

Beratung im Arbeitsschutz: Zufriedene Kunden durch virtuelles Expertennetz?

Das Kompetenznetz Arbeitsschutz NRW (KomNet) ist ein vom Land NRW mit Unterstützung des Institutes ASER initiiertes Informations- und Beratungssystem im Themenfeld Arbeit und Gesundheit. Immer mehr Partner der „Arbeitsschutz-Community“ schließen sich dem virtuellen Wissensverbund von Behörden und Expertenorganisationen an. Im vergangenen Jahr wurde der im Internet bislang einzigartige Beratungsservice in zwei eGovernment-Wettbewerben ausgezeichnet. Es stellt sich die Frage, wie die Nutzer selbst die Qualität der KomNet-Dienstleistungen einschätzen.

1 KomNet-Grundkonzept

Weil praxisorientierte Beratung zu den vielfältigen Aspekten von Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit heute flächendeckend von keiner Institution im Einzelgang angeboten werden kann, wurde in den neunziger Jahren für das Bundesland Nordrhein-Westfalen das Grundkonzept für das Kompetenznetz Arbeitsschutz NRW entwickelt (TIELSCH, MÜLLER, DEILMANN 1997). KomNet verknüpft dabei die Beratungskompetenz von ausgewiesenen Arbeitsschutzexperten i.S. eines virtuellen Netzwerks.

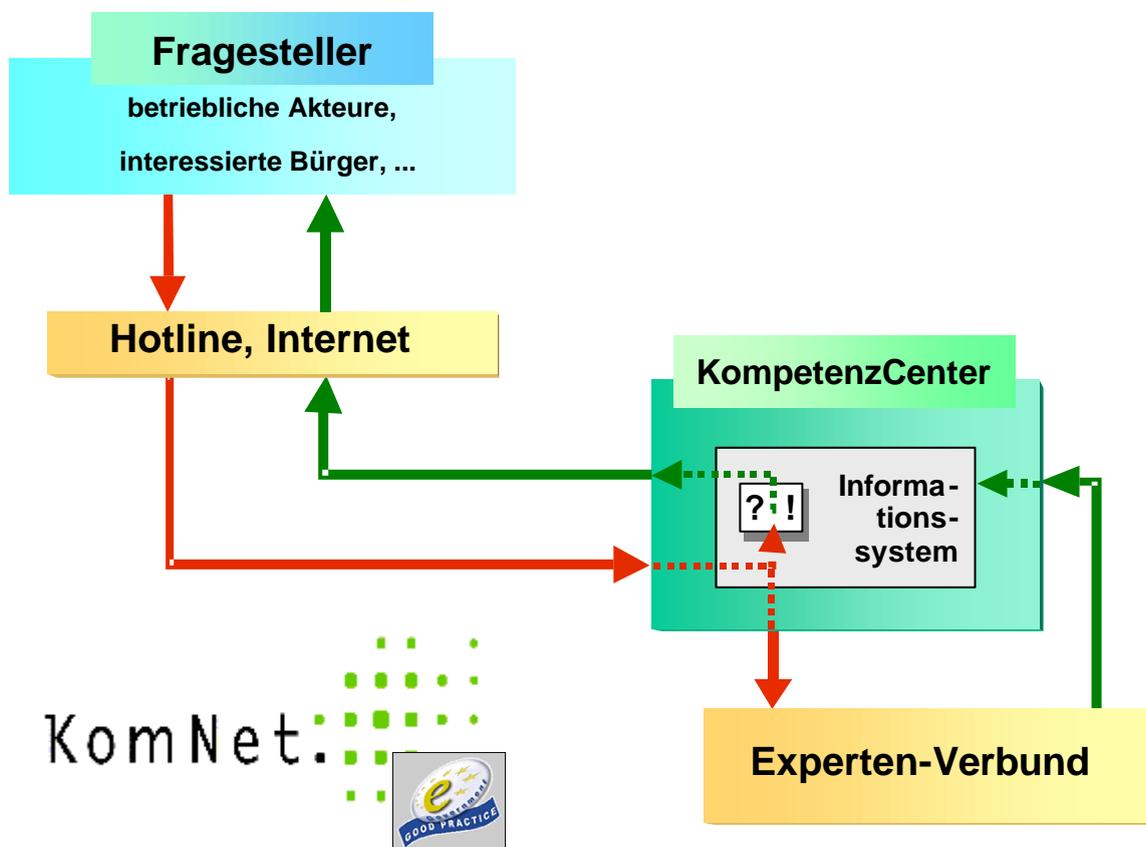


Bild 1: Funktionsweise des Kompetenznetzes Arbeitsschutz NRW
(vgl. TIELSCH, DEILMANN 1999)

Jeder, der Arbeits(schutz)fragen hat, kann sich - auch in anonymisierter Form - an KomNet per Telefon über C@II NRW - das Bürger- und ServiceCenter der Landesregierung NRW - unter der Telefonnummer **0180-3100-110** oder per Internet unter der Adresse <http://www.komnet.nrw.de> wenden. Egal zu welchem Themenbereich des Arbeitsschutzes, egal wie allgemein oder konkret ein Anliegen ist - KomNet löst zwar keine Arbeitsschutzprobleme vor Ort, aber es findet effiziente Wege zu schnellen, relevanzbasierten und qualitätsgesicherten Antworten, sei es durch Zugriff auf bereits erfolgreich Frage-Antwort-Dialoge im Informationssystem des KomNet-KompetenzCenters oder durch Einbeziehung von ausgewiesenen Arbeits(schutz)experten (s.a. Bild 1). Erfolgreiche Dialoge werden in einer dynamischen Wissensdatenbank zum jederzeitigen Zugriff gespeichert. Das hat den großen Vorteil, dass "das Rad nicht immer wieder neu erfunden werden muß", in dem z.B. Experten auf immer gleiche oder ähnliche Fragen Antworten erarbeiten, die anderen Orts vielleicht schon längst gegeben wurden.

2 eGovernment-Wettbewerbe 2001

Als Bestandteil der eGovernment-Aktivitäten des Landes Nordrhein-Westfalen KomNet mit seinem vollständig webbasierten Workflow an nationalen und internationalen Wettbewerben für fortschrittliche IT-Gestaltungslösungen teilgenommen:

- ?? Auf der CeBIT 2001 wurde das Bürgerportal Arbeitsschutz NRW mit der zentralen Säule des Kompetenznetzes Arbeitsschutz NRW als eines der drei bundesweit besten e-Government-Lösungen im Wettbewerb "**eGovernment in Bundes- und Landesverwaltungen**" ausgezeichnet. Insgesamt hatten 50 Bundes- und Landesministerien und nachgeordnete Behörden an dem Wettbewerb teilgenommen.
- ?? Im November 2001 wurde KomNet in einem europäischen eGovernment-Wettbewerb unter der Schirmherrschaft der Europäischen Kommission und der belgischen EU-Präsidentschaft vom Kommissar für Unternehmen und Informationsgesellschaft, **Erkki Liikanen**, und den belgischen Ministern für öffentliche Verwaltung bzw. für die Telekommunikation **Luc van den Bossche** und **Rik Daems** mit einem Award für "**The very best practice of e-Government in Europe to day**" ausgezeichnet.

3 KomNet-Partner

Im Themenfeld Arbeit und Gesundheit entwickelt sich KomNet immer mehr zu einem bundesweiten Quasistandard für flächendeckende Anberaterung. Partner, die bereits eine Entscheidung für KomNet als strategisches Beratungsinstrument in diesem Themenfeld getroffen haben, sind z.B.

- ?? die staatliche Arbeitsschutzverwaltung NRW,
- ?? das Land Sachsen-Anhalt,

- ?? das Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung,
- ?? die Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gaststätten,
- ?? die NRW Gemeinschaftsinitiative Gesünder Arbeiten,
- ?? die NRW Landesinitiative Moderne Arbeitszeiten,
- ?? das Bürgercallcenter CallNRW,
- ?? die Ärztekammer Nordrhein,
- ?? der DGB (Bund),
- ?? die TBS NRW.

Weitere Partner haben Interesse an einem Einstieg in das Kompetenznetz bekundet:

4 Qualitätssicherung

4.1 KomNet-Grundlagen

KomNet ist ein nachfrageorientiertes Dialog-System, das durch praxisnahe Antworten mit Basis-Informationen, Handlungshilfen und Positivbeispielen den Fragestellern eine "Hilfe zur Selbsthilfe" geben will. Dabei wird die Anonymität der Fragesteller (Beschäftigte, betriebliche Führungs- und/oder Funktionsträger, Arbeitgeber, Selbständige, Heim- oder Telearbeiter, in Mutterschutzurlaub befindliche Arbeitnehmerinnen etc.) gewahrt.

Das Kompetenznetz Arbeitsschutz NRW mit den Elementen des Expertennetzes und des KompetenzCenters (Workflow, Dialog-Datenbank, Qualitätssicherung, Zielgruppenorientierung etc.) versucht die Anfragen möglichst *kurzfristig* - im Durchschnitt innerhalb von 3 Werktagen - durch Zugriff auf die beständig wachsende Dialog-Datenbank oder die Einbeziehung des Expertennetzes sowie *relevanzbasiert* und *qualitätsgesichert* nach dem Stand der Technik zu beantworten.

Das virtuelle Netzwerk der Arbeits(schutz)experten des Kompetenznetzes Arbeitsschutz NRW setzt sich z.Z. aus insgesamt 115 Experten aus öffentlichen und privatwirtschaftlichen Organisationen, und zwar hauptsächlich aus der staatlichen Arbeitsschutzverwaltung, Forschungseinrichtungen (Bergische Universität Wuppertal, Institut ASER e.V.) sowie gewerblichen Arbeitsschutzdienstleistern verschiedener Bundesländer (NRW, Hessen, Thüringen).

Der aktuelle Qualitätsarbeitskreis im KomNet-KompetenzCenter für die Frage-Antwort-Dialoge setzt sich aus Mitarbeitern des Instituts ASER e.V. und der Bergischen Universität-GH Wuppertal zusammen und deckt damit neben dem Bereich von "Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit" auch den Bereich der "Arbeitswissenschaft" ab.

4.2 Dialogtypen

Die an KomNet gerichteten Fragen lassen sich thematisch grob unterteilen in:

?? **Typ C-Fragen**,

die sich auf die Übersendung von Broschüren, Vordrucken etc. oder die Nennung von Ansprechstellen beziehen.

Beispiel:

*Übersenden Sie mir bitte die Broschüre mit dem Titel
„Überprüfung der Geräuschangabe ...“*

?? **Typ B-Fragen**, die eher unspezifische Anfragen zu unterschiedlichen Themengebieten von Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit betreffen.

Beispiel:

*Ich möchte etwas über Arbeitszeitmodelle wissen.
Haben Sie dazu irgendwelche Informationen?*

?? **Typ A-Fragen**, die den Kern der Frage-Anwort-Dialoge in KomNet darstellen. Sie thematisieren eine konkrete betriebliche Fragestellung und/oder Problemlage.

Beispiel:

*Gibt es ein Gesetz zum Schutz für Nichtraucher am Arbeitsplatz?
Wird da unterschieden, ob am Arbeitsplatz selbst oder im Konferenzraum nicht
geraucht werden darf? Wie lautet das Gesetz, wo finde ich das?
Habe ich Anspruch auf einen rauchfreien Arbeitsplatz?*

Die Beantwortung "einfacher" Dialoge der **Typ C- und Typ B-Fragen** ist nicht primäre Zielstellung des Kompetenznetzes Arbeitsschutz NRW. Gleichwohl gibt KomNet den Kunden auch auf diese Anfragen eine Antwort, die beispielsweise Hinweise auf regionale Ansprechpartner, Internet-Ressourcen etc. enthält. Derartige Frage-Antwort-Dialoge werden aber i.a. nicht in die für Öffentlichkeit aufbereitete Dialog-Datenbank eingestellt.

Bei den **Typ A-Fragen** liegt ein Schwerpunkt der Qualitätssicherung im Kompetenz-Center darin, dem Fragesteller eine praxisnahe und zielgruppenbezogene Antwort zu geben. Insofern ist zu vermeiden, dass mißverständliche oder nur Teilaspekte der Fragestellung betreffende Antworten weitergegeben werden. Darüber hinaus sollen die Antworten als "Hilfe zur Selbsthilfe" eher "Methodenwissen" als "Faktenwissen" vermitteln, d.h. dem Fragesteller sind zu dessen Unterstützung möglichst nachvollziehbare Handlungshilfen und Positivbeispiele mitzugeben oder in Bezug auf die Fragestellung relevante Ansprechpartner zu nennen – eine große Herausforderung für Experten, Kompetenzcenter und Qualitätssicherer!

4.3 Fragenaufkommen

Im Jahr 2001 wurden an KomNet insgesamt 387 Anfragen (Typ A-Fragen) gestellt (s.a. Bild 3). Zum 31.12.2001 kann nunmehr auf einen Bestand von 1.183 Dialogen zurückgegriffen werden, die i.d.R. jeweils aus mehreren Einzelfragestellungen bestehen, so dass die tatsächliche Anzahl der Einzelfragen etwa um den Faktor 3 hö-

her anzusetzen ist. Von den bearbeiteten Frage-Antwort-Dialogen sind mittlerweile nach positiver Rückmeldung durch den Fragesteller und Überarbeitung im Kompetenzcenter ca. 900 Dialoge in die Dialog-Datenbank eingestellt worden, die der Öffentlichkeit zur Recherche unter <http://www.komnet.nrw.de> zur Verfügung steht.

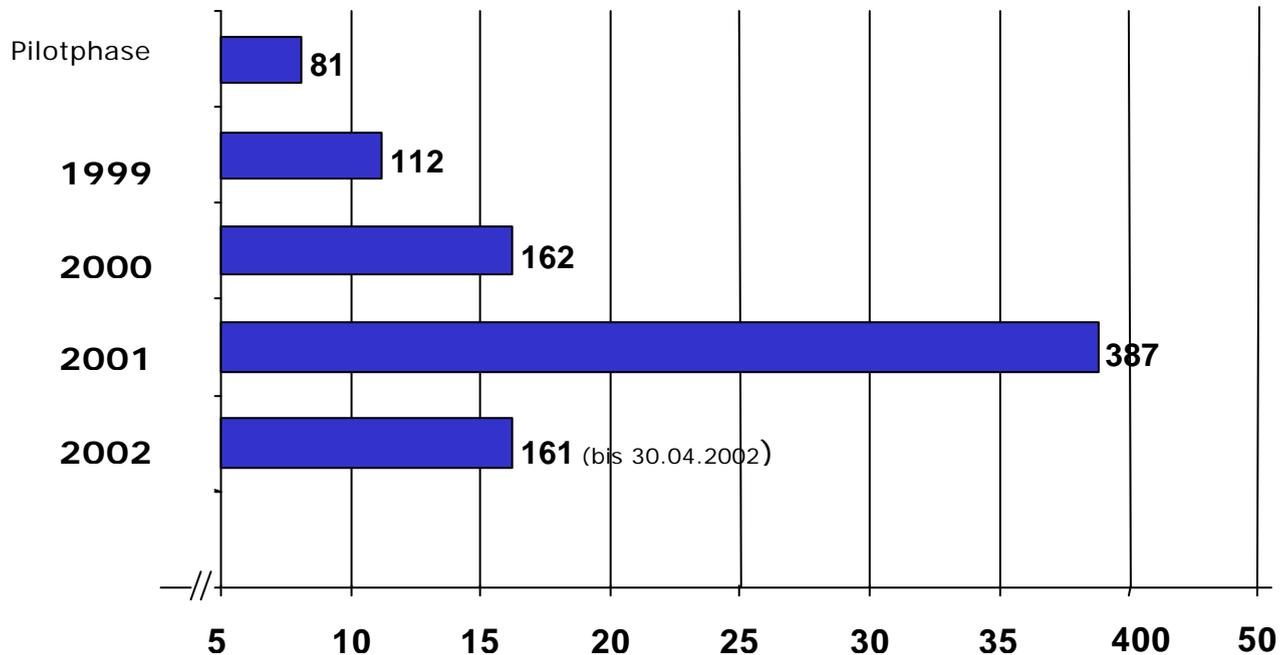


Bild 3: Entwicklung des KomNet-Fragenaufkommens (ohne Sonderaktionen, n=903, 30.12.2002)

5 Kundenzufriedenheit

Die im Jahr 2001 bearbeiteten Frage-Antwort-Dialoge sollten i.S. der Produktverfolgung durch die Fragesteller selbst im Hinblick auf ihre "Zufriedenheit" mit dem KomNet-Service bewertet werden. Dazu wurde ein "Kundenzufriedenheits-Bewertungsbogen" an alle KomNet-Kunden des Jahres 2001 verschickt, deren E-mail-Adressen dem KomNet-KompetenzCenter vorlagen, welcher die Qualitätsmerkmale "Termineinhaltung/Antwortschnelligkeit", "Inhaltliche Qualität der Antwort", "Umfang der Antwort" und "Verständlichkeit der Antwort" beinhaltete (s.a. Bild 5). Darüber hinaus hatten die KomNet-Nutzer die Möglichkeit, qualitative Bemerkungen, Ergänzungen etc. anzugeben. Diese Kundenzufriedenheitsabfrage geschah im Jahr 2001 in mehreren Schwerpunktaktionen im Durchschnitt etwa rund 3 Monate nach Abschluß des KomNet-Dialogs mit dem KomNet-Kunden (um eine aktuelle Erreichbarkeit des Kunden zu gewährleisten, wird seit Ende 2001 die Kundenzufriedenheit zeitnäher in Verbindung mit dem (vorläufigen) Abschluß eines KomNet-Dialogs abgefragt).

Kundenzufriedenheits-Bewertungsbogen

KomNet-Dialog-Nr.: A 2002-000846-cc757

Fragenthema: Sanitäre Einrichtungen auf einer Baustelle

1. Antwortschnelligkeit (Termineinhaltung)

<input type="checkbox"/>	zu langsam	<input type="checkbox"/>	wie erwartet	<input type="checkbox"/>	sehr schnell
--------------------------	------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

2. Inhaltliche Qualität der Antwort (Güte)

<input type="checkbox"/>	gering	<input type="checkbox"/>	mittel	<input type="checkbox"/>	hoch
--------------------------	--------	--------------------------	--------	--------------------------	------

3. Umfang der Antwort

<input type="checkbox"/>	zu gering	<input type="checkbox"/>	wie erwartet	<input type="checkbox"/>	zu viel
--------------------------	-----------	--------------------------	--------------	--------------------------	---------

4. Verständlichkeit der Antwort

<input type="checkbox"/>	schlecht	<input type="checkbox"/>	angemessen	<input type="checkbox"/>	sehr gut
--------------------------	----------	--------------------------	------------	--------------------------	----------

Bemerkungen, Ergänzungen etc.:

--

Den Kundenzufriedenheits-Bewertungsbogen bitte an das **KomNet-KompetenzCenter** beim **Institut ASER e.V.** zurücksenden:

Telefax: 0202 - 73 11 84 oder E-Mail: aser1@uni-wuppertal.de

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit !

Bild 5: KomNet-Bewertungsbogen zur Kundenzufriedenheit

Für das Jahr 2001 wurden insgesamt 130 Kundenzufriedenheits-Bewertungsbogen an das KomNet-KompetenzCenter per Email oder per Telefax zurückgeschickt, was einer Rücklaufquote von 33,6 % entspricht.

5.1 Bearbeitungsdauer/Antwortschnelligkeit

Etwas mehr als die Hälfte der Anfragen an KomNet konnten im Jahr 2001 innerhalb von 5 Werktagen beantwortet werden (Bild 4). Demgemäß wird auch in der Kundenzufriedenheitsauswertung der Qualitätsaspekt "Antwortschnelligkeit / Termineinhaltung" zu 89,2 % als zufriedenstellend von den KomNet-Kunden gewertet (s.a. Bild 6). Dabei ist zu berücksichtigen, dass der Aufbau des KomNet-Expertenetztes nicht abgeschlossen ist. Die bestehenden thematischen "weiße Flecken" im Expertenpool werden stets nur im Bedarfsfall gefüllt mit u.U. beim ersten Fragefall zeitaufwändiger Suche nach geeigneten Fachexperten. Zudem sind ein Teil der KomNet-Anfragen sehr speziell, da für die Antwort umfangreiche Erläuterungen mitgegeben werden müssen, um Mißdeutungen zu verhindern. Darüber hinaus gibt es auch Anfragen, die z.Z. auch vom Stand der Wissenschaft und Technik nicht zufriedenstellend beantwortet werden können.

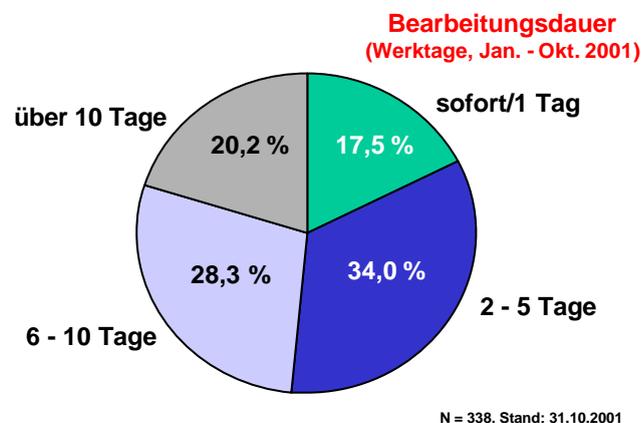
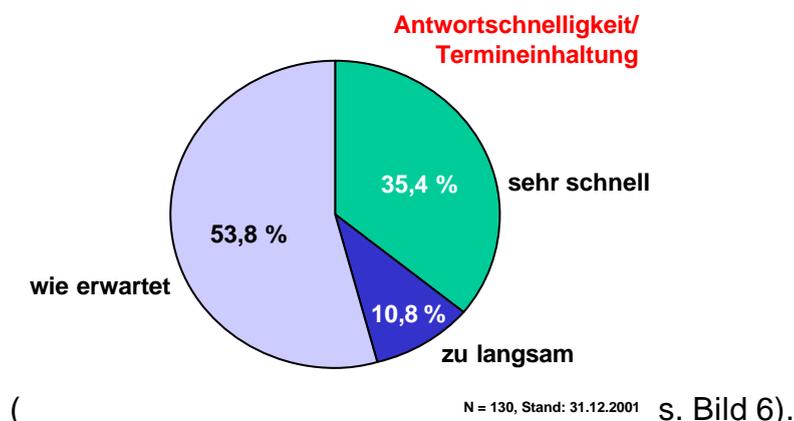


Bild 4: Bearbeitungsdauer der Frage-Antwort-Dialoge (Jan.-Okt. 2001)

In der Kundenzufriedenheitsbefragung wurde der Qualitätsaspekt "Antwortschnelligkeit/Termineinhaltung" von den KomNet-Kunden mit 89,2 % als zufriedenstellend ("sehr schnell" und "wie erwartet") gewertet



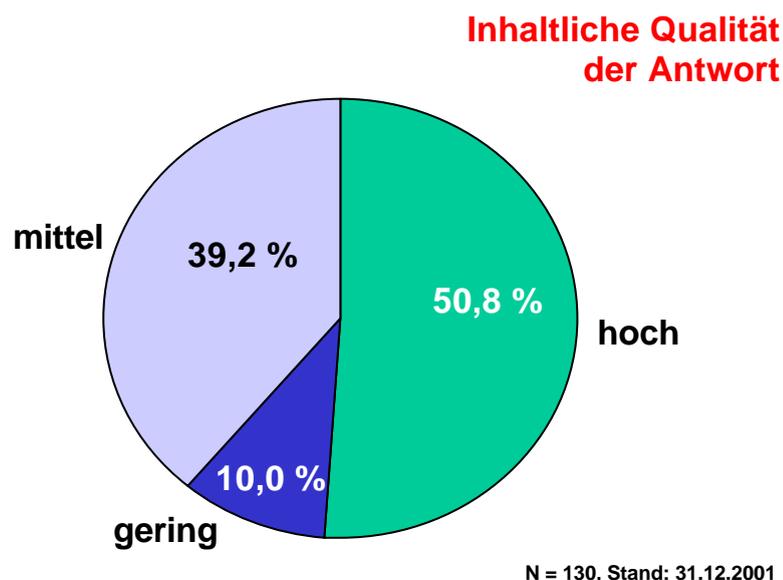
*Bild 6: Kundenzufriedenheit mit dem KomNet-Angebot 2001
hier: Qualitätsmerkmal "Antwortschnelligkeit/Termineinhaltung"*

5.2 Inhaltliche Qualität der Antwort

Auch bei der inhaltlichen Qualität der Antworten fallen die Bewertungen der KomNet-Kunden überwiegend positiv aus, d.h. nur 10,0 % der bisherigen Kunden bemängeln eine zu geringe "Inhaltliche Qualität der Antwort" (s. Bild 7).

Hierbei ist zu berücksichtigen, dass z.Z. noch viele Fragesteller auf die Angabe des Wirtschaftszweigs, der Betriebsgröße und ihrer Aufgabe im Betrieb verzichten, so dass eine zielgruppenspezifische Antwort nicht gegeben werden kann. So erfordert beispielsweise eine Antwort für Arbeitsschutzfachleute (Betriebsarzt, Sicherheitsfachkraft etc.) i.d.R. eine andere sprachliche und inhaltliche Antwortaufbereitung als für andere betriebliche Arbeitsschutzakteure, da von einem unterschiedlichem Basiswissen ausgegangen werden muss. Wird also z.B. einer Betriebsärztin in der KomNet-Antwort wohl bekannte Grundlageninformationen umfangreich dargeboten, ist wohl diesbezüglich nur kaum Zufriedenheit zu erreichen.

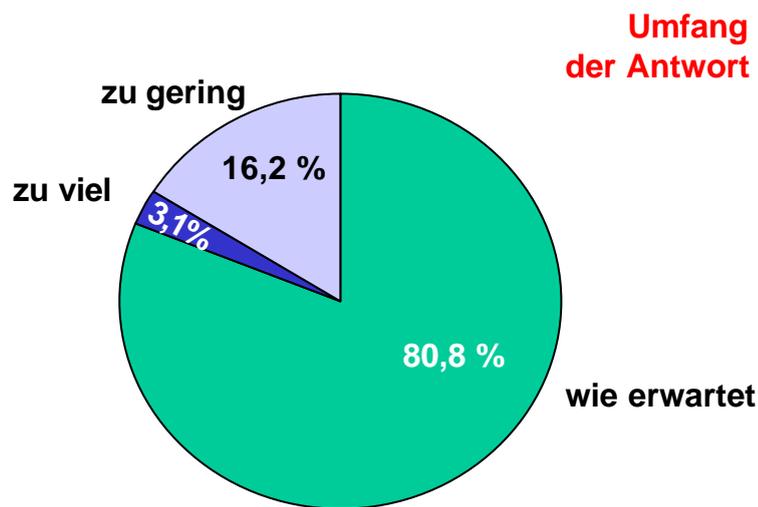
Im Übrigen: Auch im Arbeitsschutz gibt es oftmals durchaus mehrere „richtige“ Antworten. Zu jedem KomNet-Dialog im Internet kann man per Mausclick Bemerkungen und Ergänzungen abgeben, die helfen, das Wissen des Gesamtnetzes permanent zu erweitern.



*Bild 7: Kundenzufriedenheit mit dem KomNet-Angebot 2001
hier: Qualitätsmerkmal "Inhaltliche Qualität der Antwort"*

5.3 Umfang der Antwort

Hinsichtlich des Antwortumfangs treffen die KomNet-Antworten ganz überwiegend die Erwartungen der KomNet-Kunden (s. Bild 8).



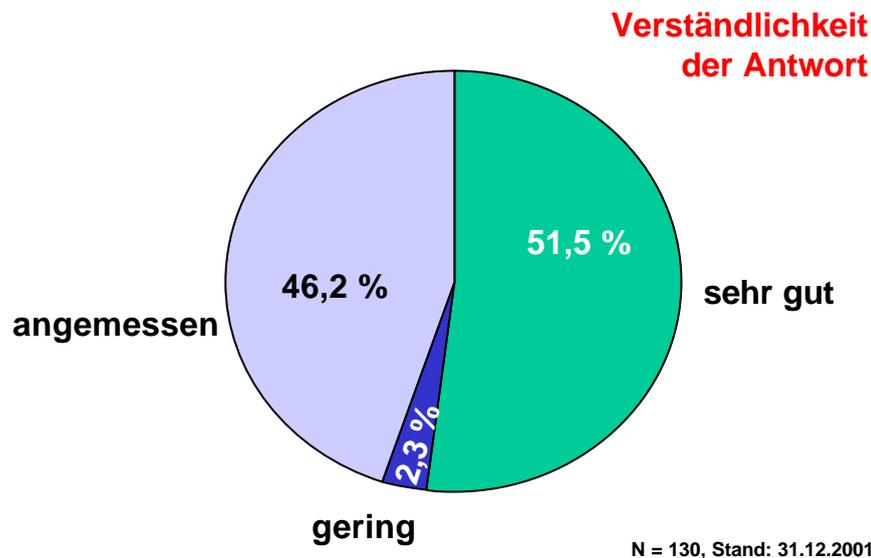
N = 130, Stand: 31.12.2001

*Bild 8: Kundenzufriedenheit mit dem KomNet-Angebot 2001
hier: Qualitätsmerkmal "Umfang der Antwort"*

Bei den als "zu gering" empfundenen Antwortumfängen ist zu berücksichtigen, dass eine zielgruppenspezifische Beantwortung wegen fehlender Angaben zu "Wirtschaftszweig", "Betriebsgröße", "Aufgabe im Betrieb" usw. oftmals erschwert wurde. Seit Anfang 2002 werden diese Angaben daher als "Pflichtfelder" abgefragt. Zudem versteht sich KomNet als Instrument, das den Fragestellern möglichst schnell "Hilfe zur Selbsthilfe" geben will. Umfassende Beratungsdienstleistungen, die alle Facetten des betrieblichen Problems vor Ort beleuchten, sollen und können von KomNet nicht erbracht werden.

5.4 Verständlichkeit der Antwort

Von wenigen Ausnahmen abgesehen, bewerteten die KomNet-Kunden eine adäquate Verständlichkeit der gegebenen Antworten (s. Bild 9). Nur in seltenen Fällen machten die Fragesteller von der Möglichkeit Gebrauch, bei einer aus ihrer Sicht unvollständigen oder unverständlichen Antwort erneut den KomNet-Service zu nutzen, um Folgefragen zu stellen oder sich einzelne Aspekte einer gegebenen Antwort weiter näher erläutern zu lassen.



*Bild 9: Kundenzufriedenheit mit dem KomNet-Angebot 2001
hier: Qualitätsmerkmal "Verständlichkeit der Antwort"*

Die für das Jahr 2001 ermittelte Zufriedenheit der KomNet-Kunden bestätigt einerseits die hohe Güte der Expertenantworten und die weitere formale, sprachliche und inhaltliche Qualitätssicherung der Frage-Antwort-Dialoge im KomNet-Kompetenz-Center, andererseits stellt sie die Verpflichtung dar, das erzielte Qualitätsniveau auch in Zukunft zu halten bzw. weiter zu verbessern. Mittelfristiges Ziel ist es, in den einzelnen Qualitätsmerkmalen Verschiebungen von "mittleren Bewertungen" zu "guten Bewertungen" durch die KomNet-Kunden zu erreichen und Verbesserungen in der durchschnittlichen Bearbeitungsdauer zu erzielen.

6 Ausblick

Die KomNet-Philosophie der institutionenübergreifenden, nachfrageorientierten Anstoßberatung ermöglicht es, einen interdisziplinären, qualitativ hochwertigen Beratungsservice flächendeckend anzubieten. Sie hat daher Eingang in das aktuelle arbeitsschutzpolitische Konzept des Landes NRW „Wandel gestalten – gesünder arbeiten!“ gefunden (DEDEN, H., M. DEILMANN, G. RICHENHAGEN, M. SIEKMEYER 2001).

Aus den Einzelbeiträgen europäischer Workshops in Düsseldorf und Bilbao des Jahres 2001 (BILBAO 2001), die von der Europäischen Arbeitsschutzagentur ausgerichtet wurden, lässt sich schlussfolgern, dass neben dem konventionellen Weg über rechtsnormative Veränderungen in Europa zukünftig verstärkt innovative Ansätze von Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit verfolgt werden sollen, die eine oder mehrere folgender Merkmale beinhalten:

- a) Zusammenarbeit mit nationalen, regionalen und sektoralen Organisationen;
- b) Förderung der Prävention sowohl für die Beschäftigten in Betrieben als auch für die Bürger in der Gesellschaft;

- c) Integration der Arbeitsschutzaktivitäten mit Bereichen wie der Arbeitsmarktpolitik, dem Arbeitsrecht, dem Beschaffungswesen, der betrieblichen Gesundheitsförderung und dem öffentlichen Gesundheitswesen;
- d) Modernisierung der nationalen Arbeitsschutzsysteme zur Erweiterung deren Präventionsfähigkeit durch neue Instrumente der Arbeits(schutz)aufsicht und durch neue Formen der Zusammenarbeit mit den beteiligten und angrenzenden Kreisen.

Das generelle Interesse an dem Konzept des Kompetenznetzes Arbeitsschutz NRW steigt seit Anfang des Jahres 2001 in der Fachwelt merklich an. Dies belegen die steigenden Anfragenzahlen, die dabei erzielte Kundenzufriedenheit und darüber hinaus die Auszeichnungen bei den nationalen und internationalen eGovernment-Wettbewerben. Aber auch das Interesse an institutionellen Kooperationen steigt, um das KomNet-Konzept als strategisches Instrument in die eigenen organisatorischen Abläufe einzubinden und zur Effizienzsteigerung von Informations- und Beratungsdienstleistungen zu nutzen.

Es bietet sich prinzipiell an, das KomNet-Prinzip auch „vertikal“, für andere Themenbereiche („Verkehr“, „Gesundheit“, „Technik“ etc.) nutzbar zu machen, in denen Fragestellungen eine Rolle spielen, die nicht über vorbereitete „FAQ's“ (Frequently Asked Questions) beantwortet werden können, sondern eine spezifische, qualitätsgesicherte Antwort von einschlägigen Fachspezialisten erfordern.

7 Literatur

BILBAO 2001:

Arbeitsplatzqualität "Strategie-Ansätze des Arbeits- und Gesundheitsschutzes in Europa"

Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz, Forum 2, Bilbao, 2001

BRÜSSEL 2001:

From Policy to Practice,

e-Government Konferenz der Europäischen Union, Brüssel, 29./30. November 2001, http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/programme/index_en.htm

DEDEN, H., M. DEILMANN, G. RICHENHAGEN, M. SIEKMEYER 2001:

initiativ in NRW. Wandel gestalten – gesünder arbeiten. Konzept für einen zukunftsorientierten Arbeitsschutz in NRW

Ministerium für Arbeit, Soziales, Qualifikation und Technologie des Landes Nordrhein-Westfalen (Hrsg.), Düsseldorf, 2001

TIELSCH, R., B.H. MÜLLER, M. DEILMANN 1997:

Präventiver Arbeitsschutz in Klein- und Mittelbetrieben - Anforderungen, Probleme und Lösungskonzepte

Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (Hrsg.), Düsseldorf, 1997

TIELSCH, R., M. DEILMANN 1999:

Präsentation und Einführung des Kompetenznetzes Arbeitsschutz NRW - KomNet

Ministerium für Arbeit, Soziales und Stadtentwicklung, Kultur und Sport des Landes Nordrhein-Westfalen (Hrsg.), Düsseldorf, 1999

Verfasser:

Dipl.-Ing. Michael Deilmann

Ministerium für Arbeit und Soziales, Qualifikation und Technologie
des Landes Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf
Referat Arbeitsorganisation, Grundsatzfragen

Prof. Dr.-Ing. Bernd Hans Müller

Bergische Universität-GH Wuppertal
Fachbereich Sicherheitstechnik
Fachgebiet Arbeitssicherheit/Ergonomie

Dipl.-Ing. Karl-Heinz Lang

Dipl.-Psych. Andreas Saßmannshausen

Dr. rer. sec., Dipl.-Psych. Rainer Tielsch

Institut ASER e.V.
Corneliusstrasse 31
D-42329 Wuppertal