

Infoblatt D115-Gebärdentelefon



Startschuss des 115-Gebärdentelefon für gehörlose und hörbehinderte Bürgerinnen und Bürger am 26. April 2010

Ziel des D115-Verbundes ist es, den 115-Zugang zu allgemeinen Informationen und Leistungen der öffentlichen Verwaltung möglichst allen Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung zu stellen. Eine gesellschaftliche Gruppe, die den 115-Service bislang nicht oder nur unter größeren Umständen nutzen konnten sind gehörlose und hörbehinderte Menschen.

Mit dem neuen Angebot des 115-Gebärdentelefon, das über Video-Telefonie erreichbar ist, soll auch dieser Gruppe ein leichter Zugang zur öffentlichen Verwaltung ermöglicht werden. Das 115-Gebärdentelefon wurde in Kooperation mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) aufgebaut und wird über einen Dienstleister betrieben. Direkt und fallabschließend werden hier – ausschließlich in Gebärdensprache – Auskünfte zu allgemeinen Informationen der an D115 teilnehmenden Kommunen und Behörden gegeben. Die gebärdenden Servicecenter-Mitarbeiterinnen wurden speziell auf die Anwendung der 115-Auskunftsprozesse unter Nutzung der 115-Wissenssuche geschult. Sollte eine Anfrage über die Inhalte der 115-Wissenssuche hinausgehen, wird dem Kunden angeboten, das Anliegen aufzunehmen und an die zuständige Kommune oder Behörde weiterzuleiten.

Wer betreibt das 115-Gebärdentelefon?

Alle Anfragen über die SIP-Adresse „115@gebaerdentelefon.d115.de“ nimmt der Dienstleister des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS), die Firma Telemark Rostock entgegen. Telemark Rostock betreibt bereits seit 2007 das Gebärdentelefon des BMAS. Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales prüft fortlaufend die Qualität des Dienstleisters Telemark Rostock.

Für welche Städte und Behörden erhalte ich Auskünfte über das 115-Gebärdentelefon?

Über das 115-Gebärdentelefon werden allgemeine Auskünfte für die am 115-Service teilnehmenden Kommunen und Behörden gegeben. Anfragen, die sich auf Kommunen und Behörden beziehen, die noch nicht Teilnehmer am D115-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. Es ist geplant, bis 2013 den 115-Service deutschlandweit anzubieten.

Welche Informationen erhalte ich über das 115-Gebärdentelefon?

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

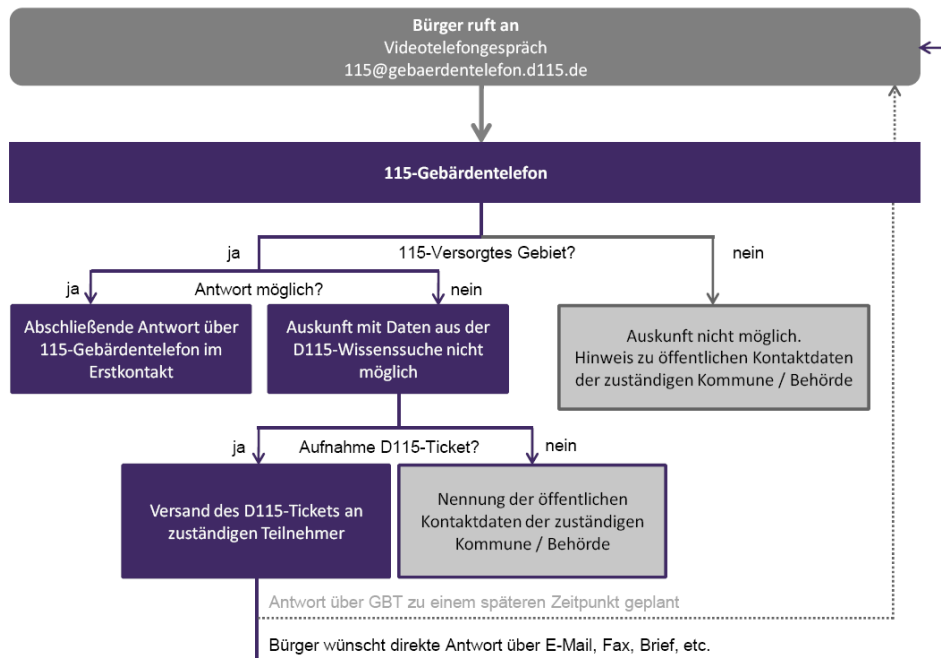
- Ich ziehe von Köln nach Bonn um, wo kann ich mich dort anmelden?
- Ich habe ein neues Auto gekauft, wann hat die Zulassungsstelle geöffnet?
- Wie lange bekomme ich eigentlich Elterngeld?
- Wie melde ich ein Gewerbe an?
- Wie beantrage ich eine Lohnsteuerkarte?
- Welche Papiere brauche ich zum Heiraten?

Umgang mit Anfragen, die nicht direkt beantwortet werden können

Anfragen, die nicht sofort beantwortet werden können, werden mit Zustimmung des Anrufers als 115-Ticket an die zuständigen Kommunen bzw. Behörden auf Landes und Bundesebene 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.



D115-Prozesse Gebärdentelefon (GBT)



Zum Start des 115-Gebärdentelefon werden ausschließlich die gewohnten Antwortwege bei Ticketweiterleitung angeboten (E-Mail, Brief, FAX, ggf. auch Telefon).

Im Rahmen einer Evaluation nach sechs Monaten Betrieb des 115-Gebärdentelefon (vss. Ende 2010) wird geprüft, ob dieses selbst auch als Rückantwortkanal angeboten werden soll. In diesem Fall vereinbaren 115-Gebärdentelefon und Anrufer einen Rückruftermin, bei dem die entsprechende Antwort über Gebärdensprache mitgeteilt wird. Die Antwort wird über ein 115-Ticket bei dem zuständigen Teilnehmer eingeholt.

Internet-Videotelefonie als Technik zur Anbindung des Gebärdentelefon an den D115-Verbund

Dem 115-Gebärdentelefon wird eine sog. SIP-Adresse (115@gebaerdentelefon.d115.de) zugeordnet, die über das Internet angewählt wird. „115@gebaerdentelefon.d115.de“ ist keine E-Mail-Adresse oder Internetseite, sondern die Zieladresse zur Kommunikation

per Gebärdensprache über die einheitliche Behördenrufnummer 115.

Was wird für die Kommunikation benötigt?

- Ein video- und internetfähiges Endgerät sowie ein Internetanschluss mit ausreichender Bandbreite

Geräte zur Nutzung des 115-Gebärdentelefon müssen über eine Kamera verfügen und mit dem Internet verbunden sein. Darüber hinaus müssen sie mit der entsprechenden Software umgehen können. Gut geeignet sind z. B. IP-Video-Telefone oder PCs mit einer Videokamera. Für die Verbindung benötigt man außerdem einen ausreichend schnellen Internetanschluss. In der Regel wird ein handelsüblicher Breitbandinternetanschluss (DSL-Anschluss) empfohlen. Die Kosten zur Nutzung eines Breitbandinternetanschlusses (DSL-Anschluss) hängen vom Tarif des jeweiligen Internetanbieters ab. Bei Verwendung beispielweise einer DSL-



Flatrate (eine bestimmte Tariffom des Internetanbieters) fallen nur die Grundkosten des Tarifes an, sofern es sich hierbei um keinen Volumen- oder Zeittarif handelt. Andernfalls fallen für den Bürger die konkreten Verbindungskosten bzw. allgemeinen Kommunikationsgebühren zum Erreichen des 115-Gebärdentelefon an.

■ Software: Softphone bzw. Softclient

Als Software wird ein SIP-Client für Videotelefonate benötigt. Das Programm „Skype“ kann nicht genutzt werden. Der notwendige SIP-Standard wird von „Skype“ derzeit nicht unterstützt.

Was ist SIP?

SIP steht für „Session Initiation Protocol“, was ins Deutsche übersetzt "Sitzungs-Einleitungs-Protokoll" heißt. Dabei ist als Sitzung die Kommunikation bzw. das Gespräch zwischen zwei (oder mehreren) Gesprächspartnern gemeint. SIP wurde Mitte der neunziger Jahre an der Columbia University entwickelt. Die Internet Engineering Task Force (IETF) hat SIP 1999 als Standardprotokoll genormt. Es ist ein grundlegendes Internet-Protokoll, welches ähnlich dem HTTP-Protokoll für das World WideWeb oder dem SMTP-Protokoll (Simple Mail Transfer Protocol) für die E-Mail-Kommunikation arbeitet.

SIP stellt damit sicher, dass der richtige Gesprächspartner erreicht wird, wenn dessen Nummer (SIP-Adresse) „gewählt“ wird. Dieses Protokoll sorgt also für die Verbindung mit dem richtigen Gesprächspartner sowie die Einrichtung und Beendigung der Kommunikationssitzung.

Weiterführende Informationen

Mehr Informationen zum **Projekt D115** und den **teilnehmenden Behörden** erhalten Sie unter www.d115.de

Technische Unterstützung sowie **Anleitungen zur Installation verschiedener SIP-Clients** erhalten Sie unter:

info@telemark-rostock.de

Eine Auswahl von teilweise auch **kostenlosen SIP-Clients für Video-Telefonie** finden Sie auf der Webseite:

www.voip-sip.de/voice-over-ip-voip-software.htm.

Einen schnellen **Einstieg zum Thema Videotelefonie** finden Sie auf der gleichen Webseite unter:

www.voip-sip.de/voice-over-ip-voip-quickstart.htm