

 Bundesministerium  
Inneres

Herrn  
Präsidenten des Nationalrates  
Mag. Wolfgang Sobotka  
Parlament  
1017 Wien

HERBERT KICKL  
HERRENGASSE 7  
1010 WIEN  
TEL +43-1 53126-901000  
FAX +43-1 53126-2191  
ministerbuero@bmi.gv.at

GZ: BMI-LR2220/0593-II/2/b/2018

Wien, am 23. November 2018

Die Abgeordneten zum Nationalrat Mario Lindner, Birgit Sandler, Genossinnen und Genossen haben am 26. September 2018 unter der Zahl 1738/J an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend „Notrufangeboten für gehörlose und hörbehinderte Menschen“ gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich nach den mir vorliegenden Informationen wie folgt:

*Frage 1:*

*Welche zentrale Stelle koordiniert eingehende Gehörlosennotrufe?*

Die Landesleitzentrale der Landespolizeidirektion Wien ist derzeit bundesweit die zentrale Anlaufstelle für das Gehörlosenservice/den "Gehörlosennotruf".

*Frage 1a:*

*Wie viele Personen sind in diesem Bereich momentan beschäftigt und wie wurden bzw. werden diese geschult?*

Die 99 Bediensteten der Landesleitzentrale der Landespolizeidirektion Wien wurden für die Behandlung der am Bildschirm eingehenden Gehörlosennotrufe eingewiesen. Die Bedienung des Programms ist benutzerfreundlich und benötigt über die sonst an diesem Arbeitsplatz bereits erforderlichen Kenntnisse keine zusätzliche spezielle Schulung.

**Frage 2:**

*Welche Mittel wurden seitens Ihres Ministeriums und aller vorgelagerten Dienststellen zwischen 2011 und 2017 jährlich zur Sicherstellung des Angebots von Gehörlosennotrufen aufgewendet? (bitte schlüsseln Sie Ihre Antwort nach Jahren und Kostenpunkten in diesem Bereich auf)*

Außer dem laufenden Personal- und Sachaufwand zum Betrieb der Landesleitzentrale der Landespolizeidirektion Wien wendete das Bundesministerium für Inneres in den Jahren 2011 bis 2017 keine zusätzlichen Mittel zur Sicherstellung des Angebots von Gehörlosennotrufen auf, weil sich dafür keine Notwendigkeit zeigte. Die Softwarelösung wird vom Provider zur Verfügung gestellt.

**Frage 3:**

*Ist die Möglichkeit des Gehörlosennotrufs 24 Stunden täglich und an jedem Tag des Jahres zugänglich?*

Ja. Die Möglichkeit des Gehörlosennotrufes, der über permanent besetzte Landesleitzentrale der Landespolizeidirektion Wien erfolgt, ist 24 Stunden täglich und an jedem Tag des Jahres zugänglich.

**Frage 4:**

*Welche Prozesse sind vorgesehen, damit die Weitergabe eines Gehörlosennotrufes von der zentralen Stelle an die zuständige Einsatzstelle schnell und reibungslos funktionieren? Wie werden diese Prozesse evaluiert?*

Eingehende Gehörlosennotrufe werden mittels Signalton am Bildschirm der Dienstführung der Landesleitzentrale Wien angezeigt, um eine unmittelbare zeitnahe Bearbeitung zu ermöglichen. Sämtliche eingehende Notrufe per SMS, Fax oder Mail werden in Form einer E-Mail angezeigt.

Die Prozesse werden regelmäßig evaluiert. Als Ausfluss der Evaluierung wurde die akustische Signalisierung verbessert und der Maileingang am Bildschirm der Dienstführung gewählt.

**Frage 4a:**

*Wie viele Beschwerden gab es in Hinblick auf Gehörlosennotrufe in den Jahren 2011 bis 2017 (bitte aufgeschlüsselt nach Jahren und falls möglich nach Beschwerdegründen)?*

In den Jahren 2011 bis 2017 gab es keine Beschwerden.

**Frage 5:**

*Welche Prozesse sind vorgesehen, im Fall der Notwendigkeit von Nachfragen der zentrale Einsatzstelle Nachfragen zur Art des Notrufs stellen muss?*

Sollten aufgrund eines eingehenden Gehörlosennotrufes zusätzliche Informationen notwendig sein, so werden die Nutzer des Gehörlosennotrufes mittels E-Mail oder SMS kontaktiert und entsprechende Nachfragen gestellt.

**Frage 6:**

*Wie lange brauchen die entsprechenden Einsatzkräfte durchschnittlich von der Bestätigung eines Gehörlosennotrufs bis zum Eintreffen?*

Bei vielen Gehörlosennotrufen kommt es zu keinen Einsätzen der Sicherheitsexekutive, sondern zu einer Verständigung externer Organisationen (z.B. Rettungsdienst, Feuerwehr, Autofahrerklubs), sodass eine Beantwortung der Frage diesbezüglich nicht möglich ist.

Beim Einschreiten von Polizeiorganen im Zuständigkeitsbereich der Landespolizeidirektion Wien ist grundsätzlich von vergleichbaren Zeiten wie beim herkömmlichen Notruf (durchschnittlich 3,3 bis 11,4 Minuten) auszugehen, da es nur bei erforderlichen Rückfragen im Einzelfall zu geringen Verzögerungen kommt.

Die Einsatzzeiten in den Bundesländern, bei denen geringfügige Verzögerungen durch die notwendige Kontaktaufnahme mit der jeweiligen Landesleitzentrale notorisch sind, sind insbesondere von den Entfernungen zum Einsatzort abhängig.

**Frage 6a:**

*Wie lange brauchen die entsprechenden Einsatzkräfte vergleichsweise von der Bestätigung eines telefonischen Notrufs bis zum Eintreffen?*

Im Monat September 2018 betragen die durchschnittlichen Eintreffzeiten bei polizeilichen Einsätzen abhängig von der Priorität des Einsatzgrundes (Prioritätsstufen 1 bis 7) zwischen 3,3 und 11,4 Minuten.

**Frage 7:**

*Nach Informationen von WITAF wurde der Gehörlosen-Notruf im Jahr 2011 insgesamt 235 Mal benutzt. Wie oft wurde er in den Jahren 2012 bis 2017 (aufgeschlüsselt nach Jahren) genutzt?*

Teilweise wird der Gehörlosennotruf für „Spam“-Übermittlungen (z.B. Werbungen, Gewinnspiele) missbraucht, sodass die Gesamtzahl der Notrufe nicht feststellbar ist.

Die angefragten Interventionen der Jahre 2012 bis 2014 liegen wegen der festgelegten Skartierungsfristen nicht mehr auf.

Tatsächliche Interventionen der Exekutive oder externer Organisationen (Rettungsdienst u.a.) der Jahre 2015 bis 2017 sind in der nachstehenden Tabelle ausgewiesen.

Jahr	Anzahl der Interventionen (bundesweit)
2015	95
2016	114
2017	88

#### Fragen

8. In mehreren Bundesländern (beispielsweise Niederösterreich: <https://notrufnoe.com/>) gibt es inzwischen eigene Apps bzw. Online-Angebote für barrierefreie Notrufe. Mit welchen derartigen Angeboten arbeiten das BMI und alle vorgelagerten Dienststellen zusammen?

8a. Wenn ja, wie ist diese Zusammenarbeit organisiert?

8b. Falls es Kooperationen zu solchen Angeboten gibt: Werden dafür seitens des Bundes Finanzmittel zur Verfügung gestellt? (Wenn ja, in welcher Höhe an welche Einrichtungen)

Derzeit arbeitet das Bundesministerium für Inneres mit keinen derartigen Anbietern bzw. Angeboten zusammen.

#### Frage 9:

Schon öfter wurde die Möglichkeit eines eigenen bundesweiten Apps für Gehörlosennotrufe diskutiert. Wird es seitens Ihres Ressorts Initiativen zur Umsetzung eines solchen Projekts geben? Wenn ja, was ist in welchem Zeitraum geplant? Wenn nein, warum nicht? (Bitte begründen Sie Ihre Antwort)

Das Bundesministerium für Inneres setzt derzeit ein Projekt um, bei dem die Notrufannahme und -bearbeitung für die polizeilichen Leitstellen im gesamten Bundesgebiet neu organisiert wird.

Im Zuge des Projekts werden die polizeilichen Leitstellen mit einem einheitlichen Einsatzleit- und Kommunikationssystem (ELKOS) ausgestattet, welches auch einen neuen „Gehörlosennotruf“ berücksichtigt, der die Möglichkeit bieten wird, mit der jeweiligen polizeilichen Leitstelle nicht nur per Sprache, sondern auch per Textnachricht (Chat) in Kontakt zu treten.

Im Vordergrund steht dabei nicht die Entwicklung einer individuellen App, sondern die Entwicklung und Implementierung einer universellen Schnittstelle, welche sich am europäischen Standard orientiert. Eine derartige Konzeption schafft die Basis einer universellen Nutzung durch verschiedenste Apps, sofern die Spezifikation (inklusive Registrierung) eingehalten wird. Der Vorteil für die Bürgerinnen und Bürger liegt darin, dass Apps, die dieser Spezifikation folgen, überregional (in einer Endausbaustufe idealerweise europaweit) verwendet werden können, und nicht je nach Region und Organisation unterschiedliche Apps verwendet werden müssen.

Durch die EENA (European Emergency Number Association) besteht die Bestrebung, einen Standard für Notrufe mittels Emergency Apps zu entwickeln, um analog zum Notruf 112 einen Betrieb in der gesamten EU zu gewährleisten (<http://www.eena.org/pages/emergency-apps#.W74NRcvwBrw>). Die Entwicklungen werden vom Bundesministerium für Inneres beobachtet und entsprechend in der Weiterentwicklung berücksichtigt. Der erste Schritt in einem fortwährenden Prozess der Erweiterung und Verbesserung ist mit der Erneuerung des „Gehörlosennotrufs“ derzeit für das 3. Quartal des Jahres 2019 geplant.

Herbert Kickl



