Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 18 / 27 229
Schriftliche Anfrage

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Stefan Förster (FDP)

vom 06. April 2021 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 06. April 2021)

zum Thema:

Bürgerunfreundliches Chaos bei der Impfhotline

und **Antwort** vom 27. April 2021 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 27. April 2021)

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.
Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

Senatsverwaltung für Gesundheit,
Pflege und Gleichstellung
- Krisenstab -

Herrn Abgeordneten Stefan Förster (FDP)

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/27229
vom 06. April 2021
über Bürgerunfreundliches Chaos bei der Impfhotline

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

1. Was waren die Hintergründe für das Chaos rund um die Hotline, mit der Berliner über 60 Jahren auch ohne priorisierte Impfeinladung ab Gründonnerstag einen kurzfristigen Impftermin vereinbaren konnten?

Zu 1.:

Am 01.04.2021 stand die Impf-Hotline vor der Aufgabe über 450.000 Anrufe bearbeiten zu müssen. Das waren 12x so viele Anrufe wie an den Tagen zuvor. Ein solcher Anstieg übertraf die Erwartungen deutlich. Die personelle Aufteilung und Aufstockung der Impf-Hotline wurden zeitnah nachgesteuert.

2. Wie ist die Schaltung der Hotline nach Bekanntgabe der Impfaktion am Vortag von Gründonnerstag vorbereitet worden? Sind ausreichend Telefonanschlüsse geschaltet worden?

Zu 2.:

Das Problem ist nicht die Anzahl der Leitungen zur Impf-Hotline gewesen, sondern die Anzahl der Mitarbeitenden in der Impf-Hotline. Es gab bis zu 50.000 Anrufe in einer Stunde, die durch die vorhandene Anzahl der Impf-Hotline-Mitarbeitenden nicht bewältigt werden konnte. Die Kurzfristigkeit der Aktion hätte eine Aufstockung der Mitarbeitendenzahl nicht zugelassen und hätte die Situation auch nur wenig verbessert. Die Mitarbeitenden müssen in der Bedienung des Buchungssystems und der Beantwortung der Anrufendenfragen geschult werden, was üblicherweise einige Tage dauert.

3.Warum wurde für die Hotline eine Einwahlnummer über die Zentrale der Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung genutzt und nicht eine Nummer außerhalb der Senatsverwaltung?

Zu 3.:

Siehe Antwort zu Frage 2. Die Personalausstattung hat den Engpass gebildet, nicht die Technik.

4. Warum landeten trotz korrekter Bedienung Anrufer an Telefonplätzen, an denen eine Terminvergabe an Berliner ohne Impfeinladung mit Zugangsnummer nicht möglich war?

Zu 4.:

In den ersten Stunden waren noch nicht alle Impf-Hotline-Mitarbeitenden technisch in die Lage versetzt worden, gemäß des definierten Prozesses Buchungen vornehmen zu können. Dieser Mangel wurde unverzüglich abgestellt.

5. Wie viele Berliner ohne Impfeinladung hatten die Möglichkeit genutzt, einen Impftermin zu vereinbaren? Wie viele Impfungen in diesem Segment wurden bis einschließlich Ostermontag durchgeführt?

Zu 5.:

Bis Ostermontag wurden über 58.000 Termine für den Impfstoff AstraZeneca gebucht. Bis zum 06.04.2021 wurden über 24.000 Impfungen mit dem Impfstoff AstraZeneca durchgeführt, und in den Folgetagen täglich ca. 2.400 Impfungen.

Damit war die Sonderaktion außerordentlich erfolgreich.

Berlin, den 27. April 2021

In Vertretung
Martin Matz
Senatsverwaltung für Gesundheit,
Pflege und Gleichstellung