl von Anrufen in der Rettungsleitstelle ein. Dies kann dazu führen, dass bereits Einsatzfahrzeuge zum Einsatzort entsandt wurden, während noch weitere Anrufe zu diesem Sachverhalt in der Leitstelle eingehen.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt:

1. *Hinsichtlich der angegebenen Zahlen zur jährlichen Zunahme bei eingehenden Notrufen über 112 seit 2011 räumt der Senat ein, dass seit „dem Jahr 2012 (...) das Anwählen der Notrufnummer 112 mit einem Mobiltelefon ohne SIM-Karte gemäß Verordnung über Notrufverbindungen (NotrufV) nicht mehr möglich (ist)“. Was geschieht mit diesen Anrufen ohne SIM-Karte und sonstige besondere Anrufergruppen, die bis 2012 als „klassischer Notruf“ gezählt wurden? Wie viele dieser zusätzlichen (gegebenenfalls umgeleiteten) Anrufe gibt es jährlich seit 2012?*

Der Senat hat in Drs. 21/10312 nicht eingeräumt, sondern dargestellt, dass aufgrund der vom Bundesverordnungsgeber erlassenen Änderung der NotrufV ein Anwählen von Notrufnummern mit Mobiltelefonen ohne SIM-Karte technisch nicht mehr möglich ist. Hintergrund waren ausweislich der Begründung des Bundesverordnungsgebers vermehrte Missbrauchsfälle mit solchen Mobiltelefonen. Da solche Anrufe technisch nicht mehr eingehen, ist eine Auswertung im Sinne der Fragestellung technisch von der Feuerwehr auch nicht möglich.

2. *Unterjährige Schwankungen der Besetzung der Leitstelle werden nach Aussage des Senats „im November nach Abschluss des nächsten Ausbildungslehrgangs besetzt“. Wie hoch sind diese Unterbesetzungen im abgefragten Zeitraum von 2011 bis 2017 im Höchstfall und wie lange dauern diese Unterbesetzungen im Einzelfall an?*

Die Feuerwehr strebt grundsätzlich eine vollständige Besetzung der Rettungsleitstelle an, temporär kann es jedoch zu Unterbesetzungen kommen. Diese Unterbesetzungen werden regelmäßig zeitnah ausgeglichen.

Im Zeitraum vom 9. Januar 2015 bis zum 30. April 2015 wurden die angestrebten 82 VZÄ im Höchstfall um acht, im Zeitraum vom 2. Januar 2017 bis 18. April 2017 um sechs und im Zeitraum vom 31. August 2017 bis voraussichtlich 20. Oktober 2017 um sieben unterschritten.

Die in der Drs. 21/10312 dargestellten Zahlen stellen die Besetzungsstände zu den dort genannten Stichtagen dar.

3. *Gibt es unter den VZÄ der Leitstelle diensteingeschränkte Personen, die nicht mehr in der Notrufannahme beschäftigt sind, aber im Stellenplan geführt werden?*

Wenn ja, wie viele?

Derzeit gibt es in der Rettungsleitstelle vier diensteingeschränkte Personen, die nicht in der Notrufannahme eingesetzt werden, dort aber andere Aufgaben wahrnehmen.

4. *Wie erklärt sich die im Vergleich zur Feuerwehr und der Freien und Hansestadt Hamburg gesamt durchweg höhere Krankenquote in der Leitstelle?*

Erkrankungsdiagnosen werden der Dienststelle aus Datenschutzgründen nicht bekannt gegeben. Valide Erklärungen liegen auch vor diesem Hintergrund nicht vor. Die Krankenquote entwickelt sich über die Jahre uneinheitlich. Gegenüber dem Jahr 2012 ist sie gesunken, siehe Drs. 21/6857.

5. *Wie erklären sich die hohen Überlastungsanzeigen 2017, obwohl das Jahr nicht einmal vorüber ist?*

Die Analyse und Bewertung der abgegebenen Überlastungsanzeigen ist noch nicht abgeschlossen. Diese Anzeigen gingen alle am Vortag der Einreichung der Drs. 21/10312 bei den Vorgesetzten der entsprechenden Mitarbeiter ein.

Im Übrigen wurden die Bedingungen in der Rettungsleitstelle kontinuierlich verbessert. So wurden zum Beispiel die Klimatechnik im Jahr 2017 erneuert und neue Leitstellenarbeitsplätze geschaffen.

Darüber hinaus wird die Personalausstattung der Rettungsleitstelle zurzeit gutachterlich untersucht, Ergebnisse liegen derzeit noch nicht vor.

6. *Gibt es eine Zielvorgabe, welche Anrufwartezeit nicht überschritten werden soll?*

Wenn ja, welche und wie oft wurde diese jährlich seit 2011 überschritten?

Wenn nein, wieso nicht?

Es wird angestrebt, die im Einzelplan der Behörde für Inneres und Sport zu den Haushaltsplänen der Freien und Hansestadt Hamburg angegebene durchschnittliche Anrufentgegennahmezeit von 10,4 Sekunden zu erreichen.

Die Anzahl der Anrufe mit einer Anrufwartedauer über 10,4 Sekunden stellt sich wie folgt dar:

Jahr	2014	2015	2016	2017*
Anzahl	176.707	225.933	213.254	150.331

* bis einschließlich dem 31.8.2017

Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

7. *Wie lange benötigt der Dispatcher, um den Einsatz zu disponieren, nachdem der Calltaker den Einsatz erzeugt hat? Bitte seit 2011 pro Jahr und für 2017 quartalsweise angeben.*

Der Feuerwehr liegen keine Daten im Sinne der Fragestellung vor. Darüber hinaus siehe Drs. 21/10312.

8. *Wie erklärt der Senat beziehungsweise die zuständige Behörde die seit 2014 zunehmende durchschnittliche Zeit von der Anrufannahme bis zur Alarmierung des ersten Rettungsmittels?*

Die Schwankungen der Zahlen bewegen sich in statistisch unauffälligen Größenordnungen, besonders beeinflussende Faktoren sind aus Sicht der Feuerwehr nicht erkennbar. Aus diesem Grund wurde eine tiefere Analyse nicht durchgeführt.

9. *Sind in den VZÄ gemäß Antwort zu Frage 12. der Drs. 21/10312 Personen enthalten, die keine Notrufannahmen und Dispositionen durchführen?*

Wenn ja, bitte ausführen.

In der Antwort zu 12. der Drs. 21/10312 sind die Funktionen Lagedienstführer und Dienstgruppenleiter mit enthalten. Diese führen gemäß Stellenbeschreibung keine Notrufannahmen und Dispositionen durch.

10. *Gibt es eine Dienstvereinbarung zur Anpassung des Personalbedarfs im laufenden Betrieb?*

Wenn ja, welche?

Wenn nein, wieso nicht?

Ja. In der Dienstvereinbarung über Arbeitszeit und Urlaubsansprüche ist auch der Ausgleich von kurz- bis mittelfristigen Personalausfällen geregelt.