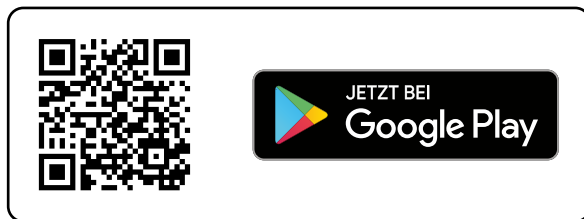


nora

Die offizielle Notruf-App
der Bundesländer

schnell. einfach. sicher. nora.

Code scannen und die Notruf-App
direkt herunterladen



Impressum

Herausgeber

Ministerium des Innern
des Landes Nordrhein-Westfalen
Friedrichstraße 62-80
40217 Düsseldorf
✉ poststelle@im.nrw.de
🌐 www.im.nrw
Stand: August 2024 (2. Auflage)

Inhaltsverzeichnis

1 Der barrierefreie Notruf in Deutschland	1
2 nora - Notruf-App	3
3 Was bietet nora?	5
3.1 Standortbestimmung	5
3.2 Informationen zur Notfall-Situation	5
3.3 Hinterlegung von persönlichen Daten	5
3.4 Kommunikation via Chat	7
3.5 Stiller Notruf	7
3.6 Notruf über den Datenkanal	7
3.7 Zukunftsfähigkeit	8
3.8 Datenschutz und IT-Sicherheit	8
4 Wie funktioniert nora?	9
4.1 Bestätigung der Rufnummer	10
4.2 Ablauf eines Notrufs	11
4.3 Demo-Modus	13
5 Einfache Bedienung und Barrierefreiheit	13
5.1 Nationale und internationale Standards	14
5.2 Beratung durch Betroffene	14
5.3 Leichte Sprache	14
5.4 Mehrsprachigkeit	15
6 Wer steht hinter nora?	15



Auf unserer Internet-Seite www.nora-notruf.de finden Sie alle Informationen auch in **Leichter Sprache**. Klicken Sie dafür einfach auf der Internet-Seite rechts auf das Symbol für **Leichte Sprache**.



Auf der Website der nora Notruf-App finden Sie außerdem alle wichtigen Informationen und Anleitungen zu nora in **Deutscher Gebärdensprache**.

1 Der barrierefreie Notruf in Deutschland

Alle Menschen sollen am Leben in der Gemeinschaft gleichberechtigt teilnehmen können. Das Recht auf diese „soziale Teilhabe“ ist im Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland verankert. Es sagt unter anderem aus, dass niemand aufgrund seiner Behinderung benachteiligt werden darf. Deshalb ist das Thema Barrierefreiheit zu Recht immer mehr in den öffentlichen Fokus gerückt - gestärkt auch durch die Behindertenkonvention der Vereinten Nationen und die Universaldienstrichtlinie der Europäischen Union.

Weil dies natürlich auch für den Zugang zu Notrufdiensten gilt, gibt es nora. Die bundesweite, offizielle Notruf-App baut Barrieren ab, indem sie als weitere Alternative zum Sprachnotruf das selbstständige Absetzen von Notrufen ohne Sprechen möglich macht.

Insbesondere Menschen mit Hör- und Sprachbehinderungen, die den Sprachnotruf über die 110 und 112 nicht nutzen können, sind auf alternative Lösungen angewiesen. Bislang standen ihnen nur ein Notruf-Fax sowie Gebärdendolmetscherdienste (z.B. Tess Relay) zur Verfügung.

Beide Lösungen können in vielen Notfällen helfen. Notruf-Faxe können aber nur von bestimmten Standorten aus gesendet werden und Rückfragen sind aufwendig.

Der Notruf über den Tess Relay-Dienst ist kostenlos und rund um die Uhr über eine eigene App oder den Browser erreichbar. Der Dolmetscherdienst stellt dann die Kommunikation zwischen den Notrufenden und der Einsatzleitstelle her. Allerdings können nicht alle Menschen mit Hör- und Sprachbehinderungen in Gebärdensprache kommunizieren.

Darüber hinaus ist für viele Betroffene die Möglichkeit, ohne Unterstützung selbstständig einen Notruf absetzen zu können, besonders wertvoll.

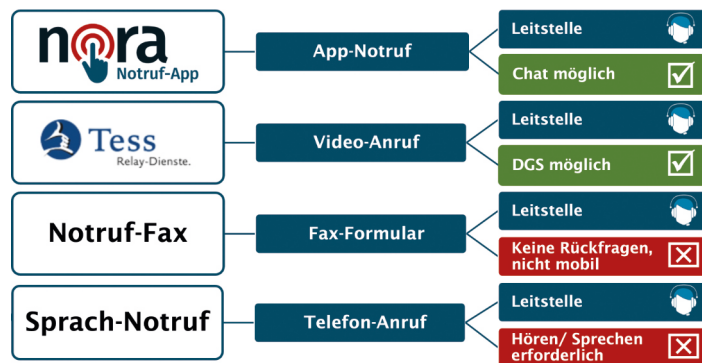


Abbildung 1: Notruf-Möglichkeiten

2 nora - Notruf-App

Smartphones und Mobile Apps machen es möglich, dass an nahezu jedem Ort über das mobile Daten-netz kommuniziert werden kann. Diese Möglichkeit lässt sich jetzt auch für Notrufe nutzen - auch ohne dabei sprechen zu müssen.

Mit der Notruf-App nora erreichen Sie Polizei, Feuerwehr und Rettungsdienst im Notfall schnell und einfach. Überall in Deutschland. Die Notruf-App kann von jedem genutzt werden, der sich in Deutschland aufhält und in einer Notsituation schnell Hilfe braucht.

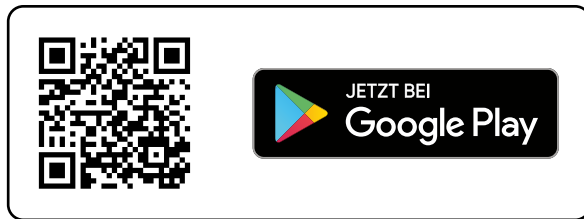
Sie brauchen dafür nur ein Smartphone mit einem Mobilfunk-Vertrag oder einer Prepaid-SIM-Karte, eine Internetverbindung und die Notruf-App nora.

Besonders hilfreich ist nora für Menschen, die nicht oder nicht gut telefonieren können, weil sie zum Beispiel eine Sprach- oder Hörbehinderung haben Oder weil sie Deutsch nicht so sicher sprechen, dass sie sich am Telefon gut verständigen können.

nora ist so aufgebaut, dass man auch mit geringen Sprachkenntnissen und ganz ohne zu sprechen einen Notruf mit den wichtigsten Informationen absetzen kann. Dabei helfen Symbole, klare Texte und eine intuitive Nutzerführung.

Die Notruf-App ist in den App Stores kostenlos auf Deutsch und Englisch verfügbar.

Code scannen und die Notruf-App direkt herunterladen



3 Was bietet nora?

Im Vergleich zu den bisherigen Notruf-Möglichkeiten bietet nora einige besondere Vorteile.

3.1 Standortbestimmung

nora ist auch dann hilfreich, wenn Sie nicht genau wissen, wo Sie sind.

Die App nutzt die Standort-Funktion Ihres Mobil-Geräts, um den Notfall-Ort zu ermitteln und sendet ihn automatisch an die zuständige Einsatzleitstelle. Sie können den Notfall-Ort manuell ändern, falls er nicht richtig ermittelt wurde, oder falls der Notfall an einem anderen Ort passiert ist.

3.2 Informationen zur Notfall-Situation

Welche Hilfe Sie benötigen, findet nora über maximal 5 Fragen heraus. Die Antwort wählen Sie durch einfaches Antippen. So erhalten die Leitstellen alle wichtigen Informationen in wenigen Sekunden.

3.3 Hinterlegung von persönlichen Daten

Neben den Angaben aus der Bestätigung der Rufnummer (Name und Mobil-Nummer), können Sie weitere persönliche Angaben in der App hinterlegen.

Damit können sich die Einsatzkräfte möglichst gut auf Ihre Situation einstellen. Bereits eingegebene Informationen können Sie jederzeit wieder ändern oder löschen. Sie können Angaben machen zu:

- Alter und Geschlecht,
- Vorerkrankungen,
- Behinderungen und
- sonstigen wichtigen Notfallinformationen.

Mit Ausnahme der Mobil-Nummer und des Namens sind alle Angaben freiwillig. Sie können auch nur einzelne Informationen hinterlegen.

Da es sich bei vielen dieser Angaben um besonders sensible Daten handelt, fragen wir bei der Eingabe noch einmal explizit nach Ihrem Einverständnis für das Speichern, Verarbeiten und Weitergeben der Daten an die Einsatzleitstellen und Einsatzkräfte.

Die freiwilligen Angaben werden nur lokal auf Ihrem Mobil-Gerät gespeichert. Erst in einer Notfallsituation werden sie an die zuständige Einsatzleitstelle und von dort gegebenenfalls an die Einsatzkräfte übermittelt. Dabei werden aber nur die Informationen, die zur Einschätzung des jeweiligen Notfalls erforderlich sind, mitgeschickt.

Medizinische Daten über Vorerkrankungen werden zum Beispiel nur bei medizinischen Notfällen, von denen Sie selbst betroffen sind, an die Einsatzleitstellen und Rettungskräfte weitergegeben.

3.4 Kommunikation via Chat

Über nora können Sie in einem Chat mit der Einsatzleitstelle kommunizieren. Die Einsatzleitstelle schickt auch Hilfe, wenn Sie den Chat nicht nutzen. Halten Sie sich nach Möglichkeit bitte trotzdem für Rückfragen bereit.

3.5 Stiller Notruf

nora können Sie auch in bedrohlichen Situationen verwenden, in denen der Notruf möglichst unbemerkt bleiben soll. Dafür gibt es die Funktion "Stiller Notruf".

3.6 Notruf über den Datenkanal

Notrufe über nora sind auch rein über WLAN möglich – zum Beispiel, wenn in großen Gebäuden oder in Kellerräumen keine Mobilfunk-Verbindung erreichbar ist. Auch mit reinen Mobilfunk-Datentarifen (ohne Telefonie) lässt sich nora nutzen. Voraussetzung: Für die einmalige Bestätigung der Mobilnummer muss nach der Installation die SMS mit dem Bestätigungs-Code empfangen werden. Da der App-Notruf nur sehr geringe Datenmengen transportiert, ist er auch mit sehr geringer Netzstärke möglich.

3.7 Zukunftsfähigkeit

nora wird laufend um weitere Funktionen erweitert. Später sollen auch weitere Notfall-Apps an das nora Notruf-System angebunden werden können.

3.8 Datenschutz und IT-Sicherheit

Damit Notrufe mit nora jederzeit möglich sind, werden hohe Anforderungen an die Ausfallsicherheit gestellt. Das betrifft neben der eigentlichen Notruf-App vor allem die Server des Notruf-App-Systems.

Personenbezogene Daten werden auf den Servern nur dann gespeichert, wenn diese für Notrufe benötigt werden. Lediglich die Daten für die Bestätigung der Rufnummer und die für Fehlerbehebungen erforderlichen, anonymisierten Protokolle werden zeitlich begrenzt gespeichert.

Alle persönlichen Angaben sind ausschließlich auf dem Mobil-Gerät der Nutzer und Nutzerinnen gespeichert und werden nur bei einem Notruf an die Einsatzleitstellen und von dort gegebenenfalls an die Einsatzkräfte übermittelt.

Die Einsatzleitstellen sind verpflichtet, die Notruf-Daten nach Abschluss des Notrufs zu archivieren. Diese Archivierung ist in Ländergesetzen geregelt.

4 Wie funktioniert nora?

nora ist nicht nur eine Mobile App, sondern ein komplexes Notruf-App-System. Um nora flächendeckend in Deutschland zur Verfügung stellen zu können, wurde eine komplexe technische Infrastruktur aufgebaut. Dazu zählen neben der App für die Anwender und Anwenderinnen eine ausfallsichere Serverstruktur für die Notruf-Steuerung sowie eine Anwendung für die Bearbeitung der Notrufe in den Einsatzleitstellen.

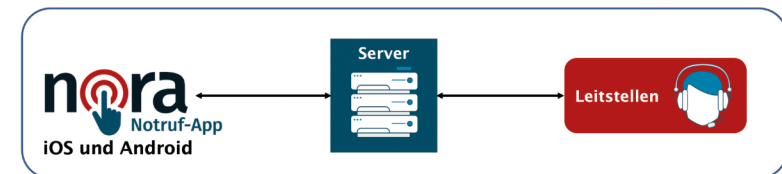


Abbildung 2: Komponenten des Notruf-App-Systems

4.1 Bestätigung der Rufnummer

Zum Schutz vor Missbrauch des App-Notrufs ist die einmalige Bestätigung einer Mobil-Nummer erforderlich. Das geht in wenigen Schritten:

1. Download und Installation der App
2. Zustimmung zu den Nutzungsbedingungen und Kenntnisnahme der Datenschutzerklärung
3. Bestätigung der Rufnummer

Nun sind Notrufe möglich.

Für die Bestätigung der Rufnummer brauchen Sie eine Mobil-Nummer. An diese Nummer senden wir per SMS einen Bestätigungs-Code.

In manchen Fällen sind zusätzliche Bestätigungsschritte nötig, um die missbräuchliche Nutzung von nora zu verhindern. Sobald Sie diese Schritte abgeschlossen und Ihren Namen eingegeben haben, können Sie mit nora Notrufe absetzen.

Um im Notfall möglichst schnell Hilfe zu bekommen, empfehlen wir Ihnen, die App jetzt schon herunterzuladen und die Bestätigung der Rufnummer direkt nach dem Installieren der App vorzunehmen. So verlieren Sie in einer Notsituation keine wertvolle Zeit.

Im Anschluss können Sie außerdem persönliche Angaben direkt in der App hinterlegen - etwa zu Ihrem Alter, zu eventuellen Vorerkrankungen oder zu Behinderungen. So können sich die Einsatzkräfte besonders gut auf Ihre Situation einstellen.

4.2 Ablauf eines Notrufs

In einer Notsituation können Sie über die Notruf-App mit wenigen Schritten einen Notruf absetzen.

Notfall-Ort

Bei jedem Notruf wird Ihr Standort über Ihr Mobil-Gerät ermittelt und zusammen mit Ihren Angaben zum Notfall an die zuständige Einsatzleitstelle gesendet. Sie können den Notfall-Ort manuell ändern, falls er nicht richtig ermittelt wurde, oder falls der Notfall an einem anderen Ort passiert ist.

Art des Notfalls

Über nora können Sie sowohl die Polizei als auch Feuerwehr und Rettungsdienst erreichen. Welche Hilfe Sie benötigen, findet nora über maximal 5 Fragen heraus. Die Antwort wählen Sie durch einfaches Antippen. So erhalten die Einsatzkräfte alle wichtigen Informationen in wenigen Sekunden.

Chat

Nach dem Absenden des Notrufs öffnet sich automatisch ein Chat mit der Leitstelle. Hier können Sie weitere Informationen zum Notfall weitergeben oder Fragen stellen.

Auch die Einsatzleitstelle kann im Chat Rückfragen stellen, um Ihre Notfallsituation noch besser einschätzen zu können. Die Einsatzkräfte werden aber auch dann losgeschickt, wenn Sie den Chat nicht nutzen.

Wenn Sie angegeben haben, dass Sie am Telefon sprechen können, kann die Einsatzleitstelle Sie für Rückfragen auch zurückrufen.

Schritt-für-Schritt-Anleitungen

Auf der Website der nora Notruf-App finden Sie ausführliche Anleitungen für das Absetzen eines Notrufs, auch in **Leichter Sprache** sowie als **Videos mit Deutscher Gebärdensprache**.

4.3 Demo-Modus

Wenn Sie ganz genau wissen möchten, wie nora funktioniert, können Sie die Notruf-App ganz in Ruhe im Demo-Modus ausprobieren und Test-Notrufe absetzen. Dabei funktioniert alles genau wie bei einem echten Notruf - allerdings ohne die Alarmierung einer Einsatzleitstelle. Deshalb erhalten Sie dabei auch keine Antworten auf Ihre Nachrichten im Chat. Den Demo-Modus finden Sie im Menü (☰).

Bitte achten Sie unbedingt auf das rote Banner am unteren Bildschirmrand, das bei Demo-Notrufen angezeigt wird. Nach einem erfolgreichen Demo-Notruf landen Sie wieder auf dem Haupt-Bildschirm. Gehen Sie für einen neuen Demo-Notruf wieder in das Menü (☰), da Sie über den Haupt-Bildschirm einen echten Notruf auslösen würden.

5 Einfache Bedienung und Barrierefreiheit

Die nora Notruf-App ermöglicht vor allem Menschen mit Hör- oder Sprachbehinderungen einen gleichwertigen Zugang zu Notrufdiensten. Bei der Entwicklung der Notruf-App lag deshalb ein besonderer Fokus auf einer einfachen Bedienung und möglichst hoher Barrierefreiheit.

5.1 Nationale und internationale Standards

Um die App für möglichst alle Nutzerinnen und Nutzer zugänglich zu machen, sind nationale und internationale Standards zur Barrierefreiheit in die Entwicklung eingeflossen.

5.2 Beratung durch Betroffene

Sowohl bei der Formulierung der Anforderungen an das System als auch bei der Entwicklung wurden Expertengremien sowie Verbände und Vertretungen von Menschen mit Behinderung einbezogen. Zusätzlich wird das Projekt von der Landesbeauftragten für Behinderte und Patienten in NRW begleitet.

5.3 Leichte Sprache

Für die Notruf-App wird so oft wie möglich leichte oder einfache Sprache verwendet. Auch die Website der nora Notruf-App steht vollständig in **Leichter Sprache** zur Verfügung. Ausnahmen sind zum Beispiel Einwilligungen, für die juristische Vorgaben eingehalten werden müssen.

Neben der einfach zu verstehenden Sprache wird insbesondere die Notrufabfrage auch durch eindeutige Piktogramme dargestellt, so dass die App auch mit weniger guten Sprachkenntnissen zu bedienen ist.

5.4 Mehrsprachigkeit

Zum Beispiel für Reisende aus dem Ausland stehen die App und alle erforderlichen Hilfen zusätzlich in englischer Sprache zur Verfügung. Im Rahmen der Erweiterung der App sind darüber hinaus weitere Sprachversionen geplant.

6 Wer steht hinter nora?

nora ist das offizielle Notruf-App-System der 16 Bundesländer. Es stellt neben den Notrufnummern 110 und 112 eine weitere zuverlässige Möglichkeit dar, die örtlich zuständigen Einsatzleitstellen von Polizei, Feuerwehr und Rettungsdienst schnell und direkt in ganz Deutschland zu erreichen.

Stellvertretend für alle Bundesländer organisiert die Geschäfts- und Koordinierungsstelle Notruf-App-System im Ministerium des Innern des Landes Nordrhein-Westfalen (www.im.nrw) alle Belange rund um den App-Notruf.

Die technische Konzeption und Umsetzung sowie der Anwender-Support erfolgen durch die bevuta IT GmbH mit Sitz in Köln (www.bevuta.com).

