

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Joachim Lenders (CDU) vom 04.04.19

und Antwort des Senats

Betr.: Messenger bei der Hamburger Polizei

Instant Messenger Dienste wie zum Beispiel WhatsApp, Threema oder der Facebook Messenger haben das Medium E-Mail weitgehend verdrängt. Vor diesem Hintergrund bereitet die Hamburger Polizei bereits seit mehreren Jahren die Einführung eines Messenger Dienstes für ihre Mitarbeiter vor und setzt hierbei auf den Messenger24 der Firma Microsoft. Über Probleme mit diesem Dienst berichtete das „Hamburger Abendblatt“ bereits am 2. November 2016.

Nach Aussagen von Polizeimitarbeitern sei dieses System für den Einsatz völlig untauglich.

An diesem Zustand soll sich bis heute nichts geändert haben. Die ausgegebenen, extra für die Nutzung des Messengers24 angeschafften Geräte, werden nicht genutzt. Eine Lösung der Probleme werde seit Jahren versprochen. Geändert habe sich aber nichts. Das Fehlen eines funktionalen Messengers erschwert daher weiterhin die tägliche Einsatzbewältigung und dienstbegleitende Kommunikation der Hamburger Polizei. Die Beamten können aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht auf die weit verbreiteten oben angegebenen Messenger-Dienste zurückgreifen.

Andere Bundesländer wie zum Beispiel Bayern und Niedersachsen haben aufgrund dieser Probleme gehandelt und Messenger-Dienste eingeführt. Hierbei hat Niedersachsen mit der App NIMes einen Weg gefunden, wodurch es Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Polizei Niedersachsen möglich ist, mit privaten Endgeräten (Smartphones und Tablet-PCs) dienstliche Belange zu erledigen.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

Die Polizei hat sich im Jahr 2016 mit der Entwicklung eines Messenger-Dienstes für den Polizeivollzugsdienst befasst. Dabei wurde zunächst mit dem Polizeivollzug geklärt, welche Funktionen ein solcher Dienst bieten sollte. Nach Erarbeitung dieses Anforderungsprofils wurde im Rahmen einer Marktschau auch bei anderen Polizeien geprüft, ob ein Produkt auf dem Markt verfügbar war, das diese Funktionalitäten bereits abbildete. Ein solches Produkt wurde auf dem Markt zum damaligen Zeitpunkt nicht festgestellt. Die Polizei Hamburg hat daher bereits zum Dezember 2016 einen eigens entwickelten Messenger-Dienst in einem Pilotbetrieb für die Polizei Hamburg aufgebaut, der mit Wirkung vom 29. Juni 2017 in den Dauerbetrieb übernommen wurde. Für den Betrieb wurden Smartphones beschafft, die auf Basis der Benutzeroberfläche „WindowsPhone“ programmiert sind. Mit den vorhandenen Geräten können alle Funktionalitäten des Messenger-Dienstes uneingeschränkt genutzt werden.

Anfänglich vorhandene Funktionseinschränkungen und Fehlfunktionen wurden im Rahmen der fortlaufenden Produktentwicklung behoben. Im Verlauf des Betriebs wurde allerdings erkennbar, dass die Nutzer den Messenger-Dienst tatsächlich nur eingeschränkt nutzen. Dies ist allerdings nach den Auswertungen nicht auf die Funktionalitäten des Messengers zurückzuführen, sondern auf die für die Nutzer ungewohnte Benutzeroberfläche „WindowsPhone“ und auf zu geringe Akkulaufzeiten der mobilen Geräte.

Vorgesehen ist, die vorhandenen Geräte durch Produkte der Firma Apple abzulösen. Den Nutzern stehen dann die weitgehend bekannten IOS-Oberflächen zur Verfügung und die Akkulaufzeiten erhöhen sich. Damit wird eine entsprechende Akzeptanzsteigerung erwartet. Im Übrigen verfolgt die Polizei Hamburg die Entwicklung von Messenger-Diensten im Polizeibereich und wägt eine Weiterentwicklung des eigenen Messenger-Dienstes kontinuierlich mit der Übernahme einer anderen Messenger-Lösung ab.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt:

1. *Hat die Polizei Hamburg inzwischen einen für den täglichen Gebrauch und auf die dienstlichen Belange abgestellten nutzbaren Messenger-Dienst in Gebrauch?*

Falls ja, seit wann ist dieser nutzbar?

Siehe Vorbemerkung.

2. *Wie hoch sind die bis heute entstandenen Kosten für die Prüfung und Einführung eines Messenger-Dienstes?*

Für die Entwicklung des Messenger24 wurden bis Ende 2018 rund 714 000 Euro aus dem IT-Globalfonds aufgewendet. Für betriebliche Aufwendungen wurden weitere 76 000 Euro gezahlt.

3. *Welche Dienste sind über den Messenger nutzbar? Ist zum Beispiel das Versenden von Fotos oder Datenanhängen möglich?*

Der Messenger24 ist auf allen ausgegebenen Geräten lauffähig. Folgender Funktionsumfang ist realisiert und im Gebrauch:

a. Chat

- Einrichten eines Chats (jeder Mitarbeiter, der im Einsatzraum berechtigt ist, kann dies einrichten und einen beziehungsweise mehrere Mitarbeiter des Einsatzraumes hinzufügen)
- Berechtigen/Entzug von Berechtigungen von/für Mitarbeiter im Chat (dies kann durch jeden Berechtigten im Chat erfolgen)
- Nutzung von Textnachrichten, Points of Interest, Fotos und Standorten im Chat
- Erstellen von Fotos für einen Chat

b. Karte

- Anzeige der Positionen der Chatteilnehmer
- Hinzufügen/Löschen von Points of Interest auf der Karte
- Aufruf verschiedener Datenlayer (zum Beispiel Kindergärten, Schulen, et cetera)
- Zoom-Funktionalität der Karte, um zum Beispiel alle Kräfte zentriert auf der Karte anzuzeigen

c. User

- Anzeige der User und ihrer Berechtigung in einem Chat beziehungsweise im Einsatzraum (= mehrere Chats bilden einen Einsatzraum)

d. Datenintegration

- Zufügen von Fotos in einen Chat durch fachliche Administratoren aus dem Polizeinetz in die App
- Zufügen von PDF-Dateien in einen Chat durch fachliche Administratoren aus dem Polizeinetz in die App
- 4. *Hat aufgrund der oben beschriebenen Probleme mit dem Messenger24 eine Prüfung von Alternativen stattgefunden?*
Falls ja, was hat diese ergeben?
- 5. *Hat mit anderen Bundesländern ein Austausch über mögliche Alternativen zum Messenger24 stattgefunden?*
Falls ja, was hat dieser ergeben?

Siehe Vorbemerkung.