

Vollständige Barrierefreiheit im straßengebundenen ÖPNV im ZVBN

Teil: Fahrgastinformation, Service und Vertrieb

Dr.-Ing. Dirk Boenke

STUVA e. V.

Workshop „Fahrgastinfo, Service & Vertrieb“

Bremen, 23. Mai 2019

Workshop Fahrgastinformation, Service und Vertrieb

Rückblick auf die bisherigen Workshops

Workshop Fahrgastinformation, Service und Vertrieb

Rückblick auf die Auftaktsitzung

- Erläutert wurde
 - dass der Gesetzgeber die Anforderungen bezüglich der Qualität der Barrierefreiheit im ÖPNV neu definiert hat
 - welche Gruppen mobilitätseingeschränkter Menschen für die Festlegung von Prinzipien herangezogen werden können
 - welche Grundprinzipien für eine vollständige Barrierefreiheit erfüllt sein sollten
 - Wahrnehmbarkeit,
 - Bedienbarkeit,
 - Verständlichkeit und
 - Bewegungsmöglichkeit
 - welche funktionale Anforderungen die Grundprinzipien erfüllen können, z. B.
 - Bewegungsflächen, Stufenlosigkeit, Zwei-Sinne-Prinzip, visuelle Kontraste usw.
- Präsentation und Protokoll sind zu finden unter www.zvbn.de/barrierefreiheit

Workshop Fahrgastinformation, Service und Vertrieb

Rückblick auf den Workshop Fahrzeuge – Teil I

- Im ersten Workshop wurden Beispiele vorgestellt, wie die vollständige Barrierefreiheit bei Fahrzeugen des ÖPNV aussehen könnte
- behandelt wurde die Fahrgastinformation am und im Fahrzeug
 - Innenraum und Ein-/Ausstieg werden noch später bearbeitet
 - es wurden Vorschläge für die Fortschreibung der Qualitätsanforderungen des ZVBN/VBN vorgestellt und diskutiert
- weitere Aspekte vollständig barrierefreier Fahrzeuge werden in einem weiteren Workshop besprochen (Termin: 27.06.2019)

- Präsentation und Protokoll sind zu finden unter www.zvbn.de/barrierefreiheit



Foto: Boenke

Workshop Fahrgastinformation, Service und Vertrieb

Rückblick auf den Workshop Haltestellen

- Im Workshop „Haltestellen“ wurde vorgestellt und diskutiert, wie vollständige Barrierefreiheit bei Haltestellen des ÖPNV im VBN aussehen könnte
- besprochen wurden
 - Haltestellentypen
 - Elemente für Zugänglichkeit, Auffindbarkeit und Aufenthalt, z. B. Gestaltung der Wartefläche, Systematik der Bodenindikatoren und Gestaltung der Fahrgastunterstände
 - Fahrgastinformation an der Haltestelle
 - es wurden Vorschläge für die Fortschreibung der Qualitätsanforderungen des ZVBN/VBN vorgestellt und diskutiert
- Präsentation und Protokoll sind zu finden unter www.zvbn.de/barrierefreiheit

Workshop „Fahrgastinformation, Service und Vertrieb“

Fahrgastinformation

Workshop: Fahrgastinformation, Service und Vertrieb

Worüber sprechen wir heute?

Worüber sprechen wir heute?

- Fahrgastinformation für die Mobilität mit dem ÖPNV im ZVBN
- Fahrgastinformation über unterschiedliche Informationskanäle
 - Print, Presse, Telefon, Internet, mobile Dienste, Vorort (Info-Bus, Messen)
- Information in besonderen Situationen (geplante oder kurzfristige Betriebsabweichung)
- Verkaufs- und Servicestellen
- Mobilitätstraining
- Schulung des Fahr- und Servicepersonals

Workshop Fahrgastinformation, Service und Vertrieb

Worüber sprechen wir heute nicht?

- Fahrgastinformation im und am Fahrzeug
 - wurde im Workshop am 28.03.2019 besprochen
 - visuelle und akustische Information außen am Fahrzeug (Liniennummer, Fahrtziel usw.)
 - Piktogramme außen am Fahrzeug und im Innenraum
 - Fahrgastinformation (Monitore) im Fahrzeug
 - Haltewunschtaster
- Fahrgastinformation an der Haltestelle
 - wurde im Workshop am 25.04.2019 besprochen
 - statische Fahrgastinformation (Haltestellenschild und Fahrpläne)
 - dynamische Fahrgastinformation (DFI)
- Die Präsentationen und die Protokolle zu den beiden Workshops finden Sie unter www.zvbn.de/barrierefreiheit

Workshop Fahrgastinformation, Service und Vertrieb

Qualitätsanforderungen ZVBN/VBN

- Ausgangspunkt für die Überprüfung der Anforderungen sind u. a. die Qualitätsanforderungen für die Fahrgastinformation des ZVBN/VBN
- diese treffen Aussagen zur Ausgestaltung der
 - Print-Medien
 - elektronischen Medien
 - telefonische Auskunft
- derzeit 1. Auflage (Dezember 2013), neue Auflage liegt zur Beschlussfassung vor
- gibt den Rahmen für das Gebiet des VBN vor
 - ggf. Ergänzungen vor Ort



Workshop Fahrgastinformation, Service und Vertrieb

Fahrgastinformation – Informationskanäle *fV&*

Printmedien

- Liniennetzpläne
- Fahrplanbücher
- Faltfahrpläne
- Tarifinformation
- Tarif- und Beförderungsbestimmungen
- Infos über Bauarbeiten
- Infos über Produkte (z. B. BürgerBus, AST)
- Infos über Kundengarantien
- usw.



Foto: Boenke

Workshop Fahrgastinformation, Service und Vertrieb

Fahrgastinformation – Informationskanäle (2)

Printmedien



- nicht umfassend barrierefrei (z. B. Schriftgrößen)
 - praktikabel für einen Großteil der Nutzer (Verfügbarkeit)
 - Informationen können schnell überholt sein
- barrierefreie Alternativen bestehen durch
 - elektronische Medien (z. B. PDF, Website)
 - telefonische Auskunft und persönliche Auskunft (Kundencenter, InfoBus usw.)

Workshop Fahrgastinformation, Service und Vertrieb

Fahrgastinformation – Informationskanäle (3)

Printmedien

Vorschlag

- Grundinformationen in Leichter Sprache anbieten
 - z. B. „wie benutze ich den ÖPNV“



**HOW TO TRAVEL
IN OLDENBURG!** 

Deutsch | English | العربية

**Unterwegs mit Bussen und Zügen
in Oldenburg**

**Travelling by bus and train
in Oldenburg**

التنقل باستخدام الحافلات والقطارات في أولدنبورغ

Vorkehrverband
Bremen/Niedersachsen





Kinder unter 6 Jahren fahren kostenlos mit.

Children aged 5 and under can travel on VBN public transport free of charge.

يمكنكم إصحاب الأطفال أقل من 6 سنوات على متن الرحلات مجاناً.



Wir führen regelmäßig Ticketkontrollen durch. Halten Sie deshalb Ihr Ticket bitte während der gesamten Fahrt zur Kontrolle bereit.

Wer ohne gültiges Ticket angetroffen wird, muss eine Strafe von 60,00 € zahlen.

We regularly conduct ticket inspections, so please have your ticket handy throughout the entire trip. Any passengers caught without a ticket or with an invalid ticket will be charged a fine of EUR 60.00 by the inspector.

نحن نجري تفتيشاً على التذاكر بانتظام، لذا نرجو منكم الاحتفاظ بتذاكركم أثناء الرحلة بكاملها وإبرازها عند التفتيش. تُفرض غرامة مالية قدرها 60.00 يورو على أي راكب ليس لديه تذكرة صالحة.

Quelle: VWG

Workshop Fahrgastinformation, Service und Vertrieb

Fahrgastinformation – Informationskanäle (4)

Webseiten



- Webseiten sollten nach Kriterien der Barrierefreiheit gestaltet sein
 - grundsätzliche Nutzung (z. B. Vorlesen) ist derzeit bereits möglich

Workshop Fahrgastinformation, Service und Vertrieb

Fahrgastinformation – Informationskanäle (5)

Webseiten

Vorschlag (Optimierung bei Neugestaltung)

- grundsätzlich Anforderungen Stufe AA des WCAG*-Standards einhalten
 - Webseite wird dadurch wahrnehmbar, bedienbar, verständlich, robust
- dies sollte grundsätzlich auch für die Webseiten der Unternehmen im VBN gelten
 - ggf. Verlinkung auf die barrierefreie Webseite des VBN

* Web Content Accessibility Guidelines ;,,Richtlinien für barrierefreie Webinhalte“

Workshop Fahrgastinformation, Service und Vertrieb

Fahrgastinformation – Informationskanäle (6)

Webseite



- Informationen zur barrierefreien Mobilität
 - allgemeine Informationen zur barrierefreien Mobilität im VBN
 - Infos zum Mobilitätstraining
 - Infos zu planmäßigen Abweichungen (Baustellen)
 - Infos auch zu den Angeboten anderer Betreiber (Mobilitätsservices im Bahnverkehr)
 - Bahnhofsinfos (SPNV)

The screenshot shows the website of the Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (VBN). The header is red with the VBN logo and navigation links: 'Der VBN | Presse | Kontakt | Sitemap | Impressum | Datenschutz'. A search bar is on the right. Below the header is a navigation menu with 'Aktuelles', 'Fahrplan', 'Tickets', 'Fahrgastinformation' (highlighted), and 'Freizeitangebote'. A breadcrumb trail reads 'Sie sind hier: » Startseite | » Fahrgastinformation | Barrierefreiheit'.

The main content area has a sidebar with a menu for 'Fahrgastinformation' containing: Infomaterial, FAQ, 24h-Serviceauskunft, Vorverkaufsstellen, Bahnhofsinfos, Park+Ride, Bike+Ride, Kundengarantien, **Barrierefreiheit** (highlighted), IC/EC-Nutzung im Verbundraum, Fahrgastbeirat im VBN, and BusSchule. Below the menu is a search bar and a telephone icon.

The main content area features a large image of a hand on a wheelchair handle. Below it is the heading 'Ohne Barriere in Bus und Bahn' followed by a paragraph: 'Mobilitätseingeschränkte Fahrgäste sollen genauso mobil sein wie jeder andere Fahrgast auch. Haltestellen und Bahnhöfe werden zunehmend barrierefrei gestaltet. Zudem werden Niederflerbusse und Niederflerbahnen eingesetzt. Der niedrige Einstieg sowie spezielle Ein- und Ausstiegshilfen, Services und akustische Signale erleichtern Fahrgästen mit Rollstuhl, Kinderwagen oder Rollator, aber auch seh- und hörbehinderten Menschen das Reisen.' Below this is another paragraph: 'Jeder Fahrgast soll im VBN-Land mobil sein und sich dabei wohlfühlen: Rollstuhlfahrer genauso wie Eltern mit Kinderwagen, Seh- oder Hörbehinderte und Menschen mit einer anderen Mobilitätseinschränkung wie schwerem Gepäck oder einem Rollator.' At the bottom is the heading 'Garantiert: Niederflerbusse im Einsatz' followed by: 'Immer mehr Haltestellen innerhalb des Verbundgebiets sind barrierefrei gestaltet. Den Einsatz von Niederflerfahrzeugen garantiert der VBN im Rahmen seiner Kundengarantien – so können alle mühelos einsteigen. Leider lässt sich nicht jedes Problem sofort lösen. Der VBN arbeitet aber'.

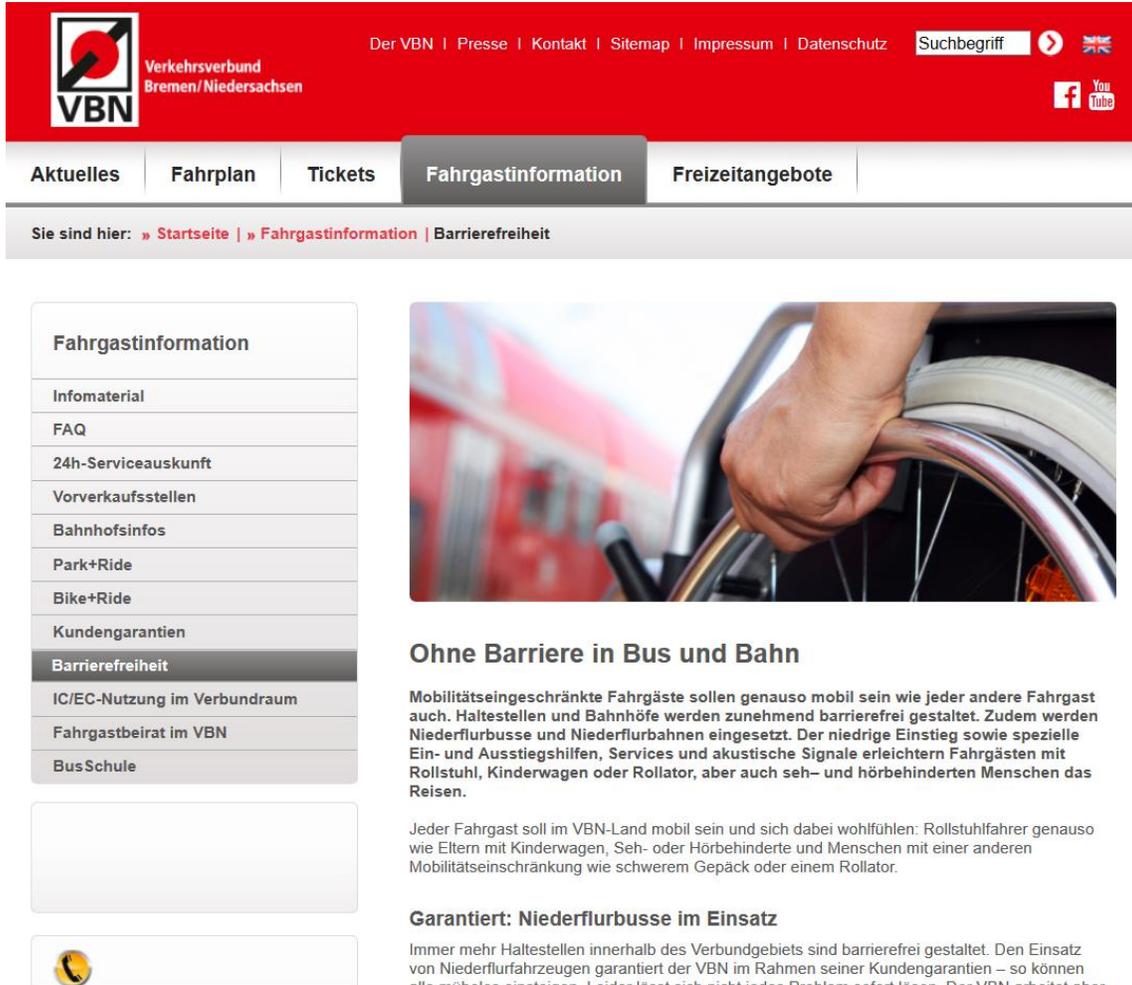
Workshop Fahrgastinformation, Service und Vertrieb

Fahrgastinformation – Informationskanäle (7)

Webseite

Vorschlag (Ausbau bestehender Systeme)

- Ziel: individualisierte Fahrplanauskünfte
 - Hinweis: barrierefreies Routing benötigt Daten aus dem Haltestellenkataster (HIS); dieses besteht bereits beim ZVBN und enthält wichtige Haltestelleninformationen
 - Hinweis: Überführung der Daten aus dem Haltestellenkataster in die Auskunft anhand des deutschlandweiten Standards für barrierefreie Reiseketten in Vorbereitung



The screenshot shows the website of the Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (VBN). The header is red with the VBN logo and navigation links: 'Der VBN | Presse | Kontakt | Sitemap | Impressum | Datenschutz'. A search bar and social media icons for Facebook and YouTube are also present. The main navigation menu includes 'Aktuelles', 'Fahrplan', 'Tickets', 'Fahrgastinformation' (highlighted), and 'Freizeitangebote'. Below the navigation, a breadcrumb trail reads 'Sie sind hier: » Startseite | » Fahrgastinformation | Barrierefreiheit'. The 'Fahrgastinformation' section contains a list of links: 'Infomaterial', 'FAQ', '24h-Serviceauskunft', 'Vorverkaufsstellen', 'Bahnhofsinfos', 'Park+Ride', 'Bike+Ride', 'Kundengarantien', 'Barrierefreiheit' (highlighted), 'IC/EC-Nutzung im Verbundraum', 'Fahrgastbeirat im VBN', and 'BusSchule'. To the right, there is a photograph of a person's hand on a wheelchair. Below the photo, the text reads: 'Ohne Barriere in Bus und Bahn'. The text continues: 'Mobilitätseingeschränkte Fahrgäste sollen genauso mobil sein wie jeder andere Fahrgast auch. Haltestellen und Bahnhöfe werden zunehmend barrierefrei gestaltet. Zudem werden Niederflerbusse und Niederflerbahnen eingesetzt. Der niedrige Einstieg sowie spezielle Ein- und Ausstiegshilfen, Services und akustische Signale erleichtern Fahrgästen mit Rollstuhl, Kinderwagen oder Rollator, aber auch seh- und hörbehinderten Menschen das Reisen. Jeder Fahrgast soll im VBN-Land mobil sein und sich dabei wohlfühlen: Rollstuhlfahrer genauso wie Eltern mit Kinderwagen, Seh- oder Hörbehinderte und Menschen mit einer anderen Mobilitätseinschränkung wie schwerem Gepäck oder einem Rollator. Garantiert: Niederflerbusse im Einsatz. Immer mehr Haltestellen innerhalb des Verbundgebiets sind barrierefrei gestaltet. Den Einsatz von Niederflerfahrzeugen garantiert der VBN im Rahmen seiner Kundengarantien – so können alle mühelos einsteigen. Leider lässt sich nicht jedes Problem sofort lösen. Der VBN arbeitet aber

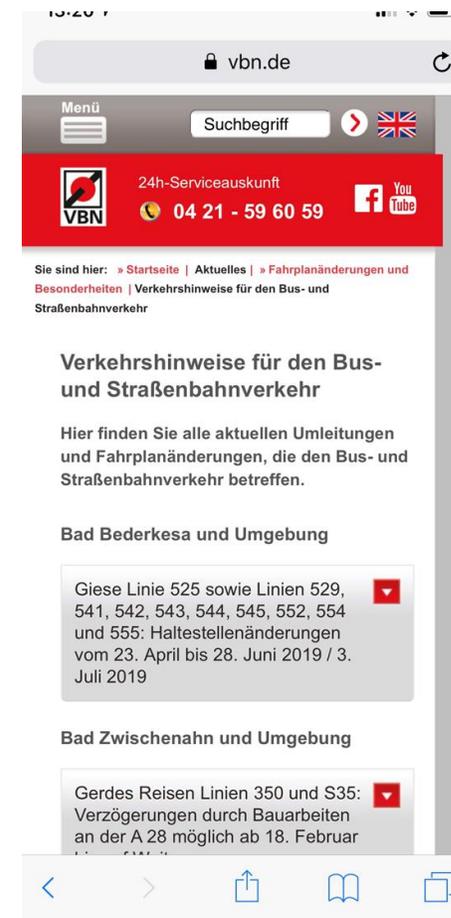
Workshop Fahrgastinformation, Service und Vertrieb

Fahrgastinformation – Informationskanäle (8)

Mobile Dienste



- Webseite des VBN auch mobil nutzbar
- VBN bietet offene Schnittstellen für andere Apps
- FahrPlaner-App (für die gängigsten Plattformen)
- Unterstützung des Zwei-Sinne-Prinzips
 - z. B. haptische Rückmeldung bei Alarmfunktion
 - durch integrierte Funktionen auf dem mobilen Endgerät, z. B.
 - Sprachausgabe
 - Lupenfunktion



Quelle: VBN

Workshop Fahrgastinformation, Service und Vertrieb

Fahrgastinformation – Informationskanäle (9)

Telefonische Auskunft



- unter 0421/596059 besteht ein 24-h-Service für Fahrplan- und Tarifauskünfte im persönlichen Gespräch
 - Fahrplanauskünfte (auf Basis von HAFAS)
 - Auskünfte zu Sonderverkehren
 - Auskünfte zu Fahrplanunregelmäßigkeiten (z. B. Baustellen)
 - Anforderung von Info-Material
 - Hilfestellung bei verlorenen Gegenständen
 - ...

Der VBN | Presse | Kontakt | Sitemap | Impressum | Datenschutz | Suchbegriff

VBN Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen

Aktuelles | Fahrplan | Tickets | **Fahrgastinformation** | Freizeitangebote

Sie sind hier: » Startseite | » Fahrgastinformation | 24h-Serviceauskunft

Fahrgastinformation

- Infomaterial
- FAQ
- 24h-Serviceauskunft**
- Vorverkaufsstellen
- Bahnhofsinfos
- Park+Ride
- Bike+Ride
- Kundengarantien
- Barrierefreiheit
- IC/EC-Nutzung im Verbundraum
- Fahrgastbeirat im VBN
- BusSchule

Wir sind 24 Stunden für Sie da

Sie haben Fragen zu unseren Fahrplänen oder Tarifen? Dann wenden Sie sich an unsere Serviceauskunft – die ist 24 Stunden täglich für Sie da.

Sie erreichen unsere Mitarbeiter in der Serviceauskunft täglich unter der Rufnummer

04 21/59 60 59.

Workshop Fahrgastinformation, Service und Vertrieb

Fahrgastinfo in besonderen Situationen 'fVA'

- besondere Situationen können z. B. sein
 - planbare Ereignisse (Baustellen, Veranstaltungen)
 - kurzfristig auftretende, nicht planbare Ereignisse (Störungen)
- planbare Ereignisse werden über die Webseite kommuniziert
- Haltestellen-Informations-Management über verschiedene Kanäle, z. B.
 - Aushänge
 - Fahrplanauskunft (Desktop, mobil)



i UMLEITUNG DER LINIEN 33 34 N3
Sperrung der Mühlenfeldstraße

Sehr geehrte Fahrgäste,

wegen des Neubaus einer Unterführung am Bahnhof Oberneuland werden die Buslinien 33, 34 und N3 ab Samstag, den 02.04.2016 ca. 4:00 Uhr bis auf weiteres umgeleitet.

Verlegte Haltestellen

- Am Heiddamm** → in der Rockwinkeler Landstraße in Höhe Vinnenweg
- Bf Oberneuland** → vom Bahnsteig Richtung Hamburg (H) Ikensdamm
→ vom Bahnsteig Richtung Bremen (H) Mühlenfeldstraße
- Mühlenfeldstraße** → in der Rockwinkeler Heerstraße

100% 09:22

Fahrtverlauf

Bus 34 → Horn

09:57 Bremen Vorstraße
09:57

10:00 Bremen Horn (Horner Kirche) Gl. C

Umleitung Linie 33, 34 und N3
Betrifft die Linien: 33, 34, N3

Wegen des Neubaus einer Unterführung am Bahnhof Oberneuland werden die Buslinien 33, 34 und N3 ab Samstag, den 02.04.2016 ca. 4:00 Uhr bis Montag, den 20.5.2019 im Laufe des Tages umgeleitet.

Haltestellenänderungen:

- (H) Am Heiddamm > In der Rockwinkeler Landstraße in Höhe Vinnenweg
- (H) Bf Oberneuland > Vom Bahnsteig Richtung Hamburg (H) Ikensdamm
- (H) Bf Oberneuland > Vom Bahnsteig Richtung Bremen (H) Mühlenfeldstraße
- (H) Mühlenfeldstraße > In der Rockwinkeler Heerstraße (Nur Linie 33)

Umleitung

Bauarbeiten in der Leher Heerstr.
Betrifft die Linien: 33, 34, N3

Haltestellenverlegungen:
von Donnerstag, 16.5.2019 ca. 12:00 Uhr bis Samstag, 1.6.2019 ca. 16:00 Uhr

- (H) Vorstr. (in beiden Richtungen) > am Fahrbahnrand
- (H) Horner Mühle (in beiden Richtungen) > am Fahrbahnrand

Ersatzhaltestellen

Quelle: BSAG

Quelle: zvbh.de

Workshop Fahrgastinformation, Service und Vertrieb

Fahrgastinfo in besonderen Situationen (2)

- Verspätungen beispielsweise über Anzeige in den Fahrzeugen (Anschlussanzeige)
 - Zielkonflikt: akustische Ansage bezüglich Anschlussinformationen (Zeitfenster)
- nicht planbare Ereignisse über
 - DFI-Anzeiger an den Haltestellen
 - Durchsagen in den Fahrzeugen
 - ggf. Personal an Haltestellen (Information & Service) im Stadtverkehr



Workshop Fahrgastinformation, Service & Vertrieb

Fahrgastinfo in besonderen Situationen (3)

Vorschlag (sukzessiver Ausbau bestehender Systeme)

- Störungsmeldungen in den Fahrzeugen im Zwei-Sinne-Prinzip
 - Durchsage und Anzeige auf Fahrgastinformationssystemen
- Webseite: Ticker mit aktuellen Störungsmeldungen
- SocialMedia ausbaufähig: z. B. Twitter, WhatsApp
 - Hinweis: alle müssen dieselbe Information haben (und auch weitergeben)
- Einrichtung eines „Fahrgastinformationsmanagers“, der sich um das Management von Störungen im Verbundgebiet kümmert



Workshop „Fahrgastinformation, Vertrieb & Service“

Verkaufs- und Servicestellen

Workshop Fahrgastinformation, Service und Vertrieb

Verkaufs- und Servicestellen *fvt*

Fahrkartenautomaten

Vorschlag (bei Neubeschaffung)

- Elemente am Fahrkartenautomaten
 - Bewegungsflächen vor dem Automaten
 - Bedienbarkeit (Erreichbarkeit des Bedienfeldes) auch für Rollstuhl nutzende
 - ertastbare Leitlinien sowie Punkt- und Pyramidenschrift zur leichteren Auffindbarkeit der Bedienelemente und visuelle Komponentensteuerung
 - erleichterte Menüführung mit Lupenfunktion
 - Sprachausgabe
- Alternative: mobiles Ticketing, BOB, personalbediente Verkaufsstelle



Quelle: VAG

Workshop Fahrgastinformation, Service und Vertrieb

Verkaufs- und Servicestellen (2)

Verkaufs- und Servicestellen



barrierefreie Erreichbarkeit der Kundencenter, vor allem

- stufenlos
- barrierefrei nutzbare Türen (z. B. automatisch öffnend oder mit geringem Kraftaufwand)
- Türen mit ausreichenden Durchgangsbreiten (mind. 90 cm)
- Glasflächen mit visuell kontrastierenden Markierungen (z. B. Türen)

Workshop Fahrgastinformation, Service und Vertrieb

Verkaufs- und Servicestellen (3)

Kundencenter



barrierefreie Innenraumgestaltung

- ausreichende Bewegungsflächen (150 cm x 150 cm) zum Rangieren in den Bewegungsbereichen
- geeignete Beratungsplätze für Rollstuhl nutzende und kleinwüchsige Menschen
 - unterfahrbare Tische oder
 - niedrige Tresen
- Schallschutzmaßnahmen für gute Sprachverständlichkeit
- Unterstützung für hörbehinderte Menschen (z. B. Induktionsschleifen)



Quelle: VAG

Workshop Fahrgastinformation, Service und Vertrieb

Verkaufs- und Servicestellen (4)

Verkaufs- und Servicestellen

Vorschlag

- Darstellung der Informationen über die Zugänglichkeit von Verkaufsstellen in verschiedenen Medien, z. B. auf der Webseite
 - Kriterien: beispielsweise stufenlose Zugänglichkeit oder Türbreiten

Workshop Fahrgastinformation & Service

Verkaufs- und Servicestellen (5)

Mobile Servicestellen



InfoBus

- Fahrplanauskünfte
- Verbindungs- und Tarifberatung
- Hilfestellung zur Bedienung der App und der Webseite
- Ausdruck eines persönlichen Haltestellenplans

06.05.2019

InfoBus unterwegs im VBN-Land



Mobilitäts-Trainer informieren über den öffentlichen Personennahverkehr in der Region

Die Mobilitäts-Trainer informieren mit ihrem InfoBus auf öffentlichen Plätzen oder vor Supermärkten. Sie geben Fahrplanauskünfte, beraten zu gewünschten Verbindungen und helfen bei der Wahl des richtigen Tickets. Auch geben sie gerne Hilfestellung zum Bedienen der FahrPlanner-App und zum Ticketerwerb.

Der bunte InfoBus des VBN ist bei Jung und Alt äußerst beliebt. Er kommt regelmäßig im VBN-Land auch als BusSchule zum Einsatz. Insbesondere Kinder von 6 bis 10 Jahren lernen hier alles Wissenswerte rund um ihren Bus zur Schule.

Zusätzlich bietet der VBN Mobilitätstraining an. Infos dazu finden Sie hier: [» www.vbn.de/mobilitaetstraining](http://www.vbn.de/mobilitaetstraining)

Informieren Sie sich hier regelmäßig über die nächsten Termine und besuchen Sie den InfoBus bei Ihnen vor Ort!

Die nächsten Termine:

- **Freitag, 24. Mai 2019, 12:00 bis 14:00 Uhr:**
Brinkum, ZOB (Bremer Straße)
(vorher findet von 10:00 bis 12:00 Uhr Mobilitätstraining für Senioren statt, Anmeldung unter 04 21/59 60 13 9)

Workshop „Fahrgastinformation, Service und Vertrieb“

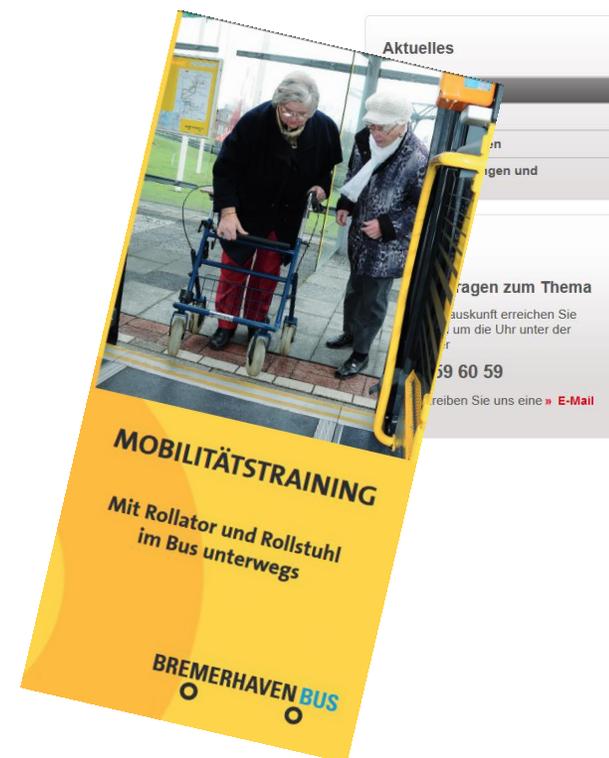
Mobilitätstraining und Personalschulung

Workshop Fahrgastinformation, Service & Vertrieb

A cV]]h} hgfbU]b]b[i bX'DYfgcbU'gWi ` _i b[fVt

Mobilitätstraining

- regelmäßiges Angebot durch VBN und einige (größere) Verkehrsunternehmen
- für ältere Menschen mit Rollstuhl- und Rollator
- Busschule für Kinder



07.05.2019
Bus- und Bahnfahrten mit Rollator und Rollstuhl



Wieder kostenlose Probetrainings in Bremen, Bremerhaven, Oldenburg sowie ganz neu auch in der Region

Mit Sicherheit mobil

Wir trainieren Sicherheit für und mit Senioren. Unser Mobilitätstraining umfasst den Ein- und Ausstieg, mit und ohne Rollator oder Rollstuhl, das richtige Gehen, Stehen und Sitzen. Auch die Farbe der Kleidung ist für die Sicherheit wichtig, außerdem informieren wir über Fahrpläne, Tarife, Strecken und Tickets. Das Mobilitätstraining für Senioren macht fit für Bus und Bahn!

Da die Teilnehmerzahl für das Mobilitätstraining begrenzt ist, nimmt der VBN Voranmeldungen unter folgender Rufnummer entgegen: 04 21/59 60 13 9 (montags bis freitags 09:00 Uhr bis 14:00 Uhr).

Die nächsten Termine:

- **Freitag, 24. Mai 2019, 10:00 bis 12:00 Uhr:**
Brinkum, ZOB (Bremer Straße)
- **Dienstag, 4. Juni 2019, vrsl. 10:00 bis 12:00 Uhr:**
Kirchweyhe, Auf dem Geestfelde (Haltestelle Kirchweyhe, Schule)

Bus- und Bahnfahrten mit Rollator und Rollstuhl - die Trainingstermine der Bremer Straßenbahn AG

Auch in diesem Jahr bietet die Bremer Straßenbahn AG wieder zahlreiche Termine an, an denen Nutzerinnen und Nutzer von Rollatoren und Rollstühlen ganz praktisch erfahren, wie sie sich mit Straßenbahnen und Bussen sicher durch Bremen bewegen können. Geübt wird dabei unter anderem das Ein- und Aussteigen in die Fahrzeuge der BSAG. Geschulte Mitarbeitende des Verkehrsunternehmens zeigen nicht nur Tricks, sondern beantworten auch alle Fragen rund ums

Quelle: VBN

Workshop Fahrgastinformation, Service & Vertrieb

A cV]]h} hg]fU]b]b[i bX'DYfgcbU`gWi `i b[(2)

Schulung des Fahr- und Servicepersonals



- Schulung des Fahrpersonals
 - gesetzliche Vorgaben aus EU VO 181/2011 bzw. BKrFQG
 - regelmäßige Weiterbildungen sind Pflicht
- Schulung des Servicepersonals im Kundenkontakt (Fahrausweisprüfer, Kundencenter usw.)

Workshop „Fahrgastinformation, Service und Vertrieb“

Bedarfsverkehre

Workshop Fahrgastinformation, Service & Vertrieb

Bedarfsverkehre

ALT und AST

- als Bestandteil des ÖPNV sollten auch hier Anforderungen an die Barrierefreiheit erfüllt werden
 - Bestellprozess (bislang nur telefonisch)
 - Mitnahme mobilitätseingeschränkter Fahrgäste
 - Kinder (mind. 2 Rückhalteinrichtungen sind vorzuhalten)
 - blinde Menschen mit Blindenführhund (sind zu befördern)
 - faltbare Rollstühle bisher i. d. R. kein Problem

Aktuelles
Fahrplan
Tickets
Fahrgastinformation
Freizeitangebote

Sie sind hier: » [Startseite](#) | » [Fahrplan](#) | [Anruflinien / AST / ALT](#)

Fahrplan
Fahrplanauskunft
Meine Haltestelle
Linienfahrpläne
Pendlerplan
Fahrplaner international
Mein Fahrplaner
Mobil App
BürgerBus
Anruflinien / AST / ALT
VBN bei Nacht

↓

Downloads zum Thema

- » [Faltblatt AnrufSammelTaxi Kirchdorf \[258 KB\]](#)
- » [Faltblatt AnrufSammelTaxi Lemwerder \[470 KB\]](#)
- » [Faltblatt AnrufSammelTaxi und AnrufLinienTaxi Lillienthal \[509 KB\]](#)
- » [Faltblatt AnrufSammelTaxi Landkreis Rotenburg \(Wümme\) \[212 KB\]](#)

Die VBN-Anruflinien

Sie rufen uns an und wir helfen Ihnen weiter: Sowohl das AnrufSammelTaxi (AST) als auch das AnrufLinienTaxi (ALT) ergänzen den Linienverkehr – zu bestimmten Bedingungen. Wie sich die Angebote genau gestalten, lesen Sie hier.

Das AnrufSammelTaxi

Ein AnrufSammelTaxi fährt in einer Gemeinde und **ergänzt den Linienverkehr**. Nachdem es telefonisch bestellt wurde, bedient es festgelegte AST-Abfahrtsstellen zu bestimmten Zeiten. Es bringt Sie **bis vor die Haustür** Ihres Fahrtziels innerhalb der Gemeinde. Für dieses Angebot gilt ein **gesonderter AST-Tarif**.

Für die Region Bremen finden Sie hier eine Übersichtstabelle: » [Region Bremen](#)

Für die Region Bremerhaven finden Sie hier eine Übersichtstabelle: » [Region Bremerhaven](#)



Das AnrufLinienTaxi

Das AnrufLinienTaxi wird angerufen und fährt dann **wie jeder andere Linienbus** im Stadt- und Regionalverkehr. Es bedient nach der **telefonischen Bestellung** Haltestellen nach einem festgelegten Fahrplan. Es gilt der **VBN-Tarif**. AnrufLinienTaxis können eigenständige Linien sein oder aber eine Linie des Stadt- bzw. Regionalverkehrs zu bestimmten Zeiten ersetzen. Die AnrufLinienTaxi-Fahrten sind in den Fahrplänen entsprechend gekennzeichnet.



Quelle: VBN

Vollständige Barrierefreiheit im ZVBN • Workshop Fahrgastinfo, Service & Vertrieb • 23.05.2019 • Dr.-Ing. Dirk Boenke, STUVA e. V.

32

Workshop Fahrgastinformation, Service & Vertrieb

Bedarfsverkehre (2)

ALT und AST-Fahrzeuge

Vorschlag

- mindestens ein Teil der verfügbaren Flotte sollte Möglichkeiten einer Mitnahme von nicht faltbaren Rollstühlen bieten
 - ggf. sind dafür längere Wartezeiten oder Anmeldefristen erforderlich
 - Bedarf ist bei der Bestellung anzugeben
 - Zielkonflikt: Taxis sind Pkw
 - 5-Sitzer bieten keinen ausreichenden Raum für die Mitnahme stehender Rollstühle
 - 9-Sitzer möglicherweise
- Bestellprozess sollte neben Telefon über einen weiteren Kanal möglich sein (Online, E-Mail, App)



Quelle: ZVBN

Workshop Fahrgastinformation, Service & Vertrieb

Bedarfsverkehre (3)

Mobility on Demand (Ride Pooling)

- derzeit Testphasen in mehreren Städten, z. B.
 - Moia (Hamburg, Hannover)
 - Clever Shuttle (mehrere Städte)
 - BerlKönig (Berlin, BVG)
 - IsarTiger (München, MVG)
- bisher keine gesetzliche Grundlage (Innovationsklausel)
- das Personenbeförderungsgesetz muss den Rahmen schaffen

Anforderungen

- als Teil des ÖPNV sind auch hier Anforderungen an die Barrierefreiheit der Dienste (und der Fahrzeuge) zu stellen



Quelle: MOIA

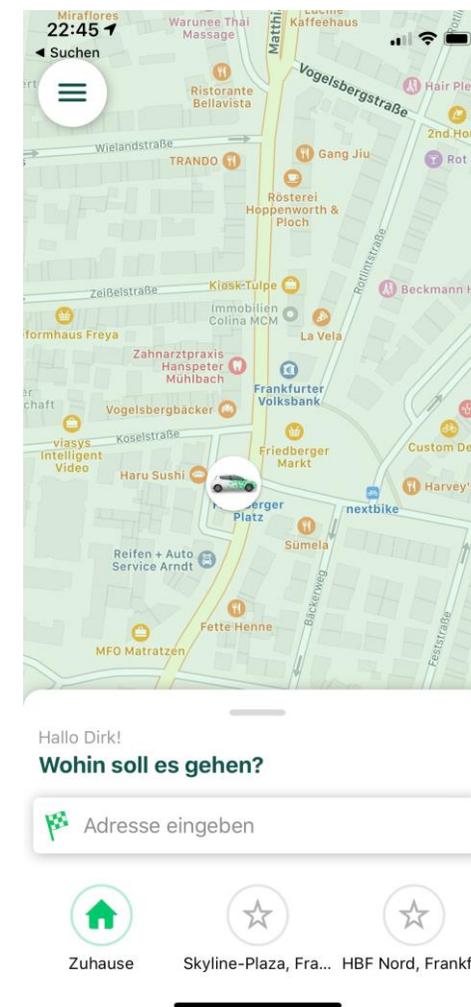
Workshop Fahrgastinformation, Service & Vertrieb

Bedarfsverkehre (4)

Mobility on demand (Ridepooling)

Vorschlag: Definition von Anforderungen

- telefonische Bestellung sollte eine Option sein (Integration in bestehende telefonische Service-Dienste?)
 - Bestellung und Bezahlung derzeit nur über App möglich bzw. ersatzweise Gutscheine
- „virtuelle“ Haltestelle
 - Integration des Routings in die Apps
- Fahr- und Servicepersonal sollte im Umgang mit Menschen mit Mobilitätseinschränkung geschult sein



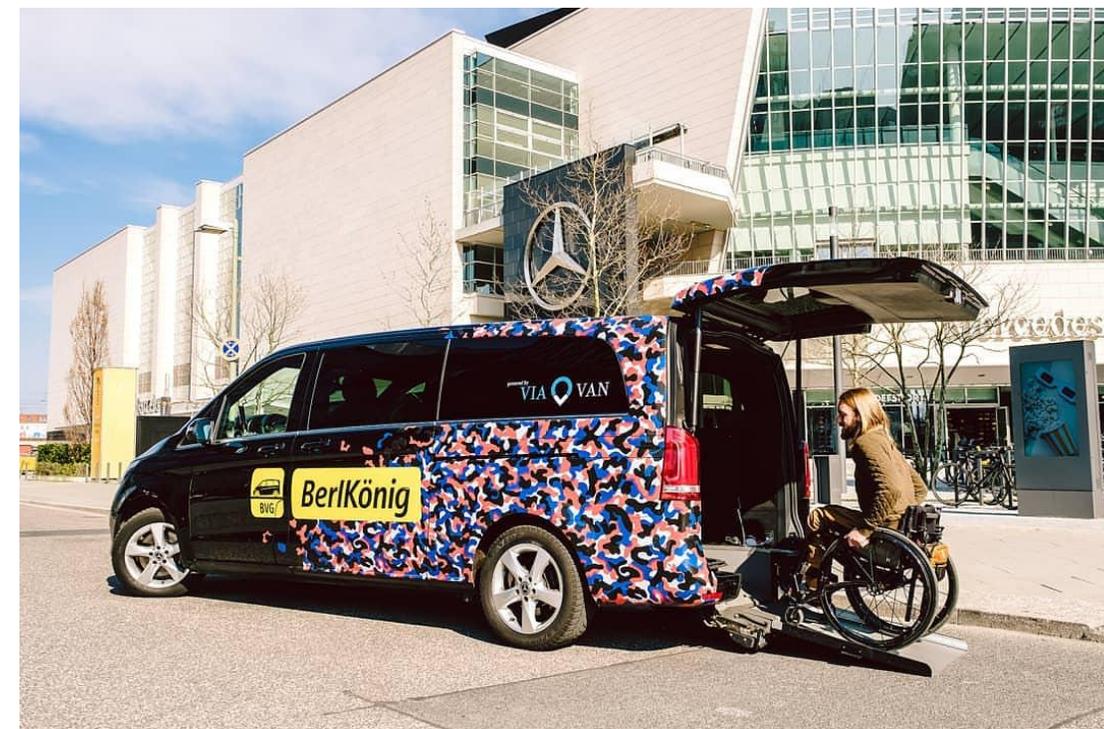
Screenshot: Boenke

Workshop Fahrgastinformation, Service & Vertrieb

Bedarfsverkehre (5)

Mobility on Demand

- Beispiel BerlKönig und CleverShuttle
 - bei der Bestellung kann „Rollstuhlgerechtes Fahrzeug“ ausgewählt werden
 - Hinweis: lediglich ein Teil der Flotte ist barrierefrei (Rollstuhlmitnahme), aber in einer „angemessenen“ Zeit besteht eine Bedienungsmöglichkeit
 - Hinweis: Fahrzeuge als Zubringer zum ÖPNV derzeit allgemein nur bedingt geeignet



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!
Ich freue mich auf anregende, interessante Diskussionen!

Dr.-Ing. Dirk Boenke

STUVA e. V.

Mathias-Brüggen-Straße 41 • 50827 Köln

+49 221 59795-0

d.boenke@stuva.de

STUVA