

Schriftliche Frage Nr. 363 vom 17. August 2023 von Herrn Balter an Herrn Minister Antoniadis zum Thema Sprachgebrauch bei der Notrufnummer 112 als Nachfrage zur mündlichen Frage Nr. 138 vom 11.03.2019 von Herrn Grommes (ProDG)¹

Frage

In der Kontrollsitzung vom 11.03.2020 stellte Ihnen Herr Grommes (ProDG) Frage Nr. 138 zur Sprachauswahl im Anrufermenü der Notrufnummer 112.²

Sie antworteten ihm, dass es sich zwar um eine Maßnahme des Föderalstaates handele, Ihnen jedoch – auch nach Rücksprache mit dem 112-Dienst – bisher keine Rückmeldungen aus der Bevölkerung bzgl. Problemen wegen des Gebrauchs der deutschen Sprache vorliegen. Sie haben bei dem 112-Dienst um Feedback gebeten.

Kürzlich wurde folgendes Vorkommnis von einer Bürgerin aus der Eifel an uns herangetragen: Die Dame wurde nachts in ihrem eigenen Haus überfallen und rief die Notrufnummer 112 an. Nach der Sprachauswahl im Menü war erst die automatische Ansage „restez en ligne“ zu hören und dann nahm eine französischsprachige Person den Anruf entgegen. Auf Nachfrage nach einem deutschsprachigen Mitarbeiter erhielt sie die Antwort, dass diese zur Zeit nicht da sei. Da der Orts- und Straßename buchstabiert werden musste und dies für einen frankophonen oft schwer verständlich ist, da einige Dörfer Straßennamen in Plattdeutsch haben, dauerte der Anruf insgesamt 5min und 9sek – in dieser Situation für das Opfer eines Überfalls eine gefühlte Ewigkeit und absolut inakzeptabel, falls es um Leben und Tod geht!

Unsere Fragen an Sie lauten wie folgt:

Hat es eine weitere Evaluation des 112-Dienstes bzgl. des Gebrauchs der deutschen Sprache gegeben bzw. gibt es eine fortlaufende Evaluation? Falls ja, wie sind die Ergebnisse? Falls nicht, was sind die Gründe?

Antwort, eingegangen am 20. September 2023

Bereits mehrfach habe ich bei der Föderalregierung für die Zweisprachigkeit des 112-Dienstes interveniert.

Gerade in Notsituationen ist es wichtig, in seiner Muttersprache Hilfe oder Auskunft bekommen zu können.

Auch habe ich dem Föderalstaat vorgeschlagen, die Aufgabe der Organisation der 112-Zentrale in deutscher Sprache an die Deutschsprachige Gemeinschaft zu übertragen.

Bisher hat die Föderalregierung auf diesen Vorschlag nicht positiv reagiert und zieht es vor, den Dienst wie bisher auf Ebene der Provinz zu verwalten. In Brüssel zum Beispiel gibt es eine eigene Zentrale. Das liegt daran, dass die Region Brüssel provinzfrei ist.

Das zeigt umso mehr, wieso es von Bedeutung ist, dass das Gebiet deutscher Sprache ebenfalls provinzfrei wird. Wir brauchen keine untergeordnete Behörde zwischen der DG und den Gemeinden. Das erst recht nicht in Fragen der Sicherheit, wo die DG bisher außen vor bleibt, obschon sie oft, zum Beispiel in Gesundheitsfragen, betroffen ist.

Auch im Sinne der Notfälle ist also eine provinzfreie DG wichtig! Das möchte ich an dieser Stelle unterstreichen.

¹ Die nachfolgend veröffentlichten Texte entsprechen den hinterlegten Originalfassungen.

² https://pdg.be/desktopdefault.aspx/tabid-4891/8665_read-59453/.

Laut 112 entspricht der Personalbestand in der 112-Zentrale in Lüttich den gängigen Quotenstandards, mit derzeit zehn zweisprachigen (deutsch-französisch) Mitarbeitern.

Die 112 hatte in den vergangenen drei Jahren fast durchgehend eine Planungsquote von 0 % ohne deutschsprachige Mitarbeiter eingehalten. Somit war immer mindestens ein deutschsprachiger Mitarbeiter aktiv.

Laut 112 ist anzumerken, dass außergewöhnliche Umstände, wie ernsthafte gesundheitliche Probleme bei drei deutschsprachigen Mitarbeitern während der Ferienzeit 2023, die Abwesenheitsrate leicht erhöht haben (von 3 auf 5 %). Die 112 geht davon aus, dass sich die Situation in den kommenden Wochen stabilisieren wird.

Für den Fall, dass ein deutschsprachiger Mitarbeiter nicht verfügbar ist (am Tag der geplanten Schicht), werden Maßnahmen ergriffen, um eine Übersetzung über die Partner der 101-Zentrale der Polizei sicherzustellen.

Ich habe allerdings bereits vor Monaten auch bei der 112-Zentrale in Lüttich interveniert und einen Besuch des Dienstes angekündigt, um nicht zuletzt auch mit den deutschsprachigen Mitarbeitern zu sprechen. Gegenwärtig wird ein Termin gesucht.

In der Zwischenzeit ist dennoch Bewegung in die Angelegenheit gekommen.

Bezüglich der Personalsuche wurden mehrere Anwendungsverfahren über BOSA (ehemals Selor) durchgeführt, und ein weiteres wird im September 2023 speziell für den Pool der deutschsprachigen 112-Mitarbeiter organisiert.

Darüber hinaus wird ein Werbevideo in deutscher Sprache gedreht, um für die Stelle des 112-Mitarbeiters zu werben.

Bezüglich der Ihnen genannten vorgefallenen Situation hat die Regierung sinngemäß folgende Rückmeldung von der 112-Zentrale erhalten:

„Das Telefonsystem des 112 ist im Gegensatz zu dem, was im geschilderten Fall angegeben wird, derzeit nicht mit einem Sprachmenü ausgestattet. Wenn ein Anruf eingeht, wird er direkt von einem Mitarbeiter bearbeitet, ohne dass eine Sprachauswahl getroffen wird.

Was das Verfahren bei einem Anruf wegen eines laufenden Einbruchs betrifft, wird der Anruf gemäß der Einsatzprotokolle sofort an die 101 weitergeleitet. Die Person würde demnach nicht mit der 112 sprechen, sondern mit der 101. Diese Weiterleitung erfolgt, um sicherzustellen, dass der Anruf von den Diensten bearbeitet wird, die am besten in der Lage sind, in einer solchen Situation schnell einzugreifen.“

Wenn die 112-Zentrale keine Sprachauswahl beim Wählen der Rufnummer vorsieht, die betreffende Dame, die Ihnen das zugetragen hat, allerdings von einer Sprachauswahl spricht, dann stellt sich die Frage, ob angesichts der verständlichen Aufregung nicht eine andere Rufnummer als die 112 gewählt wurde. Da Ihre Fraktion Kontakt zu dieser Person hat, legt die Regierung nahe, den Kontakt mit der Person zu suchen und den Sachverhalt zu prüfen. Es ist nicht auszuschließen, dass ein Missverständnis vorliegt.