

Umsetzung BehiG

Ersatz- bzw. Überbrückungsmassnahmen und Datenzulieferung

Leitfaden für Bahninfrastrukturbetreiber und Transportunternehmen des öffentlichen Verkehrs

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort	3
2	Entscheidungsbaum	4
3	Einleitung	5
3.1	Grundlagen Behindertengleichstellungsgesetz (BehiG)	5
3.2	Definition Behinderung gemäss BehiG	5
3.3	Bedeutung des BehiG für die ÖV-Branche	5
3.4	Zuständigkeiten/ Verantwortlichkeiten	6
3.4.1	Transportunternehmungen (TU) und Infrastrukturbetreiber (ISB)	6
3.4.2	Contact Center Handicap (CCH)	6
3.4.3	Anmelde- und Informationssystem der Assistierte Mobilität (AMO)	6
3.4.4	Städte, Gemeinden und Kantone	7
4	Anforderungen an BehiG Konformität für Bahnhöfe, Haltestellen und Stationen	7
4.1	Anforderung für Eisenbahninfrastrukturbetreiber	7
4.2	Anforderung Unternehmen mit Bus-/Trolley- und Tramverkehr	7
5	Ersatzlösungen und Überbrückungsmassnahmen	8
5.1	Abgrenzung Ersatzlösungen und Überbrückungsmassnahmen	8
5.2	Ersatzmassnahme Hilfestellung durch Personal mit Voranmeldung	8
5.2.1	Wann bedarf es einer Hilfestellung?	9
5.2.2	Aufgaben und Verantwortlichkeit der TU	9
5.2.3	Verantwortlichkeit des CCH	9
5.3	Ersatzmassnahme Shuttletransport	9
5.3.1	Wann bedarf es eines Shuttletransportes?	9
5.3.2	Organisation der Shuttleleistung	10
5.3.3	Anforderungen an die Shuttledienstleister	10
5.3.4	Koordination der Shuttleleistung	10
5.3.5	Durchführung des Transports	10
5.3.6	Abrechnung der Shuttleleistung	11
5.3.7	Aufgaben und Verantwortlichkeit der TU/ISB	11
5.3.8	Aufgaben und Verantwortlichkeit des CCH	12
6	Datenerfassung	12
6.1	Halteketten, Haltestellen und Hinweis zu Shuttle in DiDok	12
6.1.1	Aufnahme der Echtzeiten zur Haltestelle und Haltekante	12
6.1.2	Erfassung Haltestelle und Haltekante in DiDok	12
6.2	Fahrplan, Halteketten und Fahrzeuginformation in Info+	13
6.3	Details zu Shuttletransport und Kontakte TU/ISB in der Excelvorlage	14
7	Weiterführende Informationen und Ansprechpartner	14
7.1	Hilfreiche Dokumente und Websites	14
7.2	Kontakte und Ansprechpartner	14
8	Anhang	15

1 Vorwort

Gemäss den Vorgaben des Bundesgesetzes über die Beseitigung von Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen, kurz BehiG genannt, müssen bestehende Bauten und Anlagen sowie Fahrzeuge für den öffentlichen Verkehr spätestens Ende 2023 behindertengerecht ausgestattet sein. Falls ab 2024 der autonome Zugang zum öffentlichen Verkehr für Menschen mit Behinderungen (noch) nicht möglich sein wird, müssen dauerhafte Ersatzlösungen oder temporäre Überbrückungsmassnahmen angeboten werden.

Gut funktionierende und für Menschen mit Behinderungen einfach nutzbare Ersatz- oder Überbrückungslösungen sind nicht nur eine rechtliche Vorgabe, sondern auch für die Akzeptanz des öffentlichen Verkehrs von zentraler Bedeutung.

Der vorliegende Leitfaden ist eine Hilfestellung für alle Transportunternehmen, damit die Lösungen fristgerecht angeboten werden können. Er enthält keine zusätzlichen oder neuen Anforderungen, sondern liefert eine Übersicht über die bestehenden Grundlagen und Kriterien für BehiG-konforme Ersatz- oder Überbrückungslösungen sowie eine schrittweise Anleitung der erforderlichen Vorkehrungen zu deren Umsetzung, sei es in Form von Hilfestellungen durch Personal oder gegebenenfalls mit Shuttle-Diensten.

Im Vordergrund stehen insbesondere die Erfassung der benötigten Daten für eine branchenweite Koordination der Ersatz- und Überbrückungsmassnahmen. Ausserdem sind die branchenweiten Ansprechstellen benannt, an die sich jedes Transportunternehmen wenden kann, um Unklarheiten auszuräumen.

Der Verband öffentlicher Verkehr (VöV) empfiehlt allen seinen Mitgliedern, mit hoher Dringlichkeit die notwendigen Massnahmen zur Umsetzung von Ersatz- oder Überbrückungslösungen zu treffen.

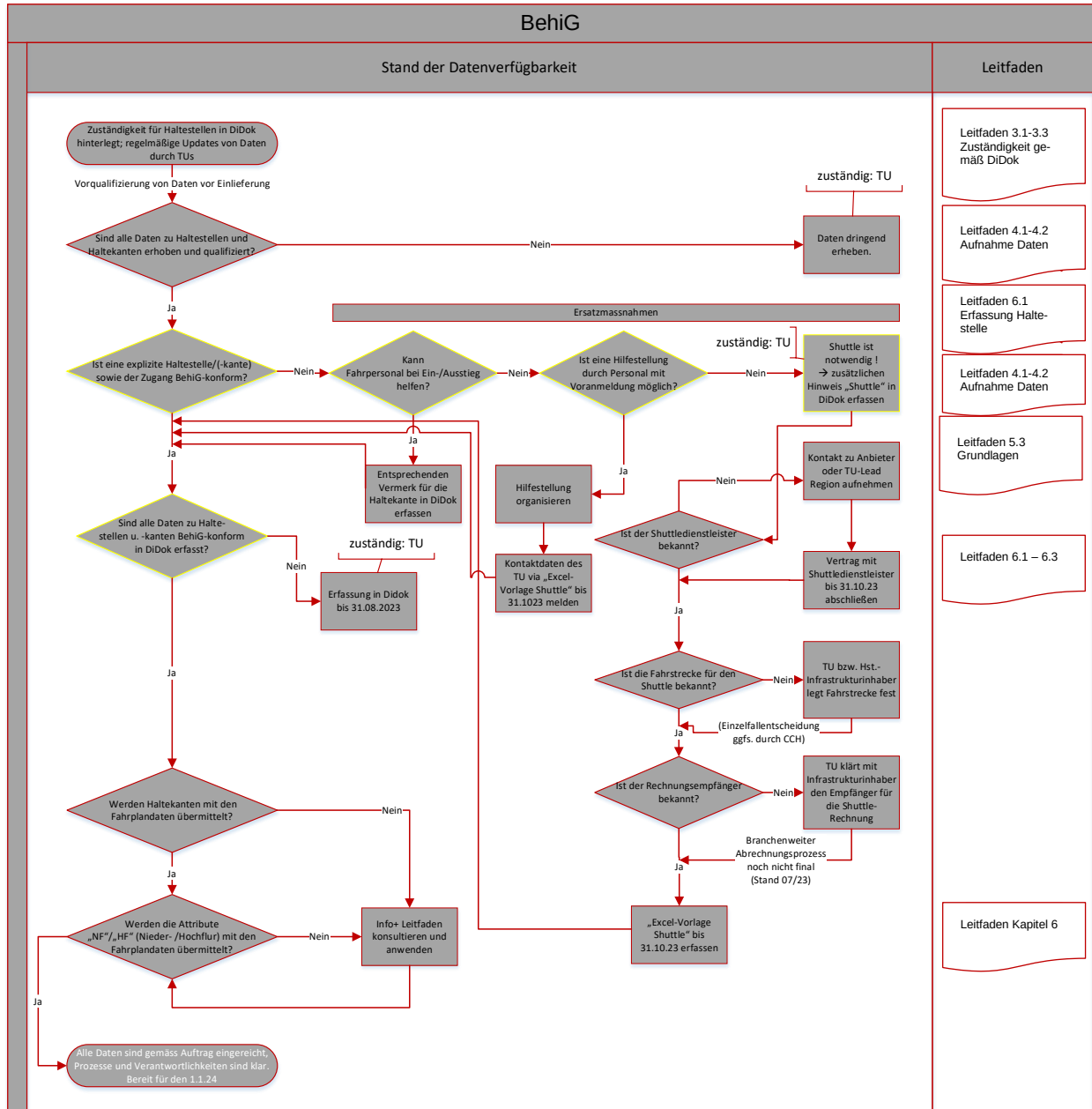
Der Leitfaden wurde von einer Arbeitsgruppe des VöV mit Expertinnen und Experten von Transportunternehmen erarbeitet. Der VöV dankt allen Beteiligten für ihr Engagement zugunsten eines öffentlichen Verkehrs, der allen Menschen zugänglich ist.

Bern, August 2023

Bernhard Adamek
Vizedirektor VöV

2 Entscheidungsbaum

Der Entscheidungsbaum dient der Ermittlung Ihres Status Quo im Hinblick auf die Erfüllung BehiG-konformer Verkehrsleistung. So können Sie erfassen, welche Aufgaben noch zu erledigen sind. Über die rechts aufgeführten Verlinkungen gelangen Sie zu den entsprechenden Kapiteln, die weiterführende Informationen und Anweisungen enthalten.



3 Einleitung

3.1 Grundlagen Behindertengleichstellungsgesetz (BehiG)

Unter den Geltungsbereich des Behindertengleichstellungsgesetzes (BehiG) fallen gemäss Art. 3 Bst. b BehiG (SR 151.3) alle öffentlich zugänglichen Einrichtungen (Bauten, Anlagen, Kommunikationssysteme, Billettbezug).

Im Grundsatz gilt gemäss Art. 3 der Verordnung über die behindertengerechte Gestaltung des öffentlichen Verkehrs (VböV, SR 151.34), dass Behinderte, die in der Lage sind den öffentlichen Raum autonom zu benutzen, auch Dienstleistungen des öffentlichen Verkehrs autonom beanspruchen können sollen.

3.2 Definition Behinderung gemäss BehiG

Gemäss Art. 2 Abs. 1 BehiG bedeutet Mensch mit Behinderungen (Behinderte, Behinderter) eine Person, der es eine voraussichtlich dauernde körperliche, geistige oder psychische Beeinträchtigung erschwert oder verunmöglicht, alltägliche Verrichtungen vorzunehmen, (...) sich fortzubewegen (...) oder eine Erwerbstätigkeit auszuüben.

Dazu zählen im Sinne des Gesetzes:

- Höreingeschränkte (inkl. gehörlose) Personen
- Seheingeschränkte (inkl. blinde) Personen
- Geheingeschränkte (inkl. Rollstuhlfahrende/ Rollatornutzende) Personen
- Geistig und psychisch behinderte Personen

Das BehiG erfasst mit «Behinderten» somit nicht nur Personen mit Behinderung, sondern auch mit altersbedingter Einschränkung.

Im Grundsatz gilt: «Mobilitätseingeschränkte, die den öffentlichen Raum autonom benützen können, sollen auch den ÖV autonom benützen können.»

Links zu den Gesetzestexten:

- [Bundesgesetz über die Beseitigung von Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen](#)
- [Verordnung über die behindertengerechte Gestaltung des öffentlichen Verkehrs](#)

3.3 Bedeutung des BehiG für die ÖV-Branche

Per Ende 2023 läuft die Übergangsfrist des Behindertengleichstellungsgesetzes aus. Ab 01.01.2024 sollte der gesamte öffentliche Verkehr für Personen mit eingeschränkter Mobilität barrierefrei zugänglich sein, damit sie diesen autonom und spontan nutzen können.

Ist ein autonomes und spontanes Reisen ohne Voranmeldung aufgrund von nicht erfolgten baulichen Massnahmen und/oder wegen der eingesetzten Fahrzeuge nicht möglich, sind Überbrückungs- bzw. Ersatzmassnahmen anzubieten.

Als Überbrückungs-/Ersatzmassnahmen gelten:

- a. Hilfestellung durch Personal z.B. mit Mobilift, Faltrampe (Standardersatzlösung) oder
- b. Anbieten eines Ersatztransports (Shuttellösung), wo kein stufenfreier Zugang zum Perron möglich ist, die Haltestelle nicht BehiG-konform benutzbar ist und wenn eine Hilfestellung durch Personal nicht möglich ist.

Bezüglich Überbrückungs-/Ersatzmassnahmen gilt folgende Priorität:

1. Spontanes Reisen ohne Voranmeldung:
 - Barrierefreier Zugang zur Haltestelle, Haltekante und Fahrzeug
 - Barrierefreier Zugang zur Haltestelle, Fahrzeug und Teilerhöhung Haltekante
 - Barrierefreier Zugang zur Haltestelle, Einstieg Fahrzeug mit Hilfe von Fahrpersonal
2. Reisen mit Voranmeldung von mind. 1 Stunde:
Barrierefreier Zugang zur Haltestelle, Haltekante und/oder Fahrzeug nicht barrierefrei, Hilfestellung durch Personal
3. Reisen mit Shuttle mit Voranmeldung von mind. 2 Stunden:
Kein Barrierefreier Zugang zur Haltestelle oder Haltekante, Shuttle (Beförderung auf der Strasse durch öV-fremde Unternehmen)

3.4 Zuständigkeiten/ Verantwortlichkeiten

3.4.1 Transportunternehmen (TU) und Infrastrukturbetreiber (ISB)

Die TU/ISB sind verantwortlich für den Zugang ins Transportmittel und somit in den meisten Fällen in der Verantwortung, eine Hilfestellung durch (eigenes) Personal zu leisten, welches den Fahrgästen beim Einstieg hilft, bspw. durch eine Falt- oder Fahrzeugrampe/ Mobilift [siehe Kapitel 5]. Zudem liegt die Leistungsbeschaffung der Shuttles (Evaluation, Konditionen, Vertragsunterzeichnung) in der Verantwortung der TU in Koordination mit der ISB bzw. in der Verantwortung der ISB. Die Kosten müssen durch die Infrastrukturihaber (bei Eisenbahnen) und durch die Haltestelleneigentümer (bei Strassen-TU) getragen werden.

Die SBB und die Postauto AG unterstützen und stellen Dokumente und Support zur Verfügung.

Für die Konsistenz in der Kommunikation Richtung Fahrgast werden zum 01.01.2024 branchenweit neue Symbole und Hinweistexte verwendet, die in den Auskunftskanälen zu berücksichtigen sind [siehe Kapitel 8].

3.4.2 Contact Center Handicap (CCH)

Das Contact Center Handicap (CCH) bildet ab 01.01.2024 schweizweit die zentrale Stelle für Kundeninformation barrierefreier Reisen. Das CCH überwacht die angemeldete Kundenreise und stellt die Informationsflüsse für Kunden und Transportunternehmen im Regelbetrieb und bei Abweichungen sicher. Als technisches Hilfsmittel nutzt das CCH das Anmelde- und Informationssystem der Assistierten Mobilität (AMO) [siehe Kapitel 3.4.3].

Das CCH disponiert die Hilfestellung durch Personal für die SBB und stösst diese bei anderen TU/ISB an. Ausserdem koordiniert das CCH die Shuttles für alle TU/ISB: Via Plattform AMO wird der Auftrag zum Ersatztransport an die Leistungserbringer in Form einer SMS/Mail weitergeleitet. Diese bestätigen die Durchführung des Transports via Link aus einer SMS oder Mail an AMO. Das CCH überwacht den Anmeldeprozess und bestätigt dem Kunden den Ersatztransport. Ab dem 01.01.2024 dehnt das CCH die Öffnungszeiten aus (täglich 05.00 – 24.00 Uhr).

3.4.3 Anmelde- und Informationssystem der Assistierten Mobilität (AMO)

Die SBB entwickelt und betreibt das Anmelde- und Informationssystem der Assistierten Mobilität (AMO). Diese Applikation stellt eine Kundeninformation aus dem IST-Fahrplan zur Verfügung und ermöglicht kundenseitig eine Anmeldung einer Reise direkt aus dem Fahrplan.

AMO stellt zudem den automatisierten Informationsfluss zu den TU/ISB für die Hilfestellung durch Personal sowie zu den Shuttle-Anbietern sicher und stösst diese wo nötig automatisch an. Ausserdem stellt AMO die Kommunikation mit den angemeldeten Reisenden sicher, versendet automatisch Fahrteninformationen an die TU/ISB sowie Rechnungsinformationen an die Leistungserbringenden.

3.4.4 Städte, Gemeinden und Kantone

Für die behindertengerechte Ausgestaltung der Bushaltestellen sind die jeweiligen Strasseneigentümer zuständig, d.h. in der Regel die Kantone bei Kantonsstrassen und die Gemeinden bei Gemeindestrassen. Die Umsetzung der rechtlichen Vorgaben muss durch die direkt betroffenen Kantone und Gemeinden erfolgen.

4 Anforderungen an BehiG Konformität für Bahnhöfe, Haltestellen und Stationen

4.1 Anforderung für Eisenbahninfrastrukturbetreiber

Um eine einheitliche BehiG-Umsetzung bei der Eisenbahninfrastruktur zu gewährleisten, wurde vom BAV die «Planungsanweisung BehiG» entwickelt. Mit diesem Instrument können mittels Typisierungen und standardisierten Prozessen Zielkonflikte in der Umsetzung des BehiG reduziert und eine grössere Planungs- und Rechtsicherheit erreicht werden.

Da sich die Anwendung der Bestimmungen des BehiG im konkreten Fall als herausfordernd erwies, fehlen heute Schwellenwerte, die die Verhältnismässigkeit verbindlich regeln. Die Kommission Infrastruktur (KIS) des VöV hat deshalb im Mai 2014 beschlossen, ein einheitliches Vorgehen für die sogenannte «Interessenabwägung» bei Bahnstationen zu entwickeln. Projektleiterinnen und Projektleiter von Bahninfrastrukturprojekten erhalten damit eine Entscheidungsgrundlage zur Variantenauswahl bei der Umsetzung des BehiG.

Die Planungshilfe Interessenabwägung steht den autorisierten Mitarbeitenden der dem VöV angehörenden ISB unter www.planungshilfe-behi.ch zur Verfügung.

Die Kriterien für die Erfassung in DiDok sind dem [Leitfaden Kriterien zur Barrierefreiheit](#) des BAV (Ziffer 2.2.) zu entnehmen.

4.2 Anforderung Unternehmen mit Bus-/Trolley- und Tramverkehr

	BehiG-konform	Mit Hilfestellung	Nicht BehiG-konform
Neigung der Zugänge	- Keine Stufen - Neigung des Zugangs zum Perron $\leq 6\%$	- Keine Stufen - Neigung des Zugangs zum Perron $\leq 6\%$	- Zugang zu Perron erfolgt über Stufen - Neigung des Zugangs zum Perron $> 6\%$
Querneigung der Haltekante	Querneigung $\leq 2\%$	Querneigung $\leq 2\%$	Querneigung $> 2\%$
Höhe der Rollstuhleinstiegsfläche	20 cm - 25 cm	10 cm - 19 cm	0 cm - 9 cm
Länge der Rollstuhleinstiegsfläche	Länge ≥ 2 m	Länge ≥ 2 m	Länge < 2 m
Breite der Rollstuhleinstiegsfläche*	Breite ≥ 1.4 m	Breite ≥ 2.3 m	Breite < 1.4 m, wenn Kantenhöhe 20 cm - 25 cm - Breite < 2.3 m, wenn Kantenhöhe 10 cm - 19 cm
Ausreichend Rollstuhldurchfahrtsfläche	Rollstuhldurchfahrtsfläche ≥ 90 cm	Rollstuhldurchfahrtsfläche ≥ 90 cm	Rollstuhldurchfahrtsfläche < 90 cm

*Für elektrische Rollstühle ist eine minimale Breite der Rollstuhleinstiegsfläche von 2m vorgesehen

Weiterführende Informationen zu barrierefreien Bushaltestellen finden Sie im [Leitfaden Barrierefreie Bushaltestellen](#).

Die Kriterien für die Erfassung in DiDok sind dem [Leitfaden Kriterien zur Barrierefreiheit](#) des BAV (Ziffer 2.3 & 2.4) zu entnehmen.

5 Ersatzlösungen und Überbrückungsmassnahmen

5.1 Abgrenzung Ersatzlösungen und Überbrückungsmassnahmen

Wo die autonome Benutzung des öV durch Menschen mit Beeinträchtigung bis zum 01.01.2024 nicht ermöglicht werden kann, haben die konzessionierten Unternehmen abgestimmt mit den Haltestellen- und Infrastruktureigentümern Überbrückungsmassnahmen oder Ersatzlösungen zu gewährleisten.

Ersatzlösung: Bei öV-Anlagen, die aus Verhältnismässigkeitsgründen nicht angepasst werden, müssen die Unternehmen Ersatzlösungen anbieten. Ersatzlösungen im Sinne von Art. 12. Abs. 3 BehiG sind dann zulässig, wenn eine bauliche Massnahme nicht mit verhältnismässigem Aufwand realisierbar ist (Art. 11 Abs. 1 BehiG). Gemäss Art. 3 Abs. 2 VböV gilt als Ersatzlösung die Hilfestellung vor Ort durch das Personal des Unternehmens. Nach Absprache mit dem BAV und dessen Zustimmung sind in Einzelfällen andere Ersatzlösungen (wie der Einsatz von Shuttles) möglich.

Überbrückungsmassnahme: Sollte im öV die Umsetzung einer Massnahme verhältnismässig sein (und deshalb bis zum 31.12.2023 umsetzbar), aber das Unternehmen diese Frist nicht einhält, sind aus Sicht des BAV spätestens vom 01.01.2024 bis zur Inbetriebnahme der BehiG-konformen Infrastruktur oder der BehiG-konformen Fahrzeuge Überbrückungsmassnahmen umzusetzen und so der Zugang zu gewährleisten.

Oft ist eine solche Überbrückungsmassnahme inhaltlich identisch mit einer Ersatzmassnahme gem. Art. 12 Abs. 3 BehiG, kann aber auch eine andere Lösung darstellen. Da die im Gesetz festgelegte Frist nicht eingehalten wird, muss die Umsetzung nach 2024 so rasch wie möglich erfolgen. So oder so ist aber das Risiko einer Klage oder Beschwerde seitens der Betroffenen in diesen Fällen nicht unerheblich.

In beiden Fällen steht Unterstützung durch Personal der TU/ISB im Vordergrund.

1. **Hilfestellung durch Fahrpersonal ohne Voranmeldung** (-> betrifft Strassen-TU)
Die Hilfestellung durch das Fahrpersonal benötigt keine Voranmeldung und ermöglicht ein spontanes Reisen. Sie wird daher in der nachfolgenden Beschreibung nicht weiter erläutert.
2. **Hilfestellung durch Personal mittels Faltrampe/Mobilift mit Voranmeldung** (-> betrifft Strassen-TU und ISB) [siehe Kapitel 5.2]
3. **Shuttle mit Voranmeldung** (-> betrifft Strassen-TU und ISB) [siehe Kapitel 5.3]

5.2 Ersatzmassnahme Hilfestellung durch Personal mit Voranmeldung

Die Standardersatzmassnahme ist die Hilfestellung durch Personal mittels Faltrampe oder Mobilift.

(Hinweis: Die Voranmeldung für Kund:innen muss im nationalen Verkehr mindestens 1 Stunde vor Reiseantritt erfolgen; Ausnahme: Ersatzmassnahmen für Nachtnetz- und Frühverbindungen vor 6.00 Uhr: Späteste Anmeldung bis 23.00 Uhr)

5.2.1 Wann bedarf es einer Hilfestellung?

Wo immer der Zugang zur Haltekannte stufenfrei per BehiG-konformen Lift oder Rampe möglich ist und lediglich der Einstieg ins Fahrzeug einer Hilfestellung bedarf, muss diese zwingend durch Personal mittels Mobilift/Faltrampe gewährleistet werden.

5.2.2 Aufgaben und Verantwortlichkeit der TU

Die Hilfestellung durch Personal **muss** durch jedes TU/ISB sichergestellt werden. Synergien mit anderen TU/ISB oder Durchführung durch Dritte sind zu definieren.

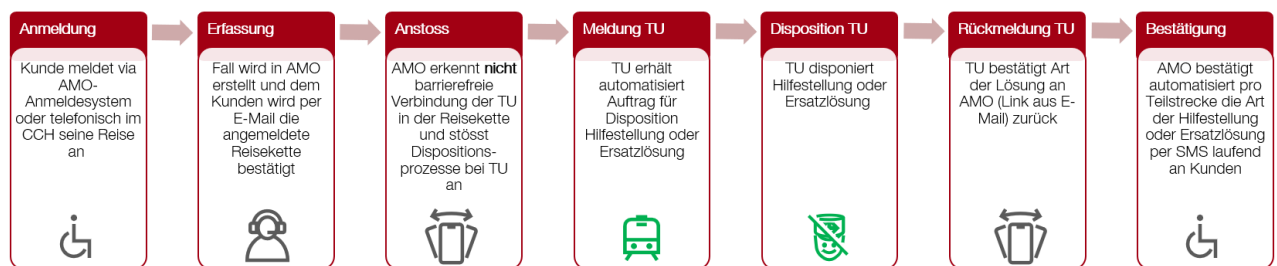
Ab dem 01.01.2024 sind die TU/ISB in der Pflicht, die Erreichbarkeit während der ganzen Betriebszeit über eine Emailadresse zu gewähren, sowie die Kenntnissnahme und Durchführung der Hilfestellung über einen Link aus der dann folgenden E-Mail innert 10 Minuten zu bestätigen.



Alle Informationen zur Datenzulieferungen für die Reiseplanung sind der Kommunikation der Alliance SwissPass zu entnehmen: [BehiG Dringender Handlungsbedarf](#) [weiteres siehe Kapitel 6].

5.2.3 Verantwortlichkeit des CCH

Der Prozess der Hilfestellung (in der Durchführung):



5.3 Ersatzmassnahme Shuttletransport

Die Ersatztransporte mit Shuttle erfordern die Beförderung durch einen Dienstleister, der die mobilitätseingeschränkten Personen an abgestimmten Orten abholt und absetzt.

(Hinweis: Die Voranmeldung für Kund:innen muss im nationalen Verkehr mindestens 2 Stunden vor Reiseantritt erfolgen; Ausnahme: Ersatzmassnahmen für Nachtnetz- und Frühverbindungen vor 6.00 Uhr: Späteste Anmeldung bis 23.00 Uhr)

5.3.1 Wann bedarf es eines Shuttletransportes?

Ist eine Haltestelle oder Haltekannte nicht autonom benutzbar, nicht stufenfrei erreichbar oder ist Hilfe durch das Personal nicht möglich, muss eine Ersatzmassnahme in Form eines Shuttles (Transport mit behindertengerechten Fahrzeugen auf der Strasse) angeboten werden.

Shuttletransporte kommen zum Einsatz, wenn sämtliche folgenden Kriterien zutreffen:

- Kein autonomer Zugang zur Haltekannte oder Zu- oder Ausstieg
- Hilfestellung durch Personal nicht möglich (weder spontan noch auf Anmeldung)
- Disponierung eines hindernisfreien Fahrzeuges bzw. eines hindernisfreien Perrons nicht möglich
- Kein alternatives öV-Angebot („Ersatzangebot“) vorhanden

5.3.2 Organisation der Shuttleleistung

Die Organisation der Shuttleleistung ist durch die TU/ISB zu gewährleisten. Das bedeutet, dass jede TU/ISB für ihr Verkehrsgebiet eigenständig die Verträge mit den Leistungserbringern (Taxi o.ä.) schliesst. Die individuelle Reiseplanung für den Fahrgast erfolgt durch das CCH.

Achtung: Shuttletransporte gelten als Abweichung von den bundesrechtlichen Bestimmungen und müssen im Einzelfall durch das BAV genehmigt werden.

Hintergrund: Am 12.01.2023 publizierte die SBB im Auftrag der Alliance SwissPass eine öffentliche Ausschreibung auf SIMAP (Informationssystem über das öffentliche Beschaffungswesen in der Schweiz) zur Durchführung von Shuttles für diejenigen TU/ISB, die sich bis am 15.12.2022 gemeldet hatten. Am 12.04.2023 hat die SBB die Ausschreibung abgebrochen, da zu wenige Angebote eingegangen sind.

Seit dem 10.05.2023 darf freihändig beschafft werden. Entsprechende Infoveranstaltungen haben stattgefunden. Pro Region wurde eine TU definiert, welche den Lead für die Erstkontakte der Anbieter übernimmt. Bei positiver Rückmeldung der Anbieter werden die Kontakte ausgetauscht, damit jede TU/ISB eigenständig die Verträge abschliessen kann.

Unterlagen zur freihändigen Beschaffung stellt die SBB den TU/ISB über einen [Sharepoint](#) zu Verfügung.

5.3.3 Anforderungen an die Shuttledienstleister

- Berufs- und Betriebshaftpflichtversicherung für Personen- und Sachschäden und daraus folgender Vermögensschäden von CHF 5 Mio. pro Ereignis und Kalenderjahr.
- Telefonische Erreichbarkeit zwischen 05:00 und 00:00 Uhr.
- Die Anfragen werden zwischen 05:00 und 23.00 Uhr innerhalb von 10 Minuten bestätigt.
- Der Leistungserbringer steht bei kurzfristigen Aufträgen innerhalb von **einer Stunde** nach Auftragsannahme am jeweiligen Standort zur Verfügung (**Mind. Anmeldefrist durch den Fahrgast: zwei Stunden**)
- Mindestens ein Fahrzeug, welches alle Arten von Rollstühlen transportieren kann. Mindestmasse gemäss gesetzlichen Bestimmungen (TSI PRM).
- Fahrzeug ist zugelassen gemäss gesetzlichen Grundlagen und Personal verfügt über Führerausweis Kategorie BPT.
- Mindestens eine Begleitperson zusätzlich zum Reisenden kann mitfahren.
- Das Personal kann die Kunden im Rollstuhl in das Fahrzeug korrekt ins bzw. aus dem Fahrzeug befördern.

5.3.4 Koordination der Shuttleleistung

Die Koordination der Shuttleleistung erfolgt durch das CCH der SBB. Hier gehen Anfragen der Fahrgäste ein und werden durch die Mitarbeiter des CCH bearbeitet.

Dafür ist es zwingend notwendig, dass dem CCH seitens der TU alle notwendigen Informationen zu Shuttletransporten vorliegen [siehe Kapitel 5.3.7].

5.3.5 Durchführung des Transports

Für die erfolgreiche Durchführung des Transports ist folgendes zu beachten:

- Die Anmeldefrist beträgt mindestens 2 Stunden vor Abfahrt gemäss Fahrplanangebot. Eine möglichst frühzeitige Anmeldung ist den Reisenden zu empfehlen.
- Für Fahrten zwischen 00:01 und 07:00 Uhr muss die Anmeldung bereits vor 23 Uhr erfolgen.



5.3.6 Abrechnung der Shuttleleistung

Die Kosten der Fahrt werden durch den Leistungserbringer (Shuttle) direkt an die entsprechend hinterlegte Rechnungsadresse in Rechnung gestellt (Auftrag Excelvorlage «Rechnungsadresse Shuttle»). Der Informationsfluss aus AMO ist sichergestellt.

Die Kosten des CCH für die Koordination der Shuttles werden verursachergerecht an die entsprechende TU/ISB verrechnet.

5.3.7 Aufgaben und Verantwortlichkeit der TU/ISB

Pflicht/ Anforderung an die EVU/ISB

- Shuttledurchführung intern oder extern prüfen
- Anbieter in der Region kontaktieren
- Verträge abschliessen
- Bestimmen von und bis zu welcher Haltestelle der Shuttletransport durchzuführen ist
- Fahrzeit und Treffpunkt für Kund:innen regeln
- Rechnungsadresse Anbieter klären
- Informationen und Kontaktdaten bereitstellen

Pflicht/ Anforderung an die Strassen-TU

- Abstimmung mit Infrastrukturihaberin (Kanton/ Gemeinde/ Private etc.)
- Shuttledurchführung intern oder extern prüfen
- Anbieter in der Region kontaktieren
- Verträge abschliessen
- Bestimmen von und bis zu welcher Haltestelle der Shuttletransport durchzuführen ist
- Fahrzeit und Treffpunkt für Kund:innen regeln
- Rechnungsadresse Anbieter klären
- Informationen und Kontaktdaten bereitstellen



Hinweise zu den aufgeführten Pflichten/ Anforderungen sind der Kommunikation der Alliance SwissPass zu entnehmen: [BehiG Dringender Handlungsbedarf](#)

Das Mailing enthält zudem eine «Vorlage_Shuttle», in der insbesondere die Kontaktdaten der Shuttledienstleister anzugeben sind. Diese Excel ist **bis 31.10.2023** an handicap@sbb.ch zu senden [weiteres zu Datenzulieferung siehe Kapitel 6].

Unterlagen zur freihändigen Beschaffung stellt die SBB den TU/ISB über einen [Sharepoint](#) zu Verfügung.

5.3.8 Aufgaben und Verantwortlichkeit des CCH

Das CCH koordiniert die Shuttle-Leistungen für alle TU/ISB:

- Koordiniert die Kundenreise mit Shuttle
- Bietet die Shuttles auf
- Ist Anlaufstelle für die operative Durchführung der Shuttle für Kund:innen und Anbieter
- Stellt Informationsfluss an die TU/ISB zu durchgeführten Reisen sicher
- Informiert die Shuttleanbieter über die korrekte Rechnungsadresse

6 Datenerfassung

6.1 Haltekanten, Haltestellen und Hinweis zu Shuttle in DiDok

Die korrekte, frühzeitige und lückenlose Erfassung der Haltekanten, Baustellen, Fahrzeuge und Ersatzlösungen in der Bestandsaufnahme BehiG | Dienststellendokumentation öV-Schweiz (DiDok) sind die Voraussetzung für eine transparente Kundeninformation und eine korrekte Anzeige des Barrierefreiheitsstatus in den online Kundenkanälen.

Alle Anforderungen für die Erfassung sind auf [öv-info.ch](https://www.sbb.ch/ov-info) im Leitfaden [“Erfassung der Kriterien zur Barrierefreiheit der Bahnhöfe, Haltestellen und Stationen”](#) beschrieben.

6.1.1 Aufnahme der Echtdaten zur Haltestelle und Haltekante

Für die Erfassung der Daten zur Barrierefreiheit (BehiG-Bestandsaufnahme) gelten dieselben Zuständigkeiten wie für die übrige DiDok-Datenerfassung. Für die Qualität und Richtigkeit der erhobenen Angaben sind grundsätzlich die Transportunternehmen zuständig. Ist das Transportunternehmen nicht Eigentümerin der Infrastrukturanlage (insb. Bus-/ Tramhaltestellen), so stützt es sich bei der Datenerfassung bzw. -aktualisierung wo nötig auf Angaben der Eigentümerin.

6.1.2 Erfassung Haltestelle und Haltekante in DiDok

Die detaillierte Anleitung zur Erfassung der Haltestelle und der Haltekanten sind im Anhang zum [Leitfaden Barrierefreiheit](#) beschrieben.

Zeitpunkt: 31.08.2023
Erfassungsort: [DiDok](#)
Support: DiDok@sbb.ch

Es sind alle BehiG-Daten zur Haltestelle und Haltekante in DiDok zu erfassen.

- **Alle Haltestellen und Haltekante sind konform:**
Sind alle Haltestellen und Haltekanten konform und in DiDok korrekt erfasst, wurde das Gesetz in Bezug auf Haltestellen und Haltekanten erfüllt.
- **Nicht alle Haltekanten sind konform, Hilfe ist aber durch Fahrpersonal möglich:**
Erfassen des entsprechenden Vermerks «Ein-/Ausstieg durch Personalfeststellung, keine Voranmeldung nötig» in DiDok auf der Haltekante unter «Zugang zum Perron; Einstieg ins Fahrzeug»

- **Nicht alle Haltestellen und/oder Haltekanten sind konform, Hilfestellung durch Personal (Standardersatzmassnahme) mit Mobilift/Faltrampe möglich:**
Erfassen des entsprechenden Vermerks auf der Haltestelle autonom benutzbar «nein» und auf der Haltekante das entsprechende Hilfsmittel auswählen.
- **Haltestellen und/oder Haltekanten sind nicht konform, Hilfestellung durch Personal nicht möglich, ein Ersatztransport (Shuttle) ist notwendig:**
Erfassen autonom benutzbar «nein», Auswahl «alternativer öV» und der Vermerk «Shuttle» auf der Haltestelle und zusätzlich der Vermerk «Shuttle» auf der jeweiligen Haltekante.

Erfassung erfolgt gemäss [Anhang zum Leitfaden Barrierefreiheit](#) in DiDok BehiG.

Thema	Benötigte Daten	Zeitpunkt
Bestandesaufnahme BehiG	BehiG-Konformität zu Haltestelle und Haltekanten	31.08.23
Shuttle	Auf Ebene Haltestelle: → Für EVU Auswahl: Shuttledienst bzw. alternatives öV-Angebot Anhang zum Leitfaden Barrierefreiheit → Für Strassen-TU Unter «Hinweise zur Haltestelle» das Stichwort «Shuttle»	31.10.23
Shuttle	Auf Ebene Haltekante und bei jeder nicht konformen Haltekante: Unter Hinweis Zugang Haltekante das Stichwort «Shuttle» Anhang zum Leitfaden Barrierefreiheit (Zeile 8)	31.10.23
Baustellen	Anhang zum Leitfaden Barrierefreiheit Sind immer zu erfassen (Auftrag BAV ab 12 Monate)	Ab 01.01.2024

6.2 Fahrplan, Haltekanten und Fahrzeuginformation in Info+

Erfassungssystem	Benötigte Daten	Zeitpunkt
Info+ Fahrzeugattribute	Mit den Fahrplandaten muss für die Fahrzeuge zwingend das Attribut «NF» mitgeliefert werden. (Für EVU nur, wenn diese nicht im Formationsservice (FOS) vorhanden sind)	Mit Einreichung der Daten Fahrplanwechsel 2023
Info+ Haltekante	Mit den Fahrplandaten muss zwingend die SLOID und/oder die Haltekante mitgeliefert werden.	Mit Einreichung der Daten Fahrplanwechsel 2023

Detaillierte Infos zur Erfassung in Info+: [Zugänglichkeit eines geplanten Fahrzeugs für Rollstühle](#)

6.3 Details zu Shuttletransport und Kontakte TU/ISB in der Excelvorlage

Damit das CCH die Shuttles koordinieren und Rechnungsadresse versenden kann, werden detaillierte Informationen von den TU/ISB benötigt. Da diese aktuell in keinem System erfasst werden können, müssen sie per [Excel \(«Vorlage Shuttle»\)](#) erfasst und an die SBB via handicap@sbb.ch eingesandt werden. Folgende Informationen werden zwingend benötigt:

- Shuttlehaltestelle gemäss DiDok BehiG
- Shuttledestination (bis wohin werden Kunden im Shuttle befördert, je Fahrtrichtung)
- Fahrzeit Shuttle (weichen vor allem bei EVU ab)
- Kundentreffpunkt (Bsp.: beim Taxiparkplatz vor dem Bahnhof)
- Kontaktadressen Shuttleanbieter
- Rechnungsadresse für Fahrtleistung Shuttle
- Rechnungsadresse für Koordinationsleistung CCH
- Kontaktadressen TU für die Hilfestellung durch Personal (Erreichbarkeit während der Betriebszeit)

Thema	Benötigte Daten	Zeitpunkt
Shuttle Detail	Shuttle Haltestelle, Shuttle Destination, Shuttle Fahrzeit, Treffpunkt für Kunden	31.10.23 Einsenden an: handicap@sbb.ch
Rechnungsadresse	Rechnungsadresse	31.10.23 Einsenden an: handicap@sbb.ch
Kontakte Anbieter	Zusammenarbeit der Leistungserbringer Shuttle pro Standort.	31.10.23 Einsenden an: handicap@sbb.ch
Kontakte TU	Emailadresse & Telefonnummer TU während der Betriebszeit für die Hilfestellungen durch Personal	31.10.23 Einsenden an: handicap@sbb.ch

7 Weiterführende Informationen und Ansprechpartner

7.1 Hilfreiche Dokumente und Websites

Weitere Informationen zum Stand der Umsetzung, allgemeine Informationen rund um BehiG sowie weitere Leitfäden finden Sie hier:

VöV: [Behindertengleichstellungsgesetz](#)

BAV: [Barrierefreiheit im öV](#)

ASP: [Umsetzung Behindertengleichstellungsgesetz](#)

7.2 Kontakte und Ansprechpartner

Technische Fragen	BehiG Bestandsaufnahme: DiDok@sbb.ch Fahrplandaten: info.fachbus@sbb.ch
Fragen zur BehiG Bestandsaufnahme	behig.ski@sbb.ch
SBB Kompetenzzentrum Handicap und Projektteam BehiG	handicap@sbb.ch
Vertragspartner Shuttle	Ansprechpartner für die Koordination Shuttledienstleister (nach Regionen): Kontaktliste
Allgemeine Fragen an den VöV	behig@voev.ch

8 Anhang

Fahrplan Icons inkl. Hinweistexte

Symbol	Beschriftung ab 01.01.2024	Hinweistext ab 01.01.2024
	Autonomer Ein-/Ausstieg	
	Ein- und Ausstiegshilfe durch Fahrpersonal	Bitte melden Sie sich für Hilfestellung direkt beim Fahr- oder Bedienpersonal
	Ein-/Ausstieg mit Personalthilfe – mind. 1 Stunde vorher anmelden	Bei dieser Verbindung benötigen Sie Ein- und Ausstiegshilfen. Bitte melden Sie sich bis spätestens eine Stunde vor Zugsabfahrt unter swisspass.ch/handicap oder beim Contact Center Handicap. Contact Center Handicap täglich 5.00–0.00 Uhr unter der Tel. 0800 007 102 (kostenlos in der Schweiz), Ausland Tel. +41 800 007 102 (kostenpflichtig).
	Beförderung mit Shuttle bis zur nächsten Haltestelle mit Selbsteinstieg – mind. 2 Stunden vorher anmelden	Bei dieser Verbindung benötigen Sie einen Shuttle. Bitte melden Sie sich bis spätestens zwei Stunden vor Abfahrt telefonisch beim Contact Center Handicap. Contact Center Handicap täglich 5.00–0.00 Uhr unter der Tel. 0800 007 102 (kostenlos in der Schweiz), Ausland Tel. +41 800 007 102 (kostenpflichtig).
	Autonomer Ein-/Ausstieg in der Nähe – Fussweg beachten	Diese Verbindung ist nicht rollstuhlgängig. Eventuell befindet sich ein autonomer Ein-/Ausstieg in der Nähe. Auskunft beim Contact Center Handicap. Contact Center Handicap täglich 5.00–0.00 Uhr unter der Tel. 0800 007 102 (kostenlos in der Schweiz), Ausland Tel. +41 800 007 102 (kostenpflichtig).
	Keine Informationen vorhanden	Bei Verbindungen, die mehr als 21 Tage in der Zukunft liegen, ist keine gesicherte Auskunft möglich. Bitte wiederholen Sie die Abfrage zu einem späteren Zeitpunkt. Contact Center Handicap täglich 5.00–0.00 Uhr unter der Tel. 0800 007 102 (kostenlos in der Schweiz), Ausland Tel. +41 800 007 102 (kostenpflichtig).