



Planung und Organisation

Wie können Telefonanbieter helfen, Ehrenamtliche zu entlasten?

Das Fahrzeug ist angeschafft, die Fahrer sind motiviert – jetzt fehlen nur noch Anrufe von beförderungswilligen Mitbürgern. Doch welche Telefonnummer will man für den Fahrdienst verwenden? Hier gibt es neben dem klassischen Festnetzanschluss und dem Mobiltelefon inzwischen weitere Möglichkeiten, sich die Arbeit zu erleichtern und oft Kosten zu sparen.

Schwierigkeiten im Umgang mit privater Telefonnutzung und Überlastung der Ehrenamtlichen

Für viele Mitbürger, nicht zuletzt Senioren, ist die Erreichbarkeit via Ortsnetznummer nach wie vor sehr relevant. Vorteile sind u.a. die räumliche Zuordenbarkeit, die Kosten für die Anrufer und die relativ kurzen Nummern. Einige ehrenamtliche Fahrdienste bekommen ohnehin Unterstützung durch ihre Gemeinden, die den Telefondienst über eine „amtliche“ Telefonnummer übernehmen. Teilweise nutzen Initiativen auch die privaten Festnetznummern von Mit-Aktiven, die diesen Telefon-Service permanent übernommen haben. Allerdings sollte beachtet werden, dass damit diese Personen evtl. (zu) stark an den Fahrdienst gebunden werden und das ggf. mit Nicht-Erreichbarkeit verbunden sein kann. Ebenso wird ein Rufnummernwechsel erforderlich, wenn diese aus dem Dienst ausscheiden. Zudem erschwert es die Übernahme der Telefondienstaufgabe durch Dritte. Bei den Nutzern von klassischen Mobilfunknummern wandern wiederum oft die Handys zwischen den Aktiven hin und her, um sich im Telefondienst abzuwechseln.

Lösungen auf „Festnetzbasis“

Lösungen gibt es zum einen über klassische Festnetzanschlüsse, v.a. aber auch Ortsnetznummern, die Internet-Telefonie-Anbietern sowie Mobilfunkanschlüssen zugeordnet sind.

Mit Hilfe der Ortsrufnummern, die man sich über Voice over IP (VoIP) Anbieter einrichten lässt. Das dafür nutzbare Session Initiation Protocol (SIP) ist ein etablierter Standard für Telefondienste über das Internet, der die klassischen Analog- und ISDN-Anschlüsse ersetzt hat. Die Erreichbarkeit solcher SIP-Telefonnummern ist zudem nicht mehr unbedingt an einzelne Telefonanschlüsse oder SIM-Karten in Mobiltelefonen gekoppelt. Manche SIP-Anbieter bieten sogar grundgebührenfreie Verträge mit kostenlosen Ortsrufnummern an, was bereits die telefonische Erreichbarkeit für den Fahrdienst ermöglicht. Für ausgehende Gespräche oder die Weiterleitung von Anrufen auf andere Telefonnummern fallen Kosten an.

Außerhalb der öffentlichen Telefonzeiten lassen sich diese Nummern einfach abschalten. Sie sind auch nicht an bestimmte Personen oder Haushalte gebunden, sondern eindeutig dem Fahrdienst zugeordnet. Meist funktioniert das ohne die Anschaffung neuer technischer Gerätschaften mittels der in vielen Haushalten längst vorhandenen Standardausrüstung für die Telekommunikation. Die Umstellung lässt sich in wenigen Minuten durchführen. Ein Techniker oder laufende Wartungsverträge sind dafür nicht notwendig.

Einmal eingerichtet, kann man via Smartphone-App oder Computer-Software im heimischen WLAN Anrufe entgegennehmen und selbst nach außen telefonieren. Alternativ erlauben viele für einen Breitbandinternetanschluss ohnehin benötigte Router mit integrierter VoIP-Funktion nach Eingabe der SIP-Zugangsdaten auch die Einbindung der vorhandenen heimischen „Festnetztelefone“. Zumindest in der Form, dass man Anrufe an die neue SIP-Nummer am vorhandenen Telefon signalisiert werden und man Gespräche direkt annehmen kann. Manche Router ermöglichen sogar in Kombination mit passenden Tarifen die günstige Weiterleitung von SIP-Anrufen an beliebige Dritttelefonnummern.

Empfehlenswert sind SIP-Dienstleister, die nicht nur eine reine SIP-Telefonnummer offerieren, sondern gleich ganze virtuelle Telefonanlagen. Das erleichtert es, Anrufbeantworter mit Infoansagen einzurichten, die außerhalb der Sprechzeiten bzw. Nicht-Erreichbarkeit aktiviert werden. Vorteilhaft ist auch, wenn der Anbieter eine Weiterleitung auf beliebige Telefonnummer erlaubt. So können die jeweils aktiven Mitglieder des Fahrdienstes leicht erreichbar bleiben.

Erreichbarkeit via Handy bzw. Mobilfunk

Alternativ bieten sich auch Mobilfunklösungen an. Die Handynetzbetreiber bzw. Mobilfunkprovider offerieren teilweise Verträge mit mehreren SIM-Karten, womit man eine Rufnummer auf mehreren mobilen Geräten gleichzeitig nutzen kann. Diese MultiSIM-Angebote sind insbesondere dafür gedacht Smartphones, Handys und Tablets unter einer einzigen Nummer betreiben zu können ohne die SIM-Karte ständig wechseln zu müssen. Sie ermöglichen aber auch, Anrufe auf Mobiltelefonen an verschiedenen Orten entgegen zu nehmen. Einige Anbieter offerieren dazu auch Ortsnetznummern, die „virtuell“ ohne Mehrkosten auf die eigentliche Mobilfunknummer weitergeleitet werden, so dass ein Anruf zu den üblichen Festnetzтарifen erfolgen kann. Ein passender Mobilfunktarif und 2-3 einfache (gebrauchte) Mobiltelefone reichen dafür schon aus.

Die technische Herangehensweise bei den Anbietern variiert allerdings teilweise. Bei manchen würden alle ins Mobilfunknetz eingeloggten SIM-Karten gleichzeitig klingeln, bei anderen nur die jeweils priorisierte SIM-Karte. Der daraus resultierende Abspracheaufwand der Fahrdienst-Telefonkollegen ist aber überschaubar.

Alle genannten Kommunikationslösungen bieten Fahrdiensten einen flexiblen Einsatz, der den nötigen Telefondienst für die Mobilitätsdienstleistung auf mehrere ehrenamtliche Schultern verteilen lässt. Die Kosten sind je nach Anbieter oft nur für abgehende Telefonate anfällig, bei Preisen zwischen 2 Cent ins Festnetz und unter 20 Cent je angefangener Minute in die nationalen Mobilfunknetze.

Autoren

Magdalena Kreinberger, Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg mbH