



## **Projekt Mobilität**

# *Behinderte im öffentlichen Verkehr*

*Verfasser:*

Markus Baumgartner  
Geneviève Baumgartner  
Tim Hauenstein

*Projektleiter:*

Peter Jorosch

*Schule:*

BerufsBildungBaden

Dezember 2003





## Abstract

---

### Zielsetzung

Wir wollen erfahren, wie behinderte Personen mit dem öffentlichen Verkehr zurecht kommen. In verschiedenen Berichten möchten wir festhalten, wie die Strassen und der öffentliche Verkehr für behinderte Menschen gebaut werden sollen, an wen sie sich wenden können und was für Hilfsmittel zur Verfügung stehen.

Wir wollen aufzeigen, was Bahnstaffelangehörige für die behinderten Menschen tun und wie sie sich bei der Arbeit fühlen.

In einem Dokument halten wir fest, wie behinderte Personen den öffentlichen Verkehr bewältigen. Wir wollen auch einen Vergleich zwischen den fachlichen Informationen und den Hilfsmitteln aufzeigen.

### Vorgehen

Zuerst erarbeiteten wir einen Zeitplan, damit wir unsere Zeit gut ausnutzen konnten. Als nächsten Schritt bereiteten wir die Interviews mit den Bahnstaffelangehörigen, der Pro Infirmis und den behinderten Menschen vor. Wichtig dabei war, dass wir früh genug die Termine mit den jeweiligen Personen vereinbaren konnten, um unseren Zeitplan einzuhalten. Die fachlichen Texte hielten wir sehr früh fest, damit wir für die Interviewauswertungen genug Zeit einplanen konnten.

Das Titelblatt, das Abstract, das Inhaltsverzeichnis, die Einleitung, der Schlussteil, die Reflexion, die Bibliographie und den Dank schrieben wir ganz am Schluss, nachdem wir die fachlichen Texte und die Interviewauswertungen sowie der Vergleich bereits niedergeschrieben hatten.

### Resultate

Den Zeitplan konnten wir bis sechs Wochen vor Schluss gut einhalten. Danach mussten wir die letzten sechs Wochen, wegen den Interviews mit den behinderten Personen, neu definieren. Dadurch kamen wir ein wenig unter Zeitdruck und wir mussten uns mehr ins Zeug legen. Doch wir haben unsere Arbeit sehr gut aufgeteilt und so hatten wir alles wieder im Griff.



Für die Umfrage an die Bahnhofsangestellten und das Interview bei der Pro Infirmis vereinbarten wir früh genug einen Termin und konnten so die Auswertung im Zeitrahmen durchführen. Da wir für die Interviews mit den behinderten Personen spät einen Termin vereinbaren konnten, hatten wir für die Auswertung nicht mehr viel Zeit. Wir wollten uns so gut es ging an den Zeitplan halten. So erledigten wir vier Wochen vor Abgabe mehr Arbeiten auf einmal, als am Anfang geplant war. Dies hielten wir jedoch im neuen Zeitplan fest.

Für die fachlichen Texte hatten wir genügend Zeit, da wir die Informationen schon von Beginn an besaßen.



# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1. Einleitung</b> .....	<b>6</b>
<b>2. Mobilitätshilfen und ihre baulichen Massnahmen</b> .....	<b>8</b>
2.1 Rollstühle.....	8
2.2 Taststock .....	9
2.3 Leitlinien, Beschriftungen.....	10
2.4 Schlussfolgerung .....	11
<b>3. Reisende mit Handicap</b> .....	<b>12</b>
3.1 Die wichtigsten Hilfsdienste für Behinderte.....	12
3.1.1 Weitere Dienste für Behinderte .....	12
3.2 Einrichtungen von Bahnhöfen und Zügen.....	13
3.2.1 Einrichtungen für Blinde und Sehbehinderte .....	13
3.2.2 Einrichtungen für Hörbehinderte.....	15
3.3 Reisende mit einer Behinderung .....	16
<b>4. BÖV Nachrichten</b> .....	<b>17</b>
4.1 Die „BöV Nachrichten“ .....	17
4.1.1 Ein Beispiel: „Die Toiletten in Eisenbahnfahrzeugen“ .....	17
4.1.2 Das Behindertenkonzept des ZVV: MobilPlus .....	17
4.1.3 Einfache Lösungen, die eine grosse Hilfe sind.....	18
<b>5. Interviewauswertung von Bahnangestellten</b> .....	<b>19</b>
5.1 Interviewfragen .....	19
5.2 Interviewauswertung.....	19
5.2.1 Lokomotivführer.....	19
5.2.2 Zugführer.....	20
5.2.3 Mobilitätshelfer 1 .....	20
5.2.4 Mobilitätshelfer 2 .....	21
5.2.5 Bahnhofsvorsteher .....	21
5.3 Fazit.....	22
<b>6. Pro Infirmis: Ein Überblick</b> .....	<b>23</b>
6.1 Organisation .....	23
6.2 Dienstleistungen .....	23
6.3 Beratungsstelle Baden.....	24



<b>7. Interview mit Pro Infirmis .....</b>	<b>25</b>
7.1 Interviewfragen .....	25
7.2 Interviewauswertung.....	26
<b>8. Interview mit behinderten Personen .....</b>	<b>28</b>
8.1 Interviewfragen .....	28
8.2 Interviewauswertung.....	29
8.2.1 Multiple Sklerose Patientin .....	29
8.2.2 Cerebralgelähmter Knabe .....	31
<b>9. Vergleichende Zusammenfassung.....</b>	<b>33</b>
<b>10. Schlussteil.....</b>	<b>34</b>
<b>11. Reflexion.....</b>	<b>34</b>
<b>12. Bibliographie .....</b>	<b>35</b>
12.1 Bücher .....	35
12.2 Zeitschriften, Prospekte .....	35
12.3 Internetadressen.....	35
<b>13. Dank .....</b>	<b>37</b>
<b>14. Anhang.....</b>	<b>37</b>



# 1. Einleitung

---

Am Anfang waren wir der Ansicht, wir hätten ein Thema gewählt, das schwierig aber dennoch sehr interessant werden könnte. Wir dachten, wir würden uns mit einer Sache beschäftigen, für die niemand richtig Interesse zeigt. Oder besser gesagt, ist es ein Thema, über das man wenig spricht. „Aber warum?“, fragten wir uns. Warum spricht man nicht über Behinderte im öffentlichen Verkehr?

Mit unserem Thema „Behinderte im öffentlichen Verkehr“ wollen wir die Menschen, die sich dafür interessieren, richtig und effizient informieren. Wir erhoffen uns, dass wir mit unserer Arbeit bei einigen weiteren Personen das Interesse für „Behinderte im öffentlichen Verkehr“ wecken können. Je mehr Leute erfahren, wie es ist, als Behinderter zu reisen, umso mehr werden sie hinter ihnen stehen. Dann wäre es bei der Abstimmung „JA zum freien Zugang – JA zur Behinderteninitiative“ vom Frühling 2003 vielleicht eher zu einem „JA“ gekommen. Unser Thema hat eine grosse und wichtige Bedeutung, denn es geht schliesslich um Menschen, die wie alle anderen gleich behandelt werden sollen. Der einzige Unterschied ist, dass sie eine Behinderung haben. Auch wenn sie dadurch beeinträchtigt sind, haben sie das gleiche Recht! Was ist, wenn jemand ohne Behinderung plötzlich querschnittgelähmt oder sehbehindert ist? Wären wir dann nicht froh, wir hätten Hilfe von Menschen, einfache Hilfsmittel und gute Bauten? Dies können sich Leute ohne Behinderung gar nicht vorstellen! Aus diesen Gründen haben wir dieses Thema gewählt.

Am Anfang, haben wir uns eine Leitfrage gestellt. Unser Projekt baut sich auf dieser Leitfrage auf und sie wird ausführlich von der Projektarbeit beantwortet. Diese Arbeitshypothese lautet:

*Wie bewältigen die behinderten Menschen den Alltag mit den öffentlichen Verkehrsmitteln und was wollen die behinderten Menschen verbessert haben?*

Wenn wir nur dieser Leitfrage nachgegangen wären, so hätten wir kein ausführliches Projekt schreiben können. Deshalb haben wir uns zusätzlich zur Hauptleitfrage, einige Teilfragen gestellt:

- Stehen behinderten Personen ausgebildete Leute zur Verfügung, sind die Hilfsmittel ausreichend und am gewünschten Ort?
- Gibt es ausgebildete Leute für Transport oder Ausnahmefälle?



- Wieso verzichten die behinderten Menschen lieber auf den öffentlichen Verkehr?
- Gibt es schon Pläne für Verbesserungen?

Unsere Fachbereiche sind die Physik, Recht und Gesellschaft. Physik treffen wir im zweiten Kapitel an, in welchem wir erklären wollen, mit welchen Abmessungen die Hilfsmittel für Behinderte gebaut werden. Recht und Gesellschaft beziehen sich auf die Kapitel drei und vier, sowie auf alle Interviews.



## 2. Mobilitätshilfen und ihre baulichen Massnahmen

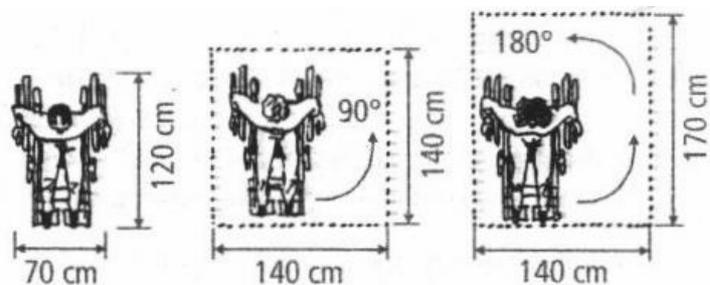
Für sehbehinderte, blinde, hörbehinderte und invalide Personen sind Sicherheit, Orientierungsmöglichkeiten und Betreuung ausschlaggebend für ihre Selbständigkeit im öffentlichen Verkehr.

Deshalb möchten wir in diesem Kapitel die verschiedenen Hilfsmittel für behinderte Menschen und die entsprechenden baulichen Massnahmen vorstellen und erläutern.

### 2.1 Rollstühle

Wer mit dem Rollstuhl unterwegs ist, wünscht sich alle Orte mühelos erreichen zu können, die auch von nichtbehinderten Personen erreicht werden. Menschen im Rollstuhl wollen ihre Billette selber kaufen und auch das öffentliche WC möchten sie benutzen.

Der Handrollstuhl hat keinen Antrieb und wird von Personen gebraucht, die nicht gehen können, aber ausreichend Kraft haben um den Rollstuhl alleine anzutreiben. Ein Zusatzgerät für den Handrollstuhl wird von Menschen verwendet, die nicht genügend Kraft besitzen, um grössere Distanzen mit dem Handantrieb zu bewältigen. Der Elektrorollstuhl wird hingegen benutzt, wenn jemand den Stuhl nicht selber bewegen kann. Der Elektroantrieb kann individuell mit den Füssen, Händen oder dem Mund gesteuert werden. Wer mit einem Rollstuhl unterwegs ist, ist darauf angewiesen, dass er genügend Platz vorfindet, um sich frei zu bewegen. Fussgängerbereiche sollten breit genug sein, damit ein problemloses Kreuzen möglich ist. Auf Stufen ist, wenn immer möglich zu verzichten, denn sie können mit dem Rollstuhl nur schwer passiert werden. Steigungen und Gefälle dürfen nicht zu steil ausgeführt sein. Die Neigung darf 6% nicht überschreiten, das heisst auf einem Meter Länge darf der Höhenunterschied maximal 6cm betragen, sonst ist die Rampe für Rollstuhlfahrer nicht mehr ohne Hilfe

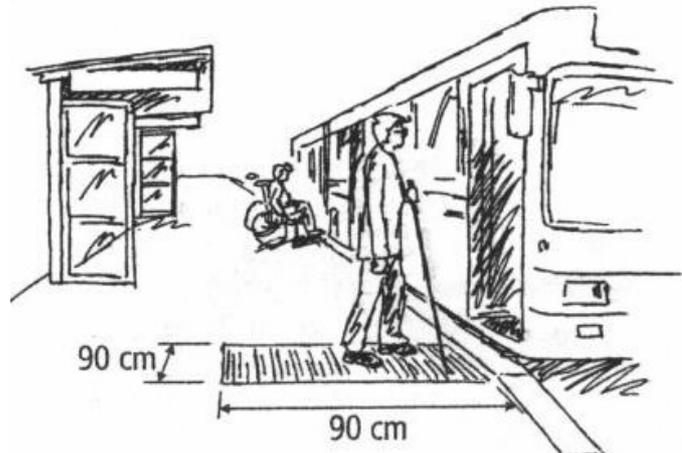


Benötigter Platz zum Wenden

überwindbar. Das Quergefälle sollte 2% nicht übertreten. Ein zu starkes Quergefälle erschwert das Lenken des Rollstuhles und der Fahrer benötigt erheblich mehr Kraft. Fahrpläne, Billettautomaten und dergleichen sollten nur so hoch montiert werden, dass sie



auch von Menschen im Rollstuhl bedient werden können. Die neueren öffentlichen Busse, Trams und Züge sind oft so ausgestattet, dass ein ebenes Einsteigen möglich ist. Zum Teil führen sie auch spezielle Einrichtungen mit, die das Ein- und Aussteigen mit dem Rollstuhl erleichtern. Trotzdem sollten die Absätze bei den Haltestellen auf die richtige Höhe angepasst werden. Handrollstühle können von den Fahrern selbständig im Auto mitgeführt werden. Die Voraussetzung sind jedoch spezielle, behindertengerechte Parkplätze. Diese sind so breit vorzusehen, dass neben der Fahrtür und dem Kofferraum genügend Platz frei ist, damit sich die Rollstühle problemlos wenden lassen und eventuell auch eine Rampe zum Kofferraum gelegt



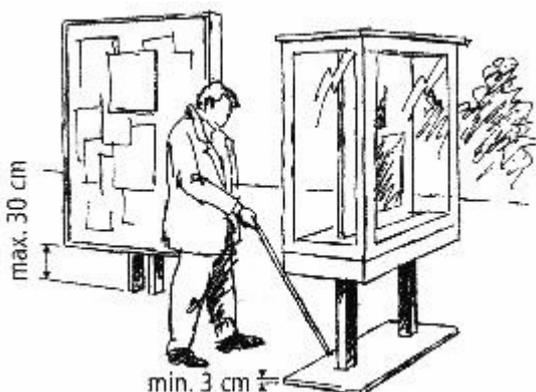
Aufmerksamkeitsfeld bei einer Bushaltestelle

werden kann. Rasengittersteine, Pflasterungen und Kieswege eignen sich nicht zum Befahren mit Rollstühlen. Der Fahrer wird unnötig durchgeschüttelt, zudem benötigt er mehr Kraft. Besonders geeignet sind asphaltierte und betonierte Beläge, da sie eine feine Oberfläche aufweisen. Entwässerungs- und Kontrollschächte werden besser am Rande des Fussgängerbereiches installiert. Ein kleines Vorderrad könnte zwischen die Gitterstäbe eines Schachtes geraten und der Rollstuhl würde im schlimmsten Fall umkippen.

## 2.2 Taststock

Mit dem weissen Stock können sich blinde und sehbehinderte Personen orientieren. Mit dem Langstock, wie er auch genannt wird, haben sehbehinderte Personen beim Überqueren einer Strasse zwingend den Vortritt. Mit ihm lassen sich zusätzlich Hindernisse und

taktile Markierungen ertasten.



Kennzeichnung von Hindernissen

taktile Markierungen ertasten. Blinde oder sehbehinderte Menschen sollten sich ohne Einschränkungen fortbewegen können. Sie verfügen über einen sehr guten Tast- und Hörsinn, von denen sie sich vielfach leiten lassen. Aus diesen Gründen müssen herausragende Elemente, wie Sonnenstoren, Reklametafeln oder Verkehrsschilder, so hoch montiert werden, dass

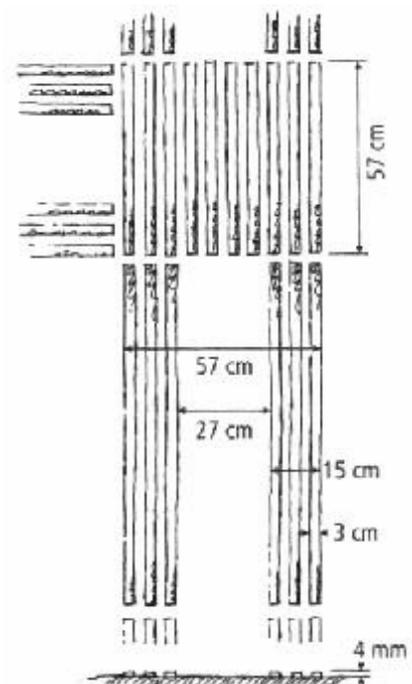


sie keine Gefahr für Sehbehinderte bieten. Kleiderständer oder parkierte Fahrräder sollten im Bereich eines Fussweges vermieden werden. Mit dem Taststock müssen Hindernisse zwischen 3cm und 30cm über Boden erkennbar sein. Hindernisse mit kleinen Abmessungen (Pfosten, Papierkörbe) müssen höher sein, als solche mit grossen Seitenlängen (Blumenkisten, Bänke). Auf jeden Fall sind Hindernisse jeglicher Art abwechslungsweise mit einer hellen und einer dunkeln Farbe zu kennzeichnen, damit sie besser von der Umgebung unterschieden werden können. Äste von Bäumen und Sträuchern, die weniger als 2,10 Meter über Terrain sind, müssen zurückgeschnitten werden, Pflanzen mit Dornen und Stacheln sind möglichst zu vermeiden. Verkehrsflächen von Radfahren und Fussgängern sollten durch Abschlusssteine, einen Grünstreifen oder besser mit einem Zaun getrennt werden. Bei Bushaltestellen werden die Flächen, wo sich bei haltenden Fahrzeugen die Eingangstür befindet, markiert oder mit einer anderen Oberflächenstruktur ausgeführt. So können sehbehinderte Personen an der geeigneten Stelle warten und den Chauffeur eventuell um Hilfe fragen.

### 2.3 Leitlinien, Beschriftungen

Mit dem weissen Stock und den Füssen ertasten sehbehinderte Menschen Absätze oder unterschiedliche Beschaffenheiten der Strassenoberfläche. Auf grösseren Plätzen und Bahnhöfen werden zusätzlich Leitlinien eingesetzt, die die sehbehinderten Personen leiten sollen.

Für die Reliefstruktur werden 3cm breite Streifen mit 3cm Zwischenraum verwendet, die Strukturhöhe beträgt 4mm. Beim Leitliniensystem-Schweiz sind die Leitlinien 57cm breit und aus zweimal drei Streifen mit 27cm freiem Mittelbereich aufgebaut. Bei Abzweigungen wird zusätzlich der Zwischenraum ausgefüllt. Ändert die Linie nur die Richtung, wird sie ohne Abzweigungsfeld weitergeführt. Leitlinien führen in die Schalterhallen, zu den Toiletten und auf die Perrons, wo es oft Aufmerksamkeitsfelder gibt. Diese sind mindestens 90cm lang und bestehen aus 3cm breiten Streifen mit 3cm Zwischenraum. Sie warnen vor besonders gefährlichen Stellen, wie Treppenabgängen oder Absturzgefahren (z.B.: Lade-



Leitlinien mit Abzweigungsfeld



rampen). Die strukturierten Linien sollten nicht mit Gepäck oder Rollwagen versperrt werden.

Alles ist beschriftet, überall sind Piktogramme zu sehen. Für sehbehinderte oder blinde Menschen ist dies ein grosses Erschwernis, sie können die Zeichen nur schwer oder gar nicht entziffern. Beschriftungen sollten deshalb aus grosser Distanz gut sichtbar sein und einen starken Kontrast aufweisen. Am besten wird ein gut lesbarer Schrifttyp in Gross- und Kleinschreibung verwendet. Eine Anschrift, die aus zehn Metern Entfernung gelesen werden soll, muss mindestens 20cm hohe Zeichen und einen guten Kontrast aufweisen.

In grösseren Bahnhöfen wird die Brailleschrift (Blindenschrift) zum Beschriften verwendet. In den Unterführungen werden die jeweiligen Perrons am Geländer der Aufgänge markiert. Auch Tasten von verschiedenen Automaten oder den Liften sind mit der Blindenschrift ausgestattet. Sie besteht aus Punkten mit 2mm Durchmesser und 0.53mm Profilhöhe. Leider ist die Beschriftung oft nur schwer auffindbar.

## 2.4 Schlussfolgerung

Wesentlich ist, dass Menschen im Rollstuhl mehr Platz benötigen, um sich zu bewegen. Zudem sollten Stufen und steile Rampen vermieden werden, da sie nur schwer bezwingbar sind. Für blinde oder sehbehinderte Personen sollten vermehrt Leitlinien und die Blindenschrift eingesetzt werden. Die Fussgängerflächen sollten besser von den befahrenen Flächen abgegrenzt werden.



## 3. Reisende mit Handicap

---

### 3.1 Die wichtigsten Hilfsdienste für Behinderte

Reisende mit einer Behinderung wenden sich am besten an das Call Center Handicap. Im Call Center Handicap kann man Hilfe für das Ein- und Aussteigen auf Stützpunktbahnhöfen anfordern. Sie geben auch Auskunft über die Zugänglichkeit von Bahnhöfen und Zügen und geben Vorschläge über die am besten geeigneten Züge. Das Call Center Handicap wird für Reisende im Rollstuhl, Gehbehinderte, Blinde und Sehbehinderte sowie geistig Behinderte zur Verfügung gestellt.

Normalerweise genügt die Anmeldung eine Stunde vor Abfahrt des Zuges, um die Ein- und Aussteigehilfen optimal organisieren zu können. Bei einigen Stützpunkten werden jedoch mindestens zwei Stunden verlangt und wenn man sich via Internet anmeldet, benötigen sie einen Tag um die Reise gut zu planen.

#### 3.1.1 Weitere Dienste für Behinderte

Neben dem Call Center Handicap gibt es noch andere Dienste, die für Reisende mit einer Behinderung zur Verfügung stehen.

- Bahnhofhilfe

Diese Personen sind für die Betreuung zuständig und helfen denjenigen die Hilfe brauchen. Sie unterstützen die Menschen beim Ein-, Aus- oder Umsteigen in den grösseren Bahnhöfen.



Mobillift und Helfer bei Arbeit

- Begleitdienste

Sie begleiten, auf telefonisches Verlangen, die behinderten Personen von einem Ort zum anderen. Die Begleitdienste helfen und unterstützen allgemein das Reisen mit dem öffentlichen Verkehr.

- Televox

Sie informieren Blinde und Sehbehinderte Personen über Abfahrtszeiten und Gleisangaben von gewünschten Zügen.



- Behindertenfahrdienste

Der Behindertenfahrdienst befördert Personen, die nicht die Möglichkeit haben, mit dem Zug zu fahren. Dies ist der Fall, wenn es für sie zu anstrengend ist, aber auch weil sie denken, dass die nichtbehinderten Menschen sie nicht akzeptieren. Der Behindertenfahrdienst stellt Extrabusse zur Verfügung, um ganze Gruppen zu transportieren. Dieser Dienst ist in jedem Kanton meist vierundzwanzig Stunden erreichbar.



Bilder aus: SBB Division Personenverkehr, Reisende mit Handicap: Behindertenfahrzeug

- Mobility International Schweiz

Dies ist die Reisefachstelle für Reisende mit einer Behinderung. Man kann es als Reisebüro für Behinderte sehen, denn hier werden Ausflüge für Behinderte zusammengestellt.

### 3.2 Einrichtungen von Bahnhöfen und Zügen

In jedem Wagen der 1. und 2. Klasse befindet sich beim Eingang rechts ein Abteil mit der Aufschrift „Bitte diese Plätze behinderten Personen freigeben“, damit Menschen im Rollstuhl genügend Platz haben.

Die neuen InterCity- und EuroCity- Wagen sind mit breiteren Einstiegen, verbesserten Haltegriffen und automatischer Öffnung der Abteiltüre gebaut. So wird das Ein- und Aussteigen, vor allem für Geh- und Sehbehinderte erleichtert.

#### 3.2.1 Einrichtungen für Blinde und Sehbehinderte

Durch spezielle Einrichtungen für Blinde und Sehbehinderte wird das selbständige Reisen vereinfacht.



### Mehrfahrtenkarte mit Blindencode

Diese Mehrfahrtenkarten werden auf der Rückseite mit Tastpunkten versehen. Somit kann der Blinde abtasten, wie viele Fahrten ihm noch zur Verfügung stehen.

### Treppenmarkierungen

Die Treppenläufe sind am Anfang und am Ende mit weisser Farbe gekennzeichnet. In einigen Bahnhöfen sind die Treppenläufe sogar gerillt (erhöht) markiert.



Fotos vom Bahnhof Olten: Treppenmarkierung

### Sicherheitslinien auf den Perrons

Auf den Perrons selber befinden sich weisse Sicherheitslinien, die den Sehbehinderten zeigen, wie weit sie gehen können, um nicht auf das Gleis zu stürzen. Auch diese Sicherheitslinien sind in einigen Bahnhöfen gerillt.



Foto vom Bahnhof Olten: Sicherheitslinie



### Informations- und Wegleitungssystem für Blinde und Sehbehinderte

In einigen Bahnhöfen befinden sich Metallplättchen, auf welchen die Gleisnummer und der Perronsektor in Blindenschrift und die Normalschrift in erhöhter Form aufgeschrieben ist. So kann der Behinderte erfühlen auf welchem Gleis und Perronsektor er sich befindet. Diese Metallplättchen sind bei allen Treppenauf- und Abgängen an den Handläufen oder beim Perronzugang angebracht.



Foto vom Bahnhof Olten: Metallplättchen

### Informationen für Blinde und Sehbehinderte

Bei den schweizerischen Blindenorganisationen ist es möglich Informationen, wie z.B. ein Verzeichnis der Umsteigebahnhöfe, in Blindenschrift, Grossdruck oder auf Tonbandkassetten zu erhalten.

### Kontaktlinie Televox

Bei den Kontaktlinien Televox können die Blinden und Sehbehinderten die Abfahrtszeiten der Züge mit den Gleisangaben abhören. Es können jedoch nur die Abfahrtszeiten der am häufigsten benutzten Bahnhöfe abgefragt werden.

## **3.2.2 Einrichtungen für Hörbehinderte**

Für die Schwerhörigen und Gehörlosen ist es wichtig, dass sie sich besser verständigen können. Auf den grösseren Bahnhöfen sind folgende Massnahmen getroffen worden:

### Induktionsverstärker

Für Personen mit einem Hörgerät sind auf verschiedenen Bahnhöfen Schalter mit Induktionsverstärker angebracht. Diese sind mit einer speziellen Tafel gekennzeichnet.



net. Der Induktionsverstärker erlaubt ein direktes Hören auf Position „T“ des Hörapparates.

### Informationseinrichtungen

Die Bahnhöfe werden immer mehr mit modernen Anzeigetafeln und Monitoren über Abfahrtszeiten, Gleisnummern und Verspätungen aufgebaut. Auch das aktuelle Zugsgeschehen wird zusätzlich an Bildschirmen aufgezeigt.

## **3.3 Reisende mit einer Behinderung**

Fahrgäste mit einer Behinderung bekommen grundsätzlich eine Fahrvergünstigung auf den schweizerischen Strecken. Das Billet erhalten die Personen, die eine IV-Rente beziehen. Bei RollstuhlfahrerInnen genügt ein entsprechendes Arztzeugnis, das sie vorweisen müssen. Gegen Vorlage einer Ausweiskarte („Ausweiskarte für Reisende mit einer Behinderung“) wird sogar im Ausland eine Begleitperson bewilligt, die keine Kosten für die Fahrt bezahlen muss. Der Blindenhund wird als Begleitperson gesehen und muss nicht bezahlt werden. Die behinderten Personen können sich auch anhand von den BöV Nachrichten informieren oder sich mit den Behindertenorganisationen in Verbindung setzen. Die BöV Nachrichten informieren sie über Veränderungen und darüber was die Organisationen in Zukunft verbessern wollen. Anhand solcher Informationen können sich behinderte Menschen besser auf ein Leben mit dem öffentlichen Verkehr vorbereiten.



## 4. BöV Nachrichten

---

### BEHINDERTE UND ÖFFENTLICHER VERKEHR

Die BöV Nachrichten erscheinen viermal jährlich. Sie werden herausgegeben von der Trägerschaft SAEB, AGILE, PROCAP, PRO INFIRMIS.

#### 4.1 Die „BöV Nachrichten“

Mit den BöV Nachrichten informieren die Behindertenorganisationen über Aktivitäten und über interessante, realisierte Lösungen.

Die Organisationen, die bei den BöV Nachrichten mitwirken, gehen von einer einzigen Frage aus. WAS ist behindertenfreundlich?

##### 4.1.1 Ein Beispiel: „Die Toiletten in Eisenbahnfahrzeugen“

Ein Beitrag im März 2003 bemängelte, dass die Toiletten in Eisenbahnfahrzeugen behinderten- und sehbehindertengerecht gebaut werden müssen. Wenn man sagen könnte, dass eine Toilette behindertengerecht gebaut worden ist, dann müssten viele einzelne Kriterien erfüllt werden.

Als Sehbehinderter muss man ohne weitere Bedienungsanleitungen erkennen, wie der Türmechanismus funktioniert. Natürlich dürfen offensichtliche und deutliche WC-Bedienungspanels für Spülung, Wasser und Händetrockner nicht fehlen. All das könnte man dann behindertenfreundlich nennen. Auch Blinde müssen diese genannten Elemente erkennen. Für einen Blinden ist es auch wichtig zu wissen, ob das WC frei oder besetzt ist. Es gibt natürlich auch Toiletten, die für Rollstühle geeignet sind. Man nennt sie Rollstuhltoiletten. Diese sind in der Schweiz schon in einigen Zügen installiert, meist haben sie aber den Nachteil, dass nur die kleinen Rollstühle Platz haben, oder dass man nur seitlich/parallel auf die Toilette gehen kann. Das schliesst schon sehr viele behinderte Personen im Rollstuhl aus, weil es ihnen nicht möglich ist, dieses Manöver zu verrichten.

##### 4.1.2 Das Behindertenkonzept des ZVV: MobilPlus

Eine grosses Ziel setzt sich auch der Zürcher Verkehrsverband (ZVV), indem er sein Behindertenkonzept verbessern und realisieren will.



Das Behindertenkonzept heisst MobilPlus und hat sehr viele Anforderungen zu erfüllen. Die Behindertenorganisationen möchten, dass in öffentlichen Verkehrsmitteln dynamische Fahrgastinformationen eingeführt werden. Es handelt sich dabei um optische und akustische Erneuerungen, die behinderten Menschen helfen können, sich besser im öffentlichen Verkehr zu integrieren. Die dynamischen Fahrgastinformationen sollten immer abrufbar sein.

Die Service-Leistungen werden behindertengerecht angeboten und auf grösseren Bahnhöfen sollte die Umsteigfunktion und das selbstständige Umsteigen keine Probleme mehr machen. All diese gesamten Investitionen werden etwa 312 Mio. Franken kosten.

#### **4.1.3 Einfache Lösungen, die eine grosse Hilfe sind:**

Zum einen sind das Türkontraste, zum anderen Bushaltestellen mit niveaugleichem Einstieg.

##### Türkontraste

Die Türen von neuen Zügen sind oft in der gleichen Farbe wie der Zug selber gespritzt. Sehbehinderte sind dann nicht mehr in der Lage, die Türen mit dem Zug zu unterscheiden. Die Behindertenorganisationen hatten eine einfache Lösung geschaffen.

Man hat zwei weisse Streifen an die Türflügel geklebt. Aber das war nicht alles, die SBB und RM (Regionalbahnen Mittelland) werden in Zukunft die Türen ihrer Züge grosszügig von den Wagons abheben, sodass auch Sehbehinderte die Türen erkennen können.

##### Bushaltestellen mit niveaugleichem Einstieg

Das Niveau des Busses und des Bodens müssen praktisch niveaugleich sein. Dies würde viele rollstuhlfahrende Personen ermutigen, mehr mit dem öffentlichen Verkehr zu reisen, da es keine Schwierigkeiten mehr geben würde sich mit dem Rollstuhl in Bussen fortzubewegen. RollstuhlfahrerInnen können so ohne Rampe in den Bus gelangen.



## 5. Interviewauswertung von Bahnstaffangestellten

---

Mit den untenstehenden Fragen, haben wir fünf Bahnstaffangestellte über „Behinderte im öffentlichen Verkehr“ befragt. Vier Personen wurden beim Bahnhof Olten interviewt und eine Person beim Bahnhof Lenzburg.

### 5.1 Interviewfragen

1. Welchen Beruf haben Sie?
2. Kommen Sie oft in Kontakt mit Behinderten? Wie oft?
3. Sind es immer die gleichen oder verschiedene Personen?
4. Was für eine Beziehung entsteht zu ihnen?
5. Was für eine Behinderung haben diese Menschen? (sehbehindert, gelähmt, taub,...)
6. Haben Sie eine spezielle Ausbildung erlernt? Welche?
7. Welche Aufgabe haben Sie? Fahren Sie mit den Behinderten mit, oder helfen Sie nur beim Ein- und Aussteigen? Anderes?
8. Wie fühlen Sie sich bei dieser Arbeit? (Gut, Angst,...)
9. Finden Sie, dass der Bahnhof, in dem Sie arbeiten, gut genug mit Hilfsmittel für Behinderte ausgerüstet ist?
  - a. Wenn nein, warum nicht und was könnte man verbessern?

### 5.2 Interviewauswertung

Die ersten vier Personen arbeiten beim Bahnhof Olten.

#### 5.2.1 Lokomotivführer

Da der Lokomotivführer nicht direkt mit Behinderten arbeitet, konnten einige Fragen von Anfang an gestrichen werden. Jedoch wusste er einiges über die Maschinen und über ihre Verbesserungen zu erzählen.

Bei den neuen Triebfahrzeugen (Zugmaschinen) werden die Türen speziell geöffnet, wenn eine behinderte Person ein- oder aussteigen will. Dies folgt über einen speziellen Knopf. Nur, wie weiss der Lokomotivführer, wann er diesen Knopf betätigen muss? Dazu gibt es eine Säule auf dem Perron, an der die behinderte Person mit dem Lokomotivführer Kontakt aufnehmen kann. Natürlich schaut der Lokführer zusätzlich in den Rückspiegel und sieht,



wann eine behinderte Person einsteigen möchte. Für Sehbehinderte gibt es in den grösseren Bahnhöfen eine Platte, wo die Gleise und die Sektoren mit Blinden- und Reliefschrift angeschrieben sind. Der Rand der Perrons ist speziell mit gerillten Linien ausgezogen, damit die Sehbehinderten wissen, wie weit sie an den Rand gehen dürfen.

Er findet die grösseren Bahnhöfe sind heute sehr gut mit Hilfsmitteln für Behinderte ausgerüstet und eine grosse Bereitschaft von zivilen Menschen und Mobilitätshelfern ist vorhanden. In den nächsten Jahren sollen auch die kleineren Bahnhöfe umgestellt werden, damit das Leben für die Behinderten einfacher wird. Die Maschinen werden nur noch mit den neuen Möglichkeiten gebaut und die alten Züge werden nach und nach abgebaut.

### **5.2.2 Zugführer**

Der Zugführer hat ebenfalls keine direkte Beziehung zu den Behinderten, ausser den Billettkontrollen. Jedoch hilft er den Behinderten zu 10% beim Ein- oder Aussteigen. Dies ist meist nachts der Fall, wenn keine Mobilitätshelfer zur Stelle sind.

Auch er findet, dass die grösseren Bahnhöfe seit ca. 3-4 Jahren gut mit Hilfsmitteln ausgerüstet sind. Begeistert ist er vor allem von der organisieren Zentrale, die in Brig steht. Von ihr aus wird alles verwaltet und es funktioniert einwandfrei. Die SBB will im Laufe der Zeit jeden Bahnhof mit Rampen, Mobilitätsliften, hohen Perrons und ebenerdigen Einstiegen umbauen.

### **5.2.3 Mobilitätshelfer 1**

Der Mobilitätshelfer 1 kommt pro Tag ca. zwanzig Mal in Kontakt mit Behinderten. Dies sind nebst den Querschnittgelähmten und Sehbehinderten auch taube und ältere Menschen. Je nach Wunsch fährt er mit diesen Leuten mit und hilft ihnen am Ziel beim Aussteigen. Es sind immer verschiedene Personen, denen er hilft. Das heisst, dass auch er keine besondere Beziehung zu behinderten Menschen hat.

Für diese Arbeit besuchte er insgesamt ein Jahr verschiedene Kurse in Aus- und Weiterbildung.

Er macht diese Arbeit sehr gerne. Er findet es schön, anderen Menschen helfen zu können, die diese Hilfe benötigen.

Der Bahnhof Olten, an dem er arbeitet, ist seiner Meinung nach genügend mit Hilfsmitteln ausgerüstet. Als nächstes sollte man an den kleineren Bahnhöfen Verbesserungen vornehmen. Manchmal gibt es an diesen kleinen Bahnhöfen nur einen Mobilitätslift, den man



für den ganzen Bahnhof benutzen muss. Oder die Sicherheitslinien sind nicht gerillt und die Sehbehinderten wissen nicht wie weit sie gehen dürfen.

#### **5.2.4 Mobilitätshelfer 2**

Diese Person kommt pro Tag ca. fünf bis sechs Mal in Kontakt mit behinderten Menschen. Bei ihm sind es jedoch immer die gleichen Personen, somit hat er eine gute Beziehung zu ihnen. Diese Menschen sind für ihn gute Kollegen geworden. Da er sie und ihre Probleme gut kennt, hat er grossen Respekt vor ihnen.

Für seine Arbeit hat er keine spezielle Ausbildung erlernt.

Er findet, dass man den Bahnhof Olten mit mehr Mobilitätsliften, vor allem in den Stosszeiten von neun bis zehn Uhr, ausstatten sollte. Ansonsten findet er den Bahnhof gut ausgerüstet.

Die letzte interviewte Person arbeitet im Bahnhof Lenzburg. Die Auswertung ist allgemein auf den ganzen Bahnhof bezogen, da wir nur eine Person befragt haben. Der Bahnhof ist auch nicht so gross wie der in Olten.

#### **5.2.5 Bahnhofsvorsteher**

Im Bahnhof Lenzburg melden sich rund zwei Personen in einem Monat an, die Hilfe beim Ein- oder Aussteigen benötigen. Sie sitzen meistens im Rollstuhl und benötigen einen Lift. Diese Personen kommen oft zu Veranstaltungen oder wollen Verwandte besuchen. Reisende, die regelmässig Hilfe benötigen gibt es keine. Viele andere Seh- oder Gehbehinderte finden allein zurecht und fordern keine Hilfe an. Da es so wenige Hilfsbedürftige sind, lohnt es sich nicht, einen eigenen Mobilitätshelfer anzustellen.

Der Angestellte hat keine Probleme, den Behinderten beim Ein- und Aussteigen zu helfen und sie zu betreuen. Sie sind meistens nette, dankbare Menschen, die es geniessen, wenn sie unabhängig eine Reise machen können.

Der Bahnhof ist relativ gut ausgerüstet. Jeder Ort ist mit dem Rollstuhl erreichbar. Die Rampen können jedoch nicht ohne Hilfe bezwungen werden und Lifte gibt es keine. Auf jedem Perron steht ein Rollstuhllift zur Verfügung. Rollstuhlfahrer, die am Schalter Bedienung anfordern, werden an das im Bahnhof integrierte Reisebüro weitergeleitet, da sie dort ohne Höhenunterschiede bedient werden können.



Der Angestellte denkt, dass der Bahnhof im Verhältnis zur Nachfrage gut ausgerüstet sei. In den Stosszeiten gibt es oft Probleme mit anderen Reisenden. Diese sind gestresst und haben kein Verständnis, wenn am Bahnhof der Aus- oder Eingang von einem Rollstuhllift versperrt ist. Sonst durch den Tag sind Privatpersonen eigentlich sehr hilfsbereit. Sie helfen den behinderten Personen die Treppen zu erklimmen oder laden ihr Gepäck ein oder aus.

### **5.3 Fazit**

Jeder der fünf Bahnhofsangestellten findet, dass die grösseren Bahnhöfe gut genug mit Hilfsmitteln ausgerüstet sind. Beim Bahnhof Olten gibt es pro Tag drei Mobilitätshelfer, da dort sehr viele Behinderte ein- und aussteigen. Beim Bahnhof Lenzburg gibt es keinen Angestellten mit dem Beruf Mobilitätshelfer, da pro Monat nur rund zwei behinderte Personen Hilfe brauchen.

Für behinderte Menschen ist das Reisen viel einfacher und freundlicher geworden als noch vor Jahren. Mit den neuen Hilfsmitteln kommen auch viele Behinderte allein zurecht und können selbständig unterwegs sein. Wer Hilfe braucht, kann sich bei der Zentrale in Brig anmelden, welche blitzschnell dem betreffenden Bahnhof die Information gibt: „Hilfe wird gebraucht, an diesem Tag um diese Zeit.“



## 6. Pro Infirmis: Ein Überblick

---



„Pro Infirmis geht vom Recht aller Menschen aus, das Leben nach ihren Möglichkeiten selbstbestimmt und eigenverantwortlich zu gestalten.“

### 6.1 Organisation

Die Pro Infirmis ist regional, kantonale und gesamtschweizerisch tätig. Sie ist eine private, politisch und konfessionell neutrale Dienstleistungsorganisation. In 49 Beratungsstellen bieten 450 qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine individuelle und umfassende Sozialberatung. Die Forderung nach Gleichberechtigung, individueller Entfaltung und Integration ist für die Pro Infirmis ein wichtiges Anliegen. Damit die behinderten Menschen zu ihren Rechten kommen, ist sie in verschiedenen nationalen und regionalen Kommissionen vertreten. Sie arbeitet mit Organisationen, Behörden und Privaten zusammen, um für ihre Klienten das Bestmögliche herauszuholen.

Die Beratungen sind für behinderte Menschen im Moment noch kostenlos. Ihre Aufwendungen deckt die Pro Infirmis zur Hälfte mit Beiträgen von den Kantonen und Gemeinden, die andere Hälfte muss sie als Spendengelder zusammenbringen. Die Beiträge aus öffentlicher Hand stiegen im Jahr 2002 um ein Prozent, die Zahl der Betreuten erhöhte sich jedoch um drei Prozent. Da die privaten Spenden stark zurückgehen und die Aufgaben der Organisation immer komplexer werden, müssen die Klienten wahrscheinlich in Zukunft einen Teil der beanspruchten Hilfe aus ihrer eigenen Tasche begleichen.

### 6.2 Dienstleistungen

Die Pro Infirmis berät Menschen mit einer Behinderung, hilft aber auch ihren Angehörigen. Bei Problemen mit den Sozialversicherungen, in finanziellen Notlagen oder wenn es um Fragen der Alltagsbewältigung geht, bietet sie umfassende Dienstleistungen an. Die zuständige Fachperson geht auf die persönlichen Anliegen der Betroffenen und deren Angehörigen ein. Zusammen arbeiten sie ein individuelles Lösungskonzept aus und

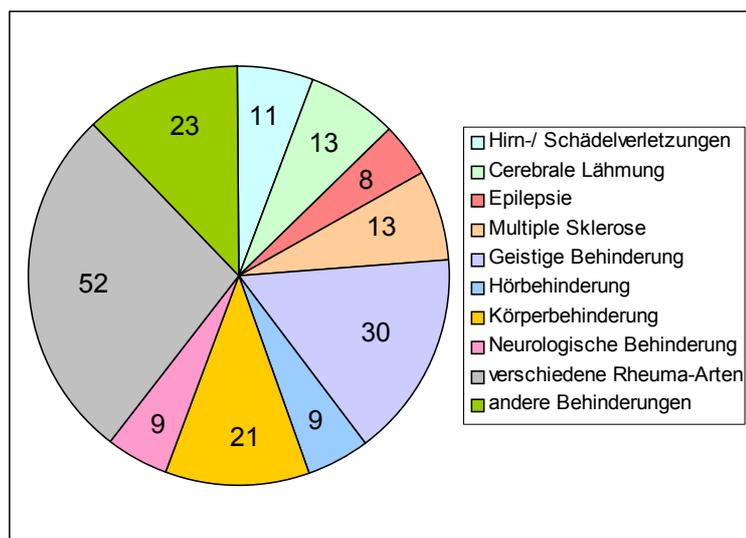


stimmen es auf die regionalen Gegebenheiten ab. Eine möglichst selbständige und eigenverantwortliche Lebensgestaltung werden dabei in den Vordergrund gestellt.

Oft gibt es auch rechtliche Fragen zu klären. Die Mitarbeiter von Pro Infirmis kennen sich mit den Gesetzen und Paragraphen aus. Sie helfen den Behinderten beim Ausfüllen von Formularen und kämpfen zusammen mit ihnen für ihre Rechte. Probleme mit Versicherungen, Pensionskassen sowie Fragen zum Miet- und Arbeitsrecht kommen nicht selten vor. In diesen Bereichen kann die Pro Infirmis weiterhelfen. Wenn es um kompliziertere Fälle geht, vermittelt sie Termine bei einem Juristen des Rechtsdienstes für Behinderte.

### 6.3 Beratungsstelle Baden:

Mit der folgenden graphischen Darstellung möchten wir die Anzahl Klienten pro Hauptbehinderungsart bei der Pro Infirmis-Stelle in Baden, zwischen dem 01.01.2003 und dem 16.10.2003 ersichtlich machen. Bis zum 16.10.2003 haben Total 189 behinderte Personen Hilfe beansprucht.



Da wir uns nicht mit den verschiedenen Behinderungsarten beschäftigen, möchten wir sie nur kurz erläutern:

**Cerebrale Lähmung:** Vorgänge, die durch das Gehirn gesteuert werden, sind beeinträchtigt.

**Epilepsie:** Erkrankung des Nervensystems, wodurch eine vorübergehende Funktionsstörung des Gehirns hervorgerufen wird.

**Multiple Sklerose:** Sehr unterschiedlich verlaufende, chronische Erkrankung des Nervensystems, das meistens in Schüben auftritt.

**Neurologische Behinderung:** Der Aufbau und die Funktion des Nervensystems ist gestört.



## 7. Interview mit Pro Infirmis

---

Es ist uns nicht leicht gefallen zur Pro Infirmis zu gehen. Wir mussten uns zuerst genau informieren, wofür sich diese Organisation einsetzt. Wir haben uns zuerst folgende Fragen gestellt:

Wie verhalten sich diese Leute gegenüber Jugendlichen?

Welche Fragen sollen wir diesen Fachleuten stellen?

Haben die Mitarbeiter überhaupt Zeit für uns?

Wir haben uns zuerst gut über Pro Infirmis informiert. Dann haben wir angefragt, ob wir mit ihnen ein Interview machen dürfen. Sie waren zuerst sehr kritisch und haben ein bisschen gezweifelt. Doch wir gewannen sehr schnell ihr Vertrauen, so dass sie uns gerne mit einem Interview weiterhelfen wollten. Das Interview verlief sehr positiv. Wir haben persönliche Erlebnisse mitbekommen, die uns sehr ans Herz gingen. Zudem haben sie uns vermittelt, wie schwer es behinderte Menschen überhaupt haben.

### 7.1 Interviewfragen

Dieses Interview führten wir mit Frau Zbinden, eine Angestellte von Pro Infirmis.

#### „Pro Infirmis“ allgemein:

1. Welche Tätigkeiten führen Sie aus?
2. Was interessiert Sie am meisten?
3. Haben Sie eine spezielle Ausbildung?
4. Wie bezahlen Sie Ihre Tätigkeiten? (Bund, Kanton, Private, Spenden)
5. Haben Sie eine spezielle Beziehung zu den Behinderten?
6. Vertraten Sie immer die gleiche Meinung betreffend behinderten Mitmenschen oder wurden Sie durch Ihre Arbeit beeinflusst?
7. Für welche Behinderung setzt sich „Pro Infirmis“ am meisten ein?
8. Für welche setzen Sie sich ein?

#### öffentlicher Verkehr:

9. Seit wann beschäftigen Sie sich mit dem öffentlichen Verkehr?



10. Was haben Sie gemacht?
11. Was wollen Sie in der Zukunft tun?
12. Wird das Thema „öffentlicher Verkehr“ öffentlich zu wenig angesprochen?
13. Welche Erfahrungen haben Sie gemacht: Wollen Behinderte den öffentlichen Verkehr benutzen oder bevorzugen sie die angenehmeren privaten Dienste?
14. Sind die geplanten Massnahmen umsetzbar oder wird nur schön geredet?
15. Hilft die Blindenschrift an den Perrongeländern?
16. Ist sie auch auffindbar?
17. Die taktilen Markierungen, die am Boden angebracht sind, helfen sie den Blinden weiter?
18. Haben Sie Verbesserungsvorschläge? Welche?
19. Kennen Sie behinderte Leute, die bereit wären mit uns ein Interview zu machen?
20. Wie können wir mit ihnen Kontakt aufnehmen?

## 7.2 Interviewauswertung

Pro Infirmis ist eine Organisation für behinderte Menschen. Diese Institution setzt sich gesamtschweizerisch für benachteiligte Menschen ein. Die Pro Infirmis bekommt vom Bund und den Kantonen Leistungsaufträge, die sie mit der Unterstützung von Geldern erfüllen müssen. Die Löhne werden vom Bundesamt für Versicherungen subventioniert.

Frau Zbinden ist seit 30 Jahren in dieser Branche tätig und hat schon sehr viele Erfahrungen gesammelt, dabei Erfolge aber auch Misserfolge erleben müssen. Schon als sie ein kleines Kind war, sagte sie uns, konnte sie es nicht begreifen, dass Kinder mit einer Behinderung nicht akzeptiert wurden. Es war ihr immer ein Anliegen den Personen zu helfen, die ausgelacht wurden. Im Laufe des Lebens wurde ihr dies jedoch immer bewusster, so dass sie alles daran setzte bei der Pro Infirmis arbeiten zu können.

Die Schweiz spart leider sehr oft an Dingen, an denen viel geändert werden sollte. Die Behindertenorganisationen werden zu wenig unterstützt, man kann mit dem bereitgestellten Geld viel zu wenig erreichen und darum bittet auch Frau Zbinden immer wieder darum, eine Patenschaft zu übernehmen. So kann man mit nur 30SFr. pro Monat die Organisation unterstützen.

Wir haben Frau Zbinden gefragt, für welche Behinderung sich Pro Infirmis einsetzt. Darauf hat sie uns gesagt, dass sie uns diese Liste schicken könnte. Einige Tage nach diesem Interview erhielten wir diese Liste per Post zugestellt.



Pro Infirmis setzt sich nicht direkt für das Thema „Behinderte im öffentlichen Verkehr“ ein, weil sie eine Beratungsstelle für behinderte Personen in sozialer und allgemeiner Richtung ist.

Frau Zbinden erzählte uns eine Geschichte über typische Schwierigkeiten behinderter Personen in öffentlichen Gebäuden.

Eine Frau im Rollstuhl, fragte Frau Zbinden ob sie mit ihr ins Rathaus von Bern kommen könnte. Natürlich begleitete sie die Frau, doch sie wusste nicht, welche Probleme auf sie zukommen würden. Als sie dann im Rathaus angekommen waren, stellte sich ihnen schon das erste Hindernis in den Weg. Die Tür war zu klein, um mit dem Rollstuhl in das Amtshaus zu gelangen. Dieses Problem liess sich lösen, indem weil man die Doppeltür aufmachen konnte. Im Ratshaus jedoch war eine Treppe, die sie ohne Hilfe nicht erklimmen konnten. Ein junger Mann, der oberhalb der Treppe stand, sah sie an, reagierte jedoch nicht. Frau Zbinden war ein bisschen wütend und bat den jungen Mann um Hilfe. Mühsam trugen sie die behinderte Person im Rollstuhl die Treppe hoch. Endlich, sie waren am Schalter angekommen. Die Frau, die dort arbeitete, sprach zu Frau Zbinden: „Guten Tag, was kann ich für Sie tun?“. Frau Zbinden antwortete darauf: „Ich möchte keine Auskunft! Nur diese behinderte Frau, die im Rollstuhl sitzt und sie nicht sehen kann, weil der Tresen zu hoch ist, möchte gerne eine Auskunft haben.“

Natürlich hat Frau Zbinden sich nach diesem Vorfall sehr bemüht, etwas in die Wege zu leiten, um das Rathaus behindertenfreundlicher zu gestalten. Jedoch sagte sie uns, dass sie einige Jahre später in dasselbe Haus zurückkehrte und wieder schlechte Erfahrungen machen musste. Sie hätten einen Lift eingebaut, jedoch muss man immer noch vier Stufen überwinden, bis man zum Lift gelangt. Wenn man im Lift ist, bemerkt man plötzlich, dass der Lift nur für zwei Personen gedacht ist. Wie soll dann eine behinderte Person mit ihrem Rollstuhl und einer Begleitperson Platz finden?



## 8. Interview mit behinderten Personen

---

Es war für uns eine grosse Herausforderung diese Interviews durchzuführen. Wir hatten grossen Respekt und auch ein bisschen Angst, da wir nicht wussten wie wir uns verhalten sollten. Doch wir wurden von den Personen super empfangen und somit verflog unsere Angst schnell.

### 8.1 Interviewfragen

Für dieses Interview hatten wir uns folgende Fragen überlegt:

1. Wie alt sind Sie?
2. Sie sind sehbehindert, stimmt das?
3. Seit wann haben Sie diese Behinderung?
4. Bei Sehbehinderung: Sehen Sie gar nichts, oder doch ein wenig? (fleckweise)
5. Bei Hörbehinderung: Hören Sie gar nichts, oder sind Sie nur sehr schwerhörig?
6. Sind sie Berufstätig? Schule?
  - a. Wenn ja, was?
  - b. Wie weit ist der Arbeitsweg? Schulweg?
  - c. Wie gehen Sie zur Arbeit? Allein?
7. Wie oft reisen Sie? Pro Woche?
8. Welches Gefühl haben Sie, wenn Sie reisen? Haben Sie Angst?
9. Kommen Sie an den Bahnhöfen gut zurecht? Alleine? Hilfe?
10. Kommen Sie gut mit den öffentlichen Verkehrsmitteln (öV) zurecht? Allgemein!
11. Reisen Sie mit öV oder wie sonst noch?
12. Was für öV benützen Sie?
13. Sind Sie mit den Hilfsmitteln zufrieden oder wären Verbesserungen notwendig?
14. Sind Sie mit dem CallCenter Handicap zufrieden?
15. Ist immer Hilfe da, wenn Sie welche benötigen?
16. Sind Mobilitätshelfer nett? Wie fühlen Sie sich bei ihnen?
  - a. Machen Sie ihre Arbeit gut?
17. Wann sind Sie das erste mal allein gereist?
  - a. Wie war es?
18. Können Sie uns ein interessantes Erlebnis mit den öV schildern?



## 8.2 Interviewauswertung

Wir führten ein Interview mit einer an Multiple Sklerose (*Erklärung Seite 24*) erkrankten Person und mit einem cerebralgelähmten Jungen durch. Es waren beides sehr interessante Interviews und wir haben viel über ihr Leben erfahren.

### 8.2.1 Multiple Sklerose Patientin

Zuerst dachten wir, dass diese Frau rein an einer Sehbehinderung leide, doch als wir mit dem Interview begannen, stellte sich heraus, dass sie an Multiple Sklerose erkrankte. Das Interview konnten wir trotzdem wie geplant durchführen, da sie an Sehschwäche leidet und je nach Gesundheitszustand mit dem Rollstuhl reisen muss.

Unsere Person ist heute siebenunddreissig Jahre alt und hat noch ein Restsehvermögen von 16%. Für sie ist also der Weg auf der Strasse noch einigermaßen sichtbar, jedoch kann sie nicht mehr lesen, das heisst auf weite Distanzen kann sie ein wenig sehen, aber nahe Distanzen oder kleingeschriebenes kann sie nicht mehr lesen. Begonnen hat die Krankheit mit neunzehn Jahren und die Diagnose für MS erhielt sie sechs Jahre später.

Sie ist nicht mehr berufstätig, da sie jeden Tag sehr starke Schmerzen erleidet. Je nach Gesundheitszustand muss sie zusätzlich im Rollstuhl fahren, weil die Beine keine Kraft mehr haben. Durch die Sehbehinderung ist es nicht möglich eine Arbeit auszuführen. Trotzdem ist sie sehr oft unterwegs. Je nach Gesundheit reist sie ca. zwei Mal pro Monat, und dies in der ganzen Schweiz. Sie hat auch Hobbies und sie trifft sich mit Freunden. Zum Beispiel geht sie einmal pro Monat zu einem sogenannten „Rösli Treff“, in dem sie mit vier anderen behinderten Personen zu Mittag isst und plaudert. Einmal im Monat geht sie zum Lesekreis nach Nussbaumen. Hierzu wurde extra ein Fahrdienst des Roten Kreuzes organisiert, der die Behinderten ans Ziel fährt. Einmal im Monat besucht sie die MS-Patientengruppe. Wenn sie nicht unterwegs ist, hört sie sehr gerne Musik in Ihrer Wohnung. Wir waren erstaunt, dass sie einen PC und einen Fernseher in der Wohnung hat. Ab und zu schaut sie fern, doch bis sie einen Film genau sieht und versteht, muss sie ihn zwei bis drei Mal anschauen. Für den Computer hat sie extra Programme mit grosser Schrift. Doch den PC benutzt sie nur selten. Früher hatte sie den Haushalt selber erledigt und brauchte zum Reinigen der 2½-Zimmer Wohnung eineinhalb Tage. Heute würde sie für die ganz Wohnung eine Woche brauchen, weil sie für jede kleine Arbeit viel länger braucht. Damit sie nicht die ganze Zeit putzen muss, hat sie die Spitex als Hilfe angefordert. Die



Spitex-mitarbeiter pflegen und betreuen hilfsbedürftige Menschen. Sie sorgen für den Haushalt und putzen für ihre Klienten.

Wenn sie unterwegs ist, hat sie immer ein komisches Gefühl im Bauch, weil sie nicht weiss, was auf sie zukommt. Sie wartet dann einfach ab und wenn sie am Ziel angelangt ist, verschwindet dieses Gefühl wieder. Seit zwei Jahren ist es besser geworden. Vorher musste sie immer hoffen, dass ihr jemand am Ziel beim Aussteigen hilft. Sie wurde oft vergessen und musste teilweise auf Abstellgeleisen abgeholt werden. Früher wurde sie in den Gepäckwagen geladen oder in einem Abteil „verstaub“, das nur für Behinderte reserviert war. Das war sehr unangenehm und sie fühlte sich ausgestossen von den anderen Menschen.

An den Bahnhöfen benötigt sie Hilfe von anderen Menschen. Meistens sind sie hilfsbereit, wenn es um einfache Sachen geht wie z.B. den Weg erklären. Doch wenn sie Hilfe beim Ein- und Aussteigen benötigt und kein Mobilitätshelfer am Ort ist, dann drücken sich die meisten Menschen, weil sie Angst haben und das heutige Denken anders geworden ist. Oft erhält sie dann eine Antwort wie, ich habe keine Zeit oder ich würde gerne helfen, aber mein Rücken schmerzt. Wenn sie ein Billett lösen muss, geht sie an den bedienten Schalter. Dann hat sie keine Probleme.

Sie benutzt alle öffentlichen Verkehrsmittel wie Bus, Taxi, Zug, Tram, Schiff oder Flugzeug. Sie kommt auch gut alleine mit ihnen zurecht. Das Ein- und Aussteigen und hohe Tritte bereiten ihr Mühe.

Mit den heutigen Hilfsmitteln ist sie recht gut zufrieden. Vor allem das Call Center in Brig ist für sie eine grosse Hilfe. Der einzige Nachteil beim Call Center ist, dass sie die Reise am besten eine Stunde im voraus anmelden muss. Ihre einzigen zwei Wünsche sind, dass sie ganz spontan reisen kann und dass sie keine Hilfe für das Ein- und Aussteigen mehr benötigt. Zur Erfüllung des zweiten Wunsches, wird es jedoch noch Jahre gehen.

Heute ist immer jemand zur Hilfe da, wenn sie die Reise geplant hat. Sie geht zu einem Mobillift und wartet, bis ein Mobilitätshelfer kommt. Dieser hilft ihr dann beim Einsteigen und ab und zu fährt einer mit, wenn er an einem anderen Ort, einer Person helfen muss. Zu den Mobilitätshelfern hat sie keine spezielle Beziehung. Sie sind zwar nett und machen ihre Arbeit gut, doch mehr als ein „Grüezi“ erhält sie selten. Nur an den Stützpunktbahnhöfen erhält sie Hilfe. An den anderen Bahnhöfen muss sie selber Hilfe zum Aussteigen organisieren.

Ihre erste Reise, die sie alleine durchführte, war ein Flug nach Kreta. Wie sie sich zurück erinnert, war die Reise nicht angenehm, jedoch hätte sie schlimmer sein können. Mit dem



Zug an den Flughafen klappte alles wunderbar, wie auch das Einsteigen. Als behinderte Person im Rollstuhl muss man als erste Person einsteigen und kann erst als letzte Person aussteigen. Am Flughafen in Kreta hatte man sie leider vergessen und so verbrachte sie etwa eine Stunde im Flugzeug. Es war für sie ein grosser Schritt, alleine diesen weiten Weg zurückzulegen. Abgesehen davon, dass man sie vergessen hatte, war es ein sehr tolles Erlebnis für sie.

Als wir sie am Schluss fragten, ob sie noch einen Wunsch hätte, sagte sie uns, dass wir für sie eine rollstuhlgängige Wohnung suchen sollen, die zahlbar ist. Sie ist seit vier Jahren auf der Suche nach einer neuen Wohnung die rollstuhlgängig ist. Jedoch hatte sie bis heute noch keinen Erfolg, da es nur sehr wenige solcher Wohnungen gibt und wenn eine da ist, dann ist sie meist unbezahlbar, da sie nur die IV-Rente erhält.

Sie war sehr begeistert, dass wir uns für dieses Thema interessieren. Auch wenn nur zwei oder drei Leute mehr über dieses Thema erfahren, ist sie glücklich. Vielleicht werden dann die Menschen wieder hilfsbereiter und denken nicht mehr nur an sich. Sie sagte noch: „Früher waren die Menschen hilfsbereit und die Technik schlecht! Heute ist die Technik super, jedoch die Menschen nicht mehr so hilfsbereit!“

### **8.2.2 Cerebralgelähmter Knabe**

Pascal wohnt seit etwa 3 Jahren in Leuggern. Er ist 1992 geboren und hat einen Zwilling Bruder. Weil er immer mit seinem Rollstuhl in der Nachbarschaft herumkurvt, fällt er auf. Pascal ist ein sehr netter und intelligenter Junge. Auf den ersten Blick fällt das nicht auf, da er sehr schlecht sprechen kann. Das liegt aber daran, dass er die Feinmotorik seines Körpers schlecht steuern kann. Dazu gehört auch die Zunge, mit der jeder Mensch redet. Es ist eine Behinderung die er schon sein ganzes Leben lang hat. Diese Krankheit heisst Cerebrale Lähmung (*Erklärung Seite 24*). Zudem hat er eine Sehbehinderung und er sieht nur sehr wenig. Sein Zwilling Bruder Nicolas ist ganz gesund. Er hilft Pascal wo immer er kann. Er ist zwar auch erst 11, jedoch weiss er wie er mit der Krankheit seines Zwilling Bruders umgehen muss.

Pascal geht in Wettingen in eine Schule für behinderte Kinder. Dort hat er einige Therapien am Tag. In der Ergotherapie redet man sehr viel, damit er sich immer besser ausdrücken kann. Er besucht auch Textiles Werken und jeden Donnerstag gehen sie in einem speziellen Schwimmbad schwimmen. Dieses Schulfach macht ihm am meisten Spass.



Mit einem Bus werden die Kinder in die Schule gefahren. Pascal benutzt auch die öffentlichen Verkehrsmittel. Jedoch nur selten, da er lieber mit dem Bus fährt, der ihn direkt von zu Hause in die Schule bringt.

Pascal würde viel öfter mit dem öffentlichen Verkehrsmittel reisen, wenn man sich nicht mehrere Stunden vor der Reise beim Call Center anmelden müsste. Er würde lieber spontan reisen. Einfach auf den Bus warten und einsteigen. Er reist jedoch sehr viel mit dem Zug nach Deutschland, um dort mit seiner Mutter einzukaufen. Dann müssen sie eine Stunde vor der Reise das Call Center anrufen, das dann alles organisiert. Pascal und seiner Mutter ist es jedoch nicht nur einmal passiert, dass die Organisation von dem Call Center nicht geklappt hat. So mussten sie ohne Hilfe von geschulten Mitarbeitern den Rollstuhl aus dem Zug befördern. Zum Glück sagte Pascal, sind die Deutschen ein bisschen hilfsbereiter und Passagiere halfen seiner Mutter, den Rollstuhl aus dem Zug zu heben. Die Zusammenarbeit von den Schweizern mit den Deutschen im Zugverkehr klappt nicht gut. Er würde es schätzen, wenn diese Kooperation besser funktionieren würde.



## 9. Vergleichende Zusammenfassung

---

In diesem Kapitel möchten wir die Aussagen der verschiedenen Interviewpartner vergleichen und generelle Aussagen formulieren.

Im grossen und ganzen sind alle Interviewpartner mit den Bemühungen, die für die behinderten Menschen im Gange sind, zufrieden.

Die grossen Bahnhöfe sind gut ausgerüstet und haben spezielles Hilfspersonal. Bei den kleinen, meist unbedienten Stationen gibt es selten Hilfsmittel. Die Pro Infirmis glaubt, dass die baulichen Massnahmen an Fahrzeugen, Gebäuden und Perronanlagen noch nicht voll ausgeschöpft sind. Sie wünscht sich, dass von der politischen Ebene mehr Druck auf die Transportunternehmen ausgeübt wird.

Das Call Center in Brig wird von allen Befragten als gute Institution gehalten. Meistens klappt die Organisation gut und die Hilfspersonen stehen am richtigen Ort, zur richtigen Zeit bereit. Der Erzählung der MS-Patientin nach, hat sich die Situation stark verbessert. Früher kam es vor, dass sie nicht ausgeladen und auf dem Abstellgeleise vom Putzpersonal befreit wurde. Diese Person wünscht sich, Reisen spontaner antreten zu können. Deshalb sollte das Call Center flexibler und schneller reagieren können. Eine Stunde vor Reisebeginn sollte ausreichen, um die Hilfsmittel zu organisieren.

Zivile Personen sind hilfsbereit, wenn sie eine Frage beantworten können. Sobald sie Hand anlegen und einer behinderten Person beim Einsteigen helfen sollten, haben die meisten eine Menge Entschuldigungen auf Lager. Die behinderte Frau bezeichnete dies so: Wenn ihr jemand eine Frage beantwortet, denkt er, er habe etwas Gutes getan und ist stolz auf sich. Während den Stosszeiten, wenn viele gestresste Geschäftsleute unterwegs sind, gibt es zum Teil unschöne Situationen. Wenn eine Person mit Behinderung in den Zug eingeladen wird und der Eingang für eine kurze Zeit „verstopft“ ist, kann es sein, dass die gestressten Pendler kein Verständnis zeigen. Sie rufen aus und beschimpfen die behinderte Person, wie ein Bahnhofsangestellter berichtete. Im allgemeinen ist das Reisen für behinderte Menschen aber angenehmer und freundlicher geworden.





## 10. Schlussteil

---

Die Reisemöglichkeiten von behinderten Menschen haben sich stark verbessert. Der Komfort ist gestiegen, Behinderte haben in den neuen Zügen ein spezielles Abteil und müssen nicht mehr im Gepäckwagen reisen. Ein Schwachpunkt ist, dass sie nicht spontan reisen können. Beim Call Center in Brig muss die Reise mehrere Stunden vor der Abreise angemeldet werden, damit alles organisiert werden kann.

Die grossen Bahnhöfe sind heute gut mit Hilfsmittel ausgerüstet. Dort, wo die Nachfrage gross ist, gibt es speziell ausgebildete Mobilitätshelfer, die den behinderten Personen beim Ein- und Aussteigen behilflich sind. Dieses Angebot sollte in Zukunft flächendeckender bereitgestellt werden.

## 11. Reflexion

---

Unser Arbeitsplan hat sich bewährt. Zum Teil hatten wir uns zuviel Arbeit in der Schule vorgenommen, so dass wir nicht alles erledigen konnten. Da wir die Interviewtermine und die zusätzlichen Präsentationsarbeiten für die Klasse beim Erstellen des Planes noch nicht kannten, haben sich die Arbeiten immer wieder verschoben.

Wichtig ist, dass ein gut strukturiertes Ablagesystem vorhanden ist, und dass bei Fragen das zuständige Gruppenmitglied sofort Auskunft geben kann. Jedes Mitglied der Gruppe sollte ständig auf dem Laufenden sein, was der andere erledigt, damit die Arbeiten nicht doppelt verrichtet werden.

Das Austauschen der geschriebenen Texte hat sich als nützlich erwiesen, beim Gegenlesen der Berichte ergaben sich immer anregende, hilfreiche Kommentare. Dadurch konnten die Texte auf einem guten Niveau geschrieben werden.



## 12. Bibliographie

---

### 12.1 Bücher

- Schweizerische Fachstelle für behindertengerechtes Bauen, Richtlinien „Behindertengerechte Fusswegnetze“, Zürich, 2003
- SBB Division Personenverkehr, Reisende mit Handicap, Bern, 2003

### 12.2 Zeitschriften, Prospekte:

- „Sicherer Schulweg auch für Sehbehinderte“, Aargauer Zeitung (Regionalteil Lenzburg-Seetal), 12.08.2003, ohne Seitenangabe
- BÖV-Nachrichten
- Jahresbericht 2002, Pro Infirmis, 2003
- Portrait „Pro Infirmis“ Schweiz, Pro Infirmis, 2003
- Klienten nach Behinderungsart, Pro Infirmis Baden, 16.10.2003

### 12.3 Internetadressen:

- Informieren:
  - <http://www.ofj.admin.ch/themen/behinderte/i-com3-d.htm>, 27.08.2003
  - <http://www.bav.admin.ch/mobile/d/ebg.htm>, 11.09.2003
  - <http://www.bav.admin.ch/mobile/d/bv.htm>, 11.09.2003
  - <http://www.bav.admin.ch/mobile/d/zukunft.htm>, 11.09.2003
  - [http://www.sbb.ch/pv/files/handicap\\_d.pdf](http://www.sbb.ch/pv/files/handicap_d.pdf), 10.10.2003
  - [http://www.freierzugang.ch/de/text/behinderte\\_ab\\_2004\\_%20gesetzlich\\_%20gleichgestellt.htm](http://www.freierzugang.ch/de/text/behinderte_ab_2004_%20gesetzlich_%20gleichgestellt.htm), 10.10.2003
- BÖV-Nachrichten:
  - <http://www.saeb.ch/de/bovnews/bovnews.asp>, 02.09.2003
  - [http://www.boev.ch/afp\\_2002/BehiKo\\_oeV\\_Grundsaeetze\\_D.pdf](http://www.boev.ch/afp_2002/BehiKo_oeV_Grundsaeetze_D.pdf), 02.09.2003



- Pro Infirmis:
  - <http://www.proinfirmis.ch/de/index.html>, 30.08.2003
  - <http://www.proinfirmis.ch/service/pdf/Behindertenkonzept-sbb.pdf>, 10.10.2003
  
- Behinderungsarten:
  - [http://www.cerebral.ch/deutsch/cerebral\\_gelaehmt.html](http://www.cerebral.ch/deutsch/cerebral_gelaehmt.html), 06.11.2003
  - <http://www.epi.ch/dt/html/was.html>, 06.11.2003
  - <http://www.multiplesklerose.ch/d/21000.htm>, 06.11.2003
  
- Spitex:
  - [http://www.spitex.ch/sub02/page02\\_0\\_content.cfm](http://www.spitex.ch/sub02/page02_0_content.cfm), 15.11.2003
  
- Titelbild:
  - [http://www.saeb.ch/de/bovnews/bn1\\_d.pdf](http://www.saeb.ch/de/bovnews/bn1_d.pdf), 29.10.2003
  - [http://www.saeb.ch/de/bovnews/bn2\\_d.pdf](http://www.saeb.ch/de/bovnews/bn2_d.pdf), 29.10.2003
  - [http://www.saeb.ch/de/bovnews/bn3\\_d.pdf](http://www.saeb.ch/de/bovnews/bn3_d.pdf), 29.10.2003



## 13. Dank

---

Damit unsere Arbeit vollständig und interessant werden konnte, führten wir einige Interviews durch. Diesen Leuten wollen wir jetzt recht herzlich danken, denn es ist nicht selbstverständlich, dass sie mit uns ein Interview durchführen.

Als erstes möchten wir den fünf Bahnhofsangestellten danken, die uns sehr viel Auskunft über die Arbeit am Bahnhof mit den behinderten Menschen mitteilten.

Weiter bedanken wir uns bei Pro Infirmis, bei Frau Zbinden, welche sich für uns die Zeit genommen hat, Auskunft über die Pro Infirmis selbst zu geben, über ihre Arbeit und über den öffentlichen Verkehr. Es freute uns zusätzlich, dass sie sich die Mühe gemacht hat, uns eine behinderte Person zu suchen, die bereit ist, mit uns ein Interview durchzuführen.

Ein recht herzliches Dankeschön an die beiden behinderten Personen, die ihren Mut zusammengenommen haben und uns ihre alltäglichen Erfahrungen mit dem öffentlichen Verkehr in einem Interview schilderten.

Nicht zuletzt wollen wir unserem Projektleiter, Herrn Jorosch, für die gute Unterstützung während unserem ganzen Projekt danken. Selbstverständlich danken wir auch unseren Lehrfirmen, die uns ihre Drucker und anderes EDV-Material zur Verfügung stellten.

## 14. Anhang

---

- Arbeitsplan Soll
- Arbeitsplan IST
- Arbeitsjournal
- Hausaufgabenjournal: Markus, Geneviève, Tim
- Leitfragen
- Visuelle Analyse 1
- Visuelle Analyse 2
- Gespräch 2
- Unterlagen über die Pro Infirmis
- Blatt der Pro Infirmis Baden: Klienten nach Behinderungsart
- anderes verwendetes Material