

**Panorama v. 25.03.2021**

**Impfbummler: Warum es in Niedersachsen so langsam geht**

Anmoderation

Anja Reschke:

„Okay, Sonderlockdown zu Ostern ist vom Tisch. Nur, die Zahlen steigen trotzdem weiter. Was also ist zu tun? Eigentlich gibt's nur eine Lösung. Wie die Kanzlerin gestern neben ihrer bemerkenswerten Entschuldigung sagte.

Genau. Auch wenn alle ständig nach neuen kreativen Lösungen schreien und neuen Wegen, ist das einzige, was uns ganz wesentlich vor Covid schützt, Impfen. Deshalb ist es auch die vornehmste und wichtigste und oberste Aufgabe der Ministerpräsident\*Innen dafür zu sorgen, dass das funktioniert. Dass jedes Tröpfchen, das an Impfstoff da ist, auch so schnell wie möglich in irgendwelche Arme injiziert wird. Damit dieser ewige Lockdown auch mal irgendwann endet. Tatsächlich haben wir im Moment aber etwa 4 Millionen ungenutzte Impfdosen. Auch weil Verteilung und Terminvergabe an einigen Orten – um es vornehm zu formulieren – immer noch ziemlich bescheiden laufen. Zum Beispiel in Niedersachsen.“

Ursula Wiemer ist 95 Jahre alt – und immer noch nicht geimpft. Dabei hatte ihr Schwiegersohn alles unternommen, um so schnell wie möglich einen Impftermin zu bekommen. Viele Wochen lang vergeblich. An der Hotline in Niedersachsen ist er verzweifelt.

O-Ton

Holger Birnstiel, Nordstemmen:

„Bei uns ist es katastrophal gelaufen. Es ist einfach, es geht keiner dran. Wir wählen und wählen und wählen und dann warten Sie bitte. Ich wähle vormittags. Ich wähle mittags. Ich wähle nachmittags. Und ich komme nicht durch.“

O-Ton

Ursula Wiemer:

„Mein Schwiegersohn macht schon alles richtig. Ich vertraue ihm.“

Dass ihr Schwiegersohn vielleicht nicht sofort durchkommt, damit haben die beiden gerechnet. Aber dass es so lange dauert?

O-Ton

Holger Birnstiel, Nordstemmen:

„Das ist auch älteren Leuten nicht zuzumuten, stundenlang am Telefon zu sitzen und zu warten. Das ist, dass sie da sind, wenn ich meine alleine meine Schwiegermutter ansehe mit ihren 95 Jahren. Sie ist dann überfordert. Und natürlich fällt das dann auf uns als Pflegepersonen zurück, dass wir das dann in Angriff nehmen. Aber auch wir haben irgendwann unsere Geduld nicht mehr.“

Sie sind längst nicht die einzigen, die mit dem Impftermin-Management des Landes Niedersachsen Probleme haben. Selbst die Bürgermeisterin hier wirkt etwas ratlos.

O-Ton

Nicole Dombrowski, parteilos, Bürgermeisterin Nordstemmen:

„Teilweise hatte man wohl sehr viel Glück, wenn man über die Impfhotline überhaupt durchgekommen ist, einen Termin vereinbaren konnte. Dann wurde berichtet, dass man auf der Warteliste schon stand,

aber irgendwie keinen Termin bekommen hat. Beim nochmaligen Anrufen wurde man dann nicht gefunden auf der Warteliste und das hat die Bevölkerung schon sehr verunsichert.“

Dabei hatte die Landesregierung in Niedersachsen noch im Januar verkündet:

O-Ton

Carola Reimann, SPD, Gesundheitsministerin Niedersachsen (28.01.21):

„Jede und jeder, die oder der jetzt impfberechtigt ist und geimpft werden will, wird in den nächsten Wochen auch einen Termin erhalten, die meisten nur nicht innerhalb der nächsten Tage.“

Wie wollte die Landesregierung das erreichen? Hier in Schortens bei Wilhelmshaven sitzt der Dienstleister, den sie für die Impfterminvergabe beauftragt hat. Die Firma Majorel. Hinter diesen Fenstern nehmen die Mitarbeiter die Anrufe entgegen. In einer Werbesendung lobt sich das Unternehmen für seine jahrelange Erfahrung etwa in der „Kundenkommunikation“. Quelle: neueins.tv: *„Wir von Majorel schaffen einzigartige Serviceerlebnisse für eine Vielzahl der renommiertesten Unternehmen der Welt.“*

Einzigartige Serviceerlebnisse. Davon kann auch Bernd Beutel berichten. Von Frust mit der Hotline und der Terminvergabe. Er unterstützt ältere Menschen bei der Beantragung eines Impftermins. Drei Seniorinnen hatte er online auf die Warteliste setzen lassen. Dann tatsächlich ein Termin – aber mit einem Haken.

O-Ton

Bernd Beutel, Seniorenbeirat Rhaderfehn:

„Das heißt, dass diese Seniorinnen am 4. März einen Brief erhielten, der am 3. März in Hannover abgegangen ist, aber sie auch am 3. März ihren Termin im Impf-Center Hesel hatten.“

Also Termin erstmal verloren. Sicher, etwas Chaos gab es überall in Deutschland, aber Niedersachsen sticht aus mehreren Gründen heraus. Gestartet ist Majorel mit nur 150 Mitarbeitern für die Impf-Hotline. Und das bei über 4 Millionen Anrufversuchen täglich. Ergebnis wochenlang: Nur wenige kommen durch. Majorel sagt: *Die 150 seien mit dem Ministerium so vereinbart gewesen.* Nicht ganz, sagt das Ministerium.

O-Töne:

Panorama: „Hat man dem Anbieter nicht schon noch eine Woche vorher vor Beginn am 28. Januar sagen können: Es müssen aber mehr als 150 Mitarbeiter sein?“

Stefanie Geisler, Gesundheitsministerium Niedersachsen: „Ja, das hat man auch gesagt. Wie gesagt, es war ja nicht unsere Zielmarke. Aber das war das, was möglich war, was der Arbeitsmarkt zu dem Zeitpunkt auch hergegeben hat.“

Mehr als 150 Mitarbeiter in Niedersachsen also nicht möglich? Andere Bundesländer nahmen das Angebot von Majorel nicht an. Beispiel Baden-Württemberg. Hier entschied man sich für einen anderen Dienstleister, der gleich mit 500 Callcenter-Mitarbeitern startete. Dabei ist das Land nicht so viel größer als Niedersachsen. Und selbst im viel kleineren Saarland waren Anfang Januar schon 120 Mitarbeiter bei der Hotline im Einsatz. In Bremen läuft das mit den Impfterminen besonders gut: Hier setzt eine private Initiative im Callcenter flexibel Personal ein - auch etwa aus der Gastronomie. Bis zu 240 Plätze. Ergebnis: die Hotline fast immer gut zu erreichen. Und in Niedersachsen? Viel zu wenig Mitarbeiter. Warum hat sich das Land also für den Dienstleister Majorel entschieden? Rätseln bei der Opposition.

O-Ton

Meta Janssen-Kucz, Gesundheitspolitische Sprecherin Grüne Niedersachsen:

„Wir sind immer soweit informiert worden, dass man einen sehr zuverlässigen Anbieter hätte, der auch in der Schadensregulierung bei VW schon seinen Mann oder seine Frau gestanden hätte. Aber wir haben

nie erfahren, wer wie oder welche Firmen in welchen Verfahren auch beauftragt werden sollen, wie ein mögliches Ausschreibungsverfahren aussieht. Das haben wir als Ausschuss nie erfahren.“

Ein Ausschreibungsverfahren hat es gar nicht gegeben, wie wir auf Nachfrage vom zuständigen Ministerium erfahren. Majorel habe sich „initiativ beworben“. Für die Aufgabe seien „nachgewiesene Erfahrungen“ erforderlich.

O-Ton

Stefanie Geisler, Gesundheitsministerium Niedersachsen:

„Also wir haben tatsächlich die Möglichkeit in Anspruch genommen, die der Bund auch eingeräumt hat, aufgrund der pandemischen Lage ein entsprechendes verkürztes Vergabeverfahren durchzuführen. Wir haben eine Markt Erkundung vorgenommen und Majorel war dann tatsächlich der einzige Anbieter, der auch hierfür in Frage gekommen ist.“

Zumindest einer ist wohl hundertprozentig glücklich über die Vergabe an Majorel: Der SPD-Abgeordnete Holger Ansmann aus Wilhelmshaven. Er hatte Majorel dem Ministerium nämlich empfohlen. Nun freut er sich über Arbeitsplätze für seinen strukturschwachen Wahlkreis: Zitat: „Wir sind froh, dass ein niedersächsisches Unternehmen den Auftrag bekommen hat. Dadurch werden auch Arbeitsplätze in Niedersachsen geschaffen.“ (Holger Ansmann, 21.01.2021)

Holger Ansmann kennt den Dienstleister Majorel übrigens gut: Bis vor kurzem war er Geschäftsführer in diesem Technologiezentrum. Genau dort, auf dessen Gelände, hat die Firma Majorel ihren Sitz. Also ein Standortfaktor – war das ein Argument bei der Auswahl des Impf-Dienstleisters? Das Ministerium bestreitet das. Dass Majorel in Niedersachsen sitzt, habe keine Rolle gespielt.

O-Ton

Stefanie Geisler, Gesundheitsministerium Niedersachsen:

„Ich hatte es ja gerade schon mal gesagt, dass wir eine Reihe von Anbietern hatten, die sich an uns gewendet haben, und natürlich haben wir mit denen auch die Möglichkeiten durchgesprochen und unsere Anforderungen durchgesprochen und deswegen sind wir ja letztendlich auch zu dieser Entscheidung gekommen.“

Mittlerweile sei die Impf-Hotline in Niedersachsen aufgestockt worden. Aktuell kümmerten sich rund 700 Mitarbeiter bei Majorel darum. In den kommenden Wochen wolle man auf 900 erhöhen. Spät, aber immerhin. Die 95-jährige Ursula Wiemer hat es inzwischen geschafft. Sie hat zumindest einen Termin für ihre Impfung bekommen. Für Ende März. Wochen nach dem ersten Anruf bei der Hotline.

Bericht: Christian Baars, Robert Bongen, Klaas-Wilhelm Brandenburg, Jörg Hilbert, Lea Struckmeier  
Kamera: Jens Saathoff, Lea Struckmeier  
Schnitt: Tim Rieckmann, Claire Walka

Abmoderation

Anja Reschke:

„Mehr Informationen zu den Problemen bei der Impfterminvergabe und noch nicht verimpften Dosen finden Sie bei uns im Netz unter [Panorama.de](https://www.panorama.de).“