



**Beatrix Zurek**  
Gesundheitsreferentin

An die  
Stadtratsfraktion  
CSU

An die  
Stadtratsfraktion  
FDP/Bayernpartei

Rathaus

18.01.2022

Antrag zur dringlichen Behandlung in der Vollversammlung am 19.01.2022  
Corona-Missstände beim Gesundheitsreferat – 1  
Antrag Nr. 20-26 / A 02285 von der CSU-Fraktion, FDP BAYERNPARTEI Stadtratsfraktion  
vom 13.01.2022, eingegangen am 13.01.2022

Antrag zur dringlichen Behandlung in der Vollversammlung am 19.01.2022  
Corona-Missstände beim Gesundheitsreferat – 2  
Antrag Nr. 20-26 / A 02286 von der FDP BAYERNPARTEI Stadtratsfraktion, CSU-Fraktion  
vom 13.01.2022, eingegangen am 13.01.2022

Sehr geehrte Frau Stadträtin Neff,  
sehr geehrter Herr Stadtrat Prof. Dr. Theiss,

nach § 60 Abs. 9 GeschO dürfen sich Anträge ehrenamtlicher Stadtratsmitglieder nur auf Gegenstände beziehen, für deren Erledigung der Stadtrat zuständig ist. Sie stellen Fragen zur Bearbeitung von Indexfällen bzw. zum Kontaktpersonenmanagement im Rahmen der Bekämpfung der Corona-Pandemie. Dies ist eine Angelegenheit, deren Besorgung nach Art. 37 Abs. 1 GO und § 22 GeschO dem Oberbürgermeister obliegt. Eine beschlussmäßige Behandlung der Angelegenheit im Stadtrat ist daher rechtlich nicht möglich.

Zu Ihrem **Antrag Nr. 20-26 / A02285** vom 13.01.2022 teilen wir Ihnen Folgendes zu den im Einzelnen gestellten Fragen mit:

**1. Wie erklärt es sich, dass nachweislich positiv getestete Personen erst nach mehreren**

*Corona-Sonderstab*  
Telefon: (089) 233 – 47940  
Bayerstraße 28a, 80335 München

## **Tagen Kontakt mit dem Gesundheitsreferat haben?**

Das GSR erhält durch die Labore die Ergebnisse der positiven PCR-Tests. Diese werden elektronisch in DEMIS bereitgestellt und im Rahmen der Fallanlage vom Contact Tracing Team (CTT) importiert. Je nach Auslastung der Labore kann die Ergebnisübermittlung durch diese auch erst einige Tage nach der Abstrichnahme erfolgen.

Ziel des GSR ist, die eingehenden Datensätze der Labore innerhalb von 24 Stunden im GSR zu bearbeiten. Der Kernprozess für die Information der Indexpersonen ist der Postversand, auf den das GSR keinen Einfluss hat. Bisherige Erfahrungen zeigen, dass es je nach Wochentag bis zu 5 Tagen dauern kann, bis der Bescheid zugestellt wird.

Sofern im Datensatz Handynummern oder Mailadressen enthalten sind, werden die Personen im Rahmen der Fallanlage entsprechend kontaktiert: Bei Handynummern wird eine SMS mit einem Standardtext (Hinweis auf Coronainfektion und Aufforderung, sich in Quarantäne zu begeben) versendet. Mit einer E-Mail wird ein verschlüsselter Anhang gesendet, der die konkrete Quarantäneanordnung enthält. In Einzelfällen wird zusätzlich telefonisch Kontakt aufgenommen.

## **2. Warum werden nicht alle positiv getesteten Personen, die eine Mobilfunknummer oder eine Mailadresse angegeben haben, sofort digital benachrichtigt?**

Die Benachrichtigung per SMS und/oder per E-Mail erfolgt, nachdem die Kontaktdaten mit dem Testergebnis vom Labor übermittelt werden. Es kann vorkommen, dass diese Daten von den Laboren nicht richtig übermittelt werden und somit ein Datenimport nicht möglich ist. In diesem Zusammenhang ist das GSR bereits im Austausch mit den Laboren und hatte auch schon mehrfach gebeten, die Datenqualität zu verbessern.

## **3. Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden vom Gesundheitsreferat für die Belegung der Telefonhotline abgestellt? Wie viele Telefonplätze sind gleichzeitig belegbar – Wie hoch ist die Anzahl offener Leitungen? Ist somit die Leitung für Betroffene jederzeit erreichbar?**

Zur Servicehotline Corona (SHC), die beim Direktorium angesiedelt ist, kann ich Ihnen in Abstimmung mit dem Direktorium mitteilen, dass derzeit 54 Mitarbeiter\*innen tätig sind (Stand 13.01.2022). Zum 19.01.2022 werden aufgrund des aktuell steigenden Anrufaufkommens 7 weitere Mitarbeiter\*innen zugeschaltet. Alle Kolleg\*innen der SHC werden aus allen Bereichen der Stadtverwaltung zur Verfügung gestellt (PEIMAN-Kräfte). Die SHC ist von Montag bis Freitag (außer an Feiertagen) von 8 bis 18 Uhr erreichbar.

In den Räumen der SHC stehen maximal 63 Arbeitsplätze für Telefonagent\*innen und Koordinator\*innen zur Verfügung. Die Koordinator\*innen beraten die Telefonagent\*innen bei schwierigen Fragestellungen, übernehmen problematische Anrufe und arbeiten die sich laufend ändernden gesetzlichen Regelungen in das Wissensmanagement ein, das von den Telefonagent\*innen für die Auskunftserteilung genutzt wird.

Die Anzahl offener Leitungen variiert je nach der Zahl der gerade aktiven Telefonagent\*innen (unter Berücksichtigung von Pausenzeiten, 2-Schichtsystem (Früh- und Spätschicht), und

Krankheits- und Urlaubstagen). Pro aktiver Person an einem Telefonarbeitsplatz sind zwei Leitungen offen: jeweils ein aktives Telefonat und eine Warteposition. Eine Auswertung der Anrufe, die nicht auf eine Warteposition kommen, sondern per Bandansage auf einen späteren Zeitpunkt vertröstet werden, ist leider technisch nicht möglich. Das Koordinationsteam testet aber sporadisch, ob die Erreichbarkeit gewährleistet ist. Derzeit ist dies grundsätzlich der Fall, aufgrund des aktuell steigenden Anrufaufkommens sollen aber zusätzliche Mitarbeiter\*innen zugeschaltet werden.

Im November 2021 gab es kurzzeitig die Situation, dass Anrufer\*innen Probleme hatten, die Hotline zu erreichen. Durch eine umgehende Personalzuschaltung konnte die Erreichbarkeit jedoch rasch wieder verbessert werden. Die durchschnittliche Wartezeit beträgt derzeit i.d.R. zwischen 3 und 7 Minuten.

Neben der SHC wurden auch spezielle Hotlines für verschiedene Personengruppen im CTT etabliert: Für Indexpersonen, für Indexpersonen im Rahmen der Entlassung, für Kontaktpersonen, für Schul- und Kita-Leitungen, für Kontaktpersonen aus dem Schul- und Kita-Bereich (aufgrund abweichender Rechtsgrundlagen) sowie für Leitungen von Unterkünften. Diese Hotlines sind an allen Betriebstagen des CTT, derzeit also an allen Wochentagen, von 8 Uhr bis 18 Uhr besetzt. Alle Hotlines werden von den jeweiligen CTT-Teams bedient; es sind jeweils bis zu 15 Mitarbeiter\*innen im Einsatz. Ein weiterer Ausbau ist bedarfsgerecht vorgesehen. Die stark ansteigenden Fallzahlen haben jedoch eine Personalkonzentration im Bereich der Fallanlage nötig gemacht.

#### **4. Wie viele Mitarbeiter sind gleichzeitig im Dienst?**

Im CTT sind derzeit rund 500 Personen pro Tag im Dienst; dies sowohl in der Messehalle in Riem als auch im Homeoffice.

#### **5. Wie ist der Besetzungsgrad der im Dezember 2021 bewilligten zusätzlichen Stellen für das Contact-Tracing? Reichen die bewilligten zusätzlichen Stellen aus oder sind weitere Personalzuschaltungen nötig?**

Mit Beschluss Nr. 20-26 / V 05079 (Sitzung der Vollversammlung am 25.11.2021) wurden dem GSR 421 VZÄ (befristet bis 30.04.2022) für die Unterstützung des CTT genehmigt.

Mit Stand 13.01.2022 sind bereits 440 Personen eingestellt worden, durch die verschiedenen Arbeitszeitmodelle entspricht dies insgesamt rund 322 VZÄ. Der Einstellungsprozess wird kontinuierlich fortgeführt, die aktuelle Ausschreibung wurde bereits mehrmals verlängert und läuft aktuell bis zum 20.01.2022. Die Bewerber\*innenlage kann als sehr gut bezeichnet werden; bisher gingen 704 externe und 29 interne Bewerbungen ein (Stand: 17.01.2022).

Dienstantritt ist im Wochentakt – bis zum 31.01.2022 werden 358 Personen ihren Dienst angetreten haben; dies entspricht rund 265 VZÄ. Ab 01.02.2022 werden weitere 82 Personen ihren Dienst antreten, dies entspricht rund 57 VZÄ. Die Arbeitszeitmodelle der neu eingestellten Beschäftigten sind unterschiedlich, darunter sind sowohl einige Minijobber als auch viele Vollzeitkräfte.

Alle neu eingestellten Personen müssen eingearbeitet werden. Da es sich um extern eingestellte Personen handelt, müssen sie neben den fachlichen Informationen für ihre konkrete Aufgabe auch mit den Abläufen in der Stadtverwaltung vertraut gemacht werden (z.B.

Abrechnung der Dienstzeit, Urlaubs-/Krankmeldung etc.). Die Zahlen zu Bewerbungen und Einstellungen bilden stets eine Momentaufnahme ab, da Bewerber\*innen auch kurzfristig vor Dienstantritt wieder absagen; erste Kündigungen liegen ebenfalls bereits vor.

Ob weitere Personalzuschaltungen über die mit o.g. Beschluss genehmigten 421 VZÄ hinaus notwendig sind, befindet sich derzeit in der Prüfung. Die Verlängerung der befristeten Stellen über den 30.04.2022 hinaus wird für den Stadtrat bereits vorbereitet.

Zu Ihrem **Antrag Nr. 20-26 / A 02286** teilen wir Ihnen mit, dass ein Controlling der Fallerfassung sowie der weiteren Bearbeitungsschritte selbstverständlich durchgeführt wird, dies ist Grundlage für die Personaleinsatzplanung. Dies bedeutet insbesondere, dass bedarfsgerecht Personal zwischen den einzelnen Teams umgeschichtet bzw. zusätzlich zugeschaltet wird.

Die Zahl der mit dem SARS-CoV-2-Virus Infizierten wird werktäglich auf [muenchen.de](http://muenchen.de) veröffentlicht. Aktuell ist erneut ein exponentieller Anstieg zu verzeichnen. Exemplarisch werden in folgender Tabelle die letzten 4 Wochen abgebildet:

Kalenderwoche	Datum	Neuinfektionen	Gesamtzahl der Meldungen	Anteil Neuinf. an Gesamtzahl
KW 51/2021	Mo, 20.12.2021	352	1.154	30,5%
	Mi, 22.12.2021	543	978	55,5%
	Fr, 24.12.2021	344	800	43,0%
KW 52/2021	Mo, 27.12.2021	644	1.243	51,8%
	Mi, 29.12.2021	628	949	66,2%
	Fr, 31.12.2021	417	1.109	37,6%
KW 1/2022	Mo, 03.01.2022	790	2.173	36,4%
	Mi, 05.01.2022	1.315	2.725	48,3%
	Fr, 07.01.2022	1.467	2.551	57,5%
KW 2/2022	Mo, 10.01.2022	1.569	3.092	50,7%
	Mi, 12.01.2022	2.010	4.687	42,9%
	Fr, 14.01.2022	2.072	5.219	39,7%

In den Meldungen der Labore sind neben diesen sogenannten Erstmeldungen auch Zweit- und Drittmeldungen enthalten. Das bedeutet, dass zu einer infizierten Person je nach Fallgestaltung auch mehrere Meldungen eingehen können.

Sollten Meldungen zu bereits registrierten Personen eingehen, werden diese dem vorhandenen Datensatz zugeordnet. Die Bearbeitung einer Erstmeldung nimmt somit längere Zeit in Anspruch als die Bearbeitung von Zweit- und Drittmeldungen. Derzeit sind etwa die Hälfte der eingehenden Meldungen Erstmeldungen.

Wie viele Datensätze Handynummern und/oder Mailadressen enthalten, liegt nicht im Einflussbereich des Gesundheitsreferats. Eine Auswertung der Datensätze zeigt folgendes Ergebnis: Von 7.646 durch die Labore übersandte Datensätze enthielten zum Zeitpunkt des Imports aus DEMIS 500 eine E-Mail und 6.000 eine Telefonnummer (Festnetz- und/oder Handynummern). Im Rahmen der kurzfristigen Änderung der Quarantäneregelungen am

Samstag, 08.01.2022 (bereits in Quarantäne befindliche Kontaktpersonen von Indexpersonen, bei denen ein Verdacht auf eine Infektion mit der Omikron-Variante des SARS-CoV-2-Virus besteht, müssen ab sofort nur noch 10 Tage statt 14 Tage in Quarantäne und es besteht eine Möglichkeit zur Freitestung ab Tag 7) wurde eine Auswertung der im späteren Verlauf der Fallbearbeitung vorhandenen E-Mail-Adressen durchgeführt, um diese Personengruppe direkt und schnell über die erfolgte Änderung zu informieren. Die Auswertung ergab, dass nur in ca. 45 % der Fälle eine Mailadresse hinterlegt war. Dies zeigt, dass das GSR in den überwiegenden Fällen Mailadressen erst im Rahmen der Übermittlung der Datenerfassungsbögen erhält, was meist in zeitlicher Hinsicht nach dem Eingang des Befundes ist.

Um Kenntnisnahme der vorstehenden Ausführungen wird gebeten. Ich gehe davon aus, dass die Angelegenheit damit abgeschlossen ist.

Mit freundlichen Grüßen

gez.  
Beatrix Zurek  
berufsmäßige Stadträtin