

# DSW21-Service auf einen Blick

## Fahrplanauskunft und Tickets online

[www.bus-und-bahn.de](http://www.bus-und-bahn.de) | [www.netzplan-dortmund.de](http://www.netzplan-dortmund.de)



**Ticketkauf, Infos + Verbindungen**  
DSW21-App

## Fahrplan- und Tarifauskunft

Tel. 0800 6 504030\*

täglich 0:00 - 24:00 Uhr

\* kostenlos aus allen deutschen Netzen

Kostenlose Fahrplan-  
auskunft (Sprachcomputer)

Tel. 0800 3 504030

## Anregungen und Beschwerden

Tel. 0231 9 55-3385

mo - fr 08:00 - 20:00 Uhr

[kundenresonanz@dsw21.de](mailto:kundenresonanz@dsw21.de)

## Aboservice

Tel. 0231 9 55-2555

mo - fr 08:00 - 20:00 Uhr

[abo@dsw21.de](mailto:abo@dsw21.de) | [schoko@dsw21.de](mailto:schoko@dsw21.de)

## Ticketbeanstandungen (Formular + Rufnummern)

<http://www.bus-und-bahn.de/ebe> | [ebe-service@dsw21.de](mailto:ebe-service@dsw21.de)

## KundenCenter

### Petrikirche

Kampstraße 46

mo - fr 08:00 - 20:00 Uhr

sa 08:00 - 16:00 Uhr

### Stadtbahnanlage

☑ Hörde B

mo - fr 08:00 - 18:00 Uhr

### Castrop Betriebshof

Bahnhofstraße 14

mo - fr 08:00 - 17:45 Uhr

## HaltePunkt Allgemeine Informationen | Kein Verkauf

### Stadtbahnanlage

☑ Kampstraße

mo - sa 09:00 - 17:00 Uhr

# DSW21

DSW21 (Dortmunder Stadtwerke AG) | Kommunikation und Information  
Deggingstraße 40 | 44141 Dortmund  
Telefon 0231. 9 55-00 | [www.bus-und-bahn.de](http://www.bus-und-bahn.de) | [posteingang@dsw21.de](mailto:posteingang@dsw21.de)

Fahrgastinformation

# Tipps für Fahrgäste mit Gehhilfe oder Rollstuhl



Stand: Mai 2019 | Gestaltung: Akut Werbung | Druck: DSW21 Druckzentrum und Weiterverarbeitung

# DSW21

## Machen Sie auf sich aufmerksam

Sehr geehrte Kunden,

mit neuester Fahrzeugtechnik und der stetigen Modernisierung der Haltestellen baut DSW21 das Angebot komfortabler Mobilität ständig für Sie aus.

In dieser Broschüre finden Sie grundlegende Tipps für die Nutzung der technischen Ausstattung und Ihr Verhalten in Bussen und Bahnen, um sicher und komfortabel zu fahren.

Wir wünschen Ihnen „Gute Fahrt“ mit Bus & Bahn.

Ihr Verkehrsunternehmen DSW21



Damit der Busfahrer Sie als wartenden Fahrgast erkennt, der einen Rollator oder Rollstuhl nutzt, sollten Sie sich rechtzeitig in die Nähe des Haltestellenschildes begeben und dem Fahrer ein Handzeichen geben: So erkennt er frühzeitig, dass Sie an der geeigneten Tür einsteigen möchten.

## Der Einstieg: vorwärts



Als Nutzer eines Rollators oder eines Rollstuhls müssen Sie bei unseren Bussen immer den Einstieg an der zweiten Tür nutzen. Direkt im Eingangsbereich dieses Einstiegs befindet sich die Mehrzweckfläche, die Sie für eine sichere Fahrt nutzen sollten. Ist beim Einstieg der Abstand zwischen Bordstein und Tür zu groß, ist Ihnen unser Fahrpersonal oder ein netter Fahrgast behilflich. Nutzen Sie einen Rollstuhl, kann an Haltestellen mit erhöhtem Bordstein eine Rampe ausgeklappt werden. Für einen Einstieg von der Fahrbahnoberfläche oder einem niedrigen Bordstein ist die Rampe zu steil. Hier ist ein sicherer Gebrauch nicht mehr möglich.

## Gern geschehen



Ob beim Einstieg, ggf. bei der Ticket-Entwertung oder in anderen Situationen: Scheuen Sie sich bitte nicht, Hilfe einzufordern – auch andere Fahrgäste helfen Ihnen gern weiter. Einer freundlichen Ansprache kann kaum jemand widerstehen.

## Während der Fahrt ...



Sie sollten den Rollator mit angezogener Handbremse immer im Mehrzweckbereich gegenüber dem Einstieg abstellen. Hier können Sie einen der Klappsitze nutzen, die in vielen Bussen und Stadtbahnwagen zur Verfügung stehen.

Auch wenn Sie an anderer Stelle einen Sitzplatz nutzen, sollte der Rollator auf dieser gekennzeichneten Fläche mit angezogener Bremse abgestellt werden. Auf dem Weg zu diesem Platz nutzen Sie bitte die Haltestangen für Ihren nötigen Halt.

## ... in Bus und Bahn



Der Rollator darf in Bus und Bahn niemals als Sitzplatz genutzt werden!

Falls der Fahrer bremsen muss oder eine Kurve fährt, besteht die Gefahr, dass Sie den Halt verlieren und mit dem Rollator kippen.

## Bremse feststellen



Am Rollator oder Rollstuhl muss die Bremse immer festgestellt werden, sobald dieser abgestellt worden ist. Nur so kann vermieden werden, dass er bei Bremsmanövern oder in Kurven durch das Fahrzeug rollt und andere Fahrgäste gefährdet.

## Rückwärts zur Fahrtrichtung



Rollen Sie bitte mit Ihrem Rollstuhl auf den gekennzeichneten Platz gegenüber der Einstiegstür. Richten Sie Ihren Rollstuhl hier rückwärts zur Fahrtrichtung aus und betätigen Sie die Feststellbremse.

## Die Haltestelle



Betätigen Sie den Halteknopf immer rechtzeitig vor Ihrer gewünschten Haltestelle.

Als Rollator- oder Rollstuhlnutzer sollten Sie dem Fahrer Ihren Haltewunsch mit dieser Haltewunschtaсте im Bereich der Mehrzweckfläche mitteilen, sobald Ihre Haltestelle angesagt oder angezeigt wird.

So ist der Fahrer in der Lage, Ihnen bei Ihrem Ausstieg die nötige Zeit und Aufmerksamkeit zu schenken.

## Der Ausstieg ...



Steigen Sie immer erst dann aus, wenn der Bus vollständig abgesenkt ist. An zahlreichen Haltestellen kann für Rollstuhlnutzer vom Fahrpersonal eine Rampe ausgeklappt werden.

### **Auch hier gilt:**

Bei Schwierigkeiten oder wenn Sie unsicher sind, wenden Sie sich bitte an unser Fahrpersonal – oder die netten Fahrgäste.

Auf unserer Internetseite [www.bus-und-bahn.de](http://www.bus-und-bahn.de) haben wir unter Service & Angebote / Barrierefreiheit alle barrierefreien ausgebauten Bushaltestellen in Dortmund zusammengestellt.

## ... mit Rollator rückwärts



Steigen Sie mit einem Rollator aus dem Bus rückwärts aus! Vorwärts könnten die Vorderäder des Rollators zwischen Bordstein und Fahrzeug geraten und Sie aus dem Gleichgewicht bringen.

Ziehen Sie beim rückwärtigen Ausstieg die Handbremse an und halten Sie sich mit einer Hand an der Tür fest, mit der anderen am Rollator.

## ... mit Rollstuhl vorwärts



Erst wenn Sie Ihre Zielhaltestelle erreicht haben und der Bus zum Stillstand gekommen ist, lösen Sie die Bremsen Ihres Rollstuhls.

Bitte begeben Sie sich dann zur Tür, wenn keine anderen Fahrgäste mehr aussteigen möchten. Warten Sie dort, bis ein Mitarbeiter für Sie die Rampe ausklappt. Der Fahrer wird Sie



mit Sicherheit nicht vergessen, wenn Sie diese Haltewunschtaсте betätigt haben.

## Weitere wichtige Infos für Rollstuhlfahrer



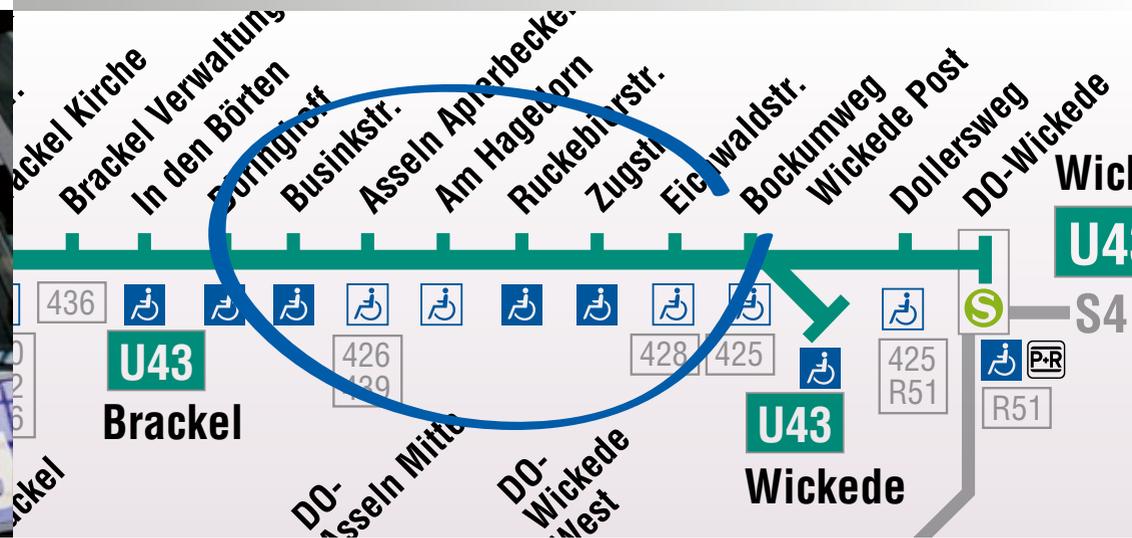
Busrampen können vom Fahrpersonal nur an Haltestellen mit erhöhtem Bordstein ausgeklappt werden, da eine bestimmte Neigung nicht überschritten werden darf. Die maximale Belastungsgrenze von 350 kg wird nur unter optimalen Bedingungen erreicht. Die endgültigen Entscheidung für die Nutzung liegt immer beim Fahrpersonal. Aus Sicherheitsgründen dürfen Rollatoren und Rollstühle nur auf der ausgewiesenen Mehrzweckfläche gegenüber dem mittleren Einstieg abgestellt werden. Jeder Bus verfügt hier über entsprechende Stellplätze.

Viele Haltestellen in unserem Schienennetz sind mit Aufzügen ausgestattet. Die oberirdischen Haltestellen verfügen bis auf wenige Ausnahmen über Zugangsrampen.

Trotz aller technischen Ausstattungen ist Ihr umsichtiges und verantwortungsbewusstes Verhalten stets für eine sichere Beförderung von großer Bedeutung.

**DSW21 kann das Anlegen eigener Rampen aus Sicherheitsgründen bei Bussen und Bahnen nicht gestatten.**

## Haltestellen für Fahrgäste mit Mobilitätseinschränkung



### Barrierefrei ausgebaute Stadtbahn-Haltestellen



Haltestellen mit der Möglichkeit zum Ein- und Ausstieg für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste.



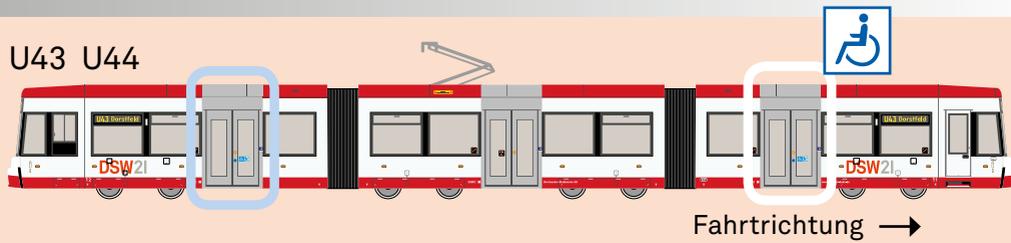
Haltestellen auf den Linien U43 und U44, an denen aufgrund der begrenzten Haltestellenlänge der nahezu stufenlose Ein- und Ausstieg für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste nur an der jeweils ersten Tür in Fahrtrichtung möglich ist.

Sowohl in unseren gedruckten als auch im interaktiven Liniennetzplan im Internet unter [www.netzplan-dortmund.de](http://www.netzplan-dortmund.de) finden Sie alle Stadtbahn-Haltestellen in Dortmund, an denen ein nahezu stufenloser Ein- und Ausstieg für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste möglich ist.

### Barrierefrei ausgebaute Bushaltestellen

Eine Liste der barrierefrei ausgebauten Bushaltestellen steht ebenfalls im Internet auf [www.bus-und-bahn.de](http://www.bus-und-bahn.de) unter **Service & Angebote**. Auch im interaktiven Liniennetzplan können Sie sich diese Haltestellen anzeigen lassen, indem Sie „Barrierefreiheit“ anklicken.

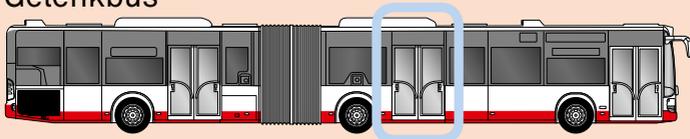
# Ein- und Ausstieg bei Bussen und Bahnen



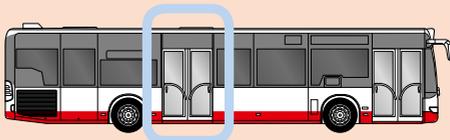
An den mit  gekennzeichneten Haltestellen der Linien **U43** und **U44** können Sie nur an der jeweils ersten Tür in Fahrtrichtung nahezu stufenlos ein- und aussteigen. Im Bereich hinter den gekennzeichneten Türen befinden sich Stellflächen, die für Rollstühle und Rollatoren vorgesehen sind.

Der nahezu stufenlose Ein- und Ausstieg ist im Stadtbahnnetz bereits an den meisten Haltestellen möglich. Im gesamten Streckennetz der U-Bahnen gibt es zurzeit vereinzelt Haltestellen, die noch entsprechend ausgebaut werden.

Gelenkbus



Standardbus



## Bus

Benutzen Sie bei Gelenkbussen immer den zweiten Einstieg, bei Bussen ohne Gelenk immer den hinteren Einstieg.

# Bremse feststellen



Um Ihnen den Umgang mit Bus und Bahn zu erleichtern, bietet DSW21 kostenlose Übungsmöglichkeiten an. Losgelöst vom Linienbetrieb und ohne Zeitdruck erhalten Sie praktische Tipps und Informationen: vom sicheren Ein- und Ausstieg bis zum Verhalten in unvorhergesehenen Situationen.

Sprechen Sie mit uns!

Anmeldung:

Ralf Becker

Tel. 955-3323

E-Mail: [r.becker@dsw21.de](mailto:r.becker@dsw21.de)

# Rückwärts zur Fahrtrichtung

Bevor Sie sich für den Kauf eines Rollators oder Rollstuhls entscheiden, sollten Sie sich im Sanitätshaus fachgerecht beraten lassen.

Weisen Sie im Beratungsgespräch deutlich darauf hin, dass Sie Ihren Rollator oder Rollstuhl für Bus und Bahnfahrten nutzen wollen: Größe, Gewicht, Wendekreis und Bereifung sind nur einige Details, die für die Wahl des richtigen Modells wichtig sind.