

Sitzung vom 24. August 2005

**1205. Anfrage (Kurzfristige und gezielte, behindertenspezifische Verbesserungen an Stationen und Fahrzeugen des öffentlichen Verkehrs im Bereich des ZVV)**

Die Kantonsräte Dr. Matthias Gfeller, Winterthur, und Bernhard Egg, Elgg, sowie Kantonsrätin Susanne Rihs-Lanz, Glattfelden, haben am 6. Juni 2005 folgende Anfrage eingereicht:

Der ZVV-Strategie 2007–2010 ist unter dem Titel 4.3 «Behindertengerechtigkeit» zu entnehmen, dass beachtliche Investitionen für den behindertengerechten Ausbau des öffentlichen Verkehrs vorgesehen sind. Allerdings sagt der Bericht relativ wenig aus über die spezifischen Bedürfnisse von einzelnen Gruppen von Behinderten und ebenso wenig über die Priorisierung der Massnahmen im Detail. Zudem dürfte ein Zeithorizont für die ersten beiden Realisierungsphasen mit dem Jahr 2014 in vielen Einzelfällen als unbefriedigend aufgefasst werden. Den Fragestellern ist es ein Anliegen, dass:

- a) möglichst rasch dort Massnahmen ergriffen werden, wo eine grössere Gruppe von Behinderten, beispielsweise im Einzugsbereich entsprechender Institutionen betroffen ist.
- b) Und dabei auch «Sofort-Massnahmen» geprüft werden, welche auf deren spezifische Behinderungen ausgerichtet sind (ausgerichtet je auf Bewegungs-/Hör-/Seh-Behinderte).

Die vom ZVV erarbeitete «Grobnetzplanung für Behinderte» (vom 30. September 2004) geht in erster Linie auf die Anforderung von geh- oder bewegungsbehinderten Personen ein. Die Bedürfnisse der weiteren Behindertengruppen sind aber ebenfalls zu berücksichtigen.

Dazu stellen sich die folgenden Fragen:

1. Wo ist das Fahrtenpotential Behinderter (auf entsprechenden Wunschlinien) derart gross, dass Sofort-Massnahmen für spezifische Gruppen prüfungswert erscheinen?
2. Wie gross sind die ungefähren Anteile dieser Gruppen: bewegungsbehinderter, hör-, respektive sehbehinderter Menschen im öffentlichen Verkehr (öV)?
3. Wo liegen im Kanton Zürich Institutionen (Schulen, Heime, wichtige Beratungs- und Kontaktstellen), welche als Ziel- und Quellpunkte der Wege von Behinderten im öV zu beachten sind und welche Stationen sind dementsprechend betroffen?

4. Ist den kantonalen Stellen bekannt, dass beispielsweise die Bahnstationen Zürich Wollishofen und Turbenthal von Gehörlosen wegen einer entsprechenden Schule, respektive dem Gehörlosendorf «Schloss Turbenthal» besonders stark frequentiert werden?
5. Es ist davon auszugehen, dass gerade für Gehörlose mit relativ preisgünstigen Massnahmen (optische Anzeigetafeln für Fälle von Gleisänderungen oder Verspätungen; Entspiegeltes Glas an den Bahnschaltern, damit das Ablesen der Sprache des Schalterpersonals erleichtert ist) wesentliche Verbesserungen möglich sind. Werden derartige Massnahmen als «Sofort-Massnahmen», welche im Verlaufe der kommenden zwei Jahre realisierbar wären, ins Auge gefasst?
6. Auch bei der Neuanschaffung von Bussen wurde offenbar bisher wenig auf die spezifischen, örtlichen Bedürfnisse Behinderter Rücksicht genommen: Beispielsweise verkehren im Raum Turbenthal auch neue Postautos, welche nicht über Haltestellenanzeigen verfügen, während andernorts die Busse sehr gut ausgerüstet worden sind. Könnte diese Situation entweder durch Nachrüstungen oder durch den Tausch von Fahrzeugen innerhalb des ZVV-Gebietes innert nützlicher Frist verbessert werden?

Auf Antrag der Volkswirtschaftsdirektion  
beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage Dr. Matthias Gfeller, Winterthur, Bernhard Egg, Elgg, und Susanne Rihs-Lanz, Glattfelden, wird wie folgt beantwortet:

Das am 1. Januar 2004 in Kraft getretene Behindertengleichstellungsgesetz vom 13. Dezember 2002 (BehiG; SR 151.3) sieht vor, dass Benachteiligungen für Menschen mit Behinderungen verhindert, verringert oder beseitigt werden. Es setzt die Rahmenbedingungen, die es Menschen mit einer Behinderung erlauben, am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen und insbesondere selbstständig soziale Kontakte zu pflegen, sich aus- und fortzubilden und eine Erwerbstätigkeit auszuüben (Art. 1 BehiG).

Der selbstständige Zugang zum öffentlichen Verkehr ist neben anderen eine der wichtigen Voraussetzungen, damit behinderte Menschen ins gesellschaftliche Leben integriert werden können. Wegen der hohen Folgekosten sieht Art. 22 BehiG Anpassungsfristen für den öffentlichen Verkehr vor. Demnach ist der behindertengerechte Zugang zu den Einrichtungen und zu den Fahrzeugen bis ins Jahr 2024 sicherzustellen. Diese Anpassungsfrist wurde durch die Verordnung über die behindertengerechte Gestaltung des öffentlichen Verkehrs (VböV; SR 151.34) etappiert. In einer ersten Etappe soll bis 2014 ein Grobnetz verwirklicht werden. Auf diesem Grobnetz sollen die physischen Barrieren abgebaut

oder abgeschafft werden (Treppen, Hocheinstieg ins Fahrzeug usw.). Das Grobnetz dient somit in erster Linie Menschen mit einer Gehbehinderung und Personen im Rollstuhl. Stufenlose Zugänge sind aber auch eine Erleichterung für blinde Personen und Menschen mit einer Sehbehinderung. Für diese Gruppe steht allerdings ein anderes Thema im Vordergrund: Die Beseitigung von Einschränkungen bei Information und Kommunikation. Dies gilt auch für gehörlose Personen und Menschen mit einer Hörbehinderung. Für Information und Kommunikation sieht das BehiG eine Übergangsfrist bis 2014 vor.

Die Gleichstellung von Menschen mit einer Behinderung im öffentlichen Verkehr wird im Kanton Zürich schon seit mehreren Jahren vorangetrieben. Der ZVV hat 1994 eine Fachkommission für Behinderte und Betagte ins Leben gerufen, in der verschiedene Behindertenorganisationen und direkt Betroffene Einsitz nehmen. Damit konnte sichergestellt werden, dass bei den entsprechenden Arbeiten die Anliegen aller Behindertengruppen berücksichtigt werden. Ein Ergebnis der Zusammenarbeit ist das Konzept MobilPlus, das der ZVV im Jahr 2002 vorgestellt hat. Es hat sich schon damals am bevorstehenden Behindertengleichstellungsgesetz ausgerichtet und sieht neben der Aufhebung der physischen Schranken auch die Anpassung bei den Dienstleistungen (Kommunikation, Verkauf, Nebenanlagen) vor.

Im Bereich Dienstleistungen wurden und werden seither alle Projekte auf ihre Übereinstimmung mit dem Behindertengleichstellungsgesetz überprüft. Bei ZVV-Contact beispielsweise, das seinen Betrieb Ende 2002 aufgenommen hat, erhalten alle Behindertengruppen Zugang zu den Informationen. Für Blinde und Sehbehinderte stehen telefonische Anschlüsse zur Verfügung, Gehörlose und Menschen mit Hörbehinderung können sich via E-Mail, Fax oder Brief an ZVV-Contact wenden. Als weiteres Beispiel sei die vor knapp zwei Jahren erneuerte akustische Ansage in den S-Bahnen erwähnt, bei der im Vorfeld Versuche mit einer Gruppe von Hörbehinderten durchgeführt wurden.

Bei der Kommunikation ist zwischen statischen Informationen (z. B. Fahrplanaushänge an den Haltestellen, Aussenanzeigen an Fahrzeugen usw.) und dynamischen Informationen (aktuelle Wartezeiten, Anschlüsse, Störungsmeldungen usw.) zu unterscheiden. In den nächsten Jahren steht hier die Umsetzung eines Schlüsselprojektes an: Im Rahmen des Projektes Customer Care Management (CCM) wird ein verbundweites Leitsystem aufgebaut. Es soll unter anderem die Kundeninformation vereinfachen, verbessern und den Grundstein für eine verbundweite dynamische Information legen. Wie bei anderen Projekten ist auch hier die enge Zusammenarbeit mit Behindertenorganisationen sichergestellt.

Zu Fragen 1, 3 und 5:

Grundsätzlich sollen die Zugangsbeschränkungen für alle Behindertengruppen so rasch als möglich und wirtschaftlich vertretbar abgebaut werden. Für Gehbehinderte und Personen im Rollstuhl geschieht dies im Rahmen der vom Bund vorgesehenen Grobnetzplanung. Das Grobnetz im Kanton Zürich beruht auf dem Konzept MobilPlus des ZVV, das alle wichtigen Umsteigepunkte, Haltestellen von gesellschaftlichem oder behindertenspezifischem Interesse sowie Stationen mit mehr als 500–700 Ein-/Aussteigern pro Tag umfasst. Es kann davon ausgegangen werden, dass damit die meisten für die Behinderten wichtigen Linien abgedeckt sind.

Die Grobnetzplanung sieht eine Priorisierung der Haltestellenanpassungen vor. Vorrangig sollen rund 690 Bus- und Tramhaltestellen angepasst werden, dies sind etwa 30% aller Haltestellen. Der ZVV hat im Rahmen der Erarbeitung des Grobnetzes sowohl Gemeinden als auch Behindertenorganisationen in die Vernehmlassung miteinbezogen. 150 Haltestellen wurden der Kategorie «Haltepunkt mit besonderer Bedeutung für Gehbehinderte» zugeordnet. Sämtliche Haltestellen mit besonderer Bedeutung für Gehbehinderte sind in der ersten Priorität enthalten. Zusammen mit dem zunehmenden Niederfluranteil in der Bus- und Tramflotte kann bis 2010 auf den wichtigen Transportketten ein Grundangebot verwirklicht werden. Im S-Bahnverkehr soll ab 2009 dank den im Bau befindlichen 35 neuen, niederflurigen Doppelstockkompositionen ein noch beschränktes Angebot für Gehbehinderte umgesetzt werden. Zu den für diese Gruppe von Behinderten getroffenen Sofortmassnahmen gehören beispielsweise die seit Juni 2004 kostenlos erhältliche Broschüre über das gesamte Niederflurangebot, die Stützpunktbahnhöfe und die Informationsdienste im ZVV, die Bereitstellung dieser und weiterer Informationen über die Internetseite des ZVV sowie die Nachrüstung von Bussen mit preisgünstigen Handrampen.

Bei den Gruppen der Sehbehinderten und Blinden sowie Hörbehinderten und Gehörlosen wurde in der Vernehmlassung nicht besonders auf Haltepunkte mit spezifischem Interesse hingewiesen, weil sich das Umsetzungskonzept des Bundes betreffend Grobnetz auf die Beseitigung der physischen Zugangsbarrieren konzentriert. Eine besondere Erhebung erscheint auch auf Grund des weit fortgeschrittenen Projektes CCM nicht angezeigt. Bereits ab 2006 wird das Betriebsgebiet von Stadtbus Winterthur mit dem neuen Fahrgastinformationssystem in Bussen und an wichtigen Haltestellen ausgerüstet. Im Bus werden die Reisenden ab Bildschirmen über die nächsten Haltestellen, die S-Bahnabfahrten am Umsteigepunkt und über die Betriebslage informiert.

Gehörlosen und Hörbehinderten wird damit die erforderliche visuelle Information zur Verfügung stehen. Die Bildschirmanzeigen und die Abfahrtsanzeigen an den Haltestellen sind auch auf die Anforderungen von Sehbehinderten abgestimmt. Blinde Personen werden im Fahrzeug mit automatischen, akustischen Haltestellenansagen informiert. Bei den Haltestellen ist zurzeit eine nationale Lösung für Blinde in Prüfung. Für Hörbehinderte und Gehörlose sollen neben den visuellen Ausrüstungen dynamische Informationen auch über SMS abrufbar werden.

Im Rahmen des Projektes CCM wird das gesamte Verbundgebiet schrittweise bis Ende 2008 mit den neuen Informationskanälen ausgerüstet sein. In diesem Zeitpunkt werden auch die dynamischen Informationen (Störungen, Verspätungen usw.) verbundweit zur Verfügung stehen. Investitionen in zusätzliche Sofortmassnahmen sind bis dann aus wirtschaftlichen Gründen nicht vertretbar, umso weniger als die dynamischen Informationen mit wenigen Ausnahmen ohnehin noch nicht erhältlich wären. Optische Anzeigen bei Gleisänderungen sind Sache der SBB, die ebenfalls an einem einheitlichen dynamischen System arbeitet. Vor diesem Hintergrund sind Investitionen in punktuelle Sofortmassnahmen auch hier im jetzigen Zeitpunkt nicht angezeigt. Der Einsatz von entspiegeltem Glas an Schaltern ist neben der Errichtung von offenen Schaltern eine der Möglichkeiten, wie die Kommunikation mit Gehörlosen verbessert werden kann. Das Anliegen wurde an die SBB weitergeleitet und wird dort geprüft.

Zu Frage 2:

Im Kanton Zürich bestehen keine verlässlichen statistischen Angaben über die Anteile der verschiedenen Behindertengruppen. Gemäss einer Hochrechnung für das Konzept MobilPlus wird von folgenden Benutzergruppen im Netz des ZVV ausgegangen:

Sehbehinderte und blinde Personen	20 000
Hörbehinderte	45 000
Geistig Behinderte	8 000
Gehbehinderte (ausser Rollstuhl)	60 000
Personen im Hand- oder Elektrorollstuhl	11 000
Personen mit Greifbehinderung	5 000

Insgesamt wird von rund 150 000 direkt mobilitätsbehinderten Personen ausgegangen.

Zu Frage 4:

Die Vernehmlassung zum Grobnetz war auf Grund des Umsetzungskonzeptes des Bundes in erster Linie auf eine verbesserte Nutzung des öffentlichen Verkehrs durch Personen mit einer Gehbehinderung und Menschen im Rollstuhl ausgerichtet. Die zwei in der Anfrage erwähnten

Haltepunkte mit besonderer Bedeutung für Gehörlose waren deshalb nicht Gegenstand der Vernehmlassung. Die stark frequentierte S-Bahnstation Zürich Wollishofen ist allerdings im Grobnetz enthalten und bereits aus anderen Gründen im Jahr 2001 behindertengerecht erneuert worden. Die S-Bahnstation Turbenthal ist wegen der sehr geringen Frequenzen nicht ins Grobnetz aufgenommen worden. Die Fahrgastinformation bei den S-Bahnstationen im Tösstal wird aber zusammen mit der Gesamterneuerung der Tösstallinie angepasst. Die Vorprojekte sollen 2006 begonnen werden, die Umsetzung 2010 abgeschlossen sein. Das Anliegen von entspiegeltem Glas oder einer ähnlichen Lösung wird von den SBB vorgängig geprüft.

Zu Frage 6:

In den letzten zwei Jahren wurde ein Grossteil der Busse im Verbundgebiet bewusst ohne optische Haltestellenanzeige beschafft. Mit diesem Vorgehen soll verhindert werden, dass Bildschirmsysteme, die mit dem zukünftigen CCM-System nicht kompatibel wären, nach wenigen Jahren ersetzt und vollständig abgeschrieben werden müssten. Die Nachrüstung der Busse mit einer optischen Fahrgastinformation wird bis Ende 2008 erfolgen. Die Ansagen werden bis dahin über Lautsprecher erfolgen. Für Gehörlose stehen in der Zwischenzeit als Orientierungsmöglichkeiten die in den meisten Fahrzeugen angebrachte Linieninformation (Perlschnur) und die kostenlosen Fahrplanbroschüren zur Verfügung. An den Haltestellen selbst können sie sich an den Aussenanzeigen der Fahrzeuge und an den statischen Haltestelleninformationen (Haltestellenname, Fahrpläne, Liniennetzpläne usw.) orientieren. Eine dynamische Information an Haltestellen (aktuelle Störungen usw.) ist für alle Kundinnen und Kunden und damit auch für Menschen mit einer Behinderung erst mit der Umsetzung der Haltestelleninformation im Rahmen des CCM möglich.

Der vorgeschlagene Abtausch von Bussen im Raum Turbenthal mit denjenigen einer anderen Linie ist nicht möglich, da der für die betreffende Linie zuständige Transportbeauftragte über keine Busse mit optischer Haltestellenanzeige verfügt. Die übrigen Verkehrsunternehmen im ZVV werden mit einem Schreiben des ZVV zur Prüfung des Anliegens eingeladen.

II. Mitteilung an die Mitglieder des Kantonsrates und des Regierungsrates sowie an die Volkswirtschaftsdirektion.

Vor dem Regierungsrat

Der Staatsschreiber:

**Husi**