



# HESSISCHER LANDTAG

04. 06. 2021

## Kleine Anfrage

**Stefan Müller (Heidenrod) (Freie Demokraten) vom 09.04.2021**

**Notruf-App**

**und**

**Antwort**

**Minister des Innern und für Sport**

### **Vorbemerkung Fragesteller:**

Seit Jahren gibt es Pläne für die Implementierung eines länderübergreifenden Notrufsystems in Form einer "App", die das Ziel der barrierefreien Erreichbarkeit der Einsatzleitstellen von Feuerwehr und Polizei hat. Geplant und gefördert wird die App bereits seit 2017 federführend vom Bundeswirtschaftsministerium (BMWi). Sie ist Teil der Strategie „Intelligente Vernetzung“. Im April 2019 hat die Innenministerkonferenz (IMK) die Einführung eines bundesweiten Notruf-App-Systems beschlossen. Laut Medienberichterstattung soll ab April dieses Jahres die bundesweite Notruf-App „nora“ verfügbar sein, die durch das Innenministerium in NRW („länderoffene AG Notruf-App-System“) entwickelt und seit Januar 2021 getestet wurde.

Diese App soll jedermann zur Verfügung stehen und so eine zusätzliche Anlaufstelle zum Absetzen von Notrufen schaffen. Konkret soll es sich dabei um eine App für mobile Endgeräte handeln, die es den Bürgerinnen und Bürgern ermöglichen soll, direkt einen Notruf abzusetzen, ohne einen herkömmlichen Sprachanruf tätigen zu müssen. Die App soll den Notruf direkt vom Smartphone oder Tablet an die örtlich zuständige Integrierte Leitstelle (ILS) von Polizei und Feuerwehr senden, den Standort der meldenden Person erfassen und ebenfalls an die ILS übermitteln. Daneben soll es möglich sein, mit der Notruf-App Bilder und Videos vom Ort des Ereignisses zu versenden. Die Kommunikation mit der Leitstelle soll dann mit Hilfe eines Chats erfolgen, sodass auch in Situationen schnell und unauffällig Hilfe organisiert werden könnte, in denen man mit einem Sprachanruf unerwünschte Aufmerksamkeit erregen würde. Außerdem soll diese Chat-Funktion für Barrierefreiheit sorgen, da sie den Notruf für Menschen mit Hör- und Sprachbehinderungen erleichtert.

### **Vorbemerkung Minister des Innern und für Sport:**

Menschen mit Hör- und Sprachbehinderungen ist auf Grundlage der Richtlinie EU 2018/1972 (288) sowie der UN Behindertenrechtskonvention ein möglichst gleichwertiger Zugang zu Notrufdiensten 110 und 112 zu ermöglichen. Bisher stehen dafür lediglich das Notruf-Fax und der TESS-Relay-Dienst (gedolmetschtes Telefonat, gedolmetschter Chat, Videokonferenz, ...) zur Verfügung.

Gemäß Beschluss der Innenministerkonferenz (IMK) vom 25. April 2019, Az.: VI C 6.4, wurde die Notwendigkeit der Einführung einer bundesweit einheitlichen (Chat-basierten) Notruf-App anerkannt und eine gemeinsame und einheitliche Vorgehensweise für die über 400 polizeilichen und nichtpolizeilichen Notrufabfragestellen in den 16 Ländern beschlossen. Die Notruf-App Nora wird auf Grundlage einer Ländervereinbarung aller Bundesländer mit dem Ziel des gemeinschaftlichen Aufbaus und Betrieb sowie der Pflege und Weiterentwicklung des Systems betrieben. Das Bundesland Nordrhein-Westfalen gewährleistet als Geschäfts- und Koordinierungsstelle Notruf-App-System den ordnungsgemäßen und wirtschaftlichen Betrieb des Systems.

Darüber hinaus können Bürgerinnen und Bürger mit der Warn- und Informations-App der hessischen Landesregierung, hessenWARN, bereits jetzt einen georeferenzierten Notruf tätigen. Dies kann auch über ein Widget geschehen, ohne dass die App geöffnet werden muss. Dadurch ist es den hessischen Leitstellen bereits seit November 2019 möglich, in Not befindliche Personen, welche ihren Aufenthaltsort nicht kennen, zu lokalisieren und ihnen schnellstmöglich Hilfe zukommen zu lassen.

Außerhalb der hessischen Landesgrenzen wird hessenWARN-Nutzern ebenfalls der aktuelle Aufenthaltsort angezeigt, sodass dieser der zuständigen Leitstelle während des Telefonates mitgeteilt werden kann.

Diese Vorbemerkungen vorangestellt, beantworte ich die Kleine Anfrage wie folgt:

Frage 1. Wann ist eine Einführung der Notruf-App in Hessen flächendeckend geplant?

Nach aktuellem Zeitplan ist die Einführung der bundesweiten Notruf-App Nora nach Abschluss der Schulung der Leitstellendisponenten im August 2021 geplant.

Frage 2. Sind dafür bereits die Schnittstellen zu bestehenden (HELS) oder zukünftigen Systemen (PERLE) definiert bzw. bis wann werden diese implementiert sein?

Die Entwicklung von Schnittstellen zur Anbindung der Notruf-App an die Vielzahl der bundesweit im Einsatz befindlichen Leitstellen 110 und 112 und deren Einsatzleitsystemen ist zeitintensiv. Um eine schnelle bundesweite Einführung der Notruf-App zu ermöglichen, erfolgt die Schnittstellenentwicklung in einer nächsten Phase.

Frage 3. Mit welchen einmaligen bzw. jährlichen Kosten rechnet die Landesregierung für das Land Hessen diesbezüglich? (Bitte hier die zu erwartenden Sachkosten und Personalkosten auflisten.)

Die Kosten für den Betrieb der Notruf-App werden gemäß Ländervereinbarung entsprechend dem Königsteiner Schlüssel auf alle Länder aufgeteilt. Für Hessen belaufen sich die jährlichen Kosten auf ca. 280.000 € für den Betrieb sowie einmalig auf ca. 1.000.000 € für die Ertüchtigung der polizeilichen und nichtpolizeilichen Leitstellen (Hard- und Software). In dem Betrag von 280.000 € sind 6 % Personalkosten enthalten.

Frage 4. Welche Systeme/Apps außer „nora“ sind der Landesregierung bekannt (z.B. das europäisch patentierte Notruf-App-System HandHelp)?

Die Landesregierung hat Kenntnis über diverse Apps, die als Notruf-App bzw. Nothilfe-App beworben werden. Um den Wettbewerb nicht einzuschränken wurde die Vergabe für die hier gegenständliche Notruf-App federführend durch das Bundesland Nordrhein-Westfalen europaweit ausgeschrieben.

Nach den der Landesregierung vorliegenden Informationen hat sich das Vergabeverfahren aufgrund mehrfach gegen das Verfahren eingelegter Rechtsmittel durch Mitbewerber verzögert. Alle gerichtlichen Nachprüfungsverfahren sind nach Kenntnis der Landesregierung abgeschlossen.

Frage 5. Lagen der Landesregierung bezüglich anderer Systeme bereits Angebote vor (bitte Zeitpunkt und Kosten auflisten)?

Ein Anbieter hatte sich am 4. November 2019 mittels E-Mail mit der Frage zur Berücksichtigung eines ihm erteilten Patentes im Rahmen des Vergabeverfahrens an das Hessische Ministerium des Innern und für Sport gewandt. Der Anbieter wurde, auf Grund des durch das Land Nordrhein-Westfalen durchgeführten Vergabeverfahrens, an das Ministerium des Innern des Landes Nordrhein-Westfalen verwiesen.

Frage 6. Was spricht für und gegen die einzelnen Systeme?

Die einzelnen Apps haben jeweils Vor- und Nachteile. Im Ergebnis der Ausschreibung erfüllt der bezuschlagte Anbieter die Anforderungen an einen möglichst gleichwertigen Zugang zu den Notdiensten 110 und 112. Des Weiteren wird auf die Antwort der Frage 4 verwiesen.

Frage 7. Plant die Landesregierung, eine solche App mit der App hessenWARN zu verbinden/sie darin einzubinden?

Ja, soweit technisch möglich, soll hessenWARN mit der barrierefreien bundesweiten Notruf-App nach deren Fertigstellung verbunden werden.

Jedoch erfolgt die Einführung der Notruf-App in mehreren Phasen. Die Bereitstellung einer einheitlichen Schnittstelle zum Notruf-App-System, an die sich hessenWARN oder weitere Drittanbieter von Apps oder anderen Anwendungen zur Auslösung von Notrufen, die direkt die Leitstellen erreichen sollen, anschließen können, wird erst in einer späteren Phase umgesetzt.

Frage 8. Wurden die Anbieter, die bereits auf dem Markt sind, in die Überlegungen zur Implementierung einer solchen App eingebunden (z.B. der staatlich unterstützte Tess-Relay-Dienst)?

Nein, bisher wurden noch keine auf dem Markt befindlichen Apps in die Überlegungen eingebunden. Es wurde grundsätzlich die Entscheidung getroffen, diese App gegenüber Dritten zu öffnen. Des Weiteren wird auf die Antwort der Frage 7 verwiesen.

Frage 9. Falls ja, werden diese gebärdensprachunterstützenden bundesweiten Notrufe nur in Frankfurt angenommen?

Der Tess Relay Dienst ist grundsätzlich in der Lage die Notrufe an die örtlich zuständige Leitstelle weiterzuleiten. Ist dem Gebärdendolmetscher die zuständige Leitstelle nicht bekannt oder für ihn nicht ermittelbar, kann er sich über eine Parallelleitung zur Zentralen Leitstelle Frankfurt am Main verbinden und dort die zuständige Leitstelle nach den Parametern Ortsvorwahl, Ort und Postleitzahl erfragen.

Frage 10. Hält die Landesregierung eine „Chat-Funktion“ in der App für praktikabel, insbesondere vor dem Hintergrund, dass Personen, die den Notruf kontaktieren, häufig in einer Schock- bzw. Ausnahme-situation sind?

Ja, die Landesregierung hält die Chat-Funktion für praktikabel. Die Notruf-App Nora ist so konzipiert, dass eine Disposition bereits nach dem Fragenbereich grundsätzlich ohne eine Texteingabe möglich ist. Aber gerade weil die App für Personen mit Hör- und Sprachbehinderung entwickelt wurde muss es eine Chatfunktion geben, um bidirektional Informationen austauschen oder Hilfestellung aus der Leitstelle heraus geben zu können.

In einem Chat ist es zum Beispiel möglich ggfs. beruhigend auf die Meldenden einzuwirken, Hilfestellung bei einem Brand bzw. bei medizinischen Notfällen geben zu können oder Hinweise auf Täter bei einem Überfall bzw. Geiselnahme zu erhalten.

Wiesbaden, 26. Mai 2021

**Peter Beuth**