



Vorlage an den Landrat des Kantons Basel-Landschaft

Titel: Beantwortung der Interpellation Nr. [2013-214](#) von Bianca Maag-Streit, SP-Fraktion: Wann ist ein Anruf ein Notfall?

Datum: 27. August 2013

Nummer: 2013-214

Bemerkungen: [Verlauf dieses Geschäfts](#)

Links:

- [Übersicht Geschäfte des Landrats](#)
- [Hinweise und Erklärungen zu den Geschäften des Landrats](#)
- [Landrat / Parlament des Kantons Basel-Landschaft](#)
- [Homepage des Kantons Basel-Landschaft](#)



2013/214

Kanton Basel-Landschaft

Regierungsrat

Vorlage an den Landrat

betreffend Beantwortung der Interpellation Nr. [2013-214](#) von Bianca Maag-Streit, SP-Fraktion: Wann ist ein Anruf ein Notfall?

Vom 27. August 2013

Am 13. Juni 2013 reichte Bianca Maag-Streit die Interpellation 'Wann ist ein Notfall?' ein, die folgenden Wortlaut hat:

" Wenn heute bei einem Polizeiposten nach Büroschluss angerufen wird, kommt eine Meldung auf dem Telefonbeantworter mit dem Hinweis, in Notfällen die Nummer 112 zu wählen. Will jemand aber eine nächtliche Ruhestörung, einen freilaufenden Hund usw. melden, hat er keine Ahnung wann diese Combox abgehört wird und wie schnell die Polizei reagiert; bzw. die anrufende Person ist der Meinung, dass sich die Polizei innert nützlicher Frist meldet bzw. reagiert. Leider ist dem aber nicht so.

Eine nächtliche Ruhestörung ist für den Anrufenden sicher unangenehm und störend, aber wird nicht unbedingt als Notfall eingestuft. Allerdings kann es sich bei nächtlicher Ruhestörung z.B. Streit im Nachbarhaus sehr wohl um einen Notfall handeln z.B. bei häuslicher Gewalt. Der anrufenden Person ist dies aber nicht unbedingt bewusst und sie will einfach nur die nächtliche Ruhestörung melden, in der Meinung das reicht für eine Intervention der Polizei. Die Nummer 112 also die Notfallnummer wird in diesem Fall nicht angerufen. Dass allerdings der Telefonbeantworter erst am nächsten Arbeitstag bearbeitet wird, ist den Anrufenden sicher nicht bewusst.

Es stellt sich hier die Frage, wer entscheidet ob ein Anruf ein Notfall ist oder nicht? Oder muss, ausserhalb der Bürozeiten, immer die Nummer 112 angerufen werden, damit die Polizei reagiert. Dann müsste dies der Bevölkerung unbedingt kommuniziert werden.

Deshalb hier meine Fragen:

- 1. Wie sind die Öffnungszeiten der Polizei generell? Ab wann wird der Telefonbeantworter eingeschaltet? Wie regelmässig bzw. wie oft wird der Telefonbeantworter abgehört?*
- 2. Auf welche Nummer sollte z. B. bei Ruhestörungen nachts angerufen werden, muss dies immer als Notfall (112) eingestuft werden?*
- 3. Warum werden die Nachrichten nicht an die Alarmzentrale zur Bearbeitung und Triage weitergeleitet? Die Alarmzentrale könnte dann ja entscheiden was Aufschub duldet und was nicht.*

4. *Wie rasch können also Anrufende auf eine Rückmeldung oder auf ein Eingreifen der Polizei hoffen?*
5. *Wie ist der Ablauf generell bei Anrufen an die Polizei tagsüber und nachts. Wie werden Anrufe bearbeitet; wer wird wie informiert; wie wird die Gemeindepolizei involviert?*

Vielen Dank für die Beantwortung meiner Fragen."

Der Regierungsrat beantwortet die Fragen wie folgt:

Vorbemerkungen:

Seit der Reorganisation der Uniformpolizei, welche bei der Polizei Basel-Landschaft per 1. Juni 2012 durchgeführt wurde, werden auch die Polizeistützpunkte Liestal und Reinach an Sonn- und Feiertagen sowie über Nacht geschlossen. Aufgrund der sehr geringen Frequentierungen innerhalb dieser Zeiten würde die Aufrechterhaltung der Öffnungszeiten in keinem Verhältnis zum Personalaufwand stehen.

Vor der Reorganisation wurden eingehende Telefonanrufe von Kundinnen und Kunden ausserhalb der Öffnungszeiten von den Polizeihauptposten und Polizeiposten direkt zum zuständigen und besetzten Polizeistützpunkt weitergeleitet und die Meldung dort entgegengenommen, resp. wenn notwendig an die Einsatzleitzentrale (nachstehend ELZ) weitergeleitet.

Es ist tatsächlich so, dass heute Personen, welche sich ausserhalb der Öffnungszeiten telefonisch an eine lokale Polizeistelle der Polizei Basel-Landschaft wenden, den folgenden Text eines Anrufbeantworters hören:

„Guten Tag, der von Ihnen gewünschte Polizeiposten ist zurzeit nicht erreichbar. Am Ende der Ansage können Sie jedoch eine Nachricht hinterlassen. Handelt es sich um einen Notruf oder um eine dringende Angelegenheit, drücken Sie die Taste 1, Sie werden dann umgehend mit der Einsatzleitzentrale der Polizei Basel-Landschaft verbunden. Durch Drücken der Taste 3, haben Sie nun die Möglichkeit eine Nachricht zu hinterlassen. Bitte nennen Sie uns Ihren Namen, Ihr Anliegen und Ihre Telefonnummer, damit wir Sie baldmöglichst kontaktieren können. Wählen Sie nun die Taste 1 oder 3. Herzlichen Dank und auf Wiederhören. Ihre Polizei Basel-Landschaft. Bitte sprechen Sie nach dem Signalton.“

Diese Information beinhaltet den klaren Hinweis, was zu tun ist, wenn es sich um einen Notruf handelt. Zudem darf davon ausgegangen werden, dass es sich nicht um eine dringende Angelegenheit handelt, wenn jemand auf eine lokale Polizeistelle anruft - insbesondere dann nicht, wenn auf einen Telefonbeantworter zu sprechen ist.

Frage 1:

Wie sind die Öffnungszeiten der Polizei generell? Ab wann wird der Telefonbeantworter eingeschaltet? Wie regelmässig bzw. wie oft wird der Telefonbeantworter abgehört?

Antwort des Regierungsrates:

Die Öffnungszeiten der Polizei Basel-Landschaft sind wie folgt geregelt:

Polizeistützpunkte

Polizeistützpunkt Reinach

Montag - Freitag: 09:00 - 12:00 / 14:00 - 17:00 Uhr

Samstag: 09:00 - 17:00 Uhr

Polizeistützpunkt Liestal

Montag - Freitag: 08:00 - 12:00 / 14:00 - 17:00 Uhr

Samstag: 09:00 - 17:00 Uhr

Empfangsdienst Gutsmatte (nicht telefonisch)

Montag - Freitag: 06:00 - 08:00 / 12:00 - 14:00 Uhr

Polizeihauptposten (Allschwil, Binningen, Laufen, Therwil, Muttenz, Pratteln, Sissach)

Montag - Freitag: 09:00 - 12:00 / 14:00 - 17:00 Uhr

Die Schalteröffnungszeiten werden wenn immer möglich eingehalten. Zur Bewältigung von lokalen Ereignissen, für welche ein erhöhter Personalbedarf erforderlich ist, können die Polizeihauptposten kurzfristig geschlossen werden.

Polizeiposten (Aesch, Arlesheim, Münchenstein, Birsfelden, Gelterkinden, Waldenburg/Bubendorf)

Montag - Freitag: 09:00 - 12:00 / 14:00 - 17:00 Uhr

Die Schalteröffnungszeiten sind nicht garantiert. Ist der Polizeiposten während der angegebenen Zeit besetzt, ist der Schalter geöffnet und das Telefon bedient.

Telefonbeantworter

Ausserhalb der Öffnungszeiten ist der Telefonbeantworter eingeschaltet und für dringende Fälle eine Weiterleitung an die ELZ also jederzeit möglich. Auf den Polizeistützpunkten und – hauptposten wird der Telefonbeantworter von Montag - Freitag täglich vor den Öffnungszeiten abgehört. Auch auf den Polizeiposten wird dies so gehandhabt. Da die Öffnungszeiten jedoch nicht garantiert werden können, kann es vorkommen, dass der Telefonbeantworter nicht täglich (Montag – Freitag) abgehört wird, spätestens aber sobald der Posten nach der letzten Schliessung wieder durch einen Mitarbeiter oder durch eine Mitarbeiterin besetzt wird.

Frage 2:

Auf welche Nummer sollte z. B. bei Ruhestörungen nachts angerufen werden, muss dies immer als Notfall (112) eingestuft werden?

Antwort des Regierungsrates:

Bei Ruhestörungen handelt es sich nicht um einen Notfall. Die Zuständigkeit in diesem Bereich liegt grundsätzlich bei der Gemeinde (§ 44 Gemeindegesetz). Bei regelmässig vorkommenden Ruhestörungen z.B. in einem Mehrfamilienhaus ist die Hausverwaltung zuständig. Reklamierenden steht es zudem offen, in diesen Fällen zivilrechtlich vorzugehen.

Gehen bei der ELZ der Polizei Basel-Landschaft Anrufe ein, welche in die Zuständigkeit der Gemeinde fallen, so alarmiert/avisiert die ELZ die Gemeinde. Kann durch die ELZ keine autorisierte Ansprechperson kontaktiert werden, so übernimmt die Polizei Basel-Landschaft nach den verfügbaren Ressourcen den Auftrag.

Frage 3:

Warum werden die Nachrichten nicht an die Alarmzentrale zur Bearbeitung und Triage weitergeleitet? Die Alarmzentrale könnte dann ja entscheiden was Aufschub duldet und was nicht.

Antwort des Regierungsrates:

Wie erwähnt, wird der/die Anrufende im Text des Telefonbeantworters auf die Möglichkeit einer Weiterleitung an die ELZ hingewiesen, diese erfolgt aber nicht automatisch. Speziell an Wochenenden (Freitag- Samstagnacht) ist die ELZ über die Notrufnummern sehr stark belastet. Der Telefonbeantworter dient somit auch einer notwendigen Entlastung der Mitarbeitenden unserer ELZ. Die Kundschaft muss selbst entscheiden, ob ihr das Anliegen dringend erscheint oder zu einem späteren Zeitpunkt gemeldet werden kann.

Frage 4:

Wie rasch können also Anrufende auf eine Rückmeldung oder auf ein Eingreifen der Polizei hoffen?

Antwort des Regierungsrates:

Während der Öffnungszeiten beurteilt die zuständige Mitarbeitende der angerufenen Polizeistelle, ob es sich um eine dringende Angelegenheit handelt oder nicht. Dringende Anliegen werden durch den Mitarbeitenden an die ELZ weitergeleitet, welche sämtliche auf dem ganzen Kantonsgebiet im Einsatz stehenden Polizeipatrouillen koordiniert. Ausserhalb der Öffnungszeiten gelangt der/die Anrufende über den Telefonbeantworter und unter Betätigung der angegebenen Tastenfunktion direkt zur ELZ. Die ELZ beurteilt aufgrund der objektiven Dringlichkeit und der aktuell zur Verfügung stehenden Mittel, ob ein Einsatz der Polizei Basel-Landschaft notwendig ist.

Die Frage, wie rasch auf so einen Anruf durch die Polizei reagiert werden kann, kann deshalb nicht pauschal beantwortet werden. Meldungen, die auf dem Telefonbeantworter hinterlassen werden, werden vor der nächsten Öffnung des Polizeipostens abgehört und je nach Fall werden die erforderlichen Massnahmen so bald wie möglich in die Wege geleitet.

Frage 5:

Wie ist der Ablauf generell bei Anrufen an die Polizei tagsüber und nachts. Wie werden Anrufe bearbeitet; wer wird wie informiert; wie wird die Gemeindepolizei involviert?

Antwort des Regierungsrates:

Siehe Antwort auf Frage 4.

Gehen bei der Polizei Basel-Landschaft Anrufe ein, welche in die Zuständigkeit der Gemeinde (-polizei) fallen, so alarmiert/avisiert die Polizei Basel-Landschaft die Gemeinde immer über die dafür vereinbarte Telefonnummer (24h). Ist das Büro nicht besetzt, leitet die Gemeinde den Anruf an die durch sie autorisierte Stelle weiter. Nachts stellen bis anhin gewisse Gemeindepolizeien zu vorab kommunizierten Zeiten Pikettdienste, sodass die Polizei Basel-Landschaft die betreffenden Requisitionen zu diesen Zeiten ebenfalls an die Gemeindepolizeien weiterleiten kann. Kann durch die Polizei Basel-Landschaft keine autorisierte Ansprechperson kontaktiert werden, so übernimmt sie wenn nötig und nach den aktuell verfügbaren Ressourcen die Erledigung der Requisition selbst. Hingegen bietet die ELZ der Polizei Basel-Landschaft keine Drittpartner (private Sicherheitsunternehmen) direkt auf.

Liestal, 27. August 2013

Im Namen des Regierungsrates:
der Präsident: Wüthrich

der Landschreiber: Achermann