



Josef Schmid
2. Bürgermeister
Leiter des Referats für
Arbeit und Wirtschaft

I.

Herrn Stadtrat Richard Quaas,
Herrn Stadtrat Manuel Pretzl,
Herrn Stadtrat Sebastian Schall,
Herrn Stadtrat Dr. Reinhold Babor,
CSU-Fraktion
Rathaus

Datum
10.05.2017

Hilfe, wo ist hier der Aufzug? Auffindbarkeit der U-Bahnaufzüge verbessern

Antrag Nr. 14-20 / A 02519 von Herrn StR Richard Quaas, Herrn StR Manuel Pretzl, Herrn StR Sebastian Schall, Herrn StR Dr. Reinhold Babor vom 05.10.2016, eingegangen am 05.10.2016

Sehr geehrte Herren Stadträte,

da das von Ihnen angesprochene Thema in das operative Geschäft der SWM/MVG fällt, erlaube ich mir, Ihren Antrag anstelle einer Stadtratsvorlage als Brief zu beantworten.

Mit o.g. Antrag schlagen Sie vor zu testen, ob die Auffindbarkeit der Aufzüge an U-Bahnhöfen mittels Aufklebern auf Pfeilern verbessert werden könnte.

Die Stadtwerke München GmbH/MVG hat hierzu wie folgt Stellung genommen:

„Die Beschilderung in den Münchner U-Bahnhöfen, das sogenannte Leit- und Informationssystem, soll unseren Fahrgästen eine schnelle Orientierung aus dem U-Bahnbauwerk an die Oberfläche ermöglichen. Dieses erklärte Ziel gilt selbstverständlich auch für unsere mobilitätseingeschränkten Fahrgäste, die auf einen Aufzug angewiesen sind.

Schilder, die den Weg weisen, gab es im U-Bahninformationssystem schon immer, aber sie mussten im Laufe der Zeit immer mehr Informationen aufnehmen, so dass sie an Übersichtlichkeit verloren. Aus diesem Grund wurde im Jahr 2006 unser neues Leit- und Informationssystem eingeführt, das sukzessive in allen U-Bahnhöfen installiert wird. Es wurde nicht nur unter Mitwirkung von Design-Experten und Wahrnehmungspsychologen entwickelt, sondern auch mit dem städtischen Behindertenbeirat, Facharbeitskreis Mobilität, und dem städtischen Beraterkreis Barrierefreies Planen und Bauen abgestimmt, und hat sich seit seiner

Herzog-Wilhelm-Str. 15
80331 München
Telefon: 089 233-22669
Telefax: 089 233-21136

Einführung sehr bewährt. Seitens der Medien und Fahrgastverbände gab es mehrfach Lob. Und auch in Kundenbefragungen erhielt es rundweg gute Noten.

Das neue System baut auf dem Prinzip auf, dass alle relevanten Informationen an zentralen Punkten konzentriert werden, um eine schnelle Erfassbarkeit der Informationen zu gewährleisten. Dabei werden die Informationen so platziert, dass der Fahrgast in seiner Laufrichtung immer genau nur die Informationen erhält, die ihm an dieser Stelle weiterhelfen. Dieses Prinzip erachten wir und andere Verkehrsunternehmen als eines der wichtigsten, da der Ortsunkundige in einem fremden Umfeld bei der Suche nach seinem Weg vielen äußeren Reizen ausgesetzt wird, die eine einfache Orientierung erschweren – seien es schrille Werbung, schlechte Lichtverhältnisse oder eine komplexe Architektur.

Die Herauslösung einer Information (in diesem Fall des Aufzughinweises) aus der Leitbeschilderung erschwert aus unserer Sicht die Orientierung, anstatt sie zu erleichtern. Und das hat mehrere Gründe: Menschen orientieren sich an erlernten Systemen, in unserem Fall also an einem System, das der Grundregel folgt „Informationen sind konzentriert auf Schildern zu finden“. Wird eine bestimmte Information außerhalb der erlernten Informationsträger angeboten, verliert das Beschilderungssystem für alle Fahrgäste seine wichtigste Eigenschaft, nämlich die Verlässlichkeit, innerhalb dieses Systems alle notwendigen Informationen für die weitere Reiseplanung finden zu können.

Hinzu kommt: Mit auffälligen Sonderinformationen an U-Bahnsäulen, -wänden oder Bauzäunen informieren wir unsere Fahrgäste immer dann, wenn es sich um eine temporäre Information handelt, z.B. bei Baumaßnahmen. Aufkleber mit Hinweisen zu Aufzügen könnten beim Fahrgast somit Verwirrung hervorrufen, ob es sich noch um eine aktuelle Wegeführung handelt.

Aus den genannten Gründen halten wir einen aus dem Leit- und Informationssystem herausgelösten Hinweis auf die Aufzüge, insbesondere Aufkleber, für keine Verbesserung.

Im Übrigen möchten wir noch auf zwei Dinge hinweisen: Die MVG steht über verschiedenste Kanäle mit ihren Fahrgästen in Kontakt. Dazu gehören auch Menschen, die – aus welchen Gründen auch immer – auf Lifte angewiesen sind. Daher wissen wir auch, dass viele Rollstuhlfahrer sich nicht allein auf die Beschilderung vor Ort verlassen, sondern sich bereits vor einer Fahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln sehr genau über ihren Reiseweg informieren. Eine große Hilfe stellt dabei unser Online-Service „MVG Zoom“ dar. Über dieses Tool können sich mobilitätseingeschränkte Personen über die Lage sämtlicher Aufzüge im U-Bahnsystem informieren und sogar sehen, ob aktuell alle Aufzüge und Rolltreppen funktionieren.

Zum anderen möchten wir dem Vorwurf entgegentreten, dass pro U-Bahnhof nur wenige Hinweisschilder auf den dort befindlichen Aufzug hinweisen. Bisher haben wir nur in Einzelfällen Beschwerden von Rollstuhlfahrern erhalten, die unsere Aufzüge nicht finden konnten. Solch konkreten Hinweisen gehen wir dann gerne nach und versuchen schnellstmöglich, die Wegeführung entsprechend zu optimieren.

Daher haben wir auch den im Antrag genannten U-Bahnhof Goetheplatz konkret auf die Wegeführung zu den Aufzügen überprüft, mit folgendem Ergebnis: Dieser Bahnhof verfügt seit 2011 über unser neues Leit- und Informationssystem. Auf der Bahnsteigebene befinden sich

alle 20 Meter Informationsträger mit den relevanten Informationen, unter anderem dem Hinweis zum Aufzug – insgesamt 12 Hinweise (5 pro Richtung plus 2 kurz vor dem Aufzug). Mit diesem Aufzug gelangt man von der Bahnsteigebene zum Sperrengeschoss. Aufgrund der baulichen Situation und der aus heutiger Sicht suboptimalen Beleuchtung ist die Suche nach dem Aufzug vom Sperrengeschoss zur Oberfläche zugegebenermaßen schwierig. Hier werden wir das Leit- und Informationssystem entsprechend nachrüsten und verbessern. Und da die bauliche Situation hier wirklich sehr unübersichtlich ist, werden wir die Beschilderung noch durch Übersichtspläne im Lift ergänzen, die die Lage der beiden Lifte verdeutlicht.“

Der Städtische Beraterkreis barrierefreies Planen und Bauen hat diese Ausführungen zur Kenntnis genommen und begrüßt die von der MVG geplanten Maßnahmen am U-Bahnhof Goetheplatz.

Ich bedanke mich für Ihre Anregungen und bitte Sie, von den vorstehenden Ausführungen Kenntnis zu nehmen. Ich hoffe, dass Ihrem Antrag mit den von der MVG geplanten Verbesserungsmaßnahmen entsprochen werden kann und dieser als erledigt gelten darf.

Mit freundlichen Grüßen

II. Abdruck von I.

an das Direktorium-HA II/V 1

an RS/BW

an den Städt. Beraterkreis Barrierefreies Planen und Bauen

Per Hauspost

An die Stadtwerke München GmbH/VB

jeweils mit der Bitte um Kenntnisnahme

III. Wv. FB V

Netzlaufwerke/allgemein/FB_V/swm/3 Gremien/1 Stadt/1 Stadtrat/2

Antraege/CSU/2519AuffindbarkeitAufzuegeAntwort.odt

Josef Schmid