

Ganz einfach!

Sicher unterwegs mit Bus & Bahn



DSW21

U-BAHN-Haltestellen – Infos und Tipps

Fahrstühle	4–5
Rolltreppen	5
Hausordnung	6
Vorsicht an der Haltestelle!	7
Ticket am Automaten kaufen	8

Fahrtinformationen

Fahrtinformationen U-BAHN	9
Fahrtinformationen Bus	9

Ihre Sicherheit im Blick

Kameras	10
---------------	----

Sicheres Ein- und Aussteigen U-BAHN

Einsteigen	11
Während der Fahrt	11
Aussteigen.....	12
Haltestellen auf der Straße	13

Sicheres Ein- und Aussteigen Bus

Einsteigen	14–15
Während der Fahrt	16
Aussteigen.....	16

Hilfe in Bus und Bahn

U-BAHN – Sie möchten mit dem Fahrer sprechen?	17
Bus – Aussteigen auf Wunsch	18

Im Notfall

U-BAHN – Notbremse und Notausstieg.....	19–20
Bus – Türen und Fenster	21

U-BAHN – Rund um Ihre Sicherheit

Blau-rote Informationssäule	22
Notruf an den Haltestellen	23
Feuerlöscher	23
Fluchtraum.....	24
Notfall im Tunnel	24
Videoüberwachung.....	25
Ansprechpartner und nützliche Telefonnummern.....	26

Allgemeine Infos und Hinweise

Fahrradmitnahme in U-BAHN und Bus	27
Rollstuhl-Rampe im Bus.....	27

Regeln für die U-BAHN

Hausordnung	28–29
-------------------	-------

Regeln für den Bus

Hausordnung	30–31
-------------------	-------

Den Wunsch des Behindertenpolitischen Netzwerkes, Fahrgastinformationen in leichter Sprache bereitzustellen, hat DSW21 gerne angenommen. Es gibt nun zwei Broschüren. Geholfen haben Beschäftigte der Werkstatt Über den Teichen, Bewohner aus dem Haus „Am Lohbach“ von Bethel regional und dem Caritas Wohnhaus St. Raphael. Sie haben die Informationen zusammengetragen.

DSW21

U-BAHN-Haltestellen – Infos und Tipps

Fahrstühle



An den Haltestellen, an denen Bahnen fahren, gibt es oft Fahrstühle. Mit den Fahrstühlen kann man die Bahnsteige erreichen. Der Fahrstuhl fährt ganz oft zwischen den Etagen hin und her. Man soll die Türen nicht blockieren, so ist der Fahrstuhl viel schneller unterwegs!



Wenn Sie im Fahrstuhl Hilfe brauchen, drücken Sie auf den Notknopf:

Dann wird Ihnen geholfen.

Rolltreppen

Mit den Rolltreppen kommt man leichter zum Bahnsteig.

Wichtigste Regel ist, gut **„Festhalten“**!

Und natürlich **„Rechts stehen, links gehen“**.



**Rechts stehen,
links gehen**

Achtung:

Kleidung, Schuhbänder und andere Gegenstände können sich in der Rolltreppe verhängen.



Dafür hat die Rolltreppe eine Notbremse. Immer oben und unten an der Rolltreppe ist ein roter Hebel. Damit kann man die Rolltreppe anhalten.

Benutzen Sie den Hebel nicht aus Spaß. Andere Menschen können stürzen und sich dabei leicht verletzen.

U-BAHN-Haltestellen – Infos und Tipps

Hausordnung



Bitte nicht essen, nicht trinken und keine laute Musik hören!
Nicht rauchen, auch keine E-Zigaretten!

Viele Menschen fahren Bus und Bahn. Damit man niemanden stört, muss man sich an Regeln halten. Diese Regeln nennt man „Hausordnung“. Die Hausordnung hängt an den Haltestellen.

Man sollte Rücksicht auf andere Fahrgäste nehmen. Jeder möchte in einem sauberen Bus oder einer sauberen Bahn fahren. Deshalb ist an den Haltestellen und in den Fahrzeugen essen, trinken und rauchen verboten.

Musik darf man **nur leise** über Kopfhörer hören.

Vorsicht an der Haltestelle!



Wenn man am Bahnsteig steht, muss man vorsichtig sein. Vor der Bahnsteigkante ist ein Streifen, hinter dem man warten muss.

Am besten sind zwei Schritte Abstand!

Wenn man zu nah an der Kante steht, kann man verletzt werden, wenn die Bahn ankommt.

Das Rennen auf den Bahnsteigen ist sehr gefährlich.



Damit Blinde und sehbehinderte Menschen auf dem Bahnsteig den Weg finden, gibt es Rillen und Noppen auf dem Boden.

Sehbehinderte Menschen können so den Weg finden.

U-BAHN-Haltestellen – Infos und Tipps

Ticket am Automaten kaufen



An vielen Haltestellen kann man Tickets an einem Automaten kaufen. Nur auf den Linien der U43 und U44 sind die Automaten auch im Fahrzeug.

Alle Automaten haben sehr wenig Wechselgeld. Bitte nehmen Sie deshalb genug Kleingeld mit.



Wichtig: Das Ticket muss vor der Fahrt abgestempelt werden!

Fahrtinformationen

U-BAHN



Linie Richtung Anzahl Wagen Kommt in X Minuten

Bus



Linie Richtung Kommt in X Minuten

An wichtigen Haltestellen gibt es leuchtende Anzeigen. Auf den Anzeigen sieht man, wann die nächste Bahn oder der nächste Bus kommt und wohin diese fahren.

Man kann auch sehen, wann die Bahnen danach fahren.

Die Anzeige ist immer aktuell.

Ihre Sicherheit im Blick

Kameras



An unseren Haltestellen sind fast 500 Kameras installiert. Die Leitstelle von DSW21 leitet den Verkehr. Sie kann mit den Kameras alles im Blick behalten und bei Notfällen schnell reagieren.

Sicheres Ein- und Aussteigen U-BAHN

Einsteigen



Wenn man einsteigen will, muss man den Türkopf drücken. Dann öffnen sich die Türen der Bahn.

Wenn man noch in der Tür steht, braucht man keine Angst haben, eingeklemmt zu werden.

Jede Bahn hat an der Tür eine Schutzvorrichtung. Wenn jemand dort steht, kann sich die Tür nicht mehr schließen.

Während der Fahrt



Wenn Sie einsteigen, gehen Sie weiter durch und suchen Sie sich schnell einen Sitzplatz.

Bleiben Sie nicht an der Tür stehen, die Türen müssen frei bleiben.

Während der Fahrt müssen Sie sich immer gut festhalten. Egal ob Sie stehen oder sitzen. Die Fahrer müssen manchmal stark bremsen.

Sicheres Ein- und Aussteigen U-BAHN

Aussteigen

An unterirdischen Haltestellen öffnen sich alle Türen der Bahn von alleine.

An oberirdischen Haltestellen muss man den Halteknopf drücken, damit die Bahn anhält und sich die Türen öffnen.

Der Knopf muss gedrückt werden, bevor die Bahn an der Haltestelle ist.



Trittstufe an der Tür

Bitte stellen Sie sich nicht auf die Trittstufe an der Tür, sonst geht die Tür nicht auf oder zu. Wenn jemand auf der Stufe steht, kommt ein Alarmton, weil die Tür blockiert wird.

Haltestellen auf der Straße



Es gibt in Dortmund Haltestellen ohne Bahnsteig mitten auf der Straße.

Laufen Sie auf keinen Fall zwischen die fahrenden Autos, um die Bahn noch zu bekommen. Die Haltestellen haben Ampeln für die Autofahrer.

Die Autofahrer achten oft nicht auf die Fußgänger, sondern auf die Ampel. Man kann leicht übersehen werden.

Beim Aussteigen auf keinen Fall um die Bahn laufen oder über die Kupplung zwischen den Bahnen klettern.

Gehen Sie nach dem Aussteigen auf dem kürzesten Weg zum Bürgersteig.

Wenn Sie auf die andere Straßenseite möchten, müssen Sie zur Ampel gehen.

Sicheres Ein- und Aussteigen Bus

Einsteigen



An Haltestellen hält der Bus nur, wenn jemand ein- oder aussteigen will.

Bitte zeigen Sie dem Busfahrer, dass Sie mitfahren möchten.



Bitte vorne einsteigen und das Ticket zeigen oder ein Ticket kaufen.



In unseren Bussen muss man vorne an der ersten Tür einsteigen.

Bitte halten Sie das Ticket beim Einsteigen bereit.

Dann kann der Fahrer das Ticket kontrollieren und es geht schneller.



Die hinteren Türen unserer Busse öffnen sich, wenn man auf den Knopf drückt.

Der Knopf ist außen an den Türen.



Wenn man mit Kinderwagen, Rollator oder Rollstuhl ein- und aussteigen will, muss man die blaue Taste drücken.



Fahrradfahrer und Kinderwagen müssen an der zweiten Tür einsteigen.

Das gilt auch für Rollatoren und Rollstühle.

Denn vorne an der ersten Tür ist dafür zu wenig Platz.

Halten Sie Ihr Ticket hoch, damit der Fahrer das Ticket sehen kann.

Sicheres Ein- und Aussteigen Bus

Während der Fahrt



Wenn Sie einsteigen, gehen Sie weiter und suchen Sie sich schnell einen Sitzplatz.

Bleiben Sie nicht an der Tür stehen, die Türen müssen frei bleiben.

Während der Fahrt müssen Sie sich immer gut festhalten. Egal ob Sie stehen oder sitzen. Die Fahrer müssen manchmal stark bremsen.

Aussteigen



Wenn Sie aussteigen möchten, drücken Sie die Halte-Taste rechtzeitig vor der Haltestelle.

Die Türen öffnen sich dann beim Anhalten automatisch.

Hilfe in Bus und Bahn

U-BAHN – Sie möchten mit dem Fahrer sprechen?

Bei wichtigen Dingen und im Notfall können Sie die Sprechanlagen benutzen.

Der Fahrer kann zum Beispiel einen anderen Bus oder eine Bahn informieren, dass Sie noch mitfahren möchten.

Er kann auch ein Taxi für Sie zur nächsten Haltestelle rufen.



In den U-Bahnen sind die Sprechstellen an den Türen.

Drücken Sie den Knopf und wartet Sie, bis der Fahrer sich meldet.

Dann können Sie sprechen.

Bitte sprechen Sie **im Bus** den Fahrer direkt an.

Hilfe in Bus und Bahn

Bus – Aussteigen auf Wunsch



Ab 20:00 Uhr kann man zwischen zwei Haltestellen aussteigen. Der Fahrer muss vieles beachten und er entscheidet, wo Sie sicher aussteigen können.

Sagen Sie dem Busfahrer rechtzeitig Bescheid, wo genau Sie den Bus verlassen möchten.

Wichtig: Zwischen zwei Haltestellen kann nur einmal angehalten werden.

Im NachtExpress von DSW21 können Sie leider nicht zwischen den Haltestellen aussteigen.

Im Notfall

U-BAHN – Notbremse



Bei Notfällen sind Menschen in Gefahr und brauchen Hilfe.

Sie finden die Notbremse an den Türen.

Im Notfall ziehen Sie die Notbremse. Die Bahn hält so schnell wie möglich an der nächsten Haltestelle.

Im Notfall

U-BAHN – Notausstieg



Wenn die Bahn zwischen den Haltestellen länger stehen bleibt

Wenn das Licht in der Bahn ausgeht oder die Bahn stehen bleibt, muss man keine Angst haben. Der Fahrer sagt Ihnen, wie es weitergeht.

Beim Aussteigen im Tunnel besteht Lebensgefahr!

Deshalb dürfen Sie die Türen **nur im absoluten Notfall** selbst öffnen. Dafür gibt es Nothebel.

Rauch im Fahrzeug

Wenn Sie Rauch bemerken, dann gehen Sie direkt zur Sprechstelle und sagen Sie dem Fahrer Bescheid. Haben Sie keine Angst und warten Sie ab, bis die Bahn an der nächsten Haltestelle hält.

Feuerlöscher befinden sich beim Fahrer und auf dem Bahnsteig im Tunnel.

Die Feuerlöscher

findet man an diesen Zeichen: 



Bus – Türen



Im Notfall kann man im Bus durch die Türen aussteigen.

Wenn man im Notfall schnell aussteigen muss, kann man die Türen öffnen. Wenn der Bus steht, benutzen Sie den Hebel, dann drücken Sie die Türen auf und steigen aus.

Bus – Fenster



Im Notfall kann man im Bus auch durch die Fenster aussteigen.

Der Nothammer hängt neben den Fenstern.

Schlagen Sie die Scheibe mit dem Hammer ein.

Passen Sie beim Aussteigen auf, dass Sie sich nicht verletzen.

U-BAHN – Rund um Ihre Sicherheit

Blau-rote Informationssäule



Wenn man an der blauen Seite der Säule das „i“ drückt, hören Sie, wann die nächste Bahn kommt.



Wenn man an der roten Seite der Säule den Hilfe-Knopf drückt, kann man mit einem Mitarbeiter von DSW21 sprechen. Dieser hilft einem weiter.

Den Knopf darf man nur im Notfall benutzen.

Notruf an den Haltestellen



Wenn Sie in einer U-Bahn Haltestelle Hilfe brauchen, sprechen Sie bitte unsere Mitarbeiter an.

Wenn kein Mitarbeiter da ist, gehen Sie zum Notruf.

Am Notruf kann man mit einem Mitarbeiter von DSW21 sprechen.

Dieser hilft einem weiter.

Den Knopf darf man nur im Notfall benutzen.

Feuerlöscher



Im Tunnel und in den U-Bahn-Haltestellen gibt es Rauchmelder.

Feuerlöscher sind an den Haltestellen gekennzeichnet.

Feuerlöscher darf jeder im Notfall benutzen.



U-BAHN – Rund um Ihre Sicherheit

Fluchraum



Viele hohe Bahnsteige haben einen Fluchraum unter dem Bahnsteig.

Wenn man auf die Gleise gefallen ist, ist man in dem Fluchraum in Sicherheit.

Fluchtwege im Tunnel

Wenn das Licht in der Bahn ausgeht oder die Bahn stehen bleibt, muss man keine Angst haben. Unsere Fahrer sagen Ihnen, wie es weitergeht. Sie dürfen auf keinen Fall die Türen öffnen, ohne dass der Fahrer es erlaubt.



Wenn Sie aussteigen müssen, warten Sie auf Anweisungen vom Fahrer. Er kennt den kürzesten Weg zum Ausgang.

Im Tunnel sind die kürzesten Wege zu den Notausgängen gekennzeichnet. Sie dürfen nur diese benutzen.

Videüberwachung



Viele Busse und Bahnen sind videoüberwacht.
Alle Bereiche werden dort gefilmt.

So funktioniert die Anlage

Die Bilder werden automatisch aufgezeichnet.
Die Aufnahmen laufen weiter, auch wenn der Bildschirm
des Fahrers aus ist.

Datenschutz

Für alle Aufnahmen gilt der Datenschutz.
Die Videos werden automatisch gelöscht, wenn nichts
Verbotenes passiert.
Wenn etwas Verbotenes passiert, werden die Bilder der
Polizei gezeigt.

U-BAHN – Rund um Ihre Sicherheit

Ansprechpartner



An allen Sprechstellen in Fahrzeugen, Haltestellen und in Aufzügen erreichen Sie unsere Mitarbeiter.

Sie können uns helfen, wenn etwas Gefährliches oder Verbotenes passiert. Melden Sie sich bei uns.

Unsere Betriebsleitstelle ist immer besetzt. Sie ist direkt mit der Polizei und der Feuerwehr verbunden.

Nützliche Telefonnummern

Fundbüros

Bus: 0231 955-4468 täglich 14:30 - 20:00 Uhr

U-Bahn:

U43 / U44: 0231 955-4145 mo - do 07:30 - 14:30 Uhr
fr 07:30 - 14:00 Uhr

alle anderen

U-Bahn Linien 0231 955-4744 mo - do 07:30 - 14:30 Uhr
fr 07:30 - 14:00 Uhr

Automaten-

Störungsdienst 0231 955-5566

Verbesserungen,

Lob und Kritik 0231 955-3385 mo - fr 08:00 - 20:00 Uhr

Allgemeine Infos und Hinweise

Fahrradmitnahme in U-BAHN und Bus



Wenn in den Fahrzeugen genug Platz ist, dürfen montags bis freitags ab 9:00 Uhr Fahrräder mitgenommen werden.

An Wochenenden und Feiertagen geht das den ganzen Tag.

Wer ein Fahrrad mitnehmen möchte, muss älter als 12 Jahre sein und eine Fahrkarte für das Fahrrad haben.

Eltern mit Kinderwagen, Rollstuhlfahrer und Menschen mit Rollator haben immer Vorrang in Bussen und Bahnen.

Rollstuhl-Rampe im Bus



Busrampen können vom Fahrer nur an Haltestellen mit erhöhtem Bordstein ausgeklappt werden.

Die Rampe darf nicht zu steil liegen.
Die Rampe trägt höchstens 350kg.

Aus Sicherheitsgründen dürfen Rollatoren und Rollstühle nur auf dem Platz gegenüber der mittleren Tür abgestellt werden.

An dem Platz ist ein Schild:



Jeder Bus hat solche Plätze.



Regeln für die U-BAHN

Hausordnung U-BAHN

Sehr geehrter Fahrgast,

wir möchten Sie schnell und sicher an Ihr gewünschtes Ziel bringen. **Bitte beachten Sie:**

- Benutzen Sie unsere Haltestellen nur, um in die Geschäfte zu gehen oder mit der Stadtbahn zu fahren.
- Bitte stören und gefährden Sie den Betrieb der Stadtbahn nicht.
- Bitte behindern oder belästigen Sie keine anderen Fahrgäste.
- Diese Regeln gelten in der gesamten Haltestelle und den Eingängen.

Die Haltestellen werden durch Videoanlagen überwacht.

Verboten ist:

- ohne Ticket in die Haltestelle zu gehen
- Tunnel und Schienen zu betreten
- hinter die Absperrung an der Haltestelle zu gehen
- in der Haltestelle zu spielen
- Sachen abzustellen und stehen zu lassen
- der Missbrauch von Rolltreppen, Aufzügen, Verkaufsautomaten, Ticket-Entwertern, Feuerlöscheinrichtungen, Notruf, Notbremse und allem, was zum Betrieb der Stadtbahn gehört
- in der Haltestelle mit Fahrzeugen zu fahren (zum Beispiel mit dem Fahrrad, Skateboard, Inline-Skatern oder ähnlichem)

Rollstühle, Rollatoren und Kinderwagen sind in der Haltestelle erlaubt.



Diese Verbote gelten in den Haltestellen und in den Bahnen:

- Alkohol und Rauschmittel
- Essen und Trinken im Fahrzeug (Essen und Trinken muss verpackt sein)
- Rauchen, auch von E-Zigaretten (15 Euro Strafe)
- das Anbringen oder Verteilen von Werbung ohne Erlaubnis von DSW21 (zum Beispiel Handzettel oder Plakate)
- das Verkaufen von Waren und Dienstleistungen ohne Erlaubnis
- jede Beschädigung, Zerstörung oder Verschmutzung
- Hunde ohne Leine
- Betteln oder Belästigen von Fahrgästen

Wer gegen die Regeln verstößt, kann von der Fahrt ausgeschlossen und aus der Haltestelle geschickt werden.

Bitte befolgen Sie die Anweisungen der Servicekräfte und der Mitarbeiter von DSW21!

Wer etwas beschädigt oder verschmutzt, muss dafür bezahlen.

Bitte halten Sie sich an unsere Regeln. Vielen Dank.

Regeln für den Bus

Hausordnung Bus

Sehr geehrter Fahrgast,

wir möchten Sie schnell und sicher an Ihr gewünschtes Ziel bringen. Deshalb bitten wir Sie:

Bitte behindern oder belästigen Sie keine anderen Fahrgäste.

Verboten sind:

- Alkohol und Rauschmittel
- Essen und Trinken im Fahrzeug (Essen und Trinken muss verpackt sein)
- Rauchen, auch von E-Zigaretten (15 Euro Strafe)
- das Anbringen oder Verteilen von Werbung ohne Erlaubnis von DSW21 (zum Beispiel Handzettel oder Plakate)
- das Verkaufen von Waren und Dienstleistungen ohne Erlaubnis
- jede Beschädigung, Zerstörung oder Verschmutzung
- Hunde ohne Leine
- Betteln oder Belästigen von Fahrgästen

Wer gegen die Regeln verstößt, kann von der Fahrt ausgeschlossen werden.

Bitte befolgen Sie die Anweisungen der Servicekräfte und der Mitarbeiter von DSW21!

Wer etwas beschädigt oder verschmutzt, muss dafür bezahlen.

Bitte halten Sie sich an unsere Regeln. Vielen Dank.



DSW21-Service auf einen Blick

Fahrplanauskunft und Tickets online

www.bus-und-bahn.de | www.netzplan-dortmund.de



Ticketkauf, Infos + Verbindungen

DSW21-App

Fahrplan- und Tarifauskunft

Tel. 0800 6 504030*

täglich 0:00 - 24:00 Uhr

* kostenlos aus allen deutschen Netzen

Kostenlose Fahrplan-
auskunft (Sprachcomputer)

Tel. 0800 3 504030

Anregungen und Beschwerden

Tel. 0231 9 55-3385

mo - fr 08:00 - 20:00 Uhr

kundenresonanz@dsw21.de

Abo-service

Tel. 0231 9 55-2555

mo - fr 08:00 - 20:00 Uhr

abo@dsw21.de | schoko@dsw21.de

Ticketbeanstandungen (Formular + Rufnummern)

<http://www.bus-und-bahn.de/ebe> | ebe-service@dsw21.de

KundenCenter

Petrikirche

mo - fr 08:00 - 20:00 Uhr

Kampstraße 46

sa 08:00 - 16:00 Uhr

Stadtbahnanlage

mo - fr 08:00 - 18:00 Uhr

☐ Hörde B

Castrop Betriebshof

mo - fr 08:00 - 17:45 Uhr

Bahnhofstraße 14

HaltePunkt Allgemeine Informationen | **Kein Verkauf**

Stadtbahnanlage

mo - sa 09:00 - 17:00 Uhr

☐ Kampstraße

DSW21

DSW21 (Dortmunder Stadtwerke AG) | Kommunikation und Information
Deggingstraße 40 | 44141 Dortmund
Telefon 0231. 9 55-00 | www.bus-und-bahn.de | posteingang@dsw21.de