



Antrag

der Abgeordneten **Manfred Ländner, Tobias Reiß, Holger Dremel, Norbert Dünkel, Matthias Enghuber, Max Gibis, Alfred Grob, Otto Lederer, Peter Tomaschko CSU,**

Florian Streibl, Dr. Fabian Mehring, Joachim Hanisch, Prof. (Univ. Lima) Dr. Peter Bauer, Manfred Eibl, Susann Enders, Dr. Hubert Faltermeier, Hans Friedl, Tobias Gotthardt, Eva Gottstein, Wolfgang Hauber, Johann Häusler, Dr. Leopold Herz, Alexander Hold, Nikolaus Kraus, Rainer Ludwig, Gerald Pittner, Bernhard Pohl, Kerstin Radler, Gabi Schmidt, Jutta Widmann, Benno Zierer und Fraktion (FREIE WÄHLER)

Notruf-Bandansagen optimieren und zugleich Barrierefreiheit erhalten!

Der Landtag wolle beschließen:

Die Staatsregierung wird aufgefordert, bei den Betreibern der Integrierten Leitstellen darauf hinzuwirken, die IuK-Technik (IuK = Informations- und Kommunikationstechnik) bei der technischen Fortentwicklung so zu ertüchtigen, dass eine Bandansage im Notruf 112 bayernweit möglich wird, um Wartende darüber zu informieren, dass sie nicht auflegen sollen, da die Anrufe nach Eingang der Reihenfolge bearbeitet werden. Eine solche Bandansage muss zwingend derart ermöglicht werden, dass der barrierefreie Notruf für Menschen mit Sprachbehinderung dadurch nicht beeinträchtigt wird.

Begründung:

In den 26 Integrierten Leitstellen Bayern (ILS), die als kommunale Einrichtungen rund um die Uhr an allen Tagen betrieben werden, wird der Notruf 112 abgefragt. Eingehende Notrufe werden dort direkt durch einen Mitarbeiter in der ILS angenommen.

Bei einer Vielzahl an gleichzeitig eintretenden Ereignissen im Zuständigkeitsbereich einer ILS kann es dort bei Notrufen zu gewissen Wartezeiten kommen, ehe der Anruf angenommen wird. In dieser Wartezeit wäre eine Bandansage wünschenswert, um beim Anrufenden nicht den falschen Eindruck entstehen zu lassen, dass niemand den Notruf entgegennehmen wird.

Die in den ILS vorhandene Technik ermöglicht die Abfrage des Notrufs 112 gemäß den Vorgaben Technische Richtlinie Notrufverbindungen (TR Notruf) und umfasst die Übertragung von eingehenden Notrufen über Sprache, emergency call (eCall) und Fax. Das Notruffax stellt für Menschen mit Sprachbehinderung den Zugang zum Notruf 112 sicher. Um eine gesicherte Annahme des Notruffaxes zu gewährleisten, werden eingehende Faxe auf der Notrufnummer 112 durch den Mitarbeiter in der ILS manuell auf ein bereitstehendes Faxgerät zum Ausdruck weitergeleitet. Um Abbrüche in der Übertragung zu verhindern, muss die Weiterleitung des Faxes umgehend nach Entgegennahme des Anrufes erfolgen. Durch das Einspielen einer Bandansage wird ein Anruf technisch entgegengenommen. Ein eventuell eingehendes Fax würde dann die Übertragung beginnen. Aufgrund der Karenzzeit für die Weiterleitung des Faxes von nur wenigen Sekunden, käme es zum Abbruch der Faxübertragung.

Eine vorgeschaltete Bandansage bis zur Annahme des Notrufes kann daher derzeit den Eingang von Notruffaxen verhindern. Der momentan existierende Konflikt zwischen Warteschleifenansage und Notruffax kann durch technische Fortentwicklung der IuK-Technik in den Leitstellen, die die Betreiber regelmäßig und staatlich gefördert durchführen müssen, behoben werden.