



Etwa ein Drittel der rund 3.000 bis 4.000 Anrufe in der Landesleitzentrale Wien führen zu Einsätzen der Polizei.

## „Polizei, Notruf, guten Tag“

Jeden Tag gehen am Notruf der Wiener Polizei mehr als 4.000 Anrufe ein. Die Bediensteten am Notruf und auf den Funkplätzen sind immer wieder stressbelastet und stehen oft psychisch unter Druck.

**A**larm im Ersten!“, ruft die Notrufbeamtin Jasmin Schmid aus dem hinteren Bereich des Großraumbüros in der Landesleitzentrale Wien. „Danke!“, ruft Johann Knirsch vom Funktisch „W 02“ zurück. Er ist Funksprecher und Einsatzbearbeiter im Funkkreis, der für den ersten Bezirk zuständig ist. Zeitgleich ist am mittleren der drei Bildschirme vor ihm eine Textzeile erschienen. Er klickt sie an: „Alarmauslösung, Wien 1, Am Hof.“ Das System schlägt zwei Funkwagen vor. Knirsch hat soeben, um etwa 21.45 Uhr, von einer seiner Kolleginnen den „W 02“ übernommen. Mit angestrengten Blicken orientiert er sich auf seinen Bildschirmen.

„Anton 2“, sagt Knirsch ins Mikrofon. „Anton 2“, kommt es aus dem Lautsprecher. „Anton 2 sind Sie schon fertig mit dem Diebstahl bei Humana?“, will der Funksprecher wissen.

„Nein, sind noch beschäftigt.“ „Verstanden“, antwortet Johann Knirsch. „Anton 1, sind Sie frei? Ich hätte eine Alarmauslösung Am Hof.“ „Hier ist Anton 2, Anton 1 ist mit Froschbegleitung beschäftigt.“ „Ach, ja.“

Johann Knirsch sucht den Bildschirm ab, auf dem die Funkmittel für seinen Bereich als Kästchen dargestellt sind. Keines der Kästchen ist grün – was ein freies Funkmittel bedeuten würde. „Das gibt’s ja nicht“, sagt er leise zu sich. Da kommt die Erlösung aus dem Lautsprecher, eine Frauenstimme: „Funkstelle von Anton 501.“ „Anton 501, bitte kommen.“ „Wir gehen Am Hof an. Wo ist das genau?“, will die Kollegin wissen. „Anton 501, danke.“ Knirsch gibt die Adresse durch und ergänzt: „Ein ED-Alarm.“ Das bedeutet ein „Einbruchsalarm“ – „ED“, wie „Einbruchdiebstahl“. „Anton 501 verstanden. Wir übernehmen.“

„Das ist eine Fußstreife aus der Polizeiinspektion Am Hof“, erklärt Johann Knirsch. Das Telefon beginnt zu läuten, gleichzeitig ruft ihn „Heinrich 3“. Knirsch hebt ab, sagt nur kurz ins Telefon: „Funkstelle, Knirsch, kurz warten.“ Dann spricht er „Heinrich 3“ am Funk an. Nach dem Funkgespräch nimmt Knirsch wieder den Hörer. „So, jetzt bin ich bei dir.“ Eine Funkwagenbesatzung gibt ihm einen Einsatzbericht per Telefon durch.

Knirsch telefoniert noch, als der nächste Einsatzauftrag auf einem der Bildschirme aufscheint. Er legt auf, klickt den neuen Einsatzauftrag an, sucht einen freien Funkwagen und spricht „Emil 3“ an. „Emil 3, fahren Sie an die Adresse, Lärmerregung durch Nachbarn.“ „Emil 3 verstanden“.

In der Zwischenzeit hat das Telefon wieder zu läuten begonnen. Es ist der Amtsarzt. Der „Äskulap“ wird von



**Funksprecher Johann Knirsch: „Multitasking“ am Funktisch der Landesleitzentrale Wien.**

Funktisch „W 02“ aus gesteuert. „Ja, danke, Herr Doktor“, sagt Knirsch in den Hörer. „Die Psychose im Zweiundzwanzigsten ist also erledigt.“ Knirsch klickt bereits den nächsten Einsatzauftrag an. Dazwischen gibt „Anton 501“ einen Zwischenbericht und meldet, dass es sich Am Hof um eine Fehlauflösung handelt. „Verstanden, danke.“ Während der nächste Einsatzauftrag vom Notruf zum Funktisch „W 02“ geschickt worden ist, gibt Knirsch ein Mitfahndungsersuchen durch.

Denn während der letzten Minuten hat sich die Notruf-Beamtin Jasmin Schmid zum Funktisch hinter Knirsch begeben. Der Funktisch „W 03“ ist zuständig für die Stadtpolizeikommanden 10, 11, 12 (verantwortlich für die Bezirke 12 und 13) sowie 23. Im zehnten Bezirk ist vor wenigen Minuten ein Geldbote von zwei Unbekannten überfallen worden. Jasmin Schmid ist über das Headset immer noch mit dem Opfer verbunden. Sie bildet eine direkte Schnittstelle zwischen dem „Aufforderer“ und dem Funksprecher auf „W 03“. Der Botenfahrer einer Bank ist in der Gudrunstraße in einem Bankfoyer überfallen worden. Zwei Männer haben

mit unbekanntem Gegenständen auf ihn eingeschlagen. Er ist dabei zu Boden gegangen. Die Räuber haben die Zutrittskarte für das Bankfoyer sowie zwei Zentralschlüssel erbeutet.

„Der Überfallene sagt, er würde die Männer wiedererkennen“, sagt die Notruf-Polizistin zu ihrem Kollegen am Funktisch. Die Personenbeschreibung ist relativ genau; einer der beiden Männer hatte einen Drei-Tages-Bart. Die Fahndung wird von den Funksprechern aller Kanäle durchgegeben. Einige Funkwagen streifen in der Umgebung des Tatorts. Auch Sektor-Wagen der *Wega* sind in der Gegend unterwegs. Jeder der vier Funksprecher hat mindestens 20 Funkwagen in seinem Bereich. Doch es ist nicht immer einfach, verfügbare Funkmittel zu finden. Die Streifung nach den beiden Räufern verläuft negativ.

„In den letzten Minuten ist es etwas abgeflaut“, berichtet Karl Wimmer, der zwischen 19 und 22 Uhr am Notruf sitzt. „Bis 21 Uhr haben wir die ganze Zeit über mehr als 100 Einsätze gleichzeitig laufen gehabt – zwar nichts Aufregendes, aber auch Kleinvieh macht Mist.“

Derzeit sind 82 Einsätze im Laufen: In der Notambulanz im AKH randaliert ein Mann auf der Zufahrtsrampe; am Gürtel wartet eine Frau mit einer Schnittwunde am Hals auf Rettung und Polizei; ein Mann hat seine Frau bedroht; auf der A23, der Südosttangente, bei der Abfahrt zur A4 liegt eine Blechtafel auf der Fahrbahn; ein Mann will Selbstmord begehen; eine ältere Frau ist mit dem Neffentrick bestohlen worden; einer Frau ist ein Yorkshire Terrier zugelaufen; im zweiten Bezirk soll eine Jugendliche als Prostituierte gesehen worden sein.

Auf einem der Bildschirme am Notruf scheint ein neuer Anruf auf. Wimmer hebt ab – er ist kein Fan von Headsets; er telefoniert am Notruf meistens herkömmlich per Hörer. „Polizei, Notruf“, sagt er. „Sagen Sie mir erst einmal, worum es geht.“ Der Mann am anderen Ende der Leitung scheint über den Durst getrunken zu haben. Deutsch spricht er auch nicht überragend. „Es ist also jemand verletzt“, stellt Wimmer fest. Während des Telefonats tippt er bereits „Körperverletzung in Gasthaus“ in die Tasten. Noch bevor er den Hörer auflegt, ist der Einsatzauftrag



beim zuständigen Einsatzbearbeiter am Bildschirm über dem Funktisch.

„Oft ist es nicht einfach herauszufinden, was die Leute wollen“, berichtet Wimmer. „So banal es klingt, aber sie wissen oft nicht einmal, wo sie sind. Man tut sich einfach schwer beim Helfen, wenn man einem Funkmittel keine Einsatzadresse durchgeben kann. Die Leute sagen am Telefon: Wissen Sie eh, da, beim Billia um die Ecke, wo die Trafik ist.“ „Ernst genommen muss aber jeder Fall werden“, sagt Franz Ruckenstuhl, dienstführender Beamter in dieser Nacht, vergleichbar einem Inspektionskommandanten. Das Einsatzleitsystem (ELS) zeichnet jeden Vorgang sekundengetreu auf – jeden Anruf, jedes Auflegen, auch die Gespräche selbst – ob am Notruf oder am Funk. Jeder Einsatz wird auf diese Weise dokumentiert, und zwar beweistauglich fürs Gericht.

Wimmer hatte bereits Tagdienst und ist seit sieben Uhr Früh im Dienst. Er saß zwischen sieben und zehn Uhr Vormittag am Funktisch „W 03“ sowie zwischen 13 und 16 Uhr. Dazwischen hatte er zwei Stunden Dienst am Not-

ruf. „Heute untermits war zwar viel los, aber nichts Außergewöhnliches“, berichtet er. Nichts „Außergewöhnliches“ sind etwa die üblichen Fehlalarme bei den Banken in der Früh vor dem Aufsperrern. Derzeit sind 2.000 Bankfilialen und Geschäfte über einen TUS-Anschluss direkt mit der Landesleitzentrale am Schottenring verbunden. Hinzu kommen 7.700 Verbindungen über Telefonwählgeräte (TWG).

**Überfall auf Wettlokal.** Um 7.05 Uhr wurde im 20. Bezirk ein Wettlokal überfallen. Der Täter hatte Pfefferspray verwendet und war mit einer Beute entkommen. Die Streifung durch mehrere Funkwagen verlief negativ. Um 7.15 Uhr meldete ein Lokführer einer Schnellbahngarnitur, dass neben den Gleisen zwischen den Stationen Wien Mitte und Rennweg ein Mann liege. Es war ein 19-Jähriger, der laut Überwachungskamera etwa zwei Stunden zuvor vom Rennweg aus die Gleise betreten hatte und entlang der Strecke marschiert war. Er muss von einem der Züge erwischt worden sein. Der Bursche wurde dabei lebensgefährlich verletzt.

Um 10.15 Uhr rief ein Mann aus dem siebenten Bezirk an. Er gab an, von einer jungen Frau mit K.-o.-Tropfen betäubt und beraubt worden zu sein. Kennen gelernt habe er die Frau kurz nach Mitternacht in einer Straßenbahn. Er sei mit der Täterin ins Gespräch gekommen und habe sie in seine Wohnung mitgenommen. Ab 1.30 Uhr habe er einen „Filmriss“. Als er kurz nach zehn aufwachte, war die Frau weg und mit ihr seine Geldbörse, sein Handy und sein Tablet.

Als Oberstleutnant Hannes Andres von der Logistikabteilung der Landespolizeidirektion (LPD) Wien um 16 Uhr die Stelle des „Offiziers vom Dienst“ (OvD) übernahm, war gerade die Fahndung nach einem Bankräuber im 21. Bezirk im Gange. Ein Unbekannter hatte kurz vor 15.40 Uhr ein Geldinstitut in der Nähe des Floridsdorfer Bahnhofs betreten. Er war zum Schalter gegangen und hatte angegeben, eine Pistole zu haben. Am Anfang hatte man ihm in der Bank nicht geglaubt. Er verlangte Geld – mit Nachdruck. Nachdem ihm zu wenig überreicht worden war, verlangte er mehr

LANDESLEITZENTRALEN

Eine LLZ pro Bundesland

„Polizei, Notruf“ – bis zu 4000-mal pro Tag melden sich Polizistinnen und Polizisten allein in der Wiener Landesleitzentrale am Notruf 133 bzw. am Euronotruf 112. Durchschnittlich jeden dritten Fall geben sie an einen Einsatzbearbeiter am Funktisch weiter. Der Einsatzbearbeiter teilt den Einsatz den Funkmitteln zu; er verständigt sie via Datenfunk und gibt mündlich per Funk weiter: den Einsatzort, Einsatzgrund und eventuell Zusatzinformationen, wie Warnung vor der Bewaffnung eines Täters oder wenn es sich beim Einsatzort um eine Adresse handelt, die als „GIP-Adresse“ (Gewalt in der Privatsphäre) gespeichert ist. In Wien sind rund um die Uhr 80 bis über 100 Funkwagen unterwegs und für die Funkstelle ansprechbar. Hinzu kommen zahlreiche Fußstreifen.

Jeder Einsatz, der von der Landesleitzentrale Wien rausgeht, wird vom Notruf bis zum Abschluss des Einsatzes dokumentiert, „und zwar gerichtstauglich dokumentiert“, betont Brigadier Franz Semper, BA, Leiter der Ein-

satzabteilung der Landespolizeidirektion Wien. Im Hintergrund läuft dazu ein „Einsatzleitsystem“, das dem Funksprecher zum Beispiel den Einsatzort auf einer elektronischen Landkarte darstellt und das dem Funksprecher Funkmittel vorschlägt. „Trotz ausgereifter Technik ist immer noch der Mensch der wichtigste Faktor“, sagt Semper. Der Funksprecher trifft seine Entscheidungen unabhängig vom System. Er bespricht sich mit dem Notrufbeamten und mit den Einsatzkräften vor Ort.

**Eigensicherung.** Im Notfall können die Funksprecher ihre Funkmittel orten. „Das ist ein wichtiger Eigensicherungsaspekt“, sagt Brigadier Marius Gausterer, BA, MBA, MPA, Leiter des Referates Sondereinsatzangelegenheiten im Innenministerium. „Wenn aus einem Funkwagen ein Notruf abgesetzt wird oder sich die Besatzung auf Ansprache nicht meldet, hat der Einsatzbearbeiter die Möglichkeit, den Standort des Wagens festzustellen.“ Zuletzt war das im Fall Annaberg wichtig. Ein Mann hatte drei Polizisten

und einen Rettungssanitäter erschossen; anschließend hatte er einen Funkwagen geraubt.

**Zentrale Steuerung.** Künftig sollen die Landesleitzentralen die Funkmittel eines Bundeslandes wie in Wien zentral steuern und koordinieren. Die Landesleitzentralen werden mit einem einheitlichen Einsatzleitsystem ausgestattet. „Für jede Landesleitzentrale entwickeln wir mit den Kollegen in den Landespolizeidirektionen ein eigenes Raum-, Funktions- und Ausstattungskonzept“, sagt Gausterer. Parallel dazu werden Personalkonzepte erstellt. „Bis diese stehen, wird es allerdings noch etwas dauern“, berichtet Gausterer. Der Zentralausschuss der Personalvertretung ist seit Juni 2013 eingebunden.

Im Frühjahr 2014 soll das Einsatzleitsystem in Wien angepasst werden. „Das geht mit Schulungsmaßnahmen für unsere Kolleginnen und Kollegen einher“, erklärt Franz Semper. Danach sollen Vorarlberg und Tirol an die Reihe kommen. Das letzte Bundesland soll mit Ende 2015 das neue Einsatzleitsystem erhalten.



**Oberstleutnant Robert Haas: Offizier vom Dienst in der LLZ.**



**Franz Ruckenstuhl: Seit 30 Jahren in der Landesleitzentrale.**

aus einem Tresor. In einem der Pakete hatte er ein Alarmpaket entdeckt und hatte es zurückgegeben. Bevor er die Filiale verließ, entschuldigte sich der Bankräuber in gebrochenem Deutsch.

In der ersten Durchsage hatte der Funksprecher vier Funkmittel mit der Zufahrt beauftragt. Der Alarm war über ein automatisches Telefonwählgerät am Notruf eingelangt. „Solche Alarmmeldungen werden vom Einsatzleitsystem automatisch vorgereiht“, erklärt Franz Ruckenstuhl. Binnen weniger Minuten waren etliche Funkwagen und Fußstreifen im 21. Bezirk auf Streife nach dem Unbekannten – darunter Sektorwagen der *Wega* und „Tasso“-Wagen der Diensthundeeinheit. Nach etwa einer Dreiviertelstunde wurde die Suche nach dem Bankräuber ergebnislos abgebrochen.

Vor etwa einem Jahr wurde in der Landesleitzentrale das Dienstzeitsystem auf das Fünf-Gruppen-System umgestellt. Das bedeutet für die Bediensteten in den fünf Gruppen, mindestens zweimal in fünf Tagen Tagdienst und einmal Nachtdienst zu haben. Es gibt nur mehr zwei ständig zugeteilte Offiziere: Robert Haas und Peter Seidl. Für die Nachtdienste gibt es einen Pool von zwölf Offizieren aus unterschiedlichen Büros, Abteilungen und Kommanden der Landespolizeidirektion (LPD). Früher waren die etwa 100 Bediensteten der Landesleitzentrale auf vier Gruppen aufgeteilt. Jede Gruppe hatte einen Offizier.

Organisatorisch gehört die Landesleitzentrale (LLZ) als „Fachbereich 3“ zur Einsatzabteilung der LPD. Leiter ist Brigadier Franz Semper, BA. Neben den Polizisten in der LLZ sind im Fachbereich 3 Chefinspektor Manfred Idinger und sein Stellvertreter als

Dienstführende tätig; hinzu kommen drei Datenbankbearbeiter („Einsatzsupportbearbeiter“). „Auf diese Weise sind die anderen Kollegen in der LLZ von administrativen Aufgaben entlastet, wie etwa der Erstellung von Einsatzstatistiken, oder der Erstellung von einsatzbezogenen Taktiken im Einsatzleitsystem und können sich ausschließlich auf ihre Kernaufgaben konzentrieren“, sagt Franz Semper. „Das neue System im 5er-Radl macht die Dienstplanung handhabbarer als das alte System.“ Ein Wechseldienstsystem wäre ein zu hoher Planungsaufwand. „Das 4er-Radl war unattraktiv für die Kolleginnen und Kollegen, weil sie jede vierte Nacht Nachtdienst gehabt haben“, erläutert Semper. „Außerdem hat es kaum längere Erholungsphasen zwischen den Diensten gegeben. Das 5er-Radl bietet weniger Nachtdienste und längere Erholungspausen.“ Semper ist die Belastung der Leute am Notruf und in der Funkstelle bewusst.

**An den 15 Bildschirmarbeitsplätzen** des Großraumbüros gibt es an starken Einsatztagen wenig Zeit zur Entspannung. „Der Job in der Funkstelle und am Notruf ist für die Kolleginnen und Kollegen fordernd und immer wieder stressbeladen“, betont Semper. Nicht jedem liegt die Arbeit am Bildschirm. „Viele Polizistinnen und Polizisten lieben ihren Job natürlich wegen des Außendienstes.“ Die Frauenquote in der Landesleitzentrale liegt bei fast zwanzig Prozent – über dem Durchschnitt der Polizei in Österreich (14 %). Einige der Frauen in der LLZ sind Wiedereinsteigerinnen nach einer Karenzzeit. „Ich würde den Notruf als stressiger und teilweise belastender bezeichnen als den Job als Einsatzbear-

beiter am Funkplatz“, sagt Karl Wimmer. Er war bis vor etwa eineinhalb Jahren mehrere Jahre lang Streifenbeamter im zehnten Bezirk.

Wimmer hebt wieder einen Anruf ab. „Polizei, Notruf.“ „Wo sind Sie?“ „Und was ist passiert?“ „Sie sind Tankwart in einer Tankstelle?“ „Nein, was dann?“ Es ist nicht einfach, den Einsatzgrund herauszufinden. „Ein Wettbüro?“ „Ein Jugendlicher will wetten?“ Das ist der Einsatzgrund: Die Anruferin kommt mit einem Burschen nicht zurecht, den sie aus dem Lokal haben möchte. Wimmer sucht ein passendes Schlagwort aus dem System und schickt den „Einsatzblock“ zum zuständigen Funktisch.

„Das Wort Einsatzblock stammt noch aus der Zeit, als wir Einsatzzettel noch handgeschrieben haben“, erklärt Franz Ruckenstuhl. Er macht seit mehr als 30 Jahren in der Landesleitzentrale Dienst. Als er am 1. Juni 1983 hier, in der „Funkstelle“ begann, schickten die Notrufbeamten die Einsatzzettel über ein Förderband zu den Funksprechern. „Wenn wir damals 200, 250 Einsätze am Ende eines Tages in die Statistik eingetragen haben, haben wir gestöhnt, wie viel los war“, erinnert er sich. „Heute sind 1.200 Einsätze der Normalfall.“

Seit 1986 ist Ruckenstuhl dienstführender Beamter. In seiner Dienstzeit wurde die Landesleitzentrale mehrmals umgebaut; zweimal davon in größerem Ausmaß. 1994 wurde das Einsatzleitsystem (ELS) eingerichtet. Das ELS hat mehrere Datenbankteile im Hintergrund laufen, von Adressenlisten bis zu detaillierten Stadtplänen. Allein in der Ortsdatenbank sind mehr als 100.000 Datensätze gespeichert. Unter „sonstigen Ortsdaten“ sind öffentliche Gebäu-





**Manche Mitarbeiter der Landesleitzentrale Wien empfinden es oft belastender, am Notruf zu sein, als am Funkplatz die Einsätze der Polizei zu koordinieren.**

de, Besonderheiten, wie Durchhäuser, Alarmanlagendaten mit Daten von Verantwortlichen, die zu verständigen sind, wenn Alarm ausgelöst wird. Des Weiteren sind Flüsse, Bäche und Badeseen gespeichert, Kleingartenanlagen, Botschaften und Konsulate – insgesamt weitere 40.000 Datensätze. Auch alle 3.800 Streifenwagen, Handfunkgeräte und Sondereinsatzmittel sind in einer Datenbank für das ELS hinterlegt.

Drei Viertel der Anrufe am Notruf werden innerhalb von weniger als zehn Sekunden angenommen; 13 Prozent der Anrufer müssen bis zu 20 Sekunden auf das „Polizei, Notruf“ warten. Sechs Prozent der Anrufer hängen länger als 20 Sekunden in der Warteschleife. Insgesamt stehen zehn Leitungen für den Notruf zur Verfügung. In den täglichen Spitzenzeiten sind sieben Notrufplätze besetzt; die Tagesspitze findet zwischen 17 und 20 Uhr statt. In außergewöhnlichen Spitzenzeiten können auch mehr Beamte eingesetzt werden; rund um die Uhr sind mindestens vier Beamte auf den Notrufplätzen. Zum Glücken werden die Notrufleitungen gebracht, wenn Unwetter toben, ein Sturm bläst – oder zu Silvester Raketen krachen.

In einem Nebenbereich des Großraumbüros werden die vier Funkplätze von einem Beamten an einem Servicekanal unterstützt. Er nimmt Fahndungsanfragen der Polizistinnen und Polizisten im Außendienst entgegen. Zudem speist der Beamte dort im Computer Fahndungen ein, die soeben bekannt gegeben werden und noch

nicht im Fahndungssystem ausgeschrieben sind.

Über diese Funkplätze hinaus kann ein weiterer Funkplatz im Zimmer des Offiziers vom Dienst aktiviert werden. „Das geschieht beispielsweise bei kleineren oder spontanen Ordnungsdienst-Einsätzen, wie Demonstrationen“, sagt Oberstleutnant Robert Haas. Großdemonstrationen oder sonstige „Große Sicherheits- und Ordnungsdienste“ (GSOD) werden vom Kommandoraum im Dachgeschoß des Polizeigebäudes aus gesteuert.

Täglich gehen bis zu 4.000 Anrufe am Notruf ein. Ein Drittel davon führt zu Einsätzen. Der Rest sind meist „Mystifikationen“ (Juxanrufe) und mehrere Anrufe zu ein und demselben Ereignis. „Leider sind missbräuchliche Verwendung und Juxanrufe am Polizei-Notruf nicht eindeutig strafbar“, sagt Haas. „Die Notrufe von Rettung und Feuerwehr sind im Gegensatz dazu durch das Notzeichengesetz geschützt.“ Der Rechnungshof stellte in einer Prüfung der Landesleitzentrale Wien fest, der Missbrauch am Polizei-notruf stelle eine „erhebliche Belastung“ für die Beamten am Notruf dar.

Franz Semper untersuchte den Status quo der Landesleitzentrale in seiner Bachelorarbeit im Studiengang „Polizeiliche Führung“. Er fasste darin die Wünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Landesleitzentrale als „vier Vitamine“ zusammen:

- mehr positives Feedback,
- mehr positive Erlebnisse am Arbeitsplatz,

- mehr Anerkennung,
- mehr Erfolgserlebnisse.

Zugenommen hat die Zahl der Anrufe am Notruf vor allem durch die Handyabdeckung. Allein zwischen 2005 und 2010 stieg sie um über 20 Prozent. Die Zahl der Einsätze nahm in diesem Zeitraum um 50 Prozent zu.

Die Telefonate dauern selten mehr als eine Minute. Vier Minuten dauert es im Durchschnitt zwischen dem ersten Läuten am Notruf und dem Eintreffen eines Polizisten. Bei größeren Ereignissen, wie einer Fahndung, bilden zwei Notrufbeamte mit dem Einsatzbearbeiter am Funk ein Dreier-Team. „Einer der beiden Kollegen am Notruf trifft die nötigen Umfeldmaßnahmen, wie zum Beispiel die Verständigung der Rettung, Feuerwehr, der Kripo und Ähnliches“, berichtet Ruckenstein. „Der zweite Notrufbeamte schreibt jeden Schritt mit oder bleibt mit dem Aufforderer oder dem Einsatzleiter vor Ort in Verbindung; und der Einsatzbearbeiter am Funk kann sich ganz der Einsatzkoordination widmen.“

„In manchen Fällen bleiben wir länger mit dem Aufforderer in Verbindung“, berichtet Karl Wimmer. „Auf diese Weise haben wir schon Kollegen zu Einbrechern gelotst.“ Als belastend beschreibt Wimmer das ständige Auf und Ab am Notruf. „Es ist wie bei einer Anhaltung draußen: Du weißt nicht, wer im Auto sitzt. Am Telefon weißt du nicht, wer am anderen Ende der Leitung sitzt. Es kann ein Spaßmacher sein, der die Notrufnummer 133 oder 112 zum Jux wählt, es kann jemand sein, der seine negativen Erlebnisse der letzten Jahre mit der Polizei auf dir abladen will.“ Belastend sei vor allem auch der rasche Wechsel zwischen den unterschiedlichsten Anliegen am Notruf. „Vor allem ist jeder, der bei uns anruft, in einer anderen Stimmung“, sagt Wimmer. „Und wenn es ernst ist, ist jeder der Anrufer in einer Krisensituation.“

In einem Fall meldete sich ein Selbstmörder bei einem Notrufbeamten. Er sagte: „Ich bringe mich um.“ Dann hörte der Polizist am Notruftisch einen Schuss. Danach Stille.

Bei jedem Anruf erfasst das System die Telefonnummer des Anrufers – auch wenn er „unbekannt“ anruft. „Heute, um 18.14 Uhr hat zum Beispiel eine Frau angerufen und hat gesagt, ihr Mann schlägt sie“, schildert Karl Wimmer. „Mitten unter dem Ge-

sprach ist die Leitung unterbrochen worden.“ Ruckenstuhl eruierte nach Rücksprache mit dem Präsidialjournalbeamten die Stammdaten der Anruferin. Im ELS war die Adresse der Frau mit einer „GIP-Information“ hinterlegt. Das bedeutet, dass die Adresse wegen „Gewalt in der Privatsphäre“ bekannt geworden ist. Wimmer leitete den Einsatz in die Griegstraße in Wien Brigittenau ein. Als die Polizisten eines „Viktor“-Wagens eintrafen, war nur mehr die Mutter der Anruferin in der Wohnung. Sie war alkoholisiert und gab an, ihre Tochter habe mit deren Ex-Freund gestritten gehabt. Die beiden seien in ein Lokal gegangen.

Nicht immer endet ein Familienstreit harmlos. Auch das ist immer wieder belastend für die Bediensteten am Notruf. In einem Fall rief eine Frau 133 und sagte ruhig ins Telefon: „Er haut mich wieder.“ „Die Frau hat gesagt, dass ihr Mann ein Messer in der Hand hat“, berichtet Wimmer. „Sie hat das ganz ruhig gesagt. Sie hat gesagt: Jetzt kommt er auf mich zu. Dann hat sie aufgelegt. Als die Kollegen vom Cäsar-Wagen in die Hauseinfahrt gegangen sind, ist ihnen ein Mann mit ei-

nem blutigen Messer in der Hand entgegengekommen.“ Der Mann hatte die Anruferin erstochen. Als die Polizisten in die Wohnung kamen, war sie nicht mehr zu retten.

Am häufigsten wird der Notruf wegen Konflikten gewählt. Im Jahr 2012 riefen die Wienerinnen und Wiener 20.000-mal die Polizei wegen eines Streits. Fast 9.000-mal wählte ein Auforderer oder ein Telefonwählgerät den Polizei-Notruf wegen einer Alarmauslösung. Rund 80 Prozent der Alarmauslösungen sind Fehlalarme. Jeder Alarm muss als ernstes Ereignis betrachtet werden. Das System reiht Alarmauslösungen mit hoher Priorität. Die Prioritätenkala reicht von „1“ bis „7“. Wenn ein dringender Einsatz beim Einsatzbearbeiter am Funkplatz eingetruft, hat der Notrufbeamte die dringenden Verständigungen bereits vorgenommen; er hat bei der Rettung angerufen oder bei der Feuerwehr. Dafür gibt es sowohl am Notruf als auch an den Funkplätzen Direktleitungen.

Die Feuerwehr wird in dieser Nacht noch eine wichtige Rolle spielen: Um 2.10 Uhr geht ein Notruf unter 133 ein – im zehnten Bezirk brennt eine Woh-

nung. Eine fünfköpfige Familie wird aus dem Haus gerettet. Ein Elternpaar und ihre drei Kinder werden mit Rauchgasvergiftung in das Wilhelminenspital eingeliefert. Die Wohnung ist schwer beschädigt. Beamte der Polizeiinspektion Keplergasse übernehmen die Amtshandlung. Laut einem ersten Bericht hat ein 13-jähriges Mädchen ein Kleidungsstück über eine Stehlampe gelegt und es hat Feuer gefangen.

Im Großen und Ganzen verläuft die Nacht ruhig. „Es ist eine der ersten Frostnächte“, sagt Franz Ruckenstuhl. „Da ist es immer ruhiger – im Gegensatz zu den warmen Schanigärten-Nächten.“ Wenn es heiß ist über der Stadt, sind die Menschen länger und „intensiver“ unterwegs und es erhitzt auch die Gemüter schneller.

Kurz vor der Ablöse ergänzt Ruckenstuhl noch einen Einsatz vom Abend. Dabei ist ein Polizist verletzt worden. Ein Mann war auf einer Rolltreppe am Bahnhof Praterstern gestürzt. Polizisten wollten ihm helfen. Er lehnte das ab, es kam zu einem Handgemenge, wobei einer der Beamten zu Sturz kam. Folge: ein Bruch der Kniescheibe. *Gerhard Brenner*