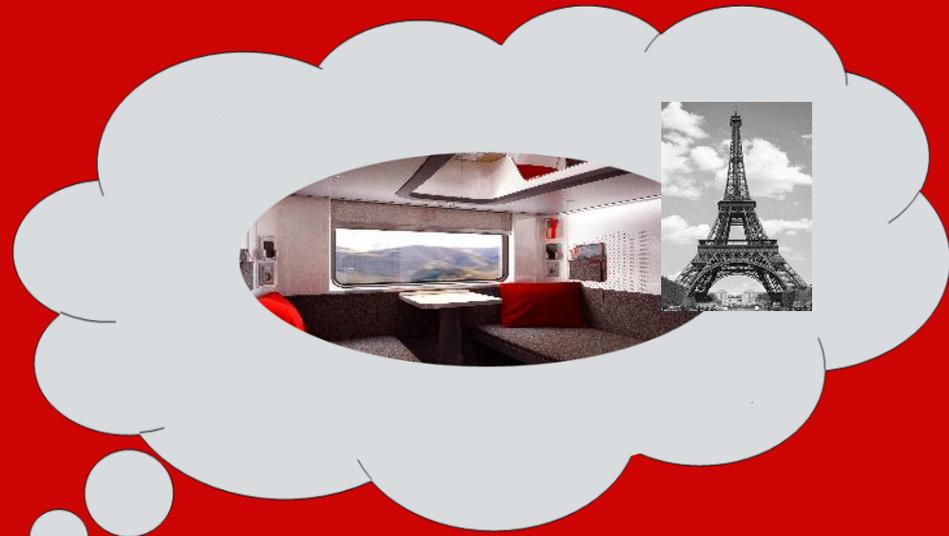


# Zutrittsbarrieren im öffentlichen Verkehr der ÖBB-Personenverkehr AG

Michael Elsner  
Leiter Produktionsmanagement  
ÖBB-Personenverkehr AG



# Herr&Frau Österreicher im Bahnverkehr

## Es gibt so viele, die so sind wie sie

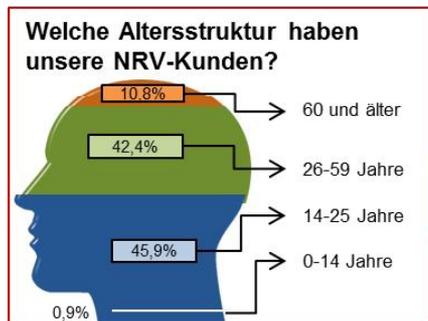
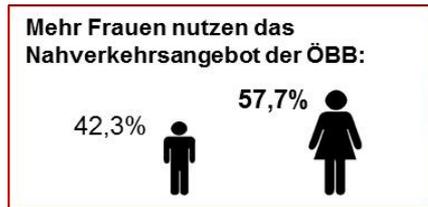
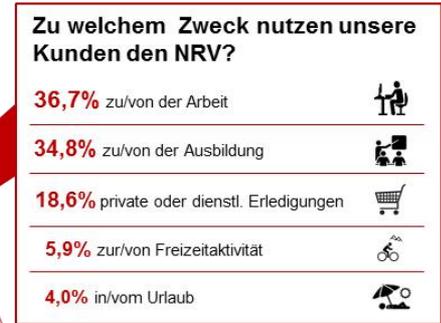


Steigende Fahrgastzahlen im Nahverkehr

2016: 209 Millionen Fahrgäste

2015: 203,7 Millionen Fahrgäste

2014: 201,4 Millionen Fahrgäste



**Reisen mit Behinderung pro Jahr**

- Anmeldungen ca. 20.000
- Hilfestellungen Ca. 49.000



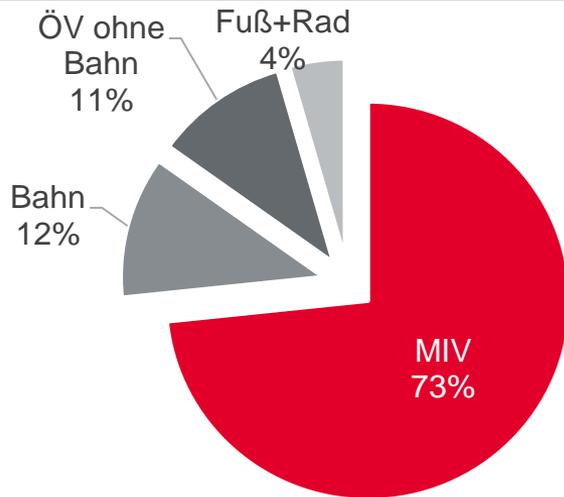
**2019: 228,4 Millionen Nahverkehrsreisende ÖBB**

**2019: 266,6 Millionen Nah- und Fernverkehrsreisende ÖBB**

# Herr&Frau Österreicher im Bahnverkehr

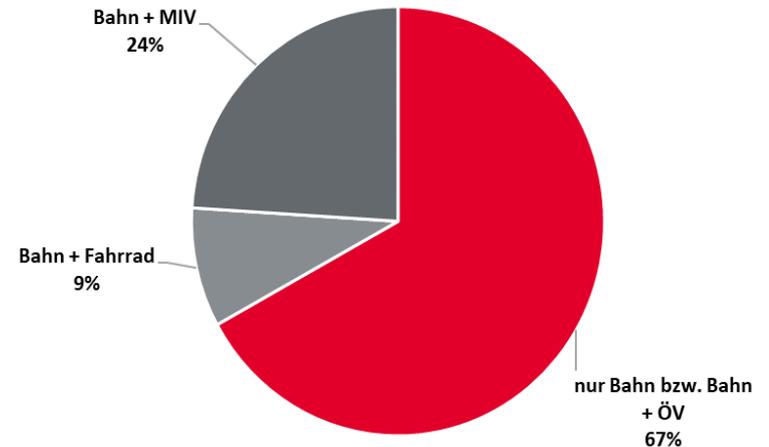
## Es gibt so viele, die so sind wie sie

### Modal Split in Österreich



- Im Landverkehr Österreichs werden **109 Mrd. Personenkilometer** pro Jahr zurückgelegt.
- Davon sind **fast drei Viertel (74%) Wege unter 50 Kilometer** (Nahverkehr).
- Vom gesamten Landverkehr hält der **Öffentliche Verkehr ein knappes Viertel**
- **Fast drei Viertel der Strecken werden per Auto** zurückgelegt
- **Fuß- und Fahrradverkehr** erreichen etwa **4%**

### Verteilung der Wegarten (Bahn)



- Ca. 1/3 aller Wege mit der Bahn werden mit einem anderen Verkehrsmittel begonnen oder beendet.
- Daraus ergeben sich unterschiedliche **Zielgruppen** und **Kundenanforderungen** an die Gestaltung des Bahnhofs.

# Herr&Frau Österreicher im Bahnverkehr

Es gibt so viele und jeder hat individuellere Bedürfnisse



## Arbeit (Pendler)

- P&R Stellplatz
- **Sitzplatz** und **Ruhe** im Zug
- **WLAN**
- Pünktliche Züge und planbare Reisezeit



## Geschäftlich (Geschäftsreisender)

- P&R Stellplatz
- **Last Mile** Angebot (z.B. Taxi, Rail and Drive)
- **Lounge**
- 1. Klasse **Sitzplatz** und **Ruhe** im Zug
- **WLAN**
- **Getränkesservice**



## Freizeit (Radfahlerin)

- Sicherer **Radabstellplatz**
- **Fahrradmitnahme** im Zug
- Überdachter **Wartebereich**

## Freizeit (Familie)

- P&R Stellplatz
- **Last Mile** Angebot (z.B. Taxi, Rail and Drive)
- Sitzplatz mit **Platz zum Spielen**
- **Wlan**
- **Bordrestaurant** bzw. **Getränkesservice**
- **Verpflegungsmöglichkeit** am Bahnhof

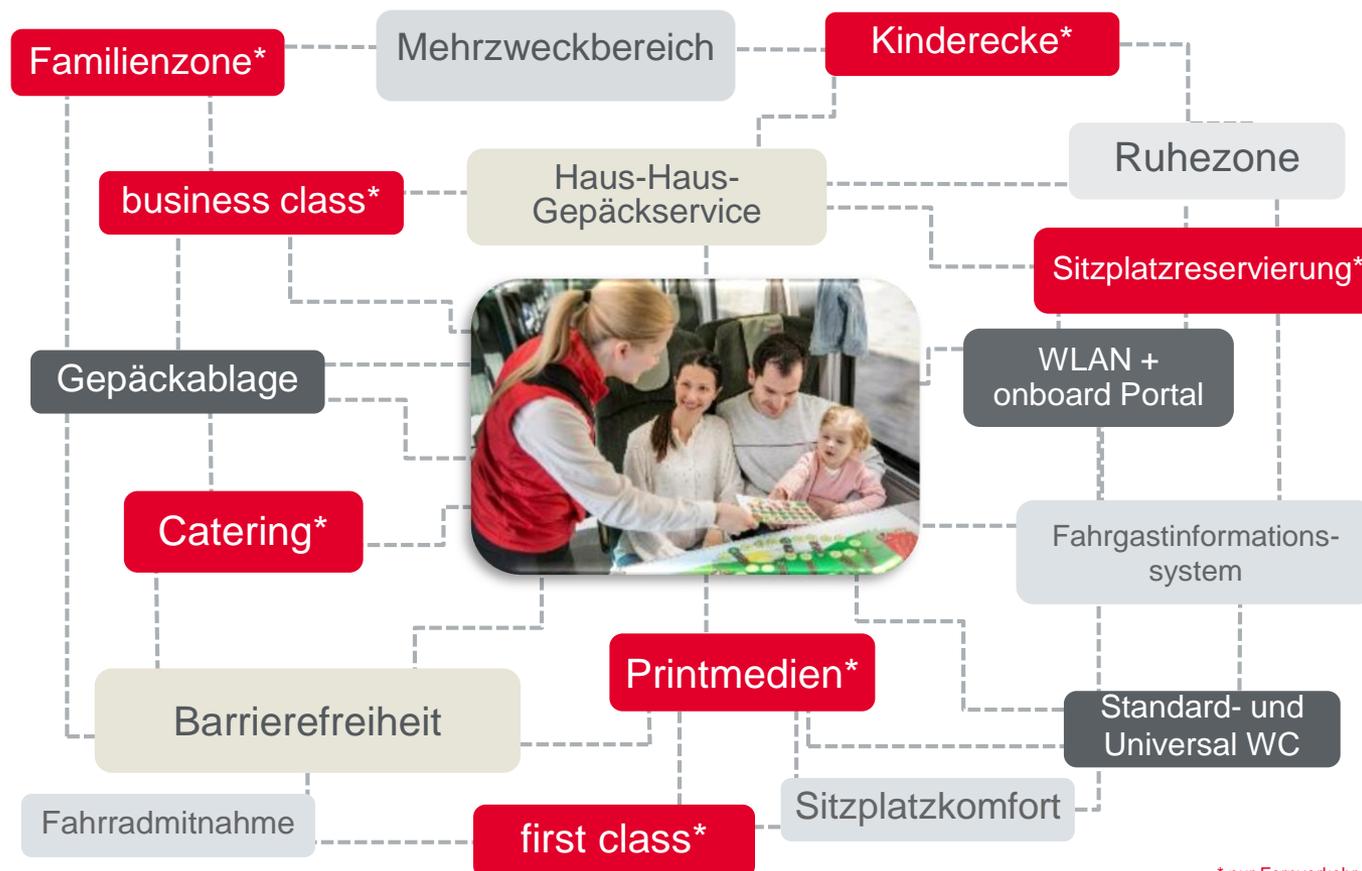


Quelle: ÖBB - Customer Journey unterschiedlicher Personas (beispielhaft)

ÖBB-Personenverkehr AG / Michael Elsner

# Herr&Frau Österreicher im Bahnverkehr

## Kann ein Massenbeförderungsmittel die Bedürfnisse decken?



\* nur Fernverkehr

# Herr&Frau Österreicher im Bahnverkehr

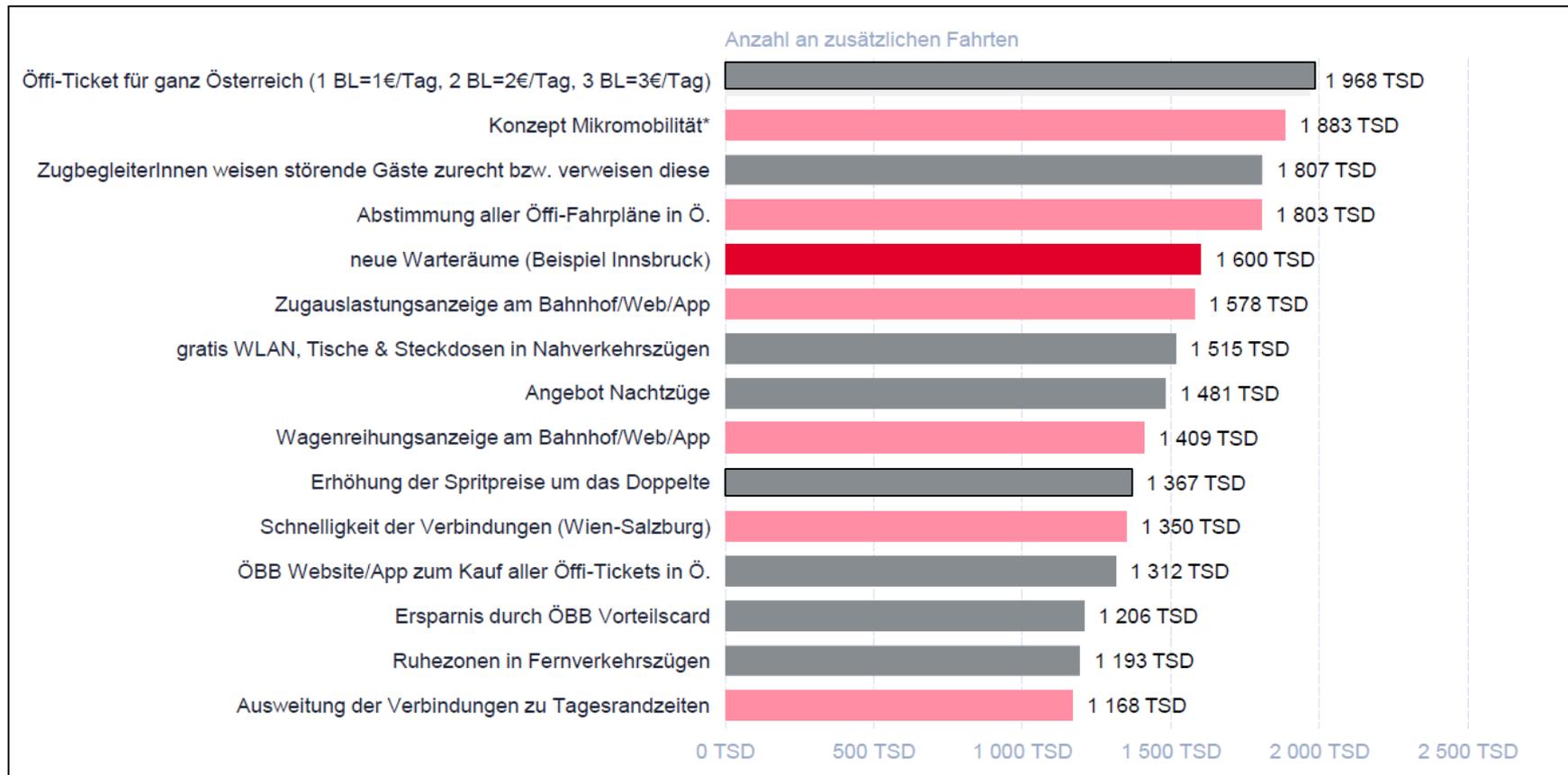
## Jeder will seine persönliche Komfortzone



# Herr&Frau Österreicher im Bahnverkehr will seine persönliche Komfortzone



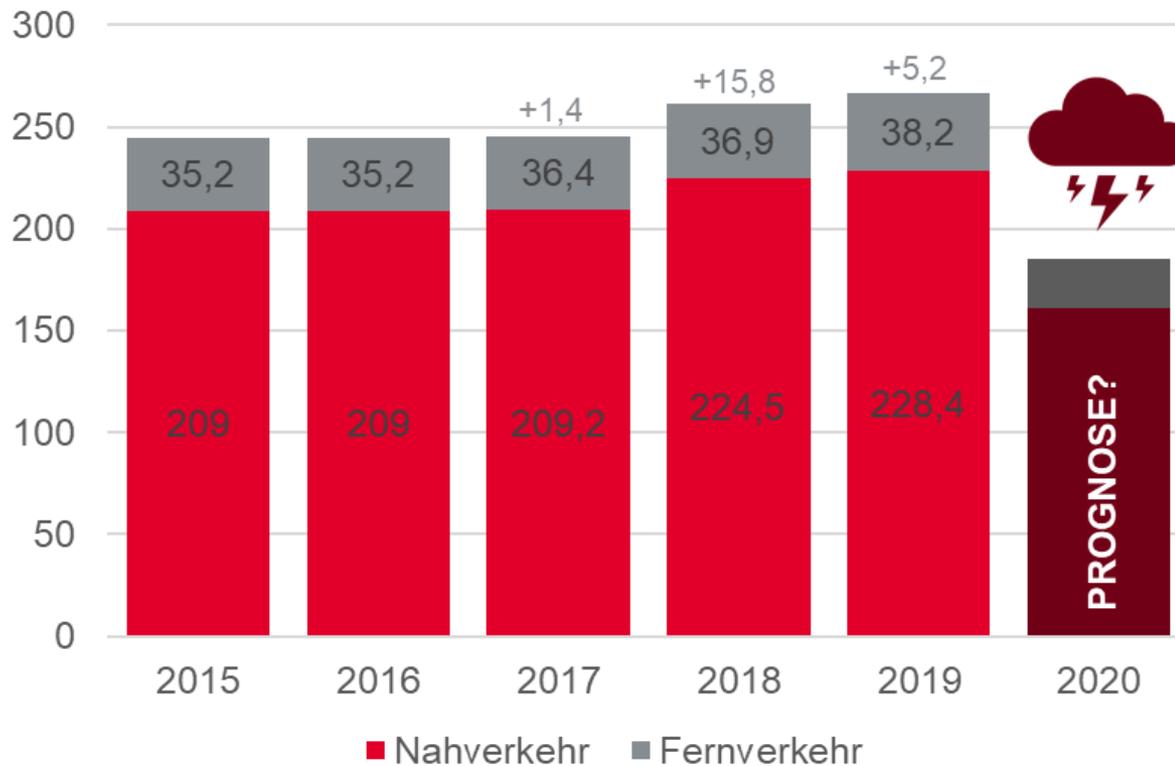
## Komfortwünsche = Abbau von Barrieren im Bahnverkehr



# Herr&Frau Österreicher im Bahnverkehr

## Krisen haben unmittelbaren Einfluss auf unser Verhalten

ÖBB Fahrgäste insgesamt (in Mio.)

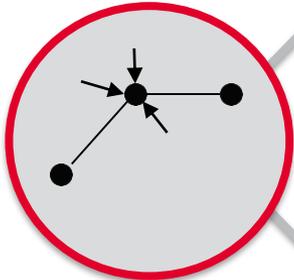


**Reisende gehen, das Hygienebewusstsein bleibt!**

**COVID hat neue Barrieren geschaffen**

**Reiselust der Österreicher beschert  
uns seit Mai 2022 eine Nachfrage über  
den Werten 2019**





### Fahrplan

- Leicht merkbare Abfahrtszeiten und optimale Anschlüsse mit kurzen Wartezeiten
- Kürzere Reisezeiten
- Dichterer Fahrplan mit mehr Reisemöglichkeiten
- Kapazitätsschaffung



### Bahnhofsausstattung

- Bahnhofsoffensive (Modernisierung von über 100 Verkehrsstationen erfolgt)
- Bahnhof barrierefrei nutzbar machen – Bahnsteighebungen und Adaption der Informationssysteme. Verstärkung der Kundeninformationsmitarbeiter.
- Park&Ride Ausbau



### Ticketkauf

- Neugestaltung & Verbesserungen im Ticketshop
- Vereinfachung beim Online-Ticketkauf auf [ticket.oebb.at](https://ticket.oebb.at)
- Ausbau ÖBB live und Reservierungsmöglichkeiten



### Zugangsmöglichkeiten zum/vom Bahnhof

- ÖBB 360:
- Attraktive Angebote für end2end-Mobilität: Rail&Drive, Bike/e-Bike, e-Scooter, Postbus-Shuttle



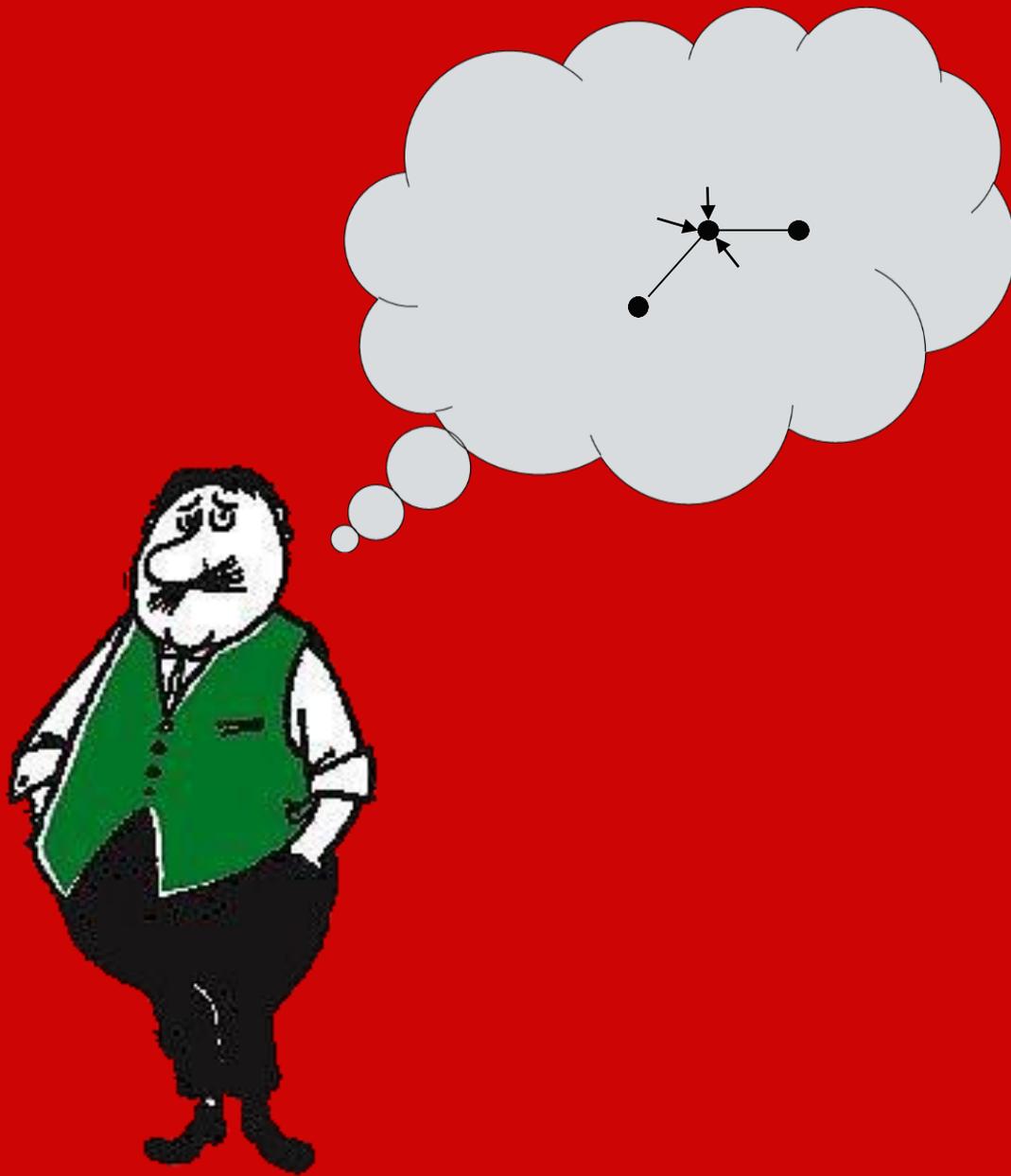
### Fuhrpark

- Neuanschaffung im Tag&Nachtverkehr
- Neuanschaffung einstöckige und zweistöckige Triebwagen im Nahverkehr
- Dekorbanisierung
- Umbau „altes Wagenmaterial“



### Sauberkeit & Hygiene

- Die **PV-AG** hat im Jahr 2021 eine **Zertifizierung** zur Überprüfung der **Sauberkeit** und **Hygiene** am **Zug** durchgeführt
- Größte Reinigungsvergabe Österreichs wurde mit 2022 abgeschlossen und an externe Reinigungsfirma vergeben. Neue Art der Dienstleistersteuerung zu Gunsten der Kundenqualität

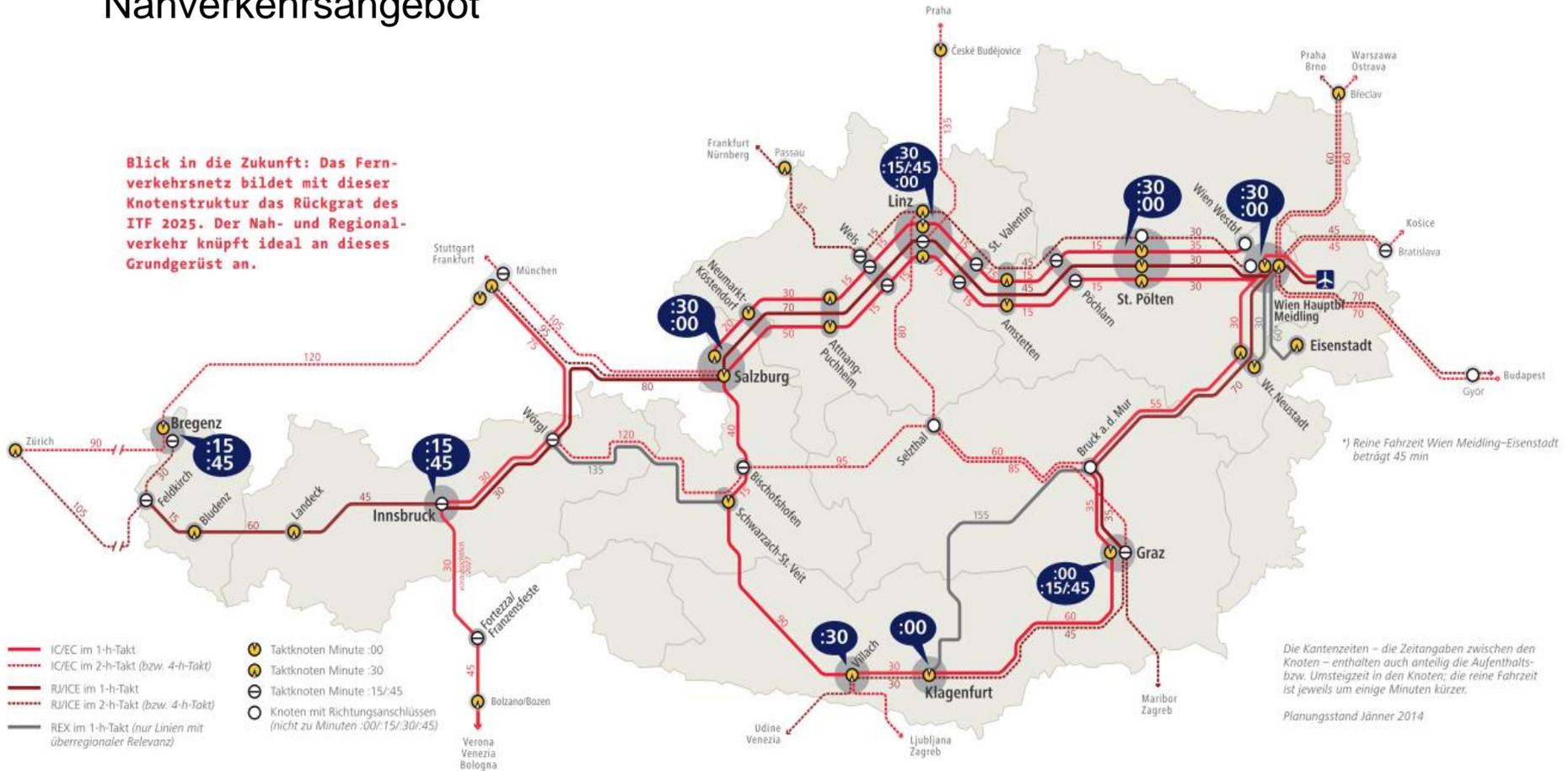


# Zutrittsbarrieren im öffentlichen Bahnverkehr

## Der ITF als Grundbaustein der Angebotsverdichtungen

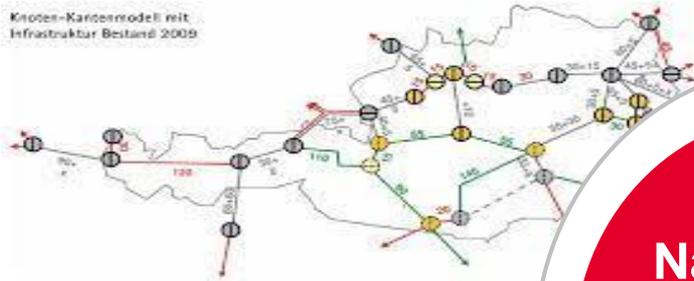
- Mehr **Taktknoten** im **Fernverkehr** bilden die **Grundlage** für das **Nahverkehrsangebot**

Blick in die Zukunft: Das Fernverkehrsnetz bildet mit dieser Knotenstruktur das Rückgrat des ITF 2025. Der Nah- und Regionalverkehr knüpft ideal an dieses Grundgerüst an.



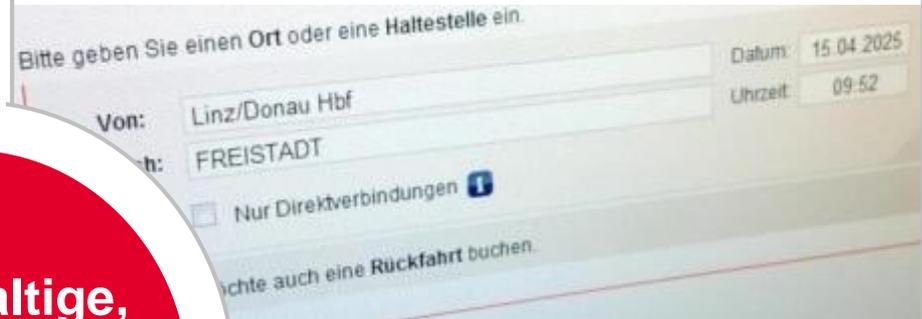
### Vorteile ITF für Fahrgäste

Knoten-Karottenmodell mit  
Infrastruktur Bestand 2009



- **Leicht merkbare** Abfahrtszeiten und optimale Anschlüsse mit **kurzen Wartezeiten**
- **Kürzere** Reisezeiten
- **Dichterer Fahrplan** mit mehr Reisemöglichkeiten

### Vorteile ITF als Strategie für den ÖV



**Nachhaltige,  
einfache  
Mobilität für  
Alle**

- **Planungsstabilität** für den Infrastrukturausbau
- Basis für **ÖV-orientierte Siedlungsentwicklung**
- **ÖV als Hauptverkehrsmittel für viele Zwecke** und **Fahrtrelationen** erschließt große Marktsegmente
- Nachhaltiger Beitrag für **Klimaschutz & Feinstaubreduktion**

**Steht der ITF im Einklang mit der CER Passenger Collision?**



### Gesetzliche Vorgaben als Regelwerk zum Barriereabbau

- Das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG) gibt den normativen Rahmen zur Umsetzung der Barrierefreiheit vor. Gemäß den Bestimmungen ist bei **Um- und Neubauten, Verkehrsmitteln** sowie **Systemen der Informationsverarbeitung** im Bereich des öffentlichen Verkehrs eine **barrierefreie Nutzung sicherzustellen**.
- Die **EU Verordnung Nr. 1300/2014 Technische Spezifikation für die Interoperabilität bezüglich der Zugänglichkeit des Eisenbahnsystems der Union für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität (TSI PRM)** regelt die Herstellung der **barrierefreien Infrastruktur und barrierefreier Schienenfahrzeuge**.
- Die TSI PRM gibt vor, einen **nationalen Umsetzungsplan (NIP)** zu erstellen. Die Beiträge des NIP stützen sich auf den **ÖBB Umsetzungsplan**, und sehen eine schrittweise Umsetzung der Barrierefreiheit bis 2027 vor.



# Barrieren im öffentlichen Schienenverkehr

## Barrierefreiheit braucht Kooperationen in der Umsetzung



- Intensive Kooperation mit dem Österreichischen Behindertenrat (ÖBR).
- Die vielseitigen Anforderungen der Menschen mit Behinderungen wurden weitestgehend umgesetzt.
- Besonderer Wert wurde auf bequeme Niederflureinstiege, breite Portale, offene Übergänge und stärkere Farbkontraste gelegt.



### Nah- und Regionalverkehr

- 200 ÖBB Cityjets seit Anfang 2022
- Weitere 41 Cityjets für Vorarlberg und Tirol bereits in Fertigung
- Vergabeverfahren für weitere Cityjets und Akkutriebzüge 2021 gestartet
- Beschaffung von neuen Doppelstockzügen für die Ostregion geht in die Umsetzung
- Laufende Upgrades der Flotten Talent 1, Desiro und Doppelstock

### Fernverkehr

- 28 neue Railjets für den Tagverkehr und
- 33 neue Nightjets für den Nachtverkehr
- 22 Liegewagen mit Komfortabteil für Personen im Rollstuhl

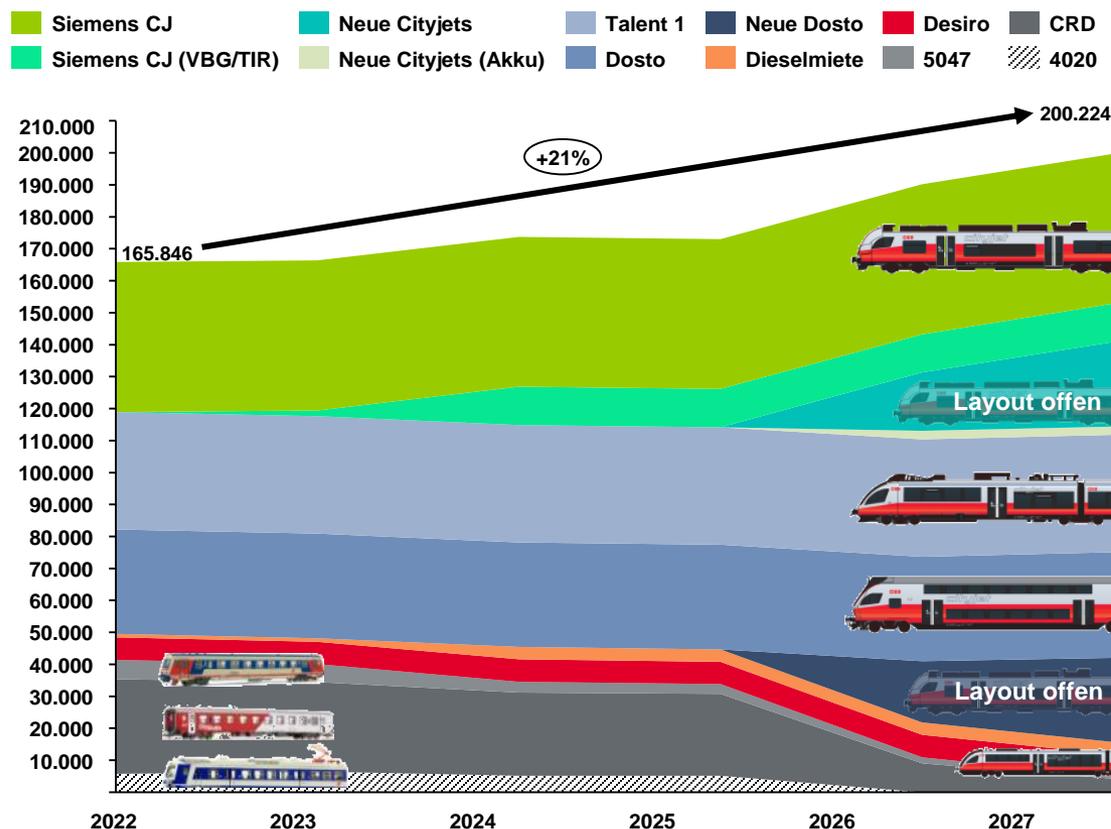




### Fuhrparkentwicklung im Nah- und Regionalverkehr

Sitzplatzangebot Gesamtflotte

- Durch die umfangreichen Beschaffungen können Fahrzeuge, die nicht mehr den zeitgemäßen Anforderungen entsprechen, ausgemustert und durch **moderne Fahrzeuge mit einheitlichem Design** ersetzt werden.
- Ab 2025/26 kommt es zu einer Ausmusterung von Fahrzeugen mit Hochflureinstieg (z.B.: CRD-Wendezüge).
- **Ab 2027 verfügen 98% aller Fahrzeuge im Nah- und Regionalverkehr (in Sitzplätzen gemessen) über barrierefreie Zustiege.**



### Fuhrparkentwicklung im Fernverkehr

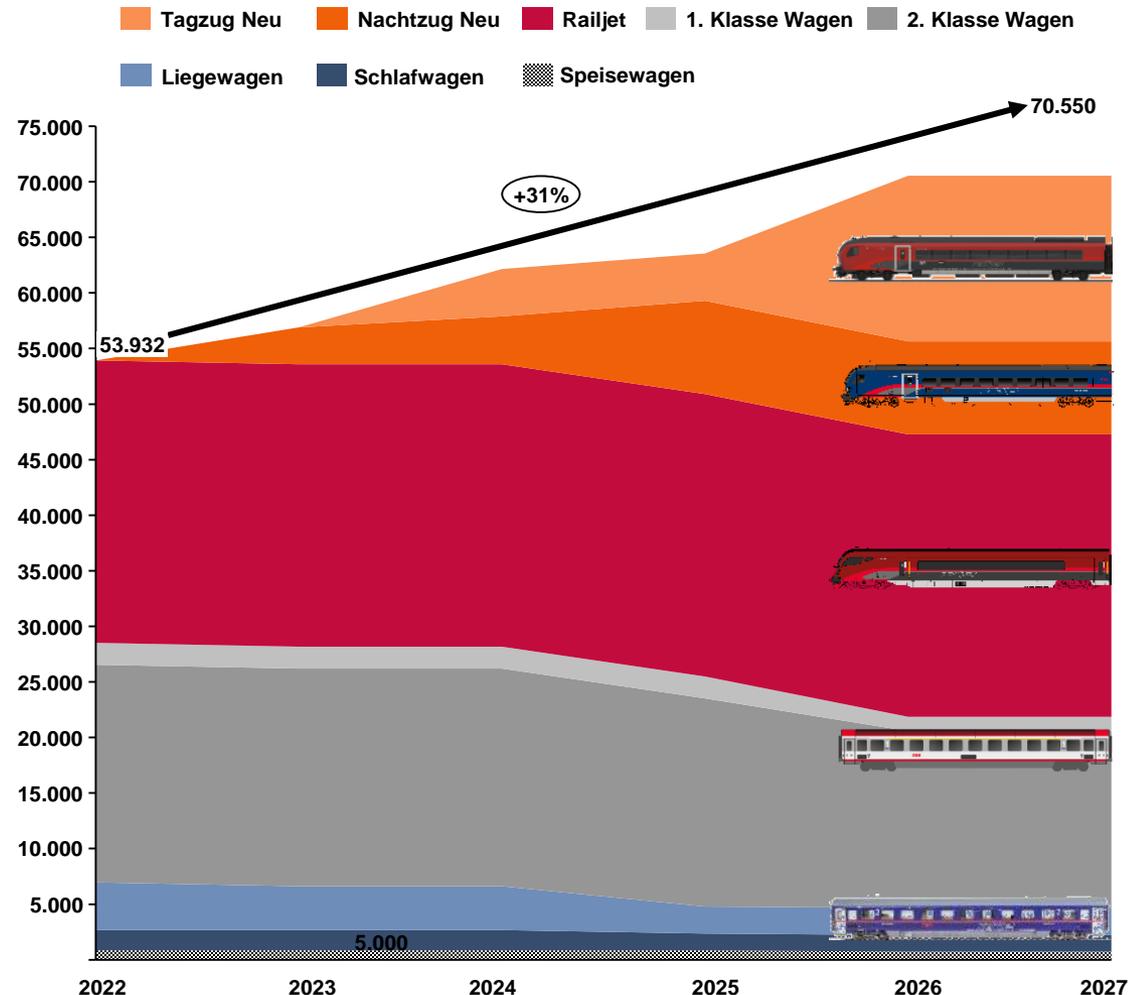
Sitzplatzangebot Gesamtflotte

#### Ab 2023 Railjet der neuen Generation

- **1. Abruf 8 Züge:** je 9 Wagen
  - Einsatzgebiet Italien
- **2. Abruf 20 Züge:**
  - Einsatzgebiet Südstrecke

#### Ab 2023 Nightjet der neuen Generation

- **1. Abruf 13 Züge:** je 7 Wagen  
Einsatzgebiet Wien / München nach Italien
- Freiwerdende Italien-Nachtzugflotte für die Einsatzplanung: Wien-Paris-Berlin-Brüssel
- **2. Abruf 20 Züge:**
  - Wien – Bregenz, Zürich, Hamburg, Amsterdam
  - Graz – Zürich
  - Innsbruck – Hamburg, Amsterdam
  - Zürich – Hamburg, Berlin



# Barrieren im öffentlichen Schienenverkehr

Der Komfort soll unterschiedliche Zielgruppen befriedigen

## Nah- und Regionalverkehr - Modernisierung

- Niederflureinstieg
- Barrierefrei
- Mehrzweckbereich bei jedem Einstiegsbereich für das Abstellen von Fahrrädern, Kinderwägen, Koffern, etc.
- Hoher Komfort & Bequemlichkeit durch
  - Großzügigen Sitzabstand
  - 1 Steckdose je Doppelsitzplatz
  - Tische/Klapptische
  - Fußstützen
  - Leseleuchten
  - Gepäckablagen,...
- WLAN + Onbord Portal Railnet/Regio
- Reiseinformationssystem (RIS)

	WLAN/ Onbord Portal	RIS-Monitore	Upgrade Sitze	Außenbranding cityjet	
	 Standard	 Standard	 Standard	 Standard	 Desiro ML
	 In Nachrüstung	 In Nachrüstung	 In Nachrüstung	 In Nachrüstung	 Talent 1
	 In Planung	 Standard	 In Nachrüstung	 In Nachrüstung	 Desiro 5022
	 In Nachrüstung	 In Planung	 In Nachrüstung	 In Nachrüstung	 Doppelstock

# Barrieren im öffentlichen Schienenverkehr

Die Sitzwagen der neuen Generation sorgen für Individualität



- Privatsphäre, mehr Komfort und mehr Individualität durch kleinere Abteile
- Steckdose und eine USB Lademöglichkeit bei jedem Sitzplatz
- Bordrestaurant
- Fahrradabstellplätze
- Barrierefreier Niederflureinstieg



## Ausstattungsmerkmale



Großraum  
m +  
Abteile

# Barrieren im öffentlichen Schienenverkehr



Nightjet der neuen Generation stehen für spezifischen Komfort



- Mini Cabin
- Schlafwagen First / Deluxe
- Familienabteil
- Komfortabteil für Personen im Rollstuhl



## Ausstattungsmerkmale



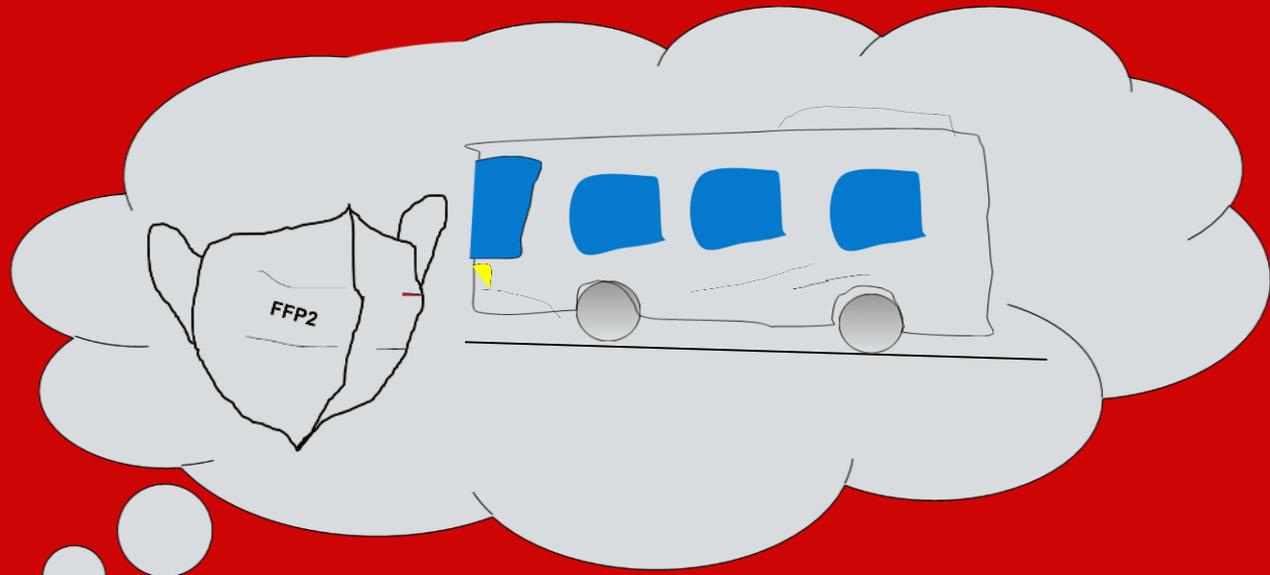
# Barrieren im öffentlichen Schienenverkehr

## Upgrade vom Sitzwagen zum Multifunktions-Liegewagen



- Umbau von 22 Reisezugwagen jüngerer Baujahrs
- Alte Liege- und Multifunktionswagen werden ersetzt (Baujahr 1970-1990)
- Schrittweiser Einsatz seit 2022
- 4-Bett-Abteile
- Mehrzweckabteil mit Abstellplätzen für Fahrräder und Kinderwägen
- Mini-Galley ausgestattet
- Modernisiertes Komfortabteil für Personen mit Rollstuhl





### Hygienezertifizierung Züge der PV-AG

Die PV-AG hat im Jahr 2021 eine Zertifizierung zur Überprüfung der Sauberkeit und Hygiene am Zug durchgeführt. Die Zertifizierung wurde lt. **ÖNORM 49001:2014** durchgeführt, Akkreditierungsstelle war der TÜV Austria.

#### Ziel der Zertifizierung:

- Fahrgastsicherheit soll durch unabhängige Dritte bewertet werden, um potentielle Infektionsrisiken zu erkennen und weiter zu minimieren.
- Abweichungen frühzeitig erkennen und Maßnahmen zur Verbesserung des Hygiene-Standards einleiten.
- Einheitlichen Standard in unseren Zügen sicherstellen
- Hygiene Standard in unseren Zügen heben und laufend verbessern (jährliche Auditierung durch TÜV Austria)
- Vermarktung der Zertifizierung um unseren Kund:innen einen weiteren Schritt hinsichtlich Sicherheit und Transparenz zu zeigen



# Barrieren im öffentlichen Schienenverkehr

## COVID führte zu erhöhtem Hygienebewusstsein



### Umfang der Zertifizierung:

- Nah-, Regional- sowie Fernverkehr
- Sichtung vorhandener Prozesse und Standards der ÖBB PV-AG
- Sichtung vorhandener Prozesse und Standards unserer Vertragspartner
- Vor Ort Begehungen und Besichtigung der Reinigung
- Überprüfung der Belüftungsanlagen durch Luftkeimmessung
- Abklatschtests sowie Schwarzlichtuntersuchungen in unseren Zügen (vor und nach der Reinigung)



### Ablauf:

Auswahl  
Akkreditierungsstelle

Erhebung  
„IST-Status“

Umsetzung von  
Maßnahmen

Auditierung

Kommunikation &  
Vermarktung



# Barrieren im öffentlichen Schienenverkehr

## Reiselust kennt keine Altersgrenzen – moderne Medien schon!



Senior Mobil  
Niederösterreich



Senior Mobil  
Niederösterreich



Senior Mobil  
Niederösterreich



Senior Mobil  
Niederösterreich



### Unsere ehrenamtlichen ÖBB Senior-Mobil-BeraterInnen

Gesundheit, Kultur, Genuss und besonders Reisen stehen bei den SeniorInnen an erster Stelle – deshalb haben sich die ÖBB in Niederösterreich entschlossen, spezielle ÖBB Senior-Mobil-BeraterInnen auszubilden.

- Sie benötigen **Informationen** zum Reisen mit den ÖBB?
- Sie möchten wissen, wie Sie zu Ihrem **Ticket** kommen?
- Sie suchen Ihre persönliche **Verkehrsverbindung** im Internet?
- Sie brauchen Hilfe beim **Ticketautomaten**?
- Sie sind schon länger nicht mehr mit der Bahn gefahren und möchten es wieder einmal versuchen?

Die ÖBB Senior-Mobil-BeraterInnen stehen für alle Fragen mit Rat und Hilfe zur Seite. Auf Wunsch organisieren sie gerne auch **Informationsveranstaltungen**, bei denen Gruppen ganz gezielt Fragen stellen und Wünsche äußern können und zum Beispiel lernen, ohne Angst den Ticketautomaten zu bedienen.

Informationen zu den ÖBB erhalten Sie im Internet unter [oebb.at/niederoesterreich](http://oebb.at/niederoesterreich) und beim **ÖBB Kundenservice 05-1717** zum Ortstarif.

### Region Amstetten, Flughafenschnellbahn S7 Wien - Wolfsthal



Dr. Reingard Hofbauer

✉ [reingard.hofbauer@gmx.net](mailto:reingard.hofbauer@gmx.net)  
☎ 0676/ 95 003 09

### Region St. Pölten, Melk



Gertrude Laass

✉ [gertrudelaass@gmail.com](mailto:gertrudelaass@gmail.com)  
☎ 0664/ 88 341 014



### Region St. Pölten, Lilienfeld



Franz Prankl

✉ [prankl.franz@aon.at](mailto:prankl.franz@aon.at)  
☎ 0664/ 88 341 008



Dr. Bernd Bergmann

✉ [bernd.bergmann@aon.at](mailto:bernd.bergmann@aon.at)  
☎ 0664/ 88 341 000

### Region St. Pölten, Krems, Horn, Tulln



Manfred Burger

✉ [burger.consulting@a1.net](mailto:burger.consulting@a1.net)  
☎ 0664/ 47 09 177

### Region Krems, Tulln, Korneuburg



Leopold Jansch

✉ [leopold.jansch@aon.at](mailto:leopold.jansch@aon.at)  
☎ 0664/ 88 341 013



Dr. Adolf Joksch

✉ [dolf.joksch@kabsi.at](mailto:dolf.joksch@kabsi.at)  
☎ 0664/ 88 341 007

### Region Krems, Horn, Hollabrunn



Herbert Manschein

✉ [herbert.manschein@aon.at](mailto:herbert.manschein@aon.at)  
☎ 0664/ 88 341 015

**BBB 360<sup>o</sup>**

Mobility & More



# Barrieren im öffentlichen Schienenverkehr

## Nachhaltige Mobilitätslösungen für die erste und letzten Meile



- ÖBB 360 entwickelt und betreibt integrierte Mobilitäts- Produkte und Services.
- Kunden sind B2G: Gemeinden und B2B: Unternehmen, Wohnbauträger und Tourismusregionen
- Ziel ist es, die jeweiligen Mobilitätsbedürfnisse durch eine Bündelung verschiedener Dienstleistungen zu einem integrierten Service zu befriedigen bzw. durch digitale Produkte abzudecken
- Zentral ist die Digitale Integration der Produkte und Services in den Wegfinder (Administration, Reservierung, Buchung, Bezahlung)

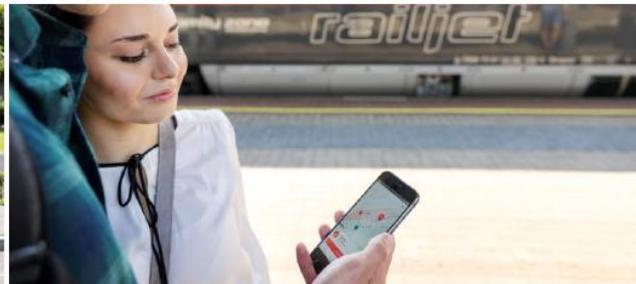


# Barrieren im öffentlichen Schienenverkehr

## Nachhaltige Mobilitätslösungen für die erste und letzte Meile



1. ÖBB 360 nimmt die Bedürfnisse der Kund:innen auf – Erstgespräch und Vorstellung ÖBB 360
2. Angebotslegung für die Konzeption/Planung
3. Durchführung der Konzeption und Präsentation: Standortanalyse sowie Konzeption der benötigten Mobilitätsbausteine/Produkte
4. Angebotsphase und Planung des Betriebs. Bündelung verschiedener Dienstleistungen zu einem integrierten Service inkl. digitaler Produkte.
5. Wahl des Vergabeverfahrens durch die Gemeinde: z.B. Direktvergabe oder Ausschreibungsverfahren
6. Betriebsvorbereitung und Betrieb inkl. Monitoring und regelmäßige Evaluation bzw. Beratung hinsichtlich möglicher Anpassungsmöglichkeiten sowie Kundenservice.



# Barrieren im öffentlichen Schienenverkehr

Nachhaltige Mobilitätslösungen für die erste und letzten Meile



## Bausteine/ Services für die Mobilität



**Wegfinder** als  
Mobilitätsplattform



**eScooter** Sharing



**Bike/eBike/  
Transportbike**  
Sharing



**Analyse und  
Monitoring**



**Call Center**



**Postbus Shuttle –  
On Demand Mikro ÖV**



**Rail&Drive  
CarSharing**

# Barrieren im öffentlichen Schienenverkehr

## Nachhaltige Mobilitätslösungen für die erste und letzte Meile



Vielen Dank

