

Reisen mit Behinderungen.

Esther Buchmüller, Deborah Vomsattel, Mike Hirsiger
Bern, Zentrum Paul Klee, 06. Mai 2026.



Die Reiseleitung.



Esther Buchmüller
Leiterin Kompetenzzentrum
Barrierefreiheit & Inklusion
esther.buchmueller@sbb.ch



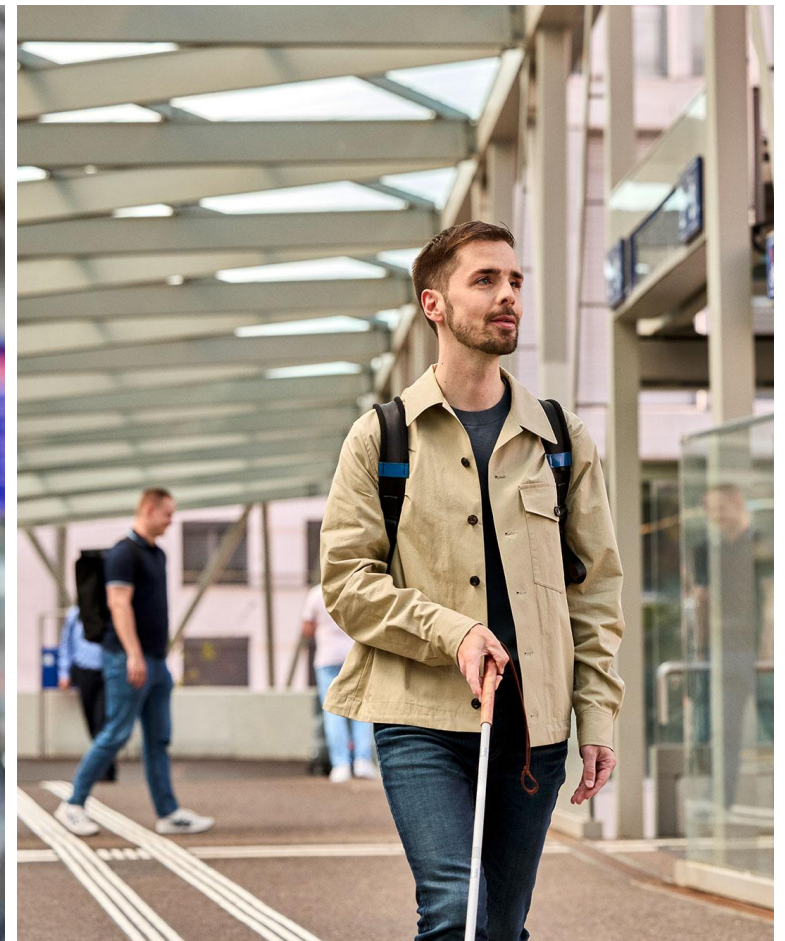
Deborah Vomsattel
Fachspezialistin
barrierefreies Reisen
deborah.vomsattel@sbb.ch



Mike Hirsiger
Fachspezialist barrierefreies
Reisen
michael.hirsiger2@sbb.ch

Was braucht es, dass
Menschen mit Behinderungen
barrierefrei mit der SBB reisen
können?

Voilà: Renée, Simone & François.



Renée ...



... hat einen Handrollstuhl mit elektrischem Antrieb.

Sie ist beim Reisen vor allem auf stufenfreie Wege und auf einen stufenfreien Ein- und Ausstieg in den Zug angewiesen.

Simone ...



... ist schwerhörig.
Sie benötigt zum selbständigen Reisen
schriftliche und visuelle Informationen am
Bahnhof und im Zug.

Wie sich Menschen mit einer Hörbehinderung fühlen.



Toget til Odense
16:54 kører fra spor 5.
Bemærk venligst
sporændring til spor
5.

16:54	Odense	sp. 5
16:58	Helsingborg	sp. 3
17:03 +7'	Stockholm	sp. 2
17:05	København Lufthavn	sp. 7
17:09	Vejle	sp. 6

Hören ≠ verstehen.

Optisch und akustisch.

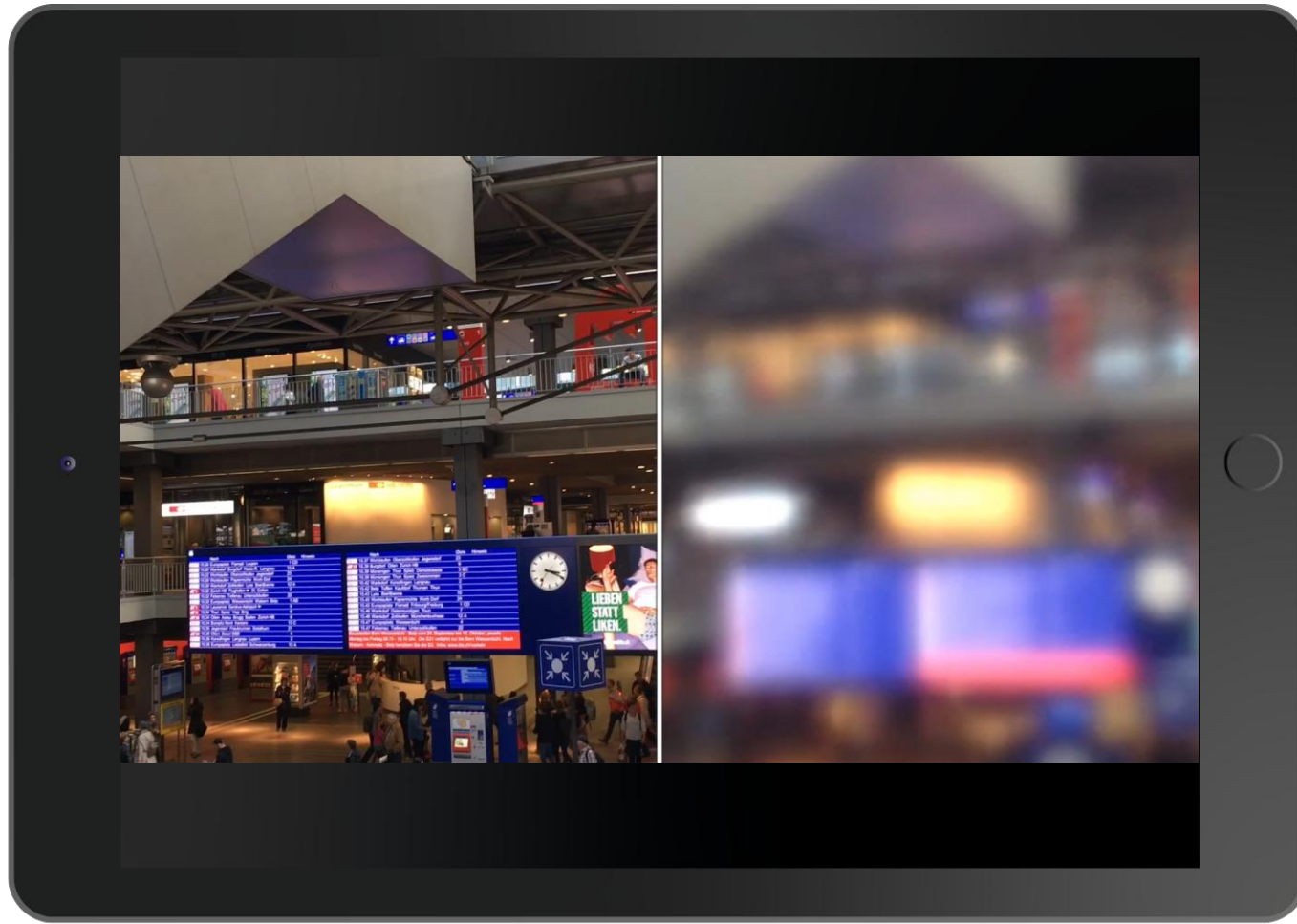
Optische Informationen strukturieren.

François ...



... ist blind.
Damit François reisen kann, benötigt er
akustische Informationen und taktile Elemente,
die er spüren kann.

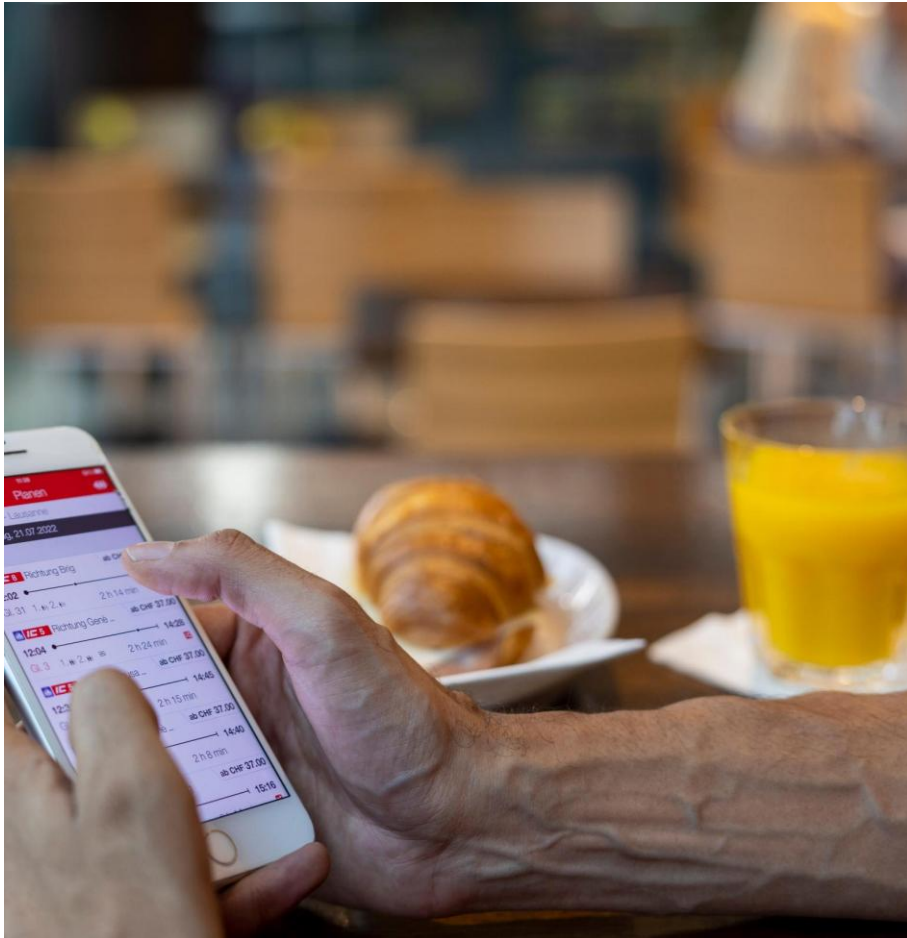
Mit leichter Sehbehinderung im Bahnhof Bern.



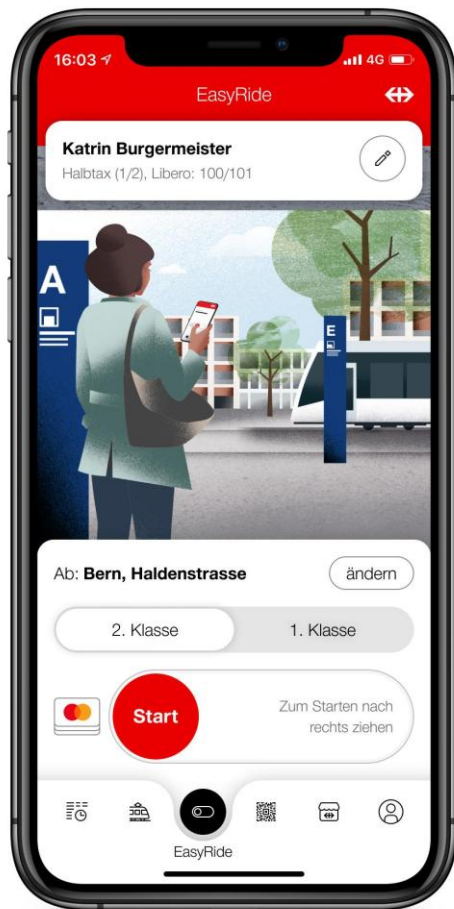
Exkurs:

Wie reisen Menschen ohne Behinderungen im öV?

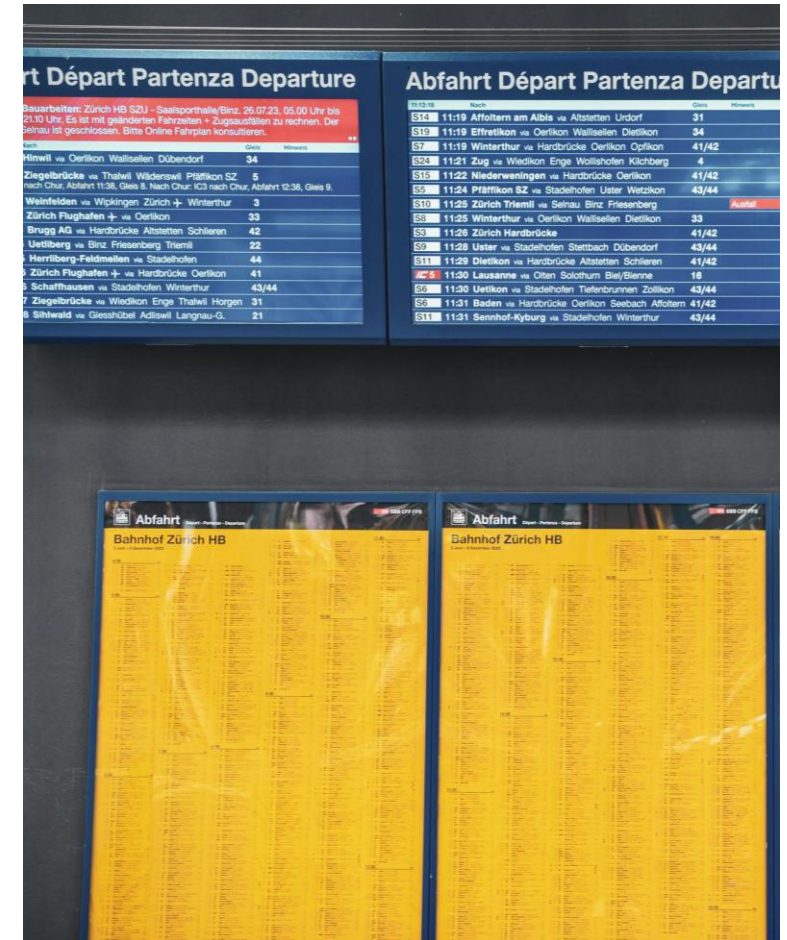
Vor der Reise: Reiseplanung.



Vor der Reise: Billettkauf.



Am Bahnhof: Kundeninformation.



Am Bahnhof: Orientierung.



Auf dem Perron.



Im Zug.



Alles genauso einfach für Renée, Simone und François?



Gruppenarbeit

Kundenreise von Renée, Simone & François.

Auftrag.

Kundenreise

- Behinderungsspezifische **Kundenreise** von Renée, Simone und François erarbeiten.
- Zeitbudget für Kundenreise: 15 Minuten.
- Rahmen: In 3 Gruppen / jede Person erhält und platziert 4 Kärtchen

Reflexion

- Anschliessend Reflexion, wo im eigenen Unternehmen **Hindernisse** bestehen, Diskussion von **Lösungsangeboten** und formulieren von **konkreten Handlungsideen**.
- Zeitbudget für Reflexion: 15 Minuten.

Präsentation im Plenum

- Kurze **Präsentation der Handlungsideen** im Plenum
- Zeitbudget: max. 3 Minuten pro Gruppe.

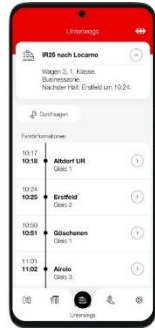
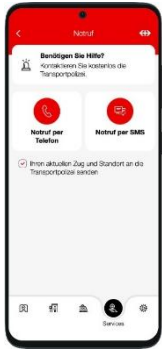
Hilfsmittel: Kärtchen mit Lösungen für Situationen auf Kundenreise.



Blindenführhunde sind
verlässliche Partner, die Personen
mit Sehbehinderungen sicher
durch Alltagssituationen führen.
So zum Beispiel auch durch den
Bahnhof.

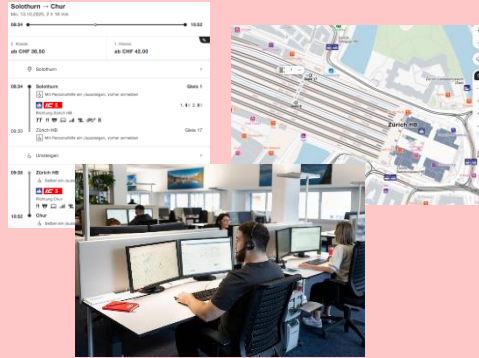
Hilfsmittel: leere Kundenreise.

	Reiseplanung / Billettkauf	Kundeninformation Orientierung am Bahnhof	Auf dem Perron	Im Zug
Renée: im Rollstuhl				
Simone: schwerhörig				
François: blind				



Reiseplanung / Billettkauf

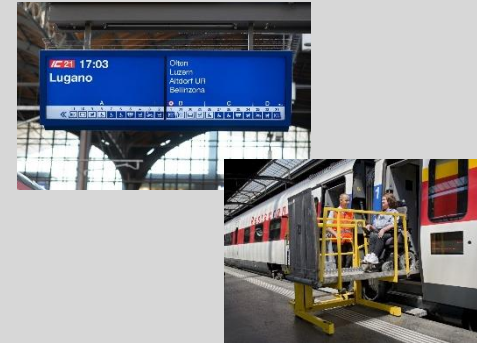
Renée: im Rollstuhl



Kundeninformation Orientierung am Bahnhof



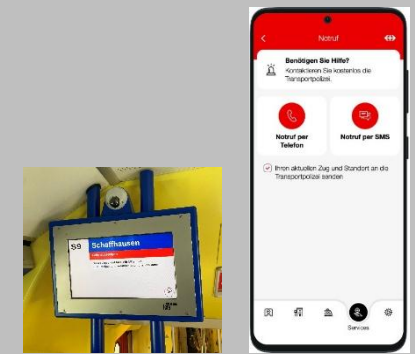
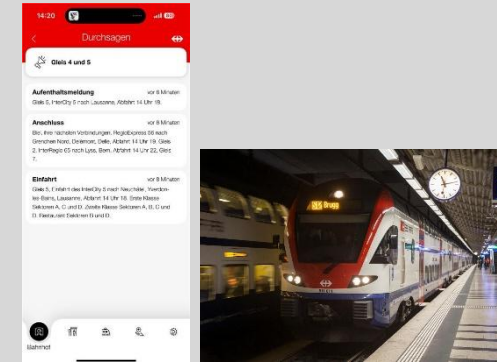
Auf dem Perron



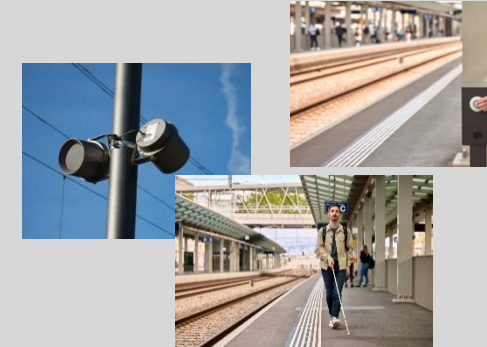
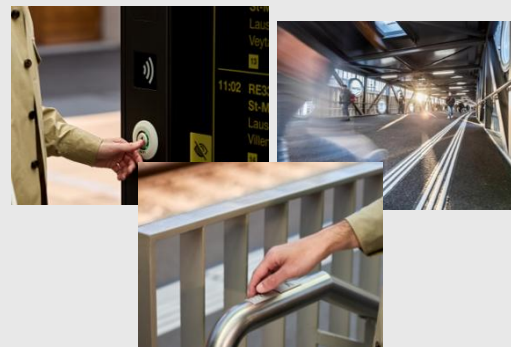
Im Zug

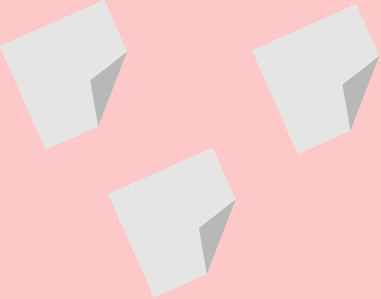
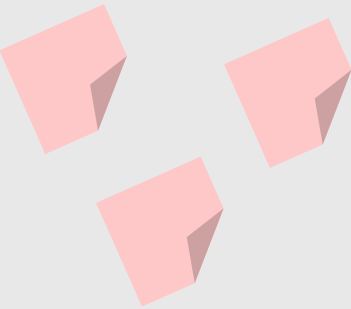
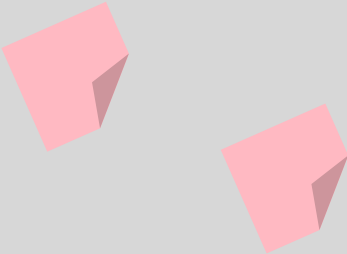


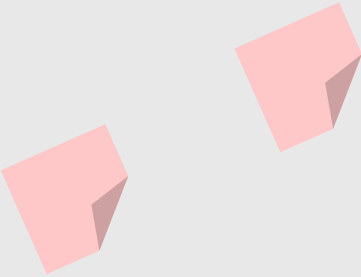
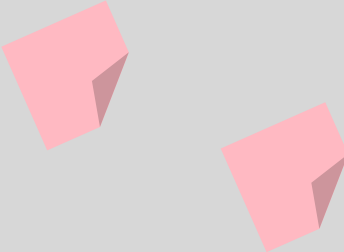


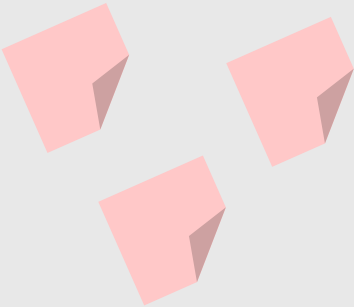
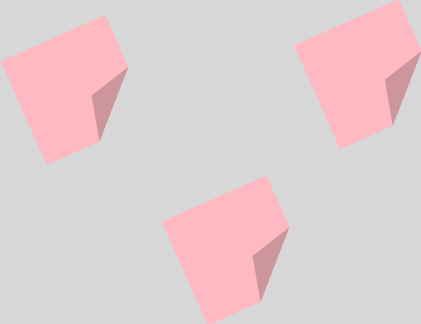



Simone: Schwerhörig



François: blind



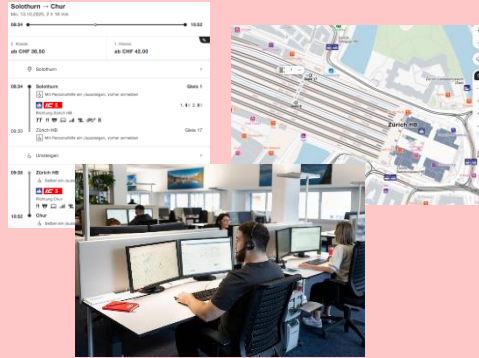
	Reiseplanung / Billettkauf	Kundeninformation Orientierung am Bahnhof	Auf dem Perron	Im Zug
Renée: im Rollstuhl				
Simone: schwerhörig				
François: blind				

Alles klar?

Wir treffen uns um 12:45
wieder im Plenum!

Reiseplanung / Billettkauf

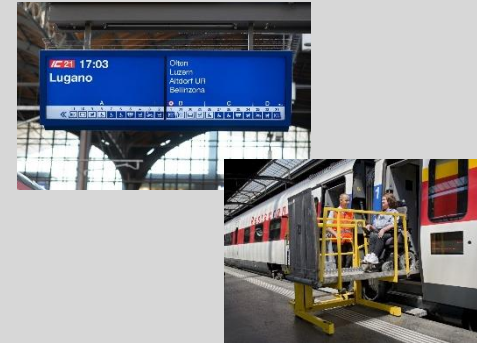
Renée: im Rollstuhl



Kundeninformation Orientierung am Bahnhof



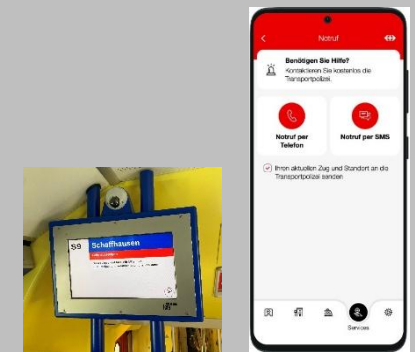
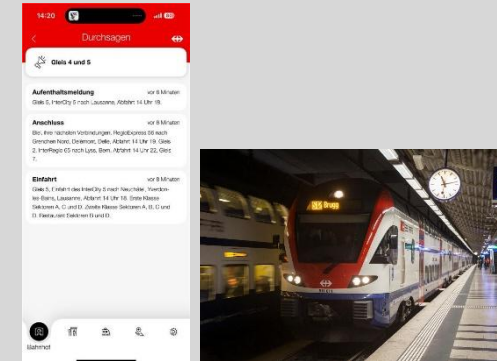
Auf dem Perron



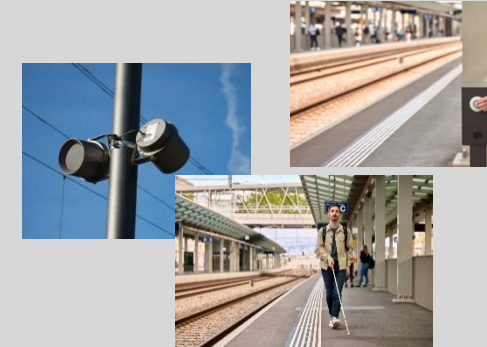
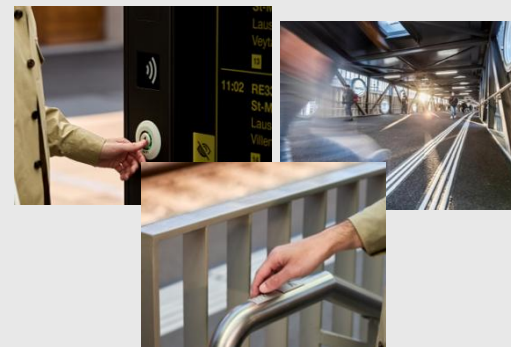
Im Zug



Simone: Schwerhörig



François: blind



Reflexion.

Welche Hindernisse bestehen
und welche konkreten
Handlungsideen gibt es?

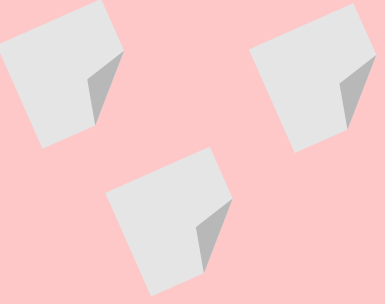
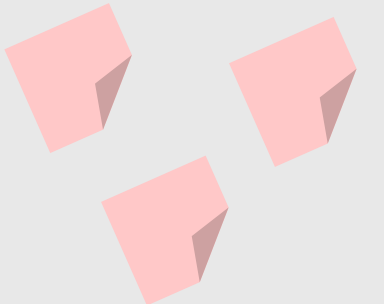
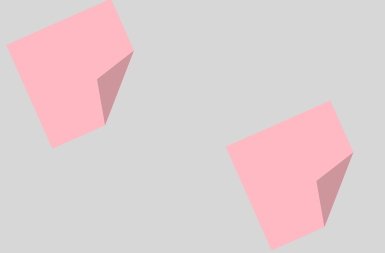


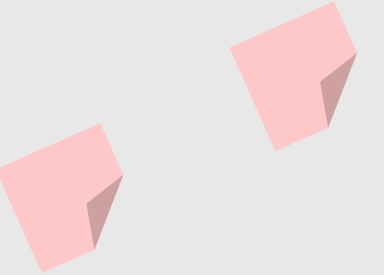
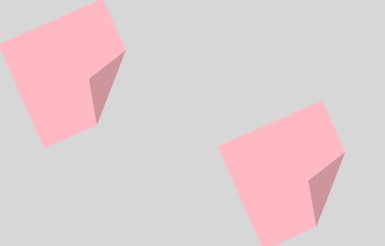

Fazit.

- Jede Behinderung und jede Fähigkeit einer Person mit Behinderungen ist individuell.
- Menschen mit Behinderungen brauchen tendenziell mehr Vorbereitung, um eine Reise im öV zu machen.
- Bereits kleine Abweichungen können eine Reise vorzeitig beenden oder verzögern.
- Der öV ist für Menschen mit Behinderungen sehr wichtig für die Teilhabe am Arbeitsmarkt sowie am sozialen und gesellschaftlichen Leben.
- Ein barrierefreier öV hat Vorteile für alle Reisenden, nicht nur für jene mit Behinderungen.



Danke, merci
& grazie.

Backup.

	Reiseplanung / Billettkauf	Kundeninformation Orientierung am Bahnhof	Auf dem Perron	Im Zug
Renée: im Rollstuhl				
Simone: schwerhörig				
François: blind	