



Deutscher Faxnotruf

Der Faxnotruf für hörgeschädigte Menschen

Vom Notfall-Telefax zur Notruf-App

Meine Damen und Herrn,

zunächst möchte ich mich bei den Organisatoren dieser Veranstaltung für die Einladung bedanken. Mein Name ist Klaus Büdenbender und ich war bis Ende 2016 im DSB für das Thema „Hörgeschädigten-Notruf“ verantwortlich. Ich bin beidseitig mit Cochlea Implantaten versorgt.

Man hat mich gefragt, ob ich etwas zum Thema „Notruf-App“ berichten kann? Das möchte ich wohl gerne tun. Aber dazu ist es notwendig, zunächst einmal weiter in die Vergangenheit zurück zu blicken. Denn alles hat ja irgendwie einen Anfang, auch wenn man auf den ersten Blick den Zusammenhang vielleicht nicht erkennt.

Beginnen wir im Jahr 1999. Meine Gedanken drehten sich abends um die Möglichkeit, wie ich wohl als hörgeschädigter Mensch im Notfall meine heimischen Leitstellen von Polizei und Feuerwehr erreichen könnte? Telefonieren war für mich in dieser Zeit schon sehr schwierig bis kaum noch möglich. In einer Zeitschrift hatte ich gelesen, dass sich Betroffene andernorts ebenfalls mit dem Thema beschäftigten und auf die Idee gekommen waren, einen Notruf per Telefax an die Leitstelle zu schicken. Schließlich war das Telefax ein gängiges Kommunikationsmittel, was gerne von Hörgeschädigten benutzt wurde. Aber, welche Telefaxnummern hatten denn die Leitstellen in Deutschland überhaupt? Gab es dazu ein Verzeichnis? Gab es nicht. Also musste eins her. Aber wie?

Es folgte eine intensive Internetrecherche, bzw. eine Kontaktaufnahme zu allen möglichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Rettungsdiensten, Feuerwehren und der Polizei. Dabei wurde ich auf ein Handbuch für die Feuerwehr und den Rettungsdienst aufmerksam, in dem tatsächlich alle Kontaktdaten der damals noch gut 300 bundesdeutschen Leitstellen der Feuerwehren aufgeführt waren. Mit einem selbstgebastelten Fragebogen und in Absprache mit der damaligen Geschäftsführerin des Deutschen Schwerhörigenbundes, Frau Cordes, konnte ich dann alle Leitstellen kontaktieren und um Mithilfe bitten. Die Resonanz auf die Fragebogenaktion war überraschender Weise so groß, dass es mir gelang, innerhalb relativ kurzer Zeit das Ihnen vielleicht bekannte Telefaxnummernverzeichnis zu erstellen. Dabei stellte sich jedoch schnell heraus, dass es in Deutschland in Bezug auf die Erreichbarkeit der Leitstellen per Telefax ein Nummernwirrwarr gab. Die Geräte standen überwiegend in den Büroräumlichkeiten, aber nicht direkt in der Leitstelle. Dieses musste unbedingt verändert werden.

Zunächst bestand im DSB die Idee darin, für den Hörgeschädigten-Notruf die Nummer „113“ verwenden zu wollen. Dieses Vorhaben scheiterte aber auf Grund nationaler und internationaler Gegebenheiten. So kam es schließlich, nach unzähligen Briefen und Bedrängen der politischen Entscheidungsträger, dass von dort der Vorschlag unterbreitet wurde, für den Hörgeschädigten-Notruf die Nummer „Vorwahl – 19294“ festzulegen. An sich nicht schlecht, aber ein Notruf über diese Nummer hätte nur mit der jeweiligen dazugehörenden Vorwahlnummer funktioniert. Kein Mensch wäre jedoch in der Lage gewesen, sich alle diese Vorwahlnummern zu merken. Von daher haben sich die Hörgeschädigtenverbände von Anfang

an dagegen ausgesprochen und die Forderung aufgestellt, die Europanotrufnummer 112 (Feuerwehr und Rettungsdienst) und die Nationale Notrufnummer 110 (Polizei) faxfähig einzurichten. Unterstützt wurde damals unsere Forderung auch mit zwei groß angelegten und sehr erfolgreichen Unterschriftenaktionen.

Zunächst standen die politischen Entscheidungsträger dieser Forderung sehr ablehnend gegenüber. Dies änderte sich jedoch, als zum Beispiel die Branddirektion Frankfurt am Main den Beweis erbrachte, dass es mit Hilfe eines sogenannten Verbindungssatzes durchaus möglich war, auch ein Telefax direkt an die 112/110 zu senden. Von den Disponenten in den Leitstellen verlangte dies jedoch eine besondere Aufmerksamkeit. Ging ein Notfall-Telefax ein, dann erkannten die Disponenten dies zunächst ausschließlich am obligatorischen Piepen des Faxsignals. Das eingehende Fax mussten sie dann auf ein extra für solche Notrufe eingerichtetes Faxgerät umleiten. Erst dann konnten sie den Notruf bearbeiten und dem Hilfesuchenden eine Eingangsbestätigung zurückfaxen. Aber, es funktionierte.

Im Verlauf des Jahres 2002 wurde das Notfall-Telefax schließlich als eine weitere Notrufmöglichkeit im Sinne des § 108 Notruf im TKG und den dazugehörigen Verordnungen fest verankert. Den Nachteil dieser Notrufmöglichkeit darf man aber auch nicht verkennen. Ein Notfall-Telefax lässt sich nur von einem stationären Faxgerät absetzen. In Wald und Flur funktioniert dies nicht.

Da die moderne Kommunikationstechnik sowohl in den Leitstellen selber, als auch bei den Endgeräten für uns Verbraucher im Verlauf der Zeit immer weitere Fortschritte machte und die Digitalisierung schnell weiter fortschritt, keimte bei den Hörgeschädigten, eigentlich aber auch schon während der Bemühungen um das Notfall-Telefax selbst, die Forderung, neben dem Notfall-Telefax auch einen „SMS-Notruf“ zu etablieren. Rein rechtlich gesehen gab und gibt das TKG diese Möglichkeit aber nicht her. Trotzdem gab es immer wieder, teils recht aggressiv vorgetragene Forderungen, den „SMS-Notruf“ endlich zu schaffen. Ganz vereinzelt wurde schließlich in Deutschland auf freiwilliger Basis diese Möglichkeit geschaffen. Dabei handelte es sich aber um eine herkömmliche, recht lange vorwahlpflichtige Rufnummer. In den App-Stores wurden darüber hinaus „Notruf-Apps“ angeboten die versprachen, im Notfall eine direkte Verbindung an die 112 herzustellen. Dies war jedoch nur halb richtig. Manche dieser Apps waren zudem kostenpflichtig, andere waren kostenlos. Eine nicht wirklich zufriedenstellende Situation für die Hörgeschädigten-Gemeinschaft, da der Notruf in Deutschland grundsätzlich kostenlos ist.

Die Grundidee, eine App für Handys und Smartphones zu schaffen, mit der es möglich war, einen Notruf von überall her an eine Leitstelle zu senden, war jedoch geboren. Die Notwendigkeit erkannten auch die politisch Verantwortlichen. Freie Anbieter solcher Apps gab es zwar bereits auf dem Markt, aber nach Ansicht der Politik waren diese nicht konform mit dem TKG. Man sträubte sich zunächst auch dagegen, sich überhaupt einmal die Ideen dieser Anbieter näher anzusehen. Selbst Apps, die nachweislich damals schon sehr gut funktionierten und auf einem sehr hohen technischen Stand waren, kamen nicht zum Zuge. Aber immerhin, es kam

auf Seiten der politisch Verantwortlichen zunehmend Fahrt auf und man beschäftigte sich sehr ernsthaft mit dem Thema „Notruf-App“.

Am 22.05.2013 trafen sich Vertreter der beiden großen Hörgeschädigtenverbände, Deutscher Schwerhörigenbund e. V. und Deutscher Gehörlosen Bund e. V., zu einem ersten Meinungsaustausch im Bundesinnenministerium in Berlin. Der Deutsche Schwerhörigenbund e. V. wurde dabei von der damaligen DSB-Geschäftsführerin Sabine Mittank und dem Bundesreferat „Barrierefreies Planen und Bauen“, in meiner Person, vertreten. Der Deutsche Gehörlosen Bund e. V. war mit Wolfgang Bachmann vertreten. An der Besprechung nahmen auch Vertreterinnen und Vertreter unterschiedlicher Bundes- und Landesministerien sowie das Bundeskompetenzzentrum Barrierefreiheit e. V. teil. Den beiden Verbänden wurde aufgetragen schriftlich mitzuteilen, welche Anforderungen nach ihrer Meinung eine Notruf-App haben muss und es wurde ihnen ein Lastenheft übergeben, welches sie überarbeiten und modifizieren sollten. In der folgenden Zeit kam es zu einem ersten Prototypen und ersten Tests im Mainzer Innenministerium, zusammen mit dem Institut für künstliche Intelligenz aus Kaiserslautern. Diese ersten Versuche, eine Notruf-App bundesweit zu installieren, scheiterte aber schließlich und wurde zunächst wieder „auf Eis“ gelegt. Aber es ging weiter...

Federführend war bei diesem Projekt die nationale Expertengruppe Notrufe (EGN). Die Expertengruppe Notrufe war ein Gremium der Ständigen Konferenz der Innenminister und –senatoren der Länder. Die Geschäftsführung der Expertengruppe Notrufe lag damals im Bundeskriminalamt.

Vielleicht zwischendurch nur mal so zu Information:

Die „Expertengruppe Notrufe“ hat sich zwischenzeitlich umbenannt in „Expertengruppe für Leitstellen und Notrufe“ (EGLN). Sie ist nicht mehr im BKA angesiedelt. Den Vorsitz und die Geschäftsführung der „Expertengruppe für Leitstellen und Notrufe“ liegt nach meinen Informationen aktuell bei der Berliner-(Berufs-) Feuerwehr.

In einer Pressemitteilung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie vom 22.09.2017 verkündet die damalige Bundeswirtschaftsministerin Brigitte Zypries: „Das Notrufsystem in Deutschland zählt zu den besten der Welt. Das soll auch in Zeiten der Digitalisierung so bleiben. Bislang kann man einen Notruf ausschließlich über die Notrufnummern 110 und 112 absetzen. In Zeiten von Smartphones und Apps ist das nicht mehr zeitgemäß. Mit einer Notruf-App, über die man bundesweit jederzeit und auch ohne zu sprechen einen Notruf absenden kann, nutzen wir die Möglichkeiten der Digitalisierung und schaffen mehr Sicherheit für alle, so Zypries.“

Es kam das Jahr 2019. Im Umlaufverfahren hatte die Innenministerkonferenz am 25.04.2019 die Einführung einer bundesweit einheitlichen Notruf-App mit dem Ziel beschlossen, allen Menschen, die mit einer Hör- oder Sprachbehinderung leben müssen, einen möglichst gleichwertigen Zugang zu den Notrufdiensten 112 und 110 zu bieten. In Umsetzung dieses Beschlusses sollte das Land Nordrhein-Westfalen nach einem abgestimmten Zeit- und Maßnahmenplan die Systembeschaffung und den Betrieb für alle Bundesländer vorbereiten. Bereits im September 2019 wurde hierzu eine Ländervereinbarung unterzeichnet.

Neben der standardisierten Notruf-Abfrage sollte die Notruf-App unter anderem folgende Funktionen beinhalten:

- Die Notruf-App soll insbesondere Menschen mit Hör- und Sprachbehinderung einen gleichwertigen Zugang zum Notruf ermöglichen und die bisherigen Notruf-Möglichkeiten ergänzen
- Der herkömmliche Sprachnotruf über 112 und 110, das Notfall-Telefax und der Notruf über den TESS-Relay-Dienst bleiben bestehen
- Ortung über das GPS des Endgeräts, zum Beispiel eines Smartphones
- „Stiller“ Notruf
- Hinterlegung von persönlichen und medizinischen Daten
- Übungsmöglichkeit

Es folgte schließlich eine europaweite Ausschreibung. Anbieter von barrierefreien Notruf-App-Lösungen waren aufgefordert, ihre Systemlösungen bekanntzugeben und in einen gegenseitigen Wettbewerb zu treten. Dabei kam es zu zeitlichen Verzögerungen, da einige Anbieter Rechtsmittel eingelegt hatten.

Mit dem vom BMWi durchgeführten Projekt SALUS hatte man die Machbarkeit eines Notruf-App-Systems nachgewiesen. Es beruhte in großem Umfang auf den von der Expertengruppe Notrufe entwickelten und fortgeschriebenen Konzepten, über die z.B. auch auf der Fachtagung „Barrierefreier Notruf“ am 29.11.2016 in Berlin den verschiedenen Interessenverbänden schon berichtet worden war. Die aus dem Projekt gewonnenen Erkenntnisse sollten in die Umsetzung einfließen. Den Zuschlag bekam schließlich die Fa. Bevuta IT GmbH aus Köln.

An der Entwicklung der Notruf-App war der Deutsche Schwerhörigenbund e. V. dieses Mal, nach meiner Kenntnis, leider nicht wieder beteiligt, was ich außerordentlich bedaure. Federführend an der Entwicklung war die Geschäfts- und Koordinierungsstelle „Notruf-App-System NRW“ zusammen mit der Taskforce aus den Vertretern des Kompetenzzentrum Selbstbestimmt Leben, für Menschen mit Sinnesbehinderung, dem Kompetenzzentrum für Gebärdensprache und Gestik der RWTH Aachen und insbesondere der Vertreter des Deutschen Gehörlosenbundes. Die allermeisten Mitglieder dieses Beratungsgremiums waren gehörlos, schwerhörig oder taubblind.

2021, fast 10 Jahre nach den ersten Bemühungen um einen barrierefreien Notruf für hörgeschädigte Menschen, sind die Vorbereitungen zur Veröffentlichung einer bundesweit einheitlichen Notruf-App, die nach dem Ergebnis einer Umfrage auf den Namen „NORA“ hört, soweit abgeschlossen. Aktuell befindet sich die Notruf-App noch in der Testphase mit Betroffenen aus unterschiedlichen Verbänden. Nach den mir aktuell vorliegenden Informationen sind bundesweit auch alle Leitstellen informiert, wie der Ablauf der Inbetriebnahme von statten gehen soll.

Soweit mein Rückblick.

Bitte bedenken Sie, dass sich zwischen 1999 und 2021 in Bezug auf die Realisierung einer Notruf-App vieles mehr ereignet hat, was ich hier nicht weiter aufgeführt habe. Wenn man aber bedenkt, dass zwischenzeitlich gut 10 Jahre bis zur Inbetriebnahme der Notruf-App „NORA“ vergangen sind, die Politik aber kurzfristig in der Lage war eine Corona-App herauszugeben, dann fragt man sich schon, warum behinderte Menschen mal wieder eine so endlos lange Zeit auf den barrierefreien Notruf warten

mussten, obwohl es schon längst Applösungen gab. Insofern hoffe ich für die Zukunft sehr, dass auch anderen Anbietern solcher Notruf-Apps der Zugang zum deutschen Notrufsystem ermöglicht wird.

Meine Damen und Herren,

bei aller Euphorie, was die neue Notruf-App betrifft, so kann sie zum derzeitigen Zeitpunkt doch nur ein guter Anfang sein. Und sie ist definitiv ein guter Anfang. In den letzten Tagen dürften Betroffene aus dem ganzen Bundesgebiet die App schon einmal ausführlich getestet haben:

- und natürlich sind dabei wieder Wünsche offen geblieben
- und natürlich sind nicht alle eingereichten Vorschläge umgesetzt worden
- und natürlich fühlt sich die Gehörlosengemeinschaft wieder ausgegrenzt
- und natürlich vermutlich auch andere

Aber all das muss aus meiner Sicht nicht bedeuten, dass diese App schlecht ist und nicht noch weiter ausbaufähig wäre.

Weitere Infos zur App und dem bisherigen Testverlauf hat im Anschluss an meinen Vortrag Herr Heyer von der Geschäfts- und Koordinierungsstelle „Notruf-App-System NRW noch für uns.

So, und an dieser Stelle nun doch noch etwas Eigenlob. Das muss einfach erlaubt sein. Denn immerhin haben wir den Grundstein für das mitgelegt, was andere nun vollendet haben. Gemeinsam ist man eben stark. Der DSB kann jedenfalls stolz auf sich sein, ein kleines Rädchen in diesem viel

zu langen Prozess gewesen zu sein und er sollte zwingend darauf achten, wie es weiter geht.

In diesem Sinne, vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit! Bleiben Sie gesund und weiterhin viele interessante Momente bei dieser 2-tägigen Veranstaltung!

Vielen Dank!