

Berlin, 14.07.2021

Stellungnahme 04/2021

Mit der Notruf-App des Bundes „nora“ müssen Notrufe per Videotelefonie in Gebärdensprache möglich sein!

Die Testphase der Notruf-App des Bundes „nora“ hat im April 2021 begonnen. Nachdem die Frist zur Bereitstellung der Notruf-App „nora“ mehrmals verschoben wurde, soll sie nun ab Ende Juli 2021 endlich zur Verfügung stehen und im Echtbetrieb genutzt werden können.

Seit der Veröffentlichung der Pressemitteilung „Notfall beim Notruf: Gehörlose müssen endlich einen gleichwertigen Zugang zu Notdiensten wie Hörende bekommen!“ vom 11.02.2021¹ verfolgt der Deutsche Gehörlosen-Bund mit großem Interesse und mit etwas Sorge die Entwicklung der Notruf-App „nora“. Bis jetzt hat er sich in Beraterfunktion an zehn Sitzungen der „Task-Force Barrierefreiheit“ beteiligt und sieben Gesprächsrunden per Zoom-Videokonferenz durchgeführt, um sich mit den Landesverbänden über dieses Thema auszutauschen.

Für den Deutschen Gehörlosen-Bund mit seinem dreiköpfigen Fachteam „Notruf“ und seinen 16 Landesverbänden der Gehörlosen sind die Zwischenergebnisse der Entwicklung der Notruf-App des Bundes „nora“ nicht zufriedenstellend. Deshalb nimmt der Deutsche Gehörlosen-Bund hierzu Stellung.

Bei der Notruf-App „nora“ sind einige Anforderungen mit dem verbesserten Update vom 21.06.2021 erfolgreich erfüllt worden: Ortung (GPS-Funktion), textbasierter Chat, Piktogramme, Abfragebaum, stiller Notruf, Android/iOS, Kostenfreiheit, direkte Verbindung zur Leitstelle. Die App „nora“ ermöglicht, mit geringer Datenrate bzw. Bandbreite (EDGE) einen Notruf abzusetzen. Für Menschen mit Hörbehinderungen, die keine Gebärdensprache beherrschen und den Notruf nicht in Lautsprache absetzen können, ist die Notruf-App „nora“ eine geeignete Lösung für einen Zugang zu Notdiensten. Allerdings fehlt die Möglichkeit zur Nutzung von Videotelefonie in Gebärdensprache.

Die über zehn Jahre lang erhobene Forderung des Deutschen Gehörlosen-Bundes, dass es möglich sein muss, Notrufe in Deutscher Gebärdensprache abzusetzen, ist bedauerlicherweise nicht umgesetzt worden. Die Bedarfe bzw. Bedürfnisse von Gehörlosen und anderen Menschen mit Hörbehinderungen sind in Bezug auf die Nutzung der Gebärdensprache nicht ganz berücksichtigt worden.

Bei der vom DGB organisierten Fachtagung „Barrierefreier Notruf“ am 29.11.2016 in Berlin zeigten die Ergebnisse einer Umfrage deutlich, dass die überwiegende Mehrheit der Gehörlosen sich wünscht, direkt mit der Notrufabfragestelle in Deutscher Gebärdensprache kommunizieren zu können. In der Resolution zum barrierefreien Notruf vom 24.10.2016², die der Deutsche Gehörlosen-Bund, der Deutsche Schwerhörigenbund und die Deutsche Gesellschaft der Hörbehinderten – Selbsthilfe und Fachverbände verabschiedet haben, wurde die

¹ DGB-Pressemitteilung 04/2021 unter http://gehoerlosen-bund.de/browser/4218/%C3%9Cbersichtsliste_Zugang_Notdienste_2021_02_11.pdf

² Resolution zum barrierefreien Notruf unter http://gehoerlosen-bund.de/browser/612/notruf-resolution_161024.pdf

Forderung aufgestellt, dass das Absetzen barrierefreier Notrufe über einen Telefonvermittlungsdienst sowohl in Gebärdensprache als auch in Schriftsprache möglich sein muss. Die Fachtagung hat sich als eine wichtige Unterstützung für die Entwicklung der Anforderungen an die neue Bundes-Notruf-App durch die Arbeitsgruppe erwiesen, in der die Vertreter/-innen aller Innenministerien der 16 Bundesländer und Expert/-innen von Notrufstellen zusammensitzen.

In Deutschland haben Gehörlose seit einigen Jahren die Möglichkeit, Notrufe in Gebärdensprache abzusetzen. Seit 2009 bietet die „Tess – Sign & Script – Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH“ (Tess) die Echtzeit-Verdolmetschung für die Telefongespräche zwischen hörbehinderten und hörenden Menschen an. Dabei wird simultan von Deutscher Gebärdens- oder Schriftsprache in die deutsche Lautsprache und umgekehrt gedolmetscht. Diese Dienstleistung erbringt Tess im Auftrag der Bundesnetzagentur und verschiedenen Telekommunikationsunternehmen. Finanziert wird der Telefonvermittlungsdienst in einem Umlageverfahren durch die Telekommunikationsunternehmen. Auf freiwilliger Basis stellt Tess bundesweit zusätzlich Notrufverbindungen zu der jeweils örtlich zuständigen Notrufleitstelle kostenlos bereit. Seit dem 01.07.2018 steht Tess rund um die Uhr zur Verfügung. Mit der kostenlosen Tess-App bzw. Tess-Software können verschiedene Geräte, z. B. Smartphone, Tablet, Laptop oder PC, genutzt werden, um zu telefonieren und Notrufe abzusetzen. Wichtige Voraussetzung für eine gute Videoqualität ist eine Upload-Geschwindigkeit von mindestens 512 Kbit/s (3G).

Insbesondere weist der Deutsche Gehörlosen-Bund darauf hin, dass die Verbesserung der flächendeckenden Mobilfunkversorgung, der Ausbau der Mobilfunknetze, schnelles Internet, die zügige Schließung bestehender Funklöcher und weißer Flecken sowie kostenlose WLAN-Hotspots in Bahnhöfen und Zügen in Deutschland oberste Priorität haben müssen, damit eine stabile Videoübertragung in Deutscher Gebärdensprache gewährleistet werden kann.

Bei Tess fehlen allerdings die Ortung (GPS-Funktion) und die Gesundheitsdaten. Somit ist die Notruf-App „nora“ eine ganz gute Ergänzung zum bereits bestehenden Notruf in Deutscher Gebärdensprache über Tess.

Im Rahmen einer eigenen Recherche hat der Deutsche Gehörlosen-Bund jedoch festgestellt, dass mindestens drei EU-Länder (Frankreich, Litauen und Portugal) Videotelefonie in nationaler Gebärdensprache per Notruf-App zur Verfügung stellen.

Der Deutsche Gehörlosen-Bund fordert trotz der in letzter Zeit erzielten Fortschritte, dass die Nutzung eines Telefonvermittlungsdienstes bzw. Relay-Dienstes in der Notruf-App „nora“ integriert wird. Damit wären die Anforderungen an einen gleichwertigen Zugang zum Notruf im Rahmen der Umsetzung des European Electronic Communications Code und des European Accessibility Act erfüllt und die Bedürfnisse von Gehörlosen und anderen Menschen mit Hörbehinderungen im Notruf-App-System berücksichtigt. Nur mit dieser Umsetzung kann die Teilhabe von behinderten Menschen in der Gesellschaft, wie von der UN-Behindertenrechtskonvention gefordert, umgesetzt werden. Insbesondere im Bereich des Notrufs, der auch für gehörlose und hörbehinderte Menschen in Ausnahmesituationen eine wichtige Funktion erfüllt, kann es nicht sein, dass manche gehörlose und hörbehinderte Personen auf schriftliche Formate (Textchat) in deutscher Sprache verwiesen werden. Denn gerade in Ausnahmesituationen greifen gehörlose Personen eher auf ihre Erstsprache bzw. Muttersprache zurück. Diese ist die Deutsche Gebärdensprache. Hier ist den gehörlosen Personen die Grammatik vertraut, sodass sie sich in der Deutschen Gebärdensprache über Dolmetscher/-innen für Deutsche Gebärdensprache und Deutsch ohne Probleme verständigen können.

Die App „nora“ bleibt so hinter ihren Möglichkeiten zurück. Insbesondere erfüllt sie nicht den durch die EU-Richtlinien (insbesondere die Universaldienstrichtlinie 2002/22/EG, die durch die RL 2009/136/EG geändert wurde, sowie die EAA-Richtlinie 2019/882) angedachten gleichwertigen Zugang zu Notrufsystemen. Die Richtlinien wurden schon nicht eins zu eins in § 108 TKG umgesetzt, sodass der durch die EU-Richtlinien angedachte gleichwertige Zugang zur Notrufoffenkommunikation von gehörlosen Menschen auch mit der Notruf-App „nora“ nicht ganz umgesetzt wurde. Damit ist ein gleichwertiger Zugang zum Notruf nicht gegeben. Die App „nora“ setzt in der bisher umgesetzten Form Artikel 11 der UN-Behindertenrechtskonvention nicht vollständig um, wonach der Schutz und die Sicherheit von gehörlosen und hörbehinderten Menschen, die auf die Gebärdensprache angewiesen sind, gewährleistet werden müssen.

Die direkte Echtzeitkommunikation per Textchat und Videotelefonie in Gebärdensprache muss zwischen gehörlosen und hörbehinderten Endnutzerinnen und Endnutzern und der Notrufabfragestelle bzw. den Leitstellen sichergestellt werden, wie es das Konzept des Gesamtgesprächsdiensts (Total Conversation Service) vorsieht. Nur so sind eine gleichwertige Dialogfähigkeit sowie ein gleichberechtigter Zugang zu Notrufsystemen sichergestellt, wie es bei hörenden Endnutzerinnen und Endnutzern der Fall ist, die einen Notruf per Telefon absetzen.

Deshalb fordert der Deutsche Gehörlosen-Bund das Innenministerium des Landes NRW dazu auf, Videotelefonie in Gebärdensprache im Rahmen der Entwicklung der Notruf-App des Bundes „nora“ schnellstmöglich umzusetzen. Denn nur durch einen gleichwertigen Zugang zu Notrufsystemen kann die Teilhabe an der Gesellschaft gewährleistet werden.

Schließlich empfiehlt der Deutsche Gehörlosen-Bund, dass in einer zweiten bzw. dritten Phase bereits verfügbare Notruf-Apps von Drittanbietern wie „Handhelp“, „InstantHelp“, „Mein Notruf“ oder „Defi“ an den Server der Notruf-App angeschlossen werden. Moderne Software-Lösungen wie EmergencyEye mit der Notrufnummer #112* können als eine zusätzliche Alternative geprüft bzw. in die Software der Notrufleitstellen eingebaut werden. Damit soll aus unserer Sicht erreicht werden, dass der Bund vielfältige Lösungen für einen barrierefreien Notruf fördert, die den diversen Bedürfnissen der Menschen ohne und mit Behinderungen in der Notsituation zugutekommen.

Über den Bundesverband

Der Deutsche Gehörlosen-Bund e. V. versteht sich als sozial- und gesundheitspolitische, kulturelle und berufliche Interessenvertretung der Gebärdensprachgemeinschaft, also der Gehörlosen und anderer Menschen mit Hörbehinderung, die sich in derzeit 26 Mitgliedsverbänden mit ca. 28.000 Mitgliedern, darunter 16 Landesverbänden und 10 bundesweiten Fachverbänden, zusammengeschlossen haben. Insgesamt zählen dazu mehr als 600 Vereine.

Unser Ziel ist die kontinuierliche Verbesserung der Lebenssituation von Gehörlosen durch den Abbau von kommunikativen Barrieren und die Wahrung von Rechten, um eine gleichberechtigte Teilhabe an der Gesellschaft zu ermöglichen.

Kontakt

Daniel Büter
Referent für politische Arbeit
E-Mail: d.bueter@gehoerlosen-bund.de

Wille Felix Zante
Referent für Presse und Öffentlichkeitsarbeit
E-Mail: w.zante@gehoerlosen-bund.de