

Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115

Leitfaden Gebärdentelefon

Version 1.0

Stand:
Mai 2022



IHRE BEHÖRDENUMMER

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	1
Versionsverzeichnis.....	2
1. Erläuterungen zum Einsatz des Gebärdentelefons.....	3
2. Informationen zum Einsatz des Gebärdentelefons	1

Versionsverzeichnis

Version	Bemerkung	Datum	Status
1.0	Erstellung	10.05.2022	Entwurf
1.0	Erstellung	25.05.2022	Final

Hinweise

Zuständigkeiten ab 2023:

Ab dem 01.01.2023 übernimmt die Föderale IT-Kooperation (FITKO) die Aufgaben der Geschäfts- und Koordinierungsstelle. Ab diesem Datum, bis zu einer Aktualisierung des Leitfadens, soll „GK 115“ als „FITKO“ gelesen werden.

Die Übernahme der Geschäfts- und Koordinierungsstelle durch die FITKO 115 ist in §10 (2) des Gründungsbeschlusses der FITKO festgeschrieben.

Kontakt:

- Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115: 115@bmi.bund.de
- FITKO (ab 01.01.2023): 115@fitko.de

1. Einleitung

Das 115-Gebärdentelefon startete am 26.04.2010. Damit wurde Menschen mit Hörbeeinträchtigungen ein leichter Zugang zu den Leistungen der öffentlichen Verwaltung ermöglicht.

Das 115-Gebärdentelefon wurde in Kooperation mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) aufgebaut und wird über den Dienstleister Telemark Rostock betrieben. Direkt und fallabschließend werden hier – ausschließlich in Gebärdensprache – Auskünfte zu allgemeinen Informationen der kommunalen 115-Teilnehmer gegeben. Auskünfte der föderalen Ebene aus Bund und Ländern können nur in Abhängigkeit der Verständlichkeit der Leistungsberichte für Menschen mit Hörbeeinträchtigung erteilt werden. Die gebärdenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden speziell auf die Anwendung der 115-Auskunftsprozesse unter Nutzung der 115-Wissenssuche geschult.

1.1 Erläuterungen zum Einsatz des Gebärdentelefons

Betreiber/Entwickler des Gebärdentelefons

Alle Anfragen über „gebaerdentelefon.de/115“ nimmt der Dienstleister des BMAS, die Firma Telemark Rostock entgegen. Telemark Rostock betreibt seit 2007 das Gebärdentelefon im Auftrag des BMAS. Das BMAS prüft fortlaufend die Qualität des Dienstleisters Telemark Rostock.

Beauskunftungen über das 115-Gebärdentelefon

Über das 115-Gebärdentelefon werden Auskünfte für alle kommunalen Teilnehmer des 115-Verbundes gegeben. Auskünfte der föderalen Ebene aus Bund und Ländern können nur in Abhängigkeit der Verständlichkeit der Leistungsberichte für Menschen mit Hörbeeinträchtigung erteilt werden. Anfragen, die sich auf Kommunen und Länder beziehen, die noch nicht Teilnehmer im 115-Verbund sind, können nicht vollständig über den 115-Service beantwortet werden. In diesen Fällen wird ein entsprechender Hinweis an den Anfragenden erfolgen. Nach Möglichkeit werden die öffentlichen Zugangsdaten der Kommune bzw. Behörde benannt bzw. ein Hinweis auf weitere Zugangskanäle wie E-Mail und Fax gegeben.

Beispielfragen zur Beauskunftung

Über die 115 werden allgemeine Fragen zur öffentlichen Verwaltung beantwortet. Folgende Fragen können zum Beispiel durch die 115 direkt beantwortet werden:

- Ich ziehe von Köln nach Bonn um, wo kann ich mich dort anmelden?
- Ich habe ein neues Auto gekauft, wann hat die Zulassungsstelle geöffnet?
- Wo kann ich Sperrmüll melden?
- Ich möchte eine Rattenplage melden, wo muss ich mich hinwenden?
- Wo bekomme ich einen neuen Personalausweis?
- Welche Papiere brauche ich zum Heiraten?

Umgang mit Anfragen, die nicht direkt beantwortet werden können

Anfragen, die nicht sofort beantwortet werden können, werden mit Zustimmung des Anrufenden als 115-Ticket in Form einer E-Mail oder eines Fax an die zuständigen Kommunen zur Beantwortung weitergeleitet. Ein 115-Ticket ist eine E-Mail mit den Kontaktdaten des Anfragenden und einer kurzen Beschreibung des Anliegens, die aus Datenschutzgründen nicht über das offene Internet, sondern nur über verwaltungsinterne Netze versendet wird.

1.2 Informationen zum Einsatz des Gebärdentelefons

Mitarbeitende des Gebärdentelefons

Am Gebärdentelefon werden die Auskünfte durch Beraterinnen und Berater erteilt, die selbst gehörlos sind und/oder die Gebärdensprache beherrschen.

Es ist nicht ausreichend, die für viele Menschen mit Hörbeeinträchtigungen schwer verständlichen, im „Amtsdeutsch“ verfassten, 115-Leistungsberichte einfach nur abzulesen. Die Bera-

terinnen und Berater müssen das Anliegen des gehörlosen oder hörbeeinträchtigten Anrufenden zunächst einordnen und die jeweilige Antwort gezielt aus den zahlreichen, in der Regel nicht in leichter Sprache verfassten Leistungsberichten heraussuchen.

Das bedeutet, dass die Auskünfte anhand der Leistungsberichte aufbereitet werden müssen. Ein Leistungsbericht kann nicht ohne weitere Schulung und Übung in Gebärdensprache umgesetzt werden. Aus einem meist unübersichtlichen Leistungsbericht müssen die Informationen herausgefiltert und verstanden werden. Dazu werden regelmäßig Schulungen und Wiederholungen durchgeführt. Hier sind der Themenbreite und der Beratungstiefe natürliche Grenzen gesetzt und gerade die Durchdringung fachfremder und temporärer Themen begegnet besonderen Herausforderungen. Dies erhöht die Komplexität der Beratung und schafft einen zusätzlichen Schulungsaufwand.

Inhalt der Beauskunftung

Aufgrund der eingeschränkten Verständlichkeit der Leistungsberichte für gehörlose Beratende sind die Kapazitäten der Beauskunftung begrenzt.

Deshalb beschränken sich die Auskünfte grundsätzlich auf kommunale Leistungen. Auskünfte zu Leistungen anderer föderaler Ebenen können nur begrenzt erteilt werden, d.h. nur insoweit, als die fachlichen Kenntnisse aufgrund der Zusammenarbeit mit anderen Auftraggebern bereits vorliegen. Im übrigen werden hierfür alternative Kontaktmöglichkeiten (E-Mail, Fax) benannt.

Sollten Anfragen zu kommunalen Leistungen über die Inhalte der 115-Wissenssuche hinausgehen, wird den Anrufenden angeboten, das Anliegen aufzunehmen und an die zuständige Kommune oder Behörde weiterzuleiten.

Beteiligung des Gebärdentelefons bei Einspielung neuer Leistungsberichte am Beispiel des Zensus 2022

Im Rahmen des Zensus können sich Menschen mit Hörbeeinträchtigungen an das Gebärdentelefon zur Klärung ihrer Fragen wenden.

Die Beauskunftung zum Zensus erfolgt naturgemäß temporär. Zu Informations- und Schulungszwecken wurden Links und Informationen zum Zensus 2022, teilweise bereits in leichter Sprache und Gebärdensprache (Angebote, die auch auf der Zensus-Homepage zugänglich sind), übermittelt. Dies stellt die Schulungsunterlagen für die Beraterinnen und Berater dar.

Rechtzeitige Beteiligung

Grundsätzlich ist eine frühzeitige Kontaktaufnahme über das BMAS an die Telemark Rostock und die Kolleginnen des Gebärdentelefons erforderlich. Anhand der Komplexität des zu beauskunftenden Inhaltes der Leistungsberichte ist zu prüfen:

- Können die Inhalte in leichter Sprache und in Gebärdensprache bereit gestellt werden?

- Welche Schulungsunterlagen können Telemark Rostock zur Verfügung gestellt werden?
- Liegen bereits Informationen zur Beauskunftung zur Weitergabe vor?
- Sind Links o.ä. vorhanden?

Dabei kann die GK 115 mit der bereits vorhandenen Erfahrung zur Seite stehen und die Koordination übernehmen bzw. wichtige Kontakte vermitteln.

Grenzen des Gebärdentelefons

Anfragen, die sich nicht auf kommunale Leistungen beziehen, können möglicherweise nicht beauskunftet werden. Hier werden alternative Kommunikationsmöglichkeiten benannt (E-Mail, Fax), soweit die Mitarbeitenden das Anliegen einer entsprechenden Zuständigkeit zuordnen können und kein Leistungsbericht in der 115-Wissensdatenbank vorhanden ist.

Eine weitere Grenze der Beauskunftung wird die Online-Beantragung von Leistungen - insbesondere nach dem Onlinezugangsgesetz (OZG) - darstellen. Diese Beauskunftung ist zum Zeitpunkt der Erstellung des Leitfadens nicht möglich. Fachliche Fragen, die sich auf kommunale Leistungen beziehen, können weiterhin beauskunftet werden. Nicht möglich ist eine Beauskunftung zu technischen Fragen oder Hilfestellungen bei der formularhaften Bearbeitung.

Eine Beauskunftung kann nur in Gebärdensprache und nur in Deutsch erfolgen.

Die Chatfunktion dient als Hilfsmittel, um auf technische Probleme (z.B. kein Bild) hinzuweisen oder um Kontaktdaten (z.B. Links) zu übermitteln. Fachliche Auskünfte in Schriftsprache werden über die Chatfunktion nicht erteilt.

Impressum

Herausgeber

Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115

im Bundesministerium des Innern und für Heimat

Referat DV3

Alt-Moabit 140

10559 Berlin

www.115.de