

# Der Oberbürgermeister

Landeshauptstadt Erfurt . Der Oberbürgermeister . 99111 Erfurt

Fraktion AfD  
Herr Mühlmann  
Fischmarkt 1  
99084 Erfurt

**DS 0097/22; Anfrage nach § 9 Abs. 2 GeschO, Gesundheitsamt Erfurt ist telefonisch nicht erreichbar - öffentlich -**

Journal-Nr.:

Sehr geehrter Herr Mühlmann,

Erfurt,

Ihre Anfrage beantworte ich wie folgt:

**1. Mit wie viel Personal ist die Hotline des Erfurter Gesundheitsamtes tatsächlich besetzt?**

Bei der angefragten Hotline handelt es sich um die Corona-Hotline der Stadtverwaltung Erfurt. Die Corona-Hotline ist aktuell mit vier Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besetzt.

**2. Welche personellen und technischen Änderungen wurden seit Dezember 2021 an der Hotline des Erfurter Gesundheitsamtes vorgenommen, um den Ausführungen des Oberbürgermeisters in der Sitzung des Stadtrates im Dezember 2021 und den Ankündigungen in den sozialen Medien gerecht zu werden?**

Die Corona-Hotline wurde im März 2020 durch die Verwaltung etabliert. In dem Zeitraum von März 2020 – Anfang Juli 2021 haben 30 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich dieser Aufgabe alternierend gewidmet. Seit dem 06.07.2021 wurde die Corona-Hotline durch das Bürgertelefon (0361 655-0) betreut.

Da mit dem exponentiellen Anstieg der Infektionszahlen ab September 2021, gleichsam das Telefonaufkommen stieg, wurde eine Ausschreibung zur personellen Aufstockung vorbereitet und realisiert.

Vom 01.12.2021 bis zum 01.01.2022 nahmen vier Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Arbeit in der Corona-Hotline auf.

Im Zeitraum vom 01.12.21 – 24.01.2022 wurden 4.406 Anrufe von Bürgerinnen und Bürgern angenommen und diese bei ihren Anliegen und Fragen unterstützt.

*Seite 1 von 2*

Durch die Neueinstellungen konnte die Erreichbarkeit der Corona-Hotline seit dem 15.01.2022 auch auf den Samstag ausgedehnt werden.

3. **Wie ist es zu erklären, dass eine öffentlich beworbene Hotline eines Gesundheitsamtes während einer Pandemie trotz umfangreicher personeller Erweiterung des Gesundheitsamtes über Stunden nicht erreichbar ist und wie und wann wird die Landeshauptstadt diesen untragbaren Zustand beheben?**

In dem genannten Zeitraum (17.01.2022, 09:30 bis 11:30 Uhr) gingen insgesamt 83 Anrufe von außerhalb bei der 0361 655 26 76 62 ein. 13 Anrufe wurden dabei ohne Wartezeit beantwortet, 30 Anrufe wurden nach einer Wartezeit beantwortet, sieben Anrufer haben während der Wartezeit aufgehört, die verbleibenden Anrufe (33) wurden noch während der Begrüßungsansage durch den Anrufenden beendet oder es wurde nicht die vier gewählt, um zu einem Mitarbeiter durchgestellt zu werden.

Bei einer stichprobenartigen Analyse der Log-Files unseres Session Border Controller (Schnittstelle zwischen dem öffentlichen Telefonnetz und unserer Telefonanlage) konnten keine Auffälligkeiten festgestellt werden (keine Rückweisungen von Anrufen, kein besetzt, ...).

Mit freundlichen Grüßen

A. Bausewein