



Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten **Jan Schiffers, Ulrich Singer, Dr. Anne Cyron, Andreas Winhart**
AfD
vom 21.12.2020

Coronavirus-Hotline in Bayern

Die Staatsregierung bewirbt auf ihrer Homepage die „Coronavirus-Hotline“ mit der Nummer 089/122220. Diese Hotline diene als einheitliche Anlaufstelle für alle Fragen zum Corona-Geschehen und durch eingerichtete Kompetenzbereiche finde eine themenbezogene Weiterleitung statt. Es sollen Fragenstellungen zu gesundheitlichen Themen, den Kontaktbeschränkungen sowie Kinderbetreuung und Schule als auch Soforthilfen und anderer Unterstützung für Kleinunternehmen und Freiberufler beantwortet werden können.

Wir fragen die Staatsregierung:

- 1.1 Seit wann wird die „Coronavirus-Hotline“ der Staatsregierung betrieben?..... 2
- 1.2 Wie viele Mitarbeiter werden für den Betrieb der „Coronavirus-Hotline“ benötigt (bitte nach vorhandenen und neu benötigten Personalressourcen nach Vollzeitäquivalenten auflisten)? 2
- 1.3 Wie hoch waren die Kosten für die Mitarbeiter der „Coronavirus-Hotline“ bisher (bitte die Höhe der Kosten monatlich seit Bestehen der Hotline auflisten)? 2

- 2.1 Welche räumlichen Ressourcen werden für den Betrieb der „Coronavirus-Hotline“ benötigt (bitte Nennung der genutzten Räumlichkeiten inkl. Quadratmeterzahl)? 2
- 2.2 Wurden zusätzlich räumliche Ressourcen für den Betrieb der „Coronavirus-Hotline“ angemietet (bitte Nennung der zusätzlich angemieteten Räumlichkeiten inkl. Quadratmeterzahl)? 2
- 2.3 Wie hoch waren die Kosten für die räumlichen Ressourcen für den Betrieb der „Coronavirus-Hotline“ bisher (bitte die Höhe der Kosten monatlich seit Bestehen der Hotline auflisten)? 2

- 3.1 Wie oft wurde die „Coronavirus-Hotline“ seit deren Bestehen durch Bürger in Anspruch genommen (bitte Anzahl der Anrufe seit Inbetriebnahme der Hotline auflisten)?..... 2
- 3.2 Was waren die zehn häufigsten Fragestellungen der Bürger seit Inbetriebnahme der „Coronavirus-Hotline“ (bitte nach Häufigkeit auflisten)? 2
- 3.3 In wie vielen Fällen konnte den Bürgern bei der „Corona-Hotline“ nicht weitergeholfen werden (bitte Anzahl und Grund nennen)?..... 3

- 4.1 Wie lange plant die Staatsregierung die „Coronavirus-Hotline“ zu betreiben? 3
- 4.2 Wie hoch werden die Kosten für den Betrieb der „Coronavirus-Hotline“ bis dahin sein? 3
- 4.3 Erwägt die Staatsregierung, den Betrieb der „Coronavirus-Hotline“ mit personellen und räumlichen Ressourcen zu erweitern (wenn ja, bitte Grund und Ausmaß der Erweiterung nennen)? 3

Hinweis des Landtagsamts: Zitate werden weder inhaltlich noch formal überprüft. Die korrekte Zitierweise liegt in der Verantwortung der Fragestellerin bzw. des Fragestellers sowie der Staatsregierung.

Antwort

der Staatskanzlei
vom 25.01.2021

1.1 Seit wann wird die „Coronavirus-Hotline“ der Staatsregierung betrieben?

Die Corona-Hotline wird seit 11. April 2020 betrieben.

1.2 Wie viele Mitarbeiter werden für den Betrieb der „Coronavirus-Hotline“ benötigt (bitte nach vorhandenen und neu benötigten Personalressourcen nach Vollzeitäquivalenten auflisten)?

Die Personalstärke der Corona-Hotline der Staatsregierung variiert und wird entsprechend dem Anruferaufkommen angepasst.

An der Corona-Hotline wirken Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Staatskanzlei und von Ministerien sowie des Landesamts für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit mit, überwiegend neben ihren sonstigen Aufgaben. Außerdem sind studentische Hilfskräfte der Staatskanzlei in einer Personalstärke von derzeit insgesamt 8,60 Vollzeitäquivalenten beteiligt.

1.3 Wie hoch waren die Kosten für die Mitarbeiter der „Coronavirus-Hotline“ bisher (bitte die Höhe der Kosten monatlich seit Bestehen der Hotline auflisten)?

Im Gesamtzeitraum 2020 sind der Staatskanzlei durch die Einstellung externer Mitarbeiter Personalkosten in Höhe von 458.410,79 Euro entstanden. Im ersten Quartal 2021 werden diese Personalkosten voraussichtlich 103.900,70 Euro betragen.

2.1 Welche räumlichen Ressourcen werden für den Betrieb der „Coronavirus-Hotline“ benötigt (bitte Nennung der genutzten Räumlichkeiten inkl. Quadratmeterzahl)?

2.2 Wurden zusätzlich räumliche Ressourcen für den Betrieb der „Coronavirus-Hotline“ angemietet (bitte Nennung der zusätzlich angemieteten Räumlichkeiten inkl. Quadratmeterzahl)?

2.3 Wie hoch waren die Kosten für die räumlichen Ressourcen für den Betrieb der „Coronavirus-Hotline“ bisher (bitte die Höhe der Kosten monatlich seit Bestehen der Hotline auflisten)?

Für den Betrieb der Corona-Hotline werden keine zusätzlichen räumlichen Ressourcen benötigt, die Hotlinekräfte üben den Dienst weitestgehend im Homeoffice aus.

3.1 Wie oft wurde die „Coronavirus-Hotline“ seit deren Bestehen durch Bürger in Anspruch genommen (bitte Anzahl der Anrufe seit Inbetriebnahme der Hotline auflisten)?

Bis zum 31.12.2020 gingen bei der „Corona-Hotline“ 280.990 Anrufe ein.

3.2 Was waren die zehn häufigsten Fragestellungen der Bürger seit Inbetriebnahme der „Coronavirus-Hotline“ (bitte nach Häufigkeit auflisten)?

Eine Auflistung der Fragen durch die Telefonkräfte erfolgt nicht, statistische Angaben sind deshalb nicht möglich.

Im gesamten Berichtszeitraum gab es zahlreiche Fragen zur Infektionsgefahr, zu Schutzmaßnahmen und zum Verhalten nach Kontakten mit positiv getesteten Personen. Je nach Entwicklung der Pandemie und der zu ihrer Bekämpfung getroffenen Maßnahmen standen in den vergangenen Monaten jeweils unterschiedliche Fragestel-

lungen im Vordergrund. In den Monaten April und Mai 2020 kamen v. a. Anfragen zur Kontaktbeschränkung, zur Situation in Schulen und Kindergärten, zur Soforthilfe und zu Betriebsuntersagungen. In den Sommermonaten wurde häufig wegen geplanter Reisen in ausländische Risikogebiete und wegen der freiwilligen kostenlosen Testungen angefragt. Ab September 2020 standen Fragen zur Einreise-Quarantäneverordnung sowie zur Schulsituation im Vordergrund. Im Dezember 2020 häuften sich Fragen zur Schutzimpfung, zur Ausgangsbefreiung und der nächtlichen Ausgangssperre und zu den besonderen Regelungen der Kontaktbeschränkung an den Weihnachtstagen sowie zu den vorgezogenen Weihnachtsferien.

3.3 In wie vielen Fällen konnte den Bürgern bei der „Corona-Hotline“ nicht weitergeholfen werden (bitte Anzahl und Grund nennen)?

Hierzu erfolgt keine Aufzeichnung durch die Telefonkräfte. In den Fällen, in denen keine unmittelbare Beantwortung möglich war, konnte in der Regel mitgeteilt werden, welche Stelle (z. B. Gesundheitsamt) Auskunft geben kann.

- 4.1 Wie lange plant die Staatsregierung die „Coronavirus-Hotline“ zu betreiben?**
- 4.2 Wie hoch werden die Kosten für den Betrieb der „Coronavirus-Hotline“ bis dahin sein?**
- 4.3 Erwägt die Staatsregierung, den Betrieb der „Coronavirus-Hotline“ mit personellen und räumlichen Ressourcen zu erweitern (wenn ja, bitte Grund und Ausmaß der Erweiterung nennen)?**

Die Corona-Hotline wird so lange und in dem Umfang weiterbetrieben, wie dies in Abhängigkeit von der weiteren Entwicklung der Pandemie erforderlich sein wird.