

nora

Die offizielle Notruf-App der Bundesländer

schnell, einfach, sicher. nora

Jahresbericht 2021/2022 (Einführungsjahr)

Rückblick und Statistik



Impressum

Herausgeber

Ministerium des Innern des Landes Nordrhein-Westfalen
Geschäfts- und Koordinierungsstelle Notruf-App-System (Referat 34)
Friedrichstraße 62-80
40217 Düsseldorf

E-Mail: notruf-app@im.nrw.de

[Link zur nora-Webseite](#)

[Link zur Webseite des Innenministeriums NRW](#)

Stand: September 2022 (1. Auflage)

Druck: Online-Version



Jahresbericht 2021/2022 (Einführungsjahr)

Rückblick und Statistik

Inhaltsverzeichnis

Tabellen- und Abbildungsverzeichnis	III
1. Das Einführungsjahr 2021/2022.....	1
1.1. Übersicht Projektchronologie	2
1.2. Besondere Herausforderungen	3
2. Statistik	4
2.1. Systemnutzung	4
2.2. Erfahrungsberichte.....	6
2.3. Kosten	7
3. Öffentlichkeitsarbeit	7
4. Marketing.....	8
5. Projektplanungen für die Zukunft.....	9

Tabellen- und Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Entstehung des Notruf-App-Systems (Zeitstrahl).....	1
Abbildung 2: Zeichnung einer Registrierung	3
Tabelle 3: Systemnutzung Notruf-App-System.....	4
Abbildung 4: Zeichnung von Notruf-Nachrichten	4
Abbildung 5: Leitstellen mit Anbindung an das Notruf-App-System....	5
Tabelle 6: Gesamtkosten Notruf-App-System	7
Abbildung 7: Zeichnung Kassenbuch	7
Abbildung 8: Flyer nora	8
Abbildung 9: Zeichnung der Notruf-App mit Fragezeichen.....	9

1. Das Einführungsjahr 2021/2022

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 (= Vereinte Nationen) -Behindertenkonvention und die EU (= Europäische Union) - 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 wurde. 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 die Bundesländer organisiert die Geschäfts- und Koordinierungsstelle Notruf- App-System, angesiedelt im Ministerium des Innern des Landes Nordrhein-Westfalen, seit Oktober 2019 alle Belange rund um den App-Notruf.

Der Entwicklungszeitraum vom Vertragsabschluss bis zur Veröffentlichung von nora Ende September 2021 betrug rund 13 Monate.

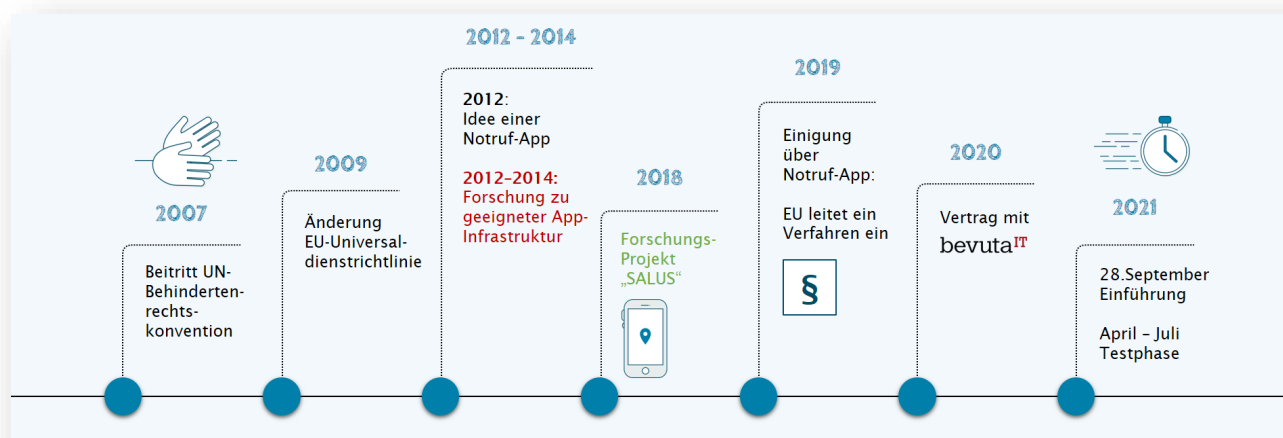


Abbildung 1: Entstehung des Notruf-App-Systems (Zeitstrahl)

1.1. Übersicht Projektchronologie

-
- 08/2019 Gründung der Geschäfts- und Koordinierungsstelle
 - bis 08/2020 Vergabeverfahren
-
- 08/2020 Vertragsschluss. **Beginn der Erstentwicklungszeit**
 - 10/2020 Erste Information der Länder und Leitstellen und Benennung der „Kontaktstellen der Länder“
 - 12/2020 Erste Testversion
-
- 01/2021 Gemeinsame Konferenz mit Ländern
 - 02/2021 Weitere Testversionen
 - 03/2021 Ankündigung der Test- und Demophase für Leitstellen und Anwender
 - 04/-06/2021 Testphase für Anwender (Mobile-App)
 - 04/-09/2021 Demo-Phase für Leitstellen
 - 09/2021 Einführung von nora. **Ende der Erstentwicklungszeit**
-
- seit 10/2021 laufende Verbesserungen am System
 - seit 12/2021 laufende Entwicklung neuer Features und Funktionen

1.2. Besondere Herausforderungen

Durch den Ausfall der Notrufnummern 110 und 112 und der begleitenden Medienberichterstattung kam es am Abend des 29. Septembers in kurzer Zeit zu sehr hohen Downloadzahlen der App. In der Spitze hatten sich die Zugriffszahlen mehr als verzehnfacht. Die anschließende hohe Anzahl an Registrierungen führte zu einer starken Auslastung der Server.

Um die Server zu entlasten und gleichzeitig die Funktionsfähigkeit von Notrufen über bereits installierten nora-Apps weiterhin zu gewährleisten, musste die Möglichkeit zum Download bis zum 16.11.2021 ausgesetzt werden. Zudem war die SMS-Verifizierung für etwa zwei Wochen abgeschaltet. Es wurden Anpassungen im Notruf-App-System vorgenommen, die zukünftig verhindern, dass durch ein besonders hohes Aufkommen von Registrierungen neuer User der Betrieb des App-Notrufs beeinträchtigt wird.

Für alle bereits registrierten Nutzerinnen und Nutzer war nora zu jeder Zeit voll funktionsfähig und nutzbar. Für die Hauptzielgruppe von „nora“, Menschen mit Hör- oder Sprachbehinderungen, stand durchgehend ein alternativer Zugang zum Download und zur Registrierung der App zur Verfügung.



Abbildung 2: Zeichnung einer Registrierung

2. Statistik

Die nachfolgende Jahresstatistik betrachtet hauptsächlich den Betrieb des Notruf-App-System im Zeitraum vom 28.09.2021 bis einschließlich 31.08.2022.

2.1. Systemnutzung

	bis 31.12.2021	bis 15.09.2022
Anzahl Registrierungen	146.584	273.926
Anzahl Notrufe	5.314	10.506
Anzahl Leitstellen	290	294
davon polizeilich	64	68
davon Feuerwehr/Rettungsdienst	226	226

Tabelle 3: Systemnutzung Notruf-App-System



Durch die zufällig in der Woche der Einführung von nora aufgetretenen bundesweiten Störungen der Notrufnummern 110 und 112 kam es zu einem Anstieg bei Registrierungen und Demo-Notrufen. Die Anzahl der Notrufe beinhaltet jedoch schätzungsweise 1.000 Test-Notrufe im Echtsystem, die vor der Betriebsaufnahme durch Leitstellen und Softwareentwickler ausgelöst wurden.

Abbildung 4: Zeichnung von Notruf-Nachrichten

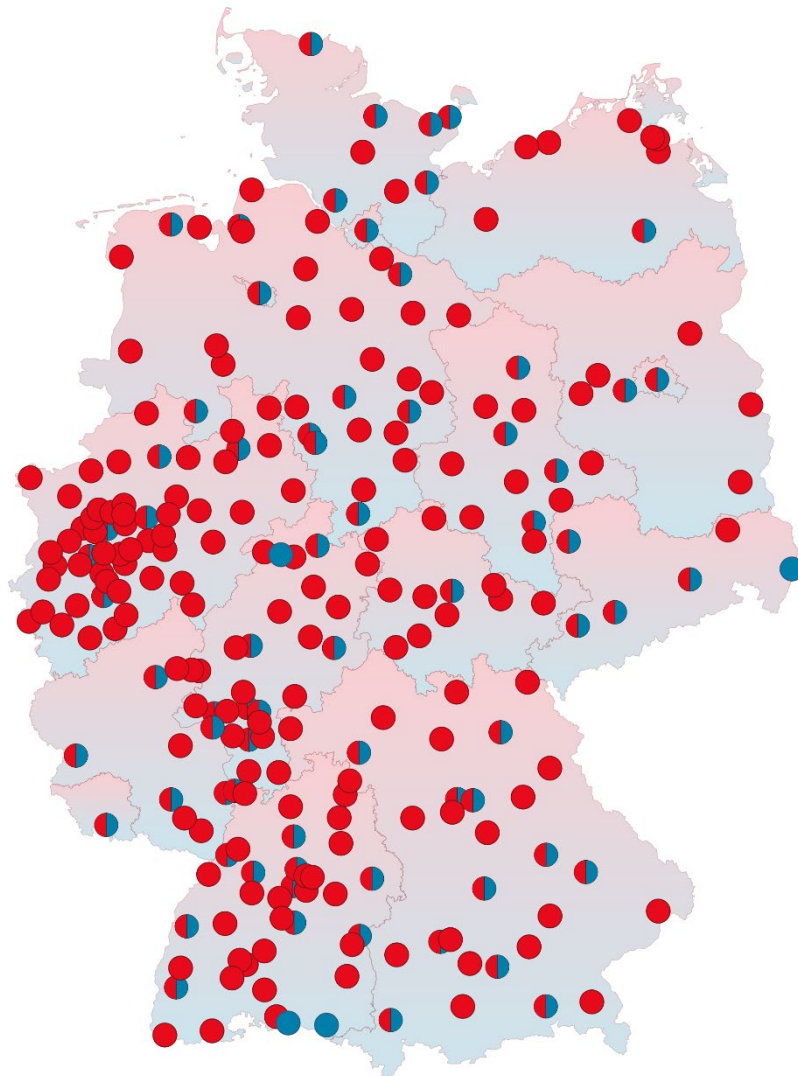


Abbildung 5: Leitstellen mit Anbindung an das Notruf-App-System

Eigene Darstellung unter Verwendung von: © GeoBasis-DE / BKG (2022)

In der Leitstellen-Anwendung können Verstöße gegen die Nutzungsbedingungen (= nicht gerechtfertigte Notrufe) dokumentiert werden. Bisher ist aber nicht festzustellen, dass die Zahl der missbräuchlichen Nutzung des Notrufs über die Notruf-App höher liegt als bei Sprach-Notrufen.

2.2. Erfahrungsberichte

Seit Einführung des Notruf-App-Systems wurden bereits über 10.000 Anfragen durch den Support bearbeitet. Viele der vorgeschlagenen Verbesserungen sind bereits vorgeplant und werden nach und nach umgesetzt. Weitere Vorschläge werden geprüft und gesammelt, um sie an geeigneter Stelle umsetzen zu können.

Sowohl die Mobile-Apps für Android und iOS als auch die Anwendung in den Leitstellen laufen fehlerfrei. Die Handhabung und Übersichtlichkeit wird durch Anwenderinnen und Anwender auf beiden Seiten als sehr übersichtlich und intuitiv benutzbar bewertet.

Über den Support, die Bewertungen in den App-Stores und auch Verbände von Menschen mit Behinderungen wurden Erfahrungsberichte übermittelt, aus denen sich ein sehr positives Bild abzeichnet. Neben der Hauptzielgruppe der Menschen mit Hör- oder Sprachbehinderung findet nora auch bei weiteren Personenkreisen wie z. B. stotternden Menschen großen Anklang.

Zur weiteren Verbesserung von nora ist die Geschäfts- und Koordinierungsstelle Notruf-App-System auch weiterhin im Austausch mit anderen Projekten und Anbietern, wie zum Beispiel dem TESS-Relay Dienst zur Gebärdensprache über Videotelefonie.

2.3. Kosten

	August 2019 bis September 2022
Gesamtkosten:	9,4 Millionen Euro

Tabelle 6: Gesamtkosten Notruf-App-System

Die Gesamtkosten umfassen die Projekt-, Entwicklungs- und Betriebskosten. Die Gesamtkosten liegen innerhalb des geplanten Kostenrahmens. Sie werden jährlich vom Ministerium des Innern des Landes Nordrhein-Westfalen nach dem Königsteiner-Schlüssel auf die Länder umgelegt.



Abbildung 7: Zeichnung Kassenbuch

3. Öffentlichkeitsarbeit

Während der Entwicklungsphase hat die Geschäfts- und Koordinierungsstelle Notruf-App-System die Öffentlichkeitsarbeit zentral übernommen, um die Weitergabe des jeweils aktuellen Projektstands sicherstellen zu können.

Mit Veröffentlichung der Notruf-App nora geht die Aufgabe der Öffentlichkeitsarbeit für nora zurück in die Zuständigkeit der für den Notruf verantwortlichen Länder. Erforderliche Informationen werden weiterhin zur Verfügung gestellt. Die Öffentlichkeitsarbeit für die weiteren Projektphasen wird weiterhin von der Geschäfts- und Koordinierungsstelle Notruf-App-System, angesiedelt im Ministerium des Innern Nordrhein-Westfalen, übernommen.

4. Marketing

In Vorbereitung auf die Einführung von nora wurden durch die Geschäfts- und Koordinierungsstelle Notruf-App-System folgende Medien zur Verfügung gestellt:

- Website auf Deutsch und Englisch, sowie in leichter Sprache und Deutscher Gebärdensprache
- Flyer (online- und print-Version)
- Broschüre (online und print-Version)
- Logo (mit und ohne Claim (= Untertitel))
- App Icon (= Kachel)
- Screenshots der App
- Kurzvideo zur Erklärung von nora

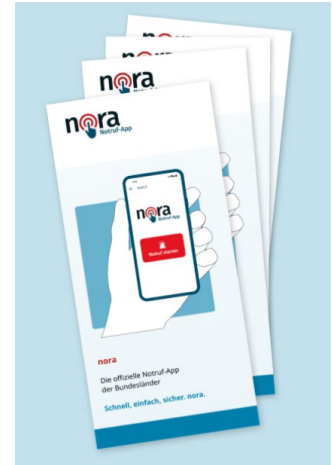


Abbildung 8: Flyer nora

Alle Medien können kostenlos von der Website unter <https://www.nora-notruf.de/de-as/presse> heruntergeladen und unter Berücksichtigung der Urheberrechte verwendet werden.

Die Länder sind für die Entgegennahme des Notrufs zuständig und entscheiden, in welchem Umfang Sie Marketingmaßnahmen für nora ergreifen. Sie werden durch oben genannte Medien zentral unterstützt.

5. Projektplanungen für die Zukunft



Die Einführung des Notruf-App-Systems mit Infrastruktur, Leitstellenanwendung und den nora-Apps für iOS und Android war eine von insgesamt drei Projektphasen zur Implementierung eines neuen Notrufdienstes in Deutschland.

Im Rahmen des agilen Projektvorgehens wurden bereits parallel die nächsten Projektphasen begonnen (vergleiche Kapitel 1.2).

Abbildung 9: Zeichnung der Notruf-App mit Fragezeichen

Insbesondere zur weiteren Unterstützung der Notrufbearbeitung in den Leitstellen sind noch zusätzliche Features und Funktionen vorgesehen. Verschiedene Funktionen sind bereits konzeptioniert und befinden sich in der Entwicklung.

Auch für die nora-App selbst erfolgen laufende Verbesserungen in den Bereichen Usability (= einfache Bedienung) und Barrierefreiheit. Zum Beispiel sollen zusätzlich ein Dark-Mode und Maßnahmen zur Verbesserungen bei der Sprachsteuerung implementiert werden.

Nach erfolgreichem Abschluss aller vorherigen Projektphasen sollen Möglichkeiten geschaffen werden, dass sich auch bereits auf dem Markt befindliche Apps an das Notruf-App-System anschließen können. Voraussetzung dafür wird unter anderem Prüfungen über die Einhaltung von Informations- und Sicherheitsstandards sein.

