

Reisen mit Behinderung: Attraktiver öV für alle.

Esther Buchmüller
Leiterin Kompetenzzentrum Barrierefreiheit &
Inklusion
Bern, 06.05.2026.



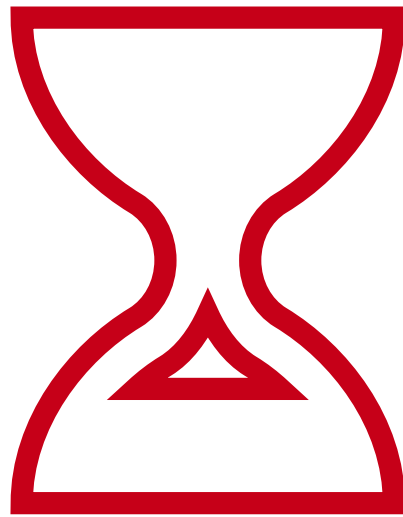
20%

20% der Schweizer Bevölkerung haben eine Behinderung.

Time's...



Time's up.



Seit dem

01.01.2024

müssen alle Produkte und Services des Schweizer öV auch für Menschen mit einer Behinderung möglichst autonom und spontan benutzbar sein.

Was tut die SBB?

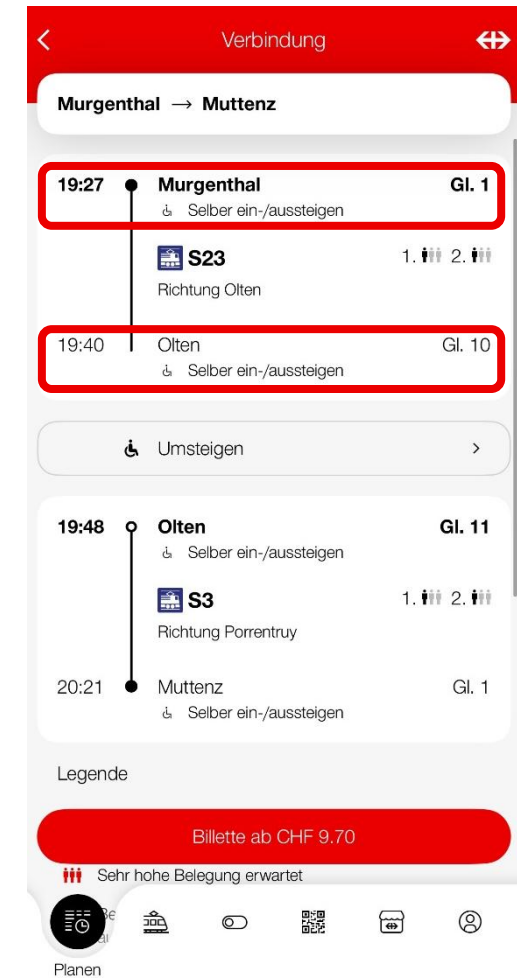
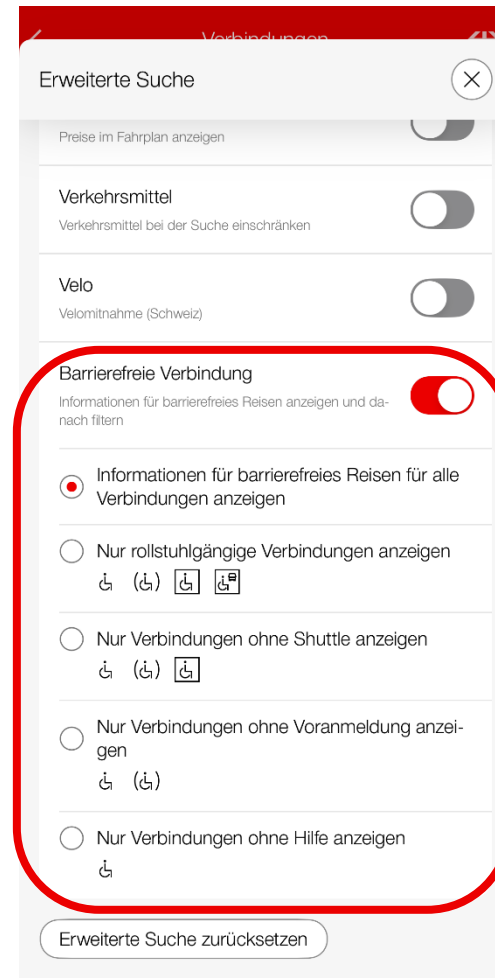
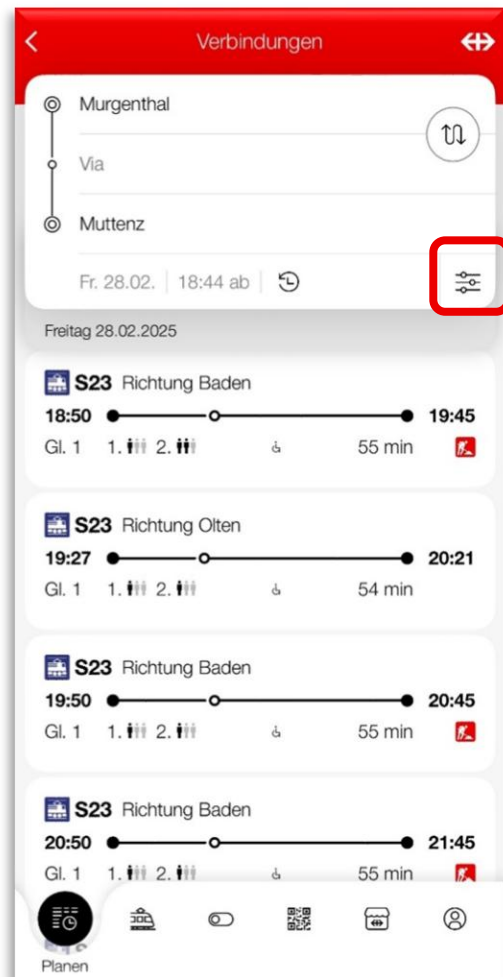
SBB beschafft neue barrierefreie Züge.



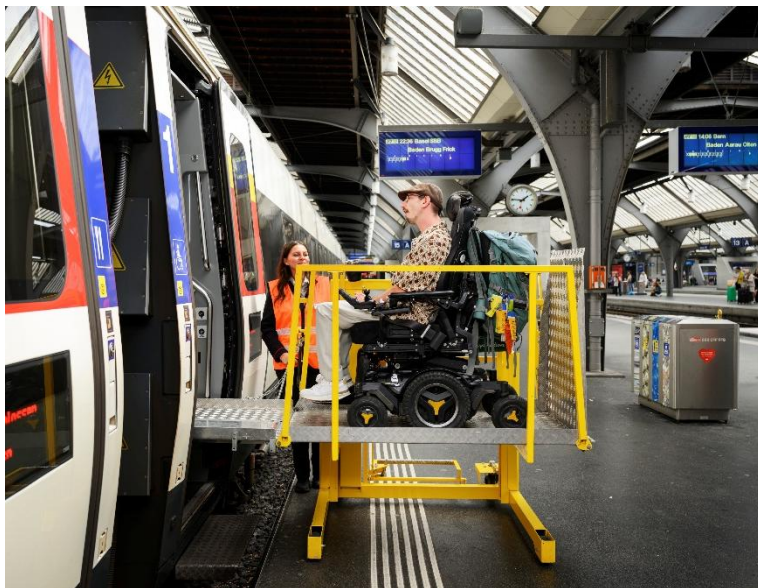
Umbauten von Bahnhöfen für die stufenfreie Nutzung.



Digitale Hilfsmittel, die auch Menschen mit Behinderungen mitberücksichtigt.



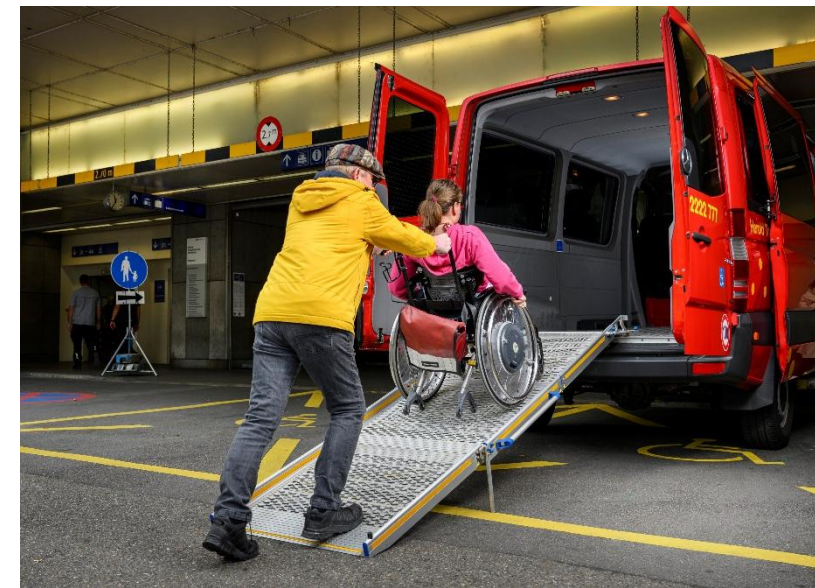
Wo autonomes Reisen nicht möglich ist, bieten wir unseren Kund:innen Hilfestellungen an.



Mobilift



Faltrampe



Shuttle



Das Contact Center Handicap...

... ist der Single Point of Contact für Reisende mit Behinderungen in der Schweiz.

- Telefonnummer: 0800 007 102
- Öffnungszeiten: 05:00h – 24:00h
- Telefonische Reisevoranmeldungen (Personal & Shuttle).

Digitale Kundeninformation am Bahnhof und im Zug.



Kontakte zu Behindertenorganisationen / selbstbetroffenen Personen aufbauen und pflegen.



AI generated

Leuchttürme.

Sunflower Lanyard.
SBB Assist.
SBB Inclusive.



Das Sunflower Lanyard ...

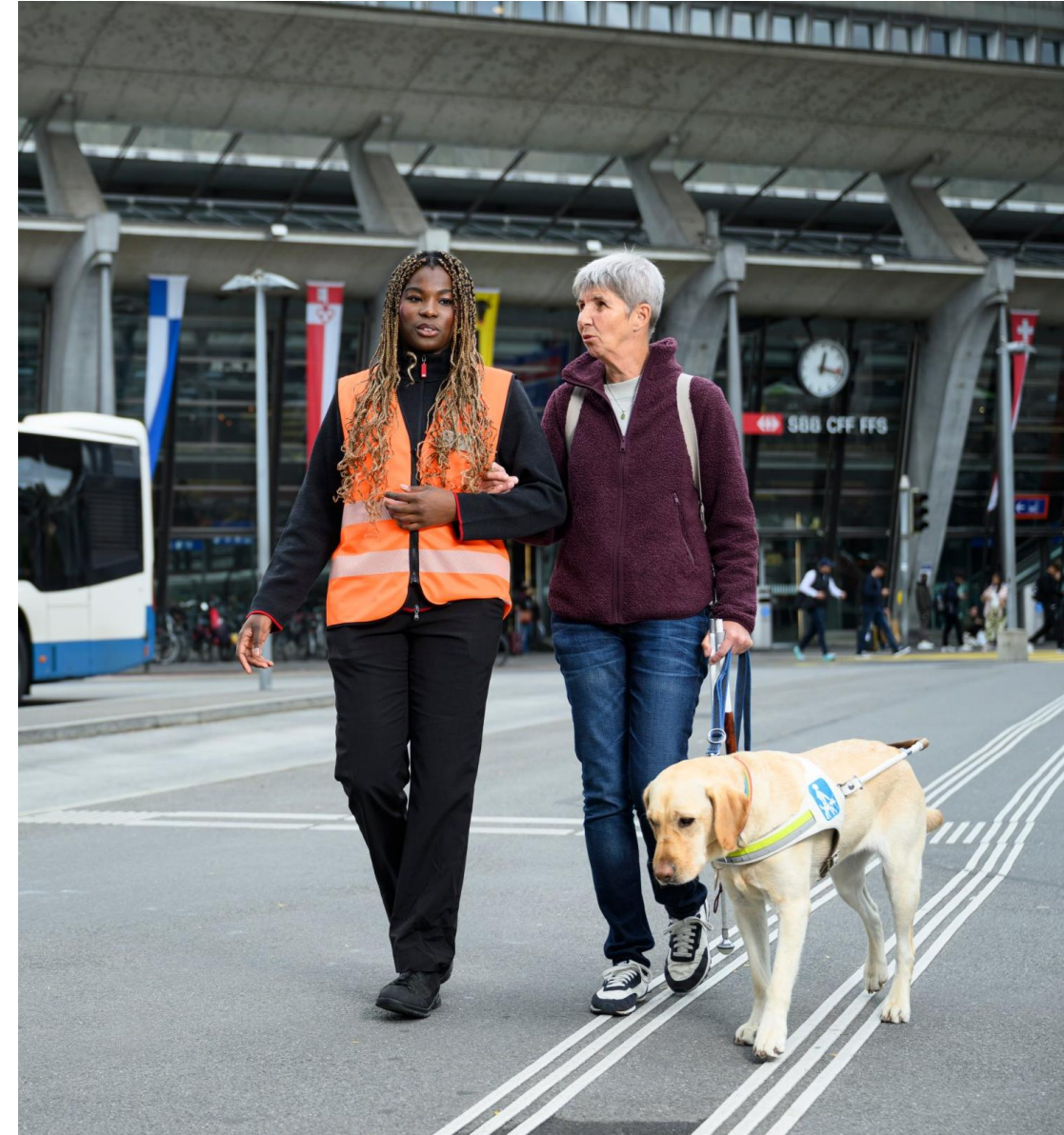
... macht unsichtbare
Behinderungen sichtbar.

- In sämtlichen 115 Reisezentren der SBB gratis und ohne Nachweis einer Behinderung erhältlich.
- Das Tragen des Sunflower Lanyard ist jederzeit freiwillig.

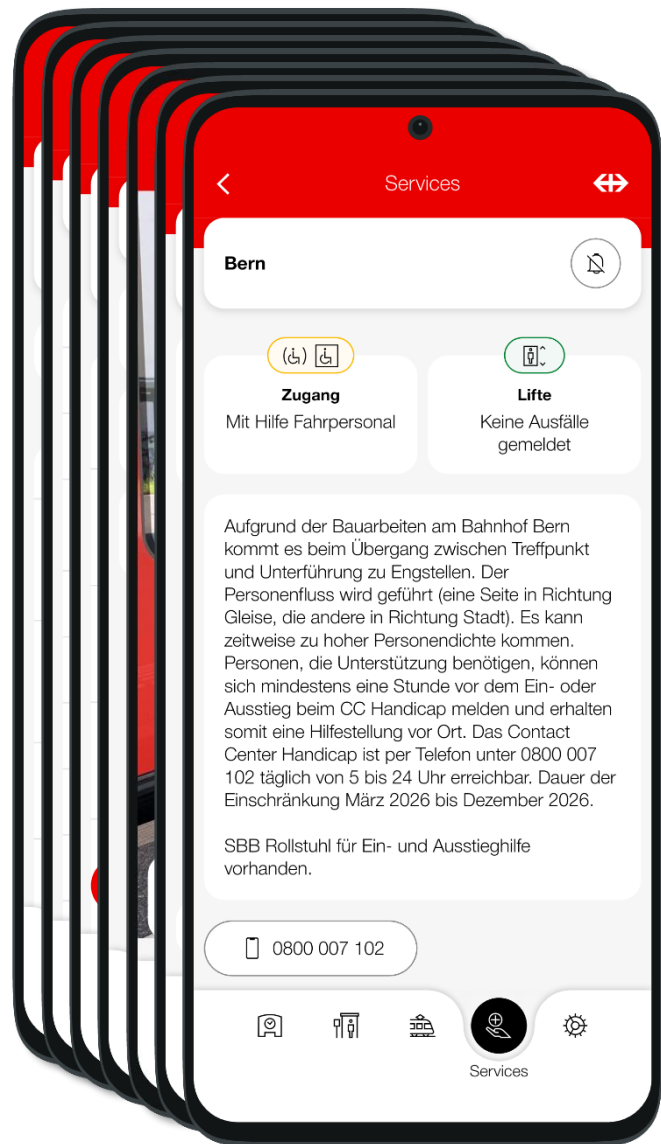
Mit SBB Assist ...

... versuchen wir jede Anfrage für Hilfestellungen an Bahnhöfen der SBB zu ermöglichen.

- auch für Menschen mit Seh- / Hör- / Geh- oder kognitiven Behinderungen.
- inkl. Übergänge zu anderen Verkehrsträgern.



Die App SBB Inclusive ...



... erkennt den umliegenden Bahnhof und zeigt die nächsten Abfahrten an.

... erkennt die Bus-/ Tramhaltestelle in der Nähe.

... erkennt die Züge der SBB, Thurbo, ZB, BLS.

... zeigt Durchsagen an.

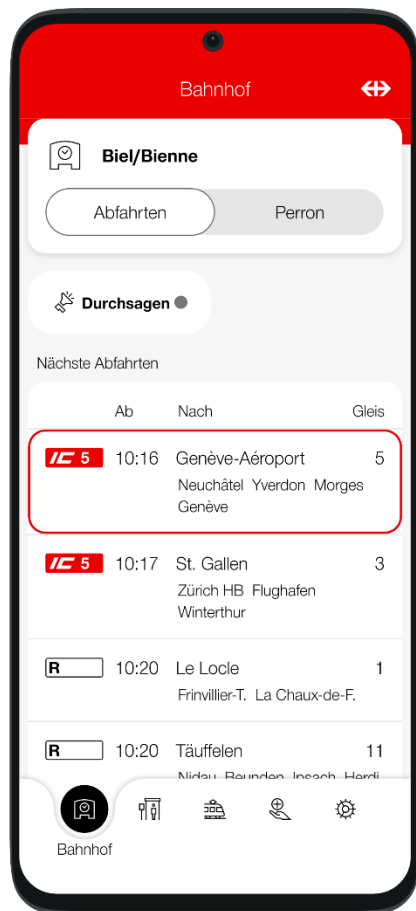
... findet den Türknopf am Zug.

... kann für den Notruf verwendet werden.

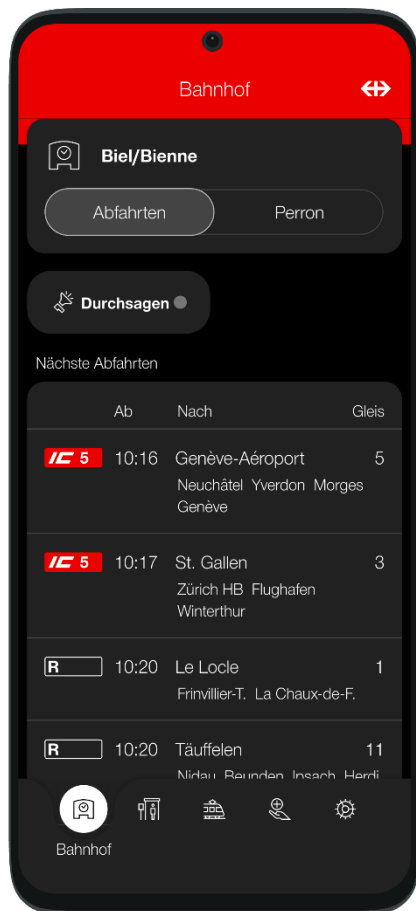
... kennt den Liftstatus am Bahnhof der SBB.



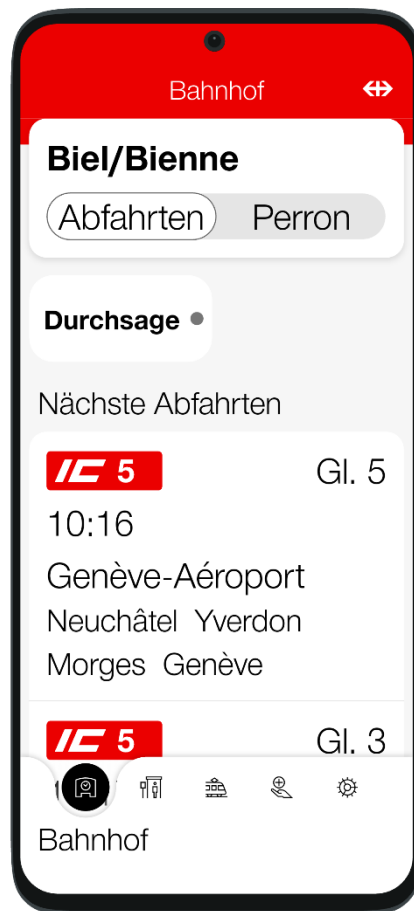
Design for all.



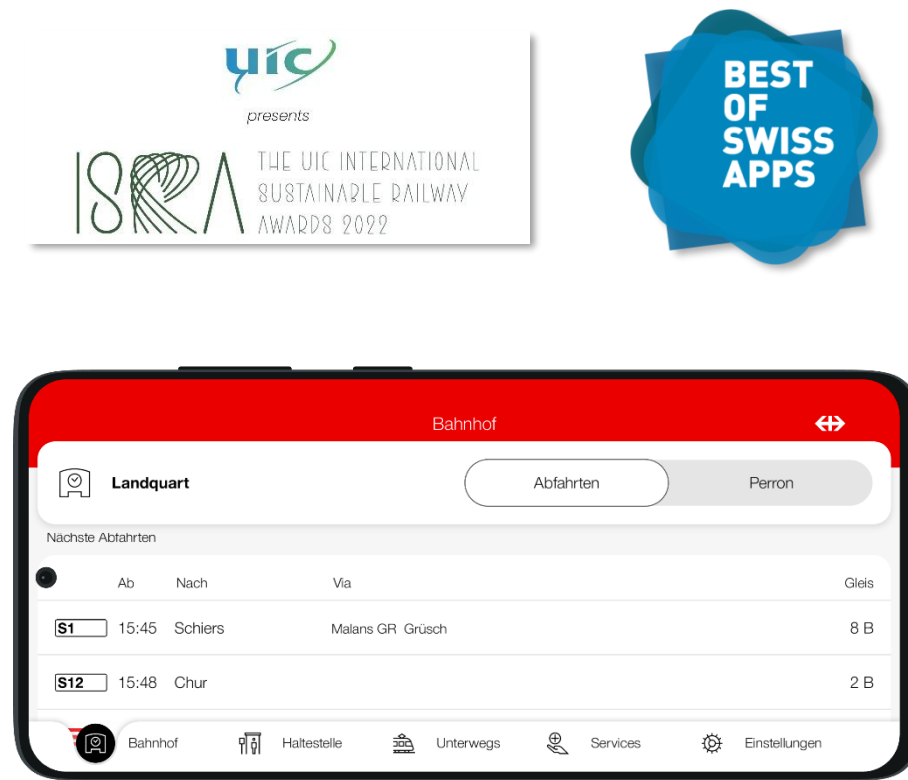
Voice Over



Dark Mode

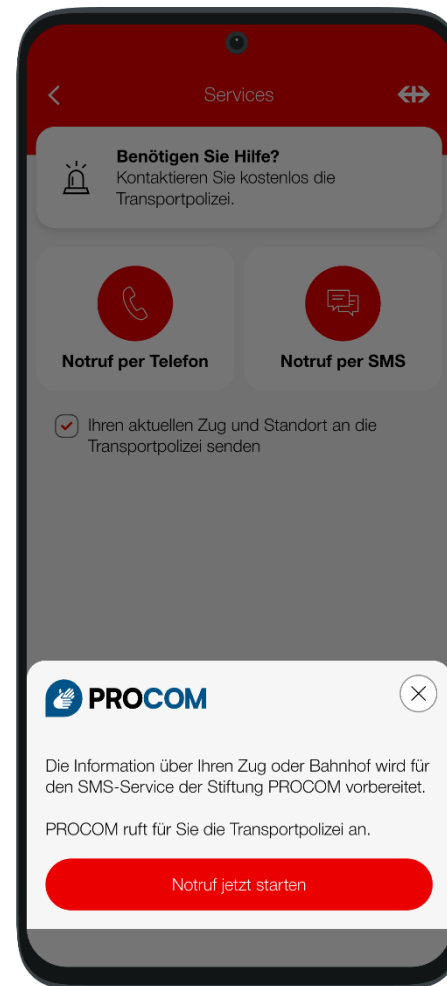
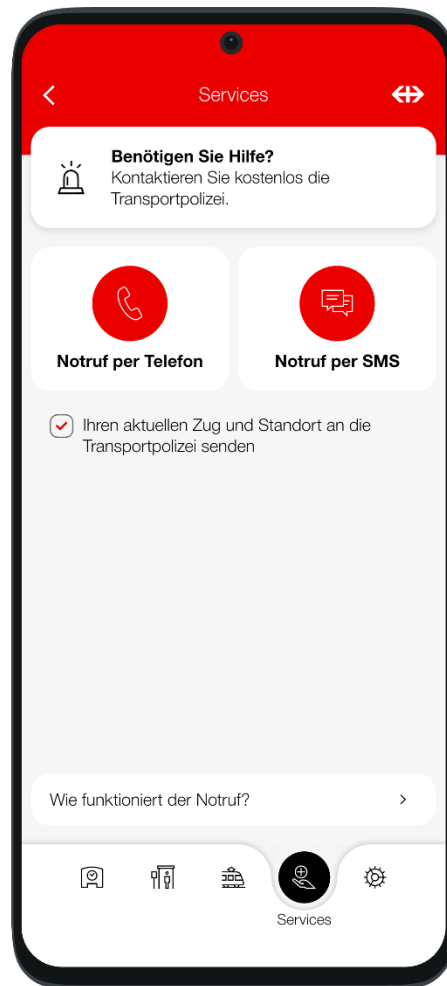


Vergrösserte Schrift



Landscape Mode

Notruf für Menschen mit einer Hör- oder Sprechbehinderung via SMS-Service.



Fazit.



Gemeinsam mit den Kund:innen gute Lösungen erarbeiten.



Barrierefreiheit nützt uns allen.



Barrierefreiheit nimmt an Bedeutung zu.



Danke. Merci. Grazie.