



Gesundheits- und
Veterinäramt

28.07.2020

Ihr/e Ansprechpartner/in:

Herr Dr. Schulze Kalthoff

Frau Heitkötter

Telefon: 492-5388

Heitkoetter@stadt-
muenster.de

Öffentliche **Berichtsvorlage**

Betrifft

Die Arbeit der im Corona-Krisenstab vertretenen Ämter zur Gefahrenabwehr und Infektionsbekämpfung im Rahmen der Corona-Pandemie in Münster

Beratungsfolge

12.08.2020	Ausschuss für Soziales, Stiftungen, Gesundheit, Verbraucherschutz und Arbeitsförderung	Bericht
13.08.2020	Ausschuss für Schule und Weiterbildung	Bericht
19.08.2020	Ausschuss für Kinder, Jugendliche und Familien	Bericht
20.08.2020	Betriebsausschuss der citeq	Bericht
20.08.2020	Kommission zur Förderung der Inklusion von Menschen mit Behinderungen	Bericht
24.08.2020	Kommunale Seniorenvertretung	Bericht
25.08.2020	Ausschuss für Personal, Organisation, Sicherheit, Ordnung und E-Government	Bericht
26.08.2020	Haupt- und Finanzausschuss	Bericht
26.08.2020	Rat	Bericht

Seit Ende Februar dieses Jahres steht auch die Stadt Münster in einer intensiven und die Kraft der Verwaltung stark fordernden Auseinandersetzung mit der inzwischen weltweiten Corona-Pandemie. Weit mehr als 700 bestätigte Coronavirus-Fälle und 13 verstorbene Menschen, die mit dem Virus SARS-CoV-2 infiziert waren, verdeutlichen das Ausmaß des Infektionsgeschehens auch in unserer Stadt. In Deutschland trägt die kommunale Ebene die Hauptlast der staatlichen Maßnahmen gegen die Ausbreitung der gefährlichen Infektionskrankheit. Glücklicherweise wurde in Münster sehr früh der städtische Krisenstab einberufen, um alle notwendigen Maßnahmen effizient und verwaltungsübergreifend einzuleiten. In bis heute (Stand: 23.07.2020) insgesamt 44 Sitzungen wurden unter den Leitmotiven der Prävention und der Information weitreichende Entscheidungen zum gesundheitlichen Schutz der Bürgerinnen und Bürger getroffen.

Der Corona-Krisenstab hat in seiner Sitzung am 10.06.2020 beschlossen, dass eine ämterübergreifende Berichtsvorlage zum Thema „Gefahrenabwehr/ Infektionsbekämpfung“ erstellt werden soll. Die politischen Gremien sollen mit diesem Bericht darüber informiert werden, mit welchen Aufgaben und Anforderungen der Krisenstab und die im Krisenstab vertretenen Ämter seit der ersten Infektion mit dem Virus SARS-CoV-2 und damit dem Ausbruch der Corona-Pandemie in Münster konfrontiert sind.

Zu diesem Zweck ist allen Ämtern und Einrichtungen eine gemeinsame Struktur für ihre Berichterstattung empfohlen worden.

Aufgrund der vielfältigen Aufgaben im Zuge der Pandemiebekämpfung ergaben sich personelle Bedarfe, die vor Beginn der Pandemie nicht absehbar waren. Auch für den Haushalt der Stadt Münster wird die Pandemie nicht ohne Folgen bleiben. Daher arbeitet die Verwaltung daran, die entstehenden Haushaltsbelastungen und Entlastungseffekte zu erfassen. Aktuell sind Prognosen dazu wegen der nach wie vor bestehenden Dynamik und fehlender Vergleichsmöglichkeiten kaum möglich. Um einen ersten Überblick über mögliche oder sich bereits jetzt abzeichnende finanzielle Auswirkungen zu gewinnen, wurde jedoch eine erste, überschlägige Einschätzung vorgenommen.

1. Ausgangslage

Nachdem am 27. Februar die erste Infektion mit dem Virus SARS-CoV-2 in Münster registriert worden war, war der Höchststand der akut Infizierten mit 340 Personen am 28. März erreicht. Seither nimmt die Zahl mit geringen Schwankungen auf einen Wert von inzwischen 4 Personen ab (Stand: 1. Juli 2020). Für den Zeitraum 23.06.2020 bis 29.06.2020 lag erstmals seit Nachweis der ersten SARSCoV-2-Infektionen in Münster eine 7-Tages-Inzidenz von 0 vor.

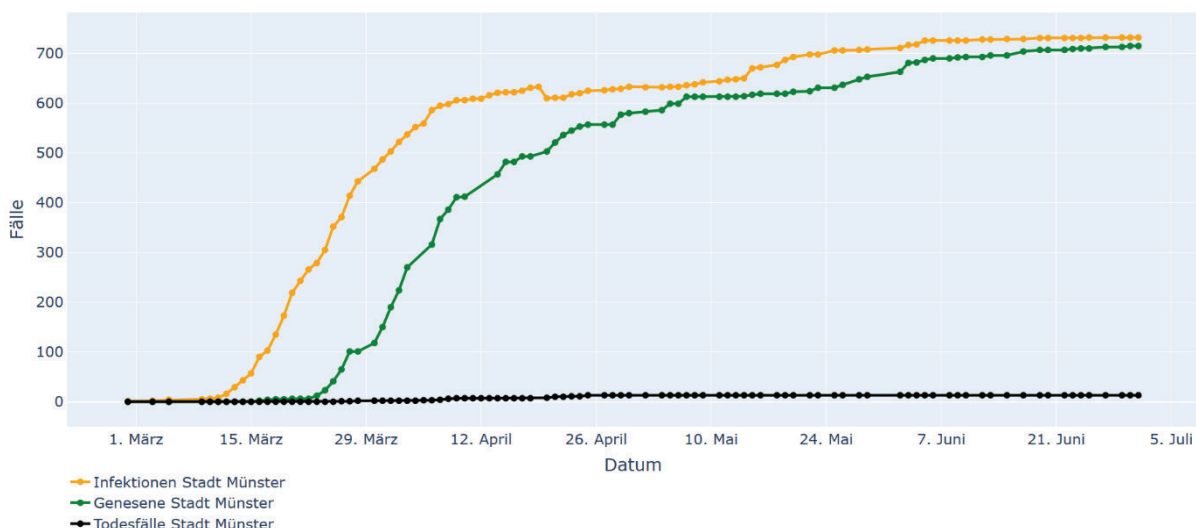


Abb. 1: Coronafälle Stadt Münster (Stand: 1. Juli 2020), <https://codeformuenster.org/COVID-19-NRW/m%C3%BCnster.html> [abgerufen am 02.07.2020].¹

Die nordrhein-westfälische Landesregierung hat in der Landtagsdrucksache 17/8881 die Herausforderung der Pandemie wie folgt beschrieben: „Die Voraussetzungen einer Notsituation und einer Naturkatastrophe liegen vor. Die krisenhafte Entwicklung der Infektion mit dem Corona-Virus in Nordrhein-Westfalen ist dramatisch.“ Um diese Extremlage bestmöglich zu bewältigen und das städtische Handeln den zahlreichen Verordnungen, Verfügungen und Erlassen der Bundes- und der Landesregierung sowie der Stadt wirkungsorientiert anzupassen, war (und ist) eine enge Zusammenarbeit und ein abgestimmtes Vorgehen zahlreicher Ämter und Einrichtungen der Stadtverwaltung erforderlich. Daher wurde Ende Februar der Krisenstab der Stadt Münster unter der Leitung von Dez. I einberufen. Der Krisenstab hat die gesetzliche Aufgabe, alle im Zusammenhang mit einem großen Schadensereignis stehenden und zur Gefahrenabwehr erforderlichen administrativ-organisatorischen Maßnahmen der Kommune zu treffen (s. Brandschutz-, Hilfeleistungs-, Katastrophenschutzgesetz NRW §§ 35 ff.). Der Krisenstab als Entscheidungsebene bildet zusammen mit den Bestimmungen des Infektionsschutzgesetzes, der Erklärung des Landtages NRW am 14.04.2020 zu einer „epidemischen Lage

¹ Seit dem 20. April werden nur noch labordiagnostisch bestätigte Fälle gemeldet. Vorher waren auch epidemiologische Fallmeldungen mit dabei. Deshalb ist die Zahl niedriger.

von landesweiter Tragweite“ und inzwischen zahlreichen einschlägigen Erlassen und Verordnungen der Landesregierung einen ganz wesentlichen Baustein der Pandemiebekämpfung.

Der Krisenstab setzt sich vor allem aus städtischen Ämtern und Einrichtungen zusammen. Ihre Beiträge zu dieser Berichtsvorlage finden sich im Anschluss an dieses Einführungskapitel in folgender alphabetischer Reihenfolge:

2. Kapitel: Amt für Bürger- und Ratsservice
3. Kapitel: Amt für Kinder, Jugendliche und Familien
4. Kapitel: Amt für Schule und Weiterbildung
5. Kapitel: citeq
6. Kapitel: Feuerwehr
7. Kapitel: Gesundheits- und Veterinäramt
8. Kapitel: Ordnungsamt
9. Kapitel: Personal- und Organisationsamt
10. Kapitel: Presse- und Informationsamt
11. Kapitel: Sozialamt

Mitgewirkt im Krisenstab haben zudem das Amt für Immobilienmanagement und der Ärztliche Leiter Rettungsdienst sowie Vertreter/innen von Stadtwerke Münster, Polizeipräsidium Münster, Hilfsorganisationen, Pflegeeinrichtungen und dem Verbindungskommando der Bundeswehr.

Als sehr positiv für die wirkungsvolle Arbeit des Krisenstabes hat sich die dauerhafte Mitwirkung des Ärztlichen Direktors des UKM als Vertreter der Münsteraner Krankenhäuser sowie des Leiters der Bezirksstelle Münster der Kassenärztlichen Vereinigung Westfalen-Lippe herausgestellt: Zahlreiche Entscheidungen des Krisenstabes konnten so mit starker Rückbindung an das Fachwissen und die Einschätzung von Krankenhausversorgung und niedergelassener Ärzteschaft getroffen werden.

Der Krisenstab tagte ab dem 2. März alle ein bis zwei Tage teilweise auch an den Wochenenden. Seit der 20. Kalenderwoche tagte der Krisenstab aufgrund des günstigen Pandemieverlaufes bis auf weiteres noch einmal wöchentlich mit reduziertem Teilnehmerkreis. Die Sitzung am 10. Juni war als vorerst letzte Sitzung vorgesehen. Anlässlich des Corona-Ausbruchs bei dem Fleischkonzern Tönnies und dem daraus resultierenden Infektionsgeschehen in den Kreisen Gütersloh und Warendorf musste der Krisenstab jedoch erneut einberufen werden.

Im Folgenden werden nun die Leistungen und Aufgaben der im Corona-Krisenstab vertretenen Ämter bei der bisherigen Bewältigung der Pandemie dargestellt - einschließlich personeller, organisatorischer und finanzieller Auswirkungen.

2. Amt für Bürger- und Ratsservice

2.1. Aufgaben und Anforderungen

Aufgrund des Corona-Virus hat der Krisenstab am 02.03.2020 entschieden, für die telefonischen Anfragen zum Thema „Corona“ eine Hotline einzurichten. Hintergrund für die Einrichtung einer Hotline war, dass das Gesundheitsamt in dieser Situation Unterstützung bei der Bewältigung der zu erwartenden Anrufe erhalten sollte. Innerhalb der Verwaltung wurde dann vereinbart, diese Hotline beim Amt für Bürger- und Ratsservice in der Telefonzentrale einzurichten. Diese sollte parallel zu den in der Telefonzentrale bedienten Nr. 4 92-0, 115 und 4 92-33 33 bedient werden. Die Hotline wurde am 04.03.2020 unter der Rufnummer 4 92-10 77 geschaltet. Sie beantwortet alle Fragestellungen innerhalb einer allgemeinen Informationstiefe und verbindet bei spezifischen Fachfragen mit den einzelnen Ämtern.

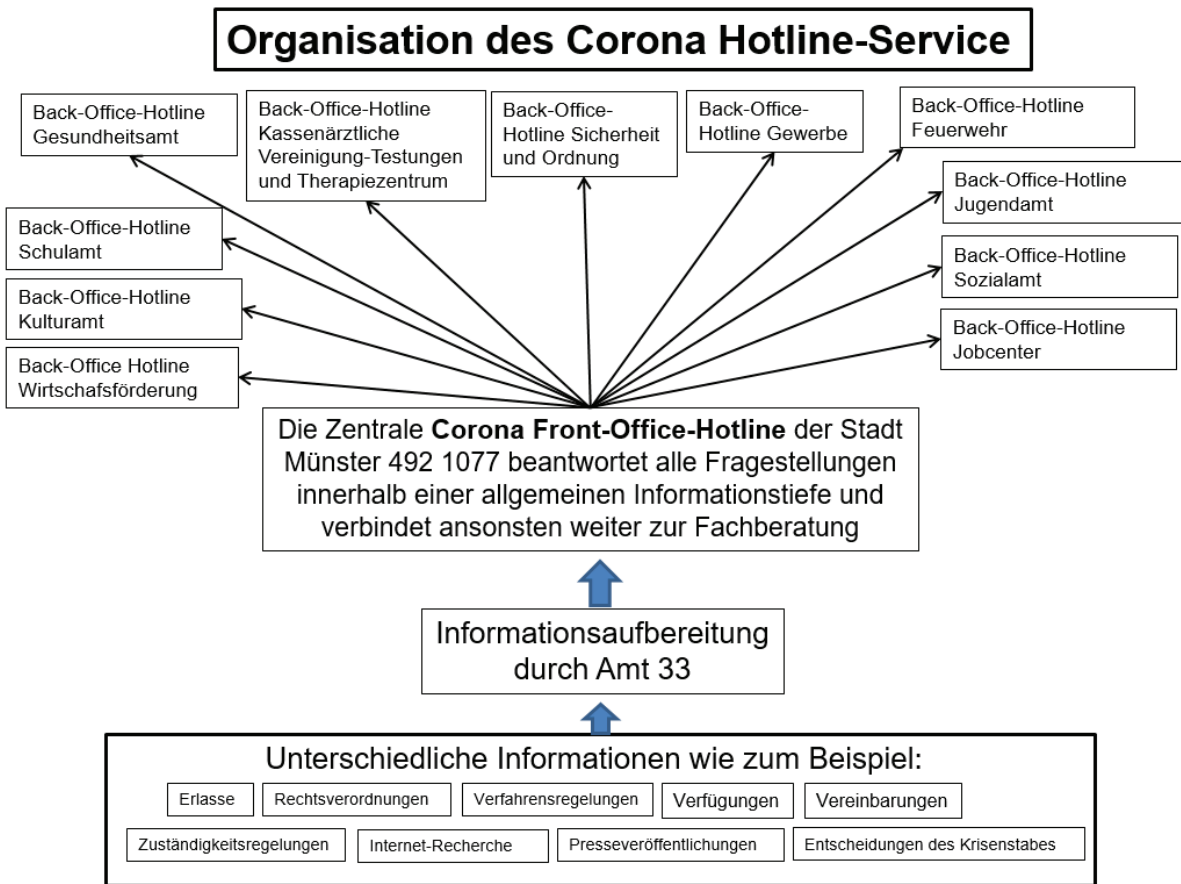


Abb. 2: Organisation des Corona Hotline-Service. Darstellung des Amtes für Bürger- und Ratsservice der Stadt Münster.

Mitte März beschloss der Krisenstab der Stadt Münster, dass ergänzend zur Telefonhotline auch eine „Hotmail“ geschaltet wird. Die Hotmail bietet eine weitere Möglichkeit für die Bürgerinnen und Bürger, sich zu informieren und konkrete Fragen zu klären. Außerdem wurde den Anruferinnen und Anrufern der Hotline mit der Hotmail, eine Alternative geboten, für den Fall, dass die Hotline überlastet war.

2.2. Personal und Organisation

2.2.1. Hotline

2.2.1.1. Phase 1: Aufbau von Strukturen

Personal

Die Ausgangsbasis für die Hotline bildete das Personal der Telefonzentrale im Amt für Bürger- und Ratsservice. Das „Stammpersonal“ von 6 Personen wurde zunächst nur durch eine Ausbildungskraft und eine Praktikantin verstärkt.

Schnell zeichnete sich ab, dass die hohe Anrufquote auf den Rufnummern 4 92-0, 115, 4 92-33 33 und 4 92-10 77 von den Mitarbeitenden in der Telefonzentrale nicht mehr zu bewältigen war. Daher wurde die Bedienung der Rufnummer 4 92-33 33 (ca. 300 Anrufe täglich) auf das Personal des Bürgerbüros verlagert. Darüber hinaus wechselten zusätzlich zwei Kolleginnen des Bürgerbüros, die der Risikogruppe nach Robert Koch-Institut (RKI) zuzuordnen waren, in die Telefonzentrale. Das Personal- und Organisationsamt richtete coronabedingt zwei zusätzliche Personalstellen ein, zunächst befristet bis zum 31.12.2020.

Drei Wochen nach Einrichtung der Hotline Ende März war die maximale Personalstärke von 32 Personen über Abordnungen von freigestellten Personen hergestellt. Alle Dienstkräfte arbeiteten in 4 Teams/ Schichten. Die Abordnungen kamen von der Stadtbücherei, den Kindertagesstätten, Münster Marketing und städtischen Nachwuchskräften des mittleren und gehobenen Dienstes.

In einer späteren Phase wurden die durch Fluktuation freiwerdenden Plätze auch mit der Unterstützung des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen in Amtshilfe wiederbesetzt.

Das Stammpersonal der Telefonzentrale übernahm die jeweilige Aufgabe der Teamleitung und übernahm die Einarbeitung der ungeschulten Verstärkungen als sog. Schichtführungen. In dieser Phase wurden in vier Teams jeweils eine Schichtführung und eine weitere Kompetenzperson benannt. Die Hotlineanrufe konnten gleichzeitig an 16 Arbeitsplätzen bedient werden.

Im Zeitraum Ende März bis Ende Mai wurden in der Hochzeit bis zu 1.000 Anrufe täglich bearbeitet, inklusive der weiter eingehenden Anrufe der 4 92-0 und 115. Dabei wurde die Corona-Hotline technisch priorisiert. Dennoch ist es gelungen, auch das bisherige Servicelevel (Quote der angenommenen Anrufe) der zentralen Telefonie zu halten.

Information

Die Informationen bezogen die Kolleginnen und Kollegen an der Hotline zunächst von der Amtsleitung, die die Infos direkt aus dem Krisenstab weiterleitete, durch aufmerksames Zeitungsstudium und durch die Auswertungen der Verordnungen und eingehenden Informationen, die von der Fachstellenleitung zusammengefasst wurden.

Ende März wurde diese Aufgabe vom Büro Internationales übernommen. Die Informationssammlung wurde mit einem Inhaltsverzeichnis strukturiert, um einen schnellen Zugriff auf die rechtlichen Grundlagen (Allgemeinverfügungen, Schutzverordnungen, Quarantäneregelungen, Informationen aus den Ämtern) zu gewährleisten. Dieses Dossier stand den Hotlinekräften jeweils zum Arbeitsbeginn täglich neu zur Verfügung. Der Verteiler dieser Informationssammlung wurde zunehmend erweitert und diente schließlich auch dem Team der Bürgermeisterreferentinnen zur Corona-Mail-Beantwortung. Darüber hinaus wurde es auch in weiten Bereichen des Gesundheitsamtes und bei der Feuerwehr als komprimierte und aktuelle Informationsquelle genutzt. Das Dossier umfasste jetzt ca. 35 Seiten.

2.2.1.2. Phase 2: Rückführung der Strukturen

Personal

Seit Mitte Mai (Anrufquote Corona ca. 200 täglich) werden die Abordnungen sukzessive abgebaut. Die abgeordneten Personen kehren teilweise an ihre Arbeitsplätze zurück. Die Teams werden in ihrer Personalstärke von 8 auf 6 reduziert.

In der dritten Maiwoche (Anrufquote Corona ca. 150 täglich) werden die weiteren Abordnungen abgebaut. Die abgeordneten Personen kehren teilweise an ihre Arbeitsplätze zurück. Die Teams werden auf 3 reduziert. Die Personalstärke wird auf ca. 24 Personen reduziert. Der Schichtbetrieb stellt weiterhin den kontaktfreien Arbeitsplatzwechsel sicher.

Gleichzeitig wird der telefonische Bürgerservice der 4 92-33 33 wieder von der Telefonzentrale übernommen. Dieses bedarf erneut der Schulung der Personen, die das ursprüngliche Team der Telefonzentrale ergänzen. Dieser sukzessive Abbau wird durch das Personal- und Organisationsamt ausdrücklich befürwortet.

Nach einer kurzen Übergangsphase mit weiterem Personalabbau wird die Aufgabe bei ca. 100 Anrufen täglich in einem 2-Schicht-Betrieb mit 16 Arbeitsplätzen fortgeführt. Dieser besteht aus dem Stammpersonal und den verbleibenden Erzieherinnen der Risikogruppe.

In diesem 2-Schicht-Betrieb wird mit voller arbeitsvertraglicher Stundenzahl gearbeitet.

Die Rückkehr zur Ausgangsbasis der Telefonzentrale im Amt 33 mit 8 Arbeitsplätzen und 6 Mitarbeitenden erfolgt frühestens zum 01.01.2021.

Information

Ende Mai wurde die Unterstützung durch das Büro Internationales aufgehoben. Seitdem wird diese Aufgabe zunächst durch die Fachstellenleitung und dann innerhalb der Hotline fortgeführt und weiterhin täglich aktualisiert. 2 Personen wurden fest mit dieser Aufgabe betraut, die Schlussredaktion liegt bei der Fachstellenleitung/Abteilungsleitung

2.2.1.3. Phase 3: Planungen für einen möglichen erneuten Infektionsanstieg

Sollte es zu einem erneuten Infektionsanstieg kommen, werden die Stufen unter Einbeziehung des Personal- und Organisationsamtes wieder nach oben gefahren.

2.2.2. Hotmail

2.2.2.1. Phase 1: Aufbau von Strukturen

Da das Büro Internationales im Amt für Bürger- und Ratsservice bereits die Informationssammlung für die Telefonzentrale täglich erstellte, bot sich eine Anbindung der Hotmail an das Büro Internationales an. Das Büro Internationales hat die Betreuung der Hotmail am 23.03.2020 übernommen.

Es war nicht abzusehen, wie stark die Hotmail von den Bürgerinnen und Bürgern genutzt wird, daher übernahmen die drei Referentinnen der Bürgermeister die tatsächliche Beantwortung der E-Mail, wohingegen das Büro Internationales die Koordination und das Briefing übernahm.

Anfangs konnte die Mehrzahl der E-Mails mit der zur Verfügung gestellten Informationssammlung beantwortet werden, auf Dauer gingen jedoch immer spezifischere Fragen ein, was bedeutete, dass die Beantwortung der Mails erst nach Rücksprache mit verschiedenen Fachämtern möglich war. Teilweise leiteten die Referentinnen die Mails auch an die Fachämter weiter, die diese wiederum direkt beantworteten. Die Antworten erhielt das Büro Internationales zur Kenntnis, um die Information wiederum in die Infosammlung einfließen zu lassen.

Durchschnittlich gingen im März täglich 41 Mails ein, im April 22 und im Mai 14. Insgesamt gingen bis zum 31.05. über 1100 Mails ein.

2.2.2.2. Phase 2: Rückführung der Strukturen

Seit Ende Mai gehen nur wenige Mails pro Tag ein, die Beantwortung übernehmen noch immer die drei Referentinnen der Bürgermeister – allerdings ist eine Koordination nicht mehr notwendig, daher ist das Büro Internationales nicht mehr in die Hotmail eingebunden.

2.2.2.3. Phase 3: Planungen für einen möglichen erneuten Infektionsanstieg

Es ist davon auszugehen, dass selbst im Falle eines erneuten Infektionsanstiegs die Anzahl der eingehenden Mails überschaubar bleibt und die Referentinnen der Bürgermeister/-innen die Beantwortung erledigen können.

2.3. Finanzielle Auswirkungen

2.3.1. Aufwendungen

Aufwendungen sind nur durch die entsprechende Ausstattung der Hotline-Arbeitsplätze und durch eine Ausweitung der Software entstanden.

Hinsichtlich der Hotmail sind keine zusätzlichen Kosten entstanden, da auf vorhandenes Personal zurückgegriffen werden konnte.

2.4. Resümee

Mit der Unterstützung des Personal- und Organisationsamtes ist es schnell möglich, die Telefonzentrale hochzufahren, um entsprechende Hotline-Aufgaben zu übernehmen. Um hier aber dauerhaft eine Struktur zu schaffen, ist es erforderlich, dass alle Ausbildungskräfte des „mittleren und gehobenen Dienstes“ einen 2-wöchigen Ausbildungsabschnitt in der Telefonzentrale (eigentlich eher Telefonservice) absolvieren. Diese wären dann im Bedarfsfall abrufbar und kurzfristig im Telefonservice einsetzbar. Hierdurch würde sich eine technische Einarbeitung im Fall eines Hotline-Betriebes erübrigen.

Die Verknüpfung der Mail-Auskunft mit der Hotline und der Informationsaufbereitung hat sich bewährt. So wurden auf allen Ebenen die gleichen Informationen weitergegeben.

3. Amt für Kinder, Jugendliche und Familien

3.1. Aufgaben und Anforderungen

Das Amt für Kinder, Jugendliche und Familien hat im Rahmen eines Corona-Krisenmanagements sowohl amtsweite als auch abteilungsbezogene Krisenstäbe eingerichtet, um die Funktionsfähigkeit des Amtes, trotz der Umstände, zu erhalten. Die Aufgaben und Anforderungen sind aufgrund der Vielfalt der Leistungen nur exemplarisch dargestellt.

Durch den Lockdown und dem damit einhergehenden Betretungsverbot ab dem 16.03.2020 für Kindertageseinrichtungen, Kindertagespflege und Offene Ganztagsgrundschulen wurde das Amt für Kinder, Jugendliche und Familien fortlaufend mit der Organisation und Umsetzung der jeweils geltenden Rechtslage konfrontiert. Die Organisation für die Sicherstellung der Notbetreuung im Bereich Kindertagesbetreuung orientierte sich an den sich fortlaufend verändernden Verordnungen und FAQs der Landesregierung. Bei den rund 180 Kindertageseinrichtungen im Stadtgebiet stellte dies einen hohen Aufwand dar.

Die Organisation für die Notbetreuung für die Offenen Ganztags Schulen (OGS) in Münster erfolgte in gemeinsamer Verantwortung mit dem Schulamt für die Stadt Münster, den Grundschulleitungen, dem Amt für Schule und Weiterbildung und dem Gesundheitsamt und orientierte sich an den rechtlichen Vorgaben des Kultusministeriums.

Für den Kommunalen Sozialdienst wurden entsprechende Regelungen zu den Themenkomplexen Hilfeplanung, Kinderschutz und Gesundheitsschutz verfasst. Notwendige Hausbesuche wurden in Kooperation mit dem Gesundheitsamt und der Feuerwehr realisiert.

Ein besonderes Augenmerk lag auf der Frage, wie ein persönlicher Kontakt zu Familien und Kindern und Jugendlichen auch in Corona-Zeit hergestellt werden kann. Hierzu wurden gemeinsam mit den Trägern der freien Wohlfahrtspflege verschiedene Ansätze konzipiert. Jugendzentren nutzten verstärkt virtuelle Zugänge und boten eine breite Palette von online-Angeboten an, bereits bestehende Kontakte zu Kindern und Jugendlichen im Rahmen der Schul- und Jugendsozialarbeit wurden telefonisch fortgeführt. Gemeinsam mit den drei Erziehungsberatungsstellen konnte eine Beratungs-Hotline entwickelt werden, bei der Fachkräfte von 10:00 – 22:00 Uhr an sieben Tagen in der Woche für alle Themen rund um familiäre Belastungen erreichbar waren.

3.2. Personal und Organisation

3.2.1. Phase 1: Aufbau von Strukturen

Zu Beginn der Schließung von Kindertageseinrichtungen und Grundschulen wurde eine Informations-hotline zur Elternberatung eingerichtet. Darüber hinaus wurden während des gesamten Zeitraums der Notbetreuung Hotlines für die städtischen Kita-Leitungen sowie Vertreter/-innen und Kita-Leitungen von freien Trägern sowie Tagespflegepersonen und Eltern aus Kindertagespflege in den verschiedenen Fachstellen der Abteilung eingerichtet. Diese waren durchgängig stark frequentiert.

Ab Mitte März wurde eine „Servicestelle“ für Bürgerinnen und Bürger in den Räumlichkeiten des Familienbüros eingerichtet. So sollte für diese trotz Schließung des Hauptgebäudes und Reduzierung persönlicher Kontakte bei dringenden Anliegen weiterhin eine unmittelbare Unterstützung gewährleistet werden. Notwendige persönliche Beratungen, Beurkundungen etc. konnten somit fortlaufend und bei Einhaltung der Infektionsschutzmaßnahmen stattfinden. Diese Maßnahme unterstützte den Infektionsschutz von Mitarbeitenden und Bürger/-innen.

Sämtliche Maßnahmen erfolgten durch Umorganisation des eigenen Personals.

3.2.2. Phase 2: Rückführung der Strukturen

Entsprechend der gesetzlichen Vorgaben sind Rückführungen in die Regelstrukturen der Leistungserbringung erfolgt. Beispielhaft kann der eingeschränkte Regelbetrieb im Bereich der Kindertagesbetreuung, die Wiederaufnahme des Offenen Ganztagsbetriebs, die Öffnung der Kinder- und Jugendeinrichtungen und die Realisierung der ganztägigen Ferienangebote genannt werden. Durch die viel-

fältigen Leistungen des Amtes für Kinder, Jugendliche und Familien ist die Rückführung als dauerhafter Prozess zu sehen, der sich flexibel den permanent veränderten Gegebenheiten anpassen muss.

3.2.3. Phase 3: Planungen für einen möglichen erneuten Infektionsanstieg

Im Hinblick auf einen möglichen erneuten Infektionsanstieg soll die Servicestelle des Amtes für Kinder, Jugendliche und Familien mittelfristig erhalten bleiben. Entsprechend wird derzeit eine Arbeits- und Organisationsstruktur dafür entwickelt.

Um grundsätzlich verlässliche, pandemietaugliche Arbeitsstrukturen zu etablieren, sind umfassende Digitalisierungsanforderungen im Amt für Kinder, Jugendliche und Familien zu realisieren. Denn nur so kann die Sicherstellung einer effizienten und umfassenden Aufgabenerledigung bei gleichzeitiger Erhaltung der Gesundheit der Mitarbeiter/-innen erreicht werden.

3.3. Finanzielle Auswirkungen

3.3.1. Aufwendungen

Tatsächlich abgeflossen sind für coronabedingte Kosten bisher folgende Mittel:

Bisherige Aufwendungen (Stand 30.06.2020)

Produktgruppe	Betrag
0601 – Förderung von Kindern in Tagesbetreuung	2.028,91 EUR
0602 – Kinder- und Jugendarbeit	12.489,43 EUR
0603 – Jugendsozialarbeit	400,50 EUR
0604 – Familienförderung	38,74 EUR
0605 – Erzieherische und wirtschaftliche Hilfen für Familien	39.191,69 EUR
Summe gesamt	54.149,27 EUR

3.3.2. Erträge

Des Weiteren entstehen im Bereich der Kindertagesbetreuung und im OGS-Bereich verminderte Einnahmen durch den Erlass von Elternbeiträgen, siehe Vorlage V/0384/2020 (Zeitraum 16.03.2020 – 31.05.2020) und Vorlage V/0519/2020 (Zeitraum 01.06.2020 – 31.07.2020)

Einnahmeminderungen:

Produktgruppe	Zeitraum	Einnahmereduzierung
0601 – Tagesbetreuung für Kinder	16.03. – 31.05.2020	- 2.285.433 EUR
0601 – Tagesbetreuung für Kinder	01.06. – 31.07.2020	- 761.811 EUR
Summe 0601		- 3.047.244 EUR
0602 – Kinder- und Jugendarbeit	16.03. – 31.05.2020	- 498.795 EUR
0602 – Kinder- und Jugendarbeit	01.06. – 31.07.2020	- 498.795 EUR
Summe 0602		- 997.590 EUR
Summe gesamt		- 4.044.834 EUR

3.4. Resümee

Die Corona-Krise stellte das Amt für Kinder, Jugendliche und Familien vor umfassende Herausforderungen. Die Bearbeitung der sich ergebenden Anforderungen war teilweise nur unter der Zurückstellung eigentlicher Aufgaben möglich.

Die in den vergangenen Monaten gesammelten Erfahrungen haben darüber hinaus gezeigt, dass die Sicherstellung einer effizienten und umfassenden Aufgabenerledigung bei gleichzeitiger Erhaltung der Gesundheit der Mitarbeiter/-innen nur über eine flächendeckende Ausstattung von Büroarbeitsplätzen mit der für eine Arbeit im Home-Office erforderlichen Technik möglich ist, um z.B. Teams zu teilen.

4. Amt für Schule und Weiterbildung

4.1. Aufgaben und Anforderungen

Mit der vom Land NRW zum 16.03.2020 angeordneten Schließung der Schulen war der Regelbetrieb aus Unterricht und Ganztags-/ Betreuungsangeboten aufgehoben. Statt seiner musste in Schulen eine sogenannte Notbetreuung von Kindern, deren Erziehungsberechtigte in systemrelevanter Infrastruktur beruflich tätig sind, organisiert werden.

Hauptaufgabe in dieser Anfangsphase der Schutzmaßnahmen und im weiteren Verlauf war eine den jeweils geltenden Rechtsverordnungen und Informationen des Ministeriums für Schule und Bildung (sog. schul-mails durch Herrn Staatssekretär Richter, 24 im Verlauf bis Juni 2020 mit teils nachträglich notwendigen Erläuterungsinformationen) sowie im weiteren auch des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales (MAGS) entsprechende Konzeption von Maßnahmen zur Vermeidung weiterer Ansteckungsgefahren zu entwickeln.

Dies bezog sich zunächst auf die trotz der angeordneten Schulschließungen weiterhin in den Schulgebäuden tätigen kommunalen Mitarbeiter/-innen, schloss aber die Planung von Hygieneregeln an den einzelnen Schulstandorten in Zusammenarbeit mit den Schulleitungen für die laufende Notbetreuung und eine spätere Wiederaufnahme des Schulbetriebs ein.

Zur Umsetzung der Konzepte an den Schulstandorten gehörten grundlegende Informationen der kommunalen Mitarbeiter/-innen zum richtigen Verhalten im Arbeitszusammenhang und zum persönlichen Gesundheitsschutz und zu Zugängen zu stets aktuellen Informationsquellen, in enger Abstimmung mit dem Amt für Immobilienmanagement und dem Gesundheitsamt Maßnahmen zur Reinigung der Schulgebäude, die Beschaffung und Verteilung von Schutzmaterialien wie Mund-Nasen-Bedeckungen für Schülerschaften, Kollegien und kommunale Mitarbeiter/-innen oder Hustenschutzwände für Sekretariate und besondere Lernsituationen im Bereich sonderpädagogischer Förderung und von Desinfektionsmitteln für die einzelnen Schulstandorte. Trotz der ausgesprochen guten und unkomplizierten Zusammenarbeit mit der Feuerwehr war es auf Grund der erforderlichen Mengen der

zu beschaffenden Materialien erforderlich, dass das Amt für Schule und Weiterbildung auch in eigener Verantwortung am Markt tätig werden musste.

Im Vorfeld der teilweisen Wiederaufnahme des Schul- und Ganztagsbetriebes war eine umfassende Klärung der Rahmenbedingungen zu Abläufen und Sicherungsmaßnahmen erforderlich, die als generelle Grundlage für schulspezifische Umsetzungen nutzbar sein sollte. Diese Rahmenbedingungen wurden in breiter konstruktiver Kommunikation mit den Sprecherinnen und Sprechern der Schulformen, dem Personalrat der Grundschullehrkräfte, der Schulaufsicht und dem Amt für Immobilienmanagement, dem Amt für Kinder, Jugendliche und Familien, dem Gesundheitsamt und dem betriebsmedizinischen Dienst erarbeitet. Mit der Lockerung der Betretungsverbote für die schulische Infrastruktur auch für Dritte mussten die Bedarfe und Hygieneanforderungen und -ansprüche unterschiedlicher schulischer und nichtschulischer Nutzergruppen aufeinander abgestimmt, die Verantwortlichkeiten für alle Nutzergruppen verlässlich vereinbart und deren notwendige Ausstattung organisiert werden. Die teilweise auslegungsbedürftigen Formulierungen aus Corona-Schutzverordnung(en) und Verordnung(en) für den Bereich der Betreuungsinfrastruktur für die Nutzung von Schulgebäuden durch Dritte erforderten einen aufwändigen Austausch über den Ausgleich zwischen den nachvollziehbaren Schutzinteressen der Schulen einerseits und den berechtigten Ansprüchen anderer Nutzer, wie etwa den Musikschulen oder auch den Kammern, denen zur Durchführung von Prüfungen Räumlichkeiten in den Berufskollegs zur Verfügung gestellt werden mussten. Dank der Flexibilität aller Beteiligten ist es gelungen, sowohl auf der schulischen Ebene als auch für das gesellschaftliche Leben einen Beitrag zur Rückkehr zu gewohnten Strukturen und Abläufen zu leisten.

Das Amt für Schule und Weiterbildung hat zudem unmittelbar mit der Zustimmung des MAGS, die Lernförderung im Rahmen von Bildung und Teilhabe (BuT) auch digital zu fördern, Konzepte entwickelt, Lernförderkräften und Lernförderschüler/-innen, die über die entsprechende Ausstattung verfügen, die Lernförderung wieder zu ermöglichen. Dies galt auch für die später wieder akzeptierte „analoge“ Lernförderung in Jugendeinrichtungen und in Schulen. Für ein Nachholen ausgefallener Lernförderstunden in den Sommerferien wurde ein entsprechendes Angebot organisiert.

In Zusammenarbeit mit dem Jobcenter wurden verschiedene Modelle geprüft, die vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales eröffnete Möglichkeit einer dezentralen Versorgung BuT-anspruchsberechtigter Schüler/-innen mit Mittagsverpflegung umzusetzen. Hygiene- und lebensmittelrechtliche Voraussetzungen sowie die logistische Herausforderung der Belieferung mehrerer tausend Schüler/-innen in einem täglichen Zeitfenster von 12-14 Uhr waren dafür eine leider zu große Hürde. Zur Umsetzung aller Maßnahmen war eine deutlich intensiviertere Kommunikation in einer hohen Frequenz mit den beteiligten Ämtern, den Schulleitungen, der Schulaufsichtsbehörden und amtsintern erforderlich, um die Bedarfe und Anforderungen der einzelnen Nutzergruppen konkret zu klären und sie aufeinander abzustimmen.

Die rasche Folge neuer Rechtsverordnungen der Landesregierung und Erlasse der Ministerien haben einen hohen Klärungs- und Verständigungsbedarf bei allen Beteiligten ausgelöst, der zudem durch die zeitlich teils unglückliche Bekanntgabe zusätzlich erhöht wurde.

4.2. Personal und Organisation

Neben der dauerhaften Achtsamkeit für Mitarbeiter/-innen aus Risikogruppen und sich daraus möglicherweise ergebenden Defiziten in der Personalausstattung sowohl im Verwaltungs- wie auch im Arbeitsbereich sind alle beschriebenen Aufgaben mit dem bestehenden Personal bewältigt worden. Mitarbeiter/-innen haben teils arbeitsplatzfremde Aufgaben übernommen und sich mit großem Engagement auch über die üblichen Arbeitszeiten hinaus eingesetzt. Mitarbeiterinnen des Amtes haben zudem im Gesundheitsamt unterstützend mitgewirkt.

Originäre Aufgaben des Amtes für Schule und Weiterbildung wurden im Rahmen des Möglichen weitergeführt, mussten vereinzelt jedoch auch priorisiert und für eine spätere Erledigung vorgesehen werden.

Der Aufbau neuer Strukturen war lediglich in der Organisation der hochfrequenten Kommunikation mit allen Partnern sowie in der terminbedingten spontanen Übertragung von Aufgaben erforderlich. Diese Vorgehensweise hat sich für den Krisenfall als durchaus bewährt erwiesen und ist für eine erneute Infektionswelle oder andere krisenhafte Ereignisse kurzfristig aktivierbar.

4.3. Finanzielle Auswirkungen

Auf Erstattungen des Landes oder ergänzenden Förderungen, wie etwa aus dem Digitalpakt 2, konnte im Verlauf der vom Amt ergriffenen Maßnahmen nicht zurückgegriffen werden. Solche Mittel, wie zum Beispiel der Kostenersatz für die Beschaffung von Mund-Nasen-Bedeckungen für Lehrkräfte und andere pädagogische Landeskräfte an Schulen, sind aber in Teilen zu späteren Zeitpunkten abrufbar. Seitens des Amtes für Schule und Weiterbildung sind für die oben beschriebenen Beschaffungen ca. 40.000 € als coronabedingte Mehrausgaben erfasst worden.

4.4. Resümee

Das Infektionsereignis COVID-19 hat die Strukturen und Ressourcen des Amtes in einer Weise belastet, die nur durch ein außerordentlich hohes Engagement und viel Flexibilität der Mitarbeiterschaft gemeistert werden konnte. Es hat gezeigt, dass diese außergewöhnlichen Anforderungen für einen gewissen Zeitraum bewältigt und durch eine intensiviertere Nutzung der bestehenden Strukturen aufgefangen werden können. Für den Verantwortungsbereich des Amtes für Schule und Weiterbildung konnte in Zusammenarbeit mit den Schulen auf diese Weise das Bildungsangebot für Schüler/-innen im Rahmen der Rechtsvorgaben aufrecht gehalten bzw. schnell wieder aktiviert werden.

5. citeq

5.1. Aufgaben und Anforderungen

Durch den coronabedingten Lockdown wurde eine kurzfristig verfügbare Lösung zur Durchführung von Videokonferenzen und Online-Meetings benötigt. Dabei war es wichtig, eine integrierte Lösung zu finden, die sowohl Raumlösungen als auch einen softwarebasierten Zugang ermöglicht.

Die citeq hat diese Anforderung zeitnah durch Nutzung der Kollaborationssoftware Microsoft Teams bei der Stadt Münster umsetzen können. Der gegenwärtige Notbetrieb ist solange aufrecht zu erhalten, bis eine nachhaltige Integration von Microsoft Teams in die städtische IT-Infrastruktur durchgeführt oder eine Alternativlösung eingeführt wurde.

Zur Aufrechterhaltung des Dienstbetriebs - insbesondere in kritischen Bereichen zur Daseinsvorsorge, als Reaktion auf coronabedingte Einschränkungen (z. B. Quarantänemaßnahmen in einzelnen Teams/Abteilungen) und zum Schutz der Mitarbeitenden, wurden in Abstimmung mit dem Personal- und Organisationsamt und der Verwaltungsinternen Koordinierungsgruppe (VKg) unter Leitung von Herrn Stadtdirektor Paal seit dem 18.03.2020 stadtweit kurzfristig und ohne formelle Antragsverfahren mobile Sonderausstattungen eingerichtet. Durch kurzfristige Beschaffungen und Ausbau/Optimierung vorhandener IT-Infrastrukturen konnten so insgesamt 335 zusätzliche mobile Zugänge (davon 150 lizenzfreie temporäre Installationen der Software TeamViewer Host) durch die citeq geschaffen werden. Zum Teil wurde auch bereits vorhandene Hardware der Ämter (z. B. LTE-taugliche Notebooks) genutzt. Zudem hat die citeq eine temporäre Möglichkeit geschaffen, vorhandene Telearbeitsplätze und weitere mobile Zugänge (z. B. für Administratoren) schnell und unbürokratisch auf Anforderung der betroffenen Ämter und Einrichtungen intern umzuschreiben und somit weiteren Mitarbeitenden nutzbar zu machen.

Für die Corona-Hotline musste als Erweiterung eine mit der VoIP-Anlage kompatible Unified Communications-Telefonvermittlungslösung beschafft werden (Concierge).

Im Gesundheitsamt wurden insgesamt 32 Arbeitsplätze insbesondere für Corona-Scouts und ein neuer Standort (neue Räumlichkeiten am Standort Nieberdingstraße 30a) mit IT und Telefonie ausgestattet.

5.2. Personal und Organisation

5.2.1. Phase 1: Aufbau von Strukturen

Für den Betrieb und den Support von Microsoft Teams wurde bei der citeq eine Anwenderbetreuung für Microsoft Teams und der genutzten interaktiven Displays aufgebaut. Einrichtung und Betrieb zusätzlicher mobiler Zugänge erfolgten mit vorhandenen Personalressourcen. Die dafür erforderlichen Arbeiten wurden in den beteiligten Teams der citeq entsprechend priorisiert und andere Aufgaben wurden zurückgestellt.

5.2.2. Phase 2: Rückführung der Strukturen

Die citeq geht davon aus, dass auch nach Ende der Corona-Krise der Betrieb einer Kollaborationssoftware notwendig und sinnvoll sein wird. Daher ist davon auszugehen, dass die Betriebs- und Supportstrukturen grundsätzlich erhalten bleiben werden.

Es ist zudem davon auszugehen, dass die zusätzlich eingerichteten mobilen Zugänge zur räumlichen Entzerrung in städtischen Dienstgebäuden, zur Vermeidung von Schichtbetrieb und zum Schutz von Mitarbeitenden, die einer Risikogruppe zuzurechnen sind, weiterhin benötigt werden.

5.2.3. Phase 3: Planungen für einen möglichen erneuten Infektionsanstieg

Um den Notfallbetrieb weiterhin aufrecht zu erhalten, wird die citeq die zunächst genutzten Microsoft Teams Testlizenzen nach Ablauf ihrer Gültigkeit verstetigen und entsprechend lizenzieren.

Zur Vorbereitung auf eine zweite Pandemiewelle wird die citeq die Einrichtung weiterer mobiler Zugänge anbieten. In diesem Zusammenhang müssen aus lizenzrechtlichen und Sicherheitsgründen insbesondere auch die 150 TeamViewer Host Installationen in sichere mobile Zugänge umgewandelt werden.

5.3. Finanzielle Auswirkungen

5.3.1. Aufwendungen

Für die Lizenzierung von Microsoft Teams im Notbetrieb sind bislang keine Kosten angefallen. Für die weitere Nutzung geht die citeq derzeit von Aufwendungen in Höhe von 3.986,50 € monatlich aus.

Für die Miete von fünf MS Surface Hubs für 12 Monate sind einmalige Kosten in Höhe von 52.000 € angefallen.

Für die bisher eingerichteten 185 gesicherten mobilen Zugänge werden über einem Zeitraum von 3 Jahren (Laufzeit der RSA-Token) Kosten in Höhe von monatlich 2.775,00 € entstehen. Für die dafür zusätzlich benötigte Hardware (ThinClient/Bildschirm) fallen über einen Zeitraum von fünf Jahren zudem Kosten in Höhe von monatlich 9.406,00 € an. Insgesamt sind das monatliche Kosten in Höhe von 12.181 €.

Für die Umwandlung der 150 Installationen mit der Software TeamViewer Host in sichere VPN-Zugänge würden über einen Zeitraum von fünf Jahren weitere Kosten in Höhe von monatlich 12.300 € anfallen.

Für die zusätzlichen 32 Arbeitsplätze im Gesundheits- und Veterinäramt werden über einen Zeitraum von fünf Jahren monatliche Kosten in Höhe von 3.992 € anfallen. Aktuell ist eine Ausweitung der Kapazitäten in diesem Bereich in der Diskussion, sodass die Kosten hierfür auch noch steigen können.

Für die Beschaffung der Software Concierge sind einmalige Kosten in Höhe von 20.000 € angefallen. Die Mitarbeitenden der citeq haben in der Zeit bis zum 31.05.2020 5.194 Stunden (Stundensatz von 85 € = 441.490 €) mit dem Hinweis auf die Corona-Krise geleistet.

Zusammenfassung:

einmalige Kosten	513.490 €
laufende Kosten monatlich	28.473 €

5.4. Resümee

Die Vorgehensweisen und die bereitgestellten Lösungen haben sich bewährt, eine Fortentwicklung und Fortführung der Videokonferenzlösung und der Telearbeitsplätze in der Stadt Münster wäre aus Sicht der citeq in einem festzulegenden Umfang sinnvoll.

6. Feuerwehr

6.1. Aufgaben und Anforderungen

Die Aufgaben der Feuerwehr als Gefahrenabwehrbehörde sind durch das Brandhilfeleistungs- und Katastrophenschutzgesetz NRW und dazugehöriger Feuerwehrdienstvorschriften zur Führungsstruktur als auch dem Krisenstabserlass geregelt.

Organisatorische und personelle Vorhaltungen sind für unmittelbare Gefahrenabwehr planerisch vorgesehen. Durch die sehr dynamische Ausgangssituation mit unsicheren Lagebildern und unspezifischen vorausschauenden Prognosen ist mit der ersten Krisenstabssitzung am 02. März 2020 eine lagebedingte Aufbauorganisation in Kraft getreten, die hohe Anteile der üblichen Sachbearbeiteraufgaben nicht mehr zuließen. Über 14 Wochen hinweg wurden die im Folgenden aufgeführten Aufgaben organisatorisch entwickelt, konzeptionell umgesetzt und federführend verantwortlich übernommen.

Zur Bearbeitung der amtsinternen Belange und Aufträge in Zusammenhang mit der Corona-Pandemie wurde am 28.02.2020 zunächst eine ad hoc-Arbeitsgruppe eingerichtet. Im späteren Verlauf der Pandemie wurden eine Lenkungsgruppe der Amtsleitung sowie vier weitere Arbeitsgruppen zur Bearbeitung der nachfolgend aufgeführten Schwerpunktthemen ergänzt. Primäre Ziele waren die Vorbereitung von Maßnahmen zur Sicherstellung des Dienstbetriebs, die konzeptionelle Erstellung von Dienstvorgaben zur sicheren Durchführung von Einsatzmaßnahmen (insbesondere im Rettungsdienst) sowie die Vorbereitung und Durchführung von Hilfsmaßnahmen. Die jeweiligen Arbeitsschwerpunkte und Regelungen basierten im Wesentlichen auf:

1. lokalen, nationalen und internationalen Lagebildern und Vorgaben (Krisenstab, Bezirksregierung MS, RKI, WHO);
2. Richtlinien aus Ministerien, Fachgremien, Spitzenverbänden und Expertenmeinungen;
3. Austausch mit anderen Kommunen über die hiesige Vorgehensweise.

Zu den Aufgaben- und Bearbeitungsschwerpunkten zählten insbesondere die Sicherstellung des Dienstbetriebs, die Einrichtung und der Betrieb des Krisenstabs durch die Koordinierungsgruppe sowie die Einrichtung verschiedener Arbeitsgruppen.

6.1.1. Maßnahmen zur Sicherstellung des Dienstbetriebs in der Feuerwehr

Am 28.02.2020 wurde eine interne ad-hoc Task-Force „Corona“ zur Sicherstellung der Resilienz des Einsatzdienstes auf den Feuer- und Rettungswachen eingerichtet. Ziel dieser Task-Force war die Sicherstellung der Aufgaben im Brandschutz, Rettungsdienst sowie Bevölkerungs- und Katastrophenschutz. Unter anderem wurden Regelungen durch eine mehrstufig gegliederte Dienstanweisung veröffentlicht. Die hier getroffenen Vorplanungen ermöglichten eine schnelle Reaktion auf lagebedingte Eskalationen. Mit zunehmender Brisanz erhöhten sich auch die Sicherheitsvorkehrungen in der Feuerwehr.

Wesentliche Inhalte der mehrstufig gegliederten Dienstanweisung sowie der Verfahrensanweisung sind:

- Funktionsstärkenanhebung und Wachtrennung
- Einrichtung lageangepasster Rettungsmittel („Fieber-Krankentransportwagen“)
- Anpassung von Versorgungsstandards im Rettungsdienst

- Sonderregelungen für die Ausgabe und Verwaltung von Persönlicher Schutzausrüstung (PSA; aufgrund von Diebstählen, gem. Presse)
- Sonderregelungen zu Hygienemaßnahmen und Abstandsregelungen
- Zutrittsbeschränkungen zum Gelände
- Aussetzen von sämtlichen Ausbildungsveranstaltungen für Berufsfeuerwehr und Freiwilliger Feuerwehr
- Aussetzen von Angeboten für externe Praktikanten
- Erstellung und Veröffentlichung von regelmäßigen Informationen und Verhaltensregeln für Mitarbeitende und ehrenamtlich Angehörige
- Regelungen für infizierte Mitarbeitende und Meldebögen/ Meldewege
- Umstellung des Dienstbetriebs im Führungsdienst
- Sicherstellung des Dienstes der Freiwilligen Feuerwehr
- Einstellung Kantinenbewirtschaftung im 24-Stunden-Dienstbetrieb
- Planungen und Umsetzungen Homeoffice

6.1.2. Führung und Steuerung über das Führungs- und Lagezentrum

Die mit der aufkommenden Pandemielage verbundene erforderliche Sicherstellung der allgemeinen Einsatzbereitschaft der Einheiten gilt ebenso für die rückwärtige Steuerung im Führungs- und Lagezentrum. Täglich wurden die erforderlichen Führungsdienste der Feuerwehr sichergestellt und ein ständiger Lageüberblick über die Gefahrenlage und die Einheiten der Gefahrenabwehr erzeugt.

Dies betraf neben dem Betrieb der Berufs- und Freiwilligen Feuerwehr auch den Betrieb der Hilfsorganisationen, insbesondere der Einsatzeinheiten, die im Katastrophenschutz mitwirken. Entsprechende Statusmeldungen wurden über das Landessystem IG NRW kontinuierlich gemeldet.

Einsatzbefehle an die Hilfsorganisationen wurden ausgegeben und per Sofortmeldung dem Land NRW gemeldet. In Kooperation mit den Leitungen der Hilfsorganisationen wurde sichergestellt, dass die Einsatzbereitschaft der Hilfsorganisationen gewährleistet war. Pandemiebezogene Einsatzbefehle für die Unterstützung, z. B. beim Aufbau der kommunalen Krankenhilfe-Einrichtung (KKE; siehe unten) wurden tagesaktuell verfasst.

Über das Führungs- und Lagezentrum wurde der Krisenstab der Stadt Münster alarmiert und im Verlauf über die Koordinierungsgruppe Krisenstab (KGS) zu den turnusmäßigen Sitzungen eingeladen. Die Sicherstellung der Betriebsbereitschaft des Krisenstabes erfolgte über die KGS. Dies umfasste die Raum- und Tagungsorganisation, die Dokumentation der Sitzungen sowie insbesondere die Übernahme der besonderen Meldepflichten. Diese Meldepflichten umfassen die Lagemeldungen aus den Krisenstabssitzungen gemäß Meldeerlass, aber auch für die Zeiträume der Aktivierung des Krisenstabes die besonderen Meldeanforderungen des Landes. Hier bestanden bis zu dreimal täglich Meldepflichten an die Aufsichtsbehörden der Bezirksregierung in unterschiedlichen Dezernaten bei einem täglichen Arbeitsaufwand der KGS von bis zu 10 Stunden. Eine Unterstützung der KGS für die Lagedarstellung erfolgte durch das Katasteramt. Zu den Lageberichten erfolgte ein regelmäßiger Abgleich mit der dem Presseamt bekannten Lage. Die IT-technische Betreuung des Krisenstabes erfolgte über die citeq.

6.1.3. Beschaffung und Verteilung Schutzmaterialien und PSA

Mit steigender Dynamik der Pandemielage zeichnete sich im Bereich der Beschaffung von Schutzmaterial, vor allem bei OP-Masken und FFP2/FFP3 Masken, ein massiver Engpass ab. Mit Anstieg der Erkrankungszahlen und Virusausbreitung wurde das Schutzmaterial zunehmend knapper. Zeitweise konnte kein Schutzmaterial auf den nationalen und internationalen Märkten beschafft werden. Gleichzeitig stiegen die Preise für OP-Masken von durchschnittlich 0,05 Euro/OP-Maske auf 0,79 Euro/OP-Maske. Dieser Effekt zeichnete sich nicht nur als Problemfall in der eigenen Beschaffungssituation ab, sondern auch über zeitgleich steigende Anfragen und Hilfeersuche an die Feuerwehr über die Bereitstellung von Schutzkleidung. Diese Ersuche konnten in der frühen Pandemiephase aufgrund der Mittelknappheit vorerst nicht positiv beantwortet werden.

Neben der Logistik und Bewirtschaftung von Schutzausrüstungsmaterial durch Zuweisung des Landes NRW, wurden weitere eigene Beschaffungen und die Weiterverteilung nach Vorgaben der Ministerien durchgeführt. Zudem stellte die Feuerwehr die bedarfsgerechte Bereitstellung von Schutzmaterial für Einrichtungen mit besonderen Personengruppen, wie zum Beispiel Alten- und Pflegeheime, Krankenhäuser oder sozialgeschwächte Bürgerinnen und Bürger sicher.

Die Beschaffung der persönlichen Schutzausrüstung erfolgte unter Vergaberechtsvorschriften und marktbegrenzender Verfügbarkeit aufgrund hoher weltweiter Nachfrage.

Eine neu eingerichtete Arbeitsgruppe „Corona PSA“ bearbeitete, bewertete und organisierte die Beschaffungsvorgänge und koordinierte die Materialverteilung.

Nach aktuellem Stand wurden ca. 250.000 OP-Masken und ca. 290.000 KN95-Masken (vergleichbar mit FFP2 Masken) an verschiedene ambulante und stationäre Einrichtungen verteilt.

6.1.4. Auswirkungen im Bereich des Rettungsdienstes

Während die Krankenhäuser ihre intensivmedizinischen Kapazitäten aufstockten, verringerte sich das Einsatzaufkommen im Rettungsdienst. Mögliche Gründe hierfür könnten in den öffentlichen Apellen und der daraus zurückhaltenden Inanspruchnahme von medizinischen Leistungen liegen. Ferner wurden planbare Operationen abgesagt, um mehr Kapazitäten zu schaffen.

Folgende aufgeführte Tabelle zeigt das Einsatzaufkommen im Rettungsdienst für den Zeitraum von März bis Mai für die Jahre 2019 und 2020.

<u>Notfallrettung und Krankentransport</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>
März	3576	3066
davon Infektionsfahrten	136	158
April	3251	2728
davon Infektionsfahrten	95	227
Mai	3312	2858
davon Infektionsfahrten	21	128

Quelle: InManSys; Auswertung vom 22.06.2020

Im Vergleich zu den gesunkenen Einsatzzahlen ist die Anzahl der Infektionstransporte über die Monate April und Mai deutlich gestiegen. Die hohe Anzahl von Infektionsfahrten im Vergleichszeitraum 03/2019 liegt unter anderem an der saisonalen Influenza.

Die zwei in Betrieb genommenen Infektions-Krankentransportwagen konnten Ende Mai wieder zurückgeführt werden. Beide Fahrzeuge können bei Bedarf aber wieder reaktiviert werden. Während sich die Einsätze in der Notfallrettung deutlich reduzierten, nahmen Beratungsleistungen durch die koordinierenden Notärzte deutlich zu.

6.1.5. Planung und Vorbereitung des Betriebs einer Kommunalen Krankenhilfeeinrichtung (KKE)

In einem Schreiben an Herrn Oberbürgermeister Lewe vom 23.03.2020 rief Frau Regierungspräsidentin Feller zur Vorbereitung der Stadt Münster zur Bewältigung einer Vielzahl von Erkrankten auf. Im Schreiben hieß es: „Weiterhin werden niedrighschwellige Einrichtungen empfohlen für diejenigen Patientinnen und Patienten, die einerseits nicht (mehr) krankenhausbearbeitungsbedürftig sind, andererseits aber weder zu Hause noch in regulären Pflegeeinrichtungen versorgt werden können. Entsprechende Einrichtungen können auch für nicht nicht-infektiöse Patientinnen und Patienten vorgesehen werden, sodass in den Akutkliniken Platz geschaffen wird für Covid-19-Erkrankte.“

Der Krisenstab der Stadt Münster gab in seiner Sitzung am 24.03.2020 den Auftrag zur Planung einer Kommunalen Krankenhilfe-Einrichtung (KKE) als „Niedrigschwellige Einrichtung“ für bis zu 200 Personen an die Feuerwehr. Die Einrichtung der KKE diene dem Ziel, in einer Erkrankungslage als Stadt handlungsfähig zu bleiben, die ansonsten zu Härtefällen (Unterversorgung) hätte führen können. Am 25.03.2020 wurde eine Projektgruppe unter der Leitung der Stabsstelle Ärztliche Leitung Rettungsdienst (Feuerwehr/ÄLRD) durch die Amtsleitung der Feuerwehr mit der Planung beauftragt und ein Konzept zur Planung einer innerhalb von 24 Stunden betriebsbereiten Kommunalen Krankenhilfe-Einrichtung erstellt (siehe auch Pressebericht WN vom 03.04.2020). Zwischen dem 30.03. und dem 20.04.2020 bestand für die KKE und die vorgeplanten, weit überwiegend ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer eine 24-Stunden-Alarmierungsbereitschaft. Zum 20.04. wurde die Alarmierungsbereitschaft aufgehoben und die vorbereitenden Maßnahmen zurückgefahren. Das Konzept der Kommunalen Krankenhilfe-Einrichtung ist vollständig erarbeitet und steht für sich ergebende vergleichbare Pandemie-Lagen zur Verfügung.

6.1.6. Unterstützungsleistungen für andere städtische Ämter

Die Feuerwehr war zudem unterstützend für andere Stadtämter tätig. Mitarbeitende unterstützten sowohl bei Transport und Logistik als auch bei der Beratung von Schutzausrüstung sowie bei Hygienemaßnahmen bei Desinfektionsmitteleinsatz.

6.1.7. Verfahren zur Betriebssicherstellung kritischer Infrastrukturen

Auf Grundlage einer Entscheidung des Krisenstabes der Stadt Münster wurde eine Organisationseinheit „Infostelle-KRITIS“ als direkte Anlaufstelle der Betriebe und Unternehmen der kritischen Infrastrukturen gegründet.

Die Ziele dieser Organisationseinheit waren:

- Beratung der Unternehmen
- Vernetzung im Konzern Stadt Münster
- Anerkennung als Unternehmen mit systemrelevanten Produktionsbereichen für die Pandemie „COVID 19“

Durch die Punkte Beratung und Vernetzung konnte ein Hilfs- und Beratungsangebot geschaffen werden, welches den Betrieben und Unternehmen präventiv Unterstützung anbot.

Per Anerkennung von systemrelevanten Produktionsbereichen in Unternehmen und Betrieben bestand für die Pandemie COVID 19 die Option folgende Sonderregelungen zu nutzen.

1. Sonderverfahren Kontakt des RKI (originär nur für den Sektor „Pflege“)
2. Kindernotbetreuung
3. Entbindung von einer möglichen Ausgangssperre

Die Anerkennung als „KRITIS-COVID 19“ konnte nicht für die gesamte Belegschaft der Betriebe, sondern lediglich für systemrelevante Betriebsteile erfolgen. Eine pauschale Anerkennung hätte in diesem Fall dem grundsätzlichen Vorgehen des Infektionsschutzes widersprochen.

6.1.8. Sicherstellung von IT-Infrastrukturen

Vor dem Hintergrund der Resilienz wurde sichergestellt, dass in allen zentralen Bereichen (wesentliche Tagesdienstbereiche und z.B. Administration der Leitstelle) auch eine Arbeitsmöglichkeit im Homeoffice möglich ist. Entsprechende Anträge von IT-Ausstattungen, teilweise auch neue Anträge zur Telearbeit, wurden gestellt. Für zahlreiche Mitarbeitende wurden entsprechende Möglichkeiten geschaffen bzw. vorbereitet.

Hintergrund der Maßnahmen war und ist es, einen Betrieb der Gefahrenabwehr auch dann sicherzustellen, wenn ein umfassenderes Infektionsgeschehen im Büro- und Leitstellenbereich den Betrieb auf der Feuer- und Rettungswache 1 einschränkt.

6.2. Personalressourcen

Um die anfallenden Aufgaben bewältigen zu können, wurde eine Arbeitsgruppen-Struktur gebildet. Der Aufbau der Strukturen ist stetig angepasst und fortgeschrieben worden.

Um die Anforderungen für den „Betriebseinsatzdienst“ zu bündeln, wurde die Task-Force „Corona“ eingerichtet, welche aus acht Mitarbeitenden (8 VZÄ) mit unterschiedlichem Expertenwissen zusammengesetzt wurde. Die umfangreichen Anweisungen und deren Fortschreibung sowie die stetige Kommunikation zur Umsetzungsüberwachung wurden von der Arbeitsgruppe übernommen. Hinzu wurden für den Einsatzbetrieb neue Vorgaben für die Dienstplanung erarbeitet, Personalzuordnungen zur Kontaktvermeidung und erhöhte Reinigungs- und Hygienemaßnahmen eingeführt. Zudem übernahmen Mitarbeitende der Arbeitsgruppe die Sonderauswertungen der Meldebögen von Mitarbeitenden mit (Verdachts-) Symptomen und leiteten bei Bedarf sofortige Maßnahmen ein. Die Arbeitsgruppe entwickelte und veröffentlichte ferner Sondervorschriften für die 780 Einsatzkräfte und 20 Standorte der Freiwilligen Feuerwehr.

6.2.1. KGS und Krisenstab

Der Betrieb und die Aufrechterhaltung der KGS-Koordinierungsgruppe Krisenstab bedurfte insgesamt 2 VZÄ, welche rund um die Uhr und über 13 Wochen hinweg eingeplant waren.

Zur Sicherstellung des Melde- und Berichtswesens sowie der Funktionsfähigkeit des Krisenstabes und der Informations- und Lagebildbereitstellung, wurden die Mitarbeitenden eingeteilt. Gleichzeitig mussten viele Fragestellungen der Aufsichtsbehörden und Ministerien beantwortet werden sowie die interne Kommunikation zwischen den Ämtern sichergestellt werden.

Die Grundstruktur der KGS ist durch Krisenstabserlass festgelegt und in der Arbeitsweise durch vorangegangene Übungen und Einsätze etabliert. Als besondere Herausforderung sind der lange Zeitraum und die damit verbundene personelle Sicherstellung festzuhalten. Die Verfügbarkeit aus einer beschränkten Personalgruppe des gehobenen feuerwehrtechnischen Dienstes mit ausreichender Qualifizierung und Erfahrungem konnte nur durch das hohe Selbstverständnis der Mitarbeitenden heraus geleistet werden. Personelle Verfügbarkeitserhöhungen durch Stellenausweitungen sind begründet abzuleiten.

6.2.2. Arbeitsgruppe „Corona-PSA“

Der Aufbau einer Arbeitsgruppe „Beschaffung von Schutzausrüstung, Logistik und Verwaltung“ bedurfte insgesamt eines Personaleinsatzes von 9 Mitarbeitenden (4 VÄZ der Feuerwehr). Unterstützt wurde die Arbeitsgruppe von fünf Mitarbeitenden (3 VZÄ; 16Std; 12Std.) aus anderen Ämtern.

Um die Informationsmenge und zu bewältigende Aufgaben bearbeiten zu können, wurde unter anderem eine Funktions-E-Mail etabliert. Täglich mussten durch die Arbeitsgruppe bis zu 200 eingehende E-Mails bearbeitet werden sowie die Materialbewirtschaftung an einem zentralen Corona-PSA-Lager (teilweise bis zu 16 Stunden am Tag und an den Wochenenden) sichergestellt werden. Die zugewiesenen Schutzausstattungen mussten unter Berücksichtigung von Vorgaben zur Ausgabe an bis zu 300 verschiedene Einrichtungen mit unterschiedlichen Trägern verteilt werden. Aktuell wird die Arbeitsgruppe „Corona-PSA“ noch von zwei zusätzlichen Mitarbeitenden (1,5VZÄ) unterstützt.

6.2.3. Kommunale Krankenhilfeeinrichtung

Die Arbeitsgruppe bestand zwischen dem 25.03. und dem 23.04.2020 und setzte sich aus 3x 0,25 VZÄ (Summe 0,75) der Feuerwehr und 1,0 VZÄ von Münster Marketing und einer externen studentischen Unterstützungskraft (Student Praxissemester) zusammen.

Da viele Lehrgänge und der Schulbetrieb komplett eingestellt werden mussten, fanden in dieser Zeit keine Fort- oder Weiterbildungen statt. Die in der Fachstelle „Aus- und Fortbildung“ eingesetzten Mitarbeitenden wurden unter anderem in den genannten Arbeitsgruppen eingesetzt. Im bedingten Maße konnte, teilweise im Homeoffice, weiter an Aufgaben und Tätigkeiten gearbeitet werden. Aufgrund der

nach und nach eintretenden Lockerungen im Schulbetrieb konnten die Mitarbeitenden in ihre ursprünglichen Fachstellen zurückkehren.

Durch die zwingende Sicherstellung des Dienstbetriebs im 24/7 Betrieb, die gebildeten Arbeitsgruppen sowie die Einrichtung des Krisenstabs durch die KGS musste die originäre Sachbearbeitung in weiten Teilen eingestellt werden.

In Teilen wurde auf Erfahrungswerte aus zurückliegenden Erkrankungswellen zurückgegriffen. Allerdings ist der Zeitraum über 40 Krisenstabs-Sitzungen, insgesamt 16 Wochen anhaltende Lagerbewirtschaftung und Aufrechterhaltung von Sondermaßnahmen zur Resilienz des Dienstbetriebes eine besondere Herausforderung.

6.3. Finanzielle Auswirkungen

Bedingt durch das verringerte Einsatzaufkommen in der Notfallrettung gingen die Gebühreneinnahmen zurück. Eine erste Schätzung beziffert ein Defizit von ca. 250.000,00 Euro pro Monat (für März bis Mai). Für die zusätzlich betriebenen Krankentransportwagen müssen 128 Stunden pro Tag an Mehrarbeit veranschlagt werden.

Die Kosten für zusätzlich beschafftes Schutzmaterial und für die Vorhaltung für Einrichtungen beziffern sich nach ersten Schätzungen auf ca. 1,4 Millionen Euro.

6.4. Fazit und Ausblick

Im Bereich der internen Resilienz des Einsatzdienstes, einschließlich der Führungsdienste und der Gefahrenabwehreinheiten insgesamt, wurden regelmäßig nach aktueller Erkenntnis die Vorgaben angepasst.

Die präventiven Vorbereitungen für eine Pandemie stellen ein Risikoereignis im Einzelnen und Besonderen innerhalb der gesamtstädtischen vorzubereitenden Katastrophenschutzplanung dar.

Insgesamt zeigt sich deutlich, dass die Bestrebungen der Stadt Münster zur umfassenden Katastrophenschutzvorsorge (z. B. Sicherstellung der Führungsdienste, Sicherstellung der KGS, besondere Leitungseinrichtungen, Zentrallager, Ressourcenmanagement, Sicherstellung kritischer Infrastrukturen, Versorgungssicherstellung der Bevölkerung) auch mit dieser Lage umfassend begründet und zwingend erforderlich sind. Der Personalmehrbedarf in den vorab aufgeführten Aufgabenschwerpunkten zeigt jedoch auch, dass zur Sicherstellung des Katastrophenschutzes (insbesondere auch des darin eingebetteten Bevölkerungsschutzes) Investitionen erforderlich sind.

Die während der Zeit bis heute nicht erfüllten Aufgaben und Aus- und Fortbildungen müssen zu den üblichen Pflichtaufgaben zusätzlich bewältigt werden.

7. Gesundheits- und Veterinäramt

7.1. Aufgaben und Anforderungen

Das Gesundheits- und Veterinäramt nahm als ständiges Mitglied an sämtlichen Sitzungen des Krisenstabes sowie an Treffen mit den Krankenhaus- und Pflegeeinrichtungsleitungen teil. Es steht in der Corona-Krise besonders im Fokus der Öffentlichkeit und hat zahlreiche relevante Herausforderungen zu bewältigen. Im Folgenden werden die Kernaufgaben des Gesundheits- und Veterinäramtes dargestellt, die neben den originären Aufgaben zu erfüllen sind.

7.1.1. Information und Beratung

Die Informationsflut ist enorm. Zudem ändern bzw. aktualisieren sich die Rechtslage, die fachlichen Empfehlungen sowie die Infektionsgeschehnisse fortlaufend. Dies hat zur Folge, dass stetig neue Aufgabenschwerpunkte entstehen. Seit Wochen gehen entsprechend der Corona-Lockerungen zahlreiche Anfragen und Konzepte zu notwendigen Hygiene- und Infektionsschutzmaßnahmen bei der Öffnung von Pflege- und Behinderteneinrichtungen, Einzelhandelsgeschäften sowie kulturellen, Sport- und Freizeiteinrichtungen (z.B. Zoo) ein. Das Gesundheitsamt wird als untere Gesundheitsbe-

hörde von vielen Betrieben und Einrichtungen angefragt, um konkrete Stellungnahmen zu den vorgelegten Gesundheits-/ Arbeitsschutzkonzepten abzugeben. Insgesamt wurden hunderte Hygiene- und Infektionsschutzkonzepte eingereicht und in einem gemeinsamen Kraftakt zeitnah bearbeitet. Schulen, Kitas und Familien erhielten aus verschiedenen Fachabteilungen des Amtes, insbesondere der Abteilung Kinder- und Jugendgesundheit, in Absprache mit dem Amt für Kinder, Jugendliche und Familien und dem Amt für Schule und Weiterbildung umfangreiche Beratungen. Themen waren u.a. das Management von Einrichtungsschließungen und Testungen sowie die Hygienekonzepte für die Öffnung/ den Weiterbetrieb von Kitas, Schulen und Jugendeinrichtungen. Bei Pflegeeinrichtungen erfolgte diese Beratung in enger Abstimmung mit der WTG-Behörde zu Themenschwerpunkten wie z.B. Isolierung, Kohortierung, Testungen oder Besucherregelungen. Darüber hinaus wurde ein Konzeptpapier zum Thema „SARS-CoV-2-Regelungen bei nicht einsichtsfähigen Personen mit psychiatrischen Erkrankungen, Suchterkrankungen und dementiellen Entwicklungen“ erstellt, das den Einrichtungen der Eingliederungshilfe zur Verfügung gestellt wurde.

Zur Sicherstellung der pflegerischen und gesundheitlichen Versorgung der Menschen in Einrichtungen bzw. Diensten der Pflege und Krankenversorgung wurden Sonderverfahren erarbeitet, die es Fachkräften bei relevantem Personalmangel ermöglichten, auch im Falle einer Quarantäneauflage als Kontaktperson von Infizierten, ihren Dienst weiter zu versehen.

Das Gesundheitsamt beschäftigt sich zudem als Berater mit zahlreichen Einzelfragen von Bürger/innen. Trotz der raschen Einrichtung der Hotline 1077 und der E-Mail-Hotline durch das Amt für Bürger- und Ratsservice kamen weiterhin zahlreiche fachspezifische Anfragen im Gesundheitsamt an, deren Beantwortung viele Ressourcen beansprucht hat.

In Zusammenarbeit mit dem Presse- und Informationsamt findet eine intensive Berichterstattung und Informationsweitergabe an die Öffentlichkeit über die Homepage Corona, Soziale Medien, Pressekonferenzen und -erklärungen statt.

7.1.2. Infektionsnachverfolgung / Isolierungsende

Gemäß § 9 Abs. 1 des Gesetzes über den öffentlichen Gesundheitsdienst des Landes NRW haben die Unteren Gesundheitsbehörden u. a. die Aufgabe der Nachverfolgung von Infektionsketten entsprechend den Empfehlungen des Robert-Koch-Instituts.

Nachweislich infizierte Bürger/innen sowie die engen Kontaktpersonen (Kategorie I, „höheres“ Infektionsrisiko) werden von Mitarbeitenden des Gesundheitsamts durch ein Telefongespräch, elektronische Zusendung von Informationen und anschließend durch eine schriftliche Ordnungsverfügung des Ordnungsamts zur Einhaltung einer häuslichen Isolierung bzw. Quarantäne von ca. 14 Tagen verpflichtet. Bis zum 02.07.2020 wurden im Rahmen dieser Tätigkeit 3.643 Datensätze angelegt und oftmals unter größtem Zeitdruck bearbeitet.

Während und zum Ende der Isolierungs-/ Quarantänezeit nehmen Mitarbeitende des Gesundheitsamtes Kontakt zu den Betroffenen auf, um zu klären, ob die Isolierung/Quarantäne aufgehoben werden kann. Aufgrund der mehrfachen Kontaktaufnahme pro Betroffenen ergaben sich bei 3.643 Datensätzen unzählige Telefonate. Weiterhin stehen die Mitarbeitenden des Amtes den Infizierten und Kontaktpersonen für Rückfragen und Problemlösungen zur Verfügung. Dieses Angebot wurde von vielen in Anspruch genommen, was zu weiteren tausenden Telefonaten führte.

7.1.3. Zusätzliche Testkapazitäten

Eine substanzielle Maßnahme, um frühzeitig auf (erneute) lokale Ausbrüche reagieren zu können und die Rückkehr zur Normalität zu unterstützen, ist die Durchführung von Testungen auf SARS-CoV-2. Bislang hat die Stadt Münster rund 750 Testungen über das Labor des Chemischen und Veterinäruntersuchungsamtes Münsterland-Emscher-Lippe (CVUA) durchgeführt. Dies umfasste Testungen von kritischen Infrastrukturen wie Pflegedienste und Altenheime, Reiserückkehrern sowie Großtestungen u.a. in Zusammenarbeit mit der Feuerwehr und dem Kommunalen Ordnungsdienst (Hauptschule Wolbeck, Erntehelfer, ein Ausbruchsgeschehen im Stadtteil Angelmodde, ehrenamtliche Helfer nach Einsatz in einem Risikogebiet). Der Verwaltungsaufwand für die Vor- und Nachbereitung sowie die Durchführungen im Außendienst ist enorm. Da Großtestungen oftmals nicht planbar und meist unmit-

telbar umzusetzen sind, benötigt es seitens des Gesundheitsamtes, aber auch der Feuerwehr und des Kommunalen Ordnungsdienstes eines großen Kraftaktes.

7.1.4. Desinfektionsmittel

Die Feuerwehr hat mehrere Tausend Liter Desinfektionsmittel, die von Dritten zur Verfügung gestellt wurden, unter Beteiligung des Gesundheitsamtes und teilweise des Sozialamtes, verteilt. Krankenhäuser, Praxen, Pflegedienste, Pflegeeinrichtungen und Tagesaufenthalte der Obdachlosen konnten somit versorgt werden.

7.1.5. Belehrung nach dem Infektionsschutzgesetz § 43 (IfSG)

Am 31. März 2020 wurde im Rahmen eines Pilotprojektes die Belehrung nach dem Infektionsschutzgesetz § 43 auf eine Online-Belehrung umgestellt. Damit kam das Gesundheits- und Veterinäramt ohne Unterbrechung der Belehrungspflicht für die systemrelevanten Unternehmen der Lebensmittelbranche - als eine von zwei Kommunen in NRW - nach. Ca. 500 Bürgerinnen und Bürger wurden seitdem mittels der Online-IfSG-Belehrung (allerdings unter gesteigertem Verwaltungsaufwand) erfolgreich belehrt.

7.1.6. Kriseninterventionen

Durch die SARS-CoV-2-Pandemie kam es im öffentlichen Leben zu erheblichen Kontakteinschränkungen, wodurch alle Bürgerinnen und Bürger psychisch belastet waren. Psychisch vorerkrankte Menschen waren zusätzlich in einem besonderen Maße irritiert und betroffen, da betreuende Institutionen, psychosoziale Einrichtungen, Praxen und Kliniken nur noch eingeschränkt arbeiteten oder sogar vorübergehend schließen mussten. Hierdurch fehlten sowohl kontinuierliche ärztlich-therapeutische Kontakte als auch stabilisierende tagesstrukturierende Maßnahmen und psychosoziale Unterstützungen.

Die Folge waren deutlich vermehrte suizidale und psychotische Notfallsituationen, die der Sozialpsychiatrische Dienst auffangen musste. Im Zeitraum zwischen dem 01.01. und dem 30.06.2020 wurden 101 psychiatrische Notfälle bearbeitet, verglichen mit dem gleichen Zeitraum des Vorjahres (77) bedeutet dies eine Steigerung um knapp 25%.

Viele Krisensituationen wurden von den sozialpädagogischen und ärztlichen Mitarbeitenden auch als komplexer erlebt – bei gleichzeitig reduzierten Behandlungs- und Hilfsangeboten. Hinzu kam, dass die Einsätze durch die Infektionsschutzmaßnahmen unter deutlich erschwerten Bedingungen stattfanden. Bis heute arbeiten die meisten Institutionen noch nicht wieder im „Normalbetrieb“, insofern wird befürchtet, dass die höheren Arbeitsbelastungen im Sozialpsychiatrischen Dienst noch anhalten werden.

Besonderheiten gab es auch im Kinder- und Jugendpsychiatrischen Dienst. Kinder in psychosozial belasteten Lebenssituationen wurden oft erst sehr spät im Rahmen einer krisenhaften Zuspitzung vorgestellt. Meldungen durch Eltern erfolgten seltener, die Kontrollinstanzen (Kita, Schulen, Freizeitinstitutionen) fielen weg. Jugendliche mit Rückzugstendenzen, hohem Medienkonsum und Schulabsentismus waren in besonderem Maße die Leidtragenden der Einschränkungen des öffentlichen Lebens. Sie „tauchten unter“ und konnten oft erst in desolaten gesundheitlichen Zuständen vom Kinder- und Jugendpsychiatrischen Dienst erreicht werden.

7.2. Personal und Organisation

7.2.1. Aufbau von Strukturen

Insbesondere zu Beginn der Pandemie wurden aus dem Stegreif zahlreiche Arbeitsprozesse zunächst ohne zusätzliches Personal im Rahmen einer abteilungsübergreifenden Zusammenarbeit unter Erbringung zahlreicher Mehrarbeitsstunden geleistet. Um die Führungskräfte und Mitarbeiter/-

innen des Gesundheitsamtes zu entlasten und nachhaltige Strukturen zu schaffen, die an die jeweilige Pandemielage flexibel angepasst werden können, wurde mit Verfügung vom 26.05.2020 die Fachstelle 53.62. „Pandemie“ eingerichtet.

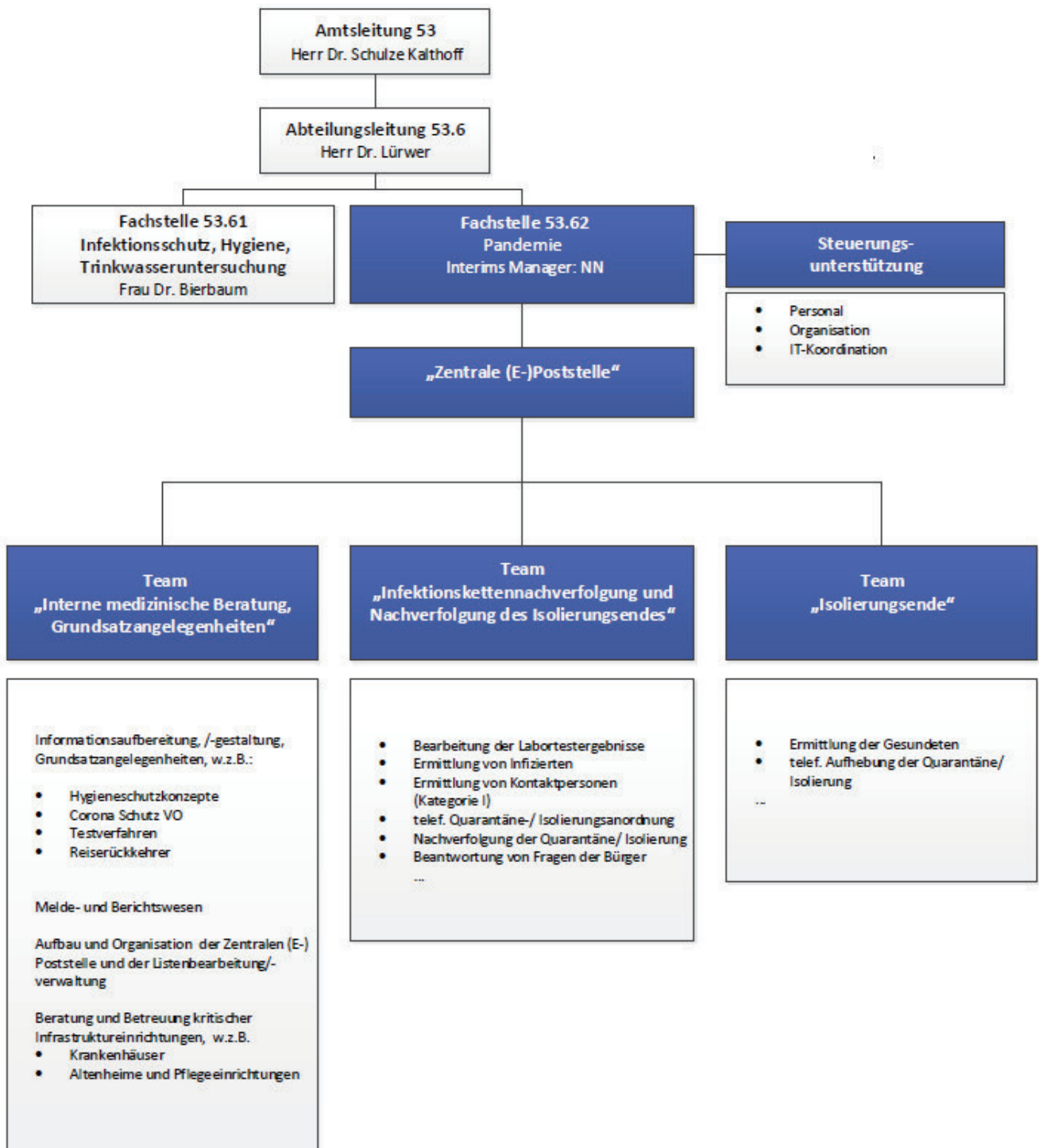


Abb. 3: Neue Organisationsstruktur der Abteilung 53.6. Darstellung des Gesundheits- und Veterinäramtes der Stadt Münster.

7.2.1.1. Organisation

Über die bis Ende Mai täglich tagende amtsinterne Corona-Sitzung wurden Verfahrensabsprachen getroffen und wesentliche Informationen gebündelt. Zudem wurde die schrittweise Digitalisierung der Vorgänge eingeführt. Da die vorhandene Software für die Größenordnung an Meldungen nicht ausge-

legt war, wurde mit Hilfe des städtischen IT-Dienstleisters citeq im laufenden 7-Tage-Betrieb eine unterstützende Datenbank erstellt. Inzwischen wurde die entsprechende Software des Robert-Koch-Instituts (SurvNet) jedoch soweit weiterentwickelt, dass zukünftig alle Daten direkt in dieses Fachprogramm eingegeben werden.

7.2.1.2. Personal

Bis zum 16.04.2020 wurde diese bislang noch nicht dagewesene Herausforderung fast ausschließlich mit dem Stammpersonal des Gesundheitsamtes bewältigt (rund 22 VZÄ = Vollzeitäquivalente). Mittlerweile unterstützen 14 Containment Scouts, die vom RKI online auf ihre Aufgabe vorbereitet und vor Ort durch eigenes Personal zusätzlich geschult wurden, bei der Kontaktnachverfolgung und Quarantäneüberwachung. Sie werden befristet bis max. Oktober 2020 vom Bundesgesundheitsministerium finanziert. Weitere Stellen wurden für die Aufgaben der Steuerungsunterstützung, IT-Koordination, Beratung von Einrichtungen der kritischen Infrastruktur etc. überplan bereitgestellt, wobei die Fluktuation sehr hoch war und zu spürbaren Reibungsverlusten führte. Seit Juli steht nun bis Ende des Jahres zusätzliches Personal im Umfang von rund 8 Stellen zur Verfügung. Um neue Fluktuationen vermeiden zu können, ist es wünschenswert, diese Stellen frühzeitig bedarfsgerecht zu verlängern. Für Aufgaben der Infektionskettennachverfolgung und des Meldewesens fallen nach wie vor zusätzliche Dienste an Wochenenden und Feiertagen an. Aber auch die angeordnete 24-Stunden-Rufbereitschaft der Ärztinnen und Ärzte an 7 Tagen der Woche, bzw. aktuell nur noch am Wochenende, macht das hohe Engagement, aber auch die enorme Arbeitsbelastung deutlich.

7.2.2. Rückführung der Strukturen

Auch wenn die Fallzahlen aktuell bis auf null zurückgegangen sind, hat das Gesundheits- und Veterinäramt zahlreiche Aufgaben zu erfüllen, wie aus der o.g. Aufgabenbeschreibung deutlich wird. Eine vollständige Rückführung der Strukturen ist daher vorerst nicht denkbar.

7.2.3. Planungen für einen möglichen erneuten Infektionsanstieg

Es bedarf einer nachhaltigen Fachstellenstruktur, die personell und organisatorisch flexibel auf die jeweilige Pandemielage reagieren kann. Dafür ist ein eingearbeiteter fester Personalstamm vorzuhalten, der je nach Situation erweitert wird. Abzudecken sind die unterschiedlichsten Themenfelder (vgl. Ziff. 7.1.).

Das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales hat die Gesundheitsämter aufgefordert, eine vorsorgliche Personalplanung für die Infektionskettennachverfolgung vorzunehmen und nimmt ein Verhältnis von 5 die Kontakte nachverfolgenden Personen je 20.000 Einwohner/-innen an. Das ergibt für die Stadt Münster einen rechnerischen Wert von bis zu 80 VZÄ. Eine hierfür notwendige Personalplanung befindet sich derzeit in Abstimmung mit dem Personal- und Organisationsamt. U.a. ist geplant, städtische Mitarbeitende aus anderen Ämtern für diese Aufgabe zu schulen, um sie im Falle einer zweiten Pandemiewelle direkt für die Infektionskettennachverfolgung bedarfsgerecht einsetzen zu können.

Aktuell sind die Mitarbeiter/-innen der Fachstelle auf zwei Standorte verteilt (Stühmerweg und Nieberdingstraße). Die räumliche Situation ist sehr angespannt. Um ein besseres Zusammenwachsen und die Voraussetzungen für eine bedarfsorientierte Personalplanung auch räumlich zu ermöglichen, sucht das Personal- und Organisationsamt in Abstimmung mit dem Amt für Immobilienmanagement nach einem gemeinsamen Standort.

7.3. Finanzielle Auswirkungen

7.3.1. Aufwendungen

Mehraufwendungen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie sind seit März 2020 bzgl. der Sachaufwendungen in Höhe von ca. 16.720 € entstanden, vor allem für Hygieneutensilien (u.a. Mas-

ken) und Laboruntersuchungen. Weitere Aufwendungen für Labor- und Abstrichkosten sind durch die Umsetzung der Verordnung zum Anspruch auf bestimmte Testungen für den Nachweis des Vorliegens einer Infektion mit dem Coronavirus vom 8. Juni 2020 zu erwarten.

Seit Beginn der Pandemie sind Personalkosten für Rufbereitschaft, Überstunden etc. von insgesamt ca. 44.300 € entstanden (Stand 22.6.2020). Für die Monate März bis Juni belaufen sich die Kosten für zusätzlich eingestelltes Personal auf 51.970 € und für aus anderen Ämtern abgeordnetes Personal auf 98.713 €.

Minderaufwendungen z.B. durch Gebühreneinnahmeausfälle können derzeit nicht beziffert werden.

7.4. Resümee

Das Gesundheits- und Veterinäramt steht im Rahmen der Corona-Pandemie im Fokus und hat zu den originären Aufgaben zusätzlich zahlreiche Anforderungen zu bewältigen, von der umfassenden Beratung und Information über die Infektionsnachverfolgung bis hin zu Testungen von Personen. Dass das Gesundheits- und Veterinäramt diese Aufgaben so umfänglich erfüllen konnte, lag nicht zuletzt an dem überdurchschnittlich hohen Engagement der Mitarbeitenden des Amtes und des zusätzlich eingesetzten Personals.

Mit der Einrichtung der Fachstelle „Pandemie“ kann der originäre Arbeitsbetrieb des Gesundheitsamtes spürbar entlastet werden. Voraussetzung ist, dass nachhaltige organisatorische und personelle Strukturen entwickelt werden. Diese sind auch für mögliche zukünftige Pandemien im Gesundheits- und Veterinäramt zu verankern. Aus diesem Grund wurden in Abstimmung mit dem Personal- und Organisationsamt zum nächsten Stellenplan zwei zusätzliche Positionen angemeldet (1 VZÄ „Hygienekontrolleur“ und 1 VZÄ „Pandemiebeauftragter“).

8. Ordnungsamt

8.1. Aufgaben und Anforderungen

Nach dem Infektionsschutzgesetz (IfSG) obliegen der örtlichen Ordnungsbehörde im Rahmen der Gefahrenabwehr eine Vielzahl von Pflichtaufgaben. Hieraus resultierten u.a. folgende Tätigkeitsfelder:

- Aufarbeitung und Umsetzung der jeweils geltenden Rechtslage für die Gesamtverwaltung
- Fertigung von Stellungnahmen zu konkreten Fragestellungen
- Telefonische Abstimmung mit den Leitungen der Krisenstäbe der Kreise und kreisfreien Städten im Regierungsbezirk
- Sachbearbeitung „Quarantäneverfügungen“
- Aufbau und Betrieb einer amtsinternen „Corona-Hotline“ auch als Backup für die Gesamtverwaltung und insb. für die gesamtstädtische Hotline
- Durchführung verwaltungsgerichtlicher Eilverfahren
- Durchführung von Bußgeldverfahren

Neben der intensiven Aufgabenwahrnehmung im Innendienst ist der Kommunale Ordnungsdienst für die Überwachung der entsprechenden Regelungen wie z.B. Kontaktbeschränkungen, Ladenöffnung, Hygiene- und Infektionsschutzvorgaben eingesetzt.

8.2. Personal und Organisation

8.2.1. Phase 1: Aufbau von Strukturen

War die Wahrnehmung von Aufgaben nach dem IfSG bis zum Ausbruch der Pandemie lediglich ein geringer Prozentsatz der Sachbearbeitung, waren kurzfristig in größerem Umfang Mitarbeiter/-innen von ihren eigentlichen Aufgaben zu entbinden, um Aufgaben im Rahmen des IfSG und auch zur Unterstützung der Feuerwehr wahrnehmen zu können. Bis auf wenige Ausnahmen wurde die Sachbear-

beutung mit eigenem Personal des Amtes sichergestellt. Aufgaben ohne Bezug zur Corona-Pandemie mussten zurückgestellt werden.

Im Kommunalen Ordnungsdienst (KOD) war die Aufgabenerfüllung nur durch die Einrichtung von Sonderdiensten (u.a. war es erforderlich, den Dienstplan auf die Sonn- und Feiertage auszudehnen) und durch Unterstützung der Verkehrsüberwachung möglich. Dies führte dazu, dass die Verkehrsüberwachung zeitweise nahezu eingestellt werden musste. Weiterhin wurde der Marktdienst durch einen privaten Sicherheitsdienst mit einer zusätzlichen Streife unterstützt. Die Eingangskontrolle am Stadthaus 1, an der Zulassungsstelle sowie am Behandlungszentrum der KVWL wurde neben eigenen Mitarbeitenden ebenfalls durch einen privaten Sicherheitsdienst wahrgenommen.

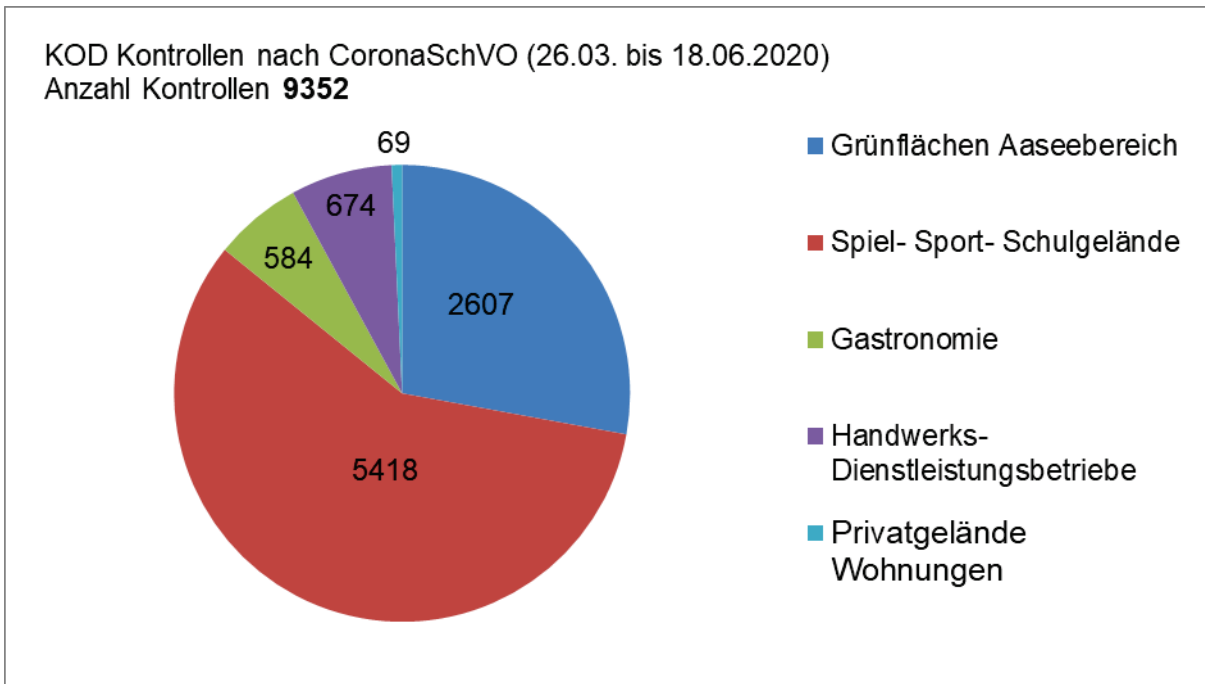


Abb. 4: KOD-Kontrollen nach CoronaSchVO (26.03 bis 18.06.2020). Darstellung des Ordnungsamtes der Stadt Münster.

8.2.2. Phase 2: Rückführung der Strukturen

Mit der langsamen Rückkehr in einen normalen Dienstbetrieb wird dem Ordnungsamt vorerst bis zum 31.12.2020 eine Nachwuchskraft für Aufgaben der Corona-Sachbearbeitung zur Verfügung gestellt. Die freigestellten Mitarbeiter/-innen der amtsinternen Corona-Hotline können somit wieder zu Teilen ihren eigentlichen Aufgaben nachkommen. Für die Zulassungsstelle ist bereits ein Personalmehrbedarf anerkannt, um die zu erwartenden verstärkten Anmeldungen von Fahrzeugen realisieren zu können. Insbesondere auf Grund der gelockerten Kontaktbeschränkungen wird auch der KOD die Sonderdienste zurückfahren. Die Verkehrsüberwachung wird wieder im Regeldienst tätig.

8.2.3. Phase 3: Planungen für einen möglichen erneuten Infektionsanstieg

Da das Ordnungsamt die bisherige Corona-Krise fast ausschließlich mit „Bordmitteln“ bearbeiten konnte, wäre eine Rückkehr zu den beschriebenen Strukturen zeitnah möglich. Zu berücksichtigen ist jedoch, dass diese Struktur nur unter Zurückstellung von Aufgaben umgesetzt werden kann.

8.3. *Finanzielle Auswirkungen*

8.3.1. *Aufwendungen*

Einsatz privater Sicherheitskräfte am Stadthaus 1, an der Zulassungsstelle, am Behandlungszentrum der KVWL und auf dem Wochenmarkt	- 130.000,- €
Einrichtung des Wochenmarktes auf dem Prinzipalmarkt	- 11.000,- €
Schutzausstattung Mitarbeitende	- 6.000,- €

8.3.2. *Erträge*

Wahrnehmung von Aufgaben im Rahmen der Corona-Krise durch die Verkehrsüberwachung bei gleichzeitiger Einstellung der eigentlichen Aufgaben (Mindererträge Bußgelder)	- 550.000,- €
kostenfreie Nutzung städtischer Flächen zum Zwecke der Außengastronomie und für das Schaustellergewerbe (Vorlage V/0551/2020)	- 270.000,- €
Mindererträge durch nicht am Wochenmarkt teilnehmende Beschicker auf Grund des alternativen Aufbaus	- 21.200,- €
Verwarn-/ Bußgelder	+ 30.000,- €

8.4. *Resümee*

Die Corona-Krise stellt für alle Beteiligten ein bisher mit keinem Ereignis vergleichbare Herausforderung dar. Die Sachbearbeitung „Corona“ konnte im Ordnungsamt jedoch zu großen Teilen mit eigenem Personal sichergestellt werden. Dies war aber nur unter der Zurückstellung eigentlicher Aufgaben sowie der auf Grund der Corona-Krise teilweise weggefallenen Aufgaben (insb. im Bereich Sicherheit auf Großveranstaltung) und mit außergewöhnlicher Einsatzbereitschaft aller Beteiligten zu gewährleisten. Abschließend ist festzustellen, dass sich die frühzeitig festgelegte Einsatztaktik, im ersten Schritt auf eigenes Personal zurückzugreifen, bewährt hat. Für zukünftige Ereignisse vergleichbarer Größenordnung sind im Ordnungsamt jedoch zusätzliche Personalressourcen vorzuhalten, um verlässliche, pandemietaugliche Arbeitsstrukturen zu etablieren. Der Zusammenarbeit mit der Feuerwehr, dem Sozialamt, dem Gesundheitsamt und dem Polizeipräsidium-Münster kommt dabei eine besondere Bedeutung zu.

9. *Personal- und Organisationsamt*

Das Personal- und Organisationsamt sieht sich durch die Corona-Krise ab Anfang März in einer Doppelrolle gefordert: zum einen in der Vertretung der Arbeitgeberin Stadt Münster sowie in der Unterstützung der Leitung des städtischen Krisenstabes mit den verwaltungsweiten personellen und organisatorischen Auswirkungen, zum anderen als Fachamt mit den amtsinternen personellen und organisatorischen Auswirkungen.

9.1. Aufgaben und Anforderungen mit verwaltungsweitem Bezug

Seit Einberufung des städtischen Krisenstabes am 02. März 2020 ist das Personal- und Organisationsamt als ständiges Mitglied eingebunden. Das Personal- und Organisationsamt hat die Aufgabe der Übertragung der Regelungen der Landesregierung NRW sowie der stadtweiten Festlegungen des Krisenstabes in die Stadtverwaltung und die entsprechende Information im städtischen Intranet „r@thaus intern“ wahrgenommen.

Zur Unterstützung des städtischen Krisenstabes hat Herr Oberbürgermeister Lewe eine „verwaltungsinterne Koordinierungsgruppe (VKg)“ unter Leitung von Herrn Stadtdirektor Paal einberufen, deren Geschäftsführung vom Personal- und Organisationsamt wahrgenommen wird. Die VKg hat unter Beteiligung verschiedener Ämter und Einrichtungen sowie des Arbeitsschutzes, der Betriebsmedizin und der Beteiligungsorgane in bisher 13 Sitzungen seit ihrer Einberufung am 25.03.2020 zahlreiche Einzelthemen und Fragen aufgegriffen und interdisziplinär erörtert. Die Empfehlungen der VKg wurden regelmäßig vom Personal- und Organisationsamt zur Entscheidung durch den Verwaltungsvorstand oder den Leiter des städtischen Krisenstabes gebracht.

Ein erster Schwerpunkt in der Arbeit des Personal- und Organisationsamtes war die Identifizierung der kritischen Infrastruktur der Stadtverwaltung, um im Falle eines Infektionsgeschehens gegen mögliche flächendeckende Ausfälle von Organisationseinheiten gerüstet zu sein. Hier wurden die städtischen Aufgaben zur Sicherstellung der Daseinsvorsorge, zur Aufrechterhaltung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung sowie zur Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der Verwaltung in eine so genannte „KRITIS-Liste“ eingeordnet.

Wenn die Stadtverwaltung ein solches Infektionsgeschehen getroffen hätte oder künftig noch treffen wird, stellt die KRITIS-Liste die erste Grundlage für die Ergreifung von Maßnahmen der Verwaltung zur Sicherstellung der wesentlichen gesellschaftlichen Funktionen, der Sicherheit, der Gesundheit und des wirtschaftlichen und sozialen Wohlergehens der Bevölkerung dar.

Ein zweiter Schwerpunkt betraf die Unterstützung der städtischen Ämter und Einrichtungen bei der Abgrenzung der Mitarbeitenden untereinander und im Besucherverkehr zur Sicherstellung des Infektionsschutzes.

- Seit Anfang März wurden Mitarbeitende, die aufgrund ihrer Zugehörigkeit zur so genannten „Risikogruppe“ ihrer Arbeit im direkten Besucherverkehr nicht mehr nachgehen konnten oder die ihre Arbeit nicht wahrnehmen konnten, da das Amt oder die Einrichtung ganz oder teilweise geschlossen waren, von den Ämtern zum so genannten „Corona-Pool“ im Personal- und Organisationsamt gemeldet. Von hier konnten kurzfristige personelle Bedarfe von anderen Ämtern flexibel und zeitnah mit Personal ausgestattet werden.
- Die Anzahl von Mitarbeitenden, die ihre Tätigkeiten per Telearbeit oder HomeOffice erledigt haben, wurde durch technische Maßnahmen der citeq innerhalb kürzester Zeit von 270 auf über 1.300 Kolleginnen und Kollegen nahezu verfünffacht. Das Personal- und Organisationsamt unterstützte dieses Vorgehen durch organisatorische Maßnahmen.
- Zahlreiche Einzelregelungen hinsichtlich Dienstreisen, Besprechungen, vorübergehend kostenfreien Parkplätzen, etc. wurden unter dem Aspekt des Infektionsschutzes erlassen.
- Die Ämter und Einrichtungen wurden aufgefordert und dabei unterstützt, eine räumliche Trennung der Mitarbeitenden durch Forcierung der Telearbeit, Vereinzelung in den Büros, bauliche Maßnahmen durch Verschieben der Büromöbel herbeizuführen.
- Durch eine temporäre Erweiterung der Dienstvereinbarung „flexible Arbeitszeit“ konnte den Ämtern und Einrichtungen die Möglichkeit eines Schichtdienstbetriebes eingeräumt werden, um so ganze Arbeitsgruppen auf Dauer und stetig räumlich voneinander abzugrenzen.
- Sobald erst durch Allgemeinverfügung der Stadt Münster und dann durch Verordnung der Landesregierung das Tragen einer Mund-Nasen-Bedeckung (MNB) vorgegeben wurde, hat das Personal- und Organisationsamt den Ämtern und Einrichtungen auf Anforderung eine solche MNB in einer Gesamtzahl von fast 6.000 Stück zur Verfügung gestellt.
- Für eine Abgrenzung der Mitarbeitenden vom Besucherverkehr, insbesondere dort, wo ein regelmäßiger Abstand von mehr als 1,5 Metern nicht durchgängig gewährleistet werden kann, werden Hustenschutzwände aus durchsichtigen Materialien eingesetzt. Diese Hustenschutzwände wer-

den auch für die Ausstattung der Wahllokale bei der Kommunalwahl 2020 genutzt. Insgesamt sind bislang weit über 700 dieser Wände in unterschiedlichen Formaten beschafft worden. Die Schutzmaßnahmen wurden zwischenzeitlich in der Geschäftsanweisung „Corona Schutzmaßnahmen“ zusammengeführt.

Einen dritten Schwerpunkt stellt die Unterstützung der städtischen Mitarbeitenden in ihrer Tätigkeit und in der Vereinbarkeit von Familie und Beruf dar.

- Solange und soweit städtische Ämter und Einrichtungen zeitweise geschlossen waren, wurden die jeweiligen Mitarbeitenden entweder im BackOffice oder im HomeOffice eingesetzt; falls dies nicht möglich war, wurden sie bezahlt freigestellt, mussten sich aber zu Hause arbeitsbereit halten.
- Für alle Mitarbeitenden bieten die Schulpsychologische Beratungsstelle und die Betriebliche Sozialberatung eine psychologische Beratung sowohl unter dem Aspekt der coronabedingten besonderen Arbeitssituation als auch unter dem Aspekt der schwierigen Vereinbarkeit von Arbeit und Familie gerade für Eltern in Zeiten der Notbetreuung in Kindertagesstätten und Schulen an.
- Insgesamt 1.295 Mitarbeitende sind Eltern von Kindern unter 12 Jahren. Diese waren vor allem in den Monaten der von der Landesregierung verfügten Notbetreuung in Kindertagesstätten und Schulen besonders gefordert, den Beruf mit der Kindesbetreuung zu vereinbaren. Gleiches galt für Mitarbeitende mit pflegebedürftigen Angehörigen, zu deren Anzahl aber keine Informationen vorliegen. Das Personal- und Organisationsamt hat für diesen Personenkreis umfangreiche Lösungsansätze angeboten: von den letztlich 15 übertariflichen Tagen bezahlter Freistellung für tariflich Beschäftigte und für Beamtinnen und Beamte über Regelungen zur flexibleren Nutzung des Gleitzeitguthabens und des Urlaubsanspruches bis zu den Möglichkeiten der Entschädigung gem. § 56 Absatz 1a Infektionsschutzgesetz bei unbezahltem Sonderurlaub.
- Ein besonderes Augenmerk liegt auf Mitarbeitenden, die der heute vom Robert-Koch-Institut so genannten „Personengruppe mit einem erhöhten Risiko für einen schweren Verlauf einer Covid19-Erkrankung“ angehören – also eine Corona-relevante Vorerkrankung aufweisen. Hierzu hat das Personal- und Organisationsamt die städtischen Regelungen immer wieder an die dynamische diagnostische Lage des Robert-Koch-Institutes angepasst und zuletzt Anfang Juni in einer Regelung für diese Personengruppe zusammengefasst. Ausgangspunkt ist die Frage einer Beschäftigung im direkten Besucherverkehr, wozu beispielsweise auch Erzieherinnen und Erzieher gehören. Sollte diese Tätigkeit betriebsmedizinisch als nicht möglich eingeschätzt werden, entscheidet die Führungskraft vor Ort abgestuft über einen Einsatz mit Schutzmaßnahmen, im BackOffice oder im HomeOffice und abschließend über eine Meldung an die zentrale Sammelstelle für einen verwaltungsweiten Einsatz, den sogenannten „Corona-Pool“.

In einem vierten Schwerpunkt hat das Personal- und Organisationsamt Unterstützungsmaßnahmen für die Kreise Warendorf und Gütersloh im Nachgang zu den Infektionsfällen rund um den Schlachtbetrieb Tönnies organisiert.

Auf dringende Bitte der Regierungspräsidentin hat das Personal- und Organisationsamt mit einem Vorlauf von 36 Stunden vor Einsatzbeginn einen verwaltungsinternen Aufruf zur interkommunalen Hilfe gestartet, auf den sich innerhalb einer Stunde knapp 20 städtische Mitarbeitende freiwillig zur Hilfe gemeldet haben. Diese Kolleginnen und Kollegen aus verschiedenen städtischen Ämtern haben am Wochenende 26./27. Juni 2020 in der Abstrichstelle Oelde Registrierungs- und Organisationsaufgaben für die Menschen des Kreises Warendorf verrichtet. Gesundheitsminister Karl-Josef Laumann und Landrat Dr. Olaf Gericke haben sich vor Ort persönlich bei den Mitarbeitenden der Stadt Münster für ihren Einsatz bedankt.

Für einen Zeitraum von knapp zwei Wochen wurden bis zu vier Scouts aus dem Gesundheits- und Veterinäramt für den Einsatz in der Nachverfolgung von Infektionsfällen abgestellt.

9.2. Personal und Organisation

9.2.1. Phase 1: Aufbau von Strukturen

Das Personal- und Organisationsamt hat bereits am 16.03.2020 eine Absprache über intern zu veranlassende Maßnahmen getroffen, die am 26.03.2020 in einer amtsinternen Verfügung aufgegriffen wurden. Diese Maßnahmen betrafen vor allem die Telearbeit, eine weitgehende Einzelbelegung von Büroräumen, die Schließung des Bürogebäudes Wolbecker Straße 284 sowie die Einrichtung eines zentralen Kontaktbüros im Amt für weiterhin erforderlichen Besucherverkehr. Bewerbungsgespräche wurden bis Ende Mai ausgesetzt.

Im Amt wurde eine amtsinterne Arbeitsgruppe eingerichtet, die regelmäßig im Anschluss an die Sitzungen des städtischen Krisenstabes getagt hat. Hier wurden die Vorgaben und Entscheidungen des Krisenstabes für die verwaltungsinterne Umsetzung aufbereitet. In der Arbeitsgruppe waren unter anderem die zentralen Ansprechstellen vertreten, die für verschiedene Aufgabenbereiche eingerichtet worden waren:

- Für die verwaltungsweite Meldung von infizierten, in Quarantäne befindlichen und gesunden Mitarbeitenden sowie für die Freistellungsanmeldungen zur Betreuung von Kindern und pflegebedürftigen Angehörigen
- Für die verwaltungsweite Erfassung von IT-Anforderungen zur Ausweitung von Telearbeit/HomeOffice
- Für die verwaltungsweite Erfassung der Mitarbeitenden, die nicht im eigentlichen Arbeitsbereich arbeiten können, im „Corona-Pool“ zum Einsatz in anderen Verwaltungsbereichen
- Für die Erfassung und Vermittlung von freiwilligen Arbeitsangeboten Dritter
- Für die Schnittstelle zu städtischem Krisenstab und VKg sowie für die Entwicklung und Kommunikation von Regelungen

Das Personal- und Organisationsamt hat im Nachgang zu den Sitzungen des städtischen Krisenstabes regelmäßig den Kontakt zu Personalrat (Gesamtpersonalrat und Personalrat der allgemeinen Verwaltung) und zur Schwerbehindertenvertretung aufgenommen, um über die neuesten Entwicklungen im Krisenstab zu informieren.

9.2.2. Phase 2: Rückführung der Strukturen

Infolge der Lockerungen auf Landesebene und basierend auf einem Beschluss des Verwaltungsvorstandes von Mitte April hat das Amt Mitte Mai die im März veranlassten Maßnahmen zurückgenommen. Aktuell wird fachstellenbezogen nur noch Telearbeit in einem erweiterten Rahmen genutzt.

Die zentralen Ansprechstellen werden überwiegend bis auf weiteres noch benötigt, hier ist keine Rückführung dieser Strukturen in Aussicht.

9.2.3. Phase 3: Planungen für einen möglichen erneuten Infektionsanstieg

Das Personal- und Organisationsamt hat einen Entwurf für eine verwaltungsweite Pandemieplanung, insbesondere bei einem möglichen erneuten Infektionsanstieg entwickelt, der sich verwaltungsintern noch in Abstimmung befindet. Die Erkenntnisse aus den hier genannten Maßnahmen und Regelungen haben Eingang in diese Planung gefunden, die verwaltungsweiter Maßstab sein soll.

9.3. Finanzielle Auswirkungen

9.3.1. Aufwendungen

Bereits vor der vom Amt für Finanzen und Beteiligungen am 14.04.2020 veröffentlichten Vorgabe, die coronabedingten Be- und Entlastungen zu erfassen, sind die Kosten des Personal- und Organisationsamtes im Zusammenhang mit Corona dokumentiert worden.

Insgesamt belaufen sich die coronabedingten Sachkosten seit März 2020 bis zum 30.06.2020 auf ca. 79.700 Euro. Darin enthalten sind insbesondere die Kosten für Schutzmaßnahmen für die Mitarbeitenden, wie Hustenschutzwände, Abstandsbodenmatten oder Parktickets für WBI-Parkhäuser. Die der Corona-Krise zuzuordnenden Personalkosten sind hoch, können aber nicht in Summe beziffert werden. Allein für die übertariflichen Freistellungen sind bis zum 30.06.2020 2.660 Arbeitstage in Anspruch genommen worden, das entspräche bei pauschal angesetzten Personalkosten von 280 Euro pro Tag einer Summe von 744.800 Euro. Soweit Ämter und Einrichtungen zeitweise geschlossen wurden, konnten die Mitarbeitenden bei fortlaufenden Personalkosten ihren Aufgaben nicht nachkommen. Gleiches gilt, wenn Mitarbeitende der Personengruppe mit einem erhöhten Risiko für eine schwere Corona-Erkrankung angehören und daraufhin nicht eingesetzt werden konnten. Hinzu kommen die Personalkosten für all die Mitarbeitenden, die coronabedingt zusätzliche Aufgabenbereiche abdecken mussten.

Für Mitarbeitende, die sich nach § 56 Infektionsschutzgesetz in Quarantäne befunden haben, stellt das Personal- und Organisationsamt beim Landschaftsverband Westfalen-Lippe Anträge auf Kostenerstattung. Mitarbeitende, die aufgrund von Kinderbetreuung nicht arbeiten konnten und unbezahlten Urlaub genommen haben, erhalten eine Entschädigung analog zum Kurzarbeitergeld. Diese Beträge werden der Stadt vom Landschaftsverband Westfalen-Lippe auf Antrag erstattet. Weiterhin wurde für das Theater Münster ab Juni 2020 Kurzarbeit beantragt. Die Agentur für Arbeit wird hier entsprechend das Kurzarbeitergeld an die Stadt Münster zahlen. Die Einnahmen und Erträge lassen sich im Vorfeld noch nicht beziffern.

9.4. Resümee

Die Befassung mit dem Corona-Virus im Verwaltungsalltag zeigt vor allem eins: Es gibt keinen Stillstand – weder in der Entwicklung des Infektionsgeschehens noch in der verwaltungsinternen Regulierung und Umsetzung von einzelnen Maßnahmen. Die Erkenntnisse aus dem bisherigen Geschehen können in die weitere Infektionsbekämpfung einfließen, müssen aber regelmäßig dynamisch an den jeweiligen Sachstand angepasst werden.

Gerade die Digitalisierung der Verwaltungsarbeit kann dabei als „Chance in der Krise“ verstanden werden. Sie ist bei der Rückführung in eine wie auch immer ausgestaltete Arbeitsnormalität quantitativ und qualitativ unbedingt auszuweiten.

10. Presse- und Informationsamt

10.1. Aufgaben und Anforderungen

Die Aufgaben des Presseamtes im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie umfassen vier Aufgabenbereiche:

- Berichterstattung über das Pandemiegeschehen im Stadtgebiet
- Kommunikation städtischer Maßnahmen
- Rechtfertigung der städtischen Anti-Corona-Strategie
- Koordination der Kommunikation mit anderen Behörden (z. B. Bez. Reg; Land-NRW, Nachbarkreise) und Einrichtungen (z. B. UKM).

Alle vier Aufgabenbereiche erfordern ein proaktives Kommunikationskonzept und ausreichend Ressourcen für plötzlich stark steigende Rechercheanfragen seitens der Medien. Zudem wurden sämtliche Kanäle der städtischen Kommunikation (Pressemitteilungen, Social Media, Webseite, Pressekonferenzen, Einzelgespräche) ungewöhnlich stark nachgefragt.

10.2. Personal und Organisation

10.2.1. Phase 1: Aufbau von Strukturen

Der für das Sonderthema erforderliche Personalbedarf wurde über vier Maßnahmen gedeckt:

- Umorganisation innerhalb des Amtes: Vereinzelte Arbeitsbereiche wie die Schriftenredaktion wurden vorübergehend eingestellt, um Ressourcen für die Corona-Kommunikation zu gewinnen. Zudem wurden andere Themen weniger intensiv kommuniziert als üblich, so dass hier weitere Ressourcen umgeschichtet werden konnten. Zudem wurden die Überstundenkontingente ausgeweitet.
- Beschäftigung von Hilfskräften: Das Amt verfügte vor Ausbruch der Pandemie noch nicht über einen ausreichenden Pool an externen Hilfskräften für spontane Unterstützungsarbeiten. Im weiteren Verlauf konnten solche Kräfte generiert und eingesetzt werden.
- Wochenendarbeit: Um das Medieninteresse auch am Wochenende bedienen zu können, wurde eine vorübergehende Wochenendbereitschaft eingeführt. Kernaufgabe war u. a. die Kommunikation der je neuesten Infektions- und Gesundheitszahlen sowie ordnungsamtlicher Maßnahmen.
- Homeoffice: Zum Eigenschutz der Mitarbeitenden wurde das Team in zwei Teams geteilt, von denen je eins im wöchentlichen Wechsel im Amt und das andere im Homeoffice gearbeitet hat.

10.2.2. Phase 2: Rückführung von Strukturen

Das Personal arbeitet inzwischen wieder an den angestammten Themen. Die Home-Office-Regelung wurde liberalisiert: Die Frage des Arbeitsortes obliegt nach Rücksprache mit der Amtsleitung weitgehend in der Eigenverantwortung der Mitarbeitenden. Die Wochenendbereitschaft wurde eingestellt. Weil während der Pandemie-Hochzeit viel andere Arbeit unerledigt blieb, werden zeitkritische Spitzen weiterhin mit unterstützendem Einsatz von externen Hilfskräften nachgearbeitet.

10.2.3. Phase 3: Planungen für einen möglichen erneuten Infektionsanstieg

Das Presse- und Informationsamt wird neu organisiert. Die künftige Newsroom-Struktur wird auf aktuelle und strukturelle Großlagen flexibler reagieren können, weil die bisherige „Kanalzuständigkeit“ weitgehend durch „Themenzuständigkeiten“ der Kolleginnen und Kollegen ersetzt wird. Der Pool der externen Unterstützungskräfte wird jetzt systematischer ausgebaut und gepflegt. Zudem wurden Kontakte zu externen Textbüros geschaffen, die ebenfalls unterstützen könnten. Die bisherigen Strukturen (Wochenendbereitschaft, Brennpunkt-Layout Webseite usw.) können jederzeit reaktiviert werden.

10.3. Finanzielle Aufwendungen

Das Presse- und Informationsamt hat Mehraufwendungen in Höhe von 8873,62 Euro seit Mitte März zu tragen (Stand 1. Juli 2020). Diese Mehraufwendungen sind entstanden durch Plakate, Sonderamtsblätter, Infoblätter, Pressetermincatering, Fotoaufträge mit Corona-Bezug. Der Mehraufwand an die citeq für die Home-Office-Infrastruktur ist noch nicht bekannt.

10.4. Resümee

Die Corona-Krise hat gezeigt, dass das Presseamt dem Thema zwar inhaltlich gewachsen war, aber nicht über ausreichend Kapazitäten verfügte, um den Dienstbetrieb in allen Bereichen des Amtes geordnet aufrechtzuerhalten. Daraus wurden und werden folgende Maßnahmen abgeleitet:

- Neuorganisation des Amtes / Einführung Newsdesk
- moderate Personalverstärkung des Amtes
- Aufbau einer stabileren Struktur kurzfristig aktivierbarer externer Dienstleister

- Aufbau eines Netzwerkes mit anderen Kommunen, um Synergien beim Erstellen von Standard-Inhalten zu schaffen

11. Sozialamt

11.1. Aufgaben und Anforderungen

Abgesehen von der Gewährleistung des laufenden Dienstbetriebs und der Sicherung der Zugangsmöglichkeiten für Bürgerinnen und Bürger bezogen sich die krisenbedingten Aufgaben des Sozialamts insbesondere auf die Sicherung der sozialen Infrastruktur sowie auf die Information und Beratung von Trägern und Einrichtungen im Sektor Soziales.

11.1.1. Gewährleistung des Dienstbetriebs und der Erreichbarkeit des Sozialamts

Der seit 13.03.2020 abgegebenen Empfehlung, persönliche Besuche möglichst durch telefonische, schriftliche oder E-Mail-Kontakte zu ersetzen, sind die allermeisten Ratsuchenden gefolgt. Für ausführlichere direktmündliche Gespräche hielt und hält das Sozialamt in den beiden Dienstgebäuden Hafenstraße 8 und Von-Steuben-Straße 5 einzelne hierfür hergerichtete Räume vor. Das Kundenzentrum war und ist zu den regulären Öffnungszeiten erreichbar². Für die Fachstelle Schwerbehindertenrecht war der Publikumsverkehr auf Weisung des MAGS bis zum 3. Mai ausgesetzt; seit 5. Mai ist dort ein Servicebüro eingerichtet.

Seit 18. März ist das Sozialamt ferner über eine Hotline für krisenbedingte Anliegen erreichbar. Die Nutzung war überschaubar, desgleichen Nachfragen zum Thema Corona-Pandemie, die im Sekretariat eingegangen sind. Die Hotline wird heute fast gar nicht mehr angerufen, bleibt aber vorerst noch geschaltet.

Aufgrund der begrenzten Möglichkeiten direktmündlicher Interaktion mussten Betreuungs- und Beratungsangebote teilweise auf andere Kommunikationsformate ausweichen, deren Bedingungen sehr vielen, aber nicht allen thematischen Zusammenhängen/ Lebenssituationen gleichermaßen begegnen konnten wie persönliche Gespräche. In den Einrichtungen für Geflüchtete und Wohnungslose hat das Sozialamt mindestens ein wöchentliches Basisangebot an (persönlichen) Sprechzeiten über die gesamte Zeit vorgehalten, das seit Anfang Juni wieder ausgeweitet wird. In den Einrichtungen waren die Hausmeister zeitweise zu Kontrollzwecken und für Reparaturen vor Ort, inzwischen sind sie wieder regelmäßig präsent. Schließlich wird die vorübergehend ausgesetzte Beratung im Wege aufsuchender Arbeit seit Juni, soweit die Hygienegegebenheiten und das Verhalten der Klientinnen und Klienten vor Ort das zulassen, in vorerst zum Teil noch begrenztem Umfang wieder angeboten.

11.1.2. Sicherung der sozialen Infrastruktur während der Krise und in der Folgezeit

Bezogen auf Unterbringungseinrichtungen für Geflüchtete und Angebote für Wohnungslose betrafen die Aktivitäten vor allem die Umsetzung der erforderlichen Hygieneanforderungen³ sowie Vorkehrungen für Quarantäneerfordernisse. Außerdem blieben die im Rahmen der sog. Winternothilfe vorgehaltenen Wohncontainer (50 Plätze) in diesem Frühjahr weiterhin geöffnet. Ferner konnte die Belegungsdichte im Haus der Wohnungslosenhilfe durch die Unterbringung einiger Bewohner im Gebäude Friedrich-Ebert-Straße 1 reduziert werden, nachdem die dort lebenden Familien anderenorts untergebracht werden konnten; die Verwaltung strebt an, diese Belegung beizubehalten, solange die Abstandsregel gilt. Quarantänovorkehrungen wurden auch mit dem Sozialdienst katholischer Frauen für die von ihm betreuten wohnungslosen Frauen verabredet. Als die Tagesangebote für wohnungs-

² Besucherinnen/Besucher: 13.-31. März 759; April 1.016; Mai 1.415; Juni (bis 26.6.) 1.598.

³ Aufklärung, Information (auch mehrsprachig), individuelle Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner

lose Menschen schließen mussten, wurden an mehreren Standorten Ersatzangebote errichtet; parallel zur sukzessiven Wiederöffnung der regulären Aufenthaltsangebote werden die zusätzlichen Angebote nach und nach zurückgefahren.

Zum Ausgleich möglicher Engpässe im Bereich der ambulanten Pflege haben die Alexianer Münster gGmbH auf Initiative der Stadt kurzfristig ein Angebot an Kurzzeitpflege-Notfallplätzen geschaffen (18 Plätze im Altbau des ehemaligen Haus Heidhorn ab 09.04.2020). Tatsächlich war die ambulante pflegerische Versorgung insgesamt zu keinem Zeitpunkt gefährdet. Für die stationäre Pflege haben Einrichtungsleitungen/Träger in enger Zusammenarbeit mit dem Krisenstab Strategien für kritische Lagen entwickelt und Konzepte für Infektionsschutz und Besucherverkehr in ihren Bereichen erstellt, auf die sie im Krisenfall zurückgreifen können; Verfahren und Informationswege haben sich etabliert und sind verfügbar. Ferner hat das Sozialamt (WTG-Behörde) gemeinsam mit der Feuerwehr die Verteilung von Schutzausrüstungen an Einrichtungen organisiert. Schließlich wird derzeit mit einem Träger vorsorglich eine Vereinbarung über das Vorhalten einer Isolierstation für die Versorgung pflegebedürftiger, mit SARS-CoV-2 infizierter Personen, verhandelt, falls Pflegeeinrichtungen die Betroffenen trotz aller Vorkehrungen nicht versorgen können und Krankenhäuser ihrerseits nicht über entsprechende Möglichkeiten verfügen.

In Abstimmung mit den beiden Frauenhausträgern hat das Sozialamt ab 10. April zunächst bis Ende Mai fünf Appartements in Ferienhäusern reserviert, um dort bei akutem Bedarf schutzsuchende Frauen und ihre Kinder unterzubringen; die Ressource wurde Ende Mai einmal genutzt. Mit dem Anbieter ist verabredet, bei Bedarf bis auf weiteres vorübergehend auf ein freies Appartement zurückgreifen zu können.

In Zusammenarbeit mit dem Sozialamt haben die örtlichen Verbände der Wohlfahrtspflege Mitte März eine Telefonhotline eingerichtet, um ehrenamtliche Hilfen insbesondere an ältere Menschen, an Menschen mit Vor- oder chronischen Erkrankungen sowie an Personen in Quarantäne zu vermitteln, die bei der Versorgung mit Lebensmitteln und Medikamenten Unterstützung benötigen. Die Hotline ist nach wie vor erreichbar.

Anbieter, die bisher von der Stadt finanzierte soziale Dienstleistungen einstellen mussten und insoweit keine Einnahmen erzielen konnten, wurden auf mögliche Leistungen nach dem Sozialdienstleister-Einsatzgesetz (SodEG) hingewiesen; das Sozialamt hat über mehrere Anträge auf Leistungen nach dem SodEG entschieden.

11.1.3. Laufende Unterrichtung und konsultative Begleitung von Einrichtungen und Trägern über die Bedingungen und Anforderungen während der Krise

Der Bereich der Pflege und Eingliederungshilfe hat in der epidemischen Lage einen besonderen Schwerpunkt eingenommen. Viele Personen gehören hier aufgrund ihres Alters und/oder des Vorliegens von Vorerkrankungen zum Personenkreis mit erhöhtem Risiko für einen schweren Krankheitsverlauf. Hinzu kommt, dass innerhalb von Einrichtungen ein erhöhtes Ansteckungsrisiko besteht. Seit Beginn der Corona-Pandemie haben sich in Münster insgesamt 14 Bewohnerinnen und Bewohner von vollstationären Pflegeeinrichtungen und Pflege-Wohngemeinschaften und 4 von ambulanten Pflegediensten betreute Personen sowie 17 Mitarbeitende von Einrichtungen und ambulanten Diensten mit SARS-CoV-2 infiziert. Drei pflegebedürftige Personen sind an einer Covid-19-Erkrankung verstorben.

Die WTG-Behörde hat die Einrichtungen und Dienste in den Bereichen Pflege und Eingliederungshilfe (desgleichen Wohnangebote für Menschen gem. § 67 SGB XII) seit Mitte März regelmäßig über die aktuellen rechtlichen Bestimmungen sowie über die Empfehlungen des RKI informiert und, in enger Abstimmung mit der unteren Gesundheitsbehörde, bei der Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen beraten. Auf Weisung des MAGS wurden die Regelprüfungen vom 18. März bis zum 22. Juni ausgesetzt. Es fanden jedoch Beratungsbesuche in allen stationären Pflegeeinrichtungen statt, zum Teil gemeinsam mit der unteren Gesundheitsbehörde und dem MDK. Entsprechende Besuche in den Einrichtungen der Eingliederungshilfe sowie den Pflegewohngemeinschaften sind geplant.

Ferner hat das Sozialamt Träger/Leistungsanbieter, die ihre Leistungen angesichts der Beschränkungen nicht mehr erbringen konnten, über die Rechtslage informiert und regelmäßig auf dem Laufenden gehalten. Betroffen waren vor allem Angebote im Sektor Eingliederungshilfe, die Ausgleichsleistun-

gen im Rahmen des SodEG erhalten konnten (Integrationshelfer/-innen, Autismuszentren, Mototherapie, Fahrdienst für Menschen mit Behinderung, s. Ziff. 11.1.2.). Mit der sukzessiven Wiederöffnung von Schulen und Kindertageseinrichtungen können Anbieter individuelle Leistungen der Eingliederungshilfe heute bedingt wieder bereitstellen. Insbesondere das Versammlungsverbot war für Träger von Bedeutung, die Gruppenangebote vorhalten, seit Mitte März aber aussetzen mussten (Stadtteilzentren, Treffs, Begegnungsstätten u. a.); seit Juni können Gruppenangebote, nach Maßgabe der Abstandsregel und den Anforderungen an die Nachverfolgbarkeit wieder durchgeführt werden.

11.2. Personal und Organisation

11.2.1. Phase 1: Aufbau von Strukturen

Um die Zahl der in den Dienstgebäuden anwesenden Personen zu begrenzen (Ziel: Einzelbelegung der Büros) konnte mithilfe zusätzlicher Technik eine Reihe von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ins Homeoffice wechseln. Der Aktentransport wurde von anderen Mitarbeitern/-innen des Sozialamts sichergestellt. Mangels ausreichender Büroflächen zur Einzelnutzung wurde in Teilbereichen der Leistungsgewährung Schichtarbeit eingeführt (Schichten von 6 bis 12:45 Uhr und von 13:15 bis 20 Uhr). Zudem wurden verbindliche Absprachen zur einheitlichen Gestaltung von Arbeitsplätzen getroffen, um im Fall einer Quarantäne jederzeit die Übernahme der Arbeit durch nicht erkrankte Kollegen/-innen zu ermöglichen. Gesetzlich vorgegebene Antragsvereinfachungen wurden umgesetzt. Für den Fall besonderer Ereignisse in Einrichtungen hat das Sozialamt Anfang März eine Rufbereitschaft an Wochenenden eingerichtet, die jeweils eine Leitungskraft und ein/e Mitarbeiter/-in zur Betreuung der Einrichtungen sowie der WTG-Behörde wahrnahmen.

11.2.2. Phase 2: Rückführung der Strukturen

Die zusätzlich eingerichteten Homeoffice-Kapazitäten bestehen nach wie vor. Die Schichtarbeit ist Ende Mai ausgelaufen; die für Doppelbelegung vorgesehenen Büroräume sind auch nach Maßgabe der Abstandsregel hierfür geeignet. Gespräche mit Besucherinnen und Besuchern finden weiterhin in dafür eingerichteten Räumen statt. Die Rufbereitschaft ist vorerst beendet.

11.2.3. Phase 3: Planungen für einen möglichen erneuten Infektionsanstieg

Alle beschriebenen Maßnahmen, die gegenwärtig zurückgefahren oder zunächst wieder aufgehoben sind, lassen sich im akuten Krisenfall zügig reaktivieren. Die übrigen Maßnahmen und Vorkehrungen werden bis auf weiteres aufrechterhalten.

11.3. Finanzielle Auswirkungen

11.3.1. Aufwendungen

Von Mitte März bis Ende Mai sind einmalige Mehraufwendungen im Zusammenhang mit der Coronapandemie von gut 50.000 € entstanden, vor allem für notwendige Anpassungen in Übergangseinrichtungen für geflüchtete und wohnungslose Menschen (inkl. Quarantänovorkehrungen und prophylaktische Isolationsmaßnahmen), für die Herrichtung temporärer Tagesaufenthalte für Wohnungslose, ferner für die Unterstützung der Telearbeit (zusätzlicher Personalaufwand für Aktentransporte).

Laufende Mehraufwendungen entstanden bislang in Höhe von ca. 193.000 €, davon ca. 51.000 € im Sektor Leistungsgewährung (neue Fälle und Bestandsfälle mit höherem Leistungsanspruch); hinzu kommen laufende Aufwendungen für die Tagesaufenthalte für Wohnungslose und die Maßnahmen in Flüchtlings- und Wohnungsloseneinrichtungen.

Minderaufwendungen zeichnen sich derzeit lediglich im Bereich des Fahrdienstes für Menschen mit Behinderungen ab; sie betragen bis Ende Mai knapp 18.000 € (nach Abzug der Leistungen nach dem SodEG).

11.3.2. Erträge

Dem stehen laufende Mehrerträge bei der Kostenerstattung des Bundes für Leistungen nach dem 4. Kapitel SGB XII gegenüber, die sich im Betrachtungszeitraum auf gut 9.000 € belaufen. Mögliche Gebührenauffälle für (temporär ausgesetzte) Leistungen nach dem WTG lassen sich gegenwärtig noch nicht beziffern.

11.4. Resümee

Trotz der Kontaktbeschränkungen war die Wahrnehmung der Aufgaben des Sozialamts zwischen März und Mai nicht beeinträchtigt. Hilfreich waren vor allem die Solidarität der Kolleginnen und Kollegen im Sozialamt, zusätzliche Technik, die sehr gute und im Krisenmodus gestärkte Kooperation mit Dritten sowie die Akzeptanz der vom Sozialamt erreichten Bürgerschaft. Die finanziellen Zusatzbelastungen für den Aufgabenbereich des Sozialamts sind, soweit bislang absehbar, überwiegend temporäre.

12. Gesamtfazit

Ende Januar wurde die erste Corona-Ansteckung in Deutschland aktenkundig, am 29. Februar der erste Infektionsfall in Münster. Der bereits zu diesem Zeitpunkt aktivierte Krisenstab reagierte sofort, bündelte rasch das Know-how der Stadtverwaltung und externer medizinischer Institutionen und fällte zahlreiche weitreichende Entscheidungen zum Schutz der Gesundheit der Münsteraner Bürgerinnen und Bürger: Der Gesundheitsschutz der Bevölkerung und damit insbesondere die Sorge um die Risikogruppen standen von Beginn an im Zentrum aller Maßnahmen.

Auf der Grundlage von Erlassen der Landesregierung mussten in der Folge einschneidende Verbote verfügt werden, die im Sinne der Pandemiebekämpfung auf die Reduzierung von Kontakten der Menschen abzielten. Gegenstand dieser Verbots- und Schließungsmaßnahmen vor Ort („Lockdown“) waren etwa große Teile des Einzelhandels, Veranstaltungen, Gastronomie und Hotellerie, Sporteinrichtungen, Krankenhäuser, Pflegeeinrichtungen u.a. Einschneidend auf die Lebenswirklichkeit der Familien wirkte sich auch die vom Land NRW Mitte März angeordnete Schließung der Schulen und der Einrichtungen der Kinderbetreuung aus. Hinzu kam das Thema der Reiserückkehrer aus Risikogebieten (Stichwort Skiurlaub), die ebenfalls Gegenstand von restriktiven Maßnahmen wurden.

Gleichzeitig wurden im Zusammenspiel mit den lokalen medizinischen Akteuren umfangreiche zusätzliche Raum- und Testkapazitäten geschaffen, besondere Versorgungsangebote für unterschiedliche Ziel- und Risikogruppen sichergestellt. Die Krankenhäuser im Stadtgebiet stellten sich auf die Behandlung größerer Gruppen von Corona-Erkrankten ein und schichteten ihre Kapazitäten um, ein Notfallkonzept zur vorübergehenden Unterbringung von Infizierten aus Pflegeeinrichtungen konnte ebenso sichergestellt werden wie die Schaffung umfangreicher Notbetreuungsangebote für Kinder. Auch die Ausstattung mit Schutzausrüstung zahlreicher anfragender Stellen und Einrichtungen konnte innerhalb eines kurzen Zeitraumes realisiert werden. Zugleich war die Handlungsfähigkeit der Stadtverwaltung insgesamt immer gewahrt.

Anspruch für die Entscheidungen im Krisenstab war von Beginn an, dass diese nachvollziehbar sind und verständlich kommuniziert werden. In dieser Perspektive mit ausschlaggebend für die erfolgreiche Umsetzung der Anti-Corona-Maßnahmen waren Information und Aufklärung der Bevölkerung: Weit mehr als eine Millionen Aufrufe hat die eigens initiierte Corona-Info-Website des Presseamtes bislang registriert, mehr als 16.000 Anrufe gingen bei der städtischen Corona-Hotline ein, über 1.000 E-Mails mit Corona-Fragen wurden beantwortet. Überdies nutzten Städte, Kreise und Institutionen bundesweit Infoangebote der Stadt Münster.

Die Corona-Pandemie stellt die Menschen auch in Münster vor eine große Herausforderung. Die Bürgerinnen und Bürger sahen und sehen sich konfrontiert mit der Bedrohung ihrer beruflichen Existenz, mit Einschränkungen im Lebensalltag, dem Wegfall von Betreuungs- und Bildungsangeboten, Verunsicherung und Stress. Ein solidarisches Miteinander ist in diesen Zeiten besonders wichtig und wurde in Münster vorbildlich gelebt. Die drastischen Einschränkungen, die seit Anfang März erfolgten, wurden in Münster durch die Bevölkerung ganz überwiegend akzeptiert und befolgt – dies kann als eine solidarische Haltung gegenüber den besonders bedrohten Risikogruppen gesehen werden.

Die Stadt Münster hat sich den Herausforderungen rasch und umfassend gestellt und zahlreiche Aufgaben zum Schutz und Wohl der Bevölkerung erfolgreich bewältigt. Die große Bandbreite der Anforderungen und der Leistung wird in den Ausführungen der verschiedenen Ämter deutlich.

Viele Aufgaben konnten vor allem durch das große Engagement und das hohe Maß an Flexibilität der Mitarbeitenden gemeistert werden. Innerhalb der Ämter wurden die Aufgaben priorisiert und originäre Aufgaben zu Gunsten der Pandemiebekämpfung vertagt. Hierbei wurde auch die Bereitschaft der Mitarbeitenden deutlich, in anderen, besonders belasteten Ämtern zu unterstützen (z.B. Amt für Bürger- und Ratsservice, Gesundheitsamt). Mit fortschreitender Dauer der Pandemie mussten und müssen zunehmend auch wieder die zunächst vertagten, originären Aufgaben bewältigt werden.

Für den Haushalt der Stadt Münster wird die Pandemie nicht ohne Folgen bleiben. Erste Anhaltspunkte hinsichtlich der finanziellen Auswirkungen wurden von den einzelnen Ämtern gegeben. Aktuell sind abschließende Aussagen wegen der nach wie vor bestehenden Dynamik (und fehlender Vergleichsmöglichkeiten) jedoch noch nicht möglich.

Um auch für künftige Pandemien vorbereitet zu sein, ist es wichtig, dass alle Beteiligten nachhaltige Strukturen schaffen. Dies betrifft sowohl die Personalplanung bei den besonders betroffenen Ämtern und Einrichtungen als auch organisatorische Prozesse, wobei der Aspekt der Digitalisierung (Home-office) besonders hervorzuheben ist. Auch die Vorhaltung von ausreichender Schutzausrüstung und Testkapazitäten zählt zu den Aufgaben für die Zukunft. Daneben hat sich die Erweiterung des Krisenstabes um Expertise aus nichtstädtischen Einrichtungen wie dem Universitätsklinikum und der Kasernenärztlichen Vereinigung bewährt.

Festzuhalten bleibt auch: Ohne die disziplinierte und verständnisvolle Reaktion der großen Bevölkerungsmehrheit wäre die (bisherige) Pandemie deutlich schlimmer verlaufen.

In Vertretung

gez.
Wolfgang Heuer
Stadtrat

In Vertretung

gez.
Cornelia Wilkens
Stadträtin