



**Beatrix Zurek**  
Gesundheitsreferentin

Herren  
StR Manuel Pretzl  
StR Prof. Dr. Hans Theiss  
CSU-Stadtratsfraktion

Rathaus

30.08.2021

**Corona: Erreichbarkeit der Corona-Hotline verbessern!**

Antrag Nr. 20-26 / A 01199 von Herrn StR Manuel Pretzl und Herrn StR Prof. Dr. Hans Theiss vom 18.03.2021, eingegangen am 18.03.2021

Sehr geehrter Herr Stadtrat Pretzl,  
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. Bei den von Ihnen mittels Antrag vom 18.03.2021 vorgebrachten Anregungen handelt es sich jedoch um eine laufende Angelegenheit, die für die Stadt München keine grundsätzliche Bedeutung hat und auch keine erhebliche Verpflichtung erwarten lässt. Daher obliegt deren Besorgung nach Art. 37 Abs. 1 GO und § 22 GeschO dem Oberbürgermeister, weshalb eine Beantwortung per Brief erfolgt.

Sie beantragen: „Die Stadtverwaltung verbessert so schnell wie möglich ihre telefonische Erreichbarkeit in der Corona-Hotline/Impfhotline.“

Zu Ihrem Antrag kann ich Ihnen Folgendes mitteilen:

Das Corona-Impftelefon unter der Rufnummer 089 / 90429-2222 wird, wie das Impfzentrum in Riem, von Fa. Aicher Ambulanz betrieben. Selbstverständlich besteht enger Kontakt des Gesundheitsreferats mit Aicher Ambulanz auch bezüglich der Fragen und Kritikpunkte, die zum Thema Impftelefon vorgebracht werden.

Am Impftelefon können sich vor allem Münchner\*innen, die über keinen eigenen Internetzugang verfügen, telefonisch im Impfportal registrieren lassen. Die Hotline ist täglich von 8 bis 18 Uhr erreichbar.

Darüber hinaus ist das Callcenter des Impfzentrums zur Vereinbarung eines individuellen Zweit-Impftermins zum Beispiel für die Kreuzimpfung zu erreichen.

Weitere Informationen finden die Ratsuchenden unter [www.muenchen.de/corona](http://www.muenchen.de/corona).

Die Personalkapazitäten wurden entsprechend den Erkenntnissen über den tatsächlichen Bedarf angepasst. Bereits mit Stand März 2021 waren unter der Woche 40 Mitarbeiter\*innen und am Wochenende 30 Mitarbeiter\*innen am Impftelefon im Einsatz. Damit konnten im Schnitt mehr als 98% der Anrufe bedient werden.

Seither hat sich der inhaltliche Fokus vieler Anfragen verlagert. Es erfolgen mittlerweile viele Anfragen zu Terminen von Sonder-Impfaktionen sowie Rückfragen zu Impfbefreiungen. In der Summe gehen aktuell ca. 2.500 Anrufe täglich ein. Um diese schnellstmöglich entgegennehmen zu können, ist das Callcenter unverändert mit 40 Personen wochentags und 30 Personen am Wochenende besetzt.

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

Mit freundlichen Grüßen  
in Vertretung

gez.

Rudolf Fuchs  
Stadtdirektor