



Zürich, September 2026, Geschäftsstelle

GEMEINSAM NACH VORNE SEHEN.

Internationaler «Tag des Weissen Stockes» am 15. Oktober 2026

Blinde und sehbehinderte Fahrgäste sicher und respektvoll begleiten

Dieser Leitfaden richtet sich an Chauffeure, Lokpersonal, Zugbegleitende, Kontrolleure und weiteres ÖV-Personal.

Für blinde und sehbehinderte Menschen bedeutet der öffentliche Verkehr Selbstständigkeit, Teilhabe und Lebensqualität. Das Verhalten von Mitarbeitenden im öffentlichen Verkehr kann entscheidend dazu beitragen, dass eine Reise sicher und stressfrei gelingt.

Viele Mitarbeitende verhalten sich bereits heute aufmerksam, respektvoll und hilfsbereit und tragen wesentlich zu einer positiven Reiseerfahrung bei. Dafür ein herzliches Dankeschön!

Dieser Leitfaden soll dazu beitragen, dieses gute Verhalten weiter zu fördern und zu festigen sowie Unsicherheiten im Umgang mit blinden und sehbehinderten Fahrgästen abzubauen. Halten Sie sich an diese Punkte und leisten Sie einen wichtigen Beitrag dazu, dass blinde und sehbehinderte Menschen selbstständig, sicher und ohne unnötige Hindernisse mobil sein können. Vielen Dank!

1. Sehbehinderung ist nicht immer sichtbar

- Beachten Sie: Nicht alle sehbehinderten Menschen besitzen einen Weissen Stock oder sind in Begleitung eines Blindenführhundes.
- Aufmerksam beobachten und bei Unsicherheit freundlich nachfragen.
- Hilfe anbieten, ohne zu bevormunden.

2. Menschen zuerst ansprechen

- Sprechen Sie die Person direkt an.
- Stellen Sie sich kurz vor und fragen Sie: «Kann ich Ihnen helfen?»
- Nicht einfach anfassen oder ziehen.

3. Beim Einsteigen aktiv unterstützen

- Tram- oder Buslinie und Fahrtrichtung nennen.
- Auf Stufen oder grössere Abstände aufmerksam machen.
- Bei Bedarf den richtigen Einstieg zeigen.

4. Beim Aussteigen helfen

- Gewünschte Haltestelle bestätigen.
- Rechtzeitig auf den Ausstieg hinweisen.
- Bei Baustellen oder Ersatzhaltestellen zusätzliche Informationen geben.

5. Klare und verständliche Durchsagen

- Deutlich sprechen.
- Wichtige Informationen wiederholen.

- Über Gleisänderungen, Verspätungen oder Störungen frühzeitig informieren.

6. Bei Gleis- und Haltestellenänderungen besonders aufmerksam sein

- Kurzfristige Änderungen aktiv kommunizieren.
- Bei Bedarf Unterstützung anbieten.

7. Umgang mit Führhunden

- Führhunde nicht streicheln oder ansprechen.
- Immer mit der Person sprechen, nicht mit dem Hund.

8. Kontrolle und Ticketprüfung

- Sich beim Näherkommen akustisch bemerkbar machen.
- Genügend Zeit geben, Ticket oder Smartphone bereitzuhalten.
- Geduldig und respektvoll bleiben.

9. Baustellen und Hindernisse

- Auf geänderte Wege hinweisen.
- Ersatzhaltestellen erklären.
- Unsicherheiten ernst nehmen.

10. Kleine Gesten – grosse Wirkung

- «Sie sind richtig.»
- «Ich sage Ihnen Bescheid, wenn wir da sind.»
- «Benötigen Sie Unterstützung?»

Merksätze für den Alltag

- Sehen Sie den Menschen – nicht die Behinderung.
- Fragen statt annehmen.
- Informieren statt bevormunden.
- Unterstützen statt übernehmen.
- Selbstständigkeit ermöglichen.

Schweizerischer Blindenbund (SBb)
Blind.ch