

Meine Damen und Herren,

auch ich möchte Sie sehr herzlich zu unserem Workshop heute Nachmittag begrüßen. Bevor ich mit meinem Vortrag beginne, erlauben Sie mir bitte, dass ich mich Ihnen kurz vorstelle:

- mein Name ist Klaus Büdenbender
- ich bin verheiratet
- habe einen 12 jährigen Sohn
- von Beruf bin ich gelernter Modellschreiner
- seit fast 24 Jahren arbeite ich in einer Werkstatt für behinderte Menschen als Fachkraft für Arbeits- und Berufsförderung
- im DSB gehöre ich dem Bundesverband an
- seit ca. 5 Jahren arbeite ich zusammen mit Carsten Ruhe im Referat „Barrierefreies Planen und Bauen“
- das Thema meines heutigen Vortrages lautet:

## **Aktion „Notfall – Telefax 112“**

Der Beginn dieser Aktion geht auf das Jahr 1999 zurück. Schätzungen gehen davon aus, dass es in Deutschland ca. 1,5 Millionen hörgeschädigte Menschen gibt, die nicht mehr telefonieren können. Aber natürlich kommt auch dieser Personenkreis schnell einmal in die Situation, Hilfe herbeirufen zu müssen. Wenn ich aber nicht mehr telefonieren kann, wie soll ich das dann machen? Da sich die

Schreibtelefone nicht so recht durchsetzen konnten, haben die Leitstellen diese vielerorts recht schnell wieder „*abgeklemmt*“. Eine andere Lösung musste demnach her. Das Telefaxgerät schien da eine gute Alternative. Viele Hörgeschädigte verfügen darüber und in den Leitstellen stehen die Dinger ja eh wegen der anfallenden Bürokratie herum. Einige Leitstellen richteten, erst einmal von sich aus, schließlich eigenständig „*Notfall-Telefax-Geräte*“ ein und teilten das den betroffenen hörgeschädigten Menschen mit. Alles in Butter? Leider nicht! Der Haken an der ganzen Sache war nämlich, dass man sein Notfall-Telefax nicht an eine der beiden bundesweit einheitlichen, gebühren- und vorwahlfreien Notrufnummern 112 und 110 schicken konnte. In diesem Fall war die Notruftechnik nämlich schlicht und einfach viel zu dumm zu unterscheiden, ob ein telefonischer oder gefaxter Notruf einging. Dieses Problem besteht aber im Prinzip auch heute noch, da automatische Faxweichen in der Leitstellentechnik keine Verwendung finden, weil ein eingehender Notruf, egal ob per Telefon, Handy oder Telefax, verbal von einem Leitstellendisponenten abgefragt werden muss.

So kam es erst einmal, dass sich bundesweit die Leitstellen auf Inselfösungen zurückzogen. Etwa nach dem Motte: „*Jeder für sich – der liebe Gott für uns alle.*“ Nun muss man aber wissen, dass es bei Aktionsbeginn, 1999, bundesweit über 300 Feuerwehrleitstellen gab. Die Polizeileitstellen gar nicht inbegriffen. Bei über 300 Feuerwehrleitstellen bedeutete dies natürlich auch über 300 unterschiedliche Notfall-Telefax-Nummern. Noch dazu mit der jeweiligen, ortsüblichen Vorwahlnummer. Zwölfstellige Rufnummern, so haben wir damals festgestellt, waren absolut keine Seltenheit. Kein Mensch ist aber in der Lage, sich all diese

Rufnummern zu merken. Und - gebührenfrei waren die Rufnummern ja auch nicht. Alles andere als behindertenfreundlich also. Ich bezeichne diesen Zustand gerne als „*das bundesdeutsche Nummernwirrwarr*“. Hier musste also Abhilfe geschaffen werden und zwar möglichst schnell. Aber wie? Anschreiben nach Anschreiben gingen damals an viele Verantwortliche im ganzen Bundesgebiet, bis wir schließlich einen sehr engen, und heute noch bestehenden, Kontakt zur Branddirektion Frankfurt am Main knüpfen konnten. Findige Techniker hatten sich dort nämlich zwischenzeitlich in Zusammenarbeit mit der Berufsfeuerwehr Frankfurt am Main etwas einfallen lassen. Den sog. „*Verbindungssatz*“. Damit war und ist es möglich, dass man die beiden Notrufnummern 112 und 110 mit einem Notfall-Telefax ganz unproblematisch erreichen kann.

Bevor wir uns jetzt gemeinsam ansehen wollen, was nach dem Absetzen eines Notrufes in einer Leitstelle so alles geschieht, lassen Sie uns einen kurzen Blick ins Brandschutzrecht tun. Dort ist nämlich zu lesen:

**„Wer einen Brand, ein anderes Schadensereignis oder Gefahrenereignis bemerkt, durch das Menschen, Tiere oder erhebliche Sachwerte gefährdet sind, ist verpflichtet, dies unverzüglich der Feuerwehr oder den Polizeidienststellen zu melden.“**

Und, meine Damen und Herren, diese Pflicht haben selbstverständlich erst einmal auch wir Hörgeschädigte. Wie wir das realisieren können, ist eine ganz andere Sache.

Kommen wir nun zum Notruf. Was also geschieht nach dem Absetzen eines Notrufes? Natürlich ist uns allen das nicht gänzlich unbekannt,

aber schauen wir uns trotzdem einmal einen eingehenden Notruf über 112 etwas näher an:

- Wer telefonieren kann, wählt an seinem Telefon oder Handy einfach die 112. In der Leitstelle kommt der Notruf an und der Disponent fragt diesen ab. Wenn er alle notwendigen Daten von uns hat, wird unser Notruf umgehend weiterbearbeitet und der Notarzt, die Feuerwehr oder der Rettungsdienst rücken aus. Das alles läuft innerhalb weniger Minuten ab!
- Beim Telefax-Notruf läuft es ähnlich. Ich gehe mal davon aus, dass wir alle neben unserem Telefaxgerät eine schon mit den persönlichen Daten ausgefüllte Notfall-Telefax-Vorlage für den Ernstfall bereit liegen haben. Im Notfall brauchen wir dann nämlich nur noch anzukreuzen, welche Hilfe wir benötigen. Die Notfall-Telefax-Vorlage stecken wir in unser Faxgerät und wählen die 112. In der Leitstelle klingelt nun wieder das Telefon des Disponenten. Er fragt ab, stellt aber nun fest, dass sich am anderen Ende der Leitung keine menschliche Stimme meldet, sondern nur das typische Piepen eines Faxgerätes zu hören ist. Nun muss das Notfall-Telefax ja irgendwie herbei, damit der Disponent es bearbeiten kann. Also drückt er einen ganz bestimmten Knopf seines Abfragetisches oder klickt mit der Maus auf eine bestimmte Stelle seines Bildschirms, die Leitstellen sprechen hier von einem sog. Verbindungssatz, und augenblicklich fängt neben ihm ein Faxgerät an zu arbeiten und druckt unser Notfall-Telefax aus. Das Notfall-Telefax wird nun sofort bearbeitet. Innerhalb kürzester Zeit rückt die angeforderte Hilfe aus. Und damit wir nun auch wissen,

dass unser Notfall-Telefax angekommen und Hilfe unterwegs ist, erhalten wir ein Antwortfax der Leitstelle als Rückmeldung.

Und so sieht heute ein moderner Bildschirmarbeitsplatz, hier am Beispiel der neuen Leitstelle der Branddirektion Frankfurt am Main, aus. Das hier zu sehende Telefaxgerät ist ausschließlich für den Empfang eines Notfall-Telefax-Notrufes eingerichtet. Das Antwortfax wird von einem anderen Faxgerät an den Hilfesuchenden zurückgefaxt.

Und auf dieser Großaufnahme eines Computerbildschirms der Leitstelle Brake an der Unterweser kann man sehr schön erkennen, wo der Disponent mit der Maus klicken muss, damit das Notfall-Telefax ausgedruckt werden kann.

Meine Damen und Herren, wir können an diesen beiden Beispielen eigentlich sehr schön erkennen, dass heute in den Leitstellen Notrufabfragen eingerichtet werden, die mit den herkömmlichen Telefonanlagen so gar nicht mehr zu vergleichen sind. Heute handelt es sich hier überwiegend um reine PC-gesteuerte Anlagen. Und ein Faxgerät ist da eigentlich gar nicht vorgesehen – zum Leidwesen der hörgeschädigten Menschen.

Was die einen aber so super gut finden, mögen andere noch lange nicht. So war es auch beim Faxnotruf über 112 und 110. Obwohl namhafte Berufsfeuerwehren wie z. B. Aachen, Berlin oder gerade auch Frankfurt/Main zweifelsfrei darlegen konnten, dass man einen Telefaxnotruf mit moderner ISDN-Technik ohne Probleme und ohne

hohen technischen Aufwand an die 112 oder 110 senden konnte, sträubte sich die überwiegende Zahl der deutschen Leitstellen dagegen. Besonders bei der Polizei war man anfänglich so gar nicht dafür. Querschüsse kamen aber insbesondere auch von den politisch Verantwortlichen. Da gibt es nämlich zwei Arbeitskreise. Den AK 2 und den AK 5. Der eine ist für die Polizei und der andere für die Feuerwehr zuständig. Und alle beide unterstehen sie der ständigen Konferenz der Innenminister und –senatoren der Länder. Diese hatten zwar auch eingesehen, dass man hörgeschädigten Menschen den Zugang zum bundesdeutschen Notrufsystem einfacher ermöglichen musste. Nur, man favorisierte dort von Anfang an die *(Vorwahl) + 19 294*. Also bekämen wir auch hier wieder über 300 Feuerwehrleitstellen mit vielen unterschiedlichen Vorwahlnummern. Für uns vom DSB unakzeptabel! Der Deutsche Schwerhörigenbund hat sich daraufhin noch intensiver mit den Brandschutzbehörden zusammengetan, gegen dieses politische Ansinnen protestiert und seine Forderung nach dem faxfähigen Notruf über 112 und 110 laut und stark in die Öffentlichkeit getragen. Carsten Ruhe hat damals eigens dafür eine Gegenüberstellung der einzelnen möglichen Varianten, also

- der damalige Stand der aktuellen Notfall-Telefax-Technik,
- des faxfähigen Notrufes über 112/110 und
- der *(Vorwahl) + 19294* erarbeitet,

aus der man noch heute sehr schön ersehen kann, welche Vorteile und Nachteile sie haben. Und um unseren Forderungen noch mehr Gewicht zu verleihen, haben wir 2001, auf dem DSB-Kongress in Berlin eine bundesweite Unterschriftenaktion gestartet. Im Juni 2002 konnten wir dem damaligen Vorsitzenden der Innenministerkonferenz, dem Bremer

Innensenator Dr. Kuno Böse, in Bremen fast 10.000 Unterschriften von Betroffenen und Nichtbetroffenen übergeben. Ein Forderungskatalog, den der DSB schon im Vorfeld an über 110 Ministerien und andere verantwortliche Institutionen verschickt hatte, rundete die Aktion „*Notfall-Telefax 112*“ ab. Parallel zu all diesen Bemühungen konnten wir in Zusammenarbeit mit der Branddirektion Frankfurt am Main eine Notfall-Telefax-Vorlage erarbeiten, die ganz bewusst in Schrift- und Bildsprache gehalten ist. Inzwischen haben wir Übersetzungen in 12 europäische Sprachen, sodass wir mit dieser Vorlage auch ausländische Mitbürgerinnen und Mitbürger integrieren. Seither sind fast 6 Jahre ins Land gezogen. Was hat sich also seit dem getan?

An dieser Stelle muss ich voraus schicken, dass ich in den vergangenen Wochen alle bundesdeutschen Innenministerien angeschrieben und um den aktuellen Leitstellenbestand mit den dazugehörenden Nummern gebeten habe. Die meisten Ministerien haben zwischenzeitlich geantwortet, sodass unser Nummernverzeichnis im Moment „Top aktuell“ ist. Demnach sieht es heute so aus, dass hör- und sprachgeschädigte Menschen in Berlin, Brandenburg, Bremen, Hamburg und Hessen landesweit die Leitstellen von Polizei und Feuerwehr per Notfall-Telefax über die 112 und/oder 110 erreichen können. In Sachsen-Anhalt, Rheinland-Pfalz und Mecklenburg-Vorpommern ist es die 110. Und in den anderen Bundesländern sieht es wie folgt aus:

In **Baden-Württemberg** haben **3** Feuerwehrleitstellen die 112 faxfähig geschaltet.

**Bayern** wird den faxfähigen Notruf über 112 nach der Inbetriebnahme seiner neuen Integrierten Rettungsleitstellen auch anbieten. Bislang sind dort **2** Feuerwehrleitstellen über die 112 mit dem Notfax erreichbar.

In **Mecklenburg-Vorpommern** sind laut Innenministerium alle Leitstellen der Feuerwehr und der Polizei landesweit über die 110 mit einem Notfall-Telefax zu erreichen.

In **Niedersachsen** sind nach meiner Kenntnis bislang **10** Feuerwehrleitstellen über die 112 mit einer Notfall-Telefax-Vorlage erreichbar und **2** über 110.

In **Nordrhein-Westfalen** sind **11** Feuerwehrleitstellen und **22** Polizeileitstellen mit einer Notfall-Telefax-Vorlage über 112 und 110 zu erreichen.

In **Rheinland-Pfalz** sind **11** Feuerwehrleitstellen mit einer Notfall-Telefax-Vorlage über die 112 erreichbar. **Landesweit** der Polizeinotruf über 110.

Das Innenministerium von **Sachsen** teilte mit, dass es den faxfähigen Notruf über 110 und 112 wegen der Handvermittlung für zu unsicher hält.

In **Sachsen-Anhalt** haben **10** Feuerwehrleitstellen die 112 faxfähig geschaltet. Der Polizeinotruf 110 ist **landesweit** mit einer Notfall-Telefax-Vorlage zu erreichen.

Im **Saarland** ist bisher noch keine Leitstelle über 112 oder 110 faxfähig geschaltet.

In **Schleswig-Holstein** haben nach meiner Information bisher **9** Feuerwehrleitstellen die 112 faxfähig geschaltet. Ansonsten läuft der Faxnotruf über eine landeseinheitliche, vorwahlpflichtige Faxnummer im Kieler Innenministerium auf.

In **Thüringen** sind **2** Feuerwehrleitstellen mit einem Notfall-Telefax über die 112 zu erreichen.

Dies, meine Damen und Herren, ist der Stand von Ende September 2005, also im Prinzip „Top aktuell“.

Wie wir ja alle wissen, ist die Politik derzeit eifrig damit beschäftigt, das europäische Haus aufzubauen. Dies mag sicher Vorteile haben, hat aber ganz sicher hier und da auch wieder ein paar Nachteile. In Sachen Notfall-Telefax mag man den Vorteil vielleicht darin erkennen, dass in Deutschland das Telekommunikationsgesetz (TKG) überarbeitet werden musste. Und im Zuge dessen dann natürlich auch die Notrufverordnung (NotrufV). Der DSB hat schon sehr früh die Gelegenheit am Schopf gepackt und sich in die laufende Diskussion eingebracht. So konnten wir es mit Hilfe des Bundesbehindertenbeauftragten, Karl Hermann Haack, erreichen, dass wir von vorne herein in den laufenden Änderungsprozess eingebunden wurden und sogar eigene Textvorschläge einbringen konnten. Carsten Ruhe hat dann schließlich den Standpunkt des DSB bei einer öffentlichen Anhörung im Bundeswirtschaftsministerium in

Bonn, das war im Herbst 2004, vorgebracht. Mit Erfolg, wie ich meine, denn unsere Textvorschläge wurden im neuen Gesetzestext weitestgehend übernommen. Übernommen wurde auch ganz deutlich unsere Forderung, dass zukünftig in Deutschland Notrufe nicht nur telefonisch, sondern auch per Notfall-Telefax-Vorlage über den Europanotruf 112 und die nationale Notrufnummer 110 zu bearbeiten sind.

So gut – so schön. Das dicke Ende kommt ja bekanntlich immer am Schluss, wie es ein Sprichwort trefflich aussagt. Denn, nach der Verabschiedung des Gesetzes durch den Deutschen Bundestag am 17. Juni 2005 hatte der Bundesrat am 8. Juli 2005 beschlossen, den Vermittlungsausschuss anzurufen. Alles nicht so schlimm, dass hätten die schon hinbekommen, wenn da nur nicht die vorzeitigen Neuwahlen zum Deutschen Bundestag gewesen wären. Dies hat nämlich nun zur Folge, dass der Gesetzesentwurf und die Telekommunikations-Notrufverordnung neu eingebracht und beraten werden müssen. Aber, glaubt man der politischen Seite, dann dürfte sich an unseren Textvorschlägen nichts ändern – sofern der Bundesrat keine weiteren Einwände hat. Wir müssen uns halt weiter gedulden.

Meine Damen und Herren, ich möchte jetzt noch auf das DSB-Notfall-Telefax-Verzeichnis hinweisen, welches Sie auf der Homepage des DSB unter [www.schwerhoerigen-netz.de](http://www.schwerhoerigen-netz.de) oder über [www.notfall-telefax112.de](http://www.notfall-telefax112.de) aufrufen können. Dieses Verzeichnis konnte unter Mithilfe vieler verantwortlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Polizei, Feuerwehr und Rettungsdiensten in monatelanger Arbeit erstellt werden. Hierzu

waren unzählige Aufrufe im Internet erforderlich, jede Menge Anschreiben an die zuständigen Ministerien und auch Veröffentlichungen im DSB-Report. Weit über 300 Faxfragebögen an die Leitstellen, die ich täglich all abendlich durch die Telefonleitung geschickt habe, waren erforderlich, um überhaupt an all die Nummern zu kommen.

Notfall-Telefax-Vorlagen finden Sie ebenfalls auf den beiden genannten Homepages. Zurzeit verfügen wir, wie schon angesprochen, über Vorlagen in insgesamt **12** europäischen Sprachen.

Hier noch einmal in Kurzform unsere Forderungen:

- bundesweit einheitliche Notfall-Telefax-Nummern 112 und 110
- die Endgeräte als Notrufeinrichtung und nicht als Bürofaxgerät
- einen bundesweit einheitlichen Notfall-Telefax-Vordruck

Abschließend noch einmal! Die Abfrage eines eingehenden Notrufes muss immer von einem Leitstellendisponenten angenommen werden. Und das gilt für den Telefonnotruf genauso, wie für den Handynotruf und eben auch für das Notfall-Telefax. Selbstverständlich gibt es auf dem Markt automatische Faxweichen. Jeder von uns, der ein Telefon-/Telefax-Kombigerät sein Eigen nennt, weiß das. Diese Möglichkeit kann aber eben aus den oben genannten Gründen der Notwendigkeit der verbalen Abfrage in der Leitstellentechnik keine Verwendung finden.

Fazit:

Der faxfähige Notruf über 112 und 110 ist heute problemlos möglich. Voraussetzung ist aber in der Tat ISDN-Technik. Diese moderne Technik

dürfte zwischenzeitlich in nahezu allen Leitstellen Einzug gehalten haben. Und trotzdem haben einige Leitstellen mit dem Faxnotruf technische Probleme, etwa mit den unterschiedlichen Faxgerätetypen oder einfach auch nur wegen leerer öffentlicher Kassen. Jedoch ist man bundesweit versucht, alles zum Wohle der hörgeschädigten Menschen in den Griff zu bekommen.

Meine Damen und Herren, vielleicht haben Sie es ja schon bemerkt. Der DSB startet in Sachen Notfall-Telefax 112 auf dem diesjährigen Kongress noch einmal eine Unterschriftenaktion. Dazu meine herzliche Bitte an Sie alle: Unterstützen Sie uns mit Ihrer Unterschrift! Noch immer gibt es Leitstellen, die den faxfähigen Notruf über 112 oder 110 nicht eingeführt haben. Helfen Sie noch einmal mit, auf die Notwendigkeit des Faxnotrufs für hör- und sprachgeschädigte Menschen aufmerksam zu machen. Bitte nehmen Sie Listen mit. Vervielfältigen Sie diese bitte und sammeln Sie Unterschriften, so viele Sie bekommen können. Jede Unterschrift ist wichtig für unser Anliegen! Die Rücksendung sollte bis 31.12.2005 an meine Anschrift erfolgen.

Wer von Ihnen im Referat „Barrierefreies Planen und Bauen“ mitarbeiten möchte, ist herzlich eingeladen. Unser Referat ist ein Bundesreferat. Wir sind daher sehr auf die aktive Mitarbeit der DSB-Mitglieder angewiesen. Denn, es bleibt auch in Zukunft für uns in Sachen „Barrierefreie Information und Kommunikation“ noch sehr viel zu tun!

Abschließend möchte ich mich an dieser Stelle sehr herzlich bei der Branddirektion Frankfurt am Main, bei Herrn Friedel Schecker und

seinen Kollegen, bedanken, die uns extra für unseren Workshop das Bildmaterial angefertigt und zur Verfügung gestellt haben.

Soviel von mir zum Thema Aktion „Notfall-Telefax 112“. Abschließend noch einmal die Bitte an Sie alle. Bitte unterstützen Sie den DSB bei seinem Bemühen, die Einführung des faxfähigen Notrufes über 112 und 110 bundesweit möglichst schnell zu realisieren. Machen Sie diese Forderung immer wieder deutlich – über Ihre Ortsvereine, Landesverbände, bei den für Sie zuständigen Leitstellen von Polizei und Feuerwehr, aber auch gegenüber den politisch Verantwortlichen.

Und - bitte denken Sie daran! Gemeinsam sind wir stark – oder wie Herr Ruhe es immer sagt – Gemeinsam sind wir unausstehlich.

In diesem Sinne,  
vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit und weiterhin noch einen angenehmen Aufenthalt hier in Halle auf dem DSB-Kongress 2005!