



5-Jahres-Bilanz zum 3. Programm der Deutschen Bahn AG



Wichtige Meilensteine der Deutschen Bahn AG auf dem Weg zur Barrierefreiheit

- Rückblick Maßnahmen 2015 - 2020 -

DB Vertrieb GmbH

**Kontaktstelle für Behinderten-
angelegenheiten**

Frankfurt am Main

Mai 2021

Inhaltsverzeichnis

1 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Fernverkehr	4
1.1 Zusammenfassung der Maßnahmen DB Fernverkehr im Zeitraum 2015 - 2020	4
1.2 Beschaffung und Inbetriebnahme ICE 4	4
1.3 Maßnahmen zum ICE 3 Redesign	5
1.4 Maßnahmen bei Intercity-Zügen	6
1.5 Internationale Verbindungen	8
1.6 IC Bus	8
1.7 ICE Portal	8
2 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Regio Schiene	9
2.1 S-Bahn Stuttgart	9
2.2 DB Regio Baden-Württemberg	9
2.3 DB Regio Mitte	10
2.4 DB Regio NRW	14
2.5 DB Regio Nord – VB Niedersachsen	15
2.6 DB Regio Nord – VB Schleswig-Holstein	16
2.7 DB Regio Nordost	21
2.8 DB Regio Bayern	24
2.9 Regio Süd-Ost	26
2.10 S-Bahn Hamburg	26
2.11 S-Bahn Berlin	28
3 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Regio Bus	30
4 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Station&Service	31
4.1 Weitreichende Barrierefreiheit von Bahnsteigen	31
4.1.1 Definition	31
4.1.2 Status Quo 2019	31
4.2 Nationaler Umsetzungsplan	35
4.3 Serviceleistungen	35
4.4 Information	36
4.4.1 Dynamischer Schriftanzeiger (DSA)	36
4.4.2 Internetauftritt	37
4.5 Bauleistungen - Maßnahmen im Rahmen der Qualitätskennzahl Funktionalität Bahnsteige (Qkz FB) zur LuFV	38
	2

4.5.1 Teilmerkmal „Stufenfreiheit“	38
4.5.2 Teilmerkmal „Bahnsteighöhe“	39
4.5.3 Teilmerkmal „Wetterschutz“	39
4.6 Bauleistungen - Modernisierungs- und Sanierungsoffensive für viele Stationen	41
4.6.1 Bundesprogramme	41
4.6.2 Länderprogramme	42
4.6.3 Fortschreibung Bahnsteighöhenkonzept	44
4.6.4 Barrierefreie Ausstattung von Personenbahnhöfen (Ausstattungskatalog)	44
4.6.5 Ausgewählte Großprojekte	45
5 Ausgewählte DB-Services	47
5.1 Barrierefreie Gestaltung der DB Reisezentren	47
5.2 Barrierefreie Internetseiten www.bahn.de	49
5.3 Veränderungen im Leistungsangebot der Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ)	49

1 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Fernverkehr

1.1 Zusammenfassung der Maßnahmen DB Fernverkehr im Zeitraum 2015 - 2020

Die Erneuerung der Fahrzeugflotte im Fernverkehr wurde im Berichtszeitraum konsequent nach den Grundsätzen des DB Programms fortgesetzt. Mit der Inbetriebnahme von neu beschafften Zügen – wie dem ICE 4 und dem Intercity 2 – sowie Modernisierungsmaßnahmen bei der Bestandsflotte konnten wesentliche Verbesserungen für die Zielgruppe umgesetzt werden. In Zusammenhang mit dem Zulauf neuer Fahrzeuge sowie im Rahmen von internationalen Kooperationen wurde parallel zur Flottenerneuerung auch das Angebot von Fernverkehrsverbindungen erweitert, so dass wesentliche Fortschritte bei Qualität und Quantität erreicht werden konnten. Zudem bietet das ICE Portal Kontaktmöglichkeiten für mobilitätseingeschränkte Reisende und informiert über Services an Bord der ICE-Züge.

1.2 Beschaffung und Inbetriebnahme ICE 4

Mit der 4. ICE-Generation beschafft DB Fernverkehr in hoher Stückzahl einen neu entwickelten Fahrzeugtyp, der auf Basis der europäischen TSI-Norm zugelassen und nach allen Standards des DB Programms gestaltet wurde. Bereits in der Konzept- und Entwicklungsphase war die Programmbegleitende Arbeitsgruppe eingebunden. Im Rahmen eines begehbaren Modellaufbaus in Originalgröße konnten schon frühzeitig wesentliche Fahrzeugbereiche getestet und somit Optimierungen noch vor Bau des ersten Zuges eingebracht werden.

Am 10. Oktober 2016 wurde der neue ICE 4 im Bahnhof Hamburg-Altona von den Vertretern der Programmbegleitenden Arbeitsgruppe besichtigt und von den Anwesenden als gelungenes Fahrzeugprojekt im Sinn barrierefreier Lösungen bewertet.

Die ersten beiden Triebzüge des ICE 4 waren bis Sommer 2016 fertiggestellt und nach Erreichung der formalen Fahrzeugzulassung wurden diese ab Spätherbst 2016 in einem über einjährigen Probebetrieb mit Fahrgästen auf den Strecken Hamburg – München und Hamburg – Stuttgart intensiv getestet. Aus Erkenntnissen dieses Probebetriebs wurden beispielsweise erste Verbesserungen zur Bedienung des Rollstuhlhublifts sowie den Schulungsmaßnahmen für das Bordpersonal abgeleitet und umgesetzt. Dennoch konnte sich dieser Typ einer fahrzeuggebundenen Einstiegshilfe im nachfolgenden Zeitraum noch nicht komplett problemfrei zeigen, weshalb weitere Maßnahmen initiiert wurden.

Seit Dezember 2017 wird der ICE 4 im Regelbetrieb eingesetzt und dessen Einsatzfeld hat sich mit Inbetriebnahme weiterer Züge schrittweise ausgeweitet. So werden seit Dezember 2018 auch einige Verbindungen der Relation Berlin – München und ab Dezember 2019 auch grenzüberschreitende Verbindungen zur Schweiz mit dem ICE 4 angeboten.

In Sachen Barrierefreiheit zeichnet den ICE 4 nicht nur die fahrzeuggebundene Einstiegshilfe für Rollstuhlfahrer aus. Seine bisherige Variante mit 12 Wagen bietet erstmalig Platz für bis zu vier gemeinsam reisenden Personen mit Rollstuhl innerhalb eines Wagens. Alle Rollstuhlstellplätze sind mit eigenem Hubtisch und einem Notruf mit Wechselsprechfunktion ausgestattet. Auch das Bordbistro ist für Rollstuhlfahrer zugänglich und wurde neben einem abgesenkten Teilbereich der Theke mit einer ausklappbaren, unterfahrbaren Tischfläche ausgestattet.

Ebenso erstmalig für einen ICE-Zug sind ausfahrbare Schiebetritte an sämtlichen Einstiegstüren des ICE 4, die den Spalt zwischen Bahnsteig und Zug überbrücken. Damit ist der Zu- und Ausstieg insbesondere für Menschen mit Gehbehinderung, aber auch für Fahrgäste mit Gepäck oder Kinderwagen angenehmer. Im Innenraum des Zuges setzen sich die Verbesserungen über vielfältige Festhaltungsmöglichkeiten und viel Stauraum für größeres Reisegepäck auf Fußbodenniveau sowie separaten Kinderwagenstellplätzen im Wagen mit Kleinkindabteil und Familienbereich fort.

Bei der Kundeninformation und Wegeleitung wurde im ICE 4 das Zwei-Sinne-Prinzip berücksichtigt. Beispiele hierfür sind unter anderem das akustische Türfindesignal bei den Einstiegstüren, tastbare Hinweise zum Frei-/Besetztzustand an den WC-Türen oder kontraststarke Monitoranzeigen im Sitzplatzbereich mit inhaltlich erweitertem Funktionsumfang, z. B. Hinweisen zu Anschlussverbindungen am nächsten Halt in Echtzeit.

Generell wurde bei den Kundeninformationen außen und innen am Zug großer Wert auf gute Erkennbarkeit gelegt. So umfasst die weiterentwickelte Systematik der Außenkennzeichnung beim ICE 4 zusätzliche Elemente wie einen gelben Farbstreifen an den Einstiegstüren zur 1. Klasse, einen Wagennummern- und Sitzplatznummernhinweis direkt an allen Einstiegstüren unterhalb der Türfenster. Die Anwendung der verbesserten Außenkennzeichnung beim ICE 4 war auch maßgeblich für eine Übertragung dieser Elemente auf sonstige ICE- und Intercity-Züge.

1.3 Maßnahmen zum ICE 3 Redesign

Im Frühjahr 2017 konnte der erste runderneuerte Triebzug der dritten ICE-Generation (ICE 3) in Betrieb genommen werden und im Folgezeitraum sind weitere ICE 3-Züge der Baureihen 403 und 406 nach Redesign hinzugekommen. Die Maßnahmen dieses Redesign-Programms wurden zuvor in einer Sitzung der begleitenden Arbeitsgruppe zum DB Programm vorgestellt und diskutiert. Das umfangreiche Redesign-Programm ist noch nicht abgeschlossen und wird an allen Zügen der beiden Baureihen durchgeführt.

Mit dem ICE 3-Redesign hat sich die Ausstattung für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste signifikant verbessert. Aus dem gesamten Maßnahmenumfang gelten stellvertretend für die Umsetzung des DB Programms folgende wesentliche Punkte:

■ Bordgastronomie

Einrichtung eines neu gestalteten Restaurantbereichs mit 20 Sitzplätzen an Restaurantbänken mit Festhaltungsmöglichkeit im Durchgang sowie eines

Bistrobereichs mit Lehnhilfen und einen Zwei-Ebenen-Stehtisch, der für Rollstuhlfahrer zugänglich ist.

■ **Rollstuhlstellplätze**

Einrichtung eines zweiten Rollstuhlstellplatzes und Verwendung eines elektrisch höhenverstellbaren Hubtischs mit integriertem Abfallbehälter an beiden Plätzen; Vergrößerung der Fläche zum Rangieren für Reisende mit Rollstühlen und Ergänzung von niedrig angebrachten Kleiderhaken

■ **Universal-WC**

Ergänzung eines niedrig positionierten Notruftasters, für Rollstuhlfahrer erreichbare Kleiderhaken sowie eines zusätzlichen Spiegels, Erneuerung des Wickeltischs und Umbau der Türbedienung mit tastbarer Symbolik inklusive akustischem Quittungston bei Türverriegelung

■ **Neue Sitze**

In die gangseitigen Kopfstützen integrierte Haltegriffe und Reservierungsdysplays in Verbindung mit deutlich größeren, auch tastbaren Platznummern sowie kontraststärkerer Displayanzeige

■ **Stauraum für Gepäck**

Berücksichtigung von zusätzlichen Großgepäckablagen in Wagen der 1. und 2. Klasse mit erweitertem Stauraum auf Fußbodenniveau sowie zusätzlicher Kinderwagenstellplatz im Familienbereich

■ **Taktils Wegeleitsystem**

Vom Orientierungspiktogramm in den Einstiegsräumen über die Laufstraßenabgrenzung in den Gangbereichen und erhabener Pfeilsymbolik an Türöffnungstastern bis hin zu tastbaren Piktogramm-Informationen in allen WC-Räumen

■ **Erneuerung und Ergänzung Fahrgastinformationssystem**

Generelle Verwendung von großen Monitor-Formaten mit kontraststarker Darstellung und dynamischer Kundeninformation in Echtzeit, Einsehbarkeit der Displayinformation von nahezu allen Sitzplätzen im Großraumbereich und eigene Monitore in den Abteilen 1. Klasse, dem Kleinkindabteil sowie dem Restaurantbereich

Das umfangreiche Redesign-Programm der ICE 3-Flotte ist noch nicht abgeschlossen und wird voraussichtlich bis ins Jahr 2023 fortgesetzt.

1.4 Maßnahmen bei Intercity-Zügen

Für das Intercity-Netz wurden insgesamt 69 Intercity 2-Züge bestellt. Damit werden einerseits ältere Reisezugwagen der Intercity 1-Flotte ersetzt und andererseits neue zusätzliche Direktverbindungen aus Großstädten in ländliche Regionen geschaffen.

Mit dem Intercity 2 wurden erstmalig doppelstöckige Fahrzeuge für den Fernverkehr der Deutschen Bahn beschafft und die ersten Züge ab Dezember 2015 in Betrieb genommen. 44 der insgesamt 69 bestellten Züge waren bis Ende 2019 ausgeliefert und kommen auf mittlerweile fünf Fernverkehrslinien zum Einsatz. Die restlichen Züge werden bis 2021 ausgeliefert.

Im Steuerwagen des Intercity 2 werden zwei Rollstuhlstellplätze mit Tischen angeboten. Die Rollstuhlnutzer können sich auf einen komfortablen Standardsitz umsetzen. Auch für je eine Begleitperson wird ein Sitzplatz vorgehalten. Im Rollstuhlbereich befinden sich Sprechstellen sowie eine großzügig gestaltete rollstuhlgerechte Toilette. Im Sinne kurzer Wege bei erforderlicher Hilfe ist das Zugbegleiter-Abteil im gleichen Wagen angeordnet.

Während im ICE-Netz alle Bahnsteige bereits über eine Höhe von 55 oder 76 cm verfügen, werden vom Intercity 2 in ländlichen Regionen regelmäßig noch Halte mit einer Bahnsteighöhe von 38 cm bedient. Um allen drei Bahnsteighöhen gerecht zu werden, sind die Steuerwagen-Einstiege des Intercity 2 niederflurig angeordnet. Bei Bahnsteigen mit einer Höhe von 55 cm kann der Rollstuhlnutzer selbständig und ohne weitere Hilfsmittel ein- und aussteigen, da ein automatischer Schiebetritt den Spalt zwischen Fahrzeug und Bahnsteig vollständig schließt. Bei Bahnsteighöhen von 38 cm und 76 cm wird durch das Zugbegleitpersonal eine im Fahrzeug mitgeführte mobile Rampe aufgelegt, um die Höhendifferenz zwischen Fahrzeug und Bahnsteig überwinden zu können. Daher sind örtliche Hublifte und Stationspersonal für den Ein- bzw. Ausstieg vom Bahnsteig in das Fahrzeug und umgekehrt nicht mehr erforderlich; das Zugbegleitpersonal reicht aus, um die mobile Rampe bei Bedarf einzusetzen.

Bei der Konzeption des Intercity 2 sind die Grundsätze des DB Programms an die Fahrzeuggestaltung eingeflossen. Damit hat der Intercity 2, insbesondere im Vergleich zu älteren Intercity-Wagen, zahlreiche Verbesserungen für Fahrgäste ermöglicht. Am Bahnsteig hilft die neue Außenkennzeichnung mit großen Symbolen und Beschriftungen, den gewünschten Wagen bzw. Bereich zu finden. Die Einstiegstüren sind mit einem akustischen Türfindesignal ausgerüstet. Erleichtert wird der Ein- und Ausstieg durch sehr großzügige Türen. Im Innenraum ist die Wegeleitung bis zum Sitzplatz in Braille- bzw. taktiler Schrift ausgeführt und durch Orientierungshinweise im Einstiegsraum, an den Handläufen der Treppen sowie durch Laufstraßenbegrenzungen in den Gangbereichen ergänzt, um blinden und sehbehinderten Gästen eine gute Orientierung zu ermöglichen. Auch in den WC-Räumen befinden sich tastbare Piktogramm-Informationen. Die erhabene Pfeilsymbolik an den Türöffnungstastern sind wichtige Hilfen beim Aussteigen.

Alle Fahrgasträume der 1. und 2. Klasse haben mehrere Stauräume für schwere Gepäckstücke auf Fußbodenniveau oder auf niedriger Regalebene. Die Anordnung zahlreicher Displayanzeigen im Zug ermöglicht eine sitzplatznahe Kundeninformation, die in Echtzeit auch aktuelle Hinweise auf Anschlussverbindungen am nächsten Halt beinhaltet.

In beiden Klassen wird ein gastronomischer Service mit frischen Produkten, salzigen und süßen Snacks sowie kalten und heißen Getränken direkt am Sitzplatz im Ober- oder Untergeschoss der Doppelstockfahrzeuge angeboten.

1.5 Internationale Verbindungen

Im ICE-Verkehr wurden im Berichtszeitraum grenzüberschreitende Direktverbindungen ausgebaut. So gibt es seit Dezember 2015 durchgehende ICE-Züge nach Chur in Graubünden und zwischen Frankfurt und Brüssel seit 2019 ein auf zweistündliche Bedienung erweitertes umsteigefreies Angebot im ICE.

In trinationaler Kooperation mit der Schweizer und Italienischen Bahn gibt es seit Dezember 2017 eine neue umsteigefreie Verbindung zwischen Frankfurt und Mailand. Bei den eingesetzten Triebzügen handelt es sich um die jüngste Generation von Neigetechnik-Fahrzeugen der Schweizerischen Bundesbahnen (SBB), die nach aktuellen Standards beispielsweise mit Haltegriffen an allen gangseitigen Sitzplätzen ausgestattet sind.

In Kooperation mit der Tschechischen Bahn (CD) wurde bereits 2016 für die Eurocity-Verbindung Hamburg – Berlin – Prag der Einsatz modernisierter Fahrzeuge unter anderem mit einem displaybasierten Kundeninformationssystem in Betrieb genommen. Ab 2017 kamen komplett umgebaute Wagen mit jeweils zwei Rollstuhlstellplätzen hinzu, so dass die zuvor nur auf einzelnen Zügen der Linie angebotene Beförderung von Reisenden im Rollstuhl inzwischen auf in der Regel zweistündlich verkehrenden Zügen deutlich ausgeweitet werden konnte. Davon profitiert auch das Fernverkehrsangebot im Binnenverkehr zwischen Berlin und Dresden.

1.6 IC Bus

Ergänzend zu den bestehenden Schienenverkehrsverbindungen bietet DB Fernverkehr einen schnellen und umsteigefreien IC-Bus-Verkehr auf verschiedenen nationalen und internationalen Verbindungen an. Die Busmitarbeiter geben Hilfestellungen beim Ein- und Ausstieg. Rollstühle und andere orthopädische Hilfsmittel werden im Kofferraum transportiert, sofern sie klappbar sind, unter 31,5 kg wiegen und die Größe von 120 cm x 109 cm x 35cm nicht überschreiten. Für sehbehinderte Reisende sind die Inneneinrichtung, Trittstufen und Leisten im Mittelgang kontrastreich gehalten und zusätzlich mit Piktogrammen und taktilen Sitzplatznummern ausgestattet.

1.7 ICE Portal

Neben den Informationen zu Services und Kontaktmöglichkeiten für Reisende mit Behinderungen unterstützt das ICE Portal seit Anfang 2017 in den meisten Komponenten eine grundlegende Barrierearmut. Somit sind die Inhalte sowohl visuell als auch mit assistiven Technologien grundsätzlich gut erfassbar und schlüssig angeordnet. Das ICE Portal ist über Maus, Touch, Keyboard sowie Screenreader bedienbar. Hierbei wurde auf eine bestmögliche semantische Auszeichnung geachtet, wobei eine hohe Browserunterstützung für assistive Technologien gegeben ist. Ausführliche und tiefgreifende Tests zur Barrierearmut sind in Planung.

2 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Regio Schiene

Die im 3. Programm zur Barrierefreiheit der Deutschen Bahn AG gesetzten Ziele der DB Regio AG sind bereits im Januar 2020 weitestgehend erfüllt. Der Vormeldeservice für die fahrzeuggebundenen Hilfeleistungen durch Kundenbetreuer und Triebfahrzeugführer der DB Regio AG wird von den Fahrgästen gerne in Anspruch genommen. Bilanziert werden die regionalen Entwicklungen im Zeitraum 2015 bis 2020 in den folgenden Unterkapiteln.

2.1 S-Bahn Stuttgart

97 Fahrzeuge ET 430 und 60 Fahrzeuge ET 423 sind als Deutschlands modernste S-Bahn-Flotte auf den Gleisen in der Region Stuttgart unterwegs. Die S-Bahnen sind barrierefrei sowohl für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste als auch für Menschen, die beim Sehen oder Hören eingeschränkt sind. So bieten sie etwa Blindentastleisten an den Türen, akustische Türfindesignale oder Hinweisansagen während der Fahrt. Für höreingeschränkte Fahrgäste gibt es außen am Fahrzeug die Anzeige der Linie und des Endbahnhofs sowie die Anzeigen der Via-Bahnhöfe.

Im Fahrzeug selbst gibt es dann die Anzeige der Linie und des Endbahnhofs, der nächsten Station und der entsprechenden Ausstiegsseite.

Die komfortablen S-Bahnen verfügen über Klimaanlage, eine moderne Beleuchtung, Komfortsitze sowie Monitore mit Echtzeitinformationen zur Fahrt und zu Anschlusszügen. Für die Sicherheit der Fahrgäste haben sie Videokameras und Sprechstellen, von denen man direkt mit dem Triebfahrzeugführer/Lokführer sprechen kann.

Neben dem S-Bahn Verkehr betreibt die S-Bahn Stuttgart zwei Regionalbahnlinien:

- die Schusterbahn RB 11: S-Untertürkheim–Kornwestheim
- die Teckbahn RB 64: Kirchheim/Teck–Oberlenningen (Dieselbetrieb)

Hierfür besitzt die S-Bahn Stuttgart einen Elektrotriebwagen ET 426 für die Linie RB 11 und vier Dieseltriebwagen VT 650 für die Linie RB 64. Diese Fahrzeuge sind mit Monitoren ausgestattet, die Echtzeitinformationen zur Fahrt und zu Anschlusszügen anzeigen.

2.2 DB Regio Baden-Württemberg

Verkehrsbetrieb Württemberg, Verkehrsbetrieb Südbaden und DB ZugBus Regionalverkehr Alb-Bodensee GmbH (RAB), die Verkehrsbetriebe Württemberg, Südbaden sowie die DB ZugBus Regionalverkehr, Alb-Bodensee GmbH (RAB) werden im Folgenden gemeinsam betrachtet, da die Region Baden-Württemberg das Thema Barrierefreiheit in diesen Verkehrsbetrieben im Rahmen der Gestaltungsmöglichkeiten übergreifend weiterentwickelt.

Während der Laufzeit des 3. Programms zur Barrierefreiheit der Deutschen Bahn AG wurden umfangreiche Vergabeverfahren durchgeführt – also Eisenbahnverkehrsleistungen ausgeschrieben.

Zum Hintergrund: Das Land Baden-Württemberg schloss 2003 mit der DB Regio AG einen „großen“ Verkehrsvertrag für die Erbringung von Zugleistungen „im Ländle“. Im Jahr 2016 mündete dieser in einen Übergangsvertrag. Anschließend wurde das Volumen dieses Vertrags in kleinere Teilnetze zerlegt. Im Rahmen von wettbewerblichen Vergabeverfahren wurden anschließend neue Verkehrsverträge geschlossen.

Ein großer Teil der Leistungen (ca. 30 Mio. Zugkm) wurde mit Neufahrzeugen oder Redesign-Bestandsfahrzeugen ausgeschrieben.

2.3 DB Regio Mitte

Südwest-Express – SÜWEX

DB Regio Südwest hat das Ausschreibungsverfahren zum RE-Netz Südwest gewonnen. Dieses Netz umfasst die elektrisch betriebenen RE-Linien in Rheinland-Pfalz und dem Saarland mit Anbindungen nach Mannheim und weiter nach Karlsruhe sowie nach Frankfurt (Main). Der Betrieb wurde zum Fahrplanwechsel Ende 2014/2015 mit neuen Fahrzeugen des Typs ET 1429 aufgenommen. Diese Fahrzeuge sind mit breiten, zweiflügeligen Schwenkschiebetüren ausgestattet und verfügen über zwei elektrisch übereinander angeordnete Schiebetritte an allen Einstiegstüren. Diese fahrzeuggebundenen Einstieghilfen sind für eine Einstiegshöhe von 38 cm bis 76 cm geeignet. An einem Kopfende des Fahrzeugs ist ein großer, mit Klappsitzen bestückter Mehrzweckraum für den Transport von Fahrrädern vorhanden.

In einem kleineren Mehrzweckraum in der Mitte des Fahrzeugs sind zwei Rollstuhlstellplätze vorhanden. Neben dem Einstieg und der Universaltoilette ist eine Vorrichtung installiert, mit deren Hilfe mobilitätseingeschränkte Fahrgäste mit dem Zugpersonal kommunizieren und den Ein- oder Ausstiegswunsch anzeigen können. Die auch für Elektro-Rollstuhlfahrer geeigneten Universaltoiletten sind gemäß der TSI PRM ausgebaut und ausgeführt. Damit berücksichtigen sie die besonderen Anforderungen von mobilitätseingeschränkten Personen. Alle Fahrzeuge verfügen über spezielle taktile Kennzeichnungen für blinde und sehbehinderte Reisende.

West- und Südpfalznetz

Zum Fahrplanwechsel 2008/2009 wurde von DB Regio Südwest der Betrieb des Westpfalznetzes und zum Fahrplanwechsel 2010/2011 der Betrieb des Südpfalznetzes aufgenommen. Die in diesen beiden Netzen eingesetzten Fahrzeuge (VT 642 und VT 643) verfügen, besonders für blinde und sehbehinderte Reisende, über spezielle taktile Kennzeichnungen des Leitsystems. Außerdem wurde in diese Fahrzeuge eine Spaltüberbrückung mit Zugang zum Mehrzweckraum eingebaut, mit deren Hilfe Rollstuhlfahrer von einem Bahnsteig mit 55 cm aus barrierefrei das Fahrzeuginnere erreichen können. Ebenso führen alle Fahrzeuge eine mobile Überführungshilfe mit, die andere Bahnsteige mit einer Höhe von 25 cm (Untergrenze) bis 76 cm (Obergrenze) für den

Ein- oder Ausstieg von mobilitätseingeschränkten Fahrgästen ermöglicht. Des Weiteren wurden die Mehrzweckabteile zugunsten von Fahrradmitnahme- und Rollstuhlstellplätzen vergrößert.

Dieselnetz Südwest

Das Dieselnetz Südwest ist zum 13.12.2015 mit den neuen Fahrzeugen VT 623 und VT 622 in Betrieb gegangen. Pro Fahrzeug sind zwei mit Klappsitzen bestückte Mehrzweckräume vorhanden. In diesen Mehrzweckräumen ist Platz für zwei Fahrgäste im Rollstuhl und 18 Fahrgäste mit Fahrrädern. Die Rollstuhlstellplätze in den Mehrzweckräumen sind grundsätzlich einem barrierefreien Einstieg sowie der Universaltoilette zugeordnet. An der Außenseite des Fahrzeugs sind die Rollstuhlstellplätze durch geeignete Markierungen kenntlich gemacht. Pro Fahrzeug ist an der Zugtür zum Mehrzweckraum eine mechanische, manuelle Vorrichtung installiert, mit deren Hilfe mobilitätseingeschränkte Fahrgäste auch bei nicht niveaugleichen Einstiegsverhältnissen in und aus dem Fahrzeug gelangen können. Über eine Ruftaste kann der mobilitätseingeschränkte Fahrgast den Ein- oder Ausstiegswunsch anzeigen. Die West- und Südpfalz wird ab 2023 stufenweise mit Neufahrzeugen ausgeschrieben, die dann den aktuellsten Anforderungen an die Barrierefreiheit entsprechen.

Moseltalbahn

Auf der Moseltalbahn wurde der Betrieb im Jahre 2009 mit neuen ET 442 aufgenommen. Pro Fahrzeug ist mindestens ein mit Klappsitzen bestückter Mehrzweckraum vorhanden. In diesen Mehrzweckräumen ist Platz für mindestens drei Fahrgäste im Rollstuhl und 12 Fahrgäste mit Fahrrädern. Die Rollstuhlstellplätze in den Mehrzweckräumen sind grundsätzlich einem barrierefreien Einstieg sowie der Universaltoilette zugeordnet. An der Außenseite des Fahrzeugs sind die Rollstuhlstellplätze durch geeignete Markierung kenntlich gemacht. Pro Fahrzeug ist an der Zugtür zum Mehrzweckraum eine mechanische, manuelle Vorrichtung installiert, mit deren Hilfe mobilitätseingeschränkte Fahrgäste auch bei nicht niveaugleichen Einstiegsverhältnissen in und aus dem Fahrzeug gelangen können. Über eine Ruftaste kann der mobilitätseingeschränkte Fahrgast den Ein- oder Ausstiegswunsch anzeigen. Der Zweckverband Schienenpersonennahverkehr Rheinland-Pfalz Nord, als Aufgabenträger, hat den Ausbau von Bahnsteigen für die Kursbuchstrecken (KBS) 690 und 692 auf eine Regelhöhe von 76 cm über Schienenoberkante realisiert.

Lahn-Eifel-Bahn

Seit dem Fahrplanwechsel am 14. Dezember 2014 hat DB Regio Südwest die Nahverkehrsleistungen auf der Schiene im Lahntal zwischen Koblenz und Limburg sowie auf der Pellenz-Eifel-Strecke zwischen Andernach und Mayen/Kaisersesch wieder übernommen.

Zur Erbringung der Verkehrsleistungen werden auf dem Netz insgesamt 23 Diesel-Triebwagen vom VT 640 und VT 643 eingesetzt. Alle Fahrzeuge verfügen über eine Einstiegsrampe und einen barrierefreien Zugang zum großzügigen Mehrzweckraum und zur Universaltoilette. Zu jedem Rollstuhlstellplatz gehören eine Wechselsprechanlage und ein Anforderungstaster. Speziell für sehbehinderte Fahrgäste sind die

Innenräume z. B. durch eine kontrastreiche Gestaltung aller Innentüren sowie von Stufen und Haltegriffen optimiert.

E-Netz Saar Los 1 Trier- Homburg (RB 71) und Merzig-Kaiserslautern (RB 70)

Einsatz moderner Triebwagen der ET 1440 von Alstom. Die Züge zeichnen sich durch ein hohes Beschleunigungsvermögen aus und erfüllen nach Angaben des Herstellers die neuesten europäischen Normen in puncto Sicherheit und Barrierefreiheit. Die entsprechend den Vorgaben der SPNV-Aufgabenträgern gebauten neuen Züge bieten jeweils drei Mehrzweckbereichen mit Platz für Rollstühle, Fahrräder und Kinderwagen und einem gesonderten Bereich nur für Rollstühle. Barrierefreies Reisen ermöglicht der durchgängig ebenerdige Fußboden im Fahrgastraum sowie der niveaugleiche Einstieg mit 800 mm Höhe und Spaltüberbrückung an den meisten Bahnhöfen. Zum Einstieg auf niedrigeren Bahnsteigen ist ein Schiebetritt an jeder Einstiegsstür vorhanden.

DB Regio Mitte, Verkehrsvertragsmanagement Hessen allgemein

In allen Regionalzügen, das heißt Regionalexpress (RE) und Regionalbahn (RB) der DB Regio Mitte fahren in Hessen Kundenbetreuer im Nahverkehr (KiN) mit, die den mobilitätseingeschränkten Fahrgästen behilflich sein können. Darüber hinaus erleichtern die einheitliche Zugbildung sowie die Kommunikation des Standortes des Steuerwagens (bei Abfahrt in Frankfurt/Main Hbf immer an der Spitze des Zuges) die Fahrt.

Teilnetz Main-Weser/Niddertal/Kinzigtal

Auf den Strecken Frankfurt – Wächtersbach, Fulda - Bebra, Frankfurt - Bad Vilbel – Glauburg-Stockheim/Nidda und Frankfurt - Gießen - Kassel werden modernisierte Doppelstock-Wagen der Bauart Dosto '94 und Dosto 2003 mit einem modernen Innendesign sowie einem Fahrgastinformationssystem eingesetzt. Der Steuerwagen verfügt über einen TSI PRM-gerechten Mehrzweckraum inkl. Toilette.

Die Niddertalbahn (Frankfurt – Glauburg - Stockheim) und die Horloffalbahn (Frankfurt – Friedberg – Nidda) werden neben lokbespannten Doppelstockwagen überwiegend mit Verbrennungstriebwagen VT 642 bedient. Diese Fahrzeuge wurden für den Einsatz auf der Niddertalbahn umfassend modernisiert und verfügen über einen großen Mehrzweckbereich mit Rollstuhlstellplätzen, von denen 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 sind die Fahrzeuge zudem mit Schiebetritten ausgestattet. Die Fahrzeuge verfügen weiterhin über ein optisch-akustisches Fahrgastinformationssystem. Des Weiteren sind Kameras zur Videoüberwachung im Fahrgastraum installiert.

Teilnetz Mittelhessen

Das Mittelhessennetz umfasst die Linien RB 40/41 von Frankfurt nach Treysa bzw. Dillenburg. Bis Gießen laufen die beiden Linien vereinigt, dort werden die Züge

geflügelt. Weiterhin ist die Linie RB 49 Bestandteil des Mittelhessennetzes; diese führt von Hanau über Friedberg nach Gießen. Es werden drei- und vierteilige Triebzüge ET 442 eingesetzt. In allen Zügen gibt es für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste Sitze mit klappbaren Armlehnen. In den großzügigen Mehrzweckraumflächen befindet sich eine hochwertige Ausstattung für Rollstuhlfahrer: Rampe mit Anforderungstaster, zwei bzw. drei Rollstuhlstellplätze, Sprechstellen im Mehrzweckraum und eine große, barrierefreie Toilette. Zusätzlich gibt es Blindentastleisten senkrecht über und unter dem Öffnungstaster der Außentüren. In Summe sind ca. 10 % der Sitze speziell für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste ausgelegt. Damit wird die Reise aller Fahrgäste komfortabel und barrierefrei gewährleistet.

Teilnetz Taunus

Auf der Taunusstrecke werden lokbespannte Doppelstockzüge eingesetzt, welche über einen großen Mehrzweckbereich im Steuerwagen verfügen. In diesem Mehrzweckbereich befindet sich eine Universaltoilette, welche barrierefrei zu erreichen ist. Der Abstand zwischen Zug und Bahnsteigkante wird durch eine bei Bedarf ausklappbare Rampe überbrückt. Weiterhin verfügen die Doppelstockwagen über ein optisch-akustisches Fahrgastinformationssystem. Für den Einsatz ab Dezember 2021 werden die Fahrzeuge eines umfangreichen Redesigns unterzogen.

Teilnetz Main-Neckar/Ried

Seit Dezember 2017 werden ausschließlich neue Doppelstocktriebzüge der Bauart Twindexx Vario Dosto 2010 eingesetzt. Das Einsatzgebiet umfasst die Strecken Frankfurt – Darmstadt – Mannheim/Wiesloch - Walldorf/Schwetzingen sowie Frankfurt – Biblis – Mannheim. Die Einstiegshöhe beträgt an allen Türen 73 cm über Schienenoberkante und gewährleistet einen niveaugleichen Einstieg an Bahnsteigen mit 76 cm Höhe. Zur Überbrückung der Lücke zwischen Zug und Bahnsteigkante sind die Triebzüge mit einer automatisch ausfahrbaren Spaltüberbrückung auf Einstiegshöhe sowie einer mobilen Klapprampe für mobilitätseingeschränkte Reisende ausgestattet. Die mobile Klapprampe ist in jedem Triebzug vorhanden. Die Rampe wird vom Kundenbetreuer auf Anforderung durch den Fahrgast (mittels Anforderungstaster) manuell bedient. Der Mehrzweckbereich für mobilitätseingeschränkte Reisende befindet sich im 1./2. Klasse-Mittelwagen in unmittelbarer Nähe zum Einstiegsbereich und bietet Platz für zwei Rollstuhlfahrer. Er ist komfortabel und barrierefrei erreichbar, ebenso wie die TSI PRM-konforme Universaltoilette, die sich in diesem Bereich des Wagens befindet. Darüber hinaus verfügen die Triebzüge über eine optisch-akustische Fahrgastinformationsanlage und Kameras zur Videoüberwachung.

Teilnetz Dreieich

Auf der Dreieichbahn (Frankfurt – Rödermark – Ober-Roden - Dieburg) sind neue Dieseltriebzüge VT 632 und VT 633 im Einsatz. Diese verfügen über eine Überfahrbrücke, barrierefreie Universaltoiletten, Rollstuhlstellplätze sowie ein optisch-akustisches Fahrgastinformationssystem.

An den Fahrzeugenden befinden sich in den Einstiegsbereichen manuell zusammenklappbare Rampen, die bei Bedarf die Lücke zwischen Zug und Bahnsteigkante überbrücken können. Die Fahrzeuge verfügen über ein optisch-akustisches

Fahrgastinformationssystem. In jedem Triebzug sind mindestens 10% der Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Reisende als „Priority Seats“ ausgewiesen. Zur Erhöhung des Sicherheitsempfindens sind die Fahrzeuge außerdem mit Kameras im Fahrgastraum ausgestattet.

S-Bahn Rhein-Main

Seit Fahrplanwechsel 2015 sind auf allen S-Bahn-Linien moderne Fahrzeuge mit fahrzeuggebundener Einstiegshilfe im Einsatz. Auf den Linien S 2, S 3, S 4, S 5 und S 6 werden ET 423 eingesetzt. Diese wurden entsprechend den Anforderungen der TSI PRM nachgerüstet. Auf den Linien S 1, S 7, S 8 und S 9 werden Neufahrzeuge (ET 430) eingesetzt, die die Anforderungen der TSI PRM erfüllen. Jedes Fahrzeug verfügt über zwei Rollstuhlstellplätze mit je einem zusätzlichen Sitz für eine Begleitperson. Der Rollstuhlstellplatz ist mit einer Notrufeinrichtung ausgestattet, über die der Rollstuhlfahrer Kontakt zum Triebfahrzeugführer aufnehmen kann. Um mobilitätseingeschränkten Fahrgästen den Ein- und Ausstieg in die Fahrzeuge zu erleichtern, sind Einstiegshilfen zur Überbrückung der Höhendifferenz an Bahnsteigen mit einer Höhe von 76 cm vorhanden. An den Rollstuhlstellplätzen befinden sich Taster zum Anfordern der Ausstiegshilfe. Für sehbehinderte und blinde Fahrgäste werden akustische Informationen entsprechend der TSI PRM ausgeführt. Hierzu gehört u. a. eine akustische Signalisierung bei der Türfreigabe und -schließung sowie eine akustische Rückmeldung bei der Betätigung der Türtaster. Die Türen sind außen mit Tastlippen für sehbehinderte Menschen ausgestattet. Die Fahrzeuge sind mit automatischen Anlagen zur optischen und akustischen Fahrgastinformation ausgestattet. Die Information vor einem Halt umfasst die Anzeige und Ansage der Station und die Ausstiegsseite. Während eines Halts werden Liniennummer und Fahrtziel an den Haltestellen durchgesagt. Nach Abfahrt des Zuges werden Liniennummer und Fahrtziel sowie der nächste Halt im Zug angezeigt und durchgesagt.

2.4 DB Regio NRW

Durch umfangreiche Ausschreibungen seit 2017 ist ein Teil des Regionallinien- und S-Bahn-Netzes an andere Eisenbahnverkehrsunternehmen gegangen. In Nordrhein-Westfalen werden aktuell auf den RE- und RB-Linien planmäßig nur noch moderne Fahrzeuge eingesetzt, die z.B. über eine fahrzeuggebundene Einstiegshilfe und eine Universaltoilette verfügen und somit barrierefrei sind.

Auch auf den S-Bahn-Linien in Nordrhein-Westfalen sind moderne Fahrzeuge unterwegs: Bei der S-Bahn Rhein-Ruhr wird der Verkehr regulär mit 84 ET 422 und 28 ET 1440 abgewickelt, die in den Jahren 2008 bis 2014 beschafft wurden. Beide Baureihen verfügen über eine manuell durch den Triebfahrzeugführer anlegbare Rampe zum Ein- und Ausstieg von Rollstuhlfahrern; die Triebwagen der ET 1440 verfügen zudem über eine Universaltoilette nach TSI PRM.

Mit ebenfalls größtenteils modernen Fahrzeugen wird auch das Netz der S-Bahn Köln betrieben: An allen Stationen mit einer Bahnsteighöhe von 96 cm ist dort ein barrierefreier Zustieg möglich. 63 Triebwagen ET 423 verfügen zudem über eine

fahrzeuggebundene Einstiegshilfe, die auch an anderen Bahnsteigen den Einstieg für Rollstuhlfahrer ermöglicht.

2.5 DB Regio Nord – VB Niedersachsen

Auf allen langlaufenden RE-Linien sind Doppelstock-Züge mit Steuerwagen im Einsatz. Die Fahrzeuge verfügen über eine elektrische Überfahrrampe, eine geräumige Toilette und einen großen Mehrzweckbereich. Diese Züge fahren auf folgenden Strecken:

- Hannover – Bremen – Norddeich
- Hannover – Bremen – Bremerhaven
- Osnabrück – Bremen – Bremerhaven

Die Fahrgastinformation erfolgt akustisch und optisch; es wird über den Zielbahnhof, den nächsten Halt und die Ausstiegsseite informiert. Sofern die Züge an Bahnsteigen abfahren, auf denen sich Wagenstand-Anzeiger befinden, ist die Wagenreihung exemplarisch dargestellt. So haben mobilitätseingeschränkte Reisende die Möglichkeit, sich über die Position des Steuerwagens am Bahnsteig zu informieren. In aller Regel werden die RE-Züge in fester Zugbildung gefahren, so dass sich das Mehrzweckabteil dann immer an der gleichen Stelle befindet.

Im Expresskruz Niedersachsen/Bremen (Hannover - Norddeich/Bremerhaven und Osnabrück – Bremerhaven) werden alle Züge mit mindestens einem, überwiegend sogar mit zwei Kundenbetreuern, begleitet. Damit kann mobilitätseingeschränkten Reisenden verlässlich eine Unterstützung beim Ein- und Aussteigen angeboten werden. In den Doppelstock-Steuerwagen ist ein den Anforderungen von Rollstuhlfahrern gestalteter Bereich in unmittelbarer Nähe zur Universaltoilette geschaffen worden. Dieser umfasst eine Stellfläche für zwei Rollstuhlfahrer und zusätzliche Sitze für Begleitpersonen. Außerdem wurde eine Notruftaste in Nähe der Rollstuhlstellplätze angebracht. Piktogramme sind mit Braille-Schrift für blinde Menschen ausgeführt.

Alle Fahrzeuge der S-Bahn Hannover verfügen über einen Spaltüberbrücker oder einen Hublift, damit der höhengleiche Einstieg gewährleistet ist. Der Hublift überbrückt einen festen Tritt am Einstieg, der Spaltüberbrücker schließt die Lücke zwischen höhengleichem Fahrzeug und Bahnsteig. Fahrzeuge mit festem Tritt sind im Türenbereich innen und außen gelb-orange markiert, zusätzliche Piktogramme weisen auf Stolpergefahren hin. Je zwei Hublifte befinden sich am Anfang und Ende des Zuges. Da die Lifte ausschließlich vom Triebfahrzeugführer bedient werden, erfolgt der Einstieg über den Hublift nur im in Fahrtrichtung vorderen Teil des Zuges. Hier kann über einen Ruftaster der Triebfahrzeugführer auch über Ausstiegswünsche informiert werden.

Weiter verfügen die S-Bahn-Fahrzeuge über Universaltoiletten, SOS- und Informations-Sprechstellen zum Triebfahrzeugführer an jedem Ein- und Ausstiegsbereich sowie akustische und optische Fahrgastinformationen. Alle Bahnsteige im S-Bahn-Netz sind bzw. werden kurzfristig auf eine Höhe von 76 cm über Schienenoberkante gebracht und Bahnsteigzugänge barrierefrei ausgebaut (Ausnahmen sind Barnten, Emmerthal und Altenbeken).

Seit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2014 werden im Harz-Weser-Netz auf zwei weiteren Linien Fahrzeuge (VT 648.2) mit stufenfreiem Einstiegsbereich und behindertenfreundlicher Toilette eingesetzt:

- Braunschweig – Salzgitter-Lebenstedt
- Braunschweig – Schöppenstedt

Diese Fahrzeuge mit mobiler Einstiegshilfe und Rollstuhlstellplatz sind seit 2005 bereits auf folgenden Linien im Harz-Weser-Netz im Einsatz:

- Braunschweig – Herzberg (Harz)
- Nordhausen – Göttingen
- Nordhausen – Bodenfelde
- Bad Harzburg – Göttingen

Zugleich werden alle Fahrzeuge im Harz-Weser-Netz mit taktilen Tastlippen an den Einstiegstüren versehen. Taktile Zeichen im Fahrzeug und Piktogramme mit Braille-Schrift werden die Informationen ergänzen. An den Rollstuhlstellplätzen werden Sprechstellen eingebaut. Fahrgastinformationsdisplays sollen die schon heute vorhandene akustische und optische Information zum nächsten Halt und der Ausstiegsseite ergänzen und insbesondere Anschlussinformationen visualisieren.

2.6 DB Regio Nord – VB Schleswig-Holstein

Das Land Schleswig-Holstein hat in den vergangenen Jahren die Nahverkehrsleistungen nach Teilnetzen neu ausgeschrieben. Das Bahnnetz in Schleswig-Holstein unterteilt sich in die Netze Nord, Ost, West und Mitte. Mit dem Betriebsstart des Teilnetzes Mitte im Dezember 2014 sind nun diese Netze in europaweiten Ausschreibungen in Wettbewerbsverfahren vergeben worden. In den Ausschreibungen kamen Angebote mit Neufahrzeugen zum Zuge, sodass die zur Zeit der Ausschreibung gültigen Vorgaben zur Barrierefreiheit umgesetzt werden konnten und heute ein moderner Fuhrpark den Nahverkehr in Schleswig-Holstein prägt.

Die Regionalbahn Schleswig-Holstein (RB SH) ist als Verkehrsbetrieb ein Teil der bundesweit agierenden DB Regio AG. Die RB SH konnte in den Ausschreibungen die Netze Ost, Nord - Los A sowie Mitte – Los A für sich gewinnen. Mit den neuen Verkehrsverträgen hat die RB SH ihren Kunden und dem Land ein Qualitätsversprechen gegeben. Im Rahmen von Kundenzufriedenheitsuntersuchungen und Qualitätstests wird dies regelmäßig überprüft. Die Qualität hat sich in den letzten Jahren deutlich erhöht. Mit jedem Ausschreibungsgewinn war es der RB SH so auch möglich, schrittweise die Rahmenbedingungen für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste immer weiter zu verbessern.

Fahrzeugseitige Maßnahmen – unterteilt nach Netzen. Die RB SH hat in den vergangenen Jahren viel dafür getan, ihre Fahrzeugflotte barrierefrei auszugestalten, wobei die Optimierung der Einstiegsverhältnisse einen markanten Stellenwert besitzt. Die Einstiegsbereiche für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste werden am Fahrzeug

eindeutig gekennzeichnet. Daneben wird durch eine standardisierte Zugreihung (= Position des Mehrzweckbereiches) sichergestellt, dass der barrierefreie Einstieg immer an der gleichen Stelle zu finden ist.

Netz Mitte: Elektrischer Lok-Wagen-Zug (Doppelstock-Zug)

Zum Netz Mitte gehören die Nahverkehrslinien RE 7, RE 70 und RB 77. Im Rahmen des neuen Verkehrsvertrages Netz Mitte erneuert die RB SH ihre Flotte mit 16 vierteiligen elektrischen Lok-Wagen-Zügen (Doppelstock). Diese Fahrzeuge erfüllen hinsichtlich Barrierefreiheit alle Anforderungen des Verkehrsvertrages sowie der zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen TSI PRM.

Ausstattungsbestandteile für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

Abstellmöglichkeiten für sperriges Gepäck, Kinderwagen und Fahrräder bieten die großzügig dimensionierten Mehrzweckbereiche im Untergeschoß der beiden Triebwagen. Die Fußbodenhöhe von 60 cm dieses Mehrzweckbereiches ermöglicht eine Erreichbarkeit von allen Bahnsteigen über maximal eine Stufe. Die Höhendifferenz liegt dabei unter 25 cm. Die Stellplätze für Rollstuhlfahrer, die Sitzplätze für Begleitpersonen und die Universaltoilette ist im Triebwagen 1 zu finden. Die Rollstuhlstellplätze verfügen über 80 % ununterbrochenen Fensteranteil und haben einen Begleiterplatz. Eine bei Bedarf durch das Zugpersonal ausklappbare Überfahrrampe stellt darüber hinaus sicher, dass Rollstuhlfahrer die Stellplätze erreichen können. Diese Rampe ermöglicht bei einer Bahnsteighöhe von 38 cm bis 76 cm einen problemlosen und schnellen Zugang. Die durchgehend gleichmäßige Rampenneigung liegt je nach Bahnsteighöhe zwischen 8,5° und 10,2°. Ebenso kann mit der Rampe der ohnehin sehr geringe Restspalt zwischen Zug und Bahnsteig vollständig überbrückt werden. In jedem Einstiegsbereich ist eine Fahrgastsprechstelle installiert. Durch Betätigen eines Knopfes auf der Sprechstelle kann der Fahrgast einen Sprechwunsch anmelden, der dem Triebfahrzeugführer angezeigt wird. Der Triebfahrzeugführer kann dann das Gespräch annehmen und die Sprachrichtung umschalten.

Ausstattungsbestandteile insbesondere für gehörlose und hörbehinderte Menschen

In jedem Fahrgastgroßraum sind zwei Fahrgastinformationsanzeigen installiert. Der nächste Halt des fahrenden Zuges wird automatisch dargestellt. Die Angabe über die Lage des Bahnsteigs ist mit dem Türwahlschalter gekoppelt. Die Innenanzeigen werden durch Monitore ergänzt, auf denen das Fahrtziel, die drei nächsten Halte sowie wichtige Anschlussverbindungen angezeigt werden. An beiden Fahrzeuglängsseiten jedes Wagens werden außen das Fahrtziel des Zuges sowie die Wagennummer angezeigt. An den Zugenden befindet sich zusätzlich an der Front jeweils eine weitere Zielanzeige.

Ausstattungsbestandteile insbesondere für blinde und sehbehinderte Menschen

Der nächste Halt und die Lage der Bahnsteigseite werden durch eine automatische Ansage in jedem Wagen angekündigt. In jedem Einstiegsbereich ist eine Fahrgastsprechstelle installiert. Durch Betätigen eines Knopfes auf der Sprechstelle kann der Fahrgast einen Sprechwunsch anmelden, der dem Triebfahrzeugführer angezeigt wird.

Der Triebfahrzeugführer kann dann das Gespräch annehmen und die Sprachrichtung umschalten. In den Zügen befinden sich zweckdienliche Piktogramme mit Brailleschrift (z.B. im Mehrzweckbereich und in Toiletten).

Ausstattungsbestandteile für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

Doppelstock-Steuerwagen verfügen über Überfahrrampen, die Steuerwagen des Schleswig-Holstein-Express verfügen jeweils über einen Hublift. In den Steuerwagen befindet sich der Mehrzweckbereich mit Stellplätzen für Rollstuhlfahrer, Sitzplätze für Begleitpersonen sowie die Universaltoilette. Notruftasten – auch auf der Universaltoilette – ermöglichen direkten Kontakt zum Fahrpersonal, welches Hilfestellung leisten kann.

Ausstattungsbestandteile insbesondere für gehörlose und hörbehinderte Menschen

Fahrgastinformationssystem, das auf einer Displayanzeige den nächsten Halt anzeigt. Bei den Doppelstock-Zügen wird zusätzlich die Ausstiegsseite angezeigt. Doppelstock-Wagen: An beiden Fahrzeuglängsseiten jedes Wagens wird außen über eine Displayanzeige das Fahrtziel angezeigt. Alternativ: Anzeige des Zugziels auf Schildern an den Wagenenden. Fahrtzielanzeige an der Stirnseite aller Züge.

Ausstattungsbestandteile insbesondere für blinde und sehbehinderte Menschen

Der nächste Halt und die Lage der Bahnsteigseite werden durch das Fahrgastinformationssystem oder durch Ansagen des Fahrpersonals in jedem Wagen angekündigt. Notruftasten – auch auf der Universaltoilette – ermöglichen direkten Kontakt zum Fahrpersonal, welches Hilfestellung leisten kann.

Netz Nord: LINT 648.4

Zum Netz Nord gehören die Nahverkehrslinien RB 64, RE 72, RB 73, RE 74, RB 75 und RB 76. Im Rahmen des neuen Verkehrsvertrages Netz Nord erneuerte die RB SH ihre Flotte im Dezember 2011 mit 16 LINT-Triebwagen (VT 648.4). Diese Fahrzeuge erfüllen hinsichtlich Barrierefreiheit alle Anforderungen des Verkehrsvertrages sowie der zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen TSI PRM.

Ausstattungsbestandteile für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

Mehrzweckbereich mit Stellplatz für Rollstuhlfahrer, Sitzplatz für Begleitperson und Universaltoilette. Notruftasten – auch auf der Universaltoilette – ermöglichen direkten Kontakt zum Fahrpersonal, welches Hilfestellung leisten kann.

Ausstattungsbestandteile insbesondere für gehörlose und hörbehinderte Menschen

Fahrgastinformationssystem, das auf einer Display-Anzeige Fahrtziel, Zeit, den nächsten Halt sowie die Ausstiegsseite anzeigt. An den Fahrzeuglängsseiten jedes Wagens wird außen über eine Display-Anzeige das Fahrtziel angezeigt. An jeder Front ist eine Fahrtzielanzeige.

Ausstattungsbestandteile insbesondere für blinde und sehbehinderte Menschen

Der nächste Halt und die Lage der Bahnsteigseite werden durch eine automatische Ansage in jedem Wagen angekündigt. Notruftasten – auch auf der Toilette – ermöglichen direkten Kontakt zum Fahrpersonal, welches Hilfestellung leisten kann.

In den Zügen befinden sich zweckdienliche Piktogramme mit Brailleschrift (z. B. im Mehrzweckbereich und in Toiletten). Die Fahrzeuge ermöglichen jederzeit einen barrierefreien Zustieg. Wo dies auch durch eine stufenlos erreichbare Station ermöglicht wird, können mobilitätseingeschränkte Fahrgäste jederzeit ohne Voranmeldung zusteigen.

Netz Ost: Doppelstock-Zug und VT 648.3

Zum Netz Ost gehören die Nahverkehrslinien RE 1, RB 11, RE 8, RE 80, RB 81, RE 83, RB 84, RB 85 und RB 86. Im Rahmen des neuen Verkehrsvertrages Netz Ost erneuerte die RB SH ihre Flotte im Dezember 2009 mit 89 Doppelstock-Wagen und 25 VT 648.3. Diese Fahrzeuge erfüllen hinsichtlich Barrierefreiheit alle Anforderungen des Verkehrsvertrages sowie der zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen TSI PRM.

Ausstattungsbestandteile für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

Beide Fahrzeugarten verfügen über Überfahrampen und besitzen einen Mehrzweckbereich mit Stellplätzen für Rollstuhlfahrer, Sitzplätzen für Begleitpersonen sowie eine Universaltoilette. Bei den Doppelstock-Wagen befindet sich dieser in den Steuerwagen. Beide Fahrzeugarten ermöglichen über Notruftasten – auch auf der Universaltoilette – direkten Kontakt zum Fahrpersonal, welches Hilfestellung leisten kann.

Ausstattungsbestandteile insbesondere für gehörlose und hörbehinderte Menschen

Fahrgastinformationssystem, das auf einer Display-Anzeige Fahrtziel, Zeit, den nächsten Halt sowie die Ausstiegsseite anzeigt. An den Fahrzeuglängsseiten jedes Wagens wird außen über eine Display-Anzeige das Fahrtziel angezeigt. An der Front befindet sich jeweils eine Fahrtzielanzeige. Bei den Doppelstock-Zügen ist dies am Steuerwagen bzw. an der Lok der Fall.

Ausstattungsbestandteile insbesondere für blinde und sehbehinderte Menschen

Der nächste Halt und die Lage der Bahnsteigseite werden in den Doppelstock-Wagen durch Ansagen des Fahrpersonals oder teilweise automatisch in jedem Wagen angekündigt sowie im LINT durch automatische Ansagen. Beide Fahrzeugarten ermöglichen über Notruftasten – auch auf der Universaltoilette – direkten Kontakt zum Fahrpersonal, welches Hilfestellung leisten kann. In den Mehrzweckbereichen der Züge befinden sich sicherheits- und zweckdienliche Piktogramme mit Brailleschrift. Die Fahrzeuge ermöglichen jederzeit einen barrierefreien Zustieg. Wo dies auch durch eine stufenlos erreichbare Station ermöglicht wird, können mobilitätseingeschränkte Fahrgäste jederzeit ohne Voranmeldung zusteigen. Mithilfe von Wagenreihungsplänen an den Stationen kann der Standort des Mehrzweckbereiches bei den Doppelstock-Zügen lokalisiert werden.

Kommunikation – Anforderungen und Maßnahmen

Schulung und Information der Mitarbeiter

Das direkte Bindeglied zwischen Fahrgast und Unternehmen ist das Personal im Zug. Dazu zählen die Triebfahrzeugführer sowie die Kundenbetreuer. In regelmäßigen Intervallen sind alle Mitarbeiter verpflichtet, an Schulungen und Fortbildungen teilzunehmen, um bspw. über Neuerungen im Tarif informiert zu werden. Dabei werden

aber nicht nur neue Inhalte vermittelt, sondern auch bestimmte Themen vertieft. Dazu zählt auch der Umgang mit mobilitätseingeschränkten Fahrgästen.

Momentan wird zusammen mit Vertretern von Behindertenverbänden ein Schulungskonzept für die Mitarbeiter im Zug erarbeitet. Den Interessenverbänden wird angeboten, sich mit den zertifizierten Fachtrainern auch weiterhin zu den besonderen Belangen auszutauschen und die Inhalte weiterzuentwickeln. Die Trainer dienen dann als Multiplikatoren und vertiefen diese Belange in den Unterrichtseinheiten mit den Fahrpersonalen.

Änderungen z.B. hinsichtlich des stufenlosen Zugangs zu einer Station im Rahmen von Bauarbeiten erhalten die Fahrpersonale mittels Weisungen. Bei einem geänderten Fahrzeugeinsatz erhalten sie die Information direkt von der Transportleitung auf ihr Handy und können so Fahrgäste umgehend informieren.

Informationsmedien für die Fahrgäste:

a) Broschüren/Übersichten

Die Broschüre „Mobilität für alle“ der NAH.SH GmbH und des Hamburger Verkehrsverbundes (HVV) kann bei den Verkehrsunternehmen angefordert werden, ebenso die Broschüre „Reisen für alle – Bahn fahren ohne Barrieren“ der Deutschen Bahn.

Übersichtskarte der NAH.SH mit Hinweisen zu Einrichtungen für mobilitätseingeschränkte Reisende. Hier werden u.a. stufenlos erreichbare Bahnsteige – abgestimmt auf die jeweils dort haltenden Fahrzeuge oder Bahnhöfe mit Universaltoilette ausgewiesen. Alle Fahrzeuge der RB SH und die Bahnhöfe im Land sind mit einer aktuellen Version dieser Übersichtskarte ausgestattet. Die Karte kann bei Bedarf über das Verkehrsunternehmen angefordert werden. RB SH weist in ihren Faltfahrplänen über ein Rollstuhl-Symbol auf Zugverbindungen mit barrierefreier Zustiegsmöglichkeit hin.

b) Internet

Barrierefreie Züge sind erkennbar, wenn in der Reiseauskunft (www.bahn.de) ein entsprechender Hinweis zur Barrierefreiheit beim ausgewählten Zug erscheint.

Auf der Internetseite der RB SH (www.bahn.de/regio-sh) erhalten Interessierte unter dem Reiter „Service“ Informationen für barrierefreies Reisen. U.a. ist hier die Übersichtskarte der NAH.SH zu finden (auch als Download). Insbesondere für sehbehinderte Reisende ist die Schriftgröße der Internetseite in drei Stufen änderbar.

c) Informationsmöglichkeiten bei Unregelmäßigkeiten/Fragen

An allen stufenlos erreichbaren Stationen sind Kundeninformationen mit hilfreichen Informationen für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste für den Fall vorhanden, dass außerplanmäßig ein nicht barrierefreies Fahrzeug im Einsatz ist.

Der Kundendialog der RB SH steht mobilitätseingeschränkten Reisenden gern für die Beratung bei der Reiseplanung oder Fahrplanauskünften zur Verfügung.

Die Mobilitätsservice-Zentrale ist grundsätzlich der kompetente Ansprechpartner bei der Reiseplanung und Fahrplanauskunft. Darüber hinaus erhält der Reisende hier Unterstützung bei der Organisation von Hilfeleistungen beim Ein-, Um- oder Aussteigen.

Die Transportleitung der RB SH erhält eine Liste mit allen angemeldeten mobilitäts- eingeschränkten Reisenden und informiert auf dieser Grundlage das Zugpersonal via SMS über Zu- bzw. Ausstieg sowie die Art der Hilfestellung. Vorteil dabei ist, dass der Kundenbetreuer den Kunden bereits an der jeweiligen Station in Empfang nehmen kann.

2.7 DB Regio Nordost

Fahrzeuge

Die Region Nordost verfügt über einen modernen Fahrzeugpark. Auf den Linien

- RE 1 BB - Magdeburg – Berlin – Frankfurt (Oder)
- RE 1 M/V - Hamburg – Schwerin – Rostock
- RE 3 - Stralsund – Berlin – Elsterwerda
- RE 5 - Rostock/Stralsund – Berlin – Falkenberg (Elster)/Lutherstadt - Wittenberg
- RE 3 - Stralsund Hbf/Schwedt (Oder) – Berlin – Falkenberg (Elster)/Lutherstadt Wittenberg
- RE 5 - Rostock Hbf/Stralsund Hbf – Berlin - Elsterwerda
- RB 10 - Nauen – Berlin Hbf – Berlin Südkreuz (entsprechend der erweiterten Bestellung)
- RB 14 - Nauen – Berlin-Schönefeld Flughafen (entsprechend der erweiterten Bestellung)
- RE 15 - Hoyerswerda – Ruhland – Dresden (entsprechend der Bestellung)
- RE 18 - Cottbus – Ruhland – Dresden (entsprechend der Bestellung)
- RB 31 - Elsterwerda -Biehla – Dresden (entsprechend der Bestellung)
- RB 49 - Cottbus – Ruhland – Falkenberg (Elster) (entsprechend der Bestellung)

kommen moderne, schnelle und klimatisierte Doppelstock-Wagen zum Einsatz.

Eine fahrzeuggebundene mechanische Einstiegshilfe ermöglicht bei allen gängigen Bahnsteighöhen den Einstieg mobilitätseingeschränkter Reisender. Die Fahrzeuge der ersten Generation, die auf den Linien RE 1 BB, RE 3 und RE 5 im Einsatz sind, erhielten inzwischen in den Werkstätten in Wittenberge und Cottbus ein Redesign. Eine Universaltoilette ist neu jetzt im Servicewagen in der Mitte des Zuges vorhanden, ebenso ein Mehrzweckbereich, der für die Reise rollstuhlnutzender Reisender vorgesehen ist sowie ausfahrbare Schiebetritte und weitere, speziell für die Reise mobilitätseingeschränkter Reisenden vorgesehene Ausrüstungen.

Auf den Linien RE 3 und 5 kommen saisonal zusätzliche Fahrradwagen mit großen Mehrzweckabteilen im Untergeschoß zum Einsatz.

Derzeit werden auf den Linien RB 10 und RB 14 zum Teil mit abweichenden Zugkonfigurationen gefahren; Einschränkungen für mobilitätseingeschränkte Reisende gibt es jedoch dadurch nicht.

Auf folgenden Linien (zum Teil neue Linienbezeichnungen und -führungen ab Dezember 2015) sind moderne Elektro-Triebzüge im Einsatz:

ET 442

- RE 7 - Wünsdorf-Waldstadt – Berlin – Dessau
- RE 10 - Cottbus – Leipzig
- RB 10 - Nauen – Berlin Hbf – Berlin Südkreuz (entsprechend der erweiterten Bestellung)
- RB 11 - Frankfurt (Oder) – Cottbus
- RB 13 - Wustermark – Berlin-Spandau – Berlin Jungfernheide
- RB 14 - Nauen – Berlin-Schönefeld Flughafen (entsprechend der erweiterten Bestellung)
- RE 15 - Hoyerswerda – Ruhland – Dresden (entsprechend der Bestellung)
- RB 17 - Wismar – Ludwigslust
- RE 18 - Cottbus – Ruhland – Dresden (entsprechend der Bestellung)
- RB 18 – Schwerin – Bad Kleinen
- RB 20 - Potsdam – Hennigsdorf (b Bln) – Oranienburg
- RB 21 - Wustermark – Potsdam Griebnitzsee (- Berlin Friedrichstraße)
- RB 22 - Königs Wusterhausen – Potsdam Griebnitzsee (- Berlin-Friedrichstraße)
- RB 23 - Potsdam - Michendorf
- RB 24 - Eberswalde – Berlin – Senftenberg
- RB 31 – Elsterwerda- Biehla – Dresden (entsprechend der Bestellung)
- RB 43 - Cottbus – Falkenberg (Elster) – Herzberg (Elster)
- RB 49 - Cottbus – Ruhland – Falkenberg (Elster) (entsprechend der Bestellung)
- S-Bahn Rostock - alle Linien

Die ET 442-Fahrzeuge, die als 2-, 3-, 4- und 5-teilige Einheiten eingesetzt werden und entsprechend des Einsatzes Einstiegshöhen von 60 und 80 cm über Schienenoberkante besitzen, haben ausfahrbare Schiebetritte, fahrzeuggebundene mechanische Einstiegshilfen, Universaltoiletten sowie Mehrzweckbereiche, die für die Reise von zwei bzw. vier rollstuhlnutzenden Reisenden vorgesehen sind.

Mit Eröffnung des neuen Flughafens Berlin-Brandenburg werden diese Fahrzeuge auf den Regional-Bahn-Linien, die diesen Flughafen bedienen, eingesetzt.

Der neue RE 9 (dann auch unter dem Namen FEX bekannt) wird mit Doppelstockwagenzügen bedient, die die gleichen Voraussetzungen für mobilitätseingeschränkte

Reisende besitzen wie die oben genannten. (einschließlich des neuen RE 9 von der Berliner Innenstadt zum Flughafen).

ET 429

- RE 9 M/V - Rostock – Stralsund – Sassnitz/Ostseebad Binz

Die Linie wird seit dem 15.12.2019 von der Ostdeutschen Eisenbahn GmbH betrieben.

Auf den Linien, die mit Dieselfahrzeugen betrieben werden, sind moderne Diesel-Triebwagen eingesetzt. Diese verfügen ebenfalls über fahrzeuggebundene Einstiegs-hilfen, Universaltoilette und Mehrzweckbereiche für die Reise von rollstuhlnutzenden Reisenden. Folgende Fahrzeuge sind im Einsatz:

VT 623

- RE 4 M/V - Lübeck – Güstrow – Neubrandenburg – Pasewalk Szczecin/Uecker-münde Stadthafen (Einsatz ab 10/2015)

VT 642

- RB 11 - Wismar – Rostock – Tessin
- RB 12 - Bad Doberan – Rostock – Ostseebad Graal-Müritz
- Kulturzug Berlin - Wrocław

VT 648

- RE 6 - Berlin-Spandau – Neuruppin – Wittenberge
- RB 55 - Hennigsdorf (b Bln) – Kremmen

VT 646

- RE 6 - Berlin-Spandau – Neuruppin – Wittenberge
- RB 55 - Hennigsdorf (b Bln) – Kremmen
- RE 66 - Berlin – Angermünde – Szczecin
- RB 66 - Angermünde – Szczecin

Einzelzüge werden auf dem Dieselnetz noch mit Altbau-Fahrzeugen der VT 628 gefahren. Diese Fahrzeuge können rollstuhlnutzende Reisende nur mit stationären Einstiegs-hilfen - die durch die DB Station & Service AG an einzelnen Stationen vorgehalten werden - nutzen. Fahrzeuge der VT 628 werden nur noch in Störungsfällen eingesetzt.

Kundenservice und Personal

Die Region Nordost legt neben der Ausstattung der Fahrzeuge auch hohen Wert auf im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Reisenden geschultes, zuvorkommendes Personal. Auf allen Linien, die neu ausgeschrieben wurden, sind alle Züge mit Kundenbetreuern besetzt. Dies schafft für Reisende, die Unterstützung während der Reise benötigen, beste Voraussetzungen.

2.8 DB Regio Bayern

Auch im Zeitraum von 2016 bis 2020 ist DB Regio der Marktführer im bayrischen Schienenpersonennahverkehr. Dabei schreitet – auch mit Unterstützung des Aufgabenträgers – die Modernisierung und Verjüngung der Fahrzeugflotte voran. Von den über 2.300 Wagen von DB Regio Bayern sind bereits 1.900 Wagen bzw. Wagenkästen der Triebzüge so ausgestattet, dass - jeweils abhängig von den Bahnsteigverhältnissen - ein barrierefreier oder ein annähernd barrierefreier Einstieg möglich ist. Es handelt sich dabei um ET-Fahrzeuge (ET 423, ET 425, ET 426, ET 440, ET 442 und ET 2442) sowie um mehrere hundert Doppelstock- Wagen. Die meisten dieser Fahrzeuge verfügen über Universaltoiletten.

In den Jahren 2018 bis 2020 wird DB Regio Bayern durch den Zulauf von neuen, speziell auf den Verkehr München – Ingolstadt – Nürnberg mit bis zu 180 km/h zugeschnittenen Doppelstock-Wagenzügen mit niedriger Einstiegshöhe in die Lage versetzt, auf den bisher erforderlichen Einsatz von nicht barrierefreien Wagen des Fernverkehrs verzichten zu können.

Etwa für den gleichen Zeitraum wird der Zulauf zweier Fahrzeuglieferungen der neuen elektrischen Lok-Wagen-Zügen (Doppelstock) erwartet, der die Freisetzung der letzten einstöckigen Nahverkehrswagen und auch die Reduzierung des Einsatzes von Doppelstock-Wagen mit Hocheinstieg ermöglichen wird. Diese neueste Fahrzeuggeneration, die die Vorteile von elektrischen Triebzügen mit denen von doppelstöckigen Fahrgasträumen in sich vereint, ist ebenso, wie die o. g. Baureihe, für den Schnellfahrbetrieb verbindlich bei der Fahrzeugindustrie bestellt und befindet sich bereits im Bau. Die Realisierung beider Beschaffungsprojekte wird durch die Beauftragung entsprechender Verkehrsleistungen durch die Bayerische Eisenbahngesellschaft (BEG) möglich. Für das Jahr 2020 wird damit ein Zustand erreicht, bei dem hochflurige Fahrzeuge nur noch im Bereich der bogenschnellen Neigetechnik-Verkehre zum Einsatz kommen. Für diese Verkehre, die ausgewählte Randregionen Bayerns an die Zentren München, Nürnberg und Augsburg anbinden, werden perspektivisch etwa 80 doppel-eilige (also jeweils zwei Wagenkästen) Diesel-Triebwagen benötigt. Für diejenigen Fahrzeuge, die für einen längeren Einsatz (bis vsl. 2028) vorgesehen sind, ist die Ausrüstung mit einem Hublift und die Vergrößerung des Mehrzweckraums geplant.

Im Bereich der S-Bahn-Systeme in München und Nürnberg sind beinahe alle Bahnsteige an die Einstiegshöhen der Fahrzeuge angepasst bzw. für eine Anpassung vorgesehen.

Mit der Einführung von 27 neuen S-Bahnfahrzeugen des Typs ET 1440 im Laufe des Jahres 2020 wird es auf der S-Bahnlinie 2 (Roth – Nürnberg – Altdorf) zu einem Höhenunterschied zwischen Bahnsteig (96 cm) und Fahrzeug (76 cm) kommen. Dieser wird im Bedarfsfall mittels einer mobilen Überfahrrampe überbrückt. Die Bayerische Eisenbahngesellschaft mbH als Aufgabenträger für den Schienenpersonennahverkehr plant mittelfristig zusammen mit der DB Station&Service AG die bestehenden Bahnsteige auf 76 cm Höhe umzubauen. Ein genauer Terminplan liegt noch nicht vor.

Im Bereich der S-Bahn München wird seit Dezember 2014 die bisherige mit Hochflur-Diesel-Triebwagen älterer Bauart betriebene Ergänzungslinie A (Dachau –

Altomünster) auf elektrischen Betrieb umgestellt und mit barrierefreien S-Bahn ET 420 und ET 423 befahren. Diese klassischen S-Bahn-Fahrzeuge haben einen stufen- und rampenfreien Innenraum. Gleichzeitig wird die komplette Strecke auf S-Bahn-Hochflurbahnsteige ausgestattet, sodass hier Barrierefreiheit gewährleistet wird.

Die von der S-Bahn München bedienten Bahnsteige weisen alle nur „hohe“ Bahnsteighöhen von 76 und 96 cm auf, die auf den Fahrzeugen mitgeführten mobilen Überfahr- rampen sind jedoch ausschließlich zur Nutzung an diesen beiden und nicht bei niedrigeren Bahnsteighöhen zugelassen (maximal zulässige Neigung). An den 96cm-Bahnsteigen auf der Stammstrecke sind zusätzlich bahnsteigseitig kurze Rampen zur Spalt- überbrückung angebracht, da dort keine Höhendifferenz zwischen Fahrzeugboden und Bahnsteig vorhanden ist.

Bezüglich der Ruftasten in den Mehrzweckabteilen gelten die folgenden technischen Regelungen:

- ET 423: Ruftaste ist immer nur im ersten Mehrzweckabteil in Fahrtrichtung aktiv, d.h. unmittelbar hinter dem Triebfahrzeugführer
- ET 420 ohne Redesign (bald bei der S-Bahn München nicht mehr vorhanden): keine Ruftaste vorhanden, mobilitätseingeschränkte Reisende müssen ihren Ausstiegsort dem Triebfahrzeugführer beim Zustieg mitteilen
- ET 420 mit Redesign: Ruftaste wie beim ET 423 nur beim ersten Mehrzweckabteil in Fahrtrichtung aktiv
- Nachrichtlich noch ET 425: Ruftasten in allen Mehrzweckabteilen aktiv
- Der ET 425 ist vsl. bis Juni 2020 als Fahrzeughilfe bei der S-Bahn München mit 4 ET im Einsatz.

Ebenso haben auf den Linien des sog. Allgäu-Schwaben-Taktes seit Dezember 2014 mehr als 50 Niederflur-Doppelstock-Wagen zwölf bisherige konventionelle Nahverkehrszuggarnituren ersetzt, die aus ehemaligen „Silberlingen“ mit steilen Treppeneinstiegen gebildet waren. Damit werden Platzangebot, aber auch die Einstiegsverhältnisse und die Zugänglichkeit zu den Mehrzweckräumen signifikant verbessert. Die Erleichterungen beim Ein- und Ausstieg ergeben sich nicht nur aus den optimierten Höhenverhältnissen, sondern auch aus den Türbreiten und den Drucktasten zum Öffnen der Türen. Der Steuerwagen bietet Sitzplätze 1. und 2. Wagenklasse, ist mit einer Universaltoilette ausgestattet und verfügt über eine manuell auslegbare Überfahr- rampe. Diese Rampe erleichtert den Ein- und Ausstieg mobilitätseingeschränkter Kunden auf den noch verbliebenen niedrigen Bahnsteigen erheblich.

DB Regio Bayern investiert in sieben neue Diesel-Loks der Baureihe 245, um die Wagen auf den nicht elektrifizierten Strecken zum Einsatz bringen zu können. Zum gleichen Zeitpunkt werden durch DB Regio Südost zwischen Hof und Plauen, Zwickau, Chemnitz, Dresden alle RE-Züge mit Doppelstock-Wagen mit Tiefeinstieg gefahren. Bisher verkehrten hier Doppelstock-Züge und Neigetech-Diesel-Triebwagen im stündlichen Wechsel.

Im ersten Halbjahr 2015 erfolgte im Werdenfels-Takt der Zulauf weiterer zwei- und vierteiliger ET 2442.

Im Durchschub konnten dadurch die dort bisher eingesetzten ET 425 und ET 426 zur Mainfrankenbahn (Regionalbahnlinien rund um Würzburg) wechseln, wo sie lokbespannte Züge mit klassischen Altbau-Wagen ersetzen. Die ET 425 und ET 426 sind mit Hubliften und weiteren für die Beförderung von Rollstuhlfahrern notwendigen Merkmalen, einschließlich einer Universaltoilette, ausgestattet.

Für die RB-Verkehre von Frankfurt und Hanau über Aschaffenburg nach Laufach bzw. Heigenbrücken, Lohr, Gemünden und Würzburg stehen seit Fahrplanwechsel 12/2015 ET 425 und ET 426 zur Verfügung. Damit werden dort die bisher eingesetzten Altbauwagen, die bauartbedingt besonders steile Einstiegsbereiche aufweisen, entbehrlich.

2.9 Regio Süd-Ost

Kundeninformation & Service

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. Mit der Neuvergabe in Sachsen-Anhalt Ende 2018 wurde der 100%ige Einsatz von Kundenbetreuern erreicht. Damit ist eine Unterstützung von mobilitätseingeschränkten Reisenden, sofern erforderlich, gewährleistet.

Fahrzeuge

Planmäßig werden beginnend ab dem Jahre 2016 auf allen Strecken der S-Bahn Mitteldeutschland II die neuen Fahrzeuge ET 442 zum Einsatz kommen. Breite Türen, ein erhöhter Niederfluranteil und niveausgleichende 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. In jedem Einstiegsbereich befindet sich ein Mehrzweckabteil, in welchem Rollstuhlfahrer ausreichend Platz zum Rangieren sowie zwei Stellplätze und direkten Zugang zur Universaltoilette finden. Piktogramme an und in den Fahrzeugen zeigen an, wo was zu finden ist. Des Weiteren sind die Mehrzweckabteile mit mobilen Rampen ausgestattet.

Bahnhöfe

Von den 104 Bahnhöfen im **Mitteldeutschen S-Bahn-Netz** können etwa 70 stufenfrei über Rampen oder Aufzüge erreicht werden. Weitere Verbesserungen werden sukzessive umgesetzt.

2.10 S-Bahn Hamburg

Die Fahrzeuge der S-Bahn Hamburg GmbH lassen einen vollständig barrierefreien Ein- und Ausstieg zu. Alle S-Bahn-Züge verfügen über ein großes Mehrzweckabteil jeweils hinter den Führerräumen. An der jeweils ersten Tür des Zugverbandes erhalten

mobilitätseingeschränkte Menschen Unterstützung durch den Triebfahrzeugführer. Hier werden auch entsprechende Rampen eingesetzt.

Die S-Bahn Hamburg verfügt gegenwärtig über folgenden Fahrzeugbestand:

- ET 472 (Anlegerampe im Fahrzeug zur Überwindung der maximal 16 cm hohen Stufe zwischen 96 cm hohem Bahnsteig und Fahrzeugboden) – 32 Fahrzeuge.
- ET 474 (stufenloser Einstieg, Rampenbleche zur Überwindung des Spalts zwischen Fahrzeug und 96 cm hohem Bahnsteig) - 112 Fahrzeuge.
- ET 490 82 Fahrzeuge
Ein S-Bahn-Zug besteht strecken- und verkehrszeitabhängig aus drei, sechs oder neun Wagen.

Auf der Strecke Neugraben - Stade an den Bahnsteigkanten mit nur 76 cm Höhe sind mobile Rampen zur Spalt- und Höhenüberwindung auf den Bahnsteigen bereitgestellt (Ausnahmen: In Neukloster, Dollern und Agathenburg bestehen keine barrierefreien Ein- und Ausstiegsmöglichkeiten). Diese wurden zusammen mit der Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen (LAG) entwickelt. Auch hier erfolgt die Bedienung durch Triebfahrzeugführer.

Folgende Informationen erhalten die Fahrgäste in den Zügen:

Akustisch

Nächster Halt, Anschlussbeziehungen, vor Verkehrsknotenpunkten weiterer Laufweg, Ausstiegsseite und Tonsignale vor und während des Türschließvorgangs. Ergänzende akustische Informationen durch den Triebfahrzeugführer sind ebenfalls möglich. Die Züge des ET 490 geben ein akustisches Signal bei der Türfreigabe, bei Betätigung des Türkнопfes und beim Türschließvorgang ab. Zusätzlich verfügen die Züge für sehbehinderte Menschen über spezielle Signaltöne die den Einstiegsbereich markieren. Ergänzende akustische Informationen durch den Triebfahrzeugführer sind ebenfalls möglich.

Visuell

Linie und nächster Halt. Mit der Einführung des Fahrgast-TV können zusätzlich Anschlussbeziehungen, Störungsmeldungen und weitere Informationen angezeigt werden.

In den Fahrzeugen heben sich die Türgriffe bzw. Türtaster von der Türfläche ab. Die Türflächen werden farblich im Kontrast zu den weiteren Flächen des Fahrzeugs gestaltet. Sämtliche Türen an den Zügen sind außen mit Tastlippen für sehbehinderte Menschen ausgestattet. Aus Sicherheitsgründen lassen sich nur die Türen öffnen, die auf der Bahnsteigseite liegen.

2.11 S-Bahn Berlin

Kundeninformation und Service

Mitarbeit der S-Bahn Berlin GmbH in der ständigen Arbeitsgruppe „Berlin - Bauen und Verkehr - barrierefrei“ unter Leitung der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung. Im Dialog mit allen Behindertengruppen werden aktuelle Probleme zu Fahrzeugen, Informationen und baulichen/gestalterischen Belangen erörtert und nach Möglichkeit bei der weiteren Entwicklung/Realisierung berücksichtigt.

Aktuelle Informationen zur Verfügbarkeit der Aufzüge auf S-Bahnhöfen werden unter <https://sbahn.berlin/> (und in der S-Bahn-App) angeboten.

Fahrplanauskunft online: bietet Information darüber, ob ein Bahnhof barrierefrei ist oder nicht. In den Detailinformationen wird die Barrierefreiheit dann mit einem Info „i“ und dem Wort „barrierefrei“ gekennzeichnet.

Es besteht auch die Möglichkeit, direkt nach barrierefreien Wegen zu suchen, durch die Funktion „erweiterte Suche“ - „Optionen für eine barrierefreie Reisekette“.

Anfragen bei der S-Bahn Kundenbetreuung unter der Berliner Festnetznummer 030 297-43333 (Mo – Fr von 6 - 22 Uhr sowie Sa, So und an Feiertagen von 7 - 21 Uhr erreichbar) sowie per E-Mail unter kundenbetreuung@s-bahn-berlin.de bzw. Kontaktformular oder per Fax unter der Berliner Festnetznummer 030 297-43444 sind ebenfalls möglich.

Auf der Homepage und der App der S-Bahn werden aktuelle Aufzugs- und Fahrtreppestörungen für alle S-Bahnhöfe in Berlin ABC veröffentlicht:

<https://sbahn.berlin/fahren/bahnhofsuebersicht/barrierefrei-unterwegs/aufzug-und-fahrtreppenstoerungen/>

Störungen an Aufzugsanlagen führen dazu, dass Fahrgästen im Rollstuhl das Verkehrsmittel S-Bahn zeitweise nicht zur Verfügung steht. Individuelle Informationen über alternative Fahrtrouten erteilt die S-Bahn Kundenbetreuung (s. o.). Um Mängel rechtzeitig zu erkennen, werden vorbeugende Kontrollen der Aufzüge durchgeführt. Im Störfall erfolgt die Entstörung/Reparatur so kurzfristig wie möglich. Die Verfügbarkeit der Anlagen liegt für die S-Bahnhöfe ohne Fern- und/oder Regionalverkehr bei 98%. Meldungen über Störungen werden auch durch die Kundenbetreuung der S-Bahn (s. o.) entgegengenommen und umgehend weitergeleitet.

Im Rahmen der regelmäßigen Fortbildungen trainieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Aufsichten und Triebfahrzeugführer) den Umgang mit mobilitätseingeschränkten Menschen.

Es finden regelmäßig Mobilitätstrainings speziell für Rollstuhlnutzer statt. Zu Trainingszwecken steht ein Zug bereit. Triebfahrzeugführer, Betriebs- und Verkehrsaufsichten sowie Mitarbeiter der Kundenbetreuung nehmen die Möglichkeit des Erfahrungsaustausches ebenfalls wahr.

Bahnhöfe mit S-Bahnverkehr (S-Bahn Berlin)

Ein S-Bahnhof ist barrierefrei, wenn der Bahnsteig über einen Aufzug oder eine Rampe (mit Geländer und Zwischenabsätzen) verfügt, die Bahnsteigbeläge mit taktilen Blindenleitsystemen ausgestattet sind, die Fahrzielanzeiger als auch die Fahrpläne und Informationsaushänge in einer für Rollstuhlfahrer lesbaren Höhe angebracht wurden.

Stufenfrei erschlossene S-Bahnsteige sind mit Überfahrrampen ausgestattet, die im Bedarfsfall durch den Triebfahrzeugführer oder einen Servicemitarbeiter angelegt werden und so Fahrgästen im Rollstuhl einen sicheren Ein- bzw. Ausstieg ermöglichen. Es wird empfohlen, sich jeweils an der Zugspitze aufzuhalten.

Unsere höreingeschränkten Fahrgäste informieren wir auf unseren Bahnhöfen mit visuellen Hinweisen. Während einer Baumaßnahme weist eine Laufschrift an den Zugzielanzeigern auf die aktuelle Situation und gegebenenfalls auf Umfahrungsmöglichkeiten hin. Die Schrift ist häufig zur Ankündigung schon im Vorfeld aktiviert.

Die LCD-Anzeige zeigt nicht nur die Linie und das Zugziel an, sondern informiert darüber hinaus über wichtige Halte und die Zeit bis zum Eintreffen des Zuges. Der Zugzielanzeiger gibt ebenfalls Auskunft über die Zuglänge. Die trapezförmigen Symbole unter der Minutenanzeige informieren über die Anzahl der Zugviertel. Durchsagen ergänzen diesen Service für sehingeschränkte Fahrgäste.

Die S-Bahn Berlin bedient 166 Bahnhöfe in Berlin und Brandenburg. 90% aller S-Bahnhöfe in Berlin und im Umland sind barrierefrei.

- 156 Bahnhöfe haben bereits eine ebenerdige Lage und sind mit Rampen und/oder Aufzügen bereits ausgestattet.
- 145 Bahnhöfe sind an den Bahnsteigen mit einem Blindenleitsystem ausgestattet.
- 49 Stationen verfügen über mit Braille-Schrift versehene Handläufe an den Treppen.
- 238 Aufzüge gibt es auf den Bahnhöfen (verfügen über Tasten mit Brailleschrift und/oder über eine Ansage der Geschosse).
- 262 Fahrtreppen finden Sie insgesamt auf den Bahnhöfen. Die Markierung der Antrittsstufen der Treppen sämtlicher Bahnhöfe wird kontinuierlich kontrolliert und bedarfsgerecht erneuert.

Mobilitätshilfen am Zug

Alle Fahrzeuge verfügen über Mehrzweckabteile, die Reisenden im Rollstuhl, mit Kinderwagen und mit Fahrrädern viel Platz bieten.

Die S-Bahnsteige sind mit Überfahrrampen ausgestattet, die im Bedarfsfall zur Überbrückung des Abstandes zwischen Zug und Bahnsteig dienen. Das Anlegen der Rampen erfolgt durch örtliches Personal oder den Lokführer, damit der sichere Ein- und Ausstieg für Rollstuhlfahrer gewährleistet ist.

Optische Signale ertönen beim Schließen der S-Bahntüren, ergänzend blinken über den Türen angebrachte Warnleuchten. Diese optischen und akustischen Signale

dienen der Orientierung für hörbehinderte und gehörlose bzw. sehbehinderte und blinde Fahrgäste.

Entwicklung

Die ET 483/484 wird auf dem Teilnetz Ring/Südost ab 2021 fahren.

Details der Ausstattung:

- Großzügige Einstiegsbereiche mit verglasten Windfangwänden.
- Vergrößerte Mehrzweckbereiche mit Stellflächen für Kinderwagen und Fahrräder.
- Spezieller Rollstuhlbereich in unmittelbarer Nähe zum Fahrer.
- Höhere Rollstuhlanlehnhilfe verhindert ein Kippen nach hinten.
- Die schwarz lackierten Türen setzen sich deutlich von ihrer Umgebung ab und sorgen dafür, dass auch sehbehinderte Menschen die Ein- und Ausgänge leicht erkennen können.
- Die Edelstahl-Haltestangen heben sich von der hellen Umgebung ab und haben somit einen hervorragenden Signaleffekt für Menschen mit eingeschränkter Sehfähigkeit.

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 Verantwortungsreich 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 zusammengearbeitet, 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 91%. 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.

4 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Station&Service

4.1 Weitreichende Barrierefreiheit von Bahnsteigen

4.1.1 Definition

Die DB Station&Service AG hat in den letzten 15 Jahren im erheblichen Umfang Erneuerungsmaßnahmen und Erweiterungen der Funktionalität wie Aufzüge oder Fahrgastinformationsanlagen an Anlagen der Personenbahnhöfe durchgeführt, die die Barrierefreiheit verbessern. Damit wird auch der gesetzliche Auftrag gemäß Eisenbahn-Bau- und Betriebsordnung (EBO), bei der Erstellung und Umsetzung von Programmen eine möglichst „Weitreichende Barrierefreiheit“ zu erzielen, sukzessive erfüllt.

Der Begriff „Weitreichende Barrierefreiheit“ war allerdings nicht untersetzt. Die DB Station&Service AG hat daher 2015 in Abstimmung mit der Programmbegleitenden Arbeitsgruppe die Merkmale identifiziert, die für die jeweilige Nutzergruppe das Ziel der weitreichenden Barrierefreiheit sicherstellen. Für sieben Nutzergruppen sind dies 11 Merkmale. Nutzergruppen profitieren in der Regel von mehreren unterschiedlichen Merkmalen und umgekehrt verbessern einzelne Merkmale die Barrierefreiheit für viele Nutzergruppen.

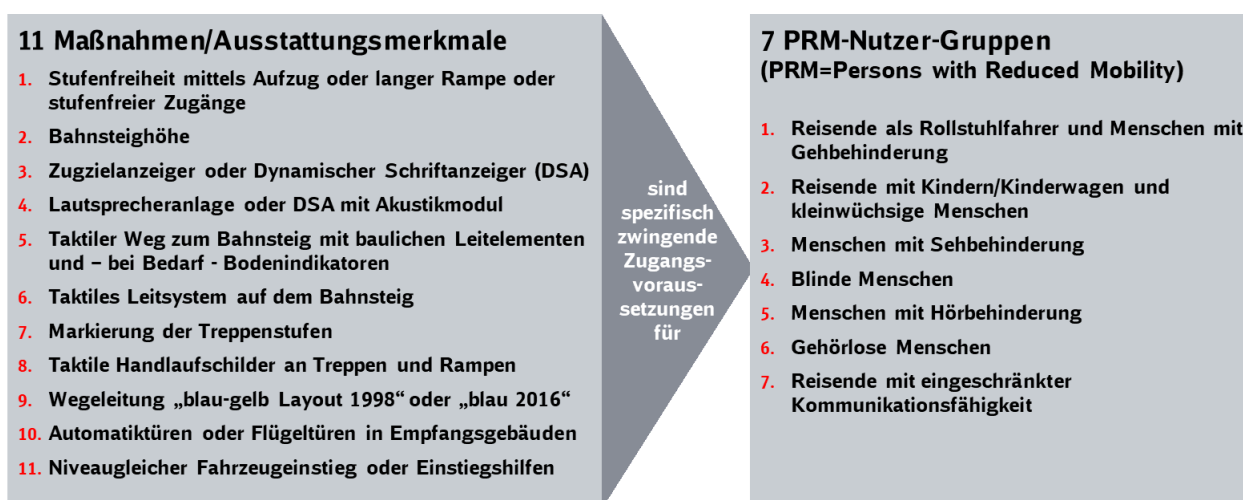


Abbildung 1: elf Merkmale für sieben PRM Nutzergruppen (PRM=Persons with Reduced Mobility)

4.1.2 Status Quo 2019

Die „Weitreichende Barrierefreiheit“ ist dann vollständig gegeben, wenn die für eine Nutzergruppe jeweils elementaren bzw. zwingenden Maßnahmen umgesetzt sind. Der

Umsetzungsgrad kann für alle Bahnsteige und deren Zuwegungen ausgewertet werden.

Mit Stand 30.11.2019 ist bereits ein erheblicher Teil der ca. 9200 Bahnsteige der DB Station&Service AG barrierefrei:

<i>AUSSTATTUNGSMERKMALE WEITREICHENDE BARRIEREFREIHEIT</i>	<i>ANZAHL BAHNSTEIGE</i>
■ Stufenfreiheit mittels Aufzug, langer Rampe oder ebenerdigen Zugangs zum Bahnsteig	7.712
■ Bahnsteighöhe >/= 55cm	5.951
■ Zugzielanzeiger oder Dynamischer Schriftanzeiger (DSA) auf dem Bahnsteig	9.090
■ Lautsprecheranlage oder DSA mit Akustikmodul auf dem Bahnsteig	9.191
■ Taktile Wegeleitung vom Eingang zum Bahnsteig mit baulichen Leitelementen, z.B. Handläufe, bei Bedarf Bodenindikatoren	4.143
■ Taktiler Leitsystem auf dem Bahnsteig	5.319
■ Markierte Treppenstufen an allen Treppen zum Bahnsteig	3.706 von 5.224 ¹
■ Taktile Handlaufschilder an allen Treppen und Rampen zum Bahnsteig	505 von 6.621 ²
■ Kontrastreiche Wegeleitung, z.B. blau-gelb oder blau-weiß	8.582

¹ Summe der Bahnsteige mit Relevanz bzw. auf deren Zuwegung eine Treppe vorhanden ist

² Summe der Bahnsteige mit Relevanz bzw. deren Zugang über eine Treppe oder Rampe erfolgt

Für die Merkmale

- Automatiktüren oder Flügeltüren in Empfangsgebäuden und
- Niveaugleicher Einstieg in den Zug oder Einstiegshilfen

liegen aktuell noch keine Daten vor.

Für die Reisenden ist die Darstellung nach Nutzergruppen, für die alle relevanten Merkmale vorhanden sind, ebenfalls von Bedeutung. Insbesondere für die Gruppen der gehörlosen Menschen und Menschen mit eingeschränkter Kommunikationsfähigkeit ist die große Mehrheit der Bahnsteige bereits barrierefrei. Nachholbedarf besteht für Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen.

<i>KUNDENGRUPPEN DER WEITREICHENDEN BARRIEREFREIHEIT</i>	<i>ANZAHL BAHN- STEIGE</i>
■ Menschen mit Sehbehinderungen	1.174
■ Blinde Menschen	1.221
■ Rollstuhlfahrer/innen und Menschen mit Gehbehinderungen	5.342
■ Familien mit Kleinkindern, Kinderwagen und/oder Traglasten sowie kleinwüchsige Menschen	5.342
■ Menschen mit Hörbehinderungen	8.467
■ Gehörlose Menschen	8.467
■ Reisende mit eingeschränkter Kommunikationsfähigkeit	8.465

Zielgerichtetes Handeln zur Verbesserung der Barrierefreiheit

Die Kennzahl der „Weitreichenden Barrierefreiheit“ dient auch der zielgerichteten Verbesserung der Barrierefreiheit. Die Daten wurden erstmals 2017 erhoben. Die Gegenüberstellung mit den Zahlen des Jahres 2019 zeigt die positive Entwicklung:

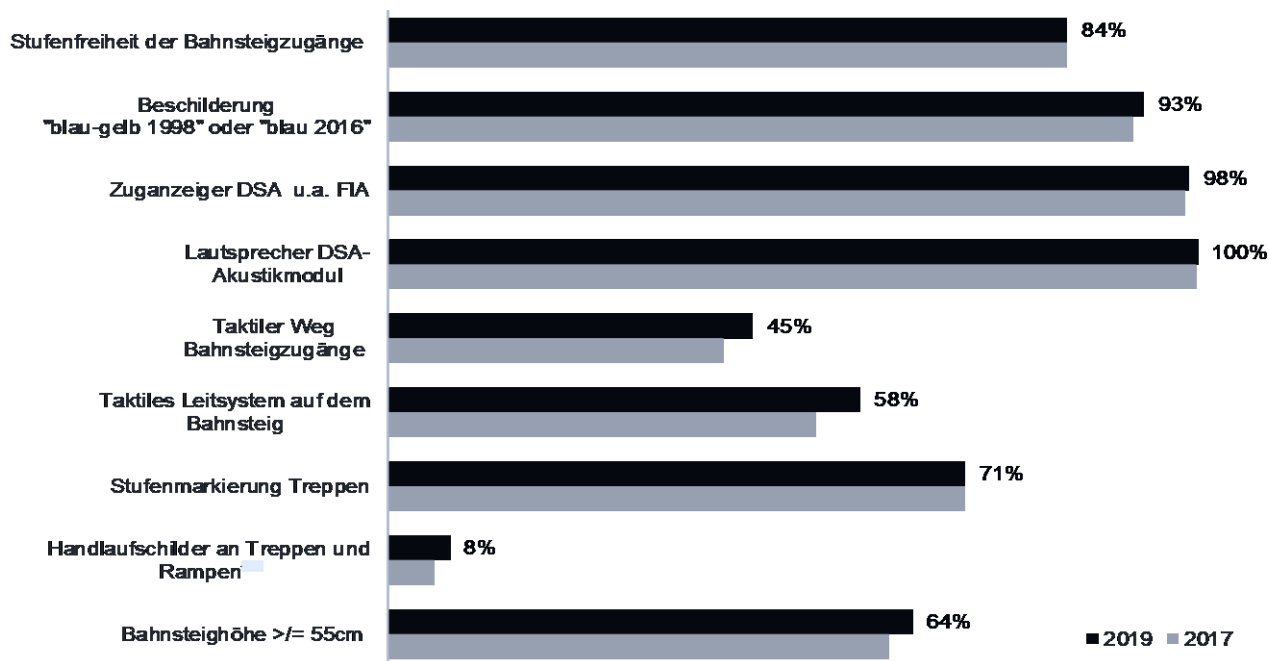


Abbildung 2: Entwicklung des Ausstattungsgrades zur Weitreichenden Barrierefreiheit im Zeitraum 2017-2019

Die abzulesende positive Entwicklung in dem Jahr 2019 gegenüber 2017 bezieht sich im Einzelnen auf jeweils folgende Anzahl von Bahnsteigen bzw. Maßnahmen:

- Der stufenfreie Weg wurde zu 82 Bahnsteigen durch die Errichtung von langen Rampen und Aufzügen hergestellt.
- Die Nachrüstung mit einem modernen, kontrastreichen Wegeleitsystem erreichte gegenüber 2017 116 Bahnsteige mehr.
- Der taktile Weg vom öffentlichen Straßenraum zum Bahnsteig wurde für 343 Bahnsteige errichtet.
- Taktile Leitsysteme sind 2019 auf 457 Bahnsteigen mehr vorhanden.
- Die Stufenmarkierung wurde auf allen Treppen auf dem Weg zu 279 Bahnsteigen nachgezogen.
- Taktile Handlaufschilder wurden auf dem Weg zu 244 Bahnsteigen nachgerüstet.
- Die Einstiegssituation verbesserte sich in zwei Jahren an 268 Bahnsteigen durch Bahnsteigaufhöhungen, bzw. -neubauten auf moderne Bahnsteighöhen (55cm, 76cm).

Für die PRM-Nutzergruppen (PRM = **P**ersons with **R**educed **M**obility) der Menschen mit Sehbehinderung bzw. blinden Menschen ist ablesbar, dass vor allem taktile Handlaufschilder benötigt werden, um die Zugänglichkeit zum Bahnsteig zu verbessern.

Auf Grundlage dieses Wissens wurde ein 3-D-Druckverfahren entwickelt, welches eine möglichst kurzfristige Nachrüstung mit Handlaufschildern ermöglichen soll. Die Anzahl der Bahnsteige mit einem taktilen Leitsystem stieg seit Beginn des 3. Programmes von ca. 4.340 Bahnsteigen um 960 auf ca. 5.300 an.

Für die Gruppe der gehörlosen Menschen sowie der Menschen mit Hörbehinderung und der Menschen mit kognitiven Einschränkungen ist die benötigte Ausstattung der Bahnsteige mit Zugzielanzeigern bzw. Dynamischen Schriftanzeigern und einem modernen Wegeleitsystem bereits nahezu flächendeckend vorhanden. Außerdem sind nahezu alle Bahnsteige mit Lautsprechern versehen, welche auch für die Gruppe der sehbehinderten und blinden Menschen von elementarer Bedeutung sind.

Für Rollstuhlfahrer und Menschen mit Gehbehinderung sowie kleinwüchsigen Menschen und Reisenden mit Kindern/Kinderwagen hat sich die Zahl der stufenfrei zugänglichen Bahnsteige seit Beginn des 3. Programmes 2015 von ca. 7.560 um rd. 150 Bahnsteige auf 7.710 bis Ende 2019 erhöht. Außerdem hat sich für diese Gruppen die Einstiegssituation in den Zug durch Aufhöhung von ca. 650 zu niedrigen Bahnsteigen (Stand 30.11.2019), mit einer Höhe von 38 cm und darunter, seit Beginn 2015 erheblich verbessert.

Für weitere Informationen siehe auch: www.deutschebahn.com/barrierefreiheit

4.2 Nationaler Umsetzungsplan

Die europäische Richtlinie zur barrierefreien Gestaltung von Bahnhöfen und Fahrzeugen (TSI PRM 2015) fordert von den Mitgliedstaaten einen Nationalen Umsetzungsplan zur schrittweisen Beseitigung von Zugangsbarrieren im Eisenbahnsystem.

Der erste Nationale Umsetzungsplan zur TSI PRM wurde von der Bundesrepublik Deutschland 2017 verabschiedet und bei der EU notifiziert. Im Nationalen Umsetzungsplan ist u.a. eine Strategie mit Kriterien und Prioritäten enthalten, nach der Bahnhöfe oder Fahrzeuge barrierefrei erneuert oder umgerüstet werden.

4.3 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 2014 wurden rund 550.000 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 2018 bereits rd. 850.000 Hilfen geleistet werden.

4.4 Information

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

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

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

4.4.1 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 nicht nur per Anzeige, sondern auch als Ansage am Bahnsteig. Insbesondere die spezifischen Belange sehbehinderter Menschen werden damit berücksichtigt.



Abb. 2: Dynamischer 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.

An ca. 4.400 Stationen sind 6.700 DSA mit Akustikmodul in Betrieb. Damit sind heute 99% aller Bahnsteige mit elektronischen Anzeigen (inklusive Zugzielanzeiger und Informationstafeln) ausgestattet.

4.4.2 Internetauftritt

Die DB Station&Service AG stellt auf verschiedenen Plattformen Informationen zur Barrierefreiheit zur Verfügung.

4.4.2.1 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 Bahnhoftsplan mit bildlicher Darstellung aller Einrichtungen abgebildet.

Unter dem Menüpunkt „Service“ -> „Barrierefreiheit“ sind speziell für Reisende mit Mobilitätseinschränkungen alle relevanten Informationen zusammengestellt. Auf den Bahnhofsdetailseiten, aufrufbar über die Bahnhofssuche, werden barrierefreie Ausstattungsmerkmale bahnhofsscharf angezeigt (z.B. Stufenfreiheit, Aufzüge, WCs, Mobilitätsservice). Die Anzeige muss sukzessive auf alle Kriterien der Weitreichenden Barrierefreiheit ausgeweitet werden.

Dessau Hbf	
Ausstattung und Service	
	DB Information: Aktuell geöffnet +
	Mobiler Service: Aktuell anwesend +
	Reisezentrum: Aktuell geöffnet +
	Schließfächer +
	Ausstattung für Barrierefreiheit +
	Mobilitätsservice: Ja, um Voranmeldung wird gebeten +
	Aktuelle Verfügbarkeit von Aufzügen +
	Fundservice +
	3-S-Zentrale, Telefon: 0391/5491055 +
WC	WC
P	Parkplätze
	Fahrrad-Stellplätze
	ÖPHV-Anbindung
	Taxi
	Reisebedarf
	Bahnhofsmision +

Abb. 3: Bahnhofsinformation auf den Bahnhofsdetailseiten am Beispiel des Bahnhofs Dessau

4.4.2.2 www.deutschebahn.com

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

4.5 Bauleistungen - Maßnahmen im Rahmen der Qualitätskennzahl 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 in Form der Qualitätskennzahl (Qkz) Funktionalität Bahnsteige (FB) nach, diese Kennzahl besteht aus den folgenden drei Teilelementen:

- „Stufenfreiheit“
- „Bahnsteighöhe“
- „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 mobiler Personen“, aktuell: EU (VO) 1300/2014) seit 2008. Die stufenfreie Erschließung mittels Aufzüge und Rampen und eine Bahnsteigerhöhung auf die Regelhöhe 76 cm/96 cm oder in Ausnahmen auf 55 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.

4.5.1 Teilmerkmal „Stufenfreiheit“

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

Beim Teilmerkmal „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 2015 um jährlich rd. 1 % verbessert. Mit Stand 30.11.2019 waren 4.137 Stationen (rd. 77 % 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 30.11.2019 waren 1.523 Stationen (rd. 79 % der Gruppe von Stationen mit über 1.000 Reisenden/Tag) stufenfrei erschlossen.

Zur stufenfreien Erreichbarkeit der Bahnsteige wurden von 2015 bis 2019 bundesweit rd. 400 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 Bahnsteiges auf kurzem Wege erlauben.

4.5.2 Teilmerkmal „Bahnsteighöhe“

Die Anzahl der Bahnsteige mit einer zeitgemäßen Bahnsteighöhe von 76 cm oder 55 cm hat sich infolge der Bautätigkeit in den letzten Berichtsjahren von ca. 4.570 Bahnsteigen zu Beginn des 3. Programms um ca. 610 auf ca. 5.180 Bahnsteige (Stand 30.11.2019) erhöht. Somit weisen Ende 2019 bereits 56% aller ca. 9.200 Bahnsteige eine Höhe von 55 oder 76 cm auf. Ausnahmen gibt es bei besonderen Stadtbahnnetzen mit einer benötigten Bahnsteighöhe von 96 cm oder sehr selten bei Stationen in Netzen mit Straßenbahnnutzung von 38 cm.

Im Rahmen des Bahnsteighöhenkonzepts wird zukünftig eine stringenterere Umsetzung der Bahnsteighöhe 76 cm erfolgen, um den niveaugleichen Einstieg langfristig zu gewährleisten.

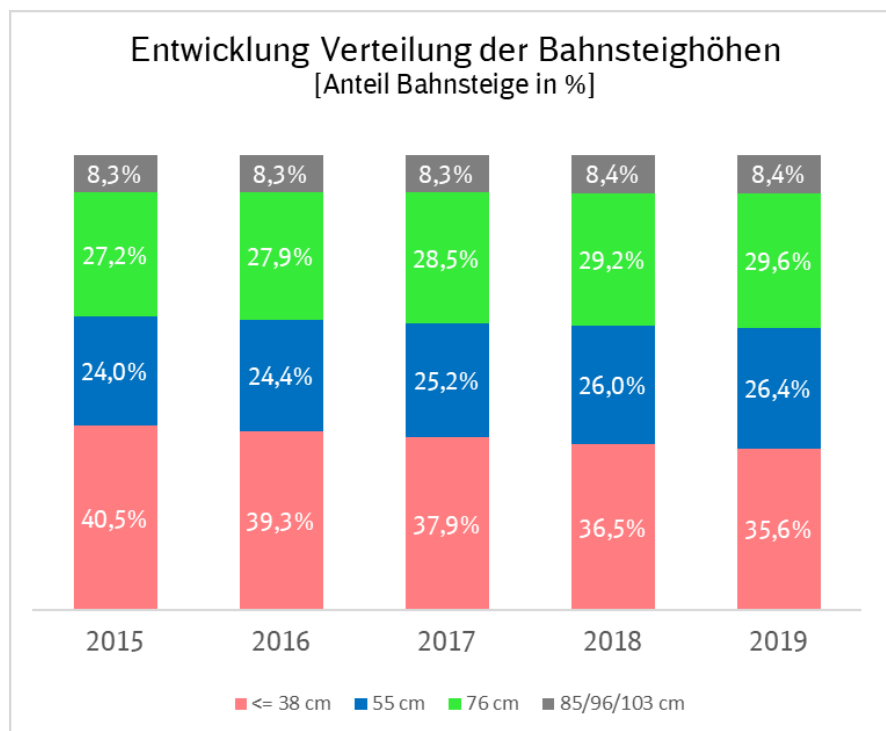


Abb. 4: Prozentuale Entwicklung der Verteilung der Bahnsteighöhen, Quelle: ISK, Datenstand 30.11.2019

4.5.3 Teilmerkmal „Wetterschutz“

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

Die Soll-Ausstattung der Bahnsteige mit Bahnsteigdächern und/oder Wetterschutzhäusern richtet sich nach der LuFV II Anlage 13.2.2. Diese ist in der folgenden Tabelle dargestellt.

Frequenz der Station [R/d]	Stationen je Reisendengruppe Eingruppierung Stand 2014/ Stand 2019 [Stk]	Soll-Bahnsteigdach- länge In % der Bahnsteiglänge	Wetterschutzhäuser (WSH) [Stk]
> 50.000	42/ 58	60%	
10.001 – 50.000	268/ 294	40%	
3.001 – 10.000	603/ 605	20%	1 WSH/100 m nicht über- dachter Bahnsteiglänge
1.001 – 3.000	951/ 972	0%	1 WSH/100 m Bahnsteig- länge
301- 1.000	1.371/ 1.338	0%	1 WSH/Bahnsteig
100 – 300	1.099/ 1.086	0%	1 WSH/Bahnsteig
< 100	1.027/ 1.023	0%	1 WSH je Vst

Abb. 5: Bemessung des Wetterschutzes auf Bahnsteigen, Quelle: IZB 2019

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:

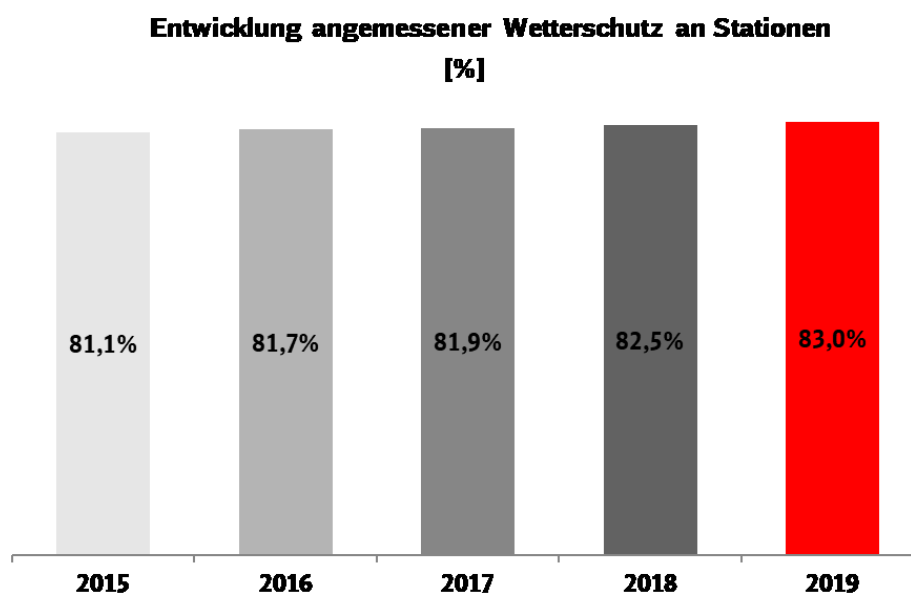


Abb. 6: Entwicklung der Stationen mit angemessenem Wetterschutz, Quelle: ISK, Datenstand 30.11.2019

4.6 Bauleistungen - Modernisierungs- und Sanierungsoffensive für viele Stationen

4.6.1 Bundesprogramme

Zukunfts-Investitions-Programm (ZIP): Barrierefreiheit an kleinen Stationen (SV44/2016)

Grundlage des ZIP-Barrierefreiheit bilden die Sammelvereinbarungen des Bundes (SV44/2016) sowie 13 Länder-Finanzierungsvereinbarungen mit dem Ziel die Barrierefreiheit an kleineren Stationen (< 1.000 Reisenden pro Tag) zu verbessern. Inhalte der Projekte sind vorrangig die Erstellung von Aufzügen oder Rampen sowie die Erneuerung/ Modernisierung von Bahnsteigen und Personenunterführungen bzw. -überführungen. Die paritätische Finanzierung durch Bund und Länder umfasst gemäß Vereinbarung insgesamt 160 Mio. EUR. Die Finanzierungszeiträume der Fördergeber sind unterschiedlich. Der Bund stellt Mittel von 2016 bis 2019 bereit. Die Länder finanzieren darüber hinaus bis 2020. Das ursprüngliche Portfolio mit Abschluss der SV44/2016 umfasste 108 Stationen. Mit Melderunde 2 und 3 des Bundes hatten die Länder nochmals die Chance die Aufnahme weiterer Stationen zu initiieren. Anfang 2017 hat sich der Bund entschieden die nachgemeldeten Projekte aufzunehmen. Dies mündete im Juli 2017 im 1. Änderungsmanagement. Das Änderungsmanagement dient der Anzeige von Veränderungen im Projektportfolio (Zu- oder Abmeldung von Projekten und Mittelbedarfen). Das bis heute aktuell gültige Projektportfolio umfasst 123 Projekte. Um den Erfolg des Programms (inkl. Parität und Umsetzung der bestehenden Projekte) sicherzustellen, sind zusätzliche bzw. länger verfügbare Bundesmittel im ZIP-Barrierefreiheit in Höhe von 9 Mio. Euro im Bundeshaushalt nachveranschlagt worden.

ZIP-Planungsvorrat für Maßnahmen zur Schaffung von Barrierefreiheit an Verkehrsstationen (SV47/2016)

Grundlage des Programms bildet die Sammelvereinbarung des Bundes (SV47/2016) mit dem Ziel Planungsvorrat für Maßnahmen zur Schaffung von Barrierefreiheit an Verkehrsstationen sowohl mit weniger als auch mit mehr als 1.000 Ein-, Aus- und Umsteigern pro Tag herzustellen. Die Finanzierung der Planungsleistungen mit einem Gesamtvolumen in Höhe von 25,5 Mio. Euro wurden in den Jahren 2016 - 2018 durch den Bund zur Verfügung gestellt und ist zwischenzeitlich ausgelaufen. Zur Finanzierung der Weiter-(Planung) sowie Umsetzung des in SV47/2016 angelegten Planungsvorrats wurde mit dem Bund im Rahmen der Förderinitiative zur Attraktivitätssteigerung und Barrierefreiheit von Bahnhöfen (FABB) eine Folgevereinbarung verhandelt.

Im Dezember 2019 wurde die „SV 58 / 2019 zur Finanzierung der Weiterplanung des im Rahmen der SV 47 / 2016 angelegten Planungsvorrats (F21 S 1177) und zur Finanzierung der Umsetzung des im Rahmen der SV 47 / 2016 angelegten Planungsvorrats (F21 S 1178)“ abgeschlossen. Mit der Förderinitiative zur Attraktivitätssteigerung und Barrierefreiheit von Bahnhöfen stellt die Bundesregierung im Zeitraum der Jahre 2019 bis 2026 Mittel für die Umsetzung des im Rahmen der SV 47 / 2016 angelegten Planungsvorrats für Maßnahmen zur Schaffung von Barrierefreiheit an Verkehrsstationen zur Verfügung. Verwendungszweck ist die (Weiter)Planung bis zur Herstellung der Baureife für Maßnahmen an Verkehrsstationen sowohl mit weniger als auch mit mehr als 1.000 Ein-, Aus- und Umsteigern pro Werktag. Die Verkehrsstationen mit weniger als 1.000 Ein-, Aus- und Umsteigern pro Werktag weisen einen Bedarfsschwer-

punkt auf. Zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses hatten die zu planenden Maßnahmen ein Gesamtvolumen von 21,49 Mio. EUR.

4.6.2 Länderprogramme

4.6.2.1 Länderprogramme Nordrhein-Westfalen

Modernisierungsoffensive Nordrhein-Westfalen (MOF) 2004 – 2023

Land, Bund und Bahn investieren seit 2004 gemeinsam in die Modernisierung nordrhein-westfälischer Bahnhöfe. Die MOF ist das bundesweit größte Bahnstationsmodernisierungsprogramm.

Im Rahmen der aktuellen Rahmen- und Finanzierungsvereinbarungen zur MOF III wurden mit den drei Aufgabenträgern Verträge über die Modernisierung von 52 Stationen für insgesamt 226 Mio. Euro abgeschlossen.

Im Rahmen der MOF II von 2008 – 2016 investierten Land, Bund und Bahn gemeinsam rund 415 Millionen Euro in die Modernisierung von insgesamt 118 kleinen und mittleren Bahnhöfen.

Mit der MOF I wurden bereits 87 Stationen zwischen 2004 und 2010 in NRW modernisiert.

Rahmenvereinbarung über die Realisierung und Finanzierung von SPNV-Maßnahmen zur Qualitätssteigerung der verkehrlichen Infrastruktur in Nordrhein-Westfalen 2010

Die Rahmenvereinbarung über den Schienenpersonennahverkehr von 2010 umfasst aktuell 25 Stationen und ein vertragliches Gesamtvolumen von über 320 Mio. Euro.

Ausbau der Stationen auf den Außenästen des Rhein-Ruhr-Express (2017 – 2025)

Der Ausbau der Stationen auf den Außenästen des Rhein-Ruhr-Express umfasst ein vertragliches Volumen von 211 Mio. Euro und enthält u.a. Maßnahmen des barrierefreien Ausbaus in 52 Stationen.

4.6.2.2 Länderprogramme Hessen

Rahmenvereinbarung über die Modernisierung und Qualitätsverbesserung von Personenbahnhöfen in Hessen (2011 – 2019)

64 Stationen mit einem Gesamtvolumen von 225 Mio. Euro sind Gegenstand von Modernisierungs- und Ausbaumaßnahmen und umfassen dabei deren möglichst durchgehende barrierefreie Gestaltung, einschließlich der notwendigen Anpassung der Bahnsteighöhen, die Verbesserung der Aufenthaltsqualität durch Erneuerung der Bahnsteigausstattung, die Modernisierung von Zugangsanlagen sowie die Verbesserung der Kundeninformation (insbesondere an kleineren Bahnhöfen).

4.6.2.3 Länderprogramme Rheinland-Pfalz

Rahmenvereinbarung über die Verbesserung der Funktionalität und Qualität der Personenbahnhöfe in Rheinland-Pfalz (2011 – 2019)

Die Rahmenvereinbarung Rheinland-Pfalz deckt mit einem Gesamtvolumen von 113 Mio. Euro die Umsetzung der angestrebten Modernisierung und

Qualitätsverbesserung an 56 Stationen ab. Das gemeinsam mit dem Land Rheinland-Pfalz aufgezogene Programm wird zum einen verlängert und zum anderen um neue Maßnahmen ergänzt.

4.6.2.4 Länderprogramme Baden-Württemberg

Bahnstationsmodernisierungsprogramm über die Modernisierung von Personenbahnhöfen in Baden-Württemberg (BMP BW) 2009 – 2019

Die Modernisierungsmaßnahmen an den 42 Personenbahnhöfen umfassen insbesondere deren barrierefreie Erschließung, einschließlich der notwendigen Anpassung der Bahnsteighöhen, die Verbesserung der Aufenthaltsqualität durch Erneuerung der Bahnsteigausstattung sowie durch Modernisierung von Zugangsanlagen, wie z. B. Personenunterführungen.

Für die Umsetzung der Maßnahmen werden 107,6 Mio. Euro investiert. Das gemeinsam mit dem Land Baden-Württemberg aufgezogene Programm wird zum einen verlängert und zum anderen um neue Maßnahmen ergänzt.

4.6.2.5 Länderprogramme Saarland

Rahmenvereinbarung über die Verbesserung der Funktionalität und Qualität der Personenbahnhöfe für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV), (2013 – 2019)

Gegenstand der Rahmenvereinbarung ist die Umsetzung der angestrebten Modernisierung und Qualitätsverbesserung von 16 Verkehrsstationen des SPNV im Saarland mit einem Gesamtvolumen in Höhe von 22,4 Mio. Euro. Das gemeinsam mit dem Saarland aufgezogene Programm wird zum einen verlängert und zum anderen um neue Maßnahmen ergänzt.

4.6.2.6 Länderprogramm Bayern

Rahmenvereinbarung über die Realisierung des barrierefreien Ausbaus von prioritären Bahnhöfen und Haltestellen im Freistaat (2013 – 2018)

Das Bayern-Paket von 2013 bis 2018 umfasst Modernisierungsmaßnahmen zum Ausbau der Barrierefreiheit an 31 Bahnhöfen in Bayern für über 130 Mio. Euro. Das gemeinsam mit dem Freistaat Bayern aufgezogene Programm wird zum einen verlängert und außerdem um ein Folgepaket ergänzt. Das Bayern-Paket II umfasst 8 weitere Stationen bis 2021.

Stationsoffensive Bayern 2015 – 2023

Im Rahmen der Stationsoffensive Bayern entstehen bis 2023 mindestens 20 neue Haltepunkte in Bayern, die in der Fläche den Nahverkehr verstärken. Alle 20 Stationen werden barrierefrei erschlossen sein. Typische Standorte sind vor allem Wohngebiete, aber auch Hochschulen, Gewerbegebiete, Einkaufszentren, Schwimmbäder, Krankenhäuser usw. Der Freistaat Bayern und die Bahn investieren jeweils hälftig ca. 41 Mio. Euro in dieses Projekt.

4.6.2.7 Länderprogramme Niedersachsen

Das Programm Niedersachsen ist am Zug (NiaZ 3) sieht vor, im Zeitraum von 2015 – 2025 44 Stationen in Niedersachsen umfassend zu sanieren.

4.6.2.8 Länderprogramme Sachsen-Anhalt

Bahnhofsprogramm Sachsen-Anhalt 2014 – 2018

Im Rahmen des Bahnhofsprogramms Sachsen-Anhalt wurden zwischen 2014 und 2018 rund 50 Stationen modernisiert. Die Baumaßnahmen dienen dazu, das Erscheinungsbild der Bahnstationen, die Barrierefreiheit sowie die Reisendeninformation zu verbessern, um Fahrgäste für den Nahverkehr zu gewinnen. Dafür investierten die Deutsche Bahn und das Land rund 50 Millionen Euro.

4.6.3 Fortschreibung Bahnsteighöhenkonzept

Mit der Fortschreibung des Bahnsteighöhenkonzeptes der DB Station&Service AG aus dem Jahr 2011 soll eine noch stringentere Umsetzung der Regelbahnsteighöhe von 76 cm erfolgen. Ziel ist es, auf diese Weise das selbstständige barrierefreie Reisen zu ermöglichen, bei dem sowohl der Ein- als auch der Ausstieg aus dem Fahrzeug niveaugleich möglich ist. Da nahezu alle großen, verkehrsreichen Knoten in Deutschland bereits mit der Regelbahnsteighöhe von 76 cm ausgestattet sind, erhalten die Zulaufstrecken sukzessive ebenfalls diese Bahnsteighöhe.

In wenigen Fällen wünschen die Länder eine zwischenzeitliche Anpassung von Bahnsteigen an die Einstiegshöhe der aktuell eingesetzten Fahrzeuge (Zwischenstufe). Die Anhebung auf die Zielhöhe 76 cm erfolgt erst mit Einsatz von passenden Fahrzeugen. Für diesen Fall werden Migrationskonzepte vereinbart, die die Abstimmung der Investitionen in Infrastruktur und Fahrzeuge harmonisieren.

In der Migrationsphase können außerdem durch Maßnahmen wie den Bau von Bahnsteigen mit zwei verschiedenen Höhenabschnitten (Kombibahnsteige), den Einsatz von Fahrzeugen, die zwei verschiedene Höhen niveaugleich bedienen können oder durch angepasste Bedienkonzepte (Separierung) stetige Verbesserungen erreicht werden.

Erste Maßnahmen des Bahnsteighöhenkonzeptes wurden bis 2019 bereits umgesetzt.

4.6.4 Barrierefreie Ausstattung von Personenbahnhöfen (Ausstattungskatalog)

Bei einer Reise mit der Bahn stellt der Bahnhof einen wichtigen Baustein in der Reisekette dar. Eine funktional ausgereifte und gestalterisch anspruchsvolle Bahnhofs-ausstattung mit Mobiliar, Witterungsschutz und modernem Wegeleit- und Informationssystem trägt dazu bei, den Bahnhof als Tor zum System Bahn positiv zu erleben.

Im Dezember 2003 hat die DB Station&Service AG erstmalig die Ausstattungskataloge als wichtiges Arbeitsmittel für alle an der Entwicklung und dem Betrieb der Bahnhöfe Beteiligten herausgegeben. Die regelmäßig aktualisierten Kataloge für die Ausstattungselemente von Bahnhöfen dokumentieren den aktuellen Stand des Portfolios zur Ausstattung von Personenbahnhöfen, insbesondere auch unter dem Gesichtspunkt der Barrierefreiheit. Basis aller Weiterentwicklungen ist eine funktionale, wirtschaft-

liche und formal ansprechende Gestaltung. In Zusammenarbeit mit Praktikern werden die Ausstattungen im Bahnhofsbetrieb kontinuierlich geprüft und optimiert. Durch eine Standardisierung der Maße sind viele Elemente kombinierbar und somit einfach nachzubestellen.

Sich aus nationalen sowie europäischen Vorgaben, Betriebs- und Projekterfahrungen sowie der Marktentwicklung ergebende Anstöße fließen regelmäßig in Weiterentwicklungen ein und halten diese auf einem aktuellen Stand.

4.6.5 Ausgewählte Großprojekte

Hauptbahnhof Münster

Im Juni 2017 wurde das neue Empfangsgebäude am Hauptbahnhof Münster eingeweiht. Nach rund dreijähriger Bauzeit und mittels Gesamtinvestitionen von rund 40 Mio. Euro erstrahlte der Bahnhof als moderne Mobilitätsdrehzscheibe mit verbesserter Aufenthaltsqualität, attraktiven Einkaufsmöglichkeiten und barrierefreier Zugänglichkeit mittels Ebenerdigkeit, Aufzügen, Automatiktüren, visuellen, akustischen und taktilen Möglichkeiten der Informationsaufnahme.

Grüner Bahnhof Lutherstadt-Wittenberg

Ende 2016, pünktlich vor Beginn des Reformationsjubiläums im Jahr 2017, wurde der Grüne Bahnhof Lutherstadt-Wittenberg offiziell in Betrieb genommen. Das neue Gebäude zeichnet sich durch Solarzellen auf dem Dach, Wärme und Kühlung durch Geothermie, den Einsatz energieeffizienter regionaler Baustoffe, eine leistungsstarke Regenwasseraufbewahrung und ein begrüntes Dach aus. Das Gebäude ist außerdem orientierungsfreundlich, komfortabel und barrierefrei konzipiert.

Siehe dazu auch: www.deutschebahn.com/gruenerbahnhof

Frankfurt-Höchst

Im Mai 2018 wurde der barrierefreie Umbau des Bahnhofs Frankfurt-Höchst abgeschlossen. Dank fünf neuer Aufzüge haben die Fahrgäste einen stufenfreien Zugang zu den Bahnsteigen. Die Bahnsteige erhielten neue Bodenbeläge und ein taktiler Leitsystem für Menschen mit Sehbehinderung. Die Handläufe wurden sowohl mit Braille als auch mit Pyramidenschrift versehen. Zudem wurde die Personenunterführung modernisiert. Insgesamt investierten Bund, Land, Stadt, Bahn und Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) 18,7 Mio. Euro in das Projekt.

S-Bahn Rhein Neckar: Hockenheim

Im Zuge der 2. Ausbaustufe der S-Bahn Rhein-Neckar werden auch die Stationen entlang der Strecke Mannheim – Karlsruhe barrierefrei ausgebaut. Dieser „S-Bahn-Standard“ umfasst vor allem die Erhöhung der Bahnsteige auf 76 cm über der Schienenoberkante sowie den barrierefreien Zugang zu den Bahnsteigen mittels Rampen, geneigten Gehwegen und Aufzügen. Der Bahnhof Hockenheim wurde in diesem Zusammenhang von Januar 2017 bis März 2018 barrierefrei erschlossen. Dazu wurde auf den Bahnsteigen 1 und 2 jeweils ein Personenaufzug errichtet. Beide Bahnsteige erhielten auf jeweils 210 m Länge einen taktilen Blindenleitstreifen, ebenso wurde auf dem Bahnhofsvorplatz ein taktiler Blindenleitsystem hergestellt. Die vorhandene Personenüberführung wurde angehoben und das Gefälle dadurch barrierefrei auf maximal

6 % reduziert. Mit Inbetriebnahme der beiden Aufzüge am 15. März 2018 sind die Arbeiten für den barrierefreien Ausbau des Bahnhofs abgeschlossen.

Siehe dazu auch: <https://www.ausbau-rheinneckar.de/>

Bonn UN Campus

Pünktlich zur in Bonn ausgerichteten Klimakonferenz 2017 wurde der neue Haltepunkt Bonn UN Campus in Betrieb genommen. Seit dem 01.11.2017 fahren alle Züge des Nahverkehrs die neue barrierefreie Station an. Rund 8 Mio. Euro kostete der Neubau. Bis 2023 werden in NRW mehr als eine Milliarde Euro in umfangreiche Modernisierungen an mehr als 150 Bahnhöfen durchgeführt. Für die rund drei Millionen Reisenden pro Tag sollen etwa 80 % der Bahnhöfe in NRW bis Ende 2019 stufenfrei ausgebaut werden.

Siehe dazu auch: www.1von150.de

Passau Hauptbahnhof

Drei Jahre, von 2015 bis 2017, dauerte der barrierefreie Ausbau des Bahnhofs Passau. Über 5.000 Reisende am Tag profitieren seither von einer hellen, neuen Bahnsteigunterführung, Aufzügen und modernisierten Bahnsteigen. Rund 21,5 Mio. Euro wurden in den barrierefreien Ausbau des Bahnhofs Passau investiert.

Würzburg Hauptbahnhof

Den rund 35.000 Reisenden, die täglich den Hauptbahnhof Würzburg nutzen, steht seit April 2018 eine neue Personenunterführung mit barrierefreien Ausstattungsmerkmalen sowie der barrierefreie Zugang zu den Gleisen 2 und 7 zur Verfügung. Pünktlich zur Landesgartenschau wurde der Meilenstein des barrierefreien Ausbaus fertiggestellt. Bis Mitte 2021 werden noch die zwei restlichen Bahnsteige ausgebaut und die alte Unterführung zurückgebaut. In den barrierefreien Ausbau der Verkehrsstation Würzburg investieren Bund, Land und Bahn rund 61 Mio. Euro.

Siehe dazu auch: <https://bauprojekte.deutschebahn.com/p/wuerzburg-hbf>

München Holzkirchner Flügelbahnhof

Alle Gleise des Münchner Hauptbahnhofs sind mit dem Abschluss der Sanierung des Holzkirchner Flügelbahnhofs im August 2018 barrierefrei erreichbar. 140 m lange Bahnsteigdächer, zeitgemäße Leit- und Informationssysteme und vor allem die einheitliche Bahnsteighöhe von 76 cm sorgen dafür, dass Reisende deutlich komfortabler zum Zug kommen. Nach der rund 15 Mio. Euro hohen Investition können auch Fernverkehrszüge im Holzkirchner Flügelbahnhof halten. Der Münchner Hbf gilt als zentrale Verkehrsdrehscheibe im Süden und ist Bestandteil umfangreicher bahnbaulicher Veränderungen in der gesamten Region.

Siehe dazu auch: www.hbf-muc.de und <https://www.bahnausbau-muenchen.de>

Berlin Gesundbrunnen, Hildesheim, Buchloe

An den Bahnhöfen Buchloe und Berlin Gesundbrunnen entstanden 2015 und 2016 neue barrierefreie Empfangsgebäude. Das Empfangsgebäude in Hildesheim wurde zwischen 2013 und 2016 saniert.

Weitere Bahnhöfe, die zwischen 2015 und 2019 hinsichtlich ihrer barrierefreien Infrastruktur und/oder Ausstattung verbessert wurden, sind u.a.:

- **Hamburg:** Blankenese, Wellingsbüttel
- **Niedersachsen:** Salzgitter-Ringelheim, Emden, Celle, Dörpen, Bad Zwischenahn, Leer, Marienhefe, Diepholz
- **Schleswig-Holstein:** Reinfeld, Süderbrarup, Tarp
- **Mecklenburg-Vorpommern:** Torgelow, Groß-Kiesow
- **Brandenburg:** Ahrensfelde, Blumberg, Seefeld, Werneuchen
- **Berlin:** Mahlsdorf
- **Sachsen-Anhalt:** Sangerhausen, Naumburg, Schkopau
- **Sachsen:** Frohburg, Chemnitz-Küchenwald
- **Thüringen:** Bad Salzungen, Bad Sulza, Neudietenorf
- **Nordrhein-Westfalen:** Höxter-Ottbergen, Krefeld-Oppum, Freienohl, Attendorn, Meschede, Altenbeken, Letmathe, Altena, Solingen, Honrath, Hamm, Rheda-Wiedenbrück, Mühlheim/Ruhr, Bergisch-Gladbach, Münster-Hiltrup, Fröndenberg, Stolberg, Preußen
- **Hessen:** Bebra, Wabern, Wächtersbach, Wölfersheim-Södel, Hungen, Biebesheim, Gernsheim, Bensheim-Auerbach, Raunheim, Bickenbach
- **Rheinland-Pfalz:** Dienheim, Mainz-Laubenheim, Guntersblum, Nierstein, Bitburg-Erdorf, Altenbamburg, Welgesheim-Zotzenheim, Gensingen-Horrweiler, Jünkerath, Rockstadt/Rhein, Mayen, Schweich, Obernhof
- **Saarland:** Türkismühle, Sulzbach (Saar), Burbach
- **Baden-Württemberg:** Ulm Hbf, Heilbronn Hbf, Pforzheim, Mockmühl, Schwetzingen, Ladenburg, Weinheim (Bergstr.), Bahnhöfe der Breisgauer S-Bahn zwischen Freiburg und Titisee, Bondorf, Donaueschingen, Bietigheim-Bissingen, Sulz am Neckar, Lahr, Züttlingen, Karlsruhe-Knielingen, Weiler (Rems), Markelfingen, Allensbach, Hegne, Reichenau (Baden), Konstanz-Wollmatingen, Leutkirch
- **Bayern:** Klingenbach, Röthenbach, Eichstätt-Stadt, Stockdorf, Straubing, Traunstein, München-Perlach, Höllkriegelskreuth, Schweinfurt, Unterschleißheim, Lohhof, Gilching-Argelsried

5 Ausgewählte DB-Services

5.1 Barrierefreie Gestaltung der DB Reisezentren

Die Barrierefreiheit der bundesweit rund 360 DB Reisezentren, die den Kunden für eine persönliche Beratung und Buchung von Fahrkarten zur Verfügung stehen, wird stetig vorangetrieben und auf die Bedürfnisse von Reisenden mit Behinderungen ausgerichtet. Jedes Jahr werden weitere Reisezentren modernisiert, darunter auch

kleinere und mittlere Standorte. Wichtige Komponenten eines barrierefreien Reisezentrums sind Türfolierungen, taktile Wegeführung, ein barrierefreies Aufrufsystem, Sitzmodule und barrierefreie Schalter.

An inzwischen ca. 100 Standorten wird mobilitätseingeschränkten Kunden ein barrierefreier Schalter mit höhenverstellbarer Kundentischplatte, Rollstuhlunterfahrbarkeit, induktiver Hörschleife, Kennzeichnung durch Symbole, Unterarmstützenhalter und Anbindung an ein taktiles Leitsystem angeboten.

Bundesweit sind 35 Reisezentren mit einem Aufrufsystem ausgestattet. Die Besonderheit hier ist der separate Bedienbutton für mobilitätseingeschränkte Kunden, welcher zusätzlich durch eine Brailleschrift gut aufzufinden ist. Bei Betätigung des Buttons wird eine Sprachansage auslöst. Von der Aufrufstelle aus werden mobilitätseingeschränkte Kunden zu einem barrierefreien Sitzmodul und von dort aus auf dem kürzesten Weg zum barrierefreien Schalter geleitet.

Zusätzlich sind viele dieser Reisezentren mit einem Blindenleitsystem im Bahnhof direkt verbunden. Immer stärker werden diese Arbeiten im Rahmen kompletter Bahnhofssanierungen ausgeführt.

Neue Fahrkartenautomaten

Seit 2016 baut die Deutsche Bahn sukzessive Automaten neuester Generation auf. Diese Automaten erfüllen die technischen Spezifikationen der Interoperabilität (TSI) bezüglich der Zugänglichkeit des Eisenbahnsystems für Menschen mit eingeschränkter Mobilität. Die Ausgabeschale und alle Bedienelemente sind in einer max. Höhe von 120 cm angebracht. Bis Ende 2019 wurden bundesweit ca. 1.000 Automaten dieses Typs aufgebaut.

Seit April 2013 werden in Abstimmung mit den Aufgabenträgern sogenannte Video-Reisezentren mit integrierten Fahrkartenautomaten an ausgewählten Standorten in Betrieb genommen. Kunden können sich dort per Knopfdruck mit einem Reiseberater verbinden lassen, der über Monitor und Mikrofon persönlich berät und Fahrscheine erstellt. Die Video-Verkaufsstellen sind auf die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Fahrgäste ausgerichtet und für Rollstuhlfahrer zugänglich.

Ende 2018 wurden zudem erstmalig an rund 30 Standorten auf dem Gebiet des NWL (Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe) Video-Automaten in Betrieb genommen. Auf Knopfdruck des Kunden schaltet sich auch hier an einem zweiten Bildschirm ein Reiseberater hinzu, der auf Wunsch des Kunden die Steuerung des Verkaufsvorgangs übernimmt.

Bis Ende 2019 bietet die Deutsche Bahn damit an rund 100 Video-Reisezentren, Video-Schaltern und Video-Automaten Beratung und Verkauf per Video-Konferenz.

2018 wurde die Planung und anschließende europaweite Ausschreibung für die nachfolgende Automatengeneration gestartet. Dieser Automat wird modular aufgebaut sein und über Standardschnittstellen verfügen, so dass die stetig wachsenden heterogenen Kundenanforderungen, auch bezüglich Barrierefreiheit, schneller und flexibler umgesetzt werden können. Um den gestiegenen Anforderungen der Kunden gerecht zu werden, wird nicht nur an der Entwicklung neuer Automatenhardware gearbeitet,

sondern auch die Softwarearchitektur des Automaten überarbeitet. In einem umfassenden Projekt werden aktuelle und absehbare Anforderungen bewertet und auf dieser Basis neue Software sowie eine optimierte Benutzerführung entwickelt.

Gleichzeitig werden die bestehenden Automatengenerationen weiterentwickelt und technisch optimiert. Berücksichtigung finden dabei mögliche Verbesserungen in Hinblick auf Barrierefreiheit. Beispielsweise wurden zwischen 2016 und 2018 sukzessive Anpassungen in der Benutzerführung der Automaten vorgenommen, um den Kundenanforderungen gerecht zu werden. Diese Modifikationen zielten u.a. auf die verbesserte Anzeige von möglichen Zahlungsmitteln und einer Optimierung der Suchfunktion ab.

5.2 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 mobilitäts-eingeschränkte Kunden einen schnellen Einstieg in die Reiseauskunft.

Damit Menschen mit Behinderungen bei der Reiseplanung einen Überblick über die speziellen Services während der gesamten Reise mit der DB bekommen, sind auf bahn.de/barrierefrei alle Informationen gebündelt aufbereitet, u.a. kann der Mobilitäts-service online angemeldet oder die Broschüre "Reisen für alle - Bahn fahren ohne Barrieren" heruntergeladen werden, ebenso finden sich dort Informationen zu den Programmen zur Barrierefreiheit der DB AG.

Um gehörlosen, schwerhörigen oder ertaubten Menschen das Reisen mit der Bahn zu erleichtern, stellt die DB Gebärdensprache-Videos auf bahn.de/geoerlos zur Verfügung. Ein Avatar führt durch die Services der DB und stellt neben Fragen zur BahnCard und zu den Fahrgastrechten auch die Services rund um die Reiseplanung und Information sowie die Möglichkeiten des Fahrkartenkaufs ausführlich vor. Ebenso sind auf bahn.de barrierefreie Captcha-Codes verfügbar. Auch wurden die wichtigsten Informationen zielgruppenspezifisch zusammengefasst: für sehbehinderte und blinde Menschen unter bahn.de/blind-sehbehindert, für schwerhörige und gehörlose Menschen unter bahn.de/hoerbehindert, für gehbehinderte Menschen unter bahn.de/gehbehindert und in leichter Sprache unter bahn.de/leichte-sprache.

Durch die Aufnahme barrierefreier Aspekte in den Guidelines der Online-Redaktion von bahn.de werden Inhalte zugänglich dargestellt und in einfacher Sprache formuliert.

5.3 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.

Eine kundenfreundliche Anmeldung von benötigten Ein-, Um- und Ausstiegshilfen anzubieten, ist eines unserer zentralen Anliegen. Unser Ziel ist, mithilfe digitaler Technologien Serviceprozesse und Angebote für unsere Kunden sukzessive zu verbessern und zu vereinfachen. Hiermit sollen die Abstimmungen, die mobilitätseingeschränkte Reisende bei einer benötigten Hilfeleistung vornehmen müssen, auf ein Mindestmaß reduziert werden.

Die Vereinfachung der heutigen Online-Anmeldung auf www.bahn.de/barrierefrei ist ein wichtiger Beitrag zur Erleichterung des Anmeldeprozesses von Hilfeleistungen. Um allen Nutzern, die vorwiegend online ihre Unterstützungswünsche anmelden, eine schnellere Bearbeitung zu ermöglichen, wurde im engen Austausch mit Menschen mit Behinderungen ein neues, nutzerfreundlicheres Anmeldeformular zur Buchung von Hilfeleistungen entwickelt und dabei mögliche Vereinfachungen umgesetzt: <https://msz-hilfe.specials-bahn.de/>)

Das neue Anmeldeformular verfügt über eine Benutzerführung, die schnell und mit wertvollen Hinweisen durch das Formular führt. Durch die Integration der Fahrplanauskunft können gewünschte Reiseverbindungen gesucht und direkt in das Formular übernommen werden. Durch die Einführung eines Service-Codes wird eine schnellere Anmeldung der Hilfeleistung mit weniger Interaktionen ermöglicht. Nach einmaligem Ausfüllen des neuen Formulars können nicht personalisierte Daten (wie z.B. Unterstützungsbedarf, gewünschte Hilfeleistung etc.) über einen Code gespeichert werden. Zusätzlich vereinfacht eine barrierefreie Benutzerführung mit hilfreichen Hinweisen das Ausfüllen der Eingabefelder deutlich.

Ziel des Formulars ist es, die Anmeldung von Hilfeleistungen für alle potentiellen Nutzer stetig zu verbessern. So wird das Formular in seiner aktuellen Ausführung stets weiterentwickelt und dabei Anregungen seiner Nutzer aufgenommen werden.

Zwischen Juli 2018 und Januar 2021 bietet die MSZ einen Live-Chat an. Nutzer werden im Live-Chat mit einem Mitarbeiter der MSZ rund um das barrierefreie Reisen mit der Bahn beraten. An den Tagen Montag bis Freitag in der Zeit von 10:00 bis 18:00 Uhr können Kunden den Live-Chat zur Beratung hinsichtlich ihrer Reiseplanung, Buchung von Reservierungen und Anfragen sowie zur Barrierefreiheit auf den Bahnhöfen nutzen. Der Live-Chat dient dem schnellen Austausch, spart Zeit und erzeugt Kundenzufriedenheit.