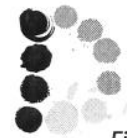




REF I	Zentrale	ABLAGE
REF II	DEV EINGANG	
REF III	12. Aug. 2009	
DA	AZ:	RÜCK.
BUCHH	VO. ZI	RECEIVED



POSTANSCHRIFT Bundesministerium des Innern, 11014 Berlin

Herrn Carsten-Michael Pix
Deutscher Feuerwehrverband
Bundesgeschäftsstelle
Reinhardtstraße 25
10117 Berlin

per E-Mail

HAUSANSCHRIFT Alt-Moabit 101 D, 10559 Berlin

POSTANSCHRIFT 11014 Berlin

TEL +49 (0)30 18 681-030 18681 1822

FAX +49 (0)30 18 681-030 18681 51822

BEARBEITET VON Alexander Kober

E-MAIL alexander.kober@bmi.bund.de

INTERNET www.d115.de

DATUM Berlin, 07. August 2009

AZ O3 020 810-13/02

BETREFF **100 Bilanz der Behördenrufnummer 115**
HIER Abgrenzung zu den Notrufnummern 110 und 112

BEZUG Ihr Schreiben vom 14.07.2009

Sehr geehrter Herr Pix,

vielen Dank für Ihr Schreiben vom 14.07.2009. Anlässlich der durch uns veröffentlichten Bilanz der ersten Tage der 115 thematisieren Sie den wichtigen Aspekt der Abgrenzung der Behördenrufnummer zu den Notrufnummern 110 und 112. Ich darf im Folgenden auf Ihre gestellten Fragen näher eingehen.

Bereits unmittelbar mit Zuteilung der Nummer „115“ durch die Bundesnetzagentur im Jahr 2007 hat die Projektgruppe D115 im Bundesministerium des Innern den Auftrag erhalten, die Verwechslungsgefahr der 115 mit den Notrufnummern durch eine klare Kommunikationsarbeit auf ein Minimum zu reduzieren. Gleichzeitig haben wir die verfügbaren technischen Möglichkeiten geprüft, eine potentiell eingehende Notfallmeldung möglichst schnell in die zuständige Notrufleitstelle zu übergeben. Die Prüfung der technischen Möglichkeiten einer Übergabe ging einher mit einer Analyse der rechtlichen Rahmenbedingungen.



SEITE 2 VON 3

Nach geltender Rechtslage und unter Berücksichtigung des TKG und der Notrufverordnung kann ein 115-Anruf nicht mit den Merkmalen eines Notrufs ausgestattet werden (§ 108 TKG). Dies bedeutet, dass eine Übergabe an die zuständige Notrufleitstelle derzeit nicht möglich ist. Um dennoch bei einer versehentlichen Anwahl der 115 im Notfall an die Notrufleitstellen weiterleiten zu können, haben die am D115-Verbund teilnehmenden Kommunen mit den Leitstellen der nicht-polizeilichen Gefahrenabwehr Absprachen für eine schnelle Weiterleitung von Notfallmeldungen getroffen.

Bezüglich der kommunikativen Maßnahmen zur Abgrenzung der Rufnummern verfolgen wir eine breit angelegte Strategie. In nahezu allen offiziellen Dokumenten und Publikationen des Projekts D115 kommunizieren wir deutlich die Inhalte der Einheitlichen Behördenrufnummer. Zusätzlich haben wir die Abgrenzung zu den Notrufnummern grafisch aufgearbeitet und in das D115-Feinkonzept sowie den D115-Infofilm integriert. Beide Dokumente stehen auf unserer Projektseite im Internet unter www.d115.de als Download zur Verfügung.

Zur zusätzlichen Information der Bürgerinnen und Bürger haben wir dem D115-Service ein einheitliches Soundbranding verliehen. Jeder Anrufer erhält in der Warteschleife eine Information zur Behördenrufnummer und eine Ansage des erreichten Servicecenter. Auch diese Maßnahme trägt zur Abgrenzung der Behördenrufnummer von der Notrufnummer bei.

An der Erarbeitung des D115-Feinkonzept und des Kapitels 10, welches u.a. den Umgang mit Fehlanrufen thematisiert, haben auch Vertreter der Feuerwehren teilnehmender Regionen mitgearbeitet. Das Feinkonzept D115 wurde ferner verschiedenen Unterausschüssen der Arbeitskreise II und V der Innenministerkonferenz vorgestellt und von diesen zur Kenntnis genommen.

Nachfolgend darf ich die von Ihnen gestellten Fragen beantworten.

Gab es in den Pilotregionen Anrufe auf die 115, die als Notruf zuzuordnen waren?

- Ja.

Wenn ja, um wie viele Anrufe handelt es sich?

- Seit Pilotstart am 24.03.2009 sind in den teilnehmenden Servicecenter auf kommunaler Ebene insgesamt 30 Notfallmeldungen eingegangen. In allen Fällen konnte mit dem A-Teilnehmer eine Kommunikation erfolgen. Die Anrufer wurden entweder über die zutreffenden Notrufnummern informiert und zur Anwahl dieser aufgefordert oder



nach dem vor Start des Pilotbetrieb mit den zuständigen Notrufleitstellen vereinbarten Verfahren weitergeleitet.

Sind die Mitarbeiter in den Pilotregionen auf eine Annahme von Notrufen geschult worden?

- Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der D115-Servicecenter sind im Umgang mit schwierigen Anliegen geschult. Auch der Umgang mit potentiellen Notrufanliegen wird seitens der Servicecenter geschult. Besonderes Augenmerk wird auf die schnelle und zielgenaue Weiterleitung an die Notrufleitstellen gelegt.

Wenn ja, in welcher und in welcher Form ist dies geschehen und wie wird eine notrufgerechte Verarbeitung des Anrufs sichergestellt?

- Die Schulungen erfolgen dezentral in den teilnehmenden Servicecentern. Seitens des Projekts D115 werden auch zu diesem Thema zentrale Schulungsfolien bereitgestellt, die durch die teilnehmenden Servicecenter um die dezentral vereinbarten Callflows ergänzt werden. Die von Ihnen gewählte Formulierung einer „notrufgerechten Bearbeitung“ ist gekoppelt an die generellen und technischen Möglichkeiten und Grenzen, die durch den derzeit geltenden Rechtsrahmen gesetzt werden. Wie bereits oben beschrieben, haben die teilnehmenden Servicecenter Absprachen zum Umgang bzw. zur Weiterleitung von eingehenden Notfallmeldungen getroffen.

Welche konkreten Maßnahmen werden ergriffen, um zu verhindern, dass Bürger bei der 115 Notrufe absetzen?

- Ich verweise auf die oben stehenden Ausführungen.

Ich hoffe, Ihre Fragen zufriedenstellend beantwortet zu haben. Für weitere Fragen und Auskünfte stehe ich Ihnen gern zur Verfügung.

Ich würde mich freuen, wenn Sie bei Gelegenheit die 115 einmal testen und darf Sie dazu herzlich einladen. Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass eine Vielzahl von Fragen bereits sofort beantwortet werden können und der Service gut angenommen wird.

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrag

Alexander Kober