

**Steigen Sie ein.  
Das Mobilitätsangebot  
für Fahrgäste  
mit Behinderung.**





## Ohne Einschränkungen unterwegs. Das Ziel der vbl.

Mobilität für alle. Das ist unser Anliegen. Dafür engagieren wir uns von der vbl, indem wir unsere Fahrgäste in den Mittelpunkt stellen. Und ihre Bedürfnisse in den Vordergrund. Wir verbinden die Region Luzern, mit möglichst geringen Einschränkungen – auch für Fahrgäste mit Behinderung. Deshalb versetzen wir uns in Ihre Lage, um selbst zu erfahren, was es bedeutet, mit eingeschränkter Beweglichkeit im öffentlichen Verkehr mobil zu sein.

In dieser Broschüre geben wir nützliche Tipps für sicheres und selbstständiges Fahren auf unserem Liniennetz. Und wir illustrieren, wie wir den Zugang zu unserem Mobilitätsangebot laufend vereinfachen.

## Jederzeit gut beraten. Das Infonetzwerk der vbl.

### Die Verkaufsstellen der vbl.

An unseren Verkaufsstellen erhalten Sie Informationen rund um den öffentlichen Verkehr in der Stadt und Agglomeration Luzern. Und selbstverständlich auch Passepartout-Billette, Mehrfahrten- sowie Tagespassepartouts. An der Verkaufsstelle im Bahnhof-Shopping RailCity können Sie zudem SBB-Billette, Halbtax- und Generalabonnemente beziehen. Kommen Sie vorbei, wir beraten Sie gerne.

#### **RailCity.**

Montag bis Freitag	06.45 Uhr bis 19.00 Uhr
Samstag	08.00 Uhr bis 17.00 Uhr
Telefon	041 369 66 00

#### **Schwanenplatz.**

Montag bis Freitag	09.00 Uhr bis 18.00 Uhr
Samstag	09.00 Uhr bis 16.00 Uhr

#### **Tribschenstrasse 65.**

Montag bis Freitag	08.00 Uhr bis 12.00 Uhr 13.30 Uhr bis 17.00 Uhr
Telefon	041 369 65 65

### Der Kundendienst der vbl.

Beim Kundendienst der vbl sind Sie mit Ihren Fragen an der richtigen Stelle. Hier erfahren Sie, ob unsere Busse fahrplanmässig verkehren. Hier orientieren wir Sie über kurzfristig geänderte Linienführungen oder abweichende Fahrpläne. Hier erhalten Sie Informationen zu Fahrplan, Fahrpreisen, Vergünstigungen und Extrafahrten. Rufen Sie uns an, wir helfen Ihnen gerne weiter.

Montag bis Freitag

041 369 65 65

### Die Homepage der vbl.

Unter [www.vbl.ch](http://www.vbl.ch) finden Sie viele nützliche Informationen – rund um die Uhr. Wir stellen uns Ihnen vor. Oder erläutern das grosse Sortiment an Billetten und Abonnements. Und besonders praktisch: Wir zeigen Ihnen, wie Sie Ihre Ziele erreichen. Einfach auf das Stichwort «Fahrplan» klicken und Ihren persönlichen Fahr- und Linienplan abrufen. Auch per E-Mail sind wir jederzeit erreichbar. Mailen Sie uns auf [mail@vbl.ch](mailto:mail@vbl.ch).



## **Sicher und selbstständig ans Ziel. Das Mobilitätsangebot für Fahrgäste im Rollstuhl.**

Sicheres und selbstständiges Fahren – das wollen wir unseren Fahrgästen ermöglichen. Deshalb arbeiten wir laufend daran, Hindernisse aus dem Weg zu räumen. Wir von der vbl schaffen Fahrgästen mit Behinderung kontinuierlich einen erleichterten Zugang zu unserem Verkehrsangebot. Dazu gehört die konsequente Modernisierung des Fahrzeugparks mit rollstuhlgängigen Niederflurbussen. Oder das Installieren eines modernen Informationssystems an Haltestellen und im Bus. Und auch das gezielte Weiterbilden von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

**An der vbl-Haltestelle.  
Rasch und zuverlässig orientiert.**

### **Informationstafeln.**

Alle wichtigen Informationen sind in einheitlicher Gliederung auf übersichtlichen Informationstafeln angebracht: der Name der jeweiligen Haltestelle, die dort stoppenden Linien mit Liniennummern und Fahrziel sowie der Netzplan mit den entsprechenden Fahrplänen. Auf den Aushängefahrplänen sind die Niederflurfahrzeuge mit einem A (in Ausnahmefällen mit B oder C) gekennzeichnet.





### **Dynamische Fahrgastinformation an Haltestellen.**

Für eine noch komfortablere Orientierung sorgt die dynamische Fahrgastinformation (DFI) mit den elektronischen Anzeigetafeln. An wichtigen Haltestellen erfahren die Fahrgäste auf einen Blick, in wie vielen Minuten der nächste Bus in die gewünschte Richtung fährt. Bei betrieblichen Störungen blendet die Leitstelle zudem nützliche Informationen ein.

Die dynamischen Fahrgastinformationstafeln sowie rund 40 weitere Haltestellen sind ausserdem mit Lautsprechern ausgerüstet. Sie ermöglichen direkte Durchsagen über Unregelmässigkeiten im Betrieb.

### **Kennzeichnung der Busse.**

Die Busse der vbl sind an Front, Seite und Heck mit Liniennummer und Fahrziel angeschrieben.

### **Persönliche Auskunft.**

Für persönliche Auskünfte steht Ihnen unser Fahrpersonal gerne zur Verfügung. Wenn Sie sich über Fahrtrichtung und Haltestellenbedienung vergewissern möchten, fragen Sie einfach unsere Chauffeusen und Chauffeuren.

### **Der vbl-Fahrzeugpark.**

#### **Sicher und bequem einsteigen.**

#### **Klapprampen.**

Fahrgäste im Rollstuhl fahren am bequemsten mit den modernen Niederflurbussen der vbl. Diese sind mit Klapprampen ausgestattet – was einfaches Ein- und Aussteigen erlaubt. Die Rampen befinden sich bei der zweitvordersten Bustür. Warten Sie deshalb im vorderen Bereich der Haltestelle auf den Bus.

Sobald der Bus ankommt, signalisieren Sie bitte dem Fahrpersonal, dass Sie einsteigen möchten. Betätigen Sie anschliessend die separate, gut erreichbare Anforderungstaste neben der mit dem Rollstuhlpiktogramm gekennzeichneten Türe. Unser Fahrpersonal legt für Sie die Klapprampe zurecht und hilft Ihnen beim Einsteigen. Sie können dabei bereits mitteilen, an welcher Haltestelle Sie wieder aussteigen.

#### **Unterstützung anfordern.**

Fahrgäste im Rollstuhl, die abends oder nachts ohne Begleitung unterwegs sind und auf Hilfe angewiesen sind, können über unsere Leitstelle Unterstützung anfordern. Informieren Sie uns bitte ca. 30 Minuten vor Ihrer Busfahrt über Linie, Haltestelle, Fahrtrichtung und Abfahrzeit. So können wir den entsprechenden Fahrdienstmitarbeiter rechtzeitig benachrichtigen. Die Leitstelle erreichen Sie unter folgender Telefonnummer: 041 369 65 65 oder 041 369 65 15.



### **Unsere Empfehlung.**

Eine Testfahrt bringt Sicherheit: Fahren Sie – falls Sie sich unsicher fühlen – Ihre Strecke im Voraus mit einer Begleitperson ab. So können Sie sich mit den Begebenheiten der Haltestellen vertraut machen und den Ablauf beim Einsteigen kennen lernen.

### **Doppelhaltestellen.**

Einige Haltestellen werden von mehreren vbl-Bussen bedient. Befinden sich dort gleichzeitig mehrere Fahrzeuge, hält jeder Bus im vorderen Haltestellenbereich nochmals an, wenn dort ein Fahrgast im Rollstuhl wartet und signalisiert, dass er einsteigen möchte.

### **In den vbl-Fahrzeugen.**

#### **Informiert und sicher unterwegs.**

### **Akustische Information.**

Ein akustisches Informationssystem versorgt Sie im Fahrzeuginnern mit den Details zu Ihrer Fahrt. Mit einem Zweiton-signal und einer gut verständlichen Lautsprecheransage wird die nächste Haltestelle angekündigt. Im Falle ausserbetrieblicher Vorkommnisse informiert Sie die Leitstelle mit einer Lautsprecherdurchsage über aktuelle Beeinträchtigungen des Fahrbetriebs.

### **Fahrgastinformationsanzeige.**

In den neuen Bussen ist eine moderne Fahrgastinfor-mationsanzeige installiert. Die Anzeige besteht aus zwei kontrastreichen Bildschirmen. Auf dem linken Bildschirm sind die nächsten drei Haltestellen, die Endstation sowie die Umsteige-möglichkeiten ersichtlich. Auch die aktuelle Uhrzeit ist ein-geblendet. Sobald ein Fahrgast im Bus die Haltewunsch-taste betätigt, erscheint im Bildschirm ein rotes Stopp-Signal. Der rechte Bildschirm wird für verschiedene Informationen genutzt.

### **Standplatz.**

Für Fahrgäste im Rollstuhl befindet sich der sicherste Stand-platz im Fahrzeuginnern gegenüber der zweitvordersten Ein-stiegstüre. Er ist mit einer Haltewunsch-taste und in der Regel mit einem gepolsterten Rückhaldebrett ausgerüstet.



### **Sicherheitshinweis.**

Bei Notbremsungen wirken starke Fliehkräfte. Zur persönlichen Sicherheit müssen sich Fahrgäste im Rollstuhl deshalb mit dem Rücken zur Fahrtrichtung oder quer an das Rückhaltebrett abstützen. In Fahrzeugen ohne Rückhaltebrett lehnen Sie sich bitte an den vorderen Sitzen an.

### **Rollstuhlbremsen arretieren.**

Ebenfalls ratsam ist das Arretieren der Rollstuhlbremsen. Je nach Platzverhältnissen finden in einem Bus zwei Fahrgäste mit Rollstuhl Platz. Sie stehen dann quer nebeneinander und sind an das Rückhaltebrett bzw. an die vorderen Sitze angelehnt.

### **Problemlos aussteigen.**

Wenn Sie an der nächsten Haltestelle aussteigen möchten, betätigen Sie einfach die mit dem Rollstuhl-Piktogramm gekennzeichnete Haltewunschtaaste. Unser Fahrpersonal legt Ihnen bei der nächsten Haltestelle die Klapprampe zurecht und hilft Ihnen beim Verlassen des Busses.





## **Sicher und selbstständig ans Ziel. Das Mobilitätsangebot für hörbehinderte und gehörlose Fahrgäste.**

Sicheres und selbstständiges Fahren – das wollen wir unseren Fahrgästen ermöglichen. Deshalb arbeiten wir laufend daran, Hindernisse aus dem Weg zu räumen. Wir von der vbl schaffen Fahrgästen mit Behinderung kontinuierlich einen erleichterten Zugang zu unserem Verkehrsangebot. Dazu gehört die konsequente Modernisierung des Fahrzeugparks mit rollstuhlgängigen Niederflerbussen. Oder das Installieren eines modernen Informationssystems an Haltestellen und im Bus. Und auch das gezielte Weiterbilden von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.





**An der vbl-Haltestelle.  
Rasch und zuverlässig orientiert.**

**Informationstafeln.**

Alle wichtigen Informationen sind in einheitlicher Gliederung auf übersichtlichen Informationstafeln angebracht: der Name der jeweiligen Haltestelle, die dort stoppenden Linien mit Liniennummern und Fahrziel sowie der Netzplan mit den entsprechenden Fahrplänen. Auf den Aushängefahrplänen sind die Niederflurfahrzeuge mit einem A (in Ausnahmefällen mit B oder C) gekennzeichnet.

**Dynamische Fahrgastinformation an Haltestellen.**

Für eine noch komfortablere Orientierung sorgt die dynamische Fahrgastinformation (DFI) mit den elektronischen Anzeigetafeln. An wichtigen Haltestellen erfahren die Fahrgäste auf einen Blick, in wie vielen Minuten der nächste Bus in die gewünschte Richtung fährt. Bei betrieblichen Störungen blendet die Leitstelle zudem nützliche Informationen ein.

**Kennzeichnung der Busse.**

Die Busse der vbl sind an Front, Seite und Heck mit Liniennummer und Fahrziel angeschrieben.

**Persönliche Auskunft.**

Für persönliche Auskünfte steht Ihnen unser Fahrpersonal gerne zur Verfügung. Wenn Sie sich über Fahrtrichtung und Haltestellenbedienung vergewissern möchten, fragen Sie einfach unsere Chauffeusen und Chauffeuren.



**In den vbi-Fahrzeugen.  
Informiert und sicher unterwegs.**

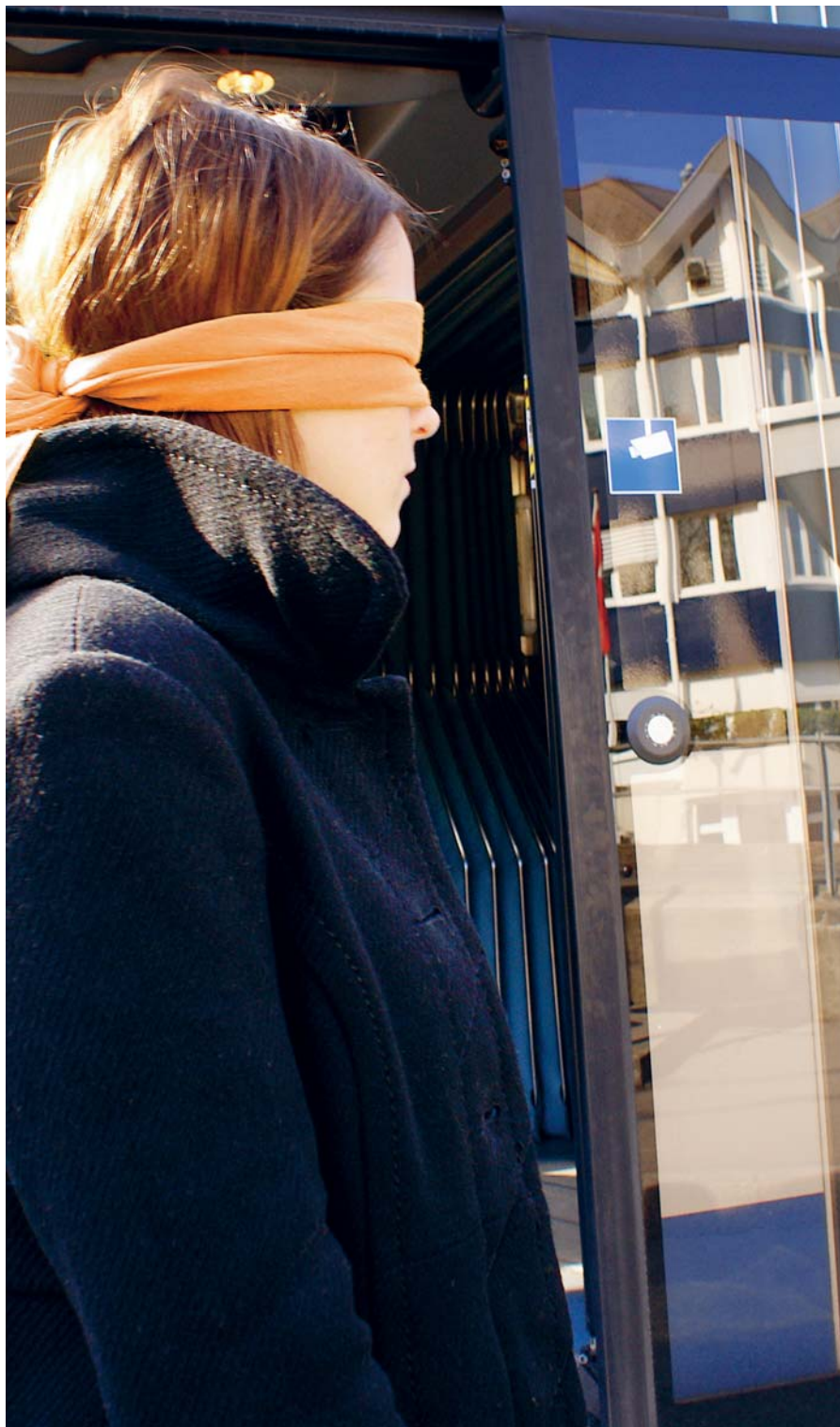
**Fahrgastinformationsanzeige.**

In den neuen Bussen ist eine moderne Fahrgastinformationsanzeige installiert. Die Anzeige besteht aus zwei kontrastreichen Bildschirmen. Auf dem linken Bildschirm sind die nächsten drei Haltestellen, die Endstation sowie die diversen Umsteigemöglichkeiten ersichtlich. Auch die aktuelle Uhrzeit ist eingeblendet. Sobald ein Fahrgast im Bus die Haltewunschaste betätigt, erscheint im Bildschirm ein rotes Stopp-Signal. Der rechte Bildschirm wird für verschiedene Informationen genutzt.

**Problemlos aussteigen.**

Wenn Sie an der nächsten Haltestelle aussteigen möchten, betätigen Sie einfach eine der zahlreichen Haltewunsch-tasten.





## **Sicher und selbstständig ans Ziel. Das Mobilitätsangebot für sehbehinderte und blinde Fahrgäste.**

Sicheres und selbstständiges Fahren – das wollen wir unseren Fahrgästen ermöglichen. Deshalb arbeiten wir laufend daran, Hindernisse aus dem Weg zu räumen. Wir von der vbl schaffen Fahrgästen mit Behinderung kontinuierlich einen erleichterten Zugang zu unserem Verkehrsangebot. Dazu gehört die konsequente Modernisierung des Fahrzeugparks mit rollstuhlgängigen Niederflerbussen. Oder das Installieren eines modernen Informationssystems an Haltestellen und im Bus. Und auch das gezielte Weiterbilden von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

### **An der vbl-Haltestelle. Rasch und zuverlässig orientiert.**

#### **Informationstafeln.**

Alle wichtigen Informationen sind in einheitlicher Gliederung auf übersichtlichen und gut lesbaren Informationstafeln angebracht: der Name der jeweiligen Haltestelle, die dort stoppenden Linien mit Liniennummern und das Fahrziel. Zudem sind zahlreiche Haltestellen mit Lautsprechern ausgerüstet. Sie ermöglichen direkte Durchsagen über Unregelmässigkeiten im Fahrbetrieb.



**Sehbehinderte Fahrgäste.**

Sehbehinderten Fahrgästen empfehlen wir, den Bus im vorderen Bereich der Haltestelle abzuwarten. Sobald der Bus ankommt, signalisieren Sie bitte dem Fahrpersonal, dass Sie einsteigen wollen. Steigen Sie durch die vorderste Tür in den Bus ein. Diese ist nicht am automatischen Türschliesssystem angeschlossen und wird von unserem Fahrpersonal manuell bedient. Sie bleibt so lange wie erforderlich geöffnet.

**Sitzplatz.**

Wir empfehlen Ihnen, sich nach dem Einsteigen auf den speziell für Fahrgäste mit Behinderung reservierten Sitzplatz zu setzen. Dieser befindet sich rechts und links hinter dem Fahrpersonal.

**Doppelhaltestellen.**

Einige Haltestellen werden von mehreren vbl-Linien bedient. Befinden sich dort gleichzeitig mehrere Fahrzeuge, hält jeder Bus im vorderen Haltestellenbereich nochmals an, wenn dort ein Fahrgast mit Blindenstock oder -führhund wartet, und signalisiert, dass er einsteigen möchte.

**In den vbl-Fahrzeugen.****Informiert und sicher unterwegs.****Akustische Information.**

Ein akustisches Informationssystem versorgt Sie im Fahrzeuginnern mit den Details zu Ihrer Fahrt. Mit einem Zweitonsignal und einer gut verständlichen Lautsprecheransage wird die nächste Haltestelle angekündigt. Im Falle ausserbetrieblicher Vorkommnisse informiert Sie die Leitstelle mit einer Lautsprecherdurchsage über aktuelle Beeinträchtigungen des Fahrbetriebs.

**Persönliche Auskunft.**

Für persönliche Auskünfte steht Ihnen unser Fahrpersonal gerne zur Verfügung. Wenn Sie sich über Fahrtrichtung und Haltestellenbedienung vergewissern möchten, fragen Sie einfach unsere Chauffeusen und Chauffeuren.

**Unsere Empfehlung.**

Eine Testfahrt bringt Sicherheit: Fahren Sie – falls Sie sich unsicher fühlen – Ihre Strecke im Voraus mit einer Begleitperson ab. So können Sie sich mit den Begebenheiten der Haltestellen vertraut machen und den Ablauf beim Einsteigen kennen lernen.

**Problemlösung aussteigen.**

Wenn Sie an der nächsten Haltestelle aussteigen möchten, betätigen Sie einfach eine der zahlreichen Haltewunsch-tasten. Diese sind mit Blindenschrift versehen.





verkehrsbetriebe  
luzern  
verbindet uns

vbl Verkehrsbetriebe Luzern AG  
Tribtschenstrasse 65  
Postfach 4969  
6002 Luzern

Telefon 041 369 65 65  
Fax 041 369 65 00  
E-Mail [mail@vbl.ch](mailto:mail@vbl.ch)  
Internet [www.vbl.ch](http://www.vbl.ch)