

Inhalt

	Vorworte	6	2.1.3	Sozialgesetzbuch IX (SGB IX)	72	2.3	Europäische Regelungen	128
1	Grundlagen	22		<i>Freifahrtregelung für schwerbehinderte Menschen</i>	74	2.3.1	Busrichtlinie	128
1.1	Barrierefreiheit als Grundlage kundenorientierter Lösungen	22		<i>Erstattung der Fahrgeldausfälle</i>	76	2.3.2	Verordnung über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr	130
1.1.1	Das Ziel: Mobilität für Alle	22	2.1.4	Behindertengleichstellungsgesetz (BGG)	78	2.3.3	Richtlinie über die Interoperabilität im europäischen Eisenbahnsystem	132
1.1.2	Das Programm: Zugänglichkeit und Attraktivitätssteigerung für Alle	24		<i>Transparenz bei der Förderung und Stärkung der Beteiligungsrechte</i>	82		<i>Technische Spezifikation für die Interoperabilität – Zugänglichkeit für eingeschränkt mobile Personen (TSI PRM)</i>	134
1.1.3	Die demografische Entwicklung: Barrierefreiheit von zunehmender Bedeutung	32		<i>Zielvereinbarungen</i>	84	2.3.4	Verordnung über die Rechte und Pflichten im Eisenbahnverkehr	136
1.1.4	Der Paradigmenwechsel: Von der Fürsorge zur Barrierefreiheit und Partizipation	36		<i>Barrierefreie Kommunikation</i>	90		<i>Weitere Entwicklung bei Fahrgastrechten</i>	142
1.1.5	Die Behindertenpolitik des 21. Jahrhunderts: Inklusion wird zum zentralen Gedanken	38	2.1.5	Personenbeförderungsgesetz (PBefG)	90	2.3.5	Richtlinie über die Fahrerausbildung im Personenkraftverkehr	144
1.2	Barrierefreier ÖPNV als Gesamtkonzept	48		<i>Nahverkehrsplan</i>	92	2.4	Weitere verbindliche Bestimmungen	146
1.2.1	Im Mittelpunkt steht der Mensch	48		<i>Genehmigungsantrag</i>	94	2.4.1	Landesbauordnungen	146
1.2.2	Barrierefreie Mobilitäts- und Informationsketten	48		<i>PBefG-Novelle</i>	94	2.4.2	Normen des barrierefreien Bauens	146
1.2.3	Gesamtplanerisches Zielsystem	54	2.1.6	Straßenbahn-Bau- und Betriebsordnung (BOStrab)	96	2.4.3	Allgemein anerkannte Regeln der Technik	148
1.2.4	Umsetzung	58	2.1.7	Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft)	98	2.5	Praxisempfehlungen	150
	Literatur/Quellen	62	2.1.8	Allgemeines Eisenbahngesetz (AEG)	100		Literatur/Quellen	152
2	Rechtlicher Rahmen und Technische Standards	66	2.1.9	Eisenbahn-Bau- und Betriebsordnung (EBO)	100	3	Förderung und Finanzierung	160
2.1	Regelungen auf Bundesebene	66		<i>Programme der Eisenbahnen</i>	102	3.1	Der volkswirtschaftliche Nutzen des ÖPNV	160
2.1.1	Ausgangssituation	66	2.1.10	Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO)	106	3.2	Die drei Säulen der ÖPNV-Finanzierung	164
2.1.2	Das Benachteiligungsverbot des Grundgesetzes und seine rechtlichen Konsequenzen	70	2.1.11	Bundesfernstraßengesetz (FStrG)	106	3.3	Derzeitige Finanzaufwendungen und weitere Entwicklung des investiven Finanzierungsbedarfs	174
			2.1.12	Straßenverkehrsrechtliche Vorschriften	108			
			2.1.13	Umsetzung	110			
			2.2	Regelungen der Bundesländer	112			
			2.2.1	Landes-Behindertengleichstellungsgesetze	112			
				<i>Zielvereinbarungen nach Landesrecht</i>	112			
			2.2.2	Landesnahverkehrsgesetze	122			
			2.2.3	Landes-Straßen- und Wegegesetze	126			

Contents

Prefaces	7	2.1.3	The Social Code Book IX (SGB IX)	73	2.3	European arrangements	129
1 Principles	23		<i>Free transport scheme for severely disabled people</i>	75	2.3.1	The bus directive	129
1.1 Freedom from barriers as the basis for customer-oriented solutions	23		<i>Reimbursement of fare revenue shortfalls</i>	75	2.3.2	Regulation concerning the rights of passengers in bus and coach transport	131
1.1.1 The goal: mobility for everyone	23	2.1.4	The Equal Treatment for the Disabled Act (BGG)	79	2.3.3	The directives on interoperability in the European rail system	133
1.1.2 The programme: more attractive and accessible transport for everyone	25		<i>Creation of transparency in subsidising and strengthening rights of participation</i>	83		<i>Technical Specification for Interoperability for Persons with Reduced Mobility (PRM TSI)</i>	135
1.1.3 Demographic development: the growing importance of freedom from barriers	33		<i>Agreements on goals</i>	85	2.3.4	Regulation on passengers' rights and obligations in rail transport	137
1.1.4 The paradigm shift: from providing for disabled people to freedom from barriers and participation	37	2.1.5	The Passenger Transport Act (PBefG)	91		<i>Further developments in the area of passenger rights</i>	143
1.1.5 Disability policy of the 21st century: Inclusion as central notion	39		<i>The urban transport plan</i>	93	2.3.5	Directive on the training of drivers of vehicles for the carriage of passengers	145
1.2 Barrier-free public transport as an overall concept	49		<i>Approval applications</i>	95	2.4	Other binding provisions	147
1.2.1 Focus: the individual	49	2.1.6	The Ordinance on the Construction and Operation of Tramways (BOStrab)	97	2.4.1	Länder building codes	147
1.2.2 Barrier-free mobility chains and information chains	49		Ordinance on the Operation of Motor Vehicle Companies in Passenger Transport (BOKraft)	99	2.4.2	Standards on the construction of accessible buildings	147
1.2.3 The aim: an overall master plan	55	2.1.7	The General Railways Act (AEG)	101	2.4.3	Generally acknowledged state of the art	149
1.2.4 Implementation	59	2.1.8	The Ordinance on the Construction and Operation of Railways (EBO)	101	2.5	Practical recommendations	151
Bibliography/Sources	62		<i>Programmes for railways</i>	103		Bibliography/Sources	152
2 The legal framework and technical standards	67	2.1.9	Regulations Concerning Carriage by Rail (EVO)	107	3 Subsidising and funding	161	
2.1 Arrangements at federal level	67	2.1.10	Federal Trunk Roads Act (FStrG)	107	3.1	The economic benefits of public transport	161
2.1.1 Background	67	2.1.11	Traffic regulations	109	3.2	The three pillars of public transport financing	165
2.1.2 The prohibition of discrimination in the Basic Law and its legal consequences	71	2.1.12	Implementation	111	3.3	Current expenditure and further development of investment requirements	175
		2.1.13	Arrangements in the various <i>Länder</i>	113	3.3.1	Shortfall in investment for renovation (reinvestment)	175
			2.2.1 <i>Land-level laws ensuring the equal treatment of the disabled</i>	113			
			<i>Agreements on goals in accordance with Land-level law</i>	113			
		2.2.2	Urban transport laws in the <i>Länder</i>	123			
		2.2.3	<i>Land-level highway laws</i>	127			

3.3.1	Nachholbedarf bei Erneuerungsinvestitionen	147	4.2.5	Türen	240	4.4	Fahrzeuge des Schienen- personennahverkehrs (SPNV)	300
3.3.2	Mittel- und langfristige Entwicklung des investiven Finanzierungsbedarfs	176	4.2.6	Einstieghilfen bei Linienbussen <i>Kneeling</i> <i>Hublifte</i> <i>Rampen</i> <i>Systemauswahl</i>	242 242 244 246	4.4.1	Systemdefinitionen und Randbedingungen <i>S-Bahn</i> <i>Regionaler SPNV</i> <i>Mischsystem Stadtbahn – SPNV</i> <i>Resümee/Problemdefinition</i>	300 300 302 302 304
3.4	Grundlagen der Finanzierung des barrierefreien ÖPNV	178	4.2.7	Innenraumgestaltung <i>Grundsätze</i> <i>Mehrzweckfläche</i> <i>Fahrgastsitze</i> <i>Haltestangen, Haltewunschtaster,</i> <i>Abschränkungen, Trennwände</i> <i>Innenbeleuchtung</i>	246 246 248 252 254 256	4.4.2	Minimierung Reststufe/Restspalt <i>Niveaugleichheit</i> <i>Fahrzeuggebundene</i> <i>Einstieghilfen</i>	306 306 308
3.4.1	Verfassungsrechtliche Grundlagen	178	4.2.8	Fahrzeuggrößen und Einsatz- bereiche im Linienbusverkehr	256	4.4.3	Einflussfaktoren auf die Fahrzeuggestaltung	310
3.4.2	Folgen der Föderalismusreform	178	4.2.9	Fahrgastinformation im Busverkehr <i>Fahrgastinformation</i> <i>außen am Bus</i> <i>Fahrgastinformation im Bus</i> <i>Fahrgastbedienung, Bordinforma- tionssystem, Betriebsleitsystem</i>	262 262 262 264	4.4.4	S-Bahnfahrzeuge <i>Ein- und Ausstieg</i> <i>Fahrzeuginnenraum</i>	310 310 318
3.4.3	Finanzhilfen nach dem Gemeindeverkehrsfinanzierungs- gesetz (GVFG)	180	4.2.10	Beförderungskomfort im Linienbusbetrieb <i>Fahrkomfort</i> <i>Klimatisierung</i>	266 266 268	4.4.5	Fahrzeuge für den regionalen SPNV <i>Ein- und Ausstieg</i> <i>Fahrzeuginnenraum</i>	320 320 324
3.4.4	Auswirkungen des Entflechtungsgesetzes	186	4.2.11	Fazit	268	4.4.6	Fahrzeuge der 2. Generation für den schnellen, regionalen SPNV <i>Der elektrische Niederflurtriebzug</i> <i>FLIRT</i> <i>Fahrzeugfamilie</i> <i>Coradia Lirex Continental</i> <i>Die Desiro ML-Plattform</i> <i>Das Triebzugkonzept TALENT 2</i> <i>Sonstige Fahrzeuge</i>	326 326 328 328 330 332
3.4.5	Finanzbeträge nach dem Regionalisierungsgesetz (RegG)	190	4.3	Straßenbahn-, Stadtbahn- und U-Bahnfahrzeuge	270	4.4.7	Zwei-Systemfahrzeuge <i>Ein- und Ausstieg</i> <i>Fahrzeuginnenraum</i>	334 334 338
3.5	Finanzierung von Maßnahmen zur Barrierefreiheit durch die Bundesländer Literatur/Quellen	192 208	4.3.1	Systemdefinitionen <i>Straßenbahn/Stadtbahn</i> <i>U-Bahn</i>	270 270 272		Literatur/Quellen	340
4	Fahrzeuge	210	4.3.2	Minimierung Reststufe/Restspalt	274			
4.1	Grundelemente der Fahrzeuggestaltung und -ausstattung	210	4.3.3	Straßenbahnfahrzeuge <i>Ein- und Ausstieg</i> <i>Fahrzeuginnenraum</i>	276 276 284	5	Barrierefreie Haltestellen	344
4.1.1	Ein- und Ausstieg <i>Niveaugleichheit</i> <i>Fahrzeuggebundene</i> <i>Einstieghilfen</i>	210 210 212	4.3.4	Stadtbahnfahrzeuge <i>Ein- und Ausstieg</i> <i>Fahrzeuginnenraum</i>	288 288 292	5.1	Grundelemente der Infrastrukturgestaltung	344
4.1.2	Fahrzeigtüren	216	4.3.5	U-Bahnfahrzeuge <i>Ein- und Ausstieg</i> <i>Fahrzeuginnenraum</i>	294 294 298	5.1.1	Grundsätze	344
4.1.3	Fahrzeuginnenraum	218				5.1.2	Bewegungsräume	346
4.1.4	Informationen	222				5.1.3	Reststufe/Restspalt	346
4.1.5	Einrichtungen zur Fahrgastsicherheit	224						
4.2	Linienbusse	226						
4.2.1	Technische Entwicklung bei Linienbussen	226						
4.2.2	Das Niederflurbus- Verkehrssystem	228						
4.2.3	Buspark mit vorbildlich hohem NF-Anteil	228						
4.2.4	EU-Busrichtlinie	234						

3.3.2	Medium- and long-term development of financial requirements for investments	177	4.2.6	Boarding aids for regular buses	243	4.4	Rolling stock in regional rail passenger transport	301
				<i>Kneeling</i>	243			
				<i>Powered lifts</i>	243	4.4.1	System definitions and constraints	301
3.4	Bases for the financing of barrier-free public transport	179		<i>Ramps</i>	245		<i>S-Bahn (commuter railways)</i>	301
			4.2.7	Interior design	247		<i>Regional rail passenger transport</i>	303
3.4.1	Constitutional bases	179		<i>Principles</i>	247		<i>A mixed system of light rail and regional rail passenger transport</i>	303
3.4.2	Effects of the federalism reform	179		<i>The multi-purpose area</i>	249		<i>Summary and definition of the problem</i>	307
3.4.3	Financial assistance under the Municipal Transport Financing Act (GVFG)	181		<i>Passenger seats</i>	253	4.4.2	Minimising the remaining step and remaining gap	307
				<i>Grip bars, stop request buttons, barriers, partitions</i>	255		<i>Matching vehicles to platforms</i>	307
3.4.4	Effects of the Unbundling Act (EntflechtG)	187		<i>Interior lighting</i>	257		<i>Integrated boarding aids</i>	309
3.4.5	Funding amounts under the Regionalisation Act (RegG)	191	4.2.8	Vehicle sizes and areas of deployment of regular buses	257	4.4.3	Factors affecting vehicle design	311
3.5	Länder funding of measures to create freedom from barriers	193	4.2.9	Passenger information in bus transport	263	4.4.4	S-Bahn rolling stock	313
				<i>Information displayed outside the vehicle</i>	263		<i>Boarding and alighting</i>	313
	Bibliography/Sources	208		<i>Passenger information inside the bus</i>	265		<i>The vehicle interior</i>	319
				<i>Passenger service, on-board information system, operational control system</i>	265	4.4.5	Rolling stock for regional rail passenger transport	321
4	Vehicles	211	4.2.10	Comfortable transport with regular buses	267		<i>Boarding and alighting</i>	321
				<i>Travel comfort</i>	267		<i>The vehicle interior</i>	325
4.1	Basic elements of vehicle design and equipment	211		<i>Air conditioning</i>	267	4.4.6	Second-generation vehicles for rapid regional passenger transport	327
					267		<i>The electric low-floor railcar FLIRT</i>	327
4.1.1	Boarding and alighting	211	4.2.11	Summary	269		<i>The Coradia Lirex Continental vehicle family</i>	329
	<i>Matching vehicle and stop level</i>	211					<i>The Desiro ML platform</i>	329
	<i>Boarding aids attached to vehicle</i>	213	4.3	Tram, light rail and metro vehicles	271		<i>The TALENT 2 railcar</i>	331
4.1.2	Vehicle doors	217			271		<i>Other vehicles</i>	333
4.1.3	Vehicle interiors	219	4.3.1	System definitions	271	4.4.7	Dual-voltage rolling stock	335
4.1.4	Information	223		<i>Tramways and light rail</i>	271		<i>Boarding and alighting</i>	335
4.1.5	Devices for passengers' safety	225		<i>Metros</i>	273		<i>The vehicle interior</i>	339
4.2	Regular buses	227	4.3.2	Minimising the remaining step and gap	275			340
					277			
4.2.1	Technical development of regular buses	227	4.3.3	Tramway vehicles	277			
				<i>Boarding and alighting</i>	277			
4.2.2	The low-floor bus as a transport system	229		<i>The vehicle interior</i>	283			
			4.3.4	Light rail vehicles	289			
4.2.3	A bus fleet with a commendable share of low-floor vehicles	229		<i>Boarding and alighting</i>	289			
				<i>The vehicle interior</i>	293			
4.2.4	The EU Bus Directive	235	4.3.5	Metro vehicles	295	5	Barrier-free stops and stations	345
4.2.5	Doors	241		<i>Boarding and alighting</i>	295	5.1	Basic elements of infrastructure design	345
				<i>The vehicle interior</i>	299			
						5.1.1	Principles	345
						5.1.2	Movement spaces	347

5.1.4	Bodenindikatoren	350	<i>Barrierefreie Bahnsteigzugänge und Wartebereiche</i>	414	<i>Zwei-Sinne-Prinzip und kontrastierende Gestaltung</i>	494		
5.1.5	Anlagen zur Überwindung von Höhenunterschieden	356	<i>Besonderheiten bei Kaphaltestellen</i>	416	<i>Visuelle Informationen</i>	496		
	<i>Feste Treppen</i>	358	<i>Resümee</i>	418	<i>Akustische Informationen</i>	506		
	<i>Rampen</i>	360	5.3.5	Stadtbahnhaltestellen mit Hochbahnsteigen	418	<i>Orientierungshilfen</i>	514	
	<i>Fahrsteige</i>	362	5.3.6	Gemeinsame Haltestellen für Busse und Bahnen	422	6.1.2	Anforderungen an Dynamische Fahrgastinformation (DFI)	514
	<i>Fahrtreppen</i>	364	5.4	Stadtbahn- und U-Bahn-Haltestellen in Hoch- bzw. Tieflage	428	6.1.3	Weitere Reiseinformationen für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen	516
	<i>Aufzüge</i>	364	5.4.1	Haltestellenformen und Zugänglichkeit	428		<i>Faltblätter und Broschüren</i>	516
5.1.6	P+R-Anlagen/Taxistände	370	5.4.2	Zugang zum Bahnsteig	430		<i>Tastbare Fahrgastinformation</i>	518
5.1.7	Ausstattungs-elemente	370	5.4.3	Übergang Bahnsteig/Fahrzeug	434		<i>Internet und mobile Dienste</i>	518
	<i>Möblierung an Haltestellen</i>	370	5.4.4	Bahnsteiggestaltung	438		<i>Nutzung mobiler Endgeräte</i>	524
	<i>Sanitäre Anlagen</i>	372	5.4.5	Notfalleвакуierung	444	6.1.4	Individualisierte Fahrplanauskunft	526
5.2	Haltestellenumfeld	376	5.4.6	Ausführungsbeispiele	446		<i>Mobilität für Alle – barrierefrei unterwegs (Geofox)</i>	526
5.2.1	Seitenräume und Gehwege	376		<i>U-Bahn-Netz Berlin</i>	446		<i>Elektronische Fahrplanauskunft und MVG Zoom</i>	530
5.2.2	Trennung von Rad- und Gehwegen	378		<i>Hochflurstadtbahnnetz Stuttgart</i>	448		<i>BAIM – Barrierefreie ÖV-Information</i>	534
5.2.3	Überquerungsstellen	378		<i>Hoch- und Niederflurstadtbahnnetz in Köln</i>	450	6.1.5	Informationen an der Haltestelle	536
	<i>Übergänge an Gleiskörpern des ÖPNV</i>	378	5.5	Haltepunkte und Bahnhöfe des SPNV	456		<i>Informationsanzeigen</i>	536
	<i>Überquerung von Fahrbahnen</i>	378	5.5.1	Ausgangsbedingungen	456		<i>Bedieneinrichtungen</i>	544
5.2.4	Fußgängerüberwege	382	5.5.2	Bahnsteigzugang	458		<i>Weitere Informationselemente und Orientierungshilfen</i>	544
5.2.5	Lichtsignalanlagen (LSA)	384	5.5.3	Übergang Bahnsteig/Fahrzeug	462	6.1.6	Informationen am/im Fahrzeug	546
5.2.6	Besondere Signalisierung an Fußgängerüberquerungen bei ÖPNV-Trassen	384	5.5.4	Betriebliche Zwischenlösungen und Einstiegshilfen	468		<i>Fahrgastinformation außen am Fahrzeug</i>	546
5.2.7	Wegweisung	386	5.5.5	Bahnhofs- und Bahnsteiggestaltung	478		<i>Fahrgastinformation im Fahrzeug</i>	546
5.2.8	Besonderheiten historischer Stadtbereiche	386	5.5.6	Bahnhöfe/Bahnhofsumfeld in PPP	484		<i>Piktogramme am und im Fahrzeug</i>	548
5.3	Haltestellen des ÖPNV im Straßenraum	392		Literatur/Quellen	488	6.1.7	Beispiele für Gesamtkonzepte	550
5.3.1	Ausgangssituation	392	6	Fahrgastinformation und Service	492		<i>Das Reutlinger Orientierungssystem im Stadtbusverkehr</i>	550
5.3.2	Bushaltestellen	394	6.1	Fahrgastinformation	492		<i>Das Münchener U-Bahn-ABC</i>	552
	<i>Bushaltestellenformen</i>	394	6.1.1	Grundprinzipien barrierefreier Fahrgastinformation	492		<i>Das Projekt MogLi – Integration von Schülern mit geistiger Behinderung in den ÖPNV</i>	554
	<i>Eignung verschiedener Bushaltestellenformen für barrierefreien Einstieg</i>	394					<i>BLIS – Blindeninformationssystem in Dresden</i>	560
	<i>Form und Höhe der Bordkante/der Haltestellenplattform</i>	396				6.1.8	Ausblick	560
	<i>Fahrbahngestaltung</i>	402						
5.3.3	Busbahnhöfe	404						
5.3.4	Straßenbahnhaltestellen	408						
	<i>Haltestellenformen</i>	408						
	<i>Barrierefreier Einstieg in die Fahrzeuge</i>	410						

5.1.3	Remaining step height and gap width	349	5.3.4	Tram stops	409	6	Passenger information and service	493
5.1.4	Ground surface indicators	351		<i>Types of tram stops</i>	409	6.1	Passenger information	493
5.1.5	Overcoming height differences	357		<i>Barrier-free entrance to the vehicles</i>	411	6.1.1	Basic principles of barrier-free passenger information	493
	<i>Fixed stairs</i>	359		<i>Barrier-free platform access and waiting areas</i>	415		<i>The two-senses principle and contrasting design</i>	495
	<i>Ramps</i>	361		<i>Special features at kerbside stops</i>	417		<i>Visual information</i>	495
	<i>Moving walkways</i>	363		<i>Summary</i>	419		<i>Acoustic information</i>	507
5.1.6	P+R facilities and taxi ranks	371	5.3.5	Light rail stops with high platforms	421		<i>Orientation aids</i>	515
5.1.7	Fittings	373	5.3.6	Stops shared by buses and tramway or light rail vehicles	423	6.1.2	Requirements for dynamic passenger information (DPI)	515
	<i>Furniture at stops</i>	373				6.1.3	Further travel information for people with restricted mobility	517
	<i>Toilet facilities</i>	375	5.4	Elevated or underground light rail and metro stops	429		<i>Leaflets and brochures</i>	517
5.2	The environment around stops	377	5.4.1	Types of stops and their accessibility	429		<i>Tactile passenger information</i>	519
5.2.1	Peripheral spaces and pavements	377	5.4.2	Access to the platform	431		<i>Internet and mobile services</i>	519
5.2.2	Separating cycle tracks from pavements and footpaths	379	5.4.3	The platform-to-vehicle transfer	435		<i>Use of mobile devices</i>	521
5.2.3	Crossings	379	5.4.4	Platform design	439	6.1.4	Personalised timetable information	527
	<i>Crossings over tracks used by public transport vehicles</i>	379	5.4.5	Emergency evacuation	445		<i>Mobility for all – barrier-free travel (Geofox)</i>	527
	<i>Road crossings</i>	381	5.4.6	Real-life examples	447		<i>Electronic timetable information and MVG Zoom</i>	531
5.2.4	Pedestrian crossings	383		<i>Metro network in Berlin</i>	447		<i>BAIM – Barrier-Free Public-Transport Information</i>	535
5.2.5	Traffic lights	385		<i>Highfloor light rail network in Stuttgart</i>	449	6.1.5	Information at stops	537
5.2.6	Special signalling at pedestrian crossings over tracks used by public transport vehicles	385		<i>High-floor and low-floor light rail network in Cologne</i>	453		<i>Information displays</i>	537
5.2.7	Signposting	387	5.5	Stops and stations in regional rail passenger transport	457		<i>Operating units</i>	545
5.2.8	Special features of historical parts of town	387	5.5.1	Background	457		<i>Other information elements and orientation aids</i>	545
5.3	Public transport stops in the street	393	5.5.2	Platform access	459	6.1.6	Information on and in vehicles	547
5.3.1	Background	393	5.5.3	Transferring from platform to vehicle	463		<i>External passenger information</i>	547
5.3.2	Bus stops	393					<i>On-board passenger information</i>	547
	<i>Types of bus stops</i>	393	5.5.4	Operational interim solutions and boarding aids	469		<i>Pictograms on and in vehicles</i>	549
	<i>Adapting the various types of bus stop to enable barrier-free boarding</i>	395	5.5.5	Station and platform design	479		<i>Announcements</i>	549
	<i>Shape and height of the kerb/stop platform</i>	401	5.5.6	Stations and their surroundings in PPPs	485	6.1.7	Examples of overall concepts	551
	<i>Carriageway design</i>	403					<i>The Reutlingen city bus guidance system</i>	551
5.3.3	Bus stations	405		Bibliography/Sources	488			

6.2	Betrieb und Service	562	6.2.8	Ergänzungen des Verkehrsangebotes	586	7.1.4	Mitwirkung von Vertretern behinderter Menschen	600
6.2.1	Barrierefreie Verkaufs- und Servicestellen	560		<i>Differenzierte Bedienung</i>	586	7.1.5	Berücksichtigung der Barrierefreiheit bei Nahverkehrsplänen	600
	<i>Erreichbarkeit und Zugänglichkeit</i>	564		<i>Ein besonderer Service – Haltestellen für Menschen mit Demenz</i>	588	7.1.6	Neue Programme der Eisenbahnen zur Barrierefreiheit	604
	<i>Innenraumgestaltung</i>	564		Literatur/Quellen	590	7.1.7	Verstärkung der Öffentlichkeitsarbeit zur Barrierefreiheit	608
	<i>Mobile Verkaufs- und Servicestellen</i>	568				7.1.8	Systematisierter Erfahrungsaustausch und Benchmarking	614
	<i>Barrierefreie Fahrkartenautomaten</i>	568	7	Erfahrungen und Empfehlungen	594	7.1.9	Erweiterung der Kompetenz bei allen Beteiligten	614
6.2.2	Kooperation zwischen Verkehrsunternehmen und mobilitätseingeschränkten Menschen	572	7.1	Grundlegende Erfahrungen	594	7.1.10	Erhaltung der finanziellen Förderung	618
6.2.3	Schulung des Fahr- und Servicepersonals	574	7.1.1	Verstärkte Nutzung des ÖPNV durch mobilitätseingeschränkte Menschen	594	7.2	Zusammenfassende Kernthesen und Empfehlungen	622
6.2.4	Mobilitäts- und Sicherheitstraining für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste	576	7.1.2	Beschleunigung des Fahrgastwechsels	596		Literatur/Quellen	630
6.2.5	Ordnungspartnerschaften	580	7.1.3	Innovative Fortschritte und Standardisierung	598			
6.2.6	Begleitservice im ÖPNV	582						
6.2.7	Fahrgastsicherheit	584						

	<i>The ABC system on the Munich underground</i>	553	6.2.4	Mobility- and safety-related training for passengers with restricted mobility	577	7.1.2	Speeding up boarding and alighting	597
	<i>MogLi project – The integration of mentally disabled schoolchildren in the public transport system</i>	555	6.2.5	Partnerships for public order	581	7.1.3	Innovative progress and standardisation	599
	<i>BLIS – the information System for the Blind in Dresden</i>	561	6.2.6	Assistance available to public transport users	583	7.1.4	Cooperation with representatives of disabled people	601
6.1.8	Outlook	561	6.2.7	Passenger safety	585	7.1.5	Freedom from barriers in local transport plans	601
6.2	Operation and service	563	6.2.8	Complementary transport services	587	7.1.6	New railway programmes on freedom from barriers	605
6.2.1	Barrier-free sales and service centres	563		<i>Differentiated service</i>	587	7.1.7	Increased public-sector communication on freedom from barriers	609
	<i>Reachability and accessibility</i>	565		<i>A special service – stops for people with dementia</i>	589	7.1.8	Systematised exchange of experience and benchmarking	615
	<i>Interior design</i>	567		Bibliography/Sources	590	7.1.9	Improvement of skills by all parties concerned	615
	<i>Mobile sales and service centres</i>	569	7	Experience and recommendations	595	7.1.10	Procurement of financial aid	619
	<i>Barrier-free self-service ticket machines</i>	569	7.1	Basic experience	595	7.2	Basic conclusions and recommendations	623
6.2.2	Cooperation between transport companies and people with restricted mobility	573	7.1.1	Increased use of public transport by people with restricted mobility	595		Bibliography/Sources	630
6.2.3	Training for drivers and service staff	575						