

Frage Nr. 865 von Frau STIEL (VIVANT) an Minister ANTONIADIS zur Tracing Zentrale der DG und der Corona Hotline der DG

Personen, die mit einem Corona-Positiven in Kontakt waren, werden telefonisch über die zu treffenden Präventiv- oder Früherkennungsmaßnahmen informiert. In der Deutschsprachigen Gemeinschaft übernimmt die Telefonzentrale des Ministeriums diese Aufgabe, die Tracing Zentrale. Das Coronavirus begleitet uns schon seit fast 2 Jahren. Trotzdem kommen immer wieder neue Fragen auf. Wir lassen Sie damit nicht allein, lautet der Slogan. Lassen Sie sich von den Mitarbeitern der Corona-Hotline 0800 23 0 32 und der Tracing Zentrale 02 214 19 19 beraten.

Die Mitarbeiter der Corona-Hotline im Ministerium in Eupen sind weiterhin für Sie da! Sie erreichen sie werktags von 10 - 12 Uhr und von 15 - 17 Uhr.

Nun wurde uns zugetragen, dass die Tracing Zentrale des Ministeriums der DG nur von 10 - 15 Uhr zu erreichen ist.

Die Corona Hotline der DG gibt völlig falsche Antworten zu aktuellen Fragen. So meine Frage an die Corona Hotline vor einem Monat, ob ein deutscher Antigen-Test aus einer deutschen Apotheke in Blegny als CST Gültigkeit hat. Die Frage wurde mit einem Ja beantwortet, obwohl Sie, Herr Minister, dies hier letzten Monat in der Kontrollsitzung verneint haben.

Wir von der Vivant-Fraktion finden das ganze Vorgehen sehr suspekt. Wenn wir Parlamentarier über sämtliche Maßnahmen nur verspätet oder nur teilweise in Kenntnis gesetzt werden und wir dann selbst auf die Corona Hotline zugreifen müssen, um Informationen zu erhalten und diese letztendlich dann auch noch falsch sind, dann ist es an der Zeit die Vorgehensweise infrage zu stellen.

Es kann nicht sein, dass jeder Bürger den Minister anschreiben muss, um eine korrekte Auskunft zu erhalten. Wir denken, dass kann auch nicht in ihrem Interesse sein?

Hierzu lauten unsere Fragen:

Ist es korrekt, dass die Tracing Zentrale nur von 10 - 15 Uhr erreichbar ist?

Wie schulen Sie die Mitarbeiter der Corona Hotline, um stets auf dem aktuellen Stand der Maßnahmen zu sein?

Wie schulen Sie die Mitarbeiter der Corona Hotline, um über grenzüberschreitende Gegebenheiten und Maßnahmen auf dem Laufenden zu sein?

Antwort des Ministers:

Es ist nicht die Hauptaufgabe der Tracing-Zentrale, Anrufe entgegenzunehmen, die Hauptaufgabe liegt darin, Personen mit einem positiven Corona-Test und die Hochrisikokontakte dieser Personen zu kontaktieren. Damit wird ein Beitrag geleistet, um weitere Infektionsketten zu durchbrechen und zu vermeiden.

Da vereinzelt seitens der Bevölkerung Fragen zum Tracing bestehen, wurde die Möglichkeit der sogenannten „Inbound-Anrufe“, der eingehenden Anrufe, als zusätzlicher Service, täglich von 10.00 bis 15.00 Uhr, geschaffen. Seit Mai 2020 ist die Tracing-Zentrale von montags bis sonntags und an Feiertagen besetzt. Lediglich am 25.12.2020 und am 01.01.2021 war die Zentrale nicht besetzt.

Der Dienst ist in der Lage trotz eines Inzidenzwertes, der über 600 liegt, zu funktionieren. In Deutschland kann die Kontaktnachverfolgung schon nach der Hälfte dieses Wertes nicht mehr gewährleistet werden.

Die Corona-Hotline hingegen ist montags bis freitags von 9.00 bis 17.00 Uhr und samstags von 9.00 bis 15.00 Uhr erreichbar.

Die Hotline beantwortet allgemeine Fragen aus der Bevölkerung zu den Corona-Maßnahmen und vereinbart telefonisch Impftermine.

Außerdem besteht weiterhin die Möglichkeit, schnell und unkompliziert online einen Impftermin zu vereinbaren.

Zu Beginn ihrer Tätigkeit werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Hotline sowohl technisch als auch inhaltlich eingearbeitet. Dies basiert auf den online zu findenden aktuellen Maßnahmen und Protokolle in Bezug auf die epidemische Lage der Deutschsprachigen Gemeinschaft .

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden durch einen Koordinator „Tracing“ und einen Koordinator „Impfungen/Hotline“ vor Ort täglich unterstützt.

Die Koordination übermittelt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch kurzfristige Änderungen. Sobald die angepassten FAQ, die föderalen oder ministeriellen Erlasse vorliegen, werden diese direkt an das Team weitergeleitet.

Fragen, die nicht beantwortet werden können, werden an die zuständigen Fachbereiche weitergereicht, wie beispielsweise an den Fachbereich Gesundheit, an das Unterrichtswesen, usw.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leisten seit dem Ausbruch der Pandemie eine sehr gute Arbeit. Sie können nicht allwissend sein. Sie sind engagiert und trotz steigender Inzidenzen stets motiviert, den Bürgerinnen und Bürgern eine kostenlose Dienstleistung anzubieten.

Was Ihre konkrete Anfrage betrifft, so ist es tatsächlich so, dass ein Antigen-Test aus Deutschland durch die COVID-Scan-App nicht gelesen werden kann. Hierfür ist kein gewöhnlicher, sondern ein internationaler QR-Code notwendig.

Trotzdem scheint der Mitarbeiter oder die Mitarbeiterin, mit der Sie gesprochen haben, nicht ganz Unrecht zu haben. Denn unter bestimmten Voraussetzungen kann der Antigen-Testnachweis aus Deutschland doch gelesen werden.

Hierfür müsste man die deutsche Corona-App herunterladen und damit für den deutschen Nachweis einen internationalen QR-Code erstellen, der wiederum nach Rückmeldung einer Mitarbeiterin durchaus durch die COVID-Scan-App akzeptiert werden kann. Ob das immer klappt, ist mir nicht bekannt.