

Zeitschrift: Schweizer Revue : die Zeitschrift für Auslandschweizer
Herausgeber: Auslandschweizer-Organisation
Band: 39 (2012)
Heft: 1

Rubrik: Aus dem Bundeshaus

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

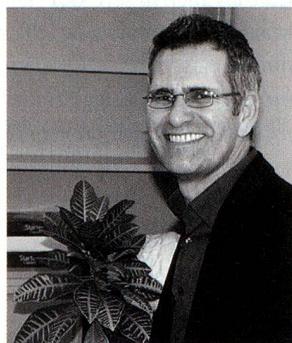
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 07.02.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Hilfe für Reisende und Auslandschweizer

Die Helpline EDA entlastet die Zentrale in Bern und das Aussennetz der diplomatischen und konsularischen Vertretungen der Schweiz. Sie wird kontinuierlich und dynamisch ausgebaut. Begleitet wird der Ausbau mit vier ergänzenden Projekten.



Hans-Peter Heiniger

Zusätzlich zu den Botschaften und Konsulaten, welche die erste Anlaufstelle für Auskünfte an immatrikulierte und durchreisende Schweizerinnen und Schweizer im Ausland sind, dient die Helpline EDA in der Konsularischen Direktion (KD) seit Anfang 2011 als «Single Point of Contact» für Anfragen rund um die konsularischen Dienstleistungen. Dieser Bürgerservice trägt der wachsenden Bedeutung des konsularischen Bereichs Rechnung und verbessert die Wirkung und Sichtbarkeit des EDA gegen aussen. Mehr als tausend Anfragen beantworten die Mitarbeitenden der Helpline EDA monatlich, was eindrücklich aufzeigt, welchen Anklang die neue Dienstleistung bei den Bürgerinnen und Bürgern findet. Durch die hohe Fachkompetenz der Helpeline-Mitarbeitenden können die meisten Fragen direkt durch diese beantwortet werden. Dadurch werden im Backoffice Ressourcen frei, die für die Lösung von komplexen und aufwändigen Spezialfragen eingesetzt werden können. Ziel ist, dass auch die übrigen Direk-

tionen des EDA und das Aussennetz immer stärker von der Helpline profitieren. Hans-Peter Heiniger, Leiter Helpline EDA, sprach mit der Redaktion über laufende Projekte.

«SCHWEIZER REVUE»: Die Helpline EDA wird seit Anfang 2011 recht rasant auf- und ausgebaut. In welcher Phase befindet sie sich?

HANS-PETER HEINIGER: Seit Anfang 2011 sind wir von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr erreichbar. Mit drei Mitarbeiterinnen erfolgte der Start in die erste Phase. Seit 1. Oktober 2011 haben wir acht Helpeline-Mitarbeitende und sind somit in der Phase zwei angelangt. Das heisst, wir beantworten täglich von Montag bis Sonntag zwischen 8:00 und 18:00 Uhr Anfragen.

Welche Schritte planen Sie für die nächsten Monate?

Wir werden die bestehenden Dienstleistungen optimieren, indem wir zum Beispiel die Mitarbeitenden in den verschiedenen konsularischen Bereichen weiterbilden. Es war von Anfang an unser Ziel, mindestens 80 Prozent der Anfragen an die Helpline direkt beantworten zu können. Dank der guten Kenntnisse der Helpeline-Mitarbeitenden haben wir dieses Ziel sogar übertroffen: Wir beantworten über 90 Prozent aller Anfragen selbst, ohne diese an andere Stellen weiterleiten zu müssen. In Phase

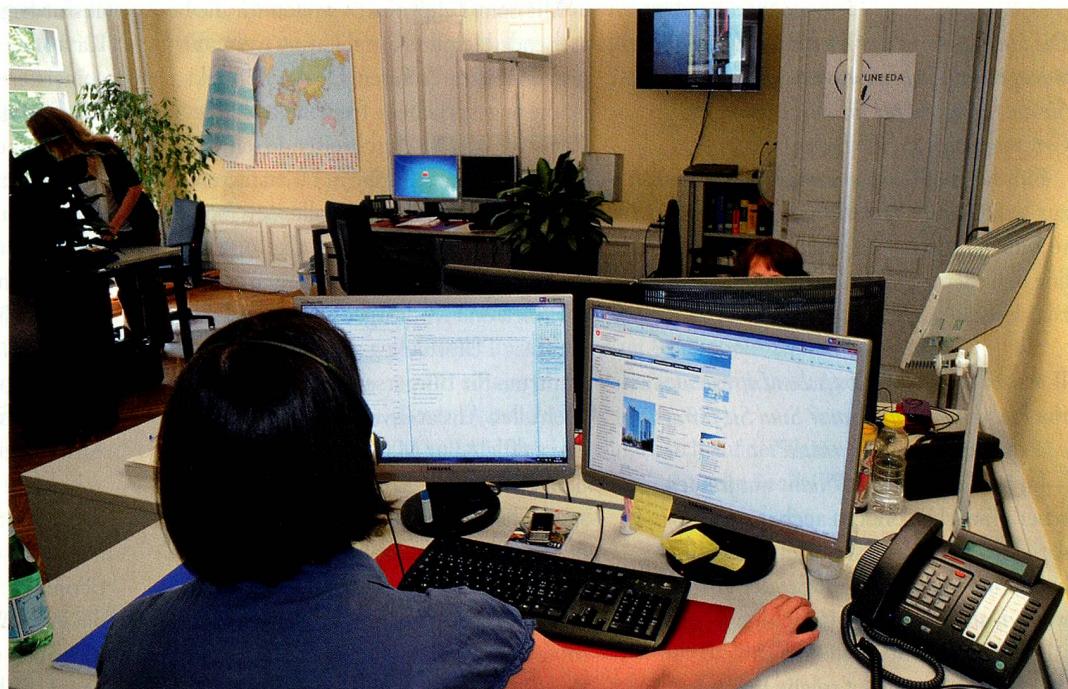
drei werden wir 24 Stunden im Einsatz sein, den Pikettdienst des EDA übernehmen und die Anrufe, welche bei den Auslandsvertretungen außerhalb der Arbeitszeiten eingehen, in Bern entgegennehmen. Damit entlasten wir die Kolleginnen und Kollegen in den Vertretungen.

Das wird die Betroffenen sicherlich freuen. Es gibt aber offenbar noch Hindernisse auf dem Weg zum Ziel ...

Unser Ziel heisst – wie gesagt –, für unsere Kundinnen und Kunden 24 Stunden erreichbar zu sein. Die Einführung hängt von den technischen und organisatorischen Möglichkeiten sowie den Ressourcen ab. Diese sind, wie überall, auch hier knapp. Wir arbeiten auf Hochtouren, damit wir unserem Ziel trotz der erschwerten Rahmenbedingungen möglichst rasch näherkommen. Die Möglichkeit, dass es aufgrund der Ressourcensituation zu zeitlichen Verzögerungen bei der Einführung des 24-Stunden-Betriebs kommt, kann jedoch im Moment noch nicht ausgeschlossen werden.

Welchen Service bieten Sie zurzeit an?

Kundinnen und Kunden aus der Schweiz und dem Ausland können sich an uns wenden und ihre Fragen und Anliegen aus dem Bereich der konsularischen Dienstleistungen anbringen. Wir bieten den bestmöglichen Service, dem unsere Service-Charta



Mitarbeiterinnen der Helpline EDA – sie stehen Schweizern im Ausland mit Rat und Tat zur Seite



zugrunde liegt. Wir wollen kompetente konsularische Auskünfte erteilen. Die Kundenfreundlichkeit steht dabei zuoberst auf unserer Liste.

Wie unterscheiden sich die Helpline und die Hotline EDA, welche im Krisenfall aufgebaut wird?

Die Helpline steht der Kundschaft permanent für alle Fragen im konsularischen Bereich zur Verfügung. In Krisensituatien nehmen wir Anfragen ebenfalls über die Helpline entgegen. Falls jedoch in einer grossen Krise oder Katastrophe im Ausland die Helpline Unterstützung braucht, können wir in kürzester Frist unsere Hotline-Operators aufbieten. Der Kunde wird dann je nach Bedürfnis an die Helpline oder die Hotline (für Such- und Rückmeldungen) geleitet. Die Nummer +41 (0) 800 24-7-365 bleibt in jedem Fall dieselbe.

In der Presse war zu lesen, dass das EDA im Fall der Demonstrationen der Rothemden in Thailand im Mai 2010 von Bern aus 36 000 SMS und E-Mails versendet habe. War die Helpline daran beteiligt?

Damals gab es die Helpline noch nicht. Diese Aufgabe wurde vom Krisenmanagement-Zentrum (KMZ) wahrgenommen. In Zukunft werden solche Meldungen aber von der Helpline aus, in enger Zusammenarbeit mit dem KMZ und den Auslandsvertretungen, erfolgen.

Die Helpline wird also auch das Krisenmanagement-Zentrum entlasten. Wie stellen Sie die Infrastruktur für solche künftigen Gross-aktionen auf die Beine?

Für die Helpline stehen uns acht Linien zur Verfügung. Die Hotline kann bis zu 16 Linien freischalten. Helpline und Hotline befinden sich im selben Haus an der Bundesgasse 32 in Bern.

Wie sieht es mit der technischen Infrastruktur von Help- und Hotline aus? Sind Sie für den nächsten Ernstfall gut gerüstet?

Ja, wir sind gerüstet. Nicht nur in technischer Hinsicht, sondern auch im psychosozialen Bereich. Unsere Helpline-Mitarbeitenden und die Operators der Hotline werden an Grund-, Weiterbildungs- und jährlichen Repetitionskursen anhand von diversen Szenarien auf solche Ereignisse gut vorbereitet.



Was hat es mit dem geplanten «Guichet virtuel», dem geplanten Online-Schalter, genau auf sich? Und wie ist die Helpline dadurch betroffen?

Was uns dazu noch fehlt, ist die Online-Registrierung für durchreisende Schweizerinnen und Schweizer im Ausland. Dies ist eines der vier Teilprojekte im Bereich Bürger-Service, die wir bis Frühling 2012 realisieren wollen. Auf die Koordinaten der immatrikulierten Auslandschweizergemeinschaft haben wir Zugriff, so dass wir, wie oben im Zusammenhang mit Thailand erwähnt, im Notfall jederzeit E-Mails und SMS versenden können. Aus diesem Grunde appellieren wir bei jeder Gelegenheit daran, dass sich die Auslandschweizerinnen und Auslandschweizer immatrikulieren und auch dafür besorgt sind, dass ihre bei der Botschaft oder beim Konsulat hinterlegten Daten immer aktuell sind.

Vier Helpline-Projekte haben Sie am Laufen? Worum handelt es sich genau?

Mit dem Teilprojekt 1 wollen wir die bestehende Helpline-Applikation weiter ergänzen und optimieren. Das Teilprojekt 2 ist die angesprochene freiwillige Online-Registrierung für durchreisende schweizerische Staatsangehörige in Drittstaaten, mit der wir uns im Krisenfall einen möglichst guten Überblick über alle von der Krise möglicherweise betroffenen Mitbürgerinnen und Mitbürger im Ausland erhoffen. Das Teilprojekt 3 soll sowohl dem Zentrum für Bürgerservice der KD als auch allen Auslandsvertretungen ermöglichen, effizienter Massen-SMS zu versenden. Die aktuelle Lösung hat, wie das Beispiel Thailand zeigte, ihre Grenzen. Mit dem Teilprojekt 4 wollen wir die nicht mehr ganz aktuelle Telefonie durch eine moderne und effiziente Call-Center-Telefonie ersetzen. Kleinere Projekte wie zum Beispiel die Erreichbarkeit der Helpline EDA via Skype sind bereits realisiert.

Wie sehen Sie die Zukunft der Helpline EDA längerfristig?

Nach einem erfolgreichen Start Anfang 2011 mit dem «Single Point of Contact» haben wir in Sachen Kundennähe und Kundenfreundlichkeit einen grossen Schritt vorwärts gemacht. Dank einem umfangreich ausgebildeten und hoch motivierten Helpline-Team werden wir einerseits weiterhin der Kundschaft den bestmöglichen Service bieten und anderseits sowohl die Fachbereiche an der Zentrale als auch unsere Botschaften und Konsulate so gut als möglich entlasten.

Interview: Mitarbeiterzeitung EDA,
Adaptation: Thomas Kalau

Erster Versuch mit Vote électronique bei nationalen Wahlen

Anlässlich der Nationalratswahlen 2011 haben vier Kantone erfolgreich E-Voting-Versuche durchgeführt. 3562 Auslandschweizer Stimmberechtigte der Kantone Basel-Stadt, St. Gallen, Graubünden und Aargau gaben ihre Stimme elektronisch ab.

Die Versuche mit Vote électronique sind laut einer Mitteilung der Bundeskanzlei in allen vier Kantonen reibungslos verlaufen. Die technischen und logistischen Herausforderungen wurden von den beteiligten Kantonen ohne Pannen oder Zwischenfälle gemeistert. Der Einsatz der elektronischen Stimmabgabe bei den Nationalratswahlen 2011 könne damit als Erfolg bezeichnet werden, schreibt die Bundeskanzlei.

Rund 22 000 Auslandschweizerinnen und Auslandschweizer hatten beim ersten Versuch mit E-Voting bei nationalen Wahlen die Möglichkeit, ihre Stimme elektronisch abzugeben. Je nach Kanton haben bis zu 53,1 Prozent davon vom neuen Stimmkanal profitiert. (Zum Stimmverhalten der Auslandschweizer siehe Seiten 16 und 17.)

Nach der heutigen Rechtslage könnten rund 90 Prozent der Auslandschweizerinnen und -schweizer von E-Voting profitieren. Es sind dies die Schweizer Bürger, die ihren Wohnsitz entweder in einem EU-Staat oder in einem der 45 Staaten haben, welche die Vereinbarung von Wassenaar (www.wassenaar.org) unterzeichnet

haben. Diese Vereinbarung regelt unter anderem die für E-Voting grundlegende Verschlüsselung der Datenübertragung im Internet.

Meilenstein für die Einführung von Vote électronique

Mit dem erstmaligen Einsatz bei nationalen Wahlen ist bei E-Voting die zweite Umsetzungsphase erreicht. Das Projekt wurde 2000 lanciert; seit 2004 werden Versuche bei eidgenössischen Abstimmungen durchgeführt. 2007 haben Bundesrat und Parlament die schrittweise Einführung der elektronischen Stimmabgabe beschlossen. Dabei wurden vier Entwicklungsstufen vorgesehen:

1. Vote électronique im Rahmen von Abstimmungen,
2. Vote électronique im Rahmen von Wahlen,
3. E-Collecting (elektronische Unterzeichnung von Initiativen und Referenden) und
4. Elektronische Unterzeichnung von Wahlvorschlägen. Heutzutage sind 13 Kantone am Projekt beteiligt.

Die positiven Erfahrungen mit E-Voting anlässlich der Wahlen 2011 bekräftigen den Bund in seinen Bestrebungen, bei den Nationalratswahlen 2015 einem Grossteil der Auslandschweizer Stimmberchtigten die Stimmabgabe per Internet zu ermöglichen. Die Erfahrungen der letzten Jahre werden in den kommenden Monaten durch die Bundeskanzlei ausgewertet. Der nächste Bericht des Bundesrates zu Vote électronique ist für das Jahr 2013 vorgesehen (siehe auch Seite 17: Petition der Auslandschweizer-Organisation).

Im Zentrum der OSZE-Wahlbeobachtung

Vom 10. bis 28. Oktober 2011 war ein neunköpfiges Expertenteam der Organisation für Sicherheit und Zusammenarbeit in Europa (OSZE) in der Schweiz und hat die Wahlen beobachtet. Die Experten interessierten sich insbesondere für die elektronische Stimmabgabe, da diese Technologie relativ neu ist und erst in wenigen Teilnehmerstaaten Pilotversuche am Laufen sind. Der OSZE-Bericht zu den Nationalratswahlen 2011 wird rund zwei Monate nach dem Wahltermin erwartet (www.osce.org/odihr/elections/Switzerland/83755).

Dank der Konsularischen Direktion

Allen Auslandschweizerinnen und Auslandschweizern, die an der Nachwahlbefragung der FORS (Swiss foundation for research in social sciences) der Universität Lausanne zum Wahlverhalten der Auslandschweizer Stimmberchtigten teilgenommen haben, dankt die Konsularische Direktion des EDA herzlich. Die Resultate dieser Umfrage werden im Frühling 2012 publiziert. Es wird an dieser Stelle darüber informiert.

Hinweise

Vergessen Sie nicht, Ihre gültige E-Mail-Adresse und die Nummer Ihres Mobil-Telefons bei der für Sie zuständigen Botschaft oder dem Generalkonsulat zu melden.

Um weder die «Schweizer Revue» noch die Mitteilungen und Newsletter Ihrer Vertretung zu verpassen, registrieren Sie sich bei www.swissabroad.ch.

Die aktuelle Ausgabe der «Schweizer Revue» sowie die vorangegangenen Nummern können Sie jederzeit auf www.revue.ch oder über den Revue-Link auf den Webseiten der Schweizerischen Botschaften und Konsulate lesen oder ausdrucken.

WAHLEN UND ABSTIMMUNGEN

Der Bundesrat hat an seiner Sitzung vom 9. November 2011 beschlossen, die folgenden Vorlagen am 11. März 2012 zur Abstimmung zu bringen:

- Volksinitiative vom 18. Dezember 2007 «Schluss mit uferlosem Bau von Zweitwohnungen!»;
- Volksinitiative vom 29. September 2008 «Für ein steuerlich begünstigtes Bausparen zum Erwerb von selbst genutztem Wohneigentum und zur Finanzierung von baulichen Energiespar- und Umweltschutzmassnahmen (Bauspar-Initiative)»;
- Volksinitiative vom 26. Juni 2009 «6 Wochen Ferien für alle»;
- Bundesbeschluss vom 29. September 2011 über die Regelung der Geldspiele zugunsten gemeinnütziger Zwecke (Gegenentwurf zur Volksinitiative «Für Geldspiele im Dienste des Gemeinwohls») und

- Bundesgesetz vom 18. März 2011 über die Buchpreisbindung.

Details zu den Vorlagen finden Sie auf Seite 13.

Die Abstimmungstermine für das Jahr 2012 sind:

11. März; 17. Juni; 23. September; 25. November.

VOLKSINITIATIVEN

Seit der letzten Ausgabe der «Schweizer Revue» sind folgende eidgenössischen Volksinitiativen lanciert worden (Ablauffrist der Unterschriftensammlung in Klammern):

- «Für eine Wirtschaft zum Nutzen aller» (1.5.2013)
- «Wolf, Bär und Luchs» (11.4.2013)
- «Rettet unser Schweizer Gold» (Gold-Initiative) (20.03.2013)
- «Für eine neutrale weltoffene und humanitäre Schweiz» (Neutralitätsinitiative) (13.3.2013)

Die vollständige Liste findet sich auf der Website der Bundeskanzlei (www.bk.admin.ch) unter: Politische Rechte/Volksinitiativen.

