

Barrierefrei unterwegs



Komm gut nach Hause

HVV

Liebe Fahrgäste,

in dieser Broschüre finden Sie wichtige Informationen rund ums Thema barrierefreie Mobilität.

Mobil sein, Tag für Tag

Unser Ziel ist es, Ihnen so viel Barrierefreiheit wie möglich zu bieten. Wir versuchen überall dort auszugleichen, wo es für Menschen mit Behinderung, für Senioren sowie für Fahrgäste mit Rollator und Kinderwagen schwierig werden könnte. Im HVV wurden bereits viele Maßnahmen umgesetzt, um mobilitätseingeschränkten Menschen die Nutzung von Bussen, Bahnen und Fähren zu erleichtern.

Fahren ohne Barrieren

Viele Schnellbahn- und Regionalverkehrshaltestellen sind barrierefrei gestaltet. Ziel des Hamburger Senats ist es, den barrierefreien Ausbau aller U- und S-Bahn-Haltestellen in der Freien und Hansestadt bis Mitte der 2020er Jahre abzuschließen. Der technische und finanzielle Aufwand für Modernisierungen ist allerdings sehr hoch, so dass sich nicht alle Probleme von heute auf morgen lösen lassen.

Darüber hinaus wird der Einsatz von Niederflurbussen kontinuierlich ausgeweitet, ältere Fahrzeuge werden nach und nach ersetzt. So sind in Hamburg AB fast nur noch Niederflurbusse unterwegs.

Wir wünschen allen eine gute Fahrt!
Ihr Hamburger Verkehrsverbund



Busnetz

- Der Niederflurbus **4**
- Busfahren mit Rollator **6**
- Busfahren mit Rollstuhl **8**
- Abend- und Nachtservice **9**

Einsatz von Niederflurbussen

- im nördlichen Niedersachsen **10**
- im südlichen Schleswig-Holstein **12**

Bahnnetz

- Stufenlos zum Bahnsteig **14**
- Betriebszustand der Aufzüge **15**
- Orientierungshilfen für sehbehinderte, blinde und hörgeschädigte Fahrgäste **16**
- U-Bahn **18**
- S-Bahn **20**
- Fahrzeugeinsatz im nördlichen Niedersachsen **22**
- Fahrzeugeinsatz im südlichen Schleswig-Holstein **24**

Fähren

26

Service

- Mobilität für alle im Internet **27**
- Fahrplaninfo **30**
- Fahrkartenkauf **31**
- Fahrkarten für Schwerbehinderte **32**
- Versorgungsämter **33**
- Sicherheit **34**
- HVV-Mobilitätsberatung | Schulung und Training **36**
- Kontakt: HVV | NAH.SH | Bahnhoftsmission **37**

Übersichtspläne

- Barrierefreier Einstieg im Schnellbahn-/Regionalverkehrsnetz ([Link zu hvv.de](http://hvv.de)) **38**
- MetroBus-Liniennetz **40**

Der Niederflrbus

In Hamburg AB werden größtenteils Niederflrbusse mit Rampen und Kneeling (seitliches Absenken) eingesetzt; das Kneeling erleichtert Fahrgästen den Einstieg. Auch außerhalb Hamburgs sind auf stark frequentierten Linien Niederflrbusse unterwegs. Gut zu wissen: In den HVV-Fahrplanbüchern sind alle Niederflrbus-Linien durch das -Symbol gekennzeichnet.

Vorteil Niederflur

Im Unterschied zu den Hochflurbussen ist der Fahrzeugboden niedrig: Im Ein- und Ausstiegsbereich gibt es keine Stufen. So können z. B. gehbehinderte Menschen und Fahrgäste mit Rollator oder Kinderwagen leicht und bequem einsteigen. Rollstuhlbenutzer gelangen über eine Rampe in den Bus, die ca. 1 Meter breit ist.

- Jedes Fahrzeug bietet mindestens 1 Stellfläche für Kinderwagen und Rollstühle.

In den Abendstunden

Wegen geringer Nachfrage verkehren abends auf einigen Niederflrbus-Linien Kleinbusse. Diese Fahrzeuge haben nicht immer Einstiegshilfen. Infos hierzu finden Sie in den HVV-Fahrplanbüchern unter den jeweiligen Fahrplantabellen und auf den Fahrplanaushängen an den Haltestellen. Auf allen NachtBus-Linien fahren Niederflrbusse.

hvv.de

Information · Fahrpläne | Timetables · Service

040/19 449

Niederflrbus-Einsatz im Umland

Auf den Seiten 10–13 haben wir für Sie eine tabellarische Übersicht zum Einsatz von Niederflrbusen außerhalb Hamburgs erstellt.

Hier erfahren Sie auch, bei welchem Verkehrsunternehmen Sie nachfragen können, ob auf der gewünschten Strecke Niederflrbusse unterwegs sind.

Schnell gefunden

Eine Übersicht der HVV-Buslinien, auf denen Niederflrbusse eingesetzt werden, finden Sie in den **Linienverzeichnissen** der HVV-Fahrplanbücher (Kennzeichnung durch das -Symbol).



Einstieg vorn

Bitte steigen Sie vorne in den Bus ein und zeigen Sie Ihre gültige Fahrkarte vor. Bei den MetroBus-Linien 4, 5 und 6 gilt das mo – sa erst ab 21 Uhr, sonn- und feiertags ganztägig. Gehen Sie so weit wie möglich durch und steigen Sie nur an den hinteren Türen aus. Vielen Dank!

Keine Regel ohne Ausnahmen

Rollstuhlfahrer, Personen mit Rollator oder Kinderwagen und Fahrgäste, die aus anderen Gründen in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, können mit einer gültigen Fahrkarte oder einem Schwerbehindertenausweis mit Wertmarke selbstverständlich auch weiterhin die hinteren Türen zum Einsteigen nutzen. Wie Sie am bequemsten Ihre Fahrkarten vor Fahrtantritt kaufen, erfahren Sie auf Seite 31.



Einstieg mit Rollator

Sobald der Bus in die Haltestelle einfährt, halten Sie bitte Ihre Fahrkarte oder Ihren Schwerbehindertenausweis mit Fahrtberechtigung für den Busfahrer sichtbar hoch und nehmen Sie Blickkontakt mit dem Busfahrer auf.

Bitte achten Sie darauf, dass Sie während der Einfahrt des Busses genügend Abstand zum Bordstein halten. Unsere Busfahrer helfen Ihnen gern weiter. Sprechen Sie auch andere Fahrgäste an und bitten Sie diese um Hilfe beim Ein- und Aussteigen sowie beim Fahrkartenkauf.

- **Nutzen Sie zum Einsteigen bitte die mittleren Türen.**



In der Broschüre „Busfahren mit Rollator“ haben wir ausführliche Informationen für Sie zusammengestellt. Diese erhalten Sie kostenlos in allen HVV-Servicestellen sowie zum Herunterladen unter hvv.de.

Wenn Sie es einrichten können, außerhalb der Hauptverkehrszeiten (vor 9 und von 16 bis 18 Uhr) zu fahren, haben Sie mehr Platz und können bequemer ein- und aussteigen.

Der richtige Platz mit Rollator

Ideal sind Plätze, auf denen Sie sicher sitzen und den Rollator festhalten können. Bitten Sie ggf. andere Fahrgäste darum, den für Sie geeigneten Platz freizumachen. Sichern Sie den Rollator mit der Feststellbremse, damit er nicht umkippt oder andere Fahrgäste verletzt. Achten Sie zu Ihrer eigenen Sicherheit darauf, dass Sie sich immer an einer Haltestange festhalten.



- **Der Rollator ist kein Sitzplatz! Er kann umkippen und ist während der Fahrt nicht sicher.**

Ausstieg mit Rollator

Bleiben Sie bitte sitzen, bis der Bus vollständig zum Stehen gekommen ist. Lösen Sie erst jetzt die Feststellbremse Ihres Rollators. Steigen Sie zunächst ohne Rollator aus und nutzen Sie dabei die Griffe an den Türen. Holen Sie Ihren Rollator erst nach, wenn Sie fest mit den Füßen auf dem Boden stehen.

- **Mit dem Rollator ist es am sichersten, rückwärts auszusteigen.**
- **Nehmen Sie sich zum Ein- und Aussteigen so viel Zeit wie nötig!**
- **Die Türen des Busses öffnen sich automatisch wieder, wenn ein Fahrgast dazwischen steht.**

Ein- und Ausstieg mit Rollstuhl



Benutzen Sie bitte immer eine Tür in der Mitte des Busses. Um den Busfahrer zu informieren, geben Sie ein Handzeichen oder drücken Sie vor dem Ein- und Ausstieg den gekennzeichneten Knopf. Dieser ist außen rechts neben den mittleren Eingangstüren und innen im Bereich der Stellfläche.

Der Busfahrer wird die Rampe für Sie ausklappen, nachdem die anderen Fahrgäste ein- bzw. ausgestiegen sind. Die Tragfähigkeit der Rampen beträgt maximal 250 kg, bei neueren Fahrzeugen 350 kg.

Der richtige Platz mit Rollstuhl

Der Aufstellplatz befindet sich in der Regel gegenüber den mittleren Eingangstüren. Dort ist eine Prallfläche, an der Sie sich mit der Rückseite Ihres Rollstuhls gegen die Fahrtrichtung aufstellen können. Da Sie so am sichersten fahren, sollten Sie möglichst immer diese Aufstellposition wählen. Bitte achten Sie auf einen sicheren Stand Ihres Rollstuhls, damit Sie sich und die anderen Fahrgäste nicht gefährden.



Gemäß Straßenverkehrszulassungsordnung darf mehr als 1 Rollstuhl im Bus mitgenommen werden. Allerdings steht für die Verkehrsunternehmen die Sicherheit der Fahrgäste an 1. Stelle. Deshalb ist es im Einzelfall möglich, dass kein 2. Rollstuhlfahrer einsteigen darf. Der Busfahrer entscheidet dies abhängig von den Platzverhältnissen im Fahrzeug.

Abend- und Nachtservice

Damit Sie abends sicher nach Hause kommen, bieten wir einen besonderen Service: Auf vielen Buslinien außerhalb der Hamburger City ist ab 19 Uhr das Aussteigen zwischen den Haltestellen möglich. Dieser Service steht sonn- und feiertags gantztägig zur Verfügung.

Im HVV-Fahrplanbuch sind diese Linien mit einem Hinweistext versehen. Das Aussteigen „zwischen durch“ verkürzt den Heimweg und sorgt so in den Abendstunden für mehr Komfort. Mit Sicherheit!

Wichtig

Bitte beachten Sie, dass Busfahrer sich an die Verkehrsregeln halten müssen. So ist das Aussteigen an roten Ampeln und im Halteverbot zu Ihrer eigenen Sicherheit nicht gestattet.

- Sagen Sie dem Busfahrer rechtzeitig Bescheid – er entscheidet, ob die Verkehrslage das Aussteigen an der gewünschten Stelle zulässt.
- Steigen Sie bitte nur vorne aus!



Da ein sicherer und problemloser Ausstieg mit Rollstuhl nur an den Haltestellen möglich ist, können wir Rollstuhlfahrern diesen Service leider nicht anbieten. Das gilt auch für Fahrgäste mit Rollator oder Kinderwagen.

Einsatz von Niederflerbussen

... im nördlichen Niedersachsen

100% Info kein*

Landkreis Harburg

Stadtverkehr	Niederflurbus	Unternehmen
Buchholz i. d. N.	100%	Buchholz Bus
Winsen (Luhe)	100%	KVG Hittfeld
Regionalverkehrslinien	Niederflurbus	Unternehmen
14 141 143 240 343 440 443 540	100%	HOCHBAHN
539 4400 4402	100%	VHH
543	100%	KVG Hittfeld
3860	100%	evb
340 4038	100%	KVG Globetrotter
148 149 248 348 2038 4037 4039 4148 4207	Info	KVG Hittfeld
4208 4244 4405 4407 4408 4621 4700 4701	Info	KVG Hittfeld
4710 4714 4715 4716 4717 4870 5200 5201 5202	Info	KVG Hittfeld
5402 5405	Info	KVG Hittfeld
4404 4406 4410	Info	VOG
4860	Info	evb

Landkreis Lüneburg

Stadtverkehr	Niederflurbus	Unternehmen
Lüneburg	100%	KVG Lüneburg
Regionalverkehrslinien	Niederflurbus	Unternehmen
4400	100%	VHH
5100	100%	VOG
5101 5102 5103 5104 5110 5111 5303 5600 5604	Info	VOG
5610 5620 5700 5701 5702 5900	Info	VOG
4405 4714 5200 5201 5202 5300 5304 5361	Info	KVG Lüneburg
5362 5402 5405 5901 5931	Info	KVG Lüneburg
506 507 508 509 510 512 513 514 565	kein	VLP
4406 5112 5114 5301 5302 5303 5703 5705 5706	kein	VOG

Landkreis Stade

Stadtverkehr	Niederflurbus	Unternehmen
Buxtehude	Info	KVG Buxtehude
Stade	Info	KVG Stade

Landkreis Stade

Regionalverkehrslinien	Niederflurbus	Unternehmen
257 1705 2007 2025 2026 2027 2028 2029 2030	Info	KVG Stade
2031 2035 2036 2038 2078 2357 2703 2704	Info	KVG Stade
2706 2707 2708 2711 2712 2713 2718 2719 3813	Info	KVG Stade
4039 4715 4716	Info	KVG Stade
2322 2331 2332 2385	kein	Reese Reisen
2401 2405	kein	evb

*

Legende Niederflurbus-Einsatz

100% nur Niederflurbus Info teilweise Niederflurbus kein kein Niederflurbus

Genauere Informationen zu den Linien, auf denen nur teilweise Niederflurbusse eingesetzt werden, erhalten Sie beim jeweiligen Verkehrsunternehmen:



Autokraft GmbH
0431/666-0 | info@autokraft.de



Dahmetal J. Rudolph & Sohn GmbH & Co. KG
04501/820 30 | info@dahmetal.de



die linie GmbH
04822/15 73 | info@dielinie.de



Eisenbahnen und Verkehrsbetriebe Elbe-Weser GmbH
04281/944-15/-16 | info@evb-elbe-weser.de



Globetrotter Reisen GmbH
04108/430 30 | hotline@globetrotter-reisen.de



KVG Stade GmbH & Co. KG
Buxtehude 04161/64 46-0 | info@kvg-buxtehude.de
Hittfeld 04105/57 20-0 | info@kvg-hittfeld.de
Lüneburg 04131/88 07-0 | info@kvg-lueneburg.de
Stade 04141/525-0 | info@kvg-stade.de



NAHBUS Nordwestmecklenburg GmbH
0800/634 62 87 | info@nahbus.de



Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein GmbH
Bergedorf 040/725 94-145 | Schenefeld 040/725 94-150
info@vhhbus.de



Verkehrsbetriebe Kreis Plön GmbH
0431/70 58-58 | info@vkp.de



Verkehrsbetrieb Osthannover GmbH
04131/88 07-0 | info@kvg-lueneburg.de

Einsatz von Niederflerbussen

... im südlichen Schleswig-Holstein

100% Info kein*

Kreis Pinneberg

Stadtverkehr	Niederflurbus	Unternehmen
Elmshorn	100%	die linie
Pinneberg	100%	KVIP VHH
Quickborn	100%	VHH
Schenefeld	100%	VHH
Uetersen	100%	KVIP
Wedel	100%	KVIP VHH
Regionalverkehrslinien	Niederflurbus	Unternehmen
2 3 21 185 186 189 194 195 281 285	100%	VHH
289 294 295 389 395 594 6541	100%	VHH
489 589 6542 6543 6544 6661 6663 6667 6668	100%	KVIP
6506	100%	die linie
6521 6523 6533 6534 6535	Info	Autokraft

Kreis Segeberg

Stadtverkehr	Niederflurbus	Unternehmen
Bad Segeberg	100%	NOB
Norderstedt Henstedt-Ulzburg	100%	VHH
Regionalverkehrslinien	Niederflurbus	Unternehmen
178 191 192	100%	HOCHBAHN
194 195 196 278 293 295 378 393 494 593	100%	VHH
594 6541 7141	100%	VHH
6551	100%	die linie
7530 7540 7550 7551 7600 7650 7651 7652 7700	Info	Autokraft
7701 7900 7915 7920 7930 7950 7971 7972 7980	Info	Autokraft
8140	Info	Autokraft
410 411	Info	VKP
7652 7653 7720 7721 7722	kein	Autokraft

100% Info kein*

Kreis Stormarn

Stadtverkehr	Niederflurbus	Unternehmen
Ahrensburg Reinbek	100%	VHH
Bad Oldesloe	100%	SW Bad Oldesloe
Regionalverkehrslinien	Niederflurbus	Unternehmen
133 136 137 233 235 236 237 278 333 374	100%	VHH
376 378 433 436 462 474 7141	100%	VHH
263	100%	HOCHBAHN
364 369	100%	Autokraft
8720	100%	Dahmetal
8740	100%	Autokraft Dahmetal
8760	100%	RMVB
8730	100%	RMVB Dahmetal
264 8110 8120 8130 8140 8150 8160 8161 8170	Info	Autokraft
8820 8880	Info	Autokraft

Kreis Herzogtum Lauenburg

Stadtverkehr	Niederflurbus	Unternehmen
Geesthacht Lauenburg	100%	VHH
Mölln Ratzeburg	100%	RMVB
Regionalverkehrslinien	Niederflurbus	Unternehmen
31 235 433 439 533 539 8800 8890 8895	100%	VHH
8720 8770 8780	100%	Dahmetal
8730	100%	RMVB Dahmetal
8740	100%	Autokraft Dahmetal
8750 8760 8790	100%	RMVB
8850	100%	RMVB Autokraft
131	Info	NAHBUS
8710 8810 8820 8830 8840 8860 8870 8880	Info	Autokraft
8700	kein	RMVB VGS

*

Legende Niederflurbus-Einsatz

100% nur Niederflurbus Info teilweise Niederflurbus kein kein Niederflurbus

Informationen zu den Linien, auf denen nur teilweise Niederflurbusse eingesetzt werden, erhalten Sie beim jeweiligen Verkehrsunternehmen, siehe Legende auf Seite 11.

Stufenlos zum Bahnsteig

Aufzüge oder Rampen sorgen an den barrierefreien Haltestellen für einen problemlosen Zugang.

Die barrierefreien Haltestellen sind in den HVV-Fahrplänen im **Haltestellenverzeichnis des Schnellbahn- und Regionalverkehrs** durch das -Symbol gekennzeichnet.

Barrierefrei mit Plan

Einen Übersichtsplan für das HVV-Netz finden Sie in dieser Broschüre auf Seite 38 und unter hvv.de.



Ausstattung der Aufzüge

- Die Kabinen und lichten Türbreiten (mindestens 90 cm) sind so groß, dass die Benutzung mit dem Rollstuhl in der Regel unproblematisch ist.
- Die Bedienelemente in den Aufzügen sind so angeordnet, dass sie von fast allen Rollstuhlfahrern genutzt werden können. Zum Teil sind sie zusätzlich in Blindenschrift gekennzeichnet. Häufig werden auch die Ebenen angesagt.
- Der Ein- und Ausstieg ohne Richtungswechsel wird durch sogenannte Durchlader mit 2 Türen ermöglicht. Wo immer es machbar ist, werden die Aufzüge als Durchlader eingebaut.
- Falls Sie Hilfe benötigen, nutzen Sie bitte die Notrufmöglichkeit in der Kabine. Es ist in der Regel nicht erforderlich, dass Sie direkt in die Gegensprechanlage sprechen.

Betriebszustand der Aufzüge

Unter hvv.de -> **Fahrpläne** -> **Pläne** finden Sie einen dynamischen Aufzugsplan, der Ihnen zeigt, ob die Aufzüge aktuell betriebsbereit sind. Durch die Anzeigen in Rot, Gelb und Grün auf dem Schnellbahn-/Regionalverkehrsplan ist mit einem Blick erkennbar, an welcher Haltestelle der Fahrstuhl funktioniert (grün), mindestens 1 gestört ist (gelb) oder alle Aufzüge außer Funktion sind (rot). Durch Klick auf den jeweiligen Button erhalten Sie nähere Informationen, z. B. welche Fahrstühle bei gelber Anzeige nicht funktionieren.

Das Aufzugsauskunftssystem wird schrittweise ausgebaut. Sollten Sie die gewünschte Information nicht finden, rufen Sie bitte bei der HVV-Infoline **040/19 449** an.



Dynamischer Aufzugsplan



Orientierungshilfen

Für sehbehinderte und blinde Fahrgäste

An vielen Haltestellen gibt es am Boden Rippenplatten mit kontrastreichen Begleitstreifen. Sie sind mit dem Blindenstock ertastbar und dienen zur Orientierung und Warnung. Die Streifen finden Sie auf Bahnsteigen und zum Teil im Schalterhallenbereich. Auch die Umsteigewege sind teilweise mit den Orientierungsstreifen gekennzeichnet.



Achtung!

Im U- und S-Bahn-Bereich sind die meisten Bahnsteigkanten mit einem breiten weißen Warnstreifen markiert. Auf den Bahnsteigen des Regionalverkehrs ist häufig eine schmale weiße Sicherheitslinie gezogen, die den Gefahrenbereich an der Bahnsteigkante kennzeichnet.

Beide Markierungen dienen Ihrer Sicherheit und dürfen nur überschritten werden, wenn ein Zug bereits an der Bahnsteigkante steht.

Taktiler Blindenleitsystem zur Notrufsäule

Die barrierefrei ausgebauten Haltestellen von U- und S-Bahn werden nach und nach zusätzlich mit ertastbaren Noppenplatten ausgestattet. Diese weisen Ihnen den Weg von den Rippenplatten zur Notrufsäule.

Akustische Signale

Als Orientierungshilfe dienen auch akustische Signale: Töne, die das Schließen der Türen ankündigen, Durchsagen des Bahnhofspersonals und die Ankündigung der nächsten Haltestelle in den Bahnen. Zusätzlich wird die Ausstiegsseite angesagt.

Einfach zu finden

Die Türen in den U- und S-Bahnen heben sich kontrastreich ab oder sind durch farbige Pfeile markiert. Zusätzlich gibt es ertastbare Markierungen wie eine Gummilippe an der Tür.

- Bei den älteren U-Bahnen sind die Türen farblich markiert, die Türen selbst stehen vor.
- Bei den neueren U- und S-Bahnen lassen sich zu Ihrer Sicherheit nur die Türen öffnen, die auf der Bahnsteigseite liegen.

Für hörgeschädigte Fahrgäste

Bitte beachten Sie die Hinweise der Zugzielanzeiger auf den Bahnsteigen. Die elektronischen Anzeiger informieren zusätzlich über Abfahrtszeiten, Fahrplanänderungen und Betriebsabweichungen. In den U-Bahnen mit Fahrgastfernsehen werden Sie über Monitore auf die nächste Haltestelle, Fahrplanänderungen und Störungen hingewiesen. Alle neueren S-Bahnen und Regionalzüge haben eine elektronische Haltestellenanzeige.



U-Bahn

U Rollstuhlbenutzer

Um den Einstieg zu erleichtern, bieten die barrierefrei gestalteten U-Bahn-Haltestellen ganz oder teilweise erhöhte Bahnsteige (siehe Übersichtsplan Seite 38).

Die Einstiegshöhe beträgt bei älteren Fahrzeugen maximal 8 cm, bei neueren höchstens 5 cm. Die Spaltbreite ist abhängig von den betrieblichen und technischen Toleranzen im Zusammenspiel zwischen Fahrzeug und Gleis: in der Regel ca. 10–14 cm bei älteren Fahrzeugen und ca. 7–11 cm bei neueren.

Schachbrett zu Schachbrett

Die barrierefreien Einstiegsbereiche in den U-Bahn-Haltestellen sind durch die -Symbole und ein Schachbrettmuster auf dem Bahnsteigboden gekennzeichnet.

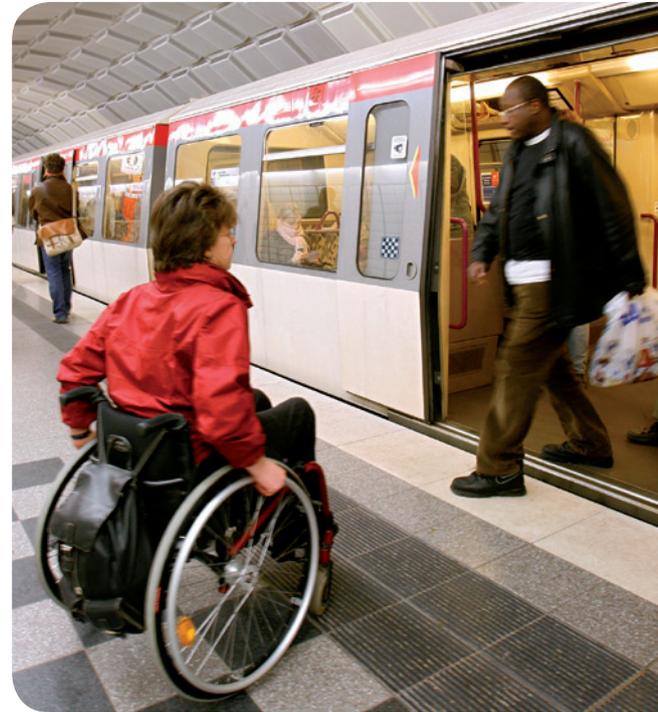
Bei den Bahnen sind einige Türen mit einem Schachbrettaufkleber markiert (siehe Foto). In diesen Türbereichen befinden sich keine Haltestangen, die das Einsteigen behindern könnten.

Die Kombination von Schachbrettmarkierung an Boden und Tür zeigt Ihnen, wo Sie barrierefrei einsteigen können.



Bitte beachten Sie:

Wenn Sie darauf angewiesen sind, auch wieder in einem erhöhten Bahnsteigabschnitt auszusteigen, benutzen Sie beim Einstieg im markierten Bahnsteigbereich nur die Tür mit dem Schachbrettaufkleber.



i Einstiegsstufen

Die zu bewältigenden Einstiegsstufen können durch Verschleiß an Rad und Schiene sowie durch das Federspiel der Fahrzeuge ca. 2–3 cm niedriger sein als die im Text angegebenen Maximalwerte.

S-Bahn

Rollstuhlbenutzer

In der Regel beträgt die zu überwindende Einstiegsstufe bei den neueren S-Bahn-Zügen maximal 6 cm und bei den älteren höchstens 16 cm. Nur an den Haltestellen der **S3** zwischen Fischbek und Agathenburg gibt es Stufenhöhen bis maximal 26 cm. An diesen Haltestellen ist eine Erhöhung der Bahnsteige nicht möglich, da dort Güterzüge mit überstehender Ladung fahren. Die Einstiegsstufe in Stade beträgt ebenfalls höchstens 6 cm. Gleiches gilt in Buxtehude für S-Bahn-Züge, deren Fahrt dort beginnt oder endet. Alle S-Bahn-Züge haben Rampen und große Mehrzweckabteile.

Der Einsatz von Rampen ist grundsätzlich nur an der 1. Tür hinter dem Fahrer möglich.



Ein- und Ausstieg

Warten Sie auf Höhe der Zugspitze. Bitte beachten Sie die Hinweise auf den Zugzielanzeigern und die Zughaltemarkierungen an den Gleisen („H-Tafeln“) bzw. die Hinweisschilder auf den Bahnsteigen.

Wichtig

- Kurzzüge und Vollzüge haben zum Teil unterschiedliche Haltepunkte und entsprechende „H-Tafeln“.
- Geben Sie bei Einfahrt des Zuges dem Fahrer ein Zeichen. Falls erforderlich, nehmen Sie durch Klopfzeichen Kontakt mit dem Fahrer auf.
- Der Fahrer legt Ihnen die Rampe direkt hinter der Fahrerkabine aus. Rollen Sie gerade in den Wagen hinein.
- Sagen Sie bereits beim Einsteigen, wo Sie aussteigen möchten. Der Fahrer bietet Ihnen beim Ausstieg die gleiche Unterstützung wie beim Einstieg.

S1



Der Hamburger Flughafen ist per S-Bahn barrierefrei erreichbar. Die Züge der **S1** aus der Innenstadt werden in Ohlsdorf getrennt; die vorderen 3 Wagen fahren zum Hamburg Airport, die hinteren nach Poppenbüttel.

Fahrgäste in Richtung Poppenbüttel müssen in Ohlsdorf in den hinteren Zugteil umsteigen – Rollstuhlfahrer in die Zugspitze des hinteren Teils. Der Fahrer hilft Ihnen dabei. In Richtung Innenstadt werden die Kurzzüge vom Flughafen (vorn) und aus Poppenbüttel (hinten) in Ohlsdorf aneinandergeschlüsselt. Rollstuhlfahrer, die aus Richtung Poppenbüttel kommen und mit der **S1** weiterfahren wollen, müssen in Ohlsdorf in die neue Zugspitze umsteigen, wenn sie beim Ausstieg auf eine Rampe angewiesen sind.



Achtung!

- Die Züge der Linie **S1** wechseln ihre Fahrtrichtung in Blankenese, die Züge der Linie **S11** in Altona. Bitte steigen Sie hier in die neue Zugspitze um.

S3

An den Haltestellen Fischbek, Neu Wulmstorf, Buxtehude und Horneburg kommen spezielle Rampen zum Einsatz, mit denen die größere Stufe vor Ort überwunden werden kann. An den Haltestellen Neukloster, Dollern und Agathenburg ist leider kein barrierefreier Ein- bzw. Ausstieg möglich.



Einstiegsstufen

Die zu bewältigenden Einstiegsstufen können durch Verschleiß an Rad und Schiene sowie durch das Federspiel der Fahrzeuge ca. 2–3 cm niedriger sein als die im Text angegebenen Maximalwerte.

Auf einen Blick

Welche Fahrzeuge bei den Regionalzügen RB/RE eingesetzt werden, zeigen Ihnen die Tabellen auf den Seiten 22 – 25. Hier finden Sie auch Angaben zur Ausstattung der Züge und zu den Einstiegsbedingungen.

Hilfe beim Ein- und Ausstieg

Wenn Sie Hilfe beim Ein-, Aus- oder Umsteigen benötigen, melden Sie sich bitte beim jeweiligen Verkehrsunternehmen oder bei der Mobilitätsservice-Zentrale an.

Bitte beachten Sie die Angaben in den Tabellen und Fußnoten.

Mobilitätsservice-Zentrale

Die Mobilitätsservice-Zentrale nimmt Ihren Reisewunsch entgegen und organisiert kostenlos die Hilfe an den Bahnhöfen vor Ort. Bitte beachten Sie die Anmeldefristen: Rufen Sie 1 Werktag vor Ihrer Reise bis spätestens 20 Uhr an.

Telefon 01806/512 512

(20 ct/Anruf aus dem Festnetz, Mobilfunk max. 60 ct/Anruf)

täglich 6 – 22 Uhr

msz@deutschebahn.com

www.bahn.de/barrierefrei



Für das HVV-Gebiet erhalten Sie im Internet detaillierte Angaben zu Haltestellen und Einstiegsbedingungen in Züge: hvv.de -> **Service** -> **Mobilität für alle**

Fahrzeugeinsatz im nördlichen Niedersachsen

Linie	Strecke	Fahrzeuge	WC	Art des Einstiegs	Information
RE 3/ RB 31	Hamburg Hbf – Lüneburg – Uelzen – In Richtung Hamburg Steuerwagen vorn – In Richtung Uelzen Steuerwagen hinten	Doppelstockwagen: Der Steuerwagen ist barrierefrei. ¹⁾		<ul style="list-style-type: none"> ■ Niederflureinstieg ■ Überfahrrampe ■ Fahrgastbetreuer kann per Außentaste am Zug angefordert werden. ■ Betreuung jedes Zuges durch 1–3 Fahrgastbetreuer ■ RB 41: kein barrierefreier Einstieg in Hittfeld und Klecken 	metronom 0581/97 164-165 mo – fr 7.30 – 18.30 Uhr www.der-metronom.de
RE 4/ RB 41	Hamburg Hbf – Tostedt – Bremen Hbf – In Richtung Hamburg Steuerwagen vorn – In Richtung Bremen Steuerwagen hinten				Um einen komfortablen Zustieg ohne Wartezeiten zu gewährleisten, ist eine Rollstuhl-Platzreservierung per Internet oder Telefon empfehlenswert.
RE 5	Hamburg Hbf – Stade – Cuxhaven – In Richtung Cuxhaven Steuerwagen zwischen Hamburg Hbf und Hamburg-Harburg hinten, zwischen Hamburg-Harburg und Cuxhaven Steuerwagen vorn – In Richtung Hamburg Steuerwagen zwischen Cuxhaven und Hamburg-Harburg hinten, zwischen Hamburg-Harburg und Hamburg Hbf Steuerwagen vorn				
RB 32	Lüneburg – Dannenberg Ost	Triebwagen LINT 54		■ Einstieg mit Einschränkung ²⁾	erixx 05191/969 44-250 mo – fr 7.30 – 18.30 Uhr www.erixx.de
RB 38	Buchholz – Soltau	Triebwagen LINT 41		■ Einstieg mit Einschränkung ²⁾	Eine Anmeldung ist empfehlenswert.
RB 33	Buxtehude – Kutenholz – Bremerhaven Hbf	Triebwagen LINT 41		■ Einstieg höhengleich ³⁾	evb 04761/99 31 50 www.evb-elbe-weser.de
		Triebwagen VT 628		■ Einstieg mit Einschränkung ⁴⁾	

¹⁾ Einstieg nur mit Hilfe möglich – für Rollstuhlfahrer nur an barrierefreien Bahnhöfen mit Fahrstuhl, Rampe oder Hublift. Eine rechtzeitige Anmeldung unter 0581/97 164-165 ist empfehlenswert.

²⁾ Einstieg nur mit Hilfe möglich – für Rollstuhlfahrer nur an Bahnhöfen mit Fahrstuhl, Rampe oder Hublift. Alle Züge verfügen über eine Rampe. Machen Sie bitte mit Hilfe der extra dafür ausgewiesenen Knöpfe am Fahrzeug bzw. im Mehrzweckbereich des Zuges auf sich aufmerksam. Eine rechtzeitige Anmeldung unter 05191/969 44-250 ist empfehlenswert.

³⁾ allerdings bis zu 25 cm breiter Spalt zwischen Bahnsteig und Fahrzeug, der durch eine im Zug mitgeführte Rampe überbrückt werden kann

⁴⁾ Einstieg nur mit Hilfe möglich, Informationen unter 04761/99 31 50

WC barrierefrei

Fahrzeugeinsatz im südlichen Schleswig-Holstein

Linie	Strecke	Fahrzeuge	WC	Art des Einstiegs	Information
A 1	Neumünster – Kaltenkirchen – Hamburg-Eidelstedt	Triebwagen VTA und LINT		■ Überwiegend barrierefrei, da größtenteils Einsatz von barrierefreien LINT-Fahrzeugen. Nähere Infos bitte telefonisch bei der AKN erfragen.	AKN Serviceteam 04191/933 933 mo – fr 6 – 17 Uhr
A 2	Ulzburg Süd – Norderstedt Mitte	Triebwagen VTA		■ Auf den Linien A2 und A3 ist der barrierefreie Einstieg für Rollstuhlfahrer nicht möglich.	
A 3	Elmshorn – Barmstedt – Ulzburg Süd				
RE 1	Hamburg Hbf – Büchen – Schwerin (– Rostock)	Doppelstockwagen		■ Einstieg mit zuggebundener Rampe außer in: Müssen	DB Regio Nordost Mobilitätsservice-Zentrale: 01806/512 512 täglich 6 – 22 Uhr 20 ct/Anruf aus dem Festnetz, Mobilfunk max. 60 ct/Anruf
RE 6	Westerland (Sylt) – Hamburg-Altona	lokbespannte Züge		■ Einstieg mit zuggebundener Rampe	
RE 7	Flensburg – Neumünster – Elmshorn – Hamburg Hbf	Doppelstockwagen		■ Einstieg mit zuggebundener Rampe außer in: Pinneberg	
RE 8	Lübeck Hbf – Hamburg Hbf	Doppelstockwagen		■ Einstieg mit zuggebundener Rampe außer in: Reinfeld	
RE 70	Kiel Hbf – Hamburg Hbf	Doppelstockwagen		■ Einstieg mit zuggebundener Rampe außer in: Pinneberg	
RE 80	Lübeck Hbf – Ahrensburg – Hamburg Hbf	Doppelstockwagen		■ Einstieg mit zuggebundener Rampe außer in: Reinfeld	
RE 83	Kiel Hbf – Lübeck Hbf – Lüneburg	Triebwagen LINT		■ Einstieg mit zuggebundener Rampe außer in: Ascheberg, Bad Malente-Gremsmühlen ¹⁾	
RB 11	Aumühle – Büchen (nur sa + so)	Triebwagen LINT		■ Einstieg mit zuggebundener Rampe außer in: Müssen	
RB 81	Bad Oldesloe – Hamburg Hbf	Doppelstockwagen		■ Einstieg mit zuggebundener Rampe außer in: Bargtheide ¹⁾ , Hasselbrook	
RB 61	Itzehoe – Hamburg Hbf	Triebwagen FLIRT		■ Einstieg höhengleich außer in: Krempe ²⁾ , Pinneberg	
RB 71	Wrist/Itzehoe – Elmshorn – Hamburg-Altona	Triebwagen FLIRT		■ Einstieg höhengleich außer in: Krempe ²⁾ , Pinneberg	
RB 82	Neumünster – Bad Oldesloe	Triebwagen LINT		■ Einstieg mit zuggebundener Rampe außer in: Bad Oldesloe ¹⁾ , Fresenburg, Neumünster ¹⁾	

¹⁾ Einstieg nur mit Hilfe möglich – für Rollstuhlfahrer nur an Bahnhöfen mit Fahrstuhl, Rampen oder Hublift. Bitte bei der Mobilitätsservice-Zentrale* anmelden bzw. informieren.

²⁾ allerdings bis zu 30 cm breiter Spalt zwischen Bahnsteig und Fahrzeug, der durch eine im Zug mitgeführte Rampe überbrückt werden kann

 WC barrierefrei

 WC bedingt barrierefrei

* **Mobilitätsservice-Zentrale** unter 01806/512 512, täglich 6–22 Uhr, 20 ct/Anruf aus dem Festnetz, Mobilfunk max. 60 ct/Anruf

Leinen los

Im Hamburger Hafen und auf der Elbe verkehrt die HADAG-Flotte mit ihren 25 Schiffen auf 8 Fährlinien:

- HADAG Seetouristik und Fährdienst
Telefon 040/31 17 07-0 | täglich 9.30 – 17.30 Uhr
info@hadag.de | www.hadag.de

Vom Land zum Ponton

Die Fähren legen an schwimmenden Pontons an, die durch Zugangsbrücken mit dem Land verbunden sind. Die Neigung der Zugangsbrücken ist abhängig vom Wasserstand bei Ebbe und Flut und variiert somit. An den St. Pauli Landungsbrücken gibt es Rampen an den Brücken 1, 3 und 10. Hier müssen keine Treppen überwunden werden.



Vom Ponton zum Schiff

Ponton und Schiff werden durch eine 120–180 cm breite Rampe verbunden. Durch unterschiedliche Pontonhöhen ergeben sich verschiedene Neigungen, die durch die Schiffsführer in begrenztem Maße korrigiert werden können.

Bitte beachten Sie

- Befahren Sie die Rampen immer gerade.
- Bitte sorgen Sie selbst für einen festen Stand auf dem Schiff.
- Nehmen Sie keine Kinderwagen und Fahrräder mit auf das Freideck.
- Auf den Schiffen vom Typ 2000 („Bügeleisen“) sind die Schiffsführer über eine Gegensprechanlage im Fahrgastraum zu erreichen und helfen Ihnen gern.
- Wenn Sie aussteigen möchten, drücken Sie den Halteknopf im Türbereich oder nutzen Sie die Sprechereinrichtung. Begeben Sie sich bitte rechtzeitig zum Ausgang.



Alle modernen Schiffe vom Typ 2000 („Bügeleisen“) haben ein behindertenfreundliches WC. Auf der Linie 62 (Landungsbrücken – Finkenwerder) sind fast nur die neuen barrierefreien Schiffe im Einsatz. Auf den Linien 61 und Cranz – Blankenese ist die Mitnahme von Rollstuhlbenutzern leider nicht möglich, da die Anleger Steinwerder, Cranz und Neuenfelde nur über Treppen zu erreichen sind.

Mobilität für alle im Internet

Unter hvv.de -> **Service** -> **Mobilität für alle** finden Sie umfassende Informationen zur barrierefreien Mobilität im HVV.



Zu den Haltestellen im Schnellbahn- und Regionalverkehr im HVV-Gebiet gibt es detaillierte Skizzen mit Angaben zu Ein- und Ausgängen, Aufzügen, festen Treppen, Fahrtreppen, WC-Anlagen, Bushaltestellen sowie den Straßen im Umfeld. Die Haltestellenskizzen können Sie auch als PDF-Datei herunterladen. Ein dynamischer Aufzugsplan zeigt Ihnen, ob die Aufzüge

aktuell betriebsbereit sind. Außerdem erhalten Sie Angaben zu den Einstiegsbedingungen bei Zügen und zum Umstieg zwischen Bus und Bahn.

Und so geht's:

hvv.de -> **Service** -> **Mobilität für alle** aufrufen

-> Folgende Rubriken stehen zur Auswahl:

- **Übersicht**
- **Haltestellen**
- **Mobilitätshilfen**
- **Spezielle Fahrkarten**
- **Schulungen**

-> Wenn Sie **Haltestellen** wählen, öffnet sich eine Seite zur gezielten Suche. Sie können hier eine Haltestelle direkt eingeben und auf **Filtern** klicken oder über einen Index suchen.

Und so geht's weiter:

-> **Beispiel**  **Wilhelmsburg**

Sie erhalten eine Inhaltsübersicht:

- Haltestellenskizze, Umstiege zum Bus
- Aufzugsinformationen
- Einstiegsverhältnisse
- Allgemeine Informationen

Die Haltestellenskizze zeigt die Infrastruktur mit allen Angaben zu Ein- und Ausgängen, Aufzügen, Treppen, Fahrtrampen und WC-Anlagen sowie die weitere Ausstattung der Haltestelle. Die Symbolerklärung finden Sie unter dem Link **Legende anzeigen**. Mit der Zoomfunktion können Sie die Skizze vergrößern oder verkleinern. Zudem lässt sich die Ansicht beliebig verschieben.

-> Unter der Skizze finden Sie weitere Informationen. In der Tabelle **Umstiege zum Bus** werden die Umstiegsmöglichkeiten aufgeführt.

Umstiege zum Bus

Linie	Richtung	Abfahrtsbereich
13	S Veddel	A
13	Kirchdorf (Süd)	C
152	Friedhof Finkenriek	D
152	Kornweide	D
152	S Harburg Rathaus	D
154	Bf. Harburg	A
154	Kornweide	A
154	S Harburg Rathaus (Hölerlwiese)	A
156	Klütjenfelder Straße (Kehre)	A
156	Steinwerder (Alter Elbtunnel)	A
252	Rethenhöft	D
351	Freiluftschule Moorwerder	C
355	Kirchdorf (Süd)	C

→ Skizzenbeschreibung (neues Fenster) → Als Start in Fahrplanauskunft übernehmen
 → Download (PDF 0,4 MB - neues Fenster) → Als Ziel in Fahrplanauskunft übernehmen
 → Bildergalerie → Haltestelle im Verkehrsnetzplan anzeigen (neues Fenster)

Haltestelle Wilhelmsburg

Diese Haltestelle befindet sich in Hamburg.

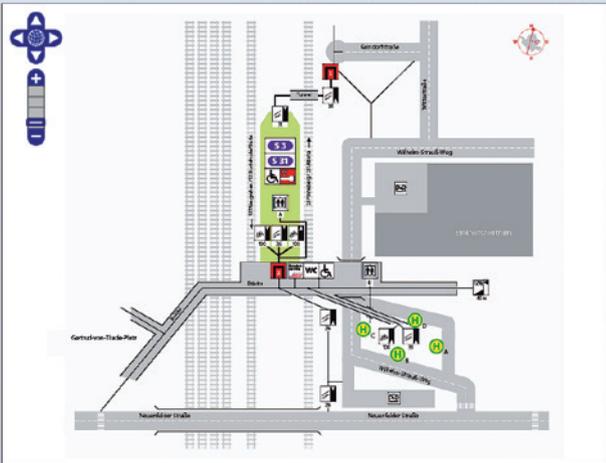
← andere Haltestelle / anderen Ort suchen

→ Haltestellenskizze, Umstiege zum Bus
 → Aufzugsinformationen
 → Einstiegsverhältnisse
 → Allgemeine Informationen

Haltestellenskizze (Wilhelmsburg)

Die Skizze informiert über die Gestaltung der Haltestelle. Eine Erklärung der Darstellung finden Sie unter "Hilfe".

→ Legende anzeigen (neues Fenster) → Hilfe (neues Fenster)



Stand der Skizze: 05.11.2013 (alle Angaben ohne Gewähr)

-> Weiter unten auf der Seite finden Sie Angaben zu den **Aufzügen** und deren Betriebszustand sowie zu den Einstiegsverhältnissen.

Aufzugsinformationen (Wilhelmsburg)

→ Legende anzeigen (neues Fenster)

Aufzug	Linie	Eigenschaft	Betriebszustand
 A Fußgängerbrücke <-> S3 und S31	S3 S31	  90/210x91	✓
 B Fußgängerbrücke <-> Übergang Busanlage		  90/210x91	✓

↑ zum Seitenanfang

Einstiegsverhältnisse (Wilhelmsburg)

Linien	Fahrzeug	Einstiegshilfe	Bemerkungen	Info
S3 S31	ET474	Barrierefreier Einstieg, Rampe	Rampe an der ersten Tür in Fahrtrichtung	S-Bahn Hamburg GmbH 040/3918-4385

↑ zum Seitenanfang

Fahrplaninfo

Unter **hvv.de** finden Sie Ihren ganz persönlichen Fahrplan: einfach Start und Ziel (Haltestelle, Straße mit Hausnummer oder besondere Stätte) und die gewünschte Abfahrts- oder Ankunftszeit eingeben. Sie erhalten die Verbindung mit nächstgelegener Haltestelle, Berechnung der Reisezeit für Fahrt und Fußwege sowie den Preis einer Einzelkarte.

Unter **Erweiterte Suchoptionen** können Sie weitere Kriterien auswählen, z. B. zum Thema **Mobilität** die Standardverbindung, die schnellste Verbindung oder eine, die einen barrierefreien Zugang gewährleistet.

Wenn Sie ein bestimmtes Verkehrsmittel bevorzugen oder vermeiden möchten, wählen Sie es unter **Routenoptionen** entsprechend aus. Dort können Sie auch einzelne Linien ausschließen oder einen Zwischenhalt eingeben. Zu Start und Ziel können Sie einen Umgebungsplan und weitere Mobilitätshinweise aufrufen. Einen Haltestellenaushang oder Linienfahrplan gibt's hier auch.

Echtzeit: +0 oder +1 – auf die Minute aktuell

Ob unterwegs mit dem Smartphone oder zu Hause im Internet: Sie erhalten alle relevanten Infos über Abfahrtszeiten, Ankünfte, Verspätungen und sonstige Veränderungen in Echtzeit. In der gewohnten Fahrplanauskunft sehen Sie sofort, ob Bus oder Bahn pünktlich sind (+0) oder wie viele Minuten Verspätung sie haben (z. B. +1). Aktuell werden Echtzeitdaten von folgenden Verkehrsunternehmen angezeigt: Autokraft , HOCHBAHN  und S-Bahn Hamburg  sowie die Regionalzüge RB/RE von DB, erixx, evb und *metronom*.

HVV-Fahrpläne in Blindenschrift

Persönliche Fahrpläne und Haltestellenaushänge in Blindenschrift können Sie kostenlos bei der HVV-Infoline **040/19 449** bestellen. Bitte weisen Sie blinde Verwandte, Freunde und Bekannte auf diesen Service hin.

Fahrkartenkauf

Tip: Kaufen Sie Ihre Fahrkarte nicht erst beim Busfahrer! Sie haben folgende Möglichkeiten:

Fahrkartenautomat

Automaten finden Sie an jeder    -Haltestelle und an vielen Bushaltestellen.



**JETZT APP LADEN
UND SPAREN!**

HVV-App

Mit der HVV-App für iOS und Android können Sie Fahrplanauskünfte mobil abrufen und Einzel-, Tages-, Gruppen-, Wochen- und Ergänzungskarten sowie die Hamburg CARD kaufen. Infos unter hvv.de/app

Onlineshop | hvv.de

Im Onlineshop auf hvv.de können Sie Monats- und Abo-Karten bestellen und folgende Karten sofort ausdrucken: Einzel-, Tages- und Gruppenkarten, flexible Wochenkarten, Ergänzungs- und Fahrradkarten, Zuschläge für SchnellBus/1. Klasse RB/RE sowie die Hamburg CARD – bis zu 14 Tage im Voraus.



3%

Sie erhalten 3% Rabatt beim Fahrkartenkauf über die HVV-App und im HVV-Onlineshop für alle Einzel-, Tages-, Gruppen- und Ergänzungskarten. Davon ausgenommen sind Wochenkarten und die Hamburg CARD.

hvv.de

Information · Fahrpläne | Timetables · Service

040/19 449

Fahrkarten für Schwerbehinderte

Schwerbehinderte, die erheblich gehbehindert sind (**Merkzeichen G**), hilflos (**Merkzeichen H**), gehörlos (**Merkzeichen GI**) oder blind (**Merkzeichen BI**), erhalten auf Antrag vom **Versorgungsamt** zu ihrem Schwerbehindertenausweis mit orangefarbigem Flächenaufdruck ein Beiblatt mit Wertmarke. Das Beiblatt berechtigt bundesweit zur unentgeltlichen Beförderung im öffentlichen Personennahverkehr (einschließlich S-Bahn, RegionalBahn, RegionalExpress und Züge nicht bundeseigener Eisenbahnen, z. B. *metronom*). DB-Fernzüge (ICE, IC/EC, D-Züge) sind von dieser Regelung grundsätzlich ausgenommen.

Die Eigenbeteiligung für das Beiblatt beträgt 80 € für 1 Jahr bzw. 40 € für ein halbes Jahr.

Kostenlos ist das Beiblatt bei **Merkzeichen H** und **BI**, außerdem beim Bezug der nachstehenden sozialen Leistungen:

- Grundsicherung nach SGB XII
- Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts nach SGB II
- laufende Leistungen für den Lebensunterhalt nach SGB XII | SGB VIII | §§ 27 a und 27 d des Bundesversorgungsgesetzes (BVG) | § 2 Asylbewerberleistungsgesetz (AsylbLG)

Schwerbehindertenausweis und Beiblatt mit gültiger Wertmarke berechtigen zur Nutzung aller Fahrzeuge einschließlich der Schnellbusse im HVV.

1. Klasse RB/RE

Die Benutzung der 1. Klasse RB/RE ist nur dann unentgeltlich, wenn im Schwerbehindertenausweis das **Merkzeichen 1. Kl.** eingetragen ist.

Begleitperson

Schwerbehinderte, in deren Ausweis die Berechtigung zur Mitnahme von 1 Begleitperson (**Merkzeichen B**) eingetragen ist, können 1 Begleitperson kostenlos mitnehmen – auch dann, wenn der schwerbehinderte Mensch nicht im Besitz eines Beiblattes mit gültiger Wertmarke ist. Das gilt übrigens auch im Fernverkehr der DB.

Versorgungsamt	Die Zuständigkeit richtet sich nach dem Wohnort.
Hamburg	Versorgungsamt Hamburg www.hamburg.de/versorgungsamt Adolph-Schönfelder-Straße 5 22083 Hamburg Telefon 115 (Behördenauskunft)
Niedersachsen	Landesamt für Soziales, Jugend und Familie www.soziales.niedersachsen.de
	Landkreise Harburg, Lüneburg und Lüchow-Dannenberg Außenstelle Lüneburg Auf der Hude 2 (Behördenhaus) 21339 Lüneburg Telefon 04131/15-0
	Landkreise Heidekreis und Stade Außenstelle Verden Marienstraße 8 27283 Verden (Aller) Telefon 04231/14-0
Schleswig-Holstein	Landesamt für soziale Dienste www.schleswig-holstein.de/lasd Steinmetzstraße 1–11 24534 Neumünster Telefon 04321/913-5
	Kreise Herzogtum Lauenburg, Segeberg und Stormarn Außenstelle Lübeck Große Burgstraße 4 23552 Lübeck Telefon 0451/14 06-0
	Kreise Pinneberg und Steinburg Außenstelle Heide Neue Anlage 9 25746 Heide Telefon 0481/696-0

Sicherheit

Wir kooperieren eng mit Polizei und Feuerwehr. Bei allen Materialien und Konstruktionen achten wir auf die Einhaltung höchster Sicherheitsstandards. Helligkeit und Übersichtlichkeit sind entscheidende Faktoren bei der Neugestaltung von Haltestellen.

Sicherheit im Bus

Bei Gefahr, Belästigung oder Sachbeschädigung wenden Sie sich bitte an den Busfahrer. Er kann umgehend eingreifen und per Funk Hilfe anfordern. Außerdem sind viele Busse mit Kameras ausgestattet. Teilweise können die Videobilder bei Notfällen direkt in die Leitstelle übertragen und dort verfolgt werden. So können Situationen besser eingeschätzt und Hilfsmaßnahmen schneller und gezielter eingeleitet werden.



Sicherheit in den Bahnen

Unsere modernen U- und S-Bahnen sind zwischen den Wagen mit Durchgängen oder großen Fenstern ausgestattet. So haben Sie Blickkontakt zu den anderen Fahrgästen

und mit Sicherheit ein gutes Gefühl. Außerdem verfügen alle U S A B-Bahnen über Videokameras und im Türbereich über eine Sprechverbindung zum Fahrer. Bei einem Vorfall sollten Sie den Fahrer sofort benachrichtigen: Er

kann über Funk schnell Hilfe herbeirufen. In kritischen Situationen können Sie auch die Polizei (110) und die Rettungsdienste (112) verständigen: Sie haben im gesamten Tunnelnetz Handy-Empfang.

Wir drücken kein Auge zu

Durch Kameras hat unser geschultes Sicherheitspersonal die Haltestellen im Blick. Videoaufzeichnungen können als Beweismaterial verwendet werden. Wenn keine Vorfälle gemeldet worden sind, löschen wir die Aufnahmen wieder.



Sicherheitskräfte

Im U S A B-Bereich sind rund 700 Mitarbeiter Tag und Nacht für Ihren Schutz aktiv. In den Regionalzügen stehen Ihnen auch die Zugbegleiter bzw. Fahrzeugführer zur Seite.



SOS

Sie finden unsere Rufsäulen auf allen Bahnsteigen im Schnellbahnbereich. Im Notfall können Sie hier direkt Kontakt aufnehmen. Sobald Sie den Notruf gedrückt haben, wird Ihr Kamerabild in die Leitstelle übertragen und die Mitarbeiter haben Sie sofort im Blick. Auch wenn Sie nur eine Information benötigen – wir helfen Ihnen gern.

Bei der U-Bahn sind die Rufsäulen silberfarben und haben eine rot leuchtende Spitze. Mit dem Nothaltegriff können Sie ein- und ausfahrende Züge bei Gefahr anhalten, z. B. wenn Personen im Gleis sind.



Notbremse im Zug

Wird die Notbremse betätigt, fahren die U- und S-Bahnen bis zur nächsten Haltestelle. Dort kann einfacher und schneller Hilfe geleistet werden. Bei Stillstand des Zuges lassen sich die Türen mit der Notbremse entriegeln. Gut zu wissen: Alle Tunnel haben Notausstiege, die deutlich markiert sind.

Entspannt unterwegs

Wir möchten, dass Sie sich sicher und wohl fühlen. Daher ist der Alkoholkonsum in den Verkehrsmitteln im HVV (ausgenommen HADAG-Fähren sowie die Züge von DB und nordbahn) sowie auf den Haltestellen der U S A B-Bahnen nicht gestattet.

HVV-Mobilitätsberatung

Ein spezieller Service für Senioren

Gemeinsam mit HVV-erfahrenen Senioren geben wir Ihnen Tipps für die Nutzung von Bus und Bahn. Die kostenlose Schulung wird regelmäßig in gut erreichbaren Räumlichkeiten in der Hamburger Innenstadt durchgeführt.

Interessiert? Dann melden Sie sich an:

Telefon 040/68 98 98 68-0 (di 9 – 12 Uhr, do 14 – 17 Uhr)
senioren@hvv.de

Darüber hinaus bieten wir für Seniorengruppen folgende Veranstaltungen bei Ihnen vor Ort an:

„Sicher mit dem Rollator im HVV unterwegs“

Wie steige ich sicher in den Bus ein und wieder aus?
Wie verhalte ich mich während der Fahrt?

Der Vortrag informiert Sie außerdem, wie Sie Ihre Fahrt bequem von zu Hause aus planen und organisieren können.

Schulung und Training (LAG)

Die Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen (LAG) e.V. bietet mobilitätseingeschränkten Menschen in Hamburg ein individuelles Schulungs- und Trainingsprogramm. Das Mobilitätstraining ist für Menschen gedacht, die wegen ihres Handicaps in folgenden Bereichen Probleme haben: **Mobilität, Orientierung, Wahrnehmung und Kommunikation.**

Neben dem Einzeltraining gibt es für Gruppen das Angebot einer Einführung in die barrierefreien Aspekte des Hamburger Nahverkehrs. Diese Angebote sind kostenlos.

Nähere Informationen:

Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft
für behinderte Menschen (LAG) e.V.
Stresemannstraße 163 | 22769 Hamburg
Sprechzeiten: mo 10 – 13 Uhr
Telefon 040/650 40 127
post@lagh-hamburg.de | www.lagh-hamburg.de

Kontakt



Sie erreichen uns täglich, auch am Wochenende. Wir geben Ihnen Auskünfte über Fahrzeiten, Fahrtrouten und Fahrkarten und beraten Sie gern.

NAH.SH

Alle Informationen über den Nahverkehr in Schleswig-Holstein erhalten Sie unter:



Bahnhofsmission

Auch die Bahnhofsmissionen sind für Sie da, wenn Sie Hilfe brauchen. Adressen und Öffnungszeiten finden Sie unter www.bahnhofsmission.de.

Hamburg

Hauptbahnhof, Altona und Harburg

Niedersachsen

u. a. Lüneburg

Schleswig-Holstein

u. a. Elmshorn

LEGENDE BARRIEREFREIER EINSTIEG



Barrierefrei erreichbarer Bahnsteig; Einstieg für Rollstuhlbenu- tzer mit Einstiegshilfe an der 1. Fahrzeugtür möglich
Achtung: An den Haltestellen Blankenese, Altona und Ohlsdorf müssen Sie ggf. in die neue Zugspitze umsteigen.



Barrierefrei erreichbarer Bahnsteig; durchgehend niedrige Stufe zwischen Bahnsteig und Fahrzeug. Einstieg für Roll- stuhlbenu tzer im gekennzeichneten Bereich



Barrierefrei erreichbarer Bahnsteig; Bahnsteig ist in einem Teilbereich erhöht. Einstieg für Rollstuhlbenu tzer im gekenn- zeichneten Bereich



Barrierefrei erreichbarer Bahnsteig; Einstieg mit fahrzeug- gebundener Einstiegshilfe möglich



Barrierefrei erreichbarer Bahnsteig; Einstieg für Rollstuhl- benu tzer mit Einstiegshilfe möglich. Weitere Infos:
RB 81

Telefon 01806/512 512 | täglich 6 – 22 Uhr
(20 ct/Anruf aus dem Festnetz, Mobilfunk max. 60 ct/Anruf)
msz@deutschebahn.com | www.bahn.de/barrierefrei

RE 3, RE 4, RE 5, RB 31, RB 41

Mitfahrt grundsätzlich möglich, Anmeldung empfohlen unter Telefon 0581/97 164-165

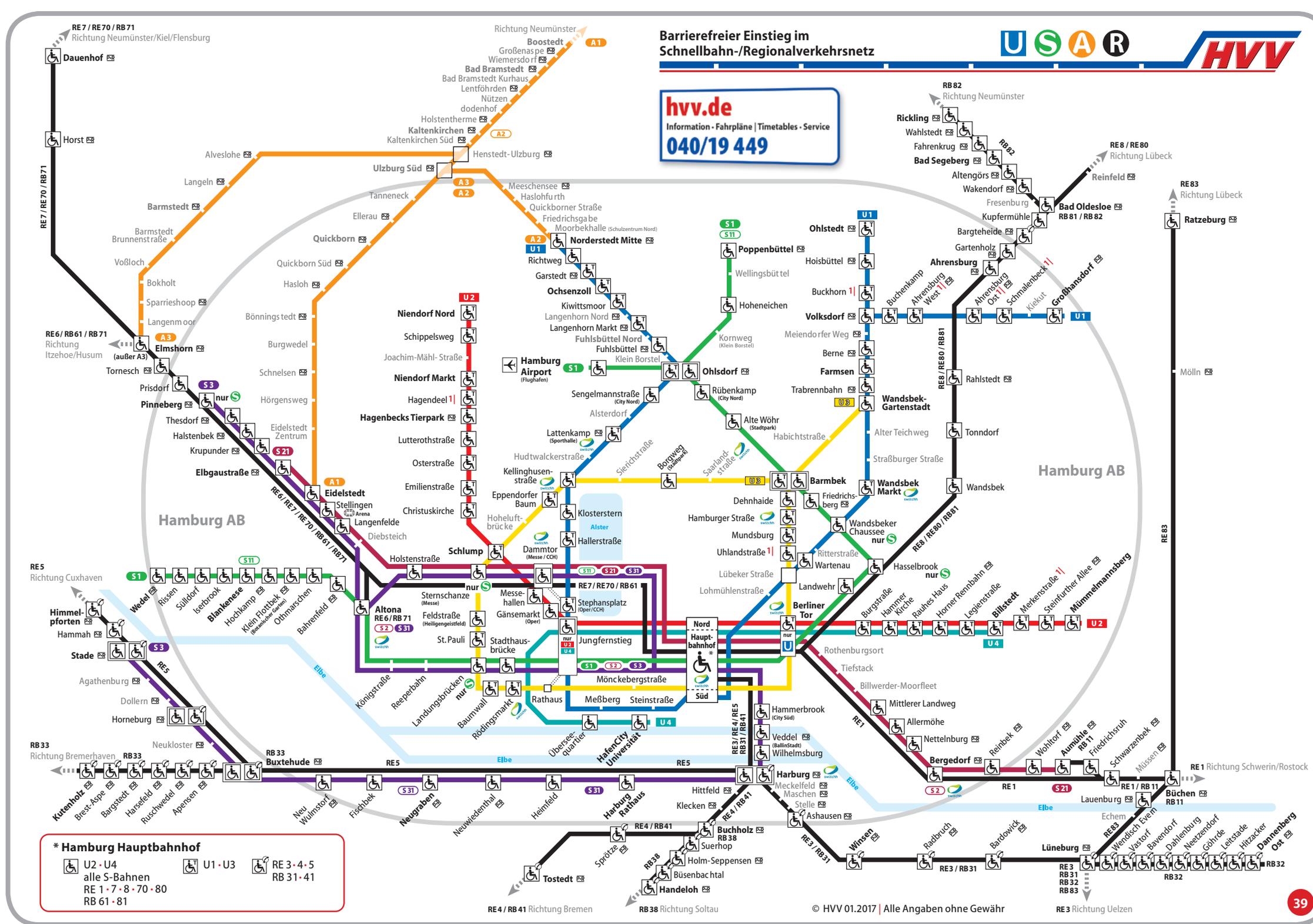
RB 32, RB 38

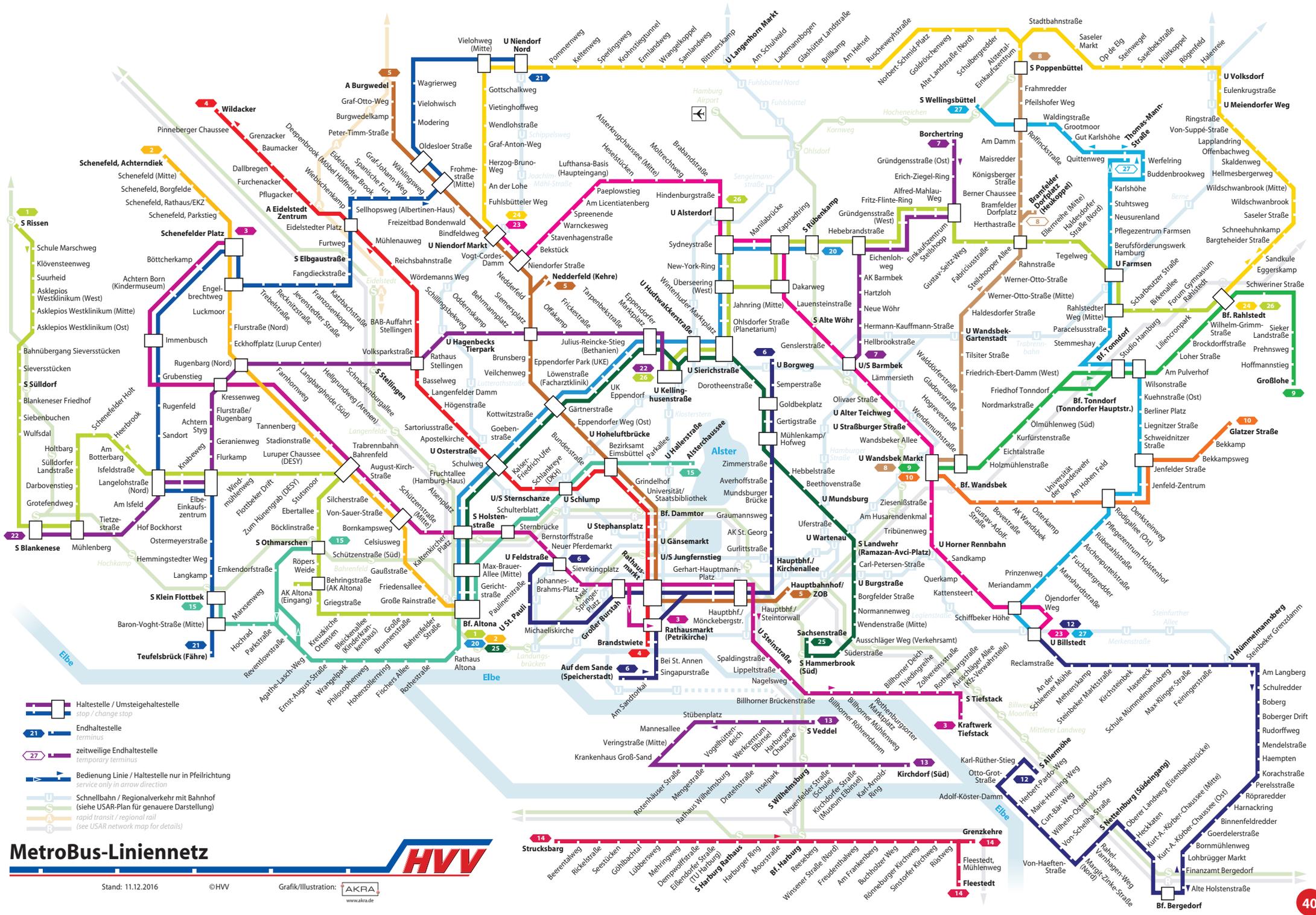
Einstieg nur mit Hilfe möglich, rechtzeitige Anmeldung empfohlen unter Telefon 05191/969 44-250

RB 33

Bitte Einsatz der Züge mit Einstiegshilfen unter Telefon 04761/99 31 50 erfragen.

1| voraussichtliche Fertigstellung der Haltestelle im Laufe des Jahres 2017





- Haltestelle / Umsteigehaltestelle
stop / change stop
- Endhaltestelle
terminus
- zeitweilige Endhaltestelle
temporary terminus
- Bedienung Linie / Haltestelle nur in Pfeilrichtung
service only in arrow direction
- Schnellbahn / Regionalverkehr mit Bahnhof
(siehe USAR-Plan für genauere Darstellung)
- rapid transit / regional rail
(see USAR network map for details)

MetroBus-Liniennetz



Stand: 11.12.2016

©HVV

Grafik/Illustration: AKRA
www.akra.de