

Informationen zum Gebärdentelefon des Bundesarbeitsministerium (BMAS)

Seit Januar 2007 haben gehörlose und hörgeschädigte Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit online mittels der Gebärdensprache und Videophonie Informationen zu den Themenbereichen des BMAS zu erhalten. Auch Bestellungen von Publikationen oder Auskünfte zu Ansprechpartnern zuständiger Behörden und Institutionen sind möglich. Damit war das BMAS die erste Bundesbehörde in Deutschland, die einen direkten Zugang über Gebärdensprache geschaffen hat. Insgesamt konnten seit 2007 ca. 18.000 Bürgeranfragen beantwortet werden. Seit dem Start vor mehr als vier Jahren haben sich das Bundesgesundheitsministerium (BMG) und die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) dem Service angeschlossen.

Mit der Anbindung an den D 115-Service werden nun für alle Bürgerinnen und Bürger Informationen in Gebärdensprache zur Verfügung gestellt, da die Servicemitarbeiterinnen auch auf die kommunenübergreifende Datenbank zugreifen können.

Telefonieren ohne Worte: Barrierefreiheit über das Gebärdentelefon

Ein Großteil der gehörlosen Menschen hat aufgrund der Hörbehinderung nicht nur Schwierigkeiten mit der deutschen Lautsprache sondern auch mit der Schriftsprache. Damit bleibt diesen Menschen in vielen Fällen ein einfacher Zugang zur modernen Kommunikationsgesellschaft verwehrt. Jedoch besitzen die gehörlosen und hörbehinderten Menschen eine eigene Sprache mit eigener Grammatik und eigenem Sprachaufbau.

Mit dem Behindertengleichstellungsgesetz wurde 2002 der Rahmen für die Gleichstellung behinderter Menschen und die Herstellung barrierefrei gestalteter Lebensbereiche gesetzt. Alle Bürger sollen zu allen Lebensbereichen einen umfassenden Zugang haben und niemand diskriminiert werden. Das Gesetz erkannte darin die Deutsche Gebärdensprache als eigenständige Sprache an und trug damit der langjährigen Forderung des Deutschen Gehörlosen-Bundes Rechnung.

Das Gebärdentelefon überwindet die erwähnten Kommunikationshürden über eine visuelle Kommunikation mittels sogenannter Gebärden. So wird den Gehörlosen – ohne Hilfe Dritter – ein normaler Dialog in der ihnen vertrauten Gebärdensprache ermöglicht.

Beratungsthemen

Insgesamt umfasst das Serviceangebot des BMAS für Gehörlose (wie auch für hörende Bürger) folgende bürgerrelevante Themen:

- Rente
- Unfallversicherung / Ehrenamt
- Arbeitsmarktpolitik und –förderung / Kurzarbeitergeld
- Arbeitsrecht
- Teilzeit / Altersteilzeit / Minijobs
- Informationen für behinderte Menschen
- Ausbildungsförderung / Ausbildungsbonus
- Fördermöglichkeiten des ESF

- Mitarbeiterkapitalbeteiligung
- Bildungspaket
- Publikationsbestellung

Wissen aus erster Hand

Für die Kommunikation am Gebärdentelefon kommen gehörlose Mitarbeiterinnen zum Einsatz. Sie können sich in die Gefühlswelt eines gehörlosen oder eines hörbehinderten Menschen hineinversetzen. Insgesamt ist der Service kein Dolmetscherdienst, der die Anfrage erst übersetzt. Vielmehr wird der Großteil der Anfragen ohne Umwege sofort durch den gebärdenden Berater beantwortet. Die Kommunikation wird auf diesem Weg beschleunigt und unnötige Verzögerungen bzw. Missverständnisse abgebaut. Die gehörlosen und hörbehinderten Bürger können derart direkt und ohne äußere Hilfe unterstützt werden.

Für sehr spezifische Detailfragen können die Mitarbeiter dabei immer auf die Experten aus den einzelnen Fachgruppen des „Bürgertelefons“ zurückgreifen. Gerade diese interne Zusammenarbeit sichert die hohe Qualität und Tiefe des Service. Vertrauen wird geschaffen und der Service weiterempfohlen.

Nutzung des Service

Die gehörlosen Beraterinnen stehen für die Themen des BMAS von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 08.00 bis 20.00 Uhr zur Verfügung, um online die Anfragen in Gebärdensprache entgegenzunehmen und zu beantworten.

Verknüpfung im D115-Verbund

Jetzt wird die Reichweite des Gebärdentelefon mit der Bereitstellung für den D115-Verbund wesentlich erweitert, da es ab dem 26.04.2010 für noch mehr Themen und Bürgerinnen und Bürger zur Verfügung steht. Gleichberechtigte Teilhabe am gesellschaftlichen Leben wird so gesichert.

Außerdem wird die Barrierefreiheit auf die föderative Struktur übertragen.

Das D115-Gebärdentelefon wird in Abstimmung zwischen BMAS und BMI als zentraler Dienst des D115-Verbundes als 1st Level aufgesetzt (Bundesbehörden sind ansonsten im D115-Verbund nach den Kommunen 2nd Level.)

Auf Basis der relevanten Erfahrungen wird der Service über den Dienstleister des BMAS, die Firma Telemark Rostock, betrieben. Hier werden direkt – ausschließlich in Gebärdensprache – Auskünfte zu allen Leistungen der Verbundteilnehmer gegeben von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr.

Die gebärdenden Servicecenter-Mitarbeiter wurden speziell auf die Anwendung der D115-Auskunftsprozesse unter Nutzung der D115-Wissenssuche geschult. Sollte eine Anfrage über die Inhalte der D115-Wissenssuche hinausgehen, wird dem Kunden angeboten, das Anliegen aufzunehmen und an den zuständigen Verbund-Teilnehmer weiterzuleiten.

Warum gibt es das Gebärdensprachtelefon erst jetzt?

Das BMAS bietet seit 2001 für Menschen mit einer Hörbehinderung einen speziellen Service. Angefangen hat es mit dem Schreibtelefon, das aber heute nur noch wenig genutzt wird.

Das Gebärdensprachtelefon gibt es schon seit 2007. Hier werden die Fragen zu den Themen behandelt, die das BMAS betreffen, also z.B. Behinderung, Arbeitsmarkt, Rente

Welche Bundesministerien bieten diesen Service des Gebärdensprachtelefons noch an?

Das BMAS hat 2006 diesen Service zusammen mit unserem Bürgertelefon entwickelt und bietet ihn seit 2007 an. Da das BMG auch diesen Service des Bürgertelefon zu seinen Themen nutzt, nutzt es auch das Gebärdensprachtelefon. Weitere Bundesministerien bieten diesen Service derzeit noch nicht an.

Warum bietet das BMAS den Service des Gebärdensprachtelefons an?

Das BMAS will, dass möglichst viele Menschen unser Bürgertelefon nutzen, wenn sie Fragen zu unseren Themen haben möglichst unabhängig von der Behinderung des Anrufers. Deswegen wurde dieses Gebärdensprachtelefon entwickelt, damit auch Menschen mit Hörbehinderung die gleichen Informationen erhalten wie Menschen ohne Hörbehinderung.

Welche Fragen können vom Gebärdensprachtelefon beantwortet werden?

Das Gebärdensprachtelefon ist zur Zeit spezialisiert auf die Fragen zu den Themen des BMAS (und des BMG). Darüber hinaus sollen auch allgemeine Fragen, die den Bund betreffen, beantwortet bzw. an die richtigen Ansprechpartner vermittelt werden.

Das kann künftig im D-115-Verbund auch bis auf die kommunale Ebene runter gehen, hängt aber stark von der Fragestellung ab. Da alle D-115-Teilnehmer auf die gleiche Wissensdatenbank zurückgreifen können, hängt die Auskunft auch davon ab, was die anderen Teilnehmer in die Wissensdatenbank einstellen. Wenn also z.B. eine Kommune einen Ansprechpartner für Gebärdendolmetscher in der Wissensdatenbank abgespeichert hat, dann kann auch diese Auskunft gegeben werden. Wenn nicht, muss sich auch das Gebärdentelefon erst einmal erkundigen.

Wenn ich nun wissen will, ob in meiner Stadt ein Gebärdendolmetscher zur Verfügung steht oder wie ich mit der Kommune in Kontakt treten kann, kann da auch das Gebärdentelefon weiterhelfen?

Das Gebärdentelefon des BMAS ist natürlich spezialisiert auf seine Themen. Aber gerade Menschen mit Behinderung haben viele Fragen nicht nur zum Thema Behinderung, sondern auch z.B. zum Thema Arbeit, Rente, Arbeitsrecht.

Außerdem kann das Gebärdentelefon auch noch auf die Themen des BMG zurückgreifen, also z.B. Krankenversicherung und Pflege, die auch viele Menschen mit Behinderung interessieren.

Darüber hinaus können auch Fragen beantwortet werden, deren Antworten die Kommunen in unsere gemeinsame Wissensdatenbank von D-115 eingestellt haben. Wenn also die Kommune Köln dort angegeben hat, wer als Gebärdendolmetscher Ansprechpartner ist, dann kann das mitgeteilt werden. Wenn nicht, dann kann auf jeden Fall Kontakt (per Mail) mit der Kommune aufgenommen werden und um Auskunft gebeten werden. Ob die dann direkt dem Anrufer zugeleitet werden soll oder über das

Gebärdensprachtelefon, das muss der Fragesteller selbst entscheiden. Entsprechend wird dann entweder seine Email-Adresse weitergegeben oder ein zweiter Gesprächstermin mit ihm vereinbart.

Wer sitzt eigentlich beim Gebärdensprachtelefon und beantwortet die Fragen?

Beim Gebärdensprachtelefon sitzen zwei Damen, die selbst hörbehindert sind und die Gebärdensprache beherrschen. Diese beiden Damen können eine Erstauskunft geben, wenn die Fragen tiefergehend sind z. B zur Rente können Sie auf die Kolleginnen und Kollegen unserer Bürgertelefons direkt zugreifen, die auf diese Fragen spezialisiert sind. Entweder kommt es dann zu einer direkten Antwort oder es wird ein Gesprächstermin mit dem gehörlosen Anrufer vereinbart.

Was muss ein gehörloser Anrufer eigentlich machen, wenn er mit dem Gebärdensprachtelefon in Kontakt treten will? Braucht er dazu viel technisches Zubehör?

Der Nutzer benötigt einen Computer mit Kamera oder ein IP-Video-Telefon. Das Gerät muss über Breitband mit dem Internet verbunden sein und mit der benötigten Software, einem SIP-Videoclient für Videotelefonate, umgehen können.

Die Kosten zur Nutzung eines Breitbandinternetanschlusses (DSL-Anschluss) hängen vom Tarif des jeweiligen Internetanbieters ab.

Der Nutzer kann aber auch die kostenlose Software herunterladen und dann unabhängig vom Internet-Telefonanbieter in Gebärdensprache telefonieren. Die hierfür notwendige Software mit den Installationshinweisen und weiteren Tipps finden Sie unter: <https://www.telemark-rostock.de/gebaerdentelefon/>

Quelle:

BMAS

Ref. LA 6

Joachim Zweig

Rochusstr. 1

53123 Bonn