

## **Antrag**

**der Abg. Dr. Dorothea Kliche-Behnke u. a. SPD**

**und**

## **Stellungnahme**

**des Ministeriums des Inneren, für Digitalisierung  
und Kommunen**

### **Notruf-Strukturen für Gehörlose sowie Hör- und Sprachgeschädigte in Baden-Württemberg**

Antrag

Der Landtag wolle beschließen,  
die Landesregierung zu ersuchen  
zu berichten,

1. welche Möglichkeiten Gehörlose, Hör- und Sprachgeschädigte in Baden-Württemberg haben, um im Notfall jederzeit und überall Polizei, Feuerwehr oder medizinische Hilfe anzufordern und wie die Rettungsketten für Menschen mit Handicap jeweils organisiert sind;
2. inwieweit hierbei kostenlose oder kostenpflichtige deutsch- und fremdsprachliche Gebärdensprach- bzw. Schriftdolmetsch-Dienste eingebunden sind und ob diese Dienste rund um die Uhr zur Verfügung stehen;
3. ob und inwieweit sie die einheitliche Notruf-Faxnummer 110 bzw. 112 und das damit verbundene Ausfüllen eines Vordruckformulars im digitalen Zeitalter noch als adäquate und zielführende Kontaktmöglichkeit für Gehörlose, Hör- und Sprachgeschädigte in Notsituationen erachtet;
4. wie sich die Nothilfe-SMS für Gehörlose, Hör- und Sprachgeschädigte bewährt hat, bei deren Anwendung es aus technischen Gründen zu zeitlichen Verzögerungen kommen kann;
5. ob und inwieweit in Baden-Württemberg – analog zum Projekt „Notfallbereitschaft“ in Bayern – Strukturen vorhanden sind, die es Gehörlosen oder Hörgeschädigten ermöglichen, im Notfall (Unfall, Arztgespräch vor Notfall-OP) schnell und unkompliziert auf gebärdensprachliche Kommunikationsdienste zurückzugreifen;

6. welche Erkenntnisse sich aus der Testphase der bundesweit projektierten Notruf-App „nora“ ergeben haben und wann dieses chat-basierte Notrufsystem voraussichtlich in Baden-Württemberg verfügbar sein wird;
7. welche Vorteile die künftige Notruf-App „nora“ für Menschen mit Behinderungen bringt, ob sie auch für Gebärdensprach-Dienste genutzt werden kann und inwieweit dieses Notrufsystem europaweit nutzbar ist;
8. inwieweit Schnittstellen zur Anbindung der neuen Notruf-App „nora“ an die vorhandenen Einsatzleitsysteme in Baden-Württemberg eingerichtet sind;
9. ob Anbieter (wie z. B. der Tess-Relay-Dienst), die bereits auf dem Markt sind, in die Überlegungen zur Implementierung eingebunden wurden;
10. welche Vorteile die Notruf-App „nora“ auch für Menschen ohne Behinderungen bringt;
11. mit welchen einmaligen bzw. jährlichen Sach- und Personalkosten die Landesregierung für die Einrichtung und den Betrieb der Notruf-App „nora“ in Baden-Württemberg rechnet.

26.7.2021

Dr. Kliche-Behnke, Binder, Kenner, Wahl, Dr. Weirauch SPD

#### Begründung

Nach EU-Recht (Richtlinie EU 2018/1972 [288]) sowie der UN-Behindertenrechtskonvention muss Menschen mit Hör- und Sprachschädigungen ein möglichst gleichwertiger Zugang zu den Notrufdiensten 110 und 112 ermöglicht werden. Bisher stehen in Baden-Württemberg dafür lediglich das Notruf-Fax, die Nothilfe-SMS sowie der Tess-Relay-Dienst (gedolmetschtes Telefonat, gedolmetschter Chat, Videokonferenz) zur Verfügung – und hier gibt es Defizite. Technisch bedingt kann es beim Versand der Nothilfe-SMS zu zeitlichen Verzögerungen kommen, das Notruf-Fax setzt ein entsprechendes Gerät voraus und ist ortsgebunden, zudem muss in einer menschlichen Ausnahmesituation unter Stress zunächst ein Formular ausgedruckt und ausgefüllt werden. Die bundesweite neue Notruf-App „nora“ soll hier künftig Abhilfe schaffen. Der Antrag möchte die Strukturen beim Notfallmanagement für Gehörlose, Hör- und Sprachgeschädigte in Baden-Württemberg beleuchten und herausarbeiten, welche Verbesserungen mit Einführung der neuen Notruf-App zu erwarten sind und wo gegebenenfalls noch Handlungsbedarf besteht.

## Stellungnahme

Mit Schreiben vom 18. August 2021 Nr. IM6-0141.5-191/11/3 nimmt das Ministerium des Inneren, für Digitalisierung und Kommunen im Einvernehmen mit dem Ministerium für Finanzen und dem Ministerium für Soziales, Gesundheit und Integration zu dem Antrag wie folgt Stellung:

*Der Landtag wolle beschließen,  
die Landesregierung zu ersuchen  
zu berichten,*

*1. welche Möglichkeiten Gehörlose, Hör- und Sprachgeschädigte in Baden-Württemberg haben, um im Notfall jederzeit und überall Polizei, Feuerwehr oder medizinische Hilfe anzufordern und wie die Rettungsketten für Menschen mit Handicap jeweils organisiert sind;*

Zu 1.:

In Baden-Württemberg stehen Menschen mit Hör- oder Sprachbehinderung derzeit drei Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit den Notrufnummern 112 und 110 zur Verfügung:

- a) der Dolmetscherdienst „Tess-Relay“, bei dem es sich um einen bundesweiten Telefonvermittlungsdienst für hör- und sprachbehinderte Menschen handelt und professionelle Dolmetscher Telefoninhalte simultan von Deutscher Gebärdensprache und Schriftsprache in deutsche Lautsprache und umgekehrt übersetzen, wodurch hör- und sprachbehinderte Menschen eigenständig telefonieren und ihre Hilfersuchen via TESS direkt an die zuständige Notrufabfragestelle richten können und diese auch Rückfragen an die hilfesuchende Person richten kann,
- b) das Notruf-Fax, mit dem über einen speziell entwickelten Vordruck im Notfall Hilfe über die 112 oder 110 per Fax angefordert werden kann, und
- c) die Nothilfe SMS, mit der das Hilfersuchen per SMS an eine Notrufabfragestelle übermittelt werden kann.

Die bestehenden Möglichkeiten und ergänzende Informationen (Formulare, Rufnummern etc.) sind darüber hinaus auf der Homepage des Innenministeriums unter „wichtige Rufnummern für den Notfall“ in der Rubrik „Sicherheit“ veröffentlicht.

Zur umfänglichen Erfüllung des Anspruchs auf einen gleichwertigen Zugang zum Notruf wird in Kürze das Notruf-App-System „nora“ eingeführt.

*2. inwieweit hierbei kostenlose oder kostenpflichtige deutsch- und fremdsprachliche Gebärdensprach- bzw. Schriftdolmetsch-Dienste eingebunden sind und ob diese Dienste rund um die Uhr zur Verfügung stehen;*

Zu 2.:

Die Tess-Relay-Dienste stehen für Notrufe an die 110 bzw. 112 kostenfrei rund um die Uhr zur Verfügung. Die hierbei für das Unternehmen „Tess – Sign & Script – Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH“ entstehenden Kosten werden für das gesamte Bundesgebiet vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie getragen. Für die Nutzung der Dienste bedarf es lediglich einer einmaligen Registrierung.

*3. ob und inwieweit sie die einheitliche Notruf-Faxnummer 110 bzw. 112 und das damit verbundene Ausfüllen eines Vordruckformulars im digitalen Zeitalter noch als adäquate und zielführende Kontaktmöglichkeit für Gehörlose, Hör- und Sprachgeschädigte in Notsituationen erachtet;*

Zu 3.:

Das Notruf-Fax stellt eine noch immer verlässliche und bei den betroffenen Menschen bekannte Kontaktmöglichkeit dar. Vor diesem Hintergrund wird es im aktuell fortgeschriebenen Telekommunikationsgesetz auch weiterhin berücksichtigt. Mit dem Notruf-App-System „nora“ steht in Kürze ergänzend ein digitales Angebot zur Verfügung.

*4. wie sich die Nothilfe-SMS für Gehörlose, Hör- und Sprachgeschädigte bewährt hat, bei deren Anwendung es aus technischen Gründen zu zeitlichen Verzögerungen kommen kann;*

Zu 4.:

Um Hilfesuchenden ein möglichst breites Spektrum an Zugangsmöglichkeiten zum Notruf zu ermöglichen, wurde in Baden-Württemberg bereits 2015 die Nothilfe-SMS als ergänzende Möglichkeit zur Verfügung gestellt; der Dienst kann nach wie vor genutzt werden.

*5. ob und inwieweit in Baden-Württemberg – analog zum Projekt „Notfallbereitschaft“ in Bayern – Strukturen vorhanden sind, die es Gehörlosen oder Hörgeschädigten ermöglichen, im Notfall (Unfall, Arztgespräch vor Notfall-OP) schnell und unkompliziert auf gebärdensprachliche Kommunikationsdienste zurückzugreifen;*

Zu 5.:

Eine solche Zugriffsmöglichkeit wird über die Tess-Relay-Dienste (siehe hierzu auch Antworten zu 1. und 2.) bereitgestellt.

*6. welche Erkenntnisse sich aus der Testphase der bundesweit projektierten Notruf-App „nora“ ergeben haben und wann dieses chat-basierte Notrufsystem voraussichtlich in Baden-Württemberg verfügbar sein wird;*

Zu 6.:

In die Entwicklung und Testphase wurden alle Beteiligten, insbesondere Menschen mit Hör- und Sprachbehinderung sowie deren Interessenvertretungen aktiv mit eingebunden, um für den Praxisbetrieb bereits eine große Zustimmung und Akzeptanz bei dieser Zielgruppe zu erzielen. Derzeit werden noch einige im Testbetrieb eingebrachte Optimierungsvorschläge im System umgesetzt. Die bundesweite Inbetriebnahme ist aktuell für Ende des dritten Quartals 2021 vorgesehen.

*7. welche Vorteile die künftige Notruf-App „nora“ für Menschen mit Behinderungen bringt, ob sie auch für Gebärdensprach-Dienste genutzt werden kann und inwieweit dieses Notrufsystem europaweit nutzbar ist;*

*9. ob Anbieter (wie z. B. der Tess-Relay-Dienst), die bereits auf dem Markt sind, in die Überlegungen zur Implementierung eingebunden wurden;*

Zu 7. und 9.:

Das Notruf-App-System „nora“ ermöglicht eine schnelle und zielgerichtete Hilfeanforderung durch eine standardisierte Abfrage in der App, die wesentliche Informationen zum Hilfeersuchen enthält. Diese Daten werden unmittelbar an die zuständige Notrufabfragestelle geleitet. Ergänzend stehen präzise Positions-

daten sowie – falls vom Nutzer gewünscht – weitere Informationen, beispielsweise zu Vorerkrankungen, zur Verfügung. Der wesentliche Vorteil ist aber die direkte Kommunikationsmöglichkeit über die integrierte Chatfunktion zwischen der hilfesuchenden Person und der Notrufabfragestelle. Das System „nora“ stellt eine Ergänzung zu den Tess-Relay-Diensten, zugleich aber auch einen weiteren, eigenständigen Zugang zum Notruf dar. Es handelt sich bei „nora“ um einen Dienst, der aufgrund der EU-Richtlinie 2018/1972 und der nationalen Zuständigkeit für die Notrufentgegennahme jeweils durch die EU-Länder umgesetzt wird. Aufgrund der nationalen Zuständigkeiten stehen die jeweiligen Lösungen auch nur innerhalb der einzelnen EU-Länder zur Verfügung.

Der Wunsch, Dolmetscher-Dienste in „nora“ einzubinden, wurde bereits aufgegriffen. Insofern haben zwischenzeitlich Gespräche stattgefunden, ob und in welchem Umfang Kooperationen (Schnittstellen) zwischen „nora“ und den Tess-Relay-Diensten oder einem anderen Dolmetscher-Dienst realisiert werden könnten.

*8. inwieweit Schnittstellen zur Anbindung der neuen Notruf-App „nora“ an die vorhandenen Einsatzleitsysteme in Baden-Württemberg eingerichtet sind;*

Zu 8.:

Die Bereitstellung funktionaler Standard-Schnittstellen bedarf aufgrund der Vielzahl an vorhandenen Einsatzleitsystemen einer zusätzlichen Entwicklungsarbeit. Um das Notruf-App-System schnellstmöglich für betroffene Menschen verfügbar zu machen, startet „nora“ mit einem Web-Frontend, an das aktuell durch den Testbetrieb bereits alle Leitstellen von Feuerwehr und Rettungsdienst sowie Polizei in Baden-Württemberg angebunden sind. Standard-Schnittstellen werden in einem zweiten Entwicklungsschritt ergänzend angeboten, sowohl für die Anbindung an Einsatzleitsysteme als auch für die Anbindung von Drittanbieter-Apps, die bestimmte Voraussetzungen erfüllen.

*10. welche Vorteile die Notruf-App „nora“ auch für Menschen ohne Behinderungen bringt;*

Zu 10.:

Die Notruf-App „nora“ kann grundsätzlich von jeder Person genutzt werden. Sie ist jedoch primär für Menschen mit Hör- und Sprachbehinderung vorgesehen und soll den Sprachnotruf als „Standard“ nicht ersetzen.

Die Nutzung von „nora“ kann für Menschen ohne Behinderung in bestimmten Fällen ebenfalls Vorteile bringen. Die Notruf-App ist so aufgebaut, dass Personen auch mit geringen Sprachkenntnissen mit Hilfe von Symbolen, klaren Texten und einer intuitiven Nutzerführung einen Notruf mit den wichtigsten Informationen absetzen können. Außerdem kann es bei Durchführung eines Sprachnotrufes zu einer Gefährdung des Anrufers kommen – etwa bei der Meldung von Straftaten in Zügen und im sozialen Nahraum. Hier bietet die App die Möglichkeit, einen „stillen Notruf“ abzusetzen. Zudem können bei Menschen mit Vorerkrankungen oder anderen vermerkten Zusatzinformationen diese bereits frühzeitig bei der Einsatzbearbeitung berücksichtigt werden.

*11. mit welchen einmaligen bzw. jährlichen Sach- und Personalkosten die Landesregierung für die Einrichtung und den Betrieb der Notruf-App „nora“ in Baden-Württemberg rechnet.*

Zu 11.:

Die Kosten für Einrichtung und Betrieb des Notruf-App-Systems werden von den Ländern gemeinsam getragen und nach dem Königsteiner Schlüssel auf die Länder umgelegt; aktuell beträgt der Anteil des Landes Baden-Württemberg rund 630.000 Euro jährlich.

In Vertretung

Württemberg

Staatssekretär