

**Kleine Anfrage****Dr. Dr. Rainer Rahn (AfD) vom 13.01.2021****Corona-Pandemie – Organisation der Terminvergabe für Corona-Impfungen
in Hessen****und****Antwort****Minister des Innern und für Sport****Vorbemerkung Fragesteller:**

Am 12. Januar 2021 startete die durch die Landesregierung organisierte Vergabe der Corona-Impftermine für Personen der höchsten Dringlichkeitskategorie – insbesondere die etwa 400.000 über 80-jährigen Bürger des Landes, die individuell schriftlich zur Terminvereinbarung aufgefordert worden waren. Die Terminvergabe konnte telefonisch oder über das Internet erfolgen, wobei es – wohl erwartungsgemäß – zu erheblichen Problemen kam. Die Leitungen waren überlastet, die Website zeitweise abgeschaltet. Anrufer, die tatsächlich mit einem Mitarbeiter verbunden waren, erhielten teilweise die Auskunft, es seien keine freien Termine mehr vorhanden oder der Impfstoffvorrat sei aufgebraucht. Auch im Internet erhielten Bürger trotz korrekter Eingabe von Personalien den Hinweis, dass ihre Daten „nicht überprüft werden“ konnten. Und obwohl 400.000 Bürger angeschrieben wurden, sollten aufgrund des begrenzten Impfstoffbestands nur 60.000 Termine vergeben werden.

Vorbemerkung Minister des Innern und für Sport:

Das Land Hessen hat sich mit Bekanntgabe der Bundesregierung, dass zeitnah zugelassene Impfstoffe zur Verfügung stehen könnten und der damit verbundenen Bitte, flächendeckend Impfzentren bis zum 15. Dezember 2020 einzurichten, sehr intensiv mit der Frage einer zuverlässigen Terminvereinbarung befasst. Dabei hat Hessen von Beginn an zwei Szenarien vorgeplant:

1. Die Übernahme des vom Bund seinerzeit in Aussicht gestellten Terminierungsverfahrens über die Servicenummer 116 117 sowie die Onlineanmeldung über das Portal impfterminservice.de.
2. Eine vergleichbare hessische Lösung, die darüber hinaus einen Mehrwert hinsichtlich der tatsächlichen Prozessabläufe bei der Organisation der Impfkoordination insgesamt haben sollte. Die Zielvorgabe war, dass die Impfzentren anhand zusätzlicher IT-Parameter in die Lage versetzt werden, einen für die Hessinnen und Hessen optimalen Ablauf bei der Schutzimpfung zu gewährleisten.

Mit der Öffnung der ersten Impfzentren in der Bundesrepublik Deutschland und den damit verbundenen Überlastungen der verfügbaren Terminierungswege hat die Hessische Landesregierung – analog zu vielen weiteren Bundesländern – im Januar 2021 entschieden, als Grundlage für das Anmeldeverfahren eine eigene Plattform zu nutzen und zugleich die Terminierungen über den Weg der „Bundeslösung“ zu ermöglichen. Daher ermöglichen zwei Telefonnummern (0611 | 505 92 888 oder 116 117) und zwei Webseiten die Terminierung von Impfterminen in Hessen:

- impfterminservice.hessen.de oder
- impfterminservice.de

Ziel der Hessischen Landesregierung war und ist es, allen impfwilligen Hessinnen und Hessen schnellstmöglich ein Impfangebot machen zu können.

Bei der am 12. Januar 2021 begonnenen Terminvergabe konnten aufgrund der limitierten Impfstoffverfügbarkeit – für die Beschaffung des Impfstoffes ist ausschließlich der Bund zuständig – zunächst nur 60.000 Termine vergeben werden. Aufgrund der enormen Nachfrage und der begrenzten Verfügbarkeit der Termine war eine Terminvereinbarung nicht für alle interessierten Impfberechtigten am 12. Januar 2021 möglich. Zeitweise Aussetzer des Systems für die Terminvereinbarung waren der extrem hohen Nachfrage und der damit einhergehenden Vielzahl der

Abrufe geschuldet. Es wurden hier innerhalb kürzester Zeit fast zehn Millionen Zugriffe auf das Onlineportal sowie auf das Callcenter registriert.

Die Impfberechtigten mit höchster Priorität – etwa 550.000 Menschen – konnten ab dem 3. Februar 2021 für alle 28 hessischen Impfzentren einen Termin für die Erst- und Zweitimpfung erhalten. Eine Limitierung der zu vergebenden Termine wurde nicht vorgenommen und Termine für den Zeitraum nach dem 9. Februar 2021 vergeben. Im Zeitraum vom 3. Februar 2021 bis zum 9. Februar 2021 haben etwa 175.000 Menschen ihre Impftermine vereinbart. Allein am ersten Anmeldetag, also am 3. Februar 2021, gelang dies über 100.000 Mal.

Im Hinblick auf die Öffnung aller hessischen Impfzentren ab dem 3. Februar 2021 wurden die Call-Center Kapazitäten aufgestockt. Während anfangs 856 Call-Center-Mitarbeiterinnen/-Mitarbeiter an 400 Plätzen zur Verfügung standen, um die verfügbaren Impftermine zu vereinbaren, waren es ab dem 3. Februar 2021 1.131 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an 529 Arbeitsplätzen. Seit dem 5. Februar 2021 ist die Vereinbarung von Paarterminen möglich. Um die Barrierefreiheit der Terminbuchung weiter zu verbessern, steht für allgemein behinderte Menschen, die das Online-Portal nicht nutzen können oder möchten, außerdem ein neues Dokument zur Verfügung, mit dem sie per Fax, per E-Mail oder postalisch einen Impftermin anmelden können.

Die Hessische Landesregierung entwickelt ihre Impfstrategie stetig und intensiv weiter. Die verfügbaren Impfstoffmengen in Deutschland steigen in den kommenden Wochen kontinuierlich an. Erfreulich ist, dass von Biontech/Pfizer jetzt eine zusätzliche Lieferung von 4 Mio. Dosen Impfstoff für die Europäische Union erfolgt, von denen 580.000 Dosen auf Deutschland entfallen. Diese sollen insbesondere für Hotspots und zur Abwehr von Virusmutanten eingesetzt werden.

Für den laufenden Betrieb werden die Impfzentren der Länder künftig vom Bund wöchentlich kontinuierlich mit 2,25 Mio. Dosen beliefert. Die Aufteilung dieser Impfstoffe an die Länder erfolgt weiterhin gemäß Bevölkerungsanteil. Das bedeutet, dass für die Impfzentren in Hessen 168.000 Dosen wöchentlich bereitstehen. Die 28 hessischen Impfzentren weiten ihre Kapazitäten aktuell schrittweise bis zur Volllast aus. Die Hessische Landesregierung hat die Kassenärztliche Vereinigung Hessen gezielt in die Impfstrategie mit eingebunden, um die Überführung des Impfprozesses in die Regelversorgung durch die Arztpraxen seit Mitte April 2021 zu ermöglichen. In einem weiteren Schritt sollen auch die Betriebsärzte in die Verimpfung eingebunden werden.

Derzeit sind Personen aus den Priorisierungsgruppen 1 und 2 impfberechtigt. Aus der Priorisierungsgruppe 3 sind die Lehrkräfte weiterführender Schulen, zur Sicherstellung des Schulbetriebs, ebenfalls impfberechtigt sowie seit Kurzem auch die Ü60-Jährigen, die sich zunächst ausschließlich mit dem Impfstoff von AstraZeneca impfen lassen können.

Diese Vorbemerkungen vorangestellt, beantworte ich die Kleine Anfrage wie folgt:

Frage 1. Wie hoch war die durch die Landesregierung bereitgestellte personelle Kapazität für die Anmeldungen (Telefon bzw. Internet)?

Landeseigenes Personal ist im Rahmen der Impfterminvergabe nicht eingesetzt. Das Land Hessen hat einen Vertrag mit einem Callcenter-Anbieter geschlossen, um den Betrieb der Impfhotline sicherzustellen. Zu diesem Zweck und in Anbetracht des hierfür benötigten hohen Personalaufkommens kann der Dienstleister mit qualifizierten Subunternehmen zusammenarbeiten. Im Übrigen wird zur Beantwortung auf die Vorbemerkung verwiesen.

Frage 2. Welche Maßnahmen hatte die Landesregierung ergriffen, um die von ihr erwartete Überlastung des Systems zu vermeiden oder zumindest zu minimieren?

Frage 3. Gab es Überlegungen der Landesregierung, für die Hotline einen 24-Stunden-Betrieb (Sieben Tage pro Woche) einzurichten?

Frage 4. Welche Maßnahmen hatte die Landesregierung ergriffen, um die „technische Störung“ auf der freigeschalteten Website angesichts des zu erwartenden Ansturms zu vermeiden?

Die Fragen 2 und 4 werden aufgrund ihres Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet:

Während der Entwicklungsphase und vorbereitend zum Livebetrieb wurde das System wiederholt Lasttests unterzogen. Erkenntnisse aus diesen Tests sind sowohl in Optimierungsmaßnahmen als auch in die Kapazitätsplanung der Infrastruktur eingeflossen. Zusätzlich wurde die eigentliche Terminkoordinierungsplattform mit einem vorgeschalteten Lastverteilungssystem geschützt, um Lastspitzen abzufedern und Abbrüche laufender Terminbuchungen zu verhindern. Die „technische Störung“ in Form wiederkehrender, zeitweiser Nichterreichbarkeit war ausschließlich auf die kurzfristige extrem hohe Last bei Einführung des Anmeldeverfahrens zurückzuführen. Ein grundlegender, systematischer Fehler innerhalb der Terminkoordinierungssoftware ist nach umfassender Fehleranalyse ausgeschlossen. Bezüglich der Erreichbarkeitszeiten der Hotline wurden verschiedene Szenarien geprüft. Da mit dem Onlineportal eine 24/7-Erreichbarkeit gewährleistet

ist, wurden die Callcenter-Zeiten auf 12 Stunden täglich, von 8 Uhr morgens bis 20 Uhr abends festgelegt. Die stetige Terminvergabe seit dem 3. Februar 2021 zeigt, dass dieses Vorgehen ausreichend ist.

Frage 5. Gab es Überlegungen der Landesregierung, angesichts des erwarteten Ansturms und der Bedeutung der Impfung weitere Leitungen freizuschalten und kurzfristig Mitarbeiter der Landesverwaltung im Call-Center einzusetzen, die in Bereichen mit aktuell geringerer Bedeutung tätig sind (z.B. Mitarbeiter aus dem Bereich geschlechtergerechte Sprache oder der Ordenskanzlei)?

Nein, die bestehenden Kapazitäten zur Vereinbarung von Impfterminen waren grundsätzlich ausreichend, um die verfügbaren Termine in kurzer Zeit zu vergeben. Jedoch wurden allein am ersten Tag der Anmeldeöglichkeit in Hessen fast 2 Mio. Hotline-Anrufe registriert. Ein solcher Ansturm hätte auch durch eine Schaffung weiterer Kapazitäten nicht bewältigt werden können. Im Nachgang liefen sowohl die Hotline als auch die Onlineplattform für die Terminvergabe stabil, wobei das Aufkommen weiterhin immens war. Im Hinblick des zu erwartenden Ansturms im Rahmen der am 3. Februar 2021 wiederaufgenommenen Terminvergabe wurden die Callcenter-Kapazitäten vorab auf 1.131 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an 529 Arbeitsplätzen sowie 1.100 Leitungen aufgestockt.

Frage 6. Wie viele Mitarbeiter waren durch die Landesregierung im Callcenter bzw. dem IT-Bereich des Anmeldecenters eingesetzt?

Hinsichtlich der Zahl der Mitarbeiter im Callcenter wird auf Vorbemerkung des Ministers verwiesen. Die Entwicklung der Terminkoordinierungssoftware selbst erfolgte in einem für ein Softwareprojekt dieser Größenordnung üblichen personellen Rahmen.

Frage 7. Wie viele Mitarbeiter kann die Landesregierung aus anderen Behörden des Landes für Aufgaben der Terminvergabe und Koordinierung einsetzen, deren übliche Tätigkeit aktuell in der Pandemie nicht vordringlich erscheint?

Vor dem Hintergrund, dass die bestehenden Kapazitäten zur Vereinbarung von Impfterminen grundsätzlich ausreichend waren, um die verfügbaren Termine in kurzer Zeit zu vergeben, ist ein entsprechender Einsatz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Landesbehörden gegenwärtig nicht geplant.

Frage 8. Aus welchen Gründen hatte die Landesregierung die verfügbaren Termine oder Terminkorridore nicht einfach (alphabetisch, nach Alter oder nach sonstigen Kriterien) einfach zugeteilt – unter Berücksichtigung eines bestimmten Prozentsatzes von Non-Respondern – ggf. mit der Vorgabe, den Termin zu bestätigen?

Die Entscheidung, alle Menschen, die das 80. Lebensjahr vollendet haben, mit höchster Priorität zu impfen, entspricht der CoronaImpfV des Bundes, die auf der Empfehlung der STIKO basiert. Eine weitere Unterteilung der betreffenden Bevölkerungsgruppe ist danach nicht vorgesehen, sodass alle Angehörigen dieser Gruppe einen gleichberechtigten Anspruch auf eine Impfung mit höchster Priorität haben. Auch nach dem Beschluss der STIKO zur 1. Aktualisierung der Covid-19-Impfempfehlung und der dazugehörigen wissenschaftlichen Begründung vom 14. Januar 2021 ist der entscheidende Risikofaktor für eine schwere Covid-19-Erkrankung das zunehmende Alter über 60 Jahren. Modellierungsergebnisse belegen, dass die größtmögliche Verhinderung von schweren Erkrankungsfällen und Tod erzielt werden kann, wenn die Impfung zuerst Menschen im Alter über 80 Jahren angeboten werde. Vor diesem Hintergrund war es das Ziel der Hessischen Landesregierung, allen hessischen Bürgerinnen und Bürgern, die nicht bereits in Alten- und Pflegeheimen aufsuchend geimpft wurden bzw. werden, einen gleichberechtigten Zugang zur Impfung und mithin zu Impfterminen zu ermöglichen, um zeitnah möglichst viele Menschen, die das 80. Lebensjahr vollendet haben, impfen zu können. Eine weitere Unterteilung der Risikogruppe der über 80-Jährigen, insbesondere aufgrund der jeweils individuellen Gefährdung und eine Unterbreitung von Terminangeboten durch das Land hätten eine neuerliche und sehr komplexe Priorisierung erfordert, die die praktische Umsetzung der Impfkation erheblich und unnötig verzögern hätte. Eine weitere Unterteilung nach der Vulnerabilität auf der Grundlage von Vorerkrankungen hätte zum Beispiel einen zeitintensiven Zugriff auf Gesundheitsdaten erfordert und hätte datenschutzrechtlich überhaupt nicht möglich bzw. umsetzbar sein müssen. Eine Unterteilung nach dem Alphabet hätte eine sachlich nicht gerechtfertigte Ungleichbehandlung innerhalb der mit höchster Priorität zu impfenden Bevölkerungsgruppe bedeutet.

Frage 9. Aus welchen Gründen wurden angesichts der fest zugesagten Impfstofflieferungen nur (maximal) 60.000 Termine vergeben?

Die fest zugesagten Lieferungen umfassten lediglich Impfstoff für rund 60.000 Erstimpfungen, daher konnten auch nur Termine in entsprechender Zahl vergeben werden. Die vom Bund zuge- teilten Impfstofflieferungen wurden halbiert, um die notwendige Zweitimpfung garantieren zu können.

Dies war eine bewusste Entscheidung gegen eine riskante Spekulation auf zukünftig zu liefernden Impfstoff für die notwendige Zweitimpfung, auch wenn dies zunächst eine vergleichsweise gerin- gere Erstimpfungsquote in Hessen zur Folge hatte.

Wiesbaden, 19. April 2021

Peter Beuth