

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten **Stephan Lenz (CDU)** und **Tim-Christopher Zeelen (CDU)**

vom 13. Januar 2021 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 15. Januar 2021)

zum Thema:

Digitale Unterstützung der Terminvergabe in Berliner Impfzentren

und **Antwort** vom 08. Februar 2021 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 08. Feb. 2021)

Senatsverwaltung für Gesundheit,
Pflege und Gleichstellung

Herrn Abgeordneten Stephan Lenz (CDU) und
Herrn Abgeordneten Tim-Christopher Zeelen (CDU)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin
über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/26167
vom 13. Januar 2021
über Digitale Unterstützung der Terminvergabe in Berliner Impfzentren

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Wie beurteilt der Berliner Senat ganz allgemein den Prozess zur Terminvergabe in den Berliner Impfzentren?

Zu 1.:

Der Prozess zur Terminvergabe kann mit Blick auf die Impfquote als insgesamt erfolgreich bezeichnet werden.

2. In welcher Form und seit wann ist das ITDZ in die Prozesse der Terminvergabe in Berliner Impfzentren eingebunden?

Zu 2.:

Seit Beginn der Planungen im November 2020 war das ITDZ in die Planungen einbezogen. Sehr früh war klar, dass das Terminbuchungssystem des ITDZ ZMS nicht geeignet sein würde. Aber auf die Kompetenz des Service Centers konnte zurückgegriffen werden.

3. Erfolgt der Versand der persönlichen Impfeinladungen über das Druckzentrum des ITDZ und falls ja, wie viele Briefe wurden bereits versandt und ist es hierbei zu irgendwelchen Datenpannen gekommen?

Zu 3.:

Ja, der Druckservice des ITDZ hat den Druck und Versand der Einladungen übernommen, Bislang wurden 228.741 Briefe versandt. Datenpannen sind nicht bekannt.

4. In welcher Höhe wurden Mittel für den Prozess der Terminvergabe in Berliner Impfzentren bereitgestellt, wie hoch waren die tatsächlichen Kosten und aus welchen Mitteln wurden sie beglichen?

Zu 4.:

Die tatsächlichen Kosten stehen noch nicht endgültig fest. Die Finanzierung folgt der Hauptausschussvorlage 18/3298 vom 02.12.2020 und erfolgt aus dem Titel 0920/54004.

5. Wie viele Anrufe gehen täglich bei der Berliner Corona-Impfhotline ein, mit welchen technischen Systemen werden diese betreut und kann hiermit der Bedarf an Kontaktaufnahmen für die Impfhotline gedeckt werden?

Zu 5.:

Es werden durchschnittlich 6.500 Anrufe pro Tag bearbeitet. Die Anrufe laufen über das CallCenter-System (Telekom) des ITDZ. Die durchschnittliche Wartezeit für den Anrufer liegt im Sekundenbereich.

6. Ist es möglich, dass bei einer Absage des Impftermins am Tag der geplanten Impfung kurzfristig weitere Personen auf einer Warteliste o.Ä. kontaktiert werden können, um einen Verfall von Impfdosen zu vermeiden?

Zu 6.:

Eine Warteliste bei der Personengruppe der über 80-jährigen erscheint wenig sinnvoll. Der Anteil der „No shows“ beträgt im Durchschnitt nur 1,37 % und kann von Anfang an in der Planung berücksichtigt werden.

7. Sind weitere technische Anpassungen im Tool der Terminvergabe geplant?

Zu 7.:

Die Software „Doctolib“ wird kontinuierlich den Anforderungen angepasst.

Berlin, den 08. Februar 2021

In Vertretung

Martin Matz
Senatsverwaltung für Gesundheit,
Pflege und Gleichstellung