

5-Jahres-Bilanz zum 2. Programm der Deutschen Bahn AG



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

- Rückblick Maßnahmen 2010 – 2015 -

DB Vertrieb GmbH

**Kontaktstelle für Behinderten-
angelegenheiten**

Frankfurt/Main

September 2016

Inhaltsverzeichnis

1 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Fernverkehr	3
1.1 Zusammenfassung der Maßnahmen DB Fernverkehr im Zeitraum 2010 - 2015	3
1.2 Maßnahmen anlässlich des Redesigns ICE 2	3
1.3 Maßnahmen zum ICE 3 und ICE T	4
1.4 Maßnahmen bei IC-Zügen	4
1.5 Internationalisierung	5
1.6 Internet im ICE	5
1.7 IC Bus	6
2 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Regio Schiene	6
2.1 Zusammenfassung der Maßnahmen DB Regio Bayern im Zeitraum 2010 - 2015	6
2.2 Region Nord	8
2.3 Region Nordost	9
2.4 Region Baden-Württemberg	10
2.5 Region Hessen	12
2.6 Region Südost	13
3 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Regio Bus	15
4 Die Regio-Netze der Deutschen Bahn – DB RegioNetz Verkehrs GmbH/ DB RegioNetz Infrastruktur GmbH	16
5 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Station&Service	19
5.1 Serviceleistungen	19
5.2 Information	19
5.2.1 Dynamischer Schriftdanzeiger (DSA)	19
5.2.2 Internetauftritt	20
5.3 Bauleistungen	22
5.3.1 Maßnahmen im Rahmen der Qualitätskennzahlen Funktionalität Bahnsteige (Qkz FB) zur LuFV	22
5.3.2 Modernisierungs- und Sanierungsoffensive für viele Stationen	25
5.3.3 Ausgewählte Großprojekte	26
6 Ausgewählte DB-Services	28
6.1 Barrierefreie Gestaltung der DB Reisezentren	28
6.2 Fahrkartenautomaten	28
6.3 Barrierefreie Internetseiten www.bahn.de	29
6.4 Veränderungen im Leistungsangebot der Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ)	30

1 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Fernverkehr

1.1 Zusammenfassung der Maßnahmen DB Fernverkehr im Zeitraum 2010 - 2015

DB Fernverkehr hat die letzten fünf Jahre genutzt, um umfassende Maßnahmen für mobilitätseingeschränkte Reisende im Fernverkehr umzusetzen. In vielen Zügen wurde u.a. das Wegeleitsystem und die Information für diese Reisegruppe verbessert. Zudem konnte die Zugänglichkeit der Fahrzeuge durch neue, fahrzeuggebundene Einstieghilfen erleichtert werden. DB Fernverkehr wird in den nächsten Jahren weiterhin daran arbeiten, eine barrierefreie Mobilität im Fernverkehr zu erreichen, damit Menschen mit Behinderungen selbstbestimmt am gesellschaftlichen Leben teilhaben können.

1.2 Maßnahmen anlässlich des Redesigns ICE 2

Im Zeitraum von Anfang 2011 bis Mitte 2013 wurden im Rahmen einer umfangreichen Erneuerung der gesamten ICE 2-Flotte mit 44 Triebzügen signifikante Verbesserungen zur Barrierefreiheit erreicht. Der Redesign-Musterzug wurde am 31. März 2011 in Berlin der Arbeitsgruppe zum Programm der Deutschen Bahn AG (DB) präsentiert.

Relevante Merkmale des Redesign-Programms ICE 2 für die Zielgruppe:

Verbesserungen Wegeleitung/Information im Zug

- Ersatz der Informationsbildschirme im Einstiegsbereich, größeres Monitorformat mit kontrastreicher Darstellung.
- Nachrüstung von Deckenmonitoren in allen Großraumbereichen, Informationen zum Fahrtverlauf von fast allen Sitzplätzen aus unmittelbar lesbar.
- Große, auch tastbare Sitzplatznummern direkt im Kopfstützenbereich am Gang.
- Komplette Erneuerung der Piktogramm-Beschriftung mit kontraststarker Symbolik.
- Orientierungskonzept für Kunden mit Seheinschränkungen und Integration tastbarer Elemente, u. a. neues Orientierungspiktogramm in den Einstiegsbereichen, Nachrüstung taktiler Leitschienen am Fußboden, taktile Piktogramme im WC.

Verbesserungen Festhaltungsmöglichkeiten im Zug

- Neue Sitze und Restaurantbänke mit gangseitigen Haltegriffen.
- Ergänzung von Haltestangen in Seitengangbereichen.
- Kontrastierende Hintergrundfläche bei den Haltestangen im Einstiegsbereich.

Verbesserungen für Rollstuhlfahrer

- Nachrüstung eines zweiten Rollstuhlstellplatzes.
- Beide Rollstuhlstellplätze mit Hubtisch inklusive Serviceruftaster und Rollstuhl-Kippschutz im rückwärtigen Bereich der Stellplätze sowie zugeordnetem Doppelsitz zum Umsetzen für Rollstuhlfahrer sowie einer Begleitperson.
- Größerer Wendekreis im Bereich der Rollstuhlstellplätze.
- Zugänglichkeit des Bordbistros für Rollstuhlfahrer, Integration eines Zwei-Ebenen-Tisches mit niedriger Tischfläche und Unterfahrbarkeit für Rollstuhlfahrer.
- Erneuerung der Universaltoilette mit Umbau der Schiebetürbedienung, Nachrüstung eines zweiten Notruftasters sowie eines Spiegels für Rollstuhlfahrer.

1.3 Maßnahmen zum ICE 3 und ICE T

Ab Dezember 2013 wurden erste Triebzüge einer bestellten Serie von 17 neuen Hochgeschwindigkeitszügen in Betrieb genommen. Diese Fahrzeuge der Baureihe (BR) 407 als Weiterentwicklung des ICE 3 sind als Fernverkehrszüge der DB vollständig nach der europäischen Spezifikation zur Barrierefreiheit (TSI PRM) konzipiert und zugelassen.

Über die Anforderungen der geltenden Norm hinaus wurden insbesondere folgende Einrichtungen zur bestmöglichen Nutzbarkeit für Kunden mit Mobilitätseinschränkungen berücksichtigt:

Integration einer fahrzeuggebundenen Einstiegshilfe

- Rollstuhlhublift im Wagen mit Rollstuhlstellplätzen.
- Nutzbarkeit an allen im ICE-Netz vorkommenden Bahnsteighöhen.
- Bedienung durch das Bordpersonal unabhängig von stationsseitiger Assistenz, Taster an der Wagenaußenseite zur Anforderung des Personals bei Zustiegswunsch, Serviceruftaster an den Rollstuhlstellplätzen bei Ausstiegswunsch.

Zugänglichkeit des Bistros für Rollstuhlfahrer

- Breiter Durchgangsbereich zwischen Rollstuhlstellplätzen und Bistro inkl. Befahrbarkeit des Wagenübergangs.
- Wendekreis im Stehbereich Bordbistro.
- Integration eines Zwei-Ebenen-Tisches mit niedriger Tischfläche und Unterfahrbarkeit für Rollstuhlfahrer.

Umfassende Wegeleitung für Kunden mit Seh Einschränkungen

- Tonsignal an allen Einstiegstüren zum gezielten Auffinden der Türen und Türtaster (sog. Türfindesignal).
- Taktile Orientierungspiktogramme in den Einstiegsbereichen und tastbare Platzziffern an den Kopfstützen im Gangbereich.

Anfang 2014 wurde ein Modernisierungsprogramm für die 1. Bauserie des ICE T gestartet. Dies umfasst 31 Triebzüge des 7-teiligen Typs sowie 11 Triebzüge der 5-teiligen Variante und wird vsl. Ende 2015 abgeschlossen.

Neben Maßnahmen zur technischen Ertüchtigung werden bei den ICE T-Zügen taktile Leitschienen zur Abgrenzung der Gangbereiche in den Großräumen nachgerüstet und in den WC-Räumen sämtliche Piktogramme durch tastbare Symbolik bzw. zusätzliche Hinweise in Brailleschrift ersetzt.

1.4 Maßnahmen bei IC-Zügen

Die grundlegende Modernisierung von rund 770 Wagen der IC-Flotte konnte im Zeitraum zwischen Anfang 2012 und Ende 2014 abgeschlossen werden.

Im Rahmen der Neugestaltung aller Fahrgasträume mit u. a. neuen Sitzen und Tischen konnten wichtige Maßnahmen zur Verbesserung der Barrierefreiheit umgesetzt werden.

Dies umfasst u. a.

- Festhaltungsmöglichkeiten an den gangseitigen Sitzen in 1. und 2. Klasse sowie an den Sitzbänken im Bordbistro.
- Große, tastbare Platzziffern an den Kopfstützen im Gangbereich.
- Taktile Piktogramme in den WC-Räumen.
- Neuordnung von Rollstuhlstellplätzen mit verbesserter Zugänglichkeit und ausreichendem Wendekreis.
- Nachrüstung von Tischen an den Rollstuhlstellplätzen.

1.5 Internationalisierung

Neben den internationalen Verbindungen, die mit ICE- und EC/IC-Zügen der DB angeboten werden, konnte das Angebot für Kunden mit Mobilitätseinschränkungen über Kooperationen mit europäischen Partnerbahnen verbessert werden.

Im grenzüberschreitenden Verkehr mit Frankreich werden ergänzend zu den ICE-Verbindungen inzwischen nur noch TGV-Züge der neuen doppelstöckigen Generation eingesetzt. Hier befinden sich im Untergeschoss zwei Rollstuhlstellplätze, die über eine absenkbare Einstiegsplattform erreicht werden können. Im Zug wird zudem eine Rampe zur Überbrückung des Spalts zwischen Fahrzeug und Bahnsteig sowie zur Bedienung unterschiedlicher Bahnsteighöhen mitgeführt.

Bei den EC/IC-Verbindungen in die Schweiz kommen seit 2013 nur noch modernisierte Reisezugwagen der Schweizerischen Bundesbahnen zum Einsatz. Deren Modernisierung erfolgte nach den Grundsätzen des Schweizer Behindertengleichstellungsgesetzes und umfasst u. a. die Nachrüstung zusätzlicher Handläufe und taktiler Piktogramme in den WC-Räumen.

1.6 Internet im ICE

Ende 2015 umfasst das in den letzten Jahren sukzessiv erweiterte Angebot des Internetzugangs im ICE sämtliche Strecken und Züge des ICE-Kernnetzes. Der HotSpot-Service in Kooperation mit der Telekom ist inzwischen auf rd. 80 % der ICE-Strecken verfügbar.

Über WLAN können sich die Kunden an allen Sitzplätzen des Zuges online verbinden und mit aktuellen Informationen in Bild und Ton versorgen. Im Bereich der 1. Klasse ist die Internetnutzung seit Dezember 2014 kostenfrei.

Ein weiteres Feature zur Verbesserung der Sprach- und Datenverbindungen im Mobilfunk im Schienenverkehr bietet die neue App „DB Netzzadar“. Mit dieser App können die Kunden der DB testen, wie schnell sie während ihrer Reise mit der Bahn mobil im Internet unterwegs sind. Durch diese App ist die DB in der Lage, ein netzübergreifendes Bild über die Mobilfunkversorgung im Bahnnetz zu erstellen und Verbesserungen bei den Anbietern einzufordern.

1.7 IC Bus

IC Bus bietet mit 27 von 32 Doppelstock-Bussen bereits ein Angebot für mobilitätseingeschränkte Reisende an. Zur Ausstattung gehören neben einem Rollstuhlstellplatz eine Niederflurrampe, die bei den Reisenden sehr gut ankommt, taktile und kontrastreiche Piktogramme sowie Sitzplatznummern, kontrastreiche Inneneinrichtung, Trittstufen und Leisten im Mittelgang. Alle neuen Verbindungen in Eigenregie wurden nach erfolgreicher Einführung umgestellt.

2 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Regio Schiene

2.1 Zusammenfassung der Maßnahmen DB Regio Bayern im Zeitraum 2010 - 2015

E-Netz Franken

Seit Dezember 2012 werden unter den Produktnamen „Franken-Thüringen-Express“ auf folgenden Strecken 22 elektrische Triebwagen vom Typ TALENT 2 der Firma Bombardier eingesetzt:

- Nürnberg - Bamberg - Würzburg (RE)
- Bamberg - Lichtenfels - Coburg - Sonneberg/Thüringen (RE/RB)
- Lichtenfels - Kronach - Ludwigsstadt - Saalfeld - Jena (RE/RB)

Jeder Triebwagen verfügt über einen Niederflurbereich mit einer Fußbodenhöhe von 55 cm und einer technischen Einstiegshilfe. Somit können mobilitätseingeschränkte Personen an Bahnsteigen mit einer Höhe von 38 cm bis 76 cm über Schienenoberkante ein- und aussteigen. Bei den Rollstuhlmaßen ist die ISO 7193 (70 x 120 cm Grundfläche) sowie eine Gesamtlast von mind. 300 kg berücksichtigt. Die Neigung der Rampe als technische Einstiegshilfe überschreitet eine Steigung von 18 % nicht.

Alle Türen haben einen reversiblen Schiebetritt, der bis zu 40 cm ausfährt. Somit wird der technisch kleinstmögliche Spalt zwischen Bahnsteig und Fahrzeug angeboten. Zusätzlich sind die Türen mit Lichtgittern überwacht.

Weitere Ausstattungsmerkmale:

- Außen und innen Taster zum Anfordern der mobilen Rampe.
- Lautsprecheransagen vom Fahrzeug nach außen bei geschlossenen Türen möglich.
- Jeder Triebwagen hat einen Zugteil mit Universaltoilette und markierten Rollstuhlstellplätzen, der barrierefrei zu erreichen ist.
- Ausstattung der Universaltoilette mit klappbaren Haltegriffen (15 cm über Vorderkante zum WC-Becken hinaus).
- Dimensionierung der Universaltoilette zur Benutzung von Elektrorollstühlen mit einer Größe von mindestens 130 x 80 cm (Bewegungsfläche mit 150 cm Durchmesser).
- Ein Rollstuhlfahrer kann die Tür der Universaltoilette selbständig öffnen, schließen und verriegeln.
- Unterfahrbarkeit des Waschbeckens mit dem Rollstuhl.

- Ein Notrufknopf ist durch eine am Boden liegende (gestürzte) Person bedienbar und ein weiterer Notrufknopf ist von einer auf der Universaltoilette sitzenden Person aus (deutliche Kennzeichnung zur Unterscheidung zum Spülknopf) bedienbar.
- Anschriften und Piktogramme für Rollstuhlfahrer sowie Schwerbehindertensitzplätze sind vorhanden und gut lesbar.
- Im Bereich der Einstiegstüren, die zu den Rollstuhlstellplätzen führen, sind außen und innen Anforderungstaster für das Zugpersonal in rollstuhlgerechter Höhe vorhanden.
- Ein automatischer Türschließvorgang wird dem Fahrgast barrierefrei durch optische und akustische Signale angezeigt.
- Die Einstiegstüren sind außen für sehbehinderte Fahrgäste mit Tastlippen ausgerüstet.
- Sämtliche vom Fahrgast zu bedienende Taster sind taktil ausgeführt und mit tastbaren Symbolen oder mit Brailleschrift versehen.
- Im Zug sind anstelle von Stufen Anrampungen vorhanden.
- Die Ein-/Ausstiegsbereiche sowie mögliche Hindernisse wie Haltestangen oder Stufen sind zur besseren Erkennbarkeit kontrastreich ausgeführt.

S-Bahn-Nürnberg

Im erweiterten Netz der S-Bahn Nürnberg wurden drei von vier S-Bahn-Linien bis Mitte 2013 mit 42 neuen elektrischen Triebwagen ausgestattet. Diese Fahrzeuge ermöglichen den spaltfreien und höhengleichen Einstieg von den Bahnsteigen, die entlang dieser Linien (S 1, S 3 und S 4) auf eine einheitliche und zu den Fahrzeugen optimal passende Höhe gebracht wurden.

Im Vorfeld der Beschaffung wurde mit den regionalen Behindertenverbänden im Rahmen der technischen Möglichkeiten der Fahrzeuge Anpassungen an die Barrierefreiheit abgestimmt.

Die neuen Triebwagen wurden mit folgenden Komponenten ausgestattet:

- Taktile Tastlippen/Blindentaststreifen an den Türen für sehbehinderte Fahrgäste.
- Akustisches Türfindesignal für blinde Fahrgäste.
- Tief angeordnete und besonders gekennzeichnete Anforderungstaster innen und außen an den Türen des Wagens mit Universaltoilette.
- Kontrastreiche Kantenschutzleisten und Haltestangen.
- Rollstuhlgerechte Einstiege in den Endwagen.
- Niveaugleiche Schiebetritte.
- Helle Schrift auf dunklem Grund bei Piktogrammen und Hinweisschildern.
- Taktile Ausstattung sämtlicher Bedientaster.
- Mechanische Klapprampe in jedem Endwagen.

Die überdies eingesetzten 48 Wagen auf der S 2 der S-Bahn Nürnberg wurden bis Juni 2012 einem umfangreichen Redesign unterzogen. Im Zuge dieses Umbaus wurden alle Steuerwagen mit einer mechanischen Klapprampe ausgestattet. Diese Rampe kann beim Halt an denjenigen Bahnsteigen eingesetzt werden, die aufgrund von Mischbetrieb mit Güterverkehr bislang nicht auf Fahrzeughöhe umgebaut werden konnten.

2.2 Region Nord

- Der Einsatz von Doppelstockzügen mit Steuerwagen auf den langlaufenden RE-Linien im Bereich Niedersachsen/Bremen
 - Hannover - Bremen - Norddeich
 - Braunschweig - Hannover - Bielefeld/Rheine
 - Osnabrück - Bremen - Bremerhaven
 - Münster (Westfalen) - Rheine - Emden

sorgt für ein hohes Maß an Barrierefreiheit für mobilitätseingeschränkte Reisende. Die im Zug befindlichen Mehrzweckbereiche mit der angrenzenden geräumigen Universaltoilette finden positiven Anklang. Eine durchgehende Betreuung, insbesondere beim Ein- und Ausstieg, ist durch die Besetzung der Züge durch Kundenbetreuer sichergestellt.

- Bei der S-Bahn Hannover sorgen sowohl der Einsatz neuer Fahrzeuge der BR 425 (ausgestattet mit Rampen und Universaltoiletten) als auch der sukzessive Umbau von Stationen im S-Bahn-Netz (barrierefreier Bahnsteigzugang und Erhöhung der Bahnsteige auf 76 cm) für spürbare Verbesserungen für mobilitätseingeschränkte Reisende.
- Bei den Teilnetzen mit Einsatz von Dieseltriebwagen (bspw. Harz-Weser-Netz) im Verkehrsbetrieb (VB) Niedersachsen wurden in den letzten Jahren große Fortschritte bei der Umstellung des Fuhrparks auf Fahrzeuge mit stufenfreiem Einstieg und Universaltoiletten gemacht. Dies setzte sich zum Fahrplanwechsel 2014 fort, indem auf zwei weiteren Linien (Braunschweig - Salzgitter-Lebenstedt und Braunschweig - Schöppenstedt) Fahrzeuge mit den o. g. Merkmalen eingesetzt wurden.
- Ein barrierefreier Ein- und Ausstieg ist an barrierefreien Stationen in den Netzen des Verkehrsbetrieb (VB) Schleswig-Holstein möglich, wenn die entsprechend ausgestatteten Fahrzeuge dort halten. Seit Dezember 2009 werden geeignete Züge daran erkannt, dass in den Streckenfahrplänen das Rollstuhl-Symbol vermerkt ist sowie in der Reiseauskunft (www.bahn.de) das Attribut „Fahrzeuggebundene Einstiegshilfe“ beim ausgewählten Zug erscheint.
- Seit Dezember 2011 sind im Netz Nord des VB Schleswig-Holstein LINT-Triebwagen der BR 648.4 mit Niederflureinstieg unterwegs. Diese Fahrzeuge erfüllen die Vorgaben der zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen TSI PRM, sodass mobilitätseingeschränkte Menschen - insbesondere blinde und seheingeschränkte Menschen - angenehmer auf diesen Strecken reisen können.
- Seit 2013 verfügen alle stufenlos erreichbaren Stationen in den Netzen des VB Schleswig-Holstein über Kundeninformationen mit hilfreichen Hinweisen für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste für den Fall, dass außerplanmäßig ein nicht barrierefreies Fahrzeug im Einsatz ist.
- Seit Dezember 2014 sind die Züge im Netz Mitte des VB Schleswig-Holstein barrierefrei zugänglich.

2.3 Region Nordost

Fahrzeuge

Die bereits seit Jahren eingesetzten Neubau-Doppelstockwagen wurden nach dem Gewinn der Netze Stadtbahn und Nord-Süd umfassend modernisiert und umgebaut. So wurden alle Serviceeinrichtungen (mechanische Einstiegshilfe, ausfahrbare Schiebetritte, Mehrzweckraum für rollstuhlnutzende Reisende, Universaltoilette, Snack-Automat) in einem Mittelwagen vereint, so dass die aktuelle Wagenreihung (Standort des Steuerwagens im Zugverband) für die Reise von mobilitätseingeschränkten Reisenden auf den Linien dieser Netze nicht mehr von Bedeutung ist. Auf den weiteren Linien dieser Netze sowie der Netze Cottbus-Leipzig und Elbe-Elster sind inzwischen moderne Elektro-Triebzüge der BR 442 im Einsatz, die ebenfalls mechanische Einstiegshilfe, ausfahrbare Schiebetritte, Mehrzweckraum für rollstuhlnutzende Reisende sowie eine Universaltoilette besitzen.

In einzelnen Zügen noch verkehrende Altbau-Doppelstockwagen werden kontinuierlich durch neue Fahrzeuge ersetzt.

Auch für die Diesel-Netze in der Region wurden moderne Fahrzeuge verschiedener Bau-reihen bestellt, deren Auslieferung in den nächsten Monaten (für das Netz Ost-West-Mecklenburg vsl. bis 10/2015) sowie den Folgejahren (für das Netz Nordwest-Brandenburg zur Inbetriebnahme im Dezember 2016) erwartet wird.

Auch in den Diesel-Netzen werden die noch verkehrenden Altbau-Fahrzeuge kontinuierlich durch neue Fahrzeuge ersetzt.

Kundenservice und Personal

Die Region Nordost war bundesweit die erste Region, die für mobilitätseingeschränkte Reisende die Anmeldung einer Reise über die Mobilitätsservice-Zentrale und Weiterleitung an das durchführende Eisenbahnverkehrsunternehmen bis zum Kundenbetreuer im Zug im Nahverkehr der Deutschen Bahn eingeführt hatte. Durch diesen inzwischen bundesweit angewandten Prozess sind Reisen für Reisende, die während ihrer Reise besondere Hilfe benötigen, deutlich bequemer geworden.

Bei allen in den letzten Jahren gewonnenen Ausschreibungen werden auf allen Zügen geschulte Kundenbetreuer eingesetzt (auf den Zügen der RE 6 und RB 55 ab Dezember 2016). Somit sind Hilfeleistungen während der Reise jederzeit möglich. Dort wo die infrastrukturellen Voraussetzungen noch nicht geschaffen werden konnten, werden Verbesserungen sukzessive umgesetzt.

Auch in der Region Nordost wurde die neue Generation Fahrkartenautomaten eingeführt, deren Bedienung für mobilitätseingeschränkte Reisende eine Verbesserung darstellt.

2.4 Region Baden-Württemberg

Verkehrsbetrieb S-Bahn Stuttgart

Die S-Bahn Stuttgart hat im Rahmen des Abschlusses des neuen Verkehrsvertrages, der eine Laufzeit von 2013 bis 2028 hat, 87 Fahrzeuge des Typs ET (Elektrotriebzüge) 430 beschafft und damit die Fahrzeuge der BR ET 420 bereits weitestgehend abgelöst. Mit der Umsetzung der Anforderungen der TSI PRM werden die Fahrzeuge des Typs ET 430 an die neuen Anforderungen an Schienenfahrzeuge angepasst. Für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste bringt der neue Verkehrsvertrag demnach eine Reihe von komfortsteigernden Maßnahmen mit sich.

Um mobilitätseingeschränkten Fahrgästen den Ein- und Ausstieg zu erleichtern, sind Einstiegshilfen zur Überbrückung der Höhendifferenz an Bahnsteigen mit einer Höhe von 76 cm vorhanden. Zudem sind an den vier Türen zum Mehrzweckbereich außen zusätzliche Taster zum Anfordern des Fahrpersonals angebracht. Alle Türen der neuen Fahrzeuge wurden mit einem akustischen Türfindesignal ausgestattet. Neu ist auch die Ausföhrung von 10 % aller Sitzplätze pro Wagenklasse als „Priority Seats“ sowie die Installation einer Wegrollbarriere. Auch damit wird den mobilitätseingeschränkten Fahrgästen bei der S-Bahn Stuttgart das Reisen seit einigen Monaten deutlich erleichtert.

Insbesondere für sehbehinderte Fahrgäste wurden LED-Leuchten im Türeinstiegsbereich installiert, die die Einstiegsstufen ausleuchten. Darüber hinaus verfügen die neuen Fahrzeuge über eine kontrastreiche Bodenmarkierung im Einstiegsbereich; auch Handstangen, Türblätter, Taster etc. sind kontrastreicher gestaltet und ausgeföhrt als bei den Fahrzeugen der BR ET 420, welche im Verkehrsgebiet der S-Bahn Stuttgart zwischenzeitlich nur noch selten anzutreffen sind. Für die Darstellung der Informationen auf den Fahrgastinformationsanzeigern (Monitoren) werden alle Forderungen der TSI PRM hinsichtlich Textlänge und Schriftgröße eingehalten.

Für blinde Fahrgäste sind akustische Informationen entsprechend der TSI PRM ausgeföhrt. Hierzu gehört u. a. eine akustische Signalisierung bei der Türfreigabe und schließung, eine akustische Rückmeldung bei der Betätigung der Türtaster sowie die wiederholte Ansage der jeweiligen Endhaltestelle. Zudem sind die Türtaster taktil ausgeföhrt und die Türen mit Tastlippen für Blindenstöcke ausgestattet.

Mit den neuen Fahrzeugen der BR ET 430 und einem „Refreshment“ für die Fahrzeuge der BR ET 423 leistet die S-Bahn Stuttgart einen deutlichen Beitrag für ein angenehmes Reisen, insbesondere für alle mobilitätseingeschränkten Fahrgäste. Auch zukünftig werden die Belange dieser Reisegruppe bei allen Planungen Berücksichtigung finden.

Verkehrsbetrieb Württemberg

Fahrzeuge

Auf den Strecken zwischen Stuttgart und Rottweil/Freudenstadt werden bis heute Fahrzeuge der Baureihe ET 425 eingesetzt. Diese Fahrzeuge sind mit Hubliften und weiteren für die Beförderung von Rollstuhlfahrern notwendigen Merkmalen, einschließlich einer Universaltoilette, ausgestattet. Zwischen Stuttgart und Singen, Heidelberg und Neckarelz

werden moderne Doppelstockwagen mit Hublift und großzügig bemessenen Mehrzweckabteilen eingesetzt.

Die schnellen InterRegioExpress-Züge (IRE) zwischen Stuttgart und Karlsruhe über die Schnellfahrstrecke verkehren ebenfalls mit modernen Doppelstockwagen, die weitgehend barrierefrei ausgestattet sind.

Die RegionalExpress-Züge (RE) zwischen Stuttgart und Karlsruhe über Bietigheim werden ebenfalls mit ET 425 gefahren. Zwischen Stuttgart und Ulm verkehren als RE überwiegend Doppelstockwagen und ET 425 als RegionalBahn (RB) an den Wochenenden.

Die oben beschriebenen Fahrzeuge sind bis zum Auslaufen des sog. „Großen Verkehrsvertrags“ im September 2016 noch vertraglich in der Region Baden-Württemberg gebunden. Der Verkehrsbetrieb Württemberg wird darauf hinwirken, die modernen Fahrzeuge auch über September 2016 hinaus einzusetzen, um auch weiterhin mobilitätseingeschränkten Fahrgästen ein angenehmes Reisen zu ermöglichen.

Komfort & Service

Alle Doppelstock-Wagengarnituren sind mit einem elektronischen Fahrgastinformationssystem ausgestattet, mit dem im Fahrgastinnenraum optisch und akustisch die nächste Haltestelle angezeigt und angesagt wird. Die Ansage wird ergänzt durch die vorgesehene Ausstiegsseite. Bei den übrigen loksbespannten Zügen wird ebenfalls der nächste Halt und die Ausstiegsseite angesagt, in einzelnen Fällen geschieht dies noch durch den Triebfahrzeugführer.

Fahrkartenverkauf

Um Zugangshemmnisse beim Erwerb von Fahrkarten abzubauen, wurde im Verbund Kreisverkehr Schwäbisch Hall ein elektronisches Fahrkartensystem eingeführt. Der Kunde muss sich lediglich über einen Touch-Point am Bahnhof mit einem Medium (hier noch eine Art Checkkarte) anmelden und nach Verlassen des Zuges am Bahnhof wieder abmelden. Ein gravierender Vorteil ist, dass die Touch-Points nicht an exponierten Standorten im Bahnhof aufgestellt, sondern ausschließlich in die natürlichen Laufwege der Kunden von und zu den Zügen installiert wurden.

Verkehrsbetrieb Südbaden

In Ergänzung zu den bereits im Betrieb befindlichen modernen Doppelstockwendezügen zwischen Karlsruhe und Konstanz wurde zum Fahrplanwechsel 2010 das Zugangebot zwischen Offenburg und Karlsruhe ausgeweitet. Hierzu wurde ein weiterer Doppelstockwendezug beschafft. Selbstverständlich verfügt dieser neue Zugverband ebenso über eine fahrzeuggebundene Einstiegshilfe im Steuerwagen. Die Bedienung dieser Einstiegshilfe obliegt gleichfalls dem an Bord befindlichen Kundenbetreuer. Außerdem verfügt zukünftig jeder Steuerwagen der RE/IRE-Linie Karlsruhe - Konstanz neben der fahrzeuggebundenen Einstiegshilfe auch über eine Universaltoilette. Der Verkehrsbetrieb Südbaden hat damit ein weiteres Fahrzeug beschafft, welches vor allem für mobilitätseingeschränkte Reisende einen deutlichen Mehrwert bietet.

DB ZugBus GmbH (RAB)

In 2008 wurden sukzessive 17 neue Doppelstockwagen auf der Relation Tübingen - Stuttgart in Betrieb genommen. Dadurch sind auf dieser Strecke insgesamt fünf Doppelstockgarnituren unterwegs, die jeweils über eine fahrzeuggebundene Einstiegshilfe im Steuerwagen verfügen und damit einen barrierefreien Zugang für mobilitätseingeschränkte Menschen bieten können. Weiterhin erfolgt in den Fahrzeugen eine optische und akustische Fahrgastinformation, die allen Anforderungen entspricht. Mit Hilfe gut lesbarer Displays wird die optische Information über das Fahrtziel des Zuges sowie den nächsten Halt angezeigt. Die akustische Information ist durch automatisierte, gut verständliche Durchsagen, die den nächsten Halt und die Ausstiegsseite umfassen, gewährleistet. Die Fahrzeuge verfügen außerdem über Universaltoiletten, die das Bild eines zeitgemäßen Komforts abrunden.

Im Jahr 2014 wurden für den Einsatz auf der für Personenverkehr wieder in Betrieb genommenen Strecke (Ulm-) Senden-Weißenhorn fünf Dieseltriebwagen der Baureihe VT 650.3 für die Belange von Menschen mit Behinderungen angepasst: Dies beinhaltet die Nachrüstung von mobilen Klapprampen, Anforderungstaster an den Außentüren, vielfache Änderungen für sehbehinderte Menschen im Innern und an den Außentüren, zum Beispiel Tastlippen und taktile Taster. Zusätzlich wurden fünf weitere VT 650.3 mit mobilen Klapprampen ausgerüstet, so dass nun alle vorhandenen Dieseltriebwagen VT 650.3 mit Hubliften oder mobilen Klapprampen ausgestattet sind.

2.5 Region Hessen

Die aufgezeigten Maßnahmen des 2. Programms wurden im Mittelhessennetz durch den Ersatz von Elektro-Triebwagen (ET) der BR ET 425/ET 426 durch die BR ET 442 umgesetzt. Dadurch wird die Barrierefreiheit verbessert, indem folgende Merkmale gegeben sind:

- Akustisches Türfindesignal für sehbehinderte Fahrgäste.
- Niveaugleiche Schiebetritte.
- Mittelwagen mit Mehrzweckraum und Universaltoilette gemäß TSI-PRM Stand 2008 sowie zwei Rollstuhlstellplätzen.
- Barrierefreier Einstieg in den Mittelwagen mit Mehrzweckraum; für die Überbrückung des Höhenunterschieds zum Bahnsteig bei nicht niveaugleicher Einstiegssituation befindet sich dort eine mechanische Klapprampe.
- Tief angeordnete und besonders gekennzeichnete Anforderungstaster innen und außen an den Türen des Mittelwagens mit Mehrzweckraum.
- Helle Schrift auf dunklem Grund bei Piktogrammen und Hinweisschildern.
- Taktile Ausstattung sämtlicher Bedientaster.

In den Teilnetzen Main-Weserbahn und Kinzigtalbahn sowie zur Hauptverkehrszeit auch auf der Niddertalbahn wurde begonnen, die bisher eingesetzten Doppelstockwagen durch modernisierte und neu gebaute Doppelstockwagen zu ersetzen.

Die Niddertalbahn wird neben lokbespannten Doppelstockwagen überwiegend mit Verbrennungstriebwagen (VT) der BR 642 bedient. Diese Fahrzeuge wurden für den Einsatz auf der Niddertalbahn umfassend modernisiert und verfügen über einen großen Mehrzweckbereich mit Rollstuhlstellplätzen, von dem auch die Universaltoilette zu erreichen ist. Im Einstiegsbereich zum Mehrzweckraum befindet sich eine manuell zusammenklappbare Rampe, mit der im Bedarfsfall die Lücke zwischen Zug und Bahnsteigkante geschlossen werden kann. Für die Überbrückung der Lücke zwischen Zug und Bahnsteigkante verfügen die Fahrzeuge zudem über Schiebetritte. Die Fahrzeuge sind weiterhin mit einem optisch-akustischen Fahrgastinformationssystem und Kameras ausgerüstet.

Auf der Dreieichbahn sind weiterhin die Fahrzeuge der BR VT 628, welche nicht barrierefrei zu erreichen sind, sowie die Fahrzeuge der BR VT 646 im Einsatz. Diese Fahrzeuge besitzen eine Einstiegshöhe von 55 cm, verfügen über eine Überfahrbrücke, eine Universaltoilette, einen Rollstuhlstellplatz sowie ein optisch-akustisches Fahrgastinformationssystem.

Der Einsatz von Doppelstockzügen und einstöckigen Reisezügen auf den Strecken der Main-Neckarbahn und Riedbahn sowie einstöckigen Reisezügen auf der Main-Spessart-Bahn erfolgt weiterhin. In den Doppelstockzügen befinden sich im Steuerwagen ein großer Mehrzweckbereich und eine Universaltoilette. Die einstöckigen Reisezugwagen sind nicht barrierefrei zu erreichen.

S-Bahn Rhein-Main

Die Maßnahmen des 2. Programms bei der S-Bahn Rhein-Main wurden umgesetzt.

Der Einsatz neuer Fahrzeuge (BR ET 423) mit fahrzeuggebundener Einstiegshilfe wurde auf die Linien S1, S2, S3, S4, S5 und S6 ausgeweitet. Seit Oktober 2013 werden diese Fahrzeuge sukzessive modernisiert und mit TSI PRM-gerechten Mehrzweckräumen ausgerüstet.

2.6 Region Südost

Kundeninformation & Service

- In der Region Südost wurde Ende 2013 die Umstellung auf eine neuere Fahrkartenautomaten-Generation abgeschlossen. Die neuen DB-Automaten sind mit einem Touchscreen-Bildschirm und einer niedrigeren Bedienhöhe wesentlich besser für mobilitätseingeschränkte Personen, insbesondere für Rollstuhlfahrer, geeignet. Neben dem Verkauf des gesamten Angebots von Fahrkarten der DB und der jeweiligen Verbünde erhalten die Kunden Auskünfte zu ihrer Reiseverbindung mit Ist-Zeitangaben.
- Bei der S-Bahn Mitteldeutschland, der S-Bahn Dresden und der RE-Linie 50 Saxonia wird zusätzlich zum bestehenden Anmeldeservice bei der Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) ein kurzfristiger Anmeldeservice für mobilitätseingeschränkte Reisende angeboten. Bis 30 Minuten vor Abfahrt erfolgt über eine regionale Rufnummer die Vormeldung der Reisenden zum Kundenbetreuer im Zug (KiN). Somit werden Hil-

feststellungen, u.a. das Ausfahren der Überfahrbrücken sowie persönliche Hilfestellung an allen stufenfrei erreichbaren Bahnhöfen, zeitgerecht angeboten.

In Zusammenarbeit mit dem Land Sachsen-Anhalt wurde die Quote für Kundenbetreuer weiter stabilisiert. Im Vertrag E-Netz Nord wird seit Ende 2013 eine Quote von 100% realisiert. In den weiteren Verkehrsverträgen Sachsen-Anhalts, welche teilweise lediglich eine Prüfquote von 20% beinhalten, stehen Kundenbetreuer in ca. 65% aller Züge mobilitätseingeschränkten Reisenden für Hilfestellungen zur Verfügung.

Fahrzeuge

- Bei den neuen Fahrzeugen ET 442 auf der RE-Linie 50 Saxonia wurden in enger Abstimmung mit den Behindertenverbänden Verbesserungen für Rollstuhlfahrer realisiert. So ist die Zustiegstür am Mehrzweckabteil mit Universaltoilette in der Außenansicht deutlich durch ein Rollstuhlpiktogramm gekennzeichnet. Der Zugang zu diesem Mehrzweckabteil wurde durch den Ausbau von Klappsitzen verbessert. Darüber hinaus macht eine Fußbodenmarkierung die Rollstuhlstellfläche deutlich.
- Im Verkehrsbetrieb Elbe-Saale sind alle Fahrzeuge mit einer Überfahrbrücke ausgestattet. In der elektronischen Fahrplanauskunft sind diese Züge mit dem Attribut „Fahrzeuggebundene Einstiegshilfe“ markiert. Mit Unterstützung des Zugbegleiters oder bei unbesetzten Zügen mit Unterstützung des Triebfahrzeugführers im Zug ist somit ein Zustieg an stufenfrei erreichbaren Bahnhöfen mit einer Bahnsteigkante zwischen 38 cm und 76 cm Höhe möglich.
- Zudem sind an allen Neu- und Redesign-Fahrzeugen jeweils an den Türen zum Mehrzweckabteil Tasten zur Anforderung des Fahrpersonals angebracht.
- Auf allen Strecken der S-Bahn Mitteldeutschland kommen die neuen Fahrzeuge der BR ET 442 zum Einsatz. Breite Türen, ein erhöhter Niederfluranteil und niveaueausgleichende Schiebetritte bieten hohen Komfort. Die kontrastreiche Farbgestaltung des Außen- und Innenbereichs sowie taktile, beleuchtete Türöffner mit akustischem Signal unterstützen die Orientierung sehbeeinträchtigter Fahrgäste. Aktuelle Reiseinformationen ertönen über Lautsprecherdurchsagen und erscheinen zusätzlich auf blendfreien 15-Zoll-Displays in allen Zugabteilen.



- Alle 51 S-Bahn-Fahrzeuge der BR ET 442 sind am Zustieg zum großen Mehrzweckabteil mit einer mobilen Überfahrrampe ausgestattet.

3 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Regio Bus

Busverkehre werden im öffentlichen Straßenraum erbracht. Daraus ergibt sich, dass die Gesellschaften von DB Regio Bus Maßnahmen zur Barrierefreiheit nicht eigenständig umsetzen können. Die Haltestellen im Busverkehr liegen im Verantwortungsbereich der Kommunen, welche durch ihre eigene Strategie und Investitionspolitik den Rahmen vorgeben, in dem DB Regio Bus Maßnahmen sinnvoll umsetzen kann.

Die Gesellschaften von DB Regio Bus haben in den vergangenen fünf Jahren eng mit den Aufgabenträgern zusammen gearbeitet, um lokal die richtigen Maßnahmen zur Verbesserung der Barrierefreiheit zu entwickeln und umzusetzen. Da dies in beinahe jedem Landkreis in unterschiedlichen Ausprägungen vollzogen wurde, abhängig von den verkehrlichen Bedürfnissen, den finanziellen Möglichkeiten sowie der jeweiligen Bevölkerungs- und Siedlungsstruktur, ist eine Auflistung der einzelnen Maßnahmen an dieser Stelle nicht sinnvoll.

DB Regio Bus ist es jedoch mit einer konsequenten Investitionspolitik gelungen, seit 2010 fast ausschließlich Fahrzeuge mit niederflurigem Einstieg zu beschaffen. Viele Fahrzeuge sind darüber hinaus mit Kneeling ausgestattet. Das Fahrzeug senkt sich bei Bedarf auf der Einstiegsseite ab, um mobilitätseingeschränkten Fahrgästen den Einstieg zu erleichtern. Der Anteil von Fahrzeugen mit niederflurigem Einstieg liegt in der Flotte von DB Regio Bus mittlerweile bei 75%. In den Fahrzeugen besteht außerdem ein Trend zu größeren Sondernutzungsflächen.

Nahezu alle Linienbusse sind inzwischen mit elektronischer Haltestellenansage und -anzeige ausgerüstet. Wo dies nicht der Fall ist, werden die Haltestellen vom Fahrer angesagt.

In den regelmäßig durchgeführten Schulungen des Fahrpersonals wird im Themenkomplex „Kundenorientierung“ auch der Umgang mit mobilitätseingeschränkten Fahrgästen thematisiert. Hierfür werden speziell von DB Training zu diesem Thema entwickelte Schulungsunterlagen verwendet. In einem auf den Web-Seiten veröffentlichten Videoclip zur EU-Verordnung „Fahrgastrechte Bus“ werden die Belange mobilitätseingeschränkter Fahrgäste ebenfalls thematisiert.

Im Jahr 2015 wurde in der Region Nordrhein-Westfalen gemeinsam mit Kommunen und weiteren Partnern das Konzept von Rollator-Tagen erprobt. Bei vier Veranstaltungen wurden Fahrgästen theoretisch und praktisch (auf einem speziellen Parcours und im Bus) vermittelt, wie die Mitfahrt im Bus mit Rollator sicher und bequem durchgeführt werden kann. Diese Rollator-Tage waren aus Sicht DB Regio Bus erfolgreich und sollen fortgeführt werden.

Anteil an Linienbussen¹ mit niederflurigem Einstieg² im Fuhrpark der Busgesellschaften

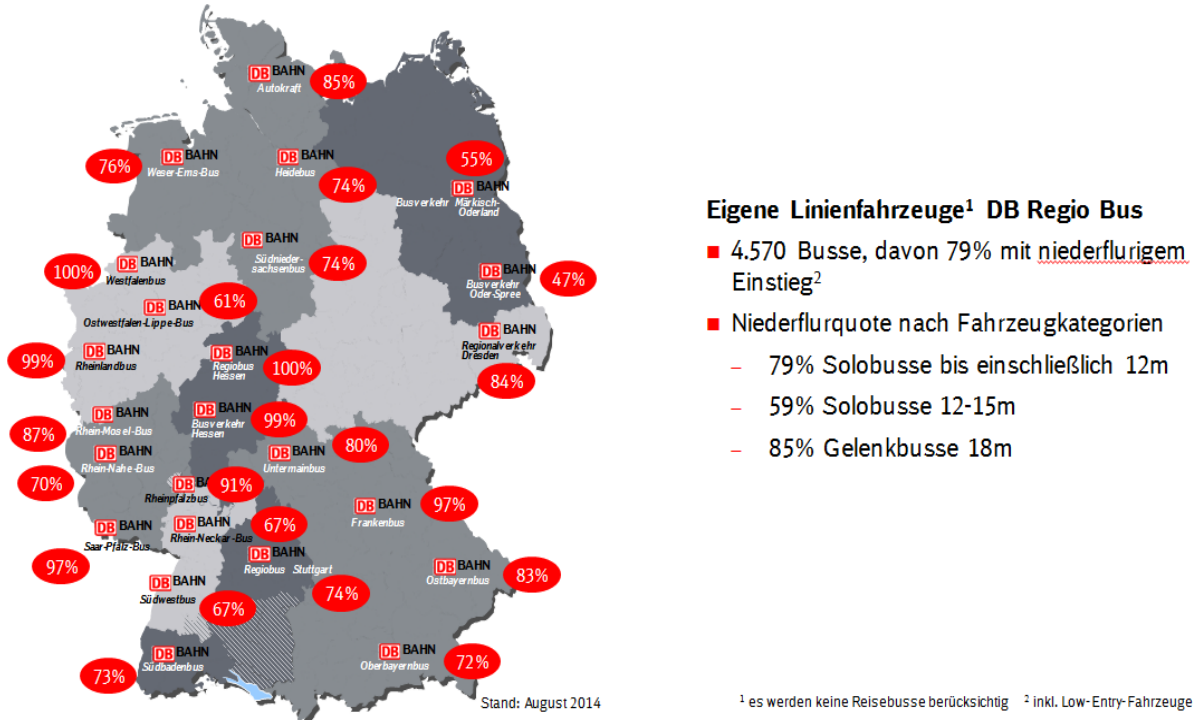


Abb. 1: Anteil an Linienbussen mit niederflurigem Einstieg im Fuhrpark der Busgesellschaften

4 Die Regio-Netze der Deutschen Bahn – DB RegioNetz Verkehrs GmbH/ DB RegioNetz Infrastruktur GmbH

Bundesweit gibt es mit der Erzgebirgsbahn (EGB), der Kurhessenbahn (KHB), der Oberweißbacher Berg- und Schwarzatalbahn (OBS), der Südostbayernbahn (SOB) sowie der Westfrankenbahn (WFB) fünf sogenannte Regio-Netze, in denen vor Ort Infrastruktur und Verkehr eng miteinander verzahnt sind und die unter dem Dach der Deutschen Bahn AG wie mittelständische Unternehmen agieren. Zudem gehören die Gäubodenbahn in Bayern als Verkehrsbetrieb sowie der Vertriebservice Ostbayern als Vertriebsseinheit zur DB RegioNetz Verkehrs GmbH.

Die Regio-Netze erbringen jährlich eine Verkehrsleistung von ca. 15 Mio. Zugkilometern (Zugkm) auf weitgehend nichtelektrifizierten Strecken außerhalb der Ballungsräume. Das durch die Regio-Netze betriebene und instandgehaltene Streckennetz ist ca. 1.300 km lang, zudem sind die Regio-Netze für 266 Verkehrsstationen verantwortlich. Rund 18,5 Mio. Fahrgäste sind jährlich in den Regio-Netzen unterwegs. Durch das Modell der Regio-Netze konnte in den betreffenden Regionen des Schienenpersonennahverkehr auf ehemals von Stilllegung bedrohten Strecken langfristig erhalten und zum Teil ausgebaut werden. Damit einher geht auch der schrittweise Um- und Ausbau von Bahnhöfen und Haltepunkten sowie der eingesetzten Fahrzeuge für ein barrierefreies bzw. stufenfreies Reisen.

Mobilitätseingeschränkte Reisende müssen nicht auf historisches Bergbahnerlebnis verzichten.

Die 10 Bahnhöfe bzw. Haltepunkte der Oberweißbacher Berg- und Schwarzatalbahn (OBS) in Thüringen sind seit einigen Jahren alle stufenfrei und ermöglichen mobilitätseingeschränkten Reisenden dadurch sowohl die Nutzung der 25 km langen Schwarzatalbahn und vor allem auch der in ihrer Art weltweit einmaligen Bergbahn Obstfelderschmiede – Lichtenhain – Cursdorf, die durch eine Steigung von 25 % aus dem Schwarzatal bis auf die Höhen des Thüringer Waldes geprägt wird. Seit 2015 ist auch der Bahnhof Rottenbach, an dem die Züge der Schwarzatalbahn beginnen bzw. enden, der nicht zur OBS gehört, stufenfrei. Sowohl der zur Straßenseite gelegene Haus- als auch der Mittelbahnsteig sind stufenfrei erreichbar. Fünf der zur OBS gehörenden Bahnhöfe und Haltepunkte sind zudem mit Blindenleitstreifen ausgerüstet und an fünf Bahnhöfen der Bergbahn und der sich anschließenden sog. Flachstrecke erfolgt der Einstieg in die Fahrzeuge niveaugleich.

Der Streckenabschnitt der historischen Standseilbahn Obstfelderschmiede – Lichtenhain aus dem Jahr 1923 kann stündlich von Rollstuhlfahrern genutzt werden. Die Abfahrtszeiten des für Rollstuhlfahrer zugänglichen Personenwagens sind in den Fahrplänen gesondert gekennzeichnet. Gleiches gilt für die sog. Flachstrecke zwischen Lichtenhain und Cursdorf. Die dort verkehrenden historischen Elektrotriebwagen haben niveaugleiche Einstiege. Der Zugang zu den Bahnhöfen und Haltepunkten ist entweder durch Rampen, Aufzüge oder gesonderte Ein- und Ausstiegshalte sichergestellt. Damit können auch mobilitätseingeschränkte Reisende das Erlebnis einer Fahrt mit der historischen Bergbahn genießen.

Auf der von der OBS betriebenen Schwarzatalbahn zwischen Rottenbach und Katzhütte, sind moderne Dieseltriebwagen der BR 641 im Einsatz, die Einstiegshilfen an Bord haben. Lediglich der Einstieg in den meist für Sonderfahrten oder in seltenen Fällen als Fahrzeugreserve auf der Schwarzatalbahn zum Einsatz kommenden historischen Triebwagen der BR 772 (im Volksmund als „Ferkeltaxe“ bekannt) ist für Rollstuhlfahrer nicht möglich, da Treppen zu überwinden und die Türen zudem zu schmal sind. Eine Umrüstung dieses historischen Fahrzeuges ist nicht möglich.

Erzgebirgsbahn (EGB) hat weitere Stationen barrierefrei gestaltet.

In den vergangenen 7 Jahren hat die EGB fünf Bahnhöfe bzw. Haltepunkte zu stufenfreien Stationen umgebaut, so dass nunmehr bereits 72 der insgesamt 76 durch die EGB betriebenen Stationen stufenfrei sind. Mit Blindenleitstreifen ausgerüstet sind 62 Bahnhöfe. Die im Netz der EGB eingesetzten modernen Dieseltriebwagen der BR 642 verfügen über sogenannte Schiebetritte, so dass bei einer Regelhöhe der Bahnsteige von 55 cm die noch vorhandene Spaltbreite überbrückt wird und damit bequem ein- und ausgestiegen werden kann.

Fahrgäste im Rollstuhl melden ihre Reisewünsche vor der Reise an, sodass in diesen Fällen die Fahrzeuge eine spezielle Ein- und Ausstiegshilfe in Form einer ausklappbaren Rampe mitführen.

Die EGB richtet hohes Augenmerk auf ein möglichst barrierefreies Reisen in der Region und ist daher ständiges Mitglied der in Chemnitz ansässigen Arbeitsgruppe „Mobilität für

alle“. Als besonders vorbildlich für die Zusammenarbeit in der Region für barrierefreies Reisen kann die Ausgestaltung des Haltepunktes Thermalbad Wiesenbad gelten. Dieser Haltepunkt befindet sich unmittelbar gegenüber einer Kurklinik für Behandlungen des Bewegungsapparates. Der Haltepunkt wurde durch die EGB komplett barrierefrei umgebaut. Parallel dazu wurde durch die Gemeindeverwaltung ein Projekt für eine barrierefreie Verknüpfungsstelle zwischen dem Schienenpersonennahverkehr (SPNV) und dem übrigen öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) realisiert. Dadurch werden die Station der EGB, Bushaltestellen, Parkplätze, die Kurklinik sowie der Kurpark barrierefrei miteinander verbunden und somit bequem für jedermann erreichbar.

Auch die übrigen Regio-Netze unterstützen mobilitätseingeschränkte Fahrgäste durch verschiedene Maßnahmen.

Im Netz der Kurhessenbahn (KHB) verfügen 12 der insgesamt 18 eingesetzten Dieseltriebwagen verschiedener BR über eine fahrzeuggebundene Einstiegshilfe. Insgesamt 53 der insgesamt 55 Bahnhöfe bzw. Haltepunkte sind stufenfrei, 44 Bahnhöfe und Haltepunkte sind mit Blindenleitstreifen ausgerüstet. In den vergangenen drei Jahren erfolgte u.a. der barrierefreie Ausbau zwischen SPNV und ÖPNV in Frankenberg (Eder) und Bad Laasphe. Im September 2015 wurde die Strecke Korbach Süd - Frankenberg (Eder) endgültig reaktiviert, der Abschnitt Vöhl - Herzhausen - Frankenberg (Eder) bereits 2005. Alle Verkehrsstationen an der reaktivierten Strecke sind stufenfrei zugänglich, zudem wurden die dort momentan noch eingesetzten Fahrzeuge der BR VT 628 mit mobilen Rampen nachgerüstet, sodass mit Unterstützung des Zugpersonals der Ein- und Ausstieg auch für Rollstuhlfahrer möglich ist.

Die Doppelstockwagen der Südostbayernbahn ermöglichen barrierefreies Reisen. Die modernen Steuerwagen verfügen sowohl über eine fahrzeuggebundene Einstiegshilfe als auch über eine Universaltoilette. Die zudem durch die SOB eingesetzten Dieseltriebwagen der BR 628 verfügen momentan nicht über eine fahrzeuggebundene Einstiegshilfe. Ziel ist es, hier mittelfristig entweder eine Modernisierung der VT 628 vorzunehmen oder alternativ neuere Fahrzeuge einzusetzen. Ein konkreter Zeitpunkt dafür kann momentan jedoch noch nicht genannt werden.

Von den 79 Bahnhöfen bzw. Haltepunkten der SOB ist bei 73 Stufenfreiheit gegeben, 22 Bahnhöfe verfügen über Blindenleitstreifen, an acht Bahnhöfen ist zudem eine stationäre Einstiegshilfe vorhanden.

Das Regio-Netz Westfrankenbahn (WFB) wurde zum 1. Januar 2006 gegründet und hat seitdem Maßnahmen zur barrierefreien Nutzung der Westfrankenbahn ergriffen. Im Zuge der schrittweisen Sanierung des Streckennetzes sowie der 50 Bahnhöfe und 12 Haltepunkte sind 45 Stationen mittlerweile stufenfrei, 12 Bahnhöfe und Haltepunkte sind mit Blindenleitstreifen ausgerüstet.

In allen Zügen der DB RegioNetz Verkehrs GmbH erfolgen Fahrgastansagen inklusive Nennung der kommenden Station und der jeweiligen Ausstiegsseite. Die neuen Triebwagen der BR VT 641 (bei der OBS), VT 642 (bei der EGB und der WFB) sowie die VT 646 (bei der KHB) verfügen zudem jeweils über Universaltoiletten. Das Beispiel der Regio-Netze zeigt, dass die DB AG bestrebt ist, auch in strukturschwachen, eher ländlich geprägten Gebieten und damit außerhalb von Ballungsräumen, ein barrierefreies Reisen zu

ermöglichen. Zahlreiche Bahnhöfe und Züge ermöglichen dies bereits heute, weitere werden perspektivisch folgen.

5 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Station&Service

5.1 Serviceleistungen

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

Im Jahr 2010 wurden rund 450.000 Hilfeleistungen erbracht und diese Zahl stieg stetig von Jahr zu Jahr. Diese Entwicklung wurde vorrangig durch den medizinischen und technischen Fortschritt in den letzten Jahrzehnten und durch die erheblichen Anstrengungen der DB AG bei der Schaffung stufenfrei zugänglicher Bahnsteige und Fahrzeuge erreicht.

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

So konnten im Jahr 2014 bereits rd. 550.000 Hilfen geleistet werden – rd. ein Viertel mehr als noch vor fünf Jahren.

5.2 Information

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

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

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

5.2.1 Dynamischer Schriftanzeiger (DSA)

Die DB Station&Service AG misst der Verbesserung der Reisendeninformation bei Unregelmäßigkeiten eine besondere Bedeutung bei. Insbesondere für mobilitätseingeschränkte Menschen, die in hohem Maße auf Planungssicherheit sowie zuverlässige und

über mindestens zwei Sinne erfassbare Informationen angewiesen sind, hat die DB Station&Service AG das Konzept für eine dynamische Reisendeninformation entwickelt: Mit dem Dynamischen Schriftanzeiger mit Akustikmodul (DSA) insbesondere für kleine betrieblich einfache Stationen wird eine Lösung realisiert, die auch das Informationsbedürfnis mobilitätseingeschränkter Menschen bedarfsgerecht deckt. Der DSA informiert auf Basis der von den Eisenbahnverkehrsunternehmen gelieferten Daten über Abweichungen vom Regelverkehr.

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



Abb. 2: Dynamische Schriftanzeiger (DSA)

Durch die Fokussierung auf Abweichungsinformationen wie z. B. Verspätungen und Gleiswechsel werden Reisende nicht mit Informationen überfrachtet. Das erhöht die Aufmerksamkeit und Verständlichkeit und stellt eine große Erleichterung für mobilitätseingeschränkte Reisende dar. Der DSA wird im Hauptaufenthaltsbereich der wartenden Reisenden angebracht.

Die akustische Reisendeninformation erfolgt beim DSA über einen Lautsprecher. Durch regelmäßige Wiederholung der Reisendeninformation wird wiederkehrend über die aktuelle Betriebslage informiert.

Bereits über 6.100 DSA mit Akustikmodul sind an über 4.000 Stationen in Betrieb. Mit allen elektronischen Anzeigen (inklusive Zuganzeiger und Info-Tafeln) oder Lautsprecheransagen erreicht die DB schon heute mehr als 90 % ihrer täglich über 16 Mio. Ein-, Aus- und Umsteiger. 2015 wurden weitere rd. 300 Stationen mit DSA ausgerüstet, damit kommt das Ausstattungsprogramm DSA Ende 2015 zum Abschluss.

5.2.2 Internetauftritt

www.bahnhof.de

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

Unter „Bahnhofsinformationen“ und „Barrierefreiheit&Mobilitätsservice“ sind speziell für Reisende mit Handicap alle relevanten Services und Ausstattungen übersichtlich und mit Ortsbeschreibung zusammengestellt (z.B. Aufzüge, DB Information und Personal, Hublifte, Kofferkulis, barrierefreie WC-Anlagen und Telefone, Automattüren).

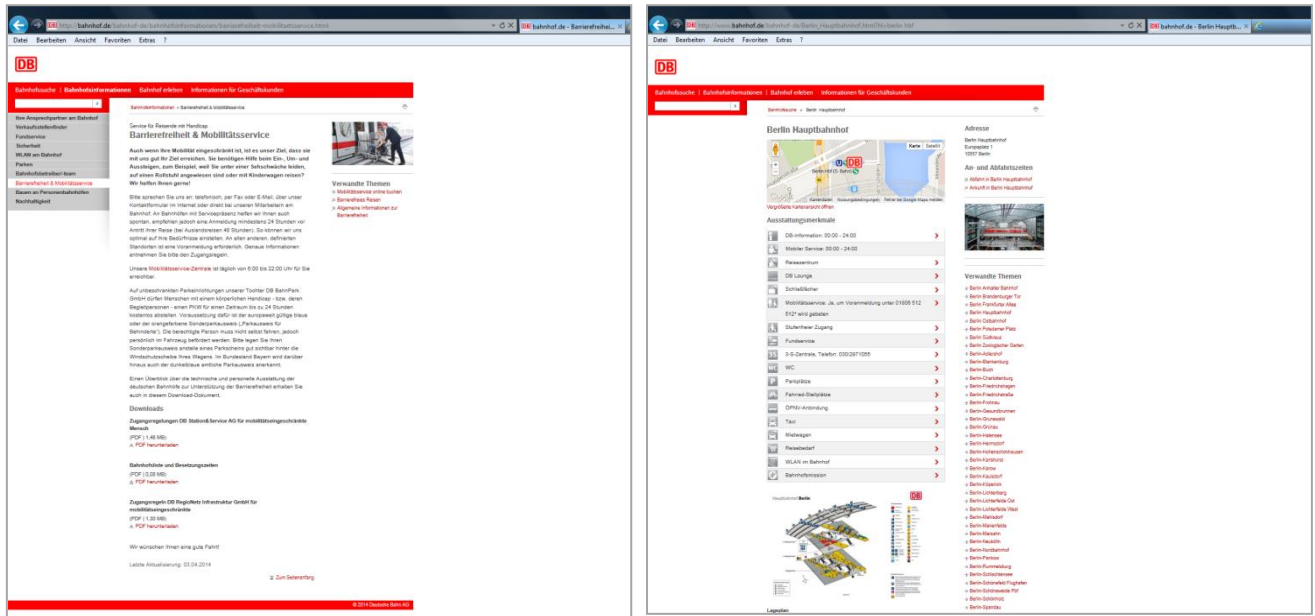


Abb. 3: Screenshots der Bahnhofsinformation auf der Homepage www.bahnhof.de

Für die kleineren Stationen sind unter „Bahnhofssuche Deutschland“ für alle 5.400 Stationen die wichtigsten Angaben zur Ausstattung steckbriefartig dargestellt. Neben der vollständigen Adresse des Bahnhofs wird die Ausstattung mit Automaten, Schließfächern, Toiletten, Notrufsäulen, Parkmöglichkeiten und ÖPNV-Anschlüssen sowie das Serviceangebot vom personenbedienten Fahrkartenverkauf über die DB Information bis zum Verkauf von Reisebedarf aufgezeigt.

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

www.deutschebahn.com (www.db.de)

Die Internetseiten unter www.deutschebahn.com/barrierefreiheit offerieren ausführliche Hintergrundinformationen zum Thema Barrierefreiheit. Hier werden Definition, rechtliche Grundlagen, Serviceleistungen, Infrastrukturanpassungen und Statistiken erläutert.

5.3 Bauleistungen

5.3.1 Maßnahmen im Rahmen der Qualitätskennzahlen Funktionalität Bahnsteige (Qkz FB) zur LuFV

Seit 2009 ist zwischen den Infrastrukturunternehmen der DB AG und dem Bund die Finanzierung der Erhaltung des Bestandsnetzes in der Leistungs- und Finanzierungsvereinbarung (LuFV) vertraglich vereinbart. Die DB Station&Service AG weist hierbei im jährlichen Infrastrukturzustands- und -entwicklungsbericht (IZB) für ihre rd. 5.400 Stationen die konkreten Verbesserungen im Bestand für folgende drei Qualitätskennzahlen (Qkz) zur Funktionalität der Bahnsteige nach:

- Qkz „Stufenfreiheit“
- Qkz „Bahnsteighöhe“
- Qkz „Angemessener Wetterschutz“

Stufenfreiheit und Bahnsteighöhe, aber auch Wetterschutz mit Sitzgelegenheiten sind Teilaspekte der Barrierefreiheit nach der europäischen TSI PRM (Technische Spezifikation für Interoperabilität im transeuropäischen Eisenbahnnetz bezüglich „eingeschränkt mobile Personen“) seit 2008. Die stufenfreie Erschließung mittels Aufzügen und Rampen und eine Bahnsteigerhöhung auf in der Regel 76 cm oder 55 cm/96 cm Höhe bilden dabei wichtige Grundlagen der barrierefreien Infrastruktur. Barrierefreie Ausstattung z.B. mit visuellen sowie akustischen Kundeninformationsanlagen, Wetterschutz, taktile Wegeleitung für blinde und sehbehinderte Menschen u.v.m. ergänzen das Angebot

Qualitätskennzahl „Stufenfreiheit“

Stufenfreiheit der Stationen bedeutet: die Bahnsteige sind vom öffentlichen Straßenraum aus stufenfrei erreichbar. Dazu dienen Gehwege, höhengleiche Gleisübergänge (Bahnübergänge, Reisendenübergänge) oder lange Rampen/Aufzüge zusätzlich zu Treppen.

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

- Die diversen Bahnsteighöhen (auch niedrige Bahnsteige im Baubestand), weil diese in einer weiteren Qkz „Bahnsteighöhe“ abgebildet werden.
- Die diversen Stufensituationen beim Fahrzeugeinstieg, denn die unterschiedlichen Einstiegssituationen sind bei der großen Vielzahl verschiedener Fahrzeuge nicht pauschal bewertbar. Sie unterscheiden sich in Stufenzahl, -art und -anordnung, bei Einstiegshilfen und -services.

Die Stufenfreiheit der rd. 5.400 Stationen von DB Station&Service hat sich durch die Bautätigkeit in den Berichtsjahren seit 2008 um jährlich rd. 1 % verbessert. Mit Stand 30.11.2014 waren mehr als 4.000 Stationen (rd. 75 % aller Stationen) stufenfrei erschlossen. Von den Stationen mit mehr als 1.000 Reisenden/Tag konnten durchschnittlich rd. 2 % pro Jahr stufenfrei ausgebaut werden. Mit Stand 30.11.2014 waren rd. 1.350 Stationen (rd. 72 % der Gruppe von Stationen mit über 1.000 Reisenden/Tag) stufenfrei erschlossen.

Zur stufenfreien Erreichbarkeit der Bahnsteige wurden von 2009 bis 2014 bundesweit rd. 350 neue Aufzüge und zahlreiche neue lange Rampenbauwerke über 50 m Länge zusätzlich zu den Treppenanlagen gebaut.

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

Qualitätskennzahl „Bahnsteighöhe“

Die Bahnsteigerhöhung auf eine zeitgemäße Höhe von 76 cm oder 55 cm Bahnsteighöhe hat sich infolge der Bautätigkeit in den letzten Berichtsjahren um im mittel rd. 2 % jährlich verbessert auf rd. 50% der Gesamtlänge aller Bahnsteige (rd. 1.700 km). Ausnahmen gibt es bei besonderen Stadtbahnnetzen auf 96 cm oder sehr selten in Netzen mit Straßenbahnnutzung auf 38 cm.

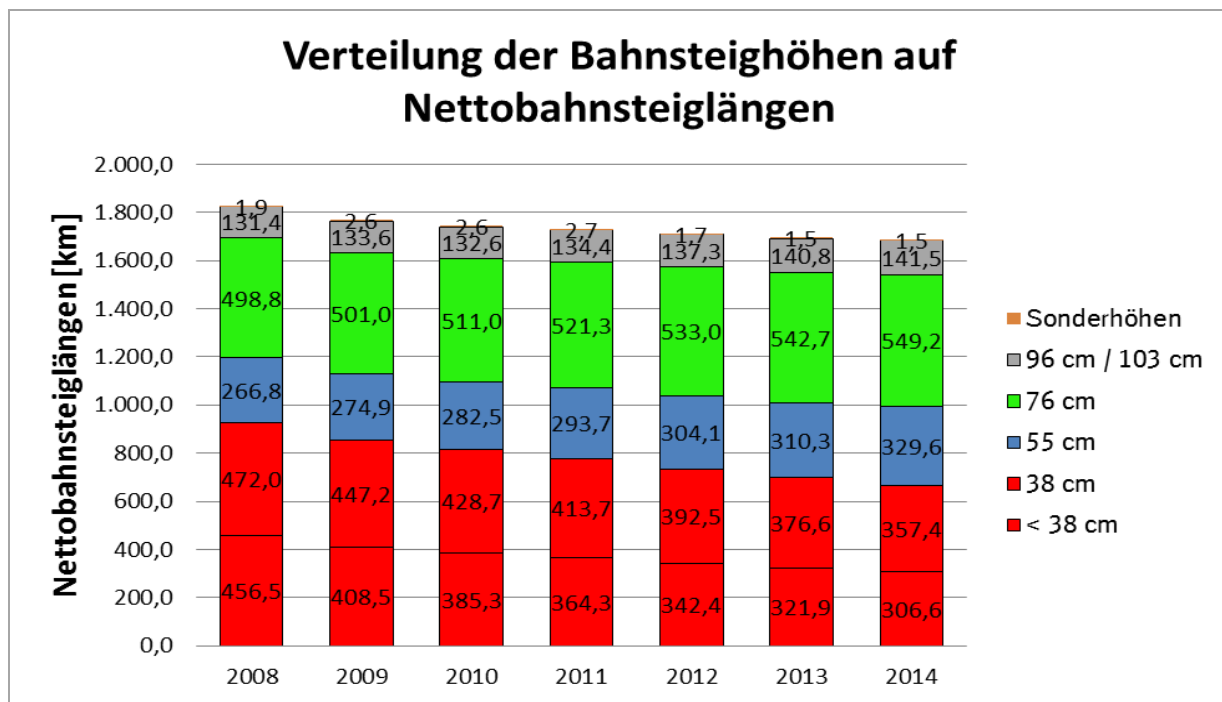


Abb. 4: Verteilung der Bahnsteighöhen nach Bahnsteiglänge, Quelle: IZB, Datenstand 30.11.2014

Qualitätskennzahl „Wetterschutz“

Ein besonderes Augenmerk gilt dem Wetterschutz der Reisenden auf dem Bahnsteig. Als Wetterschutz dienen hauptsächlich Bahnsteigdächer und Wetterschutzhäuser.

Die Soll-Ausstattung der Bahnsteige mit Bahnsteigdächern und/oder Wetterschutzhäusern richtet sich nach der LuFV Anlage 13.2.2 (s.a. folgende Abbildung):

Reisenden- frequenz der Station [R/d]	Stationen je Reisendengruppe Eingruppierung Stand 2008 [Stk]	Soll- Bahnsteig- dachlänge in % der Bahnsteiglänge	Soll Wetter- schutzhäuser (WSH) [Stk]
> 50.000	36	60%	
10.001 - 50.000	227	40%	
3.001 - 10.000	549	20%	1 WSH/100 m nicht überdachter Bahnsteiglänge
1.001 - 3.000	907	0%	1 WSH/100 m Bahnsteiglänge
301- 1.000	1.361	0%	1 WSH/Bahnsteig
100 - 300	1.181	0%	1 WSH/Bahnsteig
< 100	1.119	0%	LuFV kein Soll

Abb. 5: Bemessung des Wetterschutzes auf Bahnsteigen, Quelle: IZB 2014/Anl. 13.2.2 zur LuFV

Eine Station hat immer dann angemessenen Wetterschutz, wenn alle Bahnsteige angemessenen Wetterschutz entsprechend der oben aufgeführten Tabelle haben. Ist so viel Wetterschutz oder mehr als in der Tabelle vorhanden, dann gilt der Wetterschutz als angemessen. Anderenfalls ist zu wenig Wetterschutz vorhanden.

Insgesamt hat sich der angemessene Wetterschutz der Stationen wie folgt entwickelt:

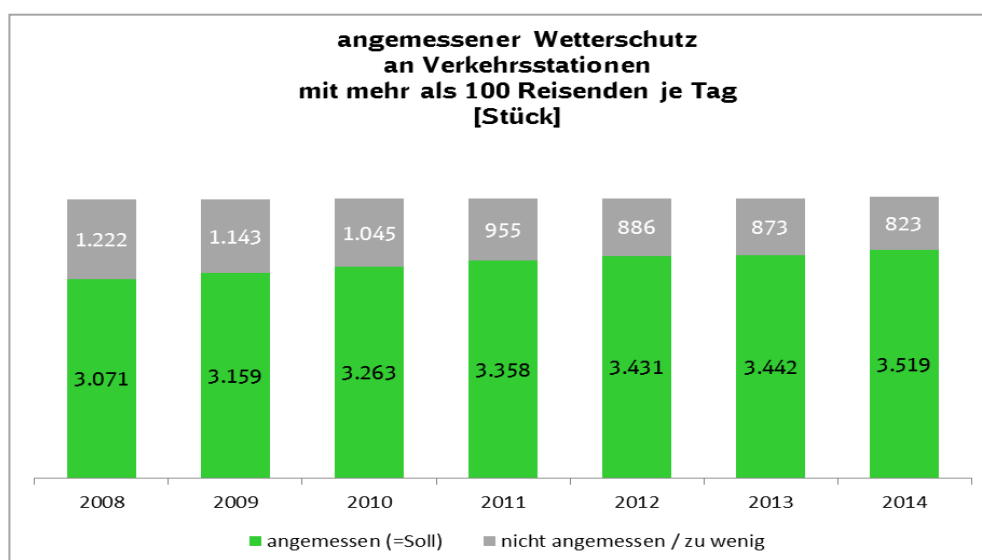


Abb. 6: Entwicklung der Stationen mit angemessenem Wetterschutz, Quelle: IZB 2014

5.3.2 Modernisierungs- und Sanierungsoffensive für viele Stationen

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

Mit Unterstützung der Länder treibt die DB eine Modernisierungsoffensive der Stationen voran. Dazu wurden langfristige Rahmen- und Finanzierungsvereinbarungen der Bundesländer abgeschlossen. Die größten davon sind:

- Nordrhein-Westfalen: Modernisierungsoffensive II über die Modernisierung von 108 Stationen
- Hessen: Rahmenvereinbarung über die Modernisierung von rund 60 Bahnstationen in Hessen
- Baden-Württemberg: Bahnstationsmodernisierungsprogramm Baden-Württemberg (2009-2019) – umfasst die Modernisierung von 21 Knoten- und 31 Nahverkehrsbahnhöfen
- Niedersachsen: „Niedersachsen ist am Zug 2“ (2009-2015) – enthält die Modernisierung von 40 Bahnhöfen
- Niedersachsen: „Niedersachsen ist am Zug 3“ (2015-2025) – enthält die Modernisierung von 45 Bahnhöfen
- Bayern: Bayern Paket (2013-2018) rund 30 Stationen

Seit 2010 hat die DB Station&Service AG zusätzlich weitere Mittel des Bundes aus den Konjunkturprogrammen I und II (KP I und KP II), dem Infrastrukturbeschleunigungsprogramm (IBP) sowie Eigenmittel eingesetzt, um Bahnhöfe bundesweit zu modernisieren und zu sanieren, sie aufzuwerten und damit die Zufriedenheit der Kunden zu erhöhen. Den Bahnhöfen standen insgesamt von 2009 bis 2011 Bundesmittel in Höhe von 325 Millionen Euro für die Konjunkturprogramme I und II zur Verfügung. Mit den finanziellen Mitteln wurden rund 3.000 Modernisierungsmaßnahmen an 2.100 kleinen und mittleren Bahnhöfen umgesetzt. Die DB Station&Service AG steuerte dazu aus Eigenmitteln 27 Millionen Euro bei. Die Bilanz der Konjunkturprogramme und die Beschreibung der Maßnahmen sind im Internet dargestellt unter:

http://www.deutschebahn.com/de/konzern/bauen_bahn/Bauen_an_Personenbahnhöfen/Bauprogramme_an_Personenbahnhöfen/Bundesprogramme/konjunkturprogramm/

In den Jahren 2012-2013 stellte der Bund im Rahmen des Infrastrukturbeschleunigungsprogramms (IBP) noch einmal 100 Millionen Euro für den Verkehrsträger Schiene bereit. Die Bahn investierte die Mittel in rund 400 Baumaßnahmen an 245 kleinen und mittleren Stationen. Die Bilanz des IBP ist im Internet dargestellt unter:

http://www.deutschebahn.com/de/konzern/bauen_bahn/Bauen_an_Personenbahnhöfen/Bauprogramme_an_Personenbahnhöfen/Bundesprogramme/infrastrukturbeschleunigung.html

5.3.3 Ausgewählte Großprojekte:

Zum Fahrplanwechsel am 15.12.2013 gingen die fünf neuen Stationen des City Tunnels Leipzig in den Betrieb. Vier neue unterirdische und ein oberirdischer Bahnhof (Leipzig Hbf, Leipzig Markt, Wilhelm-Leuschner-Platz, Bayerischer Bahnhof und Leipzig MDR) erschließen nun die Leipziger Innenstadt als Kernstück eines neuen S-Bahn-Systems. Alle fünf Stationen sind u.a. stufenfrei über Aufzüge erreichbar, verfügen über eine standardmäßige TSI-konforme Bahnsteighöhe von 55 cm, weisen ein taktiles Leitsystem sowie eine kontrastreiche Wegeleitung auf und sind mit akustischen und visuellen Reisendeninformationsanlagen ausgestattet.



Leipzig Wilhelm-Leuschner Platz, Foto: DB AG

Ende 2013 wurde die umfassende Modernisierung des Bahnhofs Marburg (Lahn) abgeschlossen. Sowohl Empfangsgebäude als auch Verkehrsstation wurden barrierefrei ausgebaut. Das Empfangsgebäude erhielt u.a. ein taktiles Leitsystem sowie Automatiktüren in den Zugangsbereichen zum Haupteingang und zum Hausbahnsteig. Der stufenfreie Zugang zu den neuen Bahnsteigen 2 und 3 wurde durch eine Personenunterführung mit integrierten Aufzügen sichergestellt. Die moderne Bahnsteigausstattung umfasst u.a. sowohl Fahrgastinformations- und Lautsprecheranlagen als auch Wetterschutz und Beleuchtung.



Marburg Hbf, Foto: DB Station&Service AG

Im August 2013 wurde die barrierefrei ausgebaut Verkehrsstation Münster Hbf eingeweiht. Bahnsteige, Zugänge, Bahnsteigdächer, Personenunterführungen, Ausstattung sowie technische Anlagen wurden unter Beachtung der Ansprüche mobilitätseingeschränkter Fahrgäste erneuert. Ab 2015 erhält der Hauptbahnhof in zwei- bis dreijähriger Bauzeit ein neues, ebenfalls barrierefrei zugängliches, Empfangsgebäude.



Münster Hbf PU, Foto: Bedeschinski

Der im Juni 2014 offiziell eröffnete Grüne Bahnhof in Horrem verbindet Nachhaltigkeit mit Kundenkomfort. Neben dem Einsatz von nachwachsenden Rohstoffen und Umwelttechnologien wie Geothermie, Solarthermie, Photovoltaik, Regenwassermanagement, Dachbegrünung oder LED-Beleuchtung, ist der Bahnhof orientierungsfreundlich und barrierefrei ausgestattet.



Horrem Wartebereich, Foto: Gahl

Rund 82.000 Ein- und Aussteiger am Tag profitieren seit Juli 2013 vom barrierefreien Ausbau des Bahnhofs München-Pasing. Die Bahnsteige wurden erhöht. Die vier Mittelbahnsteige und die Hauptunterführung erhielten ein taktiles Blindenleitsystem, neue Bahnsteigdächer und Aufzüge. Die Personenunterführungen wurden saniert und es wurden Brandschutz-, Notfall- und Ersatzbeleuchtungskonzepte umgesetzt.

In Ingolstadt Hbf wurde im Juli 2013 der barrierefreie Ausbau des Bahnhofs abgeschlossen. Die Bahnsteige wurden erhöht und mit neuen Dächern, Aufzügen, Fahrgastinformationsanlagen und neuer Ansagetechnik ausgestattet. Des Weiteren wurde die Wegeleitung erneuert, inklusive taktile Handläufe und Blindenleitsystem. Auch das Empfangsgebäude wurde für die 11.500 Reisenden pro Tag barrierefrei erschlossen.

Der barrierefreie Ausbau des Bahnhofs Hünfeld wurde im Sommer 2014 fertiggestellt. Kurz darauffolgend erhielt der Bahnhof die Auszeichnung „Bahnhof des Jahres 2014“ der Allianz pro Schiene in der Kategorie „Bester Kleinstadtbahnhof.“

Weitere Bahnhöfe, die zwischen 2011 und 2014 hinsichtlich ihrer barrierefreien Infrastruktur und/oder Ausstattung verbessert wurden, sind in den Bundesländern u.a.:

- **Bremen:** Baden (Kreis Verden), Bremen-Mahndorf, Bremen-St. Magnus, Bremen-Vegesack, Etelsen, Langwedel, weitere Bahnhöfe der Regio S-Bahn Bremen
- **Hamburg:** Hamburg Hbf, Blankenese, Hasselbrook, Heimfeld, Stadthausbrücke, Wilhelmsburg
- **Niedersachsen:** Barnstorf, Cuxhaven, Einbeck-Salzderhelden, Meppen, Osnabrück Altstadt, Papenburg, Seesen, Himmelpforten, Banteln, Freden, Osterwald, Osterholz-Scharmbeck, Leschede, Wingst, Hechthausen
- **Schleswig-Holstein:** Büchen, Halstenbek, Heide, Lübeck-Hochschulstadtteil (neue Station), Niebüll, Krupunder, Thesdorf, Itzehoe
- **Mecklenburg-Vorpommern:** Rehna, Gadebusch, Warnemünde Werft, Schwaan
- **Brandenburg:** Prenzlau, Wildau, Wustermark, Templin
- **Berlin:** Friedenau, Nikolassee, Yorkstraße
- **Sachsen-Anhalt:** Merseburg, Roßbach, Naumburg, weitere Bahnhöfe der Unstrutbahn
- **Sachsen:** Meißen, Meißen-Altstadt, Dresden-Neustadt, Leipzig-Leutzsch, Mockrehna
- **Thüringen:** Erfurt Hbf, Apolda, Zeulenroda, Buttstädt
- **Nordrhein-Westfalen:** Düsseldorf Hbf, Gütersloh, Coesfeld, Odendorf, weitere Bahnhöfe der S6
- **Hessen:** Rödelheim, Wetzlar, Wiesbaden Hbf

- **Rheinland-Pfalz:** Ahrweiler, Bad Kreuznach, weitere Bahnhöfe der S-Bahn Rhein-Neckar
- **Saarland:** Saarbrücken-Burbach, Neunkirchen (Saar), Völklingen, Dillingen
- **Baden-Württemberg:** Schwabach, Schwäbisch-Gmünd, Emmendingen, Fornsbach, Wendlingen, Marbach (Neckar), Erdmannhausen, Kirchberg (Murr), Burgstall (Murr), Renningen, Ebersbach an der Fils, Kuchen, Salach, Mannheim Arena Maimarkt, Bad Friedrichshall-Kochendorf, Offenau, weitere Bahnhöfe der S-Bahn RheinNeckar, weitere Bahnhöfe der Stadtbahn Heilbronn Nord
- **Bayern:** München-Siemenswerke, Tutzing, Bayreuth, Traunstein, Bad Reichenhall, Walleshausen, Deggendorf, weitere Bahnhöfe der S-Bahn Nürnberg, weitere Bahnhöfe der S-Bahn München

6 Ausgewählte DB-Services

6.1 Barrierefreie Gestaltung der DB Reisezentren

Bundesweit stehen den Reisenden bei kundenfreundlichen Öffnungszeiten über 400 DB Reisezentren mit rd. 2.500 Mitarbeitern zur Verfügung. Persönliche und individuelle Beratung steht hier im Mittelpunkt, außerdem steht in den DB Reisezentren das komplette Leistungsangebot zur Verfügung:

- Fahrkarten und Reservierungen bis kurz vor Abfahrt
- Zeitkarten und DB Monatskarten im Abo
- Nationale und internationale Fahrplan- und Tarifauskünfte
- Ergänzende Mobilitäts- und Serviceleistungen rund um Ihre Bahnreise (z.B. Gepäckbeförderung, Parkplätze am Bahnhof, Flinkster Carsharing)
- Viele Angebote, die Ihre Reise sinnvoll ergänzen (z. B. Reiseschutz, Hotels).

An inzwischen 55 Standorten bietet die DB ihren Kunden einen barrierefreien Schalter mit höhenverstellbarer Kundentischplatte, Rollstuhlunterfahrbarkeit, induktiver Hörschleife, Kennzeichnung durch Piktogramme, Unterarmstützenhalter und Anbindung an ein taktils Leitsystem an. An den 40 größten und am stärksten frequentierten Reisezentren wurde ein Aufrufsystem installiert, welches ebenso barrierefrei ausgestattet ist. Die Besonderheit hier ist der Bedientopf für mobilitätseingeschränkte Reisende an der Aufrufstele, der bei Betätigung eine Sprachansage auslöst. Von der Aufrufstele aus werden mobilitätseingeschränkte Kunden zu einem barrierefreien Sitzmodul geleitet und von dort aus auf dem kürzesten Weg zum barrierefreien Schalter.

In die kontinuierliche Modernisierung der Reisezentren fließt die Berücksichtigung eines barrierefreien Zugangs zur persönlichen Beratung am Schalter ein.

6.2 Fahrkartenautomaten

Bis Ende 2012 erfolgte die Aufstellung der Fahrkartenautomaten der neuesten Generation. Diese wurden im Hinblick auf Barrierefreiheit und Nutzerfreundlichkeit weiterentwickelt und bieten allen Kunden wesentliche Vorteile.

Die Verbesserungen spiegeln sich sowohl in einer einfacheren Bedienbarkeit als auch in der Gestaltung und der Anordnung der Bedienelemente wider. Es wurde auf scharfe Ecken und Kanten verzichtet. PIN-Pad und Kartenleser sind für sitzende oder kleine Personen niedriger angeordnet. Die Verwendung von Displays mit erhöhter Leuchtintensität und reduzierten Spiegelungen und Blendungen unterstützen die Lesbarkeit.

Bezüglich der Benutzeroberfläche der Automaten wurden 2010 weitreichende Verbesserungen vorgenommen, um den Vertriebskanal noch benutzerfreundlicher zu gestalten. Mit Unterstützung des Fraunhofer Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO), dem DB Kundenbeirat sowie den Mitgliedern der Programmbegleitenden Arbeitsgruppe der DB wurde die Benutzerführung der Automaten komplett überarbeitet und an neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen ausgerichtet.

Klareres und freundlicheres Design sowie die Verwendung größerer Schaltflächen und Schriftgrößen sorgen für eine benutzerfreundlichere Bedienung. Bei der Gestaltung des neuen Designs wurde auch auf die optimale Kontraststärke der Oberfläche, besonders wichtig für Menschen mit Sehbeeinträchtigungen, wie z.B. Rot-Grün-Schwäche, geachtet. Mit dieser neuen Navigation finden Kunden einfacher und schneller zu ihrer Fahrkarte.

Des Weiteren bietet die Touch-Screen-Bedienoberfläche eine intuitive und moderne Benutzerführung. Die Dialoggestaltung erfolgt aus Sicht von Benutzungsmotiven und unterstützt Zielgruppen mit unterschiedlicher technischer und tariflicher Kenntnis.

6.3 Barrierefreie Internetseiten www.bahn.de

Mit dem Internetauftritt www.bahn.de verfolgt die DB das Ziel, allen Zielgruppen den Zugang zur Buchung von Bahnfahrkarten zu erleichtern. Durch die prominente Positionierung des Buchungseinstiegs auf der Startseite von www.bahn.de finden mobilitätseingeschränkte Kunden einen schnellen Einstieg in die Reiseauskunft.

Stetige Weiterentwicklung fördert Barrierearmut

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

In 2012 wurden Gebärdensprachvideos auf www.bahn.de veröffentlicht. Gehörlosen Menschen wird eine Reihe von wichtigen Fragen rund um die Reise mit der Bahn in verschiedenen Gebärdensprachvideos erklärt. Die DB möchte damit das Reisen mit der Bahn auch für gehörlose Menschen erleichtern. Neben allgemeinen Themen, z. B. zur BahnCard oder zu den Fahrgastrechten, werden die Services bei der Planung und Information sowie die Möglichkeiten des Fahrkartenkaufs ausführlich erläutert.

2014 wurden auf bahn.de die barrierefreien Captcha Codes eingeführt. Ebenso wurden die Seiten bahn.de/leichte-sprache, bahn.de/gehbehindert, bahn.de/blind-sehbehindert entwickelt und umgesetzt.

6.4 Veränderungen im Leistungsangebot der Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ)

Die Anzahl der über die MSZ für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste organisierten Hilfeleistungen verzeichnet seit ihrer Einrichtung 1999 jährlich steigende Zuwachsraten. Durch die Erweiterung der täglichen Erreichbarkeit im Zeitfenster 06:00 bis 22:00 Uhr wurde im Mai 2011 einem breiten Kundenwunsch entsprochen.

Seit Juni 2011 werden die Bestätigungen der Anmeldung einer Hilfeleistung direkt nach der Aufnahme in der Datenbank der Mobilitätsservice-Zentrale durch die Agenten an den Kunden versendet. Zu diesem Zeitpunkt ist der Auftrag in der Datenbank und der hieraus initiierten Bestätigung noch auf „OFFEN“ und noch nicht auf „ZUGESAGT“. In jedem Kundengespräch weisen die Mitarbeiter darauf hin, dass die angemeldete Hilfeleistung durchgeführt wird, wenn der Kunde nichts mehr von der MSZ hört. Bei einer Ablehnung der Hilfeleistung setzen sich die Mitarbeiter der MSZ umgehend mit dem Kunden in Verbindung, um eine alternative Planung abzustimmen. So kann der Kunde bei Antritt der Reise davon ausgehen, wenn er keinen Rückruf von der MSZ erhalten hat, dass die Hilfeleistung ohne Einschränkungen, seinem Wunsch entsprechend, durchgeführt wird.

Seit Dezember 2012 können über die MSZ auch Anmeldungen für DB Regio vorgenommen werden: Die Fahrzeuge im Regionalverkehr wurden in den letzten Jahren kontinuierlich mit zuggebundener Einstiegshilfe ausgestattet. So gewährleistet DB Regio Schiene seit Dezember 2012 mit der Einführung der „Fahrzeuggebundenen Einstiegshilfe durch Kundenbetreuer im Nahverkehr und Triebfahrzeugfahrer“ bei DB Regio auch an 1.550 stufenlos erreichbaren Bahnhöfen ohne stationäres Servicepersonal nach Voranmeldung Hilfe für Rollstuhlfahrer beim Ein- und Ausstieg. Die Vormeldung von Hilfeleistungen für andere mobilitätseingeschränkte Reisende (u. a. Mütter mit Kinderwagen, Senioren, seh- und hörbehinderte Menschen) ist selbstverständlich auch für weitere Verkehrsstationen möglich. Damit wird der Umfang von Hilfeleistungen beim Ein- und Ausstieg für mobilitätseingeschränkte Reisende deutlich erweitert. Die Kundenzufriedenheit ist sehr hoch, und dieser Service trifft bei der Zielgruppe auf sehr positive Resonanz, in 2014 wurden bereits mehr als 32.000 Vormeldungen aufgenommen. Durch den Einsatz weiterer Neu- und Redesign-Fahrzeuge, die den Service der „Fahrzeuggebundenen Einstiegs-/Ausstiegshilfe“ ermöglichen, wird dieses Angebot in Zukunft weiter ausgebaut werden.

Gehörlose Menschen können mit der Mobilitätsservice-Zentrale per Fax unter 01805/159 357* oder per E-Mail (deaf-msz@deutschebahn.com) kommunizieren. Möchten gehörlose und schwerhörige Kunden ausgewählte Informationen an die DB übermitteln, so können sie seit 2013 eine SMS an die MSZ senden. Auf diesem Weg kann bspw. über Störungsfälle, defekte Automaten oder über beschädigte Einrichtungen im Bahnhof oder auch im Zug informiert werden. Der Zugang erfolgt über die Telefonnummer 0160 97 43 58 06**. Eine SMS ist immer mit dem Text „#deafhelp“ plus Leerzeichen zu erstellen, damit sie weitergeleitet wird. Danach kann das jeweilige Anliegen beschrieben werden.

Im Sinne der Zielsetzung einer konstanten Optimierung der Qualität und Kundenorientierung vergrößerte sich die MSZ 2011 personell um zwei weitere Teams. Im Dezember 2013 wurde ein sog. „TOP Team“ für den gesamten Bereich „Mobilität & Reisen“ gegrün-

det, mit dem Ziel prozessorientierte Themen im Team gebündelt zu betrachten und neue kundenorientierte Prozesse zu konzipieren.

*14 Cent pro Minute aus dem deutschen Festnetz.

** gebührenpflichtig; Kosten sind je nach Handyanbieter und Vertrag unterschiedlich.