



Landesverband
Selbsthilfe
Körperbehinderter
Sachsen e.V. (LSKS)
im Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e.V. (BSK)

Hinweise für Fahrpersonal

Wie Sie mobilitäts- und sensorisch eingeschränkten Fahrgästen helfen können, sicher im ÖPNV unterwegs zu sein – ein kompakter Ratgeber.

1 | Wie erkennen Sie den Mitfahrwunsch von mobilitätseingeschränkten Fahrgästen?



Die mobilitätseingeschränkten Fahrgäste positionieren sich in der Regel im vorderen Bereich der Haltestelle (in Dresden an Doppelhaltestellen durch „Rollstuhlsymbol“ gekennzeichnet) bzw. im Bereich der für sie vorgesehenen Türen des Verkehrsmittels.

I Wenn Hilfe oder eine besondere Aufmerksamkeit des Fahrpersonals erwartet wird, soll der Fahrgast im Rollstuhl, mit Rollator oder mit Gehhilfen ein eindeutiges Handzeichen geben - z. B. ausgestreckter Arm zur Seite oder nach oben.

I Der blinde Fahrgast hebt seinen Langstock bzw. ausgestreckten Arm oder nutzt (zurzeit nur in Dresden) das Blindeninformationssystem (BLIS) und signalisiert den Mitfahrwunsch über die Taste 2 am BLIS-Handsender.



2 | Mit welchen Hilfsmitteln können Fahrgäste in den Verkehrsmitteln befördert werden?

Fahrgäste im Rollstuhl können nur befördert werden, wenn die verfügbare Stellfläche auf den dafür vorgesehenen Plattformen eine sichere Beförderung zulässt und eine erhebliche Behinderung des Ein- und Ausstiegsvorganges ausgeschlossen ist.

Von den Fahrgästen in bzw. mit Hilfsmitteln sowie vom Fahrpersonal sind folgende spezielle Kriterien bzw. Bedingungen zu beachten:

Fahrgäste im Rollstuhl:

I Der Rollstuhl (nur 4/6-Rad-Versionen) darf insgesamt **max. 130 cm lang** und **max. 80 cm breit** sein

I Der Rollstuhl mit Insassen darf nicht schwerer als **250 kg** sein

I Der Rollstuhl darf keine hervorragenden/ überstehenden individuelle Anbauten/ Zusatzteile haben, die andere Fahrgäste, deren Eigentum oder das Verkehrsmittel selbst gefährden könnten.

Ausgewählte Beispielvarianten:



1) Transittrollstuhl nur mit Begleitperson

Fahrgäste in/ mit Rollstuhl-Kombi-Fahrzeugen (z. B. Rollstuhl mit Zuggerät, Zusatzrad oder Handbike):

I Vor dem Einfahren in das Verkehrsmittel ist das Kombi-Fahrzeug durch eine Begleitperson zu trennen.

I Das Zusatzgerät wird als Gepäck befördert und muss von einer Begleitperson in bzw. aus dem Verkehrsmittel getragen bzw. gefahren und während des Beförderungsvorganges beaufsichtigt werden.

I Auch für diese Fahrzeuge gelten die für die Beförderung von Fahrgästen im Rollstuhl genannten Kriterien bzw. Bedingungen.

Ausgewählte Beispielvarianten:



Fahrgäste mit Rollator, Gehhilfen und ähnlichen Hilfsmitteln:

I Die Beförderung ist in der Regel problemlos möglich, erfordert jedoch die besondere Aufmerksamkeit des Fahrpersonals während des Ein- und Ausstiegsvorgangs.

Als Bus- oder Straßenbahnfahrer/in dürfen Sie Personen im Rollstuhl bzw. Personen mit anderen Hilfsmitteln die Beförderung im Verkehrsmittel verweigern, wenn Sie deutlich erkennen, dass eine oder mehrere der vorgenannten Kriterien bzw. Bedingungen nicht eingehalten werden.

3 | Ein-/ Ausfahren mit Rollstuhl, Ein-/ Aussteigen mobilitätseingeschränkter Fahrgäste

Einfahren in die Haltestelle



Fahrgäste aufnehmen

Bei Nutzung Rampe oder Hebegerät

Rampe bzw. Hebegerät für Fahrgäste im Rollstuhl **bereitstellen, wenn**

Straßenbahn

Vorgeschriebene Halteposition einnehmen.
Tür mit Rollstuhlsymbol öffnen



An **Doppelhaltestellen** - in Dresden gekennzeichnet durch



an der vorderen Halteposition erneut anhalten, wenn erkennbar mobilitätseingeschränkte Personen (Fahrgäste im Rollstuhl, Blinde, ...) einen Mitfahrwunsch signalisieren.

Restschwelle und Restspalt mehr als 5 cm betragen.

ACHTUNG: Der Fahrgast im Rollstuhl muss entscheiden, ob er die Rampe/ das Hebegerät benötigt.

Bus

Vorgeschriebene Halteposition einnehmen.
Tür mit Rollstuhlsymbol öffnen



An **Doppelhaltestellen** - in Dresden gekennzeichnet durch



an der vorderen Halteposition erneut anhalten, wenn erkennbar mobilitätseingeschränkte Personen (Fahrgäste im Rollstuhl, Blinde, ...) einen Mitfahrwunsch signalisieren.

Restschwelle und Restspalt mehr als 5 cm betragen.

Vor Anlegen der Rampe Fahrzeug absenken (Kneeling).

ACHTUNG: Der Fahrgast im Rollstuhl muss entscheiden, ob er die Rampe/ das Hebegerät benötigt.

Keine Rampe/ kein Hebegerät bereitstellen für



Helfen Sie, beim Befahren der Rampe bzw. bei Nutzung des Hebegerätes, wenn der Fahrgast um Hilfe bittet und/ oder die Rampe eine Neigung größer 8 % hat.

Max. Rampenneigung 18% - nur mit **qualifizierter Hilfe** durch Begleitperson oder Fahrpersonal.

= Vorwärts einfahren/ vorzugsweise vorwärts ausfahren

Ausfahren auch rückwärts zulassen.

Fahrgäste im Rollstuhl, wenn Restschwelle und Restspalt **nicht** mehr als 5 cm betragen.

Fahrgäste mit Rollator und gehbehinderte Fahrgäste.

Helfen Sie beim Befahren der Rampe bzw. bei Nutzung des Hebegerätes, wenn der Fahrgast um Hilfe bittet und/ oder die Rampe eine Neigung größer 8 % hat.

Max. Rampenneigung 18% - nur mit **qualifizierter Hilfe** durch Begleitperson oder Fahrpersonal.

= Vorwärts einfahren/ vorzugsweise vorwärts ausfahren,

Ausfahren auch rückwärts zulassen.

Fahrgäste im Rollstuhl, wenn Restschwelle und Restspalt **nicht** mehr als 5 cm betragen – in der Regel Absenken des Fahrzeugs (Kneeling) erforderlich.

Fahrgäste mit Rollator und gehbehinderte Fahrgäste, jedoch Fahrzeug absenken (Kneeling).

Die Rampe bzw. das Hebegerät darf nur vom Fahrpersonal bedient werden. Das Bereitstellen und die ggf. erforderliche Hilfeleistung sind ein zum Dienst gehörender Service.

Die Rampe ist auszulegen, nicht auszuwerfen. Achten Sie auf Ihren Rücken und Ihre Hände, wenn Sie die Rampe manuell bedienen. Nach Gebrauch Rampe sorgfältig sichern.



Bei Bedarf Rampe „gefühlvoll“ aus- bzw. einlegen, nicht werfen



Die Schiebe- bzw. Bremshilfe bei Ein- bzw. Ausfahren mit Greifrad-Rollstuhl ist ein zum Dienst gehörender Service


4 | Einsteigen/ Einfahren in Straßenbahn und Bus

Hier sollen mobilitätseingeschränkte Fahrgäste einsteigen/ einfahren:

	Straßenbahn	Bus
Fahrgäste im Rollstuhl	Erste Tür mit Rollstuhlsymbol (wenn Rampe/ Hebegerät benötigt wird), weitere Türen mit Rollstuhlsymbol (wenn Rampe/ Hebegerät <u>nicht</u> benötigt wird).	Erste Tür mit Rollstuhlsymbol (wenn Rampe oder Hebegerät benötigt wird), weitere Türen mit Rollstuhlsymbol (wenn Rampe/ Hebegerät <u>nicht</u> benötigt wird).
Fahrgäste mit Rollator	Alle Türen, vorzugsweise Tür 2 oder Tür 3	Tür 2, wenn Stellplatz vorhanden auch nachfolgende Türen
Gehbehinderte, blinde und sonstige mobilitätseingeschränkte Fahrgäste	Alle Türen	Alle Türen, im Regionalverkehr in der Regel Tür 1

ACHTUNG:



An den an der Haltestellen-Steile mit  gekennzeichneten Halteplätzen darf die fahrzeuggebundene Rampe nicht zum Ein- bzw. Ausfahren mit Rollstuhl bereitgestellt werden.

Bildbeispiele zum Einsteigen/Einfahren bzw. Ausfahren in Straßenbahn oder Bus



Im E-Rollstuhl mit Motorkraft mit mäßiger Geschwindigkeit in gerader Linie und in Rampenmitte einfahren



Beim Einsteigen den Rollator leicht nach hinten kippen, Vorderräder auf Plattform aufsetzen



Fahrgast im Greifrad-Rollstuhl erhält beim Ausfahren Bremshilfe durch Fahrpersonal

5 | Positionieren und Verhalten in Straßenbahn und Bus

Wenn möglich achten Sie als Fahrer/in darauf, dass der Fahrgast mit seinem Rollstuhl oder anderen orthopädischen Hilfsmitteln einen sicheren Platz einnimmt. Die Positionierung sollte so erfolgen:

	Straßenbahn	Bus
Einzelner Fahrgast im Rollstuhl	<p>Alle Rollstuhlarten: Quer zur Fahrtrichtung, vorzugsweise mit Blick zur Tür (bei E-Rollstuhl: wenn das Wenden möglich ist), Bremse anziehen, bei E-Rollstuhl Steuerung aus.</p> <p>An vorhandenen Griffelementen des Verkehrsmittels festhalten.</p>	<p>Alle Rollstuhlarten: Mit dem Rücken zur Fahrtrichtung an das „Bügelbrett“ (bei E-Rollstuhl: wenn dieser Platz erreichbar ist), Bremse anziehen, bei E-Rollstuhl Steuerung aus.</p> <p>oder</p> <p>E-Rollstuhl: Quer zur Fahrtrichtung, vorzugsweise Blick zur Tür (wenn das Wenden möglich ist), Bremse anziehen, bei E-Rollstuhl Steuerung aus.</p> <p>An vorhandenen Griffelementen des Verkehrsmittels festhalten.</p>
Mehrere Fahrgäste im Rollstuhl oder Rollstuhl und Kinderwagen auf einer Plattform-Stellfläche	<p>Quer zur Fahrtrichtung mit Blick zur Tür (wenn das Wenden möglich ist), Bremse anziehen, bei E-Rollstuhl Steuerung aus.</p> <p>An vorhandenen Griffelementen des Verkehrsmittels festhalten.</p>	<p>Quer zur Fahrtrichtung mit Blick zur Tür (wenn das Wenden möglich ist), Bremse anziehen, bei E-Rollstuhl Steuerung aus.</p> <p>An vorhandenen Griffelementen des Verkehrsmittels festhalten.</p>
Fahrgäste mit Rollator	<p>Rollator vorzugsweise neben dem gewählten Sitzplatz abstellen, wenn möglich zusammenfalten, Bremse anziehen.</p> <p>ACHTUNG: Das Sitzen auf dem Rollator im Verkehrsmittel ist nicht zulässig.</p>	<p>Rollator vorzugsweise neben dem gewählten Sitzplatz abstellen, wenn möglich zusammenfalten, Bremse anziehen.</p> <p>ACHTUNG: Das Sitzen auf dem Rollator im Verkehrsmittel ist nicht zulässig.</p>
Blinde/ sehbehinderte Fahrgäste	<p>Gekennzeichneter Behindertensitzplatz im Bereich der Türen oder Sitz-/ Stehplatz möglichst in Fahrernähe</p>	<p>Gekennzeichneter Behindertensitzplatz im Bereich der Türen oder Sitz-/ Stehplatz möglichst in Fahrernähe</p>
Fahrgäste mit Gehhilfen bzw. Gehbehinderung	<p>Gekennzeichneter Behindertensitzplatz im Bereich der Türen</p>	<p>Gekennzeichneter Behindertensitzplatz im Bereich der Türen</p>

Zur Positionierung von Fahrgästen im Rollstuhl auf dem vorgesehenen Stellplatz sind ggf. Fahrgäste mit Fahrrad, Rollatoren oder umfangreichem Gepäck vom Fahrpersonal aufzufordern, andere in Betracht kommende Stellflächen des Verkehrsmittels zu nutzen.

Das Fahrpersonal ist berechtigt, das Einhalten der vorgenannten Regelungen zu fordern, jedoch nicht zur Kontrolle der Einhaltung verpflichtet.

Bildbeispiele zum richtigen Positionieren

In der Straßenbahn



Ein Fahrgast im Rollstuhl in der Tram **quer** zur Fahrtrichtung



Zwei Rollstühle nebeneinander in der Tram **quer** zur Fahrtrichtung



Fahrgast mit Rollator in der Tram auf der **zweiten** Plattform - Sitzplatz einnehmen Rollator abstellen und anbremsen

Im Bus



Ein Fahrgast mit Greifrad-Rollstuhl im Bus am „Bügelbrett“ **entgegen** der Fahrtrichtung



Zwei Fahrgäste mit Greifrad-Rollstuhl nebeneinander im Bus **quer** zur Fahrtrichtung



Zwei Fahrgäste im Greifrad-Rollstuhl nebeneinander im Bus **quer** zur Fahrtrichtung

6 | Ziel erfragen und Ausstieg vorbereiten

Nur in den Stadtbahnwagen ist eine direkte Verständigung zwischen dem mobilitätseingeschränkten Fahrgast und dem Fahrpersonal über die Wechselsprechanlage möglich.

Die in den Fahrzeugen angeordneten Taster mit dem Rollstuhlsymbol stellen erfahrungsgemäß keine eindeutige Information des Fahrpersonals sicher.

Folgende Möglichkeiten können genutzt werden:

- I Mitteilen der gewünschten Ziel-Haltestelle durch den Fahrgast vor Besteigen/ Einfahren in das Verkehrsmittel
- I Eine Begleitperson oder ein anderer Fahrgast informiert das Fahrpersonal rechtzeitig vor dem Einfahren in die Ziel-Haltestelle
- I Ausfahrwunsch-Signal über den Rollstuhl-Taster wird vor Einfahren in die Ziel Haltestelle empfangen, zusätzlicher Fahrer-Blick in den Innenraum-Spiegel
- I Haltewunsch wird über die in den Stadtbahnwagen vorhandene Wechselsprechanlage (jeweils an der vorausgehenden Haltestelle) übermittelt.

7 | Verantwortung des Fahrgastes

Der Fahrgast bzw. die Begleitperson sind verantwortlich für

- | den einwandfreien technischen Zustand des Hilfsmittels, insbesondere der Bremsen
- | die hinreichende Sauberkeit des Hilfsmittels
- | das Vermeiden von Personen- und Sachschäden durch das Hilfsmittel

- | das Ein- und Ausfahren in das und aus dem Verkehrsmittel
- | die sachgerechte Bedienung des Hilfsmittels
- | das schnellstmögliche Aufsuchen des vorgesehenen Stellplatzes

- | das sichere Abstellen (Bremsen anziehen, bei E-Rollstuhl Steuerung aus)
- | die sichere Sitzposition im Rollstuhl (ggf. Beckengurt nutzen)
- | das Festhalten des Rollstuhls an den dazu vorgesehenen Griffelementen des Verkehrsmittels während der Fahrt, ggf. Sicherungshilfe durch Begleitperson oder andere Fahrgäste nutzen.

Das Fahrpersonal ist berechtigt, das Einhalten der vorgenannten Regelungen zu fordern, jedoch nicht zur Kontrolle der Einhaltung verpflichtet.

8 | Sonstige Hinweise

- | Gewähren Sie die erforderliche Hilfe so, dass sich auch der mobilitätseingeschränkte Fahrgast als geachteter Kunde Ihres Unternehmens fühlt, vermeiden Sie Wortgefechte oder Konfrontation.
- | Erforderliche Anweisungen ruhig und deutlich artikulieren, vermeiden Sie Unruhe oder Hektik bei der Nutzung der Rampe bzw. des Hebeegerätes.
- | Fragen Sie den Fahrgast wo Sie ggf. bei Hilfeleistung den Rollstuhl anfassen sollen (in der Regel an den Schiebegriffen unmittelbar hinter der Sitzlehne).
- | Vermeiden Sie zu zügiges Anfahren und Bremsen, wenn sie mobilitätseingeschränkte Fahrgäste im Verkehrsmittel befördern.
- | Informieren Sie im Falle einer Betriebsstörung, bei Unfall oder Havarie unbedingt Ihre Leitstelle, falls sich mobilitätseingeschränkte Fahrgäste, insbesondere Personen im Rollstuhl in Ihrem Verkehrsmittel befinden und diese das Fahrzeug nicht sicher verlassen können.
- | Leisten Sie erkennbar mobilitätseingeschränkten Fahrgästen vorrangig Hilfe z.B. beim Verlassen des Fahrzeuges außerhalb von Haltestellen und unterstützen Sie diese beim Finden einer sicheren Warteposition außerhalb des Fahrbahnbereiches.
- | Vergewissern Sie sich bei einer längeren Betriebsstörung oder einer erforderlichen Soforträumung des Fahrzeuges, dass nicht Gehörlose/ Gehörgeschädigte zurückbleiben, die mögliche Ansagen nicht verstanden haben. Versuchen Sie, diesen Personen durch eine in einem hellen Fahrzeugbereich deutlich und langsam gesprochene Mitteilung (mit direktem Blickkontakt) oder durch eine einfache, nachvollziehbare Gestik die erforderliche Information zu vermitteln.
- | Auch Fahrgäste mit Mobilitätseinschränkung haben entsprechend den jeweiligen Regelungen des Verkehrsunternehmens auf Anforderung dem Fahr-/ Kontrollpersonal einen gültigen Fahrausweis vorzuweisen.



Landesverband
Selbsthilfe
Körperbehinderter
Sachsen e.V. (LSKS)
im Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e.V. (BSK)



Die Handreichung entstand im Rahmen des Projektes „ÖPNV/SPNV für alle“ beim Landesverband Selbsthilfe Körperbehinderter Sachsen e. V. (LSKS) mit freundlicher Unterstützung durch der Dresdner Verkehrsbetriebe AG (DVB).

Fragen und Anregungen nehmen wir- seit 2023 beim neuen Projektträger, der Landesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe Sachsen e.V.- gern entgegen.



Landesarbeitsgemeinschaft
Selbsthilfe Sachsen e. V.
(LAG SH Sachsen)



Wir machen mobil ...

Landesarbeitsgemeinschaft
Selbsthilfe Sachsen e. V. (LAG SH)

Kerstin Hammer Projektkoordinatorin

Fon: 0351- 47935013

Fax: 0351- 47935017

✉ hammer@selbsthilfenetzwerk-sachsen.de

www.oepnv-fuer-alle.de

www.lag-selbsthilfe-sachsen.de

www.selbsthilfenetzwerk-sachsen.de

Bildnachweis:

Landesverband Selbsthilfe Körperbehinderter Sachsen e.V. (LSKS) – Dank an die freundliche Unterstützung der Mitarbeiter der DVB AG