

Gemeinsame Pressemitteilung der Kassenärztlichen Vereinigungen
Nordrhein und Westfalen-Lippe

Hotline und Webseiten für Buchung der Impftermine überlastet – KVen in NRW bitten um Geduld und spätere Terminbuchung

Düsseldorf/Dortmund, 25.01.2021 – Extrem hohe Zugriffszahlen auf die Webseiten zur Buchung einer Corona-Impfung und ein hohes Anruferaufkommen bei der Hotline 116 117 führen aktuell zu erheblichen Verzögerungen bei der Terminbuchung für die über 80-jährigen Impfberechtigten in NRW, dies bedeutet längere Wartezeiten bei Anrufen und Verzögerungen sowohl beim Aufrufen der Webseiten als auch bei der Bestätigung von Terminen per E-Mail.

Es wird unter Hochdruck an der Beseitigung der Engpässe gearbeitet und die KVen bitten mit Blick auf die derzeitige Systemauslastung alle, die einen Termin buchen möchten, um Geduld. Alle, die die Möglichkeit haben, einen Termin zu einem späteren Zeitpunkt zu buchen, sollten von dieser Möglichkeit Gebrauch machen.

Die Gruppe der Impfberechtigten, die ab heute und in den kommenden Wochen Termine vereinbaren kann, umfasst in Nordrhein-Westfalen fast eine Million Menschen und ist trotz der gewaltigen Call Center-Kapazitäten mit rund 1.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für die Termin-Telefonie und den eigens zur Terminbuchung geschaffenen Online-Portalen so groß, dass es bei der Terminvergabe zumindest zum Start zu Engpässen kommt.

116 117 nicht zusätzlich belasten

Wichtig: Alle, die laut Corona-Impfverordnung nicht zur Gruppe der über 80-Jährigen gehören, werden ausdrücklich gebeten erst dann anzurufen, wenn auch für sie die Terminvergabe startet. Zudem sollten die telefonischen Anmeldeöglichkeiten für eine Corona-Impfung vor allem zur Terminvermittlung und nicht für allgemeine Fragen zur Corona-Impfung in An-

spruch genommen werden, um die Leitungen nicht zusätzlich zu belasten. Die telefonische Terminvergabe ist täglich zwischen 8 und 22 Uhr möglich, online rund um die Uhr.

„Niemand muss sich Sorgen um seine Impfung beziehungsweise seinen Termin machen. Es ist ausreichend Zeit und Vorlauf für die Terminvergabe, zumal es bis Ende April dauern wird, bis wir allein die Gruppe der über 80-Jährigen mit Blick auf die verfügbaren Mengen an Impfstoff ein erstes Mal geimpft haben. Jeder, der geimpft werden möchte, wird drankommen, aber eben nicht sofort. Niemand muss befürchten, zu spät zu kommen. Wir gehen davon aus, dass wir in den kommenden Wochen weitere Impfstoffdosen erhalten werden, wodurch sich auch die Terminkapazität erhöhen wird“, erklären Dr. Frank Bergmann, Vorstandsvorsitzender der KV Nordrhein und Dr. Dirk Spelmeyer, Vorstandsvorsitzender der KV Westfalen-Lippe. Die Impfstoffmengen reichen zunächst, um ab dem 8. Februar pro Woche etwa 70.000 Menschen in Impfzentren in Nordrhein-Westfalen zu impfen. Bis Anfang April stehen damit nach aktuellem Stand rund 560.000 Impfstoffdosen zur Verfügung.