

## **Leitlinien zur kundenfreundlichen Ausstattung von Bussen und Bahnen**

Der Fahrgastbeirat Frankfurt am Main hat diese Leitlinien mit dem Ziel entwickelt, Busse und Bahnen in Frankfurt am Main kundengerecht zu gestalten. Damit wird ein Beitrag geleistet, Zugangs- und Nutzungsbarrieren zum städtischen Nahverkehr zu verringern und so dessen Attraktivität zu steigern.

Der Fahrgastbeirat ist beratendes Gremium von *traffiQ*, der Lokalen Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main, und versteht sich als Interessenvertretung aller Fahrgäste. In diesem Sinne sind die Anforderungen, die *traffiQ* an die Ausstattung von Fahrzeugen des öffentlichen Nahverkehrs stellt, Grundlage dieser Leitlinien. Sie werden im Folgenden ergänzt und präzisiert. Der Fahrgastbeirat empfiehlt die Beachtung des Entwurfs der DIN 32975 „Gestaltung visueller Informationen im öffentlichen Raum zur barrierefreien Nutzung“ und setzt voraus, dass diese nach Inkrafttreten zur Grundlage der Fahrzeugausstattung wird.

Diese Leitlinien dienen daher dem Festschreiben bereits bestehender Standards und zugleich als Gesprächsgrundlage und Forderungskatalog gegenüber *traffiQ* und den Verkehrsunternehmen, um eine für den Fahrgast kundenfreundliche und einheitliche Fahrzeugausstattung zu erreichen. Der Fahrgastbeirat ist sich bewusst, dass diese Leitlinien für *traffiQ* und die Verkehrsunternehmen empfehlenden Charakter haben.

Der Fahrgastbeirat hat bewusst die Perspektive von in ihrer Mobilität eingeschränkten Menschen zugrunde gelegt. Denn was für diese wachsende Nutzergruppe – von Eltern mit Kinderwagen, Kindern, Reisenden mit Koffern über Sehbehinderte und Rollstuhlfahrer bis zu älteren Menschen – teilweise zwingend notwendige Hilfestellung ist, erleichtert allen Fahrgästen das Fahren mit Bussen und Bahnen.

## 1. Schnelle Orientierung außen

### Positionierung der Außenanzeigen

Um eine gute Sichtbarkeit zu gewährleisten, sind die Außenanzeigen möglichst weit oben am Fahrzeug anzubringen.

Bei Straßenbahnen und U-Bahnen hält der Fahrgastbeirat die Anzeige von Liniennummer und Fahrtziel neben Front und Heck zusätzlich auf beiden Fahrzeugseiten für erforderlich.

Beim Bus ist die Anzeige von Liniennummer und Ziel an der Front und der rechten Fahrzeugseite Standard. Der Fahrgastbeirat wünscht sich auch am Heck und auf der linken Fahrzeugseite neben der Liniennummer das Fahrtziel angezeigt.

### Spiegelungen vermeiden

Spiegelungen und Reflektionen sind auf ein Minimum zu reduzieren. Die derzeit genutzten Scheiben führen häufig zu mangelhafter Lesbarkeit der Außenanzeigen.

### Große Schrift, gute Lesbarkeit

Die Schrift in den Zielanzeigen soll groß und gut lesbar sein. Die Liniennummer ist über die ganze Höhe der Anzeige darzustellen, mehr als zwei Textzeilen sind aus Gründen der schnellen Orientierung nicht zu verwenden. Es sind statische Anzeigentexte zu verwenden; Via-Ziele können in zweiter Zeile unter dem Hauptziel aufgeführt werden.

Unter den aktuell verfügbaren Anzeigesystemen bevorzugt der Fahrgastbeirat aus Gründen der Lesbarkeit aktiv durch LED beleuchtete DOT-Matrix-Anzeigen mit Kippelementen mit dem höchstmöglichen Kontrast.

### Akustische Außeninformation

Zur Information insbesondere sehbehinderter und blinder Personen sowie zur allgemeinen Fahrgastinformation bei betrieblichen Abweichungen ist eine akustische Außeninformation notwendig. Soweit diese nicht stationär sichergestellt werden kann, ist die Information fahrzeugseitig vorzusehen.

## 2. Ein- und Aussteigen

### Kennzeichnungen im Türbereich

Gerade im Türbereich hält der Fahrgastbeirat eine deutliche Kennzeichnung für wesentlich. Aus seiner Sicht ist eine farblich kontrastreiche Absetzung der Türen gegenüber der Fahrzeuggrundfarbe die beste Lösung. Die Kennzeichnung der Türen durch gelbe, reflektierende Fast-Forward-Zeichen (>> <<) wird als Kompromiss zur Kenntnis genommen.

Die Fahrzeurtür, über die die Sondernutzungsfläche und die Behinderten-Sitzplätze zu erreichen sind, ist mit einer Klapprampe auszurüsten. Diese Tür ist mit einem breiten gelben Streifen über der Tür als Einstieg für Mobilitätseingeschränkte kenntlich zu machen. Er ist regelmäßig zu prüfen, ob er unbeschädigt und klar erkennbar ist.

Die Druckknöpfe zum Öffnen der Türen sind innen und außen farblich deutlich hervorzuheben, zum Beispiel durch breite gelbe Einrahmungen. Stufen (Einstiegskante) und Schwellen sind farblich auffällig (gelb reflektierend) zu kennzeichnen.

#### Orientierung geht vor Werbung

Die Türkontrastierung außen am Fahrzeug darf nicht durch Werbung überlagert werden.

#### Haltestangen im Türbereich

Um gehbehinderten Menschen den Einstieg zu erleichtern, sollten im Einstiegsbereich Haltebügel von der Tür bis zum Gang vorhanden sein.

Die vertikalen Haltestangen in den Türbereichen sind als Hilfe für Sehbehinderte und Blinde durch Riffelung fühlbar von anderen Haltestangen zu unterscheiden.

Mittelstangen in den Türbereichen stellen für Menschen mit Kinderwagen, Rollstuhlfahrer und Nutzer von Rollatoren ein Einstiegshindernis dar; sie sind zu entfernen. Die Entfernung der Mittelstange an jeweils einer Tür jedes U-Bahn-Wagens akzeptiert der Fahrgastbeirat als Übergangslösung.

#### Ausstieg aus dem Bus auch vorne

Ein Ausstieg aus dem Bus auch an der vorderen Tür ist zu ermöglichen. Ein Türflügel ist ohne Pendelarme auszustatten.

### **3. Innengestaltung des Fahrzeugs**

#### Hell und kontrastreich

Der Innenraum des Fahrzeugs ist freundlich, hell und kontrastreich zu gestalten. Die Kanten von Stufen, Podesten und anderen im Fußbereich hervorstehenden Einbauten sind über die gesamte Breite farblich auffällig (gelb reflektierend) zu kennzeichnen.

#### Haltewunsch-Knöpfe

Busse sind mit einer ausreichenden Zahl von Haltewunsch-Druckknöpfen auszurüsten. Diese müssen gerade von den Plätzen für Behinderte und dem Rollstuhlfahrer-Stellplatz bequem zu erreichen sein.

#### Türöffner-Tasten

Die Türöffner-Tasten sind an den vertikalen Haltestangen im Türbereich anzubringen, nicht im Schwenkbereich der Türen oder an den Türen selber.

#### Sauberkeit im Fahrzeug

Zur Sauberkeit in den Fahrzeugen sind ausreichend große Abfallbehälter mit Deckel zu montieren.

#### **4. Sicherer Halt im Fahrzeug**

##### Große Anzahl an Haltemöglichkeiten

Der Fahrgastbeirat verlangt eine möglichst große Anzahl an Längs- und Querstangen als Haltemöglichkeiten. Die Stangen sollen durch entsprechende Strukturierung (z. B. Kunststoffummantelung, kein Edelmetall) die Gefahr des Abrutschens verhindern. Sie dürfen nicht zu dick sein, um auch von kleinen Händen (Kinder) sicher umfasst werden zu können. Ergänzend sind Halteschlaufen vorzusehen, um auch kleineren Menschen einen sicheren Halt zu bieten.

Auch im Bereich der Türen und Fahrzeuggelenke sind ausreichend Haltemöglichkeiten (z. B. Halterondelle) vorzusehen.

#### **5. Sitzplätze**

##### Mindestmaß an Sitzbreite und Beinfreiheit

Grundsätzlich wünscht sich der Fahrgastbeirat eine angemessene Sitzbreite und eine angemessene Beinfreiheit. Er ist sich aber der fahrzeugbaulichen Probleme und des Konflikts mit dem Wunsch nach einer möglichst großen Zahl an Sitzplätzen bewusst.

##### Bequem sitzen und aufstehen

Die Sitze in den Fahrzeugen sollen ausreichend gepolstert sein. Sie sind regelmäßig zu prüfen, ob sie unbeschädigt und sauber sind. Die Vordersitze sind mit Haltegriffen zu versehen, um das Aufstehen zu erleichtern. Die Sitze zum Gang sollen keine Seitengriffe erhalten, um das Erreichen und Verlassen der Sitzbänke zu erleichtern. Gegen die vorgeschriebenen kleinen Seitenbügel oder klappbare Armlehnen bestehen keine Einwände.

##### Sitzplätze für Behinderte

Die Sitzplätze für Behinderte sind deutlich als solche zu kennzeichnen.

#### **6. Sondernutzungsfläche**

Aufgrund der zunehmenden Zahl von Eltern mit Kinderwagen, Rollstuhlfahrern oder Menschen mit Rollatoren ist die Sondernutzungsfläche großzügig zu bemessen. Bei U-Bahnen und Straßenbahnen soll sie zwischen der entsprechenden Tür und dem ersten Drehgelenk liegen. Im Bus ist sie grundsätzlich gegenüber der zweiten Tür anzuordnen. Im Gelenkbus ist auch gegenüber der dritten Tür eine Sondernutzungsfläche (ggf. ohne Rollstuhlfahrer-Stellplatz) vorzusehen.

In U-Bahnen und Straßenbahnen können auf einer Seite der Sondernutzungsfläche (in Fahrtrichtung rechts) Klappsitze quer zur Fahrtrichtung angebracht werden, die andere Seite ist frei zu halten. Der Fahrgastbeirat empfiehlt, im Standard- und Gelenkbus nur einen Klappsitz auf der Sondernutzungsfläche anzubringen.

Ein Stellplatz für Rollstuhlfahrer mit Prallplatte muss Teil der Sondernutzungsfläche sein.

Die Bewegungsfreiheit behindernde Haltestangen auf der Sondernutzungsfläche sind zu vermeiden. Haltemöglichkeiten können durch horizontale Stangen im Dachbereich mit Halteschlaufen geschaffen werden.

## **7. Innenorientierung**

### Gut lesbare Anzeigen

Der Fahrgastbeirat fordert zur Fahrgastinformation im Fahrzeug Anzeigen, die von allen Plätzen gut lesbar sind. Das bedeutet, dass bei U-Bahn- und Straßenbahnwagen in jedem Wagenteil mindestens ein Anzeigegerät vorhanden sein muss. In Gelenkbussen sind zwei Anzeigen zu montieren, in allen anderen Bustypen eine. Die Verwendung von TFT-Bildschirmen wird begrüßt. Die Sichtfläche der TFT-Bildschirme ist optimal auszunutzen.

Die Schrifthöhe der Hauptzeile sollte mindestens fünf Zentimeter betragen, der Farbkontrast stark sein. Am Besten erkennbar ist gelb oder weiß auf schwarzem Hintergrund, bei TFT-Bildschirmen schwarze Schrift auf weißem Hintergrund. Auf die Schriftfarben rot und grün ist zu verzichten, ebenso auf eine Gestaltung des Bildschirmhintergrundes mit wechselnden Farben. Die angezeigten Schriften sollten ohne Serifen sein, in halbfetter oder fatter Schrift dargestellt werden und Groß- und Kleinschreibung berücksichtigen.

### Erforderliche Informationen

Angezeigt werden sollen der Linienverlauf mit Liniennummer, Endstation oder –haltestelle, nächster Halt (möglichst hervorgehoben und möglichst mit Anschlusslinien) sowie die drei folgenden Haltestellen. Wechselanzeigen in den Schienenfahrzeugen akzeptiert der Fahrgastbeirat aufgrund der technischen Gegebenheiten, grundsätzlich sind sie nicht wünschenswert. Bei TFT-Bildschirmen soll der Linienverlauf entsprechend der Lesegewohnheiten von oben nach unten erfolgen, wobei einer einheitlichen Lösung innerhalb des RMV anzustreben ist.

### Ansagen

Die Haltestellenansage soll mit einem akustischem Signal angekündigt werden, um Aufmerksamkeit zu erzielen. Es ist sicher zu stellen, dass die Lautstärke der Ansage dauerhaft angemessen ist, ggf. sind regelmäßige Überprüfungen durchzuführen.

Anzeigen und Ansagen sollten mit dem tatsächlichen Linienverlauf übereinstimmen.

### Haltestangen kontrastreich abheben

Haltestangen und –schlaufen sind kontrastreich von ihrer Umgebung und voneinander abzugrenzen. Der Fahrgastbeirat empfiehlt, Haltestangen grundsätzlich in der Signalfarbe gelb zu gestalten.