

10. Februar 2023

Pressemitteilung 03/2023

Sicherer und zuverlässiger Zugang zu Notrufen für Gehörlose durch die staatlich geförderten Dienste „nora“ und „Tess“

Jedes Jahr ist der 11. Februar ein Tag der Sensibilisierung für die einheitliche europäische Notrufnummer 112. Aus diesem Anlass berichtet der Deutsche Gehörlosen-Bund über den aktuellen Stand des barrierefreien Notrufs.

Die EU-Kommission hat 2022 einen Bericht über die Wirksamkeit der Einführung der europäischen Notrufnummer 112 veröffentlicht, in dem insbesondere auf den Zugang zu Notdiensten für Endnutzer/-innen mit Behinderungen eingegangen wird (Seite 10–12)¹.

Grundsätzlich stellen drei EU-Richtlinien (Universaldienstrichtlinie 2002//22/EG, EU-Richtlinie 2018/1972 über den europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation und EU-Richtlinie 2019/882 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen) sicher, dass Gehörlose und andere Menschen mit Behinderungen kostenlos einen gleichwertigen Zugang zur 112 und zu Notdiensten haben. Notfallkommunikationen per Echtzeittext und Relay-Diensten in Deutscher Gebärdensprache, synchronisiert als Gesamtgesprächsdienste (total conversation),² sollten wirksam und effizient sein. Diese Anforderungen müssen die nationalen Notrufabfragesysteme bis zum 28. Juni 2025 erfüllen.

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle Notruf-App-System, die im Ministerium des Innern des Landes Nordrhein-Westfalen angesiedelt ist, hat im September 2022 einen ersten Jahresbericht 2021/2022 veröffentlicht.³ Die Notruf-App nora ist weiterentwickelt worden und stellt eine sichere und zuverlässige Zugangsmöglichkeit dar, um die örtlich zuständigen Einsatzleitstellen von Polizei, Feuerwehr und Rettungsdienst schnell und direkt zu erreichen. Seit dem Start (28.09.2021) haben sich bis zum Stichtag (31.01.2023) insgesamt fast 382.000 Personen bereits für die Nutzung der App nora registriert. Insgesamt wurden mehr als 14.600 Notrufe darüber abgesetzt.

Es ist erfreulich, dass die „Tess – Sign & Script – Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH“ (Tess) ihre App bzw. Technik überarbeitet und weiterentwickelt hat, sodass bei Notrufen über die mobile App der genaue Standort ermittelt werden kann.⁴

Das Innenministerium NRW und Tess-Relay-Dienste haben sich ausgetauscht, z. B. über das aktuelle Update der Tess-App. Es ist bekannt, dass die Integration von Videotelefonie in Gebärdensprache in der Notruf-App nora technisch kaum realisierbar ist. Möglich ist allerdings die Integration der Notruf-Funktionen von nora in der Tess.

¹ Bericht unter <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:52022DC0724&qid=1675863625907&from=DE>

² Nach der Definition in Artikel 2 EKEK (35) ist ein „Gesamtgesprächsdienst“ (Total-Conversation-Dienst): ein Multimedia-Gesprächsdienst in Echtzeit, der die bidirektionale symmetrische Echtzeitübertragung von Video-Bewegtbildern, Text und Sprache zwischen Nutzern an zwei oder mehr Standorten ermöglicht.

³ Jahresbericht unter <https://www.im.nrw/system/files/media/document/file/220920-jahresbericht-nora-notruf-app-system.pdf>

⁴ Tess-Kundeninfos unter <https://www.tess-relay-dienste.de/tess-kundeninfos>