

Interview mit Klaus Büdenbender aus Anlass der Verleihung des Bundesverdienstkreuzes

Klaus, am 3. Juli 2019 hast Du vom Landrat des Kreises Siegen-Wittgenstein den Verdienstorden der Bundesrepublik Deutschland, das Bundesverdienstkreuz 1. Klasse am Bande, verliehen bekommen. Dazu gratuliere ich Dir ganz herzlich! Eigentlich wollte ich Dich jetzt fragen, wie man sich denn als Träger solch eines Ordens fühlt. Nun weiß ich aber inzwischen, dass man diesen Orden nur in ganz eng umrissenen Fällen tragen darf. Die übrige Zeit liegt er wohlverwahrt in einer Schatulle. Wie fühlt man sich also als einer, der mit solch einem Orden „beliehen“ wurde?

- *Vielen Dank für die Glückwünsche. Ja, das war schon eine Riesen-Überraschung. Mit einer solchen Auszeichnung habe ich wirklich nicht gerechnet, freue mich sehr darüber und bin auch stolz darauf. Was die Gefühle angeht, so bin ich mir im Moment darüber noch gar nicht so im Klaren. Es hat auch so etwas von „Unwirklichkeit“. Ich glaube, ich brauche noch eine Weile, bis ich das richtig verarbeitet habe.*

Deine Aussage, Du hättest „aus einer Bierlaune heraus“ mit dem Sammeln der Telefon- und insbesondere der Telefax-Nummern der Leitstellen von Rettungsdiensten und Polizei im Bundesgebiet begonnen, kenne ich bereits seit längerem. Was aber war der aktuelle Anlass, mit dem Sammeln zu beginnen?

- *Es stimmt schon. So ein leckeres Siegerländer Bierchen bringt mitunter so manche Idee hervor. Und so ganz genau, warum ich mit dem Sammeln der ganzen Nummer angefangen habe, weiß ich schon gar nicht mehr. Vermutlich war es damals ein Artikel im DSB-Report, der den Ausschlag gab. Dabei ging es um die Erreichbarkeit einer Leitstelle für hörgeschädigte Menschen in Hessen. Ich habe dann wohl ganz spontan der damaligen Geschäftsführerin des DSB in Berlin, Frau Cordes, das Angebot gemacht, mich damit einmal ausführlicher zu beschäftigen. Sie war sofort einverstanden.*

Als Du 1998/99 damit anfingst, da gab es noch kein Internet, keine E-Mail, keine SMS. Wie bist Du an diese Daten herangekommen?

- *Das ist so nicht ganz richtig. Internet gab es schon und auch E-Mail. Über diesen Weg habe ich damals von einem Taschenbuch erfahren, das im Stumpf + Kossendey Verlag, Verlag für Notfallmedizin, herausgegeben wurde. Dieses Taschenbuch habe ich mir zugelegt und hatte damit die*

damals aktuellen Anschriften aller Leitstellen der Feuerwehren in Deutschland. Das Taschenbuch war im DIN-A6-Format gehalten und die Schrift nicht gerade groß. Für jedes der 16 Bundesländer habe ich mir dann die Faxnummern der einzelnen Leitstellen in eine Excel-Tabelle übertragen. Schließlich habe ich mir einen Fragebogen erstellt und diesen dann über einige Abende an die 300 Leitstellen in Deutschland gefaxt. Mitunter bekam ich schon nach wenigen Minuten das Antwortfax wieder zurück. Das war echt spannend und ich war sehr überrascht, mit welchem Wohlwollen die Leitstellen mir geholfen haben. Mit so viel Hilfsbereitschaft der Dienststellen hatte ich gar nicht gerechnet, aber wie heißt es so schön? Dein Freund und Helfer! Das war hier wirklich so und hat mich weiter angespornt.

Du hast diese Daten ja nicht nur für Dich gesammelt, sondern um sie im Kreise der Menschen mit Hör- und Sprach-Behinderung bekannt zu machen. Auf welchem Wege hast Du damals diese Daten verbreitet, die man heute alle auf Deiner Homepage www.notfall-telefax112.de ?

- *Wenn ich mich richtig erinnere, dann haben wir damals die ganzen Daten in Form von Tabellen auf der Homepage des DSB veröffentlicht und immer wieder Menschen mit Hör- und Sprach-Behinderung darauf hingewiesen, dass wir ein solches Verzeichnis haben. Das hat sich dann auch recht schnell herum gesprochen. Nicht nur bei den Betroffenen, sondern auch bei den Leitstellen selber. Die haben –wie schon gesagt – sehr gut mitgemacht.*

Wann/bei welchem Anlass kam Dir die Idee, dass es auch anders gehen muss und dass für das Notfall-Telefax auch die Rufnummern 110 und 112 gelten müssen?

- *Als wir uns damals zusammen das Verzeichnis immer mal wieder angeschaut haben, haben wir schnell festgestellt, dass es sich dabei um ein regelrechtes Nummernwirrwarr handelte. Unklar war überdies, ob wir als hörgeschädigte Menschen für einen Faxnotruf über eine dieser Rufnummern etwas bezahlen mussten oder ob ein solcher Notruf genauso kostenlos war, wie ein telefonischer Notruf. Dem sind wir nachgegangen und schnell keimte die Idee, wenn wir bezahlen müssen, dann ist das nicht in Ordnung. Der Notruf ist in Deutschland kostenfrei und dieses Recht haben wir dann auch für uns eingefordert. Das war nicht einfach. Die politisch Verantwortlichen hatten natürlich ganz andere Vorstellungen und vor allem, eine ganz andere Rufnummer (19.....) im Kopf, dann aber auch noch mit der jeweiligen Vorwahlnummer. Niemand wäre in der Lage gewesen, sich all diese vielen Vorwahlnummern der 300 deutschen Leitstellen zu merken.*

Ganz schnell hat damals Ulrich Hase reagiert, der bei Euch in Schleswig-Holstein Landesbehindertenbeauftragter ist. Er hat damals im Lagezentrum der Polizei in Kiel eine für das ganze Bundesland einheitlich geltende Telefax-Nummer eingerichtet. Vom Prinzip her war das eine tolle Entscheidung, aber diese Nummer hatte mit der Vorwahl für Kiel insgesamt 11 Stellen. Wer soll denn sowas behalten? Die Nummer 0431 160 55 55 gibt es noch heute, du kannst ja mal nachsehen: <https://www.schleswig-holstein.de/DE/Landesregierung/POLIZEI/eRevier/Notruffax/notruffax.html>

Gab es damals dazu schon eine gesetzliche Grundlage, welche Deine Forderungen unterstützte?

- *Soweit ich mich richtig erinnere, gab es damals im Telekommunikationsgesetz keine gesetzliche Grundlage, einen Notruf auch mit einem Notfall-Telefax abzusetzen. Wir (damit meine ich dich und mich) wurden damals zu einer Sitzung nach Bonn eingeladen. Da bist du selbst hingefahren, weil ich von meinem Arbeitgeber keinen Urlaub bekam. Anschließend hast du mir berichtet, dass man bei dieser Sitzung sehr aufgeschlossen für die Forderung eines barrierefreien Notrufes war.*

Die Forderung und auch deren Berücksichtigung im Gesetzestext sind ja gut und schön, aber gab es nicht unheimliche technische Schwierigkeiten, das auch umzusetzen?

- *Ich habe manchmal den Eindruck bekommen, dass man die sogenannten „technischen Schwierigkeiten“ von bestimmten Seiten nur als eine Art Vorwand nahm, um sich nicht ernsthaft mit der Thematik beschäftigen zu müssen. Wer will, der findet Lösungen, wer aber nicht will, der hat immer noch Paragraphen. Da war es immer sehr gut für mich, sachkundige Personen aus dem Kreis der Feuerwehr ansprechen zu können. Die erklärten mir, dass man mit einem Verbindungssatz ganz einfach eine Möglichkeit schaffen kann, einen Telefonanruf, der sich als Telefax-Übertragung herausstellt, auf das Faxgerät in der Leitstelle zu übertragen. Dieses kleine Gerät konnten die Feuerwehrleute selbst in ihre (damals noch analoge) Telefonanlage einbauen.*

Was ist denn das, ein „Verbindungssatz“? Wie funktioniert er? Was macht man damit?

- *Der Verbindungssatz in der integrierten Leitstelle ermöglicht eine Weiterleitung von Notrufen, die über die 112 vom Disponenten entgegen genommen und an einen anderen Teilnehmer oder ein anderes Endgerät*

vermittelt werden. Beispiel: Ein Notruf geht in der integrierten Leitstelle ein. Der Disponent stellt jedoch fest, dass es ein Notruf für die Polizei ist. Jetzt müsste er den Anrufer auffordern, aufzulegen und die 110 zu wählen. Um das zu verhindern wurde die Möglichkeit geschaffen, den Notruf direkt an die Polizei zu verbinden. Der Anrufende bleibt in der Leitung, der Disponent betätigt den Verbindungssatz und stellt zur Polizei durch. Diese Verbindung geht jedoch nicht an die 110 sondern an eine Direktverbindung zwischen der Polizei und der Leitstelle. Das Gespräch wird in der abfragenden Stelle aufgezeichnet.

Beim Notruf, der vom Hilfeersuchenden über ein Faxgerät versendet wird, erkennt der Disponent den Faxnotruf am akustischen Signal. Er schaltet den Verbindungssatz und leitet diesen Notruf an das vorgesehene Faxgerät (Endgerät) innerhalb der integrierten Leitstelle weiter. Nach Eingang der geschriebenen Nachricht, kann er entsprechende Maßnahmen einleiten. Auch Notrufe, bei denen der Disponent erkennt, dass sie nicht lebensbedrohend sind, jedoch ärztlicher Hilfe bedürfen und somit an die 116117 zu richten sind, kann er über den Verbindungssatz an die Ärztliche Bereitschaftszentrale weiterleiten. Der Anrufer muss nicht erneut wählen. Und so kann es örtlich bedingt, weitere Teilnehmer oder Endgeräte geben, die über den Verbindungssatz anwählbar sind.

Bei dieser Beschreibung hat mir Friedel Schecker, ehemals Berufsfeuerwehr Frankfurt, geholfen. Von ihm habe ich schon damals immer wieder wichtige Hinweise bekommen, mit denen man die Negativ- und Totschlag-Argumente aushebeln konnte.

Wie bist Du auf die Idee gekommen, ein Notfall-Telefax-Formular zu entwickeln? Hattest Du selbst die Idee zu den Piktogrammen oder gab es einen Anstoß von außen?

- Im Zuge meiner Arbeit habe ich natürlich viele Kontakte zu den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der Leitstellen bekommen. Denn auch diese hatten erkannt, dass hör- und sprachgeschädigte Menschen nicht in gleicher Weise im deutschen Notrufsystem integriert waren, wie nicht behinderte Mitbürger. Durch Zufall bekam ich Kontakt zu Friedel Schecker, dem eben schon erwähnten Mitarbeiter der Branddirektion Frankfurt am Main. Dieser wiederum hatte Kontakt zu einer gehörlosen Lehrerin an einer hessischen Förderschule. Dort hatte man im Rahmen der Brandschutzerziehung festgestellt, dass die Kinder nicht wussten, wie sie im Notfall Hilfe rufen können. Damit brachten also die Kinder die Feuerwehrleute auf die Idee, eine Faxvorlage zu entwickeln, die unterschiedliche Piktogramme zeigt. Mit

dieser verstanden sie sehr schnell, was gemeint war und was sie tun mussten. Friedel Schecker hat mir diese Vorlage gezeigt und ich war begeistert. Gemeinsam haben wir die Vorlage dann mit der Möglichkeit erweitert, die verschiedenen Bereitschaftsdienste an Mittwochnachmittagen und den Wochenenden abfragen zu können. Damals gab es die Nummer 116117 noch nicht.

Ich glaube, auch die Idee eines Antwort-Feldes ist über den Kontakt zu den Kindern entstanden. Sie wollten nämlich „ganz genau“ wissen, was anschließend passiert. Und das will doch jeder Hilfersuchende auch...

Hervorragend ist natürlich die Idee, dieses Formular auch in andere Sprachen zu übersetzen. Auch dazu gab es vermutlich einen Anlass?

- *Auch dazu gab es einen Anlass und eine Idee. Diese Idee stammt aber nicht von mir, sondern von dem damaligen Leiter des DSB-Referates „Barrierefreies Planen und Bauen“. Wir haben einfach die deutsche Vorlage an unsere ausländischen Freunde, Bekannte oder Arbeitskollegen mit der Bitte weitergegeben, uns die Vorlage in ihre jeweilige Heimatsprache zu übersetzen. Das hat hervorragend funktioniert und schließlich gab es das Notfall-Telefax in 14 europäischen Sprachen. Ich glaube, Ungarisch hatten wir schon vor deren Beitritt in die EU 2004. Inzwischen haben wir die Vorlage den aktuellen Gegebenheiten angepasst. Das Abfragen der Bereitschaftsdienste ist im Zuge der 116117 weggefallen. Dafür gibt es jetzt eine gesonderte Vorlage der Kassenärztlichen Bundesvereinigung.*

https://www.116117.de/sp/Faxformular_fuer_Hoer_und_Sprachgeschaedigte_116117.pdf

Warum sind das ausschließlich europäische Sprachen?

- *Dafür gibt es zwei Gründe: einerseits schaffe ich es nicht, die ganze Welt mit einem barrierefreien Notruf auszustatten und andererseits haben wir das große Glück, dass wir in ganz Europa einheitlich die 112 als Notrufnummer haben. Ob die anderen europäischen Nationen auch den Telefax-Notruf haben, weiß ich nicht.*

Langsam kommen Telefaxgeräte schon wieder aus der Mode und werden durch mobile Kommunikationsgeräte ersetzt. Wie ist bisher der Stand der Umsetzung in den verschiedenen Bundesländern für die Erreichbarkeit der Leitstellen per Telefax?

- *Heute ist jede Leitstelle in Deutschland mit einem Notfall-Telefax zu erreichen. Das begründet sich schon darauf, dass im*

Telekommunikationsgesetz (TKG) der § 108 Notruf, dahingehend geändert wurde, dass das Notfall-Fax dem telefonischen Notruf gleichzusetzen ist. In der Regel ist die 112 oder die 110 auch bundesweit faxfähig geschaltet. Manche Leitstellen bevorzugen aber auch heute noch eine vorwahlpflichtige Rufnummer, ich habe keine Ahnung warum.

Inzwischen vertrittst Du die Menschen mit Hör- und Sprach-Behinderung auch in der Expertengruppe Notruf des Bundes (EGN) mit der dortigen Aufgabenstellung, auch eine mobile Lösung des Notrufes gleichberechtigt für Menschen mit Hör- und Sprach-Behinderung zu entwickeln. Zunächst gab es die Idee, einen Notruf per SMS zu ermöglichen. Woran ist diese Idee gescheitert?

- *Das kann man so nicht sagen. Sagen kann man, dass ich bei der Entwicklung der Idee, einen Notruf mittels einer Notruf-App absetzen zu können, zusammen mit Sabine Mittank und Daniela Bräutigam zur Vorstellung einer solchen Möglichkeit im Bundesinnenministerium in Berlin war. Die EGN hatte sich schon einige Jahre mit dem Thema beschäftigt und war nun soweit, ihren Vorschlag an die Hörgeschädigtenverbände (DSB und DGB) heranzutragen. Danach hat es noch zwei weitere Termine im Polizeipräsidium in Mainz gegeben, wo uns dann der Prototyp einer solchen Notruf-App, die im Institut für Künstliche Intelligenz Kaiserslautern entwickelt wurde, vorgestellt wurde und die wir dort auch testen konnten. So schnell diese Idee dann auch da war, so schnell war sie auch schon wieder vom Tisch. Man hatte wohl festgestellt, dass die Idee so nicht funktionieren würde. Der sogenannte „SMS-Notruf“ war nie ein Thema, da diese Möglichkeit im TKG nicht vorgesehen ist. Und mal ehrlich: wenn jemand einen Unfall hat oder Zeuge eines Unfalls wird, setzt der sich dann hin und schreibt eine SMS?*

In der Zwischenzeit gab es auch eine Reihe privater Anbieter von sogenannten Notfall-Apps. Du hast immer wieder betont, dass das keine echten Notruf-Apps seien. Welche Schwierigkeiten bestanden da? Was ist der Unterschied zwischen Notfall und Notruf?

- *Ein „echter Notruf“ ist ganz klar im TKG und der Notrufverordnung (NotrufV) beschrieben. Dafür gibt es in Deutschland ausschließlich die Nummern 112 und 110. Die 112 gilt übrigens europaweit einheitlich, die 110 ist eine rein deutsche Notruf-Nummer. Die Entgegennahme findet ausschließlich in den Leitstellen der Feuerwehr und Polizei statt. Die sogenannten „Notfall-Apps“, die es auf dem Markt gibt, laufen in der Regel in „Callcentern“ auf und sind in aller Regel kostenpflichtig. Diese*

Callcenter müssen dann über Amtsleitung in der zuständigen Leitstelle anrufen. Da diese Leitungen aber nicht über den Verbindungssatz für Notfälle geschaltet sind, können sie ganz schön lange „in der Leitung hängen“, bevor der Anruf angenommen wird. Versuch das mal „fünf Minuten nach Neujahr“; da kannst du dir so schon vorstellen, was in den Leitstellen los ist. Diese Vorgehensweise läuft also klar dem deutschen Notrufgedanken zuwider. Dieser fehlende Vorrang kann lebensbedrohlich sein.

Und dann kommt noch hinzu, dass diese Notfall-Apps Geld kosten, zum Teil in der Anschaffung und dann (was noch teurer ist) monatliche Gebühren, ob man die App diesen Monat benutzen muss oder (zum Glück) nicht.

Wer genaueres zum echten Notruf wissen will, der kann direkt in der Verordnung über Notrufverbindungen (NotrufV) nachlesen:

<https://www.gesetze-im-internet.de/notrufv/BJNR048100009.html>

Seit einer ganzen Weile befasst sich jetzt die EGN mit einer echten Notruf-App des Bundes. Was kannst (und darfst Du schon) zum Stand dieses Vorhabens berichten? Welche Randbedingungen wurden geändert, sodass man hoffen kann, dass diese App in relativ naher Zukunft zur Verfügung steht?

- *Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) hatte noch zu Zeiten von Brigitte Zypries, der damaligen Ministerin, die Entwicklung einer Notruf-App beschlossen und auf den Weg gebracht. Dazu wurde ein Privatunternehmen beauftragt, obwohl es schon sehr gute Anbieter gab. Diese wurde im vergangenen Jahr an vier ausgewählten deutschen Leitstellen getestet und für gut befunden.*

Im Umlaufverfahren hat die Innenministerkonferenz am 25.04.2019 beschlossen, eine bundesweit einheitliche Notruf-App einzuführen mit dem Ziel, allen Menschen, die mit einer Hör- oder Sprachbehinderung leben müssen, einen möglichst gleichwertigen Zugang zu den Notrufdiensten 112 und 110 zu bieten. Hierfür wird das Land Nordrhein-Westfalen nach einem abgestimmten Zeit und Maßnahmenplan die Systembeschaffung und den Betrieb für alle Bundesländer vorbereiten. Bereits im September dieses Jahres soll hierzu eine Ländervereinbarung unterzeichnet werden.

Mit dem vom BMWi durchgeführten Projekt SALUS wurde im vergangenen Jahr die Machbarkeit eines Notruf-App-Systems nachgewiesen. Das geplante Vergabeverfahren zur Beschaffung des Systems beginnt nach aktuellen Planungen im dritten Quartal 2019. Eine Realisierungsphase wird sich daran anschließen. Man rechnet damit, dass sich insbesondere Anbieter bereits existierender Lösungen bewerben werden. Deshalb sieht das Ministerium

eine möglichst zügige Inbetriebnahme als realistisch an. Die Anbindung weiterer Apps an das System ist zeitversetzt vorgesehen.

Wenn die Notruf-App demnächst hoffentlich fertiggestellt ist, fängst Du dann mit Deiner freien Zeit an?

- *Mit Eintritt in den beruflichen Ruhestand habe ich mich 2017 aus den vorderen Reihen des DSB zurückgezogen. Aber nach 20 Jahren „werkeln“ an solch einem wichtigen Thema und dem damit verbundenen Bekanntheitsgrad, geht man nicht wirklich. Das liegt natürlich auch an meiner Homepage www.notfall-telefax112.de. Mich erreichen auch heute immer noch Anfragen, z. B. von Studenten, die sich mit dem Thema „Hörgeschädigten-Notruf“ im Rahmen ihrer Abschlussarbeiten beschäftigen. Da hilft man doch gerne! Und natürlich schiele ich nach wie vor mit einem Auge immer noch auf die aktuellen Ereignisse, soweit mir das möglich ist. Du kennst ja das Sprichwort: Wen der liebe Gott einmal bei der Arbeit erwischt hat, dem schickt er immer wieder neue. Ansonsten wird mir bestimmt auch so nicht langweilig, da ich das eine oder andere Hobby pflege. Und dann sind da ja auch immer noch die Familie und das Haus.*

Alle, die Dich bei Deiner Arbeit begleiten und an den Ergebnissen teilhaben durften, danken Dir für diese Arbeit, gratulieren Dir herzlich und wünschen Dir bei den noch anstehenden Aufgaben viel Erfolg!

- *Als selbst Betroffener anzustoßen, dass hörgeschädigte Menschen endlich barrierefrei und allumpfänglich ins deutsche Notrufsystem integriert werden und diesen Prozess über 20 Jahre am Laufen zu halten, ist nicht ausschließlich meiner „Bierlaune“ zu verdanken, sondern auch das Verdienst ganz vieler Unterstützer. Ohne den Rückhalt und die Unterstützung im DSB und seinem Referat „Barrierefreies Planen und Bauen“, den aufgeschlossenen Menschen bei der Feuerwehr, Polizei und den Rettungsdiensten und – nicht zu vergessen – auch durch meine Familie, wäre meine Arbeit nicht möglich gewesen. Von daher gilt mein Dank Euch allen dafür! Gemeinsam waren und sind wir stark und können so unserem Ziel immer näher kommen. Ich hoffe und wünsche mir sehr, dass wir dieses Ziel bis Ende 2020 erreicht haben werden. „Gut Ding will Weile haben“, sagt nun mal ein Sprichwort...*

Das Interview führte Carsten Ruhe.