

Informationen für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste der Ruhrbahn GmbH zur Nutzung der Bahnen und Busse

Auch mobilitätseingeschränkten Fahrgästen möchten wir guten Service bieten. Daher haben wir bereits viele unserer Fahrzeuge, Bahnhöfe und Haltestellen so gestaltet, dass sie von Fahrgästen mit Rollstühlen und Rollatoren genutzt werden können. Mit Hilfe von Rampen, Aufzügen und niederflurigen Einstiegen weiten wir diesen Service beständig auf zusätzliche Haltestellen und Fahrzeuge aus.

Mobi-Hotline 0 201 826-2555

Wir haben eine Service-Telefonnummer eingerichtet, unter der Sie sich zum Thema Barrierefreiheit bei der Ruhrbahn GmbH informieren können, z.B. an welchen Haltestellen Sie möglichst barrierefrei einsteigen können.

Weitere Informationen erhalten Sie ebenfalls im Internet unter www.ruhrbahn.de/service/barrierefreiheit

Unsere Fahrzeuge

Stadtbahn

Stadtbahnwagen und Niederflurstraßenbahnen bieten an allen Türbereichen im Fahrgastraum eine barrierefrei erreichbare Stellfläche für einen Rollstuhl, Rollator oder Kinderwagen. Die Stellflächen sind, wie die Eingangstüren, mit einem Rollstuhlpiktogramm gekennzeichnet.

Rollstuhlpiktogramme an den Türen weisen darauf hin, dass dort der Einstieg mit Rollstühlen, Rollatoren und Kinderwagen möglich ist. Die Türen müssen durch Knopfdruck geöffnet werden.

Die Ruhrbahn GmbH setzt auf den Linien U11, U17 und U18 Stadtbahnwagen ein. 26 der 31 Essener Stadtbahnhöfe sind durch Rampen oder Aufzüge barrierefrei erreichbar.

Klapp-Rampenservice an Essen Hbf

Service-Telefon: 0201 826-2000

Rollstuhlfahrer, die vom Essener Hbf mit der U11, U 17 oder U 18 fahren möchten, können den 2016 eingeführten Rampenservice nutzen.

An den Stadtbahngleisen befindet sich jeweils im vorderen Bereich am 2. Pfeiler neben der Notruf-Info-Säule eine mobile Klapprampe.

Sie wird auf Anfrage:

- am Servicepoint in der Verteilerebene des Hauptbahnhofes (U-Bahn) oder
- bei telefonischer Voranmeldung etwa 15 Minuten vor der Ankunft

von einem Servicemitarbeiter der Ruhrbahn GmbH angelegt

Die Bedienzeit für die Rampen ist täglich von 9 – 20:30 Uhr.

Niederflurstraßenbahnen (NF2)

Die neuen Niederflurstraßenbahnen der Ruhrbahn GmbH bieten mobilitätseingeschränkten Fahrgästen besonderen Komfort.

Sie sind an der Front mit einem Piktogramm



gekennzeichnet.

In jedem Fahrzeug gibt es zwei Mehrzweckbereiche mit Sonderstellflächen für Kinderwagen, Rollatoren und Rollstuhlfahrer. Diese befinden sich im Bereich der 1. und 3. Tür des Fahrzeugs.

Die Taster an den Türen sind mit einem Kinderwagen-Piktogramm gekennzeichnet.



Klapprampen der neuen Niederflurstraßenbahnen

Die neuen Bahnen sind mit Klapprampen für Rollstuhlfahrer ausgerüstet, die den barrierefreien Ein- und Ausstieg ins Fahrzeug an einigen Haltestellen trotz Spalt oder Stufe ermöglichen.

Diese Klapprampen dürfen ausschließlich von Mitarbeitern der Ruhrbahn GmbH bedient werden.

Rollstuhlfahrer, die diese Hilfe in Anspruch nehmen möchten, positionieren sich bitte sichtbar an der ersten Tür und machen sich beim Einfahren der Bahn beim Fahrer bemerkbar.

Bitte beachten Sie: Erst wenn der Mehrzweckbereich an der ersten Tür besetzt ist, bedienen die Mitarbeiter auch die Rampe an der dritten Tür.

Die Rampen dürfen nur mit einem Gesamtgewicht von max. 350 kg (inklusive Person) belastet werden.

Der Ein- und Ausstieg über die Rampe ist nur an den Haltestellen möglich, die bereits barrierefrei ausgebaut sind, da die Rampe eine ausreichend hohe Auflagefläche am Bahnsteig benötigt.

Sprechstelle

Wenn Sie Hilfe beim Ausstieg benötigen oder ein Notfall vorliegt, haben Sie die Möglichkeit, den Fahrer über eine Sprechstelle zu informieren. In jedem neuen Fahrzeug befinden sich insgesamt sieben Sprechstellen.

Blauer Haltewunschtaster

Für das Ein- und Aussteigen mobilitätseingeschränkter Fahrgäste, z. B. mit Rollstuhl, Rollator oder Kinderwagen, verfügen unsere Bahnen an den Türen und innerhalb des Mehrzweckbereiches über spezielle Haltewunschtaster (blau mit Rollstuhlpiktogramm).

Wenn diese Taster gedrückt werden, bleiben die Türen länger geöffnet, wodurch mehr Zeit zum Ein- oder Aussteigen bleibt.

Bitte informieren Sie sich unter www.ruhrbahn.de oder die **Mobi-Hotline 0201 826-2555** vor Ihrer Fahrt über die Möglichkeiten an ihrer Start- und Zielhaltestelle.

Sollte im Vorfeld klar sein, dass ihre Haltestelle nicht barrierefrei zugänglich ist, bitten wir Sie - wenn möglich - auf eine andere Haltestelle auszuweichen.

Viele Straßenbahnhaltestellen in Essen, die von Niederflurbahnen bedient werden, sind noch nicht barrierefrei ausgebaut. Das heißt, dass man von der Straße oder dem Bürgersteig aus eine Stufe von bis zu 30 cm überwinden muss, um in eine Niederflurbahn zu gelangen.

Nur bei einer barrierefrei umgebauten Haltestelle ist ein stufenloser Zutritt zur Niederflurstraßenbahn möglich.

Busse

Die Ruhrbahn GmbH setzt ausschließlich moderne Niederflurbusse ein, die abgesenkt werden können, um die Einstiegshöhe zu verringern.

Alle Busse der Ruhrbahn GmbH sind mit Klapprampen ausgestattet, damit Rollstuhlfahrer die Resthöhe zwischen Haltestellenfläche und Fahrzeugboden überwinden können.

Die Rampen dürfen nur mit einem Gesamtgewicht von 350 kg (inklusive Person) belastet werden.

Diese Klapprampen dürfen ausschließlich von Mitarbeitern der Ruhrbahn GmbH bedient werden.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass in bestimmten Situationen aus Gründen der Sicherheit ein Rampeneinsatz nicht möglich ist.

Bei den Bussen gilt für alle Kunden der Vordereinstieg.

Rollstuhlfahrer und Kunden mit Rollator geben dem Fahrer bei der Einfahrt bitte ein Handzeichen, damit für sie die 2. Tür zum Einstieg geöffnet wird. Dort befindet sich auch eine Taste mit dem Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramm.

Bei allen Bussen befinden sich die Mehrzweckbereiche im Bereich der zweiten Tür.

Unsere neuen Busse haben dort sogar 2 Mehrzweckbereiche mit einem deutlich größeren Platzangebot für Fahrgäste mit Rollator, Rollstuhl oder Kinderwagen. Es sind dort insgesamt 2 Rollstuhlplätze pro Bus ausgewiesen.

Im vorderen Bereich der Busse sind Sitzplätze mit einem Piktogramm gekennzeichnet.



Diese Plätze sind vornehmlich für Schwerbehinderte und andere sitzplatzbedürftige Personen vorgesehen (in der Gehfähigkeit eingeschränkte, ältere oder gebrechliche Personen, werdende Mütter und Fahrgäste mit kleinen Kindern).

Bei Bedarf sollten nicht mobilitätseingeschränkte Fahrgäste ihren Platz anbieten.

Mit dem Rollstuhl in das Fahrzeug

Ein Beförderungsrecht haben mobilitätseingeschränkte Fahrgäste mit Hilfsmitteln, die korrigierend, ausgleichend oder stützend auf die Haltungs- und Bewegungsorgane wirken oder deren einzelne Funktion ersetzen.

Folgende orthopädische Hilfsmittel werden für schwerbehinderte Menschen mit entsprechendem Ausweis (Merkzeichen „G“ oder „aG“) vorbehaltlich der Platzverfügbarkeit kostenlos befördert:

- *Muskelkraftgetriebene* Rollstühle und
- *motorbetriebene* Rollstühle

mit folgenden Abmessungen:

- Länge: 1200 mm + 50 mm für die Füße,
- Breite: 700 mm + mind. 100 mm für die Hände
- Das maximale Gewicht inkl. Fahrgast von 350 kg darf nicht überschritten werden

Nicht als Mobilitätshilfen gelten:

- übergroße Outdoor-Freizeitrollstühle (ggf. mit Straßenzulassung)
- Handbikes / handbetriebene Fahrradrollstühle, wenn diese nicht in zwei Teile getrennt werden können.

E-Scooter-Mitnahme:

Die Ruhrbahn GmbH erlaubt die Mitnahme der sogenannten E-Scooter mit aufsitzenden Personen auf der Grundlage der derzeit vorliegenden Erlasse.

Anforderungen an die E-Scooter

Der E-Scooter-Hersteller muss in der Bedienungsanleitung ausdrücklich eine Freigabe zur Mitnahme des E-Scooters mit aufsitzender Person in geeigneten Linienbussen des ÖPNV bei rückwärtiger Aufstellung an einem Rollstuhlplatz gemäß der nachfolgend genannten Kriterien erteilen, sofern die im Gutachten der STUVA festgelegten Kriterien erfüllt sind.

Folgende Mindestvoraussetzungen bzw. Kriterien sind hierbei an den E-Scooter zu stellen:

- max. Gesamtlänge von 1200 mm
- 4-rädriges Fahrzeug
- Grenzwert für die Gesamtmasse des E-Scooters (Leergewicht plus Körpergewicht der Nutzerin bzw. des Nutzers plus weitere Zuladung): 300 kg
- Zulassung für auf den E-Scooter mit aufsitzender Person bei rückwärtsgerichteter Aufstellung an der Anlehfläche wirkende Kräfte von bis zu 0,8 g bei Gefahrbremung bzw. 0,5 g Querkräfte bei Kurvenfahrt
- Gewährleistung der Standsicherheit durch ein Bremssystem, welches immer auf beide Räder einer Achse zusammen wirkt und nicht durch ein Differential überbrückt werden kann (z. B. gesonderte Feststellbremse)
- ausreichende Bodenfreiheit und Steigfähigkeit des E-Scooters, um über eine mit maximal 12 % geneigte Rampe in den Bus ein- und ausfahren zu können, ohne mit der Bodenplatte am Übergang von der Rampe ins Fahrzeug anzustoßen.
- Eignung für Rückwärtseinfahrt in den Linienbus

Anforderungen an die Linienbusse des ÖPNV

Die für die Mitnahme von E-Scootern tauglichen Linienbusse müssen folgende Anforderungen erfüllen:

- Die Länge der Aufstellfläche sollte mindestens folgende Maße aufweisen: 2.000 mm bei Lage gegenüber der Tür für den Zustieg bzw. 1.500 mm bei Lage auf der rechten (Tür-)Seite des Busses; die jeweiligen Maße können unterschritten werden, wenn im Bus zwei gegenüberliegende Aufstellflächen vorhanden sind.
- normengerechter Rollstuhlstellplatz gemäß UN/ECE Regelung Nr. 107, also mit Rückhalte- bzw. Sicherheitseinrichtungen auf folgenden drei Seiten:
 - die Fahrzeugseitenwand
 - die rückwärtige Anlehfläche
 - eine Haltevorrichtung zum Gang hin mit einem Überstand gegenüber der Anlehfläche von mindestens 280 mm.
- Die Rollstuhlplätze müssen mit einem gangseitigen Bügel gemäß der Vorgaben aus dem Erlass vom 15.03.2017 ausgestattet sein.
- Diese Busse sind an der Frontseite, an der 2. Tür und an den Rollstuhlplätzen mit folgendem Piktogramm gekennzeichnet:



- Dem Fahrpersonal obliegt das Letztentscheidungsrecht über die Mitnahme. Dabei kann die Mitnahme im Einzelfall abgelehnt werden, sofern es die Umstände verlangen.

Voraussetzungen für die Nutzerinnen und Nutzer des E-Scooters

- Die Mitnahmeregelung gilt nur für schwerbehinderte Menschen mindestens mit Merkzeichen „G“ bzw. aG
- Der E-Scooter darf über keine zusätzlichen Anbauten verfügen, die die rückwärtige Aufstellung unmittelbar an der Anlehnfläche des Rollstuhlplatzes verhindern oder einschränken.
- Die E-Scooter-Nutzerin bzw. der E-Scooter-Nutzer soll selbständig rückwärts in den Bus einfahren, die ordnungsgemäße Aufstellung an der Anlehnfläche vornehmen und die Ausfahrt aus dem Bus bewerkstelligen können.
- Die Positionierung im Bus muss in Längsrichtung und rückwärts gegen die Anlehnfläche auf dem gekennzeichneten Platz für Rollstühle erfolgen. Dafür muss genügend Platz im Bus vorhanden sein. Die entsprechenden Stellplätze dürfen ebenfalls nicht bereits belegt sein.

Die Beförderungspflicht besteht nicht, wenn der Aufstellplatz für den E-Scooter bereits durch andere Fahrgäste (mit Rollstuhl, anderen E-Scootern, Kinderwagen, Fahrrädern oder allgemein durch einen voll besetzten Bus) belegt ist.

- Der E-Scooter muss mit dem entsprechenden Piktogramm gekennzeichnet sein.



- Die E-Scooter-Nutzerin bzw. der E-Scooter-Nutzer muss sowohl die zum Nachweis der personenbezogenen Voraussetzungen als auch der Mitnahmetauglichkeit des E-Scooters erforderlichen Unterlagen mitführen.
- Der Fahrgast muss in der Lage sein, sich bei drohendem Kippen oder Rutschen des E-Scooters an den vorhandenen Halteeinrichtungen festhalten zu können.

Mit der Kennzeichnung der Busse sowie der E-Scooter wird bestätigt, dass sowohl die personenbezogenen Voraussetzungen der E-Scooter-Nutzerin bzw. des E-Scooter-Nutzers als auch die Mitnahmetauglichkeit des E-Scooters gegeben ist. Die bestehende Beförderungspflicht für Elektrorollstühle bleibt unberührt.

Weitere Informationen finden Sie hier:

<https://www.ruhrbahn.de/fileadmin/downloads/E-Scooter-Mitnahme-Ruhrbahn.pdf>

Abstellen des Rollstuhls im Fahrzeug

Stellen Sie sich mit Ihrem Rollstuhl bitte auf den gekennzeichneten Platz parallel zur Fahrtrichtung (rückwärts zur Fahrtrichtung dicht an die Sitzbank/gepolsterte Prallplatte).

Ziehen Sie unbedingt die Bremsen an!

Bei den Bahnen ohne Mehrzweckbereich (Stadtbahnen und ältere Niederflur-Straßenbahnen) stellen Sie den Rollstuhl standsicher im Türbereich ab.

Hinweis: die neuen Fahrzeuge verfügen über einen zweiten Rollstuhlplatz.

Mit Rollator in das Fahrzeug

Mit einem Rollator steigt man in den Bus an der 2. Tür ein und sichert den Rollator in dem Mehrzweckbereich.

Beim Einstieg ist darauf zu achten, dass die Räder nicht zwischen Bordstein und Fahrzeugboden verkanten.

Der Rollator muss im Mehrzweckbereich so abgestellt werden, dass er keine anderen Fahrgäste gefährdet.

Ziehen Sie die Bremse an und setzen Sie sich möglichst auf einen regulären Sitzplatz.

Der Rollator darf auf keinen Fall während der Fahrt als Stütze oder Sitz verwendet werden!

Verschaffen Sie sich mit Rollstuhl und Rollator während der Fahrt stets festen Halt!

Für das Ein- und Ausrollen in das Fahrzeug sowie die sachgemäße Handhabung des Rollators oder Rollstuhls im Fahrzeug ist jeder Fahrgast selbst verantwortlich.

Es gelten die Allgemeinen Beförderungsbedingungen.

Informationen für sehbehinderte und blinde Fahrgäste

Die Haltestellen werden im Fahrzeug automatisch angesagt.

Zahlreiche dynamische Fahrgastinformationssysteme verfügen neben einer optischen Anzeige auch über eine akustische Ansagefunktion.

Stadtbahnhaltestellen sind entlang der Bahnsteigkanten mit einem *breiten, hellen Warnstreifen* markiert, der den Gefahrenbereich an der Bahnsteigkante kennzeichnet.

Die meisten barrierefrei umgebauten Bus- und Straßenbahnhaltestellen sind mit kontrastreichen taktilen Leitsystemen ausgestattet, die der besseren Orientierung dienen und mit dem Langstock, aber auch mit den Füßen ertastbar sind und zur Haltestelle leiten.

In Aufzügen sind die Bedienelemente ertastbar und viele Aufzüge verfügen über eine akustische Ansage.

Informationen für gehörlose Kunden

In den Fahrzeugen wird jeweils die nächste Haltestelle über einen Monitor / ein Display angezeigt.

Zugzielanzeiger auf den Bahnsteigen der U-Bahnhöfe informieren über Linien und Fahrtrichtungen, Betriebsstörungen und aktuelle Maßnahmen.

Begleitservice

Die Ruhrbahn GmbH bietet einen kostenlosen Begleitservice für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste an.

Sie sind mit Kinderwagen, Rollator oder leichtem Faltrollstuhl unterwegs - oder einfach nicht gut zu Fuß?

Der Begleitservice der Ruhrbahn GmbH hilft Ihnen am Fahrkartenautomaten und begleitet Sie auf Ihrer Fahrt in Bus und Bahn im gesamten Stadtgebiet montags bis freitags in der Zeit von 7.30 bis 19.00 Uhr.

Auf Wunsch holt ein Begleiter Sie schon zu Hause ab und geht mit Ihnen zur Haltestelle.

Wie bestellen Sie den Begleitservice?

- Der Begleitservice der Ruhrbahn muss eine Woche vorher telefonisch oder per Fax bei der Servicezentrale bestellt werden.
- Bestellzeit: Montag bis Freitag zwischen 8.00 und 14.00 Uhr.
- Servicezentrale: 0 201 826-4930; Fax: 0 201 826-1009

Bustraining

Die Ruhrbahn GmbH bietet ein kostenloses Bustraining an.

Eine Ruhrbahn-Busfahrerin schult den theoretischen und praktischen Umgang mit den öffentlichen Verkehrsmitteln. Bei Kaffee und Kuchen erhalten Sie viele Informationen rund um das Thema ÖPNV.

Sie werden von einem Ruhrbahn-Bus abgeholt und nach der halbtägigen Veranstaltung zurückgebracht.

Die Teilnehmerzahl ist auf maximal 25 Personen beschränkt.

Interesse? Dann melden Sie sich bitte bei Andrea Graf unter Telefon 0 201 27 99 163 an.