

# BARRIEREFREIER NOTRUF

DOKUMENTATION  
DER FACHTAGUNG VOM 29. NOVEMBER 2016

IM BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT UND SOZIALES



## IMPRESSUM

### Herausgeber

Deutscher Gehörlosen-Bund e.V.  
Prenzlauer Allee 180  
10405 Berlin

### Redaktion

Daniel Büter  
Wolfgang Bachmann  
Helmut Vogel  
Ricarda Brenner

### Fotos

Marietta Schumacher  
Marco Strauß

### Gestaltung & Layout

Bettina Heymel



Mit freundlicher Unterstützung unserer Aktionen  
und Projekte durch:

2



Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Arbeit und Soziales

## PROGRAMM

Fachtagung „Barrierefreier Notruf“	4
------------------------------------	---

## EINDRÜCKE

Fotos	6
-------	---

## GRUSSWORTE

Dr. Rolf Schmachtenberg	8
Prof. Dr. Ulrich Hase	10
Helmut Vogel	12
Andreas Kammerbauer	14

## VORTRÄGE

Wolfgang Bachmann	15
Dominik Röske	22
Carsten Schneider und Andreas Korzinowski	25

## EINDRÜCKE II

Fotos	32
-------	----

## PODIUMSDISKUSSION

Der Weg zu einem barrierefreien bundesweiten Notruf	34
---	----

## VORTRÄGE

Frankie Picron	44
Claudia Schedlich und Thomas Knoch	46
HandHelp mit dem Projekt „HIERON“	50
Mein Notruf GmbH	54
Instanthelp	57
Tess Sign & Script – Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH	60

## SCHLUSSWORT

Daniel Büter	63
--------------	----

## ERGEBNISSE DER UMFRAGE

Fragebogen „barrierefreie Notrufe“	64
------------------------------------	----

## TEILNEHMERLISTE

77
----

## Fachtagung „Barrierefreier Notruf“ am 29. November 2016

**Schirmherrin:** Gabriele Lösekrug-Möller  
Parlamentarische Staatssekretärin im Bundesministerium für Arbeit und Soziales

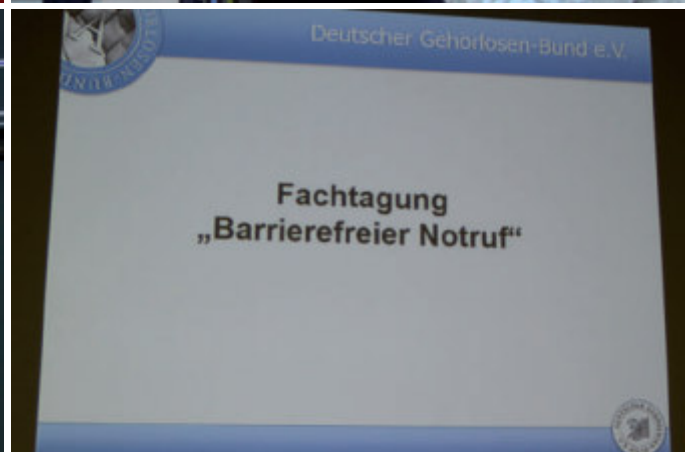
**Veranstaltungsort:** Kleisthaus, Mauerstraße 53, 10117 Berlin

<b>10:00 Uhr</b>	<b>Einlass</b>
<b>10:30 Uhr</b>	<p><b>Grußworte</b></p> <p><b>Dr. Rolf Schmachtenberg</b> Leiter der Abteilung Teilhabe, Belange von Menschen mit Behinderungen, Soziale Entschädigung, Sozialhilfe im Bundesministerium für Arbeit und Soziales</p> <p><b>Prof. Dr. Ulrich Hase</b> Vorsitzender der Deutschen Gesellschaft der Hörbehinderten – Selbsthilfe und Fachverbände e.V.</p> <p><b>Helmut Vogel</b> Präsident des Deutschen Gehörlosen-Bundes e.V.</p> <p><b>Renate Welter</b> Vizepräsidentin des Deutschen Schwerhörigenbundes e.V.</p>
<b>11:00 Uhr</b>	<p><b>Anforderungen und Kriterien des barrierefreien Notrufs für Menschen mit Hörbehinderungen</b></p> <p><b>Wolfgang Bachmann</b> 2. Vizepräsident des Deutschen Gehörlosen-Bundes e.V.</p>
<b>11:30 Uhr</b>	<p><b>Der Weg zu einem neuen Notruf</b></p> <p><b>Dominik Röske</b> Bundesministerium für Wirtschaft und Energie</p>
<b>12:00 Uhr</b>	<p><b>Entwicklungen und Ziele einer barrierefreien alternativen Notrufmöglichkeit</b></p> <p><b>Carsten Schneider</b> Deutscher Städtetag und Deutscher Feuerwehrverband e.V.</p> <p><b>Andreas Korzinowski</b> Niedersächsisches Ministerium für Inneres und Sport</p>
<b>12:30 Uhr</b>	<b>Mittagspause</b>

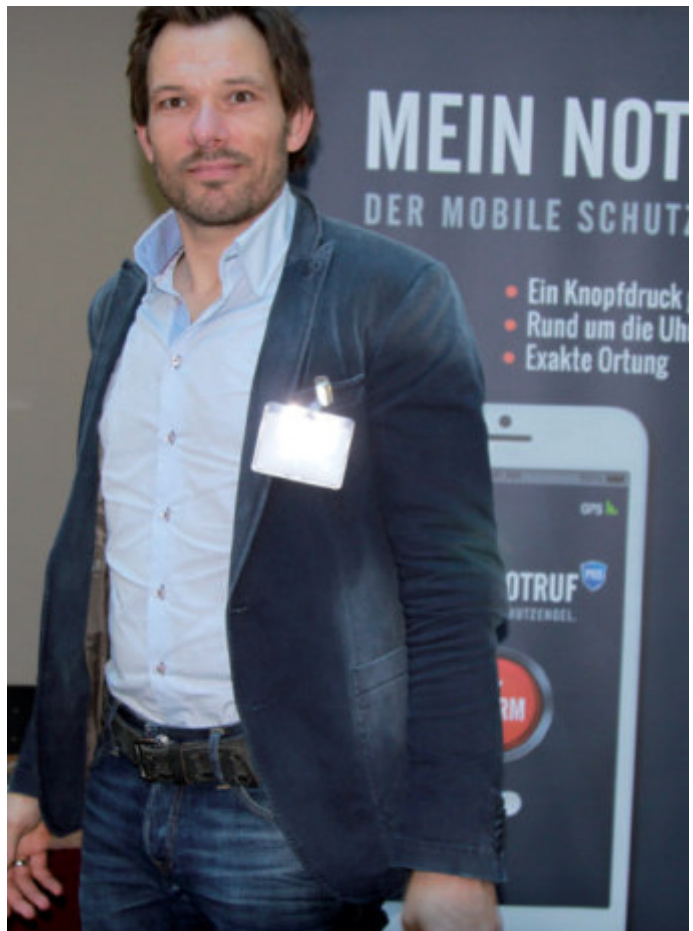
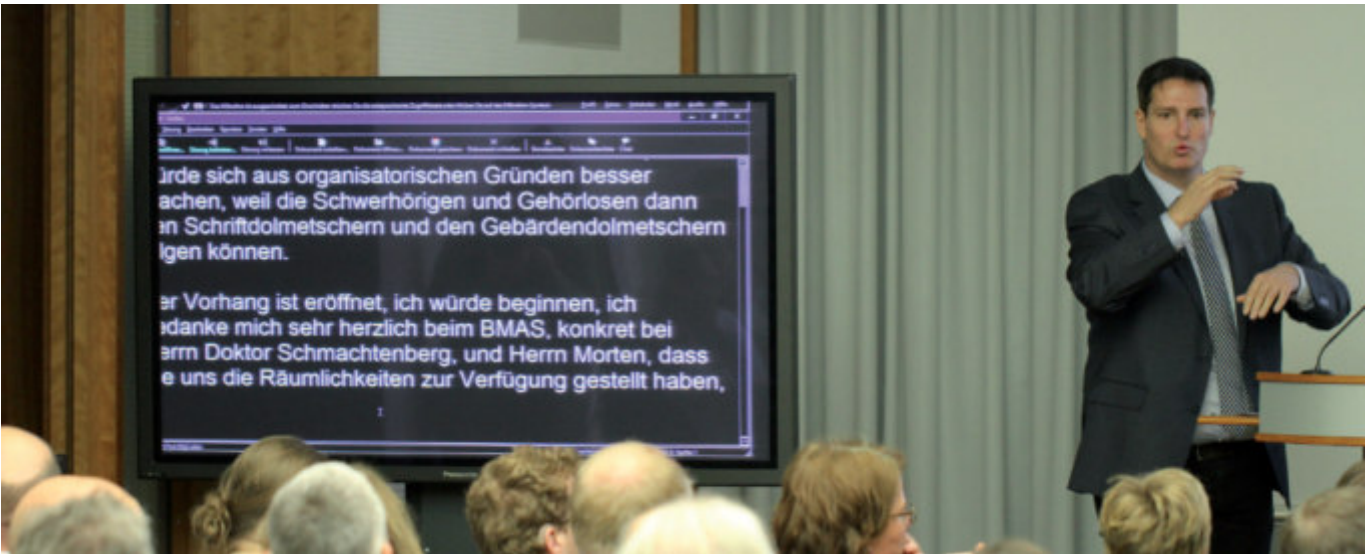
13:30 Uhr	<b>Podiumsdiskussion „Der Weg zu einem barrierefreien bundesweiten Notruf“</b>
	<p><b>Moderation: Daniel Büter, Deutscher Gehörlosen-Bund e.V.</b></p> <p><b>Teilnehmende:</b></p> <p><b>Dominik Röske</b> Bundesministerium für Wirtschaft und Energie</p> <p><b>Carsten Schneider</b> Deutscher Städtetag und Deutscher Feuerwehrverband e.V.</p> <p><b>Andreas Korzinowski</b> Niedersächsisches Ministerium für Inneres und Sport</p> <p><b>Hubert Hüppe</b> Mitglied des Bundestages (CDU)</p> <p><b>Corinna Ruffer</b> behindertenpolitische Sprecherin der Bündnis 90/Die GRÜNEN-Bundestagsfraktion</p> <p><b>Wolfgang Bachmann</b> Deutscher Gehörlosen-Bund e.V.</p>
14:15 Uhr	<b>Kaffeepause</b>
14:45 Uhr	<b>Vorstellung des EU-Projekts „NEXES – NEXt generation Emergency Services“</b> <p><b>Frankie Picron</b> European Union of the Deaf</p>
15:15 Uhr	<b>Kurze Vorstellung einiger Notruf App-Entwickler</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. European Network for Psychosocial Crisis Management-Assisting Disabled in Case of Disaster (EUNAD) und Ad-hoc-Kommunikation bei Netzausfall (Smarter), Projekte im Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe <b>Claudia Schedlich und Thomas Knoch (Bonn)</b></li> <li>2. HandHelp – Vorstellung des Projektes „HIERON“ <b>Steffen Helbing, Uwe Schönefeld und Andreas Muchow (Berlin)</b></li> <li>3. Mein Notruf GmbH <b>Holger Bredehorst (Osnabrück)</b></li> <li>4. Instanthelp <b>Moritz Naatz (Bonn)</b></li> <li>5. Tess Sign &amp; Script – Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH <b>Sabine Broweleit (Rendsburg)</b></li> </ol>
16:45 Uhr	<b>Schlusswort</b> <p><b>Daniel Büter</b> Deutscher Gehörlosen-Bund e.V.</p>

Die Fachtagung wurde in International Sign, in Deutscher Gebärdensprache, in Deutscher Schriftsprache und in Deutscher Lautsprache, gehalten und entsprechend gedolmetscht.











## Grußwort von Dr. Rolf Schmachtenberg Bundesministerium für Arbeit und Soziales

Guten Morgen, meine Damen und Herren, lieber Herr Büter, ich begrüße Sie im Bundesministerium für Arbeit und Soziales und freue mich sehr, dass Sie der Einladung des Deutschen Gehörlosen-Bundes zu der heutigen Fachveranstaltung mitten in der Woche so zahlreich gefolgt sind.

Ich danke Ihnen, Herr Büter, für die Ausrichtung der heutigen Fachtagung. Denn es ist Ihre Veranstaltung zu einem wichtigen Thema, bei dem uns allen schon sehr lange der Schuh drückt. Es fehlt eine Alternative für Menschen mit Hör- und Sprachbehinderung beim mobilen Zugang zu den Notrufnummern 110 und 112, wenn diese nicht über einen Sprachruf mit den Notrufabfragestellen kommunizieren können.

Das ist ein großes Ärgernis und dies auch schon viel zu lange. Deshalb sind wir sehr froh, dass wir Sie und die Initiative unterstützen können, dadurch, dass wir diesen Rahmen und die Möglichkeit schaffen, den Fragen nachzugehen, die sich aufdrängen: Welche technischen und rechtlichen Gründe rufen dieses Problem hervor? Warum ist es bisher nicht gelungen,

endlich eine barrierefreie Notruf-App zu entwickeln? Das werden wir hoffentlich gleich in den verschiedenen Vorträgen aus unterschiedlicher Sicht beleuchten können. Ich hoffe, dass wir damit nicht nur die Probleme, sondern auch die Engpässe identifizieren können, die sich – noch – einer Lösung in den Weg stellen. Aus behindertenpolitischer und gesellschaftspolitischer Sicht besteht ein großes Interesse daran, hier zu einer Lösung zu kommen.

Ich möchte Ihnen die besten Wünsche unserer Parlamentarischen Staatssekretärin, Frau Gabriele Lösekrug-Möller, übermitteln, die gerne die Schirmherrschaft über die heutige Veranstaltung übernommen hat. Sie wäre heute gerne dabei gewesen, aber nun hat sie mich geschickt.

Sie wissen, in Deutschland haben wir 10,2 Millionen Menschen, die als behindert anerkannt sind. Die Statistik zu anerkannten Behinderungen ist unsere wesentliche Quelle zur Datenlage, auch wenn wir alle wissen, dass das nur ein Ausschnitt ist, denn nicht jeder lässt sich anerkennen. Ich erwähne die Zahl hier, weil von dieser großen



Zahl 20 % zu den gehörlosen und hörbehinderten Menschen zählen, das sind immerhin 2 Millionen, das ist eine ganze Menge, das ist halb Norwegen, das ist ein paarmal Luxemburg. Damit vertreten Sie und der DSB und die anderen hier aktiven Verbände, es gibt eine Reihe von Verbänden von und für Menschen mit Hörbehinderungen, eine beachtliche Personengruppe, und sie setzen sich in der Politik und vor allem in Ihrer alltäglichen Arbeit für die Belange dieser Menschen ein. Dafür vielen Dank. Sie mahnen behindernde Strukturen weiter aufzulösen. Erwähnen möchte ich an dieser Stelle die Selbsthilfetage des Deutschen Schwerhörigenbundes und die Bundesversammlung des DSB am 7. und 8. Oktober 2016 in Münster. Diese standen in diesem Jahr unter dem Titel: „Hören. Verstehen. Barrierefrei teilhaben“. Vielen Dank, dass Sie diese Themen vorantreiben.

Sie wissen, Barrierefreiheit und Teilhabe sind auch zentrale Themen des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales. Und so freue ich mich, dass es in der Behindertenpolitik in dieser Legislaturperiode einen klaren Schwerpunkt gegeben hat. Dass der Gesetzgeber Arbeit bekommen hat und mehr bewegt als in den Legislaturperioden zuvor. Und ich bin zuversichtlich, auch wenn noch nicht alle Abstimmungen abgeschlossen sind, dass wir zu Gesetzen kommen, die deutliche Verbesserungen für Menschen mit Behinderungen ermöglichen.

Das Gesetz zur Weiterentwicklung des Behindertengleichstellungsrechts, mit dem insbesondere das Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) novelliert wurde, ist bereits am 26. Juli in Kraft getreten. Die Kommunikationshilfeverordnung wurde auch wie die anderen zum BGG gehörenden Verordnungen an die Novelle angepasst. Der DGB stand uns auch hier wieder mit Rat zur Seite, wenn es darum ging, die Verordnung weiterzuentwickeln. Dafür noch einmal vielen Dank. Wir können mit den wenigen Kollegen im Ministerium nicht all das an Fachwissen abdecken, was wir brauchen für die vielen unterschiedlichen Lebenslagen von Menschen mit unterschiedlichen Teilhabebeeinträchtigungen. Wir sind auf Ihren Rat angewiesen, und wir wissen ihn sehr zu schätzen. Nicht zuletzt auch, weil es häufig auf Ihrem ehrenamtlichen Engagement beruht. Dafür vielen Dank.

Mit dem Nationalen Aktionsplan 2.0, den das Kabinett am 28. Juni beschlossen hat, haben wir

weitere Initiativen ergriffen um insgesamt in der Gesellschaft das Thema Menschen mit Behinderungen voranzutreiben und Barrieren abzubauen.

Die Beratungen zu dem viel diskutierten Bundesteilhabegesetz sollen im Bundestag diese Woche abgeschlossen werden, es wird voraussichtlich ein etwas umfangreicheres Paket von 68 Änderungsanträgen eingebracht werden, an dem man ablesen kann, dass sich die Abgeordneten sehr intensiv auseinandergesetzt haben mit den Anliegen, die die Verbände vorgetragen haben, aber auch der Bundesrat. Ich denke, dass noch mal einige wesentliche Verbesserungen auf den Weg gebracht werden. Für die mit dem BTHG vorgesehenen Neuerungen zur Eingliederungshilfe gilt: Das neue Recht wird zum 1. Januar 2020 in Kraft treten, 2017 – 2019 bedarf es einer guten und gründlichen Vorbereitung der Umsetzung dieses neuen Rechts.

Dass gehörlose und hörbehinderte Bürgerinnen und Bürger selbstbestimmt darüber entscheiden, wie sie kommunizieren wollen, ist eine große Errungenschaft der 2000er Jahre, das ist eine sehr junge Errungenschaft, nach der Änderung des Grundgesetzes und der Schaffung des SGB IX setzte das Behindertengleichstellungsgesetz vor gut 14 Jahren diesen Meilenstein, für den wir international auch heute noch gelobt werden.

Mit dem BGG wurde die Deutsche Gebärdensprache als eigenständige Sprache anerkannt und ein Augenmerk auf die Vielfalt der Kommunikation von Menschen mit Hörbehinderungen gelegt. Gerade in Verwaltungen begann damit ein Prozess des Umdenkens. Nun wollen und müssen wir weiter vorankommen und die Ausgangslage zur heutigen Thematik ist uns allen bewusst. Es geht um die mobile Zugänglichkeit von Menschen mit Hör- und Sprachbehinderung zu den Notrufnummern, etwas, was hoffentlich nie wichtig ist, aber wenn man es braucht, sehr wichtig ist. Deshalb möchte ich Ihnen Herrn Büter meinen Dank und die Anerkennung für Ihre Beharrlichkeit bei diesem Thema aussprechen. Ich hoffe, dass es heute durch die vielen Beiträge gelingen wird, aufzuzeigen, dass die hierzu zuständigen Stellen beim Bund und in den Ländern nicht nur an einer Lösung interessiert sind, sondern tatsächlich daran arbeiten. Wenn dies am Ende des Tages sichtbar wird, sollte die Veranstaltung einen großen Erfolg markieren, ich wünsche Ihnen eine spannende und zielführende Diskussion. Ende.



## Grußwort von Prof. Dr. Ulrich Hase Deutsche Gesellschaft der Hörbehinderten–Selbsthilfe und Fachverbände e.V.

Lieber Herr Vogel, lieber Herr Schmachtenberg und lieber Herr Büter, danke, dass ich hier sprechen darf. Ich bedanke mich für die Durchführung dieser Tagung. Es ist genau die richtige Tagung zur richtigen Zeit und zur richtigen Stelle. Deshalb noch einmal meine Gratulation. Es ist wichtig, auf dieser Veranstaltung Akzente zu setzen.

Zunächst zitiere ich aus einer E-Mail eines ertaubten Mannes in Reaktion auf den Einsatz eines Tele-Dolmetschdienstes: „Ich möchte mich herzlich bedanken, denn ich hatte einen Schlaganfall. Dadurch, dass ihr Dienst so gut funktioniert hat, wurde wertvolle Zeit gewonnen, der Notdienst war schnell erreichbar und ist unverzüglich zur richtigen Adresse gekommen. Dadurch habe ich schnell medizinische Hilfe erfahren. Ich weiß nicht, was passiert wäre, wenn ich Ihren Dienst nicht gehabt hätte.“

Was heißt dieses Beispiel konkret? Ein Vermittlungsdienst zu Notfällen ist möglich und hat in diesem Einzelfall funktioniert. Dadurch wurden erhebliche

negative Folgen vermieden. Aber haben alle hörgeschädigten Menschen diese Chance? Wie viele Fälle gibt es, in denen es keine entsprechende Hilfe gab – mit erheblichen Folgen für das Wohlergehen der betroffenen Menschen?

Wir benötigen einen umfassenden Notdienst für alle hörgeschädigten Menschen in einer Weise, wie es auch der Deutsche Gehörlosen-Bund es in seiner Presseinformation zur heutigen Veranstaltung formulierte: „Ziel muss es sein, dass Menschen mit Hörbehinderungen ohne Einschränkung jederzeit





und von überall barrierefreie Notrufe absetzen können.“ Davon sind wir noch weit entfernt! Lassen Sie mich deshalb auf die Resolution zum barrierefreien Notruf hinweisen, die durch meinen Verband, die Deutsche Gesellschaft der Hörbehinderten – Selbsthilfe und Fachverbände e.V. als Dachverband aller Hörbehinderten-Verbände Deutschlands, mit ihren Mitgliedsverbänden, dem Deutschen Schwerhörigenbund und dem Deutschen Gehörlosen-Bund verabschiedet wurde.

In unserer Resolution haben wir deutlich gemacht, worauf es uns ankommt: Der Notdienst muss bundesweit funktionieren. Dies ist eine besondere Herausforderung, denn wir müssen Länderzuständigkeiten überwinden. Es macht keinen Sinn, wenn wir unterschiedliche wirkende Organisationen und Systeme in den unterschiedlichen Ländern haben.

Ein Notruf muss verschiedene Wege der Kommunikation ermöglichen, in Gebärdensprache und

Schriftsprache. Es bedarf aus unserer Sicht einer Änderung des Telekommunikationsgesetzes und der Notrufverordnung, um den Notruf konsequent bundesweit umzusetzen.

Es sind politische Akzente gesetzt worden: ich erinnere an die Koalitionsvereinbarung der Bundesregierung, die die Organisation eines bundesweiten Notrufs hervorhebt sowie daran, dass auch die Staatenprüfung seitens des UN- Fachausschusses die Wichtigkeit des Notrufs für behinderte Menschen benennt und Deutschland mahnt, sich dafür einzusetzen.

Die Zeit der Appelle und Absichtskundgebungen sollte nun vorbei sein. Jetzt geht es konkret um Umsetzungswege. Und hierzu erhoffe ich mir von dieser Tagung einen Austausch sowie Perspektiven zu einer konsequenten Lösung, die allen hörbehinderten Menschen gerecht wird.





## Grußwort von Helmut Vogel Deutscher Gehörlosen-Bund e.V.

Guten Morgen sehr geehrte Damen und Herren, im Namen des Deutschen Gehörlosen-Bundes möchte ich Sie zur Fachtagung barrierefreier Notruf in Berlin begrüßen. Es ist mir wirklich eine große Freude, dass wir diesen Raum im Kleisthaus nutzen dürfen. Ich bin selbst oft hier Gast und im Namen des Deutschen Gehörlosen-Bundes möchte ich Ihnen herzlich danken, dass wir hier sein können.

Ich bedanke mich sehr herzlich bei Frau Lösekrug-Möller, dass sie die Schirmherrschaft für diese Veranstaltung übernommen hat. Eine ganz besondere Freude ist es mir, so viele zahlreiche Vertreter von Behörden, Ministerien und technischen Zentralen hier begrüßen zu können, um mit ihnen in einen Austausch zu treten. Ich freue mich sehr, dass wir Vertreter des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie, Vertreter des niedersächsischen Innenministeriums, der Expertengruppe Notruf, des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe, Vertreter der Bundesnetzagentur, der Feuerwehren, der Polizei sowie des Bundeskriminalamtes begrüßen dürfen. Auch freue ich mich ganz besonders, Herrn Doktor Schneider,

den Landesbeauftragten für die Belange behinderter Menschen in Berlin begrüßen zu dürfen. Ich heiße Sie alle herzlich willkommen. Ebenso ist es mir eine Freude, die Bundestagsabgeordneten Frau Corinna Rüffer und Herrn Hubert Hüppe im Lauf des Tages begrüßen zu dürfen, sie werden bei der Podiumsdiskussion dabei sein. Ich begrüße herzlich die Partner und Teilnehmer aus den eigenen Reihen, dem Deutschen Schwerhörigen-Bund e.V. und der Deutschen Gesellschaft der Hörbehinderten – Selbsthilfe und Fachverbände e.V.





Wir haben gemeinsam diese Resolution beschlossen, unsere Forderung darin formuliert und eingebracht, dass wir einen bundeseinheitlichen Notruf brauchen. Wir werden diese Forderung heute noch einmal konkret formulieren und hoffen, dass sich daraus weitere notwendige Schritte ableiten. Folgende Punkte liegen uns besonders am Herzen: Wir brauchen Anbieter und es gibt Anbieter, die sich schon seit einiger Zeit dafür eingesetzt haben, dass es technische Lösungen gibt. Und wir werden im Laufe des Tages verschiedene Modelle sehen und erfahren, wie diese funktionieren.

Dazu haben wir auch einen Vertreter der European Union of the Deaf, Herrn Picron, eingeladen, der uns ein Projekt vorstellen wird. Die European Union of the Deaf ist ein Dachverband aus 31 nationalen Verbänden von Gehörlosen. Wir werden ein europaweites Projekt kennenlernen. Das Projekt nennt sich



NEXES. Ich bedanke mich sehr für das Kommen des entsprechenden Vertreters. Ich möchte kurz erklären, was auf der Bühne passieren wird. Wir haben einen Dolmetscher, der International Sign praktiziert. Alles was ich in Deutscher Gebärdensprache präsentiere, wird für Herrn Picron in International Sign übersetzt.

Ich bin froh, dass zahlreiche Vertreter aus den Landesverbänden der Gehörlosen nach Berlin gekommen sind, um auch zu unterstreichen, wie nötig und wie sinnvoll diese Aktion ist und dass wir dringend darauf angewiesen sind, dass dieses Projekt schnellstmöglich umgesetzt wird.

Ich möchte hiermit noch ausdrücklich Frau Siewert vom BBK begrüßen. Das ist der Dachverband der betrieblichen Krankenkassen, der uns heute auch finanziell mit unterstützt und diese Tagung möglich



macht. Ich danke unserem Fachbeiratsleiter für barrierefreie Technologie, Daniel Büter, der aus unseren Reihen kommt, dass er diese Tagung organisiert hat. Schließlich danke ich auch unserem Vizepräsidenten Wolfgang Bachmann, der sich intensiv mit dem Thema „Barrierefreier Notruf“ auseinandersetzt. Im Rahmen seines Vortrages wird er die wirklich prekäre Situation sehr detailliert darstellen und hoffentlich das Bewusstsein darauf lenken können, welchen Missstand wir in Deutschland erleben und unsere Hoffnung zum Ausdruck bringen, dass dieser Missstand schnellstmöglich behoben wird. Ich wünsche uns in erster Linie eine erfolgreiche Tagung.



## Grußwort von Andreas Kammerbauer Deutscher Schwerhörigenbund e.V.

Lieber Daniel, lieber Helmut, lieber Uli, liebe Zuhörer und liebe Zuschauer!

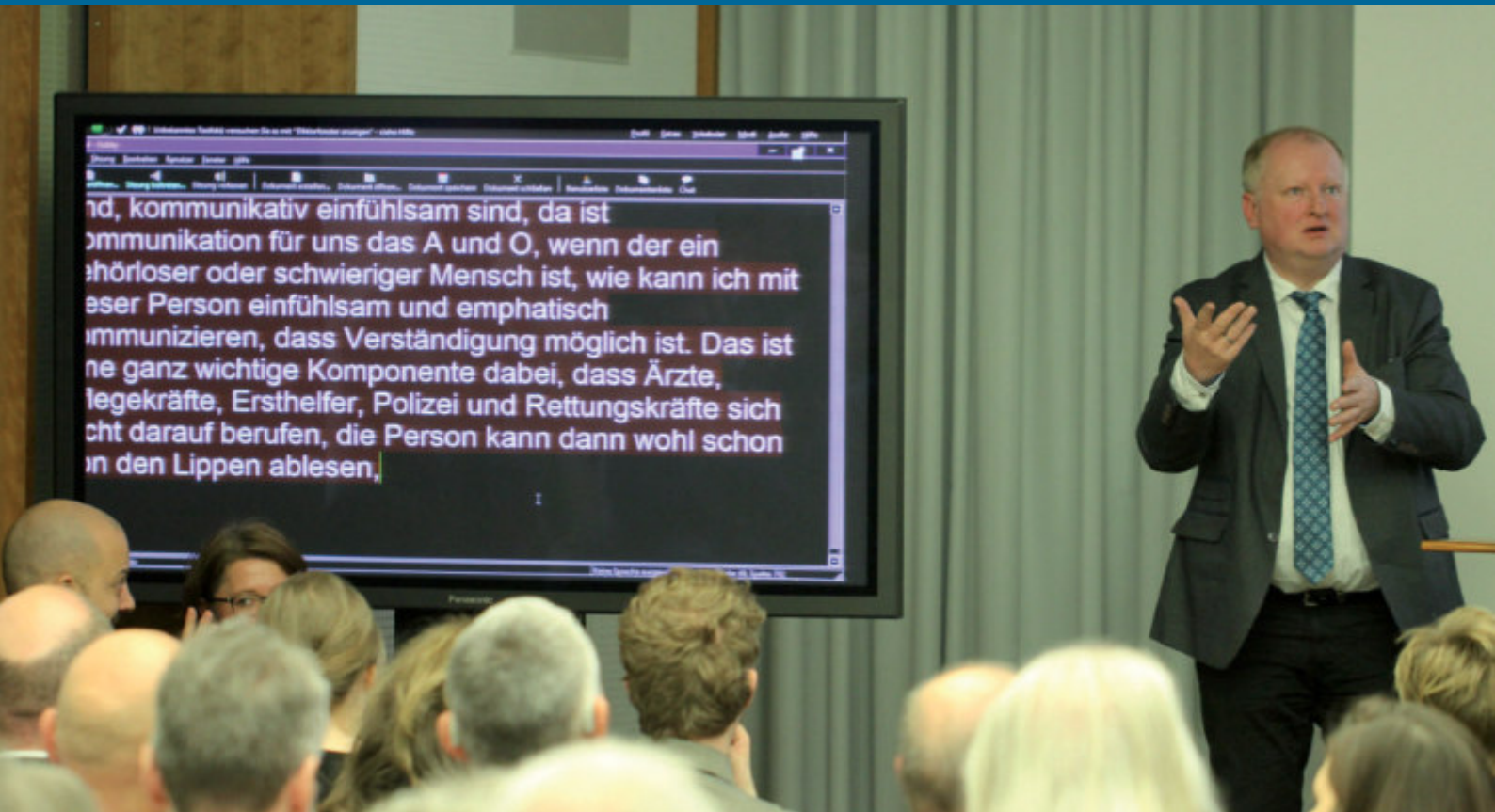
Frau Welter ist leider aus gesundheitlichen Gründen verhindert, an dieser Tagung teilzunehmen. Sie hätte gerne an dieser Stelle ein Grußwort gehalten und damit dokumentiert, das der DSB und der DGB beim Thema Notruf an einem Strang ziehen. Ein Beleg hierfür ist die gemeinsame Resolution zum barrierefreien Notruf. Es ist auch ein Beleg dessen, dass wir eine neue Ära der Zusammenarbeit begehen, die meines Erachtens gegenwärtig intensiver ist als zu früheren Zeiten. Mein Name ist Andreas Kammerbauer. Ich bin beim Deutschen Schwerhörigenbund der sozial- und gesundheitspolitische Sprecher.

Heute befassen wir uns mit dem Notruf. Notfälle passieren meistens dann, wenn Frau und Mann nicht damit rechnen. Ein Notfall kann überall und immer geschehen. Für hörbehinderte Menschen ist das eine äußerst schwierige Situation. Mit dem Fax, Handy, Telefon einen Notruf abzusetzen, stellt für einen hörbehinderten Menschen eine große Herausforderung dar.

Was kann alles getan werden? Erste Lösungsansätze sind vorhanden. Der Deutsche Schwerhörigenbund hat schon eine lange Tradition im Engagement für Notruflösungen. Am Ziel sind wir noch lange nicht angekommen. Ich hoffe, davon gehen wir alle aus, dass diese Tagung des Deutschen Gehörlosen-Bundes in Zusammenarbeit mit dem BMAS einen Lösungsbeitrag liefert. Dieses können technische Lösungen oder Gesetzesänderungen sein. Packen wir es an. Vielen Dank für die Ihre Aufmerksamkeit!







## Vortrag von Wolfgang Bachmann 2. Vizepräsident des Deutschen Gehörlosen-Bundes

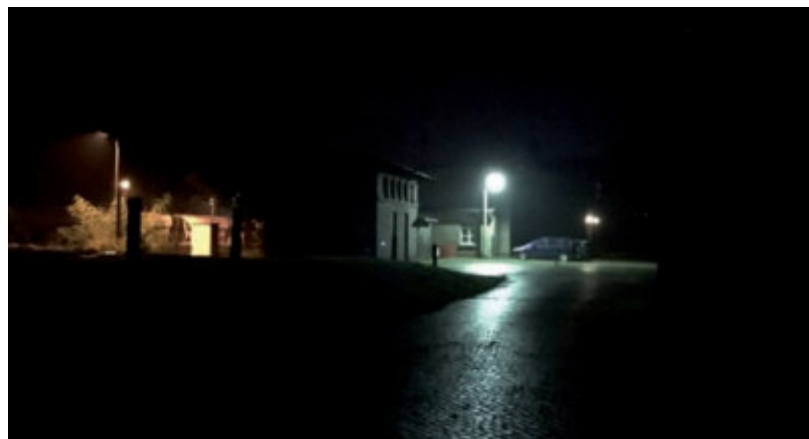
„Anforderungen und Kriterien des barrierefreien Notrufs für Menschen mit Hörbehinderungen“

Einen wunderschönen guten Tag, sehr geehrte Damen und Herren!

Ich freue mich sehr, dass so viele Teilnehmer hierhergekommen sind. Helmut Vogel hat bereits in seinem Grußwort viele wichtige Persönlichkeiten begrüßt, die heute anwesend sind. Hörende und Gehörlose sind heute hier zusammen. Das ist großartig!

Die Bundesregierung arbeitet an der Inklusion. Wir sind heute hier, um uns auszutauschen. Es bedarf der Zusammenarbeit von Betroffenenverbänden und von Experten, um dieses wichtige Projekt umzusetzen. Ich werde heute einen ganz kurzen Überblick darüber geben, was die gehörlosen und schwerhörigen Menschen wirklich brauchen.

Ich zeige Ihnen ein Foto. Das Foto zeigt eine Notfallsituation einer gehörlosen Person. Es ist Winter. Draußen ist es dunkel und kalt. Es passiert ein Autounfall. Die gehörlose Person hat nach dem



Unfall einen Schock erlitten. Als sie wieder zu sich kommt, findet sie sich irritiert in dieser dunklen und einsamen Gegend wieder. Sie steigt aus und sucht nach Hilfe. Sie hat ein Handy bei sich.

Sie kann nicht selbst den Notruf absetzen und anrufen. Sie hat zwar ein Handy bei sich, kann aber nicht telefonieren. Sie könnte einen Notruf am Handy tippen und an einen Bekannten oder Verwandten

schicken, aber behalten wir im Blick, es ist mitten in der Nacht. Um 2 Uhr nachts schlafen die meisten Menschen und bemerken eingehende Nachrichten nicht.



Die Person sieht weiter vorne Licht und Autos. Vielleicht ist da jemand, den sie um Hilfe bitten kann. Sie geht hin, aber es ist niemand da. Die Leute sind mit dem Zug weggefahren und haben ihre Autos nur geparkt. Im Umkreis von 5 Kilometern ist niemand zu finden. Die Frau kann in dieser Lage von niemandem Hilfe beim Absetzen eines Notrufs erhalten. Sie ist allein auf sich gestellt und hilflos. Sie kann selbst nicht telefonieren. Es ist 2 Uhr. Es ist niemand in der Nähe. Wenn sie schreit, hört keiner ihren Hilferuf.

Ich möchte Sie bitten, diese Situation vor Augen zu haben, wenn wir anschließend über unser Thema diskutieren. Natürlich sagen Fachleute, Hilfe ist immer möglich. Aber das ist nicht unsere Erfahrung, unsere Erfahrung ist eine andere. Das eigene Handy ist vorhanden, aber wie setzt die Gehörlose den Notruf 110 oder 112 ab? Der Staat ist verpflichtet, für die barrierefreie Zugänglichkeit zu den Notrufsystemen zu sorgen.

Nun möchte ich die andere Problematik aufzeigen. Wenn jemand auf der Straße eine verletzte Person sieht und er leistet keine Hilfe, sondern lässt sie liegen und geht weg, dann handelt es sich nach dem Strafgesetzbuch um unterlassene Hilfeleistung. Ich komme nun noch einmal auf die verletzte gehörlose Person nachts allein auf der Straße zurück. Der Notruf kann per Handy abgesetzt werden. Es fehlt aber die Zugänglichkeit. Die gehörlose Person ist allein

auf sich gestellt. Es gab bislang keine öffentliche Diskussion über diese spezielle Situation. Deshalb sind wir heute hier, um zu diskutieren.

Wir haben eine Umfrage gemacht. Viele gehörlose Betroffene haben uns die eigenen Erlebnisse berichtet. Hier folgende Beispiele: Im Ruhrgebiet wartete eine gehörlose Person auf der stark befahrenen Autobahn eine Stunde lang auf Hilfe. Obwohl die Gehörlose sich um die Aufmerksamkeit der vorbeifahrenden Autofahrer bemühte, fuhren sie einfach achtlos weiter. Erst nach einer Stunde stoppte ein Autofahrer und leistete Hilfe.

In einer Großstadt hat eine andere gehörlose Person auf einer stark befahrenen Ausfallstraße 45 Minuten lang auf Hilfe gewartet. Sie hat sich bemerkbar gemacht mit Winken und Rufen, trotzdem hat niemand geholfen.

Bei einem Windunfall hatte eine gehörlose Person um 2 Uhr einen Schock. Sie konnte den Unfallort nicht verlassen und musste 2 Stunden lang auf Hilfe warten. Nun eine ähnliche Lage, wie ich sie vorhin anhand des Fotos aufgezeigt habe: In einer Kleinstadt hatte eine gehörlose Person um 2 Uhr eine Autopanne. Das Auto war nicht fahrtüchtig. Niemand war erreichbar, weil alle schliefen. Unter solchen Umständen kann keine Hilfe organisiert werden. Diese Gehörlose musste zweieinhalb Stunden alleine nach Hause laufen. Eine ältere gehörlose Frau ist in ihrer Wohnung gestürzt. Sie hatte ein Handy, konnte aber nichts tun. Sie lag 6 Stunden in der Wohnung, bis ihr Angehöriger gekommen ist.

Eine Gruppe von Gehörlosen veranstaltete eine Feier in einem Hochhaus. Sie waren im Hochhaus. Im unteren Bereich des Hochhauses entwickelte sich ein Brand. Die Gehörlosen bekamen nichts mit, bis sie die starken Rauchentwicklungen erreichten. Auf dem Balkon riefen sie um Hilfe. Eine Person kam durch die Rauchentwicklung um.

Es gab einen Stromausfall. Das Faxgerät war somit außer Betrieb. Die Gehörlosen hatten Handys bei sich, waren aber so in Panik, so dass sie nicht an die Möglichkeit dachten, per Handy Hilfe zu organisieren. Das sind reale Situationen, die sind nicht ausgedacht, infolge von Schockreaktionen verliert man selbstrettende Strategien und das Gefühl der Hilflosigkeit macht einen zusätzlich hilflos.



Menschen mit Hörbehinderungen haben in ihrem Leben in der Regel schon Diskriminierungserfahrungen gemacht. Wenn sie in realen Gefahrensituationen aufgrund ihrer Behinderung und fehlender Zugänglichkeit hilflos sind, kann das weitreichende Folgen haben. In einzelnen Fällen kann es zu schlimmeren psychischen Folgeerkrankungen führen, die unter Umständen lange behandelt werden müssen. Die psychischen Belastungen in Folge eines traumatischen Notfallereignisses werden auch durch Diskriminierungserfahrungen, Ausgrenzung, Ignoranz, usw. verschlimmert. So nehmen die gehörlosen Betroffenen die fehlende Empathie und das fehlende Problemverständnis der Gesellschaft wahr. Das Bewusstsein dafür, wie es sich anfühlt, in solch einer Situation der Hilflosigkeit zu stecken, ist noch nicht vorhanden. Viele Betroffene meldeten uns zurück, dass es auch häufig Probleme mit dem eintreffenden Notfallteam gibt. Das Bewusstsein des Rettungspersonals ist noch nicht im Umgang mit gehörlosen Menschen geschult. Dafür bräuchte es spezielle Schulungen. Es gibt jetzt zwar in einigen Bundesländern erste Sensibilisierungsschulungen, aber in anderen Bundesländern werden solche Schulungen noch nicht durchgeführt. Die Notfallteams müssten speziell geschult sein. Sie müssen wissen, worauf bei der Kommunikation mit Gehörlosen geachtet werden muss. Eine funktionierende Kommunikation ist das A und O. Es ist wichtig, dass beispielsweise der Arzt mit seinem Patienten kommunizieren kann. Es ist mir wichtig, darauf hinzuweisen, dass sich Ärzte, Pflegekräfte, Ersthelfer, Polizisten und Rettungskräfte nicht generell darauf verlassen können, dass ein gehörloser oder schwerhöriger Betroffener selbstverständlich von den Lippen ablesen kann. Die kommunikativen Bedürfnisse von gehörlosen und schwerhörigen Menschen sind sehr unterschiedlich. Ohne die nötige Sensibilität und Kenntnis ist es für die Helfenden schwierig, zu entscheiden, wann ein Dolmetscher benötigt wird und wann nicht. Dafür braucht es die speziellen Schulungen und ein Bewusstsein sowie die Bereitschaft, Dolmetscher zu bestellen, auch wenn das mit Kosten verbunden ist. Häufig gehen Hörende davon aus, dass einfach schriftlich kommuniziert werden kann. Aber gerade beispielsweise in Schocksituationen ist das sehr schwierig und es kommt zu Fehlern. Die bürokratischen Hürden müssen deshalb unbedingt herabgesetzt werden.

Einige Betroffene berichteten, es sei wegen fehlender

Zugänglichkeit zu den Notrufsystemen und der daraus resultierenden verspäteten Hilfeleistung zu gesundheitlichen Komplikationen gekommen. Manch Betroffener muss nun mit den Folgeschäden leben. Hierdurch entstehen den Krankenkassen höhere Kosten. Solche Situationen der Hilflosigkeit können zu posttraumatischen Belastungsstörungen führen. Das Vertrauen in die Gesellschaft kann bei einigen massiv gestört sein, die Menschen fühlen sich mit ihrer Hörbehinderung nicht angenommen und nicht respektiert. Ich gebe hier weiter, was die gehörlosen Betroffenen mir erzählt haben. Wir brauchen den Austausch, damit diese Probleme schon bald gelöst werden.



Zu diesem sehr wichtigen Thema hat der Deutsche Gehörlosen-Bund zwei Umfragen durchgeführt. Ich kann Ihnen nicht alle Ergebnisse in Gänze vorstellen, aber ich habe mich auf ein paar Zahlen konzentriert. Wir haben in dem Zeitraum von August 2016 bis November 2016 757 ausgefüllte Fragebögen zurückbekommen. Ich konnte nur 541 Fragebögen auswerten. Mehr konnte ich leider nicht schaffen, da ich vollzeitlich arbeite und meine Tätigkeit für den Deutschen Gehörlosen-Bund nur ehrenamtlich ausübe. 81,7 % der Befragten, die uns geantwortet haben, waren gehörlos und 10,9 % waren schwerhörig.

Die Mehrheit der Teilnehmer sind Mitglieder in einem der Mitgliedsverbände des Deutschen Gehörlosen-Bundes. 3,1 % der Fragebögen erhielten wir von ertaubten Menschen zurück.

67,3 % haben angegeben, schon einmal in so einer

Situation gewesen zu sein, in der sie einen Notruf absetzen mussten. 20,9 % sind Angehörige, die solch eine Situation selbst erlebt haben oder dabei waren. 61 % sind die Zeugen und 5,7 % Augenzeugen. Ziel der Umfrage war es, einen Vergleich zu schaffen, ob Menschen mit Hörbehinderung aufgrund fehlender Zugänglichkeit zum herkömmlichen Notrufsystem einen zeitlichen Nachteil erfahren durch Verzögerung zwischen Absetzen des Notrufes und der Ankunft des Rettungsteams gegenüber Menschen ohne Behinderungen. Die konkreten Wünsche von hörbehinderten Menschen für die bessere Zugänglichkeit zu den Notrufsystemen sollten auch

Tess-Relaydienste und 76 % baten einen Hörenden, einen Notruf für sie abzusetzen. Wenn ein Hörender dabei ist, ist das eine gute Sache, aber stellen Sie sich vor, es ist keine hörende Person vor Ort, was passiert dann? Das ist eine reine Glückssache. Die heutige Nutzung des Faxgerätes wurde auch erfragt. 40,3 % bejahten eine solche, 59,7% beantworteten die Frage mit Nein. Es wurde auch nach der Zufriedenheit mit dem Notfall-Faxformular gefragt. Nur 12,3 % sagten: Ja, sie seien zufrieden mit dem Notfallfax, 19,5 % sind zum Teil zufrieden und 48,7% gaben an, nicht zufrieden zu sein.

Die Rückmeldungen besagten, das sei eine alte Technik, es sei nicht zeitgemäß, man braucht eigentlich eine direkte Kommunikation, eine bidirektionale Kommunikation. Der Sender weiß nicht: Kommt das Fax an, wird es rechtzeitig gelesen? Das ist bei einem Notfallfax nicht ersichtlich. Es könnte auch sein, dass ein Fax liegen bleibt in einer Polizeidienststelle und keiner es findet. Viele Gehörlose beschwerten sich, dass sie sehr lange warten mussten. Das ist leider Realität.

Dann haben wir gefragt, benutzen Sie ein Handy? 90 % ja, 10 % Nein. Wir haben auch Fragebögen von Seniorinnen und Senioren, die über 80 sind, bekommen, die antworteten, ein Faxgerät ist wichtig, mit dem Handy kann ich nicht umgehen. Wir sind eigentlich davon ausgegangen, dass mehrheitlich ältere Menschen sich noch auf das Faxgerät stützen. Das stimmt so nicht. Es gibt auch jüngere Menschen, die noch ein Faxgerät benutzen. Faxgeräte werden offensichtlich nach wie vor genutzt, aber immer weniger.

Wir haben die Frage gestellt: Wollen Sie, dass Sie den Notruf in Deutscher Gebärdensprache absetzen können? 72,2 % möchte die Notrufabsetzbarkeit in der Deutschen Gebärdensprache lieber als über Notruf-App! Die Schwerhörigen sagten, sie hätten gerne eine Chat-Funktion. Die Hörenden rufen die Leitstelle an. In Lautsprache kann man sich mit der Leitstelle direkt verständigen. Der Anrufer weiß, dass die Leitstelle informiert ist und weiß, was zu tun ist. Beide Seiten können sich gegenseitig wahrnehmen. So kann man bei diesem Telefonat wissen, wann und wie das Notfallteam kommt usw. Das beruhigt den hörenden Anrufer, denn er weiß, dass das Notfallteam auf dem Weg ist. Und die Gehörlosen?

ermittelt werden. Hier nun die Auswertung. Mehrfachnennungen waren möglich. Wer bereits in mehreren Notsituationen war, konnte auch mehrere Fälle ankreuzen.

Die Notfälle fanden zu 44 % in der Wohnung und 24,8 % im Haus statt, das sind zusammen über 60 %. 42,8 % auf der Straße, 15,6 % in der Firma. 18,8 % nannten andere Fälle, z.B. auf dem Sportplatz, bei einer Wanderung, usw.

Wie haben sie den Notruf abgesetzt? 14,4 % schickten ein Notfall-Fax. Wir sehen, dass das im Verhältnis recht wenig ist. Die Leitstelle sagte, dass sie bislang auch nur sehr wenige Notfall-Faxe bekommen hätten. Man könnte hier davon ableiten, Hörbehinderte benötigen selten einen Notruf. Das stimmt aber so nicht. 9,8 % via Nothilfe-SMS. Viele haben diese Möglichkeit angekreuzt, weil sie auch SMS an Angehörige und Bekannte usw. in Notsituationen schickten. Diese Zahlen kommen noch dazu. 3,7 % nutzten die



Einen vergleichbaren Notruf haben die Gehörlosen nicht. Seine Lage ist wesentlich schwieriger, unsicherer und voller Unklarheit. Die gehörlose hilfeschuchende Person ist auf die Hilfe von fremden hörenden Anwesenden angewiesen. Manchen fremden Hörenden vertraut man vielleicht nicht. Manche Hörende haben auch einen falschen Inhalt weitergegeben, so dass die passende Hilfe nicht ankam.

Gehörlose sollten bei einem Notruf selbst in Deutscher Gebärdensprache anrufen können. Das beruhigt enorm. Die Schwerhörigen chatten. Die Hörenden rufen an. Das ist echte Gleichstellung. Die Zusammenfassung der Umfrage zeigt auf, dass 76,3 % in einer Notrufsituation auf die Hilfe eines Hörenden angewiesen sind. Das ist keine Inklusion.

Es ist auch keine sichere Technologie für die Zugänglichkeit zu den Notrufsystemen vorhanden. Das Faxgerät, die SMS usw. sind selbst nicht sicher. Es ist eine Glückssache, ob gerade jemand da ist, der den Notruf entgegennimmt. Die Mehrheit der Hörbehinderten hat keinen sicheren und barrierefreien Zugang zu den Notrufsystemen. Wir haben eine klare Forderung formuliert, was wir wirklich benötigen. Die Fachmänner verwiesen uns darauf, dass die Notruf-App, die es bereits gibt, ausreicht. Wir sehen das anders. Langfristig sollten die Hörbehinderten einen barrierefreien Zugang zu den Nummern wie 110 und 112 bekommen. Vielleicht eine 113 für Hörbehinderte? Dieses Ziel ist kurzfristig nicht erreichbar. Es muss aber unser langfristiges Ziel sein, dass es für alle eine barrierefreie Notrufnummer, die allen Belangen gerecht wird, gibt. Es muss hier echte Gleichstellung umgesetzt werden.

Bezüglich der Notruf-App stellt sich die Frage, was passiert, wenn während eines Netzausfalls ein Notruf abgesetzt werden muss, wie gestern als aufgrund eines Hackerangriffs 900.000 Router ausgefallen waren? Wir brauchen auch eine Notrufnummer, die unabhängig von den Netzen funktioniert. So dass eine Gleichbehandlung stattfindet, dass in solchen Situationen gehörlose Menschen nicht doppelt und dreifach behindert werden. Also eine unabhängige Notrufnummer, die Schwerhörige und Gehörlose berücksichtigt. Zu der Frage: Die 112 barrierefrei zugänglich zu machen, würde wahrscheinlich zu weit gehen. Vielleicht wäre eine

Notruf-Nummer für hörbehinderte Menschen denkbar, die an die 110 oder die 112 gekoppelt ist, z.B. die 113.

Wir haben eine wichtige Bitte: Es ist nicht in unserem Interesse, jetzt an der perfekten Lösung zu arbeiten, wenn das bedeutet, dass eine Lösung noch lange nicht zu erwarten ist. Für uns ist es wichtig, dass schnell eine gute technische Lösung angeboten wird.

Nachbesserungen beispielsweise in der Zugänglichkeit könnten dann noch im Laufe der Zeit vorgenommen werden.

Ich greife jetzt ein paar Punkte auf, die die Deutsche Gesellschaft der Hörbehinderten schon formuliert hat. Es ist unsere gemeinsame Resolution. Alle Verbände haben hier die gleiche und



einheitliche Meinung. Der barrierefreie Notruf muss den direkten Kontakt zur zuständigen Leitstelle herstellen. Bundesweit. Er soll über unterschiedliche Kommunikationswege abgesetzt werden können, zum Beispiel Notruf-App, E-Mail, Telefonvermittlungsdienst sowohl in Gebärdensprache als auch in Schriftsprache. Der barrierefreie Notruf muss ununterbrochen, 24 Stunden, 7 Tage die Woche, zur Verfügung stehen. In Angleichung an telefonische Notrufe ist auch der barrierefreie Notruf kostenlos zur Verfügung zu stellen. Es darf kein Notruf sein, der auf Gebühren basiert. Ich komme gleich zum Thema Videotelefonie – möchte aber kurz noch auf die Notruf-App eingehen. Eine App ist eine gute Sache. Aber ich muss auch die Meinung, die schwerhörige und gehörlose Nutzer vertreten, akzeptieren: Inklusion muss so gestaltet sein, dass sie gleichberechtigt funktioniert. Da darf



man bestimmte Wünsche und Bedürfnisse nicht einfach vom Tisch wischen, und sagen: Das braucht ihr nicht, das ist nicht notwendig. Denn solange die Videotelefonie nicht einheitlich eingerichtet ist, ist es eben nicht barrierefrei. Wir kennen auch, dass uns gesagt wird: Wir machen schon so viel und Sie sind immer noch nicht zufrieden. Wir sind nicht zufrieden, weil es keine banalen Situationen sind, das sind ernste Situationen, in denen jemand einen Notruf absetzt. Deshalb sind wir so beharrlich und wollen weiterhin unsere Forderungen



durchsetzen. Daher ist die Videotelefonie ein fester Bestandteil der barrierefreien Zugänglichkeit zu den Notrufsystemen. Sie kann und darf nicht ignoriert werden. Solange keine Videotelefonie als Notruf eingerichtet werden kann, ist die barrierefreie Zugänglichkeit nicht vorhanden. Zumindest nicht für die sehr große Mehrheit von Gehörlosen. Solange man Videotelefonie nicht zu der neuen Notruf-Technologie einfügt, wird man in 10 Jahren immer noch die gleichen Probleme mit den fehlenden Zugänglichkeiten diskutieren wie heute.

Man hat viel für uns getan, jedoch haben wir, die Gehörlosen, immer noch die gleichen Probleme. Das Thema Videotelefonie ist ein sehr wichtiger Punkt, den man nicht außer Acht lassen darf. Man muss sich dem Thema Videotelefonie stellen, dann werden die heutigen Probleme in Zukunft nicht mehr bestehen. Warum ist die Videotelefonie so wichtig? Die Gehörlosen sind die einzige Gruppe von Behinderten, die über eine eigene vollwertige Sprache verfügt, die Deutsche Gebärdensprache. Alle anderen Menschen mit Behinderungen können hören und sprechen. Die Muttersprache aller anderen Behinderten ist die deutsche Lautsprache. Für die Gehörlosen ist die Deutsche Gebärdensprache

sprache ihre Muttersprache, Deutsch ist die erste Fremdsprache, die sie lernen. Was das wirklich im Detail bedeutet, zeige ich auf. Es gibt unter den Gehörlosen verschiedene Kompetenzgruppen, was die Schriftsprache angeht. Prof. Dr. Thomas Kaul von der Universität Köln hat mich auf das Buch „Zur Schriftsprachkompetenz erwachsener Gehörloser“ von Eisenwort, Vollmann, Willinger und Holzinger hingewiesen. Es gibt leider sehr wenige wissenschaftliche Untersuchungen hierzu. Bislang wurden die Bereiche Früherziehung und Bildung von Gehörlosen intensiver untersucht. Die gehörlosen Erwachsenen sind kaum erforscht. Inoffiziell wissen wir dennoch darüber gut Bescheid. Es gibt drei Gruppen von Gehörlosen. Die erste Schreibleistungsgruppe verfügt weitgehend über vollständige Regelkenntnisse. Sie könnten auch in der Chatfunktion gut schreiben und sind nicht unbedingt auf die Videotelefonie angewiesen. Aber das sind nur wenige Gehörlose, eine kleine Minderheit unter Gehörlosen.

Die zweite Gruppe kennt einfache Regelmuster mit geringerer syntaktischer Komplexität. Sie können eher komplexe Inhalte nicht mehr so einfach verstehen. Das trifft auf den Großteil von Gehörlosen zu. Sie schreiben kurze und einfache Sätze. Manchmal mit Schreibfehlern. Es fehlt ihnen die Sicherheit für die klare schriftsprachliche Kommunikation. Sie brauchen Dolmetscher, um sich sicher zu fühlen, wenn sie kommunizieren. Wie groß die dritte Gruppe ist, ist schwer zu sagen. Die dritte Gruppe verwendet Holophrasen, Einwortäußerungen, sie schafft nur mangelhafte Wortartunterscheidungen und zeigt nichtziel-sprachliche Wortfolgeregeln. Bei der Nutzung der Chatfunktion mit der Leitstelle, könnte man dort sehr wahrscheinlich den Notruf nicht verstehen, da die Grammatik der deutschen Sprache überhaupt nicht eingehalten wird. Im schlimmsten Fall könnte solch ein Notruf in der Leitstelle gar nicht bearbeitet werden. Ich gebe Ihnen mal einen Beispielsatz: Haben Sie einen Feuerwehrwagen? Wäre in Gebärdensprache: Feuerwehrwagen da?







Dazu kommt die Hand, die in eine Richtung weist, zuerst auf die Person und dann, ob der Wagen da ist.

Der Gehörlose hat hier so geschrieben, wie er gebärdet. Ist der Empfänger in der Leitstelle nicht der Gebärdensprache mächtig, wird den Notruf nicht einordnen können und womöglich wird deshalb keine Hilfe kommen. Es kommt auch vor, dass Hörende aufgrund solcher ungewohnten Wortfolgen davon ausgehen, der Gehörlose sei dumm und ihm dies auch signalisieren. Das ist für uns Gehörlose dann sehr verletzend. Aus diesen Gründen werden Dolmetscher gebraucht, damit eine Kommunikation auf Augenhöhe geführt werden kann. Diese Art von Missverständnissen können durch die Videotelefonie vermieden werden, weil beide Seiten der Gebärdensprache mächtig sind und ein Dolmetscher den Notruf auch verständlich in Lautsprache übertragen kann. Die meisten von uns haben Englisch in der Schule gelernt. Im Ausland kommt man mit Schulenglisch in der Regel gut durch, auch wenn es hier und da Situationen gibt, in denen man sich eventuell eher durchhangelt. Aber in ernstesten Situationen ist man auf eine umfängliche Kommunikation angewiesen. So können Sie sich das ungefähr vorstellen. Wir brauchen also Videotelefonie. Wir brauchen einen kostenlosen Zugang, eine Erreichbarkeit rund um die Uhr, also 24 Stunden, 7 Tage die Woche.

Wir brauchen eine bundesweit einheitliche Lösung. Wichtig ist auch, dass die Notrufmöglichkeit zugänglich ist, ohne sich vorher registrieren zu müssen. Eine einfache Bedienbarkeit, ein einfacher Zugang zur Videotelefonie, denn viele unserer gehörlosen Mitmenschen berichteten uns, dass sich ihnen der Zugang nicht einfach erschloss, sondern dass sie sich durchhangeln mussten und technische Hürden

sie verwirrten. Gerade Senioren sind auf eine einfache Bedienbarkeit angewiesen. Sie sind schnell überfordert, wenn sie eine komplizierte Folge von technischen Vorgängen bewältigen müssen. Hilfe muss einfach sofort erreichbar sein. Wir formulieren hier unsere elementarsten Forderungen. Die Bedienungsanleitungen dürfen nicht in der für uns schwer verständlichen deutschen Lautsprache verfasst sein, sondern sie sollen als Gebärdensprachvideos verfügbar sein.

Es soll kein kompliziertes System sein, keine Kombination aus unendlich vielen Möglichkeiten. Wenn Menschen unter Schock stehen, sind sie überfordert. Es muss eine Lösung sein, die mit einem Knopfdruck funktioniert. Das ist ganz wichtig! Das sind Forderungen, die nicht erst in 25 umgesetzt werden dürfen! Die Notruf-App muss sicher und zuverlässig sein. Die sofortige Reaktion durch die Leitstelle muss sichergestellt werden. Die Chatfunktion muss eine bidirektionale Kommunikation ermöglichen. Man muss Fotos oder Videos mitschicken können, weil man sich unter Schock oder verletzt nicht gut verständlich ausdrücken kann. „Die verletzte Person sieht folgendermaßen aus, was soll ich tun?“ Das wäre auch für Hörende eine Option. Es wird Barrierefreiheit für Hörbehinderte geschaffen und gleichzeitig profitiert die gesamte Gesellschaft. In der Silvesternacht in Köln hätte man über Fotos und Videos die Situation der Polizei besser aufzeigen können – und das Erfassen der Täter ist so auch einfacher.

Professor Doktor Baier führte eine Untersuchung zum Mordfall Dominik Brunner durch. Er wollte herausfinden, weshalb auf dem S-Bahnhof niemand geholfen hat. Die (hörenden) Passanten haben gesehen, was passiert, hätten auch gerne geholfen, waren aber zu ängstlich, weil sie nicht wussten, was sie tun sollen. Nur eine Person schritt ein und bezahlte dafür mit dem Leben. Einige sagten aus, sie hätten überlegt, die Polizei zu rufen, hatten aber Angst, die Täter würden das hören und sie dann ebenfalls bedrohen. Wenn es eine Möglichkeit gäbe, einen Notruf lautlos abzusetzen, z.B. mit einem einzigen Knopfdruck, hätten Hörende und Hörbehinderte gleichermaßen etwas davon. Das wäre ein echter Mehrwert.

Ich danke Ihnen sehr für Ihre Aufmerksamkeit und freue mich auf eine gute Zusammenarbeit!



## Vortrag von Dominik Röske Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

### „Der Weg zu einem neuen Notruf“

So, hallo, guten Morgen, mein Name ist Dominik Röske, ich bin im Bundesministerium für Wirtschaft und Energie, in der Abteilung Digital- und Innovationspolitik, und wir beschäftigen uns auch mit dem hauptsächlichen Teil des Telekommunikationsgesetzes und dort ist auch ein Teil, ich sage bewusst ein Teil, der Notrufverbindungen als wesentlichen Bestandteil eines ausgelösten Notrufes auf die Anforderungen der Telekommunikationsanbieter und Netzbetreiber regelt.

Gestatten Sie mir eine kleine Bestandsaufnahme zum Notruf, er ist dezentral organisiert, wenn Sie den Notruf auslösen, kommen sie an einen Punkt, der zumindest örtlich relativ nahe am Ereignisort ist und so gesehen mit einem örtlichen Bezug bearbeitet werden kann. Der Nachteil ist, dass wir durch diese dezentrale und ortsgebundene Struktur relativ viele Notrufabfragestellen in Deutschland haben. Derjenige, der in der Notrufabfragestelle ist, verfügt über eine gute Ortskenntnis, kann die Lage einschätzen und die entsprechenden

Rettungsmittel aktivieren, in anderen Staaten ist das anders, da haben sie einen zentralen Einstieg, wo die Zuordnung erfolgt.

Was die Erreichbarkeit angeht, da ist ein Nachholbedarf, keine Frage. Im Moment ausschließlich bundesweit nur über Telefon und Fax, beides ist über die 110 oder 112 zu erreichen. Wir stehen kurz vor der Einführung des automatischen Notrufs aus dem Auto, dem eCall. Und es gibt kein gemeinsames System, was alle Leitstellen in der Bundesrepublik miteinander verbindet. Warum ist das so? Es gibt kein gemeinsames System, mit dem die Notrufträger bundesweit miteinander kommunizieren können und deswegen haben wir diese Zersplitterung im Notrufwesen, darauf werden meine Kollegen noch genauer eingehen.

Ungefähr 2010 wurde erkannt: Im Bereich Notruf muss sich etwas bewegen. Und es wurde von der gemeinsamen Expertengruppe Notrufe, eine Arbeitsgruppe zum Notruf, eine Notruf-App in

Auftrag gegeben, nach 3 Jahren kam die eindeutige Rückmeldung, dass das so – wie es konzipiert wurde, leider technisch nicht umsetzbar ist, weil man nicht einen alternativen Eingang an die Leitstelle herantragen wollte. Man hat versucht, neue Wege zu gehen, zum Beispiel eine App, und diese mit bestehenden Zugangswegen zu kombinieren, das hätte den Vorteil gehabt, dass es relativ schnell hätte eingeführt werden können, aber nach 3 Jahren kam die endgültige Rückmeldung, dass dieses technische Problem sich aus verschiedenen Gründen so nicht lösen lässt.

Das war endgültig im November 2014, wenn ich mich richtig erinnere. Der 1. Anlauf hat nicht funktioniert, also müssen wir umdenken. Die bestehenden Möglichkeiten – Zugang über Telefon und Fax sind nicht zukunftsträchtig, also braucht man andere Wege, um sich dieser Aufgabe vernünftig zu stellen. Zusätzlich gibt es auch im Koalitionsvertrag die Vereinbarung, wir schaffen neuartige Notrufmöglichkeiten, das ist aber auch unser eigener Anspruch. Wir sind uns bewusst, dass es einzelne Insellösungen gibt, wo Sie in gewissen Bereichen in Deutschland eine SMS absetzen können. Das ist aus unserer Sicht nicht das Mittel der Wahl. Bei der SMS ist keine automatische Zuordnung zu einem Standort möglich und kann also nicht automatisch der örtlich zuständigen Notrufabfragestelle zugewiesen werden. Deshalb sind in Deutschland diese „Insellösungen“ entstanden, weil einzelne Bereiche geschaffen wurden, in denen diese SMSen bearbeitet werden. Eine andere Möglichkeit ist das SMS2Fax, bei dem der Inhalt als Fax ausgegeben wird. Auch aus unserer Sicht nicht das Mittel der Wahl, denn die Angaben zum Ereignisort – wenn sie nicht in den Text der SMS integriert sind, sind sie nicht zuzuordnen. Sie beschreiben auch nur einen gewissen Umkreis der Zelle, nur eine hinreichende Möglichkeit, um einen Ereignisort schnell zu finden. Deswegen ist unser Anspruch klar – die Technik in den Notrufabfragestellen zu verändern, den Notruf alternativ in die Leitstellen zu bringen. Vielleicht eine kurze Angabe zur Größenordnung: Wir haben in Deutschland ungefähr so viele Leitstellen, 110 und 112, wie in allen anderen Mitgliedsstaaten zusammen.

Sie bekommen das jeden Tag mit, wenn Sie die Nachrichten schauen, es gibt die digitale Agenda, die digitale Strategie 2020, das Grünbuch zur Digitalisierung von Plattformen, wir sehen neue Geschäftsmodelle, die sich durch die Digitalisierung

entwickeln, WhatsApp z.B., d.h. – wir wissen, wir kommen um eine Weiterentwicklung des Notrufes gerade vor diesen Hintergründen auf keinen Fall herum. Aber wir haben es hier auch mit einem sehr sensiblen Bereich zu tun, insbesondere auch der Netzausfall der Telekom des vergangenen Wochenendes, hat uns die Verwundbarkeit insbesondere auch der digitalen Dienste, der Zugangsdienste zum digitalen Leben, sehr stark vor Augen geführt. Bei unseren Überlegungen müssen auch die Sicherheit und die Angriffssicherheit, aber auch die Sicherheit vor möglichem Missbrauch eine wichtige Rolle spielen und berücksichtigt werden. Telefon und Fax als einzige Möglichkeit zu den Notrufabfragestellen sind auf Dauer nicht akzeptabel, das wissen wir, deshalb beschäftigen wir uns auch damit, diesen nicht zeitgemäßen Zustand zu ändern.

Wer muss aktiv werden, um diesen Zustand, den wir anstreben, den wir im Blick haben, zu erreichen? In 1. Linie nenne ich die 16 Bundesländer, die Länder sind zuständig für Organisation von Polizei, Rettungswesen und Katastrophenbewältigung.



Und gemeinsam mit dem Bund, da nenne ich insbesondere 3 Ressorts, das BMWi, das BMI, vor dem Hintergrund der inneren Sicherheit, und das BMAS vor dem Hintergrund der Gleichstellung und Inklusion.

Federführend für das Telekommunikationsgesetz ist unser Haus, einige Teile liegen im Verkehrsministerium, die betreffen aber nicht den Notruf. Wir haben in Deutschland ca. 530 Notrufabfragestellen und insbesondere die Notrufabfragestellen zu 112 werden in eigener Verantwortung von kreisfreien





Städten und Gemeinden geführt. Daher braucht es das Schaffen eines gemeinsamen Verständnisses von einem Notruf der Zukunft, da greife ich auf, was Professor Hase gesagt hat, von einem Notruf, der bundesweit zu den gleichen Bedingungen funktionieren muss. Unabhängig davon, wo man sich aufhält, und in welcher Notlage man sich befindet.

Wir sind dabei, in der gemeinsamen Expertengruppe Notrufe mit Bund und Ländern, also 110 und 112, ein Konzept zu erarbeiten, wie der Notruf der Zukunft aussehen soll. Für uns ist das ein Anfang, bei dem wir uns auf ein Ergebnis fokussieren möchten. Nach unseren Überlegungen ist das die Notruf-App, die bundesweit eingesetzt werden kann. Dazu haben wir seit einem knappen Jahr einen sehr konstruktiven Austausch in der regen Expertengruppe Notruf, die sich mit dem Notruf 2.0 beschäftigt.

Wir sind dabei, eine Systembeschreibung zu entwickeln, die in einem relativ stabilen Zustand ist, wie die Systematik eines solchen Notrufes aussieht, einen Vorschlag zu machen, wie Notruf in Deutschland bundesweit geregelt werden kann, denn nach unserem Dafürhalten kann dies nur durch einen gemeinsamen Beschluss der Innenminister durchgesetzt werden, die dann bundesweit das Einverständnis für dasselbe System schaffen, das in ganz Deutschland eingesetzt wird. Einen kleinen Beitrag möchte ich nennen: Eine Änderung des Telekommunikationsgesetzes steht immer im Raum, insbesondere des § 108, würde hier kurzfristig Abhilfe schaffen. Das wird bei uns anders gesehen,

denn dieser Paragraph beinhaltet die Vorgaben für die Netzbetreiber und Dienstleister, wie sie vorzugehen haben, wenn der Teilnehmer die 110 oder 112 wählt. Er schreibt aber nicht vor, wie auf Seiten der Leitstellen ein Notruf verarbeitet oder angenommen werden muss. Diese Vorgaben ergeben sich aus anderen Regularien, und das sind Landesgesetze. Deswegen steht hier am Anfang nach unserer Einschätzung ein gemeinsamer Beschluss der Innenminister, wie Notruf in Deutschland zukünftig zugänglich sein soll. Wir möchten eine bundesweit einheitliche Lösung. Vorzugsweise eine Notruf-App.

Wir planen, eine Bundes-Notruf-App entwickeln zu lassen und zur Verfügung zu stellen, die idealerweise auch Schnittstellen erhält, so dass andere Anbieter von Apps, die Notruf-Funktionalität genauso nutzen können wie die Bundes App. Also die Apps, die heute schon am Markt sind, noch zusätzlich integrieren können. Hierfür bedarf es einer klaren Schnittstellenbeschreibung, unter welchen Bedingungen das erfolgen kann, und damit möchten wir neue Möglichkeiten schaffen.

Ein kurzer Blick noch nach Europa: Die Kommission hat vor 4-6 Wochen einen Vorschlag vorgelegt, den Telekommunikationsrechtsrahmen zu überarbeiten. Auch hier ist der Notruf über 112 und die Forderung nach einem gleichberechtigten Zugang nach wie vor enthalten. In dem jetzigen Entwurf ist vorgesehen, diese over the top Dienste, wie zum Beispiel WhatsApp, auch notrufmöglich zu machen. Unser Ziel: Ein Notruf für alle. Unsere Arbeitsgruppe tagt morgen das nächste Mal, wir haben das ganz bewusst mit dieser Fachtagung terminlich koordiniert. Eine gemeinsame Arbeitsgruppe von Bund und Ländern und so wie ich die Arbeiten einschätze, sind wir da auf einem guten Weg, zu einem neuen Notruf zukommen. Vielen Dank!







## Vortrag von Carsten Schneider

Deutscher Städtetag und Deutscher Feuerwehrverband e.V.

## Andreas Korzinowski

Niedersächsisches Ministerium für Inneres und Sport

„Entwicklungen und Ziele einer barrierefreien alternativen Notrufmöglichkeit“

**Carsten Schneider:** Hallo und guten Morgen, mein Name ist Carsten Schneider. Ich freue mich, dass wir heute die Gelegenheit bekommen, zusammen – da möchte ich auch meine Kollegen nennen aus der Expertengruppe Notruf über den barrierefreien Notruf zu sprechen, Ihre Anliegen mitzunehmen, aber auch zu transportieren, wo wir stehen, welche Ziele wir haben, die wir möglichst kurzfristig erreichen wollen. Zu meiner Person kurz: Ich bin von Hause aus Diplom-Ingenieur für Sicherheitstechnik und seit 2004 als stellvertretender Amtsleiter bei Feuerwehr und Rettungsdienst der Bundesstadt Bonn. Seit 2013 bin ich Vertreter des Deutschen Städtetages (siehe Folie) und des Deutschen Feuerwehrverbandes in der Expertengruppe Notruf.

Zu meinen ersten Folien, auch wenn das ein bisschen Wasser in den Wein ist, neben dem was wir

an Perspektiven mitbringen, möchte ich Ihnen auch unsere Rahmenbedingungen näherbringen, welche Dinge wir berücksichtigen müssen, wenn wir eine Lösung haben wollen, die barrierefreien Notruf sicherstellen soll. Dazu möchte ich Ihren Blick lenken auf den Staatsaufbau, die föderalistische Struktur unseres Landes, wo auch grundgesetzlich festgeschrieben ist, dass Aufgaben, die nicht explizit der Bund wahrnimmt, durch die Länder getragen werden – das gilt unter anderem für den Notruf. Wir haben die Gesetzgebung auf Landesebene, Leitstellen (und damit auch der Notruf 112) und Rettungsdienste befinden sich auf der Ebene der Kreise und kreisfreien Städte. Die Feuerwehren befinden sich noch mal eine Ebene darunter als Zuständigkeit der Städte und Gemeinden.

Auf der Polizeiseite haben wir noch ein etwas



## zur Person ...



- **Carsten Schneider**
- Dipl.-Ing. Sicherheitstechnik
- seit 2004 Abteilungsleiter Einsatz, Organisation, Personal und stellv. Amtsleiter bei Feuerwehr und Rettungsdienst der Bundesstadt Bonn
- seit 2013 Vertreter des Deutschen Städtetages/AGBF sowie des DFV in der Expertengruppe Notrufe

anderes Bild, da gibt es Polizei im Bund und Polizei in den Ländern mit unterschiedlichen Zuständigkeiten.

Es gibt ganz viele Träger von Leitstellen, die unterschiedliche Aufgaben haben, Notrufe 110 gehen in der Regel auf Ebene der Kreise oder kreisfreien Städte oder größerer Verbünde ein.

Die Polizeien werden von Bund und Ländern getragen, Sie sehen ein paar gestrichelte Linien, die meisten einzelnen Polizeibehörden befinden sich auch auf Ebene der Kreise und kreisfreien Städte, wo der große Teil des operativen Geschäftes zu leisten ist.

Ein kleines Beispiel, ich komme heute Morgen aus Bonn zu Ihnen, da lag es für mich nahe, meine Region mitzubringen, mit 1 Million Einwohnern, mit 20 Städten und Gemeinden. Die kreisfreie Stadt Bonn hat da noch eine relativ einfache Zuständigkeitssituation, dort haben wir die Leitstelle für den Notruf 112 in der gleichen Zuständigkeit wie Rettungsdienst und Feuerwehr – alle auf Ebene der kreisfreien Stadt – das ist eine Behörde, eine Zuständigkeit.

Schauen wir in den Rhein-Sieg Kreis, da haben wir die Leitstelle und den Rettungsdienst auf Kreis-ebene, aber wenn Sie die Feuerwehren betrachten, dann kommen plötzlich ganz viele Feuerwehrautos auf die Folie geflogen, das sind einzelne Feuer-

wehren, nämlich 19 Stück im Rhein-Sieg Kreis, mit deutlich über 100 Standorten, in dieser Region Bonn und Rhein-Sieg Kreis mit 1 Million Einwohnern.

Wenn man die polizeiliche Zuständigkeit dazu nimmt, kommt noch einmal eine neue Trennung dazu, dann sehen Sie die Diagonale Linie, da gibt es zum einen die Kreispolizeibehörde des Rhein-Sieg Kreises mit der Leitstelle für den Notruf 110 in 11 von 19 Städten, in der die Polizei die Einsätze zu leisten hat. Und es gibt das Polizeipräsidium Bonn, das für die Stadt Bonn und 8 Kommunen des Rhein-Sieg-Kreises die Zuständigkeit besitzt.

Was ich Ihnen damit verdeutlichen möchte: es ist schon wichtig, wenn Sie einen Notruf absetzen, dass Sie die richtige Leitstelle erreichen. Wir arbeiten sehr eng zusammen, aber im Gegensatz zur telefonischen Kommunikation, wo die Intelligenz im Netz liegt, um eine Verortung des Teilnehmers durchzuführen, haben Dienste, die auf dem Internet basieren, eine solche Funktionalität nicht, sie haben keine automatische Zuweisung, und wenn ein Hilfersuchen bei einer anderen – nichtzuständigen – Leitstelle ankommt, dann ist das möglicherweise ein langer Weg, bis die richtige Leitstelle erreicht wird. Wenn wir uns auf den Weg machen zu einem alternativen Notrufdienst, müssen wir diesen Weg kurz machen, dass diese Zuweisung funktioniert, damit alle Menschen in die Lage versetzt werden, einen Notruf zu wählen, der zeitnah die zuständige Leitstelle erreicht und dafür sorgt, dass alle, die Hilfe brauchen, schnelle Hilfe von Rettungsdiensten, Polizei und Feuerwehr bekommen.

Ich darf mich hier noch einmal in einem anderen Feld bewegen: ich möchte Ihren Fokus leiten



## Entwicklungen und Ziele einer barrierefreien alternativen Notrufmöglichkeit



auf eine Leitstelle. Sie sehen ein Bild, sie sehen ganz viele Monitore und Einrichtungen, die der Mitarbeiter dort bedient. Ein Blick hinein in das was er tut: er hat ein Einsatzleitsystem, da kommen die Daten hinein, die er von Hilfesuchenden erhält, damit werden Einsatzkräfte alarmiert, das ist die Basis dessen, was der Leitstellen Disponent tut. Dann hat er einen Bildschirm vor sich, der sieht aus wie ein Fernseher, das ist eine sehr komplexe Kommunikationseinrichtung, mit der er telefoniert, funkt und viele andere Dinge tut.

Dann sehen Sie einen weiteren Monitor, das kann man auf der Folie vielleicht schlecht unterscheiden, wo viele andere Dienste noch laufen und betrieben werden, viele Datenbanken abgefragt werden, die der Disponent braucht, um Aspekte seiner Arbeit ausführen zu können. Und er sieht, wenn er über seinen Arbeitsplatz hinwegschaut, eine große Lagewand, wo ganz viele Informationen für ihn bereitgehalten werden: Verkehrslage, Wetter, viele andere Dinge, und es ist vieles noch nicht auf dem Bild. Da ist ein extra Kästchen auf der Folie, das zeigen soll, was noch nicht auf dem Bild zu sehen ist. Wir haben in den Leitstellen auch jetzt schon sehr hohe Anforderungen an die Mitarbeiter, an die Technik. Wir wollen, und das ist unser erklärtes Ziel, den barrierefreien Notruf unbedingt dort hineinbringen.

Um das zu schaffen, müssen wir gewisse Rahmenbedingungen, die ich hoffentlich ein bisschen beleuchtet habe, mitberücksichtigen. Und wir müssen berücksichtigen, dass ein barrierefreier Notruf tatsächlich auf Basis einer bundeseinheitlichen Plattform funktionieren muss, denn mit jeder Schnittstelle kommt ein weiteres System in eine Leitstelle. Das wird bei vielen verschiedenen Systemen zum einen am Platz scheitern, an technischen Gegebenheiten und zum 3. müssen wir den Mitarbeiter in die Lage versetzen, diese ganzen Systeme zu bedienen. Das sind jetzt schon hoch qualifizierte Mitarbeiter, die wollen wir dahin bringen, dass sie barrierefreien Notruf können, aber wir müssen es beiden Seiten ermöglichen. An dieser Stelle von mir ein Dankeschön und ich möchte übergeben an Andreas Korzinowski und steige gleich noch mal mit ihm in verschiedene Themen ein. Dankeschön.

**Andreas Korzinowski:** Kann ich die nächste Folie bekommen? Das ist das Thema, um das es heute geht. Ich möchte mich auch kurz vorstellen. Wir



stehen heute absichtlich von den beiden Fakultäten hier, die in Deutschland den Notruf ausmachen, ich bin im niedersächsischen Innenministerium zuständig für den Bereich Kommunikation, das beinhaltet noch eine Menge mehr als den Notruf, da geht es auch um Digitalfunk, Datennetze, Leitstellen, Kommunikation insgesamt, und als solches beauftragt für den Notruf in Niedersachsen 110. Herr Schneider ist der Vertreter von 112. Gemeinsam tun wir tagtäglich das, was uns am meisten Spaß macht, wir versuchen Menschenleben zu retten. Und wir machen das mit dem Notruf. Dafür sind wir da.

Wir möchten heute die Gelegenheit nutzen, Sie über die aktuellen Entwicklungen zu informieren. Ich möchte mich zunächst bei den Vorrednern bedanken, die mir als Normalhörenden einmal mehr deutlich gemacht haben, wie wichtig es ist, dass der Notruf über das hinausgeht, was er aktuell leistet. Ich glaube, es ist vielen Menschen nicht bewusst, dass man als Hörbeeinträchtigter an vielen Dingen nicht teilnehmen kann, die für mich ganz selbstverständlich sind. Und deshalb geht es darum, dass sowohl die Politik und die Behörden die richtigen Werkzeuge schaffen, damit sich das verändert und das zukünftig möglich wird. Das hat meistens mit Verpflichtungen zu tun. Denn in unserer Gesellschaft gibt es zwar viele karitative Ansätze, aber Freiwilligkeit hat ihre Grenzen. Wirkliche Veränderungen passieren nur, wenn es die gesetzlichen Grundlagen gibt. Diese Grundlagen, die Notrufdienste barrierefrei zu machen, haben wir in dieser Form leider Gottes noch nicht. Hier sehen Sie noch eine Folie





**Andreas Korzinowski**

**Nds. Innenministerium  
Ref. 26 (Technik und Finanzen)  
Bauftrag gem. § 108 TKG für den  
polizeilichen Notruf 110 in  
Niedersachsen**



**Carsten Schneider**

**Bundesstadt Bonn  
Feuerwehr und Rettungsdienst  
Mitglied der EGN für den  
Deutschen Städte und  
Gemeindetag sowie dem  
Feuerwehrverband**

von meinem Kollegen, Herrn Schneider, die deutlich macht, wo und in welcher Art die Telekommunikationsanbieter verpflichtet sind, Notrufe zu transportieren. Für uns sind diese Verpflichtungen sehr wichtig, denn das sind die technischen Partner, von denen wir den Notruf entgegennehmen müssen. Es gilt hier der Grundsatz einer Universalrichtlinie, aus der hervorgeht, dass Notrufe unmittelbar zu transportieren sind und an die richtigen Stellen ankommen müssen. An die richtigen Stellen ankommen bedeutet, ausgehend vom aktuellen Standort, über das Wählen von 3 Ziffern zu der richtigen zuständigen Notrufabfragestelle verbunden zu werden. Der Einwahlschutz sorgt dafür, dass Sie da, wo Sie sind, mit einem Notruf die richtige Stelle erreichen, bedeutet aber auch, dass Sie die Notrufabfragestelle in einer anderen Stadt nicht direkt anrufen können. Unsere Telekommunikation verändert sich aber, die Anlagentechnik verändert sich, die Firmen verändern sich. In einer Firma haben Sie manchmal nur noch eine Telefonnummer, unabhängig wo Sie sich aufhalten. Es gibt Organisationen, die die Notrufe von Privatleute an uns vermitteln wollen, nehmen Sie bspw. die Betriebszentrale der Deutschen Bahn, mit Sitz in München, oder die Fahrdienstleiter in den Betriebszentralen der Bahn in Deutschland, die im Falle einer Gefahrenlage die richtige Polizei erreichen müssen. Herr Schneider hat dargestellt, wie es im Feuerbereich aussieht, die kleinteiligen Zuständigkeiten in den kommunalen Gebietskörperschaften sind da noch um einiges komplizierter und für mich als Polizist ein Graus. Die Polizei ist eine Landesbehörde und in

einem Land kann man solche Strukturen sehr viel besser zusammenfassen. Der Trend geht bei der Polizei dahin, dass man Techniken zusammenfasst und größere Einsatzleitstellen schafft, die wieder andere Probleme der richtigen Steuerung des Notrufes mit sich bringen. Deswegen war eines der wichtigen Dinge für uns, als der Koalitionsvertrag herauskam, dass dieser Satz dort drin stand: Es werden zentrale Systeme eingeführt, die einen einfachen Notruf ermöglichen und dass Hilfe geholt werden kann von der richtigen Stelle.

Ein hehrer Ansatz, den wir bei uns in der Arbeitsgruppe des IP-Notrufs zum Leitsatz gemacht haben. Man orientiert sich dabei stärker an modernen Techniken, die jeder mit sich trägt. Heute ist es selbstverständlich, dass man schaut, ob man das Handy dabei hat, wenn man das Haus verlässt. Die Technik hat sich bei uns im Leben so etabliert, dass wir ohne sie gar nicht mehr zurechtkommen. Wir brauchen dieses technische Hilfsmittel, und natürlich ist es auch geeignet, Notrufe abzusetzen. Mit dem Handy bewegen Sie sich durch die ganze Bundesrepublik – Bei einem Notruf wird dann festgestellt, wo Sie sich befinden, und zwar über die Standortfunktion des Telekommunikations-Anbieters. Der Funkmast einer Funkzelle ist in der Regel eine Standortinformation, mit der wir feststellen können, wo Sie sich befinden, und anhand dieser Information wird der Notruf an die richtige Notrufabfragestelle weitergeleitet. Das funktioniert in den meisten Fällen. Aber wenn es bei dem 1 %, wo es nicht funktioniert, um lebensbedrohliche Situationen geht, dann kann das schlimme Folgen haben. Wir hatten vor Jahren einen Fall, bei dem sich 4 Mädchen entschlossen haben, sich das Leben zu nehmen. Sie haben sich in einen Wald begeben, und versucht, sich in einem Zelt zu ersticken. Ein Mädchen hat die Reue gepackt, es hat noch einen Anruf an die Mutter abgesetzt. Die Standortinformation dieses Notrufs hat aber nicht ausgereicht, um diese 4 Kinder vor dem Ableben zu finden. Das soll deutlich machen, wie wichtig es ist, dass wir den Standort genau feststellen können. Heute könnte man das über eine einfache Software realisieren, die sich auf einem Handy befindet, man beschreibt in einem Lastenheft, dass das Handy mit einem GPS-System ausgestattet sein muss. Aber das reicht nicht aus, das zeigt ein weiterer Fall, auch in der Nähe von Hameln, ein Mountainbiker, der von der Straße abrutscht und fällt, so dass er weder einen Notruf absetzen noch irgendwie

andere Standortinformationen senden kann. Die letzte Position, die er gesendet hatte, war von seinem späteren Auffinde Ort 4 km entfernt. Er wurde noch rechtzeitig gefunden, wir haben auch Erfolg bei unserer Arbeit, weil wir Techniken nutzen, um Handys zu orten. Bei einer Ortung werden Funkzellen aufgebaut, und so war der Mensch auffindbar. Aber so etwas dauert in der Regel recht lange. So eine Handy-App sollte genau die gleichen Funktionalitäten bieten, aber das Problem dabei ist, dass nicht immer die grundsätzlichen Funktionalitäten des Handys dafür genutzt werden können. Die Sprache, die irgendwie ankommen muss beim Notrufdisponenten, ist nicht immer vermittelbar. Handys werden heute größtenteils für den amerikanischen Markt gebaut, da gelten die FCC regeln. Die verhindern, dass synthetisch erzeugte Sprache in den Sprachkanal eingespeist wird. Aus diesem Grund war der ursprüngliche Ansatz, einen Knopfdruck in eine digitale Sprache zu übersetzen, und die an einen Notrufdisponenten zu übermitteln, nicht möglich. Es scheitert manchmal an einfachen Dingen. Aus diesem Grund ist der erfolgversprechende Ansatz leider Gottes ergebnislos beendet worden.

Wie machen wir weiter? Wir haben gesagt, das kann für uns nicht das Ende der Fahnenstange sein. Der scheidende Vorsitzende der Expertengruppe Notrufe hat im Rahmen eines Vortrages ein paar grundsätzliche Möglichkeiten vorgestellt, wie ein Konzept aussehen könnte. Und auf dessen Basis haben wir weitergemacht.

Zukünftig soll es eine Möglichkeit geben, über eine Software zu kommunizieren, die nicht die Sprache zum Transportmedium der Information benutzt. Diese muss dann an einem zentralen Serversystem in die nötige Information umgesetzt werden, die geeignet ist, dass ein Notrufdisponent die richtigen Maßnahmen treffen kann, und das so schnell wie möglich. Es darf zu keiner Verlängerung der Rettungskette kommen. Dieses Serversystem muss die Möglichkeit haben, auf einfachstem Wege und mit geringem technischen Aufwand mit einer Notrufabfragestelle zu kommunizieren. Wir benutzen diese Techniken heute bereits tagtäglich. Es muss etwas Webbasiertes sein, bei der keine zusätzliche Softwareinstallation erforderlich ist, man keine komplizierten Systeme und Techniken braucht, sondern nur einen Internetanschluss und einen Standard-Rechner. Parallel dazu wollen wir

anderen Anbietern von Mehrwertdiensten in dem Bereich der Notrufentgegennahme oder -vermittlung, z.B. einer Betriebszentrale der Deutschen Bahn, die Möglichkeit geben, über dieses Service-system die richtige Notrufstelle zu erreichen, um die Informationen, die Sie haben, zu übermitteln.

Eine solche Schnittstelle zu beschreiben bedeutet, dass man dadurch auch einen Markt für Drittanbieter von Apps schafft, die Dinge anbieten, die wir nicht bedienen können. Zum Beispiel für Behinderte, die bestimmte Verhaltensweisen oder Medikamente nutzen, all das wird man in einem Anruf nicht unterbringen können. 2018 werden alle neu zugelassenen Fahrzeuge mit einem E-Call-System ausgestattet, nicht mehr der Mensch setzt einen Notruf ab, sondern eine Maschine. Beim Auslösen des Airbags verbindet sich das System automatisch mit der nächsten Notrufstelle. Auch da stellt sich die Frage, wie wir die richtige Stelle ermitteln. Wenn das das richtige Konzept ist, dann kann doch das Aufstellen der richtigen Technik nicht so schwer sein. Wir machen doch heute schon so viel. Aber Sie werden feststellen, dass das doch nicht so einfach ist. Denn wir müssen dazu unsere alten Kommunikationswege verlassen, und wir müssen uns einlassen auf Dinge, die aus unserer Sicht unsicher sind. Die nicht immer 100%ig funktionieren? Wollen wir das? Wir wollen einen sicheren Notruf haben, der schnellstmöglich dort ankommt, wo er bearbeitet werden kann. Wenn ich das Internet dazwischen habe, kann ich da sicher sein? Ich mag diese Frage nicht abschließend beantworten. Kommt man aus der anderen Richtung, stellen wir fest: Wir haben keine andere Wahl, denn das Internet ist das Kommunikationsmedium, das uns in den nächsten Jahren diesen Weg eröffnen wird. Alternativen gibt es nicht!

Wie geht es weiter? Ich nehme vorweg, was ich Ihnen gleich im Groben vorstelle, um zu verdeutlichen, wie schwierig es ist, ein solches Thema durch die Gremien hindurch zu bearbeiten. Wir werden auf jeden Fall eine Möglichkeit schaffen, einen solchen zentralen Dienst zu etablieren. Ich finde es schade, dass die Vertreter aus der Politik noch nicht da sind, denn wir haben verteilte Zuständigkeiten. Wir brauchen eine Initiative auf Bundesebene, denn sonst bekommen wir das, was wir zentral brauchen, nicht hin. Selbst wir als Gremium können nur ein Konzept erarbeiten, Vorschläge machen. Aber in die Umsetzung gehen, da wird es bei uns scheitern. Wir

brauchen einen Träger für solch ein bundesweites System. Was ist das Konzept, dass dahintersteckt? Ich hoffe, man kann es sehen. Ich hatte das eigentlich ursprünglich über eine Bildschirmlupe aufgebaut. Im Moment ist der Weg von dem Notrufenden rechts unten bis zu der Expertengruppe links oben sehr weit. Den einzigen Ansprechpartner für Ihre Telefondienste, den Sie haben, ist das Telekommu-

## DEUTSCHLANDS ZUKUNFT GESTALTEN

KOALITIONSVERTRAG ZWISCHEN CDU, CSU UND SPD

**„ ... Wir führen Systeme ein (z. B. eine zentrale Nummer für SMS-Notrufe oder eine Notruf-App) und ändern das TKG so, dass sich Menschen in einer Notsituation bemerkbar machen und Hilfe anfordern können, ohne zurückgerufen werden zu müssen. ... “**

nikationsunternehmen, das vermittelt die Notrufe. Eine direkte Möglichkeit, auf uns zu zukommen, haben Sie nicht. Bisher wurden Notrufe nach Ortskennzahlen zugestellt, wenn Sie von einem Festnetz telefoniert haben. Die sind aber häufig nicht deckungsgleich mit den Einsatzzentralen der Feuerwehr und der Polizei. In Hannover ist es noch relativ einfach, da haben wir 2 Ortsnetze, für die die Polizei zuständig ist, wie viele sind es bei Ihnen?

Eine 2-stellige Anzahl an Ortskennzahlen. Das neue System ermöglicht, politische Grenzen abzubilden, so dass der Notruf an die richtige Stelle kommt. Das ist auch etabliert. Dann hat man über die Expertengruppe Notrufe zwei Arbeitsgruppen gegründet, die sich mit der nächsten Generation des Notrufs beschäftigen. Eine habe ich geleitet: Was muss ein Notrufanschluss leisten, insbesondere unter der Prämisse, dass es zukünftig nur noch IP-Notrufe geben wird? Welche Schnittstellen müssen wir

bedenken, was muss darin implementiert werden, was muss eine Handy App leisten können? Bei dem ersten Projekt im oberen Bereich ist das leider nicht erfolgreich gewesen, das Projekt musste eingestellt werden. Also war der Ansatz, zu sagen, alles was wir über die Notruf-App nicht machen können, versuchen wir in den Notrufanschluss mit hinein-zunehmen, neue Techniken zu etablieren: Video, Chats. Die Dinge werden dann über die normalen Endgeräte verfügbar gemacht. Wir sind jedoch in der Arbeitsgruppe in langen Debatten dahin gekommen, zu sagen, alle diese Dinge lassen sich noch nicht sicher genug etablieren. Alles, was wir aus dem Consumer-Bereich kennen, und was dort halbwegs funktioniert, das ist aus unserer Sicht zu gefährlich. Wir wissen aus den USA, dass man diese Möglichkeiten auch für die Begehung von Straftaten genutzt hat. Also werden wir unsere wesentlichen Ziele nicht umsetzen können und bei einer Veranstaltung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie haben wir gesagt, wir verlassen die Pfade, die wir bisher beschritten haben. Wir nennen es nicht mehr Notruf, weil es nicht mehr den gesetzlichen Vorgaben entspricht, sondern wir nennen es alternative Notrufmöglichkeit, die sich Techniken bedient, die aber aus unserer Sicht nicht die gewünschte Sicherheit bieten. Wir werden einen Internetbasierten Dienst dafür zur Verfügung stellen. Dafür sind 3 Teile erforderlich. Die Anforderungen an ein Serversystem müssen genau beschrieben werden, ein wichtiger Punkt ist eine Ausgangsposition, Sie müssen in diesem Dienst genau beschreiben, wie ein Dialog mit einem Hörbehinderten aussehen muss. Wir präferieren eine Form der Kommunikation, bei der ein Sprachbehinderter eine Auswahl von 7 bis max. 9 Fragen beantwortet, und damit einen Notrufdisponenten in die Lage versetzt, die nötigen und erforderlichen Maßnahmen zu treffen. Das erfordert einiges an Vorarbeit, zu sammeln, was da hineinkommen muss.

Zu guter Letzt werden wir damit nicht alles „erschlagen“. Wir brauchen darüber hinaus die Notrufkommunikation. Wenn wir wissen, wir müssen einen Krankenwagen schicken, dann müssen wir unter Umständen weitere Fragen stellen können. Wir kommen um eine Chat-Funktion im Notruf nicht umhin, aber die kann nach Einleitung der 1. Maßnahme erfolgen, zu einem Zeitpunkt, wo die Kollegen schon unterwegs sind und Hilfe bald eintrifft.

Wenn wir diese Dinge erreicht haben, an diesem



## Notruf 2.0 – Wie geht es weiter?



- Aktuell Ausarbeitung des Konzeptes innerhalb mehrerer Teilprojekte der Unterarbeitsgruppe
  - Anforderungen an einen zentralen Dienst
  - Anforderungen an eine kostenfreie Notruf-App
  - Anforderungen an eine mögliche Schnittstelle zu kostenpflichtigen Mehrwertdiensten
- Ein wesentlicher Punkt: Suche eines geeigneten Trägers für ein bundesweites System
- Bis zum Ende der Legislaturperiode: Verabschiedung des Konzeptes in der EGN und Befassung der IMK-Gremien zur Verabschiedung durch die Länder

Stand arbeitet die Arbeitsgruppe von Herrn Röske und uns im Moment, werden wir definieren, wie ein solcher Server-Dienst aussehen muss. Wir werden eine genaue technische Beschreibung liefern. Darin sind auch Schnittstellen enthalten, die wir brauchen, um andere Dienste anbieten zu können. Das ist der Notruf App-Anbieter genauso wie die Bundes-App, die im Nachgang kommen muss, denn wir müssen uns im Klaren sein, was an Technik erforderlich ist, um solche Dinge ent-

gegenzunehmen, und wir müssen ein sicheres Übertragungsprotokoll schaffen, damit auch alle anderen Anbieter von solchen Notrufen genau die gleichen Schnittstellen bedienen können. Wenn wir das haben – hier tauchen gelbe Punkte auf, fehlen uns noch Leute, die das machen und jemand, der das bezahlt. Denn das kostet Geld. Die Daseinsvorsorge gehört zum übertragenden Wirkungskreis der Länder und Kommunen und Gemeinden. Aber wir werden, selbst wenn wir einen Beschluss der Innenminister für diese Sache erwirken, garantiert nicht auf Länderebene so einig sein, dass das schnellstmöglich umgesetzt werden kann. Dazu bedarf es Träger aus den Bundesgremien – aus der Bundespolitik. Das ist das Konzept, das wir verfolgen. Schon sehr detailliert. Ich bin mir ziemlich sicher, dass Herr Büter hat es bereits gesagt, nicht nur die Hörbehinderten diese neuen Notrufmöglichkeiten nutzen werden, sondern viele andere Menschen auch, die in einer Notrufsituation nur 7 oder 8 Fragen kurzfristig beantworten müssen, vielleicht über einen Bildschirm, um die wichtigen ersten Maßnahmen unverzüglich anlaufen lassen zu können. Das war ganz schön schwierig zu verstehen, glaube ich?















## Podiumsdiskussion

### „Der Weg zu einem barrierefreien bundesweiten Notruf“

**Moderator Daniel Büter:** Ich begrüße Sie zum 2. Teil des Tages, zur Podiumsdiskussion. Der Weg zu einem barrierefreien bundesweiten Notruf das ist das Thema der Podiumsdiskussion. Um noch ganz kurz die Dolmetersituation zu klären; dort drüben haben wir die Gebärdensprachdolmetscher und die Dolmetscher für internationale Gebärden und wir hier auf dem Podium haben auch Dolmetscher, so dass alle kommunikativen Bedürfnisse zufriedengestellt sind. Dann darf ich die 6 Podiumsteilnehmer begrüßen. Ich beginne mit Dominik Röske vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie – herzlich willkommen –, ich mache weiter mit Wolfgang Bachmann, dem 2. Vizepräsidenten des Deutschen Gehörlosen-Bundes – herzlich willkommen –, dann Andreas Korzinowski vom niedersächsischen Ministerium für Inneres und Sport. Herzlich willkommen. Ich mache weiter mit Carsten Schneider, vom Deutschen Städtetag und dem Deutschen Feuerwehrverband. Ich freue mich sehr, dass wir auch 2 Bundestagsabgeordnete bei uns haben. Corinna Ruffer von der Bundestagsfraktion Bündnis 90/Die Grünen und Hubert Hüppe, den ehemaligen

Bbeauftragten für die Belange behinderter Menschen, von der CDU-Fraktion. Normalerweise sollte auch noch Herr Schummer kommen, aber er konnte nicht teilnehmen. Soweit zur Vorstellungsrunde.

Schreiten wir zur Tat. Ich hoffe, ich bin gut zu sehen, wenn ich sitze. OK, nein, dann bleibe ich stehen. Bitte die nächste Folie.

Der § 108 des TKG definiert die Notrufverbindungen



### Podiumsdiskussion

#### Telekommunikationsgesetzes (TKG) § 108 Notruf

*(2) Im Hinblick auf Notrufverbindungen, die durch sprach- oder hörbehinderte Endnutzer unter Verwendung eines Telefaxgerätes eingeleitet werden, gilt Absatz 1 entsprechend.*

via Fax und Telefon. Die Deutsche Gesellschaft der Hörbehinderten Selbsthilfe und Fachverbände e.V., deren Vertreter hier sind, auch der Deutsche Schwerhörigenbund e.V. und der Deutsche Gehörlosen-Bund e.V. haben eine Resolution verabschiedet, die sich direkt darauf bezieht, dass man verschiedene Kommunikationswege zulassen sollte, ein Telefonvermittlungsdienst in Gebärdensprache und Schriftsprache. Ebenso ein Notruf – eine Bereitschaft, die 24 Stunden erreichbar ist und die kostenlos ist. Wir fragen uns, welche Möglichkeit gibt es, dieses Gesetz entsprechend zu ändern oder zu erweitern. Die 1. Frage an Herrn Röske. Das Mikrofon finden Sie hier.

**Dominik Röske:** Vielen Dank, ich würde das anschließend zu dem, was ich heute Vormittag gesagt habe, noch einmal erläutern, die Bereitschaft, das Gesetz zu ändern, ist vorhanden, aber wir sehen im Moment noch nicht die Notwendigkeit, weil es eine Vorgabe an die Dienstleister Netzbetreiber ist, was sie tun müssen, wenn eine Notrufverbindung von einem Teilnehmer eingeleitet wird. Heute mit 110 und 112. § 108 regelt den Rahmen der Verbindungen, was im Telekommunikationsnetz technisch abzulaufen hat, wenn solch eine Notrufverbindung ausgelöst wird. – eine Verfahrensbeschreibung, eine Anforderung an die Netzbetreiber, wie sie mit Notrufverbindungen umzugehen haben. Zuständig für das Rettungswesen und die Polizei sind die Länder. Und wie in dem Vortrag von Carsten Schneider dargestellt, geht es, besonders, was die Feuerwehr angeht, um die unteren föderalen Strukturen. Alle diese müssen ein gemeinsames Verständnis davon haben, wie der Notruf demnächst behandelt werden soll. Wenn das über einen gemeinsamen Beschluss der Innenministerkonferenz klar definiert ist, wenn es dann noch erforderlich sein sollte, dass TKG anzupassen, dann würden wir dem Deutschen Bundestag einen entsprechenden Vorschlag unterbreiten. Aber die Einführung alternativer Notrufmöglichkeiten setzt nicht zwingend nach unserer Einschätzung eine Änderung des TKG voraus, weil für die Rettungsdienste, Feuerwehr und Polizei in 1. Linie die Länder zuständig sind.

**Moderator Daniel Büter:** Sie verweisen auf den Bund, der für eine Änderung des § 108 TKG zuständig ist. Soweit – wir haben ja auch Vertreter von der Polizei und der Feuerwehr da, was können Sie dazu sagen?

**Andreas Korzinowski:** Ich schließe mich der Meinung von Herrn Röske an. Darüber hinaus glaube ich nicht, dass eine Gesetzesänderung der Rahmenbedingungen zu einer nachhaltigen Änderung der aktuellen Situation führen würde. Im Moment ist es so, dass wir nach alternativen Möglichkeiten suchen. Für diese Möglichkeiten werden wir irgendwann einmal an einem Punkt kommen, wo wir die Telekommunikationsunternehmen in die Verpflichtung nehmen müssen, für uns gewisse Techniken zur Verfügung zu stellen und Dienste zu leisten. Dann brauchen wir auch die Gesetzesänderung. Im Moment haben wir aber nur ein Konzept, das darauf basiert, dass wir das Internet nutzen. Und es gibt noch keine Vorstellungen, wie die Einleitung eines Notrufes über das Internet durchgeführt wird. Wir hatten schon einmal den Ansatz, zu sagen, man weitet den Sprachgebrauch aus, dass man nicht nur von sprachbasierten Diensten spricht, sondern das Wort zu „Kommunikation“ verändert. Das bringt aber dann auch andere Probleme mit sich, wir müssen uns dann mit sehr vielen Dingen beschäftigen, die wir im Moment aus dem Notruf aus guten Gründen heraushalten. Denn dann müssen wir alles regeln. Wir merken täglich, in was für schnellen Rhythmus sich Technik verändert, mit dem kann die Gesetzeslage meiner Meinung nach nicht Schritt halten. Wir machen etwas, aber wir müssen das auf saubere Füße stellen und wir wissen, was wir tun. Und wenn wir wissen, dass es funktioniert, dann müssen wir uns Gedanken machen, wen wir verpflichten. Und wenn wir das wissen, dann können wir die gesetzlichen Grundlagen zu schaffen. Aber jetzt mit Aktionismus ein Gesetz zu verändern und dann 100 Möglichkeiten zu haben, die wir nicht bewältigen können, das hilft uns nicht weiter.

**Wolfgang Bachmann:** Ich würde da einhaken wollen, in Betracht zu ziehen, das Wort „Kommunikation“ hier eventuell einzufügen. Und dann vielleicht auch noch die Wörter „Telefonvermittlungsdienste“ oder „Gebärdensprache“ und „Schriftsprache“ auch als Wörter mit einzufügen, bisher damit es bundesweit Lösungen geben soll. Es ist Ländersache und verpflichtend, das haben sie ausgeführt, aber wenn das bundesweite Gesetz geändert wird, dann hat es auch Auswirkungen auf die Länder. Dann werden die Kosten auch entsprechend verteilt. Bestimmte Dienste sind auch schon vorhanden. Man muss das dann auch gar nicht so kompliziert machen, ich stelle



Im Koalitionsvertrag „Deutschlands Zukunft gestalten“ vom 16.12.2013 legten sich außerdem die CDU/CSU und die SPD in Kapitel 4.4. (Seite 99) auf folgenden Inhalt fest:

*Wir führen ein System ein (zum Beispiel eine zentrale Nummer für SMS-Notrufe oder eine Notruf-App) und ändern das TKG so, dass sich Menschen in einer Notsituation bemerkbar machen und Hilfe anfordern können, ohne zurückgerufen werden zu müssen.*



mir das vielleicht zu einfach vor, aber als Lösung.

**Moderator Daniel Büter:** Was sagen Sie als Experte zu dem Vorschlag von Herrn Bachmann?

Carsten Schneider: Die Veränderung des TKG und des § 108 ist auch bei uns seit einiger Zeit Thema, wir haben lange nach Möglichkeiten gesucht, beim kommenden IP-Notruf, eines der großen Projekte, eine Barrierefreiheit herzustellen. Da mussten wir leider erkennen, dass eine Perspektive sich im Moment aus verschiedenen Gründen nicht ergibt. Die Telekommunikationsdienstleister sehen sich da auch nicht in der Lage, das multimedial aufzubauen. Aus unserer Sicht die schnellste Variante, die nachhaltigste, ist die, die wir versucht haben, zu präsentieren. Ein Internetbasierter Dienst, der die Belange von Hörbehinderten würdigt wie andere Eingangsquellen, wo wir es schaffen könnten, mit diesem Dienst, unsere dezentrale Leitstellenlandschaft über eine bundesweite Plattform anzubinden, an Dienste wie zum Beispiel an Notruf-Apps für Hörbehinderte, und dann die Leitstellen in die Lage zu versetzen, mit solchen Diensten umzugehen. Dazu braucht es nicht eine Veränderung von § 108, sondern eine Einigkeit der Länder, einen Beitrag des Bundes, und ein gemeinschaftliches Verständnis, dass wir diesen Dienst bedienen müssen und wollen, um die Leitstellen dazu in die Lage zu versetzen.

**Moderator Daniel Büter:** Okay, das heißt, die Länder müssen Einigkeit herstellen, um das Gesetz zu ändern. In Deutschland gibt es 530 Leitstellen, an die die Notrufe weitergeleitet werden. Mit sehr verschiedenen Systemen und verschiedenen technischen Erfordernissen. 2018 wird das

System Voice-Over-IP übernommen und ISDN wird abgelöst. Diese 530 Leitstellen – werden die jetzt auf Voice-Over-IP umgestellt oder bleiben sie auf ISDN stehen? Wie ist das angedacht?

**Andreas Korzinowski:** Dazu gehört es, die Leistungsmerkmale zu beschreiben. Dazu hat es eine Arbeitsgruppe gegeben, die habe ich geleitet. Wir haben einen Anforderungskatalog erstellt. Daraus wird die zuständige Behörde, die Bundesnetzagentur, eine Technische Richtlinie erlassen, aus der hervorgeht, wie ein Notrufanschluss für die Notrufabnahmestellen beschaffen sein muss. Und welche Leistungsmerkmale er bietet. Das lehnt sich an das an, was wir aus alten Dingen kennen. Das bedeutet aber auch, dass wir viele Dinge komplett neu betrachten müssen. Z.B. um festzustellen, ob eine Notrufleitung verfügbar ist, dauert bei ISDN nur den Bruchteil einer tausendstel Sekunde. Auf einem IP-Anschluss gibt es das nicht mehr. Sie haben mit einer Verzögerung von 4 oder 5 Sekunden die Möglichkeit, festzustellen, ob die Leitung noch funktioniert. Deshalb muss es technische Grundlagen geben, die beschreiben, dass wir einen Notrufanschluss mit einer vergleichbaren Qualität bekommen. – einen sprachbasierten Anschluss. Was unser Ziel war, und was nicht gelungen ist, ist zusätzliche Dienste über diesen Anschluss zur Verfügung zu stellen. So, wie wir es von zu Hause kennen, zum Beispiel von einem DSL Anschluss. Da bekommen wir Internet Telefonie über einen Stecker. Also alles, was wir uns an Diensten bestellen können. Für einen Notrufanschluss geht es nicht so einfach, denn das bedeutet auch Sicherheitsrisiken. Und um diesen Risiken sinnvoll begegnen zu können, müssen wir uns auf einen sprachbasierten IP Anschluss in dem Bereich beschränken.

**Moderator Daniel Büter:** Okay, ich bitte um die nächste Folie. Ich habe eine Frage direkt an Herrn Hüppe, von der CDU-Fraktion. Im Koalitionsvertrag zwischen CDU und SPD wurde folgendes festgelegt: (siehe Folie – wird vorgelesen); die Legislaturperiode ist weit vorangeschritten. Wie schaut es in diesem Punkt aus? Was ist der aktuelle Stand? Wie sind die Pläne?

**Hubert Hüppe:** Für fast alle Menschen gilt: wenn sie in Gefahr sind, haben sie Schutz. Wenn jemand bei mir einbricht, dann rufe ich die Polizei. Wenn ich einen Herzinfarkt habe, rufe ich den Notarzt.



Darüber hinaus haben wir Vorgaben zum Brandschutz – da werden keine Kosten gescheut. Die anwesenden Vertreter der Feuerwehr werden wissen, was Brandschutz kostet. Da kann manche Einrichtung pleitegehen, selbst wenn noch nichts passiert ist. Ich teile Ihre Auffassung, dass die Umsetzung des Notrufs viel zu lange dauert. Ich habe dazu auch schon Anfragen an die Bundesregierung gestellt. Und so langsam kann ich es auch nicht mehr hören! Immer wieder: „Wir brauchen keinen Aktionismus.“ Von Aktionismus kann hier nicht die Rede sein. Alleine der Koalitionsvertrag ist schon drei Jahre alt, und wenn ich sehe, was wir sonst für komplizierte Gesetze formulieren, das BTHG hat zum Beispiel 400 Seiten, dann kann ich nicht verstehen, warum die Umsetzung des barrierefreien Notrufs nicht funktioniert. Dann wird gesagt, wir brauchen noch Zeit für eine perfekte Lösung, sonst kann doch etwas passieren. Es ist richtig, wir werden keinen 100%ig Schutz bekommen. Aber die Alternative ist, überhaupt keinen Schutz zu haben und das halte ich nicht für akzeptabel. Wir haben schon jetzt verschiedene Plattformen. In Brandenburg gibt es eine App, die mit den Betroffenen abgesprochen ist, die technisch funktioniert. Die könnte morgen bundesweit eingeführt und finanziert werden. Ich verstehe überhaupt nicht, wo das Problem ist. Und wenn die Gesetze und Verordnungen dem entgegenstehen, dann müssen die Gesetze und Verordnungen geändert werden. Und wenn es technische Veränderungen gibt, dann müssen diese in den Leitstellen umgesetzt werden. Da kann man nicht länger warten. Was wir jetzt machen, ist aus meiner Sicht fahrlässig. Wir riskieren Menschenleben! Das muss man wissen! Es kann sein, dass heute jemand, wenn er diese App nicht hat, nicht rechtzeitig gerettet wird und verstirbt. Das müssen wir uns klarmachen! Und dass die Verbände jetzt sagen, es muss endlich was passieren, verstehe ich vollkommen. Ich habe mal eine Pressemitteilung vom Deutschen Gehörlosen-Bund von 2013 rausgesucht. Da steht drin: wir haben es jetzt eigentlich schon, es muss nur noch umgesetzt werden. Da muss ich sagen, ich verstehe das alles nicht mehr! Ich bin es auch leid! Wir haben einen, das ist der Wirtschaftsminister, der das alles koordinieren und zur Chefsache machen muss. Er muss die Entscheidung treffen. Und dann möchte ich die Bundesländer sehen, die daraufhin nicht mitmachen. Dann gehören die an den Pranger! Aber es muss jetzt zeitnah eine Entscheidung fallen. Und wenn wir keine 100 pro-

zentige Lösung kriegen, dann sind mir 80 oder 90 Prozent immer noch lieber als null Prozent und somit Menschen, die Gefahr laufen, nicht rechtzeitig die Hilfe zu bekommen, die sie eigentlich bräuchten.

**Moderator Daniel Büter:** Herr Bachmann wollte sich dazu gleich äußern.

**Wolfgang Bachmann:** Auch von mir vielen Dank für diese Klarstellung. Tatsächlich, ich bin jetzt selber schon viele Jahre in den Diskussionsprozess involviert und ich finde es auch relativ klar, dass die Voraussetzungen schon gegeben sind. Aber der Meinung, dass es Änderungen des Gesetzes bedarf, wie in der Pressemitteilung von 2013 formuliert. Es ist schon über 10 Jahre her, dass sich diese Expertengruppe zusammengesetzt hat und bislang ist nichts passiert. Die Situation bezüglich der Sicherheit für Gehörlose ist bei Null. Es geht nicht nur um mich und die Gehörlosen und darum, dass wir einfach zu empfindlich sind, hinsichtlich der Barrieren, auf die wir stoßen. Die Situation, die ich heute Morgen beschrieben habe, ist haarsträubend. Wir können es nicht weiter hinnehmen, das tagtäglich erleben zu müssen. Wir wären schon froh, wenn wir eine schrittweise Verbesserung hätten. Da bin ich voll auf Ihrer Seite.



**Moderator Daniel Büter:** Vielen Dank Herr Bachmann für diese Äußerung dazu. Meine nächste Frage ist an Frau Rüffer gerichtet, die aus der Oppositionspartei kommt. Wie sehen Sie das, auch im Hinblick auf die kommende Bundestagswahl?

**Corinna Rüffer:** Wenn man hier neben Herrn Hüppe sitzt, ist es ein bisschen schwer zu unterscheiden, wer Opposition und wer Regierungspartei ist. Wobei Herr Hüppe seine Kritik ja ganz geschickt an den Bundeswirtschaftsminister gerichtet hat und so

## Podiumsdiskussion

### Ergebnisse der Umfrage:

- 76,3 % haben Menschen mit Hörbehinderung die Hilfe eines Hörenden geholt, den Notruf abzusetzen.
- 94,2 % haben Menschen mit Hörbehinderung ein Handy.
- 77,2 % haben Menschen mit Hörbehinderung noch keine Notruf-App genutzt.
- Fast 80 % Gehörlosen wollen den Notruf in Deutscher Gebärdensprache absetzen.



die SPD in die Verantwortung nimmt. Die Koalition hält den Notruf erfreulicherweise für notwendig und wichtig, sonst hätte sie ihn ja nicht in den Koalitionsvertrag aufgenommen. Aber, wenn man die politische Umsetzung des Koalitionsvertrages anstrebt, muss man auch gemeinsam voranschreiten. Es ist ja auch unbedingt notwendig, hier weiter zu kommen. Schließlich geht es darum, ob Menschen zu Schaden kommen. Da hört der Pragmatismus auf. Ich komme aus Trier und war dort lange Zeit im Stadtrat. Es wird tatsächlich sehr viel Geld in Fragen des Brandschutzes investiert, das kann ich bestätigen. Natürlich reden wir bei allen politischen Projekten auch über die Kosten, aber wenn es darum geht, dass Menschen zu Schaden kommen oder sterben könnten, muss man Geld in die Hand nehmen. Deshalb wundert mich, was hier für ein Popanz aufgebaut wird: Es hört sich mitunter so an, als hätten wir es mit der Quadratur des Kreises zu tun, mit einer unlösbaren Aufgabe. Als sei es kaum möglich, die entsprechenden technischen Mittel zur Verfügung zu stellen. Es kommt in der Politik häufiger vor, dass die Verantwortung hin und her geschoben wird. Der Bund verweist auf die Länder und umgekehrt. Wenn wir dieses Spiel mitspielen, dann kommen wir nie zu einer Lösung. Dass es technisch funktioniert, erleben wir in der Praxis. Es kann doch nicht sein, dass nur die freie Marktwirtschaft Angebote machen kann und Menschen für ihre Sicherheit selbst bezahlen müssen. Insofern finde ich es gut, dass es mit Herrn Hüppe einen Kämpfer in der Koalition gibt, der sich für die Sache einsetzt. Ich hoffe, dass er sich in dieser Legislaturperiode auch noch durchsetzt, damit wir uns in der nächsten nicht noch einmal damit befassen müssen.

**Moderator Daniel Büter:** Vielen Dank, Frau Rüffer. Ich bitte um die nächste Folie. Heute Vormittag hat Herr Bachmann die Ergebnisse einer Umfrage präsentiert. In der Umfrage ist herausgekommen, dass 76,3 % der Menschen den Notruf mithilfe eines Hörenden absetzen und fast 90 % aller Menschen mit Hörbehinderung haben ein Handy, aber 77 % haben noch keine Notruf-App genutzt. Und 80 % der gehörlosen Menschen haben angegeben, dass sie ihren Notruf mittels Gebärdensprache absetzen möchten. Es gibt diverse Apps. HandHelp, Mein Notruf, Tess. Tess gibt es schon seit 2009. Das ist bereits ein längerer Zeitraum. Das Problem ist, dass es eine zeitliche Einschränkung gibt bei Tess und es kommt eine kostenpflichtige Komponente hinzu. Meine Frage zur Finanzierung wäre: Gibt es eine finanzielle Unterstützung für Insellösungen? Für Tess oder andere Anbieter, bis es einen bundeseinheitlichen Notruf gäbe? Wäre das eine Zwischenmöglichkeit? Vielleicht kann Herr Röske dazu etwas sagen.

**Dominik Röske:** Noch mal zu Tess, soweit ich weiß, muss man sich da registrieren, aber das absetzen in der Zeit von 8:00 Uhr bis 21:00 Uhr ist kostenfrei.

**Moderator Daniel Büter:** Das ist korrekt. Tess gibt es schon seit 2009, man muss registriert sein und es hat diese zeitliche Begrenzung, von 8:00 bis 23:00 Uhr, die auch kostenfrei ist. Da bräuchte es einen Übergang um diese zeitliche Lücke zu füllen. Dann das zweite: eine Notruf-App zu benutzen, gibt es Möglichkeiten der Mitfinanzierung, um den Notruf kostenneutral zu gestalten?

**Dominik Röske:** Das Ziel ist auf jeden Fall, den Notruf für jeden kostenfrei anzubieten. Ich möchte ganz kurz darauf zurückkommen. Die Pressemitteilung von 2013 bezog sich auf die App, die damals entwickelt werden sollte vom Deutschen Forschungszentrum für künstliche Intelligenz, das 3 Jahre lang an dem Konzept entwickelt hat und dann zum Schluss gekommen ist, dass es unter den bestehenden Voraussetzungen und Rahmenbedingungen lösbar ist. Man musste leider neu ansetzen. Ich will es auch nicht schönreden, aber das war das Ergebnis, die Antwort auf den Entwicklungsauftrag, den Rheinland-Pfalz damals erteilt hat.

**Herr Hüppe:** Was spricht dagegen, dass die Idee aus Brandenburg einheitlich, kostenfrei und bundesweit umgesetzt wird? Die Betroffenen sehen das als geeigneten Schutz an. Die Betroffenen

wissen am besten, was ihnen hilft. Und wenn die Ja sagen, dann könnte man das doch erst einmal nehmen, auch wenn es noch ein Restrisiko gibt. Wir arbeiten daran, dass es immer sicherer wird. Manche Updates machen vielleicht Probleme, aber warum übernehmen wir nicht, was wir schon haben. Es sieht so aus, als ob man sich weigert. Der schiebt es auf den anderen. Ich habe neulich einen Fall geschildert bekommen, bei dem sich ein Gehörloser ein Bein gebrochen hatte. Er ist umgekippt und hat versucht Passanten anzusprechen, aber er kann nicht sprechen. Viele haben gedacht, dass er alkoholisiert sei und sind einfach vorbeigelaufen. Der musste sich nach Hause schleppen und kam nicht mehr ans Faxgerät. Ich möchte einfach, dass so etwas nicht mehr passiert! Hätte er eine Handy-App gehabt, wäre er gerettet worden. Das System funktioniert, selbst wenn es nicht 100%ig ist. Aber wenn die Betroffenen das System als richtig empfinden und es in den meisten Fällen funktioniert, dann lassen Sie uns das erst einmal einsetzen. Und der Staat muss das finanzieren, wie meinen Notruf eben auch. (Applaus)

**Moderator Daniel Büter:** Möchte jemand von Ihnen etwas dazu sagen?

**Andreas Korzinowski:** Die Lösung, die Sie ansprechen, ist HandHelp, das funktioniert über eine E-Mail. In einer E-Mail sind keine Standortinformationen, die geht auch nicht zu uns, die E-Mail, sondern zu einem Drittanbieter, der dann die richtige Notrufabfragestelle heraussuchen muss. Und das basiert im Moment auf herumtelefonieren und hoffen, dass er an die richtige Stelle kommt. Ich hatte schon dargestellt, eines der wichtigsten Elemente ist zu wissen, wo der Notruf zuzustellen ist. Deshalb muss als Erstes ein Dienst vorhanden sein, der mir genau das beschreibt. Ich muss eine Geo-Position einer zuständigen Einsatz Zentrale zuordnen können, und dann muss der Notruf dorthin. E-Mail funktioniert zu 90 % oder zu 98 % relativ gut. Ich gebe Ihnen recht, wenn man sagt, das ist mehr als nichts, aber wenn wir einen Todesfall in den 2 % haben, dann würde ich – ja, dann würde ich mich fragen, warum wir nicht die 100 % Lösung haben. Und die ist im Moment nicht E-Mail basiert.

**Moderator Daniel Büter:** Ich sehe, es wird eine hitzige Diskussion, vielleicht können Sie Ihre Statements kurz halten, damit wir alle gut dran kommen.

**Andreas Muchow:** Schönen guten Tag, Andreas Muchow, der Entwickler von Handhelp. Was Sie sagen, ist nicht ganz richtig. Wir haben 530 Leitstellen per Ortskennzahl mit unserer Software konfiguriert. Wir stellen nicht nur eine E-Mail zu, sondern das, was Sie wollen. Bisher bekommen Sie ein Fax und eine E-Mail, wenn Sie aber möchten, was spricht dagegen, auch eine SMS zu empfangen, dann haben Sie die doppelte Sicherheit, auch FTP ist möglich. Es liegt nicht an der Technik, sondern dahingehend, dass Sie das Telekommunikationsgesetz ändern sollten, damit wir weitere Möglichkeiten haben, den Notruf dorthin zu senden. 2014 haben wir schon viele Leben gerettet und auch von den Leitstellen schon Anrufe erhalten. Ich kann es nicht verstehen, es gibt Lösungen, es gibt auch andere Anbieter, die sehr Gutes leisten, vielleicht setzt man sich zusammen und schaut, was dann noch Tolles herauskommen kann. Aber wir können es doch nicht ertragen, dass tagtäglich irgendwelche Menschen wegsterben. Ich bin hörend, aber ich lege mich heute Abend in die Badewanne und nehme meinen Kopf unter Wasser und stelle mir vor, ich hätte einen Unfall. Erkennen Sie bitte, wie die Leidenswege von Gehörlosen sind, das ist untragbar!

**Moderator Daniel Büter:** Möchte sich jemand äußern, direkt auf die Aussage von Andreas Muchow bezogen?

**Andreas Korzinowski:** Herr Muchow, das ist ein wichtiges Thema, auch in einer E-Mail ist keine Standortinformation drin.

**Andreas Muchow:** Sie haben einen Link, da drücken Sie drauf, sie können ganz genau sehen, wo der Betroffene ist. Sie haben sich mit meiner Thematik nicht richtig beschäftigt.

**Andreas Korzinowski:** Ich kann nur auf die bestehende Gesetzeslage verweisen, die sieht vor, dass die Standortangabe falsch sein kann. Die Standortinformationen von Handy Apps sind diejenigen, die das Gerät produziert. Wir sind jetzt auf dem Stand, dass alle Handys mit GPS ausgestattet sind. Das war vor 2 Jahren noch nicht so. Seit 2014 machen sie das, aber wir haben auch Handys, die älter sind. Wir kommen um die standortbasierten Informationen nicht herum. Das wichtigste ist, wo sich derjenige befindet.

**Moderator Daniel Büter:** Vielen Dank, das ist



ganz wichtig, Frau Rüffer wollte auch noch etwas einfügen.

**Corinna Rüffer:** Sie haben es schon vorweggenommen. Ich habe im Internet recherchiert, was es für Angebote gibt, da stellt sich das anders dar. Ich glaube, technisch haben wir ein lösbares Problem vor uns, wir brauchen nur den politischen Willen, das auch zu realisieren. Das ist natürlich nicht Ihre Aufgabe, diesen Willen zu artikulieren, aber wenn wir in diesem Schnecken tempo vorangehen, kommen wir in den nächsten zehn Jahren nicht zu einer Lösung. Das kann ja nicht Sinn der Sache sein. Sie müssen sich nicht in Haftung nehmen lassen für das Versagen der Politik. Es gibt Lösungen, wir müssen sie nur anwenden.

**Moderator Daniel Büter:** Ich würde noch Herrn Bachmann zulassen und dann Zuschauerfragen möglich machen. Ich sehe viele Meldungen, ich merke mir die Reihenfolge und gebe Herrn Bachmann das Wort.

**Wolfgang Bachmann:** Ich hätte 3 Punkte anzumerken. Einmal zur App: Ich bin einmal bei Tess gewesen, Tess – wann ging das los? Die Notrufmöglichkeit begann 2014, und Frau Broweleit hatte mir die Statistiken gezeigt, wie die Nutzung von Tess angestiegen ist, was alleine bei Tess aufgelaufen ist. Diese monatlichen Nutzungsraten – das zeigt den hohen Bedarf, und auch, dass Tess-Kunden nicht die gesamte Bevölkerungsschicht abbilden, sondern nur eine Gruppe, die dort registriert ist und das aktiv nutzen. Das zeigt auch, dass man mit einem gebärdensprachunterstützten System in seiner Muttersprache einen Notruf absetzen kann und sicherstellen kann, dass die Leitstelle einen versteht, man direkte Kommunikation hat, das habe ich auch schon ausgeführt. Also, das Problem besteht nicht bei Tess, da kann man alles abfragen, den Standort, und ich bitte wirklich darum, dass man sich noch einmal an den Tisch setzt. Was Frau Rüffer gesagt hat, es gibt die Expertise, natürlich müssen Sie als Vertreter von der Feuerwehr unter Polizei bestimmte Gesetzmäßigkeiten mitberücksichtigen und danach handeln, das liegt in der Natur der Sache. Gleichwohl muss es einen gewissen Willen geben das zu verändern. Dass man das mit einem Projekt beginnt, z.B. mit Tess, Hand-Help, oder anderen Anbietern. Auf der Gehörlosendemo haben wir auch gesagt, wir können nicht

warten, bis der Notruf barrierefrei ist, denn bis dahin sind wir längst gestorben. Wir brauchen eine schnelle Lösung, das muss fix passieren, das darf nicht mehr lange dauern, wir können keine 3–4 Jahre warten.

**Moderator Daniel Büter:** Können Sie sich vorstellen, dass es eine Gruppe gibt, verschiedene Akteure, Experten, Entscheidungsträger, das wäre doch der wichtigste nächste Schritt, ich wäre dazu bereit, und wollte fragen, ob sie das auch wären?

**Carsten Schneider:** Sie können davon ausgehen, dass alle Beteiligten dazu bereit sind, sich einzubinden. Und ehe wir in eine Konfrontation hineinlaufen, die gar nicht erforderlich ist: Viele Elemente können ein Teil der Lösung sein, Tess-Relay-Dienste können eine Möglichkeit sein. Unser Interesse von Seiten der Expertengruppe Notruf ist, über diese Lösungen eine effektive Klammer zu machen. Unser Ziel ist es, nicht noch 10 Jahre ins Land ziehen zu lassen. Unser Ziel ist es, bis zum Ende der Legislaturperiode für die Innenministerkonferenz, denn dort gehört es auch und vor allem dorthin, eine Grundlage zu schaffen. Die Leitstellenträger müssen handeln, dass wir diese Klammer bekommen, mit allen denjenigen, die sich einbringen wollen.

**Lothar Röwer:** Guten Tag, mein Name ist Lothar Röwer, ich bin Geschäftsführer der Mein Notruf GmbH und der Röwer Sicherheits- und Gebäudetechnik GmbH in Osnabrück. Wir haben es kontrovers gehört, dass 70, 80 oder 90 % Sicherheit bei einem Notruf mehr sind als die derzeitigen 0 %. Diese Meinung vertrete ich auch! Wir haben bereits vor vier Jahren eine GPS Notruf-App entwickelt und in die App Stores gebracht. Ich selbst mache Sicherheitstechnik seit 40 Jahren und betreibe eine 24 Stunden besetzte Notrufzentrale. Wenn Sie die Mein Notruf App auf Ihrem Smartphone haben, können Sie jederzeit einen Notruf auslösen. Wir wissen sofort, wer Sie sind und – durch Ortungsdienste gestützt – wo Sie sind. Unsere zertifizierte Notrufzentrale leitet Ihren Notruf an die Leitzentrale der Polizei oder Feuerwehr weiter – ohne dass Sie sprechen müssen. Wir haben kostenlose Gutscheine für die Teilnehmer der Fachtagung hingelegt, Sie können die App sofort testen. Nehmen Sie sich gerne einen Freischaltungsgutschein mit. Sie können in einem Feld hinterlegen, dass Sie hörgeschädigt sind. Wenn jetzt ein Notruf von Ihnen ausgelöst wird, können wir erkennen und

übermitteln, dass der Gehörlose Herr xy einen Notfall hat und Hilfe benötigt.

**Moderator Daniel Büter:** Vielen Dank für diese wertvolle Information.

**Stefan Wüst:** Soll ich dieses Mikro nehmen? Mein Name ist Stefan Wüst, ich kenne mich in der Telefon-Netztechnik ganz gut aus, ich verstehe die Probleme, die hier angebracht werden, Sicherheit des IP-Zugangs in der Leitstelle usw., aber es ist ja heute so, dass die Leitstellen über einen IP-Zugang verfügen, mit dem sie die Standorte von Notrufen, die über Mobilfunk abgesetzt werden, abrufen können, über diesen IP-Zugang. Es reicht ein ganz normaler Webzugang, mit dem man auch googeln kann, kann man eine Verbindung zu einem gängigen Chat-System, wie zum Beispiel WhatsApp aufbauen. Der Ablauf wäre folgendermaßen: der Gehörlose ruft per Sprachanruf bei der Leitstelle an, und anhand des Anrufes kann man feststellen, welche Telefonnummer er hat, und kann an diese Telefonnummer über das Chatsystem zurückschreiben. Heute früh habe ich gelernt, dass das chatten für einen relativ kleinen Teil der Hörbehinderten möglich ist, aber auch für alle Hörenden wäre ein Notruf per Chat sehr praktisch, wenn man zum Beispiel einen stillen Notruf per Text absetzen könnte, oder seinen Standort, der vom Endgerät viel genauer ermittelt wurde, senden könnte, damit man leichter gefunden werden kann, oder man ein Bild oder Video senden könnte, um den Notfall besser zu beschreiben. Das andere Verfahren, das die überwiegende Zahl der Gehörlosen bevorzugt, die Gebärdendolmetschung, müsste man nur rund um die Uhr betreiben, um hier eine Verbesserung zu erzielen. Aber auch hier wäre es durch einfache technische Verbesserungen möglich, die Notruffähigkeit stark zu verbessern.

**Moderator Daniel Büter:** Vielen Dank für Ihre Anmerkung, zum Chat-Notruf – auf jeden Fall ist es eine gute Idee, auch für schwerhörige Menschen, gleichwohl wenn man in einer Risikosituation ist, da fällt es einem vielleicht schwer, einen guten Text so zu formulieren, und Menschen, die gebärdensprachlich unterwegs sind, die würden sich vielleicht auf die Gebärdensprache konzentrieren, weil die ihnen in dem Moment näher ist und ihre Muttersprache ist.

**Ralph Raule:** Mein Name ist Ralph Raule, ich bin der Vorsitzende vom Gehörlosenverband aus Hamburg, dort beschäftigen wir uns schon

mehrere Jahre mit dem Thema Notruf. Von einem Notruffax bin ich nicht begeistert, auch wenn es quasi derzeit die einzige Möglichkeit darstellt, um einen sicheren Notruf abzusetzen, weil Faxgeräte eher eine aussterbende Art sind. Da muss man sehen, wie man sonst einen sicheren Notruf an die Leitstelle richten kann. Wir haben in Hamburg eine SMS-Fax-Lösung, aber das wird bald reduziert, damit sind wir dann so auch nicht zufrieden. Zu Ihrer Arbeitsgruppe: Ich habe größten Respekt vor Ihrer Arbeit, Sie haben unheimlich viel Fachwissen, es ist auch ein sehr komplexes Thema. Aber was mir fehlt ist ein bisschen der Lösungsansatz. Ich sehe sehr wohl die technischen Probleme, trotzdem sehe ich nicht, wie wir es denn nun machen. Wir sind in Hamburg bereit, Lösungen zu entwickeln, indem wir in die Leitstelle gehen und gucken, wie wir bestimmte Dinge umsetzen können, mit den diversen Apps, die es hier gibt. Aber worauf warten Sie, warum sind Sie so zurückhaltend? Warum sagen Sie nicht, lassen Sie uns etwas probieren, testen. Ich höre immer nur: Es geht nicht, weil ... Das finde ich unbefriedigend.

**Andreas Korzinowski:** Wenn Sie meinem Vortrag heute Morgen zugehört haben, dann wissen Sie, dass wir nicht warten, sondern dass wir in einer Konzeptionierungsphase sind, und dass wir dann im Stande sind, bundeseinheitlich für alle Dienststellen einen solchen Dienst zu konzipieren und anzubieten. Das ist das Ziel. Wir warten nicht, wir sind genau an dem Punkt dran.

**Moderator Daniel Büter:** Okay, ich würde noch eine Frage dort hinten zulassen. Dann würde ich die Podiumsdiskussion leider in Anbetracht der Zeit schließen und bitte Sie nach vorne.

**Uwe Schönfeld:** Erst einmal Danke, Herr Hüppe, wegen der Dringlichkeit. Meine Frau ist gehörlos, ich bin Leiter einer Landesdolmetscherzentrale in Brandenburg und Berlin, wir haben auch viel mit Notruf zu tun. Wir arbeiten am Hieron-Projekt. Was ich schade finde – mir wäre es lieber gewesen, wenn schon am Anfang der Veranstaltung präsentiert worden wäre, was wir haben. Dann wäre nicht die Diskussion entstanden, was machbar ist und was nicht. Ich habe Samstagabend um 1:00 Uhr an meinem PC gesessen und wollte einfach nur mal unsere Notruf-Facetime Verbindung testen. Ich habe es mal probiert, einfach nur getestet, 5 Minuten später habe ich einen Anruf bekommen. Potsdamer Tele-

fonnummer, ich wohne in Brandenburg. Es war die Leitstelle der Polizei. Herr Schönfeld, Sie haben einen Verkehrsunfall. Das hatte ich einfach auf meinem Notruf gedrückt, Sie sind doch aber zu Hause. Ich war völlig platt, er sagte, ich wäre im Haus Nummer 58, aber ich wohne in der Hausnummer 56. Die Ortung war also nur um ein paar Meter daneben. Das heißt die Ortung ist gut und wenn ich mit einem verunfallten Auto an der Stelle gestanden hätte, kein Polizist wäre an mir vorbeifahren, auch wenn es 2 Meter weiter gestanden hätte. Ich verstehe Sie, die Regularien der Behörden, aber wir als Dolmetscherzentralen oder als der Landesverband der Gehörlosen Brandenburg haben permanent damit zu kämpfen, dass die Gehörlosen, Schwerhörigen, Spätertaubten, Taubblinden und die Mehrfachbehinderten immer wieder sagen, wo bleibt unser eigenes selbstbestimmtes Leben. Das ist für uns entscheidend. Deswegen kam unser Einwand: Versuchen wir doch erst mal einen anderen Weg, bevor wir dann die endgültige Lösung finden.

**Moderator Daniel Büter:** Herr Schönfeld hat gerade davon gesprochen, dass es besser gewesen wäre, dass Programm anders zu strukturieren. Erst die Anbieter zu Wort kommen zu lassen, das war aus zeitlichen Gründen nicht möglich, das bitte ich zu entschuldigen. Ich habe vorhin von den 530 Leitstellen gesprochen und ich würde einige schließen, 30 würde ich vorschlagen. Das ist ein extremer Vorschlag, ich weiß. Können wir vielleicht noch zum Schluss ein Fazit ziehen, was Sie von der Veranstaltung nun mitnehmen?

**Wolfgang Bachmann:** Von dem was ich heute gesagt habe, wurde ich vielleicht als etwas grob wahrgenommen, ich möchte nicht, dass Sie diesen Eindruck mitnehmen. Es ist für uns ein emotionales Thema, dadurch entstehen vielleicht auch mal Formulierungen, die für Sie unangenehm waren. Ich bitte das zu entschuldigen. Ich freue mich einfach, wenn wir in naher Zukunft uns an einen Tisch setzen können und wenn wir über eine gute und effiziente Lösung reden können. Denn der Merksatz: Nichts ohne uns über uns – und die Behindertenrechtskonvention tragen uns da auch ein Stück weiter.

**Dominik Röske:** Ich würde noch einmal den Schwerpunkt darauflegen, zu versichern, was unser Ziel ist. Das ist, den Notruf strukturiert in jede Leitstelle in Deutschland zu bringen. Denn was sich herauskristallisiert, von der Kooperationsbereit-

schaft gewisser Leitstellen, das will ich gar nicht abtun, aber die strukturierte Übermittlung eines Notrufs von jedem Ort im Bundesgebiet zur richtigen Notrufabfragestelle, dazu bedarf es eines einheitlichen Konzeptes, das mit allen Bundesländern und dem Bund abgestimmt sein muss. Den Vorwurf, wir würden nichts tun, möchte ich ganz entschieden zurückweisen. Wir treffen uns morgen und dann am 10. und 11. Januar, und die Fortschritte, die wir in den letzten 6 Monaten gemacht haben, was die gemeinsame Erarbeitung eines Konzeptes angeht. Selten habe ich in einer Bundesländerarbeitsgruppe so eine konstruktive Stimmung erlebt wie in dieser, das kann ich sagen, es sind einige Kollegen heute hier, ich denke, dass Sie das auch so sehen, deswegen möchte ich mich dem Vorwurf, dass wir nichts tun, nicht aussetzen müssen.

**Andreas Korzinowski:** Ich komme noch einmal auf meinen Vortrag heute Morgen zurück, stelle das auch gern zur Verfügung, wir sind auf einem guten Weg, die Sache in der Gesamtheit anzugehen und zu einer guten Lösung zu kommen, und das ist keine gute Lösung, dass sich die Leitstellen auf verschiedene Drittanbieter einstellen müssen, das ist für uns nicht zu leisten, wir brauchen eine schnelle Lösung, die nicht über einen Drittanbieter geht, sondern etwas, was die Rettungskette verkürzt. Wir wollen den Notruf qualitativ direkt in der Leitstelle haben.

**Carsten Schneider:** Es war auf jeden Fall gut, dass wir Gelegenheit hatten, in dieses Forum hineinzukommen und dass wir in Kontakt geraten sind, auch für die Arbeit in unserer Arbeitsgruppe. Da sind viele Aspekte für uns neu wahrnehmbar gewesen, die Vernetzung wird gut tun und wird uns zu einem schnellen Gelingen bringen. Ich möchte zum Schluss um Vertrauen werben, dass wir auf einem guten Weg sind, das Problem zeitnah zu lösen. Ich möchte einladen, Dinge mitzunehmen, die Kommunikationswelt verändert sich sehr rasant, aber wir haben aus unserer Sicht die schnellste und nachhaltigste Lösung vor Augen, dass wir Sie in die Lage versetzen, mit denjenigen zu kommunizieren, die Ihnen diese Hilfe verschaffen können. Und das sind die Leitstellen für die Feuerwehr, Polizei und Rettungsdienste. Diesen Kontakt müssen wir herstellen. Und da sind wir ein gutes Stück vorangekommen. Und das wird zeitnah gelingen.

**Corinna Rüffer:** Es freut mich sehr zu hören, dass





Sie zeitnah zu einer Lösung kommen wollen. Es ist ja nun wirklich ein überschaubares Problem und wir hoffen sehr, dass es in dieser Legislaturperiode zu einer Umsetzung kommt. Es ist Zeit, in dieser Sache endlich zu einem Ergebnis zu kommen.

**Hubert Hüppe:** Ich bin auch der Meinung: jeder Tag, der jetzt noch verpasst wird, kann Menschenleben kosten! Das muss man sich vor Augen halten und aus diesem Grund muss man sich nicht entschuldigen, wenn man emotional reagiert. Wenn ich genau wüsste, ich wäre durch die Gesellschaft nicht geschützt, dann wäre ich noch emotionaler. Machen Sie schnell! Jetzt haben Sie „Januar“ gesagt. Ich hoffe, es kommt eine Lösung im Januar, und nicht wieder: „da müssen wir noch mal drüber nachdenken.“ Denn bald ist die Legislaturperiode zu Ende und wenn wir Gesetze ändern müssen, was hier nicht ausgeschlossen wird, dann kann es passieren, dass es die gleiche Diskussion in einem Jahr wieder gibt. Das möchte ich nicht mehr! Und noch eines möchte ich dazu sagen: wenn man sagt, es gibt ja im Moment auch Telefax, dann kann ich nur sagen, dass das auch nicht 100%ig ist. Dabei ist eben auch zu bedenken, dass die Schreibfähigkeit der Betroffenen manchmal eingeschränkt ist. Deswegen habe ich beispielsweise bei mir auf der Internetseite auch Gebärdenvideos. Und beim Fax müssen die

Betroffenen eben schreiben und die Notrufzentrale schreibt zurück: „Wo sind Sie? Wo haben Sie Schmerzen?“ Und wenn die Lese- und Schreibfähigkeit nicht so gut ist, dann wird es falsch verstanden und falsch geantwortet. Die 100%ig Sicherheit besteht somit beim Telefax auch nicht. Dazu kommt, dass viele Gehörlose gar keinen Festnetzanschluss mehr benötigen, aber dann eben doch für das Fax. Die Kosten bleiben bei den Gehörlosen hängen. Trotz dass ich einer Koalitionsregierungspartei angehöre, werde ich notfalls noch weitere Fragen an die Bundesregierung stellen und das so lange, bis endlich eine Lösung kommt. Auch wenn sie nicht 100%ig ist, denn jeder Tag kann Leben kosten.

**Moderator Daniel Büter:** Ich danke den Gästen auf dem Podium für die Zeit, ihr Kommen, für die rege Diskussion. Wir haben ein kleines Dankeschön vorbereitet. Bitte bleiben Sie noch einen Moment sitzen. Ich darf Ihnen das präsentieren. Eine Flasche Rotwein, weil im Wein liegt Wahrheit. Wenn man einen schönen Wein trinkt, kann man schön überlegen, welche guten Lösungen in einem schlummern. Insofern wünsche ich Ihnen einen guten Genuss. Wir treffen uns hier um 15:00 Uhr wieder und danach wird uns das Projekt NEXES vorgestellt von Frankie Picron.



## Vortrag von Frankie Picron European Union of the Deaf

„Vorstellung des EU-Projekts „NEXES – NEXT generation Emergency Services“

Guten Tag, ich werde Ihnen das Projekt NEXES vorstellen, Next Generation Emergency Services. Ich bitte um die nächste Folie. Ich arbeite für die EUD, das ist der Dachverband der Nationalen Gebärdensprach Verbände und Assoziationen. Wir haben 28 Mitgliedsverbände, die bei uns assoziiert sind und auch Nicht-EU-Länder, wie Island, Norwegen und die Schweiz. NEXES wird von der EU-Kommission mit unterstützt, es wurde 2015 gegründet und hat eine Laufzeit bis 2018. Wir haben verschiedene Partner, der EUD macht dieses Projekt nicht alleine, sondern wir haben 17 Partner, aus ganz verschiedenen Ländern. Hier habe ich eine Übersicht der Partnerländer bzw. der Partnerverbände. Woher kommen diese? Das sind Verbände, App-Entwickler, Brandschutzinstitutionen. Experten auf verschiedenen Ebenen haben sich zusammengeschlossen und sich in diesem Projekt vereint. Sie bringen alle ihre Erfahrungen mit, um daraus ein europaweites Notrufsystem zu installieren. Ich muss noch einmal zurückgehen, ich war gerade etwas schnell.

Noch einmal zur Erklärung: In Europa gibt es verschiedene Notrufsysteme, die auch in den Ländern nationale Bedeutungen haben, aber es gibt kein übergreifendes System. Wenn ich von Spanien nach Frankreich reisen möchte, muss ich mich informieren, welche Notrufnummer gerade Gültigkeit hat. Wenn ich das nicht weiß, habe ich ein Problem. Ich wohne in Belgien, selbst in Belgien gibt es verschiedene Notrufnummern, für den Rettungsdienst, Feuerwehr oder Polizei. Und der EUD hat sich dafür ausgesprochen, dass man es schafft, eine einheitliche Nummer europaweit zu gründen, 112 – ein Standard, kostenlos, also einen europaweiten kostenlosen Notrufdienst. Er soll EU-weit sein, übergreifend. Wichtig ist, dass es eine barrierefreie Kommunikation ist. Wir wissen auch, was die Schwierigkeiten sind, welche Barrieren hörbehinderte Menschen haben, die Geschwindigkeit, die Verlässlichkeit ist nicht immer gewährleistet. Die Menschen müssen aufgeklärt sein zu den kommunikativen Bedürfnissen

hörbehinderter Menschen. Dass auch der Standort ausfindig gemacht werden kann, das ist eine wichtige Komponente. Dass der Notrufservice auch in ländlichen Gegenden funktioniert, dass eine Grundversorgung von statten geht, dass die Netze stabil sind und dass die Kosten gering sind oder dass es eine kostenlose Verfügbarkeit gibt. Das Notrufsystem ist standardmäßig an das Telefon gekoppelt. Doch die technische Entwicklung hat noch sehr viel mehr als das Telefon hervorgebracht. Es gibt Möglichkeiten per SMS zu kommunizieren und da kann ich Ihnen vielleicht unsere Erfahrungen sagen, die Erfahrungen mit SMS. In den 27 EU-Staaten gibt es nur 15 EU-Mitglieder, die diesen SMS-Service haben, in Italien gibt es nur bestimmte Regionen, die den SMS-Service erlauben, andere Regionen sind unterversorgt. In manchen Teilen der EU-Länder ist es noch nicht entwickelt, der Trend ist auch so, dass der Trend weg geht von SMS, WhatsApp ist das Medium, das auf dem Vormarsch ist.

Wichtig ist, dass man eine gewisse technische Erreichbarkeit hat, dass man barrierefrei kommunizieren kann. Auch über verschiedene Kanäle, gesprochene Sprache, Schriftsprache, Videotelefonie, dass der Benutzer selbst entscheiden kann, dass er leicht zwischen den verschiedenen Angeboten navigieren kann, dass es ein Notruf-Service ist, mit einer Leitstelle, die diesen Service koordiniert, das ist Ziel dieses Projektes.

Wir haben verschiedene Punkte für uns identifiziert, die nicht nur für gehörlose Menschen zutreffend sind, sondern auch für hörende Menschen, die zum Beispiel einen Autounfall hatten oder in einen Unfall verwickelt sind, wo zum Beispiel der Kiefer gebrochen ist. Wo die Person mit den Händen noch einen Notruf absetzen kann, ohne dabei zu sprechen. Oder wenn ich eine Situation erleide, dass ich direkt schnell gefunden werden muss, auch wenn ich nicht sagen kann, ich befinde mich an Autobahnkilometer XY. Die Leitstelle kann mich orten, kann die Feuerwehr und die zuständigen Stellen zu mir leiten, so etwas ist darin enthalten.

Die Idee ist auch, dass dieses Projekt kostenlos oder kostengünstig angeboten wird. Es soll nicht ausschließlich videobasiert sein, sondern es sollte verschiedene Kommunikationsmöglichkeiten enthalten, per SMS Videotelefonie, per App, so dass man individuelle Bedarfe abbilden kann und die Person sucht sich heraus, was für sie passt, was sie



benutzen kann im Falle eines Notfalls. Wenn zum Beispiel ein gehörloser Mensch in eine Situation gerät, die er nicht vorhersehen kann. Wenn zum Beispiel etwas Schlimmes passiert, dann kann dieses System auch mich informieren bzw. warnen: Du, dort in 50 km ist etwas passiert, oder es kommt ein Unwetter! Das bedeutet, Menschen werden vorgewarnt und können Vorsorge treffen. Dieses System ist für alle, nicht nur für hörbehinderte Menschen, sondern es ist ein Projekt, das für viele Menschen zutreffend ist.

Das Projekt ist auf 3 Jahre angelegt. Im Moment sind wir in einer Testphase. Die nächsten 2 Jahre werden als Testphase konzipiert. Wir werden es in wahren Situationen austesten und schauen, wie es sich entwickelt, wo die Schwachstellen sind und dann hoffen wir, dass wir die Anerkennung bekommen und es flächendeckend einführen können. Das ist das, was wir anstreben. Vielleicht kurz zu mir: Was sind meine Aufgaben? Ich koordiniere und organisiere sehr viele Workshops, zu dem Thema Notruf, Kommunikationsmöglichkeiten in Europa, mit Experten, auch Gehörlosenfachverbänden. Auch konkret für taubes Publikum bin ich der Ansprechpartner. Wir bemühen uns sehr, eine Möglichkeit in Gebärdensprache anzubieten, dass die Menschen in ihrer Muttersprache kommunizieren können. Denn in einer Situation mit Ängsten oder einer Schocksituation ist man am sichersten in der Muttersprache und kann sich am verständlichsten ausdrücken. Ich habe die E-Mail-Adresse eingublendet und die Adresse des Projektes. Marco Manso ist der Koordinator und ich bin der Teilkoordinator. Ich stehe gerne zur Verfügung, wenn Sie Fragen haben. Ich bin der Koordinator für Barrierefreiheit. Vielen Dank!





## Vortrag von Claudia Schedlich – Vorstellung der Projekte EUNAD und EUNAD IP

### Projekte im Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK)

Mein Name ist Claudia Schedlich, ich bin Mitarbeiterin im Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK), dort im Referat „Psychosoziales Krisenmanagement“ tätig. Ich werde heute mit meinem Kollegen, Herrn Thomas Knoch, zwei Projekte vorstellen, die von unserem Referat durchgeführt werden: EUNAD und smarter. Wir möchten uns herzlich dafür bedanken, dass wir unsere Arbeit auf dieser Fachtagung vorstellen können.

Die Projekte „European Network for Psychosocial Crisis Management–Assisting Disabled in Case of Disaster (EUNAD, 2013–2014)“ und „European Network for Psychosocial Crisis Management–Assisting Disabled in Case of Disaster – Implementation (EUNAD–IP, 2016–2017)“ verfolgen das Ziel, existierende Wissenslücken in Bezug auf den Katastrophenschutz und das psychosoziale Krisenmanagement für Menschen mit Behinderungen zu schließen. Ausgangslage der Projekte EUNAD und EUNAD IP war 2012, dass zum inklusiven

Katastrophenschutz und zum inklusiven psychosozialen Krisenmanagement kaum Konzepte und Leitlinien existierten und das ganze Thema bis dahin relativ stiefkindlich behandelt wurde.

Neben dem Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) sind weitere Verbundpartner und Kooperationspartner an den Projekten EUNAD und EUNAD–IP beteiligt: die Universität Innsbruck (Österreich), die Charles Universität, Prag (Tschechische Republik), das Zentrum für Psychotraumatologie, Alexianer Krefeld GmbH (Deutschland), das Norwegian Centre of Violence and Traumatic Stress Studies, Oslo (Norwegen) und die University of Southern Denmark, Odense (Dänemark) als Projektpartner; die Israel Trauma Coalition – Response and Preparedness, Jerusalem (Israel), die Sociedad Española de Psicotraumatología y Estrés Traumático (SEPET–D), Madrid (Spanien), die Group de support psychologique, Le gou-

vernement du grand-duché de Luxembourg (Luxemburg), Impact, National knowledge and advice Centre for psychosocial care concerning critical incidents, Partner in Arq Psychotrauma Expert Group, Amsterdam (Niederlande), die Julius-Maximilians-Universität Würzburg, Fakultät für Humanwissenschaften, Institut für Sonderpädagogik, Lehrstuhl für Sonderpädagogik IV-Pädagogik bei geistiger Behinderung sowie die Verbände der Menschen mit Behinderungen als Kooperationspartner und Mitglieder des wissenschaftlichen Beirats.

Das Projekt EUNAD hat zunächst auf die Entwicklung von Konzepten zum psychosozialen Krisenmanagement für Menschen mit Sinnesbehinderungen, Menschen mit Seh- und Hörbehinderung, fokussiert. Die Unterstützung durch die Verbände der seh- und hörbehinderten Menschen war hier von besonderer Bedeutung. Während des Projektes wurden wir intensiv unterstützt durch den Deutschen Gehörlosen-Bund und auch die European Union of the Deaf und konnten davon sehr profitieren. Insbesondere Herrn Bachmann vom Deutschen Gehörlosen-Bund gilt unser Dank.

Im Projekt EUNAD-IP werden die Konzepte zum psychosozialen Krisenmanagement und zum Katastrophenschutz für Menschen mit Sinnesbehinderungen fortentwickelt, erprobt und implementiert und die Zielgruppe um Menschen mit Intelligenzminderung und Körperbehinderung erweitert. Die einzelnen Aufgaben in den Projekten darzustellen, würde den Zeitrahmen des Vortrages sprengen, erwähnen möchte ich aber die Entwicklung von Empfehlungen und die Weitergabe an Multiplikatoren in den europäischen Mitgliedstaaten.

Inwiefern haben die Arbeitsschritte und Ergebnisse der Projekte EUNAD und EUNAD-IP eine Relevanz für die Themen Notruf und Warnung?

Im Rahmen des Projektes EUNAD wurde in der Auseinandersetzung mit Menschen mit Seh- und Hörbehinderung zum einen die dringende Notwendigkeit deutlich, sie zu befähigen, Notrufe abzusetzen und dass auf ihre Notrufe reagiert wird. Zum anderen muss sichergestellt werden, dass Warnungen diese Menschen in wahrnehmbarer und verständlicher Form erreichen.

Problemstellungen und Lösungsansätze in Bezug



auf den Notruf für gehörlose Menschen sind im Laufe des Fachtages intensiv diskutiert worden. In der Annahme eines Notrufes und vor allem auch in der Warnung der Bevölkerung ist eine zentrale Fragestellung, wie die Informationsvermittlung sichergestellt werden kann.

Notwendig ist es, in die Risiko- und Krisenkommunikation mit einzubeziehen, welche Bedarfe für Gehörlose festzustellen sind. Herr Bachmann hat in seinem heutigen Vortrag ausführlich dargestellt, dass viele nicht auditive Meldungen über Schriftsprache vermittelt werden. Hier muss bedacht werden, dass die gesprochene und verschriftete Sprache für Gehörlose eine Fremdsprache ist und komplexe Inhalte nicht unbedingt verstanden werden können. Notwendig ist dementsprechend, Warnmeldungen und Informationen auch über Gebärdensprache zu vermitteln und dies möglichst.

Lösungsansatz und Herausforderung könnten sein, Informationstools in Gebärdensprache zu entwickeln, die schnell und zeitnah verfügbar sind. Notwendig ist in jedem Fall, die Gebärdensprache miteinzubeziehen.

Das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe ist in verschiedenen Projekten bestrebt, die Barrierefreiheit zu verbessern, so bei der Notfall-Informations- und Nachrichten-App NINA, als auch auf der Internetseite für Kinder „Max und Flocke im Helferland“. Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.



## Vortrag Thomas Knoch – Vorstellung des Projekts smarter

### Projekte im Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK)

Mein Name ist Thomas Knoch, ich bin Referent im Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe. Dort ist das Projekt smarter an gesiedelt. Das Projekt smarter beschäftigt sich dem Aufbau einer Ad-hoc-Kommunikation bei Netzausfall. Wenn das Mobilfunknetz nicht mehr verfügbar ist, z.B. infolge von einem flächendeckenden Stromausfall, soll durch Smartphones ein lokales Netz aufgebaut werden, in welchem diese über die eingebauten Funk-Standards (z.B. WLAN oder Bluetooth) miteinander kommunizieren und Daten austauschen. Daten können auch von einem Ort zu einem anderen gebracht werden, indem sich eine Person von Ort A nach Ort B bewegt und die Information mit dem Smartphone mitnimmt und so an eine andere Stelle trägt, wo sich ein anderes smarter-Netzwerk aufgebaut hat.

Das Projekt smarter wurde ins Leben gerufen vor dem Hintergrund, dass Naturkatastrophen zunehmen und andere Gefahren bestehen, dass das Mobilfunknetz ausfallen könnte. Die Pro-

jektlaufzeit ist von März 2015 bis Februar 2018; gefördert wird das Projekt vom Bundesministerium für Bildung und Forschung. Es handelt sich um ein Verbundforschungsprojekt, an dem insgesamt elf Partner beteiligt sind. Das Ziel von smarter ist es, im Krisen und Katastrophenfall die Hilfe- und Selbsthilfefähigkeit der Bevölkerung zu steigern. Der Einsatzenlass ist somit ein Krisen- oder Katastrophenfall mit länger anhaltendem Mobilfunk-Netzausfall. Dafür soll ein zuverlässiges und ausfallsicheres, infrastrukturunabhängiges Ad-hoc-Kommunikationsnetz gebildet werden. Das Projekt smarter beschäftigt sich nicht nur mit technischen Fragestellungen; ebenso werden kommunikationswissenschaftliche Themen untersucht. Zudem gibt es natürlich auch eine juristische Komponente: wenn z.B. Informationen (Daten) von A nach B übertragen werden sollen, werden diese auf einem Smartphone zwischengespeichert, was Fragen des Datenschutzes aufwirft.

Vermutlich im August 2017 wird es einen Feld-



test geben, in welchem die Machbarkeit untersucht wird. Hierfür wird die smarter-App entwickelt. Wenn dieser Test erfolgreich ist, und sich die smarter-Netzwerke bewähren, muss überlegt werden, inwieweit es sinnvoll ist, eine eigene smarter-App vorzuhalten oder die dahinterliegende Technik anderen, bestehenden Apps zur Verfügung zu stellen. So könnten z.B. Notruf-Apps im Falle eines Mobilfunknetzausfalls über das smarter-Netzwerk kommunizieren oder Warnungen über die NINA-App verteilt werden.

Die smarter-App verfügt über verschiedene Funktionen:

- Über den Hilferuf kann man einen Hilferuf an Polizei, Feuerwehr oder Rettungsdienst absetzen. Wir haben diese Funktion allerdings bewusst „Hilferuf“ genannt und nicht „Notruf“. Denn aufgrund der lokalen Struktur des smarter-Netzwerks kann nicht garantiert werden, dass der abgesetzte Hilferuf bei dem ankommt, zu dem er gelangen soll.
- Mit dem Lebenszeichen kann man Freunden und Bekannten anzeigen, dass man am Leben ist.
- Über den Personenfinder kann man Vermisstenanzeigen innerhalb des smarter-Netzwerks aufgeben.
- Mit dem Ressourcenmarkt können zum einen in einem Katastrophenfall Ressourcen, die man selber hat, anderen zur Verfügung gestellt werden (z.B. Schaufeln); zum anderen können auch Suchanfragen nach Ressourcen gestellt werden (z.B. Sandsäcke).
- Die Nachrichtenfunktion dient zum Austausch von Nachrichten zwischen Partnern innerhalb des smarter-Netzes.
- Über die Informationen der BOS können Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS; also Feuerwehr, Polizei, Rettungsdienste) Nachrichten in das smarter-Netzwerk geben, welche dann als gesicherte Behörden-Informationen gekennzeichnet sind und an alle Smartphones im (lokalen) smarter-Netz verteilt werden.
- In den Verhaltenshinweisen sind offline in der App Hinweise für verschiedene Gefahren-

situationen hinterlegt. Die smarter-App ermöglicht somit bei einem Mobilfunknetzausfall sowohl die Kommunikation der Bevölkerung untereinander, als auch die Kommunikation der Bevölkerung mit den Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben.

Weitere Informationen zur smarter-App und dem Forschungsprojekt finden Sie auf unserer Projekthomepage unter [www.smarter-projekt.de](http://www.smarter-projekt.de).

**Frage aus dem Publikum:** Ich würde gerne wissen, ob das etwas kostet und wenn ja, wie viel?

**Thomas Knoch:** Im Moment handelt es sich um ein Forschungsprojekt, welches vom Bundesministerium für Bildung und Forschung finanziert wird. Wenn im Feldversuch bewiesen wird, dass die smarter-App und die zugrunde liegende Technik funktionsfähig sind, muss in einem weiteren Schritt überlegt werden, in welcher Form das Projekt weitergeführt wird. Ob eine weitergehende Finanzierung durch den Bund erfolgt, oder ob das Projekt dann an eine Firma übergeht, ist bisher ungeklärt.

**Frage aus dem Publikum:** Wer bekommt im Falle eines Netzausfalls die Meldung, wenn ich „Polizei“ anklicke?

**Thomas Knoch:** Die Meldung kursiert zunächst in dem lokalen smarter-Netzwerk. Sie wird innerhalb dieses Netzwerks auf jedes Smartphone verteilt. Aufgrund der dezentralen Netzwerkstruktur ist nicht sichergestellt, dass eine Nachricht den gewünschten Empfänger erreicht. Theoretisch können aber auch Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) Teil eines smarter-Netzwerks sein. Die Darmstädter Projektpartner prüfen in enger Zusammenarbeit mit den Kollegen der BOS, wie man smarter in die bestehende Technik z. B. einer Leitstelle einbinden kann, dass die Nachricht dort ankommt. Ende.





## Vorstellungsvortrag von Hieron

### „HandHelp mit dem Projekt“

**Daniel Büter:** Ich begrüße Steffen Helbing, das ist der 1. Vorsitzende des Landesverbandes der Gehörlosen in Brandenburg, dahinter ist Uwe Schönfeld und Andreas Muchow, sie werden HandHelp und das Projekt HIERON vorstellen. Viel Erfolg für Sie.

**Sprecherwechsel:** Ich habe eine Frage, gibt es hier blinde oder sehbehinderte Menschen? Ich frage das, weil ich dann auch Hintergründe usw. erklären würde. Ich würde gerne Hieron vorstellen, dazu gehört Uwe Schönfeld, ich selbst von der ZFK, das ist eine Abkürzung, Zentrum für kulturell visuelle Kommunikation Gehörloser Berlin Brandenburg, wir sind auch draußen in einer Ausstellung zu sehen. Also, wenn Sie Fragen haben, können Sie uns besuchen, Sie können auch Flyer und Broschüren mitnehmen, dann können wir uns die Zeit für die Projektvorstellung sparen. Ich kann Andreas Muchow vorstellen, wir arbeiten intensiv daran, dieses Projekt voranzubringen. Er hat es selbst entwickelt und erfunden. Er hat auch eine EU Patentanmeldung, die am 20.4.2016 veröffentlicht wurde. Er hat Erfolg. Er hat schon über 1.000 Nutzer. Es gibt Schutzmarken und wir

hoffen, dass sich das Projekt möglichst weit verbreiten wird.

Die wichtigste Motivation ist, dass die Menschen, die das Projekt nutzen, gesund bleiben, dass sie ihr Handy oder Smartphone in bestimmten Problemlagen benutzen können durch einfachste Technik, durch einen Knopf, durch etwas, was vielleicht an der Hand angebracht ist, ein Gerät, das den Puls misst, bestimmte Körper Funktionen erfasst, feststellt, der Person geht es vielleicht gerade schlecht, und bei Gefahr wird der Notruf automatisch ausgelöst. Automatisch kann man dann Hilfe holen, dann kommt die Polizei oder jemand, der Hilfe leisten kann.

Erste Hilfe und lebensrettende Maßnahmen werden relativ schnell möglich gemacht. Gewaltprävention ist auch ein mögliches Mittel, wenn man sieht, da ist eine Situation, die ist sehr gefährlich oder schwierig, kann man auf den Knopf drücken, man muss sich nicht selbst in Gefahr bringen, man kann sehr schnell Hilfe holen, man muss auch keine Sprache in dem Moment verwenden. Es wurde schon angesprochen: Wenn Menschen

sehen, da ist eine Gefahrensituation, fürchten sie sich davor, jemanden anzurufen, weil sie selbst entdeckt werden könnten. Aber so brauchen sie nicht zu sprechen, sie können im Hintergrund bleiben, sich schützen und dennoch Hilfe holen. Das ist über diese Lösung sehr intelligent und Hilfe ist kurzfristig erreichbar.

Und wenn man den Notruf gedrückt hat, kann man in Gebärdensprache kommunizieren, das ist noch in der Mache. Ziel ist es auch, bei Hochwasser, wie in Dresden vor wenigen Jahren, dass die Leute schnell gewarnt werden können, wenn starke Regenereignisse passieren, das soll durch Push-Nachrichten ermöglicht werden. Die Leute sollen nicht in Angst leben. Sie sollen abends ausgehen können, ohne Angst zu haben, dass sie überfallen oder angefahren werden. Ich weiß, ich habe das Handy in der Tasche, das Gerät dabei, und ich kann im Falle eines Falles darauf drücken und es kommt Rettung, mir wird geholfen. Mit dieser Sicherheit geht es den Menschen viel besser.

Dieses Projekt oder diese App ist nicht ausschließlich auf Gehörlose oder hörbehinderte Menschen beschränkt, sie ist nutzbar für jeden, für alle, in jeder Lebenslage. Wenn jemand nicht telefonieren kann, aus welchen Gründen auch immer, oder man hat nicht immer ein Faxgerät unter dem Arm, das haben wir schon mehrfach gehört, oder wenn man darauf angewiesen ist, dass jemand einem auf der Straße hilft, z.B. eine Frau hat einen Herzinfarkt, dann muss sie schnell zur Nachbarin gehen und sagen, holt die Feuerwehr, das ist wertvolle Zeit, die verloren geht, ehe man den Notruf absetzen kann. Da kann man direkt an die Feuerwehr, Rettungsstation, Polizei mit dieser App übermitteln, man hat einen direkten Kontakt, ohne Zeitverlust, ohne Umwege, und die 5 W-Fragen der Rettungskette werden gesendet. Umwege werden vermieden, was Zeit kostet, man geht den direkten Weg, und man schafft es, dass den Menschen schnell geholfen wird, dass Menschenleben gerettet werden. Dieses Projekt ist weltweit anwendbar, man kann es in Australien, Thailand, wo auch immer benutzen. Oft denkt man, wenn ich nach Thailand in den Urlaub fahre, dann kann ich es nicht anwenden, ich kann ja die Sprache nicht, das ist anwendbar und adaptiv in den verschiedenen Ländern, es ist anzupassen, auf dem Handy sind alle Angaben gespeichert, wie Blutgruppe usw. Also wenn man in einem anderen Land eine Notlage hat, dann können



die Leute über diese App Informationen bekommen, man kann viel effektiver und schneller helfen.

**Uwe Schönefeld:** Ganz kurz, ich gebärde nicht, ich spreche einfach, das ist der bequemere Weg. Steffen hat gesagt, alle können das lesen. Uns geht es noch einmal darum – die Gebärdensprachdolmetscherzentrale ist erreichbar bei diesem Notrufsystem. Zuerst geht die Information raus, Gebärdensprache ist zweitrangig. Wenn die Information raus ist, die Person Hilfe braucht, dann klappt Facetime oder Skype automatisch auf. Dann kann man mit der Dolmetscherzentrale sofort in Gebärdensprache kommunizieren, wenn man noch in der Lage ist. Hintergrund war, viele Menschen stehen in einer Notsituation unter Schock stehen oder derart aufgeregt sind, dass sie in Sprache oder Gebärdensprache die Information nicht so perfekt rüberbringen, so dass man sie so schnell wie möglich bekommt. Deshalb ist das zweite für uns die Gebärdensprache. Und so können alle Informationen durch gegeben werden. Hier steht auch noch einmal, während des Notrufes wird eine Bildaufnahme vorgenommen, und ein 15 Sek. Audio aufgenommen, das die Leitstelle bekommt. Man kann zusätzlich fünf Personen seiner Wahl mit eingeben, die bekommen die Information. Mir ist etwas passiert, mit dem Standort, wo ich bin. Wichtig ist, dass wir versuchen, alle Wege zu finden, das war auch die Zusammenarbeit zwischen uns. Wir haben gesagt, Faxlösungen sind nicht immer die optimale Lösung, wir haben in Brandenburg eine SMS-Lösung, auch nicht immer optimal, aber jeder, der





einen Notruf absetzt, bekommt die Information, dass sie angekommen ist. Wir wissen aus den Gesprächen mit den Gehörlosen: Sie warten auf eine Antwort, sie wollen wissen, ob die Information angekommen ist, denn Hörende können anrufen und fragen, ob die Antwort angekommen ist.

Barrierefreiheit – auch das mehrsprachige System ist in der App abgebildet, es ist auch für Migranten, Blinde, hörende Menschen geeignet. Es gibt dieses Notrufarmband, was auch für Taubblinde Menschen eine absolute Hilfe darstellen würde, jemand, der blind ist und erst mal im Notfall sein Handy suchen muss, das ist viel zu schwierig. Der Taubblinde weiß, das ist am Arm, und man muss einfach nur draufdrücken. Oder erst zu schauen, habe ich die richtige App aufgemacht, das ist eine Stresssituation. Auch die Mehrsprachigkeit möchte ich noch einmal betonen, dass man das System an mehrere Sprachen und Länder anpassen kann. Der stille Alarm ist dazu mit implementiert. Ich habe es schon erwähnt, dass die Menschen manchmal wenig Zivilcourage haben und sich einmischen, aber so können sie Alarm geben. Der barrierefreie Notruf ist wichtig für 80.000 gehörlose Menschen, für 16 Millionen Schwerhörige, für taubblinde Menschen, blinde Menschen, auch Sprachbehinderte, Diabetiker, für die ist es auch eine unglaubliche Erleichterung und eine große Hilfe. Für Menschen mit geringen Sprachkenntnissen, für Gäste und Touristen, die nach Deutschland kommen, die sagen, ich kann nur meine Muttersprache, die freuen sich auch, wenn sie diesen Notruf unkompliziert absetzen können. Es ist ein inklusives Element, es ist anzuwenden von jedem.

Die letzte Folie, es ist nur eine Grafik, hier haben wir die Nutzer, diese 24-Stunden-Dienst Dolmetscherzentrale existiert noch nicht, jedoch die Dolmetscherzentrale existiert. Es sind Gebärdendolmetscher implementiert, die auf freiwilliger Basis mitmachen. In dem Moment, wo ein Gehörloser einen Notruf absendet, können die Dolmetscher, die sich bereit erklärt haben mitzumachen. Sie kriegen eine Information, dieser Unfall ist passiert. Dann kann der Dolmetscher sagen, ich übernehme den Fall, das sind keine zusätzlichen Kosten, denn wo die Dolmetscherzentrale den Dolmetscher rausschickt übernimmt das die Polizei, das Krankenhaus, die Krankenkasse. Die übernehmen dann die Kosten. Was uns Kopfschmerzen bereitet ist die Sicherstellung, dass die Dolmetscherzentrale besetzt ist. Wir schlagen folgendes vor: Dort sitzen ein Gehörloser und ein Dolmetscher oder Kommunikationsassistent, der eine hört und der andere ist taub. In einer besonderen Situation ist es besser, wenn ein Gehörloser mit dem Gehörlosen kommuniziert, das ist besser, Peer-to-Peer. Nichts gegen die Dolmetscher. Die Dolmetscherzentrale kann dann noch einmal zusätzlich Informationen weiterleiten, kann auch feststellen, wo der Gehörlose hingebracht wird. Wir haben bei der Bundesnetzagentur eine Telefonnummer registriert, die heißt 0800 not + ruf. Da kann auch jeder Beamte anrufen und sagen ich habe hier einen tauben Menschen, ich weiß nicht, was ich tun soll. Es sind alle möglichen Wege. Gehörlose fragen uns immer wieder: Was ist, wenn es keinen Empfang gibt? Da kann man dann sowieso nichts. Man muss immer aufpassen, dass es im Rahmen der Möglichkeiten ist, im WLAN. Und jetzt zeigen wir Ihnen noch kurz unsere Trailer. (Verkehrslärm) (tickende Uhr) (Sirene) (Schritte sind zu hören) Hey – (Sirene)

**Daniel Büter:** Vielen Dank, gibt es Fragen zu dem Projekt?

**Frage aus dem Publikum:** Ich fand es sehr anschaulich und sehr gut präsentiert. Ich habe eine Sache, die mir etwas Bauchschmerzen bereitet. Es sind sehr viele Informationen, man muss erst mal auswählen, bevor man einen Notruf absendet, wie ist das mit der Datensicherheit, da gehen eine Menge Daten durch das Netz, was gibt es da für Vorkehrungen?

**Antwort:** Sie richten sich nach dem Runterladen der App einmalig die Angaben ein, ob Sie gehörlos sind, Blutgruppe, das ist freiwillig. Die Informationen, die die Feuerwehr und Polizei brauchen, Ihren Namen, die Staatsangehörigkeit, das hinterlegen Sie als Pflichtangaben. Dann müssen Sie sich vorstellen, Sie haben einen Passwortschutz, die Daten verbleiben auf Ihrer App in Ihrem Handy. Nur bei einem Notruf willigen Sie ein, dass auch Ihre Angaben der Polizei und der Feuerwehr zur Verfügung gestellt werden, mittels eines Klarsichtdokuments, ansonsten weiß niemand, ob Sie z.B. Diabetiker sind oder gehörlos.

Sie brauchen nicht die vielen Tasten drücken, die drücke ich, wenn ich Zeit habe. In dem Moment wo ich den Knopf drücke, geht der Alarm los. Aber zusätzliche Informationen – Inklusiv Ton, 15 Sekunden, das erhält dann die Polizei oder Feuerwehr auf direktem Weg.

**Frage aus dem Publikum:** Ich stelle mir die Situation vor, ich fahre auf der Autobahn und plötzlich gibt es einen Unfall. Ich stehe da – mein Netz sagt E – die geringste Leistungskapazität, die man haben kann.

**Antwort:** Auch mit Edge, mit E geht der Notruf raus, teilweise bis zu 2 Sekunden, aber allerhöchstens 45 Sekunden. Je schlechter das Netz ist, das Sie haben, desto mehr verzögert es sich.

**Frage aus dem Publikum:** Wie sehen Ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen aus? Ich habe nachgeforscht, die Daten werden weiterverarbeitet und weiterverkauft. Wenn ich keine Ahnung habe, weiß ich auch nicht, wo die Daten weitergegeben werden.

Wo steht das bitte, dass Ihre Daten weitergegeben werden? Sie müssen einmalig ihre Angaben machen, das machen Sie auch, wenn Sie die Polizei und Feuerwehr rufen, die Fragen Sie auch. Das hinterlegen Sie in der App.

**Frage aus dem Publikum:** Ich gebe die Blutgruppe ein, verschiedene Daten...

**Antwort:** Das müssen Sie nicht, das sind freiwillige Angaben, es fängt an, dass Sie Ihren



Namen eingeben, Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit, Mobilfunknummer, alle anderen Angaben sind freiwillig.

**Frage aus dem Publikum:** Ich meine Datenklau, wie kann ich sicher sein, dass meine Daten sicher sind?

**Antwort:** Die Daten, die Sie eingeben müssen, da gibt es 2 oder 3, der Rest ist freiwillig, die geben Sie ein und sichern die mit ihrem persönlichen Passwort auf Ihrem Handy. Diese Daten kriegt nur die Polizei im Rahmen eines Notfalls, die bekommen nicht ihre Familienangehörigen, wenn Sie die als Helfer drin haben und kein anderer. Selbst wenn Sie Ihr Handy verlieren, muss der Ihr Passwort wissen.

**Frage aus dem Publikum:** In den AGB steht drin, dass du das an dritte Personen weiterverkaufst?

Nein, dann schauen Sie sich bitte alle meine AGBs an, da steht drin, dass in einem Notfall Daten an Dritte, d.h. Polizei, Feuerwehr, das sind die Dritten, übermittelt werden. Bitte lesen Sie das nochmals genau.

**Frage aus dem Publikum:** Ich mache das, bin mir allerdings sicher.

**Sprecherwechsel:** Ich möchte jetzt hier keine Paralleldiskussion und bedanke mich für die Frage. Der Vortrag hat wahrscheinlich eine Menge Fragen aufgeworfen, es ist ein umfangreiches Thema und wir haben versucht es in der Kürze der Zeit ein bisschen zu raffen, wir könne das gern vertiefen. Der Vortrag ist eigentlich auf eineinhalb Stunden konzipiert.

**Daniel Büter:** Als Moderator bedanke ich mich für Euer Kommen mit einer Flasche Wein. Noch einmal vielen Dank.



## MEIN NOTRUF GMBH

**Daniel Büter:** Ich möchte jetzt den verschiedenen Projektanbieter die Gelegenheit geben, sich vorzustellen und bitte das Projekt Mein Notruf App aus Osnabrück. Viel Erfolg für Sie.

**Sprecherwechsel:** Wir begrüßen Sie zur Präsentation der Mein Notruf App und möchten uns zuerst beim Deutschen Gehörlosen-Bund für die Einladung bedanken. Mein Name ist Holger Bredehorst, ich bin Betriebswirt, Produktmanager bei der Mein-Notruf GmbH und für das operative Geschäft zuständig. Neben mir steht Lothar Röwer, er ist der Gründer der Mein-Notruf GmbH und Geschäftsführer der Röwer Sicherheits- und Gebäudetechnik GmbH in Osnabrück. Wir möchten Ihnen die Funktionsweise der Mein Notruf App kurz vorstellen und einen Einblick hinter die Kulissen geben. Wir bieten nämlich nicht nur die Mein Notruf App an sondern betreiben gleichzeitig eine eigene zertifizierte Notrufzentrale, um die eingehenden Notrufe über die Mein Notruf App zu bearbeiten.

Mein Notruf ist ein mobiles Notrufsystem, das es alle Menschen mit einem internetfähigen Smartphone ermöglicht, einen Notruf abzusetzen. Das möchten

wir klar betonen: Es ist uns schon heute möglich ohne zu sprechen einen Notruf abzusetzen. Ungeachtet der technischen und bürokratischen Hindernisse, gelingt es uns seit fünf Jahren, unsere Kunden mit Ihren Ansprüchen an die App zufrieden zu stellen.

Was alles passieren kann, haben wir heute mehrfach gehört. Jeder hat Notfälle vor Augen, die ihm selbst passieren könnten oder die er in seinem Umfeld erlebt hat. Einige Beispiele aus dem Alltag unserer Notrufzentrale: Autounfälle, Feuermeldungen, verunglückte Sportler wie Mountainbiker, Jogger und Reiter, die





alleine unterwegs sind und nicht wissen wo sie sind. Meldungen von Übergriffen und Überfällen auf die eigene Person, aber auch auf Dritte. Und natürlich kennen wir medizinische Notfälle jeder erdenklichen Art. Das Problem ist bekannt: Das deutsche System zur Übermittlung von Notrufen stammt aus dem letzten Jahrhundert. Es ist quasi nicht möglich, einen Notruf an 110 und 112 abzusetzen ohne zu sprechen. Die modernen Ortungssysteme (GPS und WLAN basierte Ortung) werden nicht genutzt. Für Hörbehinderte potenzieren sich diese Probleme. Das antiquierte Gehörlosenfax ist ein Fossil. Die Situation muss so schnell wie möglich abgestellt werden. Unsere Lösung für alle ist die Mein Notruf-App. Der registrierte Nutzer entsichert den Alarmbutton und löst einen Alarm aus. In dem Moment, wo der Nutzer seine Ortung auf dem Display sieht, kann er sicher sein, dass sein Notruf in der Zentrale bei uns eingegangen ist. Wir wissen sofort seinen Namen und seine Wohnadresse sowie seinen Standort, der von seinem Smartphone übermittelt wurde. Wir rufen den Kunden sofort zurück und erkundigen uns welches Problem vorliegt. Wir senden dem Kunden die entsprechende Hilfe an den ermittelten Standort. Der Rückrufprozess funktioniert aktuell bei Gehörlosen oder Hörbehinderten so nicht gut, weil die Barrierefreiheit in der App noch nicht umgesetzt wurde. Aber daran arbeiten wir. Wir haben heute erfahren, was wir tun müssen um die App für die Kommunikation mit Hörgeschädigten zu verbessern. Der Rückruf funktioniert als starker Filter, da mit der Mein Notruf App – wie mit jedem Notrufsystem – Fehlalarme ausgelöst werden können. Der Rückruf dient dazu, dass die Notrufe möglichst gefiltert und qualifiziert an 110 und 112 weitergeleitet werden. Wenn der Kunde auf unseren Rückruf nicht reagiert, d.h. wenn er nicht sprechen kann oder will, senden wir ihm in der aktuellen Version der Mein Notruf App die Polizei an seinen Standort.

Die zertifizierte Notrufzentrale, die Herr Röwer seit über 30 Jahren betreibt, ist berechtigt, Notrufe an die Polizei weiterzuleiten. Es ist explizit kein einfaches Call-Center.

**Sprecherwechsel:** Guten Tag, mein Name ist Lothar Röwer. Die Notrufzentrale hat eine ganz bestimmte Zertifizierungsstufe, hauptsächlich für den Anspruch, dass sie angegriffen wird. Wir sind stark abgesichert, wir sitzen in einem gesicherten Gebäude, um einen Übergriff auf die Notrufzentrale auszuschließen. Auch wenn es Stromausfälle gibt ist der Betrieb durch Notstromag-

gregate gesichert. Wir haben die Notrufzentrale vor 30 Jahren gegründet. Unsere Mitarbeiter sind speziell geschulte Werkschutzfachkräfte. Notrufe können rund um die Uhr entgegen genommen und bearbeitet werden. Die Notrufzentrale zählt tausende Aufschaltungen von Kunden aus den Bereichen Banken, Versicherungen, Industrie, Handel und Privatpersonen.

Der große Vorteil von Smartphone Apps ist, dass die Software einfach angepasst und über die App Stores schnell verteilt werden kann. Die meisten Nutzer haben ein aktuelles Smartphone und aktualisieren häufig das Smartphone. Die Erweiterung von Apps um neue Features ist relativ einfach. Unsere Mein Notruf App ist also nicht nur eine App. Wir definieren uns sehr stark über unsere Dienstleistung, die wir über die Notrufzentrale erbringen. Wir bieten damit ein komplettes Notrufsystem an, das es ermöglicht personalisiert Standortdaten an eine Rufzentrale zu übermitteln – ohne sprechen zu müssen. Egal, ob man gehörlos ist oder hören kann, es ist mit der Mein Notruf App möglich ohne zu sprechen sich Hilfe an seinen Standort bringen zu lassen. In dem Moment, wo ich den Notruf ausgelöst habe, weiß ich,

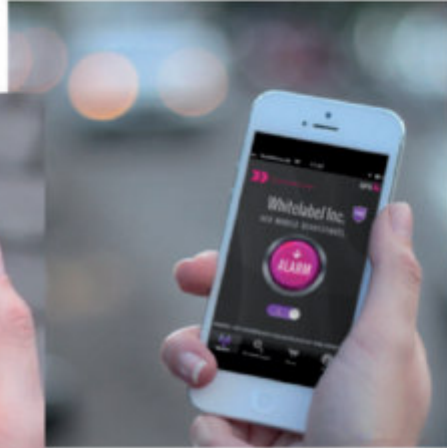


dass er angekommen ist. Das ist sekundengenau, weil die App in unseren eigenen Servern kommuniziert und weiß, ob die Verbindung geklappt hat. Die App kostet in der aktuellen Version 25 Euro pro Jahr. Die Testversion ist kostenlos zum Testen der Ortung und Funktionalität vor dem Kauf. Die App gibt es für die Betriebssysteme Apple iOS und Google Android, die über 90% des Smartphone Marktes abdecken. Wir bieten auch eine White Label Version für Unternehmen mit individuellem

## Mein-Notruf GmbH. Software und Hardware.



1. MEIN NOTRUF  
App



2. MEIN NOTRUF  
Whitelabel App



3. MEIN  
NOTRUF  
Hardware

Branding. Wir arbeiten zudem an Hardware (Armbänder, Schlüsselanhänger), die per Bluetooth mit dem Smartphone kommuniziert. Vor kurzem sind wir eine spannende Kooperation mit einem jungen Unternehmen aus Münster eingegangen. Die Firma tapdo hat im Rahmen eines Forschungsprojekts an der Uni Münster ein neues Interaktionskonzept entwickelt. Via Fingerprint Sensor, vereinfacht gesagt durch Handoder Fingerauflegen, werden bestimmte Apps und Funktionen auf dem Smartphone aufgerufen. Die Fingerprints sind personalisiert. Die Bedienung ist nur durch den Besitzer möglich. So lässt sich unsere Mein Notruf App hoffentlich bald auch extern bedienen ohne das Smartphone aus der Tasche zu ziehen. Bei Interesse können sie sich auf [www.tapdo.io](http://www.tapdo.io) für Neuigkeiten zur Kickstarter Kampagne informieren.

Wir hoffen, dass wir Ihnen mit unserer Präsentation einen guten Überblick über die Mein Notruf App und die Dienstleistung unserer Notrufzentrale geben konnten. Wir selbst haben heute viel gelernt, was im Hinblick auf die Barrierefreiheit zu beachten ist und fahren mit viel neuem Input nach Hause.

Wichtig ist uns, dass Sie alle aus diesem Vortrag mitnehmen, dass wir bereits heute ein funktionierendes Notrufsystem anbieten, das es allen Menschen ermöglicht einen Notruf abzusetzen – ohne sprechen zu müssen. Gibt es Fragen? Wir stehen gerne zur Verfügung. Informationen finden Sie auch unter [www.mein-notruf.de](http://www.mein-notruf.de). Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.





## Vorstellungsvortrag von Moritz Naatz

### „InstantHelp“

Guten Tag, ich bin Gründer und Geschäftsführer der InstantHelp UG. Hier haben wir ein aktuelles Screen- Design der ersten Version unserer gleichnamigen App InstantHelp. Unser Ziel ist es, alle Notrufkanäle mit einem einzigen Klick auf einmal zu adressieren. Dafür haben wir eine ganze Menge Funktionen umgesetzt, die ich Ihnen nun vorstellen möchte. Dies ist die Version, die Sie heute kostenlos downloaden können für Android und iOS.

Die Ersthelfer Alarmierung: Jeder Nutzer der App kann als Ersthelfer aktiv sein. Bei der Anmeldung gibt er an, ob er bereit ist, in Notsituationen als Helfer zu agieren. Er schätzt seine Qualifikation dafür anhand einer Skala ein. Wird ein Notruf ausgelöst und es befindet sich z.B. ein Arzt in der Nähe, bekommt er eine Anfrage, ob er bereit ist, zu helfen. So kann er dann deutlich schneller vor Ort sein als der Rettungsdienst. Das bietet durch die Vernetzung einen großen Mehrwert.

Eine zweite Funktion sind die Notfallkontakte. Personen aus meinem privaten Umfeld, Freunde, Verwandte, bekommen eine SMS, wer den Notfall

hat und wo er stattfindet. Sie haben einen Link, da können sie draufklicken und sich die Position des Notfalls anzeigen lassen. So sind die Notfallkontakte informiert, wenn Kinder oder die Personen, um die ich mir Sorgen mache, in eine Notsituation geraten.

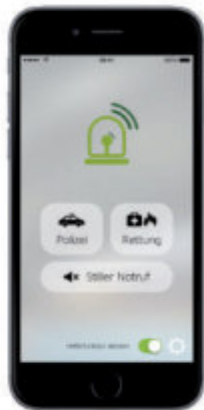
Das Ganze ist gekoppelt an einen Anruf mit 110 oder 112, Polizei und Rettung. Das muss aber nicht sein, sondern wir bieten auch den stillen Notruf an. Da entfällt der Anruf an 110 und 112. Zudem kann man hier den Notruf spezifizieren. Man kann also schreiben, um welchen Notfall es sich handelt. Hier sehen Sie ein Design davon, eine Anfrage, wie es aussieht, wenn ein Arzt gefragt wird, ob er in der Lage ist, zu helfen. Sehr einfach, leicht verständlich. Zudem bekommt der Nutzer eine Bestätigung über die Nachrichten, die verschickt wurden, d.h., er weiß, dass SMS an Notfallkontakte verschickt wurden, und er weiß, die Ersthelfer sind unterwegs. So bekommt er direkt eine Antwort und sitzt nicht vor dem Handy, in der Hoffnung, dass jemand kommt.

Anfang 2017 werden wir ein Update herausgeben, das es ermöglicht, automatisch, ohne Telefonat,



## InstantHelp 1.0

- Anruf an 110/112
- Ersthelfer-Alarmierung
- Notfallkontakte
- stiller Notruf
- Notruf im Ausland

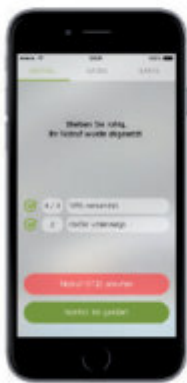


## Ersthelfer - Alarmierung

- Nutzer der App
- Qualifikation für medizinische & polizeiliche Notfälle
- schnelle Ankunft am Notfallort
- Sekunden retten Leben



## Demo



Ansicht des Notrufenden (Überblick)



Ansicht des Notrufenden auf kommende Helfer



Anfrage an einen Ersthelfer

eine Nachricht an die Leitstelle zu schicken. Im Hintergrund über den Server erstellen wir ein Fax, das an die zuständige Leitstelle geschickt wird. Wir nutzen das Fax, weil es die einzige Möglichkeit ist, jede Leitstelle in Deutschland zu erreichen. Es wird also nicht eine E-Mail oder SMS geschickt, wo ein Notruf in 90 % der Fälle ankommt, sondern er kommt 100% bundesweit sehr schnell bei der zuständigen Leitstelle an. Somit werden wir der erste Anbieter sein, der einen

sicheren Notruf ohne Telefonat in einer App anbietet.

Außerdem werden wir den Service für jeden, der aus gesundheitlichen Gründen nicht in der Lage ist, zu telefonieren, kostenlos anbieten. Reguläre Nutzer schalten die Funktion per In-App-Kauf frei. Aber wer nicht in der Lage zu einem Telefonat ist, dem werden wir es kostenfrei anbieten.

Zudem machen wir uns Gedanken, hier ist ein kleiner Blick in die Zukunft, wie der Notruf noch weiter digitalisiert werden kann. Dies sind Punkte, die immer wieder angesprochen wurden, eine Ideallösung, wo wir hin wollen: Die Grundidee ist, die Daten eines Notfalles digital in die Leitstelle einzuspeisen, also nicht den Medienbruch von Telefon oder Fax zu haben, sondern die Daten direkt in der Leitstelle einzuspeisen. Das kann z.B. so sein, dass der Disponent in der Leitstelle ein System vor sich hat, wo er sieht, hier befindet sich der Notruf, ein Chat-System ist möglich, aber auch ein Video-Chat ist möglich. Ein weiterer Vorteil ist, dass wir das Ganze schrittweise in Deutschland umstellen können. An dem Punkt, an dem wir einen Notruf per Fax sicher schicken können, kann eine Leitstelle in Deutschland noch mit dem aktuellen Telefon- und Fax-System arbeiten, während eine andere schon auf digitalem Weg ist. Das behebt das Problem, dass bundesweit die gesamte Technik zeitgleich umgestellt werden muss und ermöglicht so eine schrittweise, deutlich flexiblere, Etablierung dieser digitalisierten Systeme in der Notrufbranche. In diesem System kann es auch eine Chat-Funktion, Hintergrundinformationen zu den Ersthelfern etc. geben um einen optimalen Informationsfluss zu ermöglichen.

Das war es schon von mir. Wenn Sie noch Fragen haben, stehe ich gerne jetzt, aber auch im Anschluss an die Veranstaltung zur Verfügung.

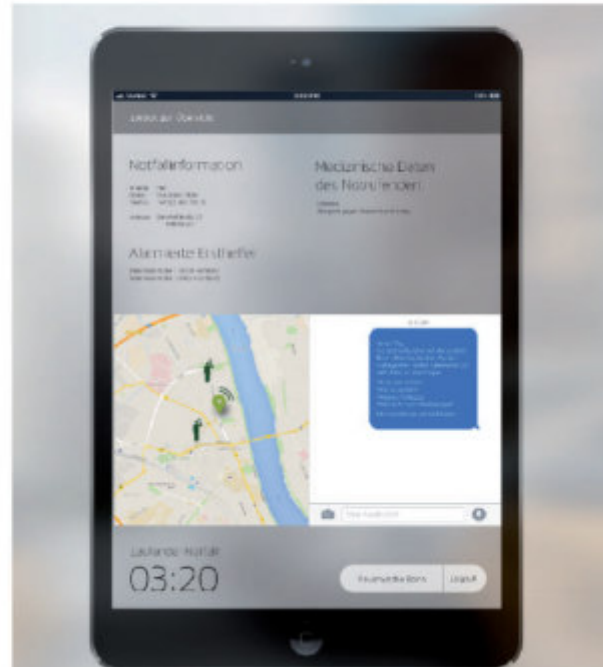
**Daniel Büter:** Vielen Dank, das war aber schnell. Gibt es denn Fragen? Eine.

**Sprecherwechsel:** Sie sagten, sie bieten es an als kostenlose Variante für gehörlose Menschen, ist das auch ein 24 Stunden und 7 Tage die Woche Service und wie sieht es mit Dolmetschern aus?

**Sprecherwechsel:** Es wird 24 Stunden und 7 Tage in der Woche verfügbar sein, weil wir nicht darauf

# Digitaler Notruf

- Live-Ortung
- Hintergrundinformation (Ersthelfer, med. Daten, etc.)
- Chat-System



angewiesen sind, dass ein Disponent im Callcenter sitzt und den Notruf weitergibt. Es ist komplett automatisiert, insofern spielt die Uhrzeit praktisch keine Rolle. Was Gebärdensprache angeht, ist es so, dass wir bei einem Fax schlecht Gebärdensprache übertragen können, das ist nicht möglich, da bidirektionale Kommunikation zu ermöglichen. Aber wir arbeiten daran. Das geht in

die Richtung des gegen Ende meines Vortrages beschriebenen Systems. Sobald wir es geschafft haben, einen direkten digitalisierten Weg zu schaffen ist es kein Problem mehr einen Video-Chat einzubinden. Insofern ist auch das denkbar.

**Daniel Büter:** Vielen Dank noch mal an Sie, und eine Flasche Rotwein, vielen Dank.





## Vorstellungsvortrag von Sabine Broweleit

### „Tess Sign & Script – Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH“

**Daniel Büter:** Der nächste Vortrag ist zum Thema Tess-Sign und Script. Ich freue mich, dass Herr Röske noch bei uns ist, und Herr Korzinowski, ich bin wirklich sehr froh, dass Sie da sind.

**Sprecherwechsel:** Mein Name ist Sabine Broweleit, ich bin die Geschäftsführerin von Tess, wir sind ein Telefon-Dolmetschdienst für Hörgeschädigte Menschen, den ich vorstellen möchte. Wir sind kein Notruf-App-Entwickler, die Tess GmbH ist entstanden aus einem gemeinschaftlichen Projekt der Deutschen Gesellschaft der Hörgeschädigten, und der Deutschen Telekom. Sie ist 2006 gegründet worden mit Sitz in Rendsburg, sie bietet Telefonvermittlungsdienste für hörbehinderte Menschen als Regeldienst im Auftrag der Bundesnetzagentur und verschiedener Telekommunikationsunternehmen. Zu der Entstehung könnte ich Ihnen ganz viel erzählen, aber ich habe leider keine Zeit. Wir sind seit 2012 zertifiziert nach DIN ISO 9001:2008 (siehe Folie) Was uns insbesondere auf die zu erbringenden Dolmetschleistungen sehr wichtig ist. Wir sind ein Vermittlungsdienst, ein Telefondolmetschdienst für Hörgeschädigte Menschen.

Vom Prinzip her ist es so, dass in jedem Telefonat, das ein gehörloser oder hörbehinderter Mensch führt, ein Dolmetscher dazwischen geschaltet ist. Es sind Gebärdendolmetscher für gehörlose Menschen, die von dem Gehörlosen mit Videoverbindung angerufen werden. Der Gehörlose nennt seinen Wunsch, der Gebärdendolmetscher stellt die Telefonverbindung her und dann dolmetscht er. Das sehen Sie heute schon den ganzen Tag. Alles, was der gehörlose Mensch äußert, wird in Lautsprache übersetzt, alles was der hörende Gesprächsteilnehmer antwortet, wird für den gehörlosen Teilnehmer in Gebärdensprache übersetzt, das ist das Prinzip eines Telefondolmetschdienstes.

Stellen Sie sich vor, Sie sind morgen taub, dann können Sie nicht mehr hören, aber ob Sie noch Gebärdensprache lernen, ist eine andere Frage, Sie sind dann prädestiniert für den Schriftdolmetschdienst. Der Ablauf das Telefonats ist gleich, unsere Schriftdolmetscher müssen schnell schreiben. Wir bieten in unserem Dolmetschdienst die Option an, dass der hörbehinderte selbst spricht, wir schalten eine Dreierkonferenz, und er bekommt lediglich



die Antwort des hörenden Teilnehmers in Schriftsprache oder Gebärdensprache übersetzt. Es ist der Vorteil, dass ich nicht schnell schreiben muss, dass ich als gehörloser Menschen vielleicht den Anspruch habe, ich möchte selbst gehört werden, das hat den Vorteil, wenn ich ein mobiles Endgerät nutze. Unser Dolmetschdienst ist über Tablet und Smartphone nutzbar, dass ich dann nicht die Mühe habe, schnell schreiben zu müssen. Wir brauchen als wichtigstes Element den Menschen. Wir haben Gebärdensprachdolmetscher, 46 Gebärdensprachdolmetscher arbeiten für uns, die an 37 Standorten in ganz Deutschland angesiedelt sind. Und wir brauchen Schriftdolmetscher, wir arbeiten mit einer zentralen Lösung, das ist ein Team von 8 Schriftdolmetschern. Unsere Dienste sind mit unterschiedlichen Endgeräten nutzbar, wir arbeiten mit einer schwedischen Software, Smarttelefone, Tablets sind nutzbar, auch Apple-PCs, man kann ganz normal eine Browser-Funktionalität nutzen. Unsere Öffnungszeiten: Wir sind täglich von 8:00 bis 23:00 Uhr erreichbar, für die private Nutzung, die berufliche Nutzung ist etwas eingeschränkt. Notrufe über Tess – ganz klar, wir sind notruffähig, das war aber nie unser Hauptziel, wir haben 2005 angefangen, den Dienst aufzubauen, und haben uns schnell Gedanken gemacht darüber, was tun wir, wenn einer unserer Kunden sagt, es gibt einen Notfall. Es war selbstverständlich für uns als Telefondolmetschdienst, der sich zum Ziel gesetzt hat, barrierefreie Telefonate zu realisieren, die örtliche Notrufabfragestelle zu erreichen. Wir haben es 2009 realisiert, in Zusammenarbeit mit der Frankfurter Feuerwehr – unsere Server stehen in Frankfurt. Wenn unsere Dolmetscher ein Telefonat absetzen ins Festnetz, haben wir eine Frankfurter Vorwahl. Was passiert, wenn ein Dolmetscher 110 wählt? Der landet in Frankfurt. Wir hatten das große Glück, dass der Frankfurter Leittisch bereit war, mit uns zusammenzuarbeiten, unser Anruf, der in Frankfurt gelandet ist, wird von der zuständigen Notrufabfragestelle in Frankfurt an die zuständige Notrufabfragestelle weitergeleitet. Seit 2013 sind wir in der Lage, direkt anzurufen bei der zuständigen Notrufabfragestelle, anhand der Postleitzahl und der Vorwahl ermitteln wir in Zusammenarbeit mit einem SIP-Provider die zuständige Notrufabfragestelle. Wenn ein Notruf kommt aus Hamburg, wird er zur richtigen Notrufabfragestelle weitervermittelt. Seit 2013 sind wir dazu in der Lage, die Notrufe so zu vermitteln. Wir bieten auch die kostenlose Software an, man kann sich nur für den Notruf anmelden. Der Notruf ist wie gesagt kostenlos, auch



die Software oder die App, das wird kostenlos zur Verfügung gestellt. Das ist eine Ansicht von unserem Telefonbuch. Sie sehen, dass wir Telefonbucheinträge vorsehen, wo man unterscheiden kann, möchte ich einen schriftsprachlichen Notruf absetzen oder einen gebärdensprachlichen. So sieht es aus auf Seiten der Dolmetscher, wir haben zu stark frequentierten Zeiten insgesamt 15 parallel arbeitende Dolmetschleitungen, alle Dolmetscher haben die Vorgabe, dass Notrufe favorisiert und sofort entgegenzunehmen werden, das hat zur Folge, dass normale Telefonate unterbrochen werden können. Oben sieht man immer das Eigenbild, ich möchte in Gebärdensprache kommunizieren, dann muss ich auch gut sichtbar sein, das große Bild ist der Gebärdensprachdolmetscher. Wenn die Verbindung steht, ruft der Dolmetscher bei der 110 an oder 112, der gehörlose Mensch sagt, was er will, entsprechend wird der Anruf durch das Routing weitergeleitet. Es kann sein, dass die Adressdaten nicht richtig hinterlegt sind. Das ist das, was die Dolmetscher vorab abfragen, dann korrigiert dass der Dolmetscher. Es kann sein, dass das dann immer noch nicht richtig ist. Und wenn wir anhand der hinterlegten Daten oder korrigierten Daten nicht in der Lage sind, den Notruf zu vermitteln, dann landet er wieder in Frankfurt, wir haben nach wie vor eine Zusammenarbeit mit der Frankfurter Feuerwehr. Hier ganz kurz zu unserer Plattform, Internet basiert. Unsere Server stehen in einem Rechenzentrum in Frankfurt, und wir sind mit dem Telefon Netz verbunden. Zusammengefasst: Wir bieten einen kostenlosen Notruf Service an für alle hörgeschädigten Menschen und ich finde es einen großen Vorteil, dass man direkte Kommunikation über die Vermittlungsdienste mit der Notrufabfragestelle hat, wir haben gehört, die Umfrage des Deutschen Gehörlosen-Bundes, 70 % würden gerne in Gebärdensprache kommunizieren. Wir können das. Rückrufe – wir hatten durchaus



Situationen, wo man Rückruf durchführen wollte. Dafür ist es wichtig, dass eine Anmeldung vorhanden ist, dass die Rückrufe durch unsere Dolmetscher vermittelt werden können. Und unser Dolmetschdienst ist kostenlos. Vielen Dank fürs Zuhören.

**Daniel Büter:** Ich sehe Fragen zu Ihrem Vortrag. Herr Korzinowski hat eine Frage, vielleicht können Sie nach vorne kommen, dann sehen die gehörlosen Menschen Sie noch einmal.

**Andreas Korzinowski:** Vielen Dank. Was ich deutlich machen wollte, Sie sind ein Regeldienst, der bei der Bundesnetzagentur registriert ist, also im gleichen Netz geschaltet. Das ermöglicht genau das, was meines Erachtens die anderen Lösung der Anbieter zweifelhaft darstellt, nämlich dass Sie den richtigen Notruf Abfrageplatz anwählen können. Haben Sie sich nicht bei den anderen Anbietern gefragt, wie sie das machen? – ja – danke.

**Sprecherwechsel:** Meine Frage ist so: Man ruft dort an, in der Zentrale. Da sind Dolmetscher, die sind qualifiziert. Sind die geschult, wie man mit Menschen in einer Notfallsituation umgeht?

**Sprecherwechsel:** Ja, die Dolmetscher sind geschult, wir haben einen großen Schwerpunkt, wir machen einmal im Jahr Dolmetscher Schulungen, Wir machen mit unseren Dolmetschern regelmäßige Notrufübungen. Eine unserer Gehörlosen Mitarbeiter macht so genannte Übungsanrufe. Wir gehen nicht bis in die Notrufabfragestelle, um die Dolmetscher zu trainieren, was sie tun müssen im Falle eines Notrufes. Eine Anmerkung möchte ich machen: Wir haben manchmal Situationen, die für die Dolmetscher nicht leicht sind. Sie wissen, wenn ein Notruf reinkommt, sind Professionalität und schnelles Handeln erforderlich. Wir haben zweimal

erlebt, dass die Notrufabfragestelle, nachdem der Notruf abgewickelt wurde, unsere Dolmetscher angerufen haben um zu sagen, der Rettungswagen ist unterwegs. Das ist gut für unsere Dolmetscher, der Notruf ist erfolgreich gewesen und es ist Rettung da. Für die Dolmetscher ein ganz sensibles Thema.

**Sprecherwechsel:** Mein Name ist Bernd Schneider, ich bin Vorsitzender des Gehörlosenverbandes und fand den Vortrag ganz toll. Ich sehe ganz viele Vorteile, aber ich sehe einen Nachteil: Die zeitliche Begrenzung. Deswegen meine Frage, was muss sich gesetzlich verändern, damit Sie es schaffen würden, einen durchgehenden Dolmetschdienst laufen zu lassen?

**Sprecherwechsel:** Ich habe es am Anfang gesagt: Wir bieten Notrufe über unsere Dienste freiwillig an. Unsere Öffnungszeiten werden festgelegt, das ist der Umfang und Versorgungsgrad eines Vermittlungsdienstes. Der ist festgelegt worden auf die Zeit von 8 bis 23:00 Uhr. Wenn es irgendwann mal so geregelt sein sollte, dass ein Vermittlungsdienst notruffähig sein muss, dann hat man 24 Stunden.

**Daniel Büter:** Gut, ich wiederhole das für die Dolmetscher, im Namen des Deutschen Gehörlosen-Bundes. Kann man sagen, die Forderungen, die wir formuliert haben und das, was Sie gesagt haben, sind ein Appell für Herrn Röske, diese für das morgige Treffen mitzunehmen.

**Sprecherwechsel:** Sie hatten gesagt, es ist kostenlos. Man muss sich eine Software runterladen, aber so ganz habe ich es noch nicht verstanden.

**Sprecherwechsel:** Der Auftrag, den wir haben, ist nicht, Notrufe entgegen zu nehmen. Das hat sich entwickelt im Rahmen des Aufbaus unseres Vermittlungsdienstes, und als wir den aufgebaut haben, war uns total klar, dass wir die Software nicht verkaufen können, die stellen wir kostenlos zur Verfügung. Am Anfang haben wir mit einer reinen PC – basierten Softwarelösung gearbeitet. Seit 2014 bieten wir auch eine App an. Die App und die PC basierte Softwarelösung bieten wir kostenlos zum Download an. Wir sehen es im Rahmen unseres Auftrages. Wir finden es ganz wichtig, dass wir die Zugänglichkeit zu unserem Dolmetschdienst gewährleisten.

**Daniel Büter:** Vielen Dank, auch an Sie ein Rotwein. Vielen Dank für Ihr Kommen und die Präsentation.



## Schlusswort von Daniel Büter

Liebe Tagungsteilnehmer und liebe Gäste! Wir kommen nun zum Ende unserer Fachtagung. Wir hoffen, dass sich Ihre Erwartungen erfüllt haben und Enttäuschungen ausblieben. Gemeinsam haben wir die Problemstellungen erarbeitet und nach Lösungen gesucht. Heute haben wir viel diskutiert und wir haben viel erfahren zur Bedarfslage und über die Problemstellung des barrierefreien Notrufs für Menschen mit Hörbehinderung. Hier gibt es verschiedene Lösungsansätze, die heute sehr vielfältig beleuchtet wurden. Unsere Erwartungen sind groß. Wir erwarten, dass sich etwas bewegt. Wir erwarten einen nationalen Aktionsplan zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention und gleichzeitig auch einen mittelfristigen Zeitplan für deren Umsetzung. Ich freue mich sehr, dass wir in einem Austausch sind und, als Essenz des heutigen Tages, dass das Problembewusstsein geschärft wurde. Ich wünsche mir, dass alle mit neuen Impulsen und Anregungen nach Hause gehen und lösungsorientierte Ideen weiter entwickelt werden. Es wird zu dieser heutigen Veranstaltung eine Dokumentation geben, die wir veröffentlichen werden, so dass sie allen Interessierten zugänglich ist. Diese Dokumentation soll die Grundlage für die weitere Arbeit an diesen Themen bilden. Mein Appell an alle hier ist, dass sich Deutschland zu einem behindertenfreundlichen Land weiter entwickelt. Wir Menschen müssen freundlicher miteinander umgehen. Behindertenfeindlichkeit darf keine Chance erhalten! Wir wollen lösungsorientiert und konstruktiv aufeinander zugehen und schauen, dass man Lösungen findet, die allen damit verbundenen Bedürfnissen Rechnung tragen. Ich bedanke mich bei Ihnen allen für das Kommen,

ich bedanke mich bei den Dolmetschern, ich danke für die Unterstützung durch den BKK Dachverband sowie bei Frau Dr. Siewerts. Beim Bundesministerium für Arbeit und Soziales möchte ich mich speziell bei Herrn Morten und bei Frau Oestreich bedanken und ich bitte Sie beide auf die Bühne. Einen besonders herzlichen Dank an Sie beide, dass Sie den Raum zur Verfügung gestellt haben, dass die Kommunikation im Vorfeld so reibungslos funktioniert hat. Das hat uns sehr geholfen. Ich habe für Sie beide eine Flasche Wein mitgebracht und möchte mich auf diesem Weg bei Ihnen bedanken. Und wenn Sie mögen, dürfen Sie noch einen Satz als Schlusswort sagen.

**Kai Morten:** Vielen Dank, viele Worte möchte ich gar nicht mehr loswerden. Wir haben das von unserem Haus und unserer Fachabteilung aus sehr gern unterstützt. Wir unterstützen auch das Anliegen, dass gehörlose Menschen Zugang zum Notruf bekommen. In der hier diskutierten Form sind viele Fragen aufgetaucht, aber auch viele Argumente ausgetauscht worden. Wir unterstützen natürlich auch unsere Kollegen der anderen Ressorts und der Länder, die für die Materie verantwortlich sind und bringen uns aus der sozial- und behindertenpolitischen Sicht mit ein. Ich möchte mich auch für das zahlreiche Kommen bei Ihnen bedanken!

**Daniel Büter:** Nochmals Danke an Sie. Danke an die Referenten, Herrn Schneider, Herrn Korzinowski, Herrn Röske, Herrn Bachmann. Ich beende hiermit die Fachtagung.





# 1. Fragebogen „barrierefreie Notrufe – Ihre bisherigen Erfahrungen“

Der Deutsche Gehörlosen-Bund e.V. sichert Ihnen einen vertraulichen Umgang mit Ihren Daten zu. Keine personenbezogenen Daten werden veröffentlicht. Die Namen und Kontaktdaten werden nur für die Rücksprache verwendet. Die Namen und Kontaktdaten könnten Sie freiwillig ausfüllen oder auch nicht angeben, dann ist dies als eine anonyme Meldung. Wenn Sie mehrere Notfälle erlebt haben und zu jedem Notfall hier schreiben möchten, dann füllen Sie zu jedem Notfall einen Fragebogen aus. Mehrere ausgefüllte Fragebögen sind möglich, da jeder Notfall anders ist.

**Bitte ausfüllen, ankreuzen, Zutreffendes unterstreichen, auch mehrfach**

.....  
(Name) (Vorname) (Faxnummer oder E-Mail-Adresse)

.....  
(Wohnort) (Bundesland) (Alter) männlich / weiblich

gehörlos / ertaubt / schwerhörig / taubblind / hörend / mehrfachbehindert / körperbehindert

Betroffene / Angehörige / Augenzeugen / Zeugen

## 1) Wie oft haben Sie in Ihrem gesamten Leben den Notfall erlebt?

1 Mal / 2 Mal / 3 Mal / 4 Mal / 5 Mal / 6 Mal / 7 Mal / 8 Mal / 9 Mal / weiß nicht mehr / ungefähr:

## 2) Wo hatten Sie den Notfall erlebt?

in der Wohnung/ im Haus / auf der Straße / in der Firma / sonstiges – wo? .....

## 3) An welchem Wochentag hatten Sie den Notfall?

Montag / Dienstag / Mittwoch / Donnerstag / Freitag / Sonnabend / Sonntag

## 4) Um welcher Uhrzeit hatten Sie den Notfall?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 Uhr

## 5) Wie haben Sie den Notruf abgesetzt?

Notfall-Telefax / Nothilfe-SMS / Tess-Relaydienste / Hilfe eines Hörenden / Notruf-App – welche:

## 6) Wie viele Minuten brauchen Sie, um den Notruf abzuschicken?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 20 25 30 35 40 45 50 60 Minuten oder mehr:

## 7) Wie viele Minuten dauert es, bis die Hilfe da ist? (Erste Hilfe, Feuerwehr, Polizei)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 20 25 30 35 40 45 50 60 Minuten oder mehr:

## 8) Die Hilfe kam später an. Welche Probleme bekamen Sie dadurch?

Nein  Ja – Wenn ja, welche: bitte hier kurz schreiben

## 2. Fragebogen „barrierefreie Notrufe – Ihre Wünsche und Bedürfnisse“



Der Deutsche Gehörlosen-Bund e.V. sichert Ihnen einen vertraulichen Umgang mit Ihren Daten zu. Keine personenbezogenen Daten werden veröffentlicht. Die Namen und Kontaktdaten werden nur für die Rücksprache verwendet. Die Namen und Kontaktdaten könnten Sie freiwillig ausfüllen oder auch nicht angeben, dann ist dies als eine anonyme Meldung. Hier helfen Sie uns, die wirklichen Bedürfnisse von hörbehinderten Menschen herauszufinden.

**Bitte ausfüllen, ankreuzen, Zutreffendes unterstreichen, auch mehrfach**

.....  
(Name) (Vorname) (Faxnummer oder E-Mail-Adresse)

.....  
(Wohnort) (Bundesland) (Alter) männlich / weiblich  
gehörlos / ertaubt / schwerhörig / taubblind / hörend / mehrfachbehindert / körperbehindert  
Betroffene / Angehörige / Augenzeugen / Zeugen

### 1) Benutzen Sie jetzt noch ein Faxgerät?

Ja  Nein

### 2) Sind Sie mit dem Notfall-Faxformular zufrieden?

Ja  Teils/Teils  Nein meine Kritik: .....

### 3) Benutzen Sie ein Handy?

Ja Wenn ja, welche Handyhersteller: .....  Nein Wenn nein, warum:

### 4) Nutzen Sie eine Notruf-App?

Ja Wenn ja, welche Notruf-App: .....  Nein Wenn nein, warum:

### 5) Sind Sie mit der Notruf-App zufrieden?

Ja  Teils/Teils  Nein meine Kritik: .....

### 6) Was möchten Sie gerne, wenn Sie einen Notruf absetzen möchten?

Notfall-Telefax / Nothilfe-SMS / Tess-Relaydienste / Hilfe eines Hörenden / Notruf-App – welche:

### 7) Wollen Sie, dass Sie den Notruf in Deutscher Gebärdensprache absetzen könnten?

Ja  Nein mein Anliegen: .....

**Hier frei für Ihre Anregungen, Vorschläge, Kritiken:**

Anmerkung: Aus zeitlichen Gründen und durch begrenzte Kapazitäten konnten wir nur die Ergebnisse der Online Umfrage und nicht die gedruckte Version auswerten.

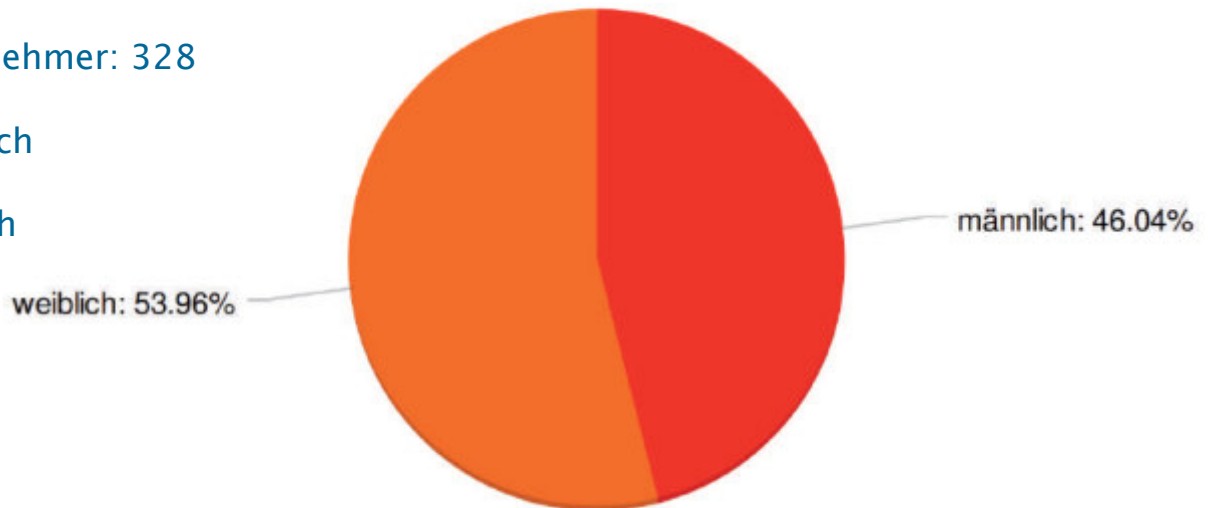
## 1. Fragebogen „barrierefreie Notrufe – Ihre bisherigen Erfahrungen“

### 2. Sind Sie ...?

Anzahl Teilnehmer: 328

151: männlich

177: weiblich



### 3. Sind Sie ...?

Anzahl Teilnehmer: 322

263: gehörlos

10: ertaubt

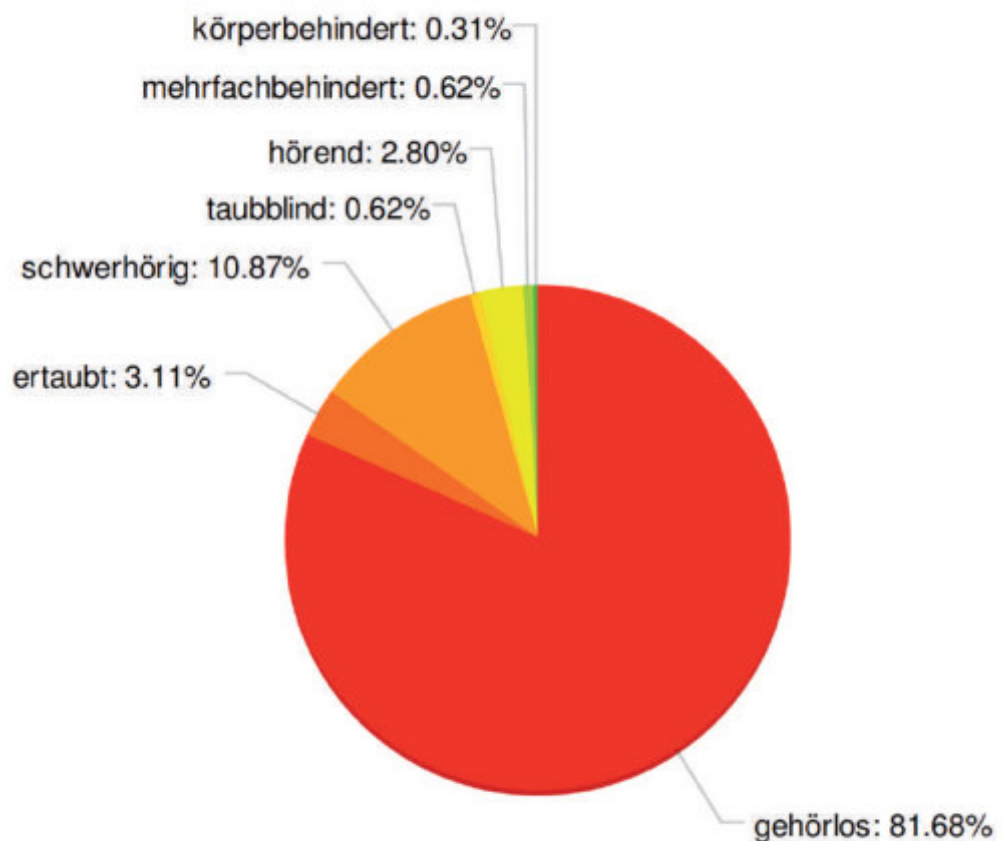
35: schwerhörig

2: taubblind

9 : hörend

2: mehrfachbehindert

1: körperbehindert





## 4. Sind Sie ...?

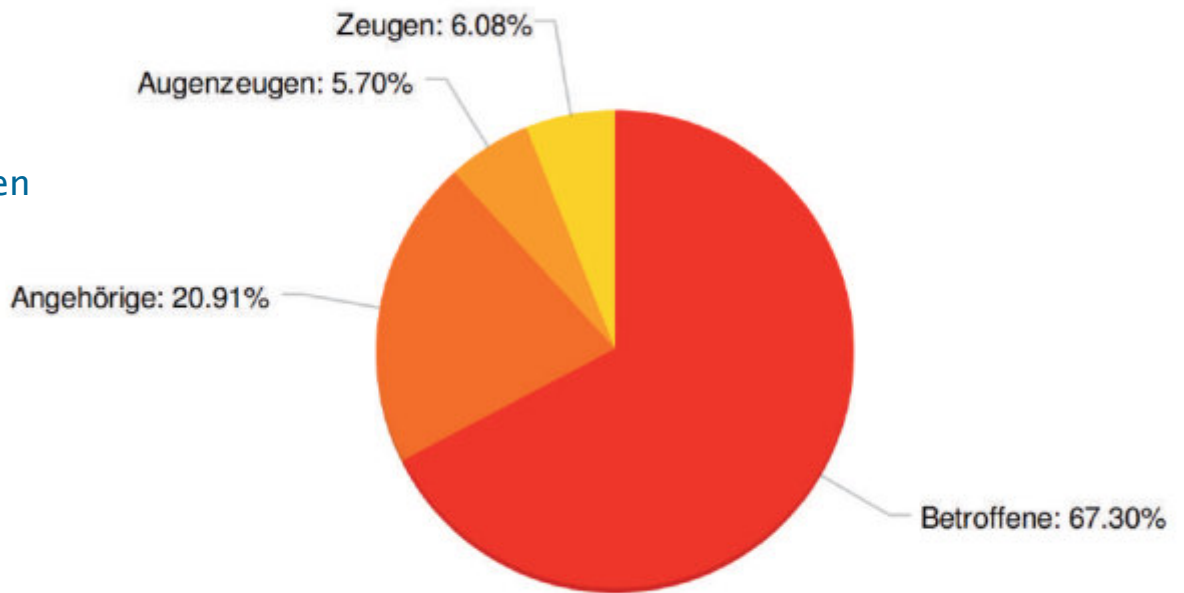
Anzahl Teilnehmer: 263

177: Betroffene

55: Angehörige

15: Augenzeugen

16: Zeugen



## 5. Wie oft haben Sie in Ihrem gesamten Leben den Notfall erlebt?

Anzahl Teilnehmer: 288

55: 1 Mal

41: 2 Mal

29: 3 Mal

14: 4 Mal

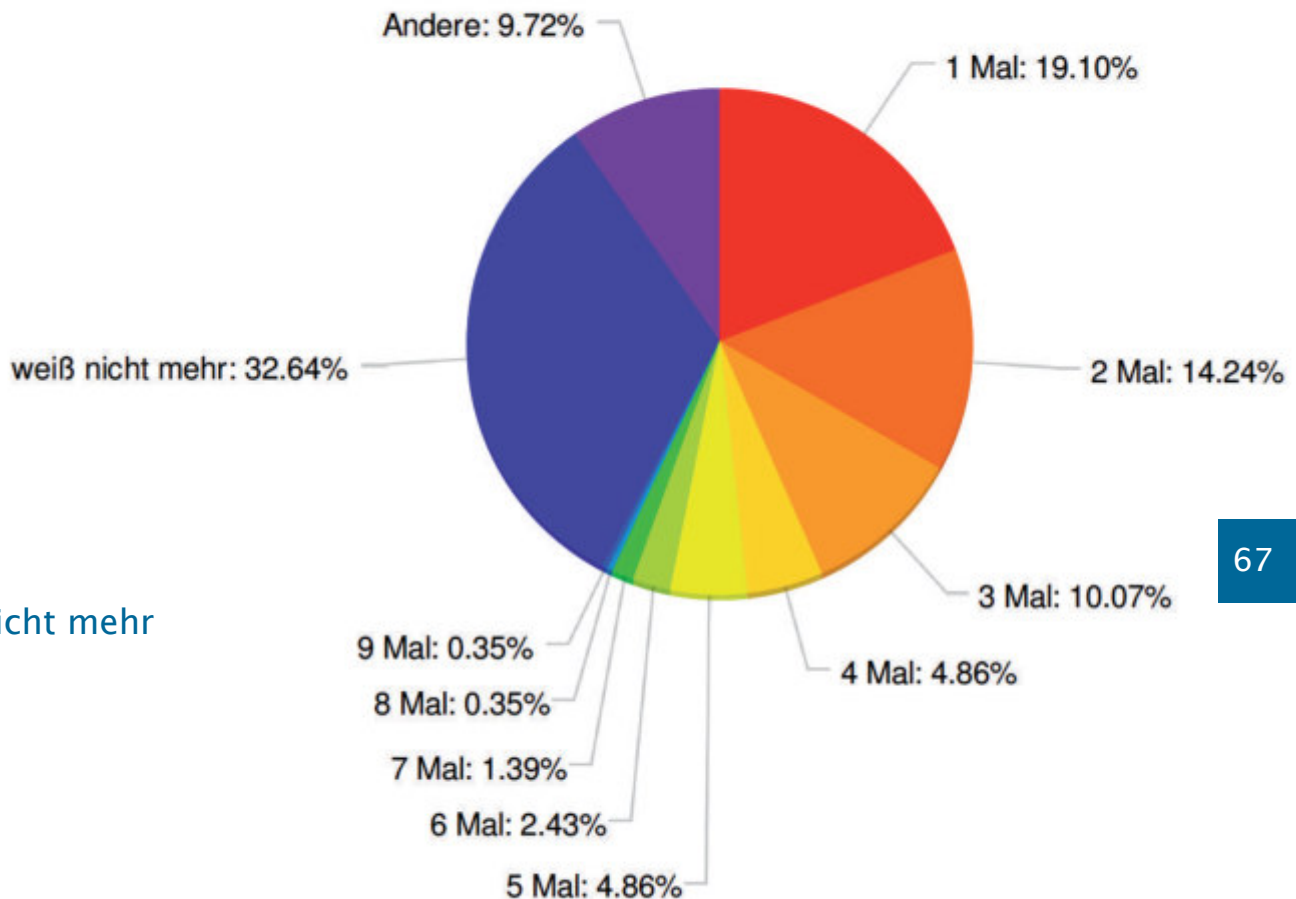
7: 6 Mal

4: 8 Mal

1: 9 Mal

94: weiß nicht mehr

28: andere

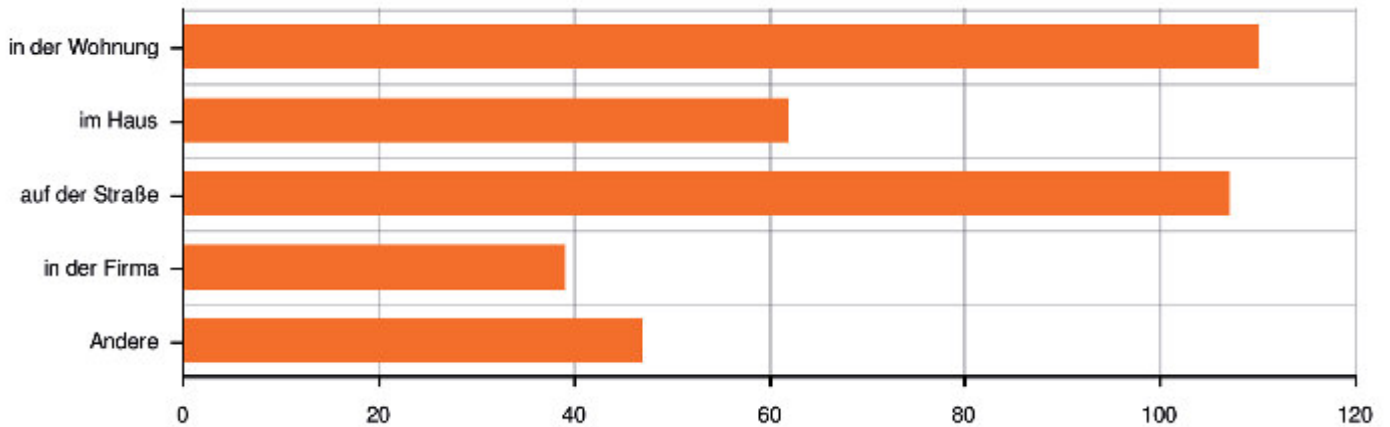


## 6. Wo hatten Sie den Notfall erlebt?

Anzahl Teilnehmer: 250

110: in der Wohnung | 62: Haus | 107: auf der Straße

39: in der Firma | 47: Andere

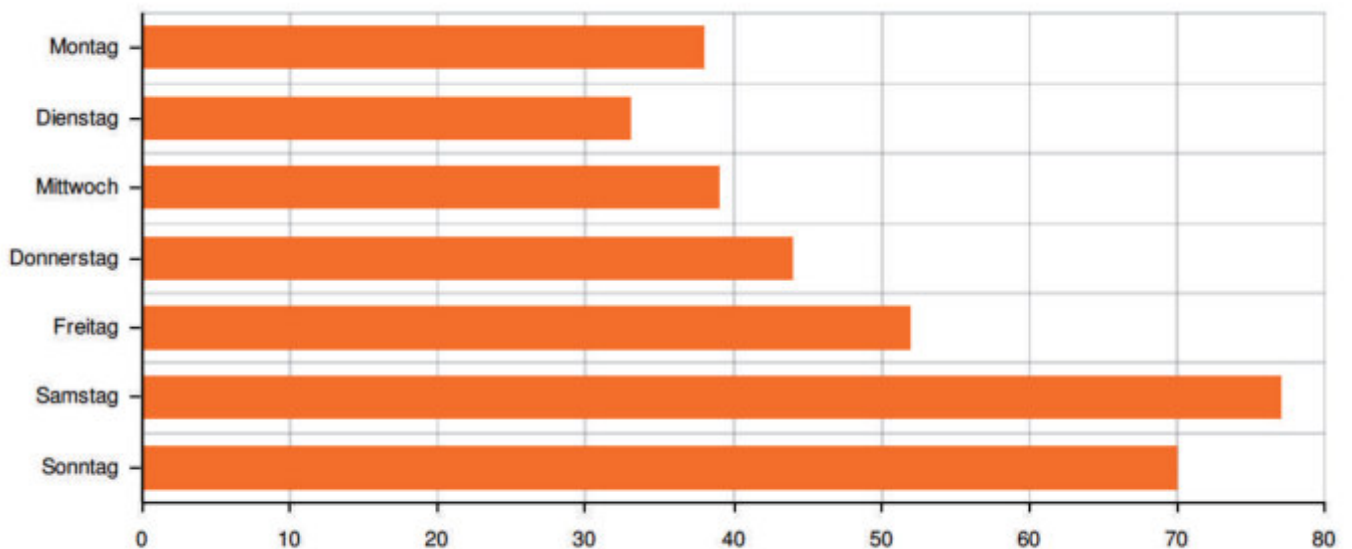


## 7. An welchem Wochentag hatten Sie den Notfall?

Anzahl Teilnehmer: 192

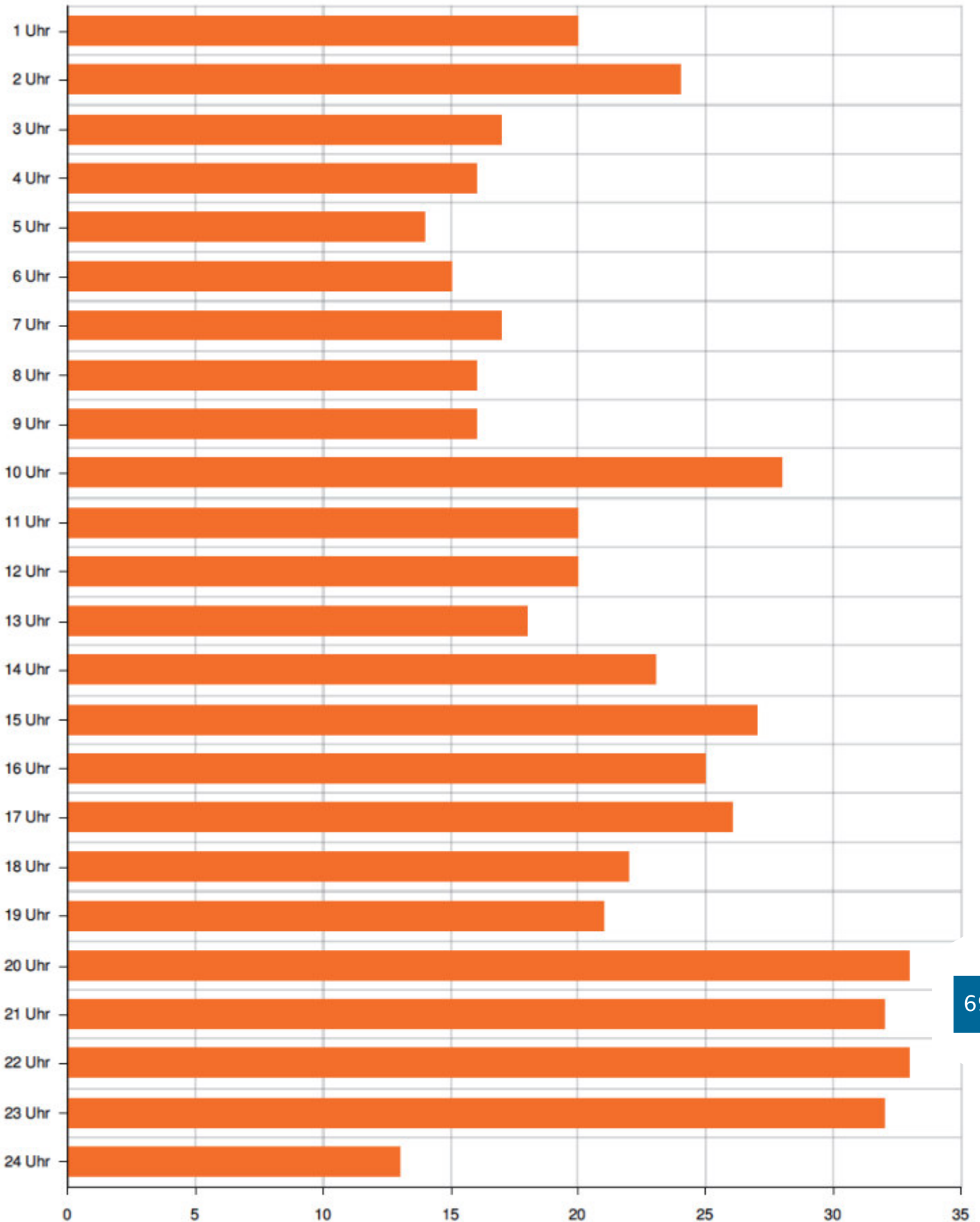
38: Montag | 33: Dienstag | 39: Mittwoch | 44: Donnerstag

52: Freitag | 77: Samstag | 70: Sonntag



## 8. An welcher Uhrzeit hatten Sie den Notfall?

Anzahl Teilnehmer: 204

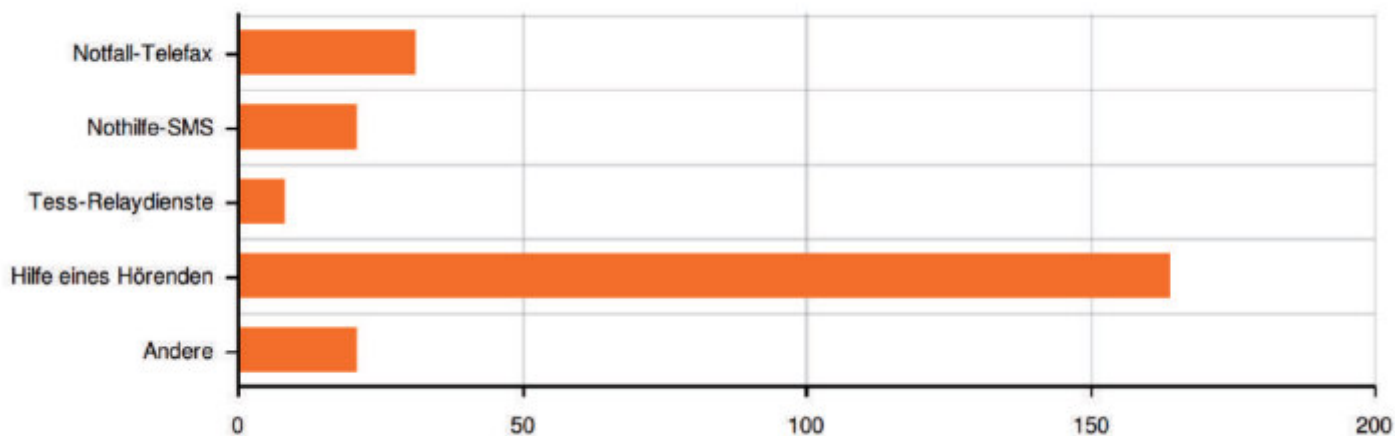




## 9. Wie haben Sie den Notruf abgesetzt?

Anzahl Teilnehmer: 215

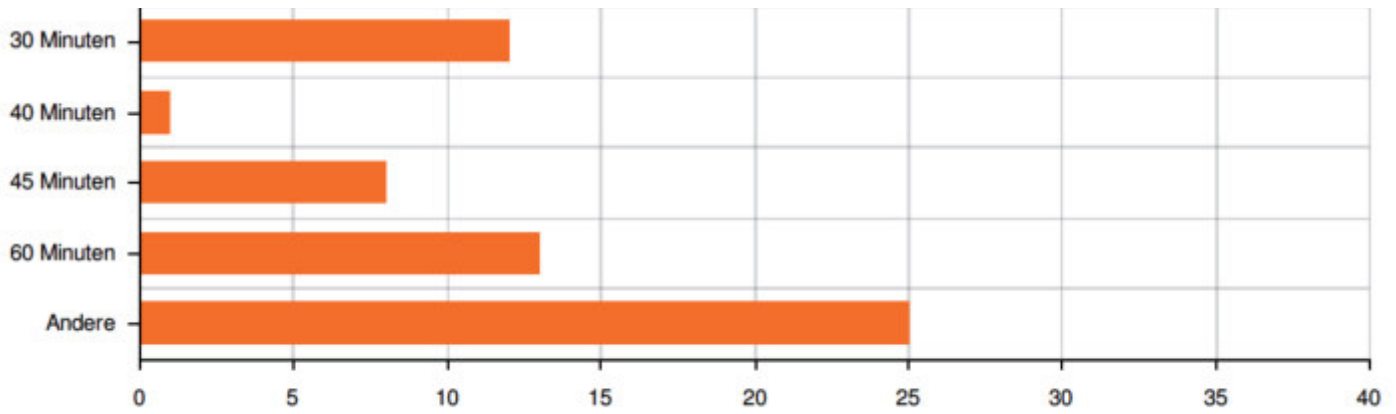
31: Notfall-Telefax | 21: Nothilfe-SMS | 8: Tess-Relaydienste  
164: Hilfe eines Hörenden | 21: Andere



## 10. Wie viele Minuten brauchen Sie, um den Notruf abzuschicken?

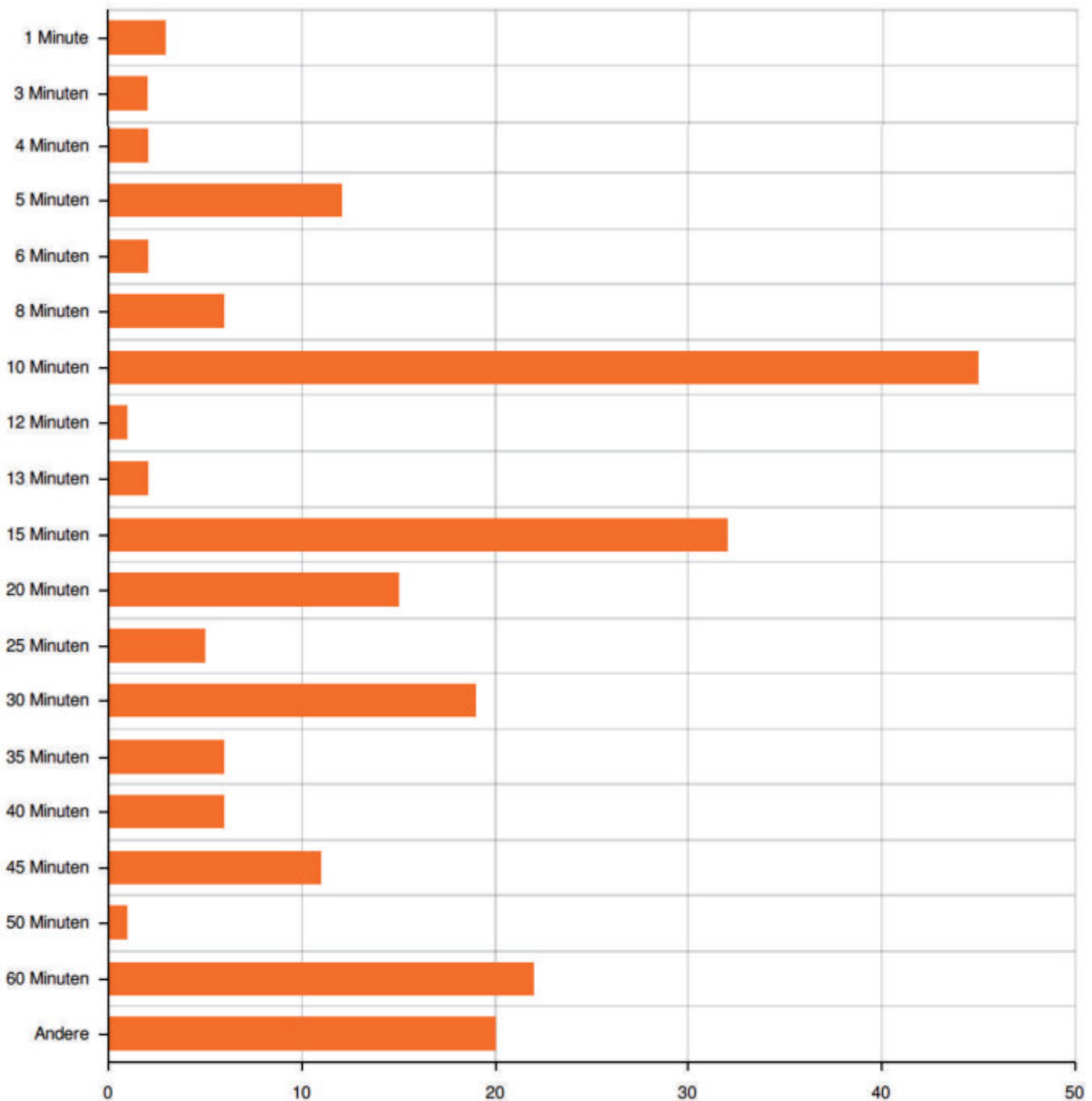
Anzahl Teilnehmer: 184





## 11. Wie viele Minuten dauert es, bis die Hilfe da ist? (Erste Hilfe, Feuerwehr, Polizei?)

Anzahl Teilnehmer: 177



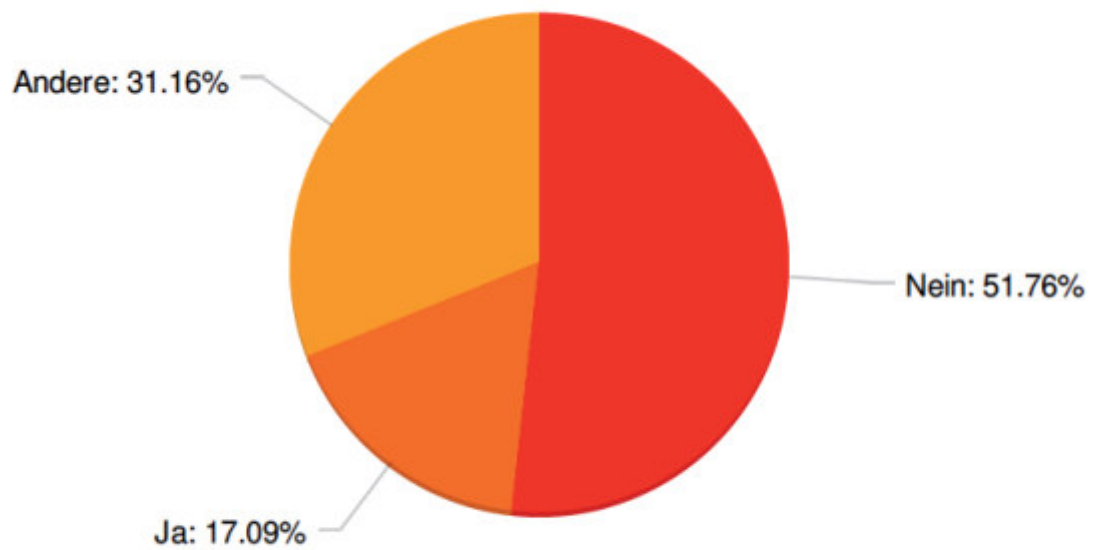
## 12. Die Hilfe kam später an. Welche Probleme bekamen Sie dadurch?

Anzahl Teilnehmer: 199

103: Nein

34: Ja

62: Andere



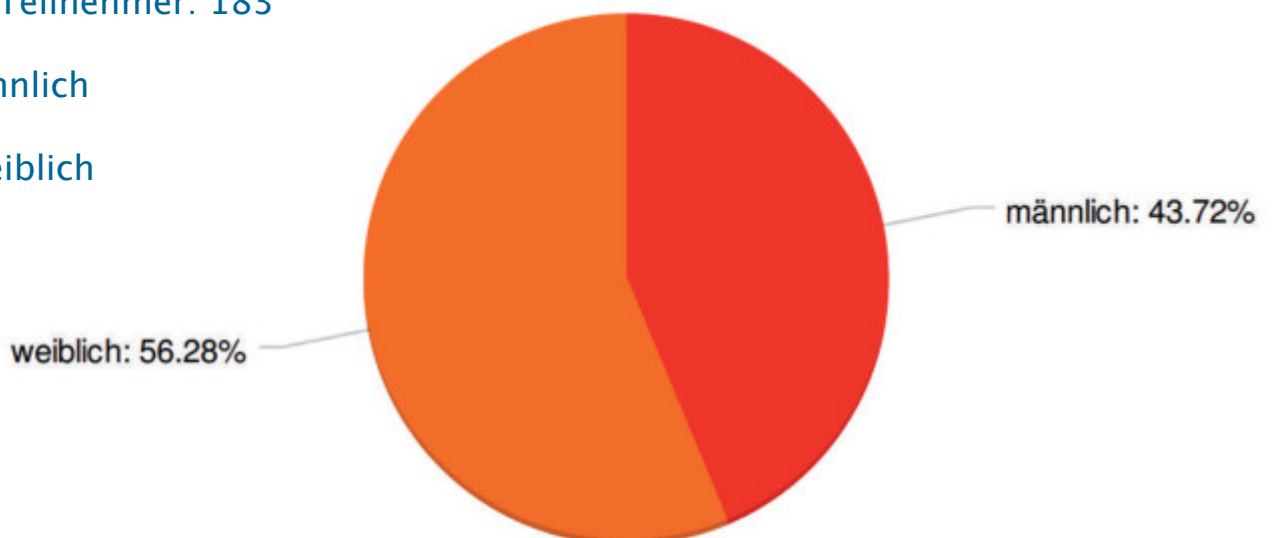
## 2. Fragebogen „barrierefreie Notrufe – Ihre Wünsche und Bedürfnisse“

### 2. Sind Sie ...?

Anzahl Teilnehmer: 183

80: männlich

103: weiblich





## 3. Sind Sie ...?

Anzahl Teilnehmer: 182

145: gehörlos

8: ertaubt

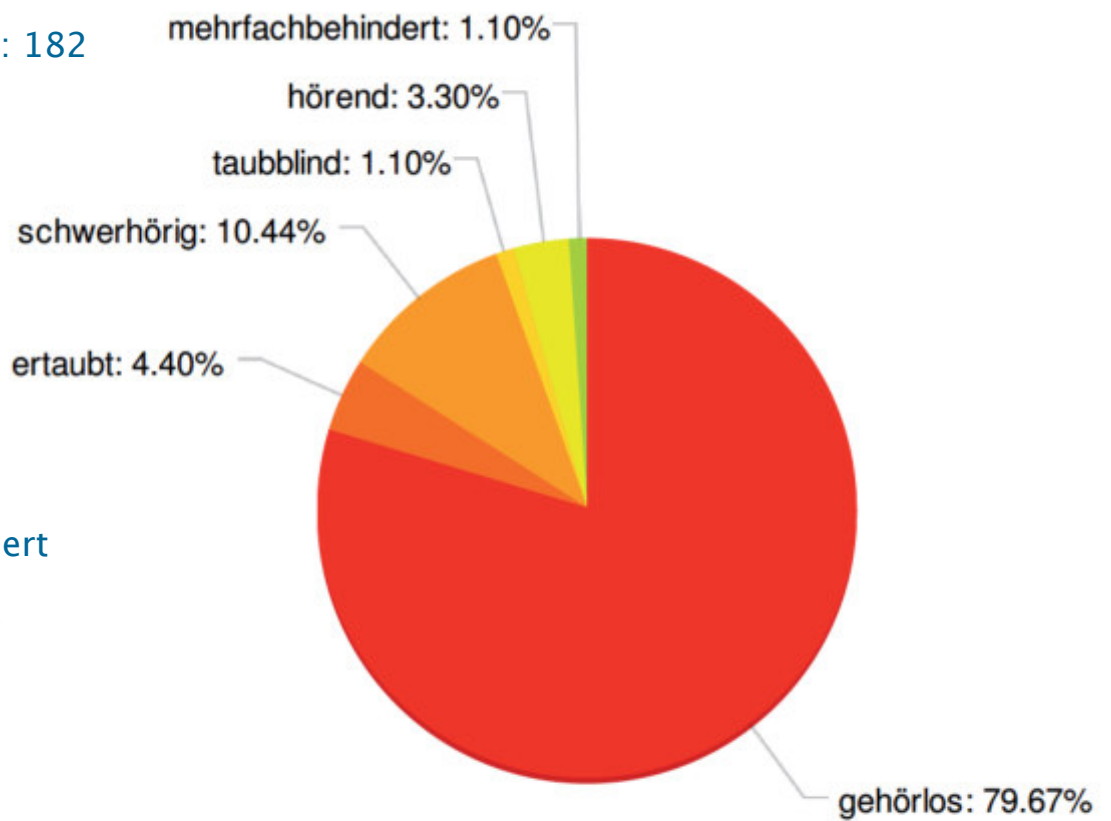
19: schwerhörig

2: taubblind

6: hörend

2: mehrfachbehindert

0: körperbehindert



## 4. Sind Sie ...?

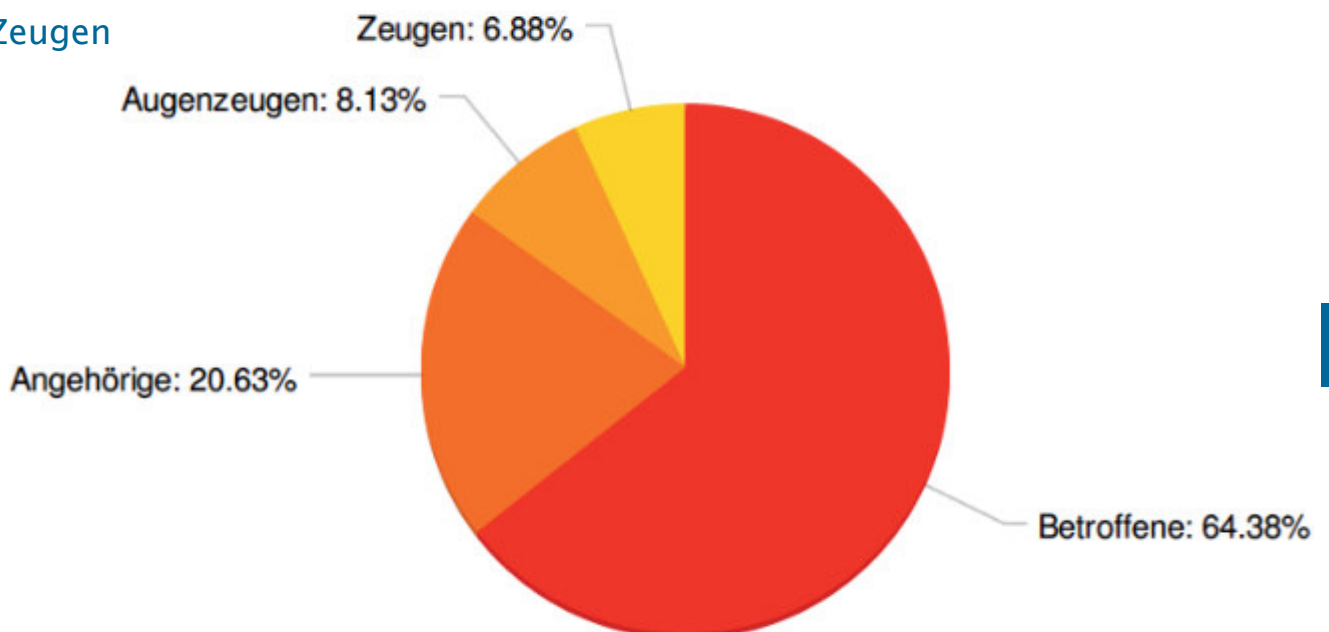
Anzahl Teilnehmer: 160

103: Betroffene

33: Angehörige

13: Augenzeugen

11: Zeugen

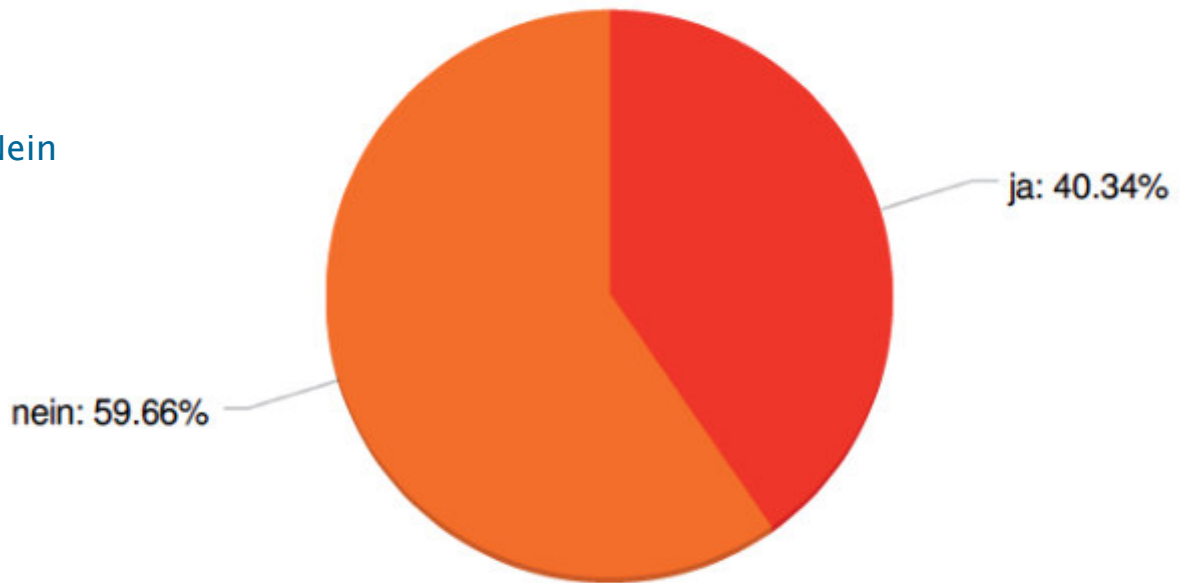


## 5. Benutzen Sie jetzt noch ein Faxgerät?

Anzahl Teilnehmer: 176

71: Ja

105: Nein



## 6. Sind Sie mit dem Notfall-Faxformular zufrieden?

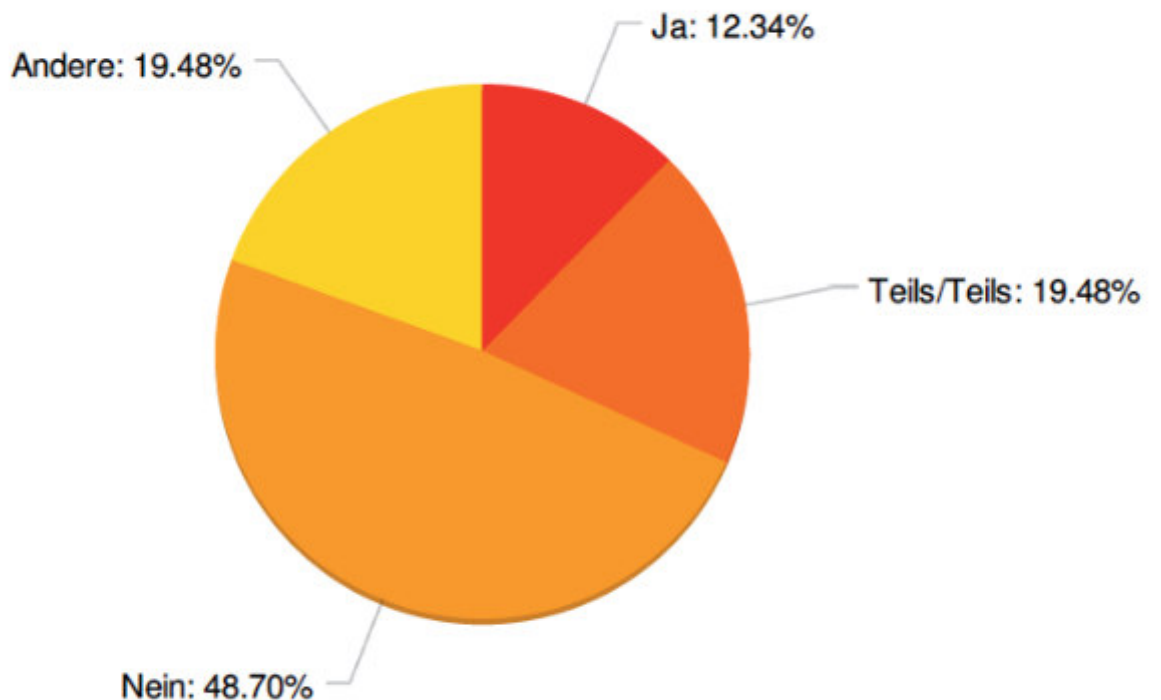
Anzahl Teilnehmer: 154

19: Ja

30: Teils/ Teils

75: Nein

30: Andere



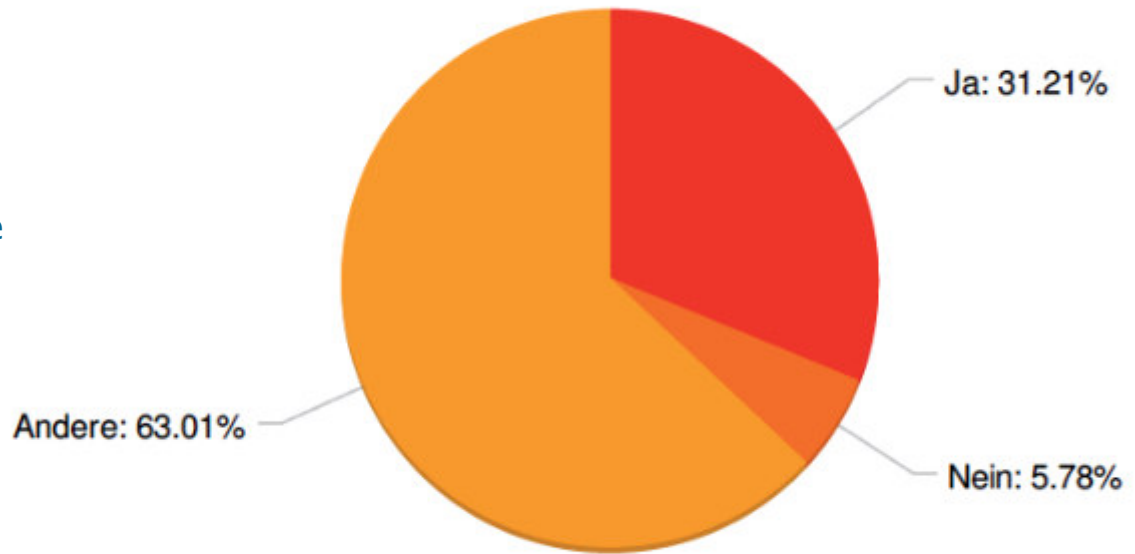
## 7. Benutzen Sie ein Handy?

Anzahl Teilnehmer: 173

54: Ja

10: Nein

109: Andere



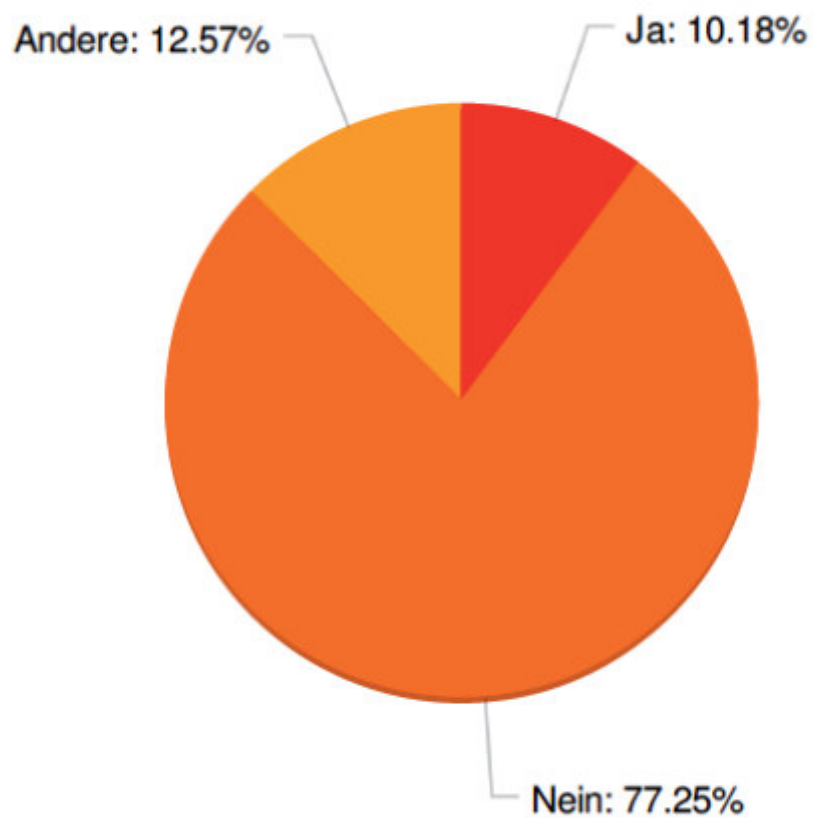
## 8. Nutzen Sie eine Notruf-App?

Anzahl Teilnehmer: 167

17: Ja

129: Nein

21: Andere





## 9. Sind Sie mit der Notruf-App zufrieden?

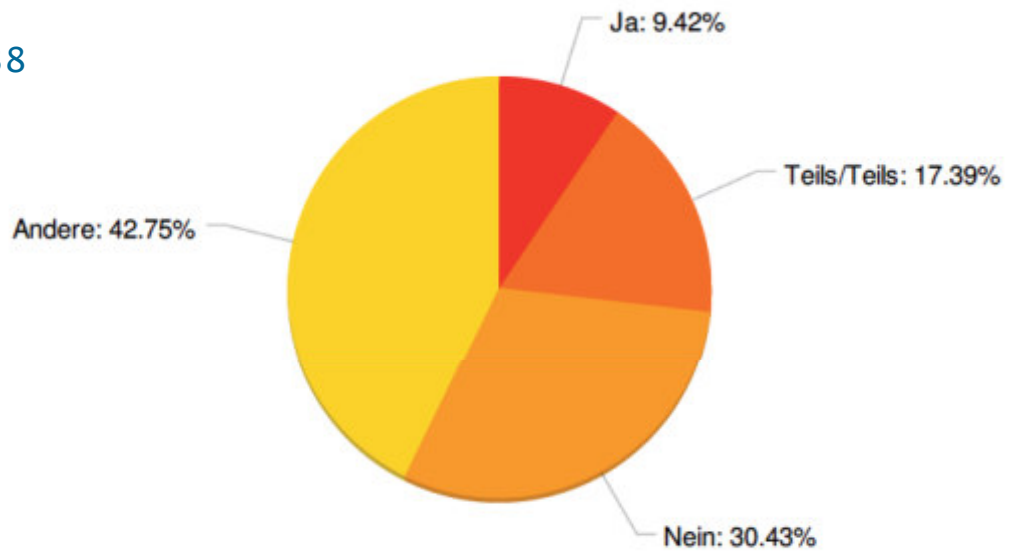
Anzahl Teilnehmer: 138

13: Ja

24: Teils/ Teils

42: Nein

59: Andere

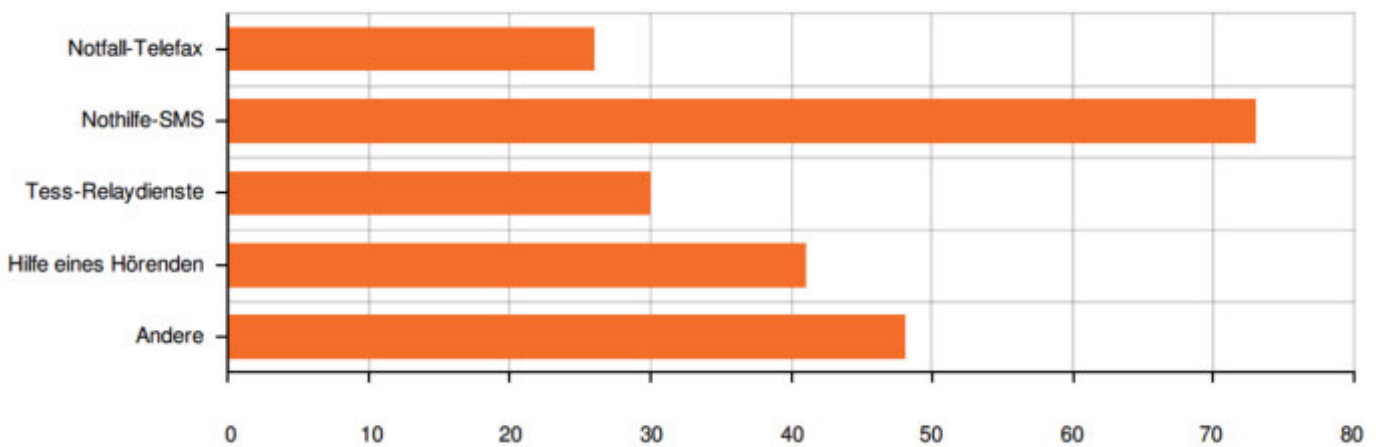


## 10. Was möchten Sie gerne, wenn Sie einen Notruf absetzen möchten?

Anzahl Teilnehmer: 146

26: Notfall-Telefax | 73: Nothilfe-SMS | 30: Tess-Relaydienste

41: Hilfe eines Hörenden | 48: Andere



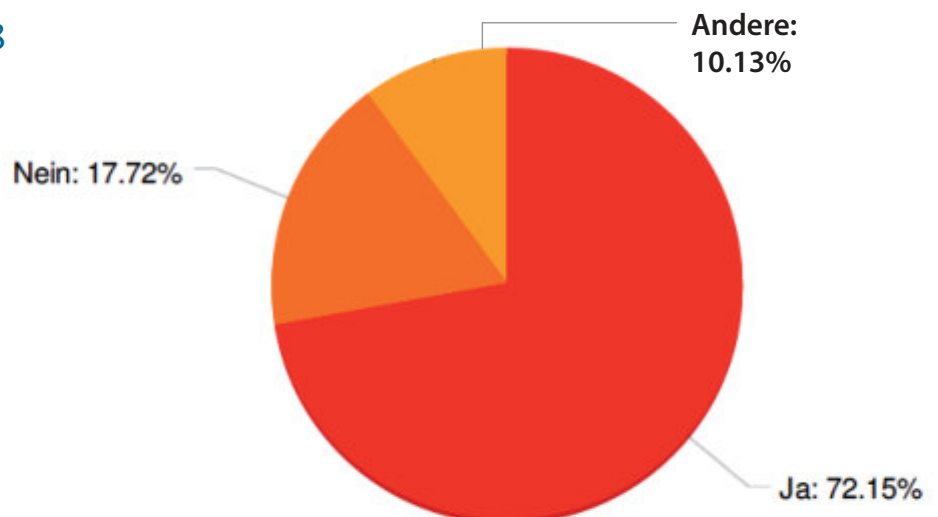
## 11. Wollen sie, dass Sie den Notruf in Deutscher Gebärdensprache absetzen könnten?

Anzahl Teilnehmer: 158

114: Ja

28: Nein

16: Andere



**Teilnehmerliste für die Fachtagung „Barrierefreier Notruf“ am 29.11.2016**

Frederike	Albers	Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe
Wolfgang	Bachmann	Deutscher Gehörlosen-Bund e.V.
Hedieh Shafae	Bajestani	
Dr. Andreas	Beckmann	Visisoft OHG
Dr. Susanne	Behrend	Zentraldienst der Polizei Brandenburg
Ingo	Berger	Landesverband der Gehörlosen Sachsen e.V.
Holger	Bredehorst	Mein Notruf GmbH
Corinna	Brenner	
Frank	Brinkschröder	
Sabine	Broweleit	Tess - Sign & Script – Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH
Dr. Carola	Brückner	Bundesministerium Arbeit und Soziales
Christopher	Buhr	
Guido	Bürschgens	Landeshauptstadt Düsseldorf Feuerwehr, Rettungsdienst und Bevölkerungsschutz
Dr. Wolfgang	Busse	Der Paritätische Gesamtverband e.V.
Annika	Bußmann	Bundesverband der GebärdensprachdolmetscherInnen Deutschlands e.V.
Daniel	Büter	Deutscher Gehörlosen-Bund e.V.
Thomas	Dinges	Bundesministerium Arbeit und Soziales
Katja	Fischer	taube Gebärdensprachdolmetscherin
Jörg	Fritsch	Expertengruppe Notruf (EGN)
Anne-Madlen	Gallert	Sehen statt Hören
Robert	Geich	Landeshauptstadt Düsseldorf Feuerwehr, Rettungsdienst und Bevölkerungsschutz
Prof. Dr. Ulrich	Hase	Deutsche Gesellschaft der Hörgeschädigten - Selbsthilfe und Fachverbände e.V.
Antje	Hebst	Gehörlosen Landesverband Mecklenburg-Vorpommern e.V.
Steffen	Helbing	Landesverband der Gehörlosen Brandenburg e.V.
Dr. Jutta	Helmerichs	Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe
Ludwig	Herb	Deutscher Gehörlosen-Bund e.V.
Hubert	Hüppe	CDU
Andreas	Kammerbauer	Deutscher Schwerhörigenbund e.V.
Ralf	Karabas	InstantHelp
Babette	Kemnitz-Hille	Schriftdolmetscherin
Annette	Kemnitz-Zimmermann	Schriftdolmetscherin
Maik	Klein	Expertengruppe Notruf (EGN)
Thomas	Knoch	Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe



Thomas	Kolbenschlag	Landesverband der Gehörlosen Baden-Württemberg e.V.
Andreas	Korzinowski	Niedersächsisches Ministerium für Inneres und Sport
Michael	Kreuzer	Tess - Sign & Script – Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH
Dr. Okan	Kubus	Tess - Sign & Script – Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH
Wilfried	Lange	Bundesnetzagentur
Ralf	Lauschke	Der Polizeipräsident in Berlin
Ellenor	Lehmann	Landesverband der Gehörlosen Thüringen e.V.
Lisa	Leonhardt	Deutscher Gehörlosen-Bund e.V.
Ute	Lietz	Gehörlosengemeinschaft Sachsen-Anhalt e.V.
Reiko	Lühe	Gehörlosengemeinschaft Sachsen-Anhalt e.V.
Constanze	Mahr	
Andreas	Markmüller	Bayerisches Rotes Kreuz
Daniel	Meixner	Gebärdensprachdolmetscher
Steffi	Merl	Gehörlosengemeinschaft Sachsen-Anhalt e.V.
Pauline	Meyer-Beer	Bundesverband der GebärdensprachdolmetscherInnen Deutschlands e.V.
Kai	Morten	Bundesministerium Arbeit und Soziales
Andreas	Muchow	App-Sec-Network UG
Moritz	Naatz	InstantHelp
Gisela	Neuling	Gehörlosengemeinschaft Sachsen-Anhalt e.V.
Sven	Niklas	Bundesfachstelle Barrierefreiheit
Stefanie	Oestreich	Bundesministerium Arbeit und Soziales
Jens	Ostmann	Senatsverwaltung für Inneres und Sport, Abteilung Öffentliche Sicherheit
Carola	Otto	Gebärdensprachdolmetscherin
Frankie	Picron	European Union of the Deaf
Julia	Probst	Gehörlosenverband Hamburg e.V.
Warthane	Puvanarajah	Deutsches Institut für Menschenrechte
Ralph	Raule	Gehörlosenverband Hamburg e.V.
Annika	Reusch	Gebärdensprachdolmetscherin
Janine	Rieger	Gebärdensprachdolmetscherin
Dominik	Röske	Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
Lothar	Röwer	Mein Notruf GmbH
Georg	Röwer	Mein Notruf GmbH
Corinna	Rüffer	Behindertenpolitische Sprecherin der Fraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN



Claudia	Schedlich	Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe
Dr. Rolf	Schmachtenberg	Bundesministerium Arbeit und Soziales
Dr. Jürgen	Schneider	Landesbeauftragter für Menschen mit Behinderung des Landes Berlin
Bernd	Schneider	Landesverband Bayern der Gehörlosen e.V.
Carsten	Schneider	Deutscher Städtetag und Deutscher Feuerwehrverband e.V.
Uwe	Schönefeld	Landesverband der Gehörlosen Brandenburg e.V.
Hans-Hermann	Schulz	Gehörlosen-Verband Schleswig-Holstein e.V.
Marietta	Schumacher	Deutscher Gehörlosen-Bund e.V.
Sandra	Schwark	Bundesverband der GebärdensprachdolmetscherInnen Deutschlands e.V.
Benedikt J.	Sequeira Gerardo	taube Gebärdensprachdolmetscher
Dr. Dagmar	Siewerts	BBK Dachverband e.V.
Daniela	Sommerfedt	Gehörlosen-Verband Schleswig-Holstein e.V.
Melanie	Stampaert	Deutsche Gehörlosen-Jugend e.V.
Jonas	Straumann	hearZONE
Marco	Strauß	Gehörlosengemeinschaft Sachsen-Anhalt e.V.
Kurt	Stübiger	Landesverband der Gehörlosen Rheinland-Pfalz e.V.
Josef	Stupp	Technische Hochschule Köln
Carola	Szymanowicz	
Helmut	Vogel	Deutscher Gehörlosen-Bund e.V.
Gerhard Kramarz	von Kohout	Deutsche Telekom AG
Hubert	Weber	Polizeipräsidium Schwaben Nord
Marc	Weigt	Life InSight
Wolfgang	Weinem	Bundeskriminalamt
Renate	Welter	Deutscher Schwerhörigenbund e.V.
Martin	Wewer	Ministerium für Inneres und Kommunales NRW, Expertengruppe Notrufe
Sabine	Wimmer	Landesverband der Gehörlosen Thüringen e.V.
Jörg	Winkler	Landesverband Hamburg für Schwerhörige und Spätererhörtaube im DSB e.V.
Dennys	Wormsdorf	Ministerium für Inneres und Bundesangelegenheiten des Landes Schleswig-Holstein
Stefan	Wüst	Ingenieurbüro
Elias	Zander	Deutscher Gehörlosen-Bund e.V.
Thomas	Zander	Sehen statt Hören
Wille Felix	Zante	Deutsche Gehörlosenzeitung
Astrid	Zielske	Gehörlosen Landesverband Mecklenburg-Vorpommern e.V.

