

**Zeitschrift:** Sonos / Schweizerischer Verband für Gehörlosen- und Hörgeschädigten-Organisationen

**Herausgeber:** Sonos Schweizerischer Verband für Gehörlosen- und Hörgeschädigten-Organisationen

**Band:** 100 (2006)

**Heft:** 10

**Rubrik:** Procom : die einzige professionelle Telefonvermittlung südlich von Holland in drei Sprachen

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 19.02.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# procom – Die einzige professionelle Telefonvermittlung südlich von Holland in drei Sprachen



**Hoch über der rund 8'800 EinwohnerInnen zählenden zürcherischen Gemeinde Wald - im Tal der Jona, zwischen Bachtel, Scheidegg und Batzberg - steht an absolut idyllischer Lage mit unverbautem Blick in die reizvolle Landschaft das altehrwürdige Haus von procom. Fernab von Strassenlärm und Alltagshektik.**

Unverhofft vorbeigehende ortsunkundige SpaziergängerInnen erahnen nie, dass im Haus „Sonnenberg“ die „Schaltzentrale“ für gehörlose und hörebehinderte Menschen für die ganze Schweiz untergebracht ist. Eher vermutet man, dass hinter den Mauern dieses malerischen Hauses eine Arztpraxis, ein therapeutisches Zentrum ihre Dienstleistungen anbieten oder einfach eine Familie ihr schönes Zuhause hat.

Im Haus „Sonnenberg“ an der Hömelstrasse 17 in Wald ist der Geschäftssitz von procom, Stiftung für Kommunikationshilfen für Hörgeschädigte. procom ist Arbeitgeberin für insgesamt 110 ArbeitnehmerInnen gesamtschweizerisch.

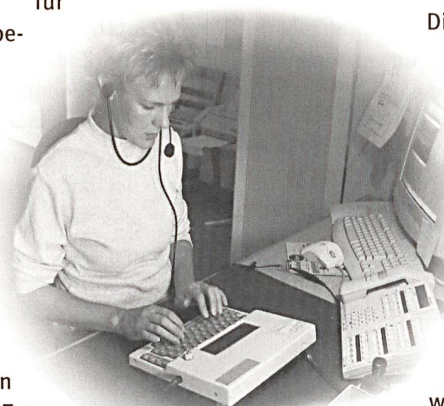
## Wer ist procom?

procom - Stiftung Kommunikationshilfen für Hörgeschädigte - ist ein Unternehmensbereich der Genossenschaft Hörgeschädigten-Elektronik (GHE). Zur Genossenschaft gehören ebenfalls die «ghe-ces electronic ag» und die «Mobily ProCom GmbH». Die Genossenschaft Hörgeschädigten-Elektronik (GEHE) mit Sitz in Wald ZH wurde 1979 als gesamtschweizerische Selbsthilfe-Organisation der Gehörlosen gegründet.

Dies war nötig, weil das von Urs Linder, dipl. El. Ing. ETH, entwickelte Schreibtelefon TELESCRIT, das den Gehörlosen in der Schweiz erstmals eine schriftliche Kommunikation über das Telefonnetz ermöglichte, nicht von der Industrie produziert werden wollte. So musste eigens für die Herstellung dieses

Gerätes die Genossenschaft gegründet werden. Die Tochterbetriebe «ghe-ces electronic ag (Wald ZH)» und «Mobily ProCom GmbH (München)» stellen elektronische Hilfsmittel wie Lichtsignalanlagen, Wecker und Telekommunikationsgeräte her und vertreiben diese auch.

Die Stiftung procom, welche 1988 gegründet wurde, ist für den Telefon-Vermittlungs-



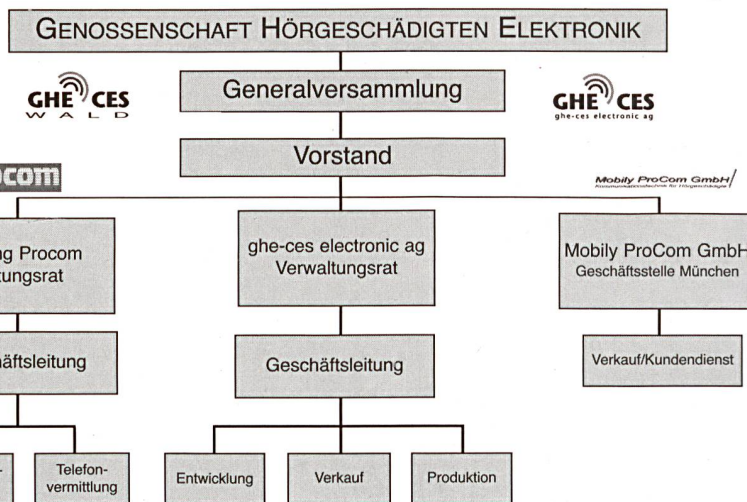
## Die beiden Hauptinitianten von procom sind:

Beat Kleeb (procom Stiftungsratspräsident) und Urs Linder (procom Geschäftsführer).

Beat Kleeb (57) ist im Alter von 14 Jahren nach Mumps und einer „verfälschten Mandeloperation“ ertaubt. Er ist mit einer gehörlosen Frau verheiratet und Vater von drei hörenden Kindern. Nach Abschluss einer Laborantenlehre studierte der heutige Chemiker HTL an der Gehörlosen-Universität in Washington D.C. In den USA lernte er auch Kommunikationshilfen für Hörgeschädigte kennen, die es in der Schweiz dazumal noch nicht gegeben hatte. Nach seiner Rückkehr aus den Vereinigten Staaten kontaktierte er Ingenieur Urs Linder aus Wald.

Urs Linder (54) dipl. El.-Ing. ETH ist Sohn gehörloser Eltern. Er entwickelte das erste Gehörlosen-Telefon der Schweiz, das Telescrit.

Das Ziel von Beat Kleeb und Urs Linder war, als sie vor bald 30 Jahren die Genossenschaft Hörgeschädigten-Elektronik (ghe-ces) gründeten, dass Hörgeschädigte möglichst gleich wie normal Hörende telefonieren können sollten.



und den gesamtschweizerischen Dolmetschereinsatzvermittlungsdienst zuständig.

Genossenschafter der GHE sind alle wichtigen Organisationen des Gehörlosenwesens und der Schwerhörigen sowie rund 200 Einzelpersonen.

Der ursprünglich formulierte Hauptzweck, nämlich die Schreiblefonvermittlung, bildet auch heute noch eine wesentliche Kernaufgabe von procom. Seit der Stiftungsgründung im Jahre 1978 hat sich aber die elektronische Kommunikationswelt rasant weiterentwickelt. Moderne Kommunikationshilfen wie Internet, Chat-Rooms, E-Mail und Natel sind heute auch bei gehörlosen und hörbehinderten Menschen zur Selbstverständlichkeit geworden und leisten ihnen bei der Bewältigung des Lebensalltags äusserst wertvolle Dienste. Die zweite wichtige zentrale Funktion von procom ist nach wie vor die Vermittlung von GebärdensprachdolmetscherInnen. Ganz aktuell ist procom jetzt zudem noch dafür verantwortlich, dass aufgrund der Anpassung im Fernmeldegesetz der SMS-Dienst in der Schweiz eingeführt und umgesetzt werden kann.

## Die Kernaufgaben von procom

### Telefonvermittlung

Nach der Erfindung des TELESCRIT-Schreiblefons durch Urs Linder, Geschäftsführer von procom, zeigte sich bald das Bedürfnis nach einer Telefonvermittlung zwischen Hörenden und Hörgeschädigten. 1988 wurde dafür die Stiftung procom gegründet und der Telefon-Vermittlungsdienst schrittweise aufgebaut. Seit 1998 garantiert auch ein Artikel im Fernmeldegesetz, dass Hörgeschädigte das Telefonnetz zu gleichen Bedingungen nutzen können wie Hörende.

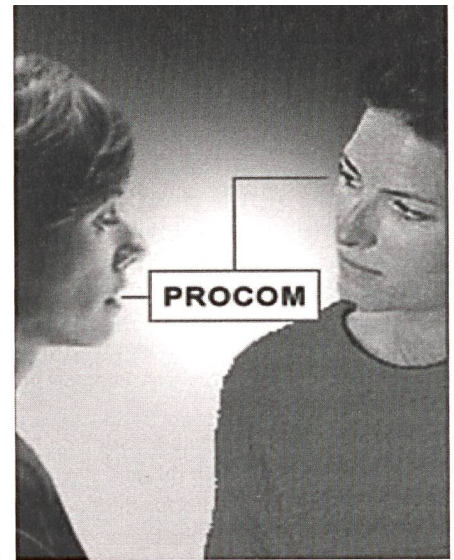
So funktioniert die Telefonvermittlung: Die hörgeschädigte Person wählt über das

Schreiblefon die Verbindung zu procom. Die Vermittlerin von procom nimmt den Anruf entgegen und wählt die Telefonnummer der Zielperson. Sobald die Verbindung aufgebaut ist, läuft im direkten Dialog eine fast gewöhnliche Kommunikation ab. Was der Hörgeschädigte schreibt, liest die Vermittlerin dem Hörenden simultan vor - was der Hörende spricht, schreibt die Vermittlerin auf dem Schreiblefon für den Hörgeschädigten. Die ganze Kommunikation steht unter strengster Verschwiegenheit. So sind Gespräche ohne Grenzen über alle Themen möglich.

Trotz Fax, E-Mail und SMS verzeichnet die Telefonvermittlung steigende Benutzerzahlen. Dies zeigt, dass der direkte Dialog in vielen Situationen nicht durch andere Kommunikationsmittel ersetzt werden kann. Im Jahr 2005 wurden durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von procom insgesamt 79'355 Telefonvermittlungen ermöglicht.

### Dolmetschvermittlung für die ganze Schweiz

Seit dem 1. Januar 2004 ist das Behindertengleichstellungsgesetz (BehiG) in Kraft. Dieses Gesetz zielt darauf, Benachteiligungen zu verhindern, denen Menschen mit Behinderungen ausgesetzt sind. Der Geltungsbereich des BehiG umfasst unter anderem grundsätzlich von jedermann beanspruchbare Dienstleistungen der Gemeinwesen, d.h. Ämterstellen von Gemeinde, Kanton und Bund. Eine verbotene Benachteiligung behinderter Menschen bei der Inanspruchnahme einer solchen Dienstleistung liegt gemäss BehiG dann vor, wenn diese für sie nicht oder nur unter erschwerten Bedingungen möglich ist. Ein Amtsgang soll für eine behinderte Person nicht schwieriger gestaltet sein als für eine nichtbehinderte Person. Ist ein Amtsgang für einen Menschen mit Behinderung viel schwieriger als für eine nichtbehinderte Person, steht dem Behinderten ein Beschwerderecht zu.



## Rund um die Uhr telefonieren

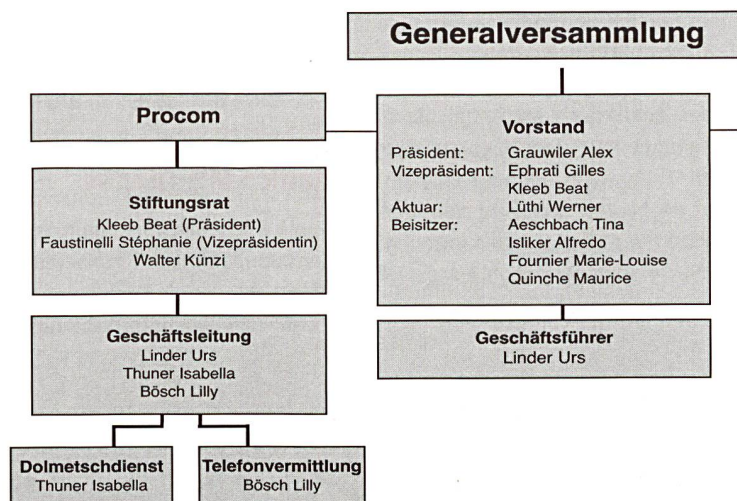
Hörgeschädigte, die bei der Stiftung procom eingetragen sind, können über Telefon Nr. 0844 844 071 erreicht werden. Sie haben auch die Möglichkeit, mit ihrem Schreibgerät von jedem Telefon aus mit Ämtern und Privatpersonen im In- und Ausland zu kommunizieren. Die procom-Zentrale ist während 24 Stunden besetzt, und die Telefonate werden zum Ortstarif verrechnet.

Seit 1983 ist das Schreiblefon in der Hilfsmittelliste der Invalidenversicherung (IV) aufgeführt und wird von ihr voll bezahlt. Und seit im Fernmeldegesetz die Telefonvermittlung für Hörgeschädigte als obligatorische Grunddienstleistung verankert ist, wird der Dienst von den Telefongesellschaften organisiert und finanziert. Die Swisscom hat diesen Auftrag an die procom in Wald delegiert.

## Zukunftsvision von procom

Die Verantwortlichen von procom haben ein ehrgeiziges Ziel vor Augen. Sie möchten bis ins Jahr 2010/12 einen Video-Dienst (Bildtelefon) in der Schweiz aufbauen und den Beweis erbringen, dass dieser neue Dienst von mindestens 60% aller hörbehinderten Menschen in der Schweiz genutzt wird.

Sollte dieses ambitionöse Ziel tatsächlich erreicht werden, hätte dies zur Folge, dass der Video-Dienst als weiteres Grundversorgungsangebot in der Fernmeldegesetzgebung aufgenommen werden müsste. Ein weiterer wichtiger Schritt in Bezug auf das Behindertengleichstellungs-Gesetz könnte so ermöglicht werden.



Braucht eine hörbehinderte Person für einen Amtsgang, beispielsweise bei einer Vorsprache auf dem Steueramt, eine GebärdensprachdolmetscherIn (GSD), so hat immer der Staat dafür aufzukommen. Und zwar sowohl auf Bundes-, Kantons- als auch auf Gemeindeebene. Wenn in solchen Fällen vom Einsatz eines Dolmetschers abgesehen oder dem Behinderten deswegen höhere Kosten als üblich auferlegt werden, liegt immer eine verbotene Benachteiligung vor.

Der Dolmetschdienst wurde auf Initiative des SGB DS (Schweizerischer Gehörlosenbund Deutschschweiz) und sonos (Schweiz. Verband für Gehörlosen- und Hörgeschädigten-Organisationen) im Herbst 2001 an procom delegiert.

Kontinuierlich wurde in den letzten Jahren das Vermittlungsangebot mit bestausgebildeten DolmetscherInnen auf- und ausgebaut. Heute können für die vielfältigen und anspruchsvollen Problemstellungen bei den Dolmetscheinsätzen GebärdensprachdolmetscherInnen mit ganz unterschiedlichem beruflichem Erfahrungshintergrund vermittelt werden. Dolmetscheinsätze können heute von procom schweizweit vermittelt werden. procom vermittelt also auch DolmetscherInnen, welche die deutsche Lautsprache in die französische Gebärdensprache übersetzen können und umgekehrt. Die Kommunikation in der ganzen Schweiz soll zwischen gehörlosen und hörenden Menschen genau gleich stattfinden wie zwischen Hörenden. Ein weiterer wichtiger Schritt Richtung Gleichstellung von gehörlosen und hörbehinderten Menschen konnte somit vollzogen werden.

## Ehrenkodex

Für die im Auftragsverhältnis (Freelance) gegenüber procom arbeitenden GebärdensprachdolmetscherInnen gelten strenge Auflagen in Bezug auf Verschwiegenheit. Es ist absolut verboten, erhaltene Informationen aus Dolmetscheinsätzen weiterzugeben. Die strenge Verschwiegenheit ist deshalb von so grosser Bedeutung, weil ein Minimum des Gesprächsinhalts ausreicht, um die Beteiligten identifizieren zu können. Diskretion und Umsicht sind das A und O.

Die Aufgabe der DolmetscherInnen besteht ausschliesslich darin, innerhalb einer Gruppe von zwei oder mehreren Personen die Kommunikation zwischen hörenden und nichthörenden Menschen auf völlig neutrale Weise sicherzustellen. Die DolmetscherInnen beraten oder unterstützen deshalb keine der anwesenden Parteien. Sie tun dies auch dann nicht, wenn sie dazu aufgefordert werden sollten. Sie enthalten sich aller persönlichen, gefühlsmässigen und gedanklichen Äusserungen. Aufträge, bei denen die DolmetscherInnen die Neutralität nicht gewährleisten können, werden nicht angenommen.

Die DolmetscherInnen geben bzw. übersetzen alles inhaltlich getreu und im Sinne der Sprechenden den Gehörlosen weiter und umgekehrt. Sie müssen dabei jene Sprache und Kommunikationsform benutzen, welche die Kommunikationspartner am besten verstehen. Die DolmetscherInnen sind nicht dafür verantwortlich, was und wie etwas gesagt wird. Sie sind ausschliesslich für die korrekte und genaue Wiedergabe des Gesprochenen und umgekehrt verantwortlich.

Im Vordergrund einer Dolmetschsituation stehen immer die anwesenden Personen und ihre Anliegen. Die DolmetscherInnen passen sich den äusseren Gegebenheiten in Bezug auf Kleidung und Auftreten an. Sie verhalten sich stets bescheiden und unauffällig. Am besten ist es, wenn die Kleidung der DolmetscherIn dunkel ist. So können die gehörlosen Menschen die Gebärden am einfachsten erkennen. Denn der Kontrast zwischen den Händen des/r Dolmetschers/in und dem Hintergrund ist so am augenfälligsten. Das Übersetzen in die Gebärdensprache seitens des/r Dolmetschers/in und das genaue Beobachten der Gebärden seitens des gehörlosen Menschen ist für das Gehirn immer mit einer Höchstleistung verbunden. Es braucht deshalb gelegentlich etwas mehr Zeit, bis eine gehörlose Person ihre Antwort in Gebärden formuliert hat als bei einem Gespräch unter Hörenden.

## Erfolgreiche Dolmetsch-Situationen

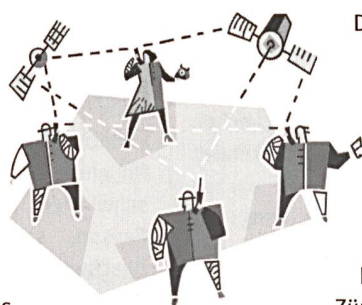
Damit sich die GebärdensprachdolmetscherInnen optimal auf ihre Aufträge vorbereiten können, sind sie dringend darauf angewiesen, dass ihnen vorgängig und frühzeitig vorhandene schriftliche Unterlagen zum Thema zur Verfügung gestellt werden. Die GebärdensprachdolmetscherInnen haben in der Kommunikationssituation eine klar definierte Rolle und Aufgabe. Sie stehen während des Dolmetschens deshalb auch nicht als Ansprechpartner für persönliche Fragen zur Verfügung.

## Finanzierung

Die Finanzierung der DolmetscherInnen-Einsätze erfolgt grundsätzlich über Leistungen gemäss Invalidengesetz bzw. über die von sonos und dem SGB gewährte Defizitgarantie sowie von procom gegenüber privaten Bestellern in Rechnung gestellte Bearbeitungsgebühren.

Bei folgenden privaten Bestellungen werden gegenüber der hörbehinderten Person keine Bearbeitungsgebühren erhoben:

- **Am Arbeitsplatz**, wenn eine IV-Verfügung vorhanden ist, oder ein Antrag an IV eingereicht wurde.
- **Medizinische Untersuchungen**
- **Schule** (z.B. Elternabend), Adresse der Schule mitteilen, damit procom die Kosten der Schule in Rechnung stellen kann
- **Vorsprechen auf Ämtern** (Arbeitsamt, Zivilstandesamt, Sozialamt etc.), Adresse des Amtes mitteilen, damit procom den Ämtern Rechnung stellen kann



Die Ausbildung zur GebärdensprachdolmetscherIn (GSD) erfolgt gesamtschweizerisch und im Rahmen eines dreijährigen Studiums mit Bachelorabschluss an der „Interkantonalen Hochschule für Heilpädagogik HfH“ in Zürich, welche über öffentliche Gelder, d.h. Steuern, finanziert

wird.

## Erweiterte Kommunikation dank SMS-Dienst

Durch die heutigen modernen elektronischen Kommunikationsmittel können die Menschen untereinander weltumspannend in Kontakt treten und ihre Informationen austauschen.

Einen wahren Siegeszug erlebt in der heutigen hochtechnischen Kommunikationswelt das Handy.

Praktisch in jedem Haushalt gibt es eines oder sogar mehrere Handies. Die kleinen Wunderdinge mit ihren vielfältigen Möglichkeiten werden von jungen wie auch von älteren Menschen in gleichem Masse benützt. Das Mobiltelefon ist aus unserer Kommunikationswelt heute gar nicht mehr wegzudenken.

Diese Tatsache hat dazu geführt, dass die Fernmeldedienstgesetzgebung erfreulicherweise angepasst und der SMS-Dienst in die Grundversorgung aufgenommen wurde. Mit dieser dringend notwendigen Angebotsausweitung wurde ein weiterer wichtiger Schritt zur Gleichstellung gehörloser und hörbehinderter Menschen vollzogen. Bereits im Jahr 2005 wurde im Rahmen einer Versuchsphase mit der Umsetzung begonnen.

### Was ist der SMS-Dienst?

Einerseits kann man über das Handy jederzeit - und praktisch standortunabhängig - mit einer bestimmten Person oder einer Dienststelle irgendwo auf der Welt telefonisch Kontakt aufnehmen. Andererseits ist ein Informationsaustausch über das Mobiltelefon immer auch per Kurzmitteilung SMS (Short Message Service) in schriftlicher Form möglich.

Die Kurzmitteilung SMS ist heute ein wichtiges Kommunikationsmittel. Sie wird von den Gehörlosen und Hörbehinderten in gleicher Weise wie von gut hörenden Menschen als sinnvolle und effiziente Ergänzung zum Schreibtelefon rege genutzt. Viele dringende und alltägliche Probleme können - sofern der gesuchte Gesprächspartner ein Mobiltelefon hat und seine Handy-Nummer bekannt ist - sofort gelöst werden. Gelegentlich hat aber der gewünschte Gesprächspartner kein Handy respektive oft kennt man die Handy-Nummer nicht. So beispielsweise, wenn man einen Termin einhalten muss und wegen eines unvorhergesehenen Vorfalles viel zu spät kommen wird.

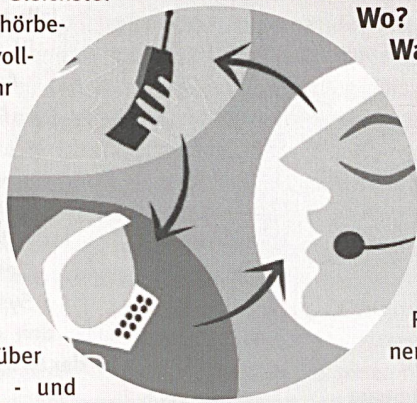
Genau in solchen Fällen hilft der neue SMS-Dienst von procom.

### Wie funktioniert der SMS-Dienst?

Die wichtige Kurzmitteilung SMS wird an den procom-SMS-Dienst - 079 702 29 16 - gesendet mit der Bitte, die Kurzmitteilung SMS an eine Person mit einem normalen Telefon, mit einem Schreibtelefon oder einem Faxgerät weiterzuleiten.

Damit die Mitarbeitenden des procom-Dienstes den erhaltenen Auftrag korrekt weiterbearbeiten können, muss die Kurzmitteilung einen klaren Inhalt haben.

Wer?  
Was?  
Wo?  
Wann?



### Beispiele von korrekten Meldungen:

Fritz Müller: Autopanne auf Autobahn A13 bei Km 25, Fahrrichtung Chur. Roter VW Golf. TCS Pannenhilfe schicken.

Heidi Meier: Telefonieren an Arztpraxis Franz Huber, Telefon 061 123 45 67, Zug verpasst, komme 1 Stunde später.

Rolf Weber: Sofort Taxi bestellen an Monbijoustrasse 27 in Bern.

Marcia La Roche: Umgehend Feuerwehr aufbieten. Brand in Scheune neben Bauernhaus, Im Wiesengrund 2 in Bünzen.

Jede beim procom-SMS-Dienst korrekt eingegangene Kurzmitteilung SMS wird weitergeleitet. Sobald die Kurzmitteilung SMS behandelt und erledigt werden konnte, erhält der Auftraggeber vom procom-SMS-Dienst per SMS eine Rückmeldung.

Der neue SMS-Dienst schliesst eine wichtige Versorgungslücke für gehörlose und hörbehinderte Menschen und trägt wesentlich dazu bei, dass der für die ganze Schweiz gesetzlich vorgeschriebene Notfall-Dienst garantiert werden kann.

## «In Kürze»

### NFA-Umsetzung bereit für den Zweitrat

Die für die Umsetzung der Neuordnung des Finanzausgleichs zwischen dem Bund und den Kantonen anstehenden Gesetzesänderungen werden in der Herbstsession im Nationalrat behandelt. Die vorberatende Kommission hat das Paket genehmigt und ist dabei auf den Kurs von Bundesrat und Ständerat geblieben.

### Bisheriges Gehörlosen-Pfarramt Basel-Stadt/Basel-Land soll per Ende April 2007 aufgehoben werden

Sieben Vorstandsmitglieder der reformierten Gehörlosengemeinde Basel haben sich deswegen an den Kirchenrat Basel-Stadt gewendet. Nach der Pensionierung des Gehörlosen-Pfarrers, Heinrich Beglinger, Ende April 2007, soll die Stelle nicht neu besetzt werden. Der bis anhin von der Gehörlosenkirche Basel genutzte Raum ist aus Kostengründen gekündigt worden. Die Gehörlosengottesdienste von Pfarrer Beglinger waren über Jahre stets immer sehr gut besucht. Gerade gehörlose Menschen, deren Behinderung unsichtbar ist, sind von der Gesellschaft durch ihre Behinderung weitgehend isoliert. Umso wichtiger ist, dass für sie Gelegenheit besteht, gemeinsam Gottesdienste zu feiern und das Zusammensein zu pflegen. Es ist zu hoffen, dass der Basler Kirchenrat sich dafür einsetzt, dass in Basel ein geeigneter Raum gefunden wird, in welchem hörbehinderte Menschen weiterhin in der Nähe ihres Wohnortes Gemeinschaft, Besinnlichkeit und Spiritualität pflegen können.