



## Heute: Qualität des Telefonservice der Landesstatistikämter

\*) Wichtiger Hinweis:  
Die "Stiftung Zensustest" ist keine Stiftung sondern eine Aktion des AK Zensus zur kritischen Aufklärung über die Volkszählung 2011. Es gibt keinen Zusammenhang mit der bekannten "Stiftung Warentest". Mehr Informationen über die Volkszählung unter [www.zensus11.de](http://www.zensus11.de).

### Untersuchungsobjekt:

Die Telefon-Services der Zensus-Abteilungen der Landesstatistikämter – wie kompetent sind die telefonisch erreichbaren Auskunftsstellen.

### Untersuchungszeitraum:

7. Kalenderwoche 2011

### Durchführung:

Wir haben die für die Volkszählungen zuständigen Abteilungen aller vierzehn Landesstatistikbehörden Deutschlands angerufen und stellten allen Ämtern den gleichen Satz an Fragen. Bei den Anrufen haben wir uns einheitlich wie im Folgenden dargestellt verhalten:

#### Begrüßung:

"Hallo, hier ist ... Ich habe ein paar Fragen zur Volkszählung."

#### Frage Nr. 1:

"Falls ich zu den 10% der Haushaltstichprobe gehöre und Besuch von einem Volkszähler bekomme, muß ich den dann in meine Wohnung lassen?"

#### Gegebenenfalls weitergefragt:

"Muß ich dem Volkszähler an der Tür irgendwelche Fragen beantworten?"

Wir erwarteten bei der Beantwortung der Frage folgende Stichpunkte:

- Nein, Volkszähler muss nicht die Wohnung gelassen werden (Art. 13 Grundgesetz: Unverletzlichkeit der Wohnung)
- Mündliche Auskunftspflicht gegenüber dem Volkszähler gemäß § 11 Abs. 6 ZensG. Verlangt werden können folgende Angaben: Namen, Geburtsdatum, Geschlecht, Anzahl der Personen im Haushalt, Anschrift und Lage der Wohnung im Gebäude
- Verweis darauf, dass Fragebogen auch entgegengenommen und per Post oder online beantwortet werden kann



## Heute: Qualität des Telefonservice der Landesstatistikämter

\*) Wichtiger Hinweis:  
Die "Stiftung Zensustest" ist keine Stiftung sondern eine Aktion des AK Zensus zur kritischen Aufklärung über die Volkszählung 2011. Es gibt keinen Zusammenhang mit der bekannten "Stiftung Warentest". Mehr Informationen über die Volkszählung unter [www.zensus11.de](http://www.zensus11.de).

### Frage Nr. 2:

"Was passiert eigentlich mit den ausgefüllten Fragebögen, sobald sie nicht mehr benötigt werden?"

*Gegebenenfalls weitergefragt:*

"Auf welche Art und Weise werden die Fragebögen denn vernichtet und ist das irgendwo geregelt?"

Wir wussten bis zur Umfrage nicht, wie dieses vonstatten geht, waren aber zu erfahren interessiert, ob die Behördenmitarbeiter darüber informiert sind.

### Frage Nr. 3:

"Ich habe gehört, dass von allen Menschen Daten zusammengetragen werden. Stimmt das?"

*Gegebenenfalls nachgefragt:*

"Was sind das für Daten? Wann passiert die Datensammlung?"

Wir erwarteten bei der Beantwortung der Frage folgende Stichpunkte:

- Ja, Daten von allen Einwohnern Deutschlands
- Meldeämter, Bundesagentur für Arbeit, bei öffentlichen Angestellten und Beamten auch noch von den dafür zuständigen Finanzbehörden
- Eventuell: Aufzählung oder Anriß der Art von Daten
- Zusammenziehung zum 9. Mai, bei den Meldeämtern aber auch schon zum 1. November 2010 und noch einmal um 9. August 2011

### Frage Nr. 4:

"Wie ist denn das mit den Vorbefragungen für Wohnungsbesitzer – sind alle Wohneigentümer davon betroffen oder nur einige von denen?"

*Gegebenenfalls weitergefragt:*

"Nach welchen Kriterien wird denn festgelegt, welche Eigentümer einen Fragebogen bekommen und welche nicht?"

Wir wussten bis zum Test nur, dass dieses in jedem Bundesland unterschiedlich gehandhabt wird. Angeblich werde in Sachsen eine Vollerhebung durchgeführt, in Baden-Württemberg werfe man ein besonderes Auge auf Eigentumswohnanlagen und in Hessen wolle man sich besonders um offensichtlich veraltete Anschriften besonders kümmern – so die vorherige Aussage des Statistischen Bundesamtes auf eine entsprechende Anfrage.



## Heute: Qualität des Telefonservice der Landesstatistikämter

\*) Wichtiger Hinweis:  
Die "Stiftung Zensustest" ist keine Stiftung sondern eine Aktion des AK Zensus zur kritischen Aufklärung über die Volkszählung 2011. Es gibt keinen Zusammenhang mit der bekannten "Stiftung Warentest". Mehr Informationen über die Volkszählung unter [www.zensus11.de](http://www.zensus11.de)

Statistikamt	Frage 1	Frage 2	Frage 3	Frage 4	Dauer des Gesprächs	Bemerkungen	Bewertung	Fazit
<b>Statistisches Landesamt Baden-Württemberg</b>	Auf Nachfrage hin korrekte und nahezu vollständige Beantwortung	Die Fragebögen werden vernichtet. Wann genau, ist allerdings nicht im ZensG geregelt.	Erwähnung der Meldeämterdaten. Wann-Frage wurde nicht gestellt, von sich aus aber auch nicht darauf verwiesen.	Nicht alle werden befragt. "Wenn Sie bis jetzt noch keine Vorbefragung erhalten haben, gehören Sie nicht dazu." Auswahl erfolgt nach dem "Stand der Bearbeitung" bzw. dort, wo Änderungen zu erwarten sind.	03:17	Anfangs und am Ende des Telefonats zweimalige skeptische Nachfrage, wer man denn sei und wie man heiße.	Nicht vollständige, aber weitgehend kompetente Auskünfte. Skeptische Rückfragen.	
<b>Bayrisches Landesamt für Statistik und Datenverarbeitung</b>	Auf Nachfrage hin weitestgehend korrekte Antwort. "Die Befragung startet erst am 9. Mai – wenn da vorher schon jemand kommt, dann auf gar keinen Fall reinlassen." "Es gibt eine bessere Qualität der Ergebnisse, wenn Sie die Fragen zusammen mit dem Volkszähler beantworten, die sind geschult und können bei den Fragen helfen." Verständliche Erläuterung darüber, wie mit Hilfe des Aktualisierungs-Strichcodes die Online-Beantwortung der Fragebögen möglich ist.	Die Fragebögen werden "sobald wie möglich" vernichtet und nur "ein paar Wochen" aufbewahrt. Nach dem Einscannen erfolgt die Vernichtung der Fragebögen.	"Wie? Sie meinen vielleicht die Vorbefragungen der Gebäude- und Wohnungszählung." Kein Wort über die Zusammenführung der Registerdaten. Allerdings auch nicht noch einmal konkret nachgehakt.	Es wurde nur eine Stichprobe befragt. Nach welchen Kriterien? "Das weiß ich nicht im Einzelnen."	05:22	Hotline-Telefonnummer war auf Homepage des Landesamts nicht verfügbar. Beim ersten Anrufversuch im Landesamt wurde an eine Amtsnummer weitergeleitet, die einen Anrufbeantworter eingeschaltet hatte. Zweiter Anrufversuch am Folgetag: Die Vermittlung war sehr sehr skeptisch und zögerlich ("Wie ist ihr Name? Rufen Sie als Privatperson an?"). Nach der Durchstellung zur Hotline eine freundliche Person am Telefon.	Hotline sehr freundlich, aber nicht in allen Fragen vollständig beantwortet. Hotline-Telefonnummer schwierig zu finden.	
<b>Amt für Statistik Berlin-Brandenburg</b>	"Ja, sie müssen auf jeden Fall Auskunft geben. Sie können die Fragen aber auch alleine ausfüllen. Dafür ist aber eigentlich eine andere Abteilung zuständig." Name und Anschrift und ein paar andere Daten müssen aber gegeben werden. Die werden dann aber sofort von den anderen Informationen getrennt.	Die Fragebögen werden "so schnell wie möglich" vernichtet. Die Informationen werden eingelesen und zum frühestmöglichen Zeitpunkt getrennt.	"Ja." Registergestützter Zensus, ist "ziemlich kompliziert." Um die Haushaltstichprobe durchführen zu können, hätten die Ämter Daten von den Meldeämtern erhalten. Kein Wort von den anderen Registerzusammenführungen.	Sehr ausführliche Antwort hierzu. In Berlin wurden Daten von den Wasserbetrieben, der Berliner Stadtreinigung und den Liegenschaftskatastern zusammengetragen, um die GWZ-Befragungen durchführen zu können. 60% aller Eigentümer erhalten Vorbefragung. Auswahl danach, wo es nur Wohnungseigentümer aber keine Hausverwalter gibt, wo unterschiedliche Angaben aus verschiedenen Quellen zusammengetragen worden sind.	01:16 + 04:40	Beim ersten Anrufversuch im Landesamt geht niemand ran. Beim zweiten wird eine Telefonnummer für Fragen herausgegeben. (Vorher gefragt: "Wollen Sie sich als Erhebungsbeauftragter bewerben?") Bei der Hotline für Zensus-Fragen in Berlin sehr freundliche Person am Telefon, allerdings mit dem Zuständigkeitsbereich der Gebäude- und Wohnungszählung. Zu diesem Gebiet umfangreiche Informationen angeboten, aber ungenaue bzw. fehlende/falsche Angaben bei den Fragen zu den Registerzusammenführungen von Meldeämtern, Bundesagentur für Arbeit etc.	Schwierig, an die geeignete Telefonnummer zu geraten. Dann freundlich und gute Antworten zur Gebäude- und Wohnungszählung, aber mangelhaft bei den Hintergründen zur registergestützten Zählung.	



## Heute: Qualität des Telefonservice der Landesstatistikämter

\*) Wichtiger Hinweis:  
Die "Stiftung Zensustest" ist keine Stiftung sondern eine Aktion des AK Zensus zur kritischen Aufklärung über die Volkszählung 2011. Es gibt keinen Zusammenhang mit der bekannten "Stiftung Warentest". Mehr Informationen über die Volkszählung unter [www.zensus11.de](http://www.zensus11.de)

Statistikamt	Frage 1	Frage 2	Frage 3	Frage 4	Dauer des Gesprächs	Bemerkungen	Bewertung	Fazit
<b>Statistisches Landesamt Bremen</b>	Klare, sehr ausführliche Erläuterungen. "Zensus im von Prinzip her eine Bevölkerungszählung."	Werden eingescannt und nach ca. 1 Woche vernichtet. Scans werden im Rahmen der Verarbeitung sukzessive gelöscht. Diese Vernichtungen werden sehr genau überprüft, alleine wegen des Volkszählungsurteils. Allerdings keine Angabe von Richtlinie oder Gesetz dazu.	"In erster Linie Meldeamtsdaten" Wann-Frage nicht gestellt, von sich aus aber nicht nicht darauf verwiesen. Der im Rahmen der Verfassungsbeschwerde eingebrachte Vorwurf der verfassungswidrigen Ordnungsnummer sein nicht richtig. Es gibt eine große Anzahl unterschiedlicher Ordnungsnummern.	Vorbefragungen sind weitgehend beendet, wenn auch noch nicht vollständig. Nur Stichproben wurden befragt, darunter Fälle, die "komisch oder auffällig" waren sowie Stichproben innerhalb bestimmter systematischer Gruppen	06:30	Ein sehr ausführliches Beratungsgespräch. Der Berater hat sich viel Zeit und detailliert erklärt, allerdings auf einem sprachlich-technisch hohen Niveau, das für "normale" Menschen nicht nachvollziehbar sein dürfte.	Nicht vollständige, aber umfassende Aufklärung. Sehr bemüht und ausführlich. Allerdings auch beschwichtigend.	
<b>Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein</b>	Unklare Antwort: "Der hat einen Dienstausweis dabei." Auf Nachfrage: "Eigentlich müssen Sie den nicht reinlassen." Kein Wort von den mindestens zu beantwortenden Fragen.	"Die Fragebögen werden vier Jahre aufgehoben und dann vernichtet." Auf Nachfrage: "Die kommen dann in den Reißwolf."	"Wir bereiten jetzt die GWZ vor und haben dafür Daten zusammengetragen." Auf konkretes Ansprechen von Meldeamtsdaten: "Wir haben auch Meldeamtsdaten übermittelt bekommen, die wir aufbereitet haben."	"Alle 17,5 Millionen Besitzer im Land sind von den Vorbefragungen betroffen." Das ist falsch.	03:10	Beim ersten Anrufversuch geht niemand ans Telefon (es war wenige Minuten nach 16 Uhr, vielleicht deswegen?) Unkompliziertes Gespräch, von den Begrifflichkeiten auf einem angemessenen, verständlichen Niveau.	Trotz Nachfragen unklare, unvollständige oder falsche Antworten, obwohl der Kontakt unkompliziert und offen war.	
<b>Hessisches Statistisches Landesamt</b>	"Das ist eine gute Frage. Nein. Sie müssen den nicht reinlassen. Aber sie müssen die Fragen beantworten." Auch auf Nachfrage keine Info darüber, dass ein paar grundsätzliche Fragen an der Türschwelle beantwortet werden müssen.	"Die Fragebögen werden vernichtet, nachdem die Daten aufgenommen worden sind."	Auf die Frage nach Datenzusammenführungen und sogar dem Hinweis auf Meldeamtsdaten: "Das müsste ich selber man nachfragen. Wo haben Sie denn das gelesen?"	"Meine Kollegin sagt mir gerade, dass die Vorbefragungen eine Vollerhebung waren."	04:25	Beim ersten Anruf geht keiner ran. Danach angenehmes Gesprächsklima, wenn auch mit wenigen Informationen zu den einzelnen Fragen.	Trotz einer ruhigen und angenehmen Gesprächsatmosphäre gab es unvollständige Antworten. Die Reaktion auf die Frage Nr. 3 war sehr schlecht. Offensichtlich sind die Mitarbeiter schlecht geschult und kennen das Prinzip des registergestützten Zensus nicht.	
<b>Statistisches Amt Mecklenburg-Vorpommern</b>	"Den müssen sie nicht unbedingt reinlassen." Nachfrage, ob dem irgendwelche Fragen zu beantworten sind: "Nein." Das ist falsch.	"Die Fragebögen werden nach einer gewissen Zeit vernichtet." "Sie werden sowieso anonymisiert."	Selbst auf konkrete Nachfrage zu Meldeamtsdaten heisst es: "Im Prinzip wird jetzt die Gebäude- und Wohnungszählung vorbereitet."	"Alle Gebäude- und Wohnungsbesitzer werden befragt."	03:23	Die auskunftsgebende Person war sehr freundlich und natürlich.	Trotz Nachfragen gab es zum Teil unkorrekte Antworten. Der Telefonkontakt war sehr freundlich.	



## Heute: Qualität des Telefonservice der Landesstatistikämter

\*) Wichtiger Hinweis:  
Die "Stiftung Zensustest" ist keine Stiftung sondern eine Aktion des AK Zensus zur kritischen Aufklärung über die Volkszählung 2011. Es gibt keinen Zusammenhang mit der bekannten "Stiftung Warentest". Mehr Informationen über die Volkszählung unter [www.zensus11.de](http://www.zensus11.de)

Statistikamt	Frage 1	Frage 2	Frage 3	Frage 4	Dauer des Gesprächs	Bemerkungen	Bewertung	Fazit
<b>Landesbetrieb für Statistik und Kommunikationstechnologie Niedersachsen</b>	"Nein, dem Erhebungsbeauftragten müssen sie gar nichts sagen." Auf die konkrete Nachfrage, ob man denn die Fragebögen auch per Post zugesendet bekommen könnte: "Ja, das geht."	"Wann genau die Fragebögen vernichtet werden, kann ich Ihnen nicht sagen. Jedoch allerspätestens nach zwei Jahren werden alle Daten persönlich vernichtet. Die Daten werden auch nicht an Dritte weitergegeben werden. Da müssen Sie sich keine Sorgen machen."	"Wir erhalten Melderegisterdaten."	"Im Rahmen der Vorbefragungen haben wir u.a. große Wohnungsgesellschaften angeschrieben und Eigentümerlisten von denen erhalten." 200.000 Eigentümer erhielten Vorbefragungen zu gesendet, das sind etwa 10% alle Eigentümer."	05:01	Sehr freundliches und angenehmes Gesprächsklima in einem sprachlich gut verständlichem Niveau.	Freundlicher Telefonkontakt, allerdings teilweise sehr unvollständige oder auch falsche Antworten (siehe Frage Nr. 1).	
<b>Information und Technik Nordrhein-Westfalen</b>	"Das weiß ich nicht genau. Wir informieren im Moment unter dieser Rufnummer nur über die Gebäude- und Wohnungszählung. Sie müssen einfach abwarten und schauen, ob sie ausgewählt werden oder nicht. Sie werden noch ausführlich informiert."	-	-	"Es wurden nicht alle Gebäude- und Wohnungsbesitzer befragt." Auf Nachfrage, wonach diese Auswahl vorgenommen worden ist: "Das weiß ich auch nicht. Vermutlich wurde da eine Stichprobe gezogen."	01:24 (ohne Wartezeit in der Warteschleife.)	Der Anruf begann mit ca. einer Minute Warteschleife und der Ansage "Wir haben zur Zeit sehr viel Anrufe und alle Mitarbeiter sind im Gespräch." ... Das folgende Gespräch war dann auch kurz und knapp.	Die Antworten konnten im wesentlichen <u>nicht</u> beantwortet werden. Der Verweis auf später und Informationen, die man noch in der Presse lesen könnte ist nicht besonders hilfreich.	
<b>Statistisches Landesamt Rheinland-Pfalz</b>	"Das können Sie auch an der Tür erledigen. Wenn Sie möchten, können Sie den Fragebogen selber ausfüllen und der Erhebungsbeauftragte holt den Fragebogen hinterher wieder ab." Zu den gesetzlich möglichen Befragungen durch den Volkszähler kein explizites Wort.	"Die werden vernichtet. Da gibt es spezielle Firmen, die diesen Datenschutz-Müll kontrolliert entsorgen und beseitigen."	"Alle möglichen Daten zu ihrer Person werden zusammengezogen." Meldeämter und Bundesagentur für Arbeit werden explizit erwähnt (andere Quellen dafür nicht.) Insgesamt ziemlich kompetent."	Erklärung: "Der Zensus besteht im Prinzip aus zwei Bestandteilen, was sie betrifft: Haushaltstestichprobe und GWZ." Keine Erwähnung von Sonderbereichen. In RLP wurden im Spätherbst ca. 50% aller Eigentümer mit Vorbefragungen befragt. "Nur dort, wo es Unklarheiten gab."	06:03	Sachlich-freundliches sowie insgesamt kompetentes Gespräch.	Kompetent-belehrendes Gespräch auf verständlichem Niveau, aber teilweise stark vereinfachte Aussagen. Fehlende Erwähnung der teilweisen mündlichen Auskunftspflicht.	
<b>Statistisches Amt Saarland</b>	Antwort auf die Frage, ob man den Befrager reinlassen muss: "Ja. Der hat aber einen Ausweis dabei." Auch auf einmalige Nachfrage keine andere Antwort.	"Die Daten werden anonymisiert und anschließend werden die Fragebögen vernichtet."	"Im Moment geht es nur um die GWZ." Auf nochmalige Nachfrage: "Also wir bekommen Daten von Meldeämtern und Vermessungsämtern."	Alle Haus- und Gebäudebesitzer sind von Vorbefragungen betroffen.	02:16	Freundlich, alle Antworten aber relativ knapp ausgeführt.	Freundliche, aber inhaltlich sehr mangelhafte Antworten. Vermutlich sehr schlecht geschultes Personal.	



## Heute: Qualität des Telefonservice der Landesstatistikämter

\*) Wichtiger Hinweis:  
Die "Stiftung Zensustest" ist keine Stiftung sondern eine Aktion des AK Zensus zur kritischen Aufklärung über die Volkszählung 2011. Es gibt keinen Zusammenhang mit der bekannten "Stiftung Warentest". Mehr Informationen über die Volkszählung unter [www.zensus11.de](http://www.zensus11.de)

Statistikamt	Frage 1	Frage 2	Frage 3	Frage 4	Dauer des Gesprächs	Bemerkungen	Bewertung	Fazit
<b>Statistisches Landesamt des Freistaats Sachsen</b>	"Nee, müssen Sie nicht reinlassen." Allerdings auch kein Hinweis auf das Bestehen von zu beantwortenden Fragen.	"Die Formulare werden unter hohen Sicherheitsstandards vernichtet."	Nach konkreter Nachfrage und Meldeamts-Verweis: "Na ja. So detailliert kann ich ihnen das gar nicht sagen. Für Pressefragen (!) ist jemand anderes zuständig. Ich frage mal meine Kollegin." (Geht hörbar weg und kommt nach einiger Zeit wieder.) "Ich schlage vor, sie schreiben mir eine Mail mit den Fragen."	-	05:28 (inkl. längerer Wartezeit zum Gesprächsende)	Freundlich-sachliches Gespräch.	Ab der Frage, ob denn Daten schon zusammengezogen werden, entweder nicht kompetent oder aber höchst misstrauisch. Keine weitere Beantwortung der Fragen mehr am Telefon.	
<b>Statistisches Landesamt Sachsen-Anhalt</b>	"Den müssen sie nicht reinlassen und auch keine Fragen anderer Tür beantworten."	"Die Hilfsmerkmale weden von den Erhebungsmerkmalen getrennt, die Fragebögen vernichtet."	Erläuterung "registergestützter Zensus". "Beispielsweise werden auch Melderegisterdaten zusammengeführt. Da würde ich sie aber im Detail auf die Homepage <a href="http://www.zensus2011.de">www.zensus2011.de</a> verweisen."	nicht abgefragt	03:29	Erster Anruf ohne Erfolg, ist niemand rangegangen (evtl. Mittagspause?) Beim zweiten Versuch nach dem Stellen der 1. Frage: "Ich verbinde Sie mal." Freundliche Person am Telefon, die aber im Detail auf zentrale Homepage des Statistischen Bundesamts verweist.	Teilweise falsche Antworten bzw. Verweis auf Gesetzesstellen, die einem Normalbürger nicht ohne viel Aufwand zugänglich bzw. verständlich sind.	
<b>Thüringer Landesamt für Statistik</b>	"Nein. Müssen sie nicht reinlassen." "Sind sie von der Presse?" "Sie müssen keine Fragen beantworten, aber es wäre sehr hilfreich, wenn sie alle Namen angeben, die ihnen im Haushalt bekannt sind."	"Die Formulare werden 3 bis 14 Tage nach Einlesung vernichtet."	"Das steht alles im Gesetz. Wir erhalten Daten von den Meldebehörden." Kein Wort von der Bundesagentur für Arbeit etc.	"Im Herbst gab es die Vorinformation an alle Hausbesitzer." "Einige gelieferte Daten waren da nicht so toll, deswegen."	04:40	Freundliches zuvorkommendes Gespräch, allerdings auch recht kritisch. "Sind sie von der Presse?" Und am Ende: "Wenn man sich den Fragebogen angesehen hat, dann sehe ich da nichts kritisches." Und: "Aber da kommt jetzt kein Presseartikel raus, oder?"	Einerseits zwar kompetent, aber keine überall vollständigen Antworten. Verweise auf Gesetze helfen dem "normalen" Bürger nicht weiter.	



## Heute: Qualität des Telefonservice der Landesstatistikämter

\*) Wichtiger Hinweis:  
Die "Stiftung Zensustest" ist keine Stiftung sondern eine Aktion des AK Zensus zur kritischen Aufklärung über die Volkszählung 2011. Es gibt keinen Zusammenhang mit der bekannten "Stiftung Warentest". Mehr Informationen über die Volkszählung unter [www.zensus11.de](http://www.zensus11.de).

### Zusammenfassung:

Von ganz wenigen Ausnahmen abgesehen waren die an den Zensus-Telefon-Hotline eingesetzten Mitarbeiter alle freundlich und authentisch hilfsbereit.

**Allerdings scheint der derzeitige Augenmerk der Mitarbeiter stark auf die Gebäude- und Wohnungszählung (GWZ) ausgerichtet zu sein.** So war das Statistische Amt in Rheinland-Pfalz **das einzige Amt**, das die Zusammenführung der Daten von der Bundesagentur für Arbeit erwähnt hat. **Keine einziges Amt** hat darüber hinaus von der dritten möglichen Registerdatenbank (§5 ZensG: Auskunftspflichtige Stellen nach dem Finanz- und Personalstatistikgesetz) gewusst oder erzählt. Wenn diese Details nicht diesen auskunftsgebenden Menschen an den Zensus-Hotlines bekannt sind, wem dann?

**In einigen Ämtern wurden die Fragesteller sehr misstrauisch behandelt** (Baden-Württemberg, Bayern, Sachsen), was einem guten Gesprächsklima nicht besonders bekömmlich war und abschreckend wirkte. Schwierig war es mitunter auch, überhaupt erst die Hotline der Ämter in Erfahrung zu bringen.

**In Sachsen bat man uns um das Schreiben einer E-Mail.** Sicherlich nicht das, wofür eine Telefon-Hotline gut ist. Denn um ein besonders niederschwelliges Angebot – auch für Menschen ohne oder nur mit beschränktem Internetzugang – sollte es hier gehen. Immerhin: Die E-Mail-Anfrage wurde noch am gleichen Tag beantwortet. Sie enthielt u.a. Auszüge aus dem Zensusgesetz, die den Umfang der Meldeamtsdaten beschrieben. Welche weiteren Daten von Behörden abgefragt und zusammengetragen werden wurde allerdings nicht erwähnt.

Sicherlich lässt sich über die Endbewertung streiten, so ließe sich einzelne neutrale Bewertungen auch durch negative ersetzen oder anders herum. Einen lächelnden Smiley (😊) konnten wir allerdings nicht vergeben. Mal wurde die erste Frage falsch beantwortet (§11 Abs. 6 ZensG scheint nur vier von vierzehn Landesämtern bekannt zu sein!), in anderen Fällen wusste man nichts Exaktes von Art und Umfang der Registerzusammenführungen.

Insbesondere Schleswig-Holstein, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen und Sachsen sollten Ihre Mitarbeiter unserer Meinung nach noch deutlich besser schulen.

**Als "durchgefallen" bewerten wir die Telefon-Service-Angebote des Amts "Information und Technik Nordrhein-Westfalen" sowie des "Statistischen Amtes Saarland".** **Aus dem Saarland** erhielten wir die Auskunft, dass wir den Volkszähler in die Wohnung lassen müssten und dass alle Daten anonymisiert werden würden. Das ist beides falsch und angesichts der aktuellen Debatte um eine rechtstextreme Partei, die ihre Mitglieder zur Bewerbung als Volkszähler auffordert, doch sehr verwundertlich. **Im nordrhein-westfälischen Statistikamt** scheint man noch nicht auf den Anruf besorgter Bürger vorbereitet zu sein. Dort konnten uns drei von vier Fragen gar nicht beantwortet werden und die verbleibende Antwort beruhte mehr auf Vermutungen als auf Fakten.



## Heute: Qualität des Telefonservice der Landesstatistikämter

\*) Wichtiger Hinweis:  
Die "Stiftung Zensustest" ist keine Stiftung sondern eine Aktion des AK Zensus zur kritischen Aufklärung über die Volkszählung 2011. Es gibt keinen Zusammenhang mit der bekannten "Stiftung Warentest". Mehr Informationen über die Volkszählung unter [www.zensus11.de](http://www.zensus11.de).

### Liebe Zensus-Zuständige und Vorgesetzte der Landesstatistikämter!

Bitte sorgen Sie für eine bessere Schulung der Mitarbeiter, die an den Telefonen für die Beratung der dort anfallenden Gespräche von interessierten, neugierigen oder auch besorgten Bürgern und Menschen **und gehen Sie mit denjenigen Angestellten, die Opfer unserer Aktion geworden sind freundlich und nachsichtig um:**

**Wir haben in unseren Telefonaten fast immer nur sehr freundliche und nette Gegenüber am Telefon erlebt. Daran gibt es gar nichts auszusetzen.**

Die wegen der Volkszählung 2011 zusammengetragene zentrale Datensammlung aller Einwohner Deutschlands mitsamt aller persönlichen Daten und deren Verknüpfungen untereinander ist höchst sensibel und ein gefundenes Fressen für jeden Hacker, jeden Geheimdienst, jede Polizei und viele andere Menschen und Institutionen.

**Bitte nehmen Sie die Volkszählung und den Schutz der sensiblen ernst!**



**AK ZENSUS**

Der **Arbeitskreis Zensus** ("AK Zensus") hält die Volkszählung in der derzeitigen Form für verfassungswidrig und die Errichtung einer bislang noch nie dagewesenen Datenbank über alle Einwohner Deutschlands für sehr bedenklich.  
Er informiert kritisch und unabhängig über die Volkszählung und ihre Hintergründe:

Im Internet: [www.zensus11.de](http://www.zensus11.de)  
Per E-Mail: [kontakt@zensus11.de](mailto:kontakt@zensus11.de)

Der AK Zensus ist parteiunabhängig und setzt sich aus freiheitsliebenden Einzelpersonen, Bürgerrechtler und Datenschützern zusammen, unter anderem auch aus folgenden Gruppierungen:



**AK Vorrat**

Arbeitskreis Vorratsdatenspeicherung



**FoeBuD**

Organisator des Big Brother Awards,  
Bielefeld



**FlfF**

Forum von InformatikerInnen für  
Frieden und gesellschaftliche Verantwortung



**CCC**

Chaos Computer Club