

## **nora**

Die offizielle Notruf-App  
der Bundesländer

**Schnell, einfach, sicher. nora.**

**Code scannen und die Notruf-App  
direkt herunterladen**



## **Impressum**

### **Herausgeber**

Ministerium des Innern, für  
Digitalisierung und Kommunen  
Baden-Württemberg  
Willy-Brandt-Straße 41  
70173 Stuttgart

✉ [poststelle@im.bwl.de](mailto:poststelle@im.bwl.de)

🌐 [www.im.baden-wuerttemberg.de](http://www.im.baden-wuerttemberg.de)

Stand: September 2021 (1. Auflage)

# Inhaltsverzeichnis

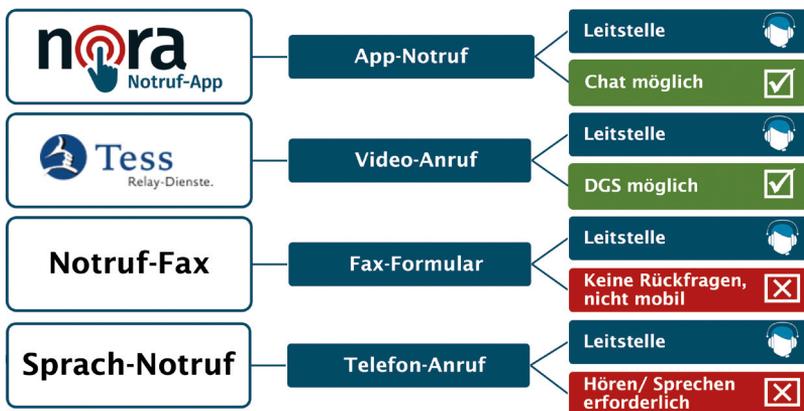
<b>1 Der barrierefreie Notruf in Deutschland</b> .....	<b>1</b>
<b>2 nora - Notruf-App</b> .....	<b>3</b>
<b>3 Was bietet nora?</b> .....	<b>5</b>
3.1 Standortbestimmung .....	5
3.2 Informationen zur Notfall-Situation .....	5
3.3 Hinterlegung von persönlichen Daten .....	5
3.4 Kommunikation via Chat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



## 1 Der barrierefreie Notruf in Deutschland

Die gleichberechtigte soziale Teilhabe aller Einwohnerinnen und Einwohner der Bundesrepublik in Deutschland ist im Grundgesetz verankert. Des Weiteren werden die Interessen von sinnesbeeinträchtigten Menschen durch die UN-Behindertenkonvention und die EU-Universaldienstrichtlinie gestärkt. In vielen Lebensbereichen ist die Barrierefreiheit für diese Menschen daher zu Recht in den öffentlichen Fokus gerückt.

Das gilt auch für den Zugang zu Notrufdiensten, der mit der Einführung einer bundesweiten, staatlichen Notruf-App um eine weitere Alternative zum Sprachnotruf ergänzt wird.



**Abbildung 1: Notruf-Möglichkeiten**

Insbesondere hör- und sprachbehinderte Menschen, die den Sprachnotruf über die 110 und 112 nicht nutzen können, sind auf Alternativlösungen angewiesen. Ihnen stehen bisher ein Notruf-Fax und ein Gebärdendolmetscherdienst (TESS-Relay) zur Verfügung.

Das Notruf-Fax kann jedoch nur von einem Standort mit Faxgerät versendet werden. Rückfragen der Einsatzleitstelle an Notrufende sind nur mit großem Aufwand möglich. Ein mobiler Notruf ist über dieses System in der Regel nicht möglich.

Der Notruf mittels Deutscher Gebärdensprache ist über den TESS-Relay-Dienst möglich. Er ist kostenlos und rund um die Uhr über eine eigene App oder den Browser erreichbar. Der Dolmetscher-Dienst stellt die Kommunikation zwischen den Notrufenden und der Einsatzleitstelle her und übersetzt.

## 2 nora - Notruf-App

Der technologische Fortschritt im Bereich der Smartphones macht es möglich, dass an nahezu jedem Ort über das mobile Datennetz kommuniziert werden kann. Diese Möglichkeit lässt sich jetzt auch für Notrufe nutzen - auch ohne dabei sprechen zu müssen. Mit der App 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 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 jeweiligen 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, wird über maximal 5 aufeinanderfolgende Fragen abgefragt. Die Fragen können durch einfaches Tippen auf die passende Antwort beantwortet werden. So erhalten die Einsatzkräfte alle wichtigen Informationen in wenigen Sekunden.

#### **3.3 Hinterlegung von persönlichen Daten**

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

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

- Alter und Geschlecht,
- Vorerkrankungen,
- Behinderungen und
- Sonstigem

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

Da es sich bei vielen dieser Daten um besonders sensible Gesundheitsdaten 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 zunächst ausschließlich lokal auf Ihrem Mobil-Gerät gespeichert. Erst in einer Notfallsituation werden sie an die zuständige Einsatzleitstelle und von dort gegebenenfalls an die Einsatzkräfte übermittelt. Es 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 textbasierten Chat mit der Einsatzleitstelle kommunizieren. Die Einsatzleitstelle schickt auch Hilfe, wenn Sie den Chat nicht nutzen. Halten Sie sich bitte trotzdem für Rückfragen bereit.

### **3.5 Stiller Notruf**

nora lässt sich auch in Situationen verwenden, in denen der Notruf möglichst unbemerkt bleiben soll. Deshalb gibt es in der App für bedrohliche Situationen die Funktion "Stiller Notruf".

### **3.6 Notruf über den Datenkanal**

In großen Gebäuden, in denen Telefonieren nicht immer möglich ist, kann bei bestehenden WLAN-Verbindungen trotzdem ein Notruf über nora abgesetzt werden. nora lässt sich auch mit reinen Mobilfunk-Datentarifen (ohne mobile Telefonie) nutzen, sofern SMS empfangen werden können.

Da der App-Notruf nur sehr geringe Datenmengen transportiert, ist er auch mit sehr geringer Netzstärke möglich.

### **3.7 Zukunftsfähigkeit**

Es ist vorgesehen, nora um weitere Funktionen zu erweitern. Auch das Anbinden anderer Apps ist vorgesehen.

### **3.8 Datenschutz und IT-Sicherheit**

Um den Zugang zu den Notrufdiensten jederzeit gewährleisten zu können, werden hohe Maßstäbe an die Ausfallsicherheit gestellt. Das betrifft neben der eigentlichen Notruf-App vor allem die Server des Notruf-App-Systems.

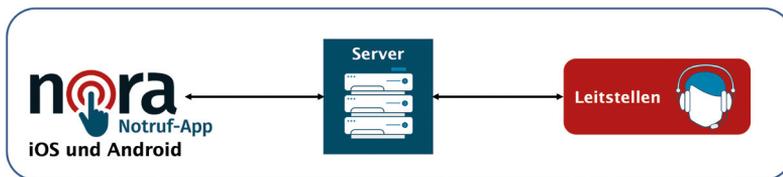
Auf die Sammlung von personenbezogenen Daten auf den Servern wird verzichtet. Lediglich die Registrierungsdaten, sowie für Support und Fehlerbehebung erforderliche anonymisierte Protokolle werden zeitlich begrenzt gespeichert.

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

Im Falle eines Notrufes sind die Einsatzleitstellen nach Landesgesetzen teilweise dazu verpflichtet, die Notruf-Daten nach Abschluss des Notrufs zu archivieren.

## 4 Wie funktioniert nora?

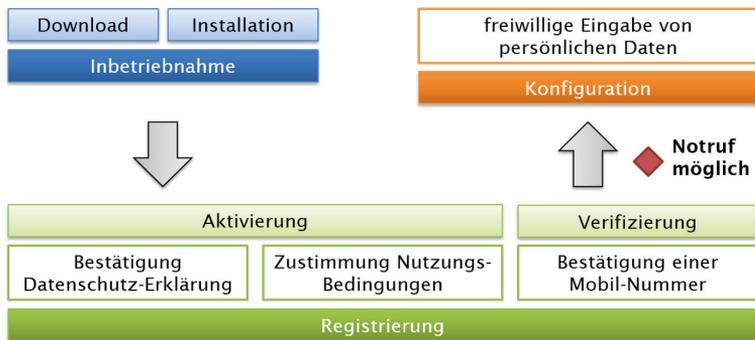
Um nora flächendeckend in Deutschland einführen zu können, ist eine komplexe technische Infrastruktur erforderlich (siehe Abbildung 2). Es wird daher auch von einem Notruf-App-System gesprochen, da neben der App für die Endanwenderinnen und Endanwender auch eine zentrale Serverstruktur für die Notruflenkung und eine Anwendung für die Notrufbearbeitung in den Einsatzleitstellen erforderlich ist.



**Abbildung 2: Komponenten des Notruf-App-Systems**

## 4.1 Registrierung

Als Schutz vor Missbrauch des App-Notrufs ist die einmalige Registrierung mit einer Mobil-Nummer erforderlich (siehe Abbildung 3).



**Abbildung 3: Registrierungsprozess**

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

Sobald Sie Ihren Namen und den Bestätigungs-Code 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 Registrierung direkt nach dem Installieren der App vorzunehmen. So verlieren Sie in einer Notsituation keine wertvolle Zeit.

Im Anschluss an die Registrierung 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 nora mit wenigen Schritten einen Notruf absetzen.

##### **Notfall-Ort**

Bei jedem Notruf wird Ihr Standort über Ihr Mobil-Gerät ermittelt und zusammen mit Ihrem Notruf 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.

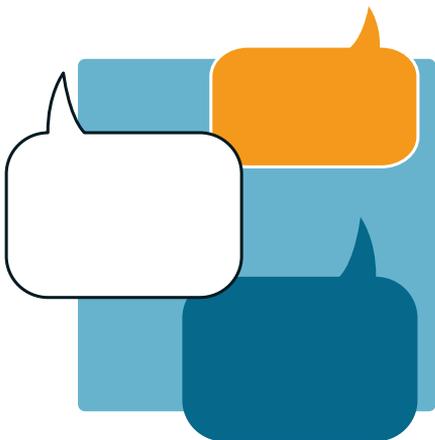
##### **Art des Notfalls**

Über nora können Sie sowohl die Polizei als auch Feuerwehr und Rettungsdienst erreichen. Welche Einsatzkräfte Sie benötigen, wird über maximal 5 aufeinanderfolgende Fragen abgefragt, die Sie durch Tippen auf die jeweils passende Option beantworten. Diese Informationen reichen den Leitstellen in der Regel aus, um geeignete Einsatzkräfte zu entsenden.

## Chat

Nach dem Absenden des Notrufs sind Sie über eine Chat-Funktion direkt mit einem Mitarbeiter oder einer Mitarbeiterin der Einsatzleitstelle verbunden. So können Sie mehr Informationen zum Notfall weitergeben oder Fragen stellen. Die Einsatzleitstelle kann im Chat außerdem Rückfragen stellen, um Ihre Notfallsituation noch besser einschätzen zu können. Die Einsatzkräfte werden aber auch dann losgeschickt, wenn Sie den Chat nicht nutzen.

Ausführliche Anleitungen für das Absetzen eines Notrufs über nora finden Sie auf der Website ([www.nora-notruf.de](http://www.nora-notruf.de)) als Schritt-für-Schritt-Anleitung, in Textform und als DGS-Videos.



### **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 einen Test-Notruf absetzen. Dabei funktioniert alles genau wie bei einem echten Notruf - allerdings ohne die Alarmierung einer Einsatzleitstelle. Den Demo-Modus finden Sie im Menü (≡).

## **5 Barrierefreiheit und Ergonomie**

Die Einführung der bundesweiten Notruf-App ermöglicht behinderten Menschen einen gleichwertigen Zugang zu Notrufdiensten. Der Fokus bei der Programmierung der Notruf-App liegt daher auf der Bedienungsergonomie und Barrierefreiheit.

### **5.1 Nationale und internationale Standards**

Um den Bedürfnissen aller Anwenderinnen und Anwender der App gerecht werden zu können, sind nationale und internationale Standards zur Barrierefreiheit mit 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 Behinderungen einbezogen. Zusätzlich wird das Projekt von der Landesbeauftragten für Behinderte und Patienten in NRW begleitet. Auch mit der für barrierefreie Informationstechnik in Nordrhein-Westfalen zuständigen Behörde IT.NRW steht das Projektteam im Austausch.

## **5.3 Leichte Sprache**

Für die Notruf-App wird so oft wie möglich leichte Sprache verwendet. Das betrifft neben der standardisierten Notrufabfrage der App vor allem die Anleitungen, die auf der Website ([www.nora-notruf.de](http://www.nora-notruf.de)) abgerufen werden können. Ausnahmen sind zum Beispiel Einwilligungen, die juristisch formuliert sein müssen.

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

Für Reisende aus dem Ausland werden die App und alle erforderlichen Hilfen zurzeit zusätzlich in englischer Sprache zur Verfügung stehen.

## 6 Wer steht hinter nora?

nora ist das offizielle Notruf-App-System der 16 Bundesländer. Und damit neben den Notrufnummern 110 und 112 eine sichere und zuverlässige Möglichkeit, die örtlich zuständigen Einsatzleitstellen von Polizei, Feuerwehr und Rettungsdienst schnell und direkt zu erreichen.

Stellvertretend für alle Bundesländer organisiert die Geschäfts- und Koordinierungsstelle Notruf-App-System, angesiedelt im Ministerium des Innern des Landes Nordrhein-Westfalen ([www.im.nrw](http://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 ([www.bevuta.com](http://www.bevuta.com)) mit Sitz in Köln.

