

## Das 1. Programm der Deutschen Bahn AG



**Wichtige Meilensteine der Deutschen Bahn AG auf dem Weg zur Barrierefreiheit**

**- Rückblick Maßnahmen 2005 – 2010 -**

---

**DB Vertrieb GmbH**

---

**Kontaktstelle für Behinderten-  
angelegenheiten**

---

**Frankfurt/Main**

---

**Dezember 2010**

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Fernverkehr</b>	<b>3</b>
1.1 Zusammenfassung der Maßnahmen DB Fernverkehr im Zeitraum 2005 - 2010	3
1.2 Maßnahmen anlässlich des Redesigns ICE 1	3
1.3 Maßnahmen zum ICE 3 und ICE T	4
1.4 Maßnahmen bei IC-Zügen	5
1.5 Internationalisierung	5
1.6 Besichtigung eines „Railjet-MockUp“	6
1.7 Besichtigung eines ICE 2	6
<b>2 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Regio Schiene</b>	<b>7</b>
<b>3 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Regio Bus</b>	<b>8</b>
3.1 Region Bayern/Südost	8
3.2 Region Nordrhein-Westfalen (NRW)	9
3.3 Region Baden-Württemberg	10
3.4 Region Rhein-Neckar	11
3.5 Autokraft GmbH	12
3.6 Weser-Ems-Bus	13
<b>4 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Station&amp;Service</b>	<b>14</b>
4.1 Serviceleistungen	14
4.1.1 Einrichtung von mobilen Flächenpräsenzteams	14
4.1.2 Verstärkung der Top-Standorte	14
4.1.3 Schulung	15
4.1.4 DB Service Point	15
4.2 Information	15
4.2.1 Bahnhofsinformationsplakat - BIP	15
4.2.2 Internetauftritt	16
- <a href="http://www.bahnhof.de">www.bahnhof.de</a>	16
- <a href="http://www.db.de">www.db.de</a>	16
4.2.3 Dynamischer Schriftanzeiger (DSA)	17
4.3 Barrierefreier Ausbau von Bahnhöfen	17
<b>5 Ausgewählte DB-Services</b>	<b>21</b>
5.1 Barrierefreie Gestaltung der DB Reisezentren	21
5.2 Neue Fahrkartenautomaten	21
5.3 Barrierefreie Internetseiten <a href="http://www.bahn.de">www.bahn.de</a>	22
5.4 Veränderungen im Leistungsangebot der Mobilitätsservice-Zentrale	22

---

## 1 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Fernverkehr

---

### 1.1 Zusammenfassung der Maßnahmen DB Fernverkehr im Zeitraum 2005 - 2010

Grundsätzlich wurden für alle neu zu entwickelnden Zugsysteme, d. h. für alle nach dem 01.07.2004 von DB Fernverkehr AG auf Basis einer Neuentwicklung zu beschaffenden neuen Fahrzeugtypen der DB Fernverkehr AG (u. a. Nachfolgefahrzeuge IC-Verkehr/ neue Fahrzeugtypen des lokbespannten Fernverkehrs sowie Nachfolgefahrzeuge ICE/ neue Zugfamilie des Hochgeschwindigkeitsverkehrs) die fahrzeuggebundene Einstiegs- hilfe im Anforderungsprofil berücksichtigt und wird damit zu einem festen Bestandteil der zu beschaffenden Zugsysteme.

---

### 1.2 Maßnahmen anlässlich des Redesigns ICE 1

Da es sich beim zwischen 2005 und 2008 durchgeführten Redesign der 59 ICE 1-Trieb- züge nicht um eine umfassende Modernisierungsmaßnahme handelte, wurden keine grundsätzlichen Änderungen mit Eingriffen in die Fahrzeugstruktur oder Auswirkungen auf die Statik vorgenommen.

Im Vordergrund stand der Austausch von Bodenbelägen, Sitzen, Tischen, Verkleidungen und Kommunikationseinrichtungen, so dass diese kundenrelevanten Einrichtungen an den Standard der neuen ICE-Generationen angepasst bzw. darüber hinaus verbessert wurden. Die Nachrüstung von Hebeliften für RollstuhlfahrerInnen konnte dabei nicht be- rücksichtigt werden, weil hierdurch erheblich größere technische Veränderungen an den Fahrzeugen hätten vorgenommen werden müssen, die über die beschlossenen Redesignmaßnahmen weit hinaus gegangen wären.

Im Rahmen des Redesigns wurden konkrete Maßnahmen zur Verbesserung der Barrierefreiheit umgesetzt, wie z.B. die taktile Darstellung der Wagennummern im Innern der Züge oder der Bedienelemente und der wichtigsten optischen Hinweise in den Toiletten. Mit der zusätzlichen Installation eines Desinfektionsspenders in den rollstuhlfreundlichen Toiletten ist die DB Fernverkehr AG einem Wunsch der Behindertenverbände nachge- kommen. Darüber hinaus wurde eine größere und kontrastreichere Kennzeichnung der elektronischen Sitzplatzreservierungen (im Vergleich zu ICE 3 und ICE T) realisiert. Da diese an den Holmen der Gepäckablagen (Großraum) bzw. direkt hinter der Trennschei- be zum Seitengang (Abteile) angebracht sind, wurde zudem der Leseabstand verringert. Daneben wirkte sich ebenfalls die Erkennbarkeit der Informationsdisplays in den Ein- stiegsräumen durch kontrastreichere Gestaltung positiv aus. Außerdem ergaben sich verbesserte Beleuchtungsverhältnisse aufgrund der Umstellung auf Kaltlicht.

Nach dem Redesign sind bis zu drei reservierbare Rollstuhlstellplätze verfügbar, die sich im 1. Klasse-Bereich befinden und direkten Anschluss zum Bordrestaurant bieten. Roll- stuhlfahrerInnen und ggf. ihre BegleiterInnen benötigen hier selbstverständlich nur einen Fahrschein der 2. Klasse. Die Anordnung in der 1. Wagenklasse erlaubt insgesamt eine deutlich erhöhte Bewegungsmöglichkeit und die Unterbringung weiterer Reisenden mit Faltrollstuhl. Der höhere Komfortstandard, die geringere Reisendenfluktuation und die durchschnittlich niedrigere Fahrgastzahl in der 1. Wagenklasse erhöhen die Aufenthalts- qualität für RollstuhlfahrerInnen. Außerdem wurde am Sitz- bzw. Stellplatz für Rollstuhl-

fahrerInnen ein neuer Hubtisch mit integrierter Servicertaste und Steckdose eingebaut, so dass die Aufenthaltsqualität während der Reise deutlich verbessert wurde.

Aufgrund der Nutzung neuer optimierter Sitze im gesamten Zug, deren Armlehnen hochklappbar sind, ergeben sich insbesondere für gehbehinderte Menschen und auch für RollstuhlfahrerInnen, die sich während der Reise umsetzen können, optimierte Sitzgelegenheiten. Neue Gepäckregale für größere Gepäckstücke sind im Großraum der Wagen 2. Klasse zu finden, welche die Gepäckunterbringung für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste (z. B. kleinwüchsige Personen) deutlich erleichtern.

Aufgrund von Anregungen einzelner VertreterInnen von Sehbehinderten- und Blindenverbänden erhielten alle ICE 1-Züge zusätzliche kontrastreiche Kennzeichnungen aller Türöffnungstaster (weißer Ring zum umgebenden Rot) an der Zugaußenseite. Zudem wurden alle Glaszwischentüren in der Wagenmitte mit zusätzlichen weißen Streifen in zwei Höhen nachgerüstet, um die rechtzeitige Erkennbarkeit der Türen für sehbehinderte Menschen zu verbessern. Inzwischen sind alle 59 ICE's der 1. Bauserie dieser Runderneuerung unterzogen worden. Die Modernisierung der 118 Triebköpfe und 708 Mittelwagen ist im Werk Nürnberg erfolgt und wurde bis Ende 2008 vollständig abgeschlossen.

---

### 1.3 Maßnahmen zum ICE 3 und ICE T

Anfang 2006 wurden weitere Züge der ICE 3 und ICE T der 2. Bauserie in Betrieb genommen, deren Auslieferung bereits in 2005 begonnen hatte. Diese ICE-Züge zeichnen sich durch deutlich größere Platzziffern an den Reservierungsanzeigen im Vergleich zur 1. Bauserie aus.

Mit dem Projekt "Railnet" wurde ab 2006 insbesondere auch für behinderte Menschen eine Verbesserung der Barrierefreiheit erreicht. Dabei können - zunächst auf ausgewählten Strecken - an allen Sitzplätzen Online-Anwendungen genutzt werden, wenn kundenseitig die technischen Voraussetzungen für eine WLAN-Anbindung bestehen. In allen speziell ausgerüsteten ICE 3-Zügen auf der Strecke Dortmund - Düsseldorf - Köln (auch über Hagen und Wuppertal), Köln - Frankfurt/Main, Frankfurt/Main - Stuttgart - München und Frankfurt/Main - Hannover - Hamburg wird seit Anfang 2006 ein Hot Spot-Service angeboten. Mit dieser neuen Möglichkeit hat ein behinderter Reisender einen erleichterten Zugang zu Informationsquellen und ist somit während der Reise nicht mehr ausschließlich auf die Beratung durch das Zugpersonal angewiesen und kann z. B. aktuelle Fahrplaninformationen erhalten oder mit Dritten kommunizieren.

Zwei konkrete Vorschläge der Behindertenverbände zur Verbesserung der Barrierefreiheit im ICE T wurden bereits umgesetzt:

#### Türöffnungstaster (außen)

Eine Betriebserprobung von kapazitiven Außentastern der Fa. Captron mit weißer Grundplatte zur besseren Erkennbarkeit für Menschen mit Sehbehinderungen wurde zunächst bei zwei Triebzügen erfolgreich getestet. Inzwischen sind alle ICE T damit ausgerüstet.

---

### Papierhandtuchbehälter im Behinderten-WC

Die Vergrößerung des Öffnungsausschnittes zur Erleichterung der Papierentnahme wurde zunächst auf allen 15 ÖBB-fähigen Triebzügen durchgeführt, die restlichen Triebzüge der 1. Bauserie folgten dann sukzessive bis Ende 2008 im Rahmen der Instandhaltung. Die Triebzüge der 2. Bauserie haben bereits seit Inbetriebnahme diese Erleichterung bei der Papierentnahme.

---

### **1.4 Maßnahmen bei IC-Zügen**

Durch die Entscheidung, 120 Bistrowagen in IC-Zügen als reine Nichtraucherwagen zu führen, wurde insbesondere im an das Bistro angrenzenden Abteil, in dem auch ein Rollstuhlstellplatz angesiedelt ist, die Luftqualität deutlich verbessert. Zudem wurden 123 Großraumwagen von IC-Zügen, die jeweils über zwei Rollstuhlstellplätze verfügen, in reine Nichtraucherwagen umgewandelt.

Seit dem 01.09.2007 sind alle Züge der Deutschen Bahn rauchfrei.

---

### **1.5 Internationalisierung**

Die Deutsche Bahn AG baute die Kooperationen im internationalen Verkehr weiter aus; ebenso die Flotte der international einsetzbaren ICE-Züge. Allein im Jahr 2006 hat die DB Fernverkehr AG Kooperationen mit drei europäischen Bahnen geschlossen - der französischen SNCF, der dänischen DSB und der österreichischen ÖBB - und sich an Thalys International beteiligt. Gleichzeitig wurde die Ausschreibung und Beschaffung von neuen Hochgeschwindigkeitszügen vorbereitet, die auf grenzüberschreitenden Verbindungen zum Einsatz kommen sollen. Inzwischen sind diese vom ICE 3 weiterentwickelten Hochgeschwindigkeitszüge mit einer Stückzahl von 16 ICE im Bau.

Mit Ausweitung zum Fahrplanwechsel im Dezember 2007 werden seither täglich rund 200 Direktverbindungen in 80 ausländische Städte angeboten. Die DB verbindet nun Frankfurt am Main und Paris fünfmal täglich direkt mit dem ICE. Zuvor gab es eine direkte ICE-Verbindung zwischen beiden Städten. Gleichzeitig wurde auch die Anzahl der Direktverbindungen mit dem TGV zwischen Stuttgart und Paris von drei auf vier erhöht, eine Verbindung davon sogar in Verlängerung von/nach München.

Auch Österreich wurde in den ICE-Taktverkehr integriert. Der ICE verbindet Frankfurt und Wien direkt und sechsmal täglich pro Richtung über Nürnberg, Regensburg und Passau. Drei Zugpaare fahren weiter bis Dortmund bzw. starten dort. DB und ÖBB betreiben die Züge gemeinsam, und setzen auf der Strecke Dortmund bzw. Frankfurt/Main nach Wien den ICE mit Neigetechnik ein. Ein Teil der vorher verkehrenden EuroCity (EC)-Züge wurde durch diese ICE-T ersetzt. Da die EC-Züge, die aus ÖBB-Fahrzeugen zusammengestellt waren, nicht über Wagen mit speziellen Einrichtungen für behinderte Reisende verfügten, ergab sich für diese Kundengruppe eine deutliche Angebotsverbesserung.

Weitere Angebotsverbesserungen zwischen Deutschland und Österreich gab es zum Fahrplanwechsel 2008/2009. Hier stieg die Anzahl der täglichen Verbindungen zwischen München und Wien über Salzburg von vorher drei auf sechs pro Richtung, die seither mit dem neuen österreichischen Zug „ÖBB-railjet“ gefahren werden. Darüber hinaus wurden

einige Verbindungen bis nach Budapest durchgebunden, so dass inzwischen mehrmals täglich umsteigefreies Reisen zwischen München und Budapest möglich ist.

Außerdem fährt der ICE erstmals in Kooperation mit der Dänischen Staatsbahn (DSB) nach Dänemark. Die neuen Verbindungen von Berlin und Hamburg nach Kopenhagen sowie Aarhus machen Dänemark zum sechsten ICE-Land – nach der Schweiz, Österreich, Frankreich, Belgien und den Niederlanden. Die DB und die DSB haben hierfür gemeinsam fünf Diesel-ICE (Baureihe VT 605) technisch umgebaut.

Generell ist mit der Einführung grenzüberschreitender ICE-Verbindungen der im ICE-Verkehr übliche Komfortstandard erreicht; insbesondere sind dabei die Verbesserung der Kundeninformation über hochauflösende Displays oder die in den ICE-Zügen verhältnismäßig sehr großzügig vorhandenen Platzverhältnisse zu nennen.

Für Reisen nach Polen wurde im EuroCity „Berlin-Warszawa-Express“ die Beförderungsmöglichkeit für RollstuhlfahrerInnen zunächst mit Bereitstellung eines speziellen Großraumwagens der polnischen Eisenbahn ausgebaut. Weitere Verbesserungen durch zusätzliche Bestückung dieser Wagenzüge mit Bistrowagen, die ebenfalls über einen Rollstuhlstellplatz sowie eine geeignete Toilette verfügen, wurden realisiert.

---

### 1.6 Besichtigung eines „Railjet-MockUp“

Ausgewählte VertreterInnen der begleitenden Arbeitsgruppe zum Programm der Deutschen Bahn AG haben gemeinsam mit DB- und ÖBB-VertreterInnen am 17. Oktober 2007 einen neuen Fahrzeugtyp, den die Fa. Siemens für die ÖBB baut und der grenzüberschreitend eingesetzt wird, stellvertretend für die Arbeitsgruppe besichtigt.

Anlässlich des Besichtigungstermins wurde ein Holzmodell gezeigt, bei dem der Fokus klar auf der Zielgruppe der RollstuhlfahrerInnen lag. Insbesondere wurden die Abmessungen einer zu realisierenden Universaltoilette und die Einstiegsverhältnisse mittels Hublift präsentiert. Als Kriterium für sehbehinderte Menschen konnten die kontrastreich markierten Eintrittsstufen und Haltestangen besichtigt werden. Die Behindertenverbände aus Österreich waren im gesamten Planungsprozess des Zuges intensiv beteiligt.

Wünsche, Hinweise und Anregungen der Besichtigungsgruppe wurden seitens Siemens aufgenommen. Ziel war, die von den TeilnehmerInnen angemerkten Punkte mit den gängigen Richtlinien abzugleichen und in Absprache mit den VertreterInnen in Österreich eventuell noch nicht berücksichtigte, wichtige Kriterien hier noch einzubringen. Dabei handelte es sich z. B. um Höhen von Haltegriffen und Haltestangen sowie Gepäckablagen, Durchgangsbreite und Öffnungsmechanismus von Zwischentüren, Kontrast und Schriftgröße von Sitzplatznummern und Reservierungsanzeigen, Qualität der Außenanzeigen, Anbringungsweise von taktilen Beschriftungen, taktile Kennzeichnung von Bedienelementen, Details der optischen und akustischen Fahrgastinformation, Sitzgestaltung sowie eine kontrastreiche Gestaltung von Bodenbelägen, Türen und Sitzen.

---

### 1.7 Besichtigung eines ICE 2

Mit der Besichtigung dieses Zuges durch die Programmbegleitende Arbeitsgruppe wurden die TeilnehmerInnen über das grundsätzliche Vorhaben zur technischen Ertüchtigung

gung der 44 Triebzüge informiert. Zugleich bot sich am konkreten Objekt die Gelegenheit, den Status Quo des ICE 2 eingehend kennenzulernen und alle wünschenswerten Komfortverbesserungen zu diskutieren.

Das ICE 1-Redesign stellt die Grundorientierung für das Komfortpaket bei der ICE 2-Ertüchtigung dar. Die Maßnahmen zur Verbesserung der Barrierefreiheit, die durch die vom Deutschen Behindertenrat benannten MitgliederInnen der Programmbegleitenden Arbeitsgruppe positiv beurteilt wurden, werden auch für den ICE 2 angestrebt. Die Kritikpunkte an den Gestaltungsmerkmalen des ICE 1 nach Redesign wurden soweit möglich aufgegriffen und Lösungen mit der begleitenden Arbeitsgruppe abgestimmt. Die Beförderungskapazitäten und Bewegungsflächen für RollstuhlfahrerInnen sollen in jedem Fall erweitert werden. Die generelle Verbesserung der Kontraste sowie die Umsetzung eines weitreichenden 2-Sinne-Prinzips bei der Fahrgastinformation wurde mit hohem Stellenwert empfohlen.

## 2 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Regio Schiene

- DB Regio trat im Jahr 1996 in den liberalisierten Wettbewerbsmarkt im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) mit einem Bestand von über 7.000 Fahrzeugen ein, von denen nur ein verschwindend kleiner Teil, nämlich der Bestand an S-Bahn-Fahrzeugen im Einsatz auf den klassischen S-Bahn-Netzen, dem Anspruch auf Barrierefreiheit für behinderte Menschen gerecht wurde.
- Seit 1997 hat DB Regio ausschließlich Fahrzeuge beschafft, die den barrierefreien Zugang von TSI-gerechten Bahnsteigen ermöglichen. Gemäß den Vorgaben der einzelnen Bundesländer und Aufgabenträger des Schienenpersonennahverkehr (SPNV) haben DB Regio-Fahrzeuge daher Fußbodenhöhen von 600 mm oder 800 mm oder bei Abweichungen von den Norm-Bahnsteighöhen mechanische oder elektrische Einstiegshilfen bzw. fahrzeugseitige Trittstufen.
- Für neue Fahrzeuge hat DB Regio in den letzten 15 Jahren fast 9 Mrd. EUR bereit gestellt. Damit konnten rund 900 elektrische Triebzüge, fast 1.000 Dieseltriebzüge und über 1.500 moderne Doppelstockwagen beschafft werden. Dieses Investitionsprogramm wird – erfolgreiche Teilnahme an Verkehrsausschreibungen vorausgesetzt – kontinuierlich fortgeschrieben. So sind derzeit die künftigen Beschaffungen von bis zu 400 elektrischen Triebzügen, bis zu 500 Dieseltriebzügen und bis zu 650 Doppelstockwagen durch Beschaffungsrahmenverträge abgesichert. DB Regio Schiene geht daher zuversichtlich davon aus, dass nach 2017 alle Fahrzeuge Barrierefreiheit bieten können.
- Weitgehend barrierefrei werden heute bereits alle klassischen S-Bahn-Netze (München, Stuttgart, Frankfurt am Main, Rhein-Ruhr, Hamburg und Berlin) betrieben. Durch die Investition in neue Züge und in die entsprechende Gestaltung der Bahnsteige konnten in den letzten Jahren zudem weitere große S-Bahn-Netze umgesetzt werden (Hannover, Rhein-Neckar, Dresden).
- Die Einführung der TSI PRM hat der Konfiguration neu zu beschaffender Fahrzeuge bzw. dem Umbau/Redesign von Fahrzeugen eine zusätzliche Dynamik gegeben. DB Regio Schiene hat durch entsprechend geänderte Anforderungen an

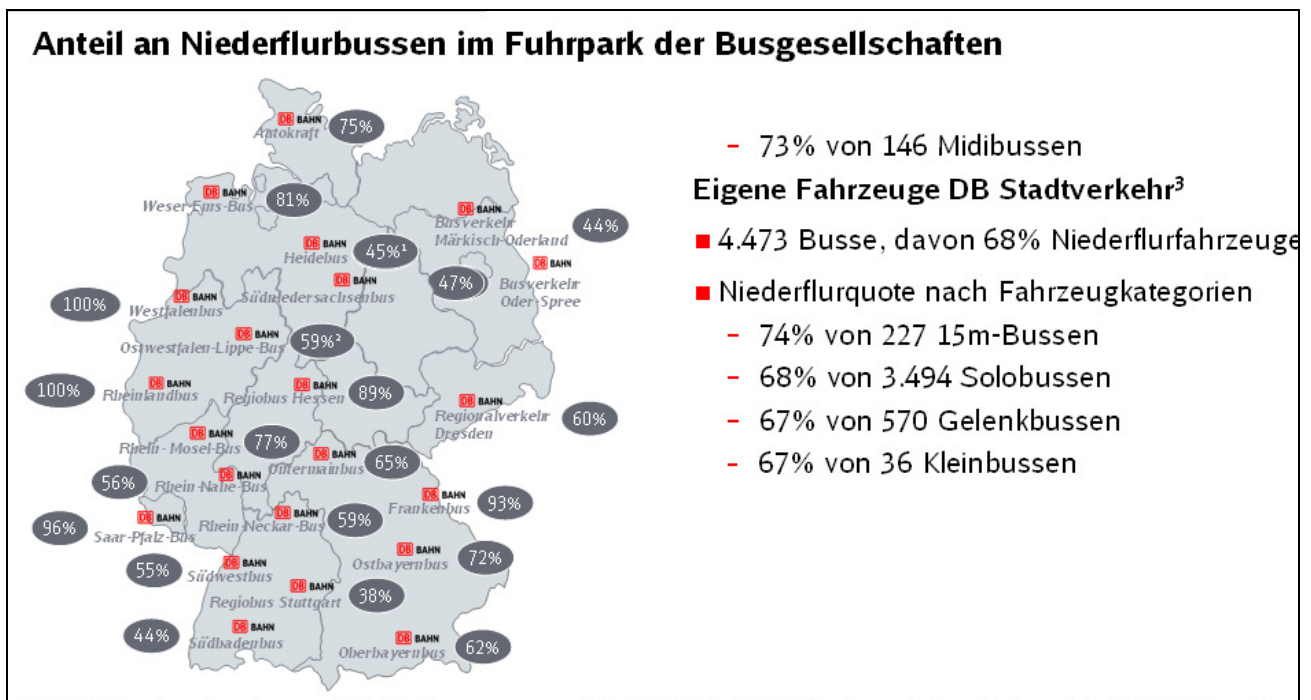


die Beschaffung von neuen Fahrzeugen reagiert. Für alle Fahrzeuge, die neu beschafft oder umgebaut werden, werden ab 2013 die Regeln der TSI PRM verbindlich umgesetzt.

- Über das Maß der TSI PRM hinaus gehende Forderungen wird DB Regio Schiene künftig nur noch dann erfüllen können, wenn diese Forderungen im Rahmen von Verkehrsausschreibungen von den Aufgabenträgern des SPNV kommen. Jede Selbstverpflichtung, die über die TSI PRM-Regeln hinausgeht, ginge ggf. zu Lasten der Wettbewerbsfähigkeit von DB Regio Schiene und verbietet sich im Hinblick auf die Verantwortung für die Arbeitsplätze des Unternehmens von selbst.

### 3 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Regio Bus

DB Regio Bus setzt sich für die Belange mobilitätseingeschränkter Fahrgäste ein; bereits 68 % der eigenen Busse sind niederflurig.



#### 3.1 Region Bayern/Südost

Omnibusverkehr Franken GmbH – Regionalbus Ostbayern – Regionalverkehr Oberbayern – Regionalverkehr Dresden GmbH

#### Niederflurtechnik

Der Ersatz für auszumusternde Busse erfolgt grundsätzlich durch Neufahrzeuge nach dem neuesten Stand der Technik, den Empfehlungen des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) und der Mitwirkung der BehindertenvertreterInnen. Bezogen auf die Barrierefreiheit bedeutet dies, dass hier möglichst nur noch Niederflurbusse beschafft werden, die mindestens über folgende Ausstattung verfügen:



- Doppelbreite Mitteltüre (> 1250 mm),
- Klapprampe an der Mitteltüre,
- „Kneeling“ (einseitiges Absenken der Einstiegseite an der Haltestelle),
- dauernd verfügbarer Kinderwagen/Rollstuhlstellplatz,
- kontrastreiche Innenausstattung (Haltegriffe, Haltestangen, Podestkanten, Haltewunschtaster mit Blindenschrift etc.),
- optische und akustische Haltestellenanzeige.

### **Spezielle Fahrerschulungen (Fahreranweisungen)**

- Initiierung spezieller Fahrerschulungen (Fahreranweisungen).

### **Festlegung von Fahrzeugqualitäten**

- Podestkanten, Haltegriffe und Haltestangen in Signalfarbe,
- Kennzeichnung der Haltewunschtaster mit Blindenaufschrift,
- dauernd verfügbarer Kinderwagen-/Rollstuhlstellplatz mit Sicherungsmöglichkeit und einer Mindest-Größe von 900 mm x 1300 mm über Klapprampe zu erreichen,
- Farbe der Zielbeschilderung in leuchtorange,
- automatisierte Haltestellenansage,
- flächendeckende Kommunikation mit Notrufmöglichkeit (Betriebsleitsystem).

### **Sonstiges**

- Ortstermine zur Vorstellung des DB Busbeschaffungsprogramms mit Vereinheitlichung der Busausstattung für den Standardlinienbus.
- Mitwirken der Behindertenbeiräte bei der Auswahl von Ausstattungsdetails bei neu zu beschaffenden Linienbussen.

---

## **3.2 Region Nordrhein-Westfalen (NRW)**

### **Rheinlandbus – Westfalenbus – Ostwestfalen-Lippe-Bus**

#### **Niederflurtechnik**

In der Region NRW liegt der Anteil der Linienbusse mit Niederflurtechnik bei 100 %. Seit dem Jahr 2000 werden nur Fahrzeuge mit Rampenausstattung beschafft. Ca. 5 - 6 % des Fuhrparks werden p. a. erneuert, d.h. in 2010 wurden 33 neue Kraftomnibusse beschafft.

#### **Festlegung von Fahrzeugqualitäten**

- Mindestens eine doppelbreite Tür,
- Lautsprecher in Einstiegsnähe zur Linien- und Zielansage,
- geeignete optische und akustische Informationseinrichtungen zur Ankündigung der nächsten Haltestelle,
- optische Anzeige „Wagen hält“,
- geeignete optische Anzeige des Linienverlaufs im Fahrzeug,
- eine Abstellfläche für Rollstühle/Kinderwagen von mind. 900 mm x 1300 mm,
- gesonderte Anforderungstaste an der Sondernutzungsfläche für RollstuhlfahrerInnen mit optischer und akustischer Anzeige beim Fahrer.

- Die Mitwirkung von Behindertenverbänden führte dazu, dass seit 2010 im Fuhrpark die ehemals roten Haltestangen und -griffe nur noch in gelber Kontrastfarbe beschafft werden. Hinzu kommen ebenfalls gelbe Podestkanten.
- Die Fahrzeuge werden über Rahmenvertrag beschafft. Die Konfiguration der einheitlich zu beschaffenden DB Busflotte wird über die Stellen DB Regio Bus, Flottenmanagement und DB Fuhrparkservice erörtert und ausgeschrieben.
- Die Umlaufplanung berücksichtigt den Einsatz von barrierefrei ausgestatteten Fahrzeugen auf Linien, die Haltestellen an Altenheimen oder Behinderteneinrichtungen ansteuern.

---

### 3.3 Region Baden-Württemberg Südbadenbus, Regiobus Stuttgart

#### **Niederflurtechnik**

Bei Südbadenbus sind inzwischen knapp 46 % der Linienbusse mit Niederflurtechnik (NF) ausgestattet. Bei der Beschaffung 2010 wurden beispielsweise alle 22 Fahrzeuge mit Niederflerausführung für Stadt- und Regionalverkehre bestellt. Die Fahrzeuge sind teilweise mit Kneeling, teilweise mit manuellen Rampen ausgerüstet. Die topografischen Bedingungen im Schwarzwald lassen den Einsatz von NF-Fahrzeugen nicht überall zu.

Das Liniengebiet des Bereiches West der Regional-Bus Stuttgart umfasst mehr als 35 Buslinien. Hier wurde der NF-Anteil von 17 % in 2005 auf 35 % in 2009 gesteigert.

#### **Spezielle Fahrerschulungen (Fahreranweisungen)**

Seit 2007 sind viele der Linienbusse mit elektronischer Haltestellenansage und -anzeige ausgerüstet (Neufahrzeuge und Nachrüstung von vorhandenen Bussen). Wo dies nicht der Fall ist, werden die Haltestellen vom Fahrer angesagt. Hierzu bietet Südbadenbus regelmäßig Schulungen an. Auch zur Anwendung der Absenkung bei den Niederflurbussen gibt es Schulungsmodule für die FahrerInnen. Sie werden darauf hingewiesen, dass sie im Bedarfsfall helfen, sollte ein ungehindertes Ein- oder Aussteigen für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste nicht möglich sein.

#### **Kursbuch**

Das Kursbuch wurde in größerem Format mit größerer Schrift zur besseren Lesbarkeit für den Waldshuter Tarifverbund (WTV), den Verkehrsverbund Hegau-Bodensee (VHB) und den Verkehrsverbund Rottweil (VVR) auf Anregung von Südbadenbus realisiert. Die Anregung kam vom Seniorenrat Waldshut. Südbadenbus griff die Idee auf. Nach erfolgreicher Einführung im WTV wurden auch die Kursbücher weiterer Verbünde auf das Großformat umgestellt.

## **Einrichtung von Kundenbeiräten**

Südbadenbus betreut seit ca. 10 Jahren den Fahrgastbeirat Süd im Regio-Verkehrsverbund Freiburg. Auch hier kommen immer wieder Anregungen zur Barrierefreiheit, z.B. eine Rampe für RollstuhlfahrerInnen am Bahnhof Müllheim.

## **Regiobus Stuttgart**

Im Jahr 1999 wurde Regiobus Stuttgart Mitglied im Förderverein Behindertenheim Markgröningen. Seither besteht zum Behindertenheim eine enge Beziehung, die durch regelmäßige Besuche und Gespräche gepflegt wird, um aufkommende Probleme im Rahmen des Linienverkehrs frühzeitig zu erkennen und möglichst beheben zu können.

## **"Kassler Bord"**

Dieser spezielle Bordstein wird seit einigen Jahren beispielsweise in Singen verbaut, wo Südbadenbus den Stadtverkehr fährt. Der Bordstein ist ca. 16 - 20 cm hoch und an den Kanten abgerundet. Dadurch kann der Bus sehr nahe an den Bordstein fahren (ohne dass die Reifen beschädigt werden) und die Fahrgäste (auch mit Behinderung) können noch bequemer einsteigen.

## **Führung einer Behindertengruppe durch den Betriebshof Waldshut**

2007 hatten ca. 20 behinderte Kinder der Carl-Heinrich-Rösch-Schule (Schule für Menschen mit Lernschwierigkeiten in Tiengen) und ihre BetreuerInnen die Möglichkeit, den Südbadenbus-Betriebshof Waldshut kennenzulernen. Die MitarbeiterInnen machten die Gäste dort mit den Linienbussen vertraut, denn die behinderten SchülerInnen sollen auf ein eigen geführtes Leben vorbereitet werden. Auch der Blick hinter die Kulissen des Busbetriebs diene diesem Ziel.

---

## **3.4 Region Rhein-Neckar**

### **Busverkehr Rhein-Neckar GmbH**

## **Niederflurtechnik**

Die Busverkehr Rhein-Neckar GmbH hat in den Jahren 2005 bis 2009 insgesamt 58 Linienbusse mit Niederflurtechnik beschafft und damit den Flottenanteil auf 57 % erhöht.

## **Festlegung von Fahrzeugqualitäten**

- Fahrzeugabsenkung (Kneeling) bei der Beschaffung von Neufahrzeugen,
- Rollstuhlrampe an Tür 2,
- optische Haltestelleninnenanzeige,
- digitale Haltestellenansage in Neufahrzeugen,
- kontrastreiche Innenausstattung (Podeste, Haltestangen, Griffe usw.).

---

### 3.5 Autokraft GmbH

#### **Niederflurtechnik**

Die Autokraft GmbH ist seit den frühen 1990er Jahren daran interessiert, den Ausbau und die Verbesserung der Mobilitätskette für mobilitätseingeschränkte Reisende voranzutreiben. Gemeinsam mit dem Bushersteller Kässbohrer hat die Autokraft 1992/93 die Baureihe S 215 NR entwickelt, die ersten Busse für den Überlandverkehr mit Niederflurtechnik und Rampe. Damit wurden ab 1994 in Schleswig-Holstein erstmals Fahrzeuge eingesetzt, die im Überlandverkehr tatsächlich für Fahrgäste mit Mobilitätseinschränkungen geeignet waren. In den Folgejahren arbeitete die Autokraft weiterhin mit den Busherstellern eng zusammen, um die Niederflurfahrzeuge bedarfsgerecht weiterzuentwickeln.

In den letzten fünf Jahren stieg der Anteil der Niederflurfahrzeuge in der Fahrzeugflotte der Autokraft für den Linienverkehr auf rund 85 %. Mit der jährlichen Erneuerung der Flotte werden weiterhin Niederflurfahrzeuge mit Rampe beschafft, so dass dieser Anteil auch in den nächsten fünf Jahren weiter steigen wird.

#### **Hochflurfahrzeuge**

Hochflurfahrzeuge werden im Linienverkehr nur noch dort eingesetzt, wo überwiegend Schüler befördert werden, damit den Fahrgästen eine möglichst große Anzahl von Sitzplätzen angeboten werden kann. Mobilitätseingeschränkte Personen haben jedoch die Möglichkeit, vorab in den örtlichen Betriebshöfen ihren Fahrtwunsch telefonisch anzumelden. Bei rechtzeitiger Anmeldung wird betrieblich sichergestellt, dass auf der entsprechenden Fahrt ein Niederflurfahrzeug eingesetzt wird.

#### **Festlegung von Fahrzeugqualitäten**

Mit verschiedenen Aufgabenträgern in Schleswig-Holstein wurden seit 2005 im Rahmen von Verkehrsverträgen spezifische Fahrzeugqualitäten vereinbart, wie Einsatz von Niederflurfahrzeugen mit Kneeling und Rampe, optische und akustische Haltestellenanzeige bzw. -ansage, Kinderwagen- und Rollstuhlstellplätze im Bus oder Umsetzung der neuen EU-Richtlinie bezüglich barrierefreier und kontrastreicher Ausstattung in allen neu beschafften Fahrzeugen.

#### **BusBegleitService**

Darüber hinaus setzt die Autokraft schon seit Mitte der 1990er Jahre Busengel und BusBegleitService ein, um die Fahrt mit dem Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) insbesondere für ältere und mobilitätseingeschränkte Fahrgäste im ländlichen Raum sicherer zu gestalten. Die Autokraft bietet ihren Fahrgästen außerdem die Möglichkeit, sich in verschiedenen Kundenbeiräten zu engagieren.

---

### 3.6 Weser-Ems-Bus GmbH

#### **Niederflurtechnik**

Die Weser-Ems-Bus GmbH hat in den Jahren 2005 bis 2009 insgesamt 51 Linienbusse mit Niederflurtechnik beschafft und damit den Flottenanteil auf 82 % erhöht. Insbesondere behinderte Fahrgäste, Eltern mit Kinderwagen, Kleinkinder und auch Personen mit schwerem Gepäck etc. können problemlos und bequem den ÖPNV nutzen. Mit der jährlichen Erneuerung der Flotte werden weiterhin alle Fahrzeuge mit Rampen beschafft, so dass dieser Anteil in den nächsten Jahren weiter steigen wird.

Auch bei den eingesetzten Auftragnehmerbussen wird darauf hin gewirkt, dass diese zur Verbesserung der Barrierefreiheit beitragen.

#### **Spezielle Fahrerschulungen (Fahreranweisungen)**

Im Juli 2009 wurde eine Anweisung an die FahrerInnen herausgegeben, in der noch einmal das Fahrpersonal um entsprechende Hilfestellung beim Umgang mit mobilitätseingeschränkten Reisenden gebeten und sensibilisiert wurde. Dazu gehört, den Bus in jedem Fall abzusenken, da beim Heranfahen an Haltestellen nicht immer erkennbar ist, ob hier mobilitätseingeschränkte Reisende ein- und aussteigen wollen.

Bei einem Hochbodenfahrzeug ist eine weitergehende Betreuung von mobilitätseingeschränkten Fahrgästen und auch bei der Beförderung von Kinderwagen und schwerem Gepäck notwendig.

#### **Fahrplangestaltung**

Die Weser-Ems Busverkehr GmbH versieht die Fahrpläne einiger Linien (im Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen im Zusammenhang mit vereinbarten Kundengarantien) mit Hinweisen auf die Rollstuhltauglichkeit der dort eingesetzten Busse. Diese Integration der Hinweise soll sukzessive im Gebiet des Zweckverbandes Bremen/Niedersachsen ausgebaut werden. Eine telefonische Auskunft über die Niederflurigkeit erfolgt jetzt bereits für alle Linien.

#### **Festlegung von Fahrzeugqualitäten**

Mit verschiedenen Aufgabenträgern wurden im Rahmen von Verkehrsverträgen und Wiedererteilungen spezifische Fahrzeugqualitäten vereinbart:

- Einsatz von Niederflurfahrzeugen,
- Einbau manueller Rampen an Tür 2,
- „Kneeling“ nach Bedarf und Anforderung der Fahrgäste,
- gesonderte Anforderungstaste an der Sondernutzungsfläche für RollstuhlfahrerInnen,
- Kinderwagen etc. mit optischer und akustischer Anzeige beim Fahrer,
- Umsetzung der neuen EU-Richtlinie bzgl. barrierefreie Ausstattung in allen neu beschafften Fahrzeugen,
- optische und akustische Haltestelleanzeige bzw. Ansage.

Bei Auftragnehmerfahrzeugen wird der genannte Standard ebenfalls angestrebt, sofern es wirtschaftlich vertretbar und verkehrlich sinnvoll ist.

## 4 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Station&Service

---

### 4.1 Serviceleistungen

Die DB Station&Service AG bietet bundesweit an zahlreichen Stationen einen kostenlosen Ein-, Um- und Aussteigeservice für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität an. Diese Stationen sind mit mobilen Hubgeräten, Rampen oder Elektromobilen ausgerüstet.

Im Jahr 2005 wurden rund 360.000 Hilfeleistungen erbracht und diese Zahl stieg stetig von Jahr zu Jahr. Diese Entwicklung wurde vorrangig durch den medizinischen und technischen Fortschritt in den letzten Jahrzehnten und durch die erheblichen Anstrengungen der Deutschen Bahn AG bei der Schaffung stufenfrei zugänglicher Bahnsteige und Fahrzeuge erreicht.

Um einerseits dem steigenden Bedarf an Hilfeleistungen zu entsprechen und andererseits zu vermeiden, die übrigen Serviceleistungen im Bahnhof einschränken zu müssen, was sich negativ auf die allgemeine Kundenzufriedenheit auswirken würde, wurde die Ausweitung des Mobilitätsservice angestoßen. Es wurden neue Konzepte für den Mobilitätsservice - vor allem in der Fläche - erarbeitet und auch die Präsenz bestehender Standorte verstärkt.

So konnten im Jahr 2010 bereits rund 450.000 Hilfen geleistet werden - rund ein Viertel mehr als noch vor fünf Jahren.

#### 4.1.1 Einrichtung von mobilen Flächenpräsenzteams

Seit Sommer 2009 schwärmen in fast allen Bundesländern zusätzliche mobile Service-Teams aus und leisten Ein-, Um- oder Ausstiegshilfe für mobilitätseingeschränkte Menschen.

So funktioniert es: Ausgangspunkt sind 16 größere Bahnhöfe, an denen bereits Servicepersonal vorhanden ist. Von diesem Bahnhof bedient ein mobiles Team weitere Bahnhöfe in der Umgebung, die zwar unbesetzt sind, jedoch über die Voraussetzungen wie stufenfreien Zugang und technische Hilfsmittel verfügen, um mobilitätseingeschränkten Menschen in den Zug zu helfen. Voraussetzung ist eine vorherige Anmeldung, spätestens ein Werktag vor der Reise über die Mobilitätsservice-Zentrale, um die Fahrten des mobilen Service-Teams effektiv koordinieren zu können. Die Hilfestellung erfolgt mindestens von 06.00 -22.00 Uhr und wird auf Bestellung und nach Verfügbarkeit erbracht.

#### 4.1.2 Verstärkung der Top-Standorte

Zur Stärkung des Mobilitätsservice wurden in 2010 an den 30 Bahnhöfen mit der stärksten Nachfrage 131 zusätzliche Teilzeitstellen geschaffen.

Hierdurch konnte die Servicepräsenz an diesen Stationen um ca. 80.000 Stunden p. a. erweitert und dadurch mehr Mobilitätshilfen geleistet, die Ablehnungen reduziert und die Servicepräsenz der Mitarbeiter am Bahnsteig erhöht werden.



### 4.1.3 Schulung

Die ServicemitarbeiterInnen in den Bahnhöfen müssen sich auf die speziellen Anforderungen und Wünsche der Zielgruppe der mobilitätseingeschränkten Menschen einstellen und eine gewisse Sensibilität für die jeweiligen Kundenbedürfnisse aufbringen. Auch müssen sie in der Lage sein, sich auf die hiermit verbundenen unterschiedlichen Anforderungen an ihr eigenes Verhalten einzustellen.

Die DB Station&Service AG führte daher im Rahmen ihrer Servicewerkstätten gezielte Schulungsmaßnahmen zum Umgang mit mobilitätseingeschränkten Menschen durch, in denen den ServicemitarbeiterInnen weitreichende Kenntnisse im Rahmen von interaktiven und praktischen Übungen sowie Diskussionen mit behinderten Menschen vermittelt wurden.

### 4.1.4 DB Information

Die DB Information (bis 2010 DB Service Point) ist an allen großen Bahnhöfen die zentrale Anlaufstelle und der Treffpunkt für alle Reisende und Bahnhofsbesucher. Reisende erhalten hier Informationen zu Fragen der Bahnreise sowie Auskünfte über die Stadt und ihre Hotels. An den DB Informationen besteht die Möglichkeit, Reisenden, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, weiterzuhelfen.

In den letzten Jahren wurden die meisten der bereits 1995 in Betrieb genommenen DB Informationen sukzessive durch Neue ersetzt. Die Information ist mit einer Induktionsschleife für hörgeschädigte Menschen, Informationen in Braille- und Prismenschrift für sehbehinderte Reisende, einem abgesenkten Tresenelement und einem herausfahrbaren Bedientisch für RollstuhlfahrerInnen ausgestattet.

---

## 4.2 Information

Neben den klassischen Hilfeleistungen sind auch Kommunikationsmaßnahmen sowie die Reisendeninformation, vor allem auch bei Unregelmäßigkeiten, eminent wichtig, um ein selbstbestimmtes Reisen zu ermöglichen.

Zahlreiche Maßnahmen wurden in den letzten Jahren durchgeführt. Neben diversen Flyern und Informationsbroschüren, die zum Teil auch in Brailleschrift verfügbar sind, spielen vor allem das Bahnhofsinformationsplakat (BIP) und der Internetauftritt eine wichtige Rolle.

Insbesondere für mobilitätseingeschränkte Menschen, die in hohem Maße auf zuverlässige Informationen und Planungssicherheit angewiesen sind, wurden die Rahmenbedingungen für die Reise permanent verbessert.

### 4.2.1 Bahnhofsinformationsplakat – BIP

An allen unseren Bahnhöfen wurden jeweils Bahnhofsinformationsplakate ausgehängt. Diese Plakate sollen den Reisenden einen schnellen Überblick über die verkehrlich relevanten Servicerufnummern sowie mögliche Hilfeleistungsangebote bieten.

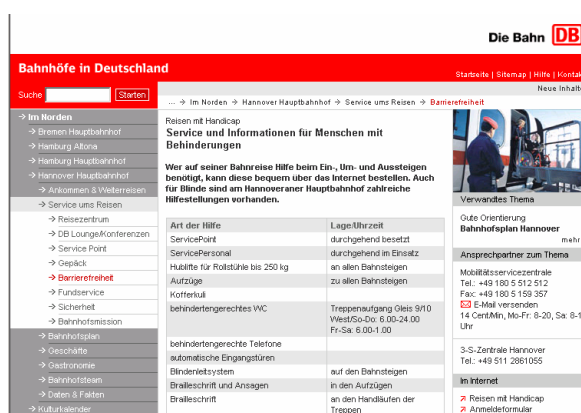
Hierzu gehören Informationen, ob an diesem Bahnhof Mobilitätshilfen durchgeführt werden oder welcher der jeweils nächste Bahnhof mit Hilfeleistungsangebot ist.

## 4.2.2 Internetauftritt

### - www.bahnhof.de

Für Deutschlands größte Bahnhöfe werden seit 2006 unter [www.bahnhof.de](http://www.bahnhof.de) umfassende Informationen über die einzelnen Serviceleistungen rund um das Reisen sowie zu Geschäften und Gastronomie angeboten. Zusätzlich wird ein Bahnplan mit bildlicher Darstellung aller Einrichtungen abgebildet.

Unter "Serviceangebote, die das Reisen erleichtern" und „Barrierefreiheit“ sind speziell für Reisende mit Handicap alle relevanten Services und Ausstattungen übersichtlich und mit Ortsbeschreibung zusammengestellt (z.B. Aufzüge, DB Information und Personal, Hublifte, Kofferkulis, behindertengerechte WC-Anlagen und Telefone, Automattüren).



**Die Bahn DB**

Bahnhöfe in Deutschland

Suche   ... → Im Norden → Hannover Hauptbahnhof → Service ums Reisen → **Barrierefreiheit**

Reisen mit Handicap  
**Service und Informationen für Menschen mit Behinderungen**

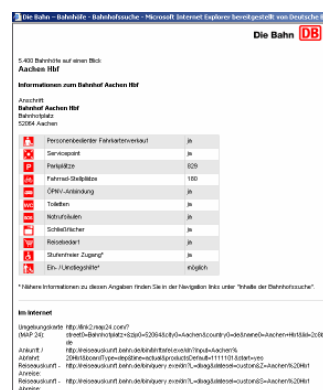
Wer auf seiner Bahreise Hilfe beim Ein-, Um- und Aussteigen benötigt, kann diese bequem über das Internet bestellen. Auch für Blinde sind am Hannoveraner Hauptbahnhof zahlreiche Hilfestellungen vorhanden.

Art der Hilfe	Lage/Reichweite
ServicePoint	durchgehend besetzt
ServicePersonal	durchgehend im Einsatz
Hublifte für Rollstühle bis 250 kg	an allen Bahnsteigen
Aufzüge	zu allen Bahnsteigen
Kofferkuli	
behindertengerechtes WC	Treppenaufgang Gleis S10 West-So-Bdr. 6.00-24.00 Fr-Sa: 6.00-1.00
behindertengerechte Telefone	
automatische Eingangstüren	
Blindenleitsystem	auf den Bahnsteigen
Brailleschrift und Ansagen	in den Aufzügen
Brailleschrift	an den Handläufen der Treppen

**Verwandte Themen**  
 Gute Orientierung  
**Bahnplan Hannover** mehr

**Ansprechpartner zum Thema**  
 Mobil-Serviceszentrale  
 Tel.: +49 180 5 512 512  
 Fax: +49 180 5 199 387  
 E-Mail versenden  
 14 Cent/Min, Mo-Fr: 8-20, Sa: 8-1 Uhr

**in Internet**  
 Reisen mit Handicap  
 Anmeldeformular



**Die Bahn DB**

5.400 Bahnhöfe auf einer BILD  
 Suchen

Informationen zum Bahnhof **Aachen Hbf**

Anschrift  
 Bahnhof Aachen Hbf  
 Bahnhofplatz  
 52064 Aachen

Service	Verfügbarkeit
Personenbedienter Fahrkartensverkauf	JA
ServicePoint	JA
Freiplace	600
Fahrrad-Stationen	150
ÖPNV-Anschluss	JA
Toiletten	JA
Hubliften	JA
Straßenbahn	JA
Bahnsteige	JA
Stufenloser Zugang	JA
Ein-/Ausgangstür	eingebaut

\* Nähere Informationen zu diesen Angaben finden Sie in der Navigation links unter "Hilfe der Bahnhofsuche"

**in Internet**

Angabengruppe: <http://db.de/mdb/2008/>  
 (mailto:db@bahnhof.de) (mailto:db@bahnhof.de) (mailto:db@bahnhof.de) (mailto:db@bahnhof.de) (mailto:db@bahnhof.de)  
 MAP 240  
 JAquart J  
 JAquart J  
 JAquart J  
 JAquart J  
 JAquart J

Gesamtübersicht der Top- Bahnhöfe

Steckbriefübersicht aller Bahnhöfe

Für die kleineren Stationen sind unter „Bahnhofssuche Deutschland“ für alle 5.400 Stationen die wichtigsten Angaben zur Ausstattung steckbriefartig dargestellt.


Neben der vollständigen Adresse des Bahnhofs wird die Ausstattung mit Automaten, Schließfächern, Toiletten, Notrufsäulen, Parkmöglichkeiten und ÖPNV-Anschlüssen sowie das Serviceangebot vom personenbedienten Fahrkartensverkauf über die DB Information bis zum Verkauf von Reisebedarf aufgezeigt.

Ein wichtiger Bestandteil sind Informationen für mobilitätseingeschränkte Reisende wie die Angaben zur Stufenfreiheit, also zur Begehbarkeit des Bahnhofs ohne die Nutzung von Treppen, sowie zur Möglichkeit von Ein-, Um- und Ausstiegshilfe. Außerdem ist eine Sammlung von Internet-Links zu anderen Reiseauskunftssystemen enthalten.

### - www.db.de

Die ausgewählten Infrastrukturangaben unter dieser Internetadresse sind zwar besonders für Eisenbahnverkehrsunternehmen als Geschäftspartner der Deutschen Bahn AG konzipiert, aber auch Reisende finden hier zusätzlich nützliche Informationen, vor allem zur Infrastruktur, wie z.B. Angaben über die Anzahl und die Gleisnummern der Bahnsteigkanten und über deren Höhe und Länge im Bestand. Auch hier wird angegeben, ob die Bahnsteige infrastrukturseitig ganz, teilweise oder nicht stufenfrei erreichbar sind.

DB-Konzern - Aachen Hbf - Microsoft Internet Explorer bereitgestellt von Deutsche Bahn AG

Mobility Networks Logistics 

Bahnsteiginformationen  
Station Aachen Hbf

Entsprechend der Ziffer 3 (3) 1. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der DB Station&Service AG sind hier für jeden Bahnhof ausgewählte Infrastrukturangaben zur Bahnsteigdimensionierung abrufbar.

Informationen über die betrieblich nutzbare Länge der Gleise in Personenbahnhöfen erhalten Zugangsberechtigte vom jeweiligen Betreiber der Schienenwege.

Gleisnr. / Bahnsteighöhe / Bahnsteiglänge
1 / 30 cm / 255 m
2 / 76 cm / 390 m
3 / 76 cm / 390 m
6 / 76 cm / 438 m
7 / 76 cm / 438 m
8 / 76 cm / 444 m
9 / 76 cm / 444 m

Stufenfreier Zugang:  ja

Position: Geschäfte / Infrastruktur / Bahnhof / Bahnsteiginformationen / Aachen Hbf

© 2006 Deutsche Bahn AG

Information zur Bahnsteighöhe

### 4.2.3 Dynamischer Schriftanzeiger (DSA)

Mit dem Dynamischen Schriftanzeiger wurde 2010 eine Lösung realisiert, die das Informationsbedürfnis mobilitätseingeschränkter Menschen an kleinen, betrieblich einfachen Stationen bedarfsgerecht deckt. Der DSA informiert an über 1.000 Stationen auf Basis der von den Eisenbahnverkehrsunternehmen gelieferten Daten über Abweichungen vom Regelverkehr.



Dynamischer Schriftanzeiger (DSA)

Als dynamisches Informationssystem versorgt der DSA die Reisenden unter Berücksichtigung des 2-Sinne-Prinzips sowohl mit visueller als auch mit akustischer Reisendeninformation. Reisende erhalten somit die benötigten Informationen nicht nur per Anzeige, sondern auch als Ansage am Bahnsteig. Insbesondere die spezifischen Belange sehbehinderter Menschen werden durch diese Weiterentwicklung berücksichtigt.

## 4.3 Barrierefreier Ausbau der Bahnhöfe

Mit Einführung der europäischen Eisenbahnbaurichtlinie TSI PRM (Technische Spezifikation für Interoperabilität im transeuropäischen Eisenbahnnetz bezüglich „eingeschränkt mobile Personen“) 2008 wurde eine große Vielzahl von Teilaspekten für den barrierefreien Ausbau von Bahnhofsanlagen definiert.

Die Bahnsteigerhöhung auf in der Regel 55 cm oder 76 cm Höhe und der stufenfreie Ausbau sind dabei die baulichen Grundlagen der barrierefreien Infrastruktur. Dazu kommt eine barrierefreie Ausstattung der neu- und umzubauenden Anlagen z.B. mit modernen

Kundeninformationsanlagen und Wegeleitung, angemessenem Wetterschutz, taktilen Leitsystemen für blinde und sehbehinderte Menschen, Automatiktüren, guter Beleuchtung usw.

### Sanierungsoffensive für viele Stationen

Für die Modernisierung der Bahnhofsinfrastruktur, insbesondere auch für Maßnahmen zur Verbesserung der Barrierefreiheit stellten Bund und Länder erhebliche Fördermittel zur Verfügung.

Seit 2002 treibt die Deutsche Bahn mit Unterstützung der Länder eine Sanierungsoffensive für kleine Stationen voran. Dazu wurden langfristige Rahmen- und Finanzierungsvereinbarungen der Bundesländer mit der Deutschen Bahn AG abgeschlossen, z. B. in Niedersachsen und Nordrhein-Westfalen. Dadurch konnten so jedes Jahr im Durchschnitt rd. 100 Stationen umfassend modernisiert werden.

Seit 2009 hat die DB Station&Service AG zusätzlich weitere Mittel des Bundes aus den Konjunkturprogrammen I und II sowie Eigenmittel eingesetzt, um Bahnhöfe bundesweit zu sanieren, sie aufzuwerten und damit die Zufriedenheit der Kunden zu erhöhen. Den Bahnhöfen standen insgesamt von 2009 bis 2011 neben den 325 Mio. EUR aus Bundesmitteln weitere 27 Mio. EUR Eigenmittel der DB Station&Service AG zur Verfügung, vor allem für die Modernisierung von kleineren und mittelgroßen Bahnhöfen. Die erfolgreiche Zwischenbilanz 2010 und die Beschreibung dieser Maßnahmen je Bahnhof ist im Internet dargestellt:

[http://www.bahnhof.de/site/bahnhoefe/de/konjunkturprogramm\\_\\_bahnhoefe/konjunkturprogramm.html](http://www.bahnhof.de/site/bahnhoefe/de/konjunkturprogramm__bahnhoefe/konjunkturprogramm.html)

2009 hat sich die Deutsche Bahn in der Leistungs- und Finanzierungsvereinbarung (LuFV) mit dem Bund verpflichtet, nachweislich die Infrastruktur nach Bedarf zu erneuern und dabei zu verbessern. Die DB Station&Service AG weist hierbei im jährlichen Infrastrukturzustands- und -entwicklungsbericht (IZB) für ihre rd. 5400 Stationen die konkreten Verbesserungen im Bestand für folgende drei Qualitätskennzahlen (Qkz) zur Funktionalität der Bahnsteige nach:

- Qkz „Stufenfreiheit“
- Qkz „Bahnsteighöhe“ (mit taktilen Leitsystemen)
- Qkz „Angemessener Wetterschutz“

Diese drei Qualitätskennzahlen sind Teilaspekte der Barrierefreiheit.

### Qkz „Stufenfreiheit „

Die **Stufenfreiheit der Stationen** heißt: die Bahnsteige sind vom öffentlichen Straßenraum stufenfrei erreichbar. Dazu dienen Gehwege, höhengleiche Gleisübergänge (Bahnübergänge, Reisendenübergänge ggf. unter Mithilfe von Personal) oder lange Rampen/Aufzüge (ggf. zusätzlich zu Treppen).

Bei der Qualitätskennzahl Qkz „Stufenfreiheit“ sind folgende Punkte nicht berücksichtigt:

- Die diversen **Bahnsteighöhen** (auch niedrige Bahnsteige im Baubestand), weil diese in einer weiteren QKZ „Bahnsteighöhe“ abgebildet werden.

- Die diversen **Stufensituationen beim Fahrzeugeinstieg**, denn die unterschiedlichen Einstiegssituationen sind bei der großen Vielzahl verschiedener Fahrzeuge nicht pauschal bewertbar. Sie unterscheiden sich in Stufenzahl, -art und -anordnung, bei Einstiegshilfen und -services.

Die Stufenfreiheit der rd. 5400 Stationen von DB Station hat sich durch die Bautätigkeit in den Berichtsjahren seit 2008 um jährlich rd. 1 % verbessert. Mit Stand 30.11.2010 waren 3.775 Stationen (rd. 70 %) aller Stationen) stufenfrei erschlossen.

Von den Stationen mit mehr als 1.000 Reisenden/Tag konnten durchschnittlich rd. 2 % pro Jahr stufenfrei ausgebaut werden. Mit Stand 30.11.2010 waren 1.112 Stationen (rd. 63 % der Gruppe von Stationen mit über 1.000 Reisenden/Tag) stufenfrei erschlossen.



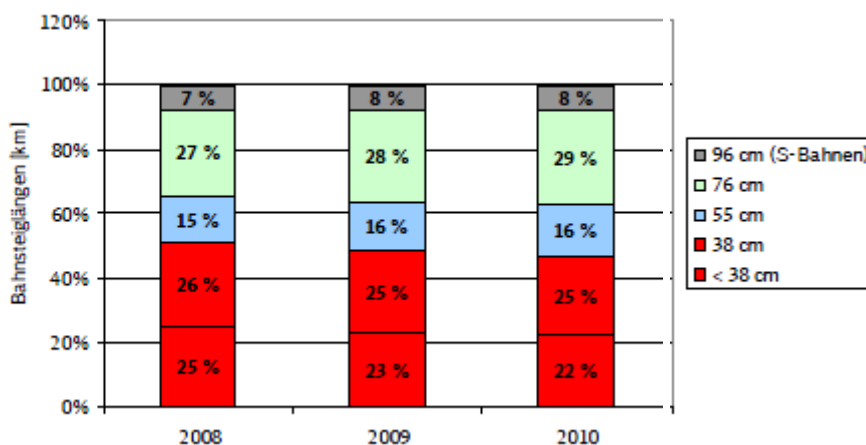
Zur stufenfreien Erreichbarkeit der Bahnsteige wurden von 2005 bis 2010 bundesweit ca. 660 neue Aufzüge und zahlreiche neue lange Rampenbauwerke über 50 m Länge zusätzlich zu den Treppenanlagen gebaut.

An weiteren Stationen wurden neue Reisendenübergänge zur Gleisquerung gebaut, die ein stufenfreies und kundenfreundliches Erreichen des Bahnsteigs auf kurzem Wege erlauben.

### Qkz „Bahnsteighöhe“

Die Bahnsteigerhöhung auf eine zeitgemäße Höhe von 76 oder 55 cm Bahnsteighöhe hat sich infolge der Bautätigkeit in den letzten Berichtsjahren um im mittel rd. 2 % jährlich verbessert auf 55% der Gesamtlänge aller Bahnsteige (rd. 1.800 km). Ausnahmen gibt es bei besonderen Stadtbahnnetzen auf 96 cm oder sehr selten in Netzen mit Straßenbahnnutzung auf 38 cm.

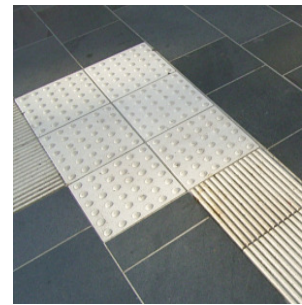
Grafik: Verteilung der Bahnsteighöhen nach Bahnsteiglänge  
(Quelle IZB, Datenstand 30.11.2010)





## Taktile Leitsysteme für blinde und sehbehinderte Menschen

Bahnsteigneu- und umbauten werden grundsätzlich mit taktilen Leitsystemen für blinde und sehbehinderte Menschen ausgestattet. Komplexe Zugangsbereiche haben ebenfalls eine taktile Wegeleitung erhalten, z. B. im Bahnhofsgebäude Frankfurt (M) Hbf im Zuge der Bodenflächensanierung zur WM 2006.



### Ausgewählte Großprojekte:

2006 wurde der neue Berliner Hauptbahnhof in Betrieb genommen mit einem Optimum an barrierefreier Ausstattung. Beispiele:



- Speziell auf die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Reisender zugeschnittenen zwei Stände der DB Information (DB Service Point).
- Sechs Panoramaaufzüge mit Sprachmodul und weitere Aufzüge sowie 54 Fahrtreppen ergänzend zu den Treppen
- Auf allen Ebenen wurde zusätzlich ein mit Blinden- und Sehbehindertenverbänden optimiertes Bodenleitsystem verlegt und mit taktilen Handlaufbeschriftungen mit Gleisangabe an allen Bahnsteigtreppe kombiniert.
- Zur barrierefreien Ausstattung gehören u. a. auch Automatiktüren, ein behindertengerechtes WC-Center und zusätzliche niedrige Parkscheinautomaten.

Berlin Hbf, Foto: Bedeschinski

Im Oktober 2006 wurde zudem der umgebaute Dresdener Hauptbahnhof offiziell eingeweiht. Zum Umbau gehörte auch die Hallendach- und Gebäudesanierung. Ein Reisezentrum, eine DB Information und ein neues behindertengerechtes WC-Center gehören ebenso zur Ausstattung wie erneuerte Hochbahnsteige mit Blindenleitsystem, die barrierefrei über Aufzüge erreichbar sind.



Dresden Hbf, Foto: Bedeschinski

In Vorbereitung auf die Fußball-Weltmeisterschaft 2006 wurden viele Bahnhöfe, insbesondere Verkehrsknotenpunkte und Stadionbahnhöfe, barrierefrei ausgebaut. Zur besseren Erreichbarkeit der Stadien gingen neu konzipierte Stationen in Betrieb: In Hamburg beispielsweise die Stationen Stellingen und Eidelstedt, in Hannover die Station Linden-Fischerhof sowie in Frankfurt/Main die Station Frankfurt Stadion.

Der barrierefreie Umbau des Kieler Hauptbahnhofs wurde 2006 abgeschlossen.



Im Bahnhof Aschaffenburg Hbf wurden drei neue Aufzüge installiert. In Lübeck Hbf wurde die Bahnsteighalle komplett erneuert, die Bahnsteige Gleis 1 - 4 erhöht und über Aufzüge stufenfrei an den neuen Personensteg angebunden. Im Bahnhof Limburg/Lahn wurden zur städtischen Straßenunterführung ein Aufzug und zwei neue Rampen gebaut. Der Bahnhof Neu-Ulm wurde mit zwei neuen Mittelbahnsteigen und Aufzügen ausgestattet. Der Frankfurter Hauptbahnhof wurde einer Bahnsteigsanierung unterzogen, auch das Wegeleitsystem wurde erneuert. 2007 wurde der Eurobahnhof Saabrücken Hbf nach den Umbaumaßnahmen komplett barrierefrei erschlossen. Ende 2008 wurde die umfassende Modernisierung des Erfurter Hauptbahnhofs abgeschlossen. 2009 bis 2010 wurden die Großbahnhöfe Essen Hbf und Duisburg Hbf, sowie die Bahnhöfe Rosenheim, Lingen(Ems) und Worms Hbf umfassend modernisiert und barrierefrei ausgebaut.

## 5 Ausgewählte DB-Services

### 5.1 Barrierefreie Gestaltung der DB Reisezentren

DB Reisezentren werden kontinuierlich den Bedürfnissen der Kunden angepasst. Komplettmodernisierungen mit der Einrichtungslinie 'Neues Design' werden barrierefrei umgesetzt. Dazu zählen Folierungen an den Eingangsscheiben der Türanlagen, taktile Leitstreifen, Schalter für mobilitätseingeschränkte Reisende und viele weitere Komponenten.

Bundesweit werden derzeit 41 DB Reisezentren mit Aufrufsystemen für Kunden betrieben. Entsprechend geltenden EU-Rechts werden die DB Reisezentren mit Aufrufsystemen barrierefrei nachgerüstet. Die Funktionalität der Aufrufsysteme, inklusive der barrierefreien Zusatzkomponenten, ist wie folgt: Die Aufrufsysteme steuern die Kundenanfrage an der Aufrufstele zur personenbedienten Beratung vor Ort im Reisezentrum und den Kunden an den nächsten, frei werdenden Beratungsplatz. Bestandteil der Aufrufsysteme ist eine barrierefreie Zusatzfunktion. Sehschwache und blinde Kunden können hier über eine taktile Information, und parallel über eine Sprachansage, an den Schalter für mobilitätseingeschränkte Reisende gesteuert werden (TSI-Schalter). Leitstreifen, Sitzmodule mit Unterarmstütze, Lautsprecher direkt darüber, höhenverstellbare Kundentischplatte für Rollstuhlfahrer, Kennzeichnung mit taktilen Piktogrammen und eine induktive Hörschleife am Schalter, sowie Unterarmstützen auch am Schalter und Sitzmöglichkeiten für Kunden direkt am Schalter, runden die Komponenten ab. Alle barrierefreien Komponenten werden in den DB Reisezentren mit Aufrufsystemen bis Ende 2011 installiert werden.

### 5.2 Neue Fahrkartenautomaten

Auch bei den neuen DB Fahrkartenautomaten wurden im Hinblick auf die Barrierefreiheit wesentliche Aspekte realisiert.

So ermöglicht ein niedriger angeordnetes und leicht nach hinten gekipptes Display die Bedienbarkeit für kleinwüchsige Menschen und RollstuhlfahrerInnen. Für sehbehinderte Menschen wurde die taktile Erkennbarkeit aller Bedienelemente ebenso berücksichtigt wie die Unterstützung der Lesbarkeit durch eine erhöhte Leuchtintensität des Displays sowie reduzierte Spiegelungen und Blendungen.

---

### 5.3 Barrierefreie Internetseiten [www.bahn.de](http://www.bahn.de)

Mit dem Internetauftritt [www.bahn.de](http://www.bahn.de) verfolgt die Deutsche Bahn das Ziel, allen Zielgruppen den Zugang zur Buchung von Bahnfahrkarten zu erleichtern. Durch die prominente Positionierung des Buchungseinstiegs auf der Startseite von [www.bahn.de](http://www.bahn.de) finden mobilitätseingeschränkte Kunden einen schnellen Einstieg in die Reiseauskunft.

Um Optimierungspotenzial zu identifizieren, hat der Internetvertrieb im Februar 2010 das BIK-Projekt (Barrierefrei Informieren und Kommunizieren) beauftragt, anhand eines umfassenden BITV-Tests (Prüfverfahren für die umfassende und zuverlässige Prüfung der Barrierefreiheit von informationsorientierten Webangeboten) wichtige Bereiche von [www.bahn.de](http://www.bahn.de) prüfen zu lassen. Aufgrund der Handlungsempfehlungen werden sukzessive Maßnahmen umgesetzt, um die Benutzerführung auf [www.bahn.de](http://www.bahn.de) für alle Zielgruppen zu optimieren.

---

### 5.4 Veränderungen im Leistungsangebot der Mobilitätsservice-Zentrale

Seit dem 01. November 2009 erhält jeder Reisende auf Wunsch eine E-Mail-Bestätigung seiner Hilfeleistungen an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse. Ebenso wurden die Öffnungszeiten der Mobilitätsservice-Zentrale erweitert.

Um auch das grenzüberschreitende Reisen für alle mobilitätseingeschränkten Menschen zu vereinfachen, wurde ein internationaler Reisevoranmeldebogen bei länderübergreifenden Reisen mobilitätseingeschränkter Reisender mit gewünschten Hilfeleistungen beim Ein-, Um- und Aussteigen zur optimalen Service-Koordination zwischen den Europäischen Bahnen gemeinsam entwickelt und abgestimmt.

Zusätzlich wurde im 4. Quartal 2010 ein Buchungsverfahren entwickelt, das europaweit von allen Eisenbahngesellschaften eingesetzt werden kann, um internationale Bahnreisen mobilitätseingeschränkter Menschen mit einheitlicher Qualität vorzumelden.