

**Zeitschrift:** Sonos / Schweizerischer Verband für Gehörlosen- und Hörgeschädigten-Organisationen

**Herausgeber:** Sonos Schweizerischer Verband für Gehörlosen- und Hörgeschädigten-Organisationen

**Band:** 103 (2009)

**Heft:** 11

**Rubrik:** Hörbehinderten- und gehörlosengerechter öffentlicher Verkehr -- heute und in Zukunft

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 14.05.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Hörbehinderten- und gehörlosengerechter öffentlicher Verkehr – heute und in Zukunft

**Am 17. Oktober 2009 findet die von der IGGH organisierte Fachtagung zum Thema Hörbehinderung und öffentlicher Verkehr statt. Rund 80 Teilnehmende kann Daniel Ziegler, Geschäftsstellenleiter der IGGH, im Konferenz-Zentrum in Olten an diesem recht kalten und regnerischen Samstagmorgen begrüssen.**

Seit dem Inkrafttreten des Eidg. Behindertengleichstellungsgesetzes, BehiG, gibt es noch Einiges zu tun im Zusammenhang mit der Benutzung des öffentlichen Verkehrs. Hörbehinderte und gehörlose Menschen kennen die Situation: Per Lautsprecher am Bahnhof wird eine Gleisänderung bekanntgegeben. Gehörlose und hörgeschädigte Personen erfahren davon zu spät. Der Zug fährt ab ohne sie. Das BehiG listet zwar eine Reihe von Vorgaben auf, denen Bahnhöfe und öffentliche Transportmittel zu genügen haben. Es bestehen indes in diesem Bereich sehr lange Übergangsfristen. Für Kommunikationssysteme und den Billettausgabesysteme müssen bis ins Jahr 2013 behindertengerechte Lösungen getroffen werden. Für bestehende baulichen Anlagen und die Fahrzeuge gilt eine 20-jährige Anpassungsfrist; sie müssen erst bis ins Jahr 2023 einen behindertengerechten Standard aufweisen. Bei den Apparaten ist eine kürzere Anpassungsfrist vorgesehen, weil ihre Lebensdauer wesentlich kürzer ist als diejenige von Bauten und Fahrzeugen. Fahrzeuge haben eine durchschnittliche Lebensdauer von 50 Jahren, Bauten eine von 100 Jahren. Neue Bauten, Anlagen und Fahrzeuge müssen indes bereits seit dem 1. Januar 2004 barrierefrei ausgestaltet sein. Erfreulicherweise haben bereits diverse Transportunternehmen in Bezug auf die Kommunikation hörbehinderten- und gehörlosengerechte Informationssysteme eingeführt. Darüber und über vieles mehr wird an der Fachtagung orientiert.

## Gesetzliche Grundlagen

Nach der Begrüssung durch Daniel Ziegler und Toni Scheidegger stellt Hanspeter Oprecht von der Fachstelle für Mobilitätsbehinderte des Bundesamtes für Verkehr die verschiedenen gesetzlichen Vorgaben

vor, welchen es im Zusammenhang mit einem hörbehinderten- und gehörlosengerechten öffentlichen Verkehr Rechnung zu tragen gilt. Schon zu Beginn seiner spannenden Ausführungen weist Oprecht darauf hin, dass eine zeitgemässe Gesellschaft unter anderem auch eine behinderten- und altersgerechte Gesellschaft sei. „Ein zeitgemässer öffentlicher Verkehr soll somit unter anderem auch behinderten- und altersgerecht sein. Die Schaffung eines barrierefreien öffentlichen Verkehrs bildet jedoch eine grosse Herausforderung.“

## Rechtsgrundlagen in diesem Kontext:

### Seit 1. Januar 2004 in Kraft

- Behindertengleichstellungsgesetz (BehiG)
- Verordnung „über die behindertengerechte Gestaltung des öffentlichen Verkehrs (VböV)

### Seit 2. Juli 2006 in Kraft

- Verordnung des UVEK über die technischen Anforderungen an die behindertengerechte Gestaltung des öffentlichen Verkehrs (VAböV)

Nach dem BehiG gilt es im Zusammenhang mit dem öffentlichen Verkehr den Grundsatz zu berücksichtigen, dass behinderte Personen selbständig und möglichst spontane die öffentlichen Verkehrsmittel benutzen können. Unter behinderten Personen werden verstanden:

- im Hörvermögen eingeschränkte (inkl. gehörlose) Personen
- im Sehvermögen eingeschränkte (inkl. blinde) Personen
- im Gehörapparat eingeschränkte Personen (inkl. Rollstuhlfahrende)
- geistig und psychisch behinderte Personen

Die Ursache, warum eine Behinderung entstanden ist, spielt keine Rolle.

### Eckpunkte des BehiG für den öffentlichen Verkehr bilden:

- Detailvorschriften über den öffentlichen Verkehr werden in Verordnung festgelegt und periodisch dem Stand der Technik angepasst.

- Individuelles Klagerecht für Direktbetroffene
- Verbandsbeschwerderecht für Behindertenorganisationen; Vertretung durch Fachstelle BbV
- Verhältnismässigkeitsprinzip
- Prinzip: „Wenn etwas vorhanden ist, so muss es auch hindernisfrei zugänglich sein.“

### Als wichtige Bestimmungen der VAböV bezeichnet Oprecht:

- Sowohl optische als auch akustische Kundeninformation in den Fahrzeugen und an Haltepunkten mit relevantem Fahrgastwechsel
- Akustische Kundeninformation muss für Hörbehinderte „gut verständlich“ sein
- Kundenkommunikations- und Notrufsysteme müssen für Hör- und Sehbehinderte auffindbar und benutzbar sein.
- Kundenshalter und Treffpunkte müssen für Hör- und Sehbehinderte auffindbar und erkennbar sein
- Schalteranlagen müssen mindestens einen Schalter mit Induktionsverstärker aufweisen, der entsprechend gekennzeichnet ist
- Gestaltung der Billettautomaten
- Schriftgrösse, -farbe, -kontrast von gedruckten Informationen und elektronischen Anzeigen

Oprecht macht geltend: „Unsere Gesellschaft wird immer älter. Ältere Menschen haben heute ein anderes Mobilitätsbedürfnis als noch vor 25 Jahren. Mit zunehmendem Alter steigt das Risiko, nicht mehr gut zu sehen, nicht mehr gut zu hören und nicht mehr gut gehen zu können. Von den über 65-jährigen Personen haben mehr als 50% eine Hörschädigung. Das BehiG gilt auch für ältere Menschen, denn gerade in dieser Alterskategorie hat es auch viele Menschen mit Behinderungen.“

Am Schluss seiner interessanten Darlegungen verweist Hanspeter Oprecht auf die Internetseite [www.bav.admin.ch/mobile](http://www.bav.admin.ch/mobile), wo sämtliche gesetzliche Grundlagen aufgeführt und downloadbar sind. Fragen und Anregungen können ihm unter [mobile@bav.admin.ch](mailto:mobile@bav.admin.ch) unterbreitet werden.

## Vorzeigebetrieb VBZ, Verkehrsbetriebe der Stadt Zürich

Anschliessend erhält Susanne Reumüller von den Verkehrsbetrieben der Stadt Zürich, VBZ, das Konzept der hörbehinderten- und gehörlosengerechten öffentlichen Verkehrs dieses Transportunternehmens detailliert vorzustellen. Sie legt dar, dass mobilitätsbehinderte Menschen eine grosse Zielgruppe unter den Fahrgästen der VBZ darstellen. Schätzungen des ZVV zufolge handle es sich um 300'000 Personen im Einzugsgebiet des Zürcher Verkehrsverbundes, ZVV. Mit viel Begeisterung stellt Susanne Reumüller vor, was die VBZ bisher alles für Menschen mit Behinderung gemacht haben: „Die Fahrzeuge der VBZ sind im Fahrzeuginnern alle mit Bildschirmen ausgerüstet. Diese werden Multifunktionsanzeigen genannt. Es werden die nächsten Haltestellen, eine Fahrwegübersicht und Umsteigemöglichkeiten sowie die voraussichtliche Fahrzeit angezeigt. Wenn das Fahrzeug in die Garage oder ins Depot fährt oder ein Fahrzeugtausch bevorsteht, werden die Fahrgäste optisch gebeten, auszusteigen. Auf dem Anschlussbildschirm werden alle relevanten Informationen abgebildet. Anschlussbildschirme werden an bestimmten, vordefinierten Haltepunkten oder Haltestellen angezeigt. Hauptsächlich bei Knotenpunkten oder Umsteigemöglichkeiten zur S-Bahn.

In allen Bussen und in Cobra-Trams findet sich zudem immer ein Liniennetzplan. Die übrigen Fahrzeuge sollen demnächst entsprechend nachgerüstet werden.

Auch an manchen Haltestellen in Zürich finden sich optische Massnahmen in Form von dynamischen Abfahrtsanzeigen. Zurzeit werden immer mehr dynamische Abfahrtsanzeigen in Betrieb genommen. Auf diesen Anzeigetafeln besteht auch die Möglichkeit, Informations- und Störungsmeldungen visuell zu übertragen. Dies geschieht mit einem Lauftext in der letzten Zeile der Anzeige. Zudem sind die wichtigsten Haltestellen mit einem Akustikmodul ausgerüstet. So kann die Leitstelle selektiv Durchsagen an den einzelnen Haltestellen machen und die Fahrgäste zweckmässig informieren.

Demnächst wird in der Stadt Zürich eine neue Generation von Billettautomaten eingesetzt. Ähnlich den SBB-Automaten sind

die neuen Automaten der VBZ mit einem Touch-Screen ausgerüstet. Der ZVV ersetzt im Laufe des nächsten Jahres rund 1100 Billettautomaten im gesamten ZVV-Gebiet. Momentan sind im Rahmen eines Feldtests 4 neue Billettautomaten in Zürich installiert und zwar an folgenden Haltestellen: Bellevue, Paradeplatz, Limmatplatz und Albisriederplatz. Die neuen Billettautomaten werden mit einem Informations- und Hinweistext ausgestattet sein. Diese Texte haben die Funktion wie eine persönliche Verkaufsberatung.

Über das Internet kann man sich Informationen vor Fahrantritt verschaffen über [www.zvv.ch](http://www.zvv.ch) oder auch über Google maps. Wenn man ein iPhone hat, gibt es dort eine kostenlose Funktion, die sich Wemlin nennt. Hier kann man sich jeweils an seinem aktuellen Standort orten lassen und dann werden einem die zur Verfügung stehenden Verbindungen angezeigt.“

Danach besteht Zeit für Fragen. Toni Scheidegger fasst zusammen, dass Zürich im Bereich der behindertengerechten Ausrüstung öffentlicher Verkehrsmittel eine Vorreiterrolle innehat mit seinem Multifunktionsanzeigen und den Informationsbildschirmen. Er weist darauf hin, dass es aber noch eine Weile dauern könne, bis dieser Standard flächendeckend in der ganzen Schweiz umgesetzt sei. Es komme immer auch darauf an, wie viele Mittel dem Gemeinwesen zur Verfügung stünden, das für die öffentlichen Transportmittel verantwortlich sei. Je höher der technische Standard sei, desto anfälliger reagiere ein System auch auf Störungen.

Scheidegger weist darauf hin, dass in den älteren Wagen der SBB optische Anzeigen fehlten würden. Er führt aus, dass ein Projekt am Laufen sei, wonach auch diese Wagen mit optischen Anzeigen ausgerüstet würden. Die Doppelstockzüge der ersten Generation auf der Zürcher S-Bahn würden ab Ende 2010 je einen neuen Zwischenwagen mit Tiefeinstiegen und Anzeigetafeln erhalten.

Im Zusammenhang mit optischen Meldungen zu Abweichungen im Regelbetrieb gibt er zu bedenken, dass wenn eine Störung auftrete, es in erster Linie gelte, diese Störung zu beheben und Massnahmen zur Störungsüberbrückung vorzusehen. Dies in schriftlicher Form auf Bildschirmen zu kommunizieren sei, sehr schwierig.

Viel zu diskutieren gibt die Funktionsweise der SOS-Gegensprechanlage in S-Bahnen. Hier besteht beträchtliche Unsicherheit und die Einwegkommunikation für hörbehinderte Menschen wird als sehr ärgerlich eingestuft. Beat Kleeb von Procom weist darauf hin, dass Procom für alle hörbehinderten Menschen eine SMS-Notrufnummer betreibe 079 702 29 16 bzw. man dort mitteilen könne, wo und inwiefern eine Notsituation bestehe. Procom leite diese Mitteilung dann an die vorgesehenen Stellen weiter, die für Abhilfe und Unterstützung sorgen würden.

Der Vormittag ist im Nu vergangen und während der Mittagspause vertiefen die TeilnehmerInnen in vielen Gesprächen, was sie erfahren haben.

## Sprachverständlichkeit von Lautsprecherdurchsagen

Am Nachmittag stellt Toni Scheidegger vor, welche Vorbereitungen und Massnahmen im öffentlichen Verkehr derzeit getroffen werden, um die Sprachverständlichkeit von Lautsprecherdurchsagen zu verbessern und was geplant sei im Zusammenhang mit den für Hörbehinderte und Gehörlose nicht nutzbaren Informations- und Notrufeinrichtungen. Es geht dabei um die Beschallungsanlagen in Bahnhöfen und Fahrzeugen des öffentlichen Verkehrs. Denn es gebe sehr viele HörgeräteträgerInnen, und für sie sollte die akustische Schiene, die ohnehin bestehe optimal mitgenutzt werden können. Scheidegger unterstreicht aber, dass die akustische Schiene - so gut sie auch immer sei- die optische Schiene nie ersetzen könne. Es gehe hier lediglich darum, das, was vorhanden und nicht bestritten sei, zu nützen. Er macht Darlegungen hinsichtlich Beurteilung der Sprachverständlichkeit von Lautsprecherdurchsagen. Die ermittelten STI-Werte (STI steht für Speech Transmission Index) würden nur die Güte der Beschallungsanlage unter Einberechnung der Schallübertragung vom Lautsprecher zum Hörenden wiedergeben. Die Qualität der in der Realität eingespeisten Sprachsignale (Direktdurchsagen über Mikrofon, Direktdurchsagen über Funkverbindungen oder Sprachkonserven) seien in den gemessenen Werten nicht enthalten. Der Wertebereich für STI liege zwischen 0 und 1. ein STI von 0.5 korrespondiere mit einer Sprachverständlichkeit von ca. 95% für normal hörende Personen. Der wahrnehm-

bare Unterschied zwischen zwei STI-Werten liege etwa bei 0.03. Scheidegger veranschaulicht dies anhand verschiedener Tabellen (vgl. hierzu auch BÖV Nachrichten 09/3-4).

### Welche Ersatzlösungen gibt es für Hörbehinderte?

Anschliessend referiert Toni Scheidegger noch darüber, mit welcher Technik mögliche technische Lösungen hinsichtlich Informations- und Notrufeinrichtungen ausgerüstet sein müssten, damit sie auch von hörbehinderten und gehörlosen Fahrgästen genutzt werden könnten und welche Ersatzlösungen angeboten werden müssten. Danach wird in drei Arbeitsgruppen diskutiert, welche Lösungen im Zusammenhang mit der Kommunikation zum Zwecke der Informationsbeschaffung hörbehinderte und gehörlose Menschen bevorzugen bzw. welche Ersatzlösungen akzeptierbar und eventuell sogar von Nutzen sein könnten. Die Transportunternehmen sind nämlich verpflichtet, für Hörbehinderte Ersatzlösungen anzubieten und zwar kostenlos, denn die Hörenden erhalten diese Informationen ja kostenlos. Ganz wichtig sei deshalb, dass man darauf achte, dass Hörbehinderte dann diesbezüglich nicht kostenpflichtig würden, gibt Daniel Ziegler zu bedenken. Ruedi Leder, Vorstandsmitglied von sonos, weist darauf hin, dass allenfalls über die kostenlosen Nummern beispielsweise 117 (Polizei) oder 144 (Sanität) für alle Menschen mit Behinderungen eine kostenlose Notfallnummer zur Verfügung gestellt werden könnte. Dieses Anliegen ist berechtigt. Gerade mehrfachbehinderten Hörgeschädigte oder auch geistig behinderte Menschen sollten die Möglichkeit haben im öffentlichen Raum und dazu gehört auch der öffentliche Verkehr Notrufe abzugeben. Solchen Menschen sind häufig überfordert in gewissen unvorhersehbaren Situationen adäquat zu reagieren und da in letzter Zeit auch Angriffe von Jugendlichen auf behinderte Menschen stattgefunden haben, muss man hier dringend dafür besorgt sein, dass solche Personen unkompliziert einen Hilferuf abgeben und innert nützlicher Frist mit Unterstützung rechnen können.

Nach den Diskussionen in den drei Arbeitsgruppen werden die Resultate im Plenum vorgestellt.

Folgende Optionen sind in den drei Arbeitsgruppen erarbeitet worden:

#### Gruppe 1 (Schwerhörige und Hörende)

- Handys haben Zukunft.
- Interaktive Chat-Systeme und Zweiwegkommunikation.
- Einrichtung einer speziellen kostenlosen Natel-Nummer für Hörbehinderte
- Verortung über Zugnummer oder Code des Zuges sollte mitabgeschickt werden, damit klar ist, wo, auf welcher Strecke etc. ein Vorfall oder eine Notsituation eingetreten ist
- Es dürfen für Hörbehinderte keine zusätzlichen Kosten entstehen
- Es braucht eine Internetadresse beim Abschicken von SMS

#### Gruppe 2 (Schwerhörige und Hörende)

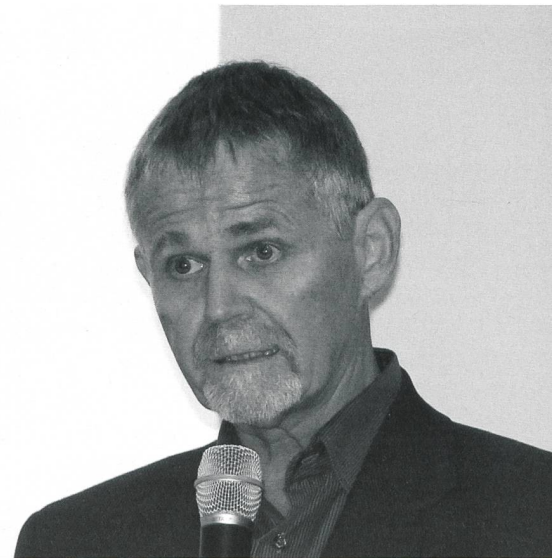
- Definition von sog. Hotspots in Bahnhöfen (Zonen, in denen eine besonders gute Hörqualität hinsichtlich Lautsprecherdurchsagen besteht)
- Wiederholungen von Lautsprecherdurchsagen sind für schwerhörige Menschen wichtig
- Die Lautsprecher sollen besser sichtbar gemacht werden

#### Gruppe 3 (Gehörlose)

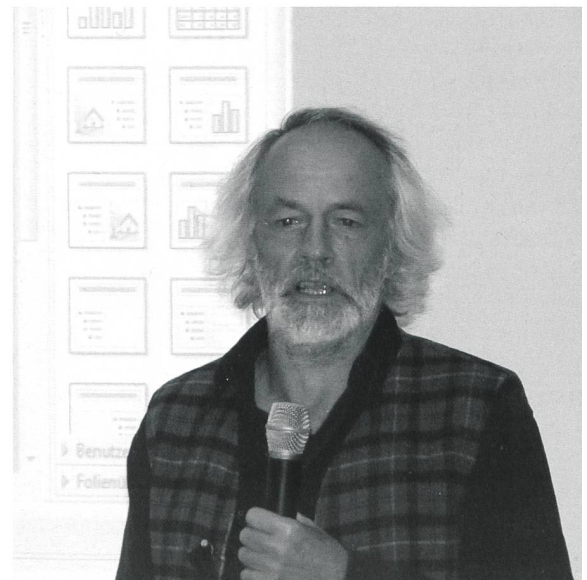
- Notrufstelen absägen
- Notrufstelen mit Kameras ausrüsten
- i-Phone

Toni Scheidegger äussert sich sehr zufrieden über die in den drei Gruppen erarbeiteten Lösungsoptionen. Er weist darauf hin, dass was davon umgesetzt werden könne, indes eine offene Frage bilde.

Schon ist es kurz vor 16 Uhr. Der Tagungsleiter, Daniel Ziegler, schliesst die Veranstaltung. Er dankt insbesondere den Referenten und Referentinnen auf das Herzlichste, den Schrift- und GebärdendolmetscherInnen, die alle ganz wertvolle Beiträge für das Gelingen des Anlasses geleistet haben. Mit vielen neuen Informationen verlassen die Teilnehmenden dann das Konferenzzentrum und fahren alsdann vom Verkehrsknotenpunkt Olten an ihre Wohnorte – verteilt über die ganze Schweiz – zurück.



Daniel Ziegler hat die Tagung mit viel Professionalität und Sensibilität moderiert.



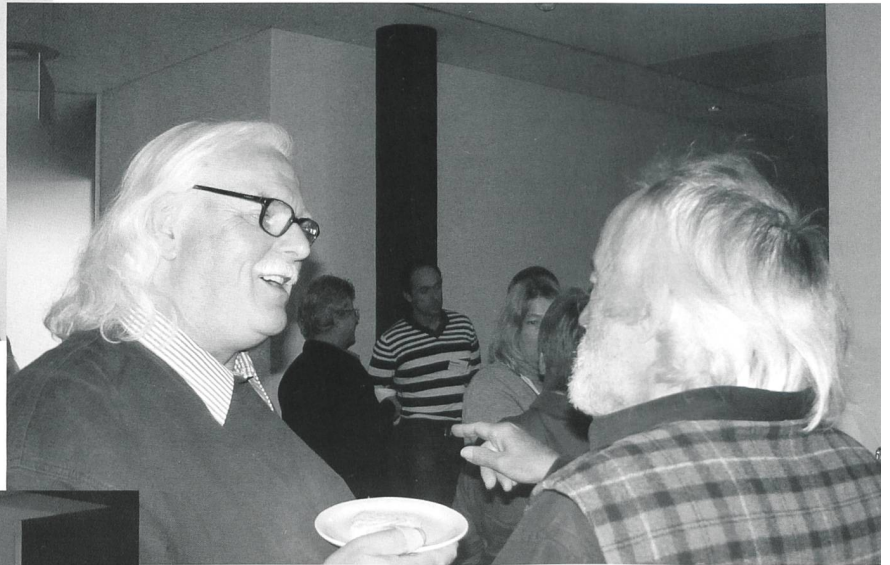
Toni Scheidegger, Leiter der Fachstelle Behinderte und öffentlicher Verkehr (BÖV)



Hanspeter Oprecht, Fachstelle für Mobilitätsbehinderte des Bundesamtes für Verkehr



Susanne Reumüller von den  
Verkehrsbetrieben der Stadt (VBZ) Zürich



Fred Pauli unterhält sich  
angeregt mit Toni Scheidegger.



In der Pause finden viele Gespräche statt. Hier Barbara Wenk, Präsidentin  
pro auditio schweiz, Erwin Gruber, Zentralsekretär pro auditio schweiz und  
Ruedi Leder, Vorstandsmitglied sonos.



Beat Kleeb von Procom und Andreas Janner  
vom SGB-FSS während der Mittagspause.



Aufmerksam verfolgt das  
Plenum die Diskussion.

[lk]