

11.05.2021

Antwort

der Landesregierung

auf die Kleine Anfrage 5268 vom 9. April 2021
des Abgeordneten Stefan Kämmerling SPD
Drucksache 17/13286

Während der Ministerpräsident drinnen medienwirksam Interviews gibt, warten draußen vor dem Impfzentrum Aachen hunderte Menschen mit Impftermin bei klirrender Kälte in langen Schlangen.

Vorbemerkung der Kleinen Anfrage

Das Impfchaos in NRW nimmt kein Ende – so auch in Aachen nicht. Im Impfzentrum der StädteRegion Aachen in der Hubert-Wienen-Straße sollen die so dringend erwarteten Corona-Impfungen für Bürgerinnen und Bürger der Stadt Aachen und des Altkreises Aachen durchgeführt werden.

Am Ostermontag begannen die Impfungen für über 60-jährige aus dem „Sonderkontingent“ mit dem Impfstoff AstraZeneca. Während Ministerpräsident Armin Laschet am Ostermontag das Impfzentrum in Aachen besuchte und sich medienwirksam ablichten ließ, warteten draußen in langen Schlangen hunderte Bürgerinnen und Bürger mit Impftermin auf den Einlass in das Impfzentrum. Das Bild wiederholte sich am darauffolgenden Dienstag (06.04.2021). Bei klirrender Kälte und heftig einsetzendem Schneefall mussten erneut hunderte – zumeist über 60 Jahre alte – Menschen stundenlang in einer langen Schlange vor dem Impfzentrum warten.

„Rund 2500 Menschen sind nach Angaben der Städtereion Aachen am Dienstag geimpft worden – mit Astrazeneca und Biontech – und das Chaos, das es bereits am Ostermontag gegeben hatte, brach erneut aus“, berichtete ein lokaler Zeitungsverlag.¹

Die Öffnungszeiten des Impfzentrums Aachen wurden ab Ostermontag auf 07:30 Uhr bis 22:30 Uhr ausgeweitet – eigentlich, um Wartezeiten zu vermeiden. Dennoch seien für die Zeit zwischen 20:00 und 22:30 Uhr nur vier Impftermine vergeben worden, was unter anderem dazu geführt habe, dass mittags hoher Andrang, abends jedoch gähnende Leere herrschte.²

Der Minister für Arbeit, Gesundheit und Soziales hat die Kleine Anfrage 5268 mit Schreiben vom 11. Mai 2021 namens der Landesregierung beantwortet.

¹ https://www.aachener-zeitung.de/lokales/aachen/impfchaos-im-aachener-schneetreiben_aid-57197541 [aufgerufen am 07.04.2021; 13:04 Uhr]

² https://www.aachener-nachrichten.de/lokales/aachen/armin-laschet-zu-besuch-lange-schlangen-vor-dem-impfzentrum_aid-57178419 [aufgerufen am 07.04.2021; 12:54 Uhr]

1. **Warum wurden für den 05.04.2021 und 06.04.2021 Impftermine nahezu ausschließlich in der Zeit bis 20:00 Uhr vergeben, obwohl die Öffnungszeiten des Impfzentrums bis 22:30 Uhr ausgeweitet wurden?**

Aufgrund eines Programmierfehlers seitens der Kassenärztlichen Vereinigung Nordrhein (KVNO) hinsichtlich des Online-Terminportals kam es zu den genannten zeitlichen Einschränkungen. Das Problem wurde jedoch schnell behoben und das entsprechende Buchungsprogramm durch die KVNO angepasst.

2. **Nach dem Besuch von Ministerpräsident Laschet im Aachener Impfzentrum hieß es in der Berichterstattung: „Der CDU-Vorsitzende Laschet, der angesichts mauer Umfragewerte um die Kanzlerkandidatur kämpft, hört aufmerksam zu, macht sich Notizen. Die Verantwortlichen in Aachen berichten, wo es beim Impfen gut läuft – und an welchen Stellen noch Nachholbedarf herrscht.“ Welche Verbesserungen wird die Landesregierung – ausgehend von den Gesprächen und Notizen des Ministerpräsidenten – jetzt umsetzen?**

Die Überprüfung und Weiterentwicklung der Impforganisation durch das Land ist ein kontinuierlicher und dynamischer Prozess. Dort, wo es sinnvoll und notwendig ist, werden Verbesserungen im Zusammenspiel der am Impfprozess beteiligten Akteure (Land, Kassenärztliche Vereinigungen, Kommunen) umgesetzt.

3. **Wie gedenkt die Landesregierung, die Terminvergabe von Impfterminen in Nordrhein-Westfalen über das Online-Buchungssystem pragmatischer zu gestalten, um neben einer einfacheren Buchungsmöglichkeit auch eine ausgeglichene Verteilung über den Tag zu gewährleisten?**

Die Terminvergabe in Nordrhein-Westfalen läuft gut und stabil – sowohl über die Online-Buchungssysteme als auch über die Callcenter. Auf die gleichmäßige Terminverteilung hat das Terminvergabesystem keinen Einfluss. Die KVNO hat jedoch mit einem hohen manuellen Anpassungsaufwand die Zahl der möglichen Termine pro Stunde gesenkt und damit den Rahmen verbessert, damit auch die Randöffnungszeiten, also die frühen Termine bis 8.00 Uhr und die späten Termine ab 20.00 Uhr, stärker in Anspruch genommen werden können.

4. **Bei der Terminbuchung kommt es regelmäßig zu Serverproblemen und Problemen eines Verbindungsaufbaus. Warum entstehen solche Verbindungsprobleme zum Online-Buchungssystem der KV Nordrhein, obwohl im Vorfeld mit einer Masse an Termininteressenten gerechnet werden konnte?**

Die Terminbuchungen bei der KVNO laufen gut und stabil. Nach anfänglichen Problemen im Januar 2021 wurde ein Bündel an Maßnahmen getroffen, das maßgeblich zu einer Stabilisierung und Weiterentwicklung des Systems beigetragen hat. U.a. wurden Ressourcen vervielfacht und dadurch Kapazitätsreserven für Hochlastszenarien geschaffen. Zudem wurde durch fortlaufende Lasttests die Stabilität und Leistungsfähigkeit der Plattform überprüft.

- 5. Laut dem Gesundheitsdezernenten der StädteRegion Aachen habe das Callcenter der KV Ehepaare auf einen, statt auf zwei Termine gebucht und BürgerInnen die Auskunft gegeben, sie könnten auch ohne Termin eine Impfung erhalten und das Impfzentrum Aachen aufsuchen. Wie bewertet die Landesregierung das?**

Das Personal, das im Callcenter eingesetzt wird, wird regelmäßig von der KVNO mit Blick auf neue Erlasslagen, Entwicklungen und Sachverhalte im Zuge der Vergabe von Impfterminen im Rahmen der Bewältigung der Corona-Pandemie qualitätsgesichert geschult. Ob diese Fehlinformation tatsächlich über das Callcenter der KV Nordrhein erteilt wurde, kann seitens des Landes nicht verifiziert werden.

Es liegt aber auf der Hand, dass unter der extrem hohen Arbeitsdichte bzw. Arbeitsbelastung, wie bspw. im Callcenter der KVNO, auch Fehler passieren können.