

In der Senatssitzung am 10. Juni 2025 beschlossene Antwort

S 04

Bei Fragen zu Corona drücken Sie die Zwei

Anfrage der Abgeordneten Simone Zeimke, Marco Lübke, Frank Imhoff und Fraktion der CDU

Wir fragen den Senat:

1. Wie viele Fragen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie gingen beim Bürgertelefon Bremen unter der Behördennummer 115 im Zeitraum vom 1. Januar 2024 bis 31. Dezember 2024 sowie vom 1. Januar 2025 bis 31. März 2025 insgesamt ein, und welcher Monatsdurchschnitt ergibt sich daraus rechnerisch?
2. Aus welchem Grund wird man beim Anruf der Behördennummer 115 in der automatischen Vorauswahl gefragt, ob es sich um „allgemeine Fragen“ oder um „Fragen zu Corona“ handelt?
3. Inwiefern plant der Senat, die Vorauswahl „Fragen zu Corona“ vor dem Hintergrund, dass am 7. April 2023 der rechtliche Rahmen für die Corona-Schutzmaßnahmen ausgelaufen ist, abzuschaffen und wie begründet er seine Entscheidung?

Zu Frage 1:

Eine Auswertung, wie viele Anrufe die jeweilige Tastenoption gewählt haben, ist aus technischen Gründen jeweils nur für den zurückliegenden Monat möglich. Im April 2025 haben 80 Anrufende unter der 115 die Option „Fragen zur Corona“ Pandemie gewählt. Im Vergleich dazu gingen in diesem Monat unter der 115 insgesamt 21.215 Anrufe ein.

Zu Frage 2:

Die Vorauswahl „Fragen zu Corona“ im telefonischen Sprachdialogsystem wurde eingerichtet, um bei hohem Anfrageaufkommen eine thematische Vorsortierung vorzunehmen. Ziel war es, Anrufende mit spezifischen Anliegen zur Corona-Pandemie schnell und gezielt an zuständige oder geschulte Ansprechpersonen weiterzuleiten. Auch nach dem formalen Auslaufen bundesrechtlicher Regelungen im April 2023 ergaben sich weiterhin vereinzelt Informationsbedarfe, etwa zu Impfbescheinigungen oder Long Covid, denen mit diesem Serviceangebot begegnet wurde.

Zu Frage 3:

Die Vorauswahl „Fragen zu Corona“ wurde am 12.05.2025 aus dem Sprachdialogsystem des 115-Servicecenters in Bremen entfernt. Die Beauftragung zur Abschaltung erfolgte bereits Anfang April. Sie wurde vom Dienstleister BreKom aufgrund der erforderlichen Vorlaufprozesse und personeller Engpässe erst im Mai umgesetzt. Aufgrund der mittlerweile geringen Nachfrage besteht kein weiterer Bedarf an einer gesonderten Steuerung der Anrufenden zum Thema Corona.