

**Von:** Albrecht, Christine (V-SP3) <Christine.Albrecht@BVG.DE>  
**Gesendet:** Dienstag, 12. März 2019 17:21  
**An:** BehB@charlottenburg-wilmersdorf.de  
**Cc:** schruoffeneger@charlottenburg-wilmersdorf.de  
**Betreff:** Beschluss Nr. 1/2019 des Beirates für Menschen mit Behinderung des Bezirks Charlottenburg-Wilmersdorf: Verbesserung der barrierefreien Nutzbarkeit der BVG

Sehr geehrte Mitglieder des Beirates für Menschen mit Behinderung in Charlottenburg-Wilmersdorf,

vielen Dank für Ihr Interesse an der BVG und Ihr Engagement für Menschen mit Behinderungen, das sich in Ihrem o.g. Beschluss ausdrückt.

Sie zeigen 3 Probleme an:

1. Nach Ihrer Einschätzung langwierige Ausfälle von Aufzügen in U-Bahnhöfen, u.a. in den U-Bahnhöfen Richard-Wagner-Platz und Jungfernheide
2. Die Nichtbeförderung von Rollstuhlnutzerinnen und Rollstuhlnutzern in Bussen trotz ausreichend vorhandener Stellflächen
3. Nicht erfolgende bzw. nicht zu verstehende Haltestellenansagen in Bussen

Zu 1

Uns ist bewusst, wie wichtig es besonders für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen ist, dass unsere Aufzüge (aktuell 167 Aufzüge in insgesamt 119 U-Bahnhöfen) zuverlässig funktionieren.

Deshalb bemühen wir uns sehr, die Aufzüge der U-Bahn instand zu halten. Jeder Aufzug wird wöchentlich einer Inspektion und monatlich einer Wartung unterzogen. Um Ausfallzeiten möglichst kurz zu halten, sind unsere Aufzüge an ein technisches System angeschlossen, das bei einer Störung automatisch ein Signal an unsere Leitstelle sendet. Dadurch sind die Service-Unternehmen immer sehr schnell darüber informiert, wo sie tätig werden müssen. Das erfreuliche Ergebnis: Trotz der weiten Wege in Berlin und der hohen Zahl von Aufzügen sind 60 % aller Störungen innerhalb von 2 Stunden und mehr als 90 % aller Störungen innerhalb von 24 Stunden behoben.

Eine längere Ausfallzeit entsteht leider unvermeidlich, wenn wir Aufzüge nach einer Laufzeit von ca. 20 Jahren gegen neue Modelle austauschen und in diesem Zusammenhang den gesamten Schacht und die gesamte Aufzugs-Technik erneuern müssen. Diese unbedingt notwendigen Arbeiten erfordern eine Bauzeit von ca. 12 Wochen. Anschließend steht unseren Fahrgästen dann aber wieder für viele Jahre ein robuster und zuverlässiger Aufzug zur Verfügung. Eine solche Modernisierung ist zum Beispiel der Grund für den längeren Ausfall des von Ihnen angesprochenen Aufzugs im U-Bahnhof Jungfernheide. Hier wird voraussichtlich ab Mitte April der neue Aufzug den Betrieb aufnehmen.

Der Vorwurf, die Aufzüge der Berliner U-Bahn seien immer häufiger defekt, wird seit einiger Zeit immer wieder einmal in der Öffentlichkeit geäußert. Diese Einschätzung

spiegelt sich in unseren statistischen Werten jedoch nicht wider. Wir haben in den letzten Jahren eine recht konstante, relative Verfügbarkeitsquote der Aufzüge von 97 %. In absoluten Zahlen jedoch ist es richtig: Die tägliche Liste der Aufzugsstörungen ist heute mitunter aufgrund des stetig voranschreitenden barrierefreien Ausbaus der Berliner U-Bahn länger als z.B. vor 5 Jahren, als noch nicht so viele Aufzüge wie heute vorhanden waren.

Ich hoffe, dass mit diesen Informationen deutlich wird, dass Ausfälle von Aufzügen der BVG nicht auf Nachlässigkeit zurückzuführen sind.

Zu 2.

Unser Fahrpersonal setzt sich tagtäglich sehr dafür ein, unsere Fahrgäste zuverlässig und sicher an ihr Ziel zu bringen und Menschen mit Mobilitätseinschränkungen so weit wie möglich zu unterstützen. Dies wird in unseren Schulungen intensiv vermittelt und ist auch Teil der regelmäßigen Qualitätskontrollen.

Fälle, in denen Fahrgäste, insbesondere Menschen im Rollstuhl, nicht befördert werden, dürfen nur die absolute Ausnahme sein und müssen in jedem Fall der Leitstelle gemeldet werden, damit schnellstmöglich gegengesteuert werden kann.

Das Fahrpersonal hat von seinem Platz aus nur eingeschränkt Sicht auf den Multifunktionsbereich. Sollte es deshalb in vollen Fahrzeugen gelegentlich zu einer Fehleinschätzung des zur Verfügung stehenden Platzes kommen, sind auch die anderen Passagiere gefordert, das Fahrpersonal zu informieren bzw. Platz zu machen.

Zu 3.

Ausfall von Ansagen in Bussen

Es ist tatsächlich so, dass in den vergangenen Jahren die Ansagen und Anzeigen in den Bussen nicht zuverlässig funktioniert haben, vor allem in den neuen Scania-Gelenkbussen. Ursache waren Probleme mit den Bord-Computern, die nur durch ein Herunter- und erneutes Herauffahren des Bord-Computers an den Endhaltestellen behoben werden konnten.

Diese Probleme konnten wir inzwischen durch ein Software-Update im Mai 2018 weitgehend beheben. Unabhängig davon empfehle ich blinden und sehbehinderten Menschen grundsätzlich, sich möglichst einen Sitzplatz in der Nähe des Fahrpersonals zu suchen, um jederzeit Kontakt aufnehmen zu können. Falls die Ansagen doch einmal ausfallen sollten, können so die Kolleginnen und Kollegen darauf angesprochen werden. Unser Fahrpersonal wird dann Bescheid sagen, wenn die Ziel-Haltestelle erreicht wird bzw. es wird die einzelnen Haltestellen persönlich ansagen.

Schwer verständliche Ansagen in U-Bahnen

Viele unserer U-Bahnwagen sind bereits überdurchschnittlich lange im Einsatz und konnten leider bei Modernisierungsmaßnahmen nicht in allen Bereichen mit modernerer Technik nachgerüstet werden. Dazu gehört die akustische Ausstattung, die wir trotz vieler Versuche nicht entscheidend verbessern konnten. In den modernen Fahrzeugen, die zurzeit ca. ein Drittel der Fahrzeugflotte ausmachen, ist die Qualität der Ansagen dagegen gut. Mit dem aktuellen Beschaffungsprogramm neuer U-Bahnwagen wird unseren Fahrgästen in den kommenden Jahren eine stetig wachsende Zahl moderner Fahrzeuge mit qualitativ hochwertigen Anzeigern und Ansagen zur Verfügung stehen.

Abschließend möchte ich Sie noch auf unser Angebot an Mobilitätstrainings hinweisen, zu dem in diesem Jahr auch wieder ein Sicherheitstraining für blinde und sehbehinderte Menschen in der U-Bahn gehört. Vielleicht möchten Sie uns bei einem dieser Termine besuchen, wir würden uns freuen. Hier die Termine und Orte:

## **Mobilitätstrainings der BVG 2019**

### **Bus + Tram**

Donnerstag, 11. April, 10-12 Uhr, Lichtenberg, Betriebshof der BVG, Siegfriedstr. 30-45

Donnerstag, 26. September, 10-12 Uhr, Marzahn, Betriebshof der BVG, Landsberger Allee 576

### **Bus**

Freitag, 03. Mai, 10 - 13 Uhr, Zehlendorf, Rathaus Zehlendorf (7 Parkplätze direkt vor dem Eingang in der Kirchstr.)

Donnerstag, 23. Mai, 10 - 12 Uhr, Wedding, Betriebshof der BVG, Müllerstr.

Samstag, 25. Mai, 10 - 13 Uhr, Reinickendorf, Haupteingang des Märkischen Zentrums, Wilhelmsruher Damm 140

Donnerstag, 13. Juni, 10 - 12 Uhr, Pankow, S Bahnhof Buch

Donnerstag, 22. August, 10 - 12 Uhr, Spandau, Betriebshof der BVG, Am Omnibushof 1 - 11

Donnerstag, 29. August, 10 - 12 Uhr, Charlottenburg, S-Bhf Charlottenburg (Seite des U-Bhf Wilmersdorfer Str. / Hst X49)

### **U-Bahn**

Donnerstag, 14. November, 13 - 14.30 Uhr, Schöneberg, U-Bhf. Innsbrucker Platz

### **Sicherheitstraining für blinde und sehbehinderte Fahrgäste**

Donnerstag, 31. Oktober, 13 - 14.30 Uhr, Schöneberg, im U-Bhf. Innsbrucker Platz

Für Rückfragen stehe ich gerne zur Verfügung und bin auch gerne bereit, eines Ihrer Treffen zu besuchen und persönlich Auskunft zu geben.

Mit freundlichen Grüßen

*Christine Albrecht*

Beauftragte für Senioren und Fahrgäste mit Behinderungen

Tel: 030 – 256 244 83

Mobil 0151/27 66 57 70



Holzmarktstraße 15-17, 10179 Berlin  
Telefon: +49 30 256-0  
Telefax: +49 30 256-49256  
<http://www.BVG.de>

Vorstand:  
Dr. Sigrid Evelyn Nikutta (Vorsitzende)  
Dr. Henrik Haenecke  
Dirk Schulte

Vorsitzende des Aufsichtsrates:  
Senatorin Ramona Pop  
Sitz: Berlin  
AG Charlottenburg, HRA 31152