

Bildtelefon-Call-Center

Ein Weg für Hörbehinderte zur gleichberechtigten Teilnahme an der Telekommunikation

Norbert Merschieve

Im Sommer 1998 wurde unser Verband (der Landesverband der Schwerhörigen und Ertaubten Nordrhein-Westfalen e.V.) vom Geschäftsführer der Firma C2U (sprich: Call To You) AG aus Münster angesprochen. Es wurde die Meinung zu einem Gehörlosen-Bildtelefon-Call-Center erfragt. Da ich mich bis zu dem Zeitpunkt praktisch überhaupt nicht mit der Bildtelefon-The-matik befasst hatte, konnte ich nur sehr wenig zu dem geplanten Projekt sagen. Meine Frau (gehörlos) machte zunächst ebenfalls ein fragendes Gesicht. Wir wurden dann aber sehr schnell mit weiteren Informationen versorgt, die uns nach und nach von diesem tollen Projekt überzeugten.

Da sich andere Verbände wohl zurückhielten, übernahm ich die Herstellung der Kontakte für die Firma. C2U mit anderen Verbänden Deutsche Gesellschaft (DG) bzw. Deutscher Gehör-

losen-Bund (DGB), denn es war von Anfang an klar, daß es ein bundesweites Projekt ist. Auch über diese Kontakte wurde das Projekt konkretisiert und am 1.12.1998 fand in München die offizielle Präsentation des Projektes vor Pressevertretern, u. a. mit Herrn Donath von der DG und Herrn Sailer vom DGB, statt. Für mich war es an diesem Tag die erste „Berührung“ mit einem Bildtelefon.

Wie arbeitet nun das Bildtelefon-Call-Center (CC)?

Im Call-Center werden Dolmetscherinnen und Dolmetscher, die vom Bundesverband der GebärdensprachdolmetscherInnen geprüft sind, Bildtelefon- und normale Telefongespräche rund um die Uhr entgegennehmen und vermitteln.

Es sollen jedoch auch (gebärdensprachkompetente) Gehörlose und Schwerhörige dort arbeiten, eben weil das Medium Bildtelefon auch auf ihre Bedürfnisse abgestimmt ist (ohne dass es womöglich ursprünglich von der Telekom so geplant war), denn es soll auch ein Auskunftszentrum für Hörbehinderte werden. Jeder kann die Dienste des CC mit einem beliebigen

Bildtelefon in Anspruch nehmen; es werden keine Registrierungen oder vertragsähnliche Formalitäten dafür notwendig.

Des weiteren wird z. Zt. intensiv mit dem Bundesinnenministerium über die Schaltung einer bundeseinheitlichen Fax- und Bildtelefon-Notrufnummer (angedacht ist die Nr. 115) verhandelt, die beispielsweise schon lange von der Deutschen Gesellschaft gefordert wird. Bei einem Notruf ist es durch die ISDN-Technik und die damit verbundene Rufnummernübertragung von Vorteil, dass der Gesprächspartner im Call-Center sofort sehen kann, woher der Anruf kommt. Der zuständige Rettungsdienst kann schneller informiert werden. Außerdem sind Gespräche angelaufen, einen Ausbildungsgang „Call-Center-Agent“ für Gehörlose und Schwerhörige einzurichten.

Mir selbst war am 1.12.1998 in München nicht so wohl bei dem Gedanken, daß die Betroffenen selbst wenig von diesem Termin mitbekommen hatten. Die Idee, eine Live-Präsentation nur für Betroffene/Interessierte zu machen, kam mir daher fast zwangsläufig. Diese Präsentation konnte schon am 16. Januar 1999 in

Münster realisiert werden. Eingeladen waren die Gehörlosen- und Schwerhörigen-Verbände und -Vereine. Über 100 Personen fanden dann den Weg nach Münster. Vor Ort konnten den Anwesenden die Details (Technik/Kosten etc.) genau erklärt und eine Live-Schaltung in das Call-Center in Münster aufgebaut werden. Dabei wurden verschiedene Situationen simuliert (Vereinbarung Arzttermin, Notfall-Situation).

Insbesondere die Möglichkeit, über das Bildtelefon einen Notruf abgeben zu können, kam bei den überwiegend gehörlosen Anwesenden positiv an.

Die Argumente liegen dabei klar auf der Hand: In einem hektischen Notfall ist es für Gehörlose schwierig, die Situation über Fax oder Schreibtelefon so zu erklären, dass der Rettungsdienst genau weiß, welche Tatsachen eingetreten sind.

Es gibt aber auch noch andere Argumente für das Bildtelefon:

- Mit dem Bildtelefon ist ein direktes Gespräch möglich. Eine für Gehörlose oder andere gebärdensprachkompetente Personen natürliche und entspannte Kommunikation ist möglich, Gespräche werden

direkter, lebhafter und emotionaler und die manchmal wegen Formulierungsfehlern entstehenden Missverständnisse bei der Nutzung von Fax oder Schreibtelefon entfallen.

- Mit dem Bildtelefon kann eine gehörlose Person selbständig das Call-Center (CC) anrufen und um Vermittlung eines Gespräches bitten. Anders herum ist ein Gehörloser über das CC für Hörende (z.B. Ärzte, Firmen etc.), die kein Bildtelefon oder Schreibtelefon haben, sofort erreichbar.

- Der Gehörlose oder auch der Hörende kann sehen, ob jemand da ist (beim Fax oder E-mail nicht möglich, denn man muß immer auf die Antwort warten), Absprachen können schneller und direkter getroffen werden.

- Nicht nur Gehörlose und an Taubheit grenzende Schwerhörige profitieren davon. Auch für andere Schwerhörige und besonders CI-Träger dürfte das Projekt von Vorteil sein. Die Kombination von Ablesen und Hören des Gesprochenen ermöglicht ein besseres Verständnis des Gespräches.

- Schließlich noch der nicht zu unterschätzende Faktor Arbeitsplatz. Bei einem mit Bildtelefon ausgerüsteten Arbeitsplatz sind Hörgeschädigte flexibler ein-

setzbar, da sie das BT für die Aufgabenerledigung (natürlich auch über das Call-Center) einsetzen können. Das bisher gebrachte Argument, dass Betroffene auf Telekommunikations-Arbeitsplätzen nicht einsetzbar sind und für einen bestimmten Arbeitsplatz nicht in Frage kommen, ginge daher zukünftig fehl.

Die Präsentation am 16.1.1999 in Münster hatte ein lebhaftes Echo. Die anwesenden Gehörlosen und Schwerhörigen zeigten sich grundsätzlich sehr angetan, hatten jedoch teilweise Bedenken hinsichtlich der Kosten; angeblich sei ein Bildtelefon für sie nicht finanzierbar.

Hier darf nicht unerwähnt bleiben, daß C2U von jedem BT-Gespräch 2 Pfennig in einen neu errichteten Bildtelefon-Fonds bei der DG einzahlen will, der für die Anschaffung von Bildtelefonen für sozial schwächer gestellte Betroffene verwendet werden soll.

Ich meine zudem, daß ein BT zumindestens für Gehörlose, die in einem Bundesland wohnen, in dem Gehörlosen-Geld gezahlt wird, erschwinglich ist, denn genau für solche Zwecke werden diese Zahlungen ja geleistet.

Sehr günstig sind auch die Kosten für die Inanspruchnahme der Dolmetscher im Call-Center:

Es werden für die erste und zweite Minute jeweils 98 Pfennig berechnet. Ab der dritten Minute ist der Höchstbetrag auf 2,50 DM festgelegt. Das bedeutet: Ich kann z.B. für 10 oder 20 Minuten einen Dolmetscher im CC in Anspruch nehmen und zahle (neben den normalen Telefongebühren) für die Dolmetschertätigkeit insgesamt 2,50 DM!

Die Firma C2U bietet natürlich auch den Kauf (ca. 1.100 DM) oder die Miete (rd. 40 DM monatlich) eines Bildtelefons (z. Zt. das Modell *T-View 100*) an. Das BT wird dabei mit einem integrierten Lichtsignal angeboten. Näheres dazu kann unter der Telefon-Nr. 0800-GEBAERDE oder unter der Fax-Nr. 0251-6064-200 oder auch unter Bildtel.-Nr. 0251-6064-220 erfragt werden. Das Projekt ist nun angelaufen, die ersten Dolmetscher arbeiten bereits dort. Insgesamt beurteile ich das Bildtelefon und das CC-Projekt als wirklich großen Schritt für Hörbehinderte, gleichberechtigt an der Telekommunikation teilhaben zu können. Diese Meinung teilt im übrigen auch meine Frau, die sich von der

BT-Technik begeistert zeigt (wir haben einen ISDN-Anschluß beantragt...).

Die Firma C2U geht nach meiner Auffassung auf entstehende Probleme sehr gut ein und versucht sie im Sinne der Hörbehinderten zu lösen. Positiv ist auch, dass Entscheidungsprozesse in Zusammenarbeit und im Dialog mit Betroffenen eingeleitet werden.

Ich denke, dass das Bildtelefon insbesondere auch über das Gehörlosen-Call-Center über kurz oder lang in der Hörbehinderten-Szene das Schreibtelefon verdrängen wird und das Telefax nur noch als

Alternativkommunikationsmittel von den Betroffenen verwendet wird.

PS: Für weitere Fragen/Infos stehe ich selbstverständlich auch gern zur Verfügung.

*Norbert Merschieve
Weberstraße 17
48268 Greven
Vorsitzender des
Landesverbandes der
Schwerhörigen und Ertaubten
Nordrhein-Westfalen e. V.*

Die Anschrift unserer Redaktion:

**Suttnerstraße 12
22765 Hamburg
Tel: 040-43 18 99 27
Fax: 040-43 18 99 28**