

Berlin, 10.02.2022

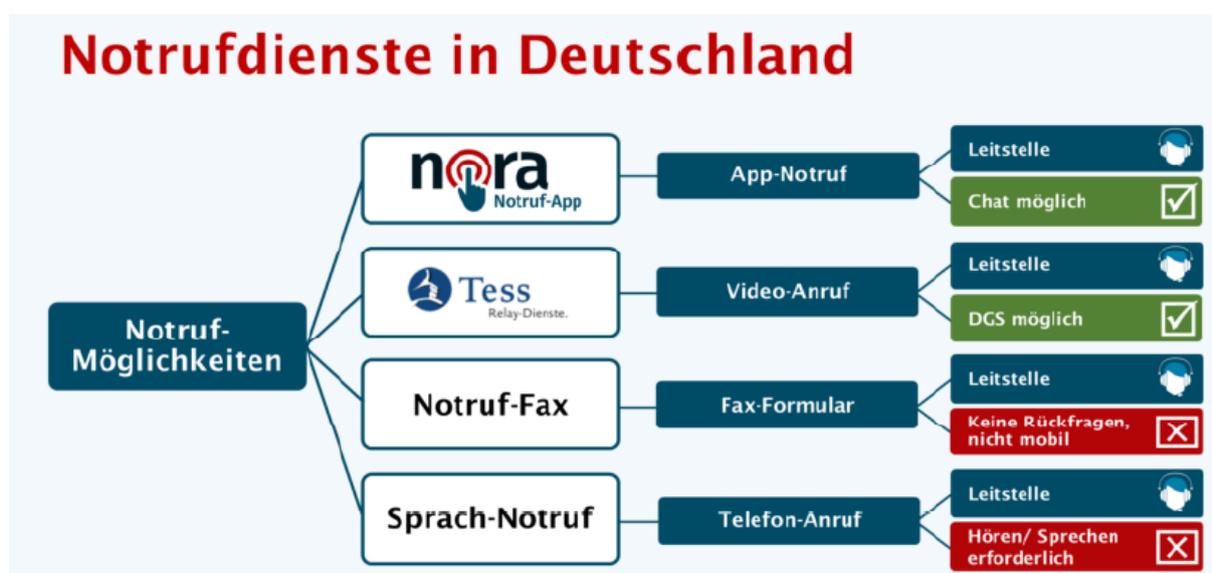
Pressemitteilung 04/2022

Entwicklung und aktueller Stand des barrierefreien Notrufs in Deutschland

Anlässlich des morgigen Europäischen Tags des Notrufs 112 berichtet der Deutsche Gehörlosen-Bund (DGB) wie jedes Jahr über den aktuellen Stand des barrierefreien Notrufs:

Vom Staat bereitgestellte Zugangsmöglichkeiten zu Notrufdiensten

Derzeit können Gehörlose und andere Menschen mit Hör- und Sprachbehinderung drei vom Staat bereitgestellte Zugangsmöglichkeiten zu Notrufdiensten nutzen: das Notruf-Fax, die Notruf-App nora und den Tess-Relay-Dienst.



Quelle der Abbildung: Ministerium des Innern des Landes Nordrhein-Westfalen

Entwicklung der Notruf-App nora

Am 28.09.2021 startete die Notruf-App nora bundesweit außer in Berlin. Nora ist die einzige behördliche Notruf-App. Sie wurde durch das Ministerium des Innern des Landes Nordrhein-Westfalen (IM NRW) in einem Vergabeverfahren beschafft.

Am 20.10.2021 führte Berlin als letztes Bundesland die Notruf-App nora ebenfalls ein, sodass sie nun von allen 16 Bundesländern unterstützt wird. Nora ist die offizielle Notruf-App der Bundesländer, die diese beauftragt und finanziert haben – die Finanzierung und Beauftragung erfolgten also nicht durch die Bundesregierung.

Nach einer kurzen Unterbrechung, während derer ein Download der Notruf-App nora nicht möglich war, steht diese seit dem 16.11.2021 im Apple App Store für iOS und im Google Play Store für Android wieder zur Verfügung. Auf Anfrage war auch in der Zwischenzeit die Möglichkeit eines Downloads der App gegeben. Die Entgegennahme von Notrufen in den Leitstellen war für alle Nutzer/-innen seit der Betriebsaufnahme durchgängig sichergestellt. Das System läuft nach Angaben des IM NRW zuverlässig.

290 Leitstellen stellen technisch und organisatorisch die flächendeckende Entgegennahme von Notrufen in ganz Deutschland sicher. In 64 Polizeileitstellen und 226 Feuerwehr- und

Rettungsdienstleitstellen werden die eingehenden nora-Notrufe rund um die Uhr angenommen. Die Notrufe gehen immer in der jeweils zuständigen Leitstelle ein und müssen nicht weiterverteilt werden. Eine zusätzliche Kontaktaufnahme der Leitstelle mit der Person, die den Notruf abgesetzt hat, ist per Chat möglich, aber in den meisten Fällen nicht erforderlich. Insgesamt wurden mittlerweile mehr als 160.000 Personen für die Nutzung der App registriert.

Die Bedienung ist in einfacher Sprache und mit Piktogrammen gestaltet. Wie beim Sprachnotruf gibt es eine strukturierte Notrufabfrage. Die Notruf-App nora verschlüsselt die Notrufe und die Chat-Einträge. Freiwillige persönliche Angaben werden so lange nur in der App gespeichert, bis sie für einen Notruf gebraucht werden. Es sind hohe Anforderungen an die Ausfallsicherheit und den Datenschutz erfüllt.

Viele Antworten auf verschiedene Fragen zur Notruf-App nora sind auf der FAQ-Seite unter www.nora-notruf.de zu finden. Auf der Webseite gibt es auch DGS-Videos, in denen die Hintergründe und Funktionen erklärt werden. Die Notruf-App nora hat einen Demo-Modus, mit dem Nutzer/-innen die Funktionen und den Umgang üben können, ohne dass Notrufe bei den Leitstellen ankommen.

Der Deutsche Gehörlosen-Bund bewertet die Entwicklung der Notruf-App nora allgemein positiv. Ein Kritikpunkt betrifft jedoch nach wie vor die fehlende Nutzungsmöglichkeit von Videotelefonie in Deutscher Gebärdensprache (DGS).

Integration von Videotelefonie in Gebärdensprache in der Notruf-App nora

Die „Tess – Sign & Script – Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH“ (Tess) und das IM-NRW sind in regelmäßigem Austausch. Derzeit ist es technisch nicht möglich, die Nutzung von Videotelefonie in DGS in der Notruf-App nora zu integrieren, weil Tess und die Notruf-App nora technisch sehr unterschiedlich aufgebaut sind.

Aus Sicht des IM-NRW gibt es eine weitere Option: Es sei aktuell denkbar bzw. realisierbar, Tess in einer dritten Projektphase über eine Schnittstelle anzubinden. Aus Sicht des DGB sollte Tess seine App bzw. Technik überarbeiten und weiterentwickeln, um z. B. die automatische Standortermittlung und das Routing zu ermöglichen. Der DGB erwartet eine schnelle Umsetzung und eine zielgerichtete Weiterentwicklung und Verbesserung der Notruf-App nora.

Derzeit können sowohl die Notruf-App nora als auch die App Tess mit dem Handy genutzt werden. Abhängig von der technischen Situation vor Ort kann man eine der beiden Apps benutzen, da die Notrufe in DGS ab 4G bzw. LTE zu verwenden sind.

Rückblick auf die Beschaffung und die Entwicklung

Das IM-NRW ist federführend bei der Beschaffung und dem anschließenden Betreiben einer bundeseinheitlichen Notruf-App und hat im Jahr 2019 ein europaweites Vergabeverfahren durchgeführt. Nora beruht auf Konzepten, die die Expertengruppe Leitstellen und Notruf der Bundesländer (EGLN) in den Jahren zuvor erstellt hatte. Die Softwareentwicklungsfirma beventa IT GmbH aus Köln wurde mit der technischen Konzeption und Umsetzung sowie dem Anwender-Support beauftragt. DGS war offenbar nicht Teil der Konzeption der EGLN und der Ausschreibung, weil es für kostenfreie Notrufe mittels Gebärdensprache schon Tess gab.

Erst nach dem Vergabeverfahren wurde der DGB in die Entwicklung eingebunden. Im Rahmen einer Taskforce hatte der DGB die Möglichkeit, beratend tätig zu werden und Vorschläge zu machen.

Einsatz des DGB für staatlich garantierte Sicherheit und staatlichen Schutz

Die Firmen App-Sec-Network UG aus Berlin bzw. HandHelp UG aus Cottbus und ihre Berater/-innen haben im letzten Jahr einige Produkte, z. B. die Notruf-App HandHelp und den Notruf-Button, in den sozialen Medien (Facebook, Instagram und Twitter) sehr stark beworben und gegenüber dem DGB ein aggressives Verhalten gezeigt. Es wird fälschlicherweise behauptet, dass der DGB für die Notruf-App nora werbe. Dies sorgte in der Gehörlosen- und Gebärdensprachgemeinschaft für Verunsicherung und Verwirrung. Das ist eine Grenzüberschreitung!

Der DGB respektiert schon immer die Entscheidungen aller Gehörlosen und anderen Menschen mit Hörbehinderung, welche Notruf-App sie nutzen möchten. Sie können alle Apps – nora, Tess und / oder HandHelp etc. – verwenden, wie sie möchten.

Dass der Staat den Schutz, die Sicherheit und das Leben der gehörlosen und anderen Mitglieder/-innen mit Hörbehinderung gewährleistet, ist ein hohes Gut für den DGB. Dies ist auch und vor allem dann notwendig, wenn sich ein Notfall ereignet oder Gehörlose und andere Menschen mit Hörbehinderung einer Gefahr ausgesetzt sind. Genau dafür kämpft der DGB seit Jahren, unter anderem durch die Organisation und Durchführung der sehr wichtigen Fachtagung zu diesem Thema 2016 in Berlin.

Über den Bundesverband

Der Deutsche Gehörlosen-Bund e. V. versteht sich als sozial- und gesundheitspolitische, kulturelle und berufliche Interessenvertretung der Gebärdensprachgemeinschaft, also der Gehörlosen und anderer Menschen mit Hörbehinderung, die sich in derzeit 26 Mitgliedsverbänden mit ca. 28.000 Mitgliedern, darunter 16 Landesverbänden und 10 bundesweiten Fachverbänden, zusammengeschlossen haben. Insgesamt zählen dazu mehr als 600 Vereine.

Unser Ziel ist die kontinuierliche Verbesserung der Lebenssituation von Gehörlosen durch den Abbau von kommunikativen Barrieren und die Wahrung von Rechten, um eine gleichberechtigte Teilhabe an der Gesellschaft zu ermöglichen.

Kontakt

Daniel Büter
Referent für politische Arbeit
E-Mail: d.bueter@gehoerlosen-bund.de

Wille Felix Zante
Referent für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
E-Mail: w.zante@gehoerlosen-bund.de