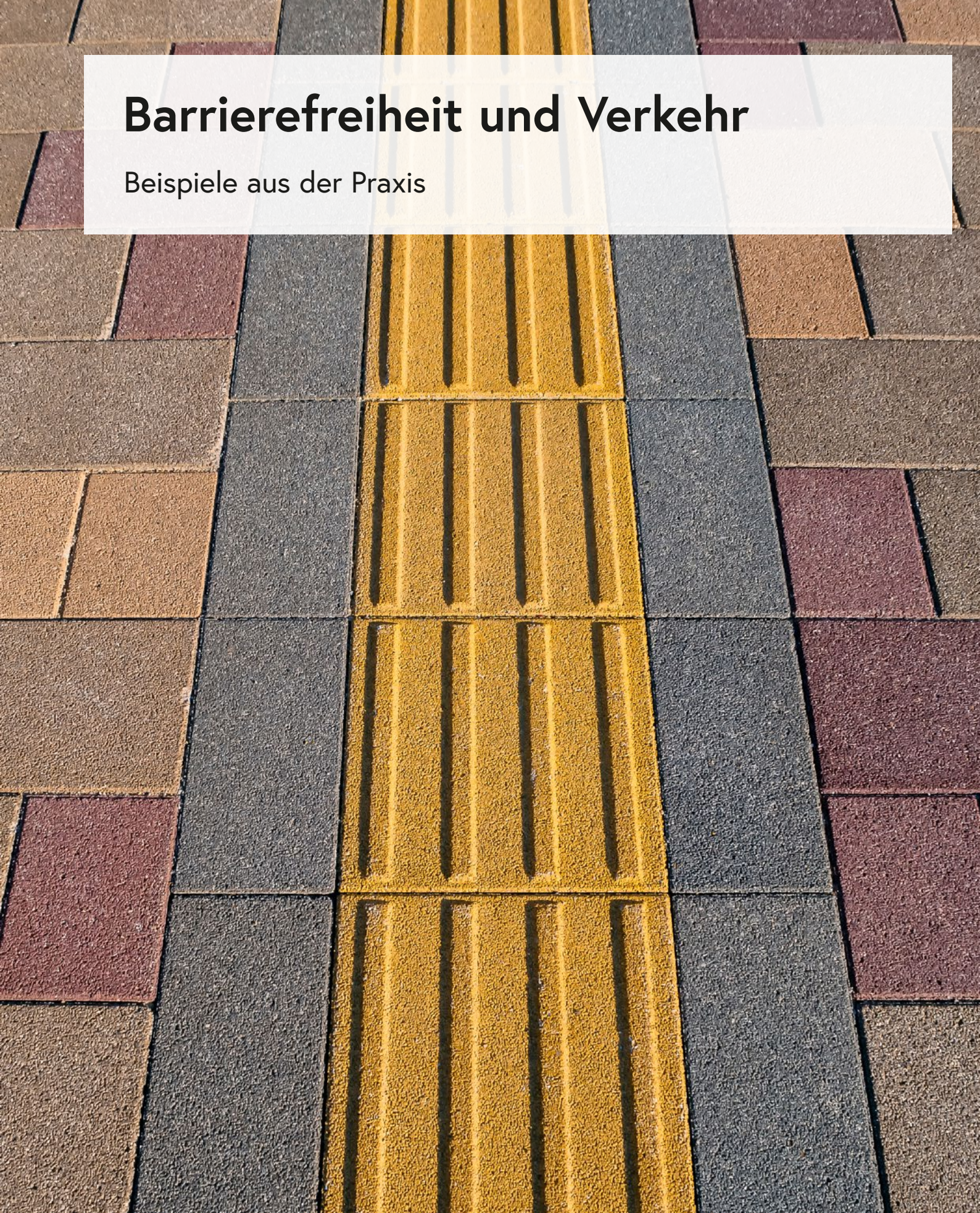


Barrierefreiheit und Verkehr

Beispiele aus der Praxis



Barrierefreiheit und Verkehr

Beispiele aus der Praxis

Wien, 2022

Impressum

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber:
Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität,
Innovation und Technologie (BMK)
Radetzkystraße 2, 1030 Wien
+43 (0) 800 21 53 59
bmk.gv.at

Autor:innen: Liliana Prerowsky, Hildegard Weiss

Co-Autor:innen: Emil Benesch, Johannes Brunner, Peter Fasching, Thomas Helmwein,
Vera Hofbauer, Elmar Fürst, Hans-Jürgen Groß, Tamara Jurkowitz, Wilhelm Kast,
Wolfgang Kremser, Silvia Klade, Agnes Konrad, Peter Milbradt, Maria Thurnwalder, Ulli Vielhaber,
Christian Zehetgruber

Fotonachweis: Cover: stock.adobe.com - VTT Studio; Portrait FBM: BMK/Cajetan Perwein
Wien, 2022

Vorwort

Die Herstellung von Barrierefreiheit im Verkehr ist ein wichtiges Ziel. Deshalb freut es mich sehr, wenn sichtbar wird, dass entsprechende Regelungen in der Praxis zu einer Verbesserung der Situation führen. Die Broschüre „Beispiele aus der Praxis“ zeigt an Beispielen, wie Barrierefreiheit im Verkehr gelingen kann.

Die Broschüre soll Betroffenen aber auch Verkehrs- und Infrastrukturunternehmen sowie Verwaltungsorganen Mut machen, an das Thema in einer positiven Art und Weise heranzugehen. Hier gilt es, Barrierefreiheit als Notwendigkeit und Potential zur Weiterentwicklung zu betrachten und als notwendige Voraussetzung für Planung und Umsetzung von Verkehrsprojekten zu begreifen.

Das Bundesministerium für Klimaschutz steht in engem Austausch mit Vertretungen aller beteiligten Gruppen, um zu einer barrierefreien Mobilität für alle beizutragen.

Ihre Bundesministerin



Bundesministerin
Leonore Gewessler

Inhalt

Vorwort.....	3
Einleitung – grundlegende Gedanken.....	7
Busverkehr (Nahverkehr) am Beispiel Klagenfurt Mobil GmbH.....	8
Busverkehr (Reisebusse) am Beispiel Ledermaid Holding GmbH.....	11
Eisenbahnverkehr am Beispiel Österreichische Bundesbahnen (ÖBB).....	12
Eisenbahnverkehr am Beispiel Graz Köflacher Eisenbahn.....	19
Flugverkehr am Beispiel Flughafen Wien.....	21
Flugverkehr am Beispiel Austrian Airlines.....	27
Schifffahrt am Beispiel DDSG.....	32
Straßenverkehr am Beispiel ASFINAG.....	34
U-Bahnen am Beispiel Wiener Linien.....	39
Zivilgesellschaft am Beispiel Österreichischer Behindertenrat (ÖBR).....	43
Zivilgesellschaft am Beispiel Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen.....	53
Zivilgesellschaft am Beispiel Firma VIDE BIS.....	59
Institutionen und Kontaktdaten.....	62

Einleitung – grundlegende Gedanken

Die Broschüre „Beispiele aus der Praxis“ ist nach unterschiedlichen Verkehrsträgern gegliedert. Beispiele aus Busverkehr, Eisenbahnverkehr, Flugverkehr, Schifffahrt und Straßenverkehr geben einen Überblick über „Barrierefreiheit“ in der Praxis.

Ein weiterer Teil beschreibt „Barrierefreiheit“ aus der Sicht staatlicher Institutionen (Bundesland Wien), der Zivilgesellschaft und Selbstvertreter:innen (Österreichischer Behindertenrat, Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen und der Firma Videbis).

Die vielen Beispiele belegen, wie umfassend „Barrierefreiheit“ heute gedacht werden muss: über Bau- und Fahrzeugtechnik, technologische Innovationen, digitale Informationsbereitstellung bis hin zur Personalschulung.

Zusammenfassend kann vorweg gesagt werden:

- Barrierefreies Planen und Bauen ist bei weitem günstiger als nachträglich in bestehende Strukturen einzugreifen.
- „Barrierefreiheit“ muss im Ausbildungsplan der betroffenen Berufe berücksichtigt werden (Verkehrsplaner:innen, Fahrzeugtechniker:innen, Lenker:innen etc.).
- Selbstvertreter:innen sind bei baulichen und technischen Fragen in der Forschung bzgl. Barrierefreiheit, bei Fragen der Informationsvermittlung und der Ausbildung des Personals unerlässlich, um die Anliegen von Menschen mit Behinderungen miteinzubeziehen.
- Die gesetzlichen Rahmenbedingungen müssen laufend auf die technischen Möglichkeiten hin überprüft und angepasst werden.
- Barrierefreiheit ist notwendig für Menschen mit Behinderungen und hilfreich für alle Menschen.

Die in dieser Broschüre vorgestellten Beispiele geben nur einen kleinen Einblick in die vielen Möglichkeiten für „Barrierefreiheit“. Wir hoffen, dass die rasante Entwicklung neuer (Technologie-)Lösungen im Bereich „Barrierefreiheit“ bald eine Überarbeitung dieser Broschüre erforderlich macht.

Busverkehr (Nahverkehr) am Beispiel Klagenfurt Mobil GmbH

Text und Bilder: KMG Klagenfurt Mobil GmbH

Good Practice: Servicekette

- Die gesamte Busflotte besteht aus Niederflrbusen mit Absenkmöglichkeit sowie einer ausklappbaren Rampe für Rollstühle

Barrierefreier Einstieg beim Busfahrer vorne im Bus



- In den Bussen sind Haltestellenansagen zu hören
- Im Zuge von periodischen Schulungen erfolgt eine Sensibilisierung der Lenker:innen auf die Bedürfnisse von beeinträchtigten Personen durch persönlichen Austausch vor Ort mit einer Behindertenvertrauensperson der Stadt Klagenfurt sowie mit Teilnehmern:innen mit unterschiedlichen Beeinträchtigungen.
- Umbau der Kundenschalter im Kundenservice mit klappbarem Pult für Rollstuhlfahrer:innen. Nach dem Entfernen kann der direkte Kontakt „auf Augenhöhe“ aufgenommen werden.
- Es gibt eine induktive Höranlage am Kundenschalter.



Plakette als Hinweis auf eine induktive Höranlage

- Normgemäße Glasmarkierung am Hauptzugang und Innenglasportal im Kundenservicebereich.
- Der Hauptzugang verfügt über eine automatische Türöffnung, welche mittels Taster geöffnet werden kann.
- Am Verkehrsknotenpunkt Heiligengeistplatz befindet sich im Infoturm eine barrierefreie WC-Anlage, welche mittels Euro-Key-System bedienbar ist.
- An ausgewählten Haltestellen können mittels Knopfdruck die nächsten Fahrten angesagt werden („Text-To-Speech“).



Über einen Knopfdruck an der Haltestelle erfolgt die Ansage der nächsten Fahrten

- Die Außen- und Innentaster der neuen Busgeneration (Hybridbus), welche bereits Teil des bestehenden und künftigen Fuhrparks ist, sind mit Brailleschrift ausgestattet.

Stoptaste für nächsten Halt im Bus in Brailleschrift



- Die Website der KMG ist überwiegend barrierefrei gestaltet.
- Kontinuierlicher Prozess: Bei Umbau bzw. Neubau von Haltestellen wird (gemäß Behindertengleichstellungsgesetze) der Umgebungsbereich der Haltestellen mindestens nach den gesetzlichen Vorgaben in Bezug auf Barrierefreiheit ausgestattet, z. B. taktiles Leitsystem, hoher Bordstein, entsprechend ÖNORM-konforme Durchgangsbreiten etc.

Haltestelle mit barrierefreier Umgebung



- Die Möglichkeit der Buskommunikation mit Sehbehinderten über spezielle digitale Systeme, z. B. induktive Höranlage für Haltestellenansage, wird derzeit evaluiert.

Busverkehr (Reisebusse) am Beispiel Ledermaid Holding GmbH

Fotos: Simone Embacher, Text: Ledermaid Holding GmbH

Good Practice: barrierefreier Einstieg

Alle Busse der Firma Ledermaid/Tirol sowohl im Regionalverkehr wie auch Reisebusse und Sprinter, sind barrierefrei zugänglich.



Reisebus mit Hebebühne

Dies ist nicht nur eine Erleichterung für Rollstuhlfahrer:innen oder gehbehinderten Menschen, sondern auch für Eltern mit Kinderwägen und Senior:innen, die Rollatoren benutzen. Eine Hebebühne ermöglicht ein komfortables und sicheres Ein- und Aussteigen.



Hebebühne im Einsatz
- Alexander Ledermaid,
Geschäftsführer der Firma
Ledermaid

Eisenbahnverkehr am Beispiel Österreichische Bundesbahnen (ÖBB)

Text und Fotos aus ÖBB-Broschüre: Barriere-Freiheit, Juni 2019 – ÖBB Holding AG

Good Practice: umfassendes Mobilitätskonzept

Am Bahnhof

In den Bahnhöfen gibt es tastbare und sichtbare Hinweise, die Menschen mit Behinderungen den Weg zeigen und Informationen geben. Tastbare Hinweise auf dem Boden und auf den Handläufen sind besonders für blinde Menschen wichtig. Damit können sich die Fahrgäste sicher und selbstständig auf dem Bahnhof zurechtfinden/orientieren. Außerdem gibt es Rampen mit geringer Neigung oder Aufzüge. Alle Aufzüge sind barrierefrei.

Kundenschalter in
entsprechender Höhe



Reise-Zentren und Fahrkarten-Automaten

In den neuen Reise-Zentren gibt es unterfahrbare Tische, die Reisende im Rollstuhl nutzen können. Außerdem gibt es höhenverstellbare Verkaufspulte. Für Reisende mit einer Hörbehinderung gibt es induktive Höranlagen für eine rauschfreie Kommunikation. Eine induktive Höranlage ist eine technische Einrichtung, die Menschen mit Hörgeräten ermöglicht, ein Gespräch störungsfrei über ihr Hörgerät zu empfangen.

Die Mitarbeiter:innen der ÖBB machen in regelmäßigen Abständen Schulungen zum Umgang mit Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität.

Auf größeren Bahnhöfen gibt es für Reisende im Rollstuhl einen Fahrkarten-Automaten mit einem niedrigen Sockel. So können Rollstuhlfahrer:innen den Automaten einfach bedienen.



Fahrkartenautomat in entsprechender Höhe

InfoPoint

Größere Bahnhöfe sind mit einem eigenen InfoPoint ausgestattet, wo Reisende von Mitarbeiter:innen der ÖBB umfassende Informationen und Hilfe bekommen. So kann z. B. Unterstützung für das Einsteigen in den Zug und das Aussteigen aus dem Zug organisiert werden. Die InfoPoints verfügen über induktive Höranlagen und barrierefreie Schalter.

Fahrgast-Informationen

Die Fahrgast-Information erfolgt nach dem Mehr-Sinne-Prinzip. Das heißt, die Information ist immer mit zumindest zwei der drei Sinne Sehen, Hören und Tasten erfassbar.

Es gibt Information zum Sehen, wie Fahrpläne auf Papier oder auf Bildschirmen, aber auch Informationen zum Hören, wie Lautsprecher-Durchsagen.

Die sichtbaren Informationen sind in großer Schrift gehalten, haben einen deutlichen Kontrast und sind so angebracht, dass sie gut sichtbar sind. Diese Informationen stehen in schwarzer Schrift auf einem gelben Balken.

Die Fahrgast-Information erfolgt nach dem Mehr-Sinne-Prinzip



Am Bahnsteig

Nicht alle Züge haben einen stufenlosen Einstieg oder eine Rampe für Rollstühle. Rollstuhl-Fahrer:innen können trotzdem in diese Züge einsteigen.

Dafür gibt es einen kostenlosen mobilen Hebe-Lift. Reisende müssen diesen Services nur in der Mobilitätszentrale anmelden.

Hebelifte bei Ein- bzw. Ausstieg



Reiseplanung und Anreise

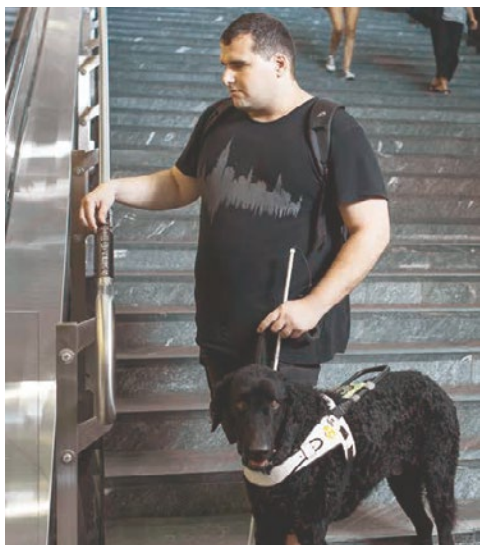
Die ÖBB-Webseite oebb.at und die App sind einheitlich gestaltet und können dadurch leicht bedient werden. Zum Beispiel im Zusammenhang mit einer Fahrpreis-Ermäßigung für Menschen mit Behinderung. Die Sitzplatz-Reservierung ist kostenlos. Ein Assistenz-Hund kann mitgenommen werden.

Park&Ride-Anlagen sind Parkplätze bei Bahnhöfen oder U-Bahn-Stationen. Bei den Zugängen zu den Bahnsteigen gibt es immer Behinderten-Parkplätze. Die Anzahl der Behinderten-Parkplätze hängt vom verfügbaren Platz ab.

Reisende, die Unterstützung brauchen, können ihre Reise in der Mobilitätsservice-Zentrale bis zu 12 Stunden vor Beginn der Reise anmelden. Bei einer Fahrt ins Ausland sollten Reisende die Fahrt mindestens 48 Stunden vor Beginn der Reise anmelden.

In Bahnhöfen von großen Städten genügt es, wenn die Reise bis zu 3 Stunden vorher angemeldet wird. Dies gilt für folgende Bahnhöfe: Wien Hauptbahnhof, Wien Westbahnhof, St. Pölten Hauptbahnhof, Linz Hauptbahnhof, Wels Hauptbahnhof, Attnang-Puchheim, Salzburg Hauptbahnhof, Innsbruck Hauptbahnhof, Bregenz, Wien Meidling, Wiener Neustadt, Bruck an der Mur, Graz Hauptbahnhof, Klagenfurt Hauptbahnhof und Villach Hauptbahnhof.

Unter der Telefonnummer + 43 (0)5 1717 5 kann rund um die Uhr die Reise angemeldet und Unterstützung angefordert werden.



Sehbehinderter Reisender mit Langstock und Blindenführhund. Leicht erreichbare Elemente in Kopfhöhe

Im Zug

Der ÖBB Cityjet ist durchgehend barrierefrei – mit niedrigem Einstieg, offenen Übergängen, breiten Service-Zonen und einem barrierefreien WC.

Starke Farbunterschiede helfen Menschen mit Sehbehinderungen. Die Niederflur-Triebwagen der Serie „Talent“ und der Serie „Desiro“ haben eine eingebaute Rampe. Damit können Rollstuhlfahrer:innen bequem einsteigen und aussteigen. Wenn nötig, hilft die Triebwagen-Fahrerin oder der Triebwagen-Fahrer. Die Einstiege zu den Rollstuhl-Plätzen sind mit Rollstuhl-Symbolen gekennzeichnet.

Selbstständigkeit unter Einsatz von Hilfsmitteln; hier Blindenstock und Hebelift



ÖBB Postbus

Die ÖBB haben in den letzten 20 Jahren nur Niederflur-Busse mit einer mechanischen oder elektrischen Rampe zum Ausklappen gekauft. Ende des Jahres 2018 waren schon fast alle Busse barrierefrei. Es gibt in fast jedem Bus einen Sitzplatz für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität. Dieser Platz hat eine breitere Sitzfläche und mehr Platz im Fußbereich. Busse, die keine Niederflur-Busse sind, haben einen eingebauten Hebe-Lift. Damit können auch Reisende im Rollstuhl einsteigen. Bei einer Fahrt mit dem Postbus sollten Reisende die Fahrt mindestens 2 Werktage vor Beginn der Reise anmelden.

Good Practice: Benchmarking

Vorher-nachher – Entwicklung der Einstiegshilfen Einst und Jetzt

Durch den Einbau von fahrzeuggebundenen Hebeliften bei den ÖBB Railjet-Garnituren wurde die Hilfe beim Ein- bzw. Aussteigen für Kund:innen im Rollstuhl enorm verbessert. Früher musste der Eisenbahn-Fahr- und Tragsessel von Mitarbeiter:innen in den Zug getragen werden. Heute funktioniert das Einsteigen dank modernem Hebelift im Railjet viel einfacher.

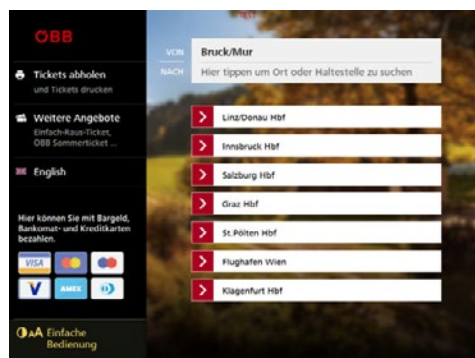


vorher: Rollstuhlfahrer:innen werden in Reisezugwagen getragen;
 nachher: Rollstuhlfahrer:innen benützen Hebelifte zum Einstieg in Reisezugwagen

Vorher – Nachher – Einfacher Ticketkauf am Ticketautomaten

Bei der Umstellung der ÖBB Ticketautomaten auf eine einheitliche Bedienoberfläche wurde der Modus „Einfache Bedienung“ integriert. In wenigen, einfachen Schritten kommen Reisende damit zu ihrem Ticket am Automaten. Dieser Modus ist auch in einfach verständlicher Sprache ausgeführt.

Links sehen Sie die alte unübersichtliche Verkaufsoberfläche, rechts die neue kundenfreundliche Bedienoberfläche.

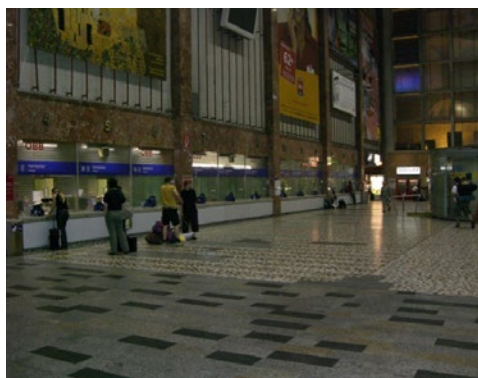


Gestaltung der Displays von Fahrkartensystemen einst und jetzt

Vorher – Nachher – Barrierefreie Verkaufseinrichtungen

Bei allen neuen Verkaufseinrichtungen an ÖBB-Bahnhöfen werden barrierefreie Schalter eingebaut, die mit absenkbarem Pult und induktiver Höranlage ausgestattet sind. Links sehen Sie die alten Ticketschalter am Wiener Südbahnhof, rechts das neue Reisezentrum am Hauptbahnhof Wien.

früher: alte Schalterhalle;
heute: offene, barrierefreie
Verkaufsschalter



Vorher – Nachher – Informationsbroschüre und Informationen in einfach verständlicher Sprache

Die Informationsbroschüre „Wir für Sie“ wird auch in Leicht Lesen und damit in einfach verständlicher Sprache angeboten. Des Weiteren stehen auch Informationen in „Leicht Lesen“ auf der ÖBB Homepage zur Verfügung.

Informationsbroschüren
der ÖBB



Eisenbahnverkehr am Beispiel Graz Köflacher Eisenbahn

Text und Fotos aus der Broschüre „Reisen mit Mobilitätseinschränkungen“ der GKB GmbH

Good Practice: barrierefreier Zustieg

Um Reisende mit Mobilitätseinschränkungen bestmöglich bei ihrer Reiseplanung unterstützen zu können, wird eine Anmeldung spätestens 24 Stunden vor Antritt der Reise unter Tel.: +43 316/5987-300 (Montag bis Freitag 08:00 - 16:00 Uhr) benötigt. Die Reise wird dann nach Möglichkeit so geplant, dass behindertengerecht ausgestattete Fahrzeuge mit barrierefreien Zustiegsmöglichkeiten benutzt werden können.

Ein Großteil der fahrplanmäßigen Fahrten der GKB (Graz Köflacher Bahn) wird mit behindertengerecht ausgestatteten Fahrzeugen mit barrierefreien Zustiegsmöglichkeiten abgewickelt. Bei Fahrten, welche mit Fahrzeugen älterer Bauart (Doppelstockwagen) geführt werden, können Rollstühle und andere orthopädische Hilfsmittel nur sehr eingeschränkt und nur von und zu Bahnhöfen mit Liftanlagen bzw. Rollstuhlhebeliften (dies sind derzeit Graz Hauptbahnhof sowie die Bahnhöfe in Lieboch, Köflach und Deutschlandsberg) befördert werden.



Barrierefreie Gestaltung einer Eisenbahnhaltestelle mit Behindertenlift, Rollstuhlhebeliften und Leitstreifen

Unser Busfuhrpark im Linienverkehr wurde auf barrierefreie Fahrzeuge umgestellt. Unsere Busse sind grundsätzlich mit einer Rampe oder einem Behindertenlift und einem ausgerüsteten Rollstuhlplatz ausgestattet. Die Rampen bzw. Lifte haben eine Traglast von je 350 kg. Unsere beiden Reisebusse bzw. die beiden Kombibusse sind leider nicht mit Einstiegshilfen bzw. Stellplätzen für Rollstühle ausgestattet.

Der Zugang zu Bussen erfolgt über Rampen und einseitige absenkbare Achsen („Kneeling“)



Flugverkehr am Beispiel Flughafen Wien

Texte und Fotos: Oliver Nettel, Julian Fasching aus der Broschüre „Barrierefreiheit – Best Practice“, Vienna International Airport

Good Practice: Servicekette, Zusammenarbeit mit PRM

PRM (Passenger with Reduced Mobility) ist eine Person, deren Mobilität aufgrund einer körperlichen (sensorischen oder motorischen) Behinderung, einer geistigen Beeinträchtigung, Alter, Krankheit oder einer anderen Behinderung eingeschränkt ist und die daher Unterstützung bedarf, die den üblichen Rahmen der bereitgestellten Dienstleistungen übersteigt.

In einer Arbeitsgruppe „Passagiere mit eingeschränkter Mobilität“, zusammengesetzt aus Vertreter:innen von Behindertenorganisationen und dem Flughafen Wien, wurden die Anforderungen für die Themenbereiche Toiletten, Ausstattung, Leitsystem, Treppen und Parken gemeinsam definiert und barrierefreie Lösungen erarbeitet. Einige Beispiele für erarbeitete und umgesetzte Themen, die nachfolgend beschrieben werden:

- Training „PRM Assistance“
- Überarbeitung der Mobilitätsserviceschalter im Check-in 3 auf den Ebenen 0 und 1
- Überarbeitung der Public Monitore im Hinblick auf Lesbarkeit und Kontrastierung und Überarbeitung des taktilen Leitsystems
- Flächendeckende und einheitliche Glasflächenmarkierungen
- Gesamtüberarbeitung des visuellen Leitsystems unter Berücksichtigung der aus der Arbeitsgruppe gewonnenen Erkenntnisse und Empfehlungen seitens der Experten.
- Kennzeichnung der Poller und Verkehrsschilder zur besseren Sichtbarkeit

Weitere Beispiele für barrierefreie Gestaltung:

- Adaptierung sämtlicher Behindertentoiletten im Check-in 3
- Austausch der Tensatoren (= Personenleitsysteme) im Check-in-Bereich Terminal 1 und 3, um einen höheren Kontrast zum schwarzen Boden zu erzielen
- Shopping Finder und Übersichtspläne sowohl inhaltlich als auch optische zur besseren Verständlichkeit überarbeitet
- Adaptierung der öffentlichen Lifte
- Normgerechte Markierung der Rampen und Treppen

Training „PRM Assistance“

Die Mitarbeiter:innen des Mobilitätsservices werden ausführlich im Umgang mit Personen mit eingeschränkter Mobilität ausgebildet und geschult:

- Formen der Einschränkung bzw. der Behinderung
- Umgang mit Personen

Grundsatz für eine gute
Assistenz: Nichts Vorweg-
nehmen und nichts Bewerten



Dazu zählen auch:

- richtiger Umgang mit Servicehunden
- richtiger Umgang mit Equipment
- Techniken des richtigen Hebens
- PRM-Einrichtungen am Flughafen Wien

Ambulifts und PRM-Busse



Manuell und elektrisch
bedienbare Rollstühle und
Club Cars



Mobilitätsschalter im Abflugbereich im Terminal 3

- Im Abflugs- und Ankunftsbereich im Terminal 3 befinden sich Mobilitäts- und Informationsschalter, welche technische Unterstützung für hör- und sehbehinderte Passagiere bieten.
- Zusätzlich verfügen Mobilitäts- und Informationsschalter über visuelle Unterstützung in Gebärdensprache.
- Es besteht eine direkte Telefonverbindung zu PRM-Service Flughafen Wien, um Begleitservice anzufordern.



Mobilitätsschalter zur Information für sehbehinderte Reisende

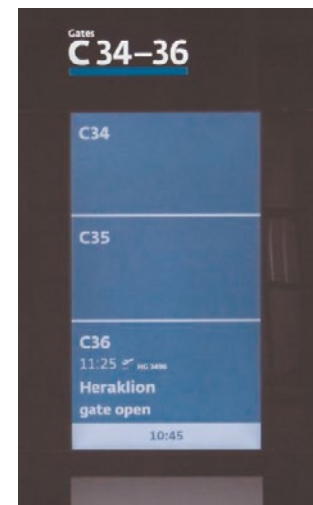
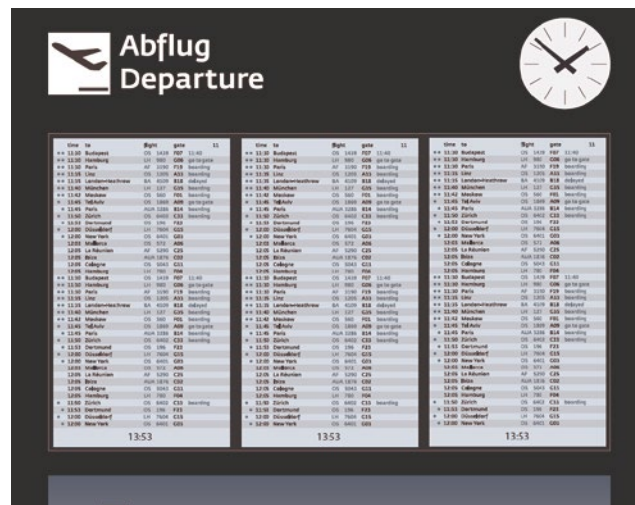
Von der Arbeitsgruppe „Personen mit eingeschränkter Mobilität“ wurde der Mobilitätsschalter wie folgt beschrieben:

- Der Mobilitätsschalter ist im „Zwei-Sinne-Prinzip“ ausgeführt und mit einer integrierten induktiven Höranlage ausgestattet.
- Der Druckpunkt des gelben Tasters wurde als ausreichend fühlbar erachtet.
- Das Glockensymbol am präsentierten Taster ist ebenfalls gut tastbar und ausreichend erhaben.
- Gelb als Hintergrundfarbe wurde für gut befunden.
- Die Gesamtgröße des präsentierten Tasters ist ausreichend und wäre auch gut mit dem Ellbogen zu betätigen.
- Die Gegensprechanlage wurde schräg in einer Höhe von 85 cm montiert, in einem Winkel steiler als 45°, und eingelassen in das Möbel.
- Scharfe Kanten an der Unterseite der Tischplatte und an den Ecken der GSA wurden beachtet und entschärft.
- Der Taster wurde in der Höhe von 85 cm angebracht, um eine optimale Erreichbarkeit zu gewährleisten.
- Die Tischplatte des Schalters ist auf 20 cm unterfahrbar (laut ÖNORM B 1600).
- Eine Rückmeldung nach Betätigen der „Ruftaste“ für Menschen mit Hörbehinderung, zur Sicherstellung, dass der Alarm im Leitstand eingegangen ist, wird durch das Aufscheinen und Leuchten des Symboles der „Sanduhr“, welches zuvor im Gebärdensprachvideo erklärt wurde, erfolgen.

Optimierte An- und Abflugmonitore – Airpoints

- Im Zuge des Umbaus der Check-in-Insel 5 im Terminal wurden alte Monitorwände abgetragen und durch sogenannte Airpoints ersetzt.
- Airpoints wurden in enger Zusammenarbeit mit der Arbeitsgruppe „Passagiere mit eingeschränkter Mobilität am Flughafen Wien“ entworfen. Ein Medium auf Augenhöhe wurde kreiert, das es zulässt, Fluginformationen aber auch Informationen über die Terminals (Airport Map) und die Uhrzeit (Uhr) zu vereinen.
- Es wurden auch Optimierungen bezüglich der Schriftgröße, der Kontrastierung und der Farben gegenüber den alten Abflug-Monitorwänden erreicht.
- Es wurden ausschließlich positive Erfahrungen mit den Airpoints gesammelt.

unübersichtliche An- und Abflugmonitore werden durch moderne „Airpoints“ ersetzt



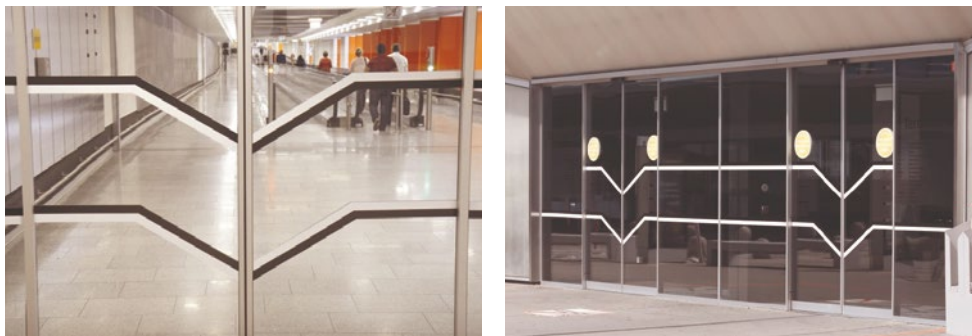
Gate-Voranzeige-Monitore

- Die zusätzlichen Gate-Voranzeige-Monitore in den Bereichen F-Gates und G-Gates wurden flächendeckend installiert.
- Der beidseitig installierte Monitor in Form eines herabhängenden Airpoints wird als Ergänzung zum visuellen Leitsystem im direkten Gate-Bereich sukzessive angebracht.
- Zusätzlich gibt es Gate-Voranzeige-Monitore an den Eingängen zu größeren Gate-Bereichen (Pier West).

zusätzliche Gate-Voranzeigen erleichtern die Orientierung



Glasflächenkennzeichnung am Flughafen Wien



Glastüren mit Klebestreifen zur Orientierung

Visuelles Leitsystem

- Mit insgesamt 680 Schildern, die durch LED-Beleuchtung eine optimale Sichtbarkeit erlangten, und einer Farbcodierung zur besseren Orientierungshilfe, soll das neue Leitsystem dabei helfen, dass sich Passagiere am Flughafen besser zurechtfinden.
- Spezielle Aufmerksamkeit galt bei diesem Projekt der Lesbarkeit, Kontrastierung und Gestaltung der Beschilderung, die in Kooperation mit den Behindertenorganisationen überarbeitet wurden. So wurden die Farbgebung verändert, die Schriften vergrößert, einzelne Piktogramme neugestaltet und eine Farbcodierung für die jeweiligen Terminalbereiche eingeführt.



Die Gate-Voranzeigen verfügen über bessere Lesbarkeit und Kontrastierung

Pollermarkierungen am Flughafen Wien

- Es wurde festgelegt, von einer farblichen Markierung (Bemalung) aus Gründen der Haltbarkeit (z. B. Beschädigung durch Anstoßen mit Gepäckwagen) Abstand zu nehmen.
- Es wurde entschieden, Poller alternativ mit einer Beklebung mit einem horizontal angebrachten Streifen analog zur Glasfassadenkennzeichnung (schwarz/weiß; je 5 cm Höhe – in Summe 10 cm) zu markieren.
- Es wurde absichtlich eine niedrige Position für die Markierung gewählt, da der Poller nach oben hin zusammenläuft und sich das Material sonst gewellt hätte.
- Pollermarkierungen wurden ausschließlich vor den Abflugbereichen und auf Gehwegen im Terminalverbund ausgeführt.

Schwarz-weiße
Pollermarkierungen zur
besseren Sichtbarkeit



Flugverkehr am Beispiel Austrian Airlines

Text aus der Schulungsunterlage „We care für barrierefreie Flugreisen“ der Austrian Airlines

Good Practice: Leitfaden für den Umgang mit Menschen mit Behinderungen

Spezielle Serviceanfragen werden über den „Special Cases Desk“ zentral koordiniert.

Auf Anfrage müssen allen Passagieren mit Beeinträchtigung oder Personen, die in deren Namen Anfragen stellen, folgende Informationen zugänglich gemacht werden:

- genaue Lage der Sitze mit beweglicher Armlehne
- Sitzplätze, die für Passagiere mit Beeinträchtigung nicht zugänglich sind, z. B. Notausgangsreihen
- Verfügbarkeit einer behindertengerechten Toilette im Flugzeug
- jegliche Serviceeinschränkungen, die es für die Beförderung von Personen mit Beeinträchtigung geben könnte

Leitfaden zur Sensibilisierung und Gleichstellung

Menschen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität sind wie „jedermann“

Seien Sie respektvoll in Ihrem Handeln und unterstützen Sie diese Passagiere:

- Respektieren Sie ihre Privatsphäre, vermeiden Sie direkte Fragen nach der Behinderungsart
- Vermeiden Sie Vermutungen über den körperlichen und seelischen Zustand und die daraus resultierende mögliche Einschränkung

Eine Person mag eine Behinderung haben, aber nicht die Person selbst ist die Behinderung:

- Stellen Sie die Person in den Mittelpunkt, nicht die Behinderung!

Wenn Sie mit behinderten Menschen zu tun haben, ist es wichtig mit dieser Person direkt zu kommunizieren und nicht über eine Begleitperson.

- Wenden Sie sich immer an die betroffene Person selbst und stellen Sie dieser Person die Fragen direkt! Ausnahmen sollten nur gemacht werden, wenn es der Mensch mit Einschränkung bevorzugt, dass Sie mit der Begleitperson sprechen.

- Hören Sie dem Passagier aufmerksam zu (ggf. der Begleitperson). Menschen mit Behinderung sind selbst die Experten und können am besten ihre Bedürfnisse einschätzen.
- Suchen Sie den Blickkontakt und achten Sie auf nonverbale Kommunikation, sowohl Ihre als auch die des Passagiers. Körpersprache, Gestik, Mimik und die Stimmlage hinterlassen einen Eindruck.
- Hören Sie zuerst zu, formulieren Sie erst dann Ihre entsprechende Antwort.
- Fassen Sie zusammen wie Sie die Thematik verstanden haben, um dasselbe Verständnis auf beiden Seiten sicherzustellen.
- Stellen Sie noch offene Fragen – damit geben Sie dem Menschen mit Behinderung die Möglichkeit, nützliche Information über ihren körperlichen Zustand zu geben. Versuchen Sie, für den Transport relevante Informationen herauszufiltern.

Anmerkung: Ihre Einstellung macht den Unterschied – bedenken Sie, dass Mutmaßungen zu Missverständnissen

Einige Personen können sich aufgrund ihrer Muttersprache nicht immer auf einem ihnen fremden Flughafen zurechtfinden. Unterstützen Sie diese und geben Sie die gewünschte Information.

Es gibt unterschiedliche Arten von Barrieren, die Menschen mit Behinderungen, treffen können. Die wichtigste, die es zu überwinden gilt, ist die persönliche Einstellung! Ein Mensch fühlt sich nur „gleich“, wenn sie ihn/sie auch so behandeln!

Allgemeines „Know-how“ für Hilfestellungen

Fragen Sie immer:

- ob er oder sie Hilfestellung möchte, und
- welche Art von Hilfestellung tatsächlich für die Flugreise benötigt wird.

Denken Sie bei Ihrer Hilfestellung daran, dass der betroffene Fluggast Anspruch auf professionelle Unterstützung hat; vermeiden sie eine spezielle Vorgehensweise oder Unterstützung, wenn diese nicht aufgrund der Behinderung benötigt wird.

Unerwartete Ereignisse – wie kurzfristiger Flugsteigwechsel, Flugverspätungen, o. ä. belasten bereits Menschen ohne Beeinträchtigung und sind gerade für Menschen mit Behinderung oder Mobilitätseinschränkung eine besondere Herausforderung.

Seien Sie vorbereitet, um auf individuelle Bedürfnisse betroffener Menschen in diesen Situationen eingehen zu können. Die Information über die Behinderung eines Menschen ist sehr persönlich und vertraulich.

- Fragen Sie nicht nach der Diagnose!
- Bitte respektieren Sie, dass einige Passagiere auch darin zurückhaltend sind, ihre speziellen Bedürfnisse offen zu legen!

Passagiere im Rollstuhl

- Sehen Sie den Menschen im Rollstuhl direkt an. Für längere Gespräche passen Sie sich der Höhe des Betroffenen an!
- Kommunizieren Sie direkt mit der betroffenen Person und nicht über eine Begleitperson, außer dies wird ausdrücklich gewünscht!
- Falls die Höhe des Check-in- oder Ticketschalters nicht bedürfnisgerecht angepasst ist, denken Sie daran, auf die Seite des Betroffenen zu kommen!
- In Bezug auf die Sitzplatzvergabe, beachten Sie die entsprechende Platzauswahl an Fenster- oder Gangplätzen, siehe GPM, Kapitel 3.6.8 „Facility Seating“! In definierten Reihen sind die Sitze auch mit beweglichen Armlehnen ausgerüstet.
- Lehnen Sie sich nicht gegen den Rollstuhl und bewegen Sie diesen nicht ohne vorher zu fragen!

Passagiere mit Gehbeeinträchtigung

- Fragen Sie den Passagier, ob er oder sie einen Rollstuhl benötigt!
- Wann immer möglich, bieten Sie einen Sitzplatz an!
- Menschen mit amputierten Gliedmaßen, Arthritis o. Ä. können ein erhöhtes Schmerzempfinden haben, wobei schon Berührungen diese auslösen können. Diesen Menschen kann ungeschulte Hilfe Schmerzen bereiten – deshalb, fragen Sie, bevor Sie jemanden „unterstützen“!

Passagiere, die blind oder in ihrer Sehfähigkeit eingeschränkt sind

Wenn Sie einen blinden oder in seiner Sehfähigkeit eingeschränkten Menschen ansprechen:

- Stellen Sie sich vor, und
- sprechen Sie direkt und in normaler Lautstärke mit der Person
- Legen Sie Dokumente (z. B. Reisepass, Ticket) direkt in die Hand des Betroffenen und nicht einfach auf den Schalter oder Tisch.
- Fragen Sie Betroffene immer, ob und wie Sie helfen können. Falls Hilfe benötigt wird, bieten Sie ihren Arm oder Ihre Schulter an. Greifen Sie nicht einfach zu und ziehen Sie den Fluggast nicht einfach mit sich.
- Warnen Sie vor Stufen oder Veränderungen am Boden!
- Drücken Sie einen Betroffenen niemals mit Gewalt in einen Sitz. Beschreiben Sie zuerst den Sitzplatz und legen Sie ihre/seine Hand auf die Sitzfläche. Sagen sie der Person in welche Richtung der Sitzplatz zeigt!
- Zeitänderungen oder andere unerwartete Information müssen so bald wie möglich kommuniziert werden!

Informieren Sie diese Menschen darüber,

- wenn Sie weggehen,
- wie lange Sie wegbleiben werden,
- und wo die- oder derjenige Hilfe während Ihrer Abwesenheit bekommen kann.

Begleit/Assistenzhunde

- Ein "Blindenhund" sollte in seiner "Arbeit" nicht gestört werden.
- Streicheln Sie den Hund nicht und sprechen Sie diesen nicht an, ohne vorher mit dem Besitzer oder der Besitzerin gesprochen zu haben!
- Gehen Sie auf den betroffenen Menschen von der gegenüberliegenden Seite des Hundes zu!
- Einige Hundebesitzer und -besitzerinnen bevorzugen es neben oder hinter Ihnen zu gehen, ohne Sie am Arm zu halten.
- Trennen Sie niemals Fluggäste, die blind sind, von ihrem Assistenzhund!

Passagiere, die gehörlos oder in ihrer Hörfähigkeit eingeschränkt sind

- Suchen Sie Blickkontakt – verdecken Sie mit den Händen nicht Ihren Mund!
- Schreien Sie nicht, wenn Sie sprechen! Lippenlesen ist einfacher, wenn Sie in normaler Lautstärke sprechen.
- Verwenden Sie andere Wörter, wenn Ihr Gegenüber Verständnisschwierigkeiten hat!
- Gehörlose oder gehörbeeinträchtigte Personen profitieren auch von unterstützenden Zeichen (Körpersprache). Vermeiden Sie aber wildes Gestikulieren!
- Sie können auch kurze Nachrichten aufschreiben, falls dies Ihre Kommunikation erleichtert.
- Auch diese Menschen benötigen dieselbe Information wie jeder andere Passagier!

Passagiere mit Sprachbeeinträchtigung

- Konzentrieren Sie sich auf die Kommunikation – seien Sie geduldig und respektvoll! Wenn Sie nicht ganz verstehen, was gesagt wurde, teilen sie dies der Person mit, oder wiederholen Sie, was Sie bisher verstanden haben, damit die betroffene Person den Rest ergänzen kann.
- Vervollständigen Sie nicht vorschnell Sätze, wenn die betroffene Person langsam spricht! Geben Sie den Betroffenen Zeit, die sie brauchen!
- Versuchen Sie Fragen zu stellen, auf die es eine kurze Antwort oder nur Ja/Nein als Antwort gibt!
- Beachten Sie, dass das Sprechen in einer Fremdsprache für jeden Menschen eine Belastung ist, für diese Menschen stellt es jedoch eine zusätzliche Hürde dar!

Passagiere mit nicht sichtbarer Beeinträchtigung und Passagiere mit Lernschwierigkeiten bzw. mit besonderem Förderungsbedarf

- Stellen Sie nicht automatisch Vermutungen über die Bedürfnisse von Menschen an, wenn deren Äußeres einen ungewöhnlichen Eindruck auf Sie macht!
- Achten Sie nicht auf eventuelle sprachliche Beeinträchtigungen oder körperliche „Ticks“. Prüfen Sie vielmehr Ihre eigene Körpersprache (Mimik, Gestik), die eigene Unsicherheit zum Ausdruck bringen könnte.

Sensibler Sprachgebrauch

Vermeiden Sie folgende Phrasen	Was Sie stattdessen verwenden sollten
behindert sein, der Behinderte	Menschen mit Behinderung, Menschen mit Sehbeeinträchtigung, sinnesbehinderte Menschen
der Querschnittgelähmte, der Blinde	Der querschnittgelähmte Passagier, die sehbehinderte Dame
„gesund“ oder „normal“ als Gegenteil von „behindert“	nichtbehinderter Mensch, nicht in ihrer Bewegung beeinträchtigte Person
leidet unter ...	Ist an ... erkrankt
an den Rollstuhl gefesselt/gebunden	... benutzt einen Rollstuhl, Rollstuhlfahrer:in
Stumpf	amputierte Gliedmaßen, Mensch mit Dismelie
Spastiker	... hat Cerebralparese
Liliputaner, Zwerg	kleinwüchsige Menschen
blind, sehbehindert	Menschen mit einer Sehbehinderung oder Sehbeeinträchtigung, blinde Menschen
taubstumm	gehörlos
geistig behindert, geisteskrank	Menschen mit Lernschwierigkeiten oder -schwächen, Menschen mit besonderem Förderungsbedarf
psychisch (krank) behindert	psychosoziale Beeinträchtigung

Schifffahrt am Beispiel DDSG

Text: DDSG Blue Danube Schifffahrt GmbH, Fotos: Flottenkapitän Johannes Kammerer

Good Practice: barrierefreie Zu- und Übergänge

Die DDSG Blue Danube hat den Großteil ihrer Flotte – soweit dies technisch möglich war – so gestaltet, dass auch Personen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, ein Schifffahrtserlebnis auf der Donau ermöglicht wird. Hierfür hat sie bereits Zertifikate des Österreichischen Roten Kreuzes erhalten.

Zu erwähnen sind die spezifischen Probleme der Schifffahrt im Hinblick auf die Barrierefreiheit. So kann es bei starkem Niederwasser bei den Anlegestellen trotz sorgfältigster Vorkehrungen zu Problemen kommen, da sich die Höhendifferenz zwischen Bordkante und Anlegestelle beträchtlich verändern kann.

Die DDSG Blue Danube hat insbesondere auf die Bedürfnisse von Rollstuhlfahrer:innen Rücksicht genommen. Ganz besonders sticht der Twin City Liner (Reederei: Central Danube Region Marketing & Development GmbH) hervor, der als modernes Schiff über Barrierefreiheit auf dem gesamten Hauptdeck verfügt und auch für Rollstuhlfahrer:innen einen unmittelbaren Zugang zum Freideck ermöglicht.

Eine klare Struktur zur Orientierung schafft Bewegungsfreiheit



Selbstverständlich ist auch der Zugang zur behindertengerecht ausgestatteten Toilette, die über viel Bewegungsfreiheit verfügt, barrierefrei ausgestattet.

Barrierefreie Toiletten weiträumig angelegt



Sowohl die „Dürnstein“ als auch die „Admiral Tegetthoff“ gewährleisten durch Treppenlifte das Erreichen des oberen Freidecks und verfügen über behindertengerechte Toiletten.



Hebelifte helfen Stufen zu überwinden

Weitere Informationen über die Ausstattung der Schiffe der DDSG Blue Danube für Personen mit besonderen Bedürfnissen können der Homepage ddsg-blue-danube.at sowie den Infofoldern der DDSG Blue Danube entnommen werden.

Straßenverkehr am Beispiel ASFINAG

Texte und Fotos: Ulli Vielhaber (ASFINAG) und Peter Milbradt (easy entrance)

Good Practice: Servicekette

Ziel der ASFINAG ist es, den Kund:innen ein Autobahn- und Schnellstraßennetz anzubieten, das durchgängig barrierefrei bzw. selbständig nutzbar ist. Die Realisierung dieser „Servicekette“ wird von der ASFINAG systematisch umgesetzt. Insbesondere ist dies für Menschen mit Behinderungen wichtig, hebt aber die Nutzungsqualität und Sicherheit für alle.

Der besondere Fokus liegt naturgemäß auf den Rast- und Parkanlagen. Gibt es zum Beispiel auf dem Weg zur Sanitäreinheit Stufen oder Schwellen, die nach den geltenden Normen zu hoch sind, dann kann dieser Service von vielen Rollstuhlnutzer:innen nicht selbständig in Anspruch genommen werden. Die Toilette oder der Rastbereich sind nur mit fremder Hilfe oder gar nicht erreichbar. Gleichzeitig besteht aber auch die Gefahr zu stolpern. Mit dem Projekt „Barrierefreiheit österreichweit“ wurden ältere Standorte saniert und in Bezug auf Barrierefreiheit auf den letzten Stand gebracht.

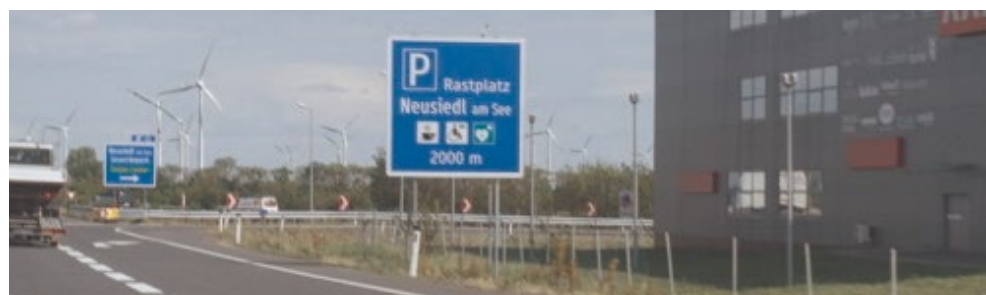
Barrierefreiheit auf Rastanlagen als „Servicekette“

Bei dieser „Servicekette“ handelt es sich um folgende Aspekte, die entsprechend gestaltet werden.

Vorankünder

Für Kunden und Kundinnen ist es schon während der Fahrt auf der Autobahn wichtig, zu sehen, ob es bei der nächsten Rastanlage (Parkplatz, Rastplatz) eine funktionierende barrierefreie Sanitäreinheit gibt. Aus diesem Grund sind diese Standorte an den Vorwegweisern mit dem Rollstuhlsymbol gekennzeichnet. Ist die Toilette außer Betrieb, wird dieses Symbol durchgestrichen. Es ist geplant, die Entfernung zum nächsten Standort anzuführen, um Planungssicherheit zu gewährleisten.

Vorankünder informieren über den nächsten Rastplatz



Parken

Alle barrierefreien Stellplätze sind grundsätzlich in der Nähe der Sanitäreinheit positioniert, entsprechend gekennzeichnet und markiert. Im Zuge der Adaptierungsarbeiten wurde das von Rollstuhlfahrer:innen schlecht berollbare Kopfsteinpflaster entfernt und durch leicht berollbaren Asphalt ersetzt. Auch der Weg zur Toilette wurde mit einer Sperrfläche abgesichert.



Barrierefreie
Behindertenparkplätze vor
Toiletten und Raststationen

Weg zur Sanitäreinheit

Der Weg zum Rastbereich und zur Toilette ist stufen- und schwellenlos auszuführen. Bei neuen Rastplätzen wird dies automatisch verwirklicht. Bei älteren Rastplätzen wurden im Rahmen des Projektes „Barrierefreiheit österreichweit“ die Zugänge saniert.



Angehobene Gehsteige
sorgen für flachere Rampen

Vorher – Anrampung zu steil

Der Weg zur Toilette und der Sitzgruppe war an diesem Standort nur über eine zu steile Anrampung erreichbar und damit nicht barrierefrei. Die Sitzgruppe hatte keinen unterfahrbaren Tisch. Die Handläufe der Rampe waren nicht gut nutzbar.

Nachher – Verlegung des Zuganges

Die Handläufe der Rampe wurden saniert. Die Sitzgruppe wurde komplett getauscht. Der Gehsteig wurde angehoben und der Zugang zur Parkfläche verlegt. Dadurch wurde auch die Sitzgruppe gut erreichbar.

Vorher – Zugang zur Sanitäreinheit nur über Fahrbahn

Sanitäreinrichtungen ohne Benützung der Fahrbahn erreichbar



Nachher – Verlegung des Weges

Um die Sanitäreinheit erreichen zu können, musste die Fahrbahn mitbenutzt werden. Dadurch bestand das Risiko, von einem einfahrenden Auto erfasst zu werden (Bild links). Im Bild rechts kann die Toilette direkt ohne Überquerung der Straße erreicht werden.

Nutzung der Sanitäreinheit

Die barrierefreien Toiletten weisen einen größeren Grundriss auf als vorgeschrieben. Dies ermöglicht mehr Bewegungsfreiheit für die Kund:innen.

Eingangstüren

Die Eingangstüren bei neuen Rastplätzen werden mit automatisierten Schiebetüren ausgestattet. Dies ermöglicht einen problemlosen Zugang.

Ersetzen alter Eingangstüren durch automatisierte Schiebetüren; Öffnen von barrierefreien Toiletten mit „Eurokey“



Bei älteren Standorten wurden die Türen nachträglich mit einem automatischen Türantrieb versehen. Der Öffnungsbereich wurde entsprechend gekennzeichnet, um zu verhindern, dass die Türe blockiert wird. Geöffnet werden die Türen mit dem „Eurokey“. Dies ist das anerkannte System, um den Zugang zu barrierefreien Toiletten zu regeln. Dieser Schlüssel wird vom Österreichischen Behindertenrat nur an Menschen mit Behinderung vergeben. Um die Privatsphäre sicher zu stellen, können die Toiletten von innen elektronisch verriegelt werden.

Inneneinrichtung

Die Inneneinrichtung entspricht den Vorgaben der ÖNORM B 1600. Natürlich gibt es dort auch einen Notruf, der sowohl im Sitzen als auch vom Boden aus liegend erreichbar ist. Da die am Markt verfügbaren Lehnen für die WC's ergonomisch nicht gut nutzbar sind, wurde im Rahmen des Projektes „Barrierefreiheit österreichweit“ von easy entrance in Zusammenarbeit mit der Firma Erlau ein Prototyp entwickelt und umgesetzt.

Die Bedienelemente beim Waschbereich sind so angeordnet, dass grundsätzlich alles vom Rollstuhl aus erreichbar ist. Der Spiegel ist sowohl im Stehen als auch im Sitzen gut nutzbar. Kleiderhaken sind in erreichbarer Höhe angebracht.



Alle Bedienelemente sind in barrierefreien Toiletten erreichbar

Weg zum Sitzbereich – anfahrbare Tische

Auf jedem – als barrierefrei deklarierten – Rastplatz gibt es für Rollstuhlnutzer:innen an- und unterfahrbare Tischgruppen. In der Nähe dieser Tischgruppen befindet sich ein Mistkübel, der auch vom Rollstuhl aus gut erreichbar ist. Im Bereich der Getränkeautomaten gibt es Stehtische mit einer abgesenkten Tischplatte.



Sitzbereiche sind mit dem Rollstuhl unterfahrbar; Stehtisch mit abgesenkter Platte

Glasmarkierungen

Die Eingangsbereiche und der Platz vor den Getränkeautomaten auf Rastplätzen brauchen einen Schutz vor Wind und Witterung. Gleichzeitig soll es dort tagsüber hell bleiben. Dieses Ziel wird auf Rastplätzen durch Glaswände erreicht. Um zu verhindern, dass eine sehbehinderte Person diese übersieht und sich verletzt, sind diese entsprechend gekennzeichnet und markiert. Dies kann zum Beispiel mit einem kontrastierenden Sockelbereich gelöst werden.

Vorher: Glaswand ohne Kennzeichnung;
Nachher: Glaswand mit kontrastierendem Sockel

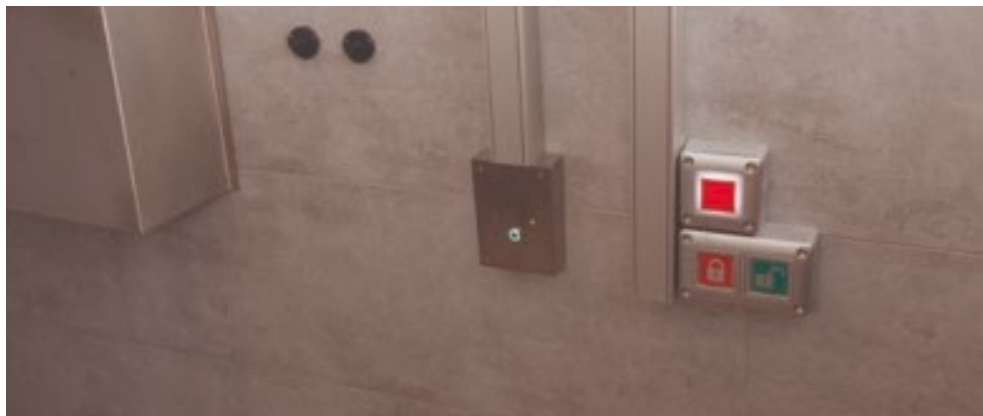


Notruf und Evakuierung

Um die Sicherheit zu gewährleisten, wurde der Notruf mit einer Gegensprechanlage ergänzt. Die über den Notruf angebotenen Verkehrszentralen sind somit direkt rund um die Uhr für diese Kund:innengruppe erreichbar. Die Mitarbeiter:innen können damit sofort die Situation klären und bei Bedarf die Rettungskette aktivieren. Die Verbindung kann sowohl durch Betätigen der Zugschnur als auch durch Drücken des Knopfes der Gegensprechanlage hergestellt werden.

Im Notfall kann es natürlich passieren, dass die Nutzer:innen die Türe von innen nicht mehr selbst entriegeln können. In diesen Fällen kann die Türe von Mitarbeiter:innen der Blaublichtorganisationen und der ASFINAG von außen geöffnet werden, um Hilfe zu leisten.

Alle Notruffeinrichtungen verfügen über eine Gegensprechanlage



U-Bahnen am Beispiel Wiener Linien

Text: Wiener Linien GmbH & Co. KG

Good Practice: Blick in die Zukunft

Taktile Bodeninformationen in U-Bahn-Stationen

Die Wiener Linien bauen in U-Bahn-Stationen im Neubau ausschließlich hochwertige taktile Bodeninformationen aus Keramik- oder Steinzeugplatten ein. Diese Ausführung bietet eine ausgezeichnete Tastbarkeit mit dem Blindenstock und ermöglicht somit eine optimale Erschließung der Stationen der Wiener Linien für blinde Fahrgäste. Die Linienführung der taktilen Bodeninformation wird dabei stets mit Vertreter:innen der Behindertenverbände abgestimmt.



zukünftige U-Bahn-Haltestelle U5 mit Bodenmarkierungen; Bild: www.olin.at

POPTIS

POPTIS (Pre-Trip, On-Trip und Post-Trip – Informationssystem) ist ein textbasiertes Navigationssystem für blinde und schwer sehbehinderte Fahrgäste, das seit 2008 für alle Wiener U-Bahnstationen in Verwendung ist.

In der Pre-Trip-Funktion kann man zu Hause über das Internet am Computer im System navigieren. Menschen mit Sehbehinderungen werden die Texte über Sprachprogramme vorgelesen. In der On-Trip-Funktion navigiert man unterwegs mittels Handy und bekommt die Gehwege vorgelesen. In der Post-Trip-Funktion kann man sich

persönliche Wege zusammenstellen und diese dann sowohl in der Pre- als auch in der On-Trip-Funktion anwenden.

Weitere Infos unter poptis.at

textbasiertes
Navigationssystem



Neuer Haltestellenmast inklusive E-Paper

Der neue Haltestellenmast der Wiener Linien bietet ein großes Plus an Barrierefreiheit. Beschreibung sowie weitere Infos unter: wienerlinien.at/neue-bim-und-bus-haltestellen-für-wien

neuer Haltestellenmast
Neubaugasse



Gebärdenavatar

Ziel dieses Forschungsprojekts ist die Bereitstellung von Echtzeit-Störungsinformationen der Wiener Linien und Wiener Lokalbahnen für gehörlose Menschen mittels digitalem „Gebärdenavatar“.

Mittels Prototyp wird auch eine begleitende Wirkungsforschung durchgeführt, um Akzeptanz und Nutzbarkeit, sowohl bei internen als auch externen Kund:innen und die Wirkungen auf soziale Inklusion und Autonomie der Nutzer:innen zu testen.

Am Ende des Projektes steht ein Market-ready-Product, welches in WL- und WLB-Applikationen (z. B. WienMobil-App, Monitoren in Stationen und Fahrzeugen) eingebunden werden kann.



Gebärdenavatar „Iris“;
Bild: SignTime

Angstfrei mobil

Mobilität ist im alltäglichen Handeln ein wichtiger Aspekt und ermöglicht Menschen die Teilhabe am sozialen Geschehen. Räumlich mobil unterwegs zu sein kann jedoch für einige Personengruppen – z. B. Personen mit einer psychischen Belastung, verursacht durch eine klinisch relevante oder Alltags-Angst – eine Belastung darstellen. Das Forschungsprojekt „Angstfrei mobil“ soll Menschen mit psychischen Erkrankungen die Möglichkeit bieten, sich sicher und angstfrei durch die Stadt zu bewegen. Im Projekt sollen die derzeit bereitgestellten Mobilitätsangebote und IT-Entwicklungen sowie die vorhandene Infrastruktur auf ihre Eignung für die betroffene Personengruppe untersucht werden, um die besonderen Anforderungen zu erheben und Maßnahmen zur besseren Informationsvermittlung, zur Verbesserung des Sicherheitsgefühls und zur Nutzbarkeit zu entwickeln. Das Projekt startete im Herbst 2020.



Angstfrei mobil – „Paulas“
Lieblingssitzplatz

Fahrgastinfo Plus

Das neue Fahrgastinformationssystem FIS+ wird in den neuen U-Bahn-Zügen der Type-X-Wagen eingesetzt werden. Zukünftig werden die Fahrgäste über die im Fahrzeug installierten Monitore dynamische und standortabhängige Informationen zu ihrer Fahrstrecke erhalten. Neben dem Liniennetzplan mit dynamischer Standortanzeige und der dynamischen Wegeleitung bei Einfahrt in den Stationsbereich werden auch Informationen über Barrierefreiheit und Verfügbarkeit von Aufzügen auf den Monitoren über den Türen angezeigt. Eine Verbesserung für Menschen mit körperlichen oder kognitiven Einschränkungen, aber auch für Personen mit Hörbehinderungen wird durch die zusätzlich dargestellten Inhalte erreicht.

Fahrgastinfo Plus –
Wegeleitung bei der
zukünftigen Haltestelle
Rathaus;
Bild: Wiener Linien



Bahnsteigtürenmonitore

Die Bahnsteigtürenmonitore sind bei der vollautomatisch betriebenen U5 über den Bahnsteigtüren am Bahnsteig angebracht. Neben der Information über Rollstuhlplätze und die verbleibende Zeit bis zum Schließen der Türen können auch Informationen über die Auslastung der Züge dargestellt werden. Fahrgäste können dadurch gezielt in weniger volle Bereiche geleitet werden, in welchen die Wahrscheinlichkeit von Sitzplätzen höher ist. Durch die zusätzliche Bereitstellung dieser dynamischen Informationen am Bahnsteig wird die Benutzung der U-Bahn für Menschen mit körperlichen oder kognitiven Einschränkungen und Personen mit Hörbehinderungen erleichtert.

Technisches Regelwerk
der Wiener Linien für
Haltestellen im öffentlichen
Raum, Oktober 2021

Netzentwicklung und
Infrastrukturplanung
TLP GREEN



Haltestellen im öffentlichen Raum

Regelpläne und Anwendungsbeispiele für den Neubau



Zivilgesellschaft am Beispiel Österreichischer Behindertenrat (ÖBR)

Good Practice: Einbindung Stakeholder

Erstellung neuer Regelpläne für den Neubau von Bus- und Straßenbahnhaltestellen der Wiener Linien mit einem Fokus auf Barrierefreiheit

Unter der Federführung der Abt. Netzentwicklung und Infrastrukturplanung der Wiener Linien, und in enger Kooperation mit der Stadt Wien (MA 28, Mobilitätsagentur, MA 46) und den Behindertenverbänden, repräsentiert in der inklusiven Planungsgruppe des Österreichischen Behindertenrats, wurden neue Regelpläne für Haltestellen im öffentlichen Raum in Wien erstellt.

Im Dokument „Haltestellen im öffentlichen Raum, Regelpläne und Anwendungsbeispiele für den Neubau“ der Wiener Linien heißt es: „Die neuen Regelpläne gelten für neu zu bauende Haltestellen und sind modular aufgebaut, so dass sie bei allen Haltestellentypen (Kap-, Insel- oder Gehsteighaltestelle) angewendet werden können. [...] Wesentliches Prinzip der Regelpläne ist die Schaffung einer hindernisfreien Fläche entlang der Bordsteinkante. Im Bereich der Türen mit Klapprampe ist diese Fläche in einer Breite von mindestens 2,30m notwendig, um die Verwendung der Klapprampe zu gewährleisten. Diese Fläche ergibt sich aus der Projektion aller Fahrzeuge und der Lage ihrer Türen mit Klapprampe und unter Berücksichtigung ihrer Haltetoleranz in Längsrichtung. In den restlichen Bereichen ist aufgrund der taktilen Bodeninformation entlang der gesamten Bordsteinkante eine hindernisfreie Fläche mit einer Breite von mindestens 1,60 m erforderlich. [...] Eine taktile Bodeninformation ermöglicht die Orientierung für blinde und sehbehinderte Menschen und ist in jeder Haltestelle vorzusehen. Alle Fahrzeuge bleiben mit der ersten Tür beim Aufmerksamkeitsfeld am Anfang der Haltestelle stehen. ... Die taktile Längslinie wird in einem Abstand von 80 cm zur Bordsteinkante entlang der gesamten Haltestelle markiert. Entlang der Bordsteinkante ist daher eine hindernisfreie Fläche von 1,60 m notwendig.“

Aus der Sicht des Österreichischen Behindertenrates bringen die neuen Dimensionierungen und Ausstattungen für Personen mit Sehbehinderungen und blinde Menschen mit Langstock folgende Verbesserungen: Durch die Festlegung von 80 cm Abstand der taktilen Längslinie zur Bordsteinkante wird die Sicherheit erhöht und Zusammenstoßen mit einfahrenden Fahrzeugen bzw. deren Rückspiegeln vorgebeugt. Durch taktil angebundene, fixe Aufmerksamkeitsfelder sind die Einstiegsbereiche vordefiniert, wodurch

sie frühzeitig in Ruhe aufgesucht werden können. Ein Suchen des Einstiegsbereiches unter Zeitdruck und Nachlaufen bei Doppelstationen entfällt.

Nutzer:innen von Rollstühlen profitieren durch ausreichend Platz zum Rangieren in der Haltestelle und zum Ein- und Aussteigen per Klapprampe bei Tür 1 und 2. Die Abstände zwischen Wartehäuschen und Bordsteinkante sind so dimensioniert, dass ein Eingesperrtwerden mit Rollstuhl im Bereich des Wartehäuschens nicht mehr vorkommen kann.

Quelle: „Haltestellen im öffentlichen Raum, Regelpläne und Anwendungsbeispiele für den Neubau“ der Wiener Linien – Dokument liegt elektronisch vor

Entwicklung neuer ÖBB-Fernverkehrszüge von Siemens, Modell DANI, in Kooperation mit dem Österreichischen Behindertenrat Inklusiv statt nur barrierefrei

Das Ziel war somit, den PRM-Bereich (PRM = Persons with Reduced Mobility – Menschen mit Mobilitätseinschränkungen) im Fernverkehrszug nicht nur barrierefrei, sondern inklusiv zu gestalten. Die Plätze für Nutzer:innen von Rollstühlen sollten so gestaltet werden, dass diese ebenso mit Menschen ohne Behinderungen, beispielsweise ihrer eigenen Familie, zusammensitzen und reisen können. Durch die Beteiligung der inklusiven Planungsgruppe des Österreichischen Behindertenrates wurde das Ziel erreicht und der PRM-Bereich barrierefrei und inklusiv gestaltet. Eine gleichwertige Ausstattung der Sitzplätze für Menschen mit Behinderungen mit denselben Elementen und in gleich hoher Qualität wie Plätze für Menschen ohne Behinderungen ist eine fortwährend zu wiederholende Forderung bei der Planung öffentlicher Verkehrsmittel.

Test unter realen Bedingungen

Neben Planungssitzungen erfolgte die Besprechung von spezifischen Themenstellungen unter möglichst realen Bedingungen. Zur Diskussion und zum Test der Reservierungsplatzanzeige, der Türsignaltöne und Taster wurde eigens eine Garnitur eines Railjet für zwei Stunden zur Verfügung gestellt. Expert:innen mit Behinderungen und Techniker:innen gingen am Wiener Hauptbahnhof gemeinsam an Bord. Zu testen war: Wie verhält es sich mit der Sichtbarkeit der Reservierungsanzeige im Zug unter realen Lichtverhältnissen? Wie sind die Türsignaltöne angesichts der Geräuschkulisse eines Hauptbahnhofes zu wählen? Wie sollten die Türtaster gestaltet sein?

Test eines Abteils per 1:1-Modell

Um die Besprechung und Adaptierung der Innenraumgestaltung des PRM-Abteils für den Nachtzug möglichst unter realistischen Bedingungen durchzuführen, fertigte Siemens ein 1:1-Modell aus Holz an und lud in die Werkstätte in Simmering ein. Zum Test kamen Personen mit mechanischen und E-Rollstühlen. So konnten das Raumgefühl und der Platz

zum Wenden unter realen Bedingungen getestet werden. Nach einem zweistündigen Besuch waren viele Varianten besprochen und durchprobiert – und die Positionierungen der Einrichtungselemente und Anschlüsse definiert.

Frühzeitige Beachtung der Barrierefreiheit ist wesentlich

Beim Projekt DANI wurde das Zug-Design von einem Stardesigner aus London erstellt. Die Anforderungen an die Barrierefreiheit waren zum Zeitpunkt der Designerstellung von ÖBB und Siemens nicht klar genug formuliert, eingefordert und kommuniziert worden. Dadurch wurden durch das Design Dimensionen und Distanzen vorgegeben, die die Erreichung von Barrierefreiheit erschwerten.



Mitentwicklung des ÖBB-Fernverkehrszuges Modell DANI durch den ÖBR. Personen mit Sehbehinderungen und blinde Menschen testen Bedienelemente
©Christian Schwarzl/ÖBB

Deshalb lautete die Forderung des Österreichischen Behindertenrates: Anforderungen an die Barrierefreiheit sind so früh wie möglich zu beachten und jedenfalls als Basis für das Design zu definieren und nicht umgekehrt.

ÖBB-Leitfaden für Barrierefreiheit von Schienenfahrzeugen

Die ÖBB wollen das Potential für Weiterentwicklungen nutzen und haben Interessenvertreter:innen der Menschen mit Behinderungen eingeladen, gemeinsam unbedingt zu beachtende Kriterien für barrierefreie Eisenbahnfahrzeuge festzuschreiben. Der Kriterienkatalog wird Teil des Lastenheftes. So kann Teilnehmer:innen an Bieterverfahren, Zulieferer und Zulieferinnen und Designer:innen künftig frühzeitig kommuniziert werden, was die ÖBB hinsichtlich Barrierefreiheit und Inklusion erwarten. Je früher die konkreten Anforderungen hinsichtlich der Barrierefreiheit im Beschaffungsprozess Berücksichtigung finden, desto besser das Endergebnis und desto schneller und kosteneffizienter der Entwicklungsprozess neuer Schienenfahrzeuge.

Da die Beachtung der Technischen Spezifikationen für die Interoperabilität (TSI) für die ÖBB ohnehin unumgänglich ist, stellt der Leitfaden keine Wiederholung der TSI-Regelungen dar. Er liefert für Barrierefreiheit und Inklusion erforderliche konkrete Spezifikationen. Der gemeinsam mit der inklusiven Planungsgruppe des ÖBR entwickelte Leitfaden kommt seit 2021 bei Beschaffungsvorgängen der ÖBB zum Einsatz.

Ein entscheidender Anstoß für die frühzeitige Verankerung von Barrierefreiheitsanforderungen in ÖBB-Beschaffungsvorgängen von Schienenfahrzeugen waren die Erfahrungen bei der Entwicklung des Zugmodells DANI.

Hier wurden die Planungen für den Niederflurwagen komplett verworfen und neu aufgesetzt, um Barrierefreiheit und Inklusion zu ermöglichen. Zeitverlust und hohe Kosten durch Umplanungen können vermieden werden, wenn die Weichen frühzeitig richtig gestellt werden.

Wichtig ist, dass sich die Designvorstellungen an den Erfordernissen der Barrierefreiheit und Inklusion orientieren und nicht umgekehrt. Der Leitfaden für Barrierefreiheit von Schienenfahrzeugen als Teil des ÖBB-Lastenheftes ermöglicht das bei künftigen Beschaffungen von Schienenfahrzeugen.

Barrierefreie Infostelle für ÖBB-Bahnhöfe mit Echtzeitinformationen

Neue Monitore der ÖBB liefern Echtzeitinformationen nach dem Mehr-Sinne-Prinzip. Dieselben Informationen, die am Bildschirm visuell angezeigt werden, können per Knopfdruck auch akustisch abgerufen werden.

An der Entwicklung des neuen Monitors haben sich Expert:innen mit Behinderungen beteiligt. Am ÖBB-Bürostandort Praterstern in Wien wurde der Monitor getestet. Geprüft wurde u. a., wie blinde und sehbehinderte Menschen die akustische Sprachausgabe nützen und diese Informationen aufnehmen. Die Rückmeldungen führten schließlich zu Änderungen beim Design, der Sprachausgabe, dem Tastenmechanismus und bei der Bedienung des Monitors.

Text und Fotos: Emil Benesch

Optimierung taktiler Leitsysteme in Wiener U-Bahn-Stationen

Seit knapp drei Jahren treffen sich Wiener Linien und Vertreter:innen von Blindenorganisationen, wenn es gilt, ein taktiler Leitsystem in einer U-Bahn-Station neu- oder umzuplanen. Anhand meterlanger Pläne auf Papier wurden vor der Pandemie bei Treffen in den Räumlichkeiten des Österreichischen Behindertenrates Meter für Meter die taktilen Bodeninformationen durchbesprochen. Seit Beginn der Pandemie erfolgen die Besprechungen virtuell. Verortet wird die Anbindung der taktilen Bodeninformationen an Treppen, Aufzügen und Rolltreppen. Potentielle Gefahrenstellen werden identifiziert und entschärft. Neben Personen mit Sehbehinderungen und blinden Menschen lassen auch Mobilitätstrainer:innen ihre Erfahrungen aus der Praxis einfließen.

Das Ergebnis ist ein zur Zufriedenheit aller abgestimmter, optimierter Plan des taktilen Leitsystems der ganzen U-Bahn-Station – von den Bahnsteigen bis zu den Ausgängen der Station. Die Einbindung der Expert:innen mit Behinderungen ist überaus effizient, bringt Planungssicherheit und Nutzungsqualität für viele Jahre. Die taktilen Leitsysteme in den Wiener U-Bahn-Stationen sind keine Dekoration. Sie sind wertvolle, gut durchdachte Orientierungssysteme, die blinden Menschen und Menschen mit Sehbehinderungen sichere, selbstständige Mobilität ermöglichen.

Fußverkehrsprogramm Wien-Neubau – Involvierung von Menschen mit Behinderungen bei der Erstellung

Der Wiener Bezirk Neubau hat das Architekturbüro „komobile“ damit beauftragt, ein Fußverkehrsprogramm für den Bezirk zu erstellen. Dieses soll dem Bezirk als Basis für die Planung von Maßnahmen für die Verbesserung der Qualität des Fußverkehrs sowie für ein besseres Miteinander aller Verkehrsteilnehmer:innen dienen. Das Programm wird einen Fußwegenetzplan mit den Hauptfußverbindungen enthalten sowie Kriterien für eine qualitätsvolle Fußverkehrsplanung. Auch wird ein Kriterienkatalog erarbeitet, anhand dessen die Bestandssituationen beurteilt und Maßnahmen für Schwachstellen identifiziert werden. Die Anforderungen von Menschen mit Behinderungen werden in Erfahrung gebracht und berücksichtigt.

Begegnungszonen – mehr Barrierefreiheit durch Zonierung

Seit 2013 haben alle Städte und Gemeinden in Österreich die Möglichkeit, Begegnungszonen einzurichten. Dies sind verkehrsberuhigte Zonen, in denen Fußgänger:innen, Radfahrer:innen und Autofahrer:innen gleichberechtigt sind und eine Höchstgeschwindigkeit von 20 km/h gilt. „Die Teilnahme am Straßenverkehr erfordert ständige Vorsicht und gegenseitige Rücksichtnahme“ wird in der StVO für Begegnungszonen ausgeführt. Das Konzept kann zu mehr Gleichberechtigung unter den verschiedenen Verkehrsteilnehmer:innen beitragen und aufgrund der entschleunigenden Wirkung auch zu weniger Unfällen. In der Praxis sehen sich Menschen mit Behinderungen durch Nutzer:innen von E-Scootern, Fahrrädern und Fahrzeugen auch neuen Gefahren ausgesetzt.

Die niveaugleiche Ausgestaltung von Gehbereichen und Fahrbahnen in Begegnungszonen erleichtert zwar die Mobilität von Personen mit Mobilitätseinschränkungen sehr, es gibt jedoch Personengruppen, für die ein Randstein Orientierung und Sicherheit bedeutet. Blinde Personen nutzen Randsteinkanten zur taktilen Orientierung. Fehlt die Kante, entstehen Unsicherheiten: Stehe ich auf der Fahrbahn oder auf dem Gehsteig? Wo ist der Übergang? Ältere Personen wiederum fühlen sich nicht selten durch eine Randsteinkante geschützt, etwa vor Fahrzeugen. Sie schätzen die klare Aufteilung des Straßenraumes und fixe Regeln.

Begegnungszone Wien, Neubaugasse – mehr Sicherheit und Orientierung durch Zonierung

Die gesamte Straßenfläche in der Begegnungszone Neubaugasse wurde barrierefrei ohne Niveau-Unterschied, gepflastert. Für Personen mit Mobilitätseinschränkungen ist das eine große Verbesserung. Durch eine intelligente Neueinteilung des Raumes gelingt es auch für andere Nutzer:innen Barrieren abzubauen. Auf einem sogenannten Multifunktionsstreifen, niveaugleich zu Gehsteig und Fahrbahn, werden Lade- und Haltezonen angeordnet sowie Bäume, 100 neue Sitzgelegenheiten, Wasserspiele und auch Schanigärten angeordnet. Dadurch können im Gegenzug die Gehbereiche freigehalten und entlang der Hausfassaden geführt werden. Blinde und sehbehinderte Personen nutzen die Fassade als natürliche Leitlinie. Nur wo natürliche Leitlinien fehlen oder Ausräumungen wie Schanigärten oder Verkaufsstände den Weg verstellen, kommen taktile Taststreifen als zweitbeste Lösung zur Anwendung. Es soll normgerecht mit hohem optischen Kontrast zum Untergrund aufgetragen werden, um die visuellen Leitungsfunktion für Menschen mit Sehbehinderungen erfüllen zu können. Das Freihalten der von blinden Menschen mit Langstock benutzten Wege ist langfristig sicherzustellen – durch Vorgaben und Kontrollen der Stadtverwaltung wie durch Bewusstseinsbildung unter den Geschäftsinhaber:innen und Anrainer:innen.

Alle Menschen in den Gehbereichen können sich durch den Multifunktionsstreifen vom Verkehr auf der Fahrbahn geschützt fühlen. Durch unterschiedliche Materialien und optische Gestaltung wird zudem die taktile und visuelle Orientierung erleichtert. Gehsteige und die befestigten Bereiche des Multifunktionsstreifens werden mit Betonsteinen gepflastert, die Fahrbahn mit Granitplatten, wobei der Übergang zur Fahrbahn mit einem dunklen Pflaster besonders hervorgehoben wird.

Herausforderungen bleiben

Die bisherigen Erfahrungen blinder Menschen in Begegnungszonen haben die Gewissheit gebracht: Zum sicheren, selbstständigen Überqueren von Fahrbahnen in Begegnungszonen sind weiterhin barrierefreie Verkehrslichtsignalanlagen – mit akustischem und taktilem Signal – erforderlich. Und um Orientierungsverlust vorzubeugen, sind die Übergänge von Gehbereichen zur Fahrbahn taktile besser wahrnehmbar auszuführen. Expert:innen mit Behinderungen, eingeladen vom Österreichischen Behindertenrat, gestalteten die Planung der Barrierefreiheit der Begegnungszone in der Neubaugasse mit.

Behördenübergreifende Planung taktiler Leitsysteme in Wien

Der Österreichische Behindertenrat organisiert regelmäßig Treffen zur Abstimmung der Planungen taktiler Leitsysteme zwischen MA 28 (Straßenverwaltung und Straßenbau), MA 46 (Verkehrsorganisation und technische Verkehrsangelegenheiten), Wiener Linien und Expert:innen mit Behinderungen der Behindertenverbände. Dabei geht es um die Sicherstellung der durchgängigen Funktionsfähigkeit taktiler Leitsysteme. Durch behördenübergreifende Besprechungen werden Zuständigkeiten geklärt und für die Schnittstellen und Übergänge von Zuständigkeitsbereichen Lösungen gefunden.

Und Vorhaben der unterschiedlichen Abteilungen werden zeitlich untereinander und aufeinander abgestimmt.

Barrierefreie Postkästen – Vorbeugung von Unfällen durch nicht unterlaufbare Varianten

Der Postkasten in Wien 3, Rochusplatz 1, Bereich Rochusmarkt vor dem Einkaufszentrum reicht bis zum Boden und bietet dem Blindenlangstock ein Tasthindernis. Die Einwurfschlitz für die Briefe befinden sich in ca. 1 m - und damit der von der ÖNORM B1600 vorgegebenen - Höhe. Von Vorteil wäre eine noch bessere Abrundung der abstehenden Elemente.

Der zweite Briefkasten mit dem Blindenlangstock ertastbaren, schwarz-gelb markierten Sockel befindet sich in Wien 22, Maria Tuchstraße 17, Seestadt Aspern. Frei hängende Postkästen ohne Sockel werden mit dem Langstock taktil nicht erfasst. Zusammenstöße mit erheblicher Verletzungsgefahr sind die Folge.



Wien 3, Rochusplatz (links) und Wien 22, Seestadt Aspern (rechts) – Sockel bei Briefkästen reduzieren die Unfall- und Verletzungsgefahr für blinde Menschen.

Rot markierter Randstein

Der zur Fahrbahn im Bereich der Busstationen Wien Mitte (Landstraße) der Linie 74A erhöhte Randstein ist mit einem roten Farbstreifen markiert, um ihn besser sichtbar zu machen. Der Farbstreifen ist ca. 10 cm breit und etwas mehr als die Farbstreifenbreite von der Randsteinkante abgesetzt. Der rote Farbstreifen ist im Bereich der Stöße der Randsteine immer kurz unterbrochen. Außerhalb der Busstationen ist der Fahrbahnbereich und Gehbereich gleich hoch und nicht markiert.

Gelbe Markierungen haben gemäß Straßenverkehrsordnung andere Bedeutungen (Halten und Parken verboten) und dürfen daher im Bereich von erhöhten Randsteinen in Haltestellen öffentlicher Verkehrsmittel nicht mehr verwendet werden.

Rot markierter Randstein,
Busstationen Wien Mitte
(Landstraße) der Linie 74A



Rot-weiß-rote Banderole an Verkehrszeichen

Die Markierung der Haltestangen von Verkehrszeichen mit rot-weiß-roten Bänderolen erhöht die Wahrnehmbarkeit für Personen mit Sehbehinderungen und trägt zu einer Verminderung der Gefahr von Zusammenstößen bei.

Haltestangen von
Verkehrszeichen mit rot-
weiß-rot-Bänderolen zur
besseren Sichtbarkeit.



Kantenschutz für scharfkantige Verkehrszeichen

Scharfkantige Verkehrszeichen führen bei einem Zusammenprall zu Schnittverletzungen. Die weitverbreiteten Verkehrsschilder aus Aluminium sind scharfkantig. Durch Montage eines Kantenschutzes wird die Verletzungsgefahr reduziert. Die MA 48 (Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark)der Stadt Wien verleiht Verkehrsschilder, die nicht scharfkantig sind. Alle ihre Schilder sind mit einem Kantenschutz versehen, der das scharfe Blech abdeckt, dadurch kann man sich beim Vorbeigehen nicht verletzen.

Leider kommt die Lösung Kantenschutz noch viel zu selten zum Einsatz. Mittlerweile (Stand April 2022) hat die MA 28 der Stadt Wien begonnen, bei Ausschreibungen neuer Verkehrszeichen den Kantenschutz einzufordern.

Biegsame Poller

Im Falle eines Anstoßens ist der Kontakt mit dem biegsamen Poller weniger schmerzhaft als bei einem Poller aus Metall, weil der Poller aus Kunststoff etwas nachgibt.

In Bereichen, in denen ein Befahren durch Fahrzeuge unerwünscht ist und mitunter Gedränge herrscht, etwa in manchen Einstiegsbereichen von Öffentlichen Verkehrsmitteln, wäre ein Einsatz solcher Kunststoffpoller wünschenswert.



Schnittverletzungen beim Zusammenprall haben ein Ende – Verkehrszeichen mit Kantenschutz



Biegsamer Poller in Kontrastfarbe Orange mit Reflexionsstreifen, Vienna International Airport – Schwechat

Texte und Fotos: Wolfgang Kremser

Meldemöglichkeit von defekten tastbaren Leitsystemen

Seit Jahresbeginn besteht in Wien eine Meldemöglichkeit von defekten tastbaren Leitsystemen. Sie wurde im Rahmen der regelmäßigen Austauschtreffen mit dem ÖBR von der MA 28 in Abstimmung mit Vertreter:innen von Blindenorganisationen geschaffen. Bei Wahrnehmung schadhafter (fehlender) taktiler Leitsysteme erfolgt eine Meldung durch die Bürger:innen per E-Mail an die MA 28. Mindestangaben sind eine kurze Beschreibung des Mangels und ein Foto. Optional kann eine Ansprechperson mit Telefonnummer für eventuelle Rückfragen angegeben werden. Die Eingaben gehen über das elektronische Protokollierungssystem an den zuständigen Werkmeister der MA 28 zur Bearbeitung. Standardmäßig wird dem Bürger oder der Bürgerin ein Antwortformular retourniert.

Erste barrierefreie E-Ladestationen

Menschen mit Behinderungen, die einen Rollstuhl verwenden, können neuerdings in Österreich vereinzelt E-Ladestationen nutzen. Barrierefreie E-Ladestationen zeichnen sich durch gute Berollbarkeit des Untergrundes, durch ausreichend Platz zum Rangieren mit einem Rollstuhl und durch eine stufenlose Erreichbarkeit der Ladestation aus. Die Ladebuchsen sind bei barrierefreien Angeboten in einer Höhe montiert, so dass sie auch in einem Rollstuhl sitzend erreicht werden können.

Vor dem Hintergrund der Entwicklungen in Richtung automatisierte Mobilität ist damit zu rechnen, dass die Fahrzeuge der Zukunft auch von blinden Menschen und Menschen mit Sehbehinderungen gefahren und geladen werden. Die Ladeinfrastruktur ist dementsprechend gemäß dem Mehr-Sinne-Prinzip, so zu entwickeln, dass sie auch taktil und akustisch nutzbar ist. E-Ladestationen dürfen, insbesondere bei Errichtung in immer höheren Stückzahlen, weder zu Stolperfallen und neuen Barrieren werden noch auf Kosten der Bereiche für Fußgänger:innen gehen.

Diesen Vorgaben entspricht die Grazer Firma Easelink mit ihrer Entwicklung des Aufladens von E-Fahrzeugen über die Bodenplatte. Ein Bild davon zeigt der Facebook-Eintrag: facebook.com/Easelink/photos/563669797634856. Versuche laufen, die E-Taxis in Wien künftig mit dieser Technologie zu laden. Von Beginn an waren E-Ladestationen jedoch über viele Jahre in nicht barrierefreien Varianten gebaut worden. Tausende Ladestationen weisen heute für Menschen mit Behinderungen Barrieren auf, die eine Nutzung unmöglich machen. Dadurch wurde und wird Menschen mit Behinderungen die Möglichkeit genommen, auf Elektromobilität umzusteigen.

Lenkerinnen und Lenker, die einen Rollstuhl nutzen, werden von der Verwendung von E-Fahrzeugen u. a. durch folgende Mängel ausgeschlossen: mangelnde Berollbarkeit des Untergrundes, Unerreichbarkeit der Ladeinfrastruktur aufgrund von Stufen, Unerreichbarkeit der Ladebuchsen aufgrund zu hoher Positionierung.

Durch den Ausschluss von Lenker:innen mit Behinderungen haben sich die Initiativen für Elektromobilität in ihrer Entwicklung selbst behindert. Siehe Bild einer OMV-Tankstelle mit SMATRICES-Technologie anbei.

Für einen Lenker oder eine Lenkerin im Rollstuhl nutzbare Ladestation – WienMobil Station, Bruno-Marek-Allee, Wien



Text und Foto: Emil Benesch

Zivilgesellschaft am Beispiel Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen

Text und Fotos: Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen Österreichs

Good Practice: Benchmarking

Die Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen hat aussagekräftige Good-Practice-Beispiele zur Verfügung gestellt. Der Fokus liegt auf dem Vergleich von Vorher-nachher-Benchmarking.

Flughafen Wien

Vorher – schlechter Kontrast



Anzeigen mit geringem Kontrast sind schwer lesbar

Nachher – guter Kontrast



Anzeigen mit gutem Kontrast erhöhen die Lesbarkeit

Vorher – zu hoch montierter Monitor; Nachher – in Kopfhöhe montierter Monitor

Monitor über Kopf zu hoch angebracht – Monitor in Kopfhöhe zur besseren Lesbarkeit



Gestaltung eine Höhendifferenz im Gebäude

Alter und neuer Übergang zwischen Leitsystem Terminal 2 und 3

Rampen statt Stufen für einen barrierefreien Zugang



Fahrplanaushang bei Haltestelle der Wiener Linien

Papieraushang

- gefährlich hervorstehende Kanten – Verletzungsgefahr
- zu kleine Schrift
- Manchmal ist eine Annäherung nicht möglich, da unterhalb des Aushangs ein Mistkübel angebracht ist.

E-Paper

- akustische und visuelle Informationen
- Echtzeitanzeige in Kontrastmodus und Sprachausgabe – entspricht dem Zwei-Sinne-Prinzip
- in Augenhöhe – damit besser zugänglich
- abgerundete Ecken – keine Verletzungsgefahr
- guter Kontrast zur Umgebung
- benötigt einen Stromanschluss



Alte Fahrplanaushänge werden durch „E-Paper“ auf Haltestangen in Augenhöhe mit Sprachausgabe ersetzt

ÖBB-Monitore

- Bei der Anbringung von Überkopfmonitoren sollte es auch immer einen Monitor in Augenhöhe geben, um eine Annäherung an die Informationen zu ermöglichen.
- Eine Blendenwirkung ist zu vermeiden. Die Helligkeit von Displays sollte der Umgebungshelligkeit angepasst werden.
- Farben sind sparsam einzusetzen – Farbsinnstörungen müssen berücksichtigt werden.

Überkopfmonitore

- Schlecht lesbar, da diese einen Abstand zur gezeigten Information schaffen
- man kann sich nicht annähern
- Licht spiegelt sich oft im Monitor

Monitore auf Augenhöhe

- man kann sich diesen annähern
- bessere Lesbarkeit beim vorbeigehen

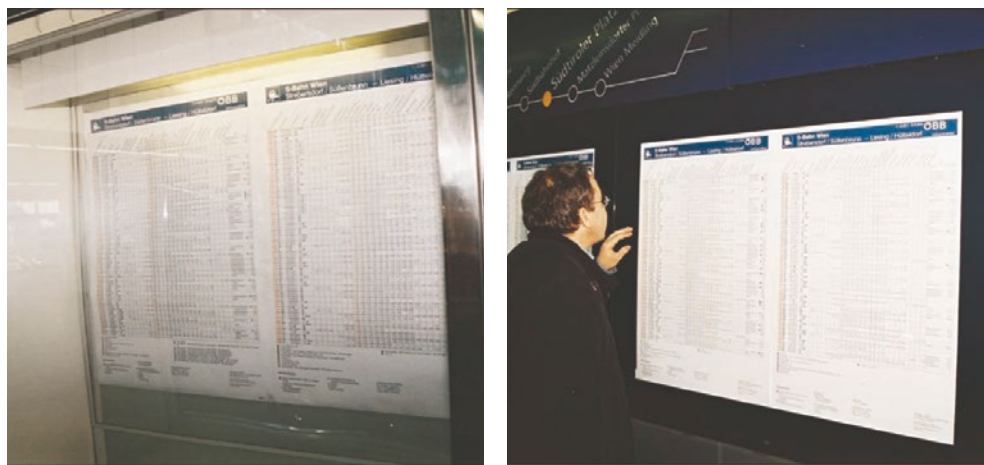


Informationen auf Überkopfmonitoren sind nicht gut lesbar – Informationen über Monitore in Augenhöhe können aus allernächster Nähe gelesen werden

Fahrplanauskunft in Schaukästen

- Netzpläne, Streckenpläne und Fahrpläne befinden sich in Schaukästen
- Die Darstellung der Fahrpläne soll möglichst einfach und klar mit großen Buchstaben und starken Kontrasten strukturiert sein.
- Nicht relevante Informationen sind zu vermeiden (keine Werbung).
- Man muss sich der Information annähern können.
- Die Fahrpläne sollen in Augenhöhe angebracht werden.
- Der Plan sollte direkt hinter der Glasscheibe montiert sein – ein Abstand zwischen Glas und Plan ist zu vermeiden.
- Lichtspiegelungen sollten vermieden werden.
- Vor der Auskunft sollten keine Wartebänke, Mistkübel oder dergleichen angebracht werden.

Eine nach hinten versetzte Fahrplanauskunft ist aufgrund von Lichtspiegelungen im Glas nicht gut lesbar – Befindet sich der Fahrplan direkt hinter dem Glas, ist er aufgrund der Möglichkeit, sich zu nähern, gut lesbar



Zugzielanzeige

ULF

- geringe Leuchtdichte
- kleine Schriftgröße
- schlechter Kontrast

ULF-Straßenbahn mit nur schwer erkennbarer Zugzielanzeige;
Bild:Manfred Helmer



Flexity („Neue Straßenbahn“)

- gut gestaltet
- guter Kontrast
- flächige Darstellung
- keine Krümmung
- nicht hinter getöntem Glas
- keine ununterbrochene Laufschrift



Flexity-Straßenbahn mit gut erkennbarer Zugzielanzeige;
Bild:Manfred Helmer

Type E2 („alte Straßenbahn“)

- sehr gut lesbar
- klarer Kontrast



Alte E2-Straßenbahn mit gut lesbarer, kontrastreicher Zugzielanzeige;
Bild: Manfred Helmer

Display im Zug

- Keine Spiegelung vom Licht im Display.
- Display nicht über Mülleimer und Sitzplätzen platzieren.
- Displays so platzieren, dass eine längere Verweildauer möglich ist – nicht in Hauptbewegungsbereichen (Eingänge, Durchgänge zu anderen Wagons) – stört den Bewegungsfluss.

Schlechte Praxis: kleiner Bildschirm über einem Mülleimer in einem Durchgangsbereich – Bessere Praxis: großer Bildschirm, auf Augenhöhe angebracht



Zivilgesellschaft am Beispiel Firma VIDEBIS

Text und Fotos: VIDEBIS GmbH

Good Practice: Leitsysteme für sehbehinderte Menschen

Der Empfangsbereich im VIDEBIS-Kompetenzzentrum ist mit Leitlinien ausgestattet. Ein Aufmerksamkeitsfeld in der Mitte der Räumlichkeiten führt Personen zu relevanten Bereichen wie dem Empfang, dem Ein- und Ausgang, zu Beratungsräumen, zum Aufzug oder zum Stiegenaufgang.



Leitsysteme für Menschen mit Sehbehinderung

Durch den Eingangsbereich zieht sich ein Leitsystem, welches auch durch den Fußabstreifer verläuft. Der Schmutzabstreifer ist so beschaffen, dass das Lenkverhalten von Rollstühlen nicht beeinflusst wird. Das Leitsystem im Fußabstreifer hebt sich durch eine kontrastreiche Farbauswahl auch optisch deutlich ab. Das Leitsystem, welches sich durch den Shop zieht, unterstützt dabei, anhand einer eindeutigen Navigation, alle relevanten Bereiche und Räumlichkeiten selbstständig aufzufinden.

Neben dem Leitsystem wurden im VIDEBIS-Kompetenzzentrum kontrastreiche Sockelleisten sowie kontrastreiche Türen und Elemente eingefügt. Dank der Sockelleisten wird das räumliche Sehen verstärkt (und der Boden kann eindeutig von der Wand optisch unterschieden werden). Die Glastüren verfügen sowohl über horizontale als auch über vertikale und kontrastreiche Linien und können daher gut erkannt werden. Zusätzlich sind im VIDEBIS-Kompetenzzentrum Schiebetüren montiert, um die Verletzungsgefahr zu minimieren.

Bodenleitsysteme führen zu den wichtigen Stationen in einem Gebäude und sind mit dem Langstock bzw. mit den Füßen ertastbar



Auch die Glastüren im inneren Eingangsbereich sind sowohl mit horizontalen als auch mit vertikalen und kontrastreichen Linien durchzogen und können daher sehr gut erkannt werden. Der äußere Eingangsbereich ist mit optisch erkennbaren Beklebungen deutlich markiert. Dadurch können Aufprallunfälle vermieden werden. Dies gilt bei unterschiedlichen Beleuchtungsverhältnissen (Beispiel Tag und Nacht) und bei einer beidseitigen Betrachtung. Auf diesem Foto ist ein weiteres Beispiel für den Außenbereich des VIDEBIS-Kompetenzzentrums zu sehen. Die äußere Glasfassade wurde mit kontrastreichen Beklebungen optisch markiert.

Glasfassaden werden mit kontrastreichen Beklebungen optisch markiert um die Verletzungsgefahr zu reduzieren

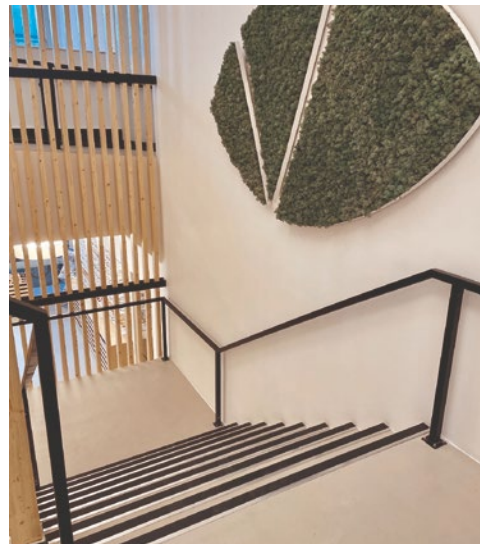




Eine durchdachte Planung vor dem Bau sorgt für eine barrierefreie Gestaltung mit Leitsystemen – Eine gute Strukturierung eines Gebäudes hilft bei der Orientierung

Der Boden wurde unter Berücksichtigung unterschiedlicher Lichtverhältnisse, wie natürlicher als auch künstlicher Beleuchtung, ausgewählt. Durch die Zusammensetzung des Materials und der Farbe besteht keine direkte Blendung durch den Boden. Dank der kontrastreichen Sockelleisten hebt sich der Boden direkt von der Wand ab. Zusätzlich sind alle Türen und Aufzüge in Schwarz gehalten, um einen eindeutigen Kontrast zum Boden und zur Wand zu gewährleisten. Die Raumbeschriftung besteht aus großen, kontrastreichen Piktogrammen.

Jedes Stockwerk des VIDEBIS-Kompetenzzentrums verfügt über barrierefreie Sanitärräume, welche der ÖNORM B 1600 entsprechen. Diese sind durch kontrastreiche Piktogramme deutlich markiert.



Gut gekennzeichnete Sanitärräume mit kontrastierenden Piktogrammen (auch in Lebensgröße) – Stufen und Handläufe sind leicht erkennbar, weil sie sich gut vom Hintergrund abheben

Die Treppen verfügen über kontrastierende Markierungsstreifen, welche an der Vorderkante jeder Stufe angebracht sind. Die Oberfläche dieser Streifen besteht aus einem rutschhemmenden Material, um einen sicheren Auf- und Abgang zu gewährleisten. Auch die Handläufe sind optisch hervorgehoben und dadurch deutlich erkennbar.

Institutionen und Kontaktdaten

ASFINAG Autobahnen- und Schnellstraßen- Finanzierungs-AG

Austro Tower, Schnirchgasse 17
1030 Wien
Tel.: +43 50 108-10000
E-Mail: office@asfinag.at

Austrian Airlines AG

Office Park 2, Postfach 100
1300 Wien-Flughafen
Tel.: +43 5 1766 1000

Behindertenanwalt

Babenbergerstraße 5/4
1010 Wien
Tel.: 0800 80 80 16 (kostenlos)
Fax: +43 1 71100 86 2237
E-Mail: office@behindertenanwalt.gv.at
behindertenanwalt.gv.at

Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie

Radetzkystraße 2
Postfach 201
1000 Wien
bmk.gv.at

Stabstelle Barrierefreiheit: Mag. Liliana Prerowsky

Tel.: +43 1 7116265-1207
E-Mail: barrierefreiheit@bmk.gv.at

DDSG Blue Danube Schifffahrt GmbH

Handelskai 265
1020 Wien
Tel.: +43 1 588 80-0
E-Mail: info@ddsg-blue-danube.at
ddsg-blue-danube.at

Flughafen Wien AG

Postfach 1
1300 Wien-Flughafen
Tel.: +43 1 7007 0
E-Mail: kommunikation@viennaairport.com
viennaairport.com/passagiere/flughafen/barrierefrei_reisen

Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH

Köflacher Gasse 35-41
8020 Graz
Tel.: + 43 316 5987 0
E-Mail: office@gkb.at
gkb.at

Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen Österreichs

Jägerstraße 36, 1200 Wien
Tel. +43 1 330 35 45 0
E-Mail: info@hilfsgemeinschaft.at
hilfsgemeinschaft.at

KMG Klagenfurt Mobil GmbH

Heiligengeistplatz 12
9020 Klagenfurt am Wörthersee
Tel.: + 43 463 521 0
E-Mail: kundenservice@k-m-g.at
k-m-g.at

Ledermais Holding GmbH

Josef Wopfner Straße 7
6130 Schwaz
Tel.: + 43 5242 66 355
E-Mail: info@ledermais.at
ledermais.at

Österreichischer Behindertenrat

Favoritenstraße 111, Top 11
1100 Wien
Tel.: +43 1 5131533
E-Mail: dachverband@behindertenrat.at
behindertenrat.at

Österreichische Bundesbahnen (ÖBB)

Am Hauptbahnhof 2
1100 Wien
Tel.: +43 5 1717-5
E-Mail: msz@pv.oebb.at
oebb.at

VIDEBIS GmbH

Zentrale Wien
Schlosshofer Straße 6
1210 Wien
Tel.: +43 1 2788333
E-Mail: office@videbis.at
videbis.at

Wiener Linien GmbH & Co. KG

Erdbergstraße 202
1030 Wien
Tel.: +43 1 79 09 100
E-Mail: kundendialog@wiener-linien.at
wiener-linien.at

