

Workshop Fahrgastinformation, Service, Vertrieb

23. Mai 2019, 14:00 bis 17:00 Uhr, Courtyard Marriott, Bremen

Teilnehmende

Insgesamt rund 35 Vertreterinnen und Vertreter aus den Verwaltungen der Städte, Gemeinden und Landkreise, aus Behindertenbeiräten, Behindertenvereinen und -verbänden sowie aus Nahverkehrsgesellschaften und Verkehrsunternehmen.

Tagesordnung:

1. BegrüÙung: Tim Semmelhaack, Leiter Bereich Planung und Qualität ZVBN und Dr.-Ing. Käthe Protze, Geschäftsführerin p+t Planung und Forschung
 2. Vorstellung der Qualitätsanforderungen für Fahrgastinformation/Service/Vertrieb: Dr.-Ing. Dirk Boenke, Bereichsleiter Verkehr & Umwelt, STUVA e. V.
 3. Vorschläge zur Fortschreibung der Qualitätsanforderungen im ZVBN/VBN Fahrgastinformation/Service/Vertrieb - und Diskussion von Vorschlägen: Dr.-Ing. Dirk Boenke, Bereichsleiter Verkehr & Umwelt, STUVA e.V.
 4. Ausblick
-



1. Begrüßung: Tim Semmelhaack, ZVBN und Dr. Käthe Protze, p+t Planung und Forschung

Herr Semmelhaack, Leiter des Bereichs Planung und Qualität des ZVBN, begrüßt die Anwesenden und übergibt das Wort an Frau Protze.

Frau Protze, Geschäftsführerin des Büros p+t Planung und Forschung sowie Moderatorin der Veranstaltung, begrüßt die Anwesenden ebenfalls und bedankt sich für das konstante Interesse an den Workshops. Sie gibt einen kurzen Überblick zu den vorangegangenen Veranstaltungen. Nach der Auftaktveranstaltung im Februar fand im März ein Workshop zur Definition der Barrierefreiheit und Anforderungen an Fahrzeuge statt. Während einer weiteren Veranstaltung im April wurde das Thema "Haltestellen" behandelt. Dieser Workshop befasst sich mit den Themen "Fahrgastinformation, Service und Vertrieb" und ist somit die vierte öffentliche Veranstaltung im Rahmen des Fachgutachtens.

Frau Protze weist darauf hin, dass alle Termine sowie sämtliche Veranstaltungsdokumentationen und Präsentationen auf der Homepage des ZVBN unter www.zvbn.de/barrierefreiheit/ zu finden sind. Sie erklärt außerdem, dass während der Veranstaltung Fotos gemacht werden, die evtl. im Internet veröffentlicht werden könnten. Teilnehmende, die damit nicht einverstanden sind, werden gebeten sich bei Frau Hallmann zu melden. Keiner der Teilnehmenden hat der Veröffentlichung der Bilder widersprochen.

2. Vorstellung der Qualitätsanforderungen zu Fahrgastinformation, Service und Vertrieb: Dr.-Ing. Dirk Boenke (vgl. Präsentationsfolien in der Anlage)

Der Fachgutachter Herr Boenke, Bereichsleiter Verkehr & Umwelt der STUVA e. V., gibt jeweils einen kurzen inhaltlichen Rückblick auf die Auftaktveranstaltung und die Workshops zu "Fahrzeugen" und "Haltestellen", in denen auch Aspekte der Fahrgastinformation im und am Fahrzeug sowie an der Haltestelle besprochen wurden.

Anschließend leitet der Fachgutachter über zum Inhalt dieses Workshops. Grundlage für die Beurteilung der Anforderungen an die Fahrgastinformation bilden die Qualitätsanforderungen des ZVBN, die erstmals im Jahr 2013 erschienen sind. Eine Neuauflage liegt derzeit zur Beschlussfassung vor. Der Workshop gliedert sich in folgende Themenblöcke:

- „Fahrgastinformation“ (Print- und elektronische Medien, telefonische Auskunft),
- „Verkaufs- und Servicestellen“ (Fahrkartenautomaten, Verkaufs- und Servicestellen, Kundencenter, Mobile Servicestellen),
- „Mobilitätstraining und Personalschulung“ sowie
- „Bedarfsverkehre“.

Zum Thema „Fahrgastinformation“ stellt der Gutachter jeweils die derzeit vorhandenen Informationskanäle vor und macht die folgenden Vorschläge für eine Fortschreibung der Qualitätsanforderungen:

- Grundinformationen sollten in leichter Sprache angeboten werden (z. B. „Wie benutze ich den ÖPNV?“)
- Optimierung der Webseiten bei Neugestaltung gemäß den Anforderungen Stufe AA des WCAG-Standards für barrierefreie Webseiten
- Webbasierte Erstellung barrierefreier Routen (individualisierte Fahrplanauskunft)

- Zur Information in besonderen Situationen (Baustellen, Störungen): Sukzessiver Ausbau bestehender Systeme im Sinne des Zwei-Sinne-Prinzips sowie Einrichtung eines Fahrgastinformationsmanagers, der sich im Fall von Störungen im Verbundgebiet um die Informationsweitergabe kümmert.

Zum Thema "Verkaufs- und Servicestellen" wird vorgeschlagen mehr Informationen zur Zugänglichkeit von Verkaufsstellen anzubieten.

Nach einer 15-minütigen Pause werden die letzten beiden Themenblöcke "Mobilitätstraining und Personalschulung" sowie "Bedarfsverkehre" vorgestellt.

Bislang gibt es nur wenige Vorgaben bezüglich der Barrierefreiheit von Bedarfsverkehren (Anruf-SammelTaxi (AST) und AnrufLinienTaxi (ALT) sowie von neuen Mobilitätsangeboten bei den Bedarfsverkehren („Mobility on Demand“).

AnrufLinien- und AnrufSammeltaxis sind bislang nur telefonisch bestellbar und nicht alle Betreiber verfügen über barrierefreie Fahrzeuge. Der Bestellprozess und die Mitnahme mobilitätseingeschränkter Personen sollten daher verbessert werden. Für Bedarfsverkehre im VBN wird vorgeschlagen, Mindeststandards zur Mitnahme von Rollstühlen zu definieren und einen weiteren Bestellkanal (z. B. Online-Bestellung) anzubieten.

Bei „Mobility on Demand“ handelt es sich um Fahrten auf Bestellung, in denen der Linienweg des Fahrzeugs praktisch in Echtzeit auf Basis der Start- und Zielpunkte der Fahrgäste berechnet und optimiert wird. Die vollständige Kommunikation erfolgt derzeit ausschließlich über eine App. Die Routenplanung führt dazu, dass es keine festen Haltestellen für den Ein- und Ausstieg mehr gibt, sondern die Fahrgäste über die App den Zustiegspunkt und den Ausstiegspunkt mitgeteilt bekommen („virtuelle Haltestelle“). Beide Orte können in einer gewissen Entfernung zum tatsächlichen Start- und Zielpunkt des Fahrgastes liegen, da die Fahrtroute des Fahrzeugs optimiert wird, um Umwege möglichst gering zu halten. Diese Systeme erschweren die Benutzbarkeit für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste (Kommunikation, Wege zur und von der Haltestelle usw.).

Auch zu den Mobility on Demand-Angeboten sollten vom Gesetzgeber Mindestanforderungen zur Barrierefreiheit formuliert werden (telefonische Bestellung, Schulung des Fahr- und Servicepersonals, Anforderungen an Fahrzeuge)

Die zur Präsentation vorgebrachten Anregungen und Kommentare der Teilnehmenden des Workshops werden im Folgenden aufgeführt.

3. Anmerkungen zur Fortschreibung der Qualitätsanforderungen im ZVBN/VBN Fahrgastinformation, Service und Vertrieb sowie Diskussion von Vorschlägen: Dr.-Ing. Dirk Boenke, Bereichsleiter Verkehr & Umwelt, STUVA e.V.

Anmerkungen zum Thema Fahrgastinformation¹

- *Ein sehbehinderter Teilnehmer merkt an, dass neue Anforderungen für den Internetauftritt des ZVBN bestünden. Das Beschwerdemanagement müsste über einen Feedbackmechanismus, der auch mobil funktioniert, besser geregelt werden. Allerdings wird angemerkt, dass die Haupthilfe nicht das Smartphone sein sollte. Außerdem solle die dynamische Fahrgastinformation auch akustisch abrufbar sein.*

¹ Die hier wiedergegebenen Äußerungen stellen die Auffassung des jeweiligen Sprechers dar und wurden für dieses Protokoll nicht auf formale oder inhaltliche Richtigkeit überprüft.

Der Fachgutachter erklärt, dass die Aspekte der Zugänglichkeit der Webseite für blinde und sehbehinderte Menschen im Anforderungskatalog des WCAG in der Stufe AA enthalten seien. Bezüglich der dynamischen Fahrgastinformation an Haltestellen wird auf den Workshop „Haltestellen“ verwiesen.

- *Eine gehörlose Teilnehmerin spricht die Relevanz von Informationen in Gebärdensprache im Internet an. Sie schlägt einen 24-Stunden-Service vor, auch als Chat oder Video, um mittels Gebärdensprache dynamische Fahrgastinformationen zu ermöglichen. Sie wünsche sich zudem Erklärungen und Störungsmeldungen als Video mit Gebärdensprache. Diese seien wichtig, weil viele Gehörlose außer der Gebärdensprache keine andere "Muttersprache" hätten. Schriftliche Informationen könnten für hörgeschädigte Menschen nur teilweise als Informationsquelle dienen, da die Gebärdensprache eine andere Grammatik hätte. Gehörlose Menschen hätten insofern Probleme, Schriftsprache zu verstehen. Auch leichte Sprache könne nicht immer umfassend verstanden werden. Piktogramme könnten allerdings eine Unterstützung sein. Ergänzend dazu wird vorgeschlagen eine telefonische Vermittlung von Gebärdensprachdolmetschern zu prüfen. Auch die Sprachsteuerung über eine App sollte möglich gemacht werden.*

Der Fachgutachter erklärt, dass Videos mit Gebärdensprache ein wichtiges Element für die Kommunikation für gehörlose Menschen seien. Die auf diese Weise zu vermittelnden Inhalte (z. B. wichtige Informationen auf der Webseite) müssen geklärt werden. Eine Sprachsteuerung sei bereits in vielen elektronischen Geräten (z. B. Smartphones) Standard und werde zukünftig sicherlich an Bedeutung zunehmen und damit die Möglichkeiten zur Kommunikation für viele Gruppen mobilitätseingeschränkter Menschen erleichtern. Die Entwicklungsarbeit liege aber bei den Herstellern dieser Geräte. Generell müsse die Barrierefreiheit in der Entwicklung von Zukunftstechnologien immer eine Rolle spielen.

- *Im Falle von unvorhergesehenen Ereignissen sollten auch Pushnachrichten (bspw. SMS) zum Einsatz kommen.*
- *Weiterhin folgt der Hinweis, dass viele Menschen den technischen Entwicklungen aus unterschiedlichen Gründen (z. B. finanziell, kognitiv) nicht folgen könnten. Daher sei die telefonische Auskunft, insbesondere auch für Menschen ohne Smartphone, sehr wichtig.*
- *Bezogen auf Menschen mit kognitiven Einschränkungen wird der Hinweis eingebracht, dass eine leichte Sprache als "roter Faden" wichtig sei. Internationale Symbole wie Ankunft und Abflug am Flughafen seien ein gutes Beispiel für allgemein gut verständliche Piktogramme. Die verwendeten Piktogramme sollten bundesweit bzw. europaweit zum Einsatz kommen. Dies wäre nicht nur für Menschen mit kognitiven Einschränkungen hilfreich, sondern auch für Menschen, die kein Deutsch verstehen.*

Herr Boenke weist darauf hin, dass die Piktogramme verständlich sein sollten und eine Standardisierung dabei helfe. Hierfür gebe es im Bereich ÖPNV bereits Beispiele, z. B. das Piktogramm für Rollstühle zur Kennzeichnung der Mitnahmemöglichkeit.

Anmerkungen zum Thema Verkaufs- und Servicestellen

- *Zum Thema Automaten wird angemerkt, dass diese oft falsch ausgerichtet seien. Das Display von Verkaufsautomaten sei aufgrund von Spiegelungen und der Höhe oft schlecht lesbar.*
- *Es wird nach der Zugänglichkeit des Infobusses für Rollstuhlfahrer gefragt und angeregt, dass der Bus barrierefrei gestaltet sein sollte, um die Funktionalität direkt testen zu können.*

Vom VBN erfolgt der Hinweis, dass der Infobus mit einer Klapprampe ausgestattet ist. Der Zugang zum Infobus sei aber nicht erforderlich, da der Bus über einen Außenstand verfüge. Alle Informationen seien somit außerhalb des Busses verfügbar. Dies sei bewusst so organisiert, da der Einsatz der Klapprampe keine Zugänglichkeit garantieren könne. Beispielsweise müsse bei einem Standort auf einem Marktplatz von der Fahrbahn eingestiegen werden. In diesem Fall wäre die Neigung der Rampe zu groß. Die Klapprampe komme allerdings bei Mobilitätstrainings (z. B. Rollatorentainings) zum Einsatz. Diese würden aber unabhängig vom Infobus durchgeführt und auch an Standorten (z. B. Haltestelle) stattfinden, an denen die Benutzung der Klapprampe mit einer geringeren Neigung, wie sie an Haltestellen vorkommt, praxisgerecht geübt werden könne.

- Bezüglich der Verkaufs- und Servicestellen wird darauf hingewiesen, dass neben der Zugänglichkeit diese auch auffindbar sein sollten.
- Auf Nachfrage bezüglich der visuellen Kontraste auf Glasflächen, z. B. auf Glastüren im Zugangsbereich von Kundencentern, erläutert der Gutachter, dass eine kontrastierende Markierung nach DIN 32975² umgesetzt werden sollte. Die Norm fordere zwei Kontrastmarkierungen in unterschiedlicher Höhe und in einer Wechselmarkierung (hell und dunkel).
- Es wird angemerkt, dass aufgrund der Öffnungszeiten der Verkaufs- und Servicestellen das spontane Reisen für Menschen mit Behinderung schwierig sei. Vor allem bei Störungen und Verspätungen außerhalb der Öffnungszeiten stünden diese daher nicht als Informationsquelle zur Verfügung. Eine Erweiterung der Öffnungszeiten wäre daher sehr hilfreich.

Der Fachgutachter merkt an, dass u. a. Arbeitszeitregelungen zu beachten seien. Zudem stünden andere Kanäle zur Informationsvermittlung zur Verfügung, beispielsweise die Webseite oder die telefonische Auskunft. Insbesondere bei kurzfristigen Störungen sollten barrierefreie Informationen verfügbar sein. Hierzu würden entsprechende Vorschläge für eine Fortschreibung der Qualitätsanforderungen gemacht.

- Es geht der Vorschlag ein, die Barrierefreiheit betreffende Störungen (z. B. defekte Fahrstühle) in die Apps einzubauen (Beispiel Berlin). Langfristig sollten bei der Verbindungssuche direkt barrierefreie Verbindungen angezeigt werden können. In der Fahrplaner- und der DB-App sollten außerdem immer dieselben Informationen angezeigt werden.

Dazu wird von Seiten des ZVBN angemerkt, dass die beiden Apps auf die gleichen Daten zugreifen und daher in der Regel bereits einheitliche Informationen angezeigt werden sollten. Diese könnten aufgrund von technischen Störungen im Einzelfall ausnahmsweise abweichend sein.

Anmerkungen zum Thema Mobilitätstraining und Personalschulung

- Zu den Schulungen des Fahrpersonals wird angemerkt, dass derzeit nur die jeweils erste Schulung von neuem Fahrpersonal in Begleitung von Menschen mit Behinderung durchgeführt würde. Personal, welches schon länger im Dienst sei, nehme jedoch nicht mehr an solchen begleiteten Schulungen teil. Es wird daher vorgeschlagen, dass neben den Ersts Schulungen auch Anschluss Schulungen unter Beteiligung von Menschen mit Behinderung stattfinden sollten (nach dem Beispiel der Universität Kiel). Damit würde eine dauerhafte Sensibilisierung ermöglicht.
- Außerdem sei eine Schulung zur Mitnahme von E-Scootern sinnvoll.

² Norm DIN 32975, 2009-11: Gestaltung visueller Informationen im öffentlichen Raum zur barrierefreien Nutzung.

- *Zu den Angeboten des Mobilitätstrainings erfolgt der Hinweis, dass auch für sehbehinderte Menschen ein Training zum Aufbau von Bussen und Straßenbahnen angeboten werden sollte. Und auch für Hörgeschädigte könnte eine Schulung sinnvoll sein, insbesondere zur Vermittlung des Verhaltens in besonderen Situationen.*

Der Fachgutachter weist darauf hin, dass es ein solches Angebot im VBN noch nicht gebe, es sei jedoch wichtig dieses auszuweiten.

- *Die einheitliche Gestaltung von Fahrzeugen würde die Nutzung für blinde und sehbehinderte Menschen stark erleichtern.*
- *Ein Teilnehmer merkt an, dass Fahrerschulungen wichtig seien, da eine unzureichende Kommunikation besonders im Busverkehr oftmals zum Zurücklassen von Menschen mit Behinderung führe. Dies betreffe insbesondere Haltestellen, an denen verschiedene Busse hintereinander halten.*

Seitens des ZVBN wird auf die Regelungen für Doppelhaltestellen hingewiesen. An diesen besteht die verbindliche Regelung für das Fahrpersonal, immer einmal an der vorderen Halteposition anzuhalten. In der Regel würde dies funktionieren. Der ZVBN weist ausdrücklich auf die Möglichkeit hin, Beschwerden über das Beschwerdemanagement zu melden, um hier bei Fehlverhalten gegensteuern zu können.

Ein Teilnehmer erklärt daraufhin, dass man als sehbehinderter Mensch das Vorfahren des Busses nicht immer mitbekäme, da die Busse mittlerweile sehr leise seien.

Der Fachgutachter weist darauf hin, dass das Fahrpersonal durch Schulungen eigentlich sensibilisiert sein sollte, einen erkennbar blinden oder sehbehinderten Fahrgast (z. B. aufgrund des Langstocks) anzusprechen. Zudem seien in den größeren Städten Außenansagen der Fahrzeuge in Vorbereitung, die hier die Benutzung erleichtern könnten.

- *Es gibt eine Rückfrage, ob die im Zusammenhang mit der Schulung des Fahrpersonals genannte EU Verordnung 181/2011³ über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr möglicherweise nur für den Fernbuslinienverkehr gelten würde. Herr Frehe erläutert dazu, dass die Verordnung in einigen Punkten auch für den Nahverkehr verbindlich sei. Dies gelte beispielsweise für das Thema Schulung.*

Anmerkungen zum Thema Bedarfsverkehre

- *Ein Teilnehmer weist darauf hin, dass eine Definition für „faltbare Rollstühle“⁴ benötigt werde, um gezielter Anforderungen an die Fahrzeuge stellen zu können. Für eine vollständige Barrierefreiheit müsse der Rollstuhltyp jedoch irrelevant und die Fahrzeuge grundsätzlich groß genug sein.*
- *Eine Teilnehmerin merkt dazu an, dass es gerade im ländlichen Raum ein großes Problem darstelle, überhaupt eine verlässliche Beförderung zu gewährleisten.*

³ Verordnung (EU) Nr. 181/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004. Fundstelle: ABl. L 055 vom 28.02.2011, S. 1-12.

⁴ Klarstellung: In der Diskussion mit dem Fachgutachter wird klargestellt, dass an dieser Stelle der Präsentation das Kriterium „Umsetzbarkeit“ des Rollstuhlnutzers auf einen regulären Fahrzeugsitz gemeint war (heutige grundsätzliche Möglichkeit der Mitnahme bei Bedarfsverkehren).

- *Ein anderer Teilnehmer verweist auf den Gleichbehandlungsgrundsatz für Menschen mit Behinderungen. Durch Bedarfsverkehre und neue Technologien dürften keine neuen Ausschlüsse von Menschen mit Behinderungen entstehen, denn es gehe nicht darum, "irgendwie" mitgenommen zu werden, sondern eine gleichberechtigte Teilnahme am ÖPNV zu gewährleisten (keine längeren Wartezeiten als Menschen ohne Behinderung etc.). Gerade das Auffinden von und der Ausstieg an unterschiedlichen Orten könne ein großes Problem darstellen, vor allem wenn diese Person eine Sehbeeinträchtigung habe.*
- *Durch rasante technische Entwicklungen, wie bei Mobility on Demand-Apps, entstünden neue Probleme für Menschen mit Behinderung, die nicht unbeachtet bleiben dürften. Denn neue Entwicklungen gingen oft mit neuen Ausschlüssen für Menschen mit Behinderung einher. Ein Teil der Flotte dieser Unternehmen müsse barrierefrei sein (in Hamburg habe der neue Anbieter MOIA bereits 500 Fahrzeuge gekauft, keines davon sei barrierefrei). Wichtig sei es dabei, genau zu definieren was „ein Teil“ bedeute. Von den Verbänden und dem ZVBN wird gefordert in diese Richtung aktiv zu werden. Andere weisen darauf hin, dass hier der Gesetzgeber verantwortlich sei (z. B. durch die Bereitstellung von Subventionen).*
- *Es wird darauf hingewiesen, dass es in Berlin einen Begleitservice für sehbehinderte Menschen im ÖPNV gebe. Dies könnte ein Beispiel für ein subventioniertes Arbeitsverhältnis sein. Es geht der Vorschlag ein zu prüfen, ob ein solcher Begleitservice auch im ZVBN möglich wäre.*
- *Einige Teilnehmende diskutieren über die Rechtslage von Anruf-Linien-Taxi, Anruf-Sammel-Taxi- und "Mobility on Demand"-Verkehr (insgesamt Bedarfsverkehre). Dabei handele es sich nicht um klassischen Linienbusverkehr, sondern um Nahverkehr mit Kleinbussen oder großen PKW. Einzelne Teilnehmer äußern, dass auch diese Fahrzeugtypen zum ÖPNV zählen und daher die Kriterien einer vollständigen Barrierefreiheit auch hier angewendet werden müssten.*

Herr Semmelhaack weist darauf hin, dass sich die neuen Formen des Mobility on Demand-Verkehrs zurzeit noch in einer Testphase befinde. Bei diesen Mobilitätsdiensten verschwimmen die Grenzen von öffentlichem Nahverkehr und privaten Angeboten. Der Gesetzgeber sei daher gefordert, hier den Rahmen für Standards zu setzen. Die jetzige Fortschreibung des Nahverkehrsplans gelte nur für den öffentlichen Linienverkehr, nicht für private Angebote bzw. den Taxiverkehr.

Herr Boenke erklärt zum Thema Finanzierung, dass es bei der finanziellen Einflussnahme Grenzen gebe; beispielsweise, wenn private Anbieter mit einer hohen Anzahl nicht barrierefreier Fahrzeuge in den Markt drängen. Der Gesetzgeber sei hier gefordert, entsprechende Vorgaben für Lösungen zu machen.

4. Ausblick

Frau Protze bedankt sich bei den Anwesenden für die vielen Hinweise, die in die Bearbeitung des Gutachtens einfließen werden. Sie weist darauf hin, dass es auch im Rahmen der Trägerbeteiligung weitere Möglichkeiten geben wird, sich einzubringen. Anschließend kündigt sie die beiden nächsten Workshops an.

Am 27. Juni 2019 findet im Überseemuseum ein weiterer Workshop zum Thema "Fahrzeuge" statt. Hierbei wird es insbesondere um die Innenausstattung der Fahrzeuge geben.

Am 27. August 2019 wird der Workshop "Schnittstelle Fahrzeuge/Haltestelle" durchgeführt.

Beide Termine finden in der Zeit von 14:00 bis 17:00 Uhr statt. Eine Einladung und weitere Informationen werden folgen.

Herr Semmelhaack verabschiedet sich ebenfalls von den Teilnehmenden und bedankt sich für die rege Beteiligung. Herr Boenke schließt sich dem an.

IMPRESSIONEN AUS DER VERANSTALTUNG



