

# **Polizeinotruf 110**

## **Was passiert mit einem Notruf?**

### **Eine Reportage von Timo Hommel**

450.000 Menschen wohnen im Rhein-Kreis-Neuss in acht Städten und Gemeinden. Wer in eine Notsituation gerät, wählt die 110, die Notrufnummer der Polizei. Aber was passiert eigentlich, wenn so ein Anruf eingeht? Diese Frage habe ich mir gestellt, als mich vor Kurzem ein Streifenwagen mit Martinshorn und Blaulicht überholte. Der Antwort bin ich nun nachgegangen.

Die Stadt Neuss ist die größte Stadt des Kreisgebietes. Dort, an der Jülicher Landstraße 178, befindet sich die sogenannte Einsatzleitstelle der Polizei, wo alle Notrufe zusammen kommen.



Die Polizei an der Jülicher Landstraße in Neuss

Freitagnachmittag, 23.11.2012. Ich bin überrascht, als ich die Räumlichkeiten der Einsatzleitstelle

betrete, denn mit dem was ich vorfinde, hatte ich nicht gerechnet, denn der Raum ist mit viel moderner Technik ausgerüstet.

Fünf Arbeitstische, jeweils ausgerüstet mit 4 Monitoren, 2 Tastaturen, 2 Lautsprechertürmen und einem Mikrofon für den Funk, stehen in einem großen Raum in der 4. Etage des Polizeigebäudes. Außerdem gibt es 2 Deckenbeamer und 2 dazugehörige Leinwände.

Ein angrenzender weiterer Büroraum ist ebenfalls mit mehreren Monitoren und PC's ausgestattet.

Dort ist auch die Technik untergebracht, die alle Notrufe aufzeichnet.

In diesem Büro arbeitet der sogenannte Dienstgruppenleiter.



Das Büro des Dienstgruppenleiters

Er ist der Chef der Leitstelle und wenn sich alle Büros der Sachbearbeiter und Polizeiführung geleert haben, auch der Chef aller im Dienst befindlichen Polizeibeamten, die dann weiterhin kreisweit im Dienst sind. Das sind die Beamten auf Streifenfahrt und der Kriminalwache.

Noch ein weiterer großer Raum steht zur Verfügung. Hier werden Pressekonferenzen oder

Fortbildungsveranstaltungen durchgeführt. Dieser Raum wird aber auch benutzt, wenn aufsehenerregende Einsätze anfallen, wie z. B. Geiselnahmen oder Bankraub. Dann tagt dort der sogenannte Führungsstab.

Hier können im Ernstfall mit wenigen Handgriffen an jedem Tisch Laptops angeschlossen werden. Dadurch wird die Führungsgruppe immer und über alles gleichzeitig informiert und wichtige Befehle können sofort weitergeleitet werden.



Die Befehlsstelle der Polizei für den Führungsstab

Nachdem mich der Dienstgruppenleiter, Polizeihauptkommissar R., empfangen und durch die Räume geführt hat, darf ich noch einen Blick in die zwei restlichen Büros werfen. Dort findet die sogenannte Datenpflege statt.

Hauptkommissar R.: „Fast alle Daten, die den PC's der Leitstelle zur Verfügung stehen, werden von uns selber verwaltet und aktualisiert. Das ist zur Bewältigung aller anfallenden Arbeiten erforderlich und äußerst wichtig.“ So können die Beamten z. B. sofort erkennen, wenn jemand von

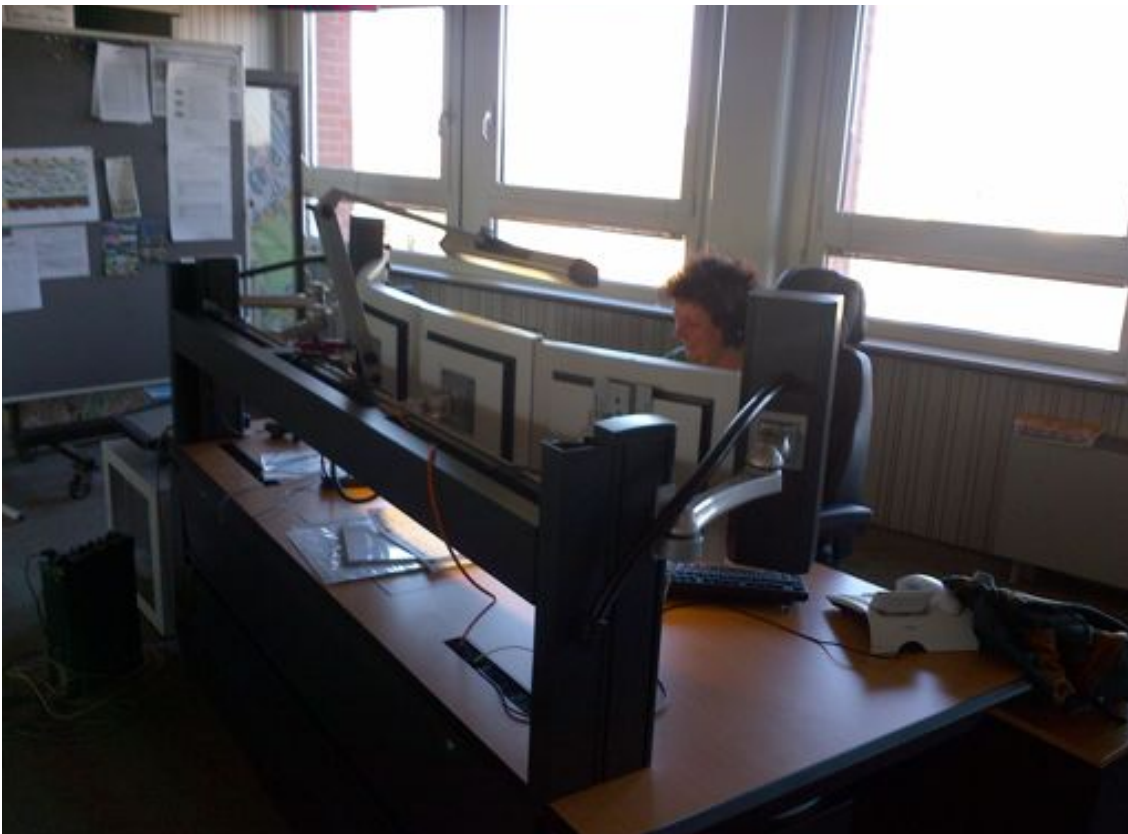
einer Telefonzelle anruft und wo diese sich befindet.

Anschließend erklärt er mir, dass die Beamtinnen und Beamten die Leitstelle rund um die Uhr besetzen müssen. Deswegen arbeiten sie im sogenannten 3-Schichten-System und versehen Früh-, Spät- und Nachtdienst.

Wenn größere Einsätze anstehen, können weitere Beamte hinzugeholt werden. Dazu gehört z. B. der Nachtdienst an Silvester, weil da grundsätzlich mehr los ist als an normalen Tagen.

Die gesamte Arbeit wird von Computern unterstützt. Das gilt für das Telefonieren genauso wie für die Einsatzbearbeitung.

Dann ist es soweit. Ich darf neben einem der Beamten, Hauptkommissar Wilfried B., am Leitstellentisch sitzen und beobachten, wie die Arbeit erledigt wird.



Polizeioberkommissarin Manuela N. (33) koordiniert Einsätze

Nachdem sich meine anfängliche Nervosität aufgrund der Anspannung gelegt hat, weil ich nicht wusste was mich dort erwartet, fällt mir als erstes auf, dass es keine Ruhe gibt. Im Raum hört man ein ständiges Stimmengewirr, denn die Telefone klingeln fast pausenlos und der Funk ist ebenfalls ständig hörbar. Ich kann mir kaum vorstellen, dass hier konzentriertes Arbeiten möglich ist. Aber ich werde bald eines Besseren belehrt.

Auf einem der Monitore trägt Hauptkommissar B. in einem Einsatzformular ein, wer anruft, um

was es geht und wo etwas passiert ist. Das System hält automatisch fest, wann angerufen wurde. Verblüffend: die Telefonnummer des Anrufers taucht automatisch in dem Formular auf, sobald der Beamte den Notruf annimmt. Wie mir Hauptkommissar B. erklärt, lässt sich das auch nicht durch Unterdrücken der Nummer durch den Anrufer verhindern. Das Telekommunikationsgesetz schreibt vor, dass Telefongesellschaften die Telefonnummern nicht unterdrücken und somit für die Polizei erkennbar bleiben.

Und: automatisch öffnet sich auf einem Monitor ein neues Fenster mit einer Landkarte und der markierten Stelle des Einsatzortes. Deshalb, so bekomme ich erklärt, müssen die Beamtinnen und Beamten nicht vorrangig über alle Ortskenntnisse verfügen. Die Technik macht das überflüssig.

„Aber“, so der Beamte, „diejenigen, die hier arbeiten, kommen aus allen Städten im Kreis und das hat seine Vorteile.“

Auf einem der Monitore sehe ich eine Übersicht über alle Polizeifahrzeuge, die zur Verfügung stehen. Sie sind in Spalten nach Städten geordnet. So lassen sich die Streifenwagen für Neuss, Meerbusch, Dormagen, Grevenbroich, Kaarst, Jüchen, Rommerskirchen und Korschenbroich gut unterscheiden. Weitere Spalten gibt es für die Fahrzeuge der Kriminalpolizei, des Einsatztrupps und des Verkehrsdienstes.

Sobald der Beamte den Namen des Anrufers, den Grund des Anrufes und den Einsatzort erfahren hat, ist das Einsatzformular fertig. Für den Einsatz wird dann ein freier Streifenwagen ausgewählt und in das Einsatzformular eingetragen. Wenn erforderlich, setzt er auch mehrere Fahrzeuge ein. Über Funk gibt er seine Daten dann an alle Beteiligten weiter.

Er kann auch Streifenwagen, die schon in einem Einsatz sind, in einem weiteren Einsatz eintragen. Hinter dem Rufnamen taucht auf dem Monitor dann ein großes „V“ auf. Das bedeutet, dass der Wagen vorgeschlagen ist.

Auf dem Telefonmonitor blinkt mal wieder die 110 auf.

„Polizeinotruf Kreis Neuss“, höre ich Polizeihauptkommissar B. neben mir sagen und sehe, wie sein Gesicht ernst wird. Es wird ein Verkehrsunfall gemeldet.

„Sie sagen, es gibt 2 Verletzte. Ist da jemand schwer verletzt? Ja, ich schicke einen Krankenwagen und den Notarzt, ja, Neuss, Berghäuschensweg“, sagt der Beamte. Und weiter: „Sichern Sie bitte die Unfallstelle so gut es geht. Nicht das uns da noch jemand rein fährt.“

Als erstes nimmt der Beamte dann Kontakt mit der Kreisleitstelle der Feuerwehr auf. Dafür gibt es eine Direktleitung, auf die er mit der PC-Maus klickt. Er erklärt den Unfall und fordert Krankenwagen und Notarzt an. Kaum hat er das Gespräch beendet, spricht er über sein Funkgerät zwei Streifenwagen an.

„1231 und 1232 für Gregor kommen.“

Da frage ich mich natürlich: „Gregor? Wer oder was ist Gregor?“

Gregor ist der Funkrufname der Einsatzleitstelle und ihn gibt es in NRW nur einmal. So hat die Düsseldorfer Polizei den Rufnamen Düssel oder Köln den Rufnamen Arnold.

„Fahrt zum Berghäuschensweg Höhe 282, dort ein Verkehrsunfall zwischen 2 Pkw. Eine Person soll schwer verletzt sein. Krankenwagen und Notarzt sind unterwegs. Einsatzmittel sind frei gegeben.“

Auf meine Frage, was er mit „Einsatzmittel“ meine, erklärt er schnell, dass damit Martinshorn und Blaulicht gemeint sind. Denn viel Zeit hat er nicht. Er muss den Vorgesetzten der Streifenwagenbesatzungen informieren und auch die Polizeipressestelle.

Später erklärt er mir, dass dies immer bei Vorfällen passiere, die in der Öffentlichkeit besonderes Interesse haben können.

Die Presse erfahre oft sehr schnell, was passiert ist. Da der Pressesprecher der Polizei dann Fragen beantworten muss, wird er umgehend informiert.

Keine 3 Minuten dauert es, da treffen die Streifenwagen schon am Unfallort ein. Es wird bestätigt, dass sich ein Beifahrer eines Pkw schwer verletzt hat, weil er nicht angeschnallt war. Er ist wohl mit dem Kopf heftig gegen einen Türholm gestoßen und kaum ansprechbar. Es handelt sich um einen Auffahrunfall. Das alles schreibt der Beamte in das Einsatzformular.

Nach einiger Zeit meldet sich einer der unfallaufnehmenden Beamten über Funk.

Er benötigt zwei Abschleppwagen, denn beide beteiligten Autos sind nicht mehr fahrbereit.

Auch das trägt der Beamte ein und telefoniert dann mit einem Abschleppunternehmen.

Später wird an der Unfallstelle auch noch die Feuerwehr verlangt, weil Öl aus einem der Pkw ausgelaufen ist. Der Beamte bestellt bei der Feuerwehr den sogenannten Umweltwagen.



Die Leitstelle im Überblick

Zwischenzeitlich merke ich, dass es im Raum lauter geworden ist, denn auch an den anderen Tischen wird intensiv gearbeitet, pausenlos Funkverkehr und Telefonate. Wegen des Stimmengewirrs aus mehreren Richtungen kann ich außer Wortfetzen zeitweise nichts verstehen. Als ich Hauptkommissar B. frage, ob ihn das nicht störe, antwortet er: „Nö, Übung macht den Meister.“ Lächelnd fügt er dann hinzu: „Na ja, es dauert einige Zeit bis man sich dran gewöhnt hat. Aber dann ist`s kein Problem mehr.“

Während er das sagt, schiebt er den Mausfeil schon auf den nächsten blinkenden Notruf. So geht das pausenlos. Ladendiebstahl, Streitereien, Verkehrsbehinderungen, ein gestohlener Kanaldeckel, eine umgefallene Baustellenbeschilderung, eine nicht funktionierende Ampel, ein rutschiger Ölfleck auf der Straße. Viel sprechen kann ich deswegen nicht mit dem Beamten. Aber zwischendurch erklärt er, dass die Situation jeden Tag anders ist. Es könne durchaus vorkommen, dass minutenlang kein Telefon klingelt. Es könne aber auch passieren, dass alle Telefone gleichzeitig klingeln.

Die Notrufe und alle anderen Anrufe blinken übrigens an allen Arbeitstischen gleichzeitig. Deswegen muss ein Anrufer auch nur einige Sekunden warten, bis sich ein Beamter oder eine Beamtin meldet.

Ich bin sehr überrascht, wie die Beamten ihre Arbeit tun, wie sie ständig telefonieren, funken und Anweisungen geben. Sie bemerken sogar, wenn ein Kollege am anderen Tisch Hilfe benötigt und erledigen auch das mit aller Ruhe.

Unzählige Abfragen werden über Funk und Telefon durchgeführt. Dabei werden Namen oder Kennzeichen in das polizeiliche Abfragesystem eingegeben. Damit lässt sich prüfen, ob jemand per Haftbefehl gesucht wird oder ein Auto gestohlen ist. Die Abfragen laufen europaweit.

„Die Person wird nicht gesucht, aber Vorsicht – Hinweis bewaffnet, Gewalttäter.“ Solche oder andere Hinweise wie z. B. Rauschgift oder Kfz-Dieb kann ich immer wieder hören. Sie schützen die kontrollierenden Beamten vor unangenehmen Überraschungen.

Viele Überprüfungen führen zu keinerlei Hinweisen. Das ist auch gut so, denn die meisten Menschen sind glücklicherweise keine Straftäter.

Und dann passiert es. Eine Streifenbesatzung überprüft in der Neusser Innenstadt einen 35-jährigen Niederländer. Nachdem der Leitstellenbeamte die Personalien in seinen PC eingegeben hat, dauert es keine Sekunde bis zur Antwort. Ein roter Balken blinkt: FESTNAHME. Der Beamte sieht wohl an meinem fragenden Blick, dass ich neugierig und aufgeregt bin. Schmunzelnd sagt er: „Das ist ein dicker Brocken. Hat schon ein paar Jahre gesessen. Jetzt verabschiedet er sich wieder für 4 Jahre.“ Der Mann wird von der holländischen Polizei gesucht, nachdem er eine Bank und zwei Tankstellen überfallen hatte und vor seinem Haftbeginn geflüchtet ist.

Was denn nun mit dem Mann passiere, erkundige ich mich. Er wird zur Polizeiwache gebracht und dort bleibt bis zu seiner Überführung in die Niederlande in Haft.

Es gibt noch weitere Abfragesysteme. Damit lässt sich prüfen, ob man einen Führerschein hat, wo man wohnt oder wer Halter eines Fahrzeuges ist.

„Da, die Feuerwehrleitung blinkt. Mal sehen, was passiert ist“, sagt der Beamte zu mir und klickt mit dem Mauszeiger auf den Anruf.

Nach dem Telefonat lächelt er mich an und erklärt:

„Da haben Sie Glück“, sagt er. „Gleich landet der RTH hier bei uns, das kommt auch nur alle paar Wochen mal vor.“

„RTH?“, frage ich.

„Rettungshubschrauber, RTH ist unsere Abkürzung. Er bringt einen Patienten für das Lukas-Krankenhaus, dass nur ein paar hundert Meter entfernt liegt. Wird dann von einem Krankenwagen



abgeholt.“

Ein paar Minuten später ist das Motorengeräusch des Hubschraubers zu hören. Er landet hinter dem Polizeigebäude, wo die Polizei über einen Landeplatz verfügt. Kurze Zeit später höre ich das Martinshorn des Krankenwagens und sehe, wie sich blinkendes Blaulicht entfernt.

Zu sehen war sonst kaum etwas, weil die Aktion durch angrenzende Gebäude verdeckt wird.

Einige Minuten später startet der Hubschrauber mit dröhnenden Geräuschen und es gelingt mir noch gerade, mit meinem Handy ein Foto zu schießen.

„Sind die Rettungshubschrauber nicht immer orange oder gelb?“ frage ich den Beamten.

„Das stimmt“, sagt er. „Ist mir jetzt gar nicht aufgefallen, dass der jetzt grau ist. Ich frage mal nach.“

Nachdem er mit der Feuerwehr telefoniert hat, erklärt er, dass man sich bei der Bundespolizei den Hubschrauber ausleihen musste, da alle anderen im Einsatz waren und der Patient dringend von Duisburg nach Neuss verlegt werden musste.



Der Rettungshubschrauber startet hinter dem Polizeigebäude

Nächster Notruf, den der Beamte annimmt.

„Ich kann Sie sehr schlecht verstehen, ist da jemand, der besser Deutsch spricht? Nein?“

„Sie benötigen einen Krankenwagen? Ok, ich schicke einen. Wo wohnen Sie?“

„Ist das richtig? Sie wohnen Kölner Str. 6?“

„Gut, sagen Sie mir Ihren Namen. Habe ich das richtig verstanden – Sie sind Herr H.? Ok.“

Der Beamte erklärt mir, dass es sich um einen ausländischen Mitbürger handelt, der kaum Deutsch spricht. Er scheint Herzprobleme zu haben.

Bevor der Beamte einen Krankenwagen entsendet, überprüft er die Adresse und den Namen über seinen PC. Weder Name noch Adresse stimmen mit den Angaben des Mannes überein.

Im Internet öffnet er das jedem zugängliche Telefonbuch. Dort kann man die „Rückwärtssuche“ auswählen und die Telefonnummer des Anrufers überprüfen.

Und tatsächlich! Der Mann wohnt nicht auf der Kölner Straße Nr. 6, sondern auf der Körnerstraße Nr. 6. Und sein Name lautet nicht H. sondern K. Nun kann der Beamte den Krankenwagen zum richtigen Ort entsenden.

Und wieder bin ich überrascht, wie schnell und routiniert hier gearbeitet wird. Während ich nervös neben dem Beamten sitze und überlege, ob dem Mann geholfen werden kann, tippt der Beamte in aller Ruhe pausenlos auf seinen Tastaturen herum – und hat Erfolg.

Erst als mein Besuch bei der Leitstelle endet, stelle ich fest, dass man von der 4. Etage des Polizeigebäudes, wo sich die Leitstelle befindet, einen tollen Überblick über die Stadt gehabt hätte. Aber ohne es bemerkt zu haben, ist es dunkel geworden über Neuss und ich kann außer Lichter nicht mehr viel erkennen. Und jetzt, nach 6 Stunden, spüre ich, dass ich Hunger habe und frage mich verwundert, wieso ich das bisher nicht bemerkt habe. Und wieso habe ich keinen Beamten in der Leitstelle essen gesehen? Da sie durch die Konzentration auf ihre Arbeit abgelenkt waren, hatten sie keine Zeit zum Essen.

Es war äußerst interessant und spannend zu erleben, wie konzentriert und präzise auf der Einsatzleitstelle Notrufe und Einsätze bearbeitet werden. Immerhin können davon Menschenleben abhängig sein.

Wenn mir das nächste Mal ein Streifenwagen mit Martinshorn und Blaulicht begegnet, weiß ich jetzt, welche professionelle Leistung von engagierten Menschen sich dahinter verbirgt. Und es gibt ein sicheres Gefühl, dass man sich auf dieses gut funktionierende Notfallsystem verlassen kann.