

Zeitschrift:	Sonos / Schweizerischer Verband für Gehörlosen- und Hörgeschädigten-Organisationen
Herausgeber:	Sonos Schweizerischer Verband für Gehörlosen- und Hörgeschädigten-Organisationen
Band:	105 (2011)
Heft:	6
Rubrik:	Procom SMS Dienst neu auch für den öffentlichen Verkehr

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 12.01.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

procom SMS Dienst neu auch für den öffentlichen Verkehr

Ab 1. Juli 2011 können gehörlose und hörbehinderte Fahrgäste, welche mit dem öffentlichen Verkehr reisen, via procom SMS-Dienst 079 702 01 00 kostenlos Hilfe in Notsituationen anfordern oder Informationen über Verspätungen oder Betriebsunterbrüche einholen

Die procom, den meisten Gehörlosen mit ihrem SMS-Dienst bereits bekannt, bietet ab 1. Juli 2011 auch Hilfe und Informationen im öffentlichen Verkehr an. So kann in Notsituationen Hilfe angefordert oder fehlende Auskünfte verlangt werden, zum Beispiel wenn Fahrzeuge im öffentlichen Verkehr Verspätungen haben und optische Informationen dazu fehlen.

Bereits heute nimmt die procom jährlich gegen 12'000 SMS-Meldungen zu verschiedenen Themen (Taxi bestellen, Pannenhilfe, Termine, Notfälle) entgegen. Diese Dienstleistung steht übrigens auch allen Hörbehinderten (Spätautobe, Hörgeräte- und CI-Träger) offen.

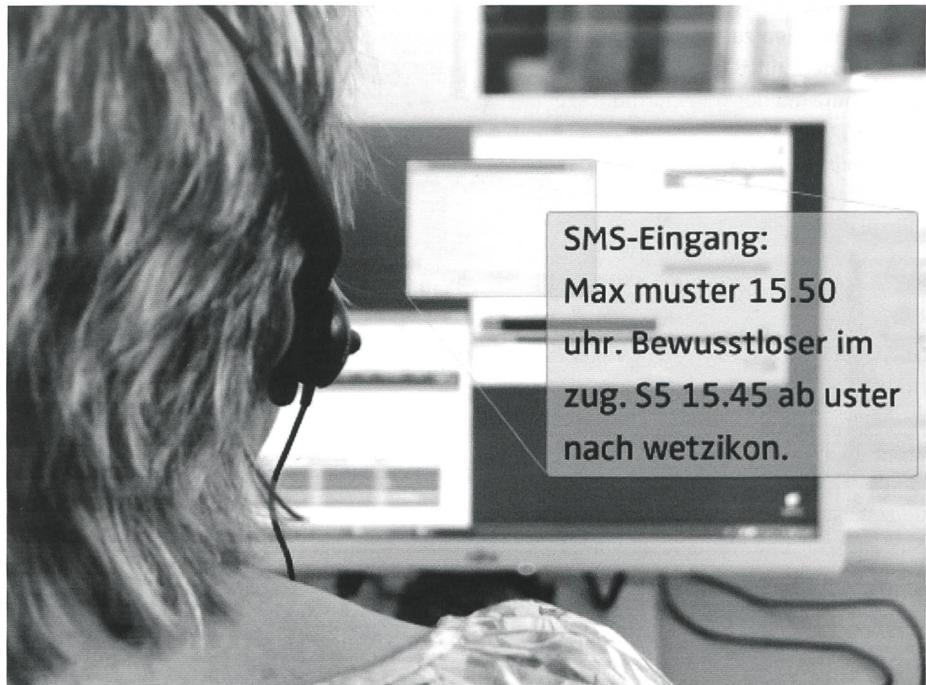
Hörbehinderte und Gehörlose im öffentlichen Verkehr benachteiligt

Hörbehinderte und gehörlose Fahrgäste sind im öffentlichen Verkehr benachteiligt, weil sie Informations- und Notrufstellen, wie sie auf Bahnhöfen und in Fahrzeugen anzutreffen sind, nicht benutzen können. Auch werden Reisende bei Zugsverspätungen, Betriebsstörungen usw. über Lautsprecher informiert, vielfach fehlt eine schriftliche Information auf Monitoren und Anzeigetafeln.

Diese Benachteiligung ist von der Koordinationsstelle hörbehinderte und gehörlose Menschen im öffentlichen Verkehr erkannt worden. Sie setzt sich für eine sachgerechte Umsetzung der gesetzlichen Bestimmungen des Behinderten-gleichstellungsgesetzes im öffentlichen Verkehr ein. In enger Zusammenarbeit mit der Fachstelle Behinderte im öffentlichen Verkehr und der Fachstelle Mobilitätsfragen des Bundesamtes für Verkehr konnte nach umfangreichen Vorabklärungen dieses Projekt realisiert werden.

SMS-Dienst der procom für alle hörbehinderten und gehörlosen Fahrgäste

Diese neue Dienstleistung wird für viele hörbehinderte und gehörlose Fahrgäste eine



große Unterstützung sein. Damit alle Anfragen und Hilferufe von der procom rasch und richtig bearbeitet werden können, ist es wichtig, die SMS möglichst genau zu schreiben und dabei folgende Regeln zu beachten.

Wie muss vorgegangen werden:

- Telefonnummer 079 702 01 00 (procom SMS-Dienst) auf eigenem Handy speichern
- Handy so einstellen, dass die eigene Nummer automatisch gesendet wird für Rückrufe

Ein SMS in Notfällen schreiben an procom SMS-Dienst:

- Wer meldet (Name, Vorname)?
- Genaue Zeit beim Absenden/Schreiben
- Was genau ist passiert?
- Fühle ich mich bedroht? Ist ein Unfall passiert? Um welche Zeit ist dies geschehen?
- Wo genau befindet sich mich?
- Bahnhof, Haltestelle oder Zug
- Wie viele Personen sind betroffen?

Eine SMS könnte dann so aussehen:

- Max Muster 15.50 Uhr
- Bewusstloser im Zug, nicht ansprechbar
- S5 15.45 h ab Uster nach Wetzikon

Oder wenn Informationen fehlen (Beispiel: ein Zug hat Verspätung)

- Wer meldet (Name, Vorname)?
- Genaue Zeit beim Absenden/Schreiben
- Wo genau befindet sich mich?

- Bahnhof, Haltestelle oder im Zug
- Wohin möchte ich reisen? Welche Auskunft benötige ich?

Eine SMS könnte dann zum Beispiel so aussehen:

- Max Muster 19.00 Uhr
- Bahnhof Wetzikon
- S7 nach Uster Abfahrt 18.45h, noch nicht angekommen

Zu beachten:

SMS-Meldungen kommen nicht immer sofort an, manchmal erst nach einiger Zeit, manchmal nie. Die procom muss jede Verantwortung und Haftung ablehnen für Meldungen, die nicht rechtzeitig ankommen.

Meldungen, die bei der procom ankommen, werden aber innerhalb weniger Minuten bestätigt und bearbeitet, 24 Stunden am Tag.

Sobald die SMS-Nachricht behandelt wurde, erhalten die Hilfesuchenden eine Rückmeldung per SMS.

Zusammenarbeit und Vernetzung

Um möglichst rasch Hilfe einzuleiten können, ist die procom auf eine direkte Zusammenarbeit mit anderen Stellen angewiesen, insbesondere mit den zuständigen Sicherheitsorganisationen auf Bahnhöfen und in Zügen. Nun konnte mit der Transportpolizei der SBB bei Sicherheitsproblemen eine Zusammenarbeit vereinbart werden. Ab 1. Juli 2011 stehen die beiden Organisationen über eine Telefonlinie in direkter Verbindung.

Die Transportpolizei der SBB ist für die Sicherheit in Bahnhöfen und in Zügen auf SBB Gelände zuständig. Sie arbeitet auch im Auftrag einiger anderer Transportunternehmungen. Nicht alle Transportunternehmungen sind der Transportpolizei angeschlossen (siehe Kasten). Eine Zusammenarbeit mit diesen ist noch offen und bedarf weiterer Abklärungen und Verhandlungen der Koordinationsstelle hörbehinderte und gehörlose Menschen im öffentlichen Verkehr, gemeinsam mit der Fachstelle Behinderte im öffentlichen Verkehr und der Fachstelle Mobilitätsfragen des Bundesamtes für Verkehr.

Ebenso wird zurzeit die Informationsbeschaffung mit weiteren Stellen optimiert, damit die procom über Verspätungen und Betriebsstörungen rechtzeitig Auskunft geben kann.

Die Transportpolizei der SBB ist auch für die Sicherheit folgender Transportunternehmungen zuständig:

- Turbo, Zentralbahn (ZB), Tilo, Region Alps (RA), ZVV, Forchbahn, SZU, SOB, RhB, RBS.

Gleichwertige optische und akustische Kundeninformation

Das Behindertengleichstellungsgesetz (BehiG) sieht vor, dass bis Ende 2013 die Kundeninformation behindertengerecht angeboten werden muss. In der Verordnung des UVEK über die technischen Anforderungen an die behindertengerechte Gestaltung des öffentlichen Verkehrs (VAböV) ist dementsprechend festgehalten, dass grundsätzlich alle Haltepunkte mit relevantem Fahrgastwechsel (gem. Erläuterungen zur VAböV mindestens ab 800 Einsteigenden pro Tag) und grundsätzlich alle Fahrzeuge sowohl optische als auch akustische Kundeninformation anbieten müssen.

SMS-Vermittlungsdienst ist eine Ersatzlösung

Aber Achtung: Das Angebot des SMS-Vermittlungsdienstes heisst nicht, dass die Unternehmen von den oben erwähnten bundesrechtlichen Vorgaben entbunden sind. Bei der sowohl optischen als auch akustischen Kundeninformation handelt es sich aber in der Regel um eine Einwegkommunikation vom Unternehmen zum Kunden / zur Kundin. Die SMS-Ersatzlösung kommt also vor allem entweder bei einer Zweiwegkommunikation zwischen Kunde und Unternehmen – also primär bei den Notrufgegengesprachlanlagen – oder bei kleineren Haltepunkten ohne optische Kundeninfo zum Tragen, weil hier ein vollständig hörbehindertengerechtes Angebot unverhältnismässig erscheint.

Daniel Ziegler
Koordinationsstelle Gehörlose und Hörbehinderte Menschen im öffentlichen Verkehr



Nachruf – Peter Weilenmann

Am 2. Mai 2011 ist Peter Weilenmann völlig unerwartet an einer Hirnblutung mitten aus dem aktiven Leben gerissen worden. Er war als externer bei pro infirmis schweiz angestellter Mitarbeiter seit sechs Jahren bei sonos für das Controlling/ Reporting im Zusammenhang mit der Ausrichtung des Staatsbeitrages vom Bundesamt für Sozialversicherung BSV verantwortlich.

Mit viel Fingerspitzengefühl und ausgewiesenen Fachwissen hat Peter Weilenmann gegenüber den Unterleistungsvertragsnehmenden von sonos den Wortlaut der Verträge ausgehandelt und alle Fragen zum Mengengerüst, den Abrechnungsmodi, der Zeiterfassung und vieles mehr mit viel Empathie und Geduld beantwortet. Auf völlig unkomplizierte Weise hat sich Peter Weilenmann aller Unklarheiten angenommen. Er hat für uns stets ein aufmunterndes Wort bereit gehabt, wenn wir im Dickicht aller zu beachtenden Vorschriften und Parameter bei diesen hochkomplexen und politischbrisanten Geschäften Gefahr liefen, den Überblick zu verlieren. Immer wieder ist es ihm gelungen, mit seinem umgänglichen Verhandlungsgeschick und seinen profunden Kenntnissen der sozialversicherungsrechtlichen Gegebenheiten eine Konsolidierung herbeizuführen und Win-Win-Situationen zu schaffen. Unzählige Vorgehensanleitungen hat er für uns verfasst, damit wir die Bedingungen des BSV anstandslos und ohne grossen Zusatzaufwand erfüllen konnten.

Peter Weilenmann hinterlässt bei uns allen eine immense Lücke. Sein viel zu früher Tod erfüllt uns mit grosser Betroffenheit. Erschüttert müssen wir zusammen mit unseren Unterleistungsvertragsnehmenden und Mitgliedern zur Kenntnis nehmen, wie fragil und vergänglich das Leben ist. Wir werden Peter Weilenmann stets ein ehrendes Andenken bewahren und ihn mit höchster Wertschätzung in Erinnerung behalten.

Seiner Ehefrau und Angehörigen sprechen wir unsere herzliche Anteilnahme aus.

Léonie Kaiser
Geschäftsführerin sonos

