

4137

KR-Nr. 281/2001

**Bericht und Antrag
des Regierungsrates an den Kantonsrat
zum Postulat KR-Nr. 281/2001 betreffend Einrichtung
von akustischen und visuellen Informationen
in allen öffentlichen Verkehrsmitteln
des Kantons Zürich**

(vom 26. November 2003)

Der Kantonsrat hat dem Regierungsrat am 18. März 2002 folgendes von Kantonsrätin Susanne Rihs-Lanz, Glattfelden, und den Kantonsräten Christoph Schürch, Winterthur, und Peider Filli, Zürich, am 10. September 2001 eingereichte Postulat zur Berichterstattung und Antragstellung überwiesen:

Der Regierungsrat wird beauftragt, dahin zu wirken, dass zu Gunsten sinnesbehinderter Menschen in allen öffentlichen Verkehrsmitteln, wie S-Bahnen, Bussen und Trams, möglichst schnell für deutliche Durchsagen und digitale Anzeigetafeln gesorgt wird.

Der Regierungsrat erstattet hierzu folgenden Bericht:

Gestützt auf § 28 des Gesetzes über den öffentlichen Personenverkehr (PVG, LS 740.1) beschliesst der Kantonsrat alle zwei Jahre die Grundsätze über die mittel- und langfristige Entwicklung von Angebot und Tarif im öffentlichen Personenverkehr. Mit dem entsprechenden Beschluss vom 14. Mai 2001 (Vorlage 3830a) hat der Kantonsrat den Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) beauftragt, den Zugang für Personen mit einer Behinderung schrittweise zu verbessern. Dieser Auftrag wurde mit Beschluss vom 3. März 2003 erneuert und dahingehend ergänzt, dass Neubeschaffungen insbesondere in den Bereichen Rollmaterial, Ticketautomaten und Fahrgastinformationssysteme behindertengerecht sein müssen (Vorlage 3997a).

Der ZVV hat bereits im Anschluss an den ersten Beschluss zusammen mit verschiedenen Behindertenorganisationen, Verkehrsunternehmen, Behörden und Fachleuten das Behindertenkonzept «MobilPlus»

erarbeitet, das im Dezember 2002 der Öffentlichkeit vorgestellt wurde. Das Konzept «MobilPlus» orientiert sich an den Vorgaben des neuen Behindertengleichstellungsgesetzes, das am 1. Januar 2004 in Kraft treten soll. Die vorgesehenen Massnahmen sind auf die Bedürfnisse von Menschen mit einer Mobilitätsbehinderung, die sich im öffentlichen Raum autonom bewegen können, ausgerichtet. Zu den Menschen mit einer Mobilitätsbehinderung gehören neben Personen mit einer Gehbehinderung auch Menschen mit Seh- oder Hörbehinderungen, taktilen, geistigen, psychischen oder altersbedingten Einschränkungen. Die autonome Benutzbarkeit umfasst neben dem freien Zugang zu Stationen, Perrons, Haltestellen und Fahrzeugen unter anderem auch die Verfügbarkeit der reiserelevanten Informationen vor, während und nach der Reise.

Die Massnahmen im Bereich der Fahrgastinformation in den Fahrzeugen sind Bestandteil eines Programmes, das der ZVV zusammen mit den Verkehrsunternehmen bereits eingeleitet hat. Sie werden schrittweise umgesetzt. Bei der Beschaffung von Bussen besteht ein für alle Unternehmen gültiges Pflichtenheft, das mit den im ZVV vertretenen Behinderten- und Betagtenorganisationen abgestimmt wurde. Das Pflichtenheft schreibt die Beschaffung von niederflurigen Bussen mit optischer und akustischer Fahrgastinformation vor. Gegenwärtig sind rund 15% der Busse entsprechend ausgerüstet. Auf Grund der stetigen Flottenerneuerung, bei der zurzeit grössere Ersatzbeschaffungen anstehen, wird die optische und akustische Fahrgastinformation schon in wenigen Jahren flächendeckend zum ZVV-Standard gehören. Die neuen S-Bahn-Triebzüge der SBB, die ab Ende 2005 in Betrieb genommen werden, werden ebenfalls entsprechend ausgerüstet. Auch bei den Cobra-Trams der VBZ gehören akustische und optische Fahrgastinformationen zum Ablieferungsstandard.

Mit einem Paket von Sofortmassnahmen (Sensibilisierung und Schulung des Fahrpersonals, Wartung und Ersatz der Lautsprecher) konnten ausserdem erste Verbesserungen erzielt werden. In der S-Bahn erfolgen die akustischen Ansagen neu durch professionelle Sprecherinnen. Die Ansagen wurden zudem um Zusatzinformationen erweitert. Die Ergebnisse der Kundenbefragung 2002 zeigen, dass sich die Zufriedenheit gegenüber der Umfrage 2000, bei der die Information in und am Fahrzeug deutlich bemängelt wurde, leicht verbessert hat.

Eine nachhaltige Verbesserung der Fahrgastinformation lässt sich aber insgesamt nur mit einem ganzheitlich angelegten Programm verwirklichen. Deshalb startete der ZVV parallel zu den erwähnten Sofortmassnahmen und den laufenden Beschaffungen das Projekt Customer Care Management (CCM), das unter anderem die Rahmenbedingun-

gen für eine zeitgemässe Fahrgastinformation festlegt. Die Ansage in den Verkehrsmitteln soll künftig im ganzen Verbund zuverlässig, deutlich und in hochdeutscher Sprache erfolgen. Dazu ist der Einbau automatischer Ansagesysteme erforderlich. Die Lautsprecherdurchsagen werden um visuelle Informationssysteme ergänzt, damit neben den sehbehinderten Menschen auch hörbehinderte Personen den Zugang zur aktuellen Information erhalten. Bildschirme in den Verkehrsmitteln sollen die Fahrgäste in grossen, gut sichtbaren Lettern über die nächsten etwa fünf Haltestellen, Anschlussmöglichkeiten mit Ist-Abfahrtszeiten (Bus, S-Bahn usw.) sowie über Störungen und Ausweichrouten informieren. Die Entwicklungen erfolgen in enger Zusammenarbeit mit der Schweizerischen Fachstelle für Behinderte im öffentlichen Verkehr (BöV).

Die Umsetzung dieser zeitgemässen Fahrgastinformation erfordert ein Leitsystem, das eine zentral gesteuerte, umfassende Vernetzung der öffentlichen Verkehrsmittel im Kanton Zürich ermöglicht. Anfangs 2003 wurde eine internationale Ausschreibung nach den Regeln des GATT/WTO-Übereinkommens durchgeführt und mit dem Vergabeentscheid im September 2003 abgeschlossen. Im nächsten Jahr wird in Winterthur ein Pilotprojekt gestartet, bei dem alle Funktionalitäten des neuen Systems geprüft werden. Es ist vorgesehen, dass das System bis Ende 2007 verbundweit eingeführt ist. Auf diesen Zeitpunkt hin sollen bestehende Fahrzeuge, die noch nicht mit akustischen und visuellen Anzeigegeräten ausgerüstet sind, nachgerüstet werden, soweit dies auf Grund der verbleibenden Einsatzdauer der Fahrzeuge sinnvoll und wirtschaftlich vertretbar ist.

Durch die Pflichtenhefte und die Vorgaben bei den Rollmaterialbeschaffungen ist sichergestellt, dass die akustische und visuelle Information in den Verkehrsmitteln des ZVV schon in den nächsten Jahren stetig und behindertengerecht verbessert wird. Auch der geplante Ausbau der Fahrgastinformation wird dazu beitragen, dass sich gehörlose, sehschwache oder blinde Menschen auf ihrer Reise mit dem öffentlichen Verkehr leichter zurechtfinden.

Gestützt auf diesen Bericht beantragt der Regierungsrat dem Kantonsrat, das Postulat KR-Nr. 281/2001 als erledigt abzuschreiben.

Im Namen des Regierungsrates

Der Präsident:	Der Staatsschreiber:
Huber	Husi