

In der Hochzeit der Behindertenbewegung wurden zahlreiche Forderungen laut, die, und das ist gut, in Deutschland einen Prozess des Umdenkens erreicht haben. In den 80ern wurde von Seiten der Behinderten auf eine größere Mobilität gepocht. Es entstanden Fahrdienste und zahlreiche Verkehrsbetriebe rüsteten ihre Busse mit Hebebühnen auf. Parallel dazu verlief in den letzten 20 Jahren im privaten Fahrzeugbereich eine ganze Welle von Innovationen. Heute ist das selbständige Autofahren für die meisten Menschen mit Behinderungen dank Umrüstungen kein Problem. Jetzt können sie auf der Bergspitze wohnen, das Auto bringt sie

dorthin. Lediglich ein barrierefreier Zugang zum Haus oder zur Wohnung wird benötigt. Von den Kritiken und Forderungen war auch die Bahn betroffen. Aber sie muss mehr bewerkstelligen als „nur“ den Einstieg in den Zug. Um die Umrüstung eines Zuges von der Planung bis zur Realisation zu schaffen, vergehen bei der Bahn naturgemäß viele Jahre. Parallel müssen die Bahnhöfe und Bahnsteige umgebaut werden. Vieles ist erreicht – aber 75% der LeserInnen von [derreha.treff](#) fahren inzwischen einen eigenen PKW. Es ist verzwickelt. Unsere Redakteurin Margit Glasow ist einer Einladung der Bahn nach Schwerin gefolgt. Dort stellte sich die Mobilitätszentrale der Bahn AG vor.

Die Bahn kommt

Kommt sie auch für Menschen mit Behinderungen?

Foto: © DB AG



Annett freut sich auf ein verlängertes Wochenende, denn überraschenderweise konnte sie ihre Arbeit vorzeitig beenden und möchte einen Tag früher als geplant mit der Deutschen Bahn (DB) von Freiberg nach Dresden reisen. Sie steht auf dem Bahnhof in Freiberg und winkt dem Lokführer zu. Der soll entweder den Zugbegleiter darüber informieren, dass ein Rollstuhlfahrer Hilfe beim Einsteigen braucht, oder, wenn kein Zugbegleiter mitfährt, selbst die integrierte Einstiegshilfe betätigen.

Es dauert eine Weile, bis der Lokführer sie sieht, dann winkt er zurück. Weiter passiert nichts. In letzter Minute wird Annett von der Zugbegleiterin entdeckt. Sie fährt mit ihrem Elektrorollstuhl an das andere Ende des Zuges, dort wo sich der Rollstuhlfahrerplatz befindet, die Zugbegleiterin bedient die Rampe und Annett kann doch noch einsteigen.

Annett fährt ziemlich regelmäßig mit den Nahverkehrszügen der DB. Da sie in Freiberg arbeitet und die Wochenen-

den bei ihrem Lebensgefährten in Dresden verbringt, pendelt sie fast jede Woche zwischen Dresden und Freiberg hin und her. Eigentlich meldet Annett alle ihre Fahrten bei der Mobilitätsservice-Zentrale rechtzeitig an. In Freiberg gibt es nämlich seit eineinhalb Jahren kein Service-Personal mehr (nach einer Bürgerinitiative wurde nun immerhin erreicht, dass bei 48-stündiger Voranmeldung über die Mobilitätsservice-Zentrale Bahnschutz-Personal von Chemnitz nach Freiberg geschickt wird). Auch die Fahrstühle sind auf diesem Bahnhof oft defekt und der Spalt zwischen Bahnsteig und Bahn ist so breit, dass sie mit den Hinterrädern ihres Rollstuhles in diesen Zwischenraum rutschen könnte. Die Züge haben zwar meist eine integrierte Einstiegshilfe (Brett oder ausfahrbare Rampe). Doch es bleibt die spannende Frage, wer diese bedient, wenn kein Service-Personal vor Ort ist. Die Züge nämlich fahren oft ohne Zugbegleiter. Selbst wenn einer mitfährt, wie macht man sich bemerkbar?

Nach einer offiziellen Anfrage bekam Annett dazu folgenden Tipp: Wenn sie spontan reisen wolle, solle sie sich an den Bahnsteig stellen und dem Lokführer ein Zeichen geben. Wenn kein Zugbegleiter auf dem Zug wäre, müsse der Lokführer nämlich die Hilfeleistung beim Einsteigen übernehmen.

Doch im Allgemeinen hat Annett gute Erfahrungen mit der Mobilitätsservice-Zentrale gemacht, die Mitarbeiter wirken auf sie geschult und sind sehr bemüht, Lösungen zu finden. So ist die Mobilitätsservice-Zentrale ein echter Service, wenn es um die Planung von Reisen auf langen, gut ausgebauten Strecken über große Bahnhöfe mit eventuellen Umsteigegehilfen geht.

Manchmal muss man auf Grund des Rollstuhls aber Umwege fahren, da einige Umsteigebahnhöfe nicht rollstuhltauglich sind bzw. kein Personal vor Ort ist. Die Mitarbeiter können nur die Informationen weitergeben, die im Computer stehen bzw. was sie selbst übermittelt bekommen. Das wiederum ist abhängig von dem, was den 3-S-Zentralen zugearbeitet wird.

Die 3-S-Zentralen sind Teil des so genannten 3-S-Konzeptes der DB. Die drei „S“ stehen für Service, Sicherheit und Sauberkeit auf den Verkehrsstationen der DB Station&Service AG, einer der Unternehmensbereiche der Bahn. Die etwa 80 3-S-Zentralen sorgen im gesamten Bundesgebiet für das Wohl der Kunden innerhalb von Bahnhöfen und Haltepunkten, koordinieren das Service-, Sicherheits- und Reinigungspersonal, organisieren kurzfristige Umsteigegehilfen für mobilitätseingeschränkte Personen. Die Vorbestellung ist nur über die Mobilitätsservice-Zentrale möglich.

Zwei- bis dreimal im Jahr unternimmt Annett längere Strecken mit der DB, z. B. nach Berlin, Hamburg oder München. Die weiteste Fahrt ging nach Paris zusammen mit ihrem ebenfalls Rollstuhl fahrenden Lebensgefährten. Dabei klappte alles relativ unproblematisch. Annett wunderte sich nur darüber, dass sie von den ausländischen Bahnhöfen keine Bestätigung für die angemeldeten Ein- bzw. Ausstiegshilfen bekam. Sie glaubt, dass die Verantwortlichen im Ausland diese Hilfe für so selbstverständlich hielten, dass sie deshalb nicht antworteten oder es existierte eine Sprachbarriere.

In diesem Jahr planen die beiden, mit der DB nach London zu reisen. Annett hat deshalb schon in der Mobilitätsservice-Zentrale angerufen und Folgendes erfahren: Nach London könnten sie keine Anmeldung vornehmen und es gäbe diesbezüglich auch keinerlei Erfahrungen. Gründe für dieses Problem konnte Annett nicht herausfinden. Sie will nun jemanden, der in London lebt, bitten, die Ein- und Ausstiegshilfe auf dem Londoner Bahnhof anzumelden.

Liest man all die Berichte über die Deutsche Bahn in den Zeitungen, hat man mitunter den Eindruck, als würden alle über die Bahn meckern. Und in der Tat hat die Bahn als bundesweiter deutscher Konzern mit den schlechtesten Ruf, gefolgt von anderen, die auf den Vornamen „Deutsche“ hören wie die Bank, die Telekom oder die Post. Gibt es ein ernstzu-

nehmendes Problem, eine Beschwerde und man sucht einen Ansprechpartner, scheint man in einer Servicewüste zu versinken. Man landet in einer Telefonhotline, wird von einem zum anderen weitergereicht, niemand ist verantwortlich.

Und doch ist der Ruf der DB schlechter als sein Name. 90 Prozent aller Züge erreichen ihr Ziel planmäßig. Wer viel mit dem Auto unterwegs ist, weiß, das ist auf deutschen Straßen nicht zu schaffen. Ohne Zweifel ist es bequem, mit dem Auto zu fahren, man muss sich nicht mit dem Gepäck beschränken, muss nicht befürchten, irgendwelche Anschlusszüge zu verpassen. Aber Autofahren wird immer teurer. Hat man weite Strecken zurückzulegen, kommt man oft erschöpft und entnervt vom endlosen Stau am Zielort an. Da ist es schon entspannend, sich in ein Zugabteil zu setzen, endlich mal wieder ein Buch zu lesen, einen Kaffee zu trinken und dabei gelassen aus dem Fenster zu blicken, wenn, ja wenn denn der Zug keine Verspätung hätte. Und wenn man als mobilitätseingeschränkter Reisender, ob als Fahrgast im Rollstuhl, als Blinder, Seh- oder Gehbehinderter sich darauf verlassen könnte, dass man genauso problemlos reisen könnte wie jeder andere auch, dass vereinbarte Hilfeleistungen tatsächlich wie abgesprochen realisiert werden. Und wenn nicht, dass man dann jemanden findet, der die Verantwortung für die Panne übernimmt.

Kompetente Hilfe durch die Mobilitätsservice-Zentrale

Um all diese Probleme so weit wie möglich zu reduzieren, ist seit 2004 die Mobilitätsservice-Zentrale in Schwerin angesiedelt. In diesem Call-Center nehmen 36 speziell ausgebildete MitarbeiterInnen pro Tag ca. 500 Anfragen aus dem gesamten Bundesgebiet entgegen – Tendenz steigend. 45 Prozent aller mobilitätseingeschränkten Reisenden melden inzwischen ihre Ein-, Um- und Ausstiegshilfen über die Mobilitätsservice-Zentrale an. 55 Prozent dieser Kundengruppe reisen spontan



Fotos: Margit Glawow

Herr Wöbbeking mit Gattin (m.) in der Mobilitätsservice-Zentrale Schwerin

Anzeige



ALTEC

Rudolf-Diesel-Str. 7 • D-78224 Singen
Tel. 07731/8711-0 • Fax 8711-11
Internet: www.altec-singen.de
E-Mail: altec-singen@t-online.de

VERLADETECHNIK





Frau Wachowitz, Teamleiterin der Mobilitätsservice-Zentrale, im Gespräch mit Herr Wöbbeking

ohne Voranmeldung. Die MitarbeiterInnen der Zentrale organisieren Bahnreisen für Kunden mit Handicap. Der Service umfasst die Auswahl geeigneter Züge mit möglichst wenigen Umsteigevorgängen, die gezielte Platzreservierung und die Ausstellung und Zusendung der Fahrscheine auf dem Postweg direkt nach Hause. Mussten Ein- und Umstiegshilfen früher mindestens drei Tage vorher angemeldet werden, konnte die Bahn die Vormeldefrist auf einen Werktag verkürzen. Inzwischen hat sich die Mobilitätsservice-Zentrale ein gutes Image erworben. „Bei einer Beschwerdequote von 0,4 Prozent müssen wir uns wirklich nicht verstecken“, sagt Joachim Theobald, Leiter des Services DB Dialog. Bei ihrer Arbeit stützen sich die Mitarbeiter auf eine spezielle Datenbank. In dieser Datenbank sind präzise Informationen darüber enthalten, welche Bahnhöfe im Bundesgebiet über barrierefreie Zugänge zum Bahnsteig verfügen, wo es Hublifte zum Ein- und Aussteigen gibt und zu welchen Zeiten DB-Mitarbeiter vor Ort zur Verfügung stehen, um Reisende mit Behinderungen zu unterstützen.

Die Datenbank wird durch die 3-S-Zentralen auf dem neuesten Stand gehalten, so dass die Mitarbeiter der Service-Zentrale immer einen Überblick darüber haben, auf welchem Bahnhof zum Beispiel gerade Bauarbeiten den barrierefreien Zugang zum Bahnsteig verhindern. Ob diese Informationen tatsächlich immer aktuell sind, bleibt fraglich.

Rollstuhlfahrer zeigt spezielle Bedürfnisse im Kundenbeirat auf

Um den Dialog zwischen der DB und den Reisenden zu verbessern, wurde 2004 der Kundenbeirat der DB gegründet. Hans-Joachim Wöbbeking, selbst Rollstuhlfahrer, ist Sprecher des Kundenbeirates der Deutschen Bahn AG. Damit gibt es neben Horst Frehe zwei mobilitätseingeschränkte Mitglieder von insgesamt 32 im Kundenbeirat. Das ist eine recht beachtliche Repräsentanz in einem solchen bundesweiten Gremium. Die ehrenamtlichen Mitglieder des Kundenbeirates vertreten keine Organisationen, sondern sind ausschließlich Privat- und Geschäftskunden, die einen repräsentativen Querschnitt der Kundinnen und Kunden des DB Personenverkehrs darstellen. Sie sind sozusagen das Bindeglied zwischen den Fahrgästen und der Bahn und bringen Anregungen, Wünsche und Kritik in den Kundenbeirat ein. Ziel ist ein konstruktiver Dialog mit den Kundenvertretern, um direkt zu erfahren, was die DB verbessern kann.

Als Sprecher des Kundenbeirats hat Hans-Joachim Wöbbeking Gelegenheit, auch einmal hinter die Kulissen zu schauen. Er liest die gesamte Post, die an den Kundenbeirat geht, beurteilt und macht daraufhin Eingaben an die Bahn. Als ein Problem sieht H.-J. Wöbbeking zum Beispiel den Service vor Ort

an. Auf dem Bahnhof in Berlin-Lichtenberg gab es lange Zeit einen guten Service. Dann stellte man durch eine Zählung fest, dass die Zahl der Reisenden, die den Bahnhof pro Tag frequentieren, unter 1.000 lag. Daraufhin wurde der Ein-, Um- und Aussteigeservice auf diesem Bahnhof nach 18:00 Uhr nicht mehr angeboten. H.-J. Wöbbeking ist der Meinung, dass das nicht zur Zufriedenheit der Kunden beitragen kann, zumal es Privatbahnen gibt, die zeigen, dass es auch anders geht. Seiner Ansicht nach sollten auch die Kunden immer Lösungswege aufzeigen, dann wäre die Bahn in den meisten Fällen bereit, diese umzusetzen. In Rheinsberg wurde beispielsweise ein Abkommen mit dem Haus Rheinberg – Hotel am See getroffen, demzufolge Mitarbeiter des Hotels auf den Bahnhof kommen und die Hubbühne bedienen, wenn Reisende im Rollstuhl hier ihren Urlaub verbringen wollen.

Doch H.-J. Wöbbeking betont auch, dass sich das Klima innerhalb der DB verbessert hat, nicht zuletzt durch das Wirken des Kundenbeirates als kritisches Gremium. „Allerdings sind wir noch ein weites Stück entfernt von Verhältnissen wie in den USA, wo es klare Gesetze gibt. Die dortige Gesetzeslage

Fotos: privat



Aussteigen in Wiesbaden – Umsteigen in Dresden

hat das Klima verbessert, denn wenn dort Reisenden mit Mobilitätseinschränkungen die Mitfahrt verweigert wird, drohen tatsächliche Sanktionen.“

Der Kundenbeirat versteht seine Aufgabe darin, Impulse zu setzen, zwischen den Reisenden und der DB zu vermitteln und Denkanstöße zu geben. So konnten zum Beispiel die Fahrkartenautomaten auf Anregung des Beirates kontrastreicher gestaltet und teilweise tiefer installiert werden.

Mobilität steigern mit dem Programm der Deutschen Bahn AG

Die Realisierung des Programms der Deutschen Bahn AG vom Juni 2005, jeden neuen Bahnhof barrierefrei zu gestalten und jedes neue Fahrzeug mit einer Einstiegshilfe auszustatten – das wäre nach Ansicht von H.-J. Wöbbeking optimal. „Aus meiner Erfahrung heraus muss ich allerdings sagen, dass ich etwas skeptisch bin, ob das gerade auch auf den kleinen Bahnhöfen so verwirklicht werden kann.“

Das mehr als 90 Seiten starke Programm soll die Mobilität der 6,7 Millionen Bundesbürger mit Behinderung steigern. Bereits mit dem Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen (BGG), das im Mai 2002 in Kraft trat, verpflichtete sich die Bahn zur Herstellung der Barrierefreiheit. Dort heißt es im Bereich „Verkehr“, dass die Eisenbahnen verpflichtet sind, „Programme zur Gestaltung von Bahnanlagen und Fahrzeugen mit dem Ziel zu erstellen, eine möglichst weitreichende Barrierefreiheit für deren Nutzer zu erreichen.“

In diesem Prozess sind die rund 5.500 Bahnhöfe die wichtigste Schnittstelle. Im Rahmen von Neu- und Umbauten sollen Stationen mit mehr als 1.000 Fahrgästen pro Tag schrittweise mit Aufzügen oder Rampen ausgerüstet werden, die Rollstuhlfahrern den barrierefreien Zugang zu den Bahnsteigen ermöglichen. Optisch-taktile Bodenindikatoren sollen blinden und sehbehinderten Fahrgästen die Orientierung erleichtern. In einigen Bahnhöfen gibt es bereits Handlaufbeschriftungen mit Prismen- oder Braille-Schrift. Mittelfristig verfolgt die Bahn das Ziel, ein bundesweites Netz von Stationen zu schaffen, das allen behinderten Menschen einen barrierefrei zugänglichen Bahnhof in ihrer Nähe bereitstellt.

Schon heute bietet die Bahn an den 300 wichtigsten Bahnhöfen bundesweit einen Ein-, Um- und Aussteigeservice an. Diese Stationen sind mit mobilen Hubgeräten, Rampen, Treppenliften oder Elektromobilen ausgerüstet. 2.400 DB-Mitarbeiter sind für die Unterstützung behinderter Fahrgäste speziell geschult, außerdem beteiligen sich die Bahnhofsmission und weitere Kooperationspartner an diesem Service.

Ein besonderes Aushängeschild soll nun der Berliner Hauptbahnhof werden, der im Mai 2006 in Betrieb geht. Mit 32 Personenaufzügen und 54 Fahrtreppen wird jede Ebene und jeder Bahnsteig barrierefrei zu erreichen sein. Im gesamten Bahnhof gibt es automatische Türen, behindertengerechte Toiletten und Telefone ebenso wie Hublifte für Rollstühle über 250 Kilogramm an allen Bahnsteigen und mobile Rampen an allen S-Bahnsteigen.

Die Ziele der Bahn sind klar formuliert: Optimierung der Reisekette speziell für die Zielgruppe der behinderten Menschen. Bei meinem Besuch in der Mobilitätsservice-Zentrale konnte ich mich davon überzeugen, dass hier Kundenanfragen, Reservierungen, Buchungen und Anmeldungen von Ein-, Um- und Ausstiegshilfe kompetent und sensibel bearbeitet werden und viel für die Verwirklichung dieses Ziels getan wird.

Dass der Weg zum immer kundenfreundlicheren, barrierefreien Reisen mit der Bahn nicht eben sein wird, dass es Rückschläge geben wird, ist für jeden, der weiß, dass das Unternehmen wirtschaftlich arbeiten muss, auch klar. Für beide Seiten erfolgreich kann dieser Prozess aber nur sein, wenn die Bahn und die Reisenden, ob mit oder ohne Behinderung, weiterhin offen miteinander kommunizieren. Damit wir alle sagen können: Die Bahn kommt, auch für Menschen mit Behinderungen! Der Weg dorthin ist auf jeden Fall bereitet.

Weitere Informationen und Services:

- www.bahn.de/handicap
- Hotline der Mobilitätsservice-Zentrale: 01805 512 512 (12 ct/Min.) oder unter mobilitaetsservicezentrale@bahn.de (Von montags bis freitags von 8:00 bis 20:00, samstags von 8:00 bis 16:00)

Seit Monatsbeginn auch unter msz@bahn.de zu erreichen.

- Die Broschüre „Mobil mit Handicap“ erhalten Sie kostenlos bei allen Verkaufsstellen der Bahn oder als Download im Internet.

Foto: © Neumann/Handicap



Ellen Engel, Leiterin der DB-Kontaktstelle

Am 1. Juli 2002 wurde im Unternehmensbereich Personenverkehr der Deutschen Bahn AG (DB) eine Kontaktstelle für kundenbezogene Behindertenangelegenheiten eingerichtet, um konzernübergreifend die Anliegen von Kunden, Behindertenverbänden und politischen Gremien zu koordinieren. Die Leiterin dieser Kontaktstelle ist Ellen Engel.

de.reha.treff hat sie um eine aktuelle Einschätzung Ihrer Arbeit gebeten:

de.reha.treff: Sehr geehrte Frau Engel, Sie sind seit 2002 Leiterin der Kontaktstelle für kundenbezogene Behindertenangelegenheiten. Wie würden

Sie Ihre Tätigkeit insgesamt einschätzen? Was sind Ihre ganz konkreten Aufgabenbereiche und welche generellen Erfahrungen haben Sie gemacht?

FRAU ENGEL: Seit 2002 hat sich das Image der Deutschen Bahn Schritt für Schritt aufgebessert. Zu Beginn meiner Tätigkeit bekamen wir sehr viele Kundenbeschwerden, selten mal ein Lob. Jetzt aber erhalten wir langsam positives Feedback. Wir

Anzeige

Behinderten- und seniorengerechte Fahrzeugumbauten



Automobile Freiheit

...maßgeschneidert auf Ihre Bedürfnisse

Umrüstungen:

Vom einfachen Handgas über Schwenksitze und Rollstuhlverladesysteme bis zu großen Umrüstungslösungen - bei uns sind Sie gut aufgehoben.

Informationen:

Wir informieren und unterstützen Sie bei der Abwicklung mit Versicherungen, bzw. Kostenträgern.

Fordern Sie uns!

Unsere Lösungen sind so individuell wie Ihr Handicap



SENFTteam

(06132) 714 97-0
55262 HEIDESHEIM / MAINZ
www.senftteam.de

arbeiten mit mobilitätseingeschränkten Kunden zusammen, mit Behindertenverbänden, Zeitschriften, bei uns werden alle Anfragen koordiniert. Nach außen sind wir das Sprachrohr der Deutschen Bahn hinsichtlich aller Behindertenangelegenheiten, intern ein Dienstleister. Dazu haben wir ein Netzwerk aufgebaut zu allen Themen der Barrierefreiheit, wir arbeiten die Anforderungen behinderter Reisender heraus, entwickeln neue Konzepte, bauen strategische Allianzen auf. So soll zum Beispiel das Konzept zur Betreuung alleinreisender Kinder ausgebaut werden, um auch alleinreisende Behinderte, die es wünschen, zu begleiten. Allerdings braucht man dafür einen unheimlich großen Pool von Mitarbeitern.

de.reha.treff: Im Programm der Deutschen Bahn AG wird davon gesprochen, dass die Kontaktstelle innovative Servicekonzepte aus Sicht von behinderten Menschen entwickelt, steuert und umsetzt. Was verbirgt sich genau dahinter?

FRAU ENGEL: Es gibt einen Gedanken-, einen Strategiewechsel bei der DB. Das Programm bis 2010 ist im gemeinsamen Dialog mit behinderten Menschen entstanden und soll weitere Elemente zur Optimierung der Reisekette speziell für die Zielgruppe der behinderten Menschen verwirklichen, um ihnen ein möglichst barrierefreies Reisen zu ermöglichen. Im Januar 2006 wurde eine begleitende Arbeitsgruppe gebildet, die sich jährlich zwei- bis dreimal treffen und Detailfragen der anstehenden Umsetzungsmaßnahmen abstimmen wird. Das Programm ist für uns Verpflichtung, es ist realistisch.

de.reha.treff: Im Programm heißt es, dass es für alle neu zu entwickelnden Zugsysteme eine Einstiegshilfe geben wird. Halten Sie das tatsächlich für realistisch?

FRAU ENGEL: Die Einsetzung von Zügen mit Einstiegshilfe ist ein langer Prozess. Die ersten Fahrzeuge werden erst ca. 2011 in Umlauf gehen. Die Umrüstung der jetzigen ICE Züge ist praktisch eine Renovierung. Die Nachrüstung von Einstiegshilfen ist hier nicht mehr möglich, aber die Toiletten wurden weitgehend für Rollstuhlfahrer zugänglich gemacht.

de.reha.treff: Und wie ist das Problem der Unterschiedlichkeit der Bahnhöfe Ihrer Meinung nach lösbar?

FRAU ENGEL: Hinsichtlich der Umgestaltung der Bahnhöfe kann ich sagen: es gibt eine Richtlinie zum barrierefreien Bauen, wie haben die Maße auszusehen, wie muss das Blindenleitsystem gestaltet werden. Im Nahverkehr ist vieles schwieriger zu lösen, weil es regional immer verschieden ist. Das ist ein Thema für die Arbeitsgruppe. Die Nahverkehrspläne müs-

sen überarbeitet werden, oft gibt es keine Standards für Barrierefreiheit. Hier ist die Zusammenarbeit von Bund und Ländern gefragt.

de.reha.treff: Wenn es um Kritik an der Deutschen Bahn geht, wird

immer wieder der Personalabbau zur Sprache gebracht. Wie halten Sie den Widerspruch zwischen notwendigen Sparmaßnahmen und erforderlichem Service vor Ort für lösbar? Wird es weiteren Personalabbau geben?

FRAU ENGEL: Von den 5.500 Bahnhöfen haben 300 Bahnhöfe Personal vor Ort. Das sind ca. 2.400 MitarbeiterInnen. Hier wird sicherlich deutlich, dass Personal vor allem ein wirtschaftliches Thema sind, Personalkosten sind die höchsten Kosten. So arbeiten viele Bahnhöfe ohne Servicepersonal, es werden deshalb Kooperationen mit Dritten nötig sein, die die Hilfeleistung übernehmen. Dieses Problem muss jedes Bahnhofsmanagement für sich lösen. Am Bahnhof Rheinsberg gibt es zum Beispiel einen Hublift, der über die 3-S-Zentrale angemeldet wird, der Service wird dann vom Hotel Rheinsberg übernommen.

de.reha.treff: Die Deutsche Bahn ist Sponsor des Deutschen Behindertensports (DBS). Können Sie ein Beispiel für Ihre gute Zusammenarbeit nennen?

FRAU ENGEL: Mit unserer Zusammenarbeit mit dem DBS wollen wir unser soziales Engagement unter Beweis stellen. Die DB ist seit Anfang 2002 offizieller Sponsor des DBS und unterstützt den Behindertensport in Deutschland als neuer starker Partner.

Darüber hinaus gibt es einmal im Jahr eine Veranstaltung. So wurde in einem Workshop ein Leitfaden zur Sensibilisierung der Mitarbeiter der DB, also des Bahnhofspersonals, der Zugbegleiter usw. erarbeitet. In einer Gruppendiskussion mit behinderten Sportlern beschäftigte man sich mit den verschiedenen Kategorien von Behinderungen. Dabei wurde die Frage aufgegriffen, wie kann die Bahn mit Behinderung umgehen (Blinde, Rollstuhlfahrer). Es geht uns hierbei um die Schaffung von emotionaler Sicherheit für den Kunden.

de.reha.treff: Woran liegt es, dass es zu einigen europäischen Ländern, wie z. B. Großbritannien, keine Zusammenarbeit hinsichtlich des Services für Menschen mit Behinderungen gibt?

FRAU ENGEL: Die Deutsche Bahn ist in Westeuropa sehr stark vertreten, es gibt eine spezielle AG für behinderte Menschen und Menschen 50+. Hier wurden Standards für den grenzüberschreitenden Verkehr erarbeitet. In Frankreich, der Schweiz, Skandinavien u. a. Ländern gibt es Ansprechpartner, in allen diesen Ländern ist deshalb auch eine Voranmeldung möglich. Allerdings gilt das nicht für Großbritannien, hier werden keine Voranmeldungen entgegengenommen.

de.reha.treff: Frau Engel, ich danke Ihnen für das interessante Gespräch.



Foto: © Neumann/Handicap

Anzeige





Urlaub mit dem Reisemobil - genießen Sie die Freiheit!

speziell für gehbehinderte Menschen konzipiert!



Der SEA CPT ist ein rollstuhlgerechtes Wohnmobil für Behinderte und Nicht-behinderte.

Basisfahrzeug: Fiat Ducato (2,8 l JTD-Motor, 127 PS/93,5 kW).

Grundpreis: ab 45.990,- € (inkl. MwSt.)

Den SEA CPT gibt es auch zum Mieten!

Sprechen Sie mit uns:

Caravan Center Markt Indersdorf • Lorenz-Braren-Str. 12
85229 Markt Indersdorf • Tel.: 08136/93 13 30 • Fax: 08136/439