



Graz Linien | Servicequalität & Innovation

+43 316 887-4224

Kontakt:

www.holding-graz.at/feedback

**Autorin und für den Inhalt
verantwortlich**

Dr. Jutta Hochstein

Online-Handbuch

Die Drucksorte können Sie auch
online einsehen unter

www.holding-graz.at/bus-und-bim-fuer-alle

Stand Januar 2023

BUS UND BIM FÜR ALLE

BUS UND BIM FÜR ALLE

Ihr Handbuch für den
öffentlichen Verkehr
in Graz

GRAZ
HOLDING

Inhalt

Vorwort	6
Einleitung	10
VOR DER FAHRT	12
Vorbereitung ist alles.	13
Fahrt planen	14
Ticket kaufen	16
An der Haltestelle	24
IHRE FAHRT MIT DEN GRAZ LINIEN	28
Sicheres einsteigen	29
Hilfe im Notfall	46
Sicheres Aussteigen	49
FÜR ALLE GUT ZU WISSEN	54
App GrazMobil	57
Erklärung Fahrscheinautomaten	59
Piktogramme und Flächen für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste im Fahrzeug	62
Drucktaste für längere Türöffnung	63
Automatische Türschließung	64
Sicherheit im Fahrzeug und Ausstattungen	68
Sprechtaste zum Fahrpersonal im Fahrzeug	70
ERFAHRUNGEN TEILEN	72
Fragen? Wir sind für Sie da!	92
IHRE GRAZ LINIEN VON A-Z:	94
Anschluss-Sicherung	95
APEX	98
App GrazMobil	104
Assistenzhund	106
Aufmerksamkeitsfeld/Noppenfeld	109
Auftragsverkehr	109
Barrierefreiheit	110
Bänke an Haltestellen	112
Beförderungsbedingungen	115
Begleitpersonen	119
Betriebsstörung	120
Bewusstseinsbildende Kampagne	123
Blindenleitsysteme	134
Busfahrspuren	138
Dienstfahrten	139
Durchsagen	140
Einschub-Busse für Schüler:innen	140
Einzieher	141
Elektronische Fahrgastinformation	142
Englische Ansagen ausgewählter Haltestellen	145
Ermäßigungen für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste	145

Fahrgastbeirat	148	Oberleitung	207
Fahrgastinformation	151	Qualitätssicherung	207
Fahrgastzählungen	160	Rechnergestütztes Betriebsleitsystem	209
Fahrpersonal	161	Reinigung	210
Fahrplan	162	Rollstuhl, Rollator	211
Fahrradmitnahme	166	Round Table	212
Fahrscheinkontrollen	169	Routenplaner	212
Fahrzeiten	171	Schienenersatzverkehr	213
Fahrzeuge	172	Service	214
Fahrzeugreinigung	174	Sicherheit	215
Feedback	175	Sonder- oder Eventverkehr	222
Fundsachen	176	Stegbezeichnung – Orientierung am Hauptbahnhof Graz, Jakominiplatz, Puntigam	224
Gleise	177	Takte	228
Haltestellen	180	Tarife	229
Infoscreen und Bus-TV	187	Umsteigemöglichkeit	231
INK – ein Projektbeispiel von vielen	187	Unfallmeldung	232
Kapazitätserweiterungen	191	Videoüberwachung	233
Kinderansagen von Haltestellen	193	Wartehäuser	234
Kinderwägen	193	Zahlen	238
Klimaanlage	194	Dankesworte an Mitwirkende und Unterstützende	242
Kompetenzzentrum für Menschen mit Behinderung und Öffentlichen Verkehr	196		
Mobilitätstraining	202		
Noppenfeld	205		
Notsprechstellen	206		

Vorwort

Dieser Leitfaden geht allen zur Hand, die sich mit den Öffis in Graz fortbewegen. Aufgabe der Graz Linien ist es ja, den Menschen in unserer Stadt selbstbestimmte Fortbewegung zu ermöglichen – Mobilität mit Komfort und Service, leistbar und nachhaltig. Vieles an „Service“ passiert heute nur noch online oder über Apps. Bei allen Vorteilen neuer Technik müssen wir darauf achten, dass jene, die darauf nicht zurückgreifen können oder wollen, von Angeboten nicht ausgeschlossen werden. Das ist auch Auftrag im Sinne der Barrierefreiheit. Und das ist auch die Qualität der Broschüre: es gibt Namen und Kontakte, Tipps und praktische Hinweise, Antworten auf Fragen, die man sich oft selbst stellt: von der Liste, wo Fahrscheinautomaten stehen, der Erklärung, wie das Noppenfeld für sehingeschränkte Personen an Haltestellen funktioniert, bis hin zur Fragen, was Taktverkehr bedeutet und wie Fahrscheinkontrollen ablaufen. Für diese sorgfältige Aufbereitung gebührt dem Team um Jutta Hochstein und Thomas Huber-Deutsch großer Dank.



Ihre

A handwritten signature in black ink, reading 'Elke Kahr'.

Elke Kahr

Bürgermeisterin der Stadt Graz

Vorwort

Mit 85 Straßenbahnen und 173 Bussen legten Graz Linien als größter Mobilitätsanbieter im Süden Österreichs im Jahr 2021 insgesamt mehr als 14,1 Mio. Kilometer zurück. Das Bevölkerungswachstum und ein sich änderndes Mobilitätsverhalten der Bürger:innen führten in den letzten Jahren zu massiven Investitionen in den Ausbau der Infrastruktur und in einen hochmodernen Fuhrpark. Durch maximale Kund:innenorientierung, gut überlegte Vertriebskonzepte auf allen Kanälen und bewusstseinsbildende Maßnahmen möchten Graz Linien die Menschen auch weiterhin zum Umstieg auf den Öffentlichen Verkehr bewegen. Mit dem vorliegenden Handbuch liegt nun ein umfangreiches Printprodukt vor, welches nicht nur die umfangreichen Leistungen des Unternehmens näher bringt, sondern darüber hinaus auch praktische Informationen rund um den ÖV in Graz bietet. Das Handbuch ist auch unter www.holding-graz.at/bus-und-bim-fuer-alle in barrierefreier Form als Download verfügbar.



Ihr

A handwritten signature in black ink, reading 'Mark Perz'.

Mag. Mark Perz, M.A., MBA

Vorstandsdirektor Graz Linien

Vorwort

Busse und Straßenbahnen sind viel mehr als nur eine simple, komfortable und umweltfreundliche Art der Fortbewegung. Das Grazer ÖV-Angebot ist ein wichtiger Baustein, wenn es darum geht, die Verkehrswende zu schaffen und einen wichtigen Beitrag gegen den Klimawandel zu leisten. Daher hat der Ausbau des Öffentlichen Verkehrs für mich als Verkehrsreferentin oberste Priorität, denn nur so können wir die ungemein dringlichen Klima- und Umweltziele im Sinne einer lebenswerten Zukunft für nachfolgende Generationen erreichen. Das „Handbuch für den Öffentlichen Verkehr in Graz“ ist eine lesenswerte Lektüre, die alle Grazer:innen und Nicht-Grazer:innen mit hilfreichen Infos rund um den Grazer Öffi-Verkehr versorgt, etwaige Fragen aus dem Weg räumt und das Öffi-Fahren noch angenehmer macht.



Ihre

Mag. Judith Schwentner
Bürgermeisterin-Stellvertreterin,
Ressort Verkehr

Vorwort

Graz ist eine Stadt mit hoher Lebensqualität. Lebensqualität für alle Menschen und Generationen kann nur gelingen, wenn diese auch volle Teilhabe an unserem gesellschaftlichen Leben haben. Daher ist Inklusion eines der zentralen Ziele für die Entwicklung unserer Stadt.

Es gibt schon viele Initiativen, die dahingehend umgesetzt werden. Im Rahmen einer eigenen Inklusionsstrategie wollen wir diesen Weg konsequent weitergehen.

Auch die Holding Graz Linien haben die Angebote laufend optimiert und ausgebaut. Das sieht man unter anderem an den ausschließlich verwendeten Niederflurbussen, den vorwiegend eingesetzten barrierefreien Bims, den taktilen Leitsystemen oder den speziellen blauen Druckknöpfen, die ein automatisches Schließen der Türe verhindern. Das vorliegende Handbuch fasst alle gesetzten Maßnahmen übersichtlich zusammen. Ich danke Jutta Hochstein, den Mitarbeiter:innen der Graz Linien und allen Unterstützer:innen für ihren wertvollen Beitrag zur Inklusion.



Ihr

Kurt Hohensinner, MBA
Stadtrat, Ressort Soziales

Einleitung

BUS UND BIM FÜR ALLE:

Im Gespräch mit Dr. Jutta Hochstein

Was hat Sie dazu veranlasst, diesen detaillierten Leitfaden für den öffentlichen Verkehr auf den Weg zu bringen?

Unser Leitgedanke ist: Gut informierte Fahrgäste kennen sich aus und finden sich in jeder Situation im öffentlichen Verkehr zurecht. Wir, die Graz Linien, bieten ein umfangreiches Angebot. Dieser Leitfaden soll als kompakte Information dienen, die die Kundinnen und Kunden der Graz Linien sicher, zuverlässig und bequem durch den öffentlichen Verkehr in Graz begleitet und leitet.

Dieses Handbuch richtet sich speziell auch an Menschen, die mit Einschränkungen zurechtkommen müssen?

Ja, uns ist es ein Herzensanliegen, dass unsere Mobilitätsdienstleistungen für alle Menschen leicht zugänglich sind. Für unsere mobilitätseingeschränkten Fahrgäste ist das ein Muss, für alle Fahrgäste ist es ein Gewinn. Rund 260.000 Menschen nutzen täglich die Graz Linien. Laut Statistik Austria leben 18,4 Prozent der österreichischen Wohnbevölkerung mit einer Behinderung. Auf diese Menschen gehen wir gezielt ein, darum finden sich gleich auf den ersten Seiten dieser Öffi-Fibel die wesentlichen Informationen für unsere mobilitätseingeschränkten Fahrgäste. Man darf nicht vergessen: Alters-, krankheits- oder unfallbedingt kann es bei allen Menschen Lebensphasen geben, in denen wir nur eingeschränkt mobil sind. Inklusion verbindet uns daher alle.

Was sind für Sie wesentliche Eckpfeiler, damit sich die Fahrgäste in den Öffis der Graz Linien wohl fühlen?

Alles funktioniert durch ein Miteinander besser. Dafür setzen wir uns Tag für Tag ein. Unser Ziel ist es, dass sich jeder bei unseren Graz Linien gut aufgehoben fühlt. Daher tun wir alles, damit die Teilbereiche zum Nutzen unserer Fahrgäste ineinandergreifen, also die Bereiche Infrastruktur, Fahrzeuge, Technik und Fahrgastinformation. Die wichtigsten Eckpfeiler sind und bleiben aber unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Bei den Graz Linien gibt es natürlich jede Menge Expertise. Aber Sie holen sich auch Anregungen von außen?

Selbstverständlich! Wir haben den Erfahrungsschatz von rund 30.000 Kund:innenkontakten im Jahr in diesem Leitfaden gebündelt. Was bewegt den Fahrgast wirklich? Welchen Spielraum nutzen wir für BUS UND BIM FÜR ALLE? Wie schaffen wir es, unsere Angebote gemeinsam zu optimieren? Der Schlüssel ist die produktive Zusammenarbeit mit Unterstützer:innen, Menschen mit Mobilitätseinschränkungen, Interessensvertretungen und Verbänden, nur so können wir die Türen unserer Öffis und die Herzen unserer Kundinnen und Kunden öffnen. Unsere Motivation ist, dass den Menschen durch unsere Fahrzeuge und Services eine selbstbestimmte Fortbewegung ermöglicht wird, die Freude bereitet.



Dr. Jutta Hochstein
Leiterin Servicequalität und Innovation,
Holding Graz Linien

VOR DER FAHRT

Vorbereitung ist alles.

Wir wollen, dass Sie mit einem guten Gefühl in unseren Öffis unterwegs sind.

Ihr Handbuch für den öffentlichen Verkehr vermittelt kompaktes **Praxiswissen** für ALLE. Zuerst erhalten Sie einen kurzen **Überblick**, wo und wie Sie sich am besten auf Ihre Fahrt vorbereiten und Ihre Tickets kaufen. Sicherheit gibt Orientierung, und das leisten die ersten Seiten. Wenn Sie Ihre Fahrschein-Wahl bereits getroffen haben, die GrazMobil-App nutzen oder unsere Anzeigetafeln an den Haltestellen kennen: Schon das Kapitel „An der Haltestelle“ ab Seite 24 gibt **Tipps** für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste, die Sie in dieser Form **noch nicht kennen!** Und im **Glossar** werden sowieso ALLE fündig.

Sie fühlen sich dennoch bei manchen Punkten unsicher?

Dann holen Sie sich die Unterstützung, die Sie jetzt brauchen – dafür sind wir da! Unser **Team Servicequalität** der Graz Linien steht Ihnen gerne zur Seite.

Fahrt planen



FAHRPLÄNE UND LINIENNETZ

Liniennetzplan

Den Liniennetzplan, mit dem Sie alle Linien und Strecken im Blick haben, finden Sie eingelegt auf der letzten Seite im Handbuch. Diesen Faltplan bekommen Sie auch in unseren Servicestellen – oder sehen Sie ihn online ein!

Fahrpläne, Sperren, Umleitungen, Routenplaner?

Sie finden die Fahrpläne und den Routenplaner online unter: www.holding-graz.at/linien und www.verbundlinie.at. Der Routenplaner zeigt Ihnen den schnellsten Weg zu Ihrem Ziel.

Verkehrsmeldungen zu **Sperren** und **Umleitungen** finden Sie hier: www.verbundlinie.at/de/fahrplan/rund-um-den-fahrplan/verkehrsmeldungen

GRAZMOBIL-APP FÜR ECHTZEIT-CHECK

Mit dieser kostenlosen App der Graz Linien haben Sie die **aktuellen Abfahrtszeiten** im ausgewählten Haltestellen-Bereich der Zone 101 im Blick. Speichern Sie Ihre **Haltestellen-** und **Routen-Abfragen** einfach über „Favoriten“!

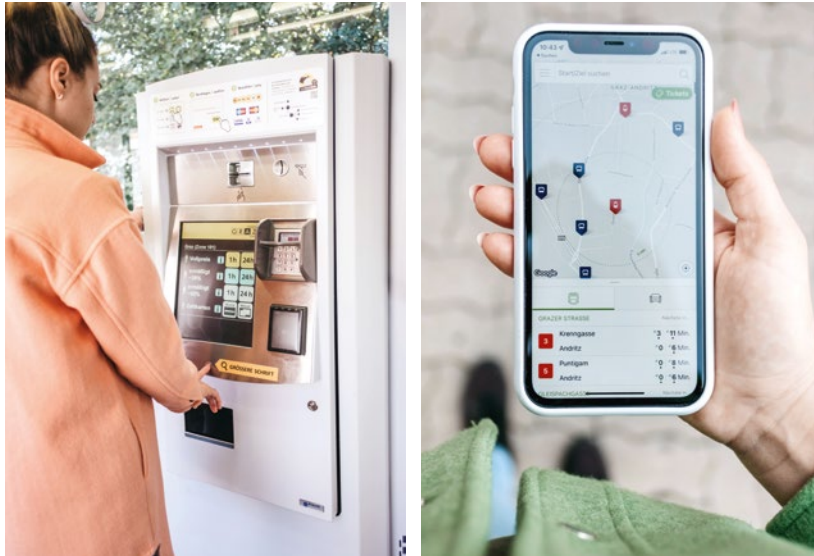
SERVICELINE DER GRAZ LINIEN +43 316 887-4224

Gut aufgehoben: Unser Team informiert Sie **täglich von 7 bis 17 Uhr** und berät Sie gerne zu allen Themen rund um unsere Mobilitätsangebote. Wir wollen selbstbestimmte Fortbewegung aktiv stärken!

ONLINE-KONTAKTFORMULAR

Sie schreiben lieber? Rund um die Uhr können Sie uns Ihre Fragen stellen oder Anregungen geben. Nutzen Sie dafür unser **Kontaktformular**: www.holding-graz.at/feedback. Ihre Antwort erhalten Sie innerhalb von drei Tagen.

Ticket kaufen



Sie entscheiden, wie Sie am liebsten zu Ihren Öffi-Tickets kommen. Unser Tipp für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste: Kaufen Sie den Fahrschein lieber **früher** als später! Dann müssen Sie sich während der Fahrt **nicht mehr** darum kümmern.

Über welche Verkaufsstellen können Sie Ihre Tickets kaufen? Kaufen Sie Ihre Tickets digital über die **GrazMobil-App**, über die Fahrschein-Automaten in Straßenbahnen, in Bussen und an Haltestellen. Oder holen Sie sich Ihre Tickets im **Mobilitäts- und Vertriebscenter** und in rund 100 Trafiken.

Wo genau kaufen?

Infos, wo es welchen Fahrschein gibt, sehen Sie **online**:

www.holding-graz.at/de/ticketkauf-leichtgemacht/ „WO

KAUFEN?“ – das zeigt Ihnen auch unser **Tarifblatt**, das in allen Fahrzeugen hängt. In einer eigenen Spalte kennzeichnen Symbole die verschiedenen Verkaufsstellen.

Entwerten oder nicht?

Hier fühlen sich manche Fahrgäste unsicher. Die Stundenkarte und 24-Stundenkarte, die Sie im **Vorverkauf** erhalten, müssen Sie **direkt beim Einsteigen** im Ticket-Entwerter **abstempeln**! Sie haben Ihr Ticket im Fahrzeug am Fahrschein-Automaten gekauft? Dann ist es **bereits entwertet**.



TICKETS ÜBER DIE KOSTENLOSE GRAZMOBIL-APP

Mit ihr können Sie Tickets **bargeldlos** (Kreditkarten, eps-Überweisung, PayPal) für Graz, Zone 101, kaufen – aber auch alle gängigen Fahrscheine in der gesamten Steiermark.

Smarte Tipps:

Sie müssen elektronische Tickets **schon vor dem Einsteigen lösen!** Und planen Sie für den **ersten Ticketkauf ein wenig Zeit** ein, da Sie zuerst Zahlungsmitteldaten hinterlegen müssen.

Sie haben Fragen zur App?

Wir sind für Sie da:

Montag bis Sonntag von 6 – 20 Uhr,

Tel.: +43 316 23 11 99 oder

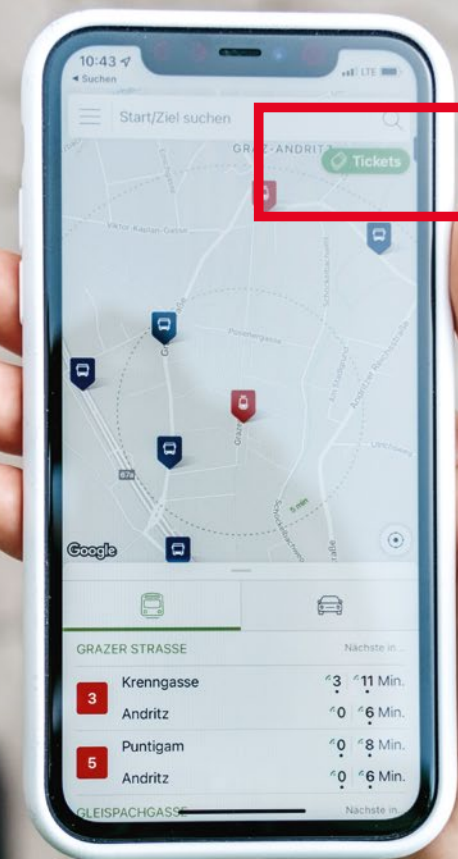
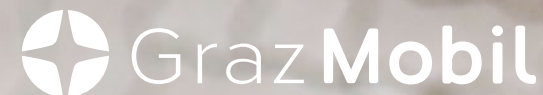
E-Mail: grazmobil@holding-graz.at

TICKETS ÜBER AUTOMATEN IN STRASSENBAHNEN, BUSSEN UND AN HALTESTELLEN

Sie können Ihr Ticket auch bei unseren rund 250 Fahrschein-Automaten kaufen – in unseren Bims, Bussen und an Haltestellen.

TICKETS ÜBER AUTOMATEN IN DEN P&R-PARKHÄUSERN

In den Parkhäusern Fölling, Brauquartier und Liebenau Murpark bekommen Sie P+R-Kombi-Tickets als 24-Stunden-, Wochen- oder Monatskarte (Stand 2023).



Beispiel P&R-Tages-Kombi-Ticket, einfach gelöst:

- ins Parkhaus einfahren
- an der Schranke Kombi-Ticket ziehen (gilt 24 Stunden fürs Parken und als ÖV-Fahrschein in der Zone 101)
- einparken
- direkt beim Parkhaus in Bus oder Bim einsteigen und bequem in die City fahren
- retour zum Parkhaus fahren, Ticket einführen und Geld in den Kassa-Automaten einwerfen
- Parkhaus bequem verlassen

Ihr Kontakt bei P&R-Fragen

Das Grazer Parkraumservice (GPS) betreibt die P&R-Standorte:

Grazer Parkraum- und Sicherheitsservice

8011 Graz, Jakominigürtel 20/1

Tel.: +43 316 872-7565

E-Mail: gps@stadt.graz.at

Oder schreiben Sie direkt an Renate Knöbl

(Betriebsleitung Garagen)

E-Mail: renate.knoebl@stadt.graz.at

Eine schriftliche Antwort räumt Unsicherheiten aus!

Haltestellen mit stationären Automaten:

- Hauptbahnhof Straßenbahn-Haltestelle (fünf Automaten)
- Hauptbahnhof Bushaltestelle Linien 58/63
- Hauptplatz/Congress
- Griesplatz
- Bad Straßgang
- Jakominiplatz
- Liebenau Murpark
- Hasnerplatz/Pädagogische Hochschule (tim)
- LKH Med Uni/Klinikum Nord (zwei Automaten)
- St. Leonhard Straßenbahn/Klinikum Mitte (zwei Automaten)
- St. Leonhard Bus/Klinikum Mitte (zwei Automaten)
- Smart City/Peter-Tunner-Gasse
- Dreierschützengasse/Helmut-List-Halle
- Reininghauspark
- Jochen-Rindt-Platz
- Reininghaus

Insgesamt können Sie 23 Fahrschein-Automaten nutzen. (Stand 2023)

TICKETS IN DER SERVICESTELLE

Sie erhalten hier **alle Ticket-Varianten**, vom Stundenticket bis zum KlimaTicket. Kommen Sie zu uns und lassen Sie sich persönlich beraten: **Servicestelle Mobilitäts- und Vertriebscenter**, Jakoministraße 1 (nahe beim Jakominiplatz), 8010 Graz, Öffnungszeiten Montag bis Freitag, 8 – 18 Uhr, Samstag 9 – 13 Uhr

Wie kommen Sie barrierefrei in die Servicestelle?

Die **Servicestelle** unseres Mobilitäts- und Vertriebscenters befindet sich in einem denkmalgeschützten Altstadtgebäude. Grazer:innen kennen es auch als Jakominihaus, Alte Post oder Steinfeldhaus. Es ist nicht in unserem Besitz und hat leider keinen barrierefreien Haupteingang.



Jedoch führt von der **Jakoministraße** ein **großes Tor** in den Innenhof! Es ist in der Regel versperrt. Läuten Sie bitte an – ein:e Mitarbeiter:in öffnet das Tor und begleitet Sie über den Innenhof direkt in die Servicestelle.



TICKETS IN RUND 100 TRAFIKEN

In den Grazer Trafiken erhalten Sie viele Ticketarten – das Angebot variiert. Suchen Sie nahe Trafiken **online**:

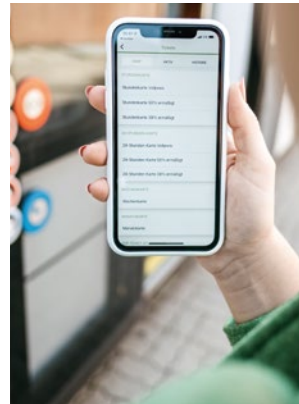
www.mvg.at/services/trafikensuche/

TICKETS IN UNSEREM ONLINESHOP

Unser Onlineshop wird zum Jahreswechsel 2023/24 auslaufen. Die **kostenlose GrazMobil-App** wird immer beliebter – daher werden Sie in Zukunft hier Ihre digitalen Tickets kaufen können. Natürlich informieren wir Sie früh genug über den Wechsel!

Finden Sie Ihr Ticket bis dahin bequem im **Onlineshop auf der Holding Graz-Website** unter www.holding-graz.at/de/mobilitaet/ticketshop

An der Haltestelle



Jeder Fahrgast nimmt anders wahr; jede:r braucht unterschiedliche Services an der Haltestelle. Hier finden Sie einen **Überblick über alles, was vor Ort wichtig sein kann:**

Wann fährt die Linie ab?

Das sehen Sie auf rund 240 **Anzeigetafeln**, die es an vielen Haltestellen gibt. Um die Echtzeit der Ankunft im Blick zu haben, können Sie an jeder Haltestelle die **GrazMobil-App** nutzen. Vor Ort ist zudem der Fahrplan ausgehängt – seit September 2022 in besser lesbarem, inklusivem Layout.

Wo warten?

Sie finden dort, wo es örtlich möglich ist, **Wartebänke** an den Haltestellen und auch **Wartehäuser** mit integrierter Wartebank. Der Haltestellen-Bereich ist gekennzeichnet. Ihr Fahrzeug kommt in **erster Haltestellen-Position** zum Stehen und öffnet dort die Türen.

HALTESTELLEN-TIPPS: MENSCHEN MIT MOBILITÄTSHILFE, ETWA ROLLSTUHL ODER GEHHILFE

Anzeigetafeln nutzen

Viele Haltestellen sind mit einer großen **Anzeigetafel** ausgestattet. Neben der Echtzeitinformation über die nächsten Abfahrten informiert Sie dort ein **Rollstuhlzeichen** über Niederflur-Fahrzeuge.

Türen mit Rollstuhlzeichen, blaue Druckknöpfe verwenden

Speziell markierte Türen mit Rollstuhlzeichen erleichtern das Ein- und Aussteigen. **Blaue Druckknöpfe** neben der Einstiegs-tür, am Fahrzeug außen, verhindern das automatische Schließen der Tür.

Noppenfelder oder vorderste Position machen sichtbar

Viele Haltestellen haben **Noppenfelder**: Wenn Sie Hilfe benötigen, dann halten Sie sich einfach in diesem Bereich oder an **vorderster** Haltestellen-Position auf. So **sieht Sie das Fahrpersonal gut** und kann Sie leichter unterstützen.

Aufeinander aufpassen!

Für **blinde oder sehbehinderte Fahrgäste** ist das Noppenfeld **unverzichtbar**, um sich orientieren zu können. Bitte **achten Sie darauf, ob dort jemand (mehr) Hilfe benötigt!** Danke für das rücksichtsvolle Miteinander.

HALTESTELLEN-TIPPS: MENSCHEN MIT BLINDHEIT ODER SEHBEHINDERUNG

Taktiler Blinden-Leitsystem mit Noppenfeld nutzen

Das taktile **Blinden-Leitsystem** gibt es bei vielen Haltestellen. Es bietet Noppenfelder, auf die sich Personen, die Hilfe brauchen, stellen können. Der Bus oder die Bim hält so, dass Sie das Fahrpersonal direkt hinter der Fahrertür ansprechen können. Es **sagt Linie und Richtung an** und bietet Ihnen Unterstützung beim Einsteigen an.

Mit Tastlippen einsteigen

Die Fahrzeugtüren haben **Tastlippen**, über die Sie die **Einstiege ertasten** können. Viele unserer Fahrzeuge sind auch mit den **Orientierungs- und Informationssystemen APEX** oder **TYFLOSET** ausgestattet, die blinden und sehbehinderten Menschen im öffentlichen Raum dienen. Wenn Sie den **APEX-**

Handsender nutzen, erfahren Sie über den Außenlautsprecher des Fahrzeugs die **Linie und die Fahrtrichtung**.

HALTESTELLEN-TIPPS: MENSCHEN MIT GEHÖREINSCHRÄNKUNG

Über Anzeigetafeln informieren

Große **Anzeigetafeln** finden Sie bei zahlreichen Haltestellen. Neben der Echtzeitinformation über die nächsten Abfahrten informieren wir Sie über Störungen, Ausfälle und Routenänderungen.

HALTESTELLEN-TIPPS: ÄLTERE PERSONEN, MENSCHEN MIT ZEITWEILIGER MOBILITÄTSEINSCHRÄNKUNG

Anzeigetafeln nutzen

Wir informieren Sie und alle unsere Fahrgäste an vielen Haltestellen über **große Anzeigetafeln**.

Platz nehmen

Wo es die rechtlichen Vorgaben erlauben, haben wir Sitzgelegenheiten installiert. So sind viele der Haltestellen mit **Bänken** ausgestattet, auf denen Sie Platz nehmen können. Und unsere **Wartehäuser** bieten Ihnen Schutz bei jedem Wetter.

IHRE FAHRT MIT DEN GRAZ LINIEN

SICHERES EINSTEIGEN



Unser Antrieb: Ihre Wege mit den Öffis einfach gestalten. Lesen Sie hier, wie Sie **sicher ein- und aussteigen können** und lernen Sie unsere **Sicherheitseinrichtungen** am und im Fahrzeug kennen!

Vorrang dem Aussteigen

Der Schriftzug „AUSSTEIGEN VOR EINSTEIGEN“ an unseren Fahrzeugtüren zeigt Wirkung: Die Empfehlung kommt gut an. Sie schafft **Sicherheit** und **verkürzt die Zeit** für den Fahrgastwechsel – Ihr Fahrzeug ist dadurch **pünktlicher unterwegs**.

Durchbewegen

Gehen Sie, wenn möglich, **im Fahrzeug durch**, anstatt den Türbereich zu verstellen. So haben mehr Fahrgäste im Fahrzeug Platz. Wir danken für Ihre Umsicht! Suchen Sie sich einen Sitz oder Stand und achten Sie darauf, sich stets festzuhalten.

Kontrolle auf einen Blick

Infoscreen oder Bus-TV mit **Monitoren** finden Sie in allen Fahrzeugen. Sie zeigen Ihnen die **Linie**, die **Uhrzeit** und die **Linien-Verlaufsdarstellung** an. So können Sie sich sicher sein, am richtigen Weg zu sein.

Gegenseitig Raum schaffen

Jedes Fahrzeug hat gekennzeichnete **Sitzplätze und Flächen für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste**. Türen mit einem **großen gelben Rollstuhl** und einem **Kinderwagen-Symbol** zeigen Ihnen, wo Sie diese im Fahrzeug finden. Die Bildzeichen sensibilisieren alle Fahrgäste, dass **ALLE** in unseren Öffis willkommen sind.

EINSTEIG-TIPPS: FAHRGÄSTE MIT ROLLSTUHL

Rampe und Hilfe nutzen

Das Fahrpersonal sorgt dafür, dass die Stellfläche für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste frei ist. Die **Rampe** befindet sich bei der **Tür mit dem Rollstuhl-Symbol**. Nur die Fahrer:innen selbst dürfen diese ausklappen. Daher warten Sie an der Haltestelle bitte am **Noppenfeld oder in vorderster Position**. So sieht Sie das Fahrpersonal rasch, und Sie können beim Öffnen der ersten vordersten Türe direkt um Hilfe bitten. Dann steigt der:die Fahrer:in der Bim oder der:die Lenker:in des Busses aus, begleitet Sie zur Tür mit Rollstuhl-Symbol und lässt die Rampe auf Wunsch behutsam herunter.

Er oder sie **schiebt Sie im Rollstuhl** mittig und sachte **über Rampe und Steigung**. Bitte **nennen** Sie gleich Ihre **Ausstiegshaltestelle**, damit Ihnen zeitgerecht geholfen wird.



Tipps bei Aktiv-Rollstühlen

Bei **Aktiv-Rollstühlen** achtet das Fahrpersonal darauf, dass die kleinen Räder sich nicht im Übergangspalt zwischen Rampe und Fahrzeug verkanten. Dafür wird der Rollstuhl **leicht angekippt** – außer Sie sagen, dass Sie das selbst tun wollen. Beim **Aussteigen** positionieren Sie sich **rückwärtig zur Rampe** hin. Das Fahrpersonal bewegt Sie samt Rollstuhl langsam und **mittig** der Rampe gerade nach unten, bis Sie festen Stand auf dem Gehsteig haben.

Tipps bei Elektro-Rollstühlen

Sie sind mit einem **schweren Elektro-Rollstuhl** unterwegs? Dann fahren Sie bitte selbstständig, gerade und mittig über die Rampe ins Fahrzeug. Sie **müssen mittig fahren**, damit Ihr Rollstuhl beim Ein- oder Aussteigen nicht kippt!



Sich sicher im Fahrzeug positionieren

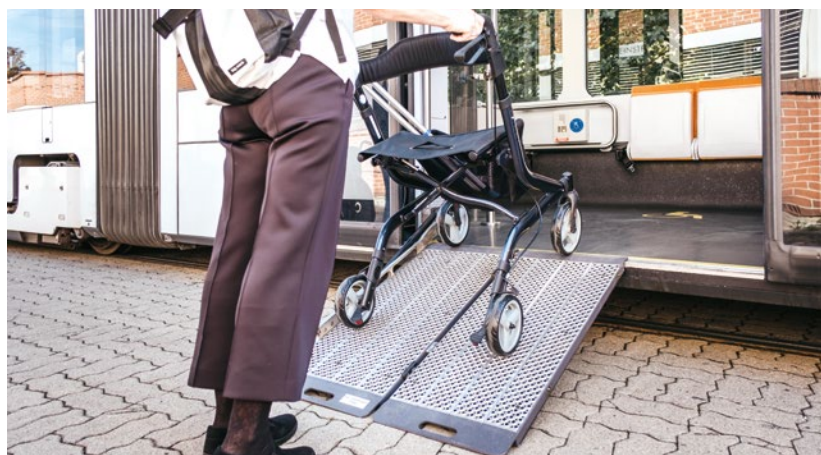
Stellen Sie den Rollstuhl dafür **rückwärtig** zur Fahrtrichtung, **bremsen Sie ihn ein** und **fixieren** Sie ihn bei Bedarf mit dem Sicherheitsgurt. Ein fester Stand kann die Folgen einer Notbremsung verhindern!



EINSTEIG-TIPPS: FAHRGÄSTE MIT ROLLATOR ODER ANDERER MOBILITÄTSHILFE

Bei der Tür mit Rollstuhl-Symbol einsteigen

Wenn Sie keine Rampe benötigen, dann nutzen Sie bitte die **Tür mit dem Rollstuhl-Symbol**, um einzusteigen. Wieso? Weil Sie hier sicher ins Fahrzeug und sofort zu einer **gekennzeichneten Fläche** kommen!



Mit Rampe einsteigen

Sie brauchen die Rampe, weil mit Ihrer Gehbehinderung eine Gleichgewichtsstörung einhergeht? Oder einfach, weil Sie sich **unsicher** fühlen? Dann halten Sie sich bitte an der ersten **vorde- ren Haltestellen-Position** auf. Sagen Sie dem Fahrpersonal, dass die **Rampe für Sie beim Ein- und Aussteigen** unverzicht- bar ist. Er oder sie klappt diese Einstiegshilfe dann für Sie auf. Beim Reden kommen die Leute zusammen!



EINSTEIG-TIPPS: FAHRGÄSTE MIT KINDERWAGEN

Bei der Tür mit Kinderwagen-Symbol einsteigen

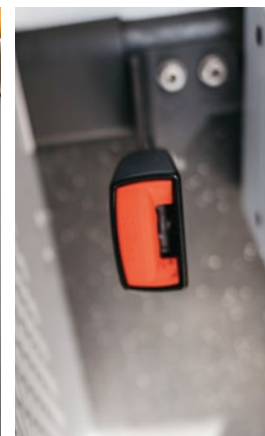
Halten Sie sich bitte an die Tür mit Kinderwagen-Symbol, um einzusteigen und an die Fläche mit Kinderwagen-Symbol im Fahrzeug. Beim Einsteigen müssen Sie den Höhenunterschied von der Gehsteig-Kante zum Fahrzeug hin überbrücken. Dafür kippen Sie den Kinderwagen leicht an.





Fläche mit Kinderwagen-Symbol, Sicherheitsgurte nutzen

Sorgen Sie im Fahrzeug für einen sicheren Stand und positionieren Sie sich mit Ihrem Kinderwagen auf der Fläche mit dem Kinderwagen-Symbol! Bremsen Sie den Kinderwagen die ganze Fahrt über ein und nutzen Sie unsere Sicherheitsgurte nach Bedarf, um ihn zu fixieren.



Achtsam Aussteigen

Beim Aussteigen rollen Sie den Kinderwagen rückwärtig heraus, damit Ihr Kind nicht vorfallen kann. Achten Sie auf den Höhenunterschied zwischen Fahrzeug und Gehsteigkante – das liegt uns allen am Herzen!



EINSTEIG-TIPPS: BLINDE ODER SEHBEHINDERTE FAHRGÄSTE

Aufs Noppenfeld stellen

Stellen Sie sich bitte auf das **Noppenfeld in erster vorderer Haltestellen-Position** – so kann Sie unser Fahrpersonal gut sehen! Es sagt Ihnen dann **Linie und Richtung** an.



Hilfe nötig? Ansprechen!

Bitten Sie um Hilfe – und das Fahrpersonal fragt Sie sogleich, ob es Sie am linken oder am rechten Ellbogengelenk ins Fahrzeug führen soll. Der/die Fahrer:in begleitet Sie dann zum Sitzplatz für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste. Informieren Sie dabei gleich über Ihre Ausstiegshaltestelle!



Ihren Platz einnehmen

Vorne im Fahrzeug befinden sich gekennzeichnete Plätze für sehbeeinträchtigte und blinde Fahrgäste, Fahrgäste mit Gehstützen, ältere mobilitätseingeschränkte Fahrgäste oder Hochschwangere. Kein Sitz frei? **Sagen Sie freundlich, aber klar, dass Sie sich setzen müssen!** Dass für Sie ein Platz freigemacht wird, sollte selbstverständlich sein.





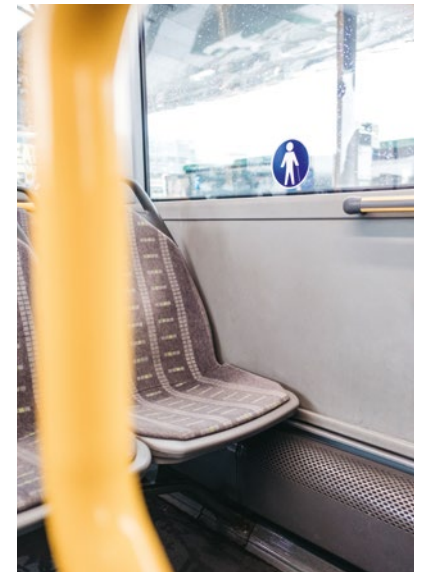
EINSTEIG-TIPPS: ÄLTERE PERSONEN, MENSCHEN MIT ZEITWEILIGER MOBILITÄTSEINSCHRÄNKUNG

Vorne einsteigen

Nutzen Sie bitte die **erste vordere Tür** – so kann Sie unser Fahrpersonal gut sehen.

Sicher sitzen und stehen

Sie finden nahe dem Fahrpersonal-Platz **gekennzeichnete Sitzplätze** für Menschen mit Behinderung. Achten Sie darauf, sich stets **gut festzuhalten**, und **bitten Sie um Hilfe**, wenn Sie diese brauchen.



Hilfe im Notfall

Vergessen Sie nie: Eine Notbremsung kann plötzlich Realität werden. Achten Sie daher zu Ihrem eigenen Schutz stets auf **sicheren Stand und festen Halt** im Fahrzeug!

SICHERHEITSVORRICHTUNGEN NUTZEN

Festhalteschlaufen und Haltestangen, Sicherheitsgurte zum Fixieren von Rollstuhl und Kinderwagen oder Notsprechstellen geben Ihnen Sicherheit.





Sicheres Aussteigen

MIT STOPP-TASTE AUSSTEIGEN

Denken Sie daran, rechtzeitig die Stopp-Taste zu drücken. Im Fahrzeug leuchtet dann in großer Schrift „Wagen hält“ auf. Für Sie und für alle Fahrgäste ist das die sichtbare Kontrolle, dass Ihr Haltewunsch angekommen ist. Beim Fahrpersonal auf dem Fahrer-Display leuchtet zeitgleich der Haltewunsch auf.



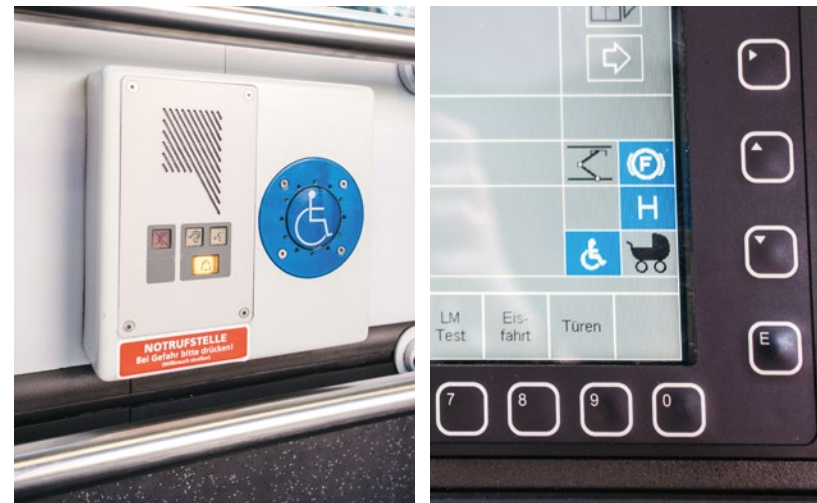
MIT BLAUER STOPP-TASTE AUSSTEIGEN

Für den sicheren Ausstieg finden Sie **bei den Flächen für Mobilitätseinschränkung blaue Tasten**. Diese blauen Stopp-Tasten sorgen für eine **längere Türöffnung und -schließung**.



SPRECHTASTE NUTZEN

Sie brauchen Hilfe oder haben Fragen? Dann nutzen Sie die **Sprechtaste**, mit der Sie vom Platz für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste aus **direkt mit dem Fahrpersonal** sprechen können!



ROLLSTUHL-RUF-DRUCKKNOPF DRÜCKEN

Ist dieser aktiviert, blinkt er für **den Fahrgast mit Rollstuhl in grüner Farbe**. Beim Fahrerplatz hingegen erscheint zweifach das Rollstuhl-Symbol am Display – der/die Fahrer:in ist informiert.

MIT RAMPE ODER HUBLIFT AUSSTEIGEN

Unsere rund 180 Busse und viele der insgesamt 85 Straßenbahnen haben – meistens in der **Mitte** – manuelle **Klapprampen**. Den elektrischen **Hublift** finden Sie bei den 18 Straßenbahnen des Fahrzeugtyps „Cityrunner“ bei der **ersten Fahrzeugtür**.

AUS DER BIM AUSSTEIGEN

Hier ist **einfaches Aussteigen möglich**, da das Fahrzeug nahe am Gehsteig halten kann. Wegen der Schienenlage lässt sich die Rampe vom Fahrpersonal gut ausklappen.

AUS DEM BUS AUSSTEIGEN

Hier gibt das **geschulte Fahrpersonal sein Bestes**, um nah am Bordstein zu halten. Leider gibt es einzelne Haltestellen in Graz, die **kein nahes Heranfahren** in der „Busbucht“ zum Gehsteig hin erlauben. Der Griesplatz, der neu gestaltet werden soll, ist so ein Beispiel.

Ihr Spielraum, unser Tipp

Sie haben einen Entscheidungsspielraum beim Aus- und Umsteigen? Dann **wählen Sie besser Haltestellen mit guten baulichen Voraussetzungen und weniger Umsteiger:innen**. Prominentes Beispiel: Blinde oder sehbehinderte Fahrgäste nutzen lieber den Hauptplatz statt den Jakominiplatz mit seinen vielen Abfahrtspositionen und dem hohen Fahrgastwechsel. Wenn Sie sich unsicher fühlen, holen Sie sich **Unterstützung** bei unserem Fahrpersonal!

FÜR EIN
BESSERES MITEINANDER
IN DEN ÖFFIS



Aussteigen vor Einsteigen!

FaHrgastbeirat

Eine Aktion des Fahrgastbeirats in Zusammenarbeit mit den Holding Graz Linien

HOELDING
GRAZ
LINIEN

FÜR ALLE GUT ZU WISSEN

WARUM DIE BIM NICHT ABSICHTLICH „VOR IHRER NASE“ DAVONFÄHRT.

Es kommt manchmal vor, dass die Bim wegfährt, obwohl Sie sich dem Fahrzeug nähern oder den Knopf an der hinteren Tür drücken. Das ist keine Absicht, sondern hat **Gründe, die nicht offensichtlich sind:**

Fahrer:in sieht Sie wirklich nicht

Viele Fahrzeuge haben **keinen geeigneten Rückspiegel**, um die hinteren Türen zu beobachten. Leider können wir diese Rückspiegel nicht nachrüsten. Hinzu kommt, dass nicht jeder Haltestellen-Bereich geradlinig angelegt ist und dass unsere Fahrzeuge immer länger werden.

Automatisch geschlossene Türen bleiben zu

Die Tür lässt sich dann nicht mehr von außen mit dem Druckknopf, sondern **nur noch vom Fahrpersonal** selbst öffnen. Und, siehe Punkt 1, der/die Fahrer:in hat Sie nicht immer im Blick. Solange das Fahrzeug aber in der Haltestelle steht, können Sie über die vordere Tür einsteigen!

Fahrzeug muss losfahren

An manchen Haltestellen ist der/die **Fahrer:in gezwungen**, nach dem Schließen der Türen loszufahren. Nämlich dann, wenn die Ampel Grün anzeigt.

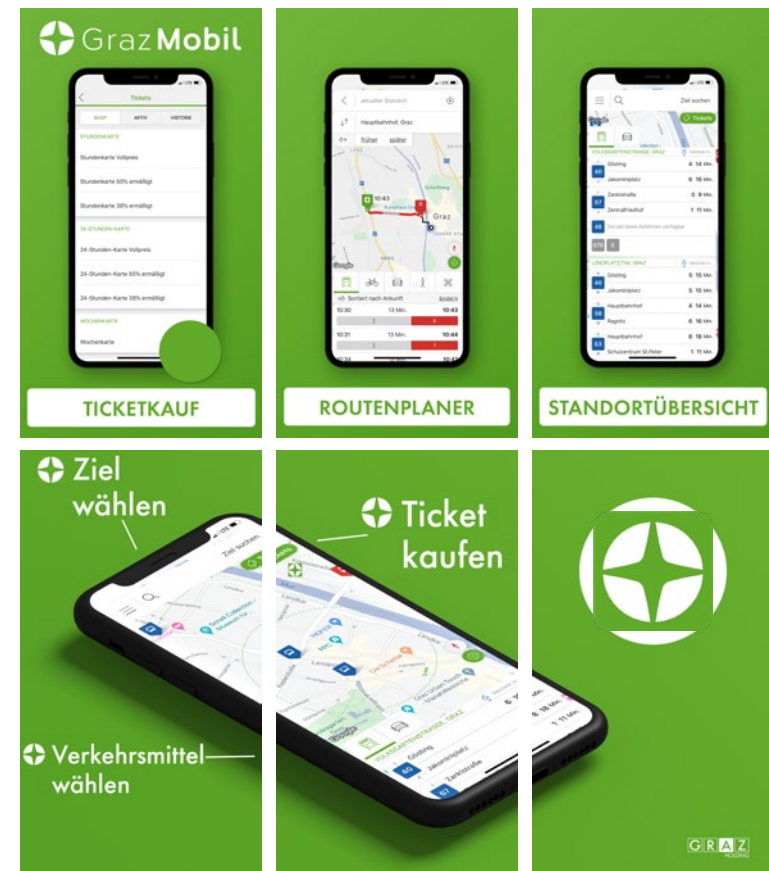
UNSER RAT FÜR IHRE SICHERHEIT

Eilen Sie nicht auf ein abfahrtsbereites Fahrzeug zu – Sie könnten dadurch Ihre Gesundheit aufs Spiel setzen! Das nächste Fahrzeug ist innerhalb weniger Minuten für Sie da. Ihre Zufriedenheit als Fahrgast ist unser höchstes Ziel, aber auch wir stoßen mitunter an technische oder bauliche Grenzen.



App GrazMobil

Mit der **GrazMobil-App** können Sie **bargeldlos alle gängigen Tickets für die Grazer Öffis und für die ganze Steiermark kaufen**. Zahlen Sie bequem mit Kreditkarte, per eps-Überweisung oder mit PayPal!



ERSTEN TICKETKAUF IN RUHE ANGEHEN

Planen Sie für den **ersten Ticketkauf** ein wenig Zeit ein, da Sie zuerst Zahlungsmitteldaten hinterlegen müssen.

APP-TICKETS VOR DEM EINSTIEG LÖSEN

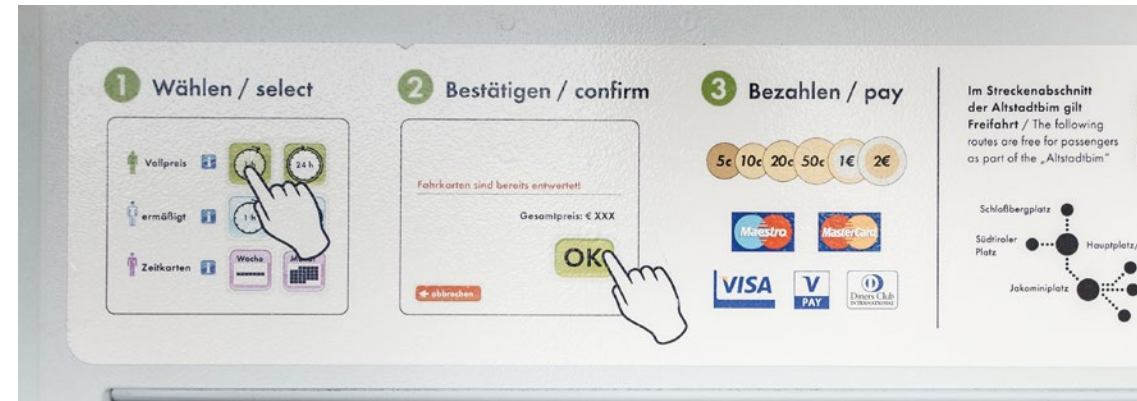
Sie müssen elektronische Tickets schon **vor dem Einsteigen lösen!**

EINE APP, VIELE FUNKTIONEN

Neben dem Ticketkauf können Sie den **intelligenten Routenplaner** oder die Übersicht mit allen tim-Knoten nutzen. Seit 2022 sind alle **Echtzeitdaten für Bim und Bus** in der App abrufbar.



Erklärung Fahrscheinautomaten



GROSSE AUTOMATEN FÜR MÜNZGELD, BANKOMAT- UND KREDITKARTE

In den Straßenbahnen und an bestimmten Standorten können Sie an **barrierefrei gestalteten Fahrscheinautomaten** mit Münzgeld, Bankomat- oder Kreditkarte bezahlen.



Drücken Sie den gekennzeichneten Knopf – und Sie sehen eine größere, kontrastreiche Schrift! Dieser Automatentyp ist schwer, benötigt viel Platz und ist serviceintensiv.

KLEINE AUTOMATEN FÜR BANKOMAT- UND KREDITKARTE

Mit Juni 2023 bieten Ihnen alle unsere Busse **smarte Fahrscheinautomaten**, mit rund 16x25cm Touchscreen-Display und Bankomat- und Kreditkarten-Funktion. Kleinformatig passen sie in den Fahrgastraum, ohne ihn zu beschränken. **Sie müssen keine Münzen mehr suchen** – das macht den Ticketkauf schneller. Der Automatentyp ist vorab von Fahrgästen und mobilitätseingeschränkten Fahrgästen getestet worden, bevor er unsere Busse bestücken durfte.



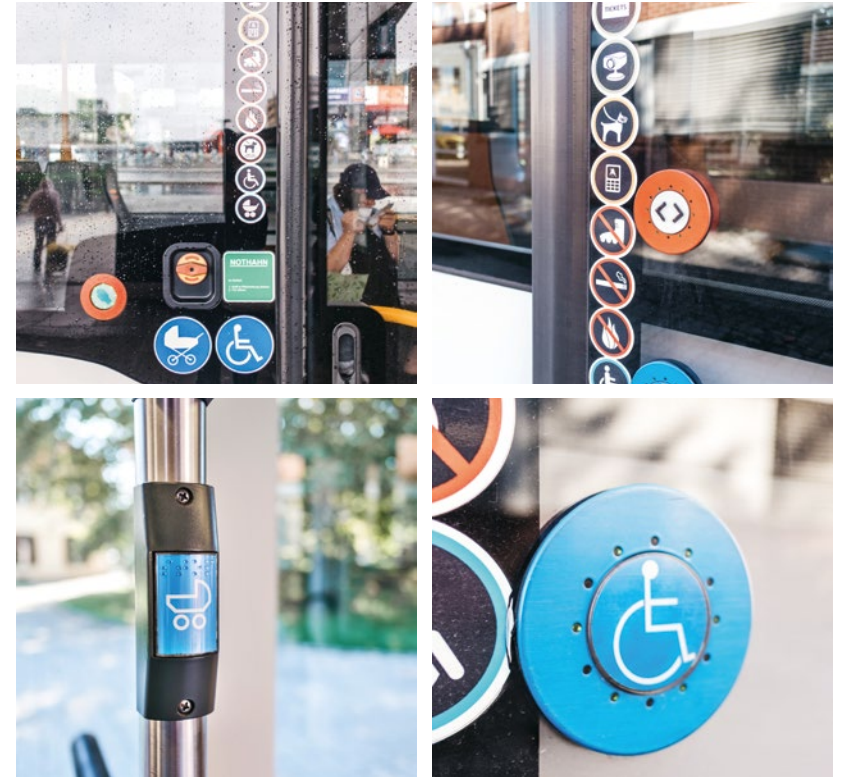
Piktogramme und Flächen für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste im Fahrzeug



Diese großen Piktogramme für Rollstuhlfahrer:innen und Menschen mit Kinderwagen finden Sie außen, auf der Tür, und innen im Fahrzeug.

Sie zeigen, bei welcher Tür Sie mit **Rollstuhl** oder **Kinderwagen** einsteigen können und wo Sie eine für Sie **gekennzeichnete Fläche** im Fahrzeug vorfinden. Diese visuellen Einstiegshilfen gibt es seit 2015, dank der erfolgreichen Zusammenarbeit zwischen dem Graz Linien Fahrgastbeirat, dem Beirat für Menschen mit Behinderung und jenen Personen selbst.

Drucktaste für längere Türöffnung



Sie wünschen, dass die Tür beim **Ein- und Aussteigen länger offen ist**? Dann drücken Sie einfach die **blaue Taste**, die das automatische Schließen der Tür verzögert. Sie finden diese Taste **außen** am Fahrzeug **und innen** bei den gekennzeichneten Flächen. Steigen Sie gerne in Ruhe ein und aus!

Automatische Türschließung



Beim Abfahrtssignal schließen die Türen **nicht manuell**, sondern automatisch. Wenn Sie bei den hinteren Türen verspätet einsteigen wollen und den Knopf drücken, dann passiert gar nichts. **Automatisch verschlossene Türen lassen sich von außen nicht mehr öffnen!**

Siehe Seite 55

KURZ VOR DER ABFAHRT BITTE VORNE EINSTEIGEN

Sie sind **ohne Kinderwagen und ohne Mobilitätshilfen** unterwegs? Dann ist es möglich, dass Sie kurz vor der Abfahrt noch **bei der vordersten Türe** einsteigen – solange das Fahrzeug noch steht!

PIEPS-SIGNAL? HÄNDE WEG!

Eine Lichtschranke sorgt dafür, dass die Tür offen bleibt, wenn sich etwas oder jemand in der Türöffnung befindet. Wenn Sie aber ein „Pieps“ hören, dann ist die automatische Türschließung in vollem Gange. **Halten Sie dann keinesfalls Ihre Hand oder Gegenstände in die Türöffnung!** Die Tür öffnet erst bei Widerstand, und diesen Schrecken wollen wir Ihnen ersparen.

AUTOMATISCHE TÜRSCHLIESSUNG – WOZU?

Um die Fahrzeit und die Fahrzeugfolge zu sichern

Beispiel: Ihr Bus fährt alle zehn Minuten. Bei so kurzen Taktzeiten kann eine verspätete Abfahrt zu Bussen führen, die hintereinanderfahren. Das will niemand.

Um den raschen Fahrgastwechsel zu fördern

Stellen Sie sich vor, jede:r könnte beliebig verspätet einsteigen. Dann kämen immer alle Busse und Bims zu spät.

Um das Fahrpersonal zu unterstützen

Versetzen Sie sich in folgende Situation: Sie sind Lenker:in und können wegen der Fahrzeuglänge nicht alle Türen im Blick haben. Würden Sie ohne automatische Türschließung weiterfahren wollen?



Sicherheit im Fahrzeug und Ausstattungen



SICHER EINSTEIGEN

Alle unsere Fahrzeugtüren haben **Tastlippen**, über die Sie den Einstieg ertasten können. Ein **blauer Druckknopf** verhindert, dass sich die Türen automatisch schließen, und er verlängert die Türschließungszeit.

SICHER SITZEN UND STEHEN

Unser Rat für mobilitätseingeschränkte, körperlich unsichere, ältere oder ganz junge Fahrgäste: Nutzen Sie **die in Fahrtrichtung positionierten Plätze im vorderen Fahrzeugbereich!** In der Mitte der Straßenbahnen gibt es Klappsitze, die beim Anfahren und Halten nicht genügend Halt bieten. Sie sind außerdem seitlich zur Fahrtrichtung hin ausgerichtet, sodass Sie bei einer Bremsung leichter vom Sitz rutschen können. Nicht zuletzt: Die vielen **Haltestangen, -griffe und -schlaufen** im Fahrzeug sind zum Festhalten da! Sie geben Ihnen sicheren Halt und Stand, und dafür sind Sie als Fahrgast selbst verantwortlich.

SORGLOS FAHREN

In fast allen Fahrzeugen gibt es eine **automatische Videoüberwachung**. Kommt es zu einem Vorfall im Fahrzeug, kann diese Aufzeichnung nur bei vorliegender Anzeige und unter **strengen Datenschutz-Richtlinien** von der Polizei eingesehen werden. Wir selbst dürfen die Videoaufzeichnung aus Datenschutzgründen nicht einsehen; nach 72 Stunden wird diese automatisch gelöscht.

Sprechtaste zum Fahrpersonal im Fahrzeug

Alle Fahrzeuge haben eine **Sprechtaste**, die Sie bei der gekennzeichneten **Fläche für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste** finden. Mit ihr können Sie direkt mit dem Fahrpersonal sprechen, wenn es Ihnen nicht gut geht oder falls Sie Unterstützung beim Aussteigen wünschen.



ERFAHR- UNGEN TEILEN

RÜCKMELDUNGEN VON FAHRGÄSTEN, DIE UNS FREUEN

Ausschnitte im Originalwortlaut

Guten Tag,

gestern hat mein Sohn seinen Schul-Laptop im Bus vergessen. Ihr Mitarbeiter der Serviceline hat mir sofort weitergeholfen, die nötigen Schritte gesetzt, und nach 15 Minuten (!) hatte mein Sohn den Laptop wieder! Vielen herzlichen Dank Ihnen allen!!!! Schön, wenn es „menschelt“. :):):)

Liebes Team der Holding Graz Linien,

danke für Ihre netten Zeilen!! Ich habe auch schon des Öfteren ein Mail mit Lob über eine:n Bus- oder Straßenbahnfahrer:in an euch geschickt. Ich fahre gern mit den Öffis und bin mir sicher, bald wieder eine nette & zuvorkommende Geste eines Fahrers oder einer Fahrerin wahrzunehmen. :-)

Ich möchte mich nochmals recht herzlich bei Ihrem Mitarbeiter der Serviceline bedanken.

Am Freitag fuhr ich mit dem Bus Richtung Geidorfplatz; dort angelangt stieg ich in einen anderen Bus um. Ich bemerkte Gott sei Dank rasch, dass ich meine Handtasche wohl im anderen Bus liegen gelassen hatte.

Ich war natürlich komplett panisch, da sich u. a. mein Dienstausweis und meine Geldbörse in der Handtasche befanden.

Ich nahm rasch telefonisch Kontakt zu Ihnen auf. Ein überaus hilfsbereiter Mitarbeiter meldete sich und war mir bei der Wiederbeschaffung meiner Handtasche sofort behilflich. Dank seiner Bemühungen konnte ich bereits am späteren Nachmittag meine Handtasche am Jakominiplatz im Rondeau in Empfang nehmen.

Ich möchte mich auf diesem Wege nochmals herzlich für die Hilfsbereitschaft, die mein Wochenende und mich gerettet hat, bedanken. Anmerken möchte ich auch noch, dass Ihre Mitarbeiter im Rondeau sehr hilfsbereit waren. Daher natürlich auch diesen Mitarbeitern ein recht herzliches Dankeschön.

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für die rasche Rückmeldung!! Ich habe wirklich nicht erwartet, so ein positives und nettes Schreiben zu erhalten, wofür ich mich sehr bedanke. Es ist schön zu wissen, dass Fahrgäste ernst genommen werden. Danke, wirklich!

Ja, es gibt viele wirklich tolle und freundliche Fahrer:Innen bei der Holding, und ich fühle ich mich auch sehr wohl und bin dankbar, ein so gutes Angebot an öffentlichen Verkehrsmitteln zu haben. Ich besitze kein Auto, weswegen ich eigentlich nur mit den „Öffis“ unterwegs bin.

Ich wünsche Ihnen viele schöne Momente und viele angenehme Kund:innen.

Vielen Dank für Ihre rasche Rückmeldung und danke an alle Ihre Fahrer:innen, die uns täglich sicher ans Ziel bringen.

Danke für Ihre Rückmeldung.

Ich freue mich, dass ich bei einer kleinen Verbesserung mithelfen durfte.

Ich möchte Ihnen gerne mitteilen, dass ich größtenteils sehr aufmerksame Fahrerinnen und Fahrer hatte, und möchte mich auf diesem Wege dafür bedanken!

Beispielsweise wurde mir gerade beim Einsteigen in die Linie E5 (Maut Andritz um ca. 15:15 Uhr) sogar automatisch die Türe geöffnet, als ich mit dem Wagen einsteigen wollte, und auch nach dem Einsteigen hatte ich ausreichend Zeit, den Wagen abzustellen und mich zu setzen.

Vielen Dank an die aufmerksame Fahrerin und alle Kolleg:innen!

Ich möchte mich oftmals bei Ihnen & dem gesamten Team für Ihre schnelle Rückmeldung sowie die Umsetzung meines Anliegens bedanken.

Es freut mich zu sehen, dass selbst kleine & eher unscheinbare Probleme wie das meinige so aufopfernd von Ihnen gelöst werden! Dieser in der Tat vorbildliche Service ist einer der wichtigsten Gründe, warum ich die Grazer Öffis, wie bereits erwähnt, so gerne und regelmäßig benutze.

Ich bedanke mich für die schnelle Antwort, den Tipp und das Eingehen auf meine zuvor genannte Anregung!

Es freut mich, dass auf die Meinung der Fahrgäste Wert gelegt wird.

Vielen Dank für Ihre ausführliche Antwort und den detaillierten Einblick in die Situation!

Zunächst soll gesagt werden, dass ich großen Respekt vor eurer Arbeit und dem Management habe, das erforderlich ist, um einen Fahrgastbetrieb tagtäglich das ganze Jahr lang aufrechtzuerhalten – und das auch durch den jährlichen Baustellenommer hindurch. Vielen Dank noch mal und weiter so!

Ich bedanke mich für die ausgezeichnete Kund:innenorientierung!

Das macht die Graz Linien für mich zum Vorzeigebetrieb. Ich wünsche Ihnen alles erdenklich Gute für Ihre weitere Arbeit.

Geschätzte Mitarbeiterin!

Ich bedanke mich für Ihre (sehr rasche) Antwort!

Ja ... Sie haben vollkommen recht, ich fahre täglich und muss sehr vielen Fahrerinnen/Fahrern mein Lob aussprechen.

Alles bestens ... aber wie gesagt, das war mir ein Bedürfnis.

Nochmals herzlichen Dank für Ihre rasche Rückantwort!



JAN UND LEA ERLEBEN BIM

ERFAHRUNGEN VON MENSCHEN MIT LERNSCHWIERIGKEITEN



Johann Stadler
Selbstvertretung
atempo Betriebsgesellschaft mbH

Wodurch für mich die Öffis gut funktionieren

Ich nutze seit vielen Jahren die öffentlichen Verkehrsmittel der Stadt Graz und das täglich. Ich besitze auch seit vielen Jahren eine Jahreskarte. Diese Jahreskarte bekomme ich auf sehr einfachem Weg in der Servicestelle Mobilitäts- und Vertriebscenter in der Jakoministraße 1. Die Nutzung der Öffis funktioniert für mich mit dieser Jahreskarte sehr unkompliziert und gut.

Da ich schon lange Grazer bin, habe ich die meisten Linien und Haltestellen gut im Kopf. Ich muss selten nachdenken oder nachschauen, wie ich von A nach B komme.

Ich finde gut, dass in den Öffis bei jeder Haltestelle auch ihr Name angezeigt und angesagt wird. Ich denke, das ist für viele Menschen sehr hilfreich.

Ich finde auch die großen Anzeigetafeln, wann die nächste Bim oder der nächste Bus kommt, sehr hilfreich. Es ist viel leichter zu verstehen und ich muss nicht am ausgehängten Fahrplan nach-

schauen. Wenn eine Linie oder ein Fahrzeug ausfällt, sieht man das auf den Anzeigetafeln, ebenso ob die nächste Bim barrierefrei ist.

Ich finde es auch super, dass bei den Durchsagen in den Öffis auf die Plätze und die Rücksichtnahme auf Rollstühle und Kinderwagen hingewiesen wird.

Manchmal verändert sich eine Linie; das ist im ersten Moment schwierig für mich. Was mir bei der Orientierung gut hilft, sind Netzkarten, auf denen z. B. die Verlegung von Haltestellen bei Baustellen gezeigt wird. Diese sind für mich gut verständlich. Was ich schwierig finde, sind lange Texte, mit denen z. B. die Baustellen erklärt werden. Auch der Fahrkartenkauf über die App ist für mich nicht so leicht zu schaffen.

Gott sei Dank brauche ich die App wegen meiner Jahreskarte nicht. Die App ist für Menschen mit Lernschwierigkeiten nicht so leicht zu bedienen. Die Graz Linien arbeiten mit mobilitätseingeschränkten Menschen in 2023 daran, die Benutzeroberfläche anwenderfreundlicher zu machen. Die Fahrkartenautomaten sind dagegen super einfach zu bedienen.

Ich fahre wie gesagt sehr oft mit den Öffis und finde viele Dinge gut verständlich und gut nutzbar.

Wir treffen uns regelmäßig, tauschen uns aus und helfen uns mit Informationen und Tipps. Gemeinsam reden wir auch über das Grazer Liniennetz und darüber, ob die Informationen dazu gut verständlich sind.

ERFAHRUNGEN VON MENSCHEN, DIE ROLLSTUHL, ROLLATOR ODER GEHHILFE NUTZEN



Robert Konegger

Obmann-Stellvertreter des Vereins
Selbstbestimmt Leben Steiermark

Meine Erfahrungen mit den öffentlichen Verkehrsmitteln in Graz

Ich bin ein geborener Grazer und lebe in dieser schönen Stadt. Seit 1982 bin ich nach einem Freizeitunfall querschnittsgelähmt und dadurch auf einen Rollstuhl angewiesen. Ich habe also langjährige Erfahrung, wie es ist, als Rollstuhlfahrer in der Stadt mobil zu sein.

Bis 1999 war es unmöglich, die Straßenbahnen und auch die Busse mit dem Rollstuhl zu benutzen. Die Einführung der ersten Straßenbahnen mit Niederfluranteil und ausklappbarer Rampe im Jahr 1999 war für alle Menschen im Rollstuhl ein großer Gewinn. Sie waren fortan nicht mehr vom öffentlichen Verkehr ausgeschlossen. Allerdings waren anfangs nur wenige dieser Straßenbahnmodelle unterwegs und die Wartezeiten waren dementsprechend lang. Mittlerweile hat sich das erfreulicherweise geändert und die meisten Straßenbahnen und Busse sind mit dem Rollstuhl befahrbar.

Beim Ein- und Aussteigen ist für mich die Hilfe der Chauffeurinnen und Chauffeure notwendig. Diesbezüglich habe ich im Laufe der Zeit sehr gute und auch einige weniger gute Erfahrungen gemacht. Daher halte ich es für außerordentlich wichtig, dass die Graz Linien ihr Fahrpersonal in regelmäßigen Abständen gut schulen, damit sie auf die speziellen Bedürfnisse kompetent eingehen können.

Mein Tipp: Sprechen Sie die Fahrer:innen an und sagen Sie, welche Unterstützung Sie brauchen und wo Ihre Ausstiegshaltestelle ist.

Und wenn einmal etwas nicht gut funktioniert, können Sie den Graz Linien schreiben, um den Einzelfall aufzuklären. Es wird dem/der Fahrer:in die Möglichkeit gegeben zu lernen, denn im wechselseitigen Miteinander wachsen wir.

ERFAHRUNGEN BLINDER UND SEHBEHINDERTER MENSCHEN



Heidi Scheer

Leiterin Abteilung Mobilität und Infrastruktur des
Blinden- und Sehbehindertenverbandes
Steiermark

So orientiere ich mich in und mit den Öffis

Ich lebe und wohne in der Weststeiermark und pendle seit vielen Jahren zu meinem Arbeitsplatz nach Graz. Aufgrund meiner angeborenen hochgradigen Sehbehinderung ist es mir nicht erlaubt, selbst ein Auto oder sonstige Fahrzeuge zu lenken. Ich bin also, um von A nach B zu kommen, tagtäglich auf den öffentlichen Verkehr angewiesen.

Schon als Kind lernte ich, mich zu Fuß und mit Bus, Bahn und Bim gut und sicher im Straßenverkehr zurechtzufinden; zusätzlich absolvierte ich als junge Erwachsene ein Orientierungs- und Mobilitätstraining. Dabei erlernte ich nicht nur den vorausschauenden Umgang mit dem Blindenstock oder die Bedeutung der Blindenleitlinien kennen, sondern vor allem auch ganz konkret, wie ich meinen noch vorhandenen Sehrest bestmöglich – auch mit Einsatz von Hilfsmitteln – nutzen kann. Auch habe ich dort sämtliche Maßnahmen kennengelernt, die blinden und sehbehinderten Menschen helfen, Barrieren zu überwinden. Ich kann nur jedem hochgradig sehbehinderten oder blinden

Menschen ein Orientierungs- und Mobilitätstraining ans Herz legen: Ängste werden abgebaut und ein neues selbstbestimmtes Freiheitsgefühl wird gewonnen.

Die Einführung des Klimatickets ist ein Meilenstein. Ich bin unabhängig, brauche mir keine Gedanken darüber zu machen, wo und wie ich eine Fahrkarte organisiere, und kann jedes Verkehrsmittel so oft benützen, wie ich es brauche. Davor kaufte ich mir immer eine Jahreskarte, die auf Zonen beschränkt war. Oft unterstütze ich in der Straßenbahn ältere Personen beim Kauf ihrer Stunden-Fahrkarte und mache sie gleichzeitig auf die kontrastreiche Bildschirmansicht der Ticketautomaten aufmerksam. Sie sind für diesen Hinweis immer sehr dankbar.

An Haltestellen oder auf dem Weg dorthin orientiere ich mich auch an den Blindenleitlinien, obwohl ich ohne Blindenstock unterwegs bin. Diese können sehr gut mit den Fußsohlen ertastet werden. Wünschen würde ich mir aber, dass diese Orientierungshilfen auch im Kontrast zu dem jeweiligen Untergrund stehen würden.

Das „Einstiegs-Noppenfeld“ wird von blinden und sehbehinderten Menschen genutzt, die Langstock oder Armbinde tragen. Das Feld dient einerseits dazu, die erste Türe leicht aufzufinden und gleichzeitig die Liniennummer bzw. Fahrtrichtung durch das Fahrpersonal zu erfahren. Da ich keines dieser Kennzeichen trage, stelle ich mich meist in die Nähe der Haltstellentafel oder des „Einstiegs-Noppenfeldes“, um die Sicht auf gekennzeichnete Personen freizuhalten und trotzdem zu gewährleisten, dass auch ich die Einstiegstüre schnell erreiche.

Da die Liniennummer bzw. Fahrtrichtung einfahrender Busse oder Straßenbahnen – vor allem bei Sonnenschein – für mich oft nicht zu erkennen ist, habe ich nochmals die Möglichkeit, diese an der Seite der ersten Einstiegstüre zu sehen. Ansonsten wende ich mich ganz einfach an das Fahrpersonal oder, noch besser, an andere Fahrgäste. Daraus entstehen oft unterhaltsame Gespräche, die die Fahrzeit oft kurzweilig machen. Für mich ist es manchmal in der Eile schwierig, die Türöffner an den oft sehr bunt beklebten Straßenbahnen zu finden. Dadurch habe ich schon so manche Straßenbahn ohne mich ihre Runde drehen lassen müssen. Um an der richtigen Haltestelle aussteigen zu können, bin ich über die akustische Ansage der Haltestellen sehr glücklich. Ich kann die optische Anzeige an den Bildschirmen in den Öffis nämlich nicht sehen.

Da ich die elektronischen Fahrgastinformationen an Haltestellen, die in Echtzeit über die nächsten Abfahrten, Störungen, Streckenänderungen oder Ausfälle von Bim und Bus informieren, nur schwer und bei schlechten Lichtverhältnissen gar nicht lesen kann, fotografiere ich diese, wenn möglich, mit meinem Handy oder benutze eine App, die echtzeitauglich ist. Somit ist eine x-beliebige Vergrößerung für mich gewährleistet. Bei einigen Haltestellen in Graz gibt es sprechende Geräte, die mit einem Tastendruck die Liniennummer, das Fahrtziel und die Abfahrtszeit vorlesen. Davon würde ich mir noch mehr wünschen.

Fahrplanaushänge sind seit September 2022 ebenfalls besser lesbar und übersichtlicher gestaltet worden. Sie hängen auf Augenhöhe und können so praktisch, wenn sie trotz bereits

größerer Schrift nicht lesbar sind, sehr gut mit dem Handy oder mit einer Lupe vergrößert werden.

Es ist immer wieder hilfreich, für mich unbekannte Wegstrecken erst einmal mit einer sehenden Person zu begehen. So kann ich mich auf die Gegebenheiten konzentrieren und mir wichtige Anhaltspunkte merken. Grundsätzlich habe ich alle Linien und Haltestellen gut im Kopf. Der Einsatz diverser Navi-Apps via Handy unterstützt mich darüber hinaus, um alle meine Fahrtziele zu erreichen. Ein ungutes Gefühl löst bei mir ungeplanter Schienenersatzverkehr aus. Das liegt daran, dass die Fahrgastinformationen auf den elektronischen Anzeigetafeln der Graz Linien für mich oft nicht lesbar bzw. eventuelle Lautsprecherdurchsagen oft schlecht hörbar und teilweise unverständlich sind und die Informationen auch nicht die konkreten Angaben enthalten, die ich zur Orientierung benötige. So sind Störungen und Ersatzbusse für mich oft im ersten Moment schwer überschaubar und sehr herausfordernd. Selbst wenn die Information gut ausgeschrieben ist, bereitet es mir Probleme, mich zu orientieren, wenn mir die Gegend nicht vertraut ist oder mir der Überblick aufgrund der oft auch damit verbundenen aufkommenden Menschenmenge fehlt. In solchen Situationen reagieren so gut wie alle Fahrgäste gestresst, und ich erhalte auf meine Fragen oft auch keine brauchbaren Antworten. Dann bleibt mir nichts anderes übrig, als der Menge zu folgen, ohne zu wissen, ob die Gruppe, der ich folge, überhaupt dort hingehet, wo ich hinmuss.

Sehr dankbar bin ich immer, wenn auf stark frequentierten Haltestellen über die Holding Graz persönliche Ansprechpersonen zur Verfügung gestellt werden. Aktuelle beziehungsweise geplante Baustellen, Streckenänderungen usw. entnehme ich der Homepage des Blinden- und Sehbehindertenverbandes Steiermark. Dieses Service wird direkt in Kooperation mit der Holding Graz zur Verfügung gestellt. Vorab geplanten Schienenersatzverkehr kann man entweder versuchen zu umgehen, indem man eine andere Strecke wählt, oder man lässt sich das von jemandem vorher zeigen bzw. fährt die Strecke vorab selbstständig ab.

Ich freue mich immer, wenn ich von aufmerksamen Fahrgästen angesprochen werde und bei Bedarf Hilfestellung erhalte. Eine goldene Regel sollte dabei immer sein: Fragen Sie einen blinden oder sehbehinderten Menschen, ob Sie ihm helfen können, bevor Sie etwas für ihn tun – aus Respekt vor ihm und seiner persönlichen Freiheit. Ich bin froh darüber, dass in Graz die Unterstützung durch Sehende sehr groß ist. Und wenn jemand nicht helfen kann oder will? In diesen Fällen bin ich persönlich ein Fan von offenen Worten: „Ich habe keine Zeit“ – oder auch „Ich möchte nicht helfen“. Alles ist besser, als einfach wortlos wegzulaufen.

Aufmerksamer und normaler Umgang auf Augenhöhe machen das gemeinsame Fahren mit Straßenbahn und Bus für uns alle zu einem angenehmen Erlebnis.

ERFAHRUNGEN GEHÖRLOSER MENSCHEN



Caroline Obermaier

Schriftführerin des Steirischen Landesverbands der Gehörlosenvereine im Österreichischen Gehörlosenbund (ÖGLB)

Was mir beim Fahren mit den Graz Linien hilft

Ich fahre regelmäßig mit den Öffis. An der Haltestelle nutze ich die elektronischen Fahrgastinformationsanzeigen und orientiere mich über die GrazMobil-App. Hier habe ich an jeder Haltestelle die Echtzeitanzeige auf dem Handy-Display im Blick.

Kommt es während der Fahrt zu einer Betriebsstörung, muss ich mich neu orientieren. Ich achte auf die mitfahrenden Fahrgäste oder gehe zum/zur Fahrer:in und spreche diese in Blickkontakt klar und deutlich an. Es ist für die Fahrer:innen nicht immer sofort ersichtlich, dass ich gehörlos bin. Ich teile mich ihnen mit und so schaffe ich die Möglichkeit zur Unterstützung.

Mein Tipp: Bereiten Sie sich als gehörloser Mensch gut auf die Fahrt und Ihre Strecke vor. Nehmen Sie sich die Zeit. Bedenken Sie, dass Ihr Gegenüber nicht sofort erkennen kann, dass Sie gehörlos sind. Ein Block und Schreibstift können hilfreich sein, falls es einmal mit der Kommunikation nicht funktioniert und Sie Ihre Frage aufschreiben möchten.



FRAGEN? WIR SIND FÜR SIE DA!

Unser Team Servicequalität ist täglich von 7 bis 17 Uhr unter der Telefonnummer +43 316 887-4224 für Sie da. Eine weitere Möglichkeit, Ihre Meinung zu äußern, ist unser Online-Feedbackformular, zu dem Sie über folgenden Link gelangen: www.holding-graz.at/feedback

IHRE GRAZ LINIEN VON A–Z

Alphabetisches
Stichwortverzeichnis

Anschluss-Sicherung

Mit der **Anschluss-Sicherung** arbeiten Ihre Graz Linien im Schwach-Lastverkehr, um abends oder morgens Ihre Wegzeit so kurz wie möglich zu halten. Während **tagsüber** alle **2 bis 7 Minuten** ein Fahrzeug innerstädtisch bereitsteht und auf einer Linie alle 4 bis 10 Minuten, sollten Sie abends oder in der Früh mit einem Takt von rund 20 Minuten rechnen.

WIESO FAHREN BUS UND BIM AM ABEND, IN DER FRÜH ODER AUCH IN DEN FERIEEN WENIGER HÄUFIG?

Dieser „ausgedünnte Takt“ hat gute Gründe: Finanzträger unseres öffentlichen Verkehrs ist die Stadt Graz. Wie überall auf der Welt decken die Fahrschein-Einnahmen die anfallenden Kosten nicht. Daher hat die Stadt mit den Graz Linien einen Servicevertrag vereinbart, in dem Leistungs- und Budgetrahmen fixiert sind. Unser Zuschussbetrieb hat eine Aufgabe Nr. 1: die Fahrpreise für Sie leistbar zu gestalten. Weil hohe Takte aber viel Geld kosten, müssen wir diese klug aufteilen, und zwar so, dass der maximale Fahrgastnutzen gesichert ist. Bedeutet praktisch: Es gibt mehr Takte bei hohem Fahrgast-Aufkommen als bei geringem. Weil abends und morgens weniger Fahrgäste mit den Öffis fahren, setzen wir hier den Hebel an, um die **Ticketpreise für alle moderat zu halten**. Nicht selten haben einzelne Busse und Straßenbahnen wenige bis gar keine Fahrgäste. Und dennoch halten wir und die Stadt Graz an Takten fest, die wirtschaftlich wenig Sinn machen. Wir wollen, dass sich jeder einzelne Fahrgast auf unsere Öffis **verlassen kann – egal welchen Weg er nimmt!**

WELCHE ANSCHLUSS-REGELN GIBT ES?

Die Anschluss-Sicherung gilt im Zeitfenster **von 19.10 Uhr bis 6.10 Uhr** und an **Sonn- und Feiertagen** – das Fahrpersonal muss sie strikt einhalten. An Verkehrsknoten und an End-Haltestellen aber bestehen verschiedene Lösungen, den Anschluss zu sichern: Während etwa am Verkehrsknoten Jakominiplatz alle Fahrzeuge abzuwarten sind, damit alle zuverlässig umsteigen können, lässt der Anschluss beispielsweise bei der Endstation Andritz – in Einzelfällen – länger auf sich warten.

DER ANSCHLUSS WARTET NICHT?

Die häufigere Szene: Das Fahrpersonal hat Sichtkontakt, müsste laut Fahrplan schon losfahren – und dennoch wartet es auf den Fahrgast. Zwischen 19.10 Uhr und 6.10 Uhr aber kann es passieren, dass ein Fahrzeug abfährt, um die Fahrzeit für die Fahrgäste drinnen nicht übermäßig zu strecken. Bei Anschluss-Haltestellen ist im Fahrzeug-Cockpit auf den INIT-Fahrpersonal-Terminals nämlich eine Pufferzeit eingestellt. Ist diese erreicht, kommt die Meldung „**Bitte abfahren**“. Sollte der Anschluss also schon weg sein, wissen Sie: Es war keine Absicht, und **der nächste Bus kommt bestimmt**. Tagsüber hingegen können Sie wegen der kurzen Takte umsteigen. Immer gilt: Das Fahrzeug muss pünktlich abfahren, um **fahrplantreu für ALLE unterwegs zu sein!**

UNSER RAT FÜR ENTSPANNTES FAHREN

Eilen Sie nie auf ein abfahrtbereites oder ausfahrendes Fahrzeug zu! **Sie gefährden Ihre Sicherheit und verlängern die Wartezeit für die Leute**, die schon drinnen sitzen. Nutzen Sie die Zeit an der Haltestelle, um durchzuatmen – und steigen Sie stressfrei und sicher in das nächste Fahrzeug ein!



APEX

Siehe Seite 26

Das Öffi-Fahren fordert blinde und sehbehinderte Menschen nach wie vor heraus. Das **APEX-System** (im Busbereich auch „TYFLOSET“ genannt) unterstützt dabei. Es ist ein **Kommunikationssystem für blinde und sehbehinderte Menschen**, das den Zugang zum öffentlichen Verkehr erleichtert. Sie können es in unseren 45 Straßenbahnen des Typs „Variobahn“ und in allen Bussen nutzen.

Hersteller und Kontakt

APEX spol. s.r.o., Ing. Petr Vojtěch,

E-Mail: vojtech@apex-jesenice.cz

Tel.: +420 724 548 628



SO GEHT APEX

In Graz sind die **Tasten 1 und 3** aktiv. Mit einem Sender (Handsender oder integriert im Langstock) aktivieren Sie per Knopfdruck auf Taste 1 den **Außenlautsprecher** der Fahrzeuge, die an der Haltestelle stehen. Sofort wird Ihnen **Linie und Fahrtziel** angesagt. Drücken Sie dann im Fahrzeug die Taste 3 – und es ertönt über den **Innenlautsprecher** der **Name der nächsten Haltestelle**. So wissen Sie immer, wo Sie gerade sind, und können rechtzeitig die Stopp-Taste für das Aussteigen betätigen.

PRAKTISCHE FRAGEN?

Test- und Kaufinfos gibt der Blinden- und Sehbehindertenverband Steiermark

Tel.: +43 316 682240

E-Mail: office@bsvst.at

Oder besuchen Sie den Hilfsmittel-Shop in der Augasse 132, 8051 Graz.

Öffnungszeiten:

Montag bis Donnerstag, 8 bis 12 Uhr und 13 bis 16 Uhr.

Blogbeitrag

GRAZ LINIEN: SICHERHEIT FÜR SEHBEHINDERTE AUF KNOPFDRUCK

WODURCH FÜR MICH DIE ÖFFIS GUT FUNKTIONIEREN

Mittwochmorgen, 9 Uhr, Odilieninstitut Graz-St. Leonhard. Die achtjährige Lea wartet an der Haltestelle zusammen mit einigen anderen auf den nächsten 7er. Das kleine Mädchen steht ganz vorne am Ende des Noppenfeldes für blinde und sehbehinderte Menschen, denn sie ist von Geburt an blind. Fahren mit Öffis stellt für blinde und sehbehinderte Menschen nach wie vor eine große Herausforderung dar, doch ein neues System der Graz Linien hilft. Der APEX-Handsender sagt auf Knopfdruck welche Bim gerade einfährt. Eine Gruppe blinder und sehbehinderter Menschen (darunter auch Lea) vom Grazer Odilien-Institut testet das System für uns in der Praxis – mit Erfolg! Zu erwerben ist das APEX-System übrigens beim Blinden- und Sehbehindertenverband Steiermark und im Beratungszentrum des Odilien-Institutes.

Ein Beitrag von: Alexander



Richtung Andritz: APEX sagt per Knopfdruck Richtung und Linie an



Außenlautsprecher sorgen für Durchsage auf Knopfdruck



Auch im Blindenstock integrierbar: das APEX-System



Umsteigen beim 6er an der Haltestelle St. Peter/Schulzentrum



Bus 129: Klarheit über Linie und Fahrtrichtung auf Knopfdruck

Hintergrundinfos gefragt?

Die bekommen Sie vom Odilien-Institut (E-Mail: verwaltung@odilien.at) oder vom Blinden- und Sehbehindertenverband Steiermark (E-Mail: office@bsvst.at)!

Fotos und Text: Alexander Fünck / Holding Graz

App GrazMobil

Siehe Seite 18, 57

Tagtäglich bringen die Graz Linien Hunderttausende von Fahrgästen sicher an ihr Ziel. Dabei wurde die Suche nach Kleingeld am Ticketautomaten bei vielen zur unbeliebten Fingerübung. Mit der **GrazMobil-App** hat die Holding Graz schon im Juli 2018 ein Angebot geschaffen, dass den Wunsch nach **bargeldlosem, mobilem Bezahlen erfüllt**. Damit kaufen Sie in wenigen Augenblicken Ihr Ticket bequem mit allen gängigen Kreditkarten, per eps-Überweisung oder per PayPal.

BEDIENERFREUNDLICHE APP

Für optimale Nutzerfreundlichkeit und Barrierefreiheit wird die App **laufend weiterentwickelt**. 2023 liegt der Fokus auf bessere Visualisierung für ALLE Fahrgäste. Dafür arbeiten wir eng mit mobilitätseingeschränkten Fahrgästen, insbesondere mit sehbeeinträchtigten, zusammen.

ZAHLEN, DATEN, FAKTEN ZUR APP (STAND 2022)

- Gesamtverkauf Tickets 2021 über die App: 581.461
- Gesamtverkauf Tickets Januar bis September 2022: 612.310
- Gesamtverkauf Tickets seit App-Einführung 2018 bis September 2022: 1.552.147
- Anteil digitaler Tickets am Gesamtverkauf: rund 25 Prozent
- Beliebteste Ticketkategorien in der App: Stundenkarten, 24-Stunden-Karten

Immer mehr Fahrgäste kaufen bereits online!



Assistenzhund

Zu den **Assistenzhunden** zählen gem. § 39a Bundesbehindertengesetz (BBG) **Blindenführhunde**, **Servicehunde** und **Signalhunde**. Diese brauchen in unseren Fahrzeugen keinen Maulkorb zu tragen. Erst nach Absolvierung einer positiven Teambeurteilung bei einer Prüfstelle wird ein Hund als Assistenzhund gemäß § 39a BBG anerkannt.

WOZU GIBT ES ASSISTENZHUNDE?

Assistenzhunde unterstützen etwa Menschen, die im **Rollstuhl** sitzen oder dauerhaft auf eine **Gehhilfe** angewiesen sind. Sie können für viele **Krankheiten** ausgebildet werden: Multiple Sklerose, Spina bifida, Parkinson, Muskelerkrankungen oder Wirbelsäulen-Verletzungen. Sie assistieren ebenso Menschen mit **kognitiven oder psychischen** Beeinträchtigungen.

WORAN ERKENNEN SIE EINEN ASSISTENZHUND?

Als Erkennungszeichen muss er eine Kenndecke, ein Führgeschirr oder ein Halstuch tragen. Seine Identifizierung ist besonders wichtig in Bereichen, in denen Hunde sonst keinen Zutritt haben.

RICHTIGER UMGANG MIT EINEM ASSISTENZHUND

Einen Assistenzhund sollten Sie **keinesfalls ohne vorherige Erlaubnis** berühren, streicheln, anfassen oder gar locken! Damit lenken Sie den Hund ab und setzen die Gesundheit oder das Leben der Hundehalter:innen aufs Spiel.





Aufmerksamkeitsfeld/ Noppenfeld

Siehe Seite 24, 26, 40, 134, 135, 205

Das **Aufmerksamkeitsfeld**, auch „**Noppenfeld**“ genannt, steht vorrangig blinden und sehbehinderten Menschen zur Verfügung.

Auftragsverkehr

Um eine Linie zu führen, braucht es **genügend Fahrzeuge** und **Fahrpersonal**. Weil wir nicht alles alleine schaffen können, setzen wir **Auftragsverkehr** ein: Derzeit wird beispielsweise die Linie 66 von Postbus gefahren. Auch einzelne Sonderverkehre werden anlassbezogen vergeben.

Barrierefreiheit

Siehe Seite 196

Barrierefreiheit bedeutet **einfache Zugänglichkeit**. Sie ist ein Gewinn für alle – Ihre Graz Linien wollen Ihnen diesen Komfort bieten.

WORUM GENAU GEHT ES BEI BARRIEREFREIHEIT?

Auf Barrierefreiheit setzen wir. Das Bundesbehindertengleichstellungsgesetz definiert Barrierefreiheit verbindlich: *„Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind.“*

Im **öffentlichen Verkehr** geht Barrierefreiheit weit darüber hinaus. Sie deckt die Mobilitäts- und Komfort-Bedürfnisse der Gesellschaft ab und will **ALLE Personengruppen** ansprechen. Zielgruppen sind etwa Menschen mit Sinnes- oder körperlicher Einschränkung, ältere oder chronisch erkrankte Menschen, Menschen mit temporären Beeinträchtigungen, kleinwüchsige Menschen, schwangere Frauen, Fahrgäste mit Kinderwagen, Kinder, Personen mit schwerem Gepäck, Begleitpersonen und Menschen, die Wert auf Komfort legen. Wir, die Graz Linien, geben unser Bestes, um Menschen mit Beeinträchtigungen dabei

zu helfen, mobil zu sein. Dafür machen wir unsere Verkehrsmittel zugänglich für **ALLE** und **schulen unser Personal** laufend im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Fahrgästen.

GEMEINSAM SCHAFFEN WIR LÖSUNGEN!

Weil wir auf echte Bedürfnisse eingehen wollen, haben wir das **Kompetenz-Zentrum** für Menschen mit Behinderung und Öffentlichen Verkehr ins Leben gerufen. Gemeinsam stärken wir Barrierefreiheit, indem wir Fachgruppen und Ansprechpersonen anbieten und für **Austausch** sorgen: **Graz Linien befragen** Betroffene und nutzen Antworten, um den öffentlichen Verkehr noch barrierefreier zu gestalten. **Betroffene** wiederum richten Anliegen an die Graz Linien und haben ein verbindliches Sprachrohr.

Seit vielen Jahren kooperieren wir mit Interessensgruppen und Verbänden und fühlen uns dadurch verbunden. Unsere **„Community“** besteht aus dem Beirat für Menschen mit Behinderung der Stadt Graz, dem Sehbehinderten- und Blindenverband Steiermark, dem Odilien-Institut, dem Verein Selbstbestimmt Leben, der Lebenshilfe, dem Senior:innenbeirat der Stadt Graz, der Antidiskriminierungsstelle Steiermark und dem Referat für barrierefreies Bauen. Das gemeinsame Ziel ist es, Inklusion in Graz voranzubringen.

Bänke an Haltestellen

Siehe Seite 180, 234

An vielen Haltestellen finden Sie Bänke: **Holzbänke** stehen im Bereich der Haltestellen und **Edelstahlbänke** in den Wartehäusern.

WARUM GIBT ES NICHT AN JEDER HALTESTELLE EINE BANK?

Wenn der Gehsteig nicht mindestens zwei Meter breit ist, dürfen wir keine Bänke aufstellen. Zudem müssen wir eine gesetzlich vorgeschriebene Mindest-Durchgangsbreite einhalten. Sie macht die Barrierefreiheit an der Haltestelle, den Abstand zur Fahrbahn und den ungehinderten Fluchtweg aus dem Fahrzeug möglich. Sie sind der Ansicht, dass an einer Haltestelle **dringend eine Bank** gebraucht wird? **Dann nennen Sie uns Ihren Wunsch!** Gerne prüfen wir vor Ort die Optionen und informieren Sie über das Ergebnis.



FÜR EIN BESSERES MITEINANDER IN DEN ÖFFIS



Gegen Diskriminierung

FaHrgastbeirat

Eine Aktion des Fahrgastbeirats in Zusammenarbeit mit den Holding Graz Linien

HOELDING
GRAZ
LINIEN

Beförderungsbedingungen

Unsere **Beförderungsbedingungen** finden Sie als **Aushang** nahe des Fahrer:innenplatzes und an ausgewählten Haltestellen. Als öffentlicher Mobilitätsdienstleister sind wir dazu verpflichtet. Schon 2019 haben wir uns für eine leicht verständliche, sprachenunabhängige **Bildsprache für ALLE** entschieden, da in Graz Menschen aus 160 Nationen zu Hause sind und viele Graz-Besucher:innen mit uns unterwegs sind.

Beförderungsbedingungen



FAHRSCHEIN
ticket



*mit 30. 6. 2023
Fahrscheinautomaten
in allen Bussen



entwerten
validate



Fahrscheinkontrolle
ticket inspection



BITTE SO
do this



Bitte nicht im Eingang
stehenbleiben.
Please don't
block the entrance.



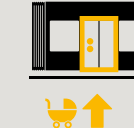
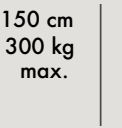
„Wagen hält“
push to stop



SO NICHT
don't do this



HILFEN
assistance



SOS
SICHERHEIT
for your safety



NUR IM
NOTFALL
only in case
of emergency



Tür-Notöffner
emergency door
opener



öffnen | open



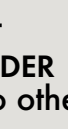
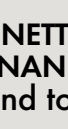
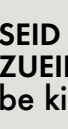
HUNDE
dogs



MITEINANDER
be polite



PSSST!



SEID NETT
ZUEINANDER
be kind to others



Begleitpersonen

Siehe Seite 145

Blinde und schwer kriegsbeschädigte Menschen bekommen die Stundenkarte und die 24-Stundenkarte zum halben Preis. Dafür benötigen Sie den österreichischen Behinderten-Pass mit einem **Behinderungsgrad von mindestens 70 Prozent**. Eine **Begleitperson** und ein **Assistenzhund** dürfen dann kostenlos mitfahren!

Betriebsstörung

Siehe Seite 151, 209, 227

Betriebsstörungen im laufenden Betrieb sind selten, können aber vorkommen. Dann können Sie darauf vertrauen, dass wir im Hintergrund alles tun, um sie zu beheben. Dabei wird **nichts dem Zufall überlassen**.

MINUTIÖSER PROZESS ZUR STÖRUNGSBEHEBUNG

1. Rettungskette

Sind Personen involviert, hat die Rettungskette absoluten Vorrang. Rettung und Polizei werden zuerst gerufen!

2. Schienen-Ersatzverkehr

Wir richten diesen anlassbezogen ein; er wird kommuniziert sowie disponiert.

3. Fahrbetrieb wiederherstellen

Instandsetzungsarbeiten oder Austausch-Fahrzeuge organisieren wir im nächsten Schritt.

4. Fahrgastinformation durchführen

Wir informieren unsere Fahrgäste über Anzeigetafeln an den Haltestellen und über Aktualisierungen im Liniennetz. Durchsagen tätigen das Fahrpersonal und die zentrale Fahrgastinformation über Lautsprecher im gesamten Netz. Zugleich wird das Personal, das mit Kund:innen zu tun haben, informiert.

WIE LANGE DAUERT EINE STÖRUNG?

Bei Gleisparkenden, Unfällen oder Stromausfällen unternehmen wir alles Menschenmögliche, um die **Störung rasch zu beheben** und einen **anlassbezogenen Ersatzverkehr zu sichern**. Wie lange das exakt dauert, das können wir nicht immer voraussagen. Wird die Strecke etwa durch jemanden behindert, der am Gleis parkt, kann nur der Abschleppdienst Abhilfe schaffen. Bei einem Verkehrsunfall im Individualverkehr ist zu warten, bis die Rettung eintrifft und die Polizei die Strecke wieder freigibt. Auch Instandsetzungen dauern einmal kürzer, einmal länger. Und wir können nicht alles zeitgleich lösen. Haben Sie daher **ein wenig Geduld**, bis wir Sie mit Infos zum Störfall versorgen können. Diese kommen verbindlich!

SO HELFEN WIR IHNEN

Indem wir Sie **möglichst rasch informieren**, ob die Betriebsstörung länger oder kürzer ist, ob es Schienenersatzverkehr gibt und, wenn ja, wo. Jeder Mensch will sicher planen können. Unsicherheit im öffentlichen Verkehr kann Ohnmacht, Hilflosigkeit, Frust und sogar Aggression hervorrufen. Gibt es jedoch Transparenz und Information, entsteht ein Gefühl der Kontrolle.

SO HELFEN SIE SICH SELBST

Seien Sie sich bei einer Störung bewusst, dass es nicht nur Sie trifft. Und dass viele Menschen gerade an einer Lösung arbeiten. Das kann helfen, gelassen zu bleiben und rational zu handeln. Fragen Sie sich: „*Welche Informationen brauche ich, welche Alternativen habe ich, welche Personen aus meinem Umfeld ver-
ständige ich?*“ Vertrauen Sie darauf, dass bald eine klärende Durchsage kommen wird. Vielleicht gelingt es Ihnen sogar, die Umgebung oder die Mitmenschen im Fahrzeug bewusster wahrzunehmen. Ein Gespräch oder ein anderer wertvoller Moment könnte real werden. Wie Sie die Situation bewerten – das liegt in Ihren Händen! Wie wir sie lösen – das ist unsere Aufgabe!

POSITIVES FALLBEISPIEL

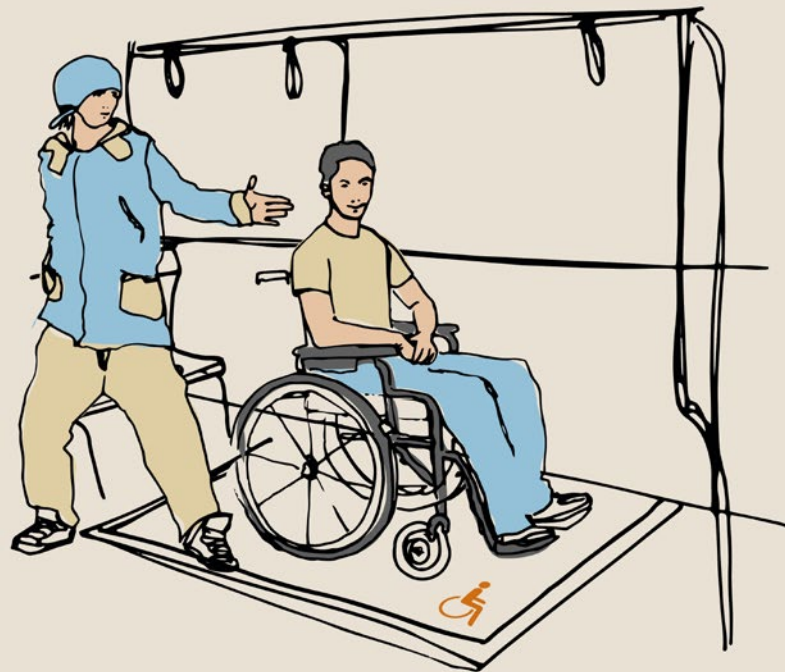
Herr Müller sitzt in der Straßenbahn und denkt an das, was er noch vorhat. Wie viele von uns ist er zukunftsorientiert, will zum Hauptbahnhof und dann in den Zug steigen, um rechtzeitig zu Hause zu sein. Er sieht sich quasi schon in seinem Wohnzimmer sitzen. Und dann plötzlich steht die Bim. Herr Müller wird ins „Hier und Jetzt“ geworfen und muss sich von einer Sekunde auf die andere neu orientieren. Für kurze Zeit fühlt er sich verärgert, wird sich aber schnell bewusst, dass sein Frust die Bim nicht zum Fahren bringen wird. Er will gerade seine Frau anrufen, als eine Durchsage ertönt, die ihn über die rasche Störungsbehebung informiert. **Sofort fühlt er sich entspannter.**

Danke, dass Sie uns mit Ihrem umsichtigen Verhalten unterstützen!

Bewusstseinsbildende Kampagne

Die Graz Linien setzen auf **Bewusstseinsbildung statt auf Verbote**. Gemeinsam mit dem Graz Linien Fahrgastbeirat haben wir die Kampagne „**Für ein besseres Miteinander in den Öffis**“ umgesetzt.

FÜR EIN
BESSERES MITEINANDER
IN DEN ÖFFIS



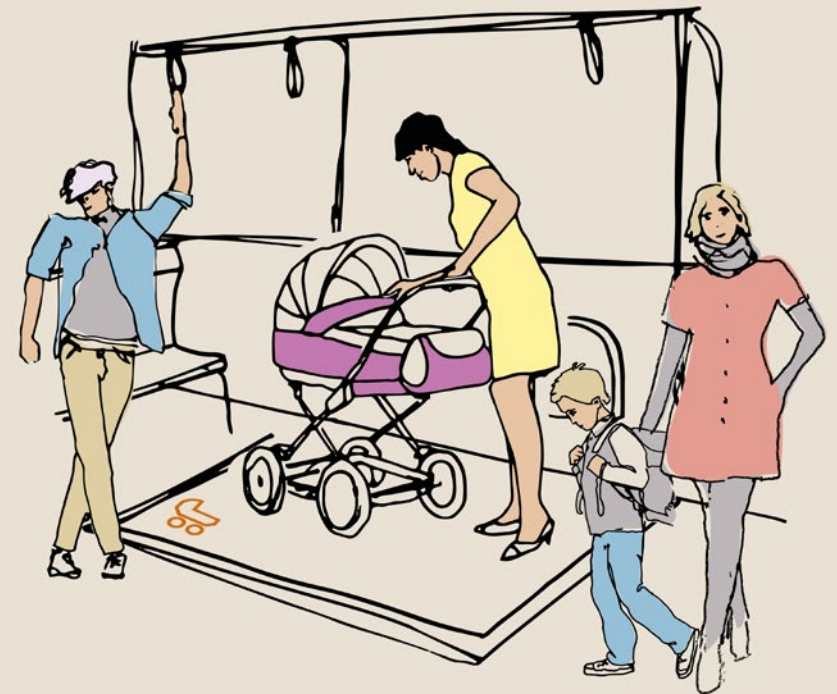
Danke für meinen Platz!

FaHrgastbeirat

Eine Aktion des Fahrgastbeirats in Zusammenarbeit mit den Holding Graz Linien

HOELDING
GRAZ
LINIEN

FÜR EIN
BESSERES MITEINANDER
IN DEN ÖFFIS



Mach für andere Platz!

Eine Aktion des Fahrgastbeirats in Zusammenarbeit mit den Holding Graz Linien

HOELDING
GRAZ
LINIEN

FÜR EIN BESSERES MITEINANDER IN DEN ÖFFIS



Gegen Diskriminierung

FaHrgastbeirat

Eine Aktion des Fahrgastbeirats in Zusammenarbeit mit den Holding Graz Linien

HOELDING
GRAZ
LINIEN

FÜR EIN BESSERES MITEINANDER IN DEN ÖFFIS



Sei zuvorkommend!

FaHrgastbeirat

Eine Aktion des Fahrgastbeirats in Zusammenarbeit mit den Holding Graz Linien

HOELDING
GRAZ
LINIEN

FÜR EIN
BESSERES MITEINANDER
IN DEN ÖFFIS



Verhaltet euch leise!

FaHrgastbeirat

Eine Aktion des Fahrgastbeirats in Zusammenarbeit mit den Holding Graz Linien

HOELDING
GRAZ
LINIEN

FÜR EIN
BESSERES MITEINANDER
IN DEN ÖFFIS



Sei sauber und achtsam!

FaHrgastbeirat

Eine Aktion des Fahrgastbeirats in Zusammenarbeit mit den Holding Graz Linien

HOELDING
GRAZ
LINIEN

FÜR EIN
BESSERES MITEINANDER
IN DEN ÖFFIS



Sei rücksichtsvoll!

FaHrgastbeirat

Eine Aktion des Fahrgastbeirats in Zusammenarbeit mit den Holding Graz Linien

HOELDING
GRAZ
LINIEN

FÜR EIN
BESSERES MITEINANDER
IN DEN ÖFFIS



Sei rücksichtsvoll!

FaHrgastbeirat

Eine Aktion des Fahrgastbeirats in Zusammenarbeit mit den Holding Graz Linien

HOELDING
GRAZ
LINIEN

FÜR EIN
BESSERES MITEINANDER
IN DEN ÖFFIS



Aussteigen vor Einsteigen!

Fa(H)rgastbeirat

Eine Aktion des Fahrgastbeirats in Zusammenarbeit mit den Holding Graz Linien

HOELDING
GRAZ
LINIEN

FÜR EIN
BESSERES MITEINANDER
IN DEN ÖFFIS



Haltet die Haltestelle sauber!

Fa(H)rgastbeirat

Eine Aktion des Fahrgastbeirats in Zusammenarbeit mit den Holding Graz Linien

HOELDING
GRAZ
LINIEN

Blindenleitsysteme

Siehe Seite 26, 40, 109

Damit blinde und sehbehinderte Menschen Wege und Plätze sicher begehen können, hat die Stadt Graz **taktile Boden-Leitsysteme entwickelt**. Stand zuerst ein raumübergreifendes Leitsystem zur Diskussion, fokussieren wir uns nun darauf, **Gefahrenquellen** wie Fußgänger-Übergänge, große Freiflächen oder Hindernisse zu **entschärfen**. Die Erfahrung hat gezeigt, dass diese Strategie die effizientere ist.



DAS GRAZER T

Die Weiterentwicklung eines schwedischen Leitsystems, **Grazer T** genannt, ist das Ergebnis der Zusammenarbeit mit sehbeeinträchtigten Menschen der Stadt. Die Funktion ist denkbar einfach: **Rillen- und Noppenplatten können leicht mit einem Blindenstock ertastet und unterschieden werden**. Neben diesen taktilen Informationen orientieren sich blinde und sehbehinderte Menschen auch an gegebenen Informationen wie Hausmauern oder Gehsteigkanten.

TAKTILE HANDLAUF-INFORMATIONEN

An ausgewählten Punkten in Graz finden Sie **taktile Handlauf-Informationen** für blinde und sehbehinderte Menschen.

BEISPIEL GRAZER HAUPTBAHNHOF

Am Handlauf des Auf- und Abgangs zu den Straßenbahn-Haltestellen der Graz Linien können Sie diese ertasten.





Busfahrspuren

Die Stadt Graz und die Holding **bauen kontinuierlich Busfahrspuren aus**, um kürzere Fahrzeiten und noch mehr Pünktlichkeit zu erreichen. Dafür ist jedoch **nicht überall in der Stadt Platz**, denn weitere Busspuren bedeuten eine Neuordnung der Fahrbahnen. Dadurch wird der Straßenraum für den Individualverkehr verkleinert. So werden aus zwei Straßenspuren beispielsweise nur noch eine.

AUSZUG RECHTLICHER PLANUNGSVORGABEN

- Busfahrstreifen kommen dort zum Einsatz, wo Busse des Kraftfahr-Linienverkehrs durch den Individualverkehr erheblich und über längere zeitliche und/oder örtliche Abschnitte behindert werden. Straßen und Fahrstreifen für Busse erlauben eine behinderungsfreie und somit beschleunigte Fahrt der Busse (RVS 2.3.11 Abs. 1).
- Die Fahrstreifen für Busse sollten mindestens 3,5 Meter breit sein.
- Wenn es erforderlich ist, dürfen nur Linienbusse diesen Streifen benutzen. (Straßenpolizeiliche Festlegung: „Fahrverbot ausgenommen Linienbusse“).
- Für das Ausführen der Busfahrstreifen gilt die aktuelle Fassung der Lichtraum-Richtlinie der Graz Linien.

Dienstfahrten

Das haben Sie sicher schon einmal gesehen: den Schriftzug **„DIENSTFAHRT“** in der **Zielbeschilderung** von Bus oder Bim. Sie wissen vermutlich auch, dass diese Fahrzeuge nicht an den einzelnen Haltestellen stehenbleiben. Sie fahren vielmehr zum **Startpunkt** ihres Einsatzes oder **zurück** in die Busgarage Kärntner Straße beziehungsweise in die Remisen: Remise I in der Steyrergasse 114 (Freigelände), Remise II in der Steyrergasse 113 (bekannt als „Straßenbahn-Werkstätte“) oder Remise III in der Eggenberger Straße 42 (Freigelände).

WANN IST EINE FAHRT EINE DIENSTFAHRT?

Wenn bei Betriebsschluss Fahrten als **„Einzieher“** enden oder wenn Fahrzeuge bei Verschmutzungen oder Technikfehlern in der **Werkstatt** getauscht werden, handelt es sich um eine Dienstfahrt. „Im Dienst“ ist ein Fahrzeug auch bei **Überstellung** von einer Remise zur nächsten.

WARUM DÜRFEN SIE NICHT MIT AUF SO EINE DIENSTFAHRT?

Der Normalfahrplan umfasst täglich rund 30 solcher Dienstfahrten. **Versicherungstechnische Gründe** verbieten es uns, Sie mitzunehmen. Wenn das Fahrzeug also mit **„DIENSTFAHRT“** gekennzeichnet ist, dürfen unsere Fahrer:innen **keine** Fahrgäste aufnehmen!

Durchsagen

Siehe Seite 120, 155

Einschub-Busse für Schüler:innen

Siehe Seite 192

Sie sehen ein **E** und ein **Ziel** auf der Zielbeschilderung eines Busses – und die Linien-Bezeichnung fehlt? Dann handelt es sich um einen **Einschub-Bus** und um eine **Verstärker-Fahrt** nur für Schüler:innen!

BEISPIEL „E KALVARIENGÜRTEL“

Der Bus fährt größtenteils die Strecke der Linie 62, startet jedoch für Schüler:innen bei der Haltestelle Strengengasse und fährt bis Kalvariengürtel. Die Fahrzeiten dieser Einschübe sind am **Fahrplan** mit einem **Sternchen (*)** versehen; in der Fußzeile finden Sie dort (*) die letzte Haltestelle vermerkt.

Einzieher

Siehe Seite 95, 139, 140, 191, 228

Einzieher sind Fahrzeuge, die normalerweise zwischen **8 bis 9 Uhr** und **18 bis 22 Uhr** unterwegs sind und in der Busgarage Kärntner Straße oder in den Remisen enden.

MITFAHREN IM EINZIEHER

Sie können darin **bis zur Haltestelle davor mitfahren**. Die Zielbeschilderung der Fahrzeuge zeigt die **Haltestelle** und die **Linie** an – bitte achten Sie darauf! Lesen Sie zum Beispiel Steyrergasse, Alte Poststraße oder Don Bosco/Harter Straße neben der Linie, dann wissen Sie: Bis dorthin können Sie mitfahren, dann wird das Fahrzeug eingezogen.

„SPITZENZEITEN“ DER EINZIEHER

Nach der **Frühspitze morgens** und der **Spätspitze** abends sind die meisten Einzieher unterwegs: Weil **morgens** mehr Fahrgäste mit uns unterwegs sind und wir mehr Fahrzeuge brauchen, fahren diese häufig zwischen 8 bis 9 Uhr früh. Nach Schulbeginn werden die vielen Verstärkerfahrten für Schüler:innen eingezogen. Am frühen **Abend** haben wir weniger Fahrgäste und die längeren Taktungen beginnen; daher sind auch zwischen 18 und 22 Uhr viele Einzieher unterwegs. Wir nennen diese Zeitfenster nach der Früh- und Spätspitze auch „Schwachlastverkehr mit weniger Fahrgastaufkommen“.

Elektronische Fahrgastinformation

Siehe Seite 151

Vielleicht haben Sie sich schon einmal darüber geärgert, dass die **Ankunftszeit** eines Fahrzeugs auf einer Anzeigetafel (**Elektronische Fahrgastinformation**) **ungenau** war. Warum das selten, aber doch passieren kann, beantworten wir Ihnen unten. Bei auffälligen Fehlanzeigen bitten wir Sie, sich bei uns zu melden, damit wir diese rasch beheben können. Nutzen Sie dafür das Online-Feedback-Formular der Graz Linien:

www.holding-graz.at/feedback

WIE „TICKT“ DIE ZEITANGABE AUF DEN ANZEIGETAFELN?

Sie als Fahrgast sehen ein elektronisches Fahrgast-Informationssystem (FGI, Stele) mit Minutenanzeige. Es zeigt zum Beispiel null Minuten an, auch wenn die tatsächliche Abfahrt noch null bis 59 Sekunden dauert. Die Anzeige wechselt also, sobald eine Minute unterschritten wird. Über eine Sekundenanzeige verfügen die Graz Linien derzeit nicht. **Die Echtzeitdaten ergeben sich durch die Soll-Abfahrtszeit, verknüpft mit den ermittelten und möglichen Abfahrtszeiten:** Wenn Bus oder Bim bestimmte elektronische Erfassungspunkte auf der Wegstrecke passiert haben, dann geben diese „Ortsbaken“ ein Signal zum Fahrzeug-Standort weiter. Ein Funksystem sendet die ermittelten Fahrzeugprofile circa alle 20 Sekunden an die Funkleitstelle, wo diese mit der hinterlegten Sollfahrzeit abgeglichen werden. Zur Anzeigetafel an der Haltestelle gelangen die Daten über nachgelagerte Systeme. Diese komplexen Abläufe informieren Sie stets in Echtzeit!



UND WIE „TICKEN“ WIR BEI EINER STÖRUNG?

Bei einer Störung handelt das Team der Funkleitstelle: Rasch schaltet es manuell einen Informationstext und die Abfahrtszeiten verschwinden. **Die Echtzeiten kommen erst nach den Maßnahmen wieder zur Anzeige.** Ihnen fällt auf, dass die Minutenanzeige plötzlich „springt“? Dann ist eine kurzfristige Störung im Datenzulauf zur Anzeigetafel wahrscheinlich und die nächste Abfahrtszeit erscheint als Zeitinformation. Auch bei falscher Positionierung eines Fahrzeugs kann es vereinzelt zu einer Fehlanzeige kommen, zum Beispiel wenn es sich nicht am Erfassungspunkt (End- oder Ausgangspunkt) befindet. Wir bitten in diesen Fällen um Ihr Verständnis!

Englische Ansagen ausgewählter Haltestellen

Siehe Seite 157

Ermäßigungen für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste

ERMÄSSIGUNG BEI BEHINDERUNGSGRAD VON MINDESTENS 70 PROZENT

Blinde, Menschen mit Behinderung und Schwer-
kriegsbeschädigte mit einem eingetragenen Behinderungsgrad von mindestens 70 Prozent bekommen alle Stundenkarten und 24-Stunden-Karten im steirischen Verbundtarif **um rund 50 Prozent ermäßigt**. Dafür brauchen Sie den österreichischen Behindertenpass mit einem **Behinderungsgrad von mindestens 70 Prozent**. Dann können auch eine Begleitperson und ein Assistenzhund kostenlos mitfahren!

10-Zonen-Fahrschein ausgenommen!

Der 10-Zonen-Fahrschein zum halben Preis gilt **nur für Kinder bis zum vollendeten 15. Lebensjahr** und für **Hunde**, wenn sie einen eigenen Platz im Fahrzeug beanspruchen oder nutzen. Jeder Hund, der nicht getragen wird, durch das Fahrzeug läuft oder am Fahrzeugboden Platz nimmt, braucht einen Fahrschein – ausgenommen Assistenzhunde!

Warum gilt der 10-Zonen-Fahrschein nur für Kinder und für Hunde? Weil der 10-Zonen-Fahrschein zum halben Preis günstiger ist als zehn Einzel-Fahrschein zum halben Preis und weil dieser Tarif nur für Familien und Hundehalter:innen entwickelt wurde.

ÖBB-VORTEILSCARD-SENIOR FÜR SENIOR:INNEN

Senior:innen fahren in den Grazer Öffis mit **38 Prozent Ermäßigung** auf Stundenkarten und 24-Stunden-Karten. Voraussetzung: eine gültige **ÖBB-Vorteilscard-Senior**, die Sie über die ÖBB bekommen. Nehmen Sie diese bitte immer mit!

Warum brauchen Sie die ÖBB-Vorteilscard-Senior?

Weil die **ÖBB-Vorteilscard** seit 1994 der „gemeinsame Nenner“ und der **gültige Berechtigungsausweis** für alle rund 60 öffentlichen Mobilitätsdienstleister der Steiermark ist – unabhängig davon, wie oft jemand mit dem Zug fährt. Als Teil des Verkehrsbunds Steiermark sind auch wir an die aktuellen Tarife gebunden.

Kostenlos bei Mindestpension

Leben Sie rechtmäßig im Inland, beziehen Sie als alleinstehende Person weniger als 1.030,49 Euro und als Ehepaar weniger als

1.625,71 Euro monatliche Pension (Stand 2022). Dann sind Sie Pensionist:in mit **Mindestpension**, haben Anspruch auf die Ausgleichszulage und erhalten bei der ÖBB auf Antrag die **ÖBB-Vorteilscard-Senior kostenlos!**

SONDERNETZKARTE FÜR BLINDE UND SEHBEHINDERTE FAHRGÄSTE

Sie sind blind oder sehbehindert? Dann können Sie die Ausstellung der Jahreskarte „**Grazer Sondernetzkarte**“, mit der Sie kostenlos fahren, beantragen. Fragen Sie dafür zuerst die Jahreskarte über den **Blinden- und Sehbehindertenverband Steiermark** an. Erfüllen Sie die Voraussetzungen, erhalten Sie eine schriftliche **Bestätigung**, wahlweise mit oder ohne Begleitperson, abhängig von Ihrer Pflegegeld-Stufe. Mit dieser Bestätigung erhalten Sie die Grazer Sondernetzkarte bei uns: **Servicestelle** Mobilitäts- und Vertriebscenter, Jakoministraße 1, 8010 Graz.

Sondernetzkarte gilt nur für ein- und zweistellige Liniennummern!

Sie können damit mit allen Bussen und Straßenbahnen der **Graz Linien** fahren, die **ein- oder zweistellige Liniennummern** haben. Fahrten mit dreistelligen Nummern, wie etwa zum Flughafen, mit Zügen der ÖBB und anderen öffentlichen

Verkehrsanbietern, sind davon ausgeschlossen.

SOZIALCARD MOBILITÄT FÜR FAHRGÄSTE MIT GERINGEM EINKOMMEN

Grazer:innen mit geringem Einkommen profitieren von der Jahreskarte „**Grazer SozialCard Mobilität**“. Möglich macht das eine Vereinbarung zwischen den Graz Linien und der Stadt Graz: In einem ersten Schritt prüft das Sozialamt der Stadt Graz Ihren Anspruch und stellt dann die **SozialCard** aus. Besuchen Sie uns dann in unserem Servicecenter (Jakoministraße 1, 8010 Graz) und nehmen Sie die gültige SozialCard mit. Dann erst erhalten Sie Ihre **SozialCard Mobilität** als Jahreskarte – zu 50 Euro oder zu 60 Euro inklusive Schloßbergbahn! Zwei Kinder unter 6 Jahren fahren kostenlos mit.

Fahrgastbeirat

Der **Graz-Linien-Fahrgastbeirat** ist ein **unabhängiges Gremium** von zwölf Personen, die sich für den öffentlichen Verkehr in Graz interessieren und auf vier Jahre bestellt sind. **Ehrenamtlich** bringen sie ihre Sichtweisen als Fahrgast ein. Der Fahrgastbeirat dient als **Plattform für Anregungen, Lob und Kritik**. Wir, die Graz Linien, haben ihn 2008 ins Leben gerufen, um nahe an Ihren Bedürfnissen zu sein, Ihren Fahralltag angenehm zu gestalten und um wichtige Qualitätskriterien zu erfüllen.

QUERSCHNITT ALLER FAHRGAST- UND BEVÖLKERUNGS-GRUPPEN, WELCHE DIE BEIRÄT:INNEN REPRÄSENTIEREN:

- Schüler:innen & Eltern
- 19–30-jährige Erwerbstätige
- 19–30-jährige Schüler:innen/Studierende
- 26–60-jährige Erwerbstätige
- 26–60-jährige Nicht-Erwerbstätige
- Senior:innen ab 60 Jahren
- Freie Gruppe, etwa Migrant:innen oder mobilitätseingeschränkte Fahrgäste

GESTALTEN WIR DEN ÖFFENTLICHEN VERKEHR IN GRAZ GEMEINSAM!

2023 steht die nächste Neubesetzung des Beirats an – wir freuen uns auf Sie! Bis heute hat der Beirat dreimal gewechselt; 2020 fiel die Neubesetzung pandemiebedingt aus. **Lassen Sie sich von den bisherigen Erfolgen inspirieren:** Gemeinsam haben wir die Beschriftung auf und in den Fahrzeugen vereinheitlicht, die Eingangstüren durch Rollstuhl- und Kinderwagensymbol besser hervorgehoben oder bewusstseinsbildende Kampagnen wie „Für ein besseres Miteinander in den Öffis“ gestaltet. Die Graz Linien binden den Fahrgastberei überall dort ein, wo wir unseren Service verbessern. Darüber hinaus ist er ein wichtiges Sprachrohr für ALLE!

WAS GENAU ERWARTET SIE?

Als Beirat:in bringen Sie sich **interessensbezogen** in Arbeitsgruppen ein – die Termine werden natürlich untereinander abgestimmt. Die Ergebnisse fließen in Sitzungen ein, die dreimal jährlich stattfinden und bei denen der vollständige Fahrgastbeirat anwesend ist. Die Empfehlungen aus dem Gremium „landen“ dann bei uns – den Graz Linien.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Bewerben Sie sich gerne unter

E-Mail: fahrgastbeirat@holding-graz.at



Dritter Fahrgastbeirat 2016 bis 2020 (Bild vom 29. Juni 2017) Mag. Indre Krecius, Robert Posch (Graz Linien), Sonja Koinig, MA, Dieter Kraut, Ing. Lukas Kainz, Lorenz Reichmann, Dr. Jutta Hochstein (Graz Linien), Sprecher Dr. Alois Schützenhöfer, Maria Janda, Mag. Stefanie Edler, Mag. Simone Manhal, Mag. Kathrin Pallauf, Kristina Komar, Mag. Michael Culk (verstorben 13.12.2020), Christian Iovtchev (nicht im Bild)

Fahrgastinformation

Gute Fahrgastinformation ist für uns eine Vorgabe, die uns jeden Tag aufs Neue motiviert. Viel Zeit investieren wir in Ihre Information. Dafür bieten wir Ihnen die elektronische Fahrgastinformation und E-Paper an Haltestellen, die GrazMobil-App, Social-Media-Beiträge, Drucksorten, Durchsagen des Fahrpersonals, zentrale und Haltestellen-Durchsagen, Infoscreens in den Fahrzeugen, persönliche Information und Beratung. Die Erfahrung zeigt: **Je informierter** Sie sich als Fahrgast fühlen, umso **verständnisvoller** zeigen Sie sich bei unvermeidbaren Störungen und Fahrplan-Abweichungen. Dafür sind wir sehr dankbar!

IHRE INFOS: ELEKTRONISCHE FAHRGASTINFORMATION AN HALTESTELLEN

Siehe Seite 25, 120, 142





IHRE INFOS: E-PAPER

Als erstes steirisches Mobilitätsunternehmen haben wir E-Paper anstatt der gedruckten Fahrplan-Aushänge getestet und für gut empfunden. Digitale Fahrpläne, Echtzeit-Abfahrtszeiten und Aktuelles bieten die E-Paper an folgenden Haltestellen:

- Harmsdorfgasse, Linie 66 Richtung Grottenhofstraße
- Hohenstaufengasse, Linie 52 Richtung Zentralfriedhof
- Karlaugürtel, Linie 5 Richtung Andritz
- Maria-Pachleitner-Straße, Linie 31 Richtung Webling, Linie 65 Richtung Puntigam
- Neufeldweg, Linie 66 Richtung St. Peter
- Schillerplatz Merangasse, Linie 63 Richtung Schulz. St. Peter, Linie 64 Richtung Puntigam
- Schillerplatz Merangasse, Linie 63 Richtung Hauptbahnhof, Linie 64 Richtung St. Leonhard
- Schillerplatz Schillerstraße, Linie 3 Richtung Andritz
- Hasnerplatz, Linie 3 Richtung Krenngasse, Linie 5 Richtung Puntigam
- Sterzinggasse, Linie 31 Richtung UNI-Resowi
- Waltendorfer Hauptstraße, Linie 63 Richtung Hauptbahnhof
- Thalersee, Linie 48 Richtung Gösting

IHRE INFOS: GRAZMOBIL-APP

Siehe Seite 15, 25, 57



IHRE INFOS: SOCIAL MEDIA

Online sind wir zum Beispiel auf **Facebook** gut vertreten.
Hier finden Sie gut aufbereitete Infos und Tipps zu aktuellen Mobilitätsthemen!

IHRE INFOS: DRUCKSORTEN

In unserer **Servicestelle**, in den **öffentlichen Einrichtungen** der Stadt Graz, bei **Vertragspartnern** und in **Hotels** liegt breitgefächertes Infomaterial zum öffentlichen Verkehr für Sie bereit. Auch über den **Postweg** informieren wir rund 145.000 Grazer Haushalte regelmäßig über Baustellen in der Stadt!

THEMEN/TITEL UNSERER DRUCKSORTEN (AUSZUG STAND 2022/2023):

- Günstiger unterwegs! Ermäßigungen
- Fahrpreise, Tickets und Tarifzonenplan
- Vorteilsclub „Mein Bonus“ – Flyer
- Stressfrei in die Arbeit kommen. Das Jobticket – ein Gewinn für Unternehmen und Mitarbeiter:innen

- Baustellen Frühjahr-, Sommer-, oder Herbst-Übersicht über geplante Baustellen, die bereits im Gange sind oder demnächst starten
- LaRa – das Lastenrad – Lastenradoffensive
- GUSTmobil – ISTmobil – Mobilität für alle
- Tim – täglich.intelligent.mobil. Nachhaltig in Graz – Produktfolder, Tarifblätter, Flyer
- Top-Ticket = Steiermark Netzkarte, Schüler:innenticket und Top-Ticket
- KlimaTicket Steiermark. Ein Jahr mobil! Klimaticket Steiermark. Gut für Klima und Umwelt!
- Liniennetzplan Graz. Public transport network of Graz. Rete dei trasporti di Graz.
- Unsere Stadt erleben. Eine abenteuerliche Entdeckungsreise durch Graz für Groß und Klein
- Eine neue Linie für die Innenstadt – www.graz.at, www.holding-graz.at/innenstadtentlastung
- BUS UND BIM FÜR ALLE – Handbuch und Mobilitätsfibel

IHRE INFOS: AUTOMATISIERTE DURCHSAGEN IM FAHRZEUG

In allen Fahrzeugen wird die **nächste Haltestelle automatisiert** angesagt: Das Fahrzeug verlässt eine Haltestelle, und schon können Sie die Ansage der nächsten hören.

IHRE INFOS: DURCHSAGEN MOBILITÄTSEINGESCHRÄNKTER FAHRGÄSTE



Viele Durchsagen in den Fahrzeugen wurden in deutscher Sprache von Christine Brunnsteiner gesprochen, mit 2023 gibt es Neuaufnahmen.

Seit April 2019 gibt es auch Durchsagen von vier **mobilitätseingeschränkten** Menschen, die **Bewusstsein dafür schaffen**, dass einige Fahrgäste die gekennzeichneten Sitz- und Rollstuhlplätze dringend brauchen: ältere Menschen, Menschen mit Behinderung, Fahrgäste mit Kinderwagen.

Im ORF-Tonstudio haben dafür **Rosalia Thumer, Robert Konegger und Albert Grebenjak** am 18. Februar 2019 zur Aufnahme gesprochen:

- „Ich bin Rosalia und schwer gehbehindert. Danke, dass Sie Ihren Platz anbieten und auf die getrennten Stell-Plätze für Rollstuhl und Kinderwagen achten.“

- „Ich bin Robert, querschnittsgelähmt und sitze im Rollstuhl. Danke, dass Sie Ihren Platz anbieten und auf die getrennten Stell-Plätze für Rollstuhl und Kinderwagen achten.“
- „Ich bin Albert und habe eine Gehbeeinträchtigung. Danke, dass Sie Ihren Platz anbieten und auf die getrennten Stell-Plätze für Rollstuhl und Kinderwagen achten.“

Und am 29. Januar 2019 hat **Elena Kirchberger** folgenden Text eingesprochen:

- „Ich bin Elena, sehbehindert, und sitze im Rollstuhl. Danke, dass Sie Ihren Platz anbieten und auf die getrennten Stell-Plätze für Rollstuhl und Kinderwagen achten.“

IHRE INFOS: DURCHSAGEN DES FAHRPERSONALS ODER DER FUNKLEITSTELLE

Von einem freundlichen „Guten Morgen und gute Fahrt“ in der Früh bis hin zu aktuellen Infos halten wir Sie in **Bus oder Bim am Laufenden**. So informieren wir Sie über Umleitungen wegen Behinderungen auf der Strecke oder über ein hohes Verkehrsaufkommen mit unvermeidbaren Fahrplan-Abweichungen.

IHRE INFOS: DURCHSAGEN IN ENGLISCHER SPRACHE

Zentrale Haltestellen-Namen geben wir seit 2010 auch in **Englisch** weiter. Die Zielgruppe ist groß: In Graz leben Menschen aus rund 160 Nationen. Außerdem sind viele Tourist:innen mit den Graz Linien unterwegs.

IHRE INFOS: DURCHSAGEN VON KINDERN

Jedes Jahr in der Woche um den 20. November herum – dem Internationalen Tag der Kinderrechte – machen **Kinder**, Jugendliche und Erwachsene in der Steiermark eine Woche lang Kinderrechte hörbar, sichtbar und begreifbar. **Da machen wir gerne mit und unterstützen über Haltestellen-Ansagen mit Kinderstimmen das Kinderparlament** (Sprachrohr Grazer Kinder) der Stadt Graz. Unser Part ist das Einspielen der Ansagen in den Fahrzeugen, die in der Vorweihnachtszeit erklingen.

Kontakt:

Mag. Heidi Jursitzky

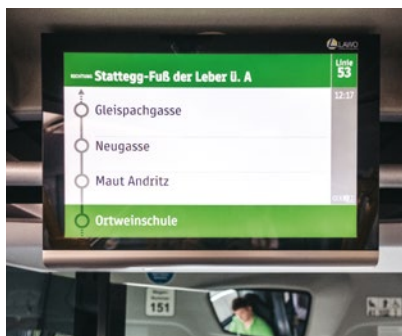
Tel.: +43 650 83 36 663

E-Mail: heidi.jursitzky@kinderbuero.at

Web: www.kinderparlament.at

IHRE INFOS: INFOSCREEN ODER BUS-TV

Monitore zur Fahrgastinformation bieten alle unsere Fahrzeuge. In den Bims heißen diese **Infoscreen**, in den Bussen **Bus-TV**.



Das Unternehmen INFOSCREEN finanziert diese und spielt die Inhalte ein. Wir, die Graz Linien, informieren Sie darauf über den **Linienverlauf** oder unsere **Aktionen**. Im Gegenzug nutzt Infoscreen die Bildschirme für **Nachrichten** und **Werbeeinschaltungen**, buchbar nur über die Ankünder GmbH. Auch das **Stadt-Telegramm** erhält seine freie Sendezeit. So sind wir Grazer:innen und Graz-Besucher:innen stets am Laufenden, wenn es um News oder Events geht. Leider können wir Ihnen über unser Nutzungsfenster keine aktuellen Verkehrsmeldungen einspielen. Dafür sagen wir diese in den Fahrzeugen durch und zeigen sie auf den großen Anzeigetafeln an den Haltestellen an!

Sie interessieren sich für eine „mobile“ Werbeeinschaltung?

Eine 5-Sekunden-Sendezeit (Mindestwert), buchbar nur über die **Ankünder GmbH**, kostet rund 265 Euro und zehn Sekunden kosten 530 Euro am Tag – bei einer Basisrotation von 14 Minuten, Stand 2022.

Wenden Sie sich bitte an:

Ankünder GmbH

E-Mail: office@ankuender.com

Und bei Fragen an die Redaktion:

INFOSCREEN Austria Gesellschaft für Stadtinformationsanlagen GmbH, Hainburger Str. 11, 1030 Wien

Tel.: 01 71 05 200

E-Mail: walter.gassner@infoscreen.at
oder redaktion@infoscreen.at

IHRE INFOS: PERSÖNLICHE FAHRGASTINFORMATION

Bei größeren Veranstaltungen oder bei Änderungen im Linien- und Streckennetz informieren Sie unsere Mitarbeiter:innen **persönlich** über Schienen-Ersatzverkehre und Ihren weiteren Weg. Sie erkennen diese an ihren **gelben Westen** mit der Aufschrift „**Fahrgastinformation**“. Im Rondeau des Jakominiplatzes ist das Team der **Verkehrsaufsicht** zu den Betriebszeiten gerne für Sie da. Ihr Anliegen ist unser Anliegen! Ob Unfallmeldung oder Unsicherheit darüber, wo Sie einsteigen sollen – sprechen Sie uns an, fragen Sie einfach nach!

Fahrgastzählungen

Siehe Seite 95, 140, 141, 191, 192

Fahrpersonal

Rund 660 Mitarbeiter:innen sind für Sie täglich in den Fahrzeugen im Einsatz. Wir schulen das **Fahrpersonal** regelmäßig, damit es Sie aktiv unterstützen kann. Neben den Schulungen für Sicherheit, Technik, Linien-/Streckennetz, Tarife oder energieeffizientes Fahren gibt es auch **Selbsterfahrungs-trainings**. Dabei versuchen die Teilnehmenden etwa, mit einem Rollstuhl voranzukommen, oder sie lassen sich mit verbundenen Augen führen. In den Trainings nutzen wir den Alterssimulationsanzug GERT, Simulationsbrillen verschiedener Sehbehinderungsarten, Langstock, Augenbinde, Gehstützen, Rollator oder Kinderwagen.

SELBST ERLEBEN, VONEINANDER LERNEN

Qualifizierte Mitarbeiter:innen, die unsere Fahrzeuge und unser Linien- und Streckennetz gut kennen, vermitteln Wissen über die Behinderungsarten. Diese Mischung aus Selbsterfahrung und Praxisinformation hilft, sich in Fahrgäste mit einer Mobilitätseinschränkung **hineinzuversetzen**. Die Erkenntnis: Einschränkungen sind vielfältig und können uns alle irgendwann treffen!

Fahrplan

FAHRPLAN: DOWNLOADS

Sie finden die **Fahrpläne** einzelner Linien **online** auf den Websites der Graz Linien und des Verbunds. Für Ihre gewünschte Haltestelle können Sie diese **herunterladen**.

Siehe Seite 14

FAHRPLAN: AUSHANG

Alle **Haltestellen** bieten den **Fahrplan-Aushang** in Papierform – seit September 2022 in **inklusive** Layout. Er informiert über die Abfahrtszeiten der Linien an den einzelnen Haltestellen. Sie wünschen Echtzeit-Auskunft? Dann nutzen Sie einfach die kostenlose GrazMobil-App dazu!

Fahrplan-Beispiel Linie 7

Sie hat die kürzesten Takte. Im Umlauf sind für Sie 15 Fahrzeuge im Normalfahrplan unterwegs.

Fahrplan-Beispiel Linie 62

Sie ist unsere längste Linie. Im Umlauf haben wir für Sie im Normalfahrplan 9 Fahrzeuge auf der Strecke.

7

Wetzelsdorf

Richtung → LKH Med Uni / Klinikum Nord

Montag – Freitag Monday – Friday

Normalfahrplan
gültig ab 10. 09. 2022

4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	00	Wetzelsdorf
59	19	04	02	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	04	00 _A	12	09 _A	19	09		Handelstraße
39	10	06	06	06	06	06	06	06	06	06	06	06	06	07 _A	06 _A	27	19	39	33 _B		Johann-Haiden-Straße
58	16	10	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	12	12	40	39		50 _A		Baierdorf
		22	14	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	19	16 _A	59	59				Absengerstraße
		28	19	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	22	27	27					Karl-Morre-Straße
		34	24	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	28	34	42					Eggenberger Allee/tim
		40	30	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31 _A	36 _A	57					Fachhochschule Joanneum
		45	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	34	42						Alte Poststraße
		50	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	40	48 _A						Köflacher Gasse/ PVA
		54	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	57						Hauptbahnhof
		58	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	52							Esperantoplatz/Arbeiterkammer
			56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	57							Roseggerhaus

Samstag Saturday

4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	00	Wetzelsdorf
59	19	12	12	12	03	03	03	03	03	03	03	03	03	02 _A	12	12	09 _A	19	09		Hauptplatz-Congress
39	27	27	27	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	12	27	27	19	39	33 _B		Jakominiplatz
59	42	42	35	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	17 _A	42	40	39		50 _A		Kaiser-Josef-Platz/Oper
		57	57	41	26	26	26	26	26	26	26	26	26	27	57	59	59				Maiffredygasse
				48	33	33	33	33	33	33	33	33	33	31 _A							Lichtenfelsg./Kunstuniversität
				56	41	41	41	41	41	41	41	41	41	42	42						Merangasse
				48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48 _A	57						Reiterkaserne
				56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	57							Odilien-Institut/Klinikum Süd

Sonn- und Feiertag Sunday and holiday

4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	00	Wetzelsdorf
09	19	19	19	19	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	09 _A	19	09		LKH Med Uni/Klinikum Nord
39	39	39	39	39	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	19	39	33 _B		
59	59	59	59	57	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	40	39		50 _A		
				57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	59	59				

A = nur bis Alte Poststraße | only as far as Alte Poststraße

B = nur bis Jakominiplatz | only as far as Jakominiplatz

Anschlüsse ab St.Leonhard / Klinikum Mitte zu den Linien 41 (Mo-Fr), 64 (Mo-Sa), sowie 64E und 77 (Mo-Sa) |

Connections from St.Leonhard / Klinikum Mitte to routes 41 (Mo-Fr),

64 (Mo-Sa), as well as 64E and 77 (Mo-Su)

Montag – Freitag *Monday – Friday* Normalfahrplan
gültig ab 03. 04. 2021

4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	00
	10	09	05	02	02	02	02	02	02	06	06	06	06	00	10	11	14	06	08	
	30	19	19	12	12	12	12	12	09	16	16	16	22	04	25	26	27	27	38	
	50	29	29	22	22	22	22	22	19	26	26	26	32	15	40	41	47	47	55	
	59	39	42	32	32	32	32	32	26	36	36	36	43	28	56	55		54		
		45	52	33	42	42	42	42	36	46	46	46	52	40	59					
			55		42	52	52	52	52	46	56	56	56	41						
				52						56				55						
														56						

 Samstag *Saturday*

4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	00
	26	06	12	11	05	05	05	05	05	05	05	05	05	09	11	11	14	06	08	
	46	13	26	26	15	15	15	15	15	15	15	15	15	13	26	26	27	27	38	
		26	41	45	25	25	25	25	25	25	25	25	24	26	41	41	47	47	55	
		43	56	55	35	35	35	35	35	35	35	35	39	41	56	56		54		
		56			45	45	45	45	45	45	45	45	43	43						
				55	55	55	55	55	55	55	55	55	54	56						

 Sonn- und Feiertag *Sunday & Holiday*

4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	00
		07	07	07	07	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	14	06	06	
		27	27	27	27	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	27	27	38	
		47	47	47	45	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	47	47	55	
					56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56		54		

- Carnerigasse**
- Carnerigasse West
 - Kalvarienbrücke
 - Kalvarienbergstraße
 - Kalvariengürtel
 - Smartcity/P.Tunner-Gasse/tim
 - Peter-Tunner-Gasse
 - Göstingerstraße/UKH
 - Franz-Pratter-Straße
 - Bildungscampus
 - Algersdorf
 - Auster Sport- und Wellnessbad
 - Eggenberger Allee/tim
 - Karl-Morre Schule
 - Bauernfeldstraße
 - Tyroltgasse
 - Kienzlkreuz
 - Schererstraße
 - Volksschule
 - Peter-Rosegger
 - Peter-Roseggerstraße
 - Grottenhofstraße
 - Gablitzkaserne
 - Zweierbosniakengasse
 - Ankerstraße
 - Harterstraße
 - Stregengasse
 - Weblinger Straße
 - Weiberfelderweg
 - Bad Straßgang
 - Straßgang/Zentrum
 - Gradnerstr.-Straßgang
 - Bahnhof Straßgang
 - Kudlich-Weg
 - Karlsbadergasse
 - Spitzäckerweg
 - Industriepark/Gradnerstr.
 - Wohnpark Gradnerstraße
 - Schule Puntigam
 - Gradnerstraße
 - Mälzerweg
 - Berschenygasse
 - Zentrum Puntigam
 - Zentrum Puntigam
 - Zentrum Puntigam
 - Zentrum Puntigam
 - Puntigam**

FAHRPLAN-ABWEICHUNGEN

Siehe Seite 120, 151, 209

227 Fahrzeuge der Graz Linien sind täglich im Einsatz, davon rund 150 Busse. Dass wir für Sie **pünktlich sind**, das ist eine **Antriebsfeder** unserer Arbeit. Unsere Lenker:innen **geben dafür ihr Bestes** – und dennoch gibt es Umstände, die nicht in unserer Hand liegen: Verkehrsbehinderungen auf der Strecke, Unfall, Stau, polizeiliche Streckensperrung, Ampelschaltungen, kurzfristige Umleitungen, hohe Auslastung, Service für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste oder Notfälle im Bus. Nicht alles ist planbar, und dennoch sind wir für alle Fälle gerüstet: Unsere **Funkleitstelle überwacht unsere Fahrzeuge**, damit zeitliche Abweichungen gering bleiben. Wir sind im Hintergrund immer da und kommunizieren laufend! Wussten Sie, dass unser Fahrpersonal nur im Minuten- und nicht im Sekundenintervall am Bildschirm sieht, ob es in der Zeit liegt? Daher empfehlen wir Ihnen, lieber **ein bis zwei Minuten früher** an der Haltestelle zu sein.

Fahrradmitnahme

Können Fahrräder **mitgenommen** werden? Diese Frage wurde uns, den Graz Linien, schon gestellt – und **wir haben darauf reagiert**, indem wir zusammen mit der Stadt Graz das Pilotprojekt „Ich BIM mein Rad“ – „RadlBim“ starteten. Projekt-Prüfsteine waren der mögliche Bedarf, Angebotserhebung, Infrastruktur-Bereitstellung und Finanzierung. Die Straßenbahn, in der die Fahrrad-Mitnahme möglich war, fand jedoch wenig Anklang. Eine Analyse schloss sich an: **Der Bedarf scheint in Graz nicht gegeben zu sein** – oder er ist nicht groß genug. Die Stadt wächst ständig, und der Raum in den Bussen und Bims muss in erster Linie den Menschen dienen. Zudem sprechen viele rechtliche und sicherheitstechnische Punkte dagegen.

AUSZÜGE AUS FACHLICHEN STELLUNGNAHMEN

- „Bus und Straßenbahn sind mit besonderen Flächen für Kinderwägen und Rollstühle ausgestattet. Hier entsteht durch das Fahrrad eine Konkurrenz. Andere Plätze für Fahrräder sind in den Fahrzeugen aktuell nicht möglich.“
- „Die Mitnahme nur auf bestimmten Linien löst mit Sicherheit eine Diskussion aus, warum das nicht auf allen Linien möglich ist (Thema Diskriminierung).“
- „Graz ist relativ kleinräumig und in 15 Minuten sind alle Ziele mit dem Rad erreichbar. Fokus ist der Fahrgast. Als Service für defekte Fahrräder stehen hinreichend Alternativen zur Verfügung.“

- Stellungnahme der verantwortlichen Betriebsleitung Straßenbahn: „Bei jeglicher Mitnahme von Gegenständen muss aufgrund des Eisenbahngesetzes und der Beförderungsbedingungen sichergestellt sein, dass diese Gegenstände keine anderen Personen gefährden. Eine Beförderung von Fahrrädern widerspricht diesem Grundsatz, da Fahrräder in unseren Straßenbahn-Fahrzeugen weder ordnungsgemäß abgestellt (keine geeigneten Abstellplätze) noch mit technischen Maßnahmen gegen Umfallen oder Wegrollen gesichert werden können. Das heißt, beim Beschleunigen oder Bremsen bestünde Verletzungsgefahr für alle Fahrgäste. Auch würde die Mitnahmemöglichkeit von Fahrrädern bewirken, dass das je nach Tageszeit ohnehin schon knapp ausfallende Platzangebot noch weiter eingeschränkt werden würde. Eine Beförderung von Fahrrädern in Straßenbahnfahrzeugen ist daher aus Sicht der Betriebsleitung abzulehnen.“

IN BUS UND BIM NICHT ERLAUBT: FAHRRÄDER, ROLLER ODER INLINESKATER

Sie dürfen **Fahrräder, Roller oder Inlineskater** in Bus und Bim **nicht mitnehmen!** Die Gründe liegen neben dem geringen Bedarf im **Sicherheitsrisiko**, in der Gefahr einer Notbremsung, in fehlender Abstellfläche sowie Sicherheitsfixierung. Eine Fahrrad-Aufnahmetechnik an der Busfront, etwa in Los Angeles im Einsatz, ist in Österreich nicht typisierbar.



AUSNAHMEN - IN BUS UND BIM ERLAUBT

Mitnehmen dürfen Sie ein **zusammenklappbares Fahrrad** in einer Tragetasche oder einen **zusammengeklappten Roller**, wie wir ihn in der Aktion „Ride&Roll“ angeboten haben.

Fahrscheinkontrollen

Mitarbeiter:innen des Hauses Graz (Grazer Parkraum- und Sicherheitsservice, GPS) **kontrollieren** seit 1. Jänner 2019 die Fahrscheine in Bussen und Bims. Weil sie jede ausgestellte Mehrgebühr protokollieren, halten sie auch den Verlauf der Fahrscheinkontrolle fest. Unser Grundsatz lautet: **Wir kontrollieren Tickets – keine Menschen!**

WISSENSWERTES ZU DEN TICKETKONTROLLEN

Sie müssen sofort nach Fahrtantritt ein **gültiges Ticket vorweisen**. Das Unternehmen GPS hat den Auftrag, jedem Fahrgast ohne gültigen Fahrschein eine Mehrgebühr auszustellen. Nutzen Sie daher unsere Vorverkaufsstellen für Fahrscheine!

Oder gehen Sie im Fahrzeug gleich zum Automaten, um ein Ticket zu kaufen. Er sticht durch Piktogramme gut ins Auge und befindet sich in der Straßenbahn gleich hinter der Tür. Die Erfahrung zeigt: Fahrgäste ohne Ticket steigen ein und halten das Münzgeld, die Bankomat- oder Kreditkarte bereit, um eines zu kaufen. Das Fahrzeug zu betreten, sich länger zu sammeln und erst zum Fahrschein-Automaten zu gehen, während die Fahrscheine kontrolliert werden, ist unüblich.

Bitte haben Sie Verständnis: Das Kontrollpersonal muss alle Tickets kontrollieren – auch wenn Sie das vielleicht anders sehen.

Der Grund dafür ist der Gleichbehandlungsgrundsatz, und der Grat zwischen Amtsmissbrauch und Flexibilität ist ein schmaler. **Fehlt daher der Fahrschein oder ist er ungültig**, wie zum Beispiel bei der Wahl einer falschen Ermäßigungsstufe, erhalten Sie einen Mehrgebühren-Schein und auf Anfrage ein Kulanz-Antragsformular.

- **Wir bitten Sie, den Zahlschein sachlich entgegenzunehmen.** Sie können ja das Kulanzanfrage-Formular nutzen und abschicken (siehe Kontakt unten)! Wir werden sicher lösungsorientiert und freundlich reagieren.
- Die **Polizei** kommt nur dann hinzu, wenn der Fahrgast ohne gültigen Fahrschein Angaben zu seiner Person verweigert oder aggressiv reagiert, weil er sich emotional angegriffen fühlt. **Mit unseren Tipps wollen wir genau das vermeiden!**

IHR KONTAKT BEI FRAGEN ODER BESCHWERDEN

Kulanzanfragen mit dem vollständig ausgefüllten Formular sowie Beanstandungen zur Fahrscheinkontrolle bitte direkt an die GPS!

Kontakt:

Grazer Parkraum und Sicherheitsservice (GPS):

Jakominigürtel 20, 1. OG, 8011 Graz

Tel.: +43 316 872-7595

Öffnungszeiten: Montag bis Freitag 9 bis 17 Uhr

E-Mail: fahrscheinkontrolle@stadt.graz.at

Web: www.gps.graz.at

Fahrzeiten

Siehe Seite 95, 139, 162, 192, 228

WARUM KANN MEINE LINIE NICHT HÄUFIGER ODER SPÄTER FAHREN?

Fragen rund um die **Fahrzeit** sind uns nicht fremd. Die Antwort auch nicht: Der Fahrplan im innerstädtischen Bereich ist auf den maximalen Fahrgast-Nutzen ausgerichtet – und er ist komplex. **Jede noch so kleine Änderung wirkt sich auf andere Linien und Umsteigeoptionen aus.** Jede Taktverdichtung bedeutet mehr Fahrzeuge und Personal – und das muss bezahlt werden. Die Stadt Graz als Finanzträger investiert bereits viel in den öffentlichen Verkehr. Der Rahmen, in dem wir das Beste für Sie rausholen, ist das vereinbarte Budget. Natürlich könnten wir Geld „locker“ machen, indem wir Fahrpreise über den Index erhöhen – das aber widerspricht unserer Mobilitätsstrategie.

Fahrzeuge



LAUFEND NEUE GELENKBUSSE FÜR IHRE FAHRTEN!

173 Busse gehören zum Fahrzeugbestand, davon 111 Gelenkbusse und 62 Solobusse. Insgesamt sind 150 Busse für Sie täglich im Einsatz. (Stand 2023).



NEUE STRASSENBAHNEN BALD FÜR SIE UNTERWEGS.

15 neue, komfortable Straßenbahnen mit hohen Sicherheitskriterien warten ab 2025 auf Sie. Ältere Modelle werden nach und nach abgelöst. Täglich für Sie unterwegs sind rund 67 Bims. 85 Straßenbahnen haben wir im Fahrzeugbestand, davon 45 Variobahnen, 18 Cityrunner, zwölf Fahrzeuge der 600er Serie und zehn Fahrzeuge der 500er Serie (Stand 2023).

Fahrzeugreinigung

Siehe Seite 210

Sie fahren in möglichst sauberen Bussen und Bims! Wir reinigen diese täglich am Abend. Einmal im Monat bekommen sie eine Grundreinigung. Und ist ein Fahrzeug einmal arg verschmutzt, wird es eingezogen und sondergereinigt. Dann kann es selten, aber doch, zu Verzögerungen im Fahrzeug-Austausch kommen.

Feedback

Ein **Feedback ist ein Geschenk** – wir lernen daraus! Dadurch erkennen wir, was Ihnen gut gefällt und wo wir uns noch verbessern können. Sie geben uns über Ihr Feedback die Chance, ins Gespräch zu kommen. Und wir können Ihnen Informationen geben, die für Sie neu sind. Was wir sicher nicht tun: Ihnen Dinge versprechen, die wir nicht halten können. **Was möglich ist – darüber informieren wir. Was unrealistisch ist – das sprechen wir aus.** Wir schauen hin und fragen genau nach, um herausfinden, worum es Ihnen wirklich geht. Erst dann können wir in **Ihrem Interesse handeln** und eine Beschwerde so abschließen, dass Sie zufrieden sind.

GEBEN SIE UNS FEEDBACK!

Keines geht verloren! Das Team Servicequalität der Graz Linien antwortet Ihnen sicher. Mit den Fachbereichen gemeinsam versuchen wir, Optimierungen rasch umzusetzen.

Ihr Online-Formular:

www.holding-graz.at/de/mobilitaet/feedbackformular/

Fundsachen

Kurz einmal unachtsam gewesen – und schon wurde die Lieblingsjacke oder das Handy im Fahrzeug vergessen. Aus gesetzlichen Gründen verwahren die Graz Linien keine Fundsachen mehr. **Alle Fundsachen aus den Fahrzeugen kommen in das Fundservice der Stadt Graz!**

FUNDSERVICE – INFOS UND KONTAKTMÖGLICHKEITEN

Online:

www.fundamt.gv.at

Kontakt:

Annenstraße 19, 8011 Graz

Tel.: +43 316 872-2390

E-Mail: fundservice@stadt.graz.at

Öffnungszeiten: Montag von 7 bis 18 Uhr

Dienstag bis Freitag 7 bis 13 Uhr

Gleise

Unsere Gleisinfrastruktur ist ausgezeichnet. Wir reinigen, schmieren und schleifen die **Gleise** sorgfältig, **um die Abrollgeräusche der Bims auf ein Minimum zu reduzieren. Dabei liegen wir im gesamten Liniennetz unter der Normvorgabe!**

GRAZER BIMS BEFAHREN UNTERSCHIEDLICHE GLEISKÖRPER

Straßenbündige Gleiskörper

Sie sind **in die Straßen eingebettet**; Rasengleis ist hier unmöglich. Die meisten Straßenbahn-Linien fahren „Seite an Seite“ mit dem Individualverkehr im städtischen Straßennetz. Bei Neubau-Strecken achten wir darauf, den Anteil eigener Gleistrassen zu erhöhen. Aus Platzgründen schaffen wir das nicht überall.

Selbstständige Gleiskörper

Sie sind **durch bauliche Einrichtungen von der Fahrbahn getrennt**. Unter bestimmten Voraussetzungen ist ein Rasengleis für diese Art von Gleiskörper möglich.

Eigene Bahnkörper

Sie werden **unabhängig vom übrigen Verkehr geführt**. In der Regel sind hier Rasengleise anwendbar. Eigene Gleiskörper trassieren wir mit einer Mindest-Breite von 6,1 Metern (zweigleisig) oder 3,3 Metern (eingleisig).

MERKMALE VERSCHIEDENER GLEISBAUFORMEN

Gleise in den Straßen

Im Frühjahr und im Herbst verunreinigen Blätter, Astwerk oder Blüten die Gleisrillen. Im Winter belasten Rollsplit und Frost die Gleise. Jede Verschmutzung macht das Abrollgeräusch der Bims lauter – daher **reinigen wir diese Gleise besonders intensiv!**

Schottergleise

Wir haben auch Schottergleise verbaut, wie etwa auf der Linie 1 nach Mariatrost. Die Vorteile liegen auf der Hand: **Das Gleis verschmutzt weniger und ist bei jeder Witterung wartungsarm.**

Rasengleise

„Grüne“ Gleise können wir nur verbauen, wenn erstens der Untergrund eine Bewässerung zulässt und zweitens keine anderen Fahrzeuge darauf fahren. Rettungs- und Versorgungsfahrzeugen sowie Busse im Schienenersatzverkehr nutzen bestehende Rasengleise nur fallweise. Das Rasengleis auf dem letzten Teilstück der Linien 3 und 5, von Maut Andritz bis zur Endstation Andritz, ist ein **Positivbeispiel**: Es gibt eine eigene Gleistrasse, der Untergrund lässt den Rasen sprießen und die Einsatzfahrzeuge können die Straße befahren, ohne die Gleistrasse zu nutzen. **Letztendlich sind Rasengleise aber kosten- und pflegeintensiv.**

GLEISERNEUERUNG

Ist ein Gleis in die Jahre gekommen, steht eine Erneuerung an. Auch hier lautet das Ziel: Abrollgeräusche der Bim leiser zu machen. Dafür analysieren externe Sachverständige den

Untergrund, um zu bewerten, ob sich dort Dämm-Matten oder Beton verbauen lassen. Dämm-Material nämlich erzeugt bei weichem Untergrund Schwingungen, die den Geräuschpegel erhöhen, statt ihn zu senken. **Vertrauen Sie uns: Wir nutzen Fachexpertise, um für Sie mit modernsten Bauweisen nach Stand der Technik zu bauen!**

GLEISPFLEGE

Wir reinigen und prüfen die Gleise regelmäßig, damit **unsere Bims so leise wie möglich durch Graz fahren**. In der frostfreien Zeit können wir die Gleisrillen optimal mit Saugwagen und Wasser reinigen. Bei Frost aber sind uns die Hände gebunden, da das Wasser auf dem Gleis und in den Gleisrillen gefrieren würde. Eine Bim darf keinesfalls ins Rutschen kommen! Was wir aber konsequent tun: **die Gleisrillen aussaugen**, was die Verschmutzung minimiert.

WARUM „QUIETSCHEN“ BEFAHRENE GLEISE MANCHMAL?

Dieses Geräusch ist ein physikalischer Effekt, der durch Temperaturschwankungen auftritt, im Zusammenspiel von Stahl auf Stahl beziehungsweise Rädern auf Schienen. Umkehrschleifen an Endstationen, Bögen und enge Kurven machen das Geräusch lauter. Daher nutzen wir **rund 50 stationäre Schmieranlagen** an der Strecke, wie etwa an allen Endstationen, Umkehrschleifen. Wo es Sinn macht, erhalten die Gleise auch manuelle Sonderschmierungen.

Haltestellen

Siehe Seite 112, 234

Die Graz Linien betreiben rund 900 Haltestellen. Jede neue Haltestelle gestalten wir **barrierefrei**; bestehende bauen wir nach und nach um. Nicht alle können wir mit Bänken, Wartehäusern, taktilen Leitlinien mit Noppenfeld und Anzeigetafeln ausstatten. Örtlichkeit, Platzbedarf, Fahrbahn-Sicherheitsabstand, Fahrgastfrequenz oder Budgetrahmen sprechen manchmal dagegen.

HALTESTELLEN EINFACH ODER DOPPELT

Einfachhaltestellen

Sie erkennen **Einfachhaltestellen** am einfachen „H“ auf der Haltestellentafel. Hier kann nur **ein Bus** oder **eine Straßenbahn** halten und Fahrgäste ein- und aussteigen lassen.

Doppelhaltestellen

Sie sehen eine Tafel mit **doppeltem „H“**? Dann sind Sie an einer **Doppelhaltestelle**! Sie finden sie an stark frequentierten Orten, wie etwa am Jakominiplatz, am Hauptplatz, am Hauptbahnhof oder in der Annenstraße. Dort können **mehrere Busse oder Straßenbahnen gleichzeitig** halten und Fahrgäste ein- und aussteigen lassen. Ist der Fahrgastwechsel abgeschlossen, bleiben die Fahrzeuge kein zweites Mal stehen. **Ausnahme:** Steht ein **blinder oder sehbehinderter** Fahrgast auf dem

Noppenfeld in erster Haltestellenposition, bleibt das Fahrzeug auch in der Doppelhaltestelle ein weiteres Mal stehen. Dann sagt unser Fahrpersonal dem blinden oder sehbehinderten Fahrgast Linie und Richtung an – so kann der Fahrgast noch zusteigen!

Die Vorteile der Doppelhaltestellen: **Der Fahrplan kann besser eingehalten werden** und die Fahrgäste müssen nicht warten, weil mehrere Fahrzeuge dort gleichzeitig einfahren können.

HALTESTELLEN IM VERKEHR

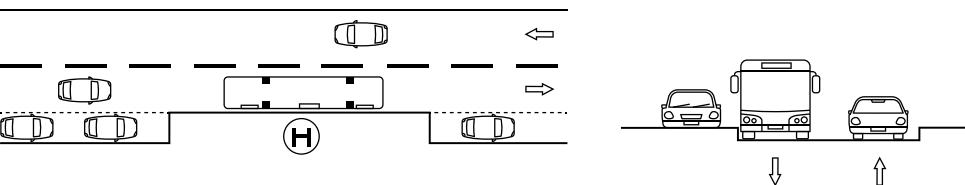
Kaphaltestellen

Kaphaltestellen finden Sie in Graz an vielen Orten. Sie nutzen statt einer Busbucht die Fahrbahn als Haltepunkt. Immer mehr Haltestellen übernehmen diese Funktion, denn das Halten dort **verkürzt die Fahrzeit auch bei viel Verkehr**. Unsere Busse verlieren keine Zeit, um sich wieder in den Fließverkehr einzufädeln – denn der Individualverkehr bleibt hinter dem Bus.

Ein- und Aussteigen bei einer Kaphaltestelle

Vom Gehsteig, der als Haltestellenbereich markiert ist, können Sie direkt ins Fahrzeug einsteigen – und umgekehrt. **Sie müssen keine Fahrbahn oder Anlage für den Radverkehr queren.**

Beispiel: Kaphaltestelle – integriert in die Fahrbahn – naher Haltepunkt (Schematische Darstellung)



Die Stadt Graz und die Graz Linien achten hier auf **nahe Schutzwege**, damit Sie die Fahrbahn sicher queren können. Nutzen Sie diese auch! Eine **Verkehrslicht-Signalanlage** gibt auf neuen Schutzwegen, die über Straßenbahngleise führen, akustische Signale ab. So können auch blinde und sehbehinderte Menschen die Gleise sicher queren.

Fahrbahn-Haltestellen

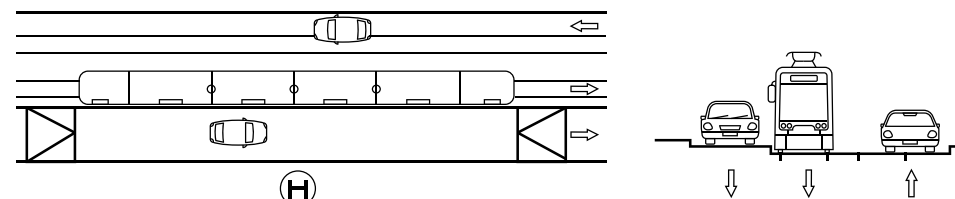
In Graz gibt es nur noch wenige **Fahrbahn-Haltestellen**. Diese Haltestellen sind auf der Fahrbahn gekennzeichnet und das Fahrzeug hält im Fließverkehr. Da Sie hier beim Ein- und Ausstieg die Fahrbahn queren müssen, streben wir den Umbau der einzelnen Fahrbahnhaltestellen in die bewährten Kaphaltestellen an.

Ein- und Aussteigen bei einer Fahrbahn-Haltestelle

Seien Sie hier besonders vorsichtig, **achten Sie auf den Individualverkehr!** Wenn Bus oder Bim in einer Haltestelle steht, dann darf der Verkehr laut **Straßenverkehrsordnung nicht an der Seite der Einstiegstüren von Bus oder Bim vorbeifahren**. Erlaubt ist es nur dann, wenn die Türen

geschlossen sind und sich niemand mehr in Richtung Öffi bewegt.

Beispiel: Fahrbahn-Haltestelle für Schienenfahrzeuge und Busse – eingezeichnet auf der Fahrbahn – Fahrzeug hält im Fließverkehr (Schematische Darstellung)



BESSER MITEINANDER

Siehe Seite 215

Die Stadt Graz und die Graz Linien starteten im September 2022 eine **Sicherheitskampagne rund um Bus und Bim**, um **ALLE am Individualverkehr** Teilnehmenden zu sensibilisieren. Mit Information und Bewusstseinsbildung stärken wir ein **achtsames Miteinander** im Verkehr – mit dem Ziel, Unfälle zu vermeiden.

HALTESTELLEN-VERLEGUNG

Ist „Ihre“ Haltestelle schon einmal verlegt worden? Dann war der Grund sicher eine Baustelle und die damit verbundenen **Umleitungsstrecken** oder ein **Schienenersatzverkehr**. Die Stadt Graz und die Graz Linien benachrichtigen Sie **frühzeitig** über **Haltestellen-Verlegungen** und **Linienänderungen**: über die Website, über Social Media und per Baustellen-Folder, den 120.000 Grazer Haushalte im Frühjahr, Sommer und Herbst frei Haus bekommen.

Siehe Seite 154

Vor-Ort-Infos bei Änderungen

An der **aufgelassenen Haltestelle** und an der **Ersatzhaltestelle** informieren wir Sie über Verlegungen und Ersatzverkehr – seit Mai 2022 auch in **inklusivem Layout**. Mit der Abteilung Mobilität und Infrastruktur des Blinden- und Sehbehindertenverbands Steiermark (BSVSt) haben wir eine klare Bildsprache umgesetzt. Starke Kontraste und guter Aufbau – davon profitieren **ALLE** Fahrgäste!

Beispiel: Übersicht über Änderungen an der Haltestelle – in inklusivem Design

Ersatzverkehr

3 5

9. 7. – 9. 9. 2022
Gleisbaurbeiten

Ersatz:

E3,5

Standorte Gleisbaurbeiten

- Lange Gasse bis Theodor-Körner-Straße
- Heinrich-Casper-Gasse und Rottalgasse (Haltestelle „Seniorenzentrum“)

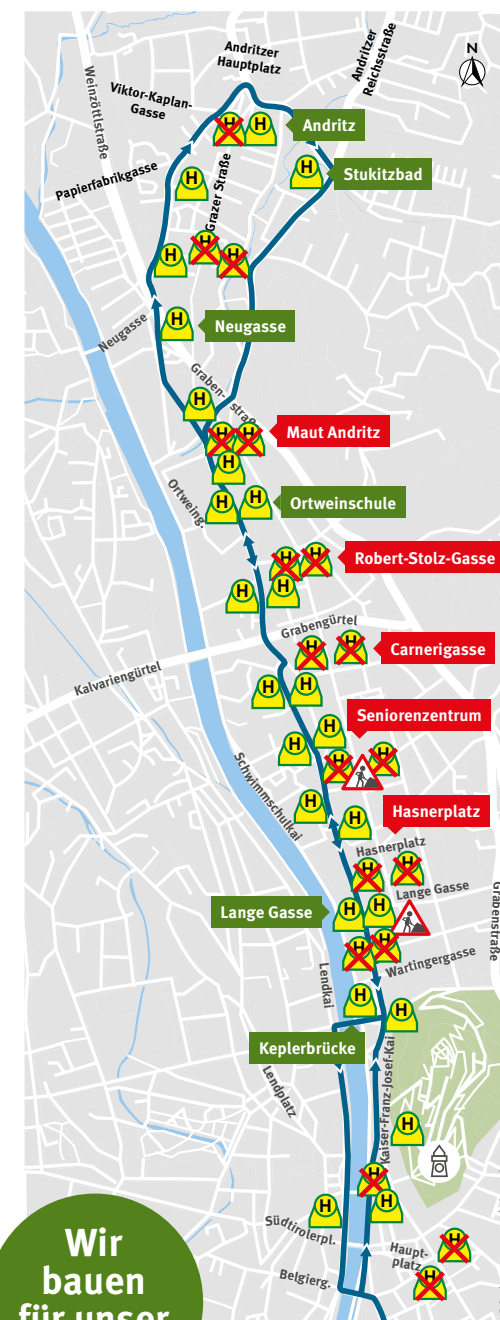
Ersatzverkehr Linie 3 und 5

- Buslinie E3,5 von Jakominiplatz nach Andritz
- Buslinie E3/5 über Körösisstraße Richtung Andritz

Achtung!

Keine Haltestellen in der Theodor-Körner-Straße, gilt auch für Nightline N5.

- | | |
|---|---|
|  Haltestelle |  Originalhaltestelle |
|  Aufgelassene Hst. |  Ersatzhaltestelle |
|  Baustelle |  Linie E3,5 |



Wir
bauen
für unser
Graz

Kontakt & Informationen

Tel.: +43 316 887-4224 | holding-graz.at/linien

Beispiel: Plakate in Ständern zu Verlegungen an der Haltestelle – in inklusivem Design



Infoscreen und Bus-TV

Siehe Seite 30, 49, 158

INK – ein Projektbeispiel von vielen

Kooperation mit Output – das liegt uns am Herzen. Die INK (Indoor-Navigation und Kommunikation) ist ein Beispiel dafür: In dem geförderten Forschungsprojekt, das Lösungen für eine **Mobilität mit Zukunft** entwickelt, waren wir als Kooperationspartner dabei. Der Projektfokus: **Indoor-Navigation und Kommunikation im öffentlichen Verkehr für blinde und sehbehinderte Personen.** Es ging darum, eine **App** zu entwickeln, die der Zielgruppe nützliche Funktionen bietet:

- Audiovisuelle Assistenz
- Positionsbestimmung, Navigation
- Fahrzeugkommunikation
- Fahrplanabfrage
- User-Interface



INK-Teilnehmende bei der Abschlusspräsentation 2018 – Hauptbahnhof Graz
Hier kommen Sie zur Abschlusspräsentation:
www.youtube.com/watch?v=IwKxcpQPEYs

Sie wollen mehr erfahren?
DI (FH) Mst Werner Bischof, CEO GUIDE-ME
werner.bischof@guide-me.at, +43 676 911 93 16



Kapazitätserweiterungen

Siehe Seite 95, 140, 160, 228

Den **öffentlichen Verkehr ausbauen** – ein erklärtes Ziel, in das die Stadt Graz laufend investiert. Erweiterung, Neubau und die punktuelle Neuordnung von Linien stehen bei **Kapazitätserweiterungen** am Programm. Zusammen wollen wir den öffentlichen Verkehr in Graz effizient gestalten, sodass möglichst **viele Fahrgäste** davon profitieren. Was aber vielen Menschen Vorteile bringt, das kann für manche einen Nachteil bedeuten – so sehr wir uns um ALLE bemühen.

LINIEN-NEUORDNUNG – REININGHAUS UND SMART CITY

Zwei große Wohnraum-Projekte binden wir seit November 2021 an den öffentlichen Verkehr an: Reininghaus und Smart City. Beide verlangen eine Neuordnung des Liniennetzes, die komplex ist: Da die **Linie 6** bis zur Smart City/Peter-Tunner-Gasse/tim **verlängert** worden war, entstand im Haupteinzugsgebiet Waagner-Biro-Straße eine parallele Streckenführung über die Linie 85. Daraufhin wurde diese am 26.11.2021 **eingestellt**. Die **Linie 65** hingegen wurde **verlängert** und mit **neuer Streckenführung** versehen: Von Puntigam kommend, führt nun die „neue“ Linie 65 ab der Haltestelle „Grottenhofstraße“ über die Peter-Rosegger-Straße – Reininghaus (gemeinsam mit Linie 4) – Alte Poststraße – Gösting (statt der Linie 85). An der Haltestelle „Alte Poststraße“ wird sie von den Linien 4 und 7 an die Innenstadt sowie an den

Hauptbahnhof angebunden. Montag bis Freitag fährt sie alle zehn Minuten und die ganze Woche hindurch länger als zuvor – von 5 bis 24 Uhr.

FAHRGAST-ZÄHLUNGEN FÜR TAKTVERDICHTUNG UND STRECKENAUSBAU

Weil das Fahrgast-Aufkommen eine wichtige Kennzahl ist, führen wir regelmäßige Fahrgastzählungen durch. Die Messungen machen es uns leichter, gemeinsam mit der Stadt Graz auf die **größere Nachfrage nach einzelnen Linien und Strecken zu reagieren**. Kurzfristig und punktuell setzen wir Einschubfahrzeuge ein – wenn es betrieblich machbar ist.

SCHULBEGINN UND VOLLE FAHRZEUGE TROTZ EINSCHÜBEN?

Viele Öffis sind zu **Schulstart** voller als sonst, weil der **Stundenplan** noch nicht feststeht. Daher nutzen die meisten Schüler:innen in der Früh und zu Mittag dieselben Linien und unsere Einschübe nur ungleichmäßig. Schon nach zwei Wochen ist der Stundenplan fixiert! Dann haben die Kinder und Jugendlichen unterschiedliche Unterrichtszeiten und nutzen die Schüler:innen-Einschübe und -Kurse ausgewogen – die **Fahrzeuge bieten wieder mehr Platz!** Sie sind Fahrgast mit einer Mobilitätseinschränkung? Und zeitlich einigermaßen flexibel? Dann bitten wir Sie, zu Schulbeginn auf spätere Kurse auszuweichen.

Kinderansagen von Haltestellen

Siehe Seite 158

Kinderwägen

Siehe Seite 36, 114, 115

Mit einem **Kinderwagen** in unseren Öffis unterwegs? Dann herzlich willkommen! Wir freuen uns darüber, dass Sie unsere **Fahrzeuge mit Ihren Kindern nutzen**. Dadurch lernen schon die Jüngsten unsere Öffis kennen und schätzen.

SICHER MOBIL MIT KINDERWÄGEN

Wie groß darf ein Kinderwagen in Bus oder Bim sein?

Aus Sicherheitsgründen darf er **maximal** 80 Zentimeter breit und maximal 120 Zentimeter lang sein; der Wendekreis darf 150 Zentimeter nicht überschreiten. Außerdem muss Ihr Kinderwagen eine Feststell-Einrichtung und eine Bremse haben, die beide funktionieren.

Und wo halten Sie sich in den Fahrzeugen am besten auf?

Nutzen Sie bitte die Fläche, die mit einem **Kinderwagensymbol** gekennzeichnet ist und sichern Sie dort den Kinderwagen bei Bedarf mit dem Fixiergurt! Dass Ihr Kind bequem und wohlbehalten mit uns unterwegs ist – das ist uns besonders wichtig.

Klimaanlage

Unsere Busse sind fast alle klimatisiert; bei den Bims sind es 45 Fahrzeuge des Typs „Variobahn“. Nicht das Fahrpersonal steuert die **Klimaanlagen**, sondern eine **Fahrzeugautomatik** nach der internationalen Normvorgabe. Wir warten diese regelmäßig, denn klimatisierte Fahrzeuge sind besonders für ältere Menschen, Familien und Menschen mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen entlastend.

WIE WARM/KALT IST ES IN DEN KLIMATISIERTEN FAHRZEUGEN?

Eine Temperatur-Absenkungsanlage senkt die Temperatur im Innenbereich um ungefähr drei Grad, normgerecht und abhängig von der Außentemperatur. **Durchschnittlich beträgt die Temperatur drinnen 23 Grad**; an heißen Sommertagen ist es in den Fahrzeugen wärmer. Dann wird **automatisch Luftfeuchtigkeit im Fahrzeug entzogen** – so fährt es sich behaglicher. In der Früh, wenn die Klimaanlage anfahren, ist es kurzzeitig kühler: Um rasch die ideale Innentemperatur zu erreichen, strömt mehr kalte Luft aus den Anlagen. Nach demselben Prinzip wird gekühlt, wenn sich ein Fahrzeug bei offenen Türen erwärmt hat.

Sie haben andere Erfahrungen gemacht?

Haben Sie eine Fahrt erlebt, in der die Klimatisierung nicht nach unseren Vorgaben gearbeitet hat? Dann teilen Sie uns das bitte mit dem Feedback-Formular mit: www.holding-graz.at/feedback Geben Sie bitte Datum, Linie, Uhrzeit, Haltestelle und – falls bekannt – die Fahrzeugnummer weiter. Wir werden die Klimaanlage sofort prüfen. Ihre Zufriedenheit liegt uns am Herzen!

Kompetenzzentrum für Menschen mit Behinderung und Öffentlichen Verkehr

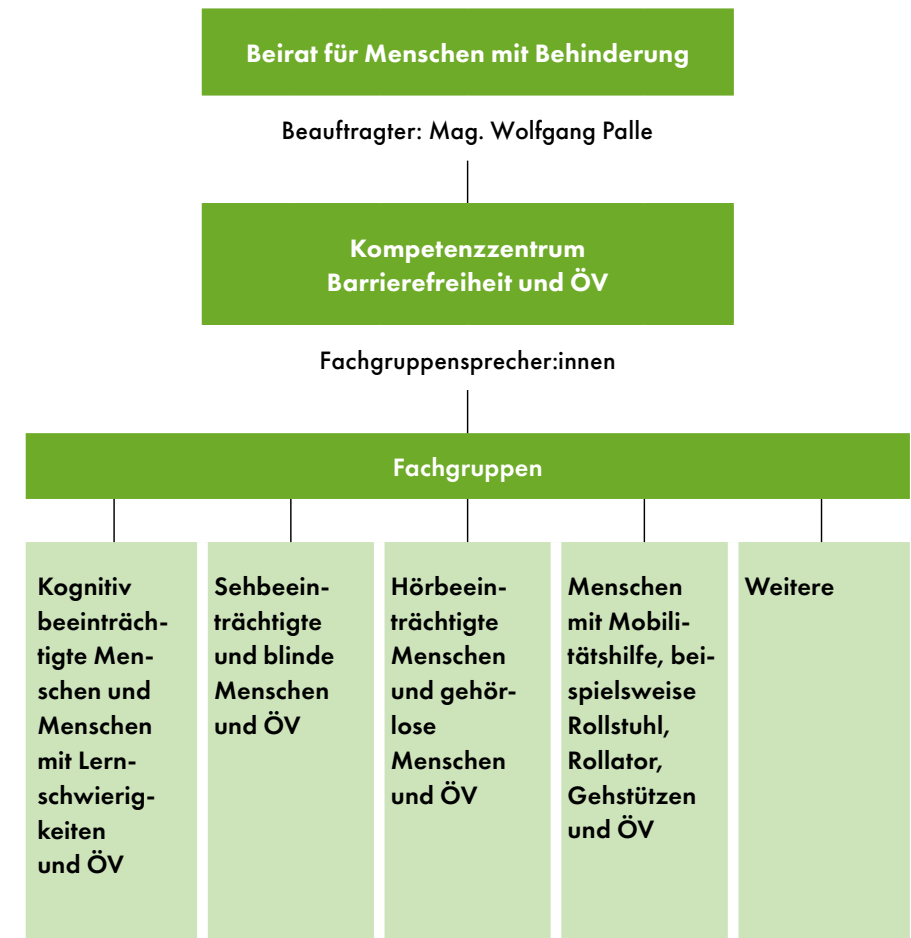
Siehe Seite 110



Das Kompetenzzentrum für Menschen mit Behinderung und Öffentlichen Verkehr gibt es seit Juni 2022. Auf unsere Initiative hin wurde es in der Beiratssitzung für Menschen mit Behinderung gebildet.

Die Ziele: noch besser mit den Betroffenen zusammenarbeiten und keine Stimme verlieren!

Im Beirat für Menschen mit Behinderung läuft alles zusammen. Der Beauftragte bildet den Spannbogen.



FACHGRUPPEN-SPRECHER:INNEN UND ANSPRECHPERSONEN

Sie sind für Sie da, für alle Themen **rund um Barrierefreiheit und öffentlichen Verkehr** – ob Sie nun betroffen oder interessiert sind! Wir, die Graz Linien, tauschen uns laufend mit diesen Ansprechpersonen aus.



SEHBEHINDERTE UND BLINDE

Heidi Scheer

Leiterin Abteilung Mobilität und Infrastruktur des Blinden- und Sehbehindertenverbands Steiermark (BSVSt).

E-Mail: verkehr@bsvst.at

Tel.: +43 664 54 22 977



HÖRBEHINDERTE UND ÖFFENTLICHER VERKEHR

Caroline Obermaier

Schriftführerin Steirischer Landesverband der Gehörlosenvereine im Österreichischen Gehörlosenbund (ÖGLB).

E-Mail: office@stlvgv.at

oder obermaierc23@gmail.com

Tel.: +43 316 680 271

oder SMS an +43 664 96 734 90



LERNSCHWIERIGKEITEN

Johann Stadler

Selbstvertretung, atempo Betriebsgesellschaft mbH.

E-Mail: selbstvertretung@atempo.at

Tel.: +43 316 81 471 622

Ansprechperson für kognitiv beeinträchtigte Menschen und öffentlichen Verkehr: noch nicht benannt



ROLLSTUHLFAHRENDE UND ÖFFENTLICHER VERKEHR

Heinz Sailer

Steiermärkischer Monitoringausschuss für Menschen mit Behinderung.

E-Mail: heinz.sailer@gmail.com

Tel.: +43 660 65 10 546



Robert Konegger

Verein Selbstbestimmt Leben Steiermark

E-Mail: robert.konegger@sl-stmk.at

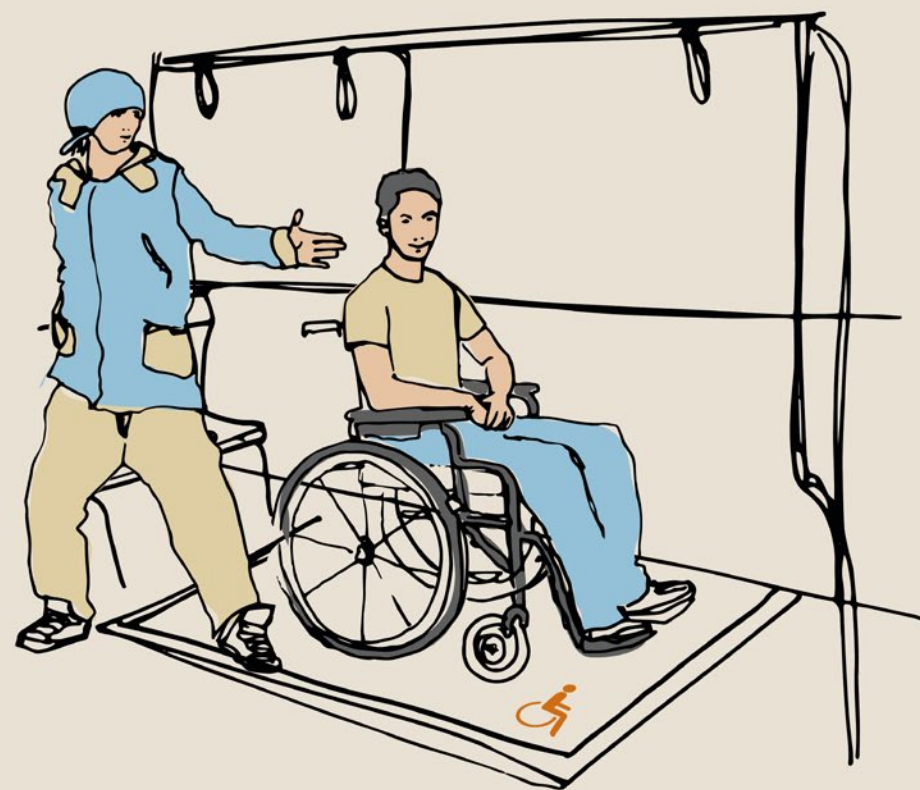
Tel.: +43 316 902 089 16

Impulse herzlich willkommen!

Sie haben **Ideen für neue Fachgruppen**? Kontaktieren Sie uns – wir werden Ihren Impuls weitergeben und unterstützen. Ihre Stimme ist wichtig!



FÜR EIN
BESSERES MITEINANDER
IN DEN ÖFFIS



Danke für meinen Platz!

Mobilitätstraining

Als mobilitätseingeschränkter Fahrgast entscheiden Sie selbst, ob es Sinn macht, Ihre Wege im öffentlichen Verkehr vorab zu trainieren. Das können Sie mit und ohne Begleitung oder über ein **gezieltes Mobilitätstraining** angehen. In einem solchen lernen Sie, sich im öffentlichen Verkehr in jeder Situation gut zurechtzufinden. **Alles wird dabei bedacht und trainiert** – ob Fahrtstrecke, Notfallnummer von Angehörigen oder die Kontaktaufnahme mit uns, den Graz Linien. Gut zu wissen: Mobilitätstrainer:innen haben alle eine fachliche Ausbildung absolviert.

Mobilitätseinschränkung geht viele etwas an!

- Senior:innen mit altersbedingten Beeinträchtigungen
- Menschen mit zeitweiligen körperlichen Beeinträchtigungen
- Fahrgäste mit Mobilitätshilfen
- Personen mit Gepäck oder Kinderwagen
- Blinde und sehbehinderte Menschen
- Lern- und kognitiv beeinträchtigte Menschen
- Gehörlose und stumme Menschen

Sie sind Fahrgast mit eingeschränkter Mobilität?

Dann brauchen Sie individuelle Unterstützung, wenn sie nicht eigenständig am öffentlichen Verkehr teilnehmen können. Um Beeinträchtigungen gezielt ausgleichen zu können, werden die

Trainingsziele und -inhalte auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten. Denn jemand, der nicht lesen kann, braucht andere Inhalte als jemand, der eine Mobilitätshilfe nutzt.

ORIENTIERUNGS- UND MOBILITÄTSTRAINING: BLINDE UND SEHBEHINDERTE FAHRGÄSTE

Dieses Schulungsprogramm hilft Ihnen dabei, sicher, selbstständig und effektiv mobil sowie orientiert zu sein. Meistens kommt im Training ein Langstock zum Einsatz.

MOBILITÄTSTRAINING: FAHRGÄSTE MIT ROLLSTUHL, ROLLATOR, GEHSTÜTZEN

Sie üben das Ein- und Aussteigen, das richtige Verhalten an der Haltestelle und im Fahrzeug. Von den Sicherheitseinrichtungen bis hin zum Verhalten im Notfall – jede Menge Praxiswissen ist für Sie dabei.

MOBILITÄTSTRAINING: FAHRGÄSTE MIT KOGNITIVEN BEEINTRÄCHTIGUNGEN ODER MIT LERNSCHWIERIGKEITEN

Stärken Sie Ihr Selbstbewusstsein und Ihre Autonomie! Das Alleine-Unterwegssein muss bei diesem Training gar nicht das Ziel sein. Persönliche oder sicherheitsrelevante Grenzen können sich ergeben. Ausgleichend gibt es das Graz-Linien-Angebot der gratis mitfahrenden Begleitperson!

MOBILITÄTSTRaining: MIT FAMILIE ODER UMFELD

In diesem Training üben Sie Ihre Wege in Eigenregie mit einer Person aus Ihrem Umfeld, die regelmäßig unsere Öffis nutzt.

Kontaktstellen

Informieren Sie sich bitte bei Ihrer Interessensvertretung, bei Einrichtungen oder Verbänden über die Trainingsangebote in Graz! Eines ist sicher dabei, das genau für Sie passt.

Noppenfeld



Siehe Seite 24, 26, 40, 109, 134, 135

Wenn Ihnen ein Noppenfeld oder Blindenleitsystem an einem wichtigen Punkt fehlt oder Sie konkrete bauliche Barrieren in Graz feststellen, dann wenden Sie sich bitte an das Referat Barrierefreies Bauen. Leiterin DI Constanze Koch-Schmuckerschlag und ihr Team prüfen gerne die Möglichkeiten.

Kontakt für Anregungen

Referat barrierefreies Bauen, Europaplatz 20, 8020 Graz

Tel.: +43 316 872-3552

E-Mail: barrierefrei@stadt.graz.at

Notsprechstellen

Siehe Seite 46, 70, 71

Notsprechstellen finden Sie in unseren Fahrzeugen und am **Hauptbahnhof Graz** bei den **Straßenbahn-Haltestellen**. Unsere Funkleitstelle hat über Monitore den gesamten Bereich im Blick und kann sofort reagieren.



Oberleitung

Oberleitungen sorgen dafür, dass die Bims gut mit Strom versorgt sind. Es ist selbstverständlich, dass wir diese **regelmäßig kontrollieren und warten**. Wussten Sie, dass wir sie in den Wintermonaten, wenn in der Früh Vereisung droht, sogar präventiv besprühen? Oder ist Ihnen schon einmal aufgefallen, dass bei längerem Frost frühmorgens ältere Fahrzeuge unterwegs sind? Diese setzen wir ein, weil bei den ersten Fahrten ab und zu Funken entstehen, welche die komplexe Elektronik der neuesten Bims stören oder sogar zerstören können. Wenn zu viel „hineingefunkt“ wird, kann die Netzspannung zusammenbrechen und die Straßenbahn bleibt stehen. Kommt es zu einem – seltenen – Schaden an der Oberleitung, wird er von unserem **Einsatzteam rasch behoben**.

Qualitätssicherung

DIN EN 13816

Arbeit ist sinnstiftender, wenn **Qualität fassbar, messbar und nachhaltig ist**.

Um die Qualität unserer Mobilitätsdienstleistung zu messen, arbeiten die Graz Linien auf Basis der EN 13816 (Europäische Norm).

UNSERE QUALITÄTSKRITERIEN SIND:

1. Verfügbarkeit (Netz, Betriebszeiten, Zuverlässigkeit)
2. Zugänglichkeit (externe und interne Schnittstellen, Fahrscheinverkauf)
3. Information (Reiseinformation allgemein, unter Normal- und Sonderbedingungen)
4. Zeit (Reisezeit, Pünktlichkeit, Regelmäßigkeit und Takte)
5. Kund:innenbetreuung (Anfragen, Kund:innenanliegen und -beanstandungen, Lob, Anregungen, Personal, Unterstützung bei Betriebsstörungen)
6. Komfort (Raumangebot, Fahrkomfort, Umfeld-Haltestellen und weiteres)
7. Sicherheit (Verbrechens- und Unfallvermeidung, Notfälle)

ZUFRIEDENHEITSMESSUNGEN

Wir, die Graz Linien, messen regelmäßig die **Zufriedenheit** unserer **Kund:innen**. Über den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) erkennen wir Verbesserungspotenziale, prüfen diese wirtschaftlich und betrieblich – und setzen sie innerhalb des Budgetrahmens um. Ihre Zufriedenheit ist unser täglicher Motor!

Rechnergestütztes Betriebsleitsystem

Siehe Seite 25, 120, 151, 157, 165, 227

Hinter Ihrem Fahrkomfort und Ihrer Sicherheit stecken wir: Es sind die Graz Linien, die über ein **rechnergestütztes Betriebsleitsystem** in einer Leitzentrale für Sie lenken und steuern. Diese Zentrale heißt **Funkleitstelle** und ist das **Herz** der Graz Linien. ITCS (früher RBL) steht für Intermodal Transport Control System und ist ein Rechnerverbund-System, mit dem wir dort wichtige Funktionen ansteuern: die Information und Kommunikation zwischen Fahrzeug und Leitstelle, den rechnergestützten Fahrbetrieb und die „dynamische“ Fahrgastinformation über Mobilfunk und Internet in Bussen, Bims und an Haltestellen.

Funkleitstelle im Einsatz bei Störungen

Bei Betriebsstörungen oder Fahrplan-Abweichungen veranlasst die Funkleitstelle sofort alles, um über das Betriebsleitsystem den **Betrieb rasch wieder aufzunehmen**. Je nach Bedarf sind auch die Mitarbeiter:innen der Verkehrsaufsicht vor Ort.

Reinigung

Siehe Seite 174

Täglich „krempeln wir die Ärmel auf“ und **reinigen** für Sie die **Fahrzeuge** und die **Haltestellen**.

SAUBERE BIMS

Im Bereich **Straßenbahn** haben wir rund **1.600 Standardreinigungen im Monat**, 21 monatliche Grundreinigungen und rund 850 Grobschmutz-Entfernungen pro Sommermonat. Jede ausfahrende Bim verlässt zu Betriebsbeginn die Remise sauber. Bei groben Verschmutzungen untertags ziehen wir das Fahrzeug ein und ersetzen es über ein Austauschfahrzeug. Abends oder nachts, beim Einzug der Straßenbahnen, kontrollieren wir in der Remise jedes Fahrzeug einzeln und reinigen es.

SAUBERE BUSSE

Auch im Bereich **Bus** geht es reinlich zu: In den Sommermonaten können wir **1.650 Standardreinigungen pro Monat** vorweisen, zudem 2.150 Grobschmutz-Entfernungen und pro Wintermonat 3.700 Standardreinigungen. Alle drei Monate machen wir eine Grundreinigung aller Busse. Analog zum Bim-Betrieb verlässt jeder Bus bei Betriebsbeginn sauber die Busgarage und wird abends sorgfältig kontrolliert und gereinigt.

Rollstuhl, Rollator

Siehe Seite 114, 115

Mobilitätseingeschränkte Menschen mit einem **Rollstuhl** oder **Rollator** sind – natürlich – gern gesehene Fahrgäste!

SICHER MOBIL MIT ROLLSTUHL

Welche Rollstühle dürfen mit?

Bitte achten Sie auf folgende **Maximal-Maße**: 80 Zentimeter Breite, 120 Zentimeter Länge und 150 Zentimeter Wendekreis. Ihr Rollstuhl darf nicht mehr als 300 Kilogramm wiegen – Gewicht, Fahrer:in und Gepäck inklusive! Zudem muss er eine Feststell-Einrichtung und eine Bremse besitzen, die beide funktionieren. Aus Sicherheitsgründen dürfen mehrspurige elektrisch angetriebene Fahrzeuge und solche mit Lenksäule – offen oder überdacht – **nicht** mitgenommen werden!

Und wo halten Sie sich in den Fahrzeugen am besten auf?

Die Fläche mit dem **Rollstuhlsymbol** ist für Sie gekennzeichnet. Sichern Sie dort Ihren Rollstuhl in rückwärtiger Fahrtrichtung, bei Bedarf mit dem Sicherheitsgurt – passen Sie gut auf sich auf!

Weitere Tipps, auch für Fahrgäste mit Rollator, siehe Seite 31 bis 34

Round Table

Schon 2011 haben wir, die Graz Linien, den **Round Table** zum Thema „Öffentlicher Verkehr für Menschen mit Behinderung“ ins Leben gerufen. Einmal jährlich tauschen wir uns mit Vertreter:innen von Verbänden und Organisationen für **Menschen mit Behinderung** aus. Teilnehmende bringen Anregungen ein und wir informieren über Neuerungen. Die persönlichen Treffen sind **inspirierend** und **produktiv** – vieles, das die Barrierefreiheit weiter verbessert hat, wurde angeregt. Um den pandemiebedingt erschwerten Austausch in Fluss zu halten, sind wir von 2020 bis 2022 auf Einzelkontakte und digitale Wege ausgewichen. Umso mehr freuen wir uns, 2023 wieder zum Round Table einzuladen!

Routenplaner

Siehe Seite 14, 57

Schienenersatzverkehr

Siehe Seite 120, 140, 209, 227

Sie erkennen unsere **Busse für Schienenersatzverkehr** an dem „E“ vor der **Liniennummer** und der **Richtung**.

E mit Linie: Schienenersatzverkehr

Die Zielanzeige des Fahrzeugs lautet zum Beispiel: E 7 **Laudongasse**, Ersatz für Linie 7. Hier handelt es sich also um den Schienenersatzverkehr der Linie 7 Richtung Laudongasse.

E ohne Linie: Schüler:innen-Einschubbusse

Wenn Sie ein „E“ **ohne Linienbezeichnung** vorne auf einem Bus sehen, dann ist das ein Schüler:innen-Einschubbus. Eine solche Verstärkerfahrt sollte den Schüler:innen überlassen werden!

Service

Siehe Seite 15, 93

Dass Sie als Fahrgast zufrieden sind, das steht bei uns im Mittelpunkt! Wir bieten Ihnen nicht nur Fahrzeuge, Technik und Infrastruktur. Auch unser Fahrpersonal, die Servicestellen und unsere **Serviceline** unterstützen Sie aktiv und freundlich

Tel.: +43 316 887-4224

Sicherheit

Siehe Seite 68

Sicherheitskampagne

Weil uns Ihre Sicherheit und Gesundheit sehr am Herzen liegen, haben wir gemeinsam mit der Stadt Graz (Straßenamt) eine Kampagne für **Sicherheit rund um Bus und Bim** erarbeitet, die seit September 2022 läuft. Unsere Botschaft: Mehr Vorsicht, Achtsamkeit und Rücksichtnahme im Straßenverkehr können nicht nur Unfälle vermeiden, sondern erhöhen auch die Lebensqualität für ALLE, die in Graz unterwegs sind!

BIM HAT HIER VORRANG

**BITTE SCHUTZWEG
FREIMACHEN**

Bis eine vollbesetzte Straßenbahn bei einer Notbremsung steht, braucht sie bis zu 39 Meter. Darum hat sie auch auf dem Schutzweg Vorrang.



**#kommt
gutan**

graz.at/kommtgutan

GRAZ

DANKE FÜRS FREIHALTEN

**AM NOPPENFELD
STEH ICH**

Die Noppenfelder sind für Menschen gedacht, die beim Einsteigen Hilfe benötigen. Denken Sie an andere und halten Sie sie frei. Danke!



**#kommt
gutan**

graz.at/kommtgutan

GRAZ

BITTE KURZ WARTEN

WENN BUS UND
BIM HALTEN

Bitte kurz warten, wenn Bus und Bim halten, alle ein- und aussteigen lassen und nicht durch den Haltestellenbereich fahren. Danke!



**#kommt
gutan**

graz.at/kommtgutan

GRAZ

KOMMT GLEICH WIEDER

BRAUCHST NICHT
NACHLAUFEN

Sport ist gesund, aber zu Bus und Bim rennen bringt nichts. Sind die Türen automatisch verriegelt, geht's los und die Fahrer:innen konzentrieren sich auf den Verkehr.



**#kommt
gutan**

holding-graz.at/kommtgutan

GRAZ
HOLDING

BITTE DIE GLEISE FREIMACHEN

WENN DIE
BIM KOMMT

Die Bim hält Spur: Die Straßenbahn kann nur auf den Gleisen fahren. Also wo es sicher geht, bitte so rasch wie möglich ausweichen. Danke!

**#kommt
gutan**

holding-graz.at/kommtgutan

GRAZ
HOLDING



DENK AN DIE ANDEREN

BEIM EINSTEIGEN
IN BUS UND BIM

So kommen alle schneller an:
Für Rollstuhlfahrer:innen
bitte Platz machen und beim
Einsteigen mit Kinderwägen
die gekennzeichneten Türen
verwenden. Danke!

**#kommt
gutan**

holding-graz.at/kommtgutan

GRAZ
HOLDING



Sonder- oder Eventverkehr

Besondere Fahrzeuge für eine Veranstaltung oder einen privaten Anlass – die können Sie bei uns über den **Sonder- oder Eventverkehr** buchen:

CABRIOBUS

Wir zeigen Ihnen (nicht nur) Graz von seiner schönsten Seite – etwa in unserem Cabriobus mit „**Open Air Feeling**“. Die GrazGuides des Fremdenführer-Clubs vermitteln Ihnen zudem Wissenswertes über die Stadt.

REISEBUSSE

Mit unserer modernen und gut gewarteten **Reisebusflotte** besuchen Sie europaweite Destinationen komfortabel und sicher. Beliebt sind unsere Reisebusse auch bei Schulausflügen.

OLDTIMER-TRAMS

Charmant sind die Oldtimer-Fahrzeuge, mit Fahrzeugführer:in buchbar etwa für Geburtstage oder Hochzeiten. Dieses Angebot verdanken wir dem Verein Tramway Museum Graz, der **historische Straßenbahnen** erhalten und in Schuss halten will, um die Geschichte der Grazer Bim weiterzuerzählen.

STADTRUNDFAHRT MIT E-SHUTTLE

Wir bieten Gruppen auch Stadtrundfahrten durch Graz. Ein kleiner **Elektro-City-Shuttle**, 22 Audio-Erklärungen über Sehenswürdigkeiten (Deutsch/Englisch) und musikalische Untermalung erwarten Sie.

Weitere Online-Infos:

www.holding-graz.at/de/mobilitaet/cabriobus/

Ihr Kontakt bei (An-)Fragen

Tel.: +43 316 887-4222, Montag bis Freitag von 7 bis 15 Uhr

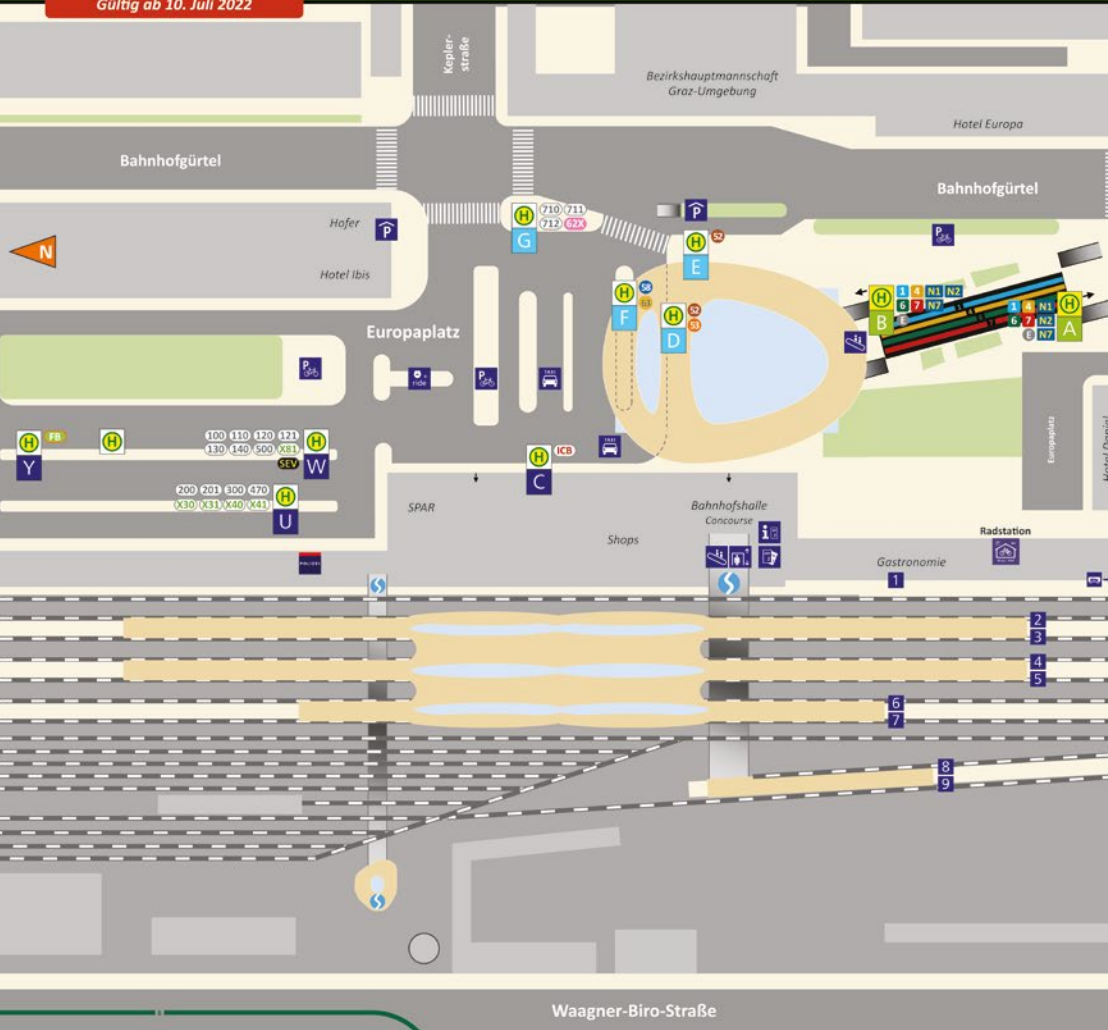
E-Mail: eventverkehr@holding-graz.at

Stegbezeichnung – Orientierung am Hauptbahnhof Graz, Jakominiplatz, Puntigam

Hauptbahnhof Graz, Jakominiplatz und Puntigam sind große **Umsteigepunkte**. Damit Sie dort wissen, wo welche Linie ist, zeigen Ihnen **Übersichtspläne** die Umsteigepunkte mit Buchstaben an. Die Stege und Haltestellen, die Sie vor Ort suchen, sind gut sichtbar mit genau diesen Buchstaben gekennzeichnet. **Nutzen Sie diese Orientierungshilfe** – und Sie finden sich an hochfrequentierten Plätzen leichter zurecht!



Gültig ab 10. Juli 2022



Abfahrt (Linie, Ziel, Steig)

1

Jakominiplatz (Zentrum), Mariatrost

A

4

Jakominiplatz (Zentrum), Liebenau Murpark

A

6

Jakominiplatz (Zentrum), St. Peter

Y A

7

Jakominiplatz (Zentrum), LKH Med Uni

A

1

Edgenberg/UKH

B

4

Reininghaus

B

6

Smart City

Z B

7

Wetzelsdorf

B

N1

Jakominiplatz, Mariatrost, Fölling P+R

A

N2

Jakominiplatz, Uni, Wirtschaftskammer

A

N7

Jakominiplatz, St. Leonhard, Ragnitz, Stifting

A

N1

Smart City, Edgenberg, Gösting

B

N2

Reininghaus, Webling

B

N7

Wetzelsdorf, Karl-Etzel-Weg

B

6

H

Y

6

H

Z

52

Zentralfriedhof

E

52

Shopping-Nord, Andritz, Ziegelstraße

D

53

Andritz, Stattegg Feuß der Leber

D

53

Mariagrün, St. Leonhard, Ragnitz

F

62K

WKO-WIFI (Expressbus)

G

6

Universität, Schulzentrum St. Peter

F

100

Gratkorn, Bruck an der Mur

W

110

Gratkorn, Gratwein, Rein, Enzenbach

W

120

Judendorf, Gratwein, Stiwoll

W

121

Judendorf, St. Oswald

W

130

Judendorf, Gratwein, St. Pankrazen

W

140

Gratkorn, Semriach

W

200

201

Weiz

U

300

X30

X31

Hartberg

U

EC/IC/RJ

Wien, Salzburg, Linz

U

Departure (Route, destination, position)

470

X40

X41

Fürstenfeld

U

500

S

Stefan im Rosental

U

710

Hitzendorf, Söding-Mooskirchen Bf.

G

711

Mantscha, Premstätten-Tobelbad Bf.

G

712

Hitzendorf, St. Bartholomä

G

X81

Trofaich, Hafning (via A9)

W

ICB

IC-Bus Wolfsberg, Klagenfurt

C

SEV

Schienenersatzverkehr

W

FB

Flixbus, Fernbusse

Y

51

Bruck an der Mur

W

52

Fehring, Szentgotthárd

W

53

Flughafen Graz, Spielfeld-Sträßl.

W

56

563

Wies-Eibiswald

W

57

Köflach

U

EC/IC/RJ

Wien, Salzburg, Linz

U

Weitere Informationen | Further information

ServiceCenter der Verbund Linie (Steiermark)

+43 50 678910

Mo bis Fr 8:00 – 18:00, Sa 9:00 – 13:00

Holding Graz (Stadtverkehr) +43 316 887-4224

Mo bis Fr 7:00 – 17:00

GKB +43 316 5987 | Dr. Richard +43 316 402003

Postbus, ÖBB +43 035 1717

www.verbundlinie.at

Zeichenerklärung | Legend

7

52

1

E

711

X81

E

A

7

51

SEV

Strassenbahn, Stadtbüs | Tram, Urban bus

Nachtsbus, Ersatzverkehr | Nightline, Replacement service

RegioBus, Expressbus | Regional bus, Express bus

Haltestelle, Bahnsteig | Stop, platform

S-Bahn, Schienenersatzverkehr | Interurban train, Replacement service

GRAZ

VERBUND LINIE

SCHIENENERSATZVERKEHR AM JAKOMINIPLATZ

Siehe Seite 120, 151, 157, 165, 209

Mit unseren Bims fahren Sie durch die Herrengasse, und zwar über Jakominiplatz, Hauptplatz und Südtiroler Platz. Eine Entlastungsstrecke für die Innenstadt ist geplant, kann aber noch eine Weile auf sich warten lassen. Gibt es im Zentrum also Veranstaltungen oder Gleisbaustellen, ist die Herrengasse für Bims gesperrt, und wir sorgen am Jakominiplatz für Schienenersatzverkehr. Sie finden dort Ihren Bus an einem Busabfahrtssteg, der Ihnen über Lautsprecher oder persönlich (an)gesagt wird. Wenn Sie sich unsicher sind, wo genau Ihr Schienenersatz-Bus abfährt, dann sprechen Sie unsere Mitarbeiter:innen einfach an! Sie tragen Dienstkleidung mit der Aufschrift „Verkehrsaufsicht“ oder „Fahrgastinformation“. Auch wenn ein Bus nicht so viel Platz wie eine Bim bietet – Sie kommen mit uns zuverlässig an Ihr Ziel!

Takte

Siehe Seite 95, 191

Wie entsteht eigentlich der Fahrplan mit den **Takten**? Unser Mobilitätsangebot ist detailliert im Servicevertrag der Graz Linien mit der Stadt Graz festgeschrieben. Leider können wir Taktverdichtungen – also häufigere Fahrten – **nicht aus eigenen Mitteln** finanzieren. Nirgendwo auf der Welt wird der öffentliche Verkehr kostendeckend betrieben – auch nicht bei uns in Graz. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir jede Änderung mit Fachabteilungen der Stadt Graz abstimmen und umsetzen müssen.

Tarife

Tarife in Graz – **wer setzt sie fest?** Das macht der **Tarifausschuss des Steirischen Verkehrsverbundes**, in dem rund 60 Verkehrsunternehmen mit jeweils einer Stimme vertreten sind. Obwohl die Graz Linien in der Steiermark rund 70 Prozent der Verkehrsdienstleistungen erbringen, haben auch wir dort nur eine Stimme.

TARIF-FÖRDERUNGEN

Und wie sieht es mit **Förderungen** aus? Bund, Land Steiermark und Stadt Graz fördern **sämtliche Tarife** der Graz Linien. Die Förderhöhen richten sich nach verkehrspolitischen und ökologischen Zielen und der sozialen Bedürftigkeit der Benützer:innen. Über die SozialCard-Mobilität zum Beispiel kommen **sozial bedürftige** Grazer:innen in den Genuss verbilligter Tickets. Zeitkarten und Karten für **Schüler:innen, Lehrlinge, Studierende** sowie **Senior:innen** werden ebenso intensiv gefördert. Die am höchsten subventionierten Tickets aber sind **Karten, die ein Jahr gelten**. Um die Bezieher:innen bei den jährlichen Tarifierhöhungen zu entlasten und mehr Autofahrer:innen zum Umsteigen auf die Öffis zu bewegen, bekommen diese Karten viel „Rückendeckung“.

AKTUELLE TARIFE

Jährlich am 1. Juli gibt es aktualisierte Fahrpreise. Die **gültigen Tarife** finden Sie immer **online** sowohl unter **www.holding-graz.at** als auch auf **www.verbundlinie.at**. Dort finden Sie sogar einen **Fahrpreisrechner**, mit dessen Hilfe Sie immer mit dem günstigsten Ticket unterwegs sind! Bus und Bim zeigen die aktuellen Tarife als **Aushang** hinter der Fahrer:inkabine.



Rechts auf diesem Tarifblatt erklären wir Ihnen die ermäßigten Fahrpreise, damit Sie bei jeder Fahrt mit einem gültigen Ticket unterwegs sind. Letztlich sind Sie dafür verantwortlich, den richtigen Fahrschein zu wählen.

Tickets, Tarife, Fragen? Wir sind Ihre Verkaufsstelle, die Sie gerne zum passenden Angebot informiert! **Wir freuen uns, wenn Sie leistbar und nachhaltig mit den Öffis in Graz unterwegs sind.**

Umsteigemöglichkeit

Siehe Seite 14, 15, 95

Tagsüber sind unsere Fahrzeuge in kurzen Takten für Sie unterwegs. Planen Sie eine Strecke über **mehr als nur eine Linie**, zeigt Ihnen der **Online-Routenplaner** die Umsteigeoptionen an. Gibt es viel Verkehr und kommt es zu einer Verspätung Ihrer ersten Linie, können Sie in den nächsten Bus oder in die nächste Bim umsteigen. Das im Routenplaner ausgewiesene Kurs-Fahrzeug musste rechtzeitig abfahren, um möglichst pünktlich für **ALLE** unterwegs zu sein.

Unfallmeldung

Wir, die Graz Linien, umrunden mit unseren Bussen und Bims jährlich **circa 488-mal die Erde**. Auch wenn **Unfälle** mit uns recht **selten** sind – auf einer so langen Reisestrecke passieren sie leider trotzdem. Eine **Notbremsung** kann dazu führen, dass ein Fahrgast sich nicht nur erschreckt, sondern auch verletzt.

Was tun bei leichter Verletzung durch Notbremsung?

Zuerst: Es tut uns sehr leid, falls Sie sich verletzt haben! Bitte wenden Sie sich rasch an unsere **Verkehrsaufsicht** im Rondeau am Jakominiplatz und nehmen Sie einen **amtlichen Ausweis** mit, damit wir Ihre Unfallmeldung aufnehmen können. Haben wir alle Angaben, vergeben wir eine Unfallnummer und melden den Vorfall an unsere Versicherung.

Was tun, wenn ich weitere Fragen habe?

Dann wenden Sie sich bitte **direkt an unsere Versicherung**, die Ihre Ansprüche prüft. Unsere Polizzen-Nummer lautet T 212.457.

Ihr Kontakt zur Versicherung – Busbereich:

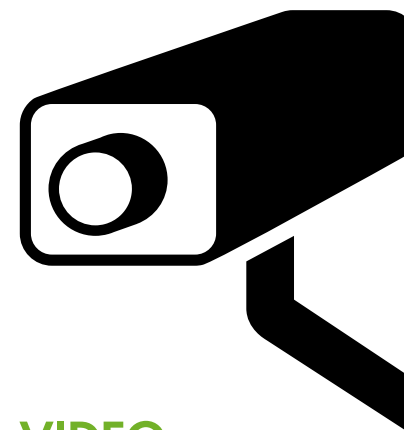
Wolfgang Bauer, WIENER STÄDTISCHE Versicherung AG
Obere Donaustraße 49-51, 1020 Wien
Tel.: +43 50 350-26376
E-Mail: w.bauer@wienerstaedtische.at

Ihr Kontakt zur Versicherung – Straßenbahnbereich:

Thomas Koren-Pollheimer,
WIENER STÄDTISCHE Versicherung AG
Brockmanngasse 32, 8010 Graz
Tel.: +43 50 350-43367
E-Mail: t.koren-pollheimer@wienerstaedtische.at

Videoüberwachung

Siehe Seite 69



VIDEO ÜBERWACHUNG

Zu Ihrer Sicherheit wird dieser
Bereich videoüberwacht.



Holding Graz - Kommune Dienstleistungen GmbH
Jakomini-Platz 15, 8010 Graz
holding-graz.at/datenschutzinformation



Wartehäuser

Siehe Seite 112, 180

Ganze 394 Wartehäuser bieten Ihnen **Unterschlupf** zum Warten (Stand 2022). Sie gehören der Ankünder GmbH, die sich auch um deren Instandhaltung kümmert. Wir, die Graz Linien, vereinbaren mit der Ankünder GmbH neue Standorte – im Schnitt kommen **fünf neue Wartehäuser im Jahr** hinzu. So ein Warthehaus kostet rund 30.000 Euro (Stand 2022), wenn nicht Haltestelle und Straße neu gebaut werden müssen. Im Gegenzug nutzt die Ankünder GmbH das Warthehaus als Werbefläche. Seine Vollverglasung schenkt den Wartenden ein sicheres Gefühl. Es ist gleichermaßen einsehbar wie schützend – bei jedem Wetter und präventiv gegen Vandalismus.

DAS DESIGN DER WARTEHÄUSER: KEIN ZUFALL

Die **Ausführung** der Wartehäuser hat die Stadt Graz bewusst und einheitlich gewählt: Leichte Reinigung, **Helligkeit**, **Raum** für Information und **gute Einbindung** ins Stadtbild waren die Siegerkriterien bei einem Wettbewerb. Auch die hygienischen und robusten Sitzbänke aus Edelstahl gehören zu unserem Warthehaus-Typ, der stimmig ins Stadtbild passt.



WO BLEIBT DER SONNENSCHUTZ IM WARTEHAUS?

Im Schnitt warten Sie um die **fünf Minuten** im Wartehaus. Dennoch kam in den letzten heißen Sommern vermehrt die Frage nach einem Sonnenschutz auf. Verständlich – auch wir beschäftigen uns schon länger damit: Probeweise haben wir **Klebefolien** getestet und bei der Haltestelle Münzgrabenstraße stadteinwärts ein Wartehaus mit **Hitzeschutz** aufgestellt. Es hat eine massive Flachdach-Bauart, ist mit saftreichen Pflanzen (Sukkulenten) begrünt und praktisch wartungsfrei. Leider kostet es doppelt so viel wie unser gängiges Wartehaus. Wie bei so vielen Dingen im Leben gibt es auch hier zwei Seiten: Ein Sonnenschutz verändert den Lichteinfall zu jeder Jahres- und Tageszeit und in den Dämmerstunden **verdunkelt** er zusätzlich. Natürlich kann er zur Mittagszeit den Aufenthalt an der Haltestelle angenehmer machen – aber nur, wenn die Sonne direkt von oben herunterscheint. Und Sonnenschutz im Freien kann nie mit dem Komfort eines klimatisierten Raums oder Fahrzeugs mithalten.

Dennoch ist dieses Thema „heißer“ denn je und betrifft uns alle. Wie **der Schutz vor der Sonne nachhaltig** wird, das beschäftigt auch die **Stadt Graz**. So können wir uns schon über schattenspendende Bepflanzungen und neue Lösungsansätze freuen. In einem Pilotprojekt etwa wurde 2022 „Sprühnebel auf Knopfdruck“ getestet. In der Schmiedgasse, am Freiheitsplatz und in der Kosakengasse bot eine Art Wasserdusche (Watercloud) von Juni bis September 2022 zumindest kurzfristige Erfrischung

WER KÜMMERT SICH UM DIE WARTEHÄUSCHEN MIT GLASDACH AM JAKOMINIPLATZ?

- Die Ankünder GmbH reinigt und pflegt diese.
- Abteilung Stadtraum – Straßenerhaltung wartet das Glasdach – Reinigung exklusive.
- Stadtbaudirektion und Altstadtkommission Graz verantworten Gestalterisches wie etwa den Sonnenschutz.

WARUM EIN UMBAU IN GRAZ NICHT SO LEICHT REALISIERBAR IST

Einfach schnell einmal ein neues Gebäude errichten oder umbauen, das „spielt“ es in Graz nicht. Aus gutem Grund: Als Teil der **UNESCO-Welterbe**-Liste besitzt Graz eine besondere Auszeichnung, aber auch Verpflichtung: das historische Erbe einer vielfältigen Baukultur von der Gotik bis zum 21. Jahrhundert zu erhalten und zeitgenössische Baukultur harmonisch einzufügen. Daher muss die **Altstadtkommission Graz** jede bauliche Veränderung auf die Einhaltung des Altstadt-Erhaltungsgesetzes **prüfen!**

Zahlen

ZAHLEN AUF EINEN BLICK

660 Fahrer:innen

43 Lehrlinge

900 Haltestellen

62 Solobusse

111 Gelenkbusse

85 Straßenbahnen

55 Kilometer durchschnittliche Gesamt-Linienlänge
Straßenbahn

405 Kilometer durchschnittliche Gesamt-Linienlänge Autobus
inklusive Nachtbus

357 Meter durchschnittlicher Abstand zwischen zwei
Straßenbahnhaltestellen

388 Meter durchschnittlicher Abstand zwischen zwei
Bushaltestellen inklusive Nachtbus

17,7 Kilometer pro Stunde durchschnittliche
Reisegeschwindigkeit Straßenbahn

22,9 Kilometer pro Stunde durchschnittliche
Reisegeschwindigkeit Bus

67 Fahrzeuge maximaler Einsatz von
Straßenbahnen in der Hauptverkehrszeit

150 Fahrzeuge maximaler Einsatz von Bussen
in der Hauptverkehrszeit

ÖFFENTLICHE ZAHLENSPIELE

Mehr als 10.000-mal steigen an einem Schultag Menschen am Andritzer Hauptplatz in unsere Busse und Bims ein oder aus.

Etwas weniger als 10.000-mal passiert dies in Liebenau beim Murpark – übrigens gleich oft wie in St. Leonhard/Klinikum Mitte. Beschaulicher geht es da im Eggenberger Bezirkszentrum bei der Haltestelle Eggenberger Allee zu – dort sind es **rund 5.000** ein- und aussteigende Menschen pro Schultag. Apropos Schule: Beim Schulzentrum St. Peter gibt es **mehr als 7.500** Ein- und Aussteiger:innen.

Unsere Top-3-Knoten geizen auch nicht mit Zahlen:

Hauptplatz

Rund 26.000-mal steigen an einem Schultag Menschen hier in die Bims ein oder von den Bims aus.

Hauptbahnhof

Hier gibt es etwa 34.000 Ein- und Ausstiegsvorgänge.

Jakominiplatz

Da sind es mehr als doppelt so viele, nämlich circa 75.000.

Über einen Schultag verteilt steigen im gesamten Netz der Graz Linien **rund 260.000** Fahrgäste ein und aus.

Das bedeutet (rein rechnerisch), dass fast jede:r Grazer:in einmal den Kopf in eines unserer Fahrzeuge steckt!



Dankesworte an Mitwirkende und Unterstützende

Einen aufrichtigen Dank an die **vielen unterstützenden Menschen**, ohne die dieses Handbuch nicht entstanden wäre. Es würde den Rahmen sprengen, all das, wofür ich jedem dankbar bin, zu benennen. Jede:r Einzelne weiß wofür er/sie steht und kann eine Geschichte dazu erzählen! Danke auch an die vielen **Vereine, Organisationen, Einrichtungen und an alle Menschen**, die dahinterstehen. Mit ihnen verbindet uns eine lange, ausgezeichnete Zusammenarbeit auf Augenhöhe: dem Beirat für Menschen mit Behinderung der Stadt Graz, dem Blinden- und Sehbehindertenverband Steiermark, dem Odilien-Institut, dem Verein Selbstbestimmt Leben, der Lebenshilfe, dem Senior:innenbeirat der Stadt Graz, der Antidiskriminierungsstelle Steiermark sowie dem Referat für barrierefreies Bauen. Und nicht zuletzt bedanke ich mich herzlich bei **unseren Fahrgästen**, die uns im persönlichen Kontakt schriftlich und telefonisch ihr Wort schenken.

Dr. Jutta Hochstein
Servicequalität & Innovation, Graz Linien

Stand Januar 2023

Ein persönliches Dankeschön an Namensverzeichnis alphabetisch:

Archan, Markus: Fahrweg und Gleisbau, Graz Linien

Bokan, Silvia: erstes Fahrgast-Feedback

Bokan, Thomas, MSc: erstes Fahrgast-Feedback

Cujic, Matej: atempo Betriebsgesellschaft mbH

Djurović, Danijel: erstes Fahrgast-Feedback

Draxler, Günther: Verein Selbstbestimmt Leben Steiermark

Ender, Barbara, Dipl.-Ing.: Referatsleiterin, Verkehrsreferat und dauerhafte Nutzungen, Stadt Graz

Fink, Walter: Fahrweg und Gleisbau, Graz Linien

Gartner, Robert: Leiter Fahrbetrieb Bus, Graz Linien

Grabenhofer, Susanne, Mag.: Generalsekretärin, Verein Selbstbestimmt Leben Steiermark

Grabovac, Daniela, Mag.: Leiterin, Antidiskriminierungsstelle Steiermark

Greibenjak, Albert: Verein Selbstbestimmt Leben Steiermark, Ombudsmann alpha nova Betriebsgesellschaft mbH

Heinrichs, Elke: Gemeinderätin, Stadt Graz

Hetkamp, Geraldine, BSc: erstes Fahrgast-Feedback

Hetkamp, Josephine, MA: Fotoimpulse

Hohensinner, Kurt, MBA: Stadtrat, Stadt Graz

Hopferwieser, Andreas, Ing.: Fahrweg und Gleisbau, Graz Linien

Huber-Deutsch, Thomas, Dipl.-Ing., BSc: Stellvertretender Betriebsleiter
Straßenbahn, Graz Linien

Kahr, Elke: Bürgermeisterin der Stadt Graz

Kanzler, Linda: BSVSt – Blinden- und Sehbehindertenverband Steier-
mark

Klanner, Thomas: Leiter Fahrbetrieb Straßenbahn, Graz Linien

Köchel, Wilhelm: BSVSt – Blinden- und Sehbehindertenverband Steier-
mark

Koch-Schmuckerschlag, Constanze, Dipl.-Ing.: Stadtbaudirektion, Leite-
rin Referat barrierefreies Bauen, Stadt Graz

Konegger, Robert: Obmann-Stellvertreter, Verein Selbstbestimmt Leben
Steiermark

Kreuter, Sabine, Ing.: Leiterin Bauprojekte, Graz Linien

Krieburnegg, David, Mag. phil.: Referent Bürger:innenanliegen und Bür-
ger:innenbeteiligung, Büro Bürgermeisterin-Stellvertreterin Judith
Schwentner

Leindl, Thomas: atempo Betriebsgesellschaft mbH

Maitz, Ursula, Ing.: Stadtbaudirektion, Referat barrierefreies Bauen, Stadt
Graz

Maurer-Aldrian, Susanne, Mag., MBA: Geschäftsführung Lebenshilfen
Soziale Dienste GmbH

Mühlberger, Sonja: Obfrau-Stellvertreterin, Verein Achterbahn Steier-
mark, unabhängige Peerbewegung für psychische Gesundheit

Müller, Sven: Leiter Verkehrsaufsicht, Graz Linien

Neuhold, Johannes, Dr., DDI, BSc: Referent für Verkehrsplanung, Infra-
struktur und Öffentlichen Verkehr, Büro Bürgermeisterin-Stellvertreterin
Judith Schwentner

Nussthaller, Anna und Eduard: BSVSt – Blinden- und Sehbehindertenver-
band Steiermark

Obermaier, Caroline: Schriftführerin, Steirischer Landesverband der
Gehörlosenvereine im Österreichischen Gehörlosenbund (ÖGLB)

Ogris, Dietmar: Obmann, Verein Selbstbestimmt Leben Steiermark

Palle, Wolfgang, Mag.: Behindertenbeauftragter der Stadt Graz

Perz, Mark, Mag., MA, MBA: Vorstandsdirektor, Graz Linien

Pflanzl, Peter, Ing.: Leiter Werkstätten Linien Straßenbahn, Graz Linien

Polivka, Adolf, Ing.: Leiter Fahrweg und Gleisbau, Graz Linien

Posch, Robert: Mobilitäts- & Vertriebscenter Kundenservice, Graz Linien

Putz, Jakob, Mag.: Fachreferent für barrierefreie, digitale Informationsaufbereitung, Zentrum Integriert Studieren, Universität Graz

Rauch, Elisabeth, Mag., MSc: Operative Geschäftsführung, Odilien-Institut – Verein zur Förderung und Betreuung Sehbehinderter und Blinder Steiermark

Riesel-Soumaré, Pauline, Mag.: Antidiskriminierungsstelle Steiermark

Ronchetti, Sebastian: Steirische Vereinigung für Menschen mit Behinderung

Roschitz, Bianca: Mobilitäts- & Vertriebscenter Kundenservice, Graz Linien

Roth, Tina MA: Leiterin, Senior:innenbüro, Stadt Graz

Rupp, Alfons: Obmann, Verein Wegweiser

Sailer, Heinz: Vorsitz, Steiermärkischer Monitoring-Ausschuss für Menschen mit Behinderung

Scheer, Heidi: Leiterin Mobilität und Infrastruktur, BSVSt – Blinden- und Sehbehindertenverband Steiermark

Schenkermaier, Lisa, BSc: Koordination Selbstvertretungsbüro, Trainerin, atempo Betriebsgesellschaft mbH

Schlocker, Elisabeth, Mag.: Geschäftsführerin, EFSZ – Verein Europäisches Fremdsprachenzentrum in Österreich

Schmidt, Martin, Dipl.-Kfm., MSc: Leiter Linien- und Verkehrsentwicklung, Graz Linien

Schoier, Christian: Obmann, BSVSt – Blinden- und Sehbehindertenverband Steiermark

Schützenhöfer, Alois, Dr.: Autor, Sprecher Graz Linien Fahrgastbeirat bis 2022, Leiter Kuratorium für Verkehrssicherheit i. R.

Schwentner, Judith, Mag.: Bürgermeisterin-Stellvertreterin, Ressort Verkehr, Stadt Graz

Schweppe, Valeria, Mag.: Verein Achterbahn Steiermark, unabhängige Peerbewegung für psychische Gesundheit Steiermark

Skringer, Matthias: Fahrweg und Gleisbau, Graz Linien

Spanner, Herbert: Erster Obmann-Stellvertreter, BSVSt – Blinden- und Sehbehindertenverband Steiermark

Stadler, Johann: Selbstvertretung, atempo Betriebsgesellschaft mbH

Strohmeier, Eva Barbara: Servicequalität & Innovation, Graz Linien

Sünkel, Jochen: Leiter Kund:innenbetreuung & Vertriebsorganisation, Graz Linien

Supper, Patricia: Assistenz Kund:innenbetreuung & Vertriebsorganisation, Graz Linien

Tratineck, Dietmar: Stellvertretender Leiter Verkehrsaufsicht, Graz Linien

Treichler, Klaus: Administrator Mobilitäts- & Vertriebscenter, Graz Linien

Voura, Günter: Leiter Dienstplan und Systembetreuung, Graz Linien

Wehap, Wolfgang, Dr.: Referent, Bürgermeisterin Elke Kahr, Stadt Graz

Wilfling-Weberhofer, Erika, Mag.: Steirische Vereinigung für Menschen mit Behinderung

Wölfler, Robert: BSVSt – Blinden- und Sehbehindertenverband Steiermark

Zangl, Rudolf, Mag., MBA, Direktor: Geschäftsführer, Odilien-Institut – Verein zur Förderung und Betreuung Sehbehinderter und Blinder Steiermarks

Fotos

Seite 6-7: Christian Jungwirth (Bild E. Kahr), Marija Kanizaj (Bild M. Perz)

Seite 8-9: Foto Fischer, Seite 10: Heftkamp

Seite 14-52, 54-96, 98-115, 134-198, 202-215, 225-241: Holding Graz

Seite 53, 97, 116, 124-133, 201, 216-221: achtzigzehn – Konzept & Gestaltung GmbH

Seite 199: Katie Hudson Photography (Bild H. Sailer)

Seite 241 und Umschlag: Joel Kernasenko

Beratung aktive Sprache

Mag. Elke Ferstl, Geschäftsführerin Fokus-Agentur

Layout

achtzigzehn – Konzept & Gestaltung GmbH