

A n t w o r t

des Ministeriums für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie

auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Dr. Christoph Gensch und Martin Brandl (CDU)
– Drucksache 17/14140 –

Terminierung von Corona-Schutzimpfungen in Rheinland-Pfalz

Die Kleine Anfrage – Drucksache 17/14140 – vom 11. Januar 2021 hat folgenden Wortlaut:

Am 4. Januar 2021 sind die Hotline sowie das Internetportal des Landes zur Terminierung von Corona-Impfungen in Rheinland-Pfalz für die Bürgerinnen und Bürger freigeschaltet worden. Ziel beider Portale ist es, die Terminvereinbarung zur Impfung für diejenigen Personengruppen vorzunehmen, die in der Impfstrategie derzeit die höchste Priorität haben. Das sind insbesondere: (1) Personen, die das 80. Lebensjahr vollendet haben; (2) Personen, die in stationären Einrichtungen zur Behandlung, Betreuung oder Pflege älterer oder pflegebedürftiger Menschen behandelt, betreut oder gepflegt werden oder tätig sind; (3) Personen, die im Rahmen ambulanter Pflegedienste regelmäßig ältere oder pflegebedürftige Menschen behandeln, betreuen oder pflegen; (4) medizinisches Personal außerhalb der Pflegeeinrichtungen und der ambulanten Pflege mit sehr hohem Expositionsrisiko und (5) Personal in Impfzentren. Seit dem 4. Januar 2021 berichten die Bürgerinnen und Bürger sowie diverse Medien über Schwierigkeiten bei der Erreichbarkeit der Hotline sowie von Server-Ausfällen, weshalb eine Terminvereinbarung ein langwieriger Prozess geworden ist. Die Landesregierung verweist auf die Terminvereinbarung über das Internetportal, sollte die Hotline nicht erreichbar sein.

Vor diesem Hintergrund fragen wir die Landesregierung:

1. Mit wie vielen Anrufern zur Terminierung von Corona-Impfungen hat die Landesregierung pro Tag gerechnet?
2. Wie viele Anrufe sind seit dem 4. Januar 2021 tatsächlich pro Tag eingegangen und wie viele Termine sind vereinbart worden?
3. Wie viele Termine sind seit dem 4. Januar 2021 pro Tag über das Internetportal vereinbart worden?
4. Wie viele Termine konnten aufgrund der Überlastung bzw. des Ausfalls der Hotline bzw. des Internetportals nicht vereinbart werden?
5. Wie viele Telefonistinnen und Telefonisten mit welchen täglichen Kapazitäten betreuen die Telefon-Hotline zur Terminvereinbarung?
6. Wie unterstützt die Landesregierung hochaltrige Menschen bei der Terminvereinbarung?

Das **Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie** hat die Kleine Anfrage namens der Landesregierung mit Schreiben vom 29. Januar 2021 wie folgt beantwortet:

Zu Frage 1:

Aufgrund nicht vorhandener Erfahrungswerte orientierte sich die erste Vergabe an den vom Bund für seine eigene Hotline zugrunde gelegten Daten (200 000 Anrufe wöchentlich).

In Rheinland-Pfalz wurden für die Vergabe rund 40 000 Anrufe pro Woche zugrunde gelegt.

Zu Frage 2:

In der ersten Woche (4. bis 10. Januar 2021) wurden 18 394 Gespräche, in der zweiten Woche (11. bis 17. Januar 2021) 29 254 und in der dritten Woche (18. bis 24. Januar 2021) 18 858 Gespräche durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Callcenters verarbeitet.

Insgesamt wurden vom 4. bis 12. Januar 2021 durch das Callcenter 17 284 Termine für die am höchsten priorisierte Personengruppe vergeben.

Die Zahl der Anrufe insgesamt betrug in der ersten Woche rund 3 400 000, in der zweiten Woche rund 330 000 und in der dritten Woche rund 37 000.

Zu Frage 3:

Über das Internetportal wurden vom 4. bis 12. Januar 2021 insgesamt 76 218 Termine vergeben.

Zu Frage 4:

Es konnten alle zur Verfügung stehenden Termine vergeben werden.

Zu Frage 5:

Es stehen derzeit durchschnittlich rund 80 Telefonistinnen und Telefonisten zur Verfügung. Die Kapazitäten werden weiter erhöht, um auch für die weiter zu priorisierenden Personengruppen Vorsorge zu treffen.

Zu Frage 6:

Die Unterstützung erfolgt durch Öffentlichkeitsarbeit in verschiedenen Medien, die insbesondere Nachbarschaftshilfe durch Verwandte, Bekannte sowie Verbände initiiert.

Sabine Bätzing-Lichtenthäler
Staatsministerin