

Stadtarbeitsgemeinschaft Behindertenpolitik

Sitzung am 13.5.2013, 14 Uhr

Bürgerzentrum Köln-Deutz, Tempelstr. 41-43

Fragen zum Themenschwerpunkt: Öffentlicher Nahverkehr

Allgemein

1. Die An- und Abfahrtspläne sind schlecht zu lesen, da sie zu hoch angebracht sind, die Schrift sehr klein ist und das Vitrinenglas spiegelt.

Antwort KVB:

Im gesamten Verkehrsverbund Rhein-Sieg (VRS) werden einheitliche Abfahrtspläne an den Haltestellen angebracht. Da die KVB zum VRS gehört, entsprechen ihre Abfahrtspläne diesem Design, das auch im Hinblick auf eine bessere Lesbarkeit in den letzten Jahren überarbeitet wurde: Schriftgröße, Kontrast, Strukturierung. Es gibt lediglich einen Unterschied zwischen den Abfahrtsplänen der KVB und denen der anderen Verkehrsunternehmen des VRS. Die sogenannte Perlenschnur, die alle folgenden Haltestellen der Linie und die jeweilige Fahrzeit bis dahin anzeigt, ist auf den Abfahrtsplänen der KVB unten angeordnet. Aufgrund der zu vermittelnden Informationsfülle ist hier nur eine kleine Schriftgröße umsetzbar.

2. Wichtig ist es, an den Infotafeln in Baustellenbereichen die SMS-Nummer (nicht nur die Telefonnummer) für die Menschen mit Hör- und Sprachbehinderung bekanntzugeben und über die Umleitung der Bahnen bzw. Ersatzbusse und auf die Lage der Alternativhaltestellen im Übersichtsplan hinzuweisen.

Antwort KVB:

Die KVB informiert bereits vorab im Internet, in der Presse, mit Faltschiltern in den Fahrzeugen und KundenCentern sowie über die Laufschrift der Fahrgastinformationsanzeiger über Baumaßnahmen und ihre Auswirkungen. In die Informationsvitrinen werden die geänderten Abfahrtszeiten ausgehangen. Die Fahrplanauskunft berücksichtigt alle Fahrplanänderungen, die sich aufgrund von Baumaßnahmen ergeben tagessaktuell. Diese sind auch per SMS abrufbar. Sind Haltestellen während einer Baumaßnahme nicht in Betrieb wird das Haltestellenschild abgedeckt und Informationen zu Ersatzhaltestellen, geplanten Bauzeiten etc. werden ausgehangen. Die Ersatzhaltestellen erhalten einen entsprechenden Mast.

3. Wichtige Durchsagen wie längere Wartezeit wegen Unfall, Notfall, Brandfall usw. sollte auch in Schriftform im Display bzw. in Laufschrift in Bahnen und Bussen angezeigt werden.

Antwort KVB:

Es ist technisch nicht umsetzbar, dass aktuelle Durchsagen in die Anzeigen der Fahrzeuge eingespielt werden. Die Inhalte dieser Anzeigen sind vorprogrammiert und in diesem Sinne statisch. Mit einer Begrenzung auf maximal 21 Zeichen und keiner Laufschriftfunktion wäre zudem keine Informationsvermittlung in der erforderlichen Tiefe möglich.

4. Die Servicenummer auf Aufzügen ist oft nicht lesbar, weil sie in einer Höhe angebracht wurde, die, z. B. für Rollifahrer nicht erreichbar ist. Aufkleber an den Fahrstühlen soll-

ten so platziert werden, dass alle Menschen diese Nummer lesen oder auch ertasten können. Dies wäre mit geringen Kosten zu realisieren.

--- Wann wird dies umgesetzt?

Antwort KVB:

in der Regel sind an den Aufzugsanlagen der KVB keine Servicenummern angebracht. In der Sitzung konnte auch eine Nachrüstung nicht in Aussicht gestellt werden. Im Nachgang wurde das Thema noch einmal beraten und die Entscheidung getroffen, eine Nachrüstung in Zusammenarbeit mit der Bezirksregierung durchzuführen. So wird zukünftig außen an den Aufzügen und nach außen hin sichtbar, das im Anhang beigefügte Schild angebracht. Zusätzlich ist in allen Aufzugskabinen, teilweise mit Blindenschrift versehen, der Nottaster mit einer Direktverbindung zur Leitstelle versehen. Über diesen Notruftaster wird zusätzlich eine automatische Standortidentifizierung sichergestellt. Die Fertigung der Schilder ist bereits beauftragt und das Anbringen erfolgt sukzessive während der monatlichen Wartungsarbeiten.

5. In der Sondersitzung der Stadtarbeitsgemeinschaft Behindertenpolitik am 25.01.2008 zum Thema „ÖPNV“ wurde mitgeteilt: "Geplant ist, in Zukunft auch Informationen über einen barrierefreien Wegeverlauf im Internet zu veröffentlichen. Dabei stellen aber die fehlenden Ist-Daten z.B. zu aktuellen Störungen an Aufzügen ein großes Problem dar."

--- Existieren inzwischen solche Angebote zum barrierefreien Wegeverlauf bzw. für wann ist die Realisierung der Planungen zu erwarten?

Antwort KVB:

Im VRS entwickelt eine Arbeitsgruppe der Verkehrsunternehmen eine Fahrplanauskunft, die Auskünfte zu barrierefreien Verbindungen geben wird. Aufgrund der unterschiedlichen Struktur und Größe der Verkehrsunternehmen, des Abstimmungsbedarfes, des enormen Datenbedarfes und der generellen Veränderungen der Fahrplanauskunft dauern die Arbeiten an. Die KVB ist in dieser Arbeitsgruppe federführend aktiv.

6. Gibt es inzwischen Möglichkeiten, aktuelle oder zumindest länger anhaltende Störungen an Aufzügen zu erfassen und wie wird darüber informiert?

Antwort KVB:

Aufzüge und Fahrtreppen, die defekt sind, melden sich mit einer Störmeldung automatisch in der Leitstelle, so dass veranlasst werden kann, dass Techniker die Ursache der Störungen überprüfen. Über Aufzüge, die länger außer Betrieb sind, kann man sich auf den Internetseiten der KVB informieren (<http://www.kvb-koeln.de/german/news/Baustellen.html>). Mit in Inbetriebnahme der neuen Leitstelle im Laufe des nächsten Jahres soll eine Schnittstelle geschaffen werden, so dass auch über kurzfristig defekte Aufzüge und Fahrtreppen im Internet aktuell informiert wird.

DB und NVR

Bahnhöfe und Fahrzeuge:

1. Im Januar 2008 wurden auf der Sitzung der Stadt AG Behindertenpolitik die Probleme der Barrierefreiheit aufgezeigt und diskutiert. Seitdem sind 5 Jahre vergangen.
--- Welche Maßnahmen zur Verbesserung der Barrierefreiheit wurden von „DB-Station und Service“ durchgeführt?
--- Hat es bei der Umsetzung des Programms Veränderungen bzw. Verbesserungen auf Bahnhöfen und Anlagen im Bereich der Stadt Köln gegeben oder sind solche in der Programmperiode geplant?

2. Ist es richtig, dass innerhalb der nächsten fünf Jahre wahrscheinlich nichts (außer evtl. Köln-West) zur Verbesserung der Barrierefreiheit Kölner Bahnhöfe geschehen wird?
3. Wann ist mit der Bahnsteiganhebung und dem Umbau des Bahnhofs West zu rechnen?
4. Die Aufzugnachsrüstung am Bahnhof Deutz wird uns schon seit ca. 5 Jahren immer wieder vorgestellt. Abgesehen davon, dass diese Maßnahme unter den bestehenden Bedingungen nur maximal als „barrierearm“ eingestuft werden kann, ist eine barrierefreie Anbindung der Bahnsteige an das Bahnhofsgebäude so nicht zu erreichen.
--- Gibt es Pläne auch hier Aufzüge nachzurüsten, und wenn nein, warum nicht?
5. Warum gibt es seitens der DB nicht einmal Pläne, die übrigen Kölner Bahnhöfe barrierefrei umzubauen?
6. Damals wie heute, hat das Blinden-Leitsystem auf den Bahnsteigen höchste Priorität; warum wurden die Bahnsteige am Kölner Hbf mit einem solchen Leitsystem bis heute noch nicht ausgestattet (vgl. Hbf Essen und Düsseldorf).
--- Wann können blinde und sehbehinderte Fahrgäste damit rechnen, sicher und gefahrlos sich auf den Bahnsteigen zu orientieren?
7. Ist eine Nachrüstung der Regionalbahnhöfe mit Blindenleitsystemen geplant?
8. Wird wenigstens durch geeignete Maßnahmen eine sichere Auffindbarkeit der Treppen, Aufzüge und Notfallanlagen hergestellt werden?
9. In den Begehungsprotokollen zum Hauptbahnhof sind Mängel aufgezeigt, die mit mehr oder weniger geringem Aufwand (Kostenaufwand) behoben werden und somit eine kurzfristige Verbesserung der Barrierefreiheit erreichen könnten (z. B. Kontrastierung der Treppenstufen und Glastüren, Sicherung der Freitreppe an Gleis 4, Verbesserung der akustischen Signale an den Aufzügen usw.)
10. Welche Bedeutung haben für „DB-Station und Service“ die Begehungsprotokolle der Behindertenorganisationen und welcher Handlungsbedarf wird daraus abgeleitet?
11. Eine Erneuerung der kontrastreichen Markierung der Treppenstufen und der kontrastreichen Markierung der Stufen vor und am Ende der Rolltreppe ist dringend erforderlich.
12. Die Auffindbarkeit der Behindertenplätze in den Fahrzeugen ist für blinde und sehbehinderte Fahrgäste nicht möglich; hier wäre eine Verbesserung durch eine taktile Orientierung (tastbares Symbol) dringend notwendig.

Kommunikation, Service

1. Service-Center: Das Hörsymbolhinweis für das induktive Hören sollte besser in Augenhöhe am Schalter angebracht werden und nicht unterhalb der Theke an der Glaswand.
2. Statt Tisch-Mikrofon sollten künftig Headset-Mikrofone genutzt werden. Sie sind näher am Mund und für optimale Lautstärke besser geeignet sowie gegen Umgebungslärm.
3. Im Hauptbahnhof Köln sind sämtliche Infotheken im Servicebereich viel zu hoch. Für Rollstuhlnutzer und kleine Menschen nur sehr schwierig zu nutzen.
Die Kommunikation mit dem Personal ist daher auch sehr schwierig.
--- Ist es möglich diese Infotheken zu korrigieren?
Das gleiche gilt für die Nutzung des Bankkartenlesegerätes.
4. In Infosäulen sollte das Display für die Kommunikation über Touch-Texteingaben mit SMS-Rückantwort (z.B. integrierter Einbau spezieller Bahn Touchscreen-Handy) eingebunden werden, damit sie auch für die Menschen mit Hör- und Sprachbehinderungen nutzbar sind. Mit Hilfe dieser neuartigen Kommunikationshilfe ist ein wichtiger Informationsaustausch möglich bei Notfällen, Gleisänderungen, Zugausfällen und bei erheblichen Verspätungen, Ersatzbussen, Baustellenhinweisen usw.

5. Wichtige aktuelle geänderte Mitteilungen (z.B. plötzliche Gleisänderungen für Züge, auch an Baustellen usw.) sollten zusätzlich unter der Infoanzeige als Laufschrift angezeigt werden, die nicht über die Zentralstelle sondern von örtlicher Stelle aufgerufen wird.
6. Eine Schulung für Mitarbeiter/innen durch Betroffene wäre dringend nötig, da die DB-eigene Schulung nicht ausreicht. Bei neuen Mitarbeiter/innen im Service ist dies immer wieder festzustellen.

KVB

1. Die Höhendifferenz zwischen Bahnsteig und Fahrzeugboden im Hochflurnetz der KVB ist für Rollstuhlfahrer und Rollatornutzer nach wie vor das größte Problem bei der Nutzung der Kölner Stadtbahn. So haben eigene Messungen ergeben, dass Einstiegshöhen von 8 bis 10 cm, in einigen Fällen sogar 12 cm zu überwinden sind. Dies wird auch durch umfangreiche Messungen der KVB Hauptwerkstatt bestätigt, die insbesondere bei Fahrzeugen der Serien 2200 und 2300 auffällig hoch sind. So wurden bei 49 der z. Zt. Im Einsatz befindlichen 81 Fahrzeugen dieser Serien Höhendifferenzen von 9 cm und mehr gemessen, nur ein Fahrzeug wies eine Differenz von weniger als 7 cm an allen Türen auf.

Laut Auskunft des Werkstattdleiters ist aber eine grundsätzliche Reduzierung der Fahrzeughöhe von 100 cm (bei Bahnsteighöhen von 90 cm) nicht möglich, da z.B. bei neu aufgezogenen Radreifen alle Möglichkeiten der Anpassung ausgeschöpft sind.

Die einzige Lösung zur Reduzierung der Einstiegshöhe ist der leicht geneigte Einbau der Trittstufen wodurch man eine Differenz von weniger als 5 cm zwischen Einstiegs-kante und Bahnsteig erreichen kann. Dieser Umbau wurde bereits bei 15 Fahrzeugen der Serien 2200 und 2300 realisiert und in einer Testphase von allen Rollstuhlfahrern als enorme Verbesserung der Einstiegssituation gesehen. Trotz der ausschließlich positiven Resonanz auf diese Maßnahme beabsichtigt die KVB nicht, weitere Fahrzeuge umzubauen, da angeblich hierfür keine Mittel zur Verfügung ständen.

--- Wie hoch wären die Kosten für den Umbau der verbleibenden 66 Fahrzeuge der Serien 2200 und 2300?

--- Falls sich die KVB nicht in der Lage sieht, diese Kosten zu tragen, wer käme als Zuschussgeber in Frage?

--- Was kann die StadtAG Behindertenpolitik tun, um dieses Vorhaben voran zu treiben, damit das Thema Barrierefreiheit im Hochflurnetz der Kölner Verkehrsbetriebe endlich einer akzeptablen Lösung zugeführt wird?

Antwort KVB:

Die KVB begrüßt die positiven Ergebnisse des Versuches, Stufen in Hochflurfahrzeugen schräg einzubauen, sehr. Bringt es doch mehr Sicherheit und einen leichteren Ein- und Ausstieg. Auch eine Fahrgastbefragung zeigte positive Resonanz bei allen Fahrgästen, mobilitätsbehindert oder nicht. Daher wird auch bei der Komplettanierung der Serie 2100 – zukünftig Serie 2400 – die Stufeneinheit schräg eingebaut werden. Die Kosten für den Umbau der Serien 2200 und 2300 würden sich in der Summe auf ca. 800.000 Euro belaufen. Möglichkeiten die Schrägstellung der Stufeneinheiten zu fördern hat der Aufgabenträger, die Stadt Köln. Zurzeit ist dies nicht in Förderrichtlinien enthalten. KVB und die Stadt Köln als Aufgabenträger werden hierzu das Gespräch miteinander suchen.

Zu berücksichtigen ist jedoch, dass noch keine endgültige Betriebsgenehmigung für die schräg eingebaute Stufeneinheit vorliegt. Hierzu muss noch die Abnahme erfolgen. Auch die Fahrzeugserie 2400 muss noch von der Technischen Aufsichtsbehörde abgenommen werden.

2. Die Tür-Öffnungs-Taster an den Fahrzeugen sind für Blinde und Sehbehinderte nicht auffindbar. Wie könnte eine Verbesserung der Auffindbarkeit der Taster erfolgen?

Antwort KVB:

Die Türöffner-Tasten in den Fahrzeugen der KVB sind ca. 1 cm erhaben. Sie befinden sich in unmittelbarer Nähe der Gummileisten in Türmitte. Die einzige bislang bekannte Variante den Bereich der taktilen Wahrnehmbarkeit zu vergrößern, ist das Aufbringen von Gummileisten in der Achse der Türöffner, was aber nahezu der Gummileiste in Türmitte entspricht. Grundsätzlich sollte man in einem bilateralen Gespräch diskutieren, ob eine Beschreibung der Lage der Taster jeweils für Hochflur- und für Niederflurfahrzeuge eine sinnvolle Hilfestellung wäre, die Taster aufzufinden.

3. Warum gibt es auf mehreren zentralen Zwischenebenen noch kein Leitsystem: Zwischenebene Dom / Hbf, Neumarkt, Friesenplatz, Rudolfplatz, Ebertplatz usw?
--- Für wann ist die Nachrüstung geplant?

Antwort KVB:

Die Zwischenebene der Haltestelle Dom / Hbf ist im Bereich der Stadtbahnhaltestelle zum Dom hin mit Bodenindikatoren ausgerüstet. An den Haltestellen Ebertplatz und Neumarkt stehen in den nächsten Jahren keine planmäßigen Arbeiten an, so dass eine Nachrüstung zurzeit nicht geplant ist. Sollten hier großflächige Arbeiten anstehen, werden selbstverständlich auch Bodenindikatoren verlegt werden. Nur war das zum Zeitpunkt der letzten Umbauten noch nicht üblich. Informationen zu den weiteren Haltestellen kann Amt 69 geben.

4. Bei längeren Störungen im Fahrbetrieb sollten diese Information auch mittels Lautsprecherdurchsage an betroffene Haltestellen weitergegeben werden.

Antwort KVB:

Wenn Betriebsstörungen vorliegen, die mindestens 10 Minuten andauern bzw. eine Verspätung von 10 Minuten mit sich bringen, werden über die dynamischen Fahrgastinformationsanzeigen Hinweise an die Fahrgäste gegeben. Diese beschränken sich auf die wesentlichen Inhalte, da der Text maximal 250 Zeichen lang sein kann. Wenn die Information dort eingespielt ist, werden an den Haltestellen, die über Lautsprecher verfügen, vom gleichen Mitarbeiter Durchsagen zu den Störungen gemacht. An Haltestellen mit dynamischer Fahrgastinformation und Anforderungstastern werden Störungsmeldungen bei Anforderung mit vorgelesen.

5. An einzelnen Haltestellen kommen die Ansagen einfahrender Bahnen erst dann, wenn sie bereits eingefahren sind. Das fällt häufig auf Gleis 1 des Ebertplatzes auf, gibt es aber auch an anderen Haltestellen.

Antwort KVB:

Die Grunddaten mit Fahrtinformationen sind vor einigen Wochen in eine neue Datenbank umgezogen. Dadurch sind einige Informationen, die vor Ort abgespeichert werden, verlorengegangen. Dazu gehört auch die Zeitverzögerung mit der an der nächsten Haltestelle die Einfahrt der Bahn angesagt wird, wenn sie die aktuelle Haltestelle verlässt. Da diese Einstellung an jedem Bahnsteig von Hand vor Ort vorgenommen werden muss, nimmt die Nacharbeit noch ein bis zwei Monate in Anspruch.