



Dringlichkeitsantrag

der Abgeordneten **Martin Hagen, Dr. Dominik Spitzer, Julika Sandt, Alexander Muthmann, Matthias Fischbach** und **Fraktion (FDP)**

Standard zur Notruf-Warteschleifenansage

Der Landtag wolle beschließen:

Die Staatsregierung wird aufgefordert, einen bayernweit einheitlichen Standard zur Be-
spielung der Bandansage in der Warteschleife bei Notrufen in den Leitstellen einzufüh-
ren. Insbesondere sollten die Bandansagen Wartende auffordern, nicht aufzulegen.

Begründung:

Wartezeiten am Telefon sind bei Notrufen nicht vermeidbar und keine Seltenheit. Die eingehenden Anrufe in den Leitstellen werden der Reihenfolge nach abgearbeitet. Mit einer Bandansage, die den Anrufer auffordert, nicht aufzulegen, kann vermieden werden, dass er erneut anruft und damit an die letzte Position der Warteschleife gelangt. Derzeit gibt es jedoch keine einheitliche Abwicklung der Notrufe in Bayern. Manche Leitstellen haben keine Bandansagen dazwischengeschaltet. Für den Anrufer, der sich in einer Ausnahmesituation befindet, sind jedoch unmissverständliche, sachliche Ansa-
gen wichtig, die bayernweit einheitlich einzuführen sind.