

Anhang zu:

Barrierefreiheit bei Fernlinienbussen

von

Astrid Oehme
Jonathan Berberich
Xenia Maier
Sandra Böhm

HFC Human-Factors-Consult GmbH
Berlin

**Berichte der
Bundesanstalt für Straßenwesen**

Fahrzeugtechnik Heft F 114

bast

Anhang

1 Interviews

Mobilität der befragten Personen mit Mobilitätseinschränkungen

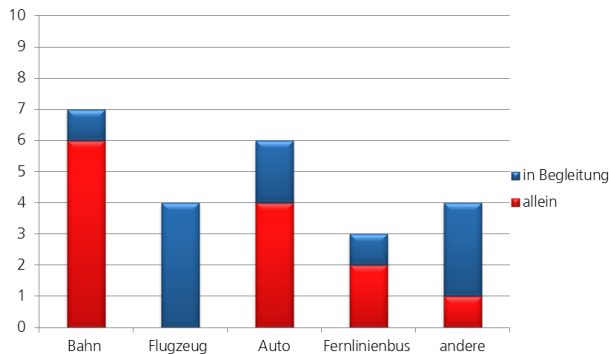


Bild 18: Welches Verkehrsmittel bevorzugen Sie für Ihre Fernreisen? (Mehrfachnennungen waren möglich)

| | Vorteile | Nachteile |
|------------------------------|--|---|
| Auto | bequem, komfortabel, flexibel, Unabhängigkeit von Verkehrsplanung, barrierefrei, Geschwindigkeit | anstrengend bei langen Fahrten (hohe Konzentration, Stau etc.) Kosten (Sprit, Versicherung etc.) aufgrund der Behinderung nicht möglich |
| Fernlinienbus | Anbindung der „Provinz“ Flexibilität (Pausen) günstiger Preis Pünktlichkeit | keine Erste-Klasse-Busse Fernlinienbusangebot kaum wahrnehmbar bzw. schwer zu finden |
| Andere: Reise- oder Kleinbus | von großen Reisegruppen nutzbar | enge Gänge, zu hohe Stufen fährt nicht vom Heimatort ab |

Tab. 6: Vor- und Nachteile der Verkehrsmittel

| | Vorteile | Nachteile |
|----------|---|---|
| Bahn | Schnelligkeit, bequem & stressfrei und weniger anstrengend, insb. bei langen Reisen Freizeitgestaltung, Arbeiten, Bewegung im Verkehrsmittel möglich | Fahrgastinformationen unzureichend auf Aufzüge, Rampen und fremde Hilfe angewiesen zwingende Pünktlichkeit des Reisenden notwendig Umsteigedauer zu lang und -komfort zu gering unzuverlässiges Personal zu wenig Haltegriffe, zu viele und hohe Stufen mangelnde Barrierefreiheit der Bahnhöfe bzw. der Anschlussmöglichkeiten |
| Flugzeug | große Distanzen/ Schnelligkeit Komfort, stressfrei, Essen | Atmosphäre hoher Zeitaufwand (insgesamt) Toilette: zu eng/nicht geeignet für mobilitätsbeeinträchtigte Personen in Zielstadt Abhängigkeit von ÖPNV (bei Auto auf Handbedienung angewiesen) |

1.1 Inhaltliche Beschreibung des Interviewleitfadens für mobilitätsbeeinträchtigte Fahrgäste

Zu Beginn der Befragung wurden (sozio-)demografische Angaben zur Person erhoben. Verbandsvertreter erhielten zusätzlich noch Fragen zum Verband. Außerdem wurde nach etwaigen Beeinträchtigungen der Person bzw. der Personen des Verbands, der Ausprägung der Behinderung sowie nach genutzten Hilfsmitteln gefragt. Die Mobilität der Person bzw. der Verbandsmitglieder wurde erhoben. So wurde beispielsweise erfragt, ob die Person schon einmal ein Mobilitätstraining absolviert hat, ob sie alltägliche oder neue Wege in ihrem Wohnumfeld bzw. außerhalb davon allein bewältigen kann, ob die Person öffentliche Verkehrsmittel nutzt (bzw. wie häufig), etc. Zusätzlich wurde nach der Erfahrung bzgl. Fernreisen allgemein und den dazu genutzten Verkehrsmitteln gefragt. Der Teilnehmer sollte hier z. B. für jedes Verkehrsmittel die Vor- und Nachteile aus persönlicher Sicht darlegen. Auch die persönliche Erfahrung mit Fernlinienbussen war Gegenstand der Befragung.

Im Anschluss daran wurde die **Planung einer Fernreise** thematisiert. Es wurde erfragt, wie sich der Interviewte üblicherweise über Angebote,

Fahrpläne und Tickets informiert, ob es dabei Probleme gibt bzw. welche Informationen er für eine reibungslose Planung seiner Reise benötigt. Er wurde gebeten, das Angebot bzw. die Darstellung von Informationen zu bewerten bzw. seine persönlichen Anforderungen daran zu formulieren. Es wurde nach Anforderungen an Ticketkauf und -gestaltung bzw. etwaigen problematischen Erfahrungen diesbezüglich gefragt. Weiterhin ging es um die Anmeldung von Hilfsmitteln und Begleitpersonen/-hunden.

Anschließend wurde der Zu- und Abgang zur Haltestelle/-bahnhof bzw. der Aufenthalt dort thematisiert. Es ging um Fernreise- bzw. Busbahnhöfe, die der Teilnehmer kennt, Verkehrsmittel, mit denen er dorthin anreist sowie um die Bewertung ihrer Standorte bzw. deren Erreichbarkeit, Ausstattung (Komfort) und Barrierefreiheit sowie um allgemeine Probleme bzw. Verbesserungsmöglichkeiten. In diesem Zusammenhang wurden auch Angebot und Darstellung von Informationen, Wegweisung, Blindenleitsysteme und die Anzeigen der Buslinien an den Haltestellen thematisiert.

Bezüglich des Ein- bzw. Ausstiegsvorgangs wurde der Teilnehmer gefragt, ob und wenn ja, in welcher Art und Weise bzw. von wem er Assistenz benötigt.

Es wurden Fragen bzgl. der **Ausstattung des Busses** sowie allgemeiner Probleme und Verbesserungsvorschläge während der Fahrt gestellt. Hierbei wurde nach etwaigen Erfahrungen sowie den Anforderungen an einen barrierefreien Fernlinienbus bzgl. der allgemeinen Fahrzeugausstattung gefragt. Dazu gehörten das Finden/die Erreichbarkeit von Türöffnung und Sitzplatz, Rampen und Lift des Busses, Haltestangen und -griffe (Menge, Erkennbarkeit, Anbringungs-ort/Erreichbarkeit), die Unterbringung von Handgepäck und/oder Hilfsmittel; die Erkennbarkeit von Stufen und Sitzplatzanzeigen und die Leuchtdichte bzw. der Kontrast des gesamten Busses. Die letzten drei Aspekte wurden vorrangig mit sehbeeinträchtigten Personen diskutiert.

Mit gehbeeinträchtigten Personen wurde die Ausstattung der Rollstuhlplätze bzw. von **Priority Seats** besprochen. Hierbei ging es um die notwendige Anzahl und den dafür geeignetsten Ort. Alle Mobilitätsbeeinträchtigten wurden danach gefragt, wie wichtig ihnen unterschiedliche Ausstattungsmerkmale (Kommunikationseinrichtung zum Fahrer, Steckdose, W-LAN, Informationseinrichtung am Platz, nahe Unterbringung von Handgepäck und/oder Hilfsmitteln) für ihren Sitzplatz sind. Es wurde erfragt, wie wichtig der Person die Nähe

zu bestimmten Einrichtungen im Bus (Tür, Toilette, Begleitperson/-hund, Gehhilfe/Rollstuhl) ist. Die Interviewpartner wurden gebeten, weitere Wünsche bzw. Anforderungen an die Gestaltung des Sitzplatzes bzw. den Platz für die/den Begleitperson/-hund zu äußern.

Alle befragten Menschen mit Behinderungen bzw. Verbandsvertreter wurden nach etwaigen Erfahrungen und ihren Anforderungen an das **Bus-WC** befragt. Dazu gehörten dessen Gesamteindruck, Erreichbarkeit, Größe, Anordnung und Erkennbarkeit der Ausstattung sowie die Erforderlichkeit von Haltestangen, -griffen und einer Kommunikationseinrichtung zum Fahrer. Die Nennung weiterer Ausstattungsmerkmale war möglich.

Automatisierte Ansagen, Informationen über geplante Pausen und Fahrplanabweichungen sowie entsprechende Weiterreisemöglichkeiten wurden besprochen (**Informationssystem im Bus**). Des Weiteren sollte der Interviewte – nach Möglichkeit – die Informationen aufzählen, für die seiner Meinung nach das Zwei-Sinne-Prinzip eingehalten werden sollte. Es wurde gefragt, ob Verpflegung an Bord nötig ist und wie diese aussehen könnte bzw. ob es besondere Anforderungen daran gäbe.

Bezüglich der **Pausen an Raststätten** wurde gefragt, welche Informationen auf welche Weise dazu vermittelt werden sollten. Außerdem wurde gefragt, was der Teilnehmer während der Pause machen möchte und ob er Probleme an Raststätten hat. Er wurde gebeten, Raststätten (allgemein) hinsichtlich der Barrierefreiheit, des Komforts sowie des Informationsangebots und der -darstellung zu bewerten bzw. diesbezüglich Anforderungen zu formulieren.

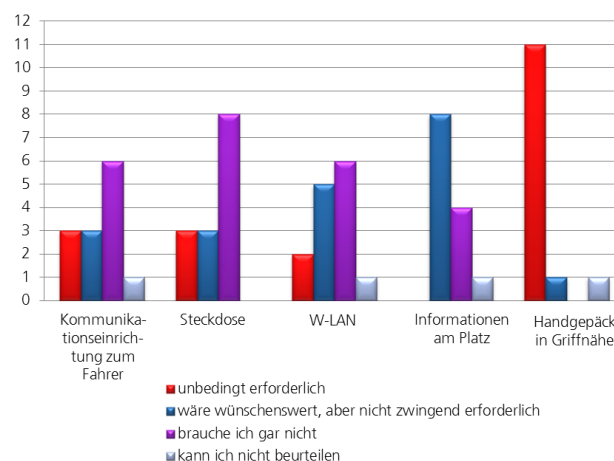


Bild 19: Wie bewerten Sie die Wichtigkeit folgender Ausstattungsmerkmale Ihres (Spezial-) Sitzes hinsichtlich...?

Zum Abschluss des Interviews hatte der Interviewte die Möglichkeit, auf Dinge einzugehen, die er gern noch besprochen hätte.

Interviewergebnisse

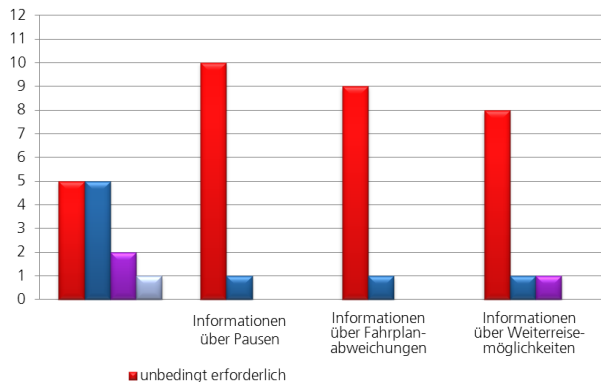


Bild 20: Wie wichtig sind Ihnen folgende Elemente des Informationssystems?

2 Persona-Beschreibungen

1. Gabriele Gunnerich – Gehbehinderung (elektrischer Rollstuhl)

| | |
|------------------------------|--|
| Alter: | 50 Jahre |
| Familienstand: | ledig |
| Beruf: | - |
| Beeinträchtigung: | <p>Spinale Muskelatrophie (Schwund der Skelettmuskulatur aufgrund fehlender Impulse aus dem Rückenmark).</p> <p>Sie sitzt im Elektro-Rollstuhl und braucht eine 24h-Assistenz.</p> |
| Allgemeine Mobilität: | <p>Sie geht regelmäßig mit ihrer Assistentin zum Einkauf. Ab und zu fährt sie zu Treffen und Vorträgen ihres Verbandes (ehrenamtliche Tätigkeit) außerhalb ihres Wohnortes. Dabei ist sie stets auf öffentliche Verkehrsmittel angewiesen, da sie kein auf ihre Bedürfnisse hin entsprechend umgebautes Fahrzeug hat.</p> <p>Einmal im Jahr verreist sie zusammen mit ihren Freunden aus dem Verband (meistens innerhalb von Deutschland).</p> |

Gabriele leidet seit ihrer Geburt an spinaler Muskelatrophie. Aufgrund ihrer Erkrankung konnte sie nie selbständig laufen. Sie ist auf einen E-Rollstuhl

angewiesen und kann auch nicht selbstständig aufstehen. Auch bei alltäglichen Handlungen (z. B. essen, waschen etc.) ist sie auf Hilfe durch eine Assistentin, die sie 24 Stunden am Tag bei ihren Handlungen unterstützt, angewiesen. Sie hilft ihr auch beim Umsetzen aus/in den Rollstuhl. Gabriele lebt allein in Kiel. Für ihre persönliche Assistentin ist ein Zimmer in ihrer Wohnung eingerichtet. Die Wohnung ist komplett barrierefrei. Fortbewegen kann sich Gabriele einigermaßen selbständig, in dem sie den Joystick von ihrem Rollstuhl bewegt und dementsprechend fährt.

Gabriele wohnt in Kiel und muss zu einem Spezialisten (Arzt) nach Hamburg. Danach möchte sie sich noch mit drei Freundinnen zum Kaffeetrinken in der Hamburger Altstadt treffen. Die Freundinnen hat sie durch den Verband, in dem sie sich engagiert, kennengelernt. Sie informiert sich im Internet über Reisemöglichkeiten. Da auf der Zugverbindung zwischen Kiel und Hamburg gebaut wird, müsste Gabriele mehrfach umsteigen. Sie entscheidet sich, den Fernlinienbus zu nehmen.

Für ihre Reiseplanung braucht sie bestimmte Informationen, z. B. wie der Ein- und Ausstieg abläuft, ob und wer ihr dabei hilft, wann sie da sein muss, wo sie sitzt, wie ihr Rollstuhl untergebracht wird u. ä. Ihre persönliche Assistentin muss sie auf jeden Fall bei der Reise begleiten, also braucht auch diese ein Ticket. Außerdem muss sie in unmittelbarer Nähe zu Gabriele sitzen. Das Ticket möchte Gabriele im Internet buchen.

Zur Abfahrtsstation fahren Gabriele und ihre Assistentin mit öffentlichen Nahverkehrsmitteln. Sie planen dafür mehr Zeit ein als Personen ohne Beeinträchtigung: Erfahrungsgemäß müssen sie an einigen Stellen längere Wege zurücklegen, um zum Aufzug zu gelangen, manchmal ist dieser auch kaputt und dann müssen sie auf die Hilfe Dritter warten (z. B. Reparatur des Aufzugs, Treppen hochtragen o. Ä.). Am Zentralen Omnibusbahnhof (ZOB) in Kiel beispielsweise kommt Gabriele zwar überall hin, jedoch ist dies manchmal umständlich, weil die Aufzüge nachgerüstet sind und sich dadurch nicht an den geeignetsten Orten befinden. Den ZOB in Hamburg kennt sie leider nicht. Ihre Freundin sagte ihr zwar, dass dieser relativ neu, dadurch modern und wohl auch barrierefrei sei. Informationen zur Ausstattung des Bahnhofs, insbesondere bzgl. der Barrierefreiheit, hat sie im Internet leider nicht gefunden.

Um mit ihrem Rollstuhl in den Bus zu kommen, braucht Gabriele eine Rampe oder einen Lift. Ihre Assistentin setzt sie im Bus auf einen Sitzplatz um, obwohl Gabriele viel lieber in ihrem Rollstuhl sitzen

bleiben würde. Während der Fahrt schaut Gabriele Filme auf ihrem Tablet oder genießt die Landschaft. In den Pausen muss Gabriele die Toilette benutzen. Leider ist die Toilette in diesem Bus nicht barrierefrei, daher muss darauf geachtet werden, dass eine barrierefreie Raststätte auf der Autobahn angefahren wird. Schon von zu Hause hat Gabriele einen Mobilitätsdienst beauftragt, sie von dem ZOB abzuholen und zu dem Spezialisten zu fahren. Das Beförderungsunternehmen wartet schon auf dem Parkplatz in der Nähe.

2. Manfred Mut – Gehbehinderung und Spastik

| | |
|------------------------------|---|
| Alter: | 40 Jahre |
| Familienstand: | verheiratet |
| Beruf: | Verbandsvorstand des Gehbehindertenverbandes |
| Beeinträchtigung: | Gehbehinderung, halbseitige Spastik |
| Allgemeine Mobilität: | Manfred ist viel unterwegs. Arbeitsbedingt reist er ca. alle zwei Wochen in andere Städte Deutschlands. Mit seiner Frau verreist er jedes Jahr in ein anderes Land wie Bali, Israel oder Portugal. Wege alleine meistert er problemlos, doch lange Strecken zu Fuß ohne Pausen sind sehr anstrengend für ihn, da er mit einem Gehstock läuft. Große Schritte oder Sprünge sind für ihn unmöglich. Daher reist er oft zusätzlich mit einem Reiserollstuhl, der von jemandem geschoben werden muss. |

Manfred hat seit seiner Geburt eine halbseitige Spastik des Armes und des Beines und ist daher gehbeeinträchtigt. Das heißt für ihn, dass es ihm sehr schwer fällt zu Fuß zu gehen und ohne seine Gehhilfe wäre es ihm nicht möglich. Außerdem ist sein linker Arm verkürzt und durch seine Spastik in seiner Funktion sehr beeinträchtigt. Er selber besitzt ein für ihn mobilitätsgerecht umgebautes Auto, mit welchem er täglich zu seiner Arbeit fährt. Wenn er beruflich unterwegs ist, fährt er entweder mit seinem Auto oder mit der Bahn. Mit der Bahn ist es ihm angenehmer, weil er während der Fahrzeit verschiedenen Menschen begegnet oder die Zeit für ein gutes Buch nutzen kann.

Dieses Wochenende fährt Manfred nicht beruflich sondern aus familiären Gründen nach Hamburg. Er möchte seinen Bruder besuchen und dieses Mal den Fernlinienbus ausprobieren. Er hat zwar schon einiges darüber gelesen, aber das Angebot selbst noch nicht genutzt.

Sein Ticket kauft er über das Internet, obwohl es ihm lieber wäre, persönlich zu einem Schalter oder Reisebüro zu gehen oder telefonisch zu buchen. Wie so oft passiert es ihm auch dieses Mal, dass er aufgrund seines Armes die Log-in Zeit der Onlinenanmeldung überschreitet und rausgeworfen wird. Nach mehreren Versuchen schafft er es dennoch, sich ein Ticket zu buchen, das er gleich zu Hause ausdruckt. Im Internetportal war aber leider nicht zu erkennen, ob er seinen Reiserollstuhl kostenpflichtig mitnehmen kann oder ob er diesen sogar vorher noch anmelden muss. Daher ruft er über die Telefonhotline den Anbieter an, um sich zu informieren.

Am Tag der Abfahrt begleitet ihn seine Frau mit dem Auto zum nächstgelegenen Busbahnhof. Dort angekommen, räumt der Busfahrer die Reisetasche und den Reiserollstuhl in den Bus. Da Manfred recht früh dran ist, kann der Rollstuhl ohne Probleme verstaут werden. Der Treppenaufstieg in den Bus macht Manfred sehr zu schaffen. Nur durch die Hilfe von zwei weiteren Mitreisenden, die ihn jeweils von oben ziehen und von unten schieben, gelingt es ihm in den Bus einzusteigen. Der Weg zu seinem Sitz hingegen geht fast reibungslos: Da der Gang relativ eng ist, wird Manfred dadurch stabil gehalten und fällt nicht um. An den Sitzen kann er sich festhalten und hangelt sich so zu seinem Sitzplatz. Durch die Verkürzung seines Armes kann er die obere Abstellfläche für das Handgepäck nicht erreichen und muss um Hilfe fragen. „So kommt man immer schnell ins Gespräch mit den anderen Leuten hier im Bus und man kann sich kennenlernen“, sagt Manfred, der sehr kontaktfreudig und offen im Umgang mit anderen Menschen ist, und macht so das Beste aus der Situation.

Die Fahrt ist für Manfred sehr angenehm und bequem. Da er eine schwache Blase hat, wünscht er sich jedoch mehr Pausen und eine Ansage, wann er das nächste Mal wieder auf Toilette gehen kann. Die Stufen zur Toilette an Bord machen es ihm unmöglich, diese zu benutzen. Am Ziel angekommen, ergeht es Manfred wie bei dem Einstieg in den Bus. Es ist ihm kaum möglich, den Bus zu verlassen. Nur durch die Hilfe anderer Fahrgäste schafft er den Treppenabstieg. Das größte Problem stellt für ihn zudem der große Abstand zwi-

schen der letzten Stufe und dem Bürgersteig dar. Um auf den Bürgersteig zu gelangen, braucht er sehr viel Mut, denn er muss einen kleinen Sprung machen. Dabei hilft ihm sein Bruder, der schon auf ihn am Bussteig wartete. Dieser packt sich Manfreds Koffer und Reiserollstuhl und nimmt ihn mit.

3. Martha Morgenstern – Schwanger und 2-jähriges Kind

| | |
|------------------------------|---|
| Alter: | 29 Jahre |
| Familienstand: | ledig, 1 Tochter |
| Beruf: | Krankenschwester |
| Beeinträchtigung: | Ist schwanger im siebten Monat. Ihre 2-jährige Tochter reist mit. Nimmt den Kinderwagen sowie eine Reisetasche und eine Handtasche mit. |
| Allgemeine Mobilität: | Ist in ihrer Freizeit gerne und viel in der Natur unterwegs, muss jedoch derzeit öfters Pausen einlegen. Ihr Lauftempo ist zurzeit gemächlich. Ihr Freund begleitet sie meistens, zusammen unternehmen sie Spaziergänge und Bootsfahrten auf dem örtlichen See. |

Wenn die schwangere Martha und ihr Freund mit der Tochter verreisen, fahren sie normalerweise mit dem Zug, da sie kein Auto besitzen. Im Zug suchen sie sich häufig einen Platz mit Tisch, auf dem die Spielsachen der Tochter Platz haben. Diese ist sehr aktiv: Unterwegs spielt sie gerne mit anderen Kindern oder unternimmt kleinere „Ausflüge“. Für Martha ist es zurzeit außerdem wichtig, bequem zu sitzen, unterwegs gelegentlich die Toilette aufsuchen zu können und sich ab und zu die Beine zu vertreten.

Martha möchte nun über das Wochenende ihre Mutter besuchen, die 350 Kilometer entfernt wohnt. Ihr Freund, der sie sonst meistens begleitet, ist über das Wochenende beruflich verhindert und so reist Martha alleine mit ihrer Tochter.

Da die finanzielle Situation der Familie momentan angespannt ist, entscheidet sich Martha, dieses Mal mit dem günstigeren Fernlinienbus zu fahren. Sie ist noch nie mit einem Fernlinienbus gefahren, doch ihre Freunde haben ihr von den günstigen Ticketpreisen und der komfortablen Ausstattung der

Busse erzählt. Im Internet informiert sich Martha über die verschiedenen Angebote und Ticketpreise und ist begeistert, dass ihre kleine Tochter kostenlos mitfahren kann. Das Ticket bucht und bezahlt sie schnell und einfach online.

Im Vorfeld der Reise hat Martha einige Bedenken: Können die beiden auch nebeneinander sitzen, obwohl für ihre kleine Tochter kein Sitz bezahlt wurde? Wie wird ihre Tochter gesichert? Gibt es Kindersitze vor Ort? Die Sicherheit ihrer Tochter und ihres ungeborenen Kindes sind ihr natürlich sehr wichtig. Sie besitzt zwar einen Kindersitz, aber lieber wäre es ihr, wenn sie den Kindersitz gar nicht erst mitnehmen müsste, denn sie hat schon viel Gepäck dabei. Martha ruft also beim Busunternehmen an und erhofft sich weitere Informationen. Dabei ärgert es sie, dass die Hotline kostenpflichtig ist.

Die Anreise zu dem Busbahnhof unternimmt Martha mit den öffentlichen Verkehrsmitteln. Das klappt sehr gut, da die Straßenbahn-Haltestelle in der Nähe des Busbahnhofs liegt. Der Weg ist gut zu finden und ziemlich kurz. Aufgrund der Informationsschilder findet Martha auch den Bus schnell. Dort angekommen, bittet sie den Busfahrer um Hilfe, der ihr kurzerhand das Gepäck und den Kinderwagen abnimmt. Beim Einsteigen hat Martha etwas Angst hinzufallen, da die Stufenabstände ganz schön hoch sind. Auch ihre kleine Tochter kommt nur mit viel Mühe in den Bus. Beide finden aber gleich nebeneinanderliegende Plätze. Während der Fahrt gucken beide gespannt einen Film auf Marthas Notebook. Praktisch ist, dass Steckdosen vorhanden sind, falls der Akku ausgeht. Gerade noch rechtzeitig fährt der Bus an eine Raststätte. Martha kauft sich etwas zum Trinken, benutzt die Toilette, wickelt ihre Tochter und vertritt sich die Beine. Auch beim Aussteigen sind beide etwas zögerlich und ängstlich, schaffen es aber doch ohne Blessuren.

Nach vier Stunden Fahrt erreichen sie ihr Ziel, wo Marthas Mutter schon auf die junge Familie wartet.

4. Erika und Heinz Hammerstedt – anspruchsvolle Senioren

| | |
|------------------------------|---|
| Alter: | Erika: 60 Jahre Heinz: 68 Jahre |
| Familienstand: | verheiratet, 2 Kinder |
| Beruf: | Erika: Hausfrau Heinz: Rentner, früher mittlere Position bei den heimischen Stadtwerken |
| Beeinträchtigung: | Altersbedingte Beeinträchtigungen |
| Allgemeine Mobilität: | Beide können kurze Strecken gut zu Fuß zurücklegen. Erika geht häufig zum Supermarkt um die Ecke. |

Erika und Heinz sind seit knapp 40 Jahren verheiratet und kennen sich in- und auswendig. Während der langen Zeit ihrer Partnerschaft haben sie feste Rollen eingenommen: Erika kocht und hält den Haushalt in Schuss, Heinz ging bis zu seiner Rente arbeiten und beschäftigt sich nun hauptsächlich mit seiner Münzsammlung oder kleineren Reparaturen am gemeinsamen Haus in Köln.

Seit etwa zehn Jahren fahren sie zusammen jährlich für eine Woche zum Chiemsee, wo sie stets im gleichen Hotel in Ufernähe wohnen. Sie schätzen den romantischen Ausblick und die Ruhe. Die Anreise erfolgt dabei mit dem Zug, denn dieser bietet ihnen einen guten Service und komfortable Sitze mit viel Beinfreiheit. Außerdem legen beide viel Wert auf Sauberkeit. Für ihre hohen Ansprüche sind die beiden auch bereit, mehr zu zahlen.

Dieses Jahr haben sich Erika und Heinz dazu entschieden, die Fahrt mit einem Fernlinienbus anzutreten. Der Grund dafür liegt darin, dass die beiden sich unterwegs gerne die Landschaft angucken und die Zugfahrt dafür zu schnell vorüber geht (bzw. sie im Zug sofort einschlafen). Mit dem Fernlinienbus sind sie noch nie gefahren, da sie eigentlich sehr viel Wert auf Privatsphäre legen und möglichst für sich bleiben wollen.

Um sich von der Qualität der Busse zu überzeugen, möchte Heinz gerne persönlich beim Busunternehmen anrufen und sich auf diesem Wege auch gleich über die Möglichkeiten für den Ticketkauf informieren. Dies gestaltet sich jedoch

schwieriger als geplant. Nirgends kann er eine Servicenummer finden, sodass er die Hilfe seines erwachsenen Sohnes benötigt. Erika und Heinz besitzen weder einen Computer noch Internet. Nachdem Heinz' Sohn im Internet geforscht und die Telefonnummern verschiedener Fernlinienbusunternehmen gefunden hat, ruft Heinz bei einem Unternehmen an. Dort informiert er sich über die Qualität, möglichen Angebote an Fahrten und reserviert zwei Plätze, die er am Schalter vor Ort bezahlen kann.

Am Tag der Abfahrt sind die beiden etwas skeptisch, was sie erwartet. Da sie mit dem Auto zum Busbahnhof fahren, machen sie sich darüber Gedanken, wo sie ihr Auto parken sollten, denn sie haben Angst, dass es ihnen während ihrer Abwesenheit gestohlen werden könnte. Heinz äußert außerdem Bedenken, ihnen könnten am Zielort die Koffer entwendet werden und Erika hofft, dass die Toiletten und Rastplätze ihren Ansprüchen an Sauberkeit genügen. Der Weg zu dem Bus gestaltet sich mühelos. Schnell finden sie den richtigen Schalter, bezahlen ihre Tickets und erhalten Informationen, wo sich ihr Bus befindet. Am Bus können sie ihre Koffer bei dem Busfahrer abgeben, der diese direkt im Kofferraum verstaut und steigen mit etwas Mühe ein. Sie suchen sich zwei Plätze in Türnähe – damit sie im Notfall schnell aus dem Bus kommen können.

Während der Fahrt genießen sie die Aussicht und lesen Zeitung. Während der Fahrt würden sie gerne einen Kaffee trinken. Da es im Bus während der Fahrt allerdings keinen Kaffee zu kaufen gibt, müssen sie auf die Pause warten. Generell möchten sie gerne viel Zeit während der Pausen haben, um sich genügend ausruhen und gemütlich ihren Kaffee trinken zu können. An einer Raststätte angekommen, steigen sie mühevoll aus dem Bus und haben 30 min Zeit ihren Bedürfnissen nachzugehen, bis die Fahrt fortgesetzt wird. Bei der Weiterfahrt zählt der Busfahrer nach, ob alle Passagiere an Bord sind und nimmt wieder Kurs auf.

An der Zielhaltestelle angekommen, müssen sie sich erst einmal orientieren, da die Haltestelle eher notdürftig auf einem Parkplatz ist. Von dort aus rufen sie sich ein Taxi und lassen sich in ihr Hotel fahren.

5. Helga Hallenberg – Sehbehinderung

| | |
|------------------------------|---|
| Alter: | 72 Jahre |
| Familienstand: | verwitwet, wohnt allein in einer eigenen Wohnung |
| Beruf: | Rentnerin |
| Beeinträchtigung: | Sehbehinderung (< 5 % auf dem besseren Auge), Glaukom (grüner Star) Geht seit 5 Jahren mit dem Langstock |
| Allgemeine Mobilität: | Seit ihr Mann vor 2 Jahren gestorben ist, kommt Helga nicht mehr so oft aus dem Haus. Sie ist nun alleinstehend und aufgrund ihrer starken Sehbehinderung sehr unsicher. In ihrer Wohnung kommt sie allein gut zurecht, weil sie hier mit ihrem Mann 40 Jahre lang gelebt hat. Wenn sie Termine hat, z. B. beim Arzt, holt sie sich Unterstützung bei einem professionellen Begleitservice. Ihre Einkäufe erledigt ein Schüler, den sie 1-2 Mal die Woche anruft und der ihr diese nach Hause bringt. Ab und zu gehen sie auch zusammen einkaufen. Ihre kleine thüringische Heimatstadt hat sie das letzte Mal zusammen mit ihrem Mann verlassen. |

Helgas Sehleistung lässt seit 20 Jahren merklich nach. Bei ihr wurde ein Glaukom diagnostiziert. Helga hatte jedoch Angst vor einer Operation, deswegen hat sie mit Medikamenten versucht, das Fortschreiten aufzuhalten. Doch diese brachten nicht den erwünschten Erfolg. Die Ärzte rieten Helga wiederholt zu einer Operation, doch diese wollte sie nicht. Am Anfang der Krankheit konnte sie den Alltag noch ganz gut bewältigen und sogar noch halbtags arbeiten. Seit fünf Jahren ist Helga nun auf den Langstock angewiesen. Das fällt ihr bis heute schwer, weil ihre Sehbehinderung so für alle anderen Menschen offensichtlich wird. Zwar wird ihr sehr viel Hilfsbereitschaft entgegen gebracht, doch das ist ihr sehr unangenehm. Die Braille-Schrift hat Helga nicht erlernt, mittlerweile

kann sie aber die Profile von Buchstaben des Alphabets sehr gut erkennen.

Als ihr Mann noch lebte, sind sie zusammen jeden Tag einkaufen gegangen, an seiner Seite fühlte sie sich sicher. Ab und zu sind sie mit dem Auto zu ihren Verwandten gefahren, die alle mindestens 100 km entfernt wohnen. Doch seit ihr Mann vor zwei Jahren gestorben ist, traut Helga sich kaum noch aus dem Haus. Ihre Verwandten hat sie zuletzt bei der Beerdigung ihres Mannes getroffen. Außer ihrer Sehbehinderung hat Helga kaum körperliche Beeinträchtigungen. Allerdings merkt sie, dass sie konditionell nicht mehr allzu fit ist, da ihr die tägliche Bewegung fehlt. Nachrichten erfährt Helga nur noch aus dem Regionalfernsehen oder -radio, denn die Zeitung kann sie nicht mehr lesen. Einen PC oder ein Smartphone hat Helga nicht, damit kann sie nicht umgehen, meint sie. Ein Handy mit Tasten hat Helga jedoch. Das hat ihr ihre Nichte vor ein paar Jahren geschenkt. Mit dem Handy kann Helga ganz gut umgehen. Sie will es auch mit auf ihre Reise zur Schwester mitnehmen, damit sie erreichbar ist, falls was ist. Leider funktioniert ihr Akku nicht mehr zuverlässig, sodass sie ihn nun immer öfter aufladen muss.

Vor ein paar Tagen hat Helgas Schwester angerufen und sie erneut nachdringlich gebeten, doch zu ihrem 70. Geburtstag zu kommen: „Wer weiß, ob und wann wir uns noch einmal sehen.“ Helga lässt sich eher widerwillig von ihr überreden. Ihre Schwester erzählt Helga bei dieser Gelegenheit auch gleich von den Fernlinienbussen. Sie gibt ihr eine Telefonnummer von einem Unternehmen. Helga findet die Idee mit den Fernlinienbussen gut. Zufahren mochte sie noch nie wirklich, auch nicht als sie noch gesehen hat. Und solche Reisebusse kennt sie noch von gemeinsamen Reisen mit ihrem Mann.

Das Ticket bucht Helga über die Telefonnummer und holt es am Schalter ab. Leider kann sie nicht erkennen, was auf dem Ticket steht. Die Abfahrts-haltestelle kennt Helga zwar noch von früher, jedoch hat ihr ihre Nachbarin erzählt, dass sie umgebaut wurde und jetzt ganz anders aussieht. Daher lässt Helga sich vom Begleitservice dorthin bringen. Dieser liest ihr auch vor, was auf dem Ticket steht.

Vor der Fahrt ist Helga schon sehr aufgeregt, weil sie schon sehr lange nicht mehr Bus gefahren ist und sie nicht weiß, was sie erwartet und welche Situationen sie meistern muss. Beispielsweise hat sie Bedenken, wie ihr Gepäck verstaut wird und ob sie nach der Fahrt auch wirklich ihren Koffer zurückbekommt. Sie hofft, dass sie einen Sitzplatz

findet und ihr während der Fahrt nicht schlecht wird. Sie fragt sich, ob der Bus auch pünktlich am Ziel ankommt, damit das Abholen ihrer Schwester auch klappt. Vor ihrer Fahrt trinkt Helga bewusst nur noch sehr wenig, damit sie nicht auf die Toilette muss. Sie weiß nämlich nicht, ob während der Fahrt eine Pause gemacht wird und wenn doch, ob ihr jemand an der Raststätte helfen würde. Alleine würde sie sich dort nämlich nicht zurechtfinden. Auf die Bus-Toilette würde sie nur im Notfall gehen.

Am Busbahnhof angekommen, bringt ihr Begleitservice sie zu dem richtigen Bus und hilft ihr einen Platz im Bus zu finden. Dort bleibt sie die Fahrt über und auch während der Pause sitzen. Der Begleitservice hat den Busfahrer nochmals darauf aufmerksam gemacht, dass Helga eine sehr introvertierte, sehbeeinträchtigte Passagierin ist und ihm die Zielhaltestelle mitgeteilt, sodass er ihr beim Ausstieg behilflich sein kann. Das klappt auch ganz gut. Der Busfahrer nimmt Helga am Ziel am Arm und führt sie sicher aus dem Bus hinaus, wo Helga schon von ihrer Schwester erwartet wird.

7. Marius Morgenstern – Schwerhörig +§1 Hörverlust)

| | |
|------------------------------|--|
| Alter: | 55 Jahre |
| Familienstand: | geschieden, 1 Sohn |
| Beruf: | Ingenieur für Schiffsbau |
| Beeinträchtigung: | Hochgradig schwerhörig seit dem 30. Lebensjahr auf beiden Ohren. Ca. 70 % Hörverlust. |
| Allgemeine Mobilität: | Fährt jeden Tag mit den öffentlichen Verkehrsmitteln zur Arbeit und häufig beruflich mit der Bahn. Einmal im Jahr macht er Urlaub mit seinem Sohn, zuletzt zum Wandern und Entspannen auf Teneriffa. |

Marius leidet seit einer fehlerhaft behandelten Infektion an hochgradiger Schwerhörigkeit auf beiden Ohren. Obwohl er nahezu immer ein Hörgerät trägt, versteht er fremde Menschen im Gespräch oft nur schwer – besonders wenn diese undeutlich und schnell sprechen. Längeren Gesprächen kann er nur sehr schlecht folgen und sie sind dementsprechend anstrengend. Manchmal reagieren fremde Menschen mit Unverständnis: „Hören sie doch mal richtig zu!“ oder „Machen sie mal ihr

Hörgerät lauter!“, solche Sätze bekommt er zu seinem Ärger öfter zu hören. Auch durch das Einstellen einer größeren Lautstärke verbessert sich die Sprachqualität nicht.

Aufgrund seines Jobs ist Marius viel unterwegs und nutzt häufig die Bahn. Oft passiert es ihm auf Bahnsteigen, dass er die Lautsprecherdurchsagen nicht versteht. Wenn alle um ihn herum plötzlich einen anderen Bahnsteig aufsuchen, muss Marius sich zunächst an den Anzeigen am Bahnsteig orientieren. Ansonsten wendet er sich an die Bahnangestellten und fragt nach. Diese sind besonders geschult im Umgang mit Schwerhörigen und können ihm die Informationen mitteilen. Im Allgemeinen versucht er laute und überfüllte Räume zu meiden, da er sich aufgrund der störenden Geräusche kaum unterhalten kann. Am Berliner Bahnhof kennt er die Schalter mit induktiven Höranlagen und wendet sich bei Fragen an diese, da er hier die Mitarbeiter gut verstehen kann.

Marius muss beruflich zu einem Termin nach Rostock fahren. Um 10 Uhr trifft er sich dort mit seinem Auftraggeber bei der Werft. Da der erste Zug erst später nach Rostock fährt, schaut Marius nach Alternativen und entdeckt im Internet ein passendes Angebot eines Fernlinienbusbetreibers. Er denkt sich „warum nicht?“ und drückt sich direkt ein Ticket aus, welches er online bezahlt. Vom Busbahnhof in Rostock wird er sich ein Taxi zur Werft nehmen. Da er nicht weiß, wann er in Rostock fertig sein wird, kauft er kein Rückfahrticket. Dieses will er dort direkt am Schalter oder beim Busfahrer kaufen. Nach den Möglichkeiten muss er sich noch erkundigen. Marius nimmt auch seine Halsringschleife¹ auf die Fahrt mit, da er hofft, diese an ein eventuell vorhandenes Bordprogramm anschließen zu können, um Durchsagen des Fahrers nicht zu verpassen.

Am Morgen vor der Fahrt packt Marius seinen Laptop und seine Unterlagen zusammen und läuft zum S-Bahnhof. Die S-Bahn fährt glücklicherweise direkt zu dem Busbahnhof, sodass er eine gute Verbindung hat. Er hofft, dass es keine Verzögerungen geben und er auch pünktlich wieder in Berlin

¹ Die Halsringschleife ist ein Hilfsmittel für hörbeeinträchtigte Personen, die ein Hörgerät oder Cochlea-Implantat tragen. Die Halsringschleife überträgt empfangene Audiosignale (z. B. automatisierte Ansagen an Bahnhöfen, bei Führungen oder anderen Veranstaltungen) störfrei und ohne Rauschen auf das Hörgerät/Cochlea-Implantat.

zurück sein wird. Am Zentralen Omnibusbahnhof kauft er sich rasch einen Kaffee. Dann muss er leider jeden Bus „abklappern“, bevor er seinen richtigen Bus gefunden hat, da das Leitsystem nicht gut ausgestaltet ist. Der Ein- und Ausstieg bereiten ihm keine Probleme. Während der Fahrt hat er Zeit, um sich gut auf das Treffen vorzubereiten. Leider kann er seine Halsringschleife im Bus nicht anwenden, da dieses System nicht eingebaut ist. Um seine Zielhaltestelle nicht zu verpassen, konzentriert er sich auf Hinweise in der Umgebung. Glücklicherweise sind die Haltestellenschilder groß angebracht, da er die Ansage des Busfahrers nicht verstehen kann. Am Ziel angekommen, sucht er sich ein Taxi und fährt weiter zu seinem Treffen.

8. Kerstin Krausenick – Gehörlos

| | |
|------------------------------|---|
| Alter: | 40 Jahre |
| Familienstand: | verheiratet, 2 Kinder |
| Beruf: | Lehrerin in einer Schule für gehörlose Kinder und Jugendliche |
| Beeinträchtigung: | Gehörlos von Geburt an |
| Allgemeine Mobilität: | Ist viel beruflich unterwegs und besucht in ihrer Freizeit gerne Veranstaltungen mit anderen Menschen. Benutzt problemfrei die öffentlichen Verkehrsmittel. Im Straßenverkehr bewegt sie sich vorsichtiger als andere Menschen. |

Kerstin ist 40 Jahre alt und lebt zusammen mit ihrem Mann und ihren zwei Kindern in einer Großstadt. Sie ist von Geburt an gehörlos und arbeitet als Lehrerin an einer Schule für gehörlose Kinder und Jugendliche, an der sie die Fächer Kunst und Deutsch unterrichtet. Sie beherrscht die Gebärdensprache und das Lippenlesen sehr gut und engagiert sich viel für gehörlose und schwerhörige Menschen. Ihre Kinder im Alter von zehn und fünfzehn Jahren können normal hören und sprechen und ebenfalls die Gebärdensprache.

Im Alltag bewegt sich Kerstin frei und selbstständig. Auch wenn sie mit vielen Menschen nicht oder nur unter Verwendung von Gesten kommunizieren kann, ist sie gerne unter Menschen. In ihrer Freizeit besucht sie Kunstausstellungen oder das Theater. Kerstin hat kein Problem damit, unbekannte Wege allein zu gehen, allerdings ist es für sie hilfreich, wenn Wege deutlich ausgeschildert sind.

Schließlich kann sie nicht einfach irgendjemanden nach der Richtung fragen. Manchmal erschrickt Kerstin, wenn Fahrradfahrer sie plötzlich auf dem Bürgersteig überholen. Manchmal wird sie von diesen beschimpft, weil sie nicht auf ihr Klingeln reagiert hat, aber Kerstin meistert solche Situationen souverän. Obwohl sie sich im Allgemeinen wenig für technische Neuerungen interessiert, hat sie sich vor Kurzem auf Drängen ihrer Kinder ein Smartphone schenken lassen, mit dem sie mit ihrem Mann und ihrer älteren Tochter über WhatsApp Nachrichten austauscht.

Kerstin benutzt häufig öffentliche Verkehrsmittel wie den Bus, mit dem sie jeden Tag zu ihrer Schule fährt. Auf fremden Strecken ist Kerstin auf die Anzeige der Haltestelle oder im Verkehrsmittel angewiesen. Probleme ergeben sich, wenn wichtige Informationen akustisch vermittelt werden und ihre Kinder nicht da sind, um für sie zu übersetzen. Obwohl es ihr möglich wäre, verzichtet Kerstin aus Sicherheitsgründen auf das Autofahren.

Um an einer Schule in einer anderen Stadt einen Vortrag über Malerei im 15. Jahrhundert zu halten, möchte Kerstin ein Ticket bei einem Fernlinienbusbetreiber buchen. Normalerweise würde sie ein Bahnticket kaufen, aber in diesem Fall wäre die Umsteigezeit so lang, dass Kerstin der Empfehlung eines Kollegen folgt und den Fernlinienbus ausprobieren möchte. Ihr Ticket bucht sie über das Internet und kann es gleich ausdrucken. Kerstin ist noch nie mit einem Fernlinienbus gefahren, hat deswegen aber keine größeren Bedenken. Sie erwartet eine problemfreie, komfortable Reise.

Am Tag der Abfahrt fährt ihr Mann sie zu dem Busbahnhof. Er muss sie allerdings am Straßenrand schnell aussteigen lassen, da die Parkplätze schon voll sind. Das ist aber kein Problem, da sie nur wenig Gepäck mit sich trägt. Am Busbahnhof ist sie überrascht, wieviele Fernlinienbusse bereit zur Abfahrt stehen. Aufgrund der verschiedenen Farben der Busbetreiber findet sie ihren Bus recht schnell. Dem Busfahrer zeigt sie ihr Ticket und kann direkt einsteigen. Bei dem Einstieg hat sie keine weiteren Probleme. Nach Möglichkeit möchte sie auf der Fahrt auch noch Klausuren von letzter Woche korrigieren und hat deswegen neben ihren Unterlagen ihren Laptop und den Rotstift dabei. Sie freut sich, dass der Bus mit einer Leselampe, einem Klappstisch und einer Steckdose ausgestattet ist. Die Fahrt erfolgt problemlos. Während der Pausen plant sie, sicherheitshalber im Bus zu bleiben, um die Abfahrt nicht zu verpassen. Da der Vortrag pünktlich um 13 Uhr beginnen soll, erwartet sie natürlich, vor und während der Fahrt

rechtzeitig über Verzögerungen informiert zu werden. Da die Ansagen auch hier akustisch sind, kann sie solche Informationen nicht wahrnehmen und muss auf Hinweisreize außerhalb achten (Stau, Autobahnabfahrten,...). An der Zielhaltestelle muss sie sich ein Taxi rufen, da die Haltestelle etwas außerhalb vom Umkreis der Schule liegt. Das Taxi kommt nach ein paar Minuten und sie schafft es geradeso noch rechtzeitig zum Vortrag.

9. Ingrid Innegut – Kehlkopferierte

| | |
|------------------------------|--|
| Alter: | 67 Jahre |
| Familienstand: | verheiratet |
| Beruf: | Rentnerin |
| Beeinträchtigung: | Erkrankte an Kehlkopfkrebs (Entfernung des Kehlkopfes) |
| Allgemeine Mobilität: | Ingrid lebt sehr zurückgezogen und ist daher wenig mobil. Sie besitzt keinen Führerschein, jegliche Erledigungen erledigt sie meist zusammen mit ihrem Mann, der Führerschein- und Autobesitzer ist. Ansonsten fährt sie mit dem Bus, dies aber sehr selten und ungerne. |

Ingrid erkrankte vor etwa fünf Jahren an Kehlkopfkrebs. Sie war eine starke Raucherin. Das Rauchen haben sie und ihr Mann nun aufgegeben. Bei der Kehlkopfoperation wurde Ingrids Kehlkopf aufgrund eines Tumors komplett entfernt. Nach der Entnahme bleibt dauerhaft eine Öffnung im Hals zurück, durch die sie atmet und spricht. Das führte einerseits zu einer Veränderung der Stimme, die sich nun robotermäßig anhört und andererseits bekommt sie nur schwierig Luft. Das Sprechen ist ihr seitdem sehr unangenehm. Sie wird kaum verstanden, fremde Personen erschrecken sich und wirken verstört auf sie. Selbst ein Telefonat mit einer automatischen Telefonansage kann sie nicht durchführen, da ihre Stimme nicht erkannt werden kann. Das Atmen durch die Nase funktioniert nicht mehr (nur noch durch die Halsöffnung), weshalb sie bei größeren Anstrengungen große Schwierigkeiten hat, Luft zu bekommen.

Lange Strecken kann sie nur mit vielen kleinen Pausen zurücklegen. Bei sehr geringer Luftfeuchtigkeit bilden sich Schleimbrocken, welche die Lunge belegen. Durch ein Absauggerät kann das verhindert werden, allerdings muss dieses Gerät oft gesäubert werden. Ein optimales Klima zum

Atmen besteht für sie bei konstanten 60 % Luftfeuchtigkeit.

Seit der Operation steht Ingrids Mann ihr täglich unterstützend zur Seite. Früher war Ingrid eine sehr aktive, lebensfrohe Frau, die oft unterwegs war. Doch seit der Entnahme des Kehlkopfes lebt sie eher zurückgezogen und geht nur ungerne bzw. gar nicht unter andere Menschen. Soziale Kontakte bestehen kaum noch, außer zu ihrer Familie und dem engsten Freundeskreis. Ingrid lebt mit ihrem Mann in einem Haus in einem abgelegenen Ort in der Nähe von Magdeburg. Sie hat zwei Kinder, die ebenfalls schon verheiratet sind und Kinder haben, aber in Berlin leben. Ingrid möchte ihre Kinder und Enkelkinder gerne über die Feiertage besuchen. Ihr Mann kann leider nicht mitkommen, da einer seiner Kollegen erkrankt ist. Da sie ihre Familie seit langer Zeit nicht gesehen hat, möchte sie die Reise trotzdem alleine unternehmen. Ingrid ist nun auf sich gestellt und muss wohl oder übel mit den öffentlichen Verkehrsmitteln nach Berlin reisen. Die Feiertage rücken immer näher und Ingrid muss mit ihrer Reisetasche und vielen Geschenken für die Kinder reisen.

Ingrid recherchiert im Internet nach den verschiedenen Möglichkeiten und entscheidet sich für den Fernlinienbus. Dieser ist gegenüber der Bahn kostengünstiger und benötigt fast die gleiche Zeit. Außerdem erhofft sie sich etwas Privatsphäre in dem Bus, da nicht so viele Menschen mit dem Bus reisen können, wie in einem Zug. Auch kann sie den Platz neben sich zusätzlich buchen, um die Gewissheit zu haben, alleine in ihrer Reihe zu sitzen. Sie kauft sich ihr Ticket im Internet, das ist für sie die angenehmste Art. Dadurch kann sie persönlichen Kontakt vermeiden und muss mit keiner Telefonansage sprechen. Glücklicherweise gehört Ingrid nicht zu den Patienten, die nach einer Kehlkopfoperation eine Sauerstoffflasche benötigen, um zusätzlich Luft zu bekommen. Diese müsste sie zusätzlich anmelden und prüfen, ob die Flasche für den Fernlinienbus zugelassen ist. Sie benötigt ein Waschbecken, um ihr Absauggerät während der Fahrt zu säubern.

Ihr Mann fährt sie am Tag der Abreise zu dem Busbahnhof und begleitet sie noch bis zu dem Bus. Da der Weg relativ lang ist, ist Ingrid sehr froh, dass es auf dem Weg genügend Sitzbänke gibt, um sich kurz auszuruhen. Vor Ort findet sie den Bus nicht gleich und muss jeden Bus einzeln absuchen, bis sie den richtigen gefunden hat. Das ist für sie ganz schön anstrengend. Daher ist sie froh, dann rasch in den Bus einsteigen zu können. Die Fahrt verläuft problemlos für sie. Da die Luft im

Bus für sie ganz schön trocken ist, muss sie viel Wasser trinken. Das hat zur Folge, dass sie ihr Absauggerät öfter reinigen muss, um ordentlich Luft zu bekommen. Glücklicherweise hat sie sich einen Platz in der Nähe der Bustoilette gesucht und kann diese unauffällig aufsuchen, um das Gerät zu reinigen. Die Pausen über kann sie sich die Beine vertreten. Sie bleibt jedoch lieber in der Nähe des Busses, um die Weiterfahrt nicht zu verpassen. Am Zielort angekommen, nimmt sie ihre Koffer von dem Busfahrer entgegen und bestellt sich ein Taxi zu ihren Kindern.

10. Stefan Sonntag – kognitive Beeinträchtigung

| | |
|------------------------------|---|
| Alter: | 37 Jahre |
| Familienstand: | ledig |
| Beruf: | Abgeschlossene Ausbildung in Behindertenwerkstatt, Übernahme als Tellerwäscher in barrierefreiem und familienfreundlichem Restaurant |
| Beeinträchtigung: | Kognitiv beeinträchtigt, Intelligenzminderung |
| Allgemeine Mobilität: | Allgemein ist Stefan sehr sicher auf den Straßen und im öffentlichen Verkehr unterwegs. Neue Wege geht er jedoch immer erst einmal mit einem Freund durch, der ihm alles erklärt, worauf zu achten ist und beispielsweise welchen Bahnsteig er benutzen muss. Bei spontanen Änderungen von Fahrplänen der öffentlichen Verkehrsmittel muss Stefan sich lange durchfragen und kann nicht immer richtig auf die Änderungen reagieren, sodass er dann entweder von jemandem abgeholt werden oder sich ein Taxi rufen muss. |

Stefan ist kognitiv beeinträchtigt und arbeitet in einem barrierefreien Restaurant. Er liebt es, sich neue Städte in Deutschland anzuschauen. Oft fährt er spontan alleine in die nächste Stadt, um dort shoppen zu gehen oder sich in ein Café zu setzen und die Menschen zu beobachten. Am meisten freut er sich darauf, seiner Freundin eine Blume von seinem Kurzbesuch in der Stadt mitzubringen. Durch seine Arbeit in einem Restaurant

verdient er sein eigenes Geld und kann damit verreisen.

Ungefähr einmal im Jahr fährt Stefan entweder mit seinen Freunden oder seiner Freundin in den Urlaub. Besucht hat er bereits Ausflugsziele wie den Thüringer Wald, die Ostsee oder Berlin. Dieses Mal möchte er gerne mit seiner Freundin Manuela, die ebenfalls kognitiv beeinträchtigt ist, in seine Lieblingsstadt Freiburg fahren. Da beide nicht viel Geld zum Ausgeben besitzen, entscheiden sie sich, den kostengünstigen Fernlinienbus zu benutzen.

Zusammen mit seinem Betreuer durchforstet Stefan das Internet nach möglichen Angeboten der verschiedenen Anbieter für Fernlinienbusse. Da die Route eines Anbieters eine Haltestelle ganz in der Nähe von Stefans Wohnort vorsieht, entscheidet er sich trotz der längeren Fahrtzeit für diese Variante. „Dann kann ich mir wenigstens noch mehr Städte von Deutschland mit anschauen. Was zum Gucken hat man dann immer“ ist seine Meinung und er freut sich über den geplanten Urlaub mit seiner Freundin. Da die Ticketpreise nicht so teuer sind, kann er guten Gewissens seiner Freundin eine Überraschung machen und lädt sie in den Urlaub ein. Die Tickets möchte Stefan jedoch nicht über das Internet, sondern über ein Reisebüro oder einen Schalter kaufen, damit er das Prozedere der Fahrt genau erfahren kann und bei Fragen einen persönlichen Ansprechpartner hat.

Da es Stefan sehr schwer fällt, sich lange zu konzentrieren und er oft Dinge vergisst, erinnert sein Betreuer ihn einen Tag vor der Abreise daran, die Reise anzutreten und noch letzte Erledigungen zu machen. Den Weg zu der Haltestelle finden Stefan und Manuela problemlos, da sie sich im Ort gut auskennen. Beide müssen auch nicht lange auf den Bus warten. Sie steigen ein, zeigen das Ticket bei dem Busfahrer vor und dieser verstaut die Koffer im Gepäckraum. Während der Fahrt hat Stefan keine weiteren Probleme. Nur nach geplanten Pausen muss durch den Busfahrer darauf geachtet werden, dass Stefan und seine Freundin wieder zu der geplanten Zeit in den richtigen Bus einsteigen. Auch kurz vor dem Ausstieg an der Haltestelle, an der sie ihre Reise beenden möchten, müssen sie daran erinnert werden, damit sie die Haltestelle nicht verpassen. Am Ziel müssen sich beide erst einmal orientieren, da sie nicht genau wissen, was sie als nächstes tun sollen. Daher gehen sie an einen Servicepoint, wo sie alle benötigten Informationen erhalten.

3 Nutzergruppen-Anforderungsmatrix

| Reisephase | | Mobilitätseinschränkung | | | | | | | | | |
|---------------------------|---------------------|---|---|---------------------------------|--|-----------------------------------|------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|---|---------------------------|
| | | Einschränkung der Motonik | | Einschränkungen der Sensorik | | | | kognitiv beeinträchtigt | sprech- und atemungsbeeinträchtigt | andere | |
| | | gehbeeinträchtigt mit und ohne Gehhilfe | Rollstuhlnutzer | visuell | auditiv | schwerhörig | gehörlos | | | Schwangere und Eltern | (anspruchsvolle) Senioren |
| Allgemeine Anforderungen | | Ebeneirdigkeit | Informationen auditiv oder taktil mitteilen | blind | schwerhörig | gehörlos | einfache Sprache | wenig (selbst) sprechen müssen | erhöhter Platzbedarf | erhöhte Ansprüche bzgl. Komfort und Service | |
| Planung | | Schulung des Personals hinsichtlich Sensibilisierung, Bedürfnisse/Bedarfe und Umgang mit Mobilitätsbeeinträchtigten „Checkliste“ | | | | | | | | | |
| Informationen | Angebot | <p>Komprierte Auflistung aller Informationen bzgl. der Barrierefreiheit von Fahrzeug und Infrastruktur</p> <ul style="list-style-type: none"> •Allgemeine Informationen zur Reise: Fahrzeit und -preis, Abfahrtszeit, -ort, Umstiege: Anzahl, Dauer, Ort; Anreise zum Startbahnhof und Anschlüsse: Taxi, S-Bahn, Straßenbahn bzw. andere Verkehrsmittel sowie deren Ausstattung hinsichtlich Barrierefreiheit •Bahnhof/Haltestelle: Abfahrts-/bussteig: Ausstattung bzgl. Barrierefreiheit sowie aktuelle Informationen dazu (z. B. Funktioniert der Aufzug?) •Fahrzeug: Ein- und Ausstieg (Ablauf, Einstiegshilfen, Schmittstelle Haltestelle – Fahrzeug); Ausstattung bzgl. Barrierefreiheit (Stufen, Rampen, WC etc.); Sicherung des Rollstuhls; Umgang mit Rollstuhl, Hilfsmitteln, Begleitpersonen/-hunden und Gepäck; Hilfsangebote •Abweichungen vom Plan: Anschlussmöglichkeiten bei Verspätungen; ungeplante Ausstiege; z. B. Wie ist der Ablauf, wenn der Bus ungeplant halten muss und alle Fahrgäste aussteigen müssen? | | | | | | | | | |
| Darstellung/Kommunikation | | akustisch, taktil oder elektronisch Servicehotline | akustisch Servicehotline visuell + schriftlich Servicehotline visuell + schnelle Reaktion | | | | persönlicher Kontakt | | | persönlicher Kontakt | |
| | Kauf | Internet, Telefon, Automat | Internet, Telefon, Schalter | Kontraste große Schrift | Zusammenfassung wichtiger Informationen in E-Mail Webseiten/Apps für Screen-Reader/ Voice-Over optimiert | einfache Sprache bzw. Piktogramme | persönlicher Kontakt | | | | |
| Ticketing | | Internet, Telefon, Automat | Internet, Telefon, Schalter | Internet, Telefon, Automat | Internet, Automat | Internet, Automat | Reisebüro, Bekannte/Betreuer | Internet, Automat | Internet, Automat, Schalter | Schalter, Reisebüro | |
| | Darstellung | | Internet: keine zeitliche Beschränkung der Webinhalte während des Buchungsprozesses | elektronisch oder Profilschrift | elektronisch oder Braille | | | | | | |
| | Anmeldung Assistenz | kostenlose Beförderung einer Assistenzperson und/oder Behindertenbegleitung sowie Anmeldung dieser gleichzeitig mit Ticketkauf Anmeldung von Hilfsbedarf gleichzeitig mit Ticketkauf, Platz der Begleitung nebenan buchbar | | | | | | | | | |
| | Sonstiges | | | | | | Erinnerung. | | | | |

| Reisephase | | Mobilitätseinschränkung | | | | | | | | | |
|--|-----------------|--|--|---|---|---|---|---------------------------|------------------------------------|--------|--|
| | | Einschränkung der Motorik | | Einschränkungen der Sensorik | | | | kognitiv beeinträchtigt | sprech- und atemungsbeeinträchtigt | andere | |
| | | | | visuell | | auditiv | | | | | |
| gehbeeinträchtigt mit und ohne Gehilfe | Rollstuhlnutzer | sehbehindert | blind | schwerhörig | gehörlos | Reise anzutreffen | Schwangere und Eltern | (anspruchsvolle) Senioren | | | |
| Allgemeines | | Haltestelle muss gefahrlos nutzbar sein alle (Service-) Angebote kommen von allen (Mobilitätsbeeinträchtigten) genutzt werden die Haltestellen sollten überdacht sein und vor der Witterung schützen | | | | | | | | | |
| Anreise | | Behindertenparkplatz in der Nähe der Haltestelle (überwacht = abgeschränkt oder mit Wachdienst) Gewährleistung eines OPNV-Anschlusses + barrierefreier Übergang OPNV – Fernlinienbushaltestelle | | | | | | | | | |
| Terminal und Gate | | Ebenerdigkeit Haltegriffe/-stangen Kurze Wege, viele Sitzmöglichkeiten Übersichtlichkeit des Gebäudes | Ebenerdigkeit Aufzüge vorhanden und funktionstüchtig breite Gänge | optimale Beleuchtung und Kontrastierung, insb. Gefahrfahrstellen, im gesamten Gebäude und am Bahnsteig | deutliche taktile Abgrenzung zwischen Bussteig und Fahrbahn (Bodenindikatoren, Bordsteine, Bodenbeschaffenheit, Abstände u. ä.) | gute Raumakustik (Störgeräusche, soweit es geht, ausblenden) | | | | | |
| Informationen | | eindeutige Information zur Positionierung des Einstiegsortes am Bussteig | Fahrpläne nicht zu hoch anbringen | auditiv, taktil, elektronisch visuell: optimale Beleuchtung und ausreichende Kontrastierung große und | kurzfristige Informationen (Fahrplan- oder Gleisänderungen) sowie orientierungsrelevante Informationen (z. B. Gleise, | kurzfristige Informationen (Fahrplan- oder Gleisänderungen) visuell | einfache und konsistente Fahrlangestaltung und -benennung einfach Sprachliche Piktogramme | | | | |

| Reisephase | | Mobilitätseinschränkung | | | | | | | | | |
|---------------------|---|---|--|--|---------|-----------------------------------|-------|-------------------------|---|-------------|----------|
| | | Einschränkung der Motorik | | Einschränkungen der Sensorik | | | | kognitiv beeinträchtigt | sprech- und atemungsbeeinträchtigt | andere | |
| | | gehbeeinträchtigt mit und ohne Gehhilfe | Rollstuhlnutzer | visuell | auditiv | sehbehindert | blind | | | schwerhörig | gehörlos |
| Fahrt | Betriebliches | <p style="text-align: center;">Sitzplatzgarantie kurzfristige Informationen im Zwei-Sinne-Prinzip Hilfestellung des Buspersonals</p> | | | | | | | | | |
| | Ausstattung Fahrzeug | Ebenerdigkeit des Gangs | sicherheitsrelevante Hinweise oder Bedienelemente in tastbarer Profil oder Braille-Schrift | | | einfache Sprache bzw. Piktogramme | | | Ebenerdigkeit des Gangs z. T. Sitzplätze als Stützmöglichkeit | | |
| | | Wende- und Manövrierfähigkeit bis zum/am Platz | kontrastreiche Gestaltung des gesamten Fahrzeugs (insb. Unterscheidung von Sitzflächen, Boden vs. Haltestangen) bzw. Markierung Griffen, Ecken und Sitzplätzen, Rampen, Haltestangen | | | | | | | | |
| Fahrt (Fortsetzung) | Sitzplatz | nahe Platzierung von Handgepäck und Hilfsmitteln: Alternativplatz zu Staufach oberhalb des Sitzes, z. B. neben oder unterm Sitz Nähe zu: Tür und Assistenz (Person oder Hund) hochklappbare Armlehnen, Getränkehalter, verstellbare Rückenlehnen, Radio | 2 Rollstuhlplätze + mind. 1 Priority Seat | | | | | | | | |
| | Kommunikationseinrichtung zum Fahrer | Sitzplatzanzeige in Braille- oder Profilschrift evtl. Steckdosen & WLAN | Sitzplatzanzeige visuell | | | | | | | | |
| | Ablagemöglichkeiten (Handgepäck/Hilfsmittel) unter oder neben dem Sitz (maximal auf Schulterhöhe) | Sitzplatzanzeige in Braille- oder Profilschrift evtl. Steckdosen & WLAN | Sitzplatzanzeige visuell | | | | | | | | |
| | Steckdose (E-Rollstuhl) Sicherungsvorrichtung für Rollstuhl | Kontrastierung, sodass Sitzplätze sichtbar | evtl. WLAN | | | | | | | | |
| | | | | Privatsphäre, Ruhe, Sauberkeit, Komfort Ablagemöglichkeiten unter den Sitzen, maximal auf Schulterhöhe | | | | | | | |
| | | | | Sicherheitsmöglichkeiten für (Klein-)Kinder, erhöhter Platzbedarf | | | | | | | |
| | | | | Möglichkeiten zur Benutzung von Halsingschleifen | | | | | | | |

| | | Mobilitätseinschränkung | | | | | | | |
|---------------------|-------------------------------|--|--|-------------|---|-------------------------|---|-----------------------|---------------------------|
| Reisephase | Einschränkung der Motonik | Einschränkungen der Sensorik | | | | kognitiv beeinträchtigt | sprech- und atmungsbeeinträchtigt | andere | |
| | | visuell | | auditiv | | | | Schwangere und Eltern | (anspruchsvolle) Senioren |
| | | sehbehindert | blind | schwerhörig | gehörlos | | | | |
| Informationssystem | kein Abstellen Gepäck anderer | muss nicht direkt am Platz sein, aber im Fahrzeug für alle sicht-/wahrnehmbar | | | | | | | |
| | Hardware Angebot | Informationen über geplante Pausen, Fahrplanabweichungen und Weiterreisemöglichkeiten alle relevanten zeitlichen Informationen, wie beispielsweise die geplante Ankunftszeit, Umliegezeiten, Weiterreise-, Anschluss- oder Ausweichmöglichkeiten (insb. bei Verspätungen) bzw. generelle Plan- oder Bussteigeränderungen Zuverlässigkeit der Informationen | | | | | | | |
| Darstellung | Bus-WC | | auditiv, taktil, elektronisch | | visuell | | | | |
| | | | visuell: große und kontrastreiche Anzeigen und Schrift | | | | | | |
| Fahrt (Fortsetzung) | Service | Haltegriffe | Markierung der entsch. Bedienelemente (z. B. Spülung, Wassertank, Notfallknopf) in Profilschrift gleicher Ort des WCs keine Drehknöpfe als Türklinke | | Notrufeinrichtung mit optischer Aktivierungsbestätigung | | Notrufeinrichtung mit optischer Aktivierungsbestätigung | | Ablage für Absaugsonde |
| | | rollstuhlgerechtes WC im Verkehrsmittel | ausreichende Beleuchtung und Kontrastierung Bedienelemente vs. Ausstattung | | | | | | |
| Pausen | Betriebliches | Verpflegung mit Snacks und Getränken Verpflegung eigener Verpflegung erlaubt Speisekarte mit Bildern | | | | | | | |
| | | Vorabinfos zur Pausenplanung und -gestaltung Pausenlänge von ca. 30 min (gewisse Flexibilität) Auswahl der Raststätten entspr. Komfort und Barrierefreiheit: freundliche, helle, saubere Raststätten mit Sitzgelegenheiten, sauberen und modernen WCs und Restaurants sowie gut- | | | | | | | |

| Mobilitätseinschränkung | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|---|-----------------|--|---|-------------|---|---|---|------------------------|------------------------------------|--|
| Reisephase | Einschränkung der Motorik | | Einschränkungen der Sensorik | | | | kognitiv beeinträchtigt | sprech- und atmungsbeeinträchtigt | andere | | |
| | gehbeeinträchtigt mit und ohne Gehhilfe | Rollstuhlnutzer | visuell | | auditiv | | | | Schwangere und Eltern | (anspruchsvolle) Senioren | |
| | | | sehbehindert | blind | schwerhörig | gehörlos | | | | | |
| | Hilfe beim Aus- und Einstieg | | Unterstützung in der Orientierung | | | | Informationen bzgl. Pausenplanung/-ablauf durch Buspersonal nicht-akustisch | Abfahrtszeit eindeutig kommuniziert (ggf. Erinnerung) | | evtl. Hilfe beim Aus- und Einstieg | |
| Raststätten | keine Drehkreuze | | ausreichende Beleuchtung und Kontrastierung der/innen Gebäude(n) | Informations- und Leitsysteme (akustisch oder elektronisch) | | visuelle Infos: Gastronomie, Speisekarten, WC u. a. | | | Bewegungsmöglichkeiten | | |

4 Ergebnisse der Vor-Ort-Begehungen

4.1 Raststätten und Autohöfe

| | | Raststätte | | | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|--|--|--|---|---|
| | | Michendorf | | Harburger Berge | | |
| Allgemeines/ Gesamteindruck | Motorik ² | weitgehend rollstuhlgerecht, aber nicht immer nach dem Prinzip der kurzen Wege bzw. nicht immer gefahrlos (Nutzung der Straße als Weg notwendig) | | | | |
| | visuell ³ | nicht auf die Belange sensorisch-beeinträchtigter Personen ausgerichtet | | Tankstelle am Anfang der Raststätte, Restaurant in eigenem Gebäude am hinteren Ende der Raststätte vorhanden | | |
| | auditiv ⁴ | | | | | |
| | kognitiv ⁵ | gute Übersichtlichkeit Verwendung von Piktogrammen | | | gute Übersichtlichkeit Wegweiser | |
| | sprechen und/oder atmen ⁶ | | | | | |
| | andere ⁷ | abgesenkte Bordsteine, Übersichtlichkeit | | | | |
| Wege | Motorik | + Eingang zum Restaurant über Automatiktür + Bewegungsflächen groß genug | | | + Stufenlosigkeit bzw. abgesenkte Bordsteine durchgängig vorhanden + Bewegungsflächen groß genug | o Zugang zum Bistro nur über befahrene Straße & Tankstellenzufahrt sowie manuelle Tür |

² Motorik: Personen mit Gehbeeinträchtigungen, die sich mit und ohne Gehhilfe fortbewegen können, Rollstuhlnutzer

³ visuell: sehbeeinträchtigte oder blinde Personen

⁴ auditiv: schwerhörige oder gehörlose Personen

⁵ kognitiv: Menschen mit Beeinträchtigungen der Kognition

⁶ sprechen und/oder atmen: Menschen mit Beeinträchtigungen beim Sprechen oder Atmen

⁷ andere: Schwangere und Eltern, (anspruchsvolle) Senioren

| | | Raststätte | | | | |
|--|-------------------------|--|--|------------------------|---|--|
| | | Michendorf | | Harburger Berge | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Ebenerdigkeit - Bewegungsflächen - kurze Wege - Aufzüge/Rampen | | <ul style="list-style-type: none"> - abgesenkte Bordsteine nur dort vorhanden, wo mögliche Wege von Rollstuhlnutzern vermutet werden: vom Busparkplatz zum Bistro müsste ein Rollstuhlnutzer ca. - 100 m auf der Straße fahren (wohingegen der Weg vom Parkplatz zum Bistro durchgängig stufenlos erreichbar ist) - hinterer Eingang zum Bistro über (schwere) manuelle Tür | | | | |
| | visuell | <ul style="list-style-type: none"> o untersch. Bodenbeschaffenheiten Fußweg – Straße (Pflasterung – Asphaltierung) | | | | |
| | auditiv | | | | | |
| | kognitiv | | | | | |
| | sprechen u./o. atmen | | | | | |
| | andere | | | | | |
| Ausstattung <ul style="list-style-type: none"> - Überdachung/Witterungsschutz - Parkplätze (Lage, Erreichbarkeit, Anzahl, Parkplätze für Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigungen) - Sitzmöglichkeiten - Beleuchtung (ausreichend, kontrastreich) - Toiletten & sanitäre Anlagen | Motorik | <ul style="list-style-type: none"> + Restaurant rollstuhlgerecht ausgebaut (Rampen, Automatiktür, Aufzug, barrierefreies WC u. Ä.) | <ul style="list-style-type: none"> + Sitzmöglichkeiten direkt am Busparkplatz + Sanifair-Toiletten im Bistro (inkl. zugänglichem, barrierefreiem WC) + im Restaurant Standard- & barrierefreien Toiletten o Überdachung & Witterungsschutz an Gebäuden | | <ul style="list-style-type: none"> + Sanifair-Toiletten nahe des Busparkplatzes, sehr gute Zugänglichkeit dorthin (inkl. zugänglichem, barrierefreiem WC) o Überdachung & Witterungsschutz an Gebäuden o Sitzmöglichkeiten an der Raststätte vorhanden | |
| | visuell | | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Außenbereiche nicht beleuchtet, im Shop & Restaurant |
| | auditiv | | | | | |
| | kognitiv | | | | | |
| | sprechen und/oder atmen | | | | | |
| | andere | <ul style="list-style-type: none"> + im Restaurant frei zugänglicher Wickelraum | | | | <ul style="list-style-type: none"> o Dusche & Wickelraum vorhanden |

| | | Raststätte | | | |
|---|-------------------------|--|--|---|--|
| | | Michendorf | | Harburger Berge | |
| Leitsysteme – Wegweisungssysteme – Blindenleitsysteme | Motorik | | + visuelles Wegweisungssystem vorhanden je am und im Bistro, Restaurant sowie z. T. auf dem Parkplatz | | o Wegweisung vorhanden, jedoch z. T. nur Schrift bzw. nur kleine Piktogramme |
| | visuell | – kein Blindenleitsystem, keine akustischen Informationen | | – kein Blindenleitsystem, keine akustischen Informationen | |
| | auditiv | | | | |
| | kognitiv | Wegweisungssystem mit Piktogrammen sowie z. T. zusätzlich in leichter Sprache | | o Wegweisung zu Toiletten über Piktogramme, aber sehr klein o Wegweisung zum Restaurant nur über Schrift | |
| | sprechen und/oder atmen | | | | |
| | andere | | | | |
| Sicherheit – gefahrlose Nutzung möglich – Gefahrenbereich/Baustellen (z. B. ausreichend markiert) | Motorik | Nutzung nur bedingt gefahrlos – Ausstieg aus dem Bus auf eine Straße – Straßenüberquerung zum Bistro notwendig | Nutzung nur bedingt gefahrlos – Ausstieg aus dem Bus auf eine Straße – Zugang zum Bistro nur über Straße bzw. Tankstellzufahrt möglich | | |
| | visuell | | | | |
| | auditiv | | | | |
| | kognitiv | | | | |
| | sprechen und/oder atmen | | | | |
| | andere | | | | |

| | | Autohof | | | | | |
|---|-------------------------|---|--|---|---|--|--|
| | | Münchberg | | Neustadt-Glewe | | Hermsdorf Ost | |
| Allgemeines/Gesamteindruck | Motorik | Stufenlos, kurze Wege, starkes Gefälle im Bereich der Haltestelle für Rollstuhlfahrer eventuell schwer zu überwinden | Halt am Rand des Autohofes, nicht ausgeschildert/schwer zu finden Gefälle im Bereich der Haltestelle direkte Nähe zu Restaurant(s) kein Wartebereich | Stufenlos und kurzwegig, gefahrlose Nutzung für Rollstuhlfahrer nicht gegeben | Halt in unmittelbarer Nähe des Restaurant, dadurch übersichtlich Zugang zum Restaurant führt über große Tankstellenzufahrt | Kurzwegig, teilw. eingeschränkte Bewegungsflächen, Nutzung für Rollstuhlfahrer gefährlich | Restaurant ist schwer zu erkennen |
| | visuell | nicht auf die Belange sensorisch-beeinträchtigter Personen ausgerichtet | | nicht auf die Belange sensorisch-beeinträchtigter Personen ausgerichtet | | nicht auf die Belange sensorisch-beeinträchtigter Personen ausgerichtet | |
| | auditiv | | | | | | |
| | kognitiv | viel Verkehr und Unübersichtlichkeit | | gute Übersichtlichkeit | | Eingeschränkt übersichtlich | |
| | sprechen und/oder atmen | keine Ticketautomaten | | | | | |
| | andere | Stufenlosigkeit, ungesicherte Übergänge | | Stufenlosigkeit, ungesicherte Übergänge | | | |
| Wege – Ebenerdigkeit – Bewegungsflächen – kurze Wege – Aufzüge/Rampen | Motorik | <ul style="list-style-type: none"> o Ebenerdigkeit gegeben, aber nur visuelle Abgrenzung Fahrbahn – Fußweg o Gefälle im Bereich der Haltestelle | | <ul style="list-style-type: none"> o Ebenerdigkeit gegeben, keine Abgrenzung Bussteig/Fahrbahn | <ul style="list-style-type: none"> o Zugang zum Restaurant führt über große und stark befahrene Tankstellenzufahrt | <ul style="list-style-type: none"> o Ebenerdigkeit im Gebäude gegeben – Zugang zur Tankstelle und zum Restaurant zum Zeitpunkt der Besichtigung durch Ölfässer & Automaten verstellt | – Es gibt keine Gehwege im Außenbereich, bis zum Restaurant sind mehrere Straßen zu überqueren |
| | visuell | <ul style="list-style-type: none"> o keine Bodenschraffuren/-texturen vorhanden: Abgrenzung Fußgänger- vs. Straßenbereich nur visuell | | | | | |
| | auditiv | | | | | | |

| | | Autohof | | | | | |
|---|-------------------------|---|--|---|---|--|---|
| | | Münchberg | | Neustadt-Glewe | | Hermsdorf Ost | |
| | kognitiv | | | | | | |
| | sprechen und/oder atmen | | | | | | |
| | andere | | | | | | |
| Ausstattung – Überdachung/ Witterungsschutz – Parkplätze (Lage, Erreichbarkeit, Anzahl, Parkplätze für Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigungen) – Sitzmöglichkeiten – Beleuchtung (ausreichend, kontrastreich) – Toiletten & sanitäre Anlagen | Motorik | | | – Zugang zu barrierefreiem WC über manuelle Tür | | – Zugang zu Restaurant/barrierefreiem WC nur über manuelle Türen möglich | |
| | visuell | – Beleuchtung nur durch Straßenlaternen | | o Beleuchtung im Restaurant ausreichend | | – In den Restaurants schummeriges Licht | |
| | auditiv | | + Restaurant ca. 100 m entfernt, gut erreichbar, weiteres Verpflegungsangebot ca. 200 m entfernt | | + Überdachung vor dem Restaurant und durch Tankstelle gegeben | | o Im Restaurant Standard & barrierefreiem WC, |
| | kognitiv | | + Sanifair-Toiletten im Restaurant | | + Im Restaurant Standard-& barrierefreie Toiletten, Duschen, Waschraum mit Trockner. Alles sehr sauber. | | + Standard-WCs alt aber sauber |
| | sprechen und/oder atmen | | o (barrierefreie) Parkplätze in der Nähe, gehören zu einem Casino | | o Weitere Serviceeinrichtungen in unmittelbarer Nähe und Rollstuhlgerecht zugänglich | | o Dusche & Wickelraum im barrierefreien WC |
| | andere | | o kein Witterungsschutz und keine Sitzmöglichkeiten an der Haltestelle | | – Sitzmöglichkeiten nur im Restaurant | | o Keine Überdachungen im Außenbereich – Barrierefreies WC abgeschlossen – Sitzmöglichkeiten nur drinnen |

| | | Autohof | | | | | |
|---|-------------------------|---|--|--|---|--|--|
| | | Münchberg | | Neustadt-Glewe | | Hermsdorf Ost | |
| Leitsysteme – Wegweisungssysteme – Blindenleitsysteme | Motorik | | | | | | |
| | visuell | – kein Blindenleitsystem, keine akustischen Informationen | o visuelles Wegweisungssystem nicht vorhanden, aber Piktogramme am Eingang des Restaurants | – kein Blindenleitsystem, keine akustischen Informationen | o ausschließlich schriftliches Leitsystem im Restaurant | – kein Blindenleitsystem, keine akustischen Informationen | o Toilette gut ausgeschildert o Piktogramme außen am Restaurant – Restaurant schlecht ausgeschildert |
| | auditiv | | | | | | |
| | kognitiv | | | | | | |
| | sprechen und/oder atmen | | | | | | |
| | andere | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Sicherheit – gefahrlose Nutzung möglich – Gefahrenbereich/Baustellen (z. B. ausreichend markiert) | Motorik | gefahrlose Nutzung nicht möglich: – keine deutliche Abgrenzung von Haltestelle (/Fußgängerbereich) zu Fahrbahn – Gefälle im Bereich der Haltestelle – Haltestelle befindet sich an der Straße, die von vielen Lkw befahren wird. – Der Zugang zum Restaurant führt über eine Tankstellenzufahrt und ist teilweise von parkenden Autos versperrt. – Es werden Halte (Ein-/Ausstieg) außerhalb der gekennzeichneten Haltestelle genutzt. Busse drehen z. T. ein paar Runden, bevor sie weiter fahren (um alle Fahrgäste darauf aufmerksam zu machen, dass die Fahrt fortgesetzt wird). | | gefahrlose Nutzung nicht möglich: – Zugang zum Restaurant führt über eine sehr breite Tankstellenzufahrt, die stark befahren ist. Im Bereich der Zufahrt herrscht leichtes Gefälle. – Im Außenbereich sind keine Leitsysteme vorhanden | | gefahrlose Nutzung nicht möglich: – Es sind keine Gehwege vorhanden – Vom Halt bis zum Restaurant sind mehrere Straßen und ggf. eine Tankstellenzufahrt zu überqueren – Es gibt keine Gehwege im Außenbereich | |
| | visuell | | | | | | |
| | auditiv | | | | | | |
| | kognitiv | | | | | | |
| | sprechen und/oder atmen | | | | | | |
| | andere | | | | | | |

4.2 ZOBe & Haltestellen

| | | ZOB | | | | | | | | |
|---|-------------------------------|--|--|--|--|--|---|---|-----------------|------------------|
| | | Hamburg | | Hannover | | Köln | | München | | |
| Allgemeines/ Gesamteindruck – Übersichtlichkeit (selbständige Orientierung möglich) – Akustik (Störgeräusche) – Beleuchtung – Zwei-Sinne- Prinzip | Motorik | komplett rollstuhlgerecht | | durchgängige Stufenlosigkeit | | abgesenkte Bordsteine, ohne stets das Prinzip der kurzen Wege einzu- halten | | weitestgehend rollstuhlgerecht | | |
| | visuell | nicht auf die Belange sensorisch-beeinträch- tigter Personen ausge- richtet | ZOB mit guter Größe guter Komfort: ▪ vollständige Überdach- ung ▪ Wartehalle ▪ Verpflegungsmöglichkei- ten | vollständiges Blinden- leitsystem im Außenbe- reich | | nicht auf die Belange sensorisch- beeinträchtigter Perso- nen ausgerichtet | | nicht auf die Belange senso- risch-beeinträchtigter Personen ausgerichtet | | |
| | auditiv | | sehr viel „Trubel“, tw. Enge daher z. T. laute Umge- bungsgerausche | kaum Hinweise durch Piktogramme, insg. aber gute Übersichtlichkeit | ZOB auf einer Ebene mit guter Größe, daher sehr gute Übersichtlichkeit | | ZOB auf einer Ebene mit gu- ter Größe, aber viel Verkehr, was die Übersichtlichkeit stark beeinträchtigt | | | |
| | kognitiv | | | | vollständig überdacht Wartehalle | viel Verkehr und Unübersichtlichkeit | keine gesicherten Übergänge keine Wartehalle | viel Verkehr und Unübersicht- lichkeit | | rollstuhlgerecht |
| | sprechen und/oder atmen | keine Ticketautomaten | im Außenbereich viele Laternen | keine Ticketautomaten | weitestgehend barriere- frei | keine Ticketautomaten | direkte Nähe zum DB- Bahnhof | keine Ticketautomaten | | |
| | andere | Stufenlosigkeit, kurze Wege viel Trubel | Zwei-Sinne-Prinzip kaum umgesetzt rollstuhlgerecht | | Stufenlosigkeit, kurze Wege | | keine kurzen Wege, un- gesicherte Übergänge | | Stufenlosigkeit | |

| | | ZOB | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------------|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
| | | Hamburg | | Hannover | | Köln | | München | | | | | | | |
| Wege – Ebenerdigkeit – Bewegungsflächen – kurze Wege – Aufzüge/Rampen | Motorik | + Ebenerdigkeit + genug Bewegungsraum + Absenkungen + Aufzug in der Wartehalle (Zugang zu WC) | + Zugang zur Wartehalle über E-Tür + kurze Wege (Taschenprinzip am Bussteig) | + Ebenerdigkeit + genug Bewegungsraum + Absenkungen | + Aufzüge, Rampen u. Ä. nicht notwendig (nur eine Ebene) + kurze Wege (Taschenprinzip am Bussteig) – keine E-, sondern manuelle Tür zur Wartehalle | o abgesenkte Bordsteine an den meisten Bussteige (an einem Ende) o nicht sehr großer Bewegungsraum auf den Bordsteinen o Prinzip der kurzen Wege nicht stets eingehalten | – kein Sicherer Übergang vom Bahnhofsvorplatz zum eigentl. ZOB bzw. Bussteigen bzw. vom ZOB-Gebäude zu den Bussteigen möglich (keine extra ausgewiesenen Fußgängerbereiche) | + Ebenerdigkeit + Bewegungsraum im Terminalbereich sehr großzügig + kurze Wege o nicht überall automatische Türen | + Mehrebenensystem: Ebenerdigkeit auf den jeweiligen Etagen + kurze Wege (Taschenprinzip am Bussteig) o 1 Aufzug vorhanden – Terminalbereich im UG, Wartehalle im OG2 | | | | | | |
| | visuell | | | | | | | | | – keine Bodenschraffuren/-texturen vorhanden: Abgrenzung Fußgänger- vs. Straßenbereich nur visuell | + geführte Wege durch Blindenleitsystem (s.u.): taktile Abgrenzung Fußgänger- vs. Straßenbereich | | | | – kaum Bodenschraffuren/-texturen vorhanden: Abgrenzung Fußgänger- vs. Straßenbereich nur visuell |
| | auditiv | | | | | | | | | | | | | | |
| | kognitiv | | | | | | | | | | | | | | |
| | sprechen und/oder atmen | | | | | | | | | | | | | | |
| | andere | | | | | | | | | | | | | | |
| Schnittstelle Terminal/Bus – Gestaltung Bussteig-Fahrbahn – Kennzeichnung der Einstiegsorte – Einstiegshöhen – Einstiegshiffen | Motorik | + Taschensystem für Busse + erhöhte Bordsteine – E-Anzeiger an Bussteigen: Gate-Nummern der sehr klein | o taktile Abgrenzung Bussteig – Fahrbahn durch Bordstein & untersch. Bodenstrukturen o taktile Kennzeichnung der Einstiegsorte am Bussteig | + z. T. leicht erhöhte Bordsteine – E-Anzeiger tlw. schlecht positioniert (nicht lesbar), tlw. Verwendung von Laufschrift | o taktile Abgrenzung Bussteig – Fahrbahn durch Bordstein | – niedriger Bordstein – keine Anzeige am Bussteig, welcher Bus als nächstes abfährt | o taktile Abgrenzung Bussteig – Fahrbahn durch Bordstein, aber gleiche Bodenstrukturen (jeweils geteert) o Kennzeichnung der Einstiegsorte durch taktile Bodenplatten (aber keine Hinführung dahin) | o E-Anzeiger an den Bussteigen: tlw. sehr kleine Schrift, Verwendung von Laufschrift | | | | | | | |
| | visuell | | | | | | | | o taktile Abgrenzung Bussteig – Fahrbahn durch Bordstein & untersch. Bodenstrukturen | | | | | | |
| | auditiv | | | | | | | | | | | | | | |
| | kognitiv | | | | | | | | | | | | | | |
| | sprechen und/oder atmen | | | | | | | | | | | | | | |






| | | ZOB | | | | | | | |
|---|-------------------------|--|--|--|--|---|--|---|--|
| | | Hamburg | | Hannover | | Köln | | München | |
| andere | | | | | | | | | |
| Anbindung – Anschluss an ÖPNV & Taxi | Motorik | | | | | | | | |
| | visuell | | | | | | | | |
| | auditiv | + direkte Anbindung an ÖPNV-Bus (Abfahrt direkt am ZOB) | | + direkte Anbindung an ÖPNV-Bus (Abfahrt direkt am ZOB) | | + direkte Anbindung an ÖPNV-Bus (Abfahrt direkt am ZOB) | | + Zentrumsnähe (ca. 10 min zur Theresienwiese) | |
| | kognitiv | + DB-Bahnhof in der Nähe | | + DB-Bahnhof in der Nähe | | + DB-Bahnhof in der Nähe | | + DB-Bahnhof mit ÖPNV-Anbindung in der Nähe (ca. 5-10 Gehminuten) | |
| | sprechen und/oder atmen | + Taxistände in direkter Nähe | | + Taxistände in der Nähe | | + Taxistände in direkter Nähe | | + Taxi-Stände in der Nähe (am EG, Hackerbrücke) | |
| andere | | | | | | | | | |
| Ausstattung – Überdachung/Witterungsschutz – Parkplätze (Lage, Erreichbarkeit, Anzahl, Parkplätze für Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigungen) – Sitzmöglichkeiten – Beleuchtung (ausreichend, kontrastreich) – Toiletten & sanitäre Anlagen | Motorik | | | + gesamter ZOB überdacht (→ Witterungsschutz von oben) | | | | | |
| | visuell | + im Außenbereich ausreichend Laternen | | + Schließfächer vorhanden | | + Beleuchtung in der Warthalle sehr gut | | + gesamter ZOB überdacht (→ Witterungsschutz von oben) | |
| | auditiv | | | + Standard- und barrierefreies WC in der Warthalle | | | | + Schließfächer vorhanden | |
| | kognitiv | | | + ausreichend Verpflegungsmöglichkeiten | | | | + Sitzmöglichkeiten in der Warthalle sehr gut, im Außenbereich Betonklötze | |
| | sprechen und/oder atmen | | | o Sitzmöglichkeiten in der Warthalle in ausreichender Anzahl (unangenehm gestaltet), im Außenbereich in nicht ausreichender Anzahl | | | | o Parkplätze für Menschen in direkter Nähe, ABER gesicherter Zugang nur über Umweg | |
| | andere | + separater Wickelraum | | o Parkplätze für Menschen mit Beeinträchtigungen in Nähe, aber derzeit im Umbau, nicht gut ausgeschildert | | o Wickelraum im barrierefreien WC | | o Standard- und barrierefreies WC in der Warthalle, barrierefreies WC abgeschlossen ohne Hinweis auf den Schlüssel | |
| | | | | | | Beleuchtung konnte nicht bewertet werden | | o Überdachung an den Bussteigen & am ZOB-Gebäude (Witterungsschutz nicht durchgängig) | |
| | | | | | | | | o Standard- und barrierefreies WC im DB-Bahnhofs-Gebäude | |
| | | | | | | | | o Parkplätze für Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigungen („Kiss & Ride“) in direkter Nähe, ABER gesicherter Zugang nur über Umweg bzw. in unzureichender Anzahl (+ gleichzeitig Parkplatz für DB-Bahnhof) | |
| | | | | | | | | – wenig Sitzmöglichkeiten | |
| | | | | | | | | – Terminal-Bereich sehr dunkel gestaltet, aber einigermaßen beleuchtet | |
| | | | | | | | | + gesamter Terminalbereich überdacht (→ Witterungsschutz) | |
| | | | | | | | | + ausreichend Verpflegungsmöglichkeiten im EG | |
| | | | | | | | | + Schließfächer im Terminal-Bereich | |
| | | | | | | | | o Standard-WC im Terminal-Bereich | |
| | | | | | | | | o barrierefreies WC in einer der höheren Etagen | |
| | | | | | | | | – kaum Sitzmöglichkeiten im Terminal-Bereich, Warthalle mit ausreichend Sitzen 2 Geschosse darüber | |
| | | | | | | | | – Parkmöglichkeiten nicht in direkter Nähe | |
| Leitsysteme – Wegweisungssysteme – Blindenleitsysteme | Motorik | | | + Übersichtsplan an zentraler Stelle (nur visuell) | | | | | |
| | visuell | – kein Blindenleitsystem – keine untersch. Bodenstrukturen/-schraffuren | | + Übersichtlichkeit durch Größe eigtl. gegeben, aber durch viel Verkehr etwas eingeschränkt | | + durchgängiges, vollständiges und gut eingesetztes Blindenleitsystem, tlw. mit Hinweis auf Einstiegsort am Bus | | o visuelles Wegweisungssystem nicht vorhanden, ist aber nicht zwingend notwendig aufgrund der Größe und Übersichtlichkeit des ZOBs | |
| | | | | | | | | – z. T. Blindenleitplatten, aber nur punktuell (z. B. am Übergang vom Bussteig) | |
| | | | | | | | | o kein Wegweisungssystem (Übersichtlichkeit aber für Sehende gegeben) | |
| | | | | | | | | – kein Blindenleitsystem: vereinzelt taktile Bodenplatten eingesetzt (z. B. am Einstieg) - Bodenplatten vorm Aufzug enden im „Nichts“ | |
| | | | | | | | | o umfangreiches Wegweisungssystem mit Schildern, Piktogrammen, aber auch Schrift auf dem Boden (sehr ungeeignet) | |












| | | Haltestelle | | | | | | | |
|---|-------------------------|--|--|--|--|---|--|---|--|
| | | Berlin Südkreuz | | Braunschweig | | Leipzig | | Münchberg | |
| Allgemeines/ Gesamteindruck – Übersichtlichkeit (selbstständige Orientierung möglich) – Akustik (Störgeräusche) – Beleuchtung – Zwei-Sinne-Prinzip | Motorik | komplett rollstuhlgerecht | Haltestelle direkt neben DB-Halle, diese stufenlos und über Blindenleit-system erreichbar Viele Serviceangebote in der DB-Halle | abgesenkte Bordsteine, ohne stets das Prinzip der kurzen Wege einzuhalten | Haltestelle am Busparkplatz in der Nähe zum DB-Bahnhof, aber nicht durchgängig gesicherter Weg dorthin keine Überdachung, keine Sitzmöglichkeiten | keine abgesenkten Bordsteine | Halt am Straßenrand an verkehrsreicher Straße nahe der Innenstadt Hinweis auf Halt durch (kleines) Haltestellenschild DB-Bahnhof in Sichtweite kein Service | Stufenlosigkeit | Halt am Rand eines Autohofes, nicht ausgeschildert/schwer zu finden Gefälle im Bereich der Haltestelle direkte Nähe zu Restaurant kein Wartebereich |
| | visuell | Vollständiges Blindenleitsystem innen & außen Beleuchtung innen gut | | nicht auf die Belange sensorisch-beeinträchtigter Personen ausgerichtet | | nicht auf die Belange sensorisch-beeinträchtigter Personen ausgerichtet | | | |
| | auditiv | Piktogramme innen | | nur kleiner, schwer erkennbarer Hinweis darauf, wo sich die FLB-Haltestelle befindet | | viele Verkehr | | | |
| | kognitiv | | | keine Ticketautomaten | | keine Ticketautomaten | | | |
| | sprechen und/oder atmen | keine Ticketautomaten für FLB | | keine Ticketautomaten | | keine Stufenlosigkeit, Gefahr durch verkehrsreiche Straße | | | |
| | andere | Stufenlosigkeit, kurze Wege | | Stufenlosigkeit, z. T. ungesicherte Übergänge | | | | | |
| Wege – Ebenerdigkeit – Bewegungsflächen – kurze Wege – Aufzüge/Rampen | Motorik | + Ebenerdigkeit – Viel Platz – Absenkungen – Aufzug zu Parkhaus, DB Fernverkehr, S-Bahn – Automatische Türen zur Bahnhofshalle | + Haltestelle neben DB-Halle, Zugang über E-Tür | + Ebenerdigkeit + genug Bewegungsraum vorhanden – Absenkungen integriert, aber z. T. nicht zu Ende gedacht: der Weg über die Absenkungen zw. 2 Bordsteinen führt über Schienen | o Haltestelle in der Nähe zum DB-Bahnhof, aber nicht durchgängig gesicherter Weg dorthin | – keine abgesenkten Bordsteine – wenig Bewegungsfläche | o Haltestelle direkt an der Straße | o Ebenerdigkeit gegeben, aber nur visuelle Abgrenzung Fahrbahn – Fußweg – Gefälle im Bereich der Haltestelle | |
| | visuell | + geführte Wege durch Blindenleitsystem (s. u.): taktile Abgrenzung Fußgänger- vs. Straßenbereich | | – keine Bodenschraffuren/-texturen vorhanden: Abgrenzung Fußgänger- vs. Straßenbereich nur visuell | | | | – keine Bodenschraffuren/-texturen vorhanden: Abgrenzung Fußgänger- vs. Straßenbereich nur visuell | |






| | | Haltestelle | | | | | | | | |
|---|-------------------------|--|--|--------------|--|--------------------------|---|-----------|---|--------------------------|
| | | Berlin Südkreuz | | Braunschweig | | Leipzig | | Münchberg | | |
| Ausstattung – Überdachung/ Witterungsschutz – Parkplätze (Lage, Erreichbarkeit, Anzahl, Parkplätze für Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigungen) – Sitzmöglichkeiten – Beleuchtung (ausreichend, kontrastreich) – Toiletten & sanitäre Anlagen | Motorik | | | | | | | | | |
| | visuell | | ○ Überdachung der Haltestelle klein, sonst DB Bahnhofshalle ca. 100 m entfernt + Parkplätze im Parkhaus ca. 50 m, Bringer können direkt vorfahren + Sitzmöglichkeiten direkt an und neben der Haltestelle + Standard- & barrierefreies WC in DB-Halle | | ○ Parkplätze in der Nähe (nicht eben: Sandparkplatz) ○ (barrierefreie) Toiletten im DB-Bahnhof (Sanifair), Hinweis darauf nur im DB-Gebäude, Piktogramme klein ○ Verpflegungs- und Sitzangebot im DB-Gebäude – keine Witterungsschutz (Überdachung) direkt an Haltestelle – an der Haltestelle direkt keine Sitzplätze | | – Beleuchtung nur durch Straßenlaternen – kein Witterungsschutz – keine Parkplätze in der Nähe – keine Sitzmöglichkeiten – nächste Toilette im DB-Bahnhof | | + Restaurant ca. 100 m entfernt, gut erreichbar, weiteres Verpflegungsangebot ca. 200 m entfernt + Sanifair-Toiletten im Restaurant ○ Parkplätze in der Nähe, gehören aber eigentl. zu einem Casino & nicht zur Haltestelle – kein Witterungsschutz und keine Sitzmöglichkeiten an der Haltestelle | |
| | auditiv | | | | | | | | | |
| | kognitiv | | | | | | | | | |
| | sprechen und/oder atmen | | | | | | | | | |
| | andere | ○ Wickelraum im barrierefreien WC | | | | | | | | |
| Leitsysteme – Wegweisungssysteme – Blindenleitsysteme | Motorik | | + visuelles Wegweisungssystem schriftlich & mit Piktogrammen in DB-Halle | | – kein Wegweisungssystem: vorm DB-Gebäude kleines Schild mit Hinweis auf FLB-Haltestelle (Wahrnehmbarkeit des Schildes nicht 100%ig gegeben) | | – visuelles Wegweisungssystem nicht vorhanden | | – visuelles Wegweisungssystem nicht vorhanden, aber Piktogramme am Eingang des Restaurants | |
| | visuell | + Durchgehendes Blindenleitsystem verbindet Haltestelle mit Taxi, ÖPNV Bus, DB Fernverkehr | | | | – kein Blindenleitsystem | | | | – kein Blindenleitsystem |
| | auditiv | | | | | | | | | |
| | kognitiv | | | | | | | | | |
| | sprechen und/oder atmen | | | | | | | | | |
| | andere | | | | | | | | | |







| | | Haltestelle | | | | | | | |
|--|-------------------------|--|---|---|--|-------------------------------|-------------------------------------|---|--|
| | | Berlin Südkreuz | | Braunschweig | | Leipzig | | Münchberg | |
| Fahrgastinformationen – Fahrpläne, Ansagen, Informationssysteme, Aushänge u. Ä. → Position, Leserlichkeit, Verständlichkeit, Wahrnehmbarkeit u. Ä. – Umsetzung Zwei-Sinne-Prinzip | Motorik | | | | | | | | |
| | visuell | – zur Zeit der Besichtigung keine Ansagen im Außenbereich (Haltestelle) | ○ Fahrpläne der Betreiber an Haltestelle ausgehängen, etwas schwer lesbar – Zwei-Sinne-Prinzip findet keine Anwendung (nur visuelle Informationen ○ Möglichkeiten für Aushänge an der Haltestelle | – zur Zeit der Besichtigung keine Ansagen | ○ Fahrpläne einzelner Anbieter ausgehängen, aber sehr kleine Schrift, schlechte Kontrastierung – Zwei-Sinne-Prinzip findet keine Anwendung (nur visuelle Informationen) | <i>keine Aussagen möglich</i> | | – zur Zeit der Besichtigung keine Ansagen | – kein zentraler Fahrplanaushang – Fahrpläne: an Haltestelle hängt ÖPNV-Fahrplan; an der Eingangstür des Restaurants ca. 100 m entfernt hängt Fahrplan von einem Unternehmen: kleine Schrift, kontrastlos, bunt, Tür spiegelt – Zwei-Sinne-Prinzip findet keine Anwendung (nur visuelle Informationen) |
| | auditiv | | | | | | | | |
| | kognitiv | | | | | | | | |
| | sprechen und/oder atmen | | | | | | | | |
| | andere | | | | | | | | |
| andere | | | | | | | | | |
| Service – Schalter – Sitzmöglichkeiten an Servicestellen – induktive Höranlagen – Informations- & Leitsysteme an Servicestellen | Motorik | | | | | | | | |
| | visuell | | | | ○ Verpflegungsangebot im DB-Gebäude | | | | |
| | auditiv | | + viele Verpflegungs- und Einkaufsmöglichkeiten in der DB-Halle | | – keine Ticketschalter | | ○ Verpflegungsangebot im DB-Gebäude | | + Verpflegungsangebot in anliegenden Restaurants |
| | kognitiv | | + Sitzmöglichkeiten in DB-Halle | | – keine zentrale Servicestelle | | – keine Ticketschalter | | – keine Ticketschalter |
| | sprechen und/oder atmen | | | | – kein Mobilitätsservice | | – keine zentrale Servicestelle | | – keine zentrale Servicestelle |
| | andere | | | | | | – kein Mobilitätsservice | | – kein Mobilitätsservice |
| Sicherheit – gefahrlose Nutzung möglich – Gefahrenbereich/ Baustellen (z. B. ausreichend markiert) | Motorik | | | | | | | | gefahrlose Nutzung nicht möglich: |
| | visuell | | | | | | | | – keine deutliche Abgrenzung von Haltestelle (Fußgängerbereich) zu Fahrbahn |
| | auditiv | + Gefahrlose Nutzung im Allgemeinen für alle möglich + Zugang zu Haltestelle von ÖPNV teilweise ohne Straßenüberquerung | Nutzung nur bedingt gefahrlos | ○ Zugang zur Haltestelle über Straße, die Zufahrt für die ÖPNV-Busse zum ZOB sind – bei der Nutzung des abgesenkten Bordsteines ist Überquerung von Schienen nötig | | | | | – Gefälle im Bereich der Haltestelle |
| | kognitiv | – Zugang zu ÖPNV Bus und Taxistand teilweise über Straße | | | | | | | – Haltestelle befindet sich an der Straße, die von vielen Lkw befahren wird. |
| | sprechen und/oder atmen | | | | | | | | – Der Zugang zum Restaurant führt über eine Tankstellenzufahrt und ist teilweise von parkenden Autos versperrt. |
| | andere | | | | | | | | – Es werden Halte (Ein-/Ausstieg) außerhalb der gekennzeichneten Haltestelle genutzt. Busse drehen z. T. ein paar Runden, bevor sie weiter fahren (um alle Fahrgäste darauf aufmerksam zu machen, dass die Fahrt fortgesetzt wird). |










5 Matrix der Maßnahmen und Anforderungen

| Reisephase | | | Anforderung | Fahrzeug | Betrieb | Infrastruktur | Konflikt(e) |
|------------|-------------|---|--|---|---|---------------|-------------|
| | | | | Maßnahme(n) | Maßnahme(n) | Maßnahme | |
| Planung | Information | Angebot | Ausreichend und leicht zugängliche Vorabinformation  Sprache/Atmung | | Komprimierte Auflistung aller wichtigen Informationen bzgl. Barrierefreiheit (allgemeine Informationen zur Reise zum Bahnhof/zur Haltestelle, zum Fahrzeug, zu Fahrplanabweichungen, vollst. Liste s. o.) Ausweitung des Informationsangebotes auf weitere Medien (Fax, Textphone, spezielle Rufnummern für Hörbeeinträchtigte), (z. B. auch Informationen zu Vergünstigungen) Einrichtung von (anbieterübergreifenden) Hilfezentralen für die (individuelle) Reiseplanung für mobilitätseingeschränkte Personen (in Anlehnung an die Mobilitätszentrale der Bahn), sollte an allen großen Bahnhöfen vorhanden und die zentrale Anlaufstelle sein in Anlehnung an die DB AG: 3-S-Zentralen: Service, Sicherheit, Sauberkeit AG: 3-S-Zentralen: Service, Sicherheit, Sauberkeit Guide mit Schritt für Schritt Anleitungen zum Aufsuchen von Hilfe, Toiletteneinrichtungen, ÖPNV-Verknüpfungen, wichtigen Telefonnummern, Zugänglichkeit der Busse, Haltestellen etc. (z. B. in Anlehnung an Broschüre „Mobil mit Handicap“) Aufbau von weiteren „Shops“ an größeren Terminals Genaue Information über Regelung der Mitnahme von Hilfsmitteln | | |
| | | | Visuelle Informationen wahrnehmbar  | | alle Informationen kontrastreich und in großer Schrift Informationen (Webauftritt, Broschüre, Flyer, Plakat, etc.) Webangebot screen-reader-/voice-over-optimiert/barrierefrei nach BITV 2.0 Fahrplanauskunft kontrastreich | | |
| | | | Auditive, taktile, digitale Informationen  | | Webangebot screen-reader-/voice-over-optimiert/barrierefrei nach BITV 2.0 Akustische oder digitale (Echtzeit-)Fahrplanauskunft | | |
| | | | Verständliche visuelle Informationen  Sprache/Atmung | | Informationen (Internet, gedruckt) in leichter Sprache sowie Verwendung von Bildern/Piktogrammen Gebärdensprachvideos | | |
| | | schnelle Informationsbereitstellung/Rückmeldung  | | SMS- oder E-Mail-Servicehotline mit zeitnahe Feedback inkl. geschultem Personal | | | |









| Reisephase | | | Anforderung | Fahrzeug | Betrieb | Infrastruktur | Konflikt(e) |
|-------------------------|-------------------------|--|---|--|--|--|-------------|
| | | | | Maßnahme(n) | Maßnahme(n) | Maßnahme | |
| Planung | Information | Darstellung/ Kommunikation | Informationen kognitiv leicht und schnell zu verarbeiten  | | Persönlicher Ansprechpartner für Fahrtplanung Informationen in komprimierter aber leicht verständlicher Art, Verwendung von Bildern/Piktogrammen: gedruckte Version | | |
| | | | Persönlicher Ansprechpartner verfügbar  | | Informationsauskunft durch geschultes Personal | | |
| | Ticketing | Kauf des Tickets | Kauf des Tickets zugänglich bzw. barrierefrei erreichbar physische Zugänglichkeit  <i>Sprache/Atmung</i> | | Ticketkauf ist für einige Menschen mit Beeinträchtigungen auch kurzfristig möglich Geschultes Personal Ticketkauf über verschiedene Modalitäten möglich: Internet, Telefon, Automat, Schalter | Weg zum Schalter gemäß den allg. Anforderungen für motorisch Beeinträchtigte Genügend Ablagefläche am Schalter/Automaten Sitzgelegenheiten in der Nähe | |
| | | | kein langes Stehen oder Warten  akustisch, taktil, digital  | | Internet, Telefon, Automat, Schalter, Fahrzeug Internet, Telefon, Schalter, Fahrzeug Internet, Automat | | |
| | | | visuell  | | Internet, Automat | | |
| | | | für persönlichen Kontakt entspr. Hörhilfen  Persönlicher Kontakt  Non-verbal <i>Sprache/Atmung</i> | | Schalter Schalter, Fahrzeug, Reisebüro, Bekannte/Betreuer Internet, Automat | Induktive Hörschleife am Schalter | |
| Darstellung des Tickets | Darstellung des Tickets | anpassbare Bedienung des Buchungsprozesses  <i>Sprache/Atmung</i> | | keine zeitliche Begrenzung beim Buchungsprozess im Internet | | | |
| | | digital oder taktil  | | digitales Ticket (E-Mail) Ticket mit Profil-/Brailleschrift Kontrastreiche Darstellung, große Schriftart | | | |
| | | | Leicht verständlich  | | Komprimiert, aber leicht verständlich unter Vollständigkeit der Informationen Verwendung von leichter Sprache, Bildern, Piktogrammen | | |










| Reisephase | | Anforderung | Fahrzeug | Betrieb | Infrastruktur | Konflikt(e) |
|---|---|--|-------------|---|--|--|
| | | | Maßnahme(n) | Maßnahme(n) | Maßnahme | |
| Zu- und Abgang zur Haltestelle sowie Aufenthalt | Anmeldung von Assistenz | Anmeldung der Beförderung einer Assistenz (Person oder Tier)  Sprache/Atmung | | Buchung von Hilfsangeboten, Ticketkauf und Sitzplatzreservierung für Begleitperson/-tier ist gleichzeitig mit dem eigenen Ticketkauf und über verschiedene Modalitäten (Internet, Telefon, SMS-/E-Mail-Hotline, persönlich) möglich Information über Abgabe bei der Anreise und der Verstaueung während der Fahrt von Hilfsmitteln etc. | | Mitnahme von Sondergepäck, das nicht im Einklang mit der BOKraft steht |
| | | Anmeldung von Hilfsbedarf  Sprache/Atmung | | Ein-, Um- und Aussteigerservice (in Anlehnung an Mobilitätsservice der DB AG) durch Betreiber-Personal oder durch Kooperationspartner kein Maulkorbzwang für Hunde Mitarbeiter (MA) werden regelmäßig geschult (z. B. in Anlehnung an „Servicewerkstatt“ der DB AG bzgl. verhaltens-, produkt-, betriebsrelevante Themen) | | |
| | Sonstiges | Sicherstellung von Antreten der Reise durch Dritte  | | Erinnerung, Reise anzutreten durch Servicezentrale: SMS, Anruf, E-Mail o. Ä. | | |
| | Allgemein | Gefahrloser Aufenthalt an Haltestellen (Service-) Angebote für jedermann erreichbar und nutzbar  Sprache/Atmung | | geschulte Mitarbeiter mit Hilfsmitteln vor Ort In Zusammenarbeit mit Behindertenverbänden regelmäßige Schulungen, v. a. für betriebliche Abläufe Ausweitung des Hilfsangebotes vor Ort durch Kooperation mit Partnern (z. B. Bahnhofsmissionen) Shops an den Haltestellen, mit Versorgungseinrichtungen (Toilette, Getränke, Snacks, eigene "Lounge" zum Aufwärmen, ...) | Beachtung der vorhandenen Regelungs- und Planungsmechanismen für den Bereich von Bahnhofsvorplätzen wie auch für Plätze an bzw. vor Busbahnhöfen und Pkw-Abstellanlagen für Personen mit Behinderungen (hier dabei beachten, dass zusätzlicher Individualverkehr bei Neuplanungen vermieden werden sollte) (in Anlehnung an u. a. EAÖ, HVÖ, H BVA der FGSV; DIN 18040-3, 18024-1, 32984, 32975, EN 81-70, ISO 9386-1 des ÖPNV) Warn- und Hinweisschilder vorhanden (insb. Gefahrenbereiche), diese kontrastreich zur Umgebung gestaltet Servicepersonal ganzjährig vor Ort zur Verfügung stellen Automatische Türen verwenden Klärung der Zuständigkeiten im Bereich der Fernlinienbusterminals Umsetzung der Regelungsvielfalt bzgl. Barrierefreiheit Terminals müssen Kapazitäten für Fernlinienbusangebot haben | |
| | Witterungsschutz verfügbar  Sprache/Atmung | | | Ausreichende Überdachung von Haltestellen/Positionen an denen Reisende auf den Bus warten; Klimatisierte Warteräume | | |








| Reisephase | Anforderung | Fahrzeug | Betrieb | Infrastruktur | Konflikt(e) |
|-----------------|---|---|---|---|--|
| | | Maßnahme(n) | Maßnahme(n) | Maßnahme | |
| | <p>Informationen wahrnehmbar gestaltet</p>  <p>Sprache/Atmung</p> | | <p>Ausreichend und genaue Informationen an den Haltestellen bzgl. Abfahrtszeit, -ort, Busnummer im Zwei-Sinne-Prinzip</p> <p>Sehbeeinträchtigte, evtl. Senioren: große, kontrastreiche Schrift</p> <p>Blinde Personen: taktile, akustische oder digitale Informationen</p> <p>Blinde, seh- und hörbbeeinträchtigte Personen: keine unnötige Lärmkulisse durch z. B. Radio, Abschirmung gegen Störgeräusche (z. B. Lärmgedämpfter Raum für den Aufenthalt an der Haltestelle)</p> <p>Gehörlose Personen: visuelle Informationen</p> | | |
| Anreise | <p>Haltestelle multimodal erreichbar</p>  <p>Sprache/Atmung</p> | | <p>ÖPNV: Fahrplan der An- und Abreise sollte gut mit dem Fahrplan der öffentlichen Verkehrsmitteln abgestimmt werden</p> <p>Bereitstellung von kostenlosen Parkplätzen für Pkw und Fahrrad in der Nähe der Haltestelle</p> | <p>Parkplatz für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen in der Nähe der Haltestelle (überwacht = abgeschränkt oder mit Wachdienst)</p> <p>Gewährleistung eines ÖPNV-Anschlusses + barrierefreier Übergang ÖPNV – Fernlinienbushaltestelle</p> | |
| Terminal & Gate | <p>Terminal & Gate zugänglich und gefahrlos nutzbar</p>  <p>Sprache/Atmung</p> <p>physische Zugänglichkeit</p>  <p>Sprache/Atmung</p> <p>Visuelle Informationen wahrnehmbar</p>  <p>Akustische, taktile, digitale Hinweise</p>  | <p>Beleuchtung des Einstiegsbereichs (außen) durch das Fahrzeug</p> | <p>geschulte Mitarbeiter mit Hilfsmitteln vor Ort</p> <p>In Zusammenarbeit mit Behindertenverbänden regelmäßige Schulungen, v. a. für betriebliche Abläufe</p> <p>Ausweitung des Hilfsangebotes vor Ort durch Kooperation mit Partnern (z. B. Bahnhofsmissionen)</p> <p>Ausreichend und genaue Informationen an den Haltestellen bzgl. Abfahrtszeit, -ort, Busnummer</p> <p>Sinnvoller Einsatz von Warn- und Hinweisschildern</p> <p>regelmäßige Wiederholung der visuellen Reisendeninformationen</p> <p>Kontrastreiche und ausreichen große Warn- und Hinweisschilder, Bereitstellung von gegen Schallquellen abgeschirmten Räumen</p> <p>regelmäßige Wiederholung der akustischen Reisendeninformationen</p> | <p>Allg.: Einhaltung der Richtlinien und Normen zum barrierefreien Bauen</p> <p>Terminal und Gate entspr. allg. Anforderungen für motorisch Beeinträchtigte gestaltet</p> <p>Reisendeninformation über Dynamischen Schriftanzeiger (DSA) (visuell)</p> <p>optimale Beleuchtung und Kontrastierung, insb. Gefahrenstellen, in öffentlich zugänglichen Teilen des Gebäude</p> <p>visuell deutliche Abgrenzung von Fahrbahn und Bussteig</p> <p>Reisendeninformation über Dynamischen Schriftanzeiger (DSA) (akustisch)</p> <p>Verwendung von Bodenindikatoren, Bordsteinen, Bodenstrukturen, Abständen etc.</p> <p>Braille-Schriften an Handläufen</p> <p>Taktile Abgrenzung von Fahrbahn und Bussteig</p> <p>Störgeräusche in Außenbereichen abschirmen</p> <p>Gebäude hinsichtlich Klangqualität optimieren</p> | <p>Bestimmte Gruppen von motorisch Eingeschränkten benötigen Stützmöglichkeiten, dies erfordert erhöhten Platzbedarf</p> <p>Sehbeeinträchtigte und blinde Personen benötigen teilw. taktile Abgrenzungen</p> |








| Reisephase | Anforderung | Fahrzeug | Betrieb | Infrastruktur | Konflikt(e) |
|---------------|--|--|---|---|---|
| | | Maßnahme(n) | Maßnahme(n) | Maßnahme | |
| | gute Raumakustik  | | Bereitstellung von gegen Schallquellen abgeschirmten Räumen | Störgeräusche in Außenbereichen abschirmen Gebäude hinsichtlich Klangqualität optimieren | |
| | Sicheres und leichtes Fortbewegen sowie gutes Zurechtfinden innerhalb des Terminals/Haltestelle  | | | Installation von Leitsystemen in Form von Piktogrammen und unter Verwendung von leichter Sprache Sitzmöglichkeiten am/im Terminal und am Gate | |
| Informationen | alle Arten von Informationen (u. a. Fahrpläne) wahrnehmbar gestalten  <i>Sprache/Atmung</i> physische Zugänglichkeit  <i>Sprache/Atmung</i> Visuelle Informationen wahrnehmbar, kognitiv leicht verständlich  Akustische, taktile, digitale Hinweise  | | Informationseinheiten einfach, einheitlich, übersichtlich und konsistent gestalten bzw. benennen Zwei-Sinne-Prinzip für jegliche Art wichtiger Informationen einhalten, ggf. „Zwei-Sinne-Prinzip in 3 Prioritäten“ verwenden optimale Beleuchtung und ausreichende Kontrastierung bei visuellen Informationen verwenden kurzfristige Informationen (Fahrplan- oder Gleisänderungen) über visuelle Anzeigen in leichter Sprache hohe Qualität/gute Verständlichkeit von Ansagen sicherstellen automatisierte Ansagen in hoher Qualität/guter Verständlichkeit | Zwei-Sinne-Prinzip für jegliche Art wichtiger Informationen einhalten, ggf. „Zwei-Sinne-Prinzip in 3 Prioritäten“ verwenden Lesbarkeit der Anzeigetafeln hinsichtlich Beleuchtungssituation und Fahrgastposition sicherstellen Fahrpläne nicht zu hoch anbringen kein Fließbandtext auf digitalen Anzeigen optimale Beleuchtung, ausreichende Kontrastierung und angemessene Schriftgrößen bei visuellen Informationen verwenden „sprechende“ Informationsanzeiger verwenden (z. B. über einen Taster) | |
| | Wegweisung und Blindenleit-systeme | räumliche Orientierung und Führung in unbekanntem Umgebungen  <i>Sprache/Atmung</i> Akustische, taktile oder digitale Hinweise  kognitiv schnell und leicht zu verarbeiten  | | | durchgängiges und logisches visuelles Leitsystem Durchgängiges und logisches taktiles Leitsystem, taktile Leitpläne, verbale Beschreibungen, Kennzeichnung der Einstiegsorte |
| | | | | Verwendung von leichter Sprache, Bildern, Piktogrammen | |










⁸ drei Stufen von Prioritäten hinsichtlich der Wichtigkeit der kodierten Informationen (Alarmierung, Information, Kommunikation) des Deutschen Schwerhörigenbunds e. V.








| Reisephase | | Anforderung | Fahrzeug | Betrieb | Infrastruktur | Konflikt(e) |
|-----------------------------------|---|--|--|--|--|-------------|
| | | | Maßnahme(n) | Maßnahme(n) | Maßnahme | |
| Service(-stellen)/ Ticketschalter | <p>Zentrale Anlaufstelle, die mobilitätseingeschränkten Personen in verschiedenen Aspekten hilft</p>  <p><i>Sprache/Atmung</i></p> | | <p>Persönliche Ansprechpartner vorhalten und im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen entsprechend schulen</p> <p>Mobilitätsservice in spezifischen Fragestellungen zur Verfügung stellen: Begleitung, Information, Ticketkauf, Hilfestellungen etc.</p> | | <p>Sprach-/Atmungsbeeinträchtigte: möchten keinen Kontakt zu Servicepersonal</p> | |
| | <p>Ticketschalter & Servicestellen zugänglich bzw. barrierefrei erreichbar</p>  <p><i>Sprache/Atmung</i></p> <p>Verständigung mit Ansprechpartnern sicherstellen</p>  <p>Erhöhte Anforderungen hinsichtlich Komfort, Sitzmöglichkeiten</p>  | | <p>Benutzung von Hörhilfen/Halsringschleifen ermöglichen</p> <p>Induktive Höranlagen installieren</p> <p>Schulung der Mitarbeiter hinsichtlich Kommunikation mit Menschen mit Behinderungen</p> | <p>Weg zum Schalter gemäß den allg. Anforderungen für motorisch Beeinträchtigte</p> <p>Genügend Ablagefläche am Schalter/Automaten</p> <p>Sitzgelegenheiten in der Nähe (Warteraum planen)</p> <p>Induktive Hörschleife am Schalter</p> <p>Ausreichend Sitzmöglichkeiten/Warteraum einrichten (Ausstattung der Servicestellen/Wartebereich in Anlehnung an die Maßnahmen der DB AG)</p> <p>an Servicestellen zur Verfügung stellen</p> | <p>Sprach-/Atmungsbeeinträchtigte: möchten keinen Kontakt zu Servicepersonal</p> | |
| | <p>Sonstiges</p> <p>Sanitäre Anlagen für mobilitätseingeschränkte Personen</p> <p>physische Zugänglichkeit</p>  <p><i>Sprache/Atmung</i></p> <p>Visuelle Wahrnehmbarkeit</p>  | | | <p>Wickelraum, Duschen, Umkleieräume etc. zur Verfügung stellen</p> <p>Rollstuhlgerechtes WC zur Verfügung stellen, siehe dazu z. B. entsprechende Normen zum barrierefreien Bauen</p> <p>Ablagemöglichkeiten für medizinische Hilfsmittel</p> <p>WCs und Bedienelemente kontrastreich markieren</p> | | |
| Ein- und Ausstieg | <p>(evtl.) Hilfestellungen beim Ein- und Ausstieg</p>  <p><i>Sprache/Atmung</i></p> | | <p>Busfahrer/in, Mobilitätsservice oder andere entsprechend geschulte Kräfte helfen mobilitätseingeschränkten Personen → Schulung</p> | | | |
| | <p>erhöhter Platzbedarf</p>  | <p>Stufenhöhen im Einstiegsbereich gemäß R-107</p> <p>Türen mind. 900 mm breit (R-107)</p> | | | | |








| Reisephase | | Anforderung | Fahrzeug | Betrieb | Infrastruktur | Konflikt(e) |
|-----------------|-----------|--|--|--|--|--|
| | | | Maßnahme(n) | Maßnahme(n) | Maßnahme | |
| Fahrt/ Fahrzeug | Allgemein | Festhaltungsmöglichkeiten im Einstiegsbereich  | Ausreichende, kontinuierliche und beidseitige Haltegriffe/-stangen in optimaler Höhe im Einstiegsbereich anbringen | | | |
| | | Rollstuhlnutzer können im Rollstuhl „boarden“  | Einstiegs Hilfen (Rampen, Lifte bis 300 kg Tragfähigkeit) gemäß R-107 am für Rollstuhlnutzer vorgesehenen Einstieg vorhanden und funktionstüchtig | | Einstiegs Hilfen (Rampen, Lifte) am Bussteig vorhalten | Maximalmasse von 300 kg |
| | | Türöffnung, Griffe/Halte-stangen, Sitzplätze etc. visuell und ggf. akustisch wahrnehmbar  | kontrastreiche Markierung von Türen, Griffen/Haltestangen, Sitzplätzen (im Vergleich zur Umgebung) Türfindesignal | | | Türfindesignal außen an der Tür z. T. für Anwohner sehr laut, daher z. T. auch nicht zugelassen (siehe PEAK-Richtlinie für Lärmbeschränkungen) |
| | | Sitzplatzgarantie  <i>Sprache/Atmung</i> | | Sitzplatzreservierung zu Beginn der Fahrt Mobilitätsbeeinträchtigte steigen vor den anderen Fahrgästen ein Freihalten von Sitzplätzen für Menschen mit Behinderung Kein „Überbuchen“ des Busses | | |
| | | Mitnahme der benötigten Assistenz  <i>Sprache/Atmung</i> | | Genaue Regelungen, welche Assistenz mitgeführt werden kann, sowie eine Reservierung, um diese mitnehmen zu können (Rollstuhl, Begleitperson, Begleithund, Kindersitz, etc.) | | |
| | | Sicherstellung von Informationswahrnehmung bei kurzfristigen Änderungen  <i>Sprache/Atmung</i> | | Informationsdarstellung und -bereitstellung im Bus beruhend auf dem Zwei-Sinne Prinzip | | |
| | | Hilfestellung durch das Buspersonal  <i>Sprache/Atmung</i> | | Schulung für den Busfahrer für den Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen (rechtliche Fragen, Absicherung bei Unfällen, etc.) Verfügbarkeit eines zweiten Buspersonals, um während der Fahrt Hilfestellung geben zu können | | |
| | | Alle Bereiche im Fahrzeug sind für motorische eingeschränkte Personen zugänglich  | allg. Anforderungen für motorisch Beeinträchtigte Gangbreite mind. 350 mm/ 550 mm (unten/oben) Gangneigung max. 8 % | | | Für blinde/sehbeeinträchtigte Personen ist eine taktile Abgrenzung bestimmter Bereiche sinnvoll |
| | | Rollstuhlbereich ist zugänglich  | Wende- und Manövrierfähigkeit von der für Rollstuhlfahrer geeigneten Tür bis zum Rollstuhlstellplatz Gangbreite mind. 350 mm/ 550 mm (unten/oben) Gangneigung max. 8 % | | | |









| Reisephase | | Anforderung | Fahrzeug | Betrieb | Infrastruktur | Konflikt(e) |
|---------------------|--|---|-------------|-------------|--|-------------|
| | | | Maßnahme(n) | Maßnahme(n) | Maßnahme | |
| Allgemein | Dimensionen des Ganges tragen verminderter Mobilität Rechnung  | Sitzplätze als Stützmöglichkeit designen durchgängige Installation von Handgriffen | | | Stützmöglichkeit vs. Wende- und Manövrierfähigkeit bis zum/am Platz (Rollstuhl) | |
| | Bedienelemente mit wenig Muskelkraft bedienbar  | Verwendung von Sensor- anstatt Drucktastern bzw. Taster mit Feedback im Zwei-Sinne-Prinzip (z. B. visuell und taktil) | | | Blinde Personen benötigen beim Betätigen von Schaltern/Tastern taktiles (o. akustisches) Feedback | |
| | sicherheitsrelevante Hinweise und Bedienelemente taktil wahrnehmbar  | Verwendung von tastbarer Profil oder Braille-Schrift für sicherheitsrelevante Hinweise und Bedienelemente keine Verwendung von Drehstellern | | | | |
| | Fahrzeugausstattung visuell optimal und verständlich wahrnehmbar  | kontrastreiche Gestaltung des gesamten Fahrzeugs (insb. Unterscheidung von Sitzflächen, Boden vs. Haltestangen) bzw. Markierung Griffen, Ecken und Sitzplätzen, Rampen, Haltestangen Verwendung von leichter Sprache bzw. Bilder/Piktogramme | | | Durchgängige Verwendung starker Kontraste im Fahrzeug kann das Wohlbefinden Normal-sichtiger beeinträchtigen und der durchgängigen Verwendung eines Corporate Design entgegen stehen | |
| Rollstuhlstellplatz | Sicherer Transport von Rollstuhlnutzern im Rollstuhl  | 2 Rollstuhlplätze installieren: Mindestabmaße und -ausstattung entsprechend R-107 Verwendung eines geeigneten Rollstuhl- und Personenrückhaltesystems | | | Rollstuhl nicht geeignet (vs. Beförderungspflicht) Was sind geeignete Rollstuhlrückhaltesysteme? | |
| | Fluchtwege freihalten  | Rollstuhlstellplätze so platzieren, dass sie die Ein-/Ausgänge für andere Fahrgäste nicht versperren (z. B. durch eigene Eingangstür gewährleisten) | | | Wie wird die Kompatibilität vom Rollstuhlrückhaltesystem und Rollstuhl gewährleistet? | |
| Priority Seat | Sicherer Transport von Menschen mit Behinderung mit speziellen Anforderungen  | 2 Rollstuhlplätze installieren: Mindestabmaße und -ausstattung mind. entsprechend R-107 | | | | |
| | Hilfe während der Fahrt | Unterbringung der Begleitperson in direkter Nähe | | | Welche Rollstühle dürfen als Sitzplatz verwendet werden? | |

| Reisephase | | Anforderung | Fahrzeug | Betrieb | Infrastruktur | Konflikt(e) |
|---|---|---|---|---|--|--|
| | | | Maßnahme(n) | Maßnahme(n) | Maßnahme | |
| | | Anmelden von Hilfebedarf oder anderen Bedürfnissen Verstauung von Hilfsmitteln Möglichkeit zum Aufladen von Unterstützungssystemen Einige Unterstützungssysteme (Apps) benötigen WLAN-Zugriff Anpassung des Sitzes auf die individuellen Bedürfnisse | Installation einer Kommunikationseinrichtung zum Fahrer Ablagemöglichkeiten (Handgepäck/Hilfsmittel) unter oder neben dem Sitz Steckdose Bereitstellen von WLAN viel Beinfreiheit und großzügige Abmaße verwenden hochklappbare Armlehnen, Getränkehalter, verstellbare Rückenlehnen | Bereitstellen von WLAN | Bereitstellen von WLAN | |
| | | Sitzplatzanzeige taktil und visuell wahrnehmbar  | Sitzplatzanzeige in Braille- der Profilschrift | | | |
| | | Sitzplätze visuell optimal wahrnehmbar  | Sitze (inkl. Priority Seats) kontrastreich zu Gang/Fahrzeugwänden gestalten | | | |
| | | Möglichkeit zur Benutzung von Halsringschleifen  | Benutzung von Halsringschleifen durch Anschluss an akustisches Bordsystem ermöglichen (3,5 mm Klinkenbuchsen) | | | |
| | | Sichere Beförderung von (Klein-)Kindern, erhöhter Platzbedarf  | Sicherungsmöglichkeiten für (Klein-)Kinder zur Verfügung stellen, Verwendung von Dreipunktgurten Reguläre Sitzplätze mit viel Beinfreiheit und großzügigen Abmaßen | | | |
| | | Privatsphäre, Ruhe, Sauberkeit, Komfort  | viel Beinfreiheit und großzügige Abmaße hochklappbare Armlehnen, Getränkehalter, verstellbare Rückenlehnen, Radio | | | |
| | | Informationssystem Hardware | | Visuelles Informationssystem von allen Plätzen aus sichtbar  | Visuelle Anzeigen direkt am Platz oder für alle sichtbar im Gang platzieren Verwendung von kontrastreicher und großer Schrift | |
| Akustische Informationen an allen Plätzen und von Menschen mit Hörbeeinträchtigung wahrnehmbar sein  | Ansagen laut und deutlich und automatisiert Übertragung von akustischen Informationen/Ansagen über Audiokanäle | | | | | zu laute Ansagen können Fahrgäste stören |

| Reisephase | Anforderung | Fahrzeug | Betrieb | Infrastruktur | Konflikt(e) |
|------------|--|--|--|---------------|--|
| | | Maßnahme(n) | Maßnahme(n) | Maßnahme | |
| Angebot | Informationen über alle relevanten zeitlichen Informationen  <i>Sprache/Atmung</i> | Sicherstellung der Informationsübertragung aller für die Fahrt, Weiterfahrt, Ankunft relevanten Informationen im Fahrzeug Geeignete Darstellungsformen unter Beachtung üblicher Kriterien zur visuellen und akustischen Darstellung | geplante Ankunftszeit(en), Umleitungen, Weiterreise-, Anschluss- oder Ausweichmöglichkeiten (insb. bei Verspätungen) bzw. generelle Plan- oder Bussteigänderungen | | |
| | Zuverlässigkeit der Informationen  <i>Sprache/Atmung</i> | | Sicherstellen, dass richtige Informationen gegeben werden (z. B. gegenprüfen) | | |
| | Informationen für alle Fahrgäste wahrnehmbar  <i>Sprache/Atmung</i> | Verwendung von visuellen, auditiven, taktilen und digitalen Darstellungsformen | Zwei-Sinne-Prinzip für das Informationssystem umsetzen | | |
| | Visuelle Informationen  | Verwendung von visuellen Informationssystemen | Verwendung von Gebärdensprachvideos | | |
| | Akustische, taktile, digitale Informationen  | Verwendung von akustischen Ansagen, digitalen Informationswegen Übertragung von akustischen Informationen/Ansagen über Audiokanäle (derzeit 3,5 mm Klinkenbuchsen) | | | |
| | Informationen leicht verständlich  | | Verwendung von leichter Sprache, Bildern und Piktogrammen | | |
| | WC für alle zugänglich und gefahrenlos nutzbar  physische Zugänglichkeit  <i>Sprache/Atmung</i> Bedienelemente visuell und taktil wahrnehmbar  | Haltegriffe/ Festhaltemöglichkeiten Rollstuhlgerechtes WC einbauen Bau entsprechend der allg. Anforderungen motorisch Beeinträchtigter Verwendung von Profil – und/oder Brailleschrift für wichtige Bedienelemente ausreichende Beleuchtung und kontrastreiche Bedienelemente vs. Ausstattung keine Drehknöpfe als Türöffner entsch. Bedienelemente (Spülung, Wasserhahn, Notfallknopf etc.) kontrastreich markieren und taktil erfassbar gestalten Verwendung von Druckastern | Fahrt mit einem zweiten Busfahrer, bzw. Buspersonal, der sich um Bedürfnisse mobilitätsbeeinträchtigter Personen kümmert Schulung des Buspersonals Taktile Information über WC-Ausstattung und Anordnung der Ausstattung außerhalb des WCs | | Gurtpflicht steht der Nutzung des WCs während der Fahrt entgegen |

| Reisephase | Anforderung | Fahrzeug | Betrieb | Infrastruktur | Konflikt(e) |
|------------|---|--|---|---------------|-------------|
| | | Maßnahme(n) | Maßnahme(n) | Maßnahme | |
| | Möglichkeit zur Signalisierung von Notfällen  <i>Sprache/Atmung</i> | Alarmpfopf | | | |
| | Sauberkeit  <i>Sprache/Atmung</i> | selbstreinigendes WC | Sicherstellung der Einhaltung vom regelmäßigen Säubern der WC-Einrichtung | | |
| | WC leicht auffindbar  <i>Sprache/Atmung</i> | Bauliche Einrichtungen, sowie die Lage des WCs im Fahrzeug konsistent halten | | | |
| | Ablagemöglichkeiten für Assistenzmittel <i>Sprache/Atmung</i> | Platz, um Absaugsonde ablegen zu können | | | |
| Service | Information über (evtl.) Verpflegungsangebot  <i>Sprache/Atmung</i> taktil, akustisch, digital  kognitiv leicht verständlich  | | Speisekarte: Ansagen des Inhaltes Speisekarte digital abrufbar (z. B. Homepage) Verwendung von Piktogrammen/Bildern | | |
| | Verspeisen eigener Verpflegung  <i>Sprache/Atmung</i> | | Verspeisen eigener Verpflegung erlaubt | | |

| Reisephase | | Anforderung | Fahrzeug | Betrieb | Infrastruktur | Konflikt(e) |
|------------|---------|---|-------------|--|---------------|-------------|
| | | | Maßnahme(n) | Maßnahme(n) | Maßnahme | |
| Pausen | Abläufe | <p>Vorabinfos zur Pausenplanung und -gestaltung</p>  <p><i>Sprache/Atmung</i></p> | | Informationen bezüglich Ort, Beginn und Ende der Pausen im Zwei-Sinne Prinzip | | |
| | | <p>individuelle Gestaltungsmöglichkeiten bei Pausen</p>  <p><i>Sprache/Atmung</i></p> | | Pausen von mind. 30 min, um eine gewisse Flexibilität (z. B. für Toilettennutzung) zu haben | | |
| | | <p>Sicherstellung von guter und leichter Zugänglichkeit sowie Nutzung einer Rastanlage für mobilitätseingeschränkte Personen</p>  <p><i>Sprache/Atmung</i></p> | | <p>Auswahl der Rastanlage entspr. Komfort und Barrierefreiheit:</p> <p>freundliche, helle, saubere Raststätten mit Sitzgelegenheiten, sauberen und modernen WCs und Restaurants, sowie gutem Service, geschulte Mitarbeiter</p> | | |
| | | <p>Hilfestellungen des Buspersonals</p>  <p><i>Sprache/Atmung</i></p> | | Schulung des Buspersonals im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen | | |
| | | <p>Hilfe beim Aus- und Einstieg</p>  <p><i>Sprache/Atmung</i></p> | | | | |
| | | <p>Unterstützung in der Orientierung</p>  | | | | |
| | | <p>Abfahrtszeit eindeutig kommuniziert (ggf. Erinnerung)</p>  | | <p>Liste mit allen Fahrgästen mit Telefonnummer (freiwillige Angabe) und Sitzplatzreservierung</p> <p>Kennzeichnung der Fahrgäste mit Mobilitätseinschränkungen</p> <p>Prüfen ob alle Fahrgäste im Bus sind (gerade bei Anmeldung von mobilitätseingeschränkten Personen), wenn nicht, dann telefonisch kontaktieren</p> <p>Informationen bezüglich der Regelung an Raststätten (Wartezeit, im Falle eines Verlustes, ...) vorab bereitstellen</p> | | |

| Reisephase | | Anforderung | Fahrzeug | Betrieb | Infrastruktur | Konflikt(e) |
|-------------|--|-----------------------------------|--|--|---------------|-------------|
| | | | Maßnahme(n) | Maßnahme(n) | Maßnahme | |
| Raststätten | <p>Sichere und komplette Nutzung der Raststätten möglich</p>  <p><i>Sprache/Atmung</i></p> | | | | | |
| | <p>Zugänglichkeit aller relevanten Bereiche</p>  | | | <p>Verwendung von automatischen Türen, keine Drehkreuze, breite, unverstellte Wege für Rollstuhlfahrer</p> <p>Nutzung von abgesenkten Bordsteinen ohne Umwege und sicher ermöglichen</p> | | |
| | <p>Informations- und Leitsysteme</p>  <p><i>Sprache/Atmung</i></p> | | | <p>visuelle Leitsysteme unter Verwendung von Sprache, Piktogrammen und/oder Bildern</p> <p>Installation eines Blindenleitsystems</p> | | |
| | <p>ausreichende Beleuchtung und Kontrastierung der/in den Gebäude(n)</p>  | | | | | |
| | <p>Sanitäre Anlagen nutzbar</p>  <p><i>Sprache/Atmung</i></p> | rollstuhl- bzw. barrierefreies WC | Euro-WC-Schlüssel im Bus vorhalten | | | |
| | <p>Erhöhte Anforderungen bzgl. Navigation & Orientierung</p>  | | Hilfestellung in der Orientierung durch das (Fahr-) Personal | <p>Installation von Leitsystemen in Form von Piktogrammen und unter Verwendung von leichter Sprache</p> <p>Installation eines Blindenleitsystems</p> | | |
| | <p>Bewegungsmöglichkeiten</p>  | | | Gestaltung des Halteorts gemäß entsprechender Normen zum barrierefreien Bauen | | |
| | <p>Sitzmöglichkeiten</p>  | | | Sitzgelegenheiten in der Nähe der Halteorte einrichten | | |

5.1 Maßnahmenpakete-Matrix

| | | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|-----------------|-----------------------------|----------------------------------|--|--|
| Fahrzeug | Allgemeine Maßnahmen | Allgemeines | | |
| | | | | <p>Türen, die für den Ein- und Ausstieg von Rollstuhlfahrern vorgesehen sind, sind außen durch kontrastreiche Piktogramme gekennzeichnet.</p> <p>Fahrgastsitzen, Priority Seats und Sitze für Assistenzpersonen sind durch visuell wahrnehmbare (kontrastreiche), tastbare Profilschrift und Brailleschrift⁹ gekennzeichnet.</p> <p>WLAN ist im Bus verfügbar.</p> <p>Die im Fahrzeuginnenraum verwendeten Materialien sind anti-allergen¹⁰.</p> |
| | | Verwendung von Kontrasten | | |
| | | | <p>Für die folgenden Elemente ist eine kontrastreiche Markierung/Farbgebung¹¹ vorzusehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Übergang Fußbodenbereich der Sitzplätze <-> Laufgang (wenn auf unterschiedlichem Niveau) • Stufenvorderkanten¹² • Stufen im Ein- und Ausgangsbereich • Haltestangen, Haltegriffe und Handläufe • Türrahmen (innen) | |

⁹ Zur Braille- und Profilschrift siehe DIN 32986.

¹⁰ Maßnahme aus COST (2005).

¹¹ Kontrastreiche Markierungen bzw. die Verwendung von kontrastreichen Farben bei Ausstattungselementen haben zum Ziel, diese für sehbeeinträchtigte Personen optimal wahrnehmbar zu machen. Hierbei ist im Wesentlichen der Leuchtdichtekontrast ausschlaggebend, d. h. die Wirkung basiert auf der optimalen Kombination der Farben von Ausstattungselement bzw. der Markierung und dem Hintergrund. Als besonders günstige Kombination bietet sich gelbe Farbe auf grauem Hintergrund an, jedoch sind auch andere Kombinationen möglich (vgl. Bild 9). Zusätzlich spielt auch die Beleuchtungssituation für die Wahrnehmbarkeit der kontrastreich gestalteten Elemente eine Rolle. Einen Überblick über die physikalischen Eigenschaften, Definitionen und den Einsatz von Kontrasten im öffentlichen Raum bietet die DIN 32975. Auf diese bezieht sich auch das Lastenheft des BSK (2014). Für den Fernlinienbus besteht die Forderung nach kontrastreicher Kennzeichnung für eine Reihe von Ausstattungselementen (siehe Tabelle in der textlichen Beschreibung). Im Allgemeinen sollte die Verwendung von Kontrasten im Bus auf die vom Betreiber gewählte Farbgebung des Fahrgastraumes abgestimmt werden, sodass jeweils ein optimaler Leuchtdichtekontrast des Objektes zum Hintergrund zustande kommt. Dabei sollte darauf geachtet werden, dass „visual cluttering“-Effekte vermieden werden, d. h. dass es nicht zu einer Reizüberflutung durch die kontrastreichen Elemente kommt.

¹² Das Lastenheft schlägt diesbezüglich Folgendes vor: „Alle Stufenvorderkanten müssen über ihre gesamte Breite unter Verwendung der Farben Gelb oder Weiß visuellen Kontrast zur Tritt- bzw. Setzstufe und ihrem direkten Umfeld oder einen visuellen Kontrast nach DIN 32975 ($K \geq 0,4$; $p \geq 0,5$) aufweisen, der jeweils an der Stufenvorderkante beginnt, auf der Trittstufe 40 mm bis 50 mm und auf der Setzstufe 10 mm bis 20 mm breit ist“ (BSK, 2014, S. 8).

| | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|---|---|---|---------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Unterscheidung Sitzplätze <-> Boden <-> Haltegriffe/-stangen/Handläufe • Kanten/Ränder von Einstiegshilfen • Wichtige Bedienelemente/Notruftaster/ Kommunikationseinrichtungen • WC-Bedienelemente | |
| Kennzeichnung von Fahrgastsitzen, Priority Seats¹³ und Sitzen für Assistenzpersonen | | | |
| | <p><i>3.2 Behindertensitze und Platzangebot für Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität</i></p> <p><i>3.2.8 Fahrzeuge mit einem Behindertensitz müssen sowohl vorne an der Beifahrerseite als auch neben den entsprechenden Betriebstüren ein von außen sichtbares Piktogramm gemäß Anhang 4 Abbildung 23B tragen. Im Fahrzeug ist neben dem Behindertensitz ein Piktogramm anzubringen.</i></p> <p><i>(R-107 Anhang 8, S. 82, Abschnitt 3.2)</i></p> <p><i>3.6 Vorschriften in Bezug auf Rollstuhlfahrer</i></p> <p><i>3.6.6 Fahrzeuge mit einem Rollstuhlstellplatz müssen sowohl vorne an der Beifahrerseite als auch neben der (den) entsprechenden Betriebstür(en) (ein) von außen sichtbare(s) Piktogramm(e) gemäß Anhang 4 Abbildung 23A tragen. Eines dieser Piktogramme ist im Fahrzeug neben jedem Rollstuhlstellplatz anzubringen; es muss anzeigen, ob der Rollstuhl in Front- oder in Heckrichtung zu positionieren ist.</i></p> <p><i>(R-107 Anhang 8, S. 82 f., Abschnitt 3.6)</i></p> | <p>Die Kennzeichnung von Fahrgastsitzen, Priority Seats und Sitzen für Assistenzpersonen erfolgt durch visuell wahrnehmbare (kontrastreiche), tastbare Profilschrift. Priority Seats und Rollstuhlstellplätze sind zusätzlich mit einem visuell und taktil wahrnehmbaren Piktogramm versehen.</p> | |

¹³ Während die R-107 hier noch immer von ‚Behindertensitzen‘ spricht, bevorzugen wir die englische Variante oder die Verwendung von „bevorzugter Sitzplatz“ oder „Vorrangplatz“ (BKB, 2010).

| | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|---|--|---|---------------------|
| | Stufen im Fahrzeug | | |
| | | Im Allgemeinen befinden sich so wenig Stufen wie möglich im Fahrzeuginneren und die Höhe von Stufen ist so gering wie möglich gehalten. | |
| | Haltestangen, Handläufe und Haltegriffe | | |
| <p>3.4 Haltestangen an Behindertensitzen</p> <p>3.4.1 Zwischen den Behindertensitzen gemäß Anhang 3 Absatz 7.7.8.5.3 und mindestens einer der für das Ein- und Aussteigen geeigneten Betriebs-türen ist in einer Höhe zwischen 800 mm und 900 mm über der Fußbodenebene eine Haltestange anzubringen. Eine Unterbrechung der Haltestange ist zulässig, wo dies für den Zugang zu einem Rollstuhl-stellplatz, zu einem Sitz an einem Radkasten, zu einer Treppe, zu einem Durchgang oder einem Gang erforderlich ist. Die Unterbrechung der Haltestange darf höchstens 1.050 mm betragen und auf mindestens einer Seite der Unterbrechung ist ein senkrechter Handlauf anzubringen.</p> <p>Haltestangen und Haltegriffe sind neben Behindertensitzen anzubringen, um den Zugang zum Sitz und das Aufstehen zu erleichtern, und müssen so ausgelegt sein, dass sie von den Fahrgästen leicht zu ergreifen sind. Haltestangen und Haltegriffe sind neben Behindertensitzen anzubringen, um den Zugang zum Sitz und das Aufstehen zu erleichtern, und müssen so ausgelegt sein, dass sie von den Fahrgästen leicht zu ergreifen sind.</p> <p>(R-107 Anhang 8, S. 82, Abschnitt 3.4.1)</p> | Um motorisch beeinträchtigten Personen Halt im Laufgang zu gewähren, sind im Laufgang geeignete Haltemöglichkeiten vorzusehen. | | |

| | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|-------------------|---|---|--|
| Ein- und Ausstieg | Fahrgastinformationen | | |
| | | Prinzipiell werden visuelle und akustische Informationen ¹⁴ verständlich, wahrnehmbar und in leichter Sprache bereitgestellt. Visuelle Informationen werden unter Verwendung von Bildern und ergänzenden Piktogrammen zur Verfügung gestellt. Für sicherheitsrelevante Hinweise, Bedienelemente und Notrufeinrichtungen werden tastbare Profil- und Brailleschrift sowie eine kontrastreiche Farbgebung verwendet. | |
| | Einstiegshilfen | | |
| | <p>3.11 Vorschriften für Einstiegshilfen</p> <p>3.11.1 Allgemeine Vorschriften:</p> <p>3.11.1.1 Die Betätigungseinrichtungen für Einstiegshilfen müssen eindeutig als solche gekennzeichnet sein. Befindet sich die Einstiegshilfe in ausgefahrener oder abgesenkter Stellung, so muss dies dem Fahrzeugführer durch eine Kontrollleuchte angezeigt werden.</p> <p>3.11.1.2 Bei Ausfall einer Sicherheitseinrichtung müssen Hubvorrichtungen, Rampen und Absenkvorrichtungen außer Betrieb gesetzt werden, es sei denn, sie können sicher von Hand betätigt werden. Art und Lage des Notbetätigungsmechanismus sind deutlich zu kennzeichnen. Im Falle eines Fremdkraftausfalls müssen sich Hubvorrichtungen und Rampen von Hand betätigen lassen.</p> <p>3.11.1.3 Der Zugang zu einer der Betriebs- oder Nottüren des Fahrzeugs darf durch eine Einstiegshilfe versperrt sein, sofern die folgenden zwei Bedingungen sowohl innerhalb als auch außerhalb des Fahrzeugs erfüllt sind:</p> | Einstiegshilfen gem. R-107 Anhang 8, Abschnitt 3.11, sind an allen für Rollstuhlnutzer vorgesehenen Türen installiert und funktionstüchtig. Rampen und Lifte sind an ihren Rändern kontrastreich markiert (vgl. Bild 10 und Bild 11). | Einstiegshilfen sind mit fluoreszierenden Markierungen versehen. |

¹⁴ z. B. Broschüren, Filme, Hinweise etc.

| | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|--|---|--------------------|---------------------|
| | <p>3.11.1.3.1 Die Einstiegshilfe blockiert nicht den Türgriff oder eine andere Vorrichtung zum Öffnen der Tür.</p> <p>3.11.1.3.2 Die Einstiegshilfe kann im Notfall leicht aus dem Weg geräumt werden, um den Zugang zur Tür freizugeben.</p> <p>3.11.2 Absenkvorrichtung:</p> <p>3.11.2.1 Der Betrieb der Absenkvorrichtung muss mittels eines Schalters freigegeben werden.</p> <p>3.11.2.2 Betätigungseinrichtungen, mit denen das Absenken oder Anheben eines Teils des Fahrzeugaufbaus oder des gesamten Aufbaus gegenüber der Fahrbahn eingeleitet wird, sind deutlich zu kennzeichnen; sie müssen sich unter direktem Zugriff des Fahrzeugführers befinden.</p> <p>3.11.2.3 Es muss möglich sein, den Absenkvorgang durch eine Betätigungseinrichtung anzuhalten und unmittelbar umzukehren; diese Betätigungseinrichtung muss vom Fahrersitz aus in Reichweite des Fahrzeugführers und auch in der Nähe anderer Betätigungseinrichtungen liegen, die für den Betrieb des Absensystems vorgesehen sind.</p> <p>3.11.2.4 Bei einer an einem Fahrzeug angebrachten Absenkvorrichtung darf eine Fahrzeuggeschwindigkeit von mehr als 5 km/h nicht möglich sein, wenn das Fahrzeug unter seine normale Fahrtstellung abgesenkt ist.</p> <p>3.11.3 Hubvorrichtung:</p> <p>3.11.3.1 Allgemeine Vorschriften:</p> | | |

| | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|--|--|--------------------|---------------------|
| | <p>3.11.3.1.1 Ein Betrieb der Hubvorrichtungen darf nur bei stehendem Fahrzeug möglich sein. Beim Anheben der Plattform und vor dem Absenken muss selbsttätig eine Einrichtung in Betrieb gesetzt werden, die ein Abrollen des Rollstuhls verhindert.</p> <p>3.11.3.1.2 Die Plattform der Hubvorrichtung muss mindestens 800 mm breit und mindestens 1.200 mm lang sein und für eine Betriebslast von mindestens 300 kg ausgelegt sein.</p> <p>3.11.3.2 Zusätzliche technische Vorschriften für fremdkraftbetätigte Hubvorrichtungen:</p> <p>3.11.3.2.1 Die Betätigungseinrichtung ist so zu konstruieren, dass sie automatisch in die AUS-Stellung zurückkehrt, sobald sie losgelassen wird. Hierbei muss die Bewegung der Hubvorrichtung unmittelbar angehalten werden, und es muss möglich sein, eine Bewegung in Aufwärts- oder Abwärtsrichtung einzuleiten.</p> <p>3.11.3.2.2 Bereiche, die von der Bedienungsperson nicht eingesehen werden können, und in denen Gegenstände von der Hubvorrichtung erfasst oder zerquetscht werden können, müssen durch eine Sicherheitseinrichtung geschützt werden (z. B. Umkehrmechanismus).</p> <p>3.11.3.2.3 Wird eine dieser Sicherheitseinrichtungen aktiviert, so muss die Bewegung der Hubvorrichtung unmittelbar angehalten werden und eine Bewegung in die entgegengesetzte Richtung eingeleitet werden.</p> <p>3.11.3.3 Bedienung von fremdkraftbetätigten Hubvorrichtungen:</p> <p>3.11.3.3.1 Befindet sich die Hubvorrichtung an einer Betriebsür, die im direkten Sichtfeld des Fahrzeugführers liegt, so kann die Hubvorrichtung vom Fahrersitz aus bedient werden.</p> | | |

| | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|--|---|--------------------|---------------------|
| | <p>3.11.3.3.2 In allen anderen Fällen muss sich die Betätigungseinrichtung neben der Hubvorrichtung befinden. Die Betätigungseinrichtung darf jedoch nur vom Fahrersitz aus aktiviert und deaktiviert werden können.</p> <p>3.11.3.4 Von Hand betätigte Hubvorrichtung:</p> <p>3.11.3.4.1 Die Hubvorrichtung muss so konstruiert sein, dass sie über in der Nähe angebrachte Betätigungseinrichtungen bedient wird.</p> <p>3.11.3.4.2 Die Hubvorrichtung muss so konstruiert sein, dass sie ohne übermäßigen Kraftaufwand betätigt werden kann.</p> <p>3.11.4 Rampe:</p> <p>3.11.4.1.1 Ein Betrieb der Rampe darf nur bei stehendem Fahrzeug möglich sein.</p> <p>3.11.4.1.2 Die äußeren Kanten müssen mit einem Radius von mindestens 2,5 mm abgerundet sein. Die äußeren Ecken müssen mit einem Radius von mindestens 5 mm abgerundet sein.</p> <p>3.11.4.1.3 Die Rampe muss mindestens 800 mm breit sein. Die Neigung der Rampe darf nicht mehr als 12 % betragen, wenn diese auf einen 150 mm hohen Bordstein ausgefahren oder entfaltet ist. Die Neigung der Rampe darf nicht mehr als 36 % betragen, wenn diese auf den Boden ausgefahren oder entfaltet ist. Zur Ausführung dieser Prüfung darf eine Absenkvorrichtung verwendet werden.</p> <p>3.11.4.1.4 Rampen, die in benutzbarem Zustand länger sind als 1.200 mm, sind mit einer Einrichtung auszurüsten, die ein seitliches Abrollen des Rollstuhls verhindert.</p> <p>3.11.4.1.5 Die Rampen müssen für einen sicheren Betrieb mit einer Last von 300 kg tauglich sein.</p> | | |

| | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|--|---|--------------------|---------------------|
| | <p>3.11.4.1.6 Der äußere Rand der Rampenflächen, die für einen Rollstuhl genutzt werden können, muss mittels eines 45 mm bis 55 mm breiten farbigen Streifens, der sich deutlich sichtbar von der restlichen Rampenfläche abhebt, eindeutig markiert werden. Der farbige Streifen muss sich entlang des äußersten Randes sowie entlang der beiden parallel zur Fahrtrichtung des Rollstuhls liegenden Seiten erstrecken.</p> <p>Es ist zulässig, Bereiche mit Stolpergefahr oder Bereiche, in denen die Rampenfläche auch Teil der Treppe ist, ebenfalls zu markieren.</p> <p>3.11.4.1.7 Eine tragbare Rampe muss in der Position, in der sie genutzt wird, gesichert sein. Für eine tragbare Rampe muss ein geeigneter Platz zur Verfügung stehen, an dem diese sicher aufbewahrt werden kann und an dem sie leicht zugänglich ist.</p> <p>3.11.4.2 Betriebsarten:</p> <p>3.11.4.2.1 Das Aus- und Einfahren der Rampe kann entweder von Hand oder fremdkraftbetätigt erfolgen.</p> <p>3.11.4.3 Zusätzliche technische Vorschriften für fremdkraftbetätigte Rampen</p> <p>3.11.4.3.1 Das Aus- und Einfahren der Rampe muss durch gelbe Blinkleuchten und ein Schallzeichen angezeigt werden.</p> <p>3.11.4.3.2 Wenn das Aus- und Einfahren der Rampe eine Verletzungsgefahr birgt, muss sie durch eine Sicherheitseinrichtung geschützt sein.</p> <p>3.11.4.3.3 Die Sicherheitseinrichtungen müssen die Bewegung der Rampe unmittelbar anhalten, wenn auf die Rampe eine Reaktionskraft von nicht mehr als 150 N wirkt. Die Spitzenkraft darf kurzzeitig höher als 150 N sein, allerdings 300 N nicht übersteigen. Welches Ver-</p> | | |

| | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|--|--|---|---------------------|
| | <p>fahren zur Messung der Reaktionskraft verwendet wird, liegt im Ermessen der zuständigen Behörde. Leitlinien für die Messung der Reaktionskräfte sind in Anhang 6 dieser Regelung enthalten.</p> <p>3.11.4.3.4 Die horizontale Bewegung der Rampe muss unterbrochen werden, sobald diese mit einer Masse von 15 kg belastet wird.</p> <p>3.11.4.4 Bedienung von fremdkraftbetätigten Rampen:</p> <p>3.11.4.4.1 Hat der Fahrzeugführer eine ausreichende Sicht auf die Rampe, um ihren Einsatz und ihre Benutzung zur Gewährleistung der Sicherheit der Fahrgäste hinreichend zu überwachen, kann die Rampe vom Fahrersitz aus bedient werden. Dieser Vorschrift kann durch die Verwendung von geeigneten Einrichtungen für die indirekte Sicht entsprochen werden.</p> <p>3.11.4.4.2 In allen anderen Fällen muss sich die Betätigungseinrichtung neben der Rampe befinden. Die Betätigungseinrichtung darf jedoch nur vom Fahrersitz aus aktiviert und deaktiviert werden können.</p> <p>3.11.4.5 Von Hand betätigte Rampe:</p> <p>3.11.4.5.1 Die Rampe muss so konstruiert sein, dass sie ohne übermäßigen Kraftaufwand betätigt werden kann.</p> <p>(R-107 Anhang 8, S. 87 ff., Abschnitt 3.11)</p> | | |
| | Türen | <p>Die Abmaße der Türen sind in der R-107 Anhang 3, Abschnitt 7.6 beschrieben.</p> <p>Für die Türbetätigungen, sofern vorhanden, gilt:</p> <p>3.9 Türbetätigungen</p> <p>3.9.1 Hat eine Tür nach Absatz 3.6 Öffnungseinrichtungen für die Benutzung im Normalfall, müssen diese sich:</p> | |

| | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|--|--|--------------------|---------------------|
| | <p>3.9.1 im Fall von außen liegenden Öffnungseinrichtungen auf oder neben der Tür in einer Höhe zwischen 850 mm und 1.300 mm über der Fahrbahn und nicht weiter als 900 mm von der Tür entfernt befinden;</p> <p>3.9.1.1 im Fall von innen liegenden Öffnungseinrichtungen in Fahrzeugen der Klassen I, II und III auf oder neben der Tür in einer Höhe zwischen 850 mm und 1.300 mm über dem Teil der Fußbodenoberfläche, die der Einrichtung am nächsten liegt, und in keiner Richtung weiter als 900 mm von der Türöffnung entfernt befinden.</p> <p>(R-107 Anhang 8, S. 87, Abschnitt 3.9)</p> <p>Anforderungen an für den Ein- und Ausstieg von Rollstuhlnutzern vorgesehenen Türen sind in der R-107 Anhang 8, Abschnitt 3.6.2 enthalten:</p> <p>3.6 Vorschriften in Bezug auf Rollstuhlfahrer</p> <p>3.6.2 Es muss mindestens eine Tür vorhanden sein, die von Rollstuhlfahrern benutzt werden kann. Bei Fahrzeugen der Klasse I muss mindestens eine Betriebstür für den Zugang von Rollstuhlfahrern vorhanden sein. Die Tür für den Zugang von Rollstuhlfahrern muss mit einer Einstiegshilfe ausgestattet sein, die den Bestimmungen von Absatz 3.11.3 (Hubvorrichtung) oder 3.11.4 (Rampe) dieses Anhangs entspricht.</p> <p>3.6.3 Eine für Rollstuhlfahrer vorgesehene Tür, bei der es sich nicht um eine Betriebstür handelt, muss mindestens 1.400 mm hoch sein. Alle für Rollstuhlfahrer vorgesehenen Türen des Fahrzeugs müssen mindestens 900 mm breit sein; diese Breite darf um 100 mm geringer ausfallen, wenn die Messung auf der Höhe der Haltestangen vorgenommen wird.</p> | | |

| | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|--|---|--|---------------------|
| | <p>3.6.4 <i>Es muss möglich sein, sich mit einem Bezugsrollstuhl, der die in Anhang 4 Abbildung 21 angegebenen Abmessungen aufweist, von außerhalb des Fahrzeugs durch mindestens eine der für Rollstuhlfahrer vorgesehen Türen frei und ungehindert zu dem bzw. den Rollstuhlstellplätzen zu bewegen.</i></p> <p>3.6.4.1 „Frei und ungehindert“ bedeutet, dass:</p> <p>a) <i>der Rollstuhlfahrer über ausreichend Platz verfügt, um den Rollstuhl alleine manövrieren zu können;</i></p> <p>b) <i>es keine Stufen, Zwischenräume oder Säulen gibt, die den Rollstuhlfahrer in seiner Bewegungsfreiheit behindern könnten.</i></p> <p><i>(R-107 Anhang 8, S. 82, Abschnitt 3.6)</i></p> | | |
| | Stufen | | |
| | <p>3.1 <i>Die Höhe der ersten Stufe über der Fahrbahn an mindestens einer Betriebstür darf folgende Werte nicht überschreiten: 250 mm bei Fahrzeugen der Klassen I und A und 320 mm bei Fahrzeugen der Klassen II, III und B. Entspricht nur eine Betriebstür dieser Vorschrift, darf keine Schranke oder kein Schild vorhanden sein, die verhindern, dass die Tür für beides, als Einstieg und als Ausstieg, benutzt wird.</i></p> <p><i>Alternativ hierzu darf bei Fahrzeugen der Klassen I und A die Höhe der ersten Stufe über der Fahrbahn an zwei Türöffnungen, nämlich einem Einstieg und einem Ausstieg, 270 mm nicht überschreiten.</i></p> <p><i>Hierbei darf die Absenkvorrichtung aktiviert sein und/oder eine einklappbare Stufe ausgeklappt sein.</i></p> | <p>Alle Stufen im Einstiegsbereich, außer der ersten Stufe, verfügen über Setzstufen¹⁵.</p> | |

¹⁵ Laut Lastenheft ist hierbei eine Unterschneidung von bis zu 100 mm zulässig (BSK, 2014, S.8).

| | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|---------------------|--|--|---|
| | <p>Die Höhe aller Stufen in einem Zugang an der (den) oben genannten Tür(en) in einem Zugang und in einem Gang darf folgende Werte nicht überschreiten: 200 mm bei Fahrzeugen der Klassen I und A und 250 mm bei Fahrzeugen der Klassen II, III und B.</p> <p>Der Übergang von einem abgesenkten Gang zu einem Sitzbereich gilt nicht als Stufe.</p> <p>(R-107 Anhang 8, S. 81, Abschnitt 3.1)</p> | | |
| | Haltestangen, Haltegriffe und Handläufe | | |
| | Anforderungen an Haltestangen und Haltegriffe im Ein- und Ausstiegsbereich sind in der R-107 Anhang 3, Abschnitt 7.11.3 enthalten. | Haltestangen, Haltegriffe und Handläufe sind im Einstiegsbereich in ausreichender Anzahl, beidseitig und in kontinuierlicher Art vorhanden. | |
| Gänge | <p>Die grundlegenden Anforderungen an Gänge sind in der R-107 Anhang 3, Abschnitt 7.7.5 beschrieben.</p> <p><i>3.5 Fußbodenneigung</i></p> <p>Die Neigung von Gängen, Zugängen oder Fußbodenbereichen zwischen einem Behindertensitz oder einem Rollstuhlstellplatz und mindestens einem Einstieg und einem Ausstieg oder einem kombinierten Ein-/Ausstieg darf 8 % nicht überschreiten. Solche geneigten Bereiche sind mit einer rutschfesten Oberfläche zu versehen.</p> <p>(R-107 Anhang 8, S. 82, Abschnitt 3.5)</p> | Prinzipiell ist es Rollstuhlnutzern möglich, von der für Rollstuhlnutzer vorgesehenen Tür zum Rollstuhlstellplatz zu gelangen. Zu diesem Zweck weisen Gänge möglichst keine Neigung in Längs- und Querrichtung auf. Ist dies nicht möglich, darf die Längsneigung des Ganges zwischen der Tür und dem Rollstuhlstellplatz nicht mehr als 5 % betragen. | Die Gänge von Eindeckerfahrzeugen haben keine Querneigung, die von Doppeldeckerfahrzeugen weisen eine Querneigung von max. 3 % auf. |
| Informationssysteme | | Sofern ein Fahrgastinformationssystem vorhanden ist, werden die Fahrgastinformationen aktuell und, sofern möglich, nach dem Zwei-Sinne-Prinzip in analoger oder digitaler Art übermittelt. Zu diesem Zweck kommen visuelle, auditive oder taktile Darstellungsformen zum Einsatz. Das Informationssystem übermittelt alle betrieblich relevanten Aspekte an die Fahrgäste (siehe Abschnitt <i>Informationssystem</i> im Teil <i>Betrieb</i>). | |

| | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|--------------------|---|--|---|
| | Akustisches Informationssystem | | |
| | | Ansagen des Fahrers oder automatisierte Ansagen können von allen Fahrgästen wahrgenommen und verstanden werden. Ist ein akustisches Bordinformationssystem vorhanden, werden die Ansagen zusätzlich über Audiokanäle wiedergegeben. Der Innenraum wird in allen relevanten Bereichen (Fahrgastraum und Toilette) gleichmäßig beschallt ¹⁶ . | Standard-Ansagen sind automatisiert ¹⁷ . Die Aktivierung der Ansagen erfolgt durch den Busfahrer oder automatisiert. |
| | Visuelles Informationssystem | | |
| | | Akustische Informationen (Ansagen) werden durch den Einsatz eines visuellen Informationssystems ergänzt. Die Anzeigen des visuellen Informationssystems sind für alle gut sichtbar. Es sind Anzeigen im Laufgang vorhanden. Schriftliche Informationen werden im visuellen Informationssystem unter Verwendung von großer und kontrastreicher Schrift dargestellt. Es werden keine Laufschriften verwendet. | |
| Beleuchtung | Die grundlegenden Anforderungen an die Beleuchtung sind in der R-107 Anhang 3, Abschnitte 7.6.12 und 7.8 beschrieben. | Insbesondere Eingänge, Ausgänge, Stufen, Durchgänge und der Rollstuhlstellplatz sind ausreichend beleuchtet (vgl. Bild 12). | Eine Betriebstürenbeleuchtung nach R-107 Abschnitt 7.6.12 ist an allen Ein- und Ausstiegen vorhanden. |

¹⁶ Das Lastenheft schlägt eine Nutzsignalstärke von 65-85 dB(A) und einen Sprachübertragungsindex (STI) von mehr als 0,5 vor (siehe DIN EN 60268-16, BSK, 2014, S. 12)

¹⁷ Wie bspw. Fahrzeit, nächster Halt, Reiseziel, Ankunftszeit etc.

| | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|---------------------|--|---|---|
| Rollstuhlstellplatz | <p>3.6 Vorschriften in Bezug auf Rollstuhlfahrer</p> <p>3.6.1 Für jeden Rollstuhlfahrer, für den der Fahrgastraum eingerichtet ist, muss ein Rollstuhlstellplatz vorhanden sein, der mindestens 750 mm breit und 1.300 mm lang ist. Die Längsebene des Rollstuhlstellplatzes muss parallel zur Längsebene des Fahrzeugs verlaufen; die Fußbodenoberfläche des Rollstuhlstellplatzes muss rutschhemmend sein und die maximale Neigung in jeder Richtung darf 5 % nicht übersteigen. Im Falle eines entgegen der Fahrtrichtung stehenden Rollstuhls, der den Vorschriften des Absatzes 3.8.4 entspricht, darf die Neigung in Längsrichtung 8 % nicht übersteigen, sofern diese vom vorderen Rand bis zum hinteren Rand des Rollstuhlstellplatzes aufwärts verläuft.</p> <p>Im Falle eines Rollstuhlstellplatzes, der für die Beförderung eines Rollstuhls in Fahrtrichtung konstruiert ist, kann die Oberkante der davor liegenden Rückenlehnen in den Rollstuhlstellplatz hineinragen, wenn der in Anhang 4 Abbildung 22 gezeigte Freiraum verbleibt.</p> <p>(vgl. auch Abschnitt 3.6.4 und Unterabschnitt 3.6.4.1) (R-107 Anhang 8, S. 82 f., Abschnitt 3.6)</p> | <p>Die Rollstuhlstellplätze sind so platziert, dass die dort untergebrachten Rollstuhlnutzer nicht die Ein- und Ausgänge für andere Fahrgäste versperren.</p> <p>Der Rollstuhlstellplatz verfügt über möglichst keine Querneigung. Für Doppeldecker-Busse ist eine Querneigung von 3 % nicht zu überschreiten.</p> <p>Es ist ein Rollstuhl- und Personenrückhaltesystem gem. R-107 Anhang 8, Abschnitt 3.8 unter Verwendung eines Schulterschräggurtes vorzusehen. Fahrzeugseitig sind Befestigungsschienen sowie statisch geprüfte Verankerungspunkte vorhanden. Das Rollstuhl- und Personenrückhaltesystem kann an Rollstühlen mit Ösen und Schloßzungen verwendet werden.</p> <p>Der Rollstuhl ist in jedem Fall eindeutig hinsichtlich seiner Eignung als Fahrzeugsitz gekennzeichnet.</p> <p>Für die sichere Unterbringung von Gurten und Retraktoren stehen geeignete Möglichkeiten zur Verfügung.</p> <p>Um die Manövrierfähigkeit des Rollstuhlnutzers sicherzustellen, befindet sich im unmittelbaren Anschluss an jeden Rollstuhlstellplatz eine freie, ebene Fläche mit den Abmaßen 1.200 mm x 1.300 mm.</p> <p>Rollstuhlstellplätze sind mit einem visuell und taktil wahrnehmbaren Piktogramm versehen.</p> <p>Zum Abschnitt des Rollstuhl- und Personenrückhaltesystems sowie der Rollstuhleignung als Fahrgastsitz findet sich in Kapitel 4.4 Abschnitt <i>Basismaßnahmen</i> eine erweiterte Anmerkung.</p> | <p>Es ist ein Rollstuhlrückhaltesystem (RRS) und Personenrückhaltesystem (PRS) mit Schulterschräggurt gemäß DIN 75078-2 im Bus verbaut.</p> <p>Es ist möglich, eine Assistenzperson in unmittelbarer Nähe des Rollstuhlstellplatzes unterzubringen.</p> <p>Unter oder neben dem Rollstuhlstellplatz befinden sich Ablagemöglichkeiten für Handgepäck und Hilfsmittel¹⁸.</p> <p>An den Rollstuhlstellplätzen steht eine Steckdose zum Aufladen von Assistenzsystemen zur Verfügung.</p> |

¹⁸ Der Einbau von Ablagemöglichkeiten im Bereich des Rollstuhlstellplatzes führt nach Herstellerangaben zu weiterem Sitzplatzverlust.

| | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|----------------|---|---|---|
| Priority Seats | <p>3.2 Behindertensitze und Platzangebot für Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität</p> <p>3.2.2 Unter oder neben mindestens einem Behindertensitz muss angemessener Platz für einen Blindenhund sein. Dieser Platz darf nicht zum Gang gehören.</p> <p>3.2.3 Zwischen dem Sitzplatz und dem Gang müssen Armlehnen angebracht sein, die sich leicht aus dem Weg räumen lassen, um ungehinderten Zugang zum Sitz zu ermöglichen. Im Falle von zwei gegenüberliegenden Sitzen kann einer der Gangsitze alternativ mit einer vertikalen Säule ausgestattet sein. Diese Säule muss so angebracht sein, dass die Person auf dem Sitz sicher auf dem Sitz gehalten wird und ein leichter Zugang zum Sitz möglich ist. In der Nähe der Behindertensitze sind Haltestangen oder Haltegriffe so anzubringen, dass sie von den Fahrgästen leicht ergriffen werden können.</p> <p>3.2.4 Die Breite des Sitzpolsters eines Behindertensitzes muss auf beiden Seiten einer durch den Mittelpunkt dieses Sitzplatzes verlaufenden senkrechten Ebene mindestens 220 mm betragen.</p> <p>3.2.5 Die Höhe des unbelasteten Sitzpolsters über dem Boden muss so groß sein, dass der Abstand zwischen dem Boden und einer horizontalen Ebene, die den vorderen oberen Teil des Sitzpolsters berührt, zwischen 400 mm und 500 mm beträgt;</p> | <p>Fernlinienbusse verfügen über mindestens einen Priority Seat.</p> <p>Priority Seats befinden sich in unmittelbarer Nähe zu einer Betriebstür.</p> <p>In unmittelbarer Nähe der Priority Seats befinden sich Sitze für Assistenzpersonen.</p> <p>Priority Seats und Sitzplätze für Assistenzpersonen sind entsprechend gekennzeichnet. Zur Kennzeichnung siehe Abschnitt Kennzeichnung von Fahrgastsitzen, Priority Seats und Sitzen für Assistenzpersonen in a).</p> <p>Die Priority Seats unterstützen die Sicherung von Kindersitzen und Babyschalen. Für die Verwendung von Kindersitzen mit der Gruppe 0, 0+ und I sind Dreipunktgurte mit entsprechender Gurtlänge sowie ISOFIX Verankerung, Top-Tether Verankerungspunkte sowie I-Size Kompatibilität zu gewährleisten. Kinder bei denen die Verwendung eines Kindersitzes mit der Gruppe II bis III angezeigt ist, können auf einer Sitzerrhöhung (Booster) einschließlich Dreipunktgurt befördert werden.</p> <p>Unter oder neben jedem Priority Seat ist ausreichend Platz für ein Begleittier vorhanden.</p> <p>Unter oder neben dem Priority Seat sind Ablagemöglichkeiten für während der Fahrt benötigte Hilfsmittel vorhanden, oder diese werden im Kofferraum verstaut.</p> <p>Sofern ein akustisches Bordinformationssystem vorhanden ist, gibt es an den Priority Seats die Möglichkeit, Hörhilfen per 3,5 mm Klinkebuchse an dieses anzuschließen.</p> | <p>Fernlinienbusse verfügen über mindestens zwei Priority Seats¹⁹.</p> <p>Kindersitze: Optional sind geeignete Kindersitze in den Gruppen 0+, I, II und III bereitzustellen.</p> <p>Die Sitzhöhe der Priority Seats beträgt 450 mm-500 mm²⁰.</p> <p>An den Priority Seats sind Steckdosen zum Aufladen von Assistenzsystemen vorhanden.</p> |

¹⁹ Maßnahme aus Lastenheft (BSK, 2014, S. 9)

²⁰ Maßnahme aus Lastenheft (BSK, 2014, S. 10)

| | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|--|--|---------------------------|----------------------------|
| | <p>3.2.6 Der Fußraum an Behindertensitzen erstreckt sich von einer senkrechten Ebene durch die Vorderkante des Sitzpolsters vom Sitz weg. Die maximale Neigung des Fußraums in jeder Richtung darf 8 % nicht übersteigen.</p> <p>3.2.7 Oberhalb jedes Behindertensitzplatzes muss sich bei Fahrzeugen der Klassen I und A ein mindestens 1.300 mm hoher Freiraum, bei Fahrzeugen der Klasse II ein mindestens 900 mm hoher Freiraum, gemessen vom höchsten Punkt des unbelasteten Sitzpolsters, befinden. Dieser Freiraum muss sich über die senkrechte Projektion des gesamten Sitzes und des zugehörigen Fußraums erstrecken.</p> <p>Eine Rückenlehne oder ein anderer Gegenstand darf in diesen Raum hineinragen, sofern vor dem Sitzpolster über eine Entfernung von 230 mm ein uneingeschränkter Freiraum nach oben verbleibt. Ist der Behindertensitz auf eine mehr als 1.200 mm hohe Trennwand hin ausgerichtet, so muss sich dieser Freiraum über eine Entfernung von 300 mm erstrecken.</p> | | |

| | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|--------|--|--|---|
| | <p>Von den Rändern dieses Freiraums sind Hineinragungen gemäß Anhang 3 Absatz 7.7.8.6.3.1 bis 7.7.8.6.3.4 zulässig, so als wäre der Verweis auf den Freiraum gemäß Anhang 3 Absatz 7.7.8.6.1 und 7.7.8.6.2 ein Verweis auf den oben definierten Freiraum</p> <p>Die Vorschriften des Anhangs 3 Absatz 7.7.8.1.4 können Anwendung finden. Haltestangen und Haltegriffe gemäß Absatz 3.4.2 dürfen um maximal 100 mm von der Seitenwand in den Freiraum über der senkrechten Projektion des Behindertensitzes hineinragen.</p> <p>3.2.8 Fahrzeuge mit einem Behindertensitz müssen sowohl vorne an der Beifahrerseite als auch neben den entsprechenden Betriebstüren ein von außen sichtbares Piktogramm gemäß Anhang 4 Abbildung 23B tragen. Im Fahrzeug ist neben dem Behindertensitz ein Piktogramm anzubringen.</p> <p>(R-107 Anhang 8, S. 81 f., Abschnitt 3.2)</p> | | |
| Bus-WC | | <p>Die Tür des WCs ist von außen durch ein visuell und taktil erfassbares Piktogramm gekennzeichnet (vgl. Bild 15).</p> <p>Als Öffner für die Tür des WCs werden keine Drehknöpfe verwendet.</p> <p>Der Innenraum des WCs ist ausreichend beleuchtet.</p> <p>Im WC befinden sich Haltegriffe und andere Festhaltungsmöglichkeiten. Diese sind kontrastreich markiert und rutschhemmend.</p> <p>Wichtige Bedienelemente des WCs sind mit Profil- und/oder Brailleschrift sowie in kontrastreicher Farbe gekennzeichnet und taktil erfassbar: Licht, Spülung, Wasserhahn, Notfallknopf. Bedienelemente sind als Drucktaster realisiert. Diese sind mit geringem Kraftaufwand²¹ bedienbar.</p> | <p>Der Bus verfügt über ein rollstuhlgerechtes WC²².</p> <p>Die Tür des WCs ist durch Brailleschrift sowie ein visuell und taktil erfassbares Piktogramm von außen gekennzeichnet.</p> |

²¹ Als Richtwert können hier 20 Newton (gem. TSI PRM) gelten. Zu weiteren Fähigkeiten von motorisch eingeschränkten Personen siehe DIN-Fachbericht Nr. 124 „Gestaltung barrierefreier Produkte“ (Deutsches Institut für Normung, 2002).

²² Siehe Busausstattung des Betreibers transwa, beschrieben in Kapitel 3.2.2. Das rollstuhlgerechte WC kann in Anlehnung an die TSI PRM gestaltet sein.

| | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|-----------------------------|--|--|--|
| Kommunikationseinrichtungen | <p><i>3.3 Kommunikationseinrichtungen</i></p> <p><i>3.3.1 Neben einem Behindertensitz und innerhalb des Rollstuhlbereichs sind in einer Höhe zwischen 700 mm und 1.200 mm über dem Fußboden Kommunikationseinrichtungen anzubringen.</i></p> <p><i>3.3.2 Kommunikationseinrichtungen im Niederflurbereich müssen sich in einer Höhe zwischen 800 mm und 1.500 mm befinden, wenn keine Sitze vorhanden sind.</i></p> <p><i>(R-107 Anhang 8, S. 82, Abschnitt 3.3)</i></p> | <p>Rollstuhlstellplätze und Priority Seats sind mit Kommunikationseinrichtungen ausgestattet, welche die unidirektionale Kommunikation zwischen dem Fahrgast und dem Busfahrer ermöglichen. Diese sind in Form von Drucktastern²³ mit Aktivierungsbestätigung nach dem Zwei-Sinne-Prinzip realisiert. Es sind Taster zum Signalisieren von Haltewünschen und zum Signalisieren von Notfällen vorgesehen. Die Wahrscheinlichkeit der versehentlichen Aktivierung der Taster ist durch deren Lage und Gestaltung (z. B. taktile Erhebung, Farbgebung, Kraftaufwand zur Bedienung) minimal.</p> <p>Am Rollstuhlstellplatz befinden sich die Kommunikationseinrichtungen im vorderen Greifbereich des Rollstuhlnutzers in einer Höhe von 750 mm bis 1.050 mm²⁴. Die Taster heben sich taktil von der Umgebung ab. Die Beschriftung der Taster ist deutlich und kontrastreich gestaltet.</p> <p>Im Bus-WC befindet sich ein Alarmknopf, welcher der Abgabe eines Notsignals dient und den o. g. Anforderungen entspricht.</p> | <p>Die im Bereich des Rollstuhlstellplatzes angebrachte Kommunikationseinrichtung zum Fahrer befindet sich in einer Höhe zwischen 850 mm und 1.050 mm.</p> |

²³ Drucktaster sind Sensortastern vorzuziehen, da diese taktil erfassbar sind und die Möglichkeit der versehentlichen Aktivierung reduziert ist. Sie sollten durch einen Kraftaufwand von maximal 15 Newton (gemäß TSI PRM) zu bedienen sein. Die Installation von Sensortastern stellt technisch gesehen einen mittleren Aufwand dar (Quelle: Expertenbewertung).

²⁴ Maßnahme aus Lastenheft (BSK, 2014, S. 11).

| | | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|----------------|-------------------------------------|----------------------|--|--|
| Betrieb | Allgemeine Maßnahmen | | <p>Die Kennzeichnung von Fernlinienbussen erfolgt von außen durch Firmennamen und Firmenlogo derart, dass eine leichte (Wieder-)Erkennung des entsprechenden Anbieters sichergestellt ist. Fahrzeuge verfügen über einen Fahrtzielanzeiger.</p> <p>Mobile Einstiegshilfen müssen bei der Fahrt im Bus transportiert werden, da sonst die Evakuierung von Rollstuhlnutzern/mobilitätsbeeinträchtigten Personen im Falle eines Notfalls oder einer Panne nicht sichergestellt werden kann.</p> | |
| | Service/Webangebot/Ticketing | Informationen | <p>Für schriftliche Informationen wird bevorzugt leichte Sprache verwendet.</p> <p>Schriftliche Informationen in Printmedien sind kontrastreich und mit großer Schrift umgesetzt. Des Weiteren werden Bilder und Piktogramme verwendet.</p> <p>Das Informationsangebot der Betreiber umfasst alle wichtigen Informationen bezüglich Barrierefreiheit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grad der Barrierefreiheit der Fahrzeuge • Verfügbarkeit von Einstiegshilfen • Mitnahme/Unterbringung von Assistenzsystemen • Beförderung von Assistenzpersonen • Mitnahme von Begleittieren • Service für mobilitätseingeschränkte Personen • Verpflegungsangebote an Bord <p>Diese Informationen sind derart durch Medien bereitzustellen, dass mehr als ein Sinneskanal angesprochen wird. Dafür werden beispielsweise Internet, Telefon, Fax, Schreibtelefon und Printmedien (Handouts, Broschüren, Kataloge etc.) verwendet. Auch die persönlichen Ansprechpartner bei den Betreibern sind über verschiedene Möglichkeiten erreichbar. Für hörbeeinträchtigte und gehörlose Personen stehen spezielle Angebote²ⁱ für die Kontaktaufnahme zur Verfügung.</p> | <p>Es stehen umfassende Informationsangebote für mobilitätseingeschränkte Personen zur Verfügung²ⁱ (webbasiert und/oder Printmedien).</p> <p>Der Betreiber informiert über den Grad der Barrierefreiheit der planmäßig angefahrenen Haltestellen, Busbahnhöfe²ⁱ und Raststätten.</p> <p>Der Betreiber veröffentlicht Informationen bezüglich der Rollstuhltypen, welche auf jeden Fall sicher befördert werden können.</p> |

²ⁱ Dies können sein: Telefax, Email, SMS, Bildtelefon oder Schreibtelefon

| | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|--|-------------------|--|--|
| | | <p>Servicehotlines (z. B. Telefon, Email, SMS) geben zeitnahe Rückmeldung durch geschultes Personal²¹.</p> <p>Die Kontaktdaten der Betreiber sind in allen Medien leicht auffindbar.</p> <p>Es stehen genaue Informationen und Regelungen bezüglich der Mitnahme von Hilfsmitteln zur Verfügung.</p> <p>Internetseiten der Betreiber sind barrierefrei gemäß der BITV 2.0 gestaltet sowie für die Benutzung mit Screen-Reader und Voice-Over Funktionen optimiert.</p> | |
| | Ticketing | | |
| | | <p>Der Ticketkauf ist über mehrere unterschiedliche Modalitäten möglich (z. B. Internet, Telefon, Automat, Schalter, im Fahrzeug).</p> <p>Es besteht die Möglichkeit, sich das Ticket per Email und/oder postalisch zusenden zu lassen. Zusätzlich kann das Ticket als digitales Ticket verwendet werden.</p> <p>Die Tickets enthalten kontrastreiche und gut lesbare Schriften und weisen Erkennungsmerkmale der Betreiber auf (z. B. Logos, Farbgebung). Der Inhalt der Tickets ist vollständig, komprimiert und verständlich verfasst sowie durch Bilder und Piktogramme ergänzt^{2J}.</p> <p>Eingabemasken bei webbasierten Ticketkäufen weisen keine zeitlichen Beschränkungen auf³⁰.</p> <p>Die Buchung von Hilfsangeboten, Ticketkauf und Sitzplatzreservierung für Assistenzpersonen oder Begleitern erfolgt gleichzeitig mit dem eigenen Ticketkauf (telefonisch oder per Email). Angaben über die Mobilitätsbeeinträchtigung des-</p> | <p>Der Ticketkauf ist für Personen mit Beeinträchtigung auch kurzfristig möglich³¹.</p> <p>Es besteht die Möglichkeit, Tickets mit Profil- oder Brailleschrift zu erwerben.</p> |

²¹ Siehe dazu z. B. die Broschüre „Mobil mit Handicap“ der DB AG.

²¹ Der Begriff „Busbahnhof“ bezieht sich hier entsprechend der Definition in der VO (EU) Nr. 181/2001, Artikel 3, Abschnitt m, auf „[...] einen mit Personal besetzten Busbahnhof, an dem ein Linienverkehrsdienst auf einer bestimmten Strecke planmäßig hält, um Fahrgäste aufzunehmen oder abzusetzen, und der mit Einrichtungen wie Abfertigungsschaltern, Warteräumen oder Fahrscheinschaltern ausgestattet ist [...]“

²¹ Die das Personal betreffenden empfohlenen Schulungsinhalte finden sich in den Abschnitten für Schulungspersonal. „Geschultes Personal“ bezieht sich auch auf den Fernlinienbusfahrer.

^{2J} Dabei werden die gesetzlichen Vorgaben zur Ticketgestaltung eingehalten.

³⁰ Siehe BITV 2.0. Diese Anforderung konfliktiert nicht mit der vom Betreiber vorgegebenen zeitlichen Beschränkung des Gesamt-Buchungsprozesses.

| | | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|--|--|--------------------|---|--|
| | | | <p>Fahrgastes sowie bezüglich der Mitnahme von Assistenzpersonen und Begleitern (letztere verpflichtend) werden ebenfalls im Rahmen des Ticketkaufs erhoben³¹. Ferner sollte der Fahrgast dem Betreiber im Rahmen des Buchungsprozesses alle wichtigen Informationen bezüglich seiner eigenen zu transportierenden Hilfsmittel zur Verfügung stellen.</p> <p>Die Mitnahme von Assistenzpersonen und Begleitern erfolgt kostenlos bzw. vergünstigt, sofern eine entsprechende Kennzeichnung im Schwerbehindertenausweis vorhanden ist³².</p> <p>Rollstuhlstellplätze und Priority Seats werden nach dem „firstcome/first serve“-Prinzip³³ vergeben.</p> | |
| | Zu- und Abgang sowie Aufenthalt | Allgemeines | | |
| | | | <p>An Busbahnhöfen und Haltestellen stellen die Betreiber nach Möglichkeit und in Kooperation mit dem Busbahnhofbetreiber ausreichende und genaue Informationen bzgl. Abfahrtszeit und -Ort und der Liniennummer zur Verfügung. Die Informationen stehen, sofern die technischen Möglichkeiten hierfür gegeben sind, im 2 Sinne-Prinzip und, wo anwendbar, in großer, kontrastreicher Schrift zur Verfügung.</p> | <p>Busbahnhöfe und Haltestellen sind, sofern möglich, gegen Störgeräusche abgeschirmt³⁵. Dies betrifft Innen- und Außenbereiche.</p> <p>An größeren Busterminals richten die Betreiber Informations- und Fahrkartenschalter ein.</p> <p>Die Betreiber kooperieren an Busbahnhöfen mit anderen Hilfsanbietern vor Ort (z. B. Bahnmissionsmission). Im Rahmen dieser Kooperation steht ein Mobilitätsservice zur Verfügung³⁶.</p> <p>Die Betreiber stimmen ihren Fahrplan bestmöglich mit dem des ÖPNV ab.</p> <p>Der Betreiber oder Kooperationspartner des Betreibers stellt einen Ein-, Um- und</p> |

³⁴ In Anlehnung an die Mobilitätszentrale der DB AG (BARTEL, 2014).

³¹ Siehe hierzu auch VO (EU) 181/2011, Art. 15, Abs. 2 [VO (EU) Nr. 181/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004]

³² Dies entspricht den Verfahren der DB AG.

³³ Dieses beschreibt den Grundsatz, dass derjenige, der zuerst kommt, zuerst bedient wird (in diesem Fall den Sitzplatz zuerst zugesichert bekommt, Quelle: juraforum.de).

³⁵ Siehe auch DIN 18041.

³⁶ In Anlehnung an die Mobilitätszentrale der DB AG (BARTEL, 2014).

| | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|--|----------------------------|--|--|
| | | | <p>Ausstiegsservice an Busbahnhöfen durch entsprechend geschultes Personal³⁷ für mobilitätseingeschränkte Personen zur Verfügung.</p> <p>An den Ticketschaltern sind mitgebrachte Hörhilfen (z. B. Halsringschleifen) verwendbar.</p> |
| | Terminal & Gate | | |
| | | <p>An Busbahnhöfen stehen geschulte Mitarbeiter des Busbahnhofbetreibers als Ansprechpartner und für Hilfestellungen zur Verfügung³⁸. Gegebenenfalls steht der Busfahrer als Ansprechpartner zur Verfügung.</p> <p>Geschultes Personal bedient die Ein- und Ausstiegshilfen.</p> | |
| | Informationen | | |
| | | <p>Ansagen besitzen eine hohe Qualität und sind gut verständlich. Dies trifft auch für automatisierte Ansagen zu. Die Informationen werden bevorzugt in leichter Sprache angeboten.</p> <p>Informationseinheiten sind einfach, einheitlich, übersichtlich und konsistent gestaltet.</p> <p>Es wird optimale Beleuchtung und ausreichende Kontrastierung bei visuellen Informationen verwendet.</p> <p>Fahrplanaushänge sind kontrastreich gestaltet und in einer für Rollstuhlfahrer lesbaren Höhe angebracht.</p> <p>Digitale und automatische Reisendeninformationen werden regelmäßig wiederholt.</p> <p>Warn- und Hinweisschilder kennzeichnen Gefahrenstellen. Diese sind kontrastreich gestaltet und ausreichend groß.</p> | |

³⁷ In Anlehnung an die Mobilitätszentrale der DB AG (BARTEL, 2014).

³⁸ gemäß Artikel 14, Abschnitt 5 der VO (EU) 181/11

| | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|-------|---------------------------|---|--|
| Fahrt | Allgemein | | |
| | | <p>Es besteht kein Maulkorbzwang für (angemeldete) Begleittiere während der Fahrt.</p> <p>Der Busfahrer ist im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen geschult.</p> | <p>Während der Fahrt steht neben dem Busfahrer ein weiterer Ansprechpartner (Personal des Betreibers) zur Verfügung.</p> <p>Der Betreiber stellt ein WLAN im Bus zur Verfügung.</p> |
| | Informationssystem | | |
| | | <p>Im Allgemeinen verwendet der Betreiber für die Übermittlung von Informationen leichte Sprache (schriftliche Informationen), Bilder und Piktogramme.</p> <p>Sofern ein Fahrgastinformationssystem vorhanden ist, vermittelt der Betreiber wichtige Informationen derart, dass mehr als ein Sinneskanal angesprochen wird (Zwei-Sinne-Prinzip). Dies kann in analoger oder digitaler Art geschehen. Die Informationen sind verifiziert und umfassen jegliche wichtigen Inhalte bezüglich der Fahrt³⁹:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informationen bezüglich Sicherheit und Anschnallpflicht⁴⁰ • Zieldestination, nächster Halt • Abfahrtszeiten und Ankunftszeiten • Umleitungen, Planänderungen <p>Ä</p> <p>Für Informationen, die nicht im Zwei-Sinne-Prinzip übermittelt werden können, gilt, dass diese „im betrieblichen Ablauf zu vermitteln“ sind (Maßnahme aus Lastenheft, BSK, 2014, S. 13).</p> | <p>Der Betreiber stellt Gebärdensprachvideos⁴¹ oder Videos mit Untertiteln zur Verfügung, die wichtige/sicherheitsrelevante Informationen über das Informationssystem übertragen.</p> |

³⁹ Inhalte teilweise aus Lastenheft (BSK, 2014, S. 13)

⁴⁰ Gemäß BOKraft ist zusätzlich der Fahrzeugführer dazu verpflichtet, die Fahrgäste vor Antritt der Fahrt auf die Anschnallpflicht aufmerksam zu machen

⁴¹ Einer der im Rahmen des Projektes befragten Fernlinienbusanbieter bietet bereits Gebärdensprachvideos an.

| | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|--------------|--------------------|---|---|
| Pausen | Ablauf | | |
| | | <p>Der Betreiber legt den Ablauf geplanter Pausen derart fest, dass jeder Fahrgast die Möglichkeit hat, die Toiletten aufzusuchen. Informationen bezüglich Beginn, Ende, Ort der Pause und weitere Regelungen⁴² sind im „Zwei-Sinne Prinzip“ in analoger oder digitaler Art dargestellt. Dies trifft für reguläre Pausen zu. Ggf. gibt das Buspersonal weitere Auskünfte.</p> <p>Der Betreiber hält den Euro-WC-Schlüssel für den Zugang zu barrierefreien Toiletten in jedem Bus zur Verfügung.</p> | <p>Es ist sichergestellt, dass angemeldete mobilitätseingeschränkte Personen bis zur Abfahrt wieder zu dem Bus zurückgekehrt sind. Bei Fehlen der Personen werden Schritte eingeleitet, um die abwesende Person ausfindig zu machen. Gegebenenfalls erfolgt eine Erinnerung an das Ende der Pause durch den Betreiber (z. B. SMS, Anruf).</p> |
| Panne/Unfall | Raststätten | | |
| | | <p>Wird im regulären Betrieb planmäßig ein Halt an Raststätten vorgesehen, wählt der Busbetreiber diese entsprechend dem Grad der Barrierefreiheit aus [siehe dazu die Maßnahmen der Abschnitte p) und s)]. Die angefahrenen Raststätten haben mindestens folgende Ausstattungsmerkmale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sitzgelegenheiten außerhalb und innerhalb der Raststätten • Barrierefreies, (und hygienisches) WC | <p>An den angefahrenen Raststätten gibt es die Möglichkeit, Snacks und Getränke zu erwerben.</p> |
| | | <p>Mobile Einstiegshilfen müssen bei der Fahrt im Bus transportiert werden, da sonst die Evakuierung von Rollstuhlnutzern/mobilitätsbeeinträchtigten Personen im Falle eines Notfalls oder einer Panne nicht sichergestellt werden kann.</p> <p>Rettungsdienste und Pannendienste werden vom Betreiber über die Anwesenheit von mobilitätsbeeinträchtigten Personen informiert⁴³.</p> <p>Ist ein außerplanmäßiges Verlassen des Busses der Fahrgäste notwendig, so liegt es in der Verantwortlichkeit des geschulten Personals des Betreibers, mobilitätsbeeinträchtigten Personen Hilfe zu leisten.</p> | |

⁴² Z. B. Verlust von Gegenständen, Verpassen des Busses etc.

⁴³ Dies sollte aussagekräftig und unter Verwendung der vom betroffenen Fahrgast während des Buchungsprozesses gemachten Angaben geschehen.

| | | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|--|-------------------------|-------------------|---|--|
| | Schulungsinhalte | | <p>Personal- und Busfahrer- Schulungsinhalte berücksichtigen die Anforderungen der VO (EU) 181/2011, Anhänge I bzw. II und umfassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klärung rechtlicher Fragen (auch Haftungsbestimmungen) bei dem Umgang mit mobilitätsbeeinträchtigten Personen • Bedienung der Ein- und Ausstiegshilfen • Sicherung von Rollstühlen⁴⁴, damit verbundene Aspekte der Eigensicherung sowie rechtliche Aspekte • Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen bei der Ankunft und Abfahrt, dem Ein- und Ausstieg, der Fahrt sowie der Pause, bei einer Panne und Unfall • Reaktion und Handeln bei der Aktivierung des Notrufs und Haltewunsches während der Fahrt • Abgrenzung der Verantwortlichkeiten/Klärung der Schnittstellen des Personals und des Busfahrers • Busfahrer-Schulungen sollten von behördlich zertifizierten Anbietern durchgeführt werden. | <p>Personal- und Busfahrer- Schulungsinhalte berücksichtigen die Anforderungen der VO (EU) 181/2011, Anhänge I bzw. II. Ferner sollten sie Folgendes umfassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aktiver Dialog, Erfahrungs- und Gedankenaustausch mit dem zu schulenden Personal/Fahrpersonal und den mobilitätseingeschränkten Personen⁴⁵ <p>Die entsprechenden Schulungen finden in Zusammenarbeit mit Behindertenverbänden statt.</p> |

⁴⁴ Die entsprechenden Schulungsunterlagen sollten durch die Rollstuhlhersteller bereitgestellt werden.

⁴⁵ In Anlehnung an das Programm der Deutschen Bahn AG (BARTEL, 2014).

| | | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen |
|---------------------------------|---------------------------------|---|---|--|
| Infrastruktur | Planung/Ticketing | | Schalter sind barrierefrei zugänglich und verfügen über Ablageflächen. | An den Schaltern sind induktive Höranlagen installiert. |
| | Zu- und Abgang sowie Aufenthalt | Allgemeines | | |
| | Zu- und Abgang sowie Aufenthalt | | <p>Vorplätze, Parkplätze, Terminal und Gates sind barrierefrei gebaut⁴⁶.</p> <p>In der Nähe des Busterminals befinden sich Parkplätze für Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigungen.</p> <p>Der Bussteig grenzt sich taktil und visuell deutlich von der Fahrbahn ab.</p> <p>Wartebereiche verfügen über Witterungsschutz.</p> <p>Öffentliche Teile von Gebäuden sind ausreichend beleuchtet.</p> <p>Es befinden sich ausreichend Sitzmöglichkeiten im Terminal, an Bussteigen und an Haltestellen.</p> <p>Busterminals verfügen neben Standard-Toiletten über barrierefreie Toiletten⁴⁷ mit Wickelmöglichkeiten.</p> | <p>Gebäude sind hinsichtlich der Klangqualität optimiert⁴⁸. Störgeräusche in Außenbereichen werden ausgeblendet.</p> <p>Busterminals verfügen über Wickelräume für Kinder und Erwachsene, Duschen, Umkleieräume etc.</p> <p>Es sind klimatisierte Wartebereiche vorhanden.</p> <p>Es besteht ein barrierefreier Zugang zum ÖPNV.</p> <p>An Raststätten existieren für Fernlinienbusse reservierte Parkplätze.</p> |
| | Zu- und Abgang sowie Aufenthalt | Informationen | | |
| Zu- und Abgang sowie Aufenthalt | | <p>Für alle wichtigen Informationen wird das Zwei-Sinne-Prinzip umgesetzt⁴⁹.</p> <p>Visuelle Informationen werden unter Verwendung von optimaler Beleuchtung, ausreichender Kontrastierung und angemessener Schriftgrößen dargestellt.</p> <p>Kontrastreiche Warn- und Hinweisschilder kennzeichnen Gefahrenbereiche.</p> <p>Es werden dynamische Schriftzuganzeiger für die Informationsübermittlung verwendet.</p> | <p>Es werden „sprechende“ Informationsanzeiger verwendet (die Aktivierung erfolgt ggf. durch Taster).</p> | |

⁴⁶ Diesbezügliche Anforderungen sind bspw. in der DIN 18040-3 sowie der FGSV 159 (FGSV, 2012) enthalten.

⁴⁷ Für barrierefreie Sanitärräume siehe DIN 18040-1.

⁴⁸ Siehe auch DIN 18041.

⁴⁹ Für Fahrgastinformationen siehe auch FGSV 151 (FGSV, 2009).

| | R-107 Anhang VIII | Basisanforderungen | Optionale Maßnahmen | |
|--|-------------------|---|---|--|
| | | <p>Auf Anzeigen wird kein Fließtext dargestellt.</p> <p>Die Lesbarkeit von Anzeigetafeln und Fahrplänen ist sichergestellt (optimale Beleuchtung und Position) (vgl. Bild 16).</p> | | |
| | | Wegweisungs- und Leitsysteme | | |
| | | <p>Es sind durchgängige und logische visuelle und taktile Leitsysteme installiert.</p> <p>Das visuelle Leitsystem verwendet Piktogramme, leichte Sprache und Bilder (vgl. Bild 17).</p> <p>Um die Orientierung und Navigation zu ermöglichen, werden Borde, Bodenindikatoren, Bodenstrukturen etc. verwendet⁵⁰</p> | <p>Es sind taktile Leitpläne vorhanden.</p> <p>An Handläufen sind Braille- oder Profilschriften für die Orientierung angebracht.</p> <p>Sofern möglich, enthalten die Leitsysteme die Kennzeichnung der Einstiegsorte am Bussteig.</p> | |
| | | Ein- und Ausstieg | | |
| | | | <p>An Buserminals, Haltestellen und Raststätten ist an den Halteorten der Busse genug Platz für den Ein- und Ausstieg von Rollstuhlfahrern aus/in den Bus mittels der an Fernlinienbussen üblicherweise installierten Einstiegshilfen.</p> | |
| | | Pausen/Raststätten | <p>Halteorte an Raststätten sind barrierefrei geplant und gebaut.</p> <p>Raststätten sind für mobilitätseingeschränkte Personen zugänglich. Wege sind sicher, kurz und verfügen über abgesenkte Borde.</p> <p>An Raststätten werden automatische Türen und keine Drehkreuze verwendet.</p> <p>An Raststätten steht ein visuelles Leitsystem unter Verwendung von leichter Sprache, Bildern und/oder Piktogrammen zur Verfügung.</p> | <p>An Raststätten steht ein Blindenleitsystem zur Verfügung.</p> |

⁵⁰ Siehe diesbezüglich z. B. DIN 32984.