

Evangelische Hochschule Ludwigsburg
Hochschule für Soziale Arbeit,
Religionspädagogik und Diakonie



**Projekt Barrierefreie Fernlinienbusse – Die Berichte der Mobilitäts-
Scouts.
Eine Auswertung**

Im Auftrag des „Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e.V.“ (BSK)
Projektzeitraum: Januar 2017 bis Oktober 2017

15. November 2017

Impressum



Evaluationsteam

Prof. Dr. Beate Aschenbrenner-Wellmann

Dr. Thomas Fliege

Helena Kunz (B. A. Soziale Arbeit)

Corinna Göpfert (studentische Mitarbeiterin)

Heike Mittenzwei (studentische Mitarbeiterin)

Kontakt

Evangelische Hochschule Ludwigsburg

Institut für Antidiskriminierungs- und Diversityfragen (IAD)

Paulusweg 6, 71638 Ludwigsburg

Tel. 07141 9745 223

iad@eh-ludwigsburg.de

www.eh-ludwigsburg.de/iad

Inhalt

1. Ausgangssituation und Problemaufriss	4
1.1 Menschen mit Behinderung und Mobilität	4
1.2 Methodologische Anmerkungen	5
2. Auswertung Berichte der Mobilitätsscouts	7
2.1 Arten der Behinderung	7
2.2 Abfahrtsorte und Zielorte	8
2.3 Busbetreiber	8
2.4 Informationen zur Reise	9
2.5 Erreichbarkeit Fernbusbetreiber	9
2.6 Buchungsverfahren	12
2.7 Anreise zum Busbahnhof	14
2.8 Umgang der Fahrer der ÖPNV mit Fahrgästen mit Behinderung	15
2.9 Barrierefreiheit an den Haltestellen	16
2.10 Übersichtlichkeit Busbahnhof	17
2.11 Barrierefreiheit am Busbahnhof/Busterminal	18
2.12 Übersichtlichkeit am Busbahnhof/Busterminal	18
2.13 Informationsschalter/Serviceschalter am Busbahnhof/Busterminal	20
2.14 Behindertentoilette am Busbahnhof/Busterminal	20
2.15 Ausstattung des Busbahnhofs	20
2.16 Hilfsbereitschaft des Buspersonals	21
3. Beschreibung der Fahrt	23
3.1 Ausstattung der Busse	23
3.2 Erlebnisse während der Fahrt	23
3.3 Pausen/Zwischenhalt während der Fahrt	26
3.4 Weiterfahrt	28
4. Das Ziel der Reise	29
4.1 Erreichbarkeit Zielbahnhof mit PKW	31
4.2 Erreichbarkeit Zielbahnhof mit ÖPNV	32
4.3 Schlussbeiträge der Scouts	34
5. Zusammenfassende Bewertung der Ergebnisse	36
6. Forderungen des BSK	45
7. Ausblick	46
Literatur und Quellen	48
Anhang	49

*„An die Stelle von Romanen werden schließlich
Tagebücher oder Autobiografien treten –
Faszinierende Bücher, wenn ein Mann es nur
versteht, aus dem, was er für seine Erfahrungen
Hält, das auszuwählen, was wirklich seine
Erfahrung ist, und die Wahrheit wahrheitsgemäß
Aufzuzeichnen“*

Ralph Waldo Emerson

*„Ich will, dass die Leute für sich selber sprechen.
Und lieben. Und friedlich sind. Oder wenn nicht,
dann hemmungslos und flammend vor Wut.
Ich will Menschlichkeit. (...)
Kleine Heldenstücke. Alltägliche Epen“.*

Kate Tempest

1. Ausgangssituation und Problemaufriss

1.1 Menschen mit Behinderung und Mobilität

Für Menschen mit Körper- und Mehrfachbehinderungen, die einen erhöhten Unterstützungsbedarf aufweisen, lassen sich Wünsche nach Teilhabe am gesellschaftlichen Leben oft gar nicht oder nur schwer realisieren. Trotz der mehr als zehn Jahre zurückliegenden Einführung des Sozialgesetzbuches IX, das ausdrücklich die Rechte von Menschen mit Behinderung stärken soll, profitieren schwerer behinderte Menschen davon nur wenig. Während Menschen mit leichtem oder mittlerem Hilfebedarf schon seit längerem von einer differenzierten Angebotslandschaft profitieren, sind Menschen mit höherem Hilfebedarf immer noch auf komplexe Unterstützungsangebote angewiesen. Gerade vor dem Hintergrund des stetig wachsenden Mobilitätsanspruchs behinderter Menschen kommt dem Thema „barrierefreie Mobilität“ eine große und noch wachsende Bedeutung zu.

Mit dem Kompromiss zur Neuregelung des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) (unter Interventionen des Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e. V. (BSK)) im Jahr 2012 wurde die ursprüngliche Liberalisierung der Fernbuslinien so verändert, dass stufenweise bis zum Jahr 2020 die volle Barrierefreiheit eingeführt werden muss. Ab 2016 müssen neu zugelassene Fernlinienbusse zwei Rollstuhlplätze aufweisen, ab 2020 alle auf Fernlinien eingesetzte Fahrzeuge. Damit geht die deutsche Regelung über die internationalen und EU-Empfehlungen hinaus, nach denen von "mindestens einem Rollstuhlplatz" die Rede ist. Auch im ÖPNV ist „vollständige Barrierefreiheit“ ab 2022 verbindlich festgelegt worden.

Mobilitätsbeeinträchtigte und behinderte Menschen sowie Seniorinnen und Senioren können die Angebote oft nicht uneingeschränkt oder nicht ohne die Überwindung größerer Hinder-

nisse nutzen: Höhenunterschiede beim Einstieg, schwer zugängliche Toiletten oder schlecht zu erreichende Haltestellen stellen zum Teil unüberwindliche Barrieren dar. Die barrierefreie und behindertengerechte Gestaltung der Busse und Haltestellen sowie aufmerksames und hilfsbereites Personal sind daher unabdingbar und verlangen nach raschen und effizienten Lösungsansätzen.

Der Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e. V. (BSK) beauftragte das Institut für Antidiskriminierungs- und Diversityfragen (IAD) an der Evangelischen Hochschule Ludwigsburg mit einer Evaluation zum Stand der Barrierefreiheit in Fernlinienbussen. Die mittlerweile abgeschlossene Evaluation zeigt den aktuellen Stand der Umsetzung des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) in Fernlinienbussen auf und thematisiert die existierenden auf Schwierigkeiten von Menschen mit Behinderung während der Reis mit Fernlinienbussen z. B. hinsichtlich Ein- und Ausstieg, Zugang zu Haltestellen, Komfort im Bus und Zugang zu sanitären Anlagen etc.

In Ergänzung zum vorgelegten Abschlussbericht „Barrierefreiheit in Fernbussen“ beauftragte der Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e. V. (BSK) das Institut für Antidiskriminierungs- und Diversityfragen (IAD) mit einer zusätzlichen Auswertung der eingegangenen Berichte der Mobilitätsscouts.

1.2 Methodologische Anmerkungen

Die Materialien, die wir für die Analyse heranziehen sind die Aussagen und Beschreibungen der eingesetzten Mobilitätsscouts. Die im Jahr 2016 und bis September 2017 eingegangenen Berichte wurden in eine Datenbank eingetragen. Die vorhandenen Daten werden von uns auf zwei Ebenen ausgewertet.

a) Auszählung von Häufigkeiten

Wo immer möglich werden die vorhandenen Daten statistisch ausgewertet. Besonders die Ausstattung der Haltestellen oder Fernbusbahnhöfe, evtl. auftretende Mängel oder Fehler usw. Wo angebracht werden die Häufigkeiten in Form eines **Balkendiagramms (Histogramm)** dargestellt.

b) Auswertung der offenen Beiträge

Bei zahlreichen Punkten bzw. Fragen hatten die Scouts die Möglichkeit, offene Antworten einzutragen. Offene Fragen eignen sich zur Abfrage von Wissensbeständen / Erfahrungen / Berichten besser als geschlossene Fragen, weil sie nicht nur die Wahrscheinlichkeit minimieren, durch Raten eine richtige Antwort zu erzielen, sondern auch häufig zu reliableren und

valideren Angaben führen. Ein weiteres Anwendungsfeld für offene Fragen ist dann gegeben, wenn die Zahl der möglichen Antworten sehr groß ist und nicht mit vorgegebenen Antwort-Kategorien abgefragt werden kann. Gerade am Beispiel der Scoutberichte bzw. der durchgeführten Fernreisen sind eine Vielzahl von möglichen Erfahrungen / Beobachtungen / Einschätzungen möglich, diese können adäquat nur über offene Fragen und Antworten erfasst werden. Schließlich kann auch über offene Fragen vermieden werden, dass die Befragten in ihren Antworten in eine bestimmte Richtung gelenkt werden.¹ Neben dem Einsatz von offenen Fragen zur Informationsgewinnung können sie letztendlich auch zur Motivation der Befragten eingesetzt werden. Den Befragten wird die Möglichkeit gegeben, zwischen vielen geschlossenen Fragen mit vorgegebenen Antwortkategorien auch einmal frei und in eigenen Worten ihre Meinung äußern zu können.

Die Möglichkeit der offenen Antworten und Kommentare haben die Scouts in hohem Maße genutzt. Neben Daten, die zur Häufigkeitsauszählung genutzt werden können, verfügen wir zudem noch über zahlreiche Kommentierungen, Beschreibungen oder Bewertungen.

Obleich diese Aussagen nicht im klassischen Sinne „wissenschaftlich“ ausgerichtet sind, nehmen wir sie auch als Quelle. Die Aussagen sind anwendungsorientiert und reflektieren die Praxis der Reisen im Fernbus. Wir sehen die Scouts als Rezipienten und Produzenten von Wissensbeständen, die von unserer Seite nicht ergänzt werden. Aus dem Thema und dem geschilderten Prozess ergibt sich eine besondere Form der Darstellung: Die Aussagen der Scouts werden von uns zu bestimmten Kontexten collagenhaft aneinandergereiht, am Ende eines jeden Kontextes erfolgt eine überwiegend deskriptive Zusammenfassung von uns. Durch die Form der Montage werden die Beobachtungen und Erfahrungen der Scouts als Wissensbestände erfahrbar gemacht und für weitere Handlungsempfehlungen genutzt. Wir haben – um ein Wort von Walter Benjamin aufzugreifen „nichts zu sagen, nur zu zeigen“.² Die Collagetechnik „ist die systematische Ausbeutung des zufälligen oder künstlich provozierten Zusammentreffens von zwei oder mehr wesensfremden Realitäten auf einer augenscheinlich dazu ungeeigneten Ebene - und der Funke Poesie, welcher bei der Annäherung dieser Realitäten überspringt.“³ Auch in der Bildenden Kunst kennt man derartige Verfahren als „Montage“ (seltener als „Collage“) und in der Soziologie Max Webers tritt diese Technik als „Komposition“ auf. Das Zusammenfügen unterschiedlicher Elemente wird zur Grundlage eines neuen „Bildes“, aus dem mehr erkennbar wird, als aus der Analyse und Darstellung eines Einzelphänomens. Die ausgewählten Zitate fügen sich selbst zu einem „Bild“, sie sind bewusst ausgewählt und stehen für sich. Die erkenntniskritische Auseinan-

¹ Porst, R. (2011). S. 67 Fragebogen. Ein Arbeitsbuch. Wiesbaden: VS-Verlag.

² Benjamin, Walter: Das Passagen-Werk. Erster Band. Frankfurt am Main 1983, S. 574.

³ Ernst, Max: [http://ub.uniklu.](http://ub.uniklu.ac.at/cms/sondersammlungen/kuenstlerbuecher/buechergalerie/technik/collage/)

[ac.at/cms/sondersammlungen/kuenstlerbuecher/buechergalerie/technik/collage/](http://ub.uniklu.ac.at/cms/sondersammlungen/kuenstlerbuecher/buechergalerie/technik/collage/), Zugriff am 14.11.2011.

dersetzung mit der Montage/Collage-Technik hat bei Walter Benjamin die Förderung eines „noch nicht bewußten Wissens vom Gewesenen“ zum Ziel.⁴ Über das Verfahren der Montage entsteht so ein neuer Erkenntnisprozess. "Collage...is direct quotation, literal repetition or citation of something taken out of its context and placed in another. Montage is the cutting and reassembling of these fragments of meanings, images, things, quotations, borrowing, to create new juxtapositions. Collage is a simple questioning of the notion of representation as finding some correspondence with an exterior reality. ...The aim is to construct something new out of old, to connect what may appear dissimilar in order to achieve new insights and understanding. ...not reducing the things found to the general (theory, process, classification etc.)".⁵ Das Gedächtnis braucht Rituale, Mahnmale, Jahrestage und eben auch sprachliche Bilder, um sich zu bilden, zu entwickeln und zu bewahren. Durch die Zusammenstellung entsprechender Zitate unterschiedlicher Scouts aus unterschiedlichen Orten und Zeiten wird ein besonderes Gefühl der Gegenwart erzeugt, es entsteht ein Sog an Berichten, Verkettungen Erfahrungen und Erkenntnissen.⁶ Im Bericht werden immer wieder die offenen Aussagen der Scouts zitiert, leider sind diese Aussagen nur sehr schwer quantifizierbar.

2. Auswertung Berichte der Mobilitätsscouts

Insgesamt flossen 71 Scoutberichte in die Auswertung ein. Nicht alle Scouts haben immer alle Fragen/Einträge beantwortet, wo nötig werden diese Abweichungen dargestellt.

Ein(e) Scout hat im Erhebungszeitraum 20 Fahrten durchgeführt, ein(e) Scout 13 Fahrten, andere Scouts führten 8, 7 oder je 5 Fahrten durch. Dies erklärt auch Unschärfen oder Doppelungen bei bestimmten Häufigkeiten.

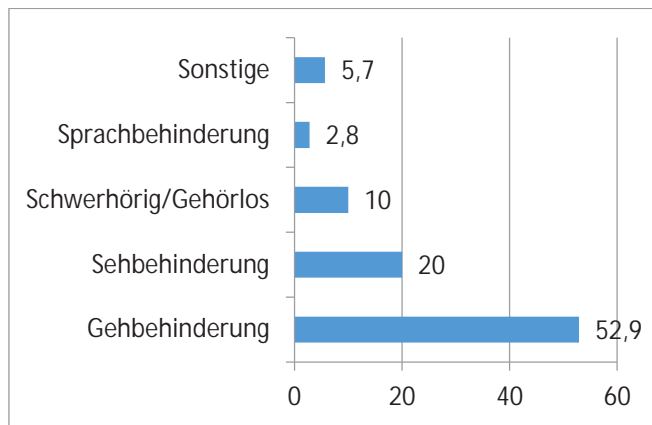
2.1. Arten der Behinderung

Hier zeigt sich eine klaren Schwerpunkt bei Körperbehinderung gefolgt von Sehbehinderung, die anderen Behinderungsarten kommen in sehr viel geringerem Ausmaß vor. Nicht alle Scouts haben diese Frage beantwortet.

⁴ Benjamin, Walter: Das Passagen-Werk. (V, 1014)

⁵ Shanks, Michael (1992): *Experiencing the Past. On the Character of Archaeology*. London: Routledge, S. 188-90.

⁶ Neben den in der Datenbank fixierten Eintragungen enthalten die Scoutberichte noch viele weitere, wertvolle Aussagen. Es wäre zu prüfen, ob diese Einträge nicht auch mittels einer Collage weiterverwendet werden können.



Auf 23,9% der Reisen war eine Begleitperson anwesend, 4,2% gaben an, eine Gehhilfe zu nutzen. Bei 47,9% der Reisen benötigten die Scouts einen Rollstuhl, bei 18,3 % der Reisen war ein Blindenführhund anwesend. 1,4% der reisenden Scouts benutzen ein Hörgerät.

2.2 Abfahrtsorte und Zielorte

Die Ausgangspunkte für die Fernbusreisen verteilen sich auf die gesamte Bundesrepublik, genannt werden Aachen, Aachen Kühlwetterstraße, Berlin, Braunschweig, Bremen, Brühl, Chemnitz, Dresden, Dülmen, Essen, 2x Freiburg, Hannover, Heidelberg, Heilbronn, Heilbronn/Neckarsulm, Kaiserslautern, Koblenz, Köln, Köln/Bonn, Köln/Bonn Flughafen, Konstanz, Leipzig, Leverkusen-Mitte, Mannheim, Münster, Singen, Überlingen und Würzburg. Ostdeutsche Orte werden deutlich weniger genannt als Orte in Westdeutschland (3 zu 26). Als Zielort wurde 2 x Bayreuth, Berlin, Bocholt, Bochum, Bonn, Braunschweig, Bremen, Darmstadt, Dortmund ZOB Steinstr., Dresden, Emmerich, Essen, 3 x Frankfurt am Main, 2 x Freiburg im Breisgau, Gera, Hamburg, Hannover, Heidelberg, Karlsruhe, Kassel, Kehl, Koblenz, Köln/Bonn, Konstanz, Leipzig, Limburg, Mainz, Mannheim, Marburg, Montabaur, Münster, Nürnberg, Osnabrück, Pforzheim, Saarbrücken, Stuttgart, Trier, Tübingen, Überlingen, Ulm, Villingen, Wiesbaden, Würzburg genannt. Auch hier zeigt sich ein hoher Schwerpunkt in Westdeutschland, Ziele in Ostdeutschland kommen nur sehr vereinzelt vor. Als Haltestellen wurden ZOB, Plätze, Fernbusbahnhöfe oder Fernbus-haltestellen, öffentliche Orte (z.B. Bonn Museumsmeile), Flughafen oder klassische Bahnhöfe genannt.

2.3 Busbetreiber

Bei dem Busbetreibern zeigt sich ein klarer Schwerpunkt bei Flixbus (73,2%), gefolgt von Postbus mit 7,0%, DeinBus.de mit 7% und Mein Fernbus mit 5,5%. Das Schlusslicht bilden Berlin Linien Bus mit 2,8% und megabus mit 1,4%.

2.4 Informationen zur Reise

28,6% der Scouts besuchten vor der Reise die Webseite der Fernbusbetreiber. Der Informationsgehalt der Webseiten wird von 88,6% der Scouts als gut eingestuft, lediglich 2,9% verneinen dies. 8,6% machten hierzu keine Angaben. Auch die Verständlichkeit der Webseiten wird von 80% als gut eingestuft, 14,3% verneinen dies. Zu den Kritikpunkten im Einzelnen. Mehrfach werden fehlende Informationen zum Umgang mit dem Rollstuhl angemahnt:

„Es geht nicht klar hervor, dass Rollstuhlfahrer, die nicht umsitzen können, eventuell nicht transportiert werden können“.

„Es kommt der Hinweis, dass der Rolli klappbar sein muss. Dies trifft in der Praxis meist nicht zu. Es fehlt der Hinweis, dass der Rollifahrer mehrere Stufen beim Zutritt um Bus zu überwinden hat“ (mehrfach genannt)

„Spontane Reisen werden für Menschen, die an den Rollstuhl gebunden sind verunmöglich, da sie 7 Tage vor Reiseantritt über den Kundenservice erst Rücksprache halten müssen“.

Auch die Lesbarkeit der Seite bzw. deren Informationsgehalt wird angemahnt:

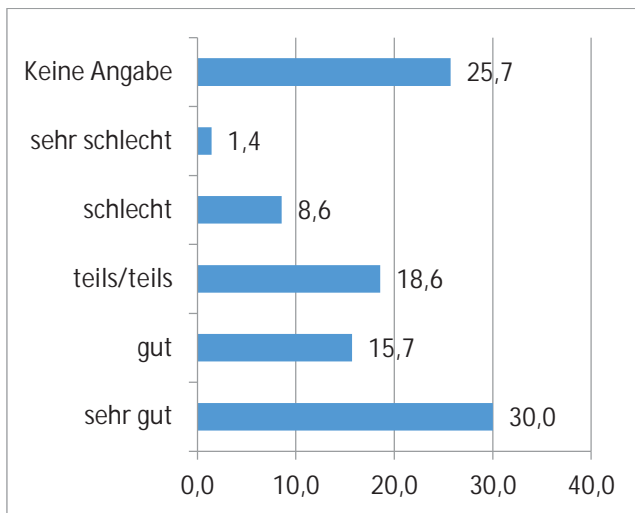
„Man kann die Schrift nicht vergrößern und eine leichte Sprache ist ebenso nicht verfügbar“

„Über die genauen Haltestellen, Fahrzeiten etc. muss der Reisende sich bei den jeweiligen Verkehrsbetrieben selbst informieren“

Bei den Webseiten zeigt sich grundsätzlich eine sehr hohe Zufriedenheit, was aber weitere Verbesserung in den genannten Bereichen nicht ausschließt.

2.5 Erreichbarkeit Fernbusbetreiber

Die Erreichbarkeit der Fernbusbetreiber wird von 30% der Scouts als sehr gut und von 15,7% als gut bezeichnet. Als schlecht oder sehr schlecht bewerten 10% der Scouts die Erreichbarkeit.



Die Erreichbarkeit hänge nach den Erfahrungen der Scouts insbesondere von der Tageszeit ab.

„Die Erreichbarkeit ist abhängig von der Tageszeit gut bis schlecht. Bei meinem ersten Anruf zu dieser Buchung war die Wartezeit länger (5 Minuten). Da ich noch einmal anrufen musste, wegen der Mitnahme meines Rollstuhls, war die Erreichbarkeit beim zweiten Mal sehr gut (30 Sekunden)“.

„Beim ersten Anruf 15 min. Wartezeit! beim zweiten Anruf keine Wartezeit“

„Wartezeit 28 Minuten. Dann freundliche und schnelle Abwicklung“.

„Die Informationen sind zwar vorhanden, müssen jedoch unter den FAQ gesucht werden. Die Erreichbarkeit war sehr schlecht. Ich musste fast eine halbe Stunde in der Warteschleife warten, bis ich direkt jemanden am Apparat hatte“.

„Zum ersten Mal seit meiner Nutzung des Angebotes der Fernbusse war die Erreichbarkeit der Hotline bestens. Nach 5 Klingeltönen meldete sich ein freundlicher MA und nahm auch die Anmeldung meines Rollstuhls entgegen“.

„Ich wurde wegen der Behinderung angerufen. Es war kein Problem meinen E-Rollstuhl anzumelden und mit zu nehmen“.

„Kurz vor der Fahrt musste Assistenz geändert werden, Fahrt musste dafür komplett storniert werden und wieder neu gebucht werden. Aufwendig aber wurde gut geregelt“.

Auch die Erreichbarkeit über Emails wird meist als gut bewertet.

„E-Mail gesandt, Ausweis mit Wertmarke liegt vor, deshalb nur noch Anmeldung per E-Mail, Ticket kommt prompt zurück“

„E-Mail Kontakt persönlich, kurze Antwortzeiten. Telefonieren aufgrund Hörbehinderung nicht möglich“.

„Ich stellte per Mail eine Anfrage an den Kundenservice, welche nach etwa 12 Stunden mittels Textbausteinen beantwortet wurden. Die Antworten waren nicht zufriedenstellend gewesen“.

„In der Regel kommen die Antworten auf E-Mails nach 12 Stunden. Die Antworten bestehen auf vorgefertigten Textblöcken. Individuelle Antworten gibt es keine, so dass man sich den Rest zusammenreimen muss. Hotline wurde aufgrund Hörbehinderung nicht genutzt“.

Zweimal wurde auch von nicht-kompetenten MitarbeiterInnen berichtet. Insgesamt aber wird die Erreichbarkeit bzw. Kontaktaufnahme überwiegend als positiv bewertet, viele Scouts berichten von nur kurzen Wartezeiten. Freileich darf gefordert werden, die Erreichbarkeit unter eine Wartezeit von 28 Minuten zu gewährleisten.

Auch die Freundlichkeit der MitarbeiterInnen wurde von 60% der Scouts mit gut und von 10% mit teils/teils bewertet.

„freundlich und kompetent, hatte keine Probleme mit meiner Sprachbehinderung“.

„Mitarbeiter sind sehr freundlich, mein Anliegen konnte direkt bearbeitet und somit erledigt werden“.

„Der Mitarbeiter war freundlich, aber schlief anscheinend bei der Arbeit ein“.

„Die Dame war sehr freundlich und sagte mir die umgehende Zusendung von Gutscheincodes zu. Die Mail war sehr freundlich und hat mein Anliegen erfasst und umgehend erledigt“.

„Mitarbeiterin war freundlich und kompetent. Hat sofort Fragen geklärt und die Buchung mit Gutschein fertig gemacht, sie hat die Anfrage, die ich über das Kontaktformular geschickt habe, herausgesucht. Ging alles schnell und problemlos“.

„Sehr freundlich und hilfsbereit. Alle Angaben werden schnell bearbeitet. Die Mails bestehen nicht aus vorgefertigten Textbausteinen, sondern werden persönlich verfasst“.

„Sehr freundlich, hatte keine Behinderung mit meiner Sprachbehinderung, Mitarbeiterin informierte sich umgehend wegen offener Fragen, Unklarheiten konnten am Telefon geklärt werden“.

„Freundlich und hilfsbereit, aber drei Anrufe notwendig, da nicht direkt die richtigen Infos gegeben wurden. Im Internet fehlt wohl eine Buchungsspalte, Mitarbeiterin will es weitergeben“.

„ja sehr freundlich und kompetent, zwar gab es wohl auch ein Problem wegen dem Hund, aber insgesamt war ich sehr zufrieden“.

Selbst der Umgang mit komplizierten Abläufen wurde positiv bewertet.

„Kurz vor der Fahrt musste Assistenz geändert werden, fahrt musste dafür komplett storniert werden und wieder neu gebucht werden. Aufwendig aber wurde gut geregelt“.

Vereinzelt wurden Sprach- oder Kompetenzprobleme bei den MitarbeiterInnen angesprochen.

„Die Mitarbeiterin war freundlich, hat sich Mühe gegeben, war aber nicht kompetent für ihre Aufgabe geschult“.

„Freundlich und hilfsbereit, aber drei Anrufe notwendig, da nicht direkt die richtigen Infos gegeben wurden. Im Internet fehlt wohl eine Buchungsspalte, Mitarbeiterin will es weitergeben“.

„Freundlich aber umständlich und langsam. Musste mehrmals nachfragen, sprach nur schlecht Deutsch“.

„Da dies Standardantworten sind, klingen sie freundlich, ohne die Hintergründe zu kennen. Direkte Bearbeitung der Anfrage nicht üblich“.

Hervorgehoben wurde an einer Stelle auch die persönliche verfassten Antwort per Email:

„Die Mails bestehen nicht aus vorgefertigten Textbausteinen, sondern werden persönlich verfasst“.

2.6 Buchungsverfahren

Als nächstes bewerteten die Scouts das Procedere bei der Buchung. 18,6% vermeldeten die Möglichkeit einer sofortigen Online-Buchung, bei 1,4% der Anfragen war eine Online-Buchung erst nach vorheriger Registrierung möglich. Bei 31,4% konnte die Buchung nur telefonisch erfolgen. Einige Scouts schilderten ausführlich den konkreten Ablauf bei der Buchung:

„Die Buchung für behinderte Personen ist immer mit vorheriger Kontaktaufnahme verbunden zum einen wegen des Gutscheincodes und zum anderen wegen der Rollstuhl Mitnahme. Auf der Homepage Fernbus/Flixbus wird darauf aufmerksam gemacht, dass momentan aufgrund der Bauweise der Busse der Rollstuhl faltbar im Kofferraum verstaut werden muss. Zwar muss man die Informationen für Fahrgäste mit Behinderung etwas suchen aber unter dem Menüpunkt <Kundenservice> findet man die notwendigen Informationen. Dazu gehört die Kontaktaufnahme mit der Hotline oder per E-Mail mindestens 36 Stunden vor Abreise, um einen Gutscheincode anzufordern. Da auf E-Mail nicht sofort reagiert wird, ist eine frühere Kontaktaufnahme zu empfehlen, was eine spontane Fahrt fast unmöglich macht, es sei denn, man hat per email mehrere Gutscheincodes erhalten. Die Buchung ist einfach und schnell erledigt. Die Bestätigung kommt umgehend per E-Mail. Noch einfacher geht es mit der Fernbus- App auf dem Smartphone. Dann muss man die Bestätigung noch nicht einmal ausdrucken“.

„Am 14.07.2017 buchte ich über die Homepage von Flixbus.de eine Fahrt für mich und meine Assistenz nach Frankfurt HBF und zurück. Die Buchung über die Website

ging sehr leicht vonstatten, ebenso die Zahlung via Kreditkarte. Die Kreditkarte habe ich bewusst eingesetzt, da diese eine Reiserücktrittsversicherung beinhaltet und ich somit im Krankheitsfall zurücktreten kann. Jedoch gibt es bei Flixbus.de eine Möglichkeit, zu stornieren. Man erhält dann einen Gutschein im Wert von der gebuchten Reise. Jedoch gibt es eine Stornogebühr. Bei Prüfung der Website stellte ich fest, dass diese nicht barrierefrei ist. Man kann die Schrift nicht vergrößern und eine leichte Sprache ist ebenso nicht verfügbar“.

„Bei DeinBus.de mussten wir nichts bezahlen. Ich musste nur meine Wertmarke und meinen Behindertenausweis mit Kennzeichen B hin mailen, dann war die Fahrt kostenlos. Anmelden war bei DeinBus kein Problem. Die Seite ist übersichtlich und Hinweise für Reisende mit Behinderung fand ich sehr gut. Ich wurde wegen der Behinderung angerufen. Es war kein Problem meinen E-Rollstuhl anzumelden und mit zu nehmen. Umgehend erhielt ich die Buchungsunterlagen. Ich habe dann nur am Tag vorher noch einmal Bescheid gesagt, dass ich einen Rollstuhl mitbringe“.

„Bei faltbaren Rollstühlen keine Kontaktaufnahme nötig. Wenn man im Rollstuhl sitzend befördert werden möchte, vorher Kontakt aufnehmen, dann werden Sitze ausgebaut. Scheint kein Problem zu sein“.

„Die Online-Buchung für die Fahrt von Chemnitz nach Bayreuth funktionierte ohne Probleme. Laut Internetseite von MeinFernbus/Flixbus sollen Rollstuhlnutzer/innen vor Reiseantritt Kontakt aufnehmen (Service-Telefon: 030/300 137 300) um zu prüfen ob ein Rollstuhlfahrer in dem jeweiligen Bus mitgenommen werden kann. Aus Sicherheitsgründen werden generell keine E-Rollstühle mitgenommen. Außerdem werden laut Internetseite nur Rollstühle befördert welche nach DIN EN 12183 oder DIN EN 12184 als Fahrgastsitz zugelassen sind und ein Rückhaltesystem nach DIN 75078-2 verwenden. Es gelten Höchstmaß (max. B: 80 cm x L 120 cm) und Gesamtgewicht (max. 250 kg)“.

„Die Buchung ist Online Möglich. Man muss dann noch telefonisch den Platz für die Begleitperson anmelden, sowie den Rollstuhl. Es kommt der Hinweis, dass der Rolli klappbar sein muss. Keine Info, dass der Bus rolligerecht umgebaut werden kann (gilt für dieses Fahrt mit Linie 108 aus Frankreich) und dass dann kein Umsetzen notwendig ist. Die Gepäckgröße für Sondergepäck (Gurtmaß 290 cm) wird bei nicht klappbaren Rollis überschritten, dennoch Mitnahme möglich“.

Wie weiter oben auch schon aufgeführt bestehen die Busbetreiber auf faltbare Rollstühle.

Ein Scout berichte hierbei von einer Notlüge wegen eines nicht klappbaren Rollstuhls:

„Die Buchung ist Online Möglich. Man muss dann noch telefonisch den Platz für die Begleitperson anmelden, sowie den Rollstuhl. Wir mussten jedoch schwindeln, dass unser Rolli klappbar ist, sonst hätten wir nicht mitfahren können. Dass unser leichter Argon Rollstuhl tatsächlich in die Busklappe passt, hatten wir vorher bei verschiedenen Fahrern bestätigt. Die Gepäckgröße für Sondergepäck (Gurtmaß 290 cm) wird bei nicht klappbaren Rollis überschritten, dennoch Mitnahme möglich“.

Zwar ist das Buchungsverfahren im Großen und Ganzen unkompliziert, gleichwohl bleiben einige Besonderheiten bestehen:

- Die Fahrten müssen in der Regel eine Woche bis 72 Stunden vorher telefonisch oder online angemeldet werden, eine spontane Buchung ist praktisch unmöglich

- Es wird zunächst ein Gutschein benötigt, dann kann man direkt online oder telefonisch buchen, muss aber mit dieser Buchung den Rollstuhl extra anmelden.
- Es geht bei der Buchung oftmals nicht klar hervor, dass Rollstuhlfahrer, die nicht umsitzen können, eventuell nicht transportiert werden können.
- Bei der Buchung gibt es den Hinweis, dass der Rolli klappbar sein muss.
- Oftmals gibt es in den Fernbussen keinen Rollstuhlplatz, der Rollstuhl wird als Gepäck notiert
- Auf der Homepage Fernbus/Flixbus wird darauf aufmerksam gemacht, dass momentan aufgrund der Bauweise der Busse der Rollstuhl faltbar im Kofferraum verstaut werden muss.
- Bei Bussen, die Rollstuhlplätze besitzen, muss die Anmeldung mitunter sogar 14 Tage vorher erfolgen.
- Uneindeutige Berichte erreichten uns zum Thema Ticket für den Föhrhund / Blindenhund. Bei Fernbus/Flixbus benötigte der Blindenhund entgegen einer vorherigen Auskunft doch noch ein Ticket.

2.7 Anreise zum Busbahnhof

Bei 87,1% der durchgeföhrten Reisen konnte der Busbahnhof bzw. die Haltestelle des Fernbusses mit dem PKW erreicht werden. Lediglich bei 4,3% der Reisen war eine Anreise mit PKW nicht m6glich. Die Grönde hierfür:

„Keine ausgewiesenen Parkplätze vorhanden, Polizei fuhr zwischendurch vorbei und forderte per Lautsprecher auf, Fahrzeuge zu entfernen. Nächstes Parkm6glichkeit geböhrenpflichtig und nur über 4-spurige Straße zu erreichen“.

„Keine Dauerparkplätze sondern nur geböhrenpflichtige Parkplätze“.

Nur in 38,6% der Fälle gibt es eindeutige Parkm6glichkeiten für behinderte Menschen, in 18,6% der Fälle existieren Parkm6glichkeiten mit bestimmten Einschränkungen. So existiert in Mannheim und Bremen zwar ein Parkplatz, nur aber jeweils am HBF, nicht am Busbahnhof. Auch von Kurzzeitparkplätzen ist die Rede, unklar war hier die mögliche Parkdauer (im angrenzenden Parkhaus existieren Parkplätze auch mit Ermäßigung). Auch sind die Parkplätze stark frequentiert oder belegt. In 37,1% der Fälle existiert am Busbahnhof bzw. an der Haltestelle keine Parkm6glichkeit.⁷

⁷ Zahlreiche Scouts haben diese Frage nicht beantwortet.

Mit ÖPNV kann in 51,4% Fällen der Busbahnhof bzw. die Haltestelle des Fernbusses erreicht werden. Lediglich 1,4% verneinen diese. Auch hier fällt die große Anzahl der Nichtantworten auf. Die Gründe der Verneinung:

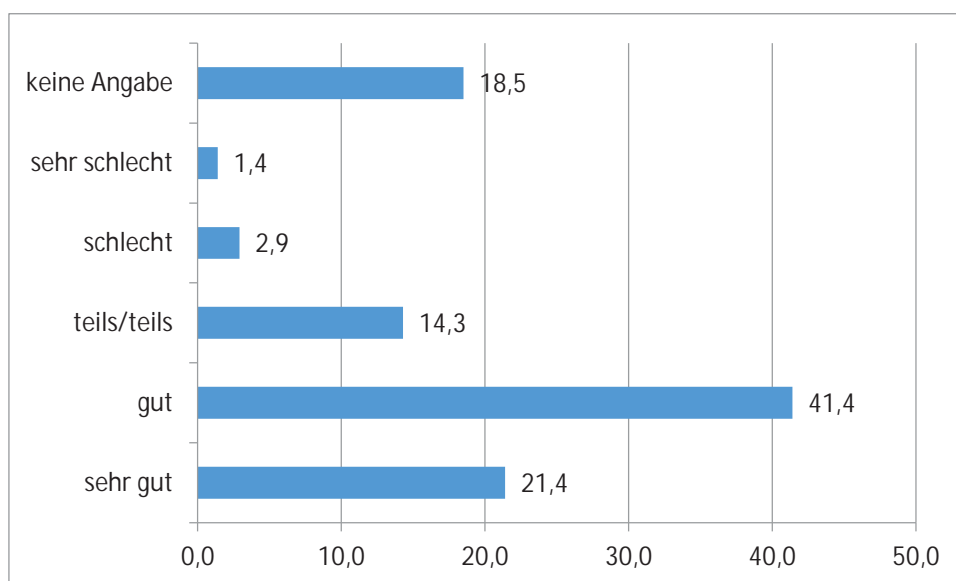
„Bahnhof nicht überall barrierefrei um zum Busbahnhof zu kommen“

„Nur mit Bussen, zeitlich schwierig von Wohnort aus“.

Auch die Frage nach der Möglichkeit einer Anreise zum Bahnhof mit barrierefreien ÖPNV wurde sehr kritisch beantwortet. In 64,3% der Fälle ist eine barrierefreie Anreise möglich, verneint wurde die Frage in 15,7% der Fälle. Bei rund 20% der Berichte wurde diese Frage nicht beantwortet. Genannt wurden hier defekte Aufzüge, enge Stufen und Durchgänge oder keine entsprechenden Durchsagen. Berichtet wird von steilen Treppen zu den Gleisen, fehlenden Leitlinien, Durchsagen oder Anzeigetafeln. Barrierefrei Straßenbahnen sind in einem Fall zwar im Fahrplan vermerkt, die Anmerkung zu finden sei für Blinde aber fast unmöglich. Auch durch Bauarbeiten geschuldete Gleiswechsel verhindern barrierefreie Anreise. Auch verfügen noch nicht alle Haltestellen über Hochbahnsteige.

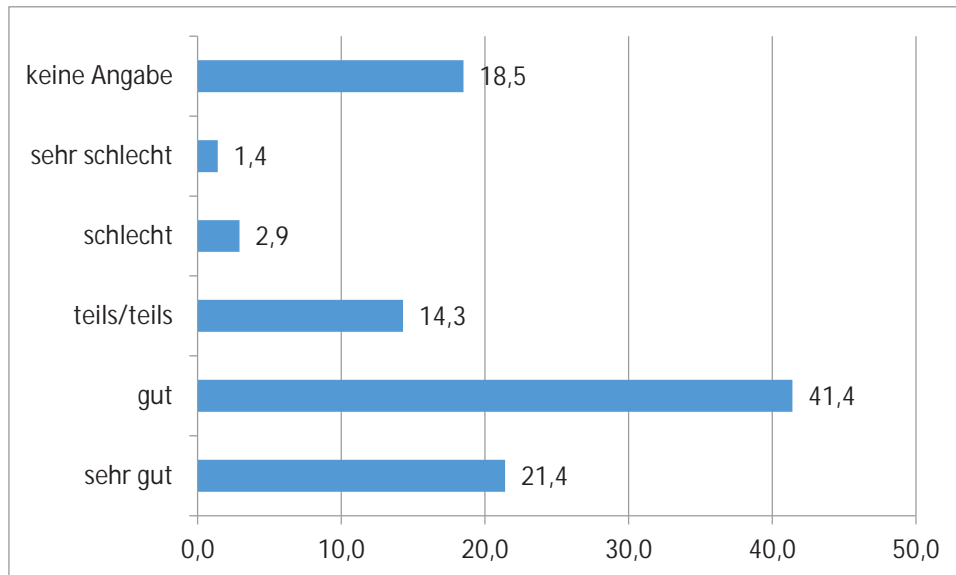
2.8 Umgang der Fahrer der ÖPNV mit Fahrgästen mit Behinderung

Wie reagieren die FahrerInnen der ÖPNV auf Menschen mit Behinderung? Knapp 50% bewerten dies mit gut oder sehr gut, nur 2,9% bewerten den Umgang der FahrerInnen mit Menschen mit Behinderung als schlecht.



2.9 Barrierefreiheit an den Haltestellen

Die Barrierefreiheit an den Haltestellen wird überwiegend als gut oder sehr gut bezeichnet (über 60%). 4,3% bewerten den barrierefreien Zugang als schlecht oder sehr schlecht.



Hierzu ein Scout:

*„Der Busbahnhof für Fernlinienbusse liegt am Hinterausgang des **HBF Essen**, etwa 150 m. entfernt vom Ausgang, leider nur nach Überquerung einer vierspurigen Hauptstraße über eine Ampel-Anlage zu erreichen. Nach Umbau des HBF Essen ist der Bahnhof barrierefrei, der ZOB für Fernbusse allerdings nicht. Im Bahnhof sehr gute Beschilderung für WC, Info und Bus-/Zuglinien, allerdings kein Verweis auf Fernbusse“.*

„mit S-Bahn gut, abgesenkte Übergänge, Blindenleitlinien nur im Bereich der Bundesbahn, diese enden, sobald man das Flughafengebäude betritt“.

„Nur Stadtbahn-Haltestelle barrierefrei erreichbar. ÖPNV-Bushaltestellen wenig barrierefrei. Bahnsteige der DB nicht barrierefrei nur mit Mobilitätsservice. ÖPNV und Stadtbahnen vollständig mit visuellen Anzeigetafeln. Stadtbahn ist bodeneben sehr gut mit dem Rollstuhl rein zu fahren. Stadtbusse zum größten Teil Niederflerbusse, ein Teil davon absenkbar mit kleiner Stufe. Alle Busse haben Rampen. Durchsagen nur bei Betriebsstörungen aber sehr ungenau. Plätze sind genügend vorhanden. In der Stadtbahn keine Hilfeleistung durch den Fahrer“.

Obzwar die Barrierefreiheit bei vielen Bahnhöfen gut ist (es gibt Blindenleitlinien, Anzeigetafeln, weitgehend Bordsteinabsenkungen), fehlt leider öfters eine akustische Ansage für sehbehinderte Menschen.

Positiv wurde hervorgehoben:

„An den meisten Bus/Bahnhaltestellen gibt es elektronische Tafeln auf denen die genaue Abfahrtszeit u. evtl. Verspätungen zu sehen sind. Für blinde/sehbehinderte

Menschen sind die elektronischen Informationen über Busse, Fahrziel usw. per Knopfdruck abrufbar.“

„An den meisten Haltestellen im Stadtgebiet sind Leitlinien für Sehbehinderte vorhanden, digitale Informationsanzeigen über die nächsten Abfahrten und über ein akustisches Leitsystem können sie sicher und einfach ihr Ziel erreichen. Bei aktuellen Änderungen können zentral Durchsagen an die Haltestellen durchgegeben werden. Plätze sind für behinderte Menschen ausgewiesen oder werden von anderen Fahrgästen freigemacht“.

„Brühl-Köln Hbf Linie 18, barrierefrei, alle Aufzüge intakt. Köln Hbf-Flughafen S 13. Einstieg. Am Hbf fiel mir erstmals auf, dass die Aufzüge im Mittelgang für Ortsfremde schwer zu finden sind. Ich hatte mich vorab darüber informiert, dass ich am vordersten S-Bahnwagen einsteigen muss, da der Fahrer die Möglichkeit hat eine Rampe auszufahren. Problem 1: Es war nicht ersichtlich wo genau der erste Wagen halten würde. Problem 2: Es standen sehr viele Reisende mit Gepäck auf dem Bahnsteig es blieb mir nichts anderes übrig als vor ihnen, dicht am Bahnsteig nach vorne zu fahren (s. Foto fh 1). Als der Zug dann einfuhr war ich noch nicht weit genug vorne und meine Begleitung rannte zum ersten Wagen um dem Fahrer Bescheid zu sagen“.

„Zugführer hilfsbereit wenn man sich bemerkbar macht, wichtig, falls man auf Gleis mit Stufe ankommt Anfahrt mit S-Bahn barrierefrei, es sei denn, man kommt auf anderem Gleis an (passiert eher selten)“.

Besonders gut wurden die Haltestellen der öffentlichen Verkehrsmittel in **Dresden** bewertet, sie seien „fast ausnahmslos barrierefrei“. Auch der Bahnhof **Neckarsulm** wurde barrierefrei umgebaut, an jedem Bahnsteig sind Aufzüge und Leitlinien vorhanden. Die gegenüber liegende ÖPNV-Haltestelle ist auch barrierefrei. Dahingegen ist der **Heidelberger** VRN Nahverkehrs-Bahnhof noch nicht barrierefrei, aber der Fahrer hat die Möglichkeit, eine Rampe auszufahren.

2.10 Übersichtlichkeit Busbahnhof

Insgesamt ist das Abfahrtsterminal bzw. die Abfahrtshaltestelle recht gut zu finden. 75,4% bezeichnen die Übersicht als gut, 17,4% als schlecht. Kritikpunkte an den Fernbushaltestellen betreffen vor allem die Unübersichtlichkeit:

„Bussteige sind am Boden gekennzeichnet, aber Schilder teils sehr klein und im Dunkeln schwer zu finden“

„Der ZOB ist nicht ausgeschildert. Für Ortsunkundige mit PKW nicht leicht zu finden“.

„Die Beschilderung ist recht klein und unscheinbar gehalten“

„Es sind mehrere Haltestellen von Flixbus und man weiß nicht wo man einsteigen muss, keine Kennzeichnung der Haltestellen“

*„Nirgendwo Beschilderung zum ZOB **Essen**“*

„nur für Vollsehende gut zu finden, ein Sehbehinderter oder Vollblinder muss sich durchfragen“.

„Weitläufiges Areal. Beschilderung relativ klein. Bussteige nur auf der Fahrbahn nummeriert.“

2.11 Barrierefreiheit am Busbahnhof/Busterminal

Ist schließlich der Busterminal barrierefrei zu erreichen? 30,4% der Scouts bestätigen dies, in 31,9% der Fälle wird als Antwort teils/teils angegeben. Zwar wird in den Berichten recht häufig von abgesenkten Bordsteinen berichtet, dafür aber fehlen häufig Leitlinien oder akustische Orientierungshilfen bzw. Durchsagen.

„Bis zur Ampelanlage am ZOB ist alles so weit okay, taktile Linie, abgesenkte Ampelanlage. Aber sobald man auf den ZOB kommt, ist es vorbei mit der Barrierefreiheit.“

„Übergang aus Ankunftshalle mit Hinweistafeln, Zebrastreifen mit abgesenktem und breiten Zuweg. Keine Leitlinien oder Durchsagen.“

In 33,3% der Fälle ist der Busterminal nicht barrierefrei zu erreichen.

„Abgesenkte Bordsteine sind nicht vorhanden. Keine Leitlinien vorhanden. Bordsteine teils sehr hoch. Keine Anzeigetafeln und keine Ansagen.“

„Bis zum Busbahnhof ja, danach sehr schlecht, weil keine Leitlinien und Aufmerksamkeitsfelder. Für Rollstuhlfahrer jedoch barrierefrei.“

„Bordsteine sind zum Teil sehr hoch und es ist keine Bordsteinabsenkungen vorhanden.“

„Es gibt keine Durchsagen oder Hinweise für Blinde und Sehgeschädigte. Keine Hinweise für Hörgeschädigte.“

„keine abgesenkten Bordsteinkanten, somit kommt der Rollstuhlfahrer nicht von einem Bussteig auf den anderen, kein Orientierungssystem für blinde- und Sehbehinderte (Leitlinien, Auffindfelder)“

„Weder Überdacht, noch digitale Anzeigen oder Ansagen, keine Sitzplätze oder Service-Point.“

2.12 Übersichtlichkeit am Busbahnhof/Busterminal

Die Übersichtlichkeit am Busbahnhof/Busterminal wird überwiegend als kritisch bezeichnet. Lediglich in 1,4% der Fälle wird die Übersichtlichkeit als sehr gut bezeichnet, in 17,4% der Fälle noch als gut.

„Die Gehsteige sind abgesenkt und auf dem Boden Hilfestellung durch grobe Markierungen für Blinde. Ein übersichtlicher Abfahrtsplan ist vorhanden.“

*„Auf dem ZOB von **Hannover** ist die Beschilderung sehr gut. Es stehen Informationstafeln über Ab- und Ankunft der Busse zur Verfügung. Durchsagen werden leider nicht gemacht. Dieses ist für die Personengruppe der hochgradig Sehbehinderten und Vollblinden nicht optimal.“*

„Busbahnhof übersichtlich, man muss etwas schauen, wo welche Linie abfährt, ist aber nicht schwierig, insgesamt übersichtlich, aber keine Durchsagen oder Anzeigetafeln.“

„Der Bussteig sieht wie eine klassische Haltestelle aus und ist auch dementsprechend beschildert. Die Schilder sind gut zu erkennen. Die Informationstafeln befinden sich direkt im Wartehäuschen und waren vollständig.“

„Elektronische Anzeigetafeln sind vorhanden, wie auch Aushänge, Durchsagen werden gemacht“.

„räumlich übersichtlich, Anzeigetafel mit Abfahrt und Ankunft im Flughafengebäude an den Haltestellen keine Anzeigen oder Durchsagen, FlixBus hat für jeden ankommenden Bus einen kenntlichen Mitarbeiter der Hilfe leistet“.

„Die Beschilderung ist relativ mager. Am Ende des Bussteigs erkennt man die grünen Flixbus-Schilder und ein Schild von DeinBus.de. Informationstafeln sind vorhanden aber teils nicht aktuell und etwas erhöht. Durchsagen sind keine vorhanden. Die Bussteige sind durch Nummern auf der Fahrbahn gekennzeichnet“.

In 36,2% der Fälle ist der Busbahnhof/Busterminal nur zum Teil übersichtlich, bei 30,4% der Fälle wird die Übersichtlichkeit als schlecht, bei 13% der Fälle als sehr schlecht bewertet.

„Anzeigen und Durchsagen vorhanden aber nicht immer funktionsfähig und zu verstehen am Bahnsteig. Im Bahnhofsbereich nichts. Anzeigetafeln aber keine für das Busterminal.“

„Beschilderung ist vorhanden, jedoch für den Flixbus die üblichen normalen Schilder. Keine Durchsagen oder visuellen Tafeln“.

„Beschilderung nicht sonderlich gut. Nummern der Bussteige auf Fahrstreifen aufgemalt. Bei Regen oder Schnee kaum zu erkennen. Wenige Informationstafeln. Keine Durchsagen und keine visuelle Anzeigen. Wartehäuschen etwas weiter von den Bussteigen entfernt“.

„Beschilderung sehr mangelhaft, Infotafeln nur für den ÖPNV, Durchsagen fehlen ganz“.

„Der Busbahnhof ist leicht zu finden, auch wenn der genaue Abfahrtsplatz des jeweiligen Busses nicht unbedingt ohne Hilfe zu finden ist, da es keine schriftliche Information gibt, an welchem Bussteig der Bus abfährt. Es gibt keine Informationstafeln oder Durchsagen. Es ist ein Ticketcenter vorhanden, in dem man Informationen einholen kann“.

„Die Informationstafeln an den Bussteigen sind sehr vage und wenig informativ. Die Abfahrt der Busse ist an zwei Straßenseiten möglich. Wenn man nicht weiß, ob es sich um einen Inlandbus handelt, kann es schwierig werden, den richtigen Bus zu finden“.

„Es gibt keine Informationstafeln oder Durchsagen. Die Abfahrtspläne sind sehr klein. Unübersichtlich, weil Busse an verschiedenen Straßenseiten abfahren“.

„katastrophal, keine Beschilderung, keine Durchsagen“.

„Keine Durchsagen, keine Leitlinien. Beschilderung in kleiner Schrift. Weitläufiges Areal. Keine visuellen Anzeigetafeln. Bussteige nur auf Fahrbahn nummeriert. Bei Regen oder Schnee sehr schlecht erkennbar“.

„Nur Beschilderungen wann der Bus abfahren soll. Keine Überdachung bei Regen. Keine Infos über Verspätungen“.

„Schlichtweg nicht vorhanden. Nur alte, überholte, vergilbte Busfahrplan-Aushänge, keine Beschilderung, keine Anzeige, kein Service, keine Durchsagen“.

Die geschilderten Aussagen (es gäbe noch viel mehr) zeigen die zahlreichen Problembereiche an den Busbahnhöfen/Busterminals. Hier muss noch viel Arbeit investiert werden.

2.13 Informationsschalter/Serviceschalter am Busbahnhof/Busterminal

In 33,3% der Fälle existiert ein Informationsschalter/Serviceschalter am Busbahnhof/Busterminal. Weitaus häufiger (58% der Fälle) ist kein Informationsschalter/Serviceschalter am Busbahnhof/Busterminal zu finden. 23,9% der Scouts bewerten den Umgang des Servicepersonals mit den Fahrgästen mit Behinderung als sehr gut, 14,1% als gut. 1,4% der Scouts bewerten den Umgang als schlecht. Bei 7% der Fahrten wurde an den Infoständen kein Personal angetroffen. Zahlreiche Scouts haben hierzu keine Angaben gemacht. Wenn von Erfahrungen mit dem Servicepersonal berichtet wurde, so überwiegend von positiven Erfahrungen.

„Am Servicepoint / Ticketcenter erhält man Informationen über Verspätung und Bussteig des gebuchten Busses. Die Informationen werden jedoch nicht automatisch weitergegeben, sondern müssen erfragt werden. Die Mitarbeiter waren bisher durchweg freundlich und hilfsbereit. Tür wurde für mich aufgehalten“.

„Die Mitarbeiter waren bisher durchweg freundlich und hilfsbereit“.

„freundlich, uns wurde z.B. eine Übersichtskarte mit allen beh. WC's in Heidelberg ausgehändigt“.

Nur ein Scout berichtet hier von negativen Erfahrungen.

„Servicepersonal war nicht gerade freundlich und hilfsbereit mir zu helfen. Ich habe keine Hilfeleistung erhalten“.

2.14 Behindertentoilette am Busbahnhof/Busterminal

In knapp der Hälfte der Fälle (46,4) ist am Busbahnhof/Busterminal eine Behindertentoilette vorhanden, in 49,3% der Fälle existiert keine Behindertentoilette. Der Zustand der Toiletten wird in 24,6% der Fälle als sehr gut, in 10,1% der Fälle als gut und in 4,3% der Fälle als schlecht bezeichnet.

2.15 Ausstattung des Busbahnhofs

Nur in 1,4% der Fälle existiert am Busbahnhof eine Sitzgelegenheit. Eine Überdachung haben 7,2% der Busbahnhöfe, über eine Toilette verfügen 8,7% der benutzten Busbahnhöfe.

Unter „sonstigen“ Ausstattungen werden genannt: Hinweis zu naheliegenden Verkehrsverbindungen, Elektronische Anzeigetafeln oder Aushänge (4 Nennungen), ein Kiosk bzw. eine Kaffeestation (3 Nennungen) und ein Wartehäuschen mit Überdachung. Hier scheint noch gehöriger Nachholbedarf!

2.16 Hilfsbereitschaft des Buspersonals

Die Hilfsbereitschaft des Buspersonals wird von 44,9% der Scouts als sehr gut bewertet, 31,9% bewerten sie als gut, 11,6% bewerten die Hilfsbereitschaft mit „teils/teils“ und je 1,4% als schlecht oder sehr schlecht. Hierzu einige Aussagen.

„Das Buspersonal ist freundlich und hilfsbereit. Ich werde gefragt, ob der Rollstuhl klappbar ist und ob ich vorne sitzen will, was ich verneine und einen Platz in der Nähe der Toilette gesucht“.

„Bittet mich kurz zu warten um einen Platz frei zumachen. Bekomme Platz in der 1. Reihe und der Rollstuhl wird verräumt. Danach erkundigt er sich, ob ich alles habe und zufrieden bin“.

„Busfahrer freundlich, jedoch nicht sonderlich hilfsbereit oder auskunftsfreundlich. Bus fuhr 13 Minuten vor der eigentlichen Abfahrtszeit schon los“.

„Der Bus kommt und der Fahrer scannt erst mal die Tickets ein. Er schaut mich fragend an und sagt: ‚Eine Person?‘, was ich verneine. Schließlich habe ich eine Assistenz dabei und ihm auch zwei Tickets vorgezeigt. Er verstaubt den Rollstuhl. Auf meine Frage nach einem Sitz vorn verneint er dies kategorisch und erklärt, dieser Platz sei für einen weiteren Fahrer reserviert. Deshalb liegt hier ein Koffer. Er lässt sich auf keine Diskussion ein, schließlich gäbe es ja genug Plätze im Bus. Eine nette junge Dame auf dem gegenüberliegenden Sitzplatz vorne überlässt uns diesen. Muss ich extra erwähnen, dass es gar keinen zweiten Fahrer gab, jedenfalls bis zu unserem Halt und zumindest auch dort bei weiterem Fahrtbeginn nicht“.

„Der Fahrer schien sehr gestresst, was sich aber im Verlauf der Fahrt änderte. Er räumte die 1. Sitzreihe zumindest teilweise für mich frei, die ansonsten mit seinen persönlichen Sachen und den zu verkaufenden Getränken und Snacks belegt gewesen wäre“.

„Der Flixbus ist pünktlich und nach dem Überprüfen der Bustickets wird das Gepäck eingeladen. Dabei ist das Begleitpersonal sehr behilflich, spricht allerdings nicht deutsch“.

„Die Fahrer waren sehr gepflegt und freundlich aber nicht gleich als solche erkennbar gewesen. Die Fahrer sind auskunftsbereit bei Nachfragen“.

„Es waren zwei Fahrer und sie waren sehr freundlich. Als ich ihn darauf hinwies, dass ich gehörlos bin, war der Fahrer besonders aufmerksam. Er fragte mich, ob ich alles verstanden habe, was er sagte und achtete auf Blickkontakt, damit ich gut von den Lippen ablesen kann“.

„Platz mit Reserviert-Schild. Dieser Platz ist reserviert für uns, bzw. der Fahrer erzählt, dass auch immer mal wieder allein reisende Kinder unterwegs sind, die dann dort sitzen. Er findet es selbstverständlich, dass dieser Platz frei ist dafür. Er ist insgesamt sehr freundlich, hilfsbereit“.

In zwei Fällen wird die Hilfsbereitschaft bzw. Freundlichkeit des Fahrers explizit kritisiert.

„Ich musste mir selber einen Platz für mich und meinen Blindenhund suchen“

„Sehr unfreundlich. Der Fahrer wollte meinen Assistenzhund (Blindenführhund) nicht mitnehmen. Große Diskussion bis sich das Servicepersonal darum gekümmert hat“.

Die Hilfsbereitschaft des Buspersonals wird insgesamt als sehr gut (46,4%) oder gut (26,1%) bewertet. 20,3% der Scouts bewerten die die Hilfsbereitschaft des Buspersonals mit „teils/teils“, 5,8% als schlecht und 4,3% als sehr schlecht. Auch hierzu einige der (überwiegend positiven) Aussagen:

„Auf Bitten von mir hat der Fahrer mir zwei Sitzplätze ganz vorne rechts freigemacht. Ihm passte es glaube ich nicht, dass er meinen Koffer verstauen musste“.

„Auf Nachfrage wurde mein Gepäck verladen, in Koblenz musste ich es selbst aus dem Kofferraum holen“.

„Begleitung des Busfahrers hilft mir beim Einsteigen. Sie hat die beiden vorderen Plätze auf der gegenüberliegenden Seite des Fahrers belegt, die vorderen Plätze auf der Fahrerseite sind belegt mit diversen Taschen. Die Plätze werden mir nicht frei gemacht. Selbstständig macht der Busfahrer keine Anstalten, mir den Rollstuhl auszuladen. Ich frage ihn danach und er tut dies widerwillig. Den Rollstuhl bringt er nicht nach vorne zum Buseinstieg sondern lässt ihn hinten an der Busklappe stehen. Er wirkt genervt, dass er jetzt noch arbeiten muss, wo er doch Feierabend hat.“

„Der Fahrer bot Hilfe an, welche ich aber freundlich ablehnte, da dies mein Führhund übernimmt“.

„Der Fahrer kam als erstes auf mich zu und sagte, ich kümmere mich sofort um Sie, ich muss nur schnell den Kofferraum öffnen“.

„Die Fahrer haben selbstständig mitgeholfen und viele Tipps gegeben, wie das Gepäck am besten zu verstauen ist. Ein- und Ausstieg nicht beurteilbar, da keine Hilfe benötigt wurde“.

„Wollte für mich sofort die Sitze umbauen, dass ich im Rollstuhl mitfahren kann. War allerdings nicht nötig, hat mich dann zum Platz begleitet und den Rollstuhl verladen und danach nochmal gefragt, ob alles in Ordnung ist“.

„Eine Busfahrerin kam auf mich zu und sprach mich an. Das Gepäck wurde mir abgenommen. Die andere Busfahrerin organisierte mir einen Platz. Auch mein Hund hatte einen einigermaßen angemessenen Platz“.

„Fahrer ist hilfsbereit, öffnet mir die Tür, bittet einen Fahrgast den Platz vorn frei zu machen, verstaut Rollstuhl sicher. Hilfe wurde selbstständig angeboten“.

„Zum ersten Mal in meiner Fernbus-Karriere wurde ich am Bus vom Busfahrer erwartet, der mir die erste Sitzreihe freigehalten hatte. Er bot mir auch ohne Aufforderung an, das Gepäck und Rollstuhl zu verladen“.

„Fahrer kam sofort auf mich zu und fragte, ob ich eine paar Schritte gehen kann. Hat den Rollstuhl problemlos verstaut. Half mir beim Einsteigen, hat den Rucksack in den Bus gebracht, hat andere Reisende gebeten den vorderen Platz frei zu machen“.

„musste etwas Nachdruck verleihen. Nicht ganz so selbstverständlich im Umgang mit mir und dem Rollstuhl. Ich muss ihm den Rollstuhl um den Bus herum zur Ladeklappe brin-

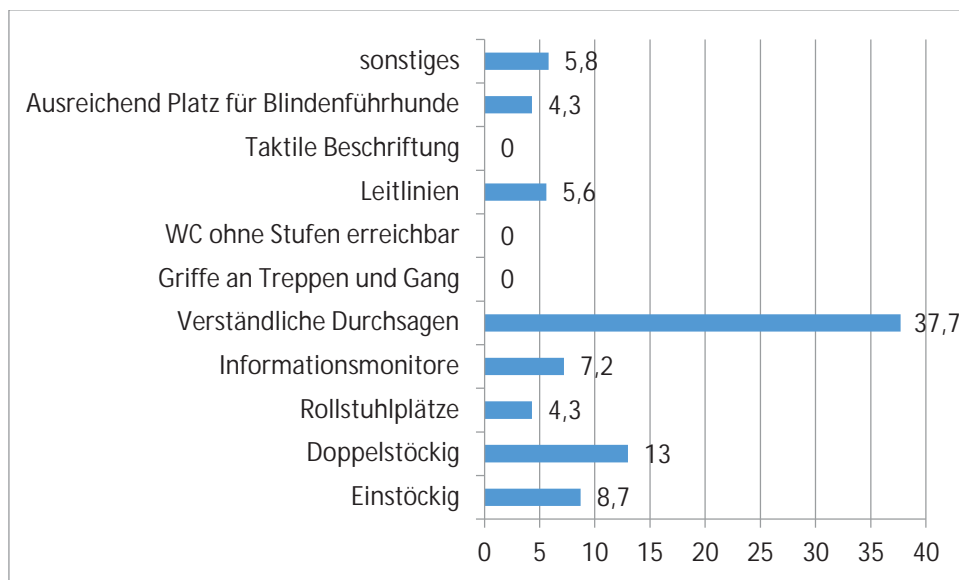
gen. Auch den Sitzplatz habe ich nur deswegen vorne, weil ein Platz neben einem Fahrgast frei war.“

„Nein, es wurde keine Hilfe angeboten, auch nicht auf Nachfrage. Es wurden lediglich die Klappen geöffnet und jeder musste sein Gepäck selbst suchen und selbst einladen“.

3. Beschreibung der Fahrt

3.1 Ausstattung der Busse

Nachdem die bisherigen Fragen/Themen sich mit der Anfahrt zur oder Ausstattung des Busbahnhofs bzw. dem Start der Reise beschäftigte wird nun konkret die Fahrt im Fernlinienbus bewertet. Als erstes beschreiben die Scouts die Ausstattung der Busse.



Unter sonstige Ausstattung wird angegeben: „4 Behinderten-Plätze vorhanden“, ein „Aufkleber mit der Botschaft „Keine Rollstuhlplätze vorhanden“ sowie „breite Hintertür“ und ein „Rufknopf mit Rollstuhl-Symbol“. Ein Scout beschreibt die Beinfreiheit als ausreichend.

Es zeigt sich hier bei der Erreichbarkeit der Toiletten, den Leitlinien und Beschriftungen für Sehbehinderte und bei den Rollstuhlplätzen noch großer Handlungsbedarf.

3.2 Erlebnisse während der Fahrt

Als nächstes beschreiben die Scouts ihr Erlebnisse während der Fahrt und benennen Verbesserungsmöglichkeiten. Ein Scout beginnt mit dem Busfahrer, der sich „bei Fahrtbeginn“ vorstellt und „erklärt was wichtig ist“. In einem Bus

„ertönt die allgemeine standardisierte Ansage zu Sicherheitshinweisen in deutscher und englischer Sprache. Visuell gibt es keine Hinweise, auch der Fahrer selbst sagt nichts“.

Es folgen zunächst einige positive Beschreibungen:

„Bei Fahrtbeginn stellt er sich kurz vor, gibt Hinweise zur Sicherheit, Toilette und Müllentsorgung im Bus. Weitere Hinweise gibt es nicht. Trotz Ferienverkehr läuft es geregelt und wir erreichen nach einem kurzen Zwischenstopp in Bonn, Limburg pünktlich. Der Fahrer verabschiedet die Fahrgäste, wünscht frohe Feiertage und lädt meinen Rollstuhl aus“.

„Busfahrerinnen waren sehr freundlich und hilfsbereit, haben sogar noch gefragt, ob mein Hund Wasser benötigt“.

Danach beginnen vielfach schon die Problemanzeigen:

„Anzeigetafeln sind aus, keine Rollstuhlplätze“

„Barrierefreiheit in keiner Weise vorhanden. Sehr steile Stufen. Enger Sitzabstand. Keine Rollstuhlplätze vorhanden. Keine gekennzeichneten Sitzplätze. Keine Visuelle Anzeige. Ansagen zum Teil undeutlich. Toilette sehr schwer erreichbar“.

„Der Bus (Setra Doppeldecker) hatte zwei Rollstuhl-Plätze und eine kleine Stufe, man konnte mit Rollstuhl in den Bus kommen. Im Bus müsste ich zu meinem Sitzplatz laufen. Die Gänge und Sitze sind sehr schmal. Der Rollstuhl-Platz war ziemlich eng, und es gab einen Rollstuhlkopf.“

„Der Bus ist in keinster Weise barrierefrei gewesen. Es gab keine gelben Sichtlinien an den Treppen und den Türen. Die Toilette ist über die Treppe an der hinteren Türe zu erreichen und hat an der Türe eine ziemlich hohe Stufe. Anzeigetafeln gab es keine. Bei den Durchsagen kam der Standardtext vom Band“.

„Der Bus ist nicht für Rollstuhlfahrer ausgelegt und hat auch keine entsprechend ausgewiesenen Plätze. Gelbe Sichtlinien waren vorhanden und die Treppenstufen beleuchtet. Durchsagen waren sehr spärlich und beschränkten sich auf den nächsten Halt und schwer verständlich. Keine visuellen Anzeigen. Die Toilette befand sich an der hinteren Treppe und ist über eine große Stufe beschwerlich zu erreichen“.

„Der Bus kann eine Person im Rollstuhl befördern, da dieser dafür die Einrichtung hat. (Bj. 2017, neue Vorgabe) Der vordere Sitz wurde jedoch nicht ausgebaut und es war keine Rampe dabei. So mussten wir aussteigen, 2 Stufen überwinden und konnten in der ersten Reihe sitzen. Wir mussten aber den Kopf einziehen, und die Beinfreiheit war o.k.“

„Der Bus war ein Doppeldeckerbus und es waren keine Rollstuhlplätze vorhanden. Der Einstieg hinten ist eng und die Treppen nach oben sehr steil. Toilette barrierefrei nicht erreichbar, da hohe Stufe. Keine visuellen Anzeigen vorhanden. Durchsagen waren gut zu verstehen und Standard-Sätze, die nach jedem Einstieg wiederholt werden. Neben den Sitzplätzen an den Fenstern lagen Kabel offen herum und können für Kinder eine Gefahr darstellen“.

„Der Busfahrer begrüßte die Fahrgäste u. gab Informationen zu Sicherheit im Bus sowie zum Reiseverlauf. Im Bus gab es keine Rollstuhlplätze. Bildschirm war im Bus vorhanden wurde aber nicht in Betrieb genommen. Informationen für Gehörlose /

Schwerhörige ohne Assistenz schwierig oder gar nicht verständlich. Keine Lichtsignale für Blinde, die Beinfreiheit war recht gut. Blinden-oder Assistenzhunde könnten gut Platz haben. Der hintere war Einstieg sehr steil. Die Toilette lag auf halber Treppe“.

„Der Fahrer nahm das Mikro, erklärte kurz unseren Reiseverlauf, sagte, dass er noch seine gesetzliche Pause machen müsse und wo wir sie machen würden, und konnte sich auch Seitenhieb auf seinen Disponenten, der von vornherein alles falsch geplant hätte, da er so die angegebenen Haltestellen NIE pünktlich erreichen könnte, nicht verkneifen. Er bot Getränke- und Snack-Verkauf an, den er durchführe während der Fahrt. Und wies auf seinen sauberen Bus und seine besonders saubere Toilette hin und bat eindringlich, auch alles so wieder zu verlassen. Während der Fahrt „taute“ der Fahrer dann doch etwas auf, da ich hinter ihm saß, kam ich mit ihm ins Gespräch und er entpuppte sich dann doch eher als freundlicher Geselle. Die Fahrt verlief ohne große weitere Zwischenfälle, bis auf die Pause am Autohof Vechta, wo der Fahrer tankte und seine Bord-Toilette abließ. Leider stellte er seine Pause dort fasch ein, so dass wir dann nochmals 15 Minuten später erst losfuhren. Bis Hamburg summierte sich somit die Verspätung auf etwa 1 Std. 10 Minuten. Die Fahrt durch Hamburg zum ZOB ist zudem Freitagnachmittag eine Katastrophe aufgrund des fürchterlichen Verkehrsaufkommens. Und es erfolgte zumindest eine freundliche Verabschiedung der Fahrgäste durch den Busfahrer“.

„Die Barrierefreiheit im Bus ist wie immer bisher nicht vorhanden. Enge steile Treppen, Toilette nur schwer zugänglich und wenig Platz. Der Bus war auch diesmal mit vielen nicht deutschsprachigen Fahrgästen besetzt. Leider gab es nur deutschsprachige Durchsagen zur Gurtpflicht und der Toilettenbenutzung. Entsprechend sah die Toilette am Ende der Fahrt auch aus. Die Toilette und deren Fußboden schwamm und roch sehr unangenehm“.

„Die Fahrt beginnt pünktlich um 08:30 Uhr. Es erfolgt eine erste kurze Durchsage mit Hinweis auf die Anschnallpflicht. Die Bordtoilette ist sauber aber wie bei allen Flixbussen sehr beengt. Papier für das Abtrocknen der Hände fehlt im dafür vorgesehenen Spender. Dafür ist aber überobligatorisch ein weiteres Handtrockengebläse angebracht. Die Bedienelemente zur Nutzung des Handwaschbeckens und der Toilettenspülung liegen auf Kniehöhe was deren Benutzung erschwert“.

„Digitale Anzeige zwar vorhanden, diese wurde nicht genutzt. Toilette an Bord wirklich nur für absolute Notfälle und man sollte gelenkig sein.“

„Enger Gang, mit blauem Licht am Rand markiert. Kurze Begrüßung am Anfang mit Sicherheitsvideo und Hinweisen, mit englischem Untertitel. Bei 3. Stopp steigen viele Leute zu, wir wollen unsere gebuchten Plätze einnehmen sind aber belegt, großes hin und her wechseln. Bei der einen Pause möchte ich aussteigen, allerdings ist der Rollstuhl unter dem Gepäck begraben und der Fahrer weigert sich, das Gepäck in seiner Pause auszuladen. Auch die Hilfe anderer Passagiere lehnt er ab, er weiß nicht so ganz was er machen soll. Letztendlich kann ich also als einzige nicht aussteigen“.

„Es gab keinen Rollstuhlplätze, Anzeigetafeln waren aus, Durchsagen wurden sporadisch gemacht. Die Bordtoilette ist auch bei der Rückreise in Ordnung, so ist noch genügend Seife im Spender vorhanden. Ein Lichtschalter sucht man hier vergeblich, erst auf den zweiten Blick steht auf der Innenseite der Tür, dass sich das Licht beim Abschließen der Türe von innen selbständig anschaltet. Ein weiterer Hinweis verrät, dass das Wasser in den Flixbus-Toiletten nicht zum Trinken geeignet ist. Ungünstig angeordnet ist diesmal der Handtrocken-Fön, der die Bedienung des roten SOS-Knopfes behindert. Insgesamt fällt auf, dass in den Flixbussen die Geräte sehr verschieden angeordnet sind. Meist sind sie horizontal in der Kabine verteilt. Bei einer anderen Fahrt fiel einmal eine Vertikalanordnung der Geräte auf, die insgesamt als

vorteilhafter zu bewerten ist und mehr Übersicht und Klarheit verschafft. Mit etwa einer Stunde Verspätung erreichen wir nach einem anregenden Tag Freiburg im Breisgau“.

„Es gibt Rollstuhlplätze, müssen allerdings vorher angemeldet werden, dafür werden dann vier normale Plätze entfernt. Einfahrt über Rampe. Bei den beiden vorderen Plätzen ist ein großer Fußraumplatz vorhanden, auch für großen Blindenhund geeignet. Sonst keine Barrierefreiheit. Keine Anzeigen oder Durchsagen für gehörlose oder Sehbehinderte“.

„Die beiden vorderen Plätze auf der gegenüberliegenden Seite des Fahrers belegt, die vorderen Plätze auf der Fahrerseite sind belegt mit diversen Taschen. Die Plätze werden mir nicht frei gemacht. Es wird gleichgültig auch auf Nachfrage übergangen. Mein Trost, die beiden Plätze dahinter auf der Fahrerseite bieten viel Beinfreiheit und so versuche ich nicht auf einem vorderen Platz zu bestehen. Die Fahrt beginnt mit wenigen Fahrgästen. Es gibt keinerlei Ansage, Begrüßung oder Information. Die Fahrt führt über Bonn, Koblenz, Trier. Überall steigen einige Fahrgäste zu. Nach Fahrtbeginn in Trier findet der Fahrer es für notwendig sich vorzustellen, erklärt dass er bis Saarbrücken fährt und dann der Fahrer wechselt. Vorher waren es ihm wohl zu wenige Fahrgäste um sie zu informieren. Na wer weiß. Eine Stunde später, die Fahrt hat bis hier viereinhalb Stunden gedauert, kommen wir in Saarbrücken an. Der Fahrer gibt kurz Saarbrücken, und noch etwas an, was wer steigt aus bedeuten kann und macht sich fertig für sein Fahrtende“.

„Keine Rollstuhlplätze und selten Durchsagen. Die Bordtoilette ist sauber. Allerdings ist der Geruch etwas zweigespalten. Einerseits kann man eine leichte Note von Urin vernehmen andererseits wird dieser Geruch von einem Duftbäumchen überschattet. Die Betätigungstasten für das Wasser des Waschbeckens oder der Toilettenspülung liegen unterhalb des Knies und sind somit weder leicht zu finden noch zu bedienen.“

In den Berichten werden häufig dieselben Punkte kritisiert. In den meisten Bussen existieren keine Rollstuhlplätze, nur in etwa der Hälfte der Beschreibungen werde regelmäßig über die Fahrt informiert. Auch die Durchsagen der BusfahrerInnen werden heterogen beschrieben. Praktisch immer werden Anzeigen oder Durchsagen für gehörlose Menschen oder Sehbehinderte vermisst. Die Toiletten sind in der Regel nur über Stufen erreichbar, sehr eng und in etwa einem Viertel der Fälle verschmutzt. Auch sind die Toiletten oftmals sehr eng und unübersichtlich. Auch die Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft der BusfahrerInnen wird sehr unterschiedlich beschrieben. In den meisten Fällen wird von freundlichen und hilfsbereiten FahrerInnen berichtet, in etwa einem Drittel der Fälle werden die BusfahrerInnen als wenig hilfsbereit bewertet. Die Beinfreiheit in den Bussen ist in der Regel ok, praktisch immer fehlt ein Platz für den Blindenführhund. Die Treppen im Bus werden fast durchgehend als eng und steil beschrieben.

3.3. Pausen/Zwischenhalt während der Fahrt

In 68,1% der Fahrten gab es keine Pause während der Fahrt. In 14,5 % der Fahrten wird von einer Pause berichtet, in 11,6% von mehreren Pausen. Knapp 5% der Scouts machten hierzu keine Angaben. In 27% der Fälle wurden die Pausen an Rasthöfe durchgeführt, in denen

es barrierefreie Toiletten gibt, in 5,6% der Fälle wurden solche Rasthöfe nur zum Teil angefahren, in 22,2% wurde die Frage verneint. In 22,2% der Fälle leisteten das Buspersonal Unterstützung und Hilfe, 5,6% der Scouts geben hier teils/teils an, in 27,8% der Fälle gab es keine Unterstützung durch das Buspersonal. Die große Mehrheit der Scouts konnte ihre Fahrt ohne Umsteigen oder längeren Aufenthalt unterwegs durchführen (72,1%), nur bei 5,9% der Fahrten war ein Umstieg oder längerer Aufenthalt notwendig. Der Zwischenaufenthalt wird von 20% der Scouts als gut und von anderen 20% der Scouts als schlecht bewertet. 60% der Scouts bewerten den Zwischenhalt mit „teils/teils“.⁸

„An einem Rastplatz wurde eine Pause von 45 min gemacht und der Fahrer war dann auch weit und breit nicht mehr zu sehen“.

„Behinderten-Toilette mit jeder Menge Koffer und Taschen vollgestellt. Darüber hinaus ist auch die Spültaste kaputt, so dass es schwierig ist, diese zu bedienen. Zum Glück ist sie sauber“.

*„Hier (**Münster**) bietet sich ein sehr positives und beispielhaftes Bild, wie Barrierefreiheit aussehen sollte. Einziges Manko sind die fehlenden Leiteinrichtungen zur Orientierung für Sehbehinderte. Zentral zum Busterminal befindet sich ein Behindertenparkplatz mit herabgesetzten Borden“.*

„Toilette schwer zu finden, Schlüssel notwendig nur nach Vorlage des Behindertenausweises. Bus gerade verpasst, deshalb neue Tickets von Linie Berlin kaufen müssen, aus Zeitgründen nur bei Fahrer möglich, was doppelt so teuer ist. Werden hoffentlich erstattet“.

In einem Fall wird der Busbahnhof des Zwischenhalts positiv bewertet. Einziges Manko auch hier sind die fehlenden Leitlinien für Sehbehinderte:

„Hier bietet sich ein sehr positives und beispielhaftes Bild, wie Barrierefreiheit aussehen sollte. Einziges Manko sind die fehlenden Leiteinrichtungen zur Orientierung für Sehbehinderte“.

Die Übersichtlichkeit des Bahnhofes am Zwischenhalt wird von einem Scout als sehr gut bezeichnet, weitere Angaben fehlen hier:

„Hier bietet sich ein sehr positives und beispielhaftes Bild, wie Barrierefreiheit aussehen sollte. Einziges Manko sind die fehlenden Leiteinrichtungen zur Orientierung für Sehbehinderte. Zentral zum Busterminal befindet sich ein Behindertenparkplatz mit herabgesetzten Borden. In unmittelbarer Nähe zu den Haltestellen ist ein Servicepoint, welchen man barrierefrei erreicht. Das Informations-Terminal ist auch belegt und man trifft auf einen freundlichen Mitarbeiter. Im Eingangsbereich, den man barrierefrei erreicht, trifft man ein Behinderten-WC in sauberem Zustand an“.

Die Übersichtlichkeit wird ebenso als sehr gut bezeichnet. In drei Fällen existiert am Zwischenhalt-Bahnhof eine Behindertentoilette, deren Zustand wird je einmal als sehr gut,

⁸ Die Fragen zum Zwischenhalt haben natürlich nur jene 5,6% der Scouts beantwortet, die von einem Zwischenhalt betroffen waren. Die absoluten Zahlen sind hier nur sehr gering.

teils/teils und schlecht beschrieben. Auch der Umgang des Buspersonals mit Menschen mit Behinderung wird einmal als sehr gut und einmal als teils/teils beschrieben.

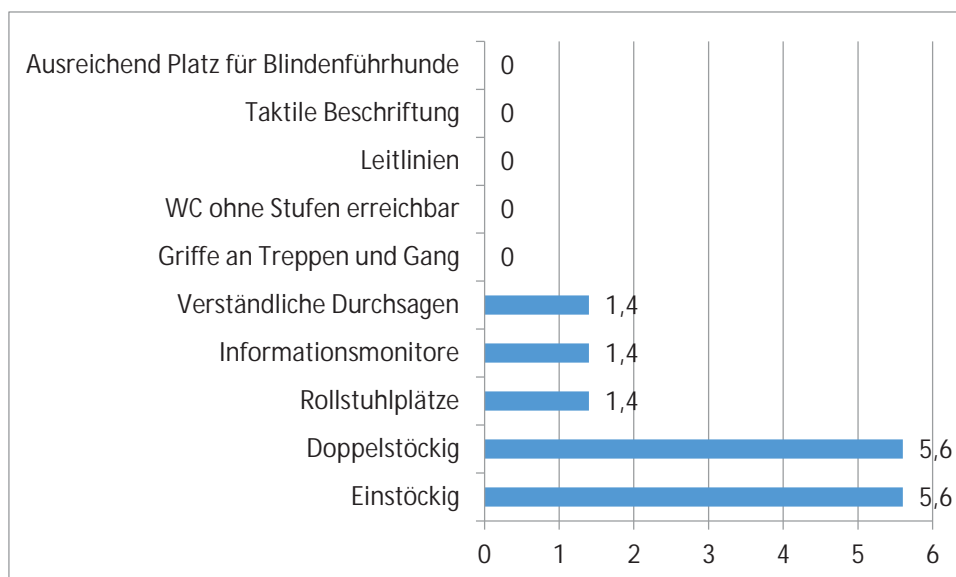
„Der Fahrer ist mäßig hilfsbereit, tut was er muss, aber von besonderer Hilfsbereitschaft ist er nicht. Er scheint schon genervt über die Verspätung. Er fährt bis Münster, wo er Schluss macht und ein neuer Fahrer den Rest der Fahrt in Richtung Berlin weiterführt“.

„Er war im Allgemeinen nicht sehr hilfsbereit oder ansprechbar, das hat er am Anfang direkt vermittelt indem er mitteile, es solle bloß niemand kommen und ihn blöde Fragen stellen, er hätte alles erklärt“.

„Verstaut Rollstuhl, selbstverständlich stehend am Rand. Auf Nachfrage wäre auch ein Rollstuhl mit Akkus kein Problem“.

3.4. Weiterfahrt

Auch in den Bussen nach dem Zwischenhalt/Umsteigen zeigen sich die gleichen Mängel wie zu Beginn der Reise:



Genau wie oben zeigt sich bei der Erreichbarkeit der Toiletten, den Leitlinien und Beschriftungen für Sehbehinderte und bei den Rollstuhlplätzen noch großer Handlungsbedarf.

„Nachdem der Fahrerwechsel vollzogen ist geht die Fahrt zügig weiter. Auch dieser Fahrer ist nur sparsam, was Hilfsbereitschaft angeht. Er stellt sich zwar vor, sagt etwas zum Fahrtziel und zur Sicherheit, es wirkt sehr einstudiert, man versteht allerdings nur die Hälfte, er spricht sehr schlecht Deutsch, und als wir aussteigen lädt er den Rollstuhl eher widerwillig aus“.

„Wir sitzen auf behindertengerechten Plätzen, die bei Bedarf in Rollstuhlplätze verändert werden können“.

In zwei Fällen wurden auf der Weiterfahrt Pausen eingelegt, in zwei Fällen nicht.

4. Das Ziel der Reise

Die Übersichtlichkeit am Zielbahnhof wird von 27,9% der Scouts als gut beschrieben, 26,5% bewerten die Übersichtlichkeit als schlecht. Knapp 45% der Scouts machen hierzu keine Angaben.

„Durchsagen und keine Hinweistafeln vorhanden“.

„es war alles ziemlich schlecht beschildert“

„Hinweisschilder hängen zu hoch und sind schwer zu finden“.

„In Dunkelheit nicht beleuchtet, keine Hinweise“

„keine Bordsteinabsenkungen, chaotisch“

Der Zielbahnhof wird sehr oft als unübersichtlich beschrieben, oftmals fehlen Hinweise zu Verkehrsverbindungen. In 32,4% der Fälle wird der Zielbahnhof als nicht barrierefrei beschrieben, in 16,2% der Fälle als nur zum Teil barrierefrei. Lediglich in 10,3% der Fälle bewerten die Scouts den Zielbahnhof als barrierefrei.

„abgesenkte Bordsteine. Leitlinien, Durchsagen und Beschilderung/Informationstafeln sind nicht vorhanden“.

„Ansagen sind nicht erfolgt für Blinde und Sehbehinderte. Elektronische Beschilderung zu weiterführenden Busverbindungen“.

„Umständliche Wege, zugeparkte Gehwege, nur teilweise abgesenkte Bordsteine und viele Schlaglöcher“.

„wenig vertrauenserweckenden steilen Treppenabgang zu den Toiletten“.

„ansonsten ist die Situation für Menschen mit eingeschränkter Mobilität unzureichend. Vor der kleinen Warteüberdachung lagert Müll, eine separate Beleuchtung der Parkfläche ist Mangelware“.

„Dieser ist völlig ungenügend ausgestattet für die Belange von Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigung“.

„keine abgesenkten Borsteine, keine Leitlinien, keine Aufmerksamkeitsfelder“

„keine Orientierungshilfen für Sehbehinderte und Blinde, keine abgesenkten Bordsteinkanten“

„So breit wie ein Rollstuhl ist der Bordstein abgesenkt, allerdings in einer Schräge, die ich zwar mit Mühe nach unten schaffen kann, aber nicht mehr hoch komme“.

„Am Busbahnhof gibt es keine Ansagen und Durchsagen. Die Übersichtlichkeit ist ganz schlecht. Keine Weiterfahrt mit Bahn, da Aufzüge zur Bahn defekt. Man kann zwar außen herum laufen, aber das ist ziemlich weit (ca. 1 km) und dann kommt man immer noch nicht zu den Zügen, da auch die Aufzüge zu Gleis 4+ 5 defekt sind. Das Behinderten WC ist im Untergeschoss, auch hier die Aufzüge defekt!!“

„Der Aufzug am Eingang West (Zugang zu den Zügen und zum HBF) außer Betrieb. Um zu den Gleisen oder dem Busbahnhof zu gelangen ist ein Umweg von 10 min. notwendig, leider für Ortsunkundige nicht ersichtlich, da keinerlei Hinweise“.

*„Der Busbahnhof in **Frankfurt** ist immer noch eine Katastrophe. Es existieren keine Informationstafeln, keine Durchsagen und die Situation ist unübersichtlich. Ein Busbahnhof ist in der Entstehung und voraussichtlich 2017 fertig“.*

„Der ZOB Bayreuth besteht nur aus einem überdachten Buswartehäuschen, einem Haltestellenschild und einer nicht gekennzeichneten Toilette (keine Rollstuhltoilette). Es gibt nur einen Fahrplan (Meinfernbus/Flixbus) und abgesenkte Bordsteine. Leitlinien, Durchsagen und Beschilderung/Informationstafeln sind nicht vorhanden“.

*„Der ZOB **Gera** ist nur ein Parkplatz für mehrere Fernbusse. Es gibt eine extra Haltemöglichkeit für Flixbus. Es gibt, keine Durchsagen und keine Informationstafeln. Eine Überdachung und Sitzgelegenheiten fehlen ebenfalls“.*

„Die Beschilderung der Bussteige haben den Namen Beschilderung nicht verdient, da nicht zuzuordnen war, wo welcher Bus hält. Es gab ein Wartehäuschen mit Fahrplänen, die aber absolut veraltet waren und in einer Höhe angebracht waren, die für Rollstuhlfahrer nicht zu lesen waren“.

„Es gibt einen Fahrplan am Servicepoint, der jedoch erhöht aufgehängt ist, ansonsten läuft alles über die Service-Mitarbeiter. Durchsagen gab es sporadisch von den Service-Mitarbeitern, jedoch schlecht verständlich. Beschilderung schlecht.“

*„Beim Austeigen (**Kehl**) erhalten wir ein ziemlich getrübbtes Bild beim Anblick des maroden Busbahnhofs. Dieser ist völlig ungenügend ausgestattet für die Belange von Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigung. Grundsätzlich können wir nur hoffen, dass dieser Busbahnhof bald erneuert wird und so entsteht bei uns die Vision, dass Kehl einmal über einen modernen und barrierefreien Busbahnhof verfügen könnte“.*

Auch hier benennen die Scouts dieselben Kritikpunkte wie oben. Die Zielbahnhöfe sind nur zum Teil barrierefrei, es existieren eher selten abgesenkten Bordsteinkanten, Orientierungshilfen für Sehbehinderte und Blinde gibt es nur sehr vereinzelt. Es fehlen Informationen, Sitzbereiche oder Überdachungen sind vereinzelt zugestellt und nicht benutzbar. Oft sind die Aufzüge defekt, zum Teil müssen weite Wege zurückgelegt werden. Manche Informationen sind in einer Höhe angebracht, dass sie für RollstuhlfahrerInnen nicht einsehbar sind.

Vereinzelt werden die Zielbahnhöfe positiv bewertet:

„Der Busbahnhof ist recht überschaubar und Flixbus hat seine Haltebuchten immer an den selben Plätzen. Durchsagen gab es keine und Informationstafeln waren verwirrend gewesen, da der Gesamtfahrplan auf mehrere Haltestellen aufgesplittet wurde. Beschilderung zu den Toiletten vorhanden und Säulen der Haltestellen mit Flixbus markiert“.

„Nähe der Bushaltestelle gibt es einen Hinweis für Rollstuhlfahrer um die Straße zu überqueren. Vor dem Bahnhof gibt es eine Haltestelle für öffentlichen Busverkehr. Sie ist etwas erhöht und hat an zwei Seiten eine Abschrägung, die ich nutzen kann, hier auf dem Haltestellenpodest gibt es auch Blindenleitlinien, die sonst überall vermisst werden“.

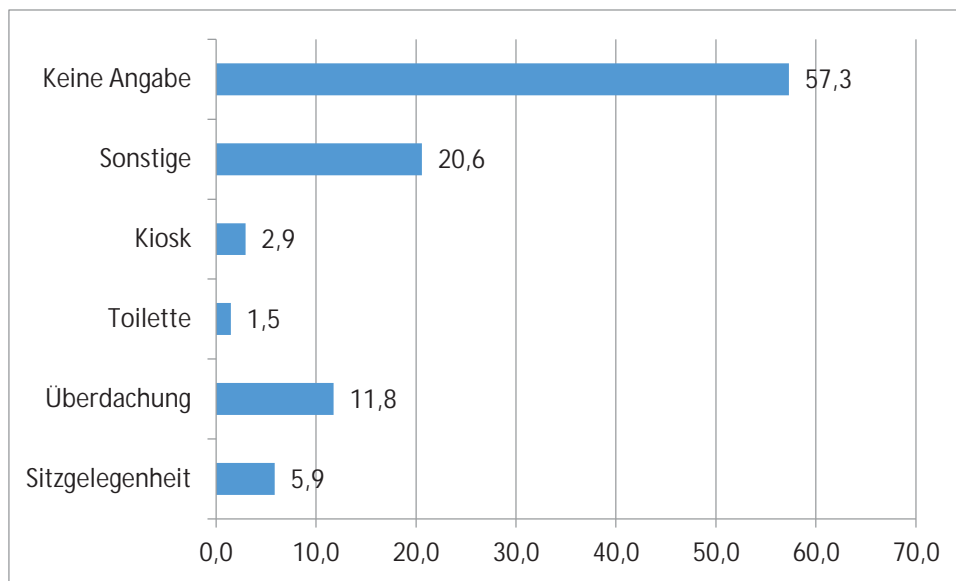
„Durchsagen wurden nicht gemacht, Informationstafeln gab es und Beschilderung der Haltepunkte mit Fahrplänen“.

„gut beschildert, teilweise Überdacht, keine Durchsagen, aber viele Hinweisschilder zum HBF“.

„Ich vermute, dass der Busbahnhof ein Interimsbahnhof ist, da in **Ulm** am Bahnhofsareal eine sehr große Baustelle ist. Es gibt sehr viele Fahrpläne von vielen Anbietern. Es befindet sich alles auf einer geraden Fläche und es ist alles gut einsehbar. Keine Durchsagen. Beschilderung zum ÖPNV absolut vorbildlich“.

„Sehr übersichtlicher Busbahnhof. Alles sehr gut ausgeschildert. Leitlinien sehr gut ausgeführt. Visuelle Anzeigetafeln an jedem Bussteig. Durchsagen werden nicht gemacht“.

Die Ausstattung des Zielbahnhofs insgesamt wird wie folgt beschrieben.



Unter der Angabe „sonstiges“ werden genannt: Aushänge, Auskunftstafeln, Beschilderung, ein Kaffeepunkt, ein Schild mit Ankunfts- und Abfahrtszeiten an einem Baum, eine Sitzgelegenheit und Überdachung, ein Ticketschalter, Überdachung, Toilette, Tiefgarage und viele Warteplätze überdacht, Dönerbude.

In 20,6% der Fälle existiert am Zielbahnhof ein Infopunkt, in 64,7% der Fälle nicht. Der Umgang des Servicepersonals mit den Fahrgästen mit Behinderung wird von 10,3% der Scouts als sehr gut und von 4,4% als gut eingestuft. 2,9% bewerten den Umgang mit „teils/teils“. In 16,2% der Fälle wurde kein Personal angetroffen. Zahlreiche Scouts machten zu dieser Frage keine Angaben.

4.1 Erreichbarkeit Zielbahnhof mit PKW

79,4% der Zielbahnhöfe sind mit dem PKW gut erreichbar, 11,8% nicht. Als Gründe hierfür werden genannt:

*„Da das ganze Areal um den **Frankfurter** HBF eine Großbaustelle ist, ist der ZOB nur schwer zu finden und zu erreichen“.*

„Hinweise zum Haltepunkt keine gesehen, rund um Baustelle, wie Anfahrt funktioniert kann ich nicht beurteilen“.

27,9% der Zielbahnhöfe verfügen über einen Parkplatz für Menschen mit Behinderung, 23,5% über einen Parkplatz mit Einschränkungen und 45,6% der Bahnhöfe nicht.

„4 Parkplätze mit Parkdauer max. 1h.“

„eventuell in der Tiefgarage, aber von dort ist die Bushaltestelle nicht barrierefrei zu erreichen, z.B. kein Aufzug“.

„kostenpflichtig. Rampe zu den Bussteigen nicht gleich als solche erkennbar“.

„nicht entsprechend markiert, kleines Hinweisschild am Kassenautomat“.

Oftmals sind die Parkplätze für Menschen mit Behinderung nicht richtig ausgeschildert, oder sie sind nur schwer zu erreichen.

4.2 Erreichbarkeit Zielbahnhof mit ÖPNV

Knapp die Hälfte der Zielbahnhöfe ist mit ÖPNV erreichbar (45,6%), 10,3% sind nicht mit ÖPNV erreichbar. Als Gründe hierfür wurden genannt:

„Keine Beschilderung“

„leider für Ortsunkundige nicht ersichtlich, da keinerlei Hinweise“

„Nach Verlassen des Busbahnhofs hören die Leitlinien plötzlich auf und sind nicht mehr vorhanden“.

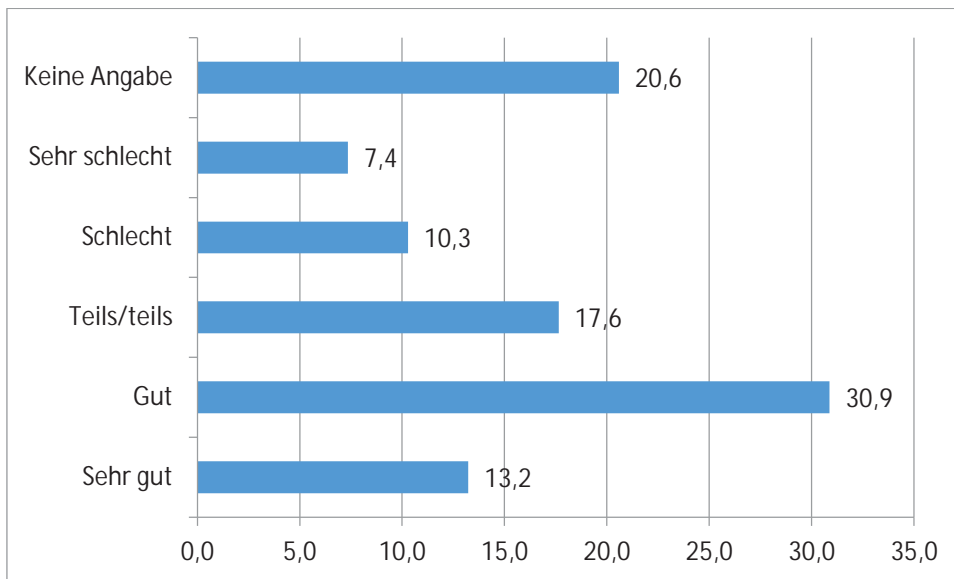
„schlechte Ausschilderung, keine Hinweise, Entfernung zur Stadtbahn ca. 650 Meter, keine Leitlinien oder Durchsagen, keine Bushaltestellen in der Nähe“

„Steiler Weg“

Auch hier wird vor allem die schlechte Beschilderung/Information beklagt.

Der Umgang der FahrerInnen der öffentlichen Verkehrsmittel mit Menschen mit Behinderung wird von 14,7% der Scouts als sehr gut, von 5,9% als gut bezeichnet. 1,5% bewerten den Umgang als „teils/teils“ und 4,4% als schlecht. Über 70% der Scouts haben diese Frage nicht mehr beantwortet.

Insgesamt wird die Barrierefreiheit an den Haltestellen der ÖPNV von 13,2% der Scouts als sehr gut und von 30,9% der Scouts als gut bezeichnet. Knapp 18% bewerten die Barrierefreiheit als schlecht (10,3%) oder sehr schlecht (7,4%).



„Die S-Bahn ist über Rolltreppen und Aufzüge gut zu erreichen. Voraussetzung ist, dass sie funktionieren. Leitlinien befinden sich im Bahnhof am Boden und große Anzeigetafel geben Auskunft über die nächsten Abfahrten. Lautsprecheransagen ergänzen die Information. Die öffentlichen Nahverkehrsmittel sind in **Frankfurt am Main** grundsätzlich barrierefrei“.

„Ab Beginn des Bahnhofsvorplatzes Leitlinien in großer Anzahl vorhanden. Leitlinien hören teils unvermittelt an der Wand auf. Bordsteinabsenkungen vorhanden aber nicht gut zu erkennen. ÖPNV ist komplett mit elektronischen Anzeigetafeln ausgestattet. Busse und Straßenbahnen haben Rampen und die nächste Haltestelle wird visuell und akustisch angezeigt“.

„Alle Haltestellen am Flughafen sind barrierefrei und ebenerdig für Busse und S-Bahnen. Leitlinien vorhanden“.

„Barrierefreier Zugang versteckt und nicht direkt zu finden sonst nur Rolltreppen und Treppen. Keine Leitlinien, aber Durchsagen“.

„Der ÖPNV ist nahezu barrierefrei. Es sind visuelle Anzeigen vorhanden. Lautsprecher sind vorhanden aber es kamen keine Durchsagen. Die Busse sind alle Gelenkbusse in Niederflur-Bauweise mit Rampe und seitlicher Absenkung“.

„Die Barrierefreiheit der öffentlichen Verkehrsmittel ist bedingt gegeben. Nicht alle Straßenbahnen sind barrierefrei. Bordsteine sind abgesenkt. Durchsagen habe ich keine gehört. Der Ein- und Ausstieg wird an vielen Straßenbahnwagen barrierefrei geleistet“.

„Die Haltestellen sind teilweise barrierefrei, ebenso die Busse. Die noch vorhandenen alten Straßenbahnen haben eine hohe Stufe und teilweise n auch vorbildlich angezeigt. und sind barrierefrei. Die neuen Straßenbahnen haben einen flacheren Einstieg und eine Klapprampe.“

„Die Straßenbahn befindet sich direkt gegenüber und ist vorbildlich Barrierefrei. Anzeigetafeln, Leitlinien und abgesenkte Bordsteine“.

„Die Straßenbahn-Haltestelle ist barrierefrei zu erreichen, sowie die Bushaltestelle auch. Visuelle Anzeigen vorhanden. Fahrkartenautomat für Rollstuhlfahrer sehr gut zu bedienen. Leitlinien sind vorhanden. Die Straßenbahnen sind zum Teil ebenerdig zu erreichen. Jedoch ist eine Rampe vorhanden. Im Innenbereich genügend Platz für Rollstuhlfahrer. Visuelle Anzeigen sehr gut lesbar, sehr guter Kontrast. Durchsagen

sehr deutlich, stellenweise zu leise. In den Bussen findet man genau das selbe vor wie bei der Straßenbahn“.

*„In **Bremen** fahren nur Niederflurstraßenbahnen und Niederflurbusse. Einzelne Haltestellen werden angezeigt und angesagt. Es gibt gekennzeichnete Plätze für Schwerbehinderte“.*

„Niederflurbusse. Abgesenkte Bordsteine, Leitlinien, Aufmerksamkeitsfelder, elektronische Anzeigetafeln und Durchsagen“.

„ok, absenkbarer Bordstein, Blindenleitlinien Im Bus gibt es Haltestangen, auch eine die den Platz neben dem Rollstuhl zum Inneren eine Beschränkung ist, damit der Rollstuhl nicht in den Fahrgastraum abrutschen kann. Gute Idee, so steht man etwas abgesichert. An der Haltestelle Bahnhof steige ich aus, fahre mit einem Aufzug nach unten und unterquere den Bahnhof mit einer Rampe und komme gegenüber zum Zugang zur Stadt an“.

„ÖPNV-Bussteige in Kombination mit Bahnsteigen der Straßenbahn. Teils barrierefrei. Durchsagen keine gehört. Fahrpläne gut ersichtlich. Abgesenkte Bordsteine jeweils an beiden Enden der Steige. Visuelle Anzeigen vorhanden. In den Straßenbahnen bei Druck auf den blauen Knopf mit Rollstuhl-Symbol kommt der Fahrer und klappt die Rampe aus. In den Bussen ist es dieselbe Verfahrensweise. Straßenbahnen und Busse zum Teil barrierefrei. Zugang über Rampen nach Drücken des blauen Knopfes mit Rollstuhl Symbol. Neuere Straßenbahnen sind Niederflur-Bauweise, trotzdem bleibt eine kleine Stufe, jedoch Rampe vorhanden. Plätze für Behinderte ausreichend vorhanden und gekennzeichnet“.

Insgesamt werden die ÖPNV und die Haltestellen dazu im Gegensatz zu den Fernbushaltestellen sehr positiv bewertet. Nur vereinzelt gibt es Kritikpunkte:

„im angrenzenden Bahnhof Aufzüge, draußen zu den Bussen eher schwierig, insgesamt ist die ganze Stadt nicht wirklich barrierefrei und behindertengerecht“.

„Keine Informationstafeln. Ein und Ausstieg mit aufklappbarer Rampe möglich. Fahrpläne auf Augenhöhe für Rollstuhlfahrer, aber winzige Schrift und nicht lesbar“.

„sehr schlecht, eine Bordsteinabsenkung, die man aber erst mal ein Stück weiter suchen muss“.

4.3 Schlussbeiträge der Scouts

Zum Schluss fragten wir die Scouts, ob sie uns noch etwas mitteilen möchten. Hier die Nennungen, Kritikpunkte, Lob, Tipps und Fragen mischen sich:

*„Für einen Internationalen Flughafen wie **Frankfurt** ist so ein ZOB eine absolute Schande, was sie zu bieten hatten! So derart stiefmütterlich behandelt, uralte Fahrpläne mit Stand Januar 2015 und so dermaßen unübersichtlich und eng, wenn viele Menschen mit Gepäck im Schlepptau nach ihrem Bus suchen. Die Busse parkten teils auf der Straße und blockierten so den Verkehr von allen, die mit ihrem PKW kamen und ihre Angehörigen lediglich abholen wollten und somit mehr als 10 Minuten im Parkbereich waren und folglich bezahlen mussten. Es fehlt eine klare Abgrenzung zwischen Fernlinienbussen und gecharterten Reisebussen für Reisegruppen, eine eindeutige Beschilderung der Bussteige fehlt ebenso. Visuelle Anzeigen waren keine*

vorhanden, außer bei der Haltestelle für die Pendelbusse. Wer mit dem Fernbus nach Frankfurt zum Flughafen möchte oder von dort mit dem Bus abreisen möchte, kann ich ausdrücklich nur davon abraten! Ich empfehle dazu die Bahn, dessen Fernverkehrszüge direkt am Flughafen halten und man das Terminal wunderbar ohne Stress erreicht“.

„Erst einmal war der Fahrer unheimlich unfreundlich und hatte einen saumäßigen Fahrstil gerade im Stadtverkehr. Vollgas und volle Bulle in die Bremsen. Merlin rutschte immer gegen die Metallverstreben der Sitze. Das tat ihm sicherlich nicht gut und auch weh. Weiterhin waren die Sitzreihen im Bus sehr eng, dadurch konnte sich mein Assistenzhund kaum im Fußraum bewegen“.

„Bezüglich der Situation am Hamburger ZOB verweise ich auf den Testbericht zu dieser Checkliste. Auf der Rückfahrt von Konstanz nach Hamburg hat der eine Fahrer im Bus während der Fahrt geraucht. Das ist für mich unerträglich und nicht hinnehmbar. Dieses ist ein No Go.“

„Mir wurde mitgeteilt dass es im gesamten Streckennetz keinen Flixbus gibt, der Rollstuhlfahrer mitnehmen kann. Es sei denn diese können selbständig aus- und einsteigen. Die Fahrer leisten demnach wenig Hilfestellung bei Beeinträchtigten“.

„Die telefonische Anmeldung meines Assistenzhundes bei Flixbus war katastrophal für mich“.

„Der Fahrer, der mich von Koblenz nach Berlin gebracht hat, war nur Klasse und noch einmal Klasse. Wenn das immer so wäre, wären wir Behinderten immer gut aufgehoben bei Flixbus. Dieses ist leider nicht so. Dieses war von meinen ganzen Testfahrten die allerbeste“.

„Die Erkennbarkeit der Flixbushaltestellen ist sehr bescheiden, da besteht Nachholbedarf, im Großen und Ganzen war die Testfahrt problemlos“.

„Von den DIN-Normen für Rollstühle die ich auf der Internetseite von Flixbus gelesen und hier mit aufgeführt habe, habe ich vorher noch nie gehört. Darf Flixbus solche Anforderungen stellen?“

„Die Testfahrten verliefen gut. Auf der Fahrt nach Würzburg war der Fahrer gereizt, als ich ihm Fragen stellen wollte und auf meine Nachfrage, den Bus am Bussteig zu fotografieren, wurde er sehr unfreundlich. Wobei man so sehen muss, dass in Würzburg ein gewaltiger Andrang auf den einzigen Fahrer und den Gepäckraum war. Die Rückfahrt verlief unspektakulär, da nur wenige zugestiegen waren und es war eine sehr ruhige Fahrt. Was die Parkplätze am Zielbahnhof **Würzburg** angeht, sind diese eine Frechheit für Menschen mit Körperbehinderung. Es gibt keine entsprechend markierte Parkplätze, nur ein kleiner Hinweis am Kassensautomat, dass man einen Nachweis hinter die Scheibe legen soll und sich einen freien kostenpflichtigen Parkplatz suchen soll, die alle sehr beengt waren“.

„Die aktuelle Situation ist die, dass man zur Nutzung der Fernbusse einige Schritte laufen muss. Bereits jetzt sind Fernbusse mit Rollplätzen im Einsatz, die den Einstieg erleichtern, aber immer noch ein Umsetzen erfordern. Auf welchen Strecken diese Busse eingesetzt werden, darüber kann Flixbus leider keine Auskunft geben, was aber sehr wünschenswert wäre. Bei Flixbussen ohne Behindertenplätzen ist der Einstieg für Rollifahrer wegen der Stufen sehr schwierig. Nach Informationen von verschiedenen Fahrern sind bereits jetzt vereinzelt Busse mit vollwertigen Rollstuhlplätzen

im Einsatz. Dies war z. B. auf der Linie 028 Basel- Frankfurt der Fall. Ein weitere Bus von Holger Reisen aus Vierheim ist entsprechen umgerüstet, wir werden uns das demnächst ansehen. Der Busunternehmer Urban aus Gladbeck Hagen rüste angeblich zum 1. Mai alle seine Busse um. Ein Flixbus des Typs VDL aus Luxemburg (Strecke Paris) hatte 2 Beh.-Plätze mit Einstiegshilfe, konnte aber nicht bedient werden.“

„Ich fand meine erste Fahrt spannend. Die Buslinie hat mich sehr angesprochen. Leider war weder am Start noch am Ziel alles barrierefrei. Die Fahrer waren hilfsbereit. Im Bus waren keine Leitlinien. Zur Toilette ging es über eine steile Treppe mit nur einem Geländer“.

*„Der ZOB **Heilbronn** HBF hat nun eine geteerte Auffahrt zum Bussteig bekommen und zusätzliche Beleuchtung. Aufgrund der BUGA 2019 in Heilbronn wird dieser ZOB wegfallen und näher in Richtung HBF verlegt. An der Stelle des ZOB sollen Wartungshallen für die Stadtbahnen gebaut werden. Man kann gespannt sein! **Frankfurt** war für mich persönlich nicht so toll. Es wurden einige Anstrengungen unternommen und es gibt sogar Leitlinien, die direkt zum Eingang vom Bus führen und mit Änderungslinien enden. Aufgrund der Großbaustelle ist der ZOB vom HBF aus schwer zu finden und wird von einem riesigen Parkhaus verdeckt. Am ZOB gibt es keinerlei Überdachungen und nur wenige provisorische Sitzplätze. Bei Regen muss man ins Parkhaus ausweichen und hoffen, dass man den Bus nicht verpasst. Die Beschilderung vom HBF zum ZOB und zurück fehlte gänzlich. Man muss sich an den Einfahrtbereich vom ZOB stellen, um anhand der einfahrenden Busse die Schilder zu erkennen. Der ZOB selbst gehört Flixbus allein und wird auch so gekennzeichnet“.*

„Bei der Hinfahrt hat der Fahrer jeden seiner Gäste begrüßt und beim Verladen geholfen, er war sehr bemüht. Es machte den Eindruck er hat Freude an seinem Beruf. Klare Durchsagen nach Antritt der Fahrt. Leider hatte er 45 Min. Verspätung. Dies begründete er, dass er am bis spät am Abend den Bus reinigen musste (sehr verunreinigte Toilette)“.

Zum Schluss der Evaluation werden die Bewertungen der Scouts zu Barrierefreiheit und Übersichtlichkeit mit den jeweiligen Standorten verknüpft (Kreuztabelle): Nicht immer können die Bewertungen eindeutig nachvollzogen werden, mitunter gibt es (der Reisezeit (z.B. Baustellen) oder auch der Behinderungsart geschuldet) widersprüchliche Bewertungen. Die Tabellen sind dem Bericht als Anhang beigefügt.

5. Zusammenfassende Bewertung der Ergebnisse

Die Berichte und Erfahrungen der Mobilitätsscouts bestätigen die Ergebnisse der „Walking Interviews“ in der IAD-Evaluation über „Barrierefreie Fernbusse“. Trotz oder gerade wegen der viel größeren Stichprobe müssen dieselben Empfehlungen für barrierefreies Reisen per Fernbus ausgesprochen werden wie bei der Evaluation zu „Barrierefreie Fernbusse“. Geändert hat sich seitdem hinsichtlich Barrierefreiheit, Übersichtlichkeit oder Ausstattung der Fernbus-Bahnhöfe bzw. Haltestellen offensichtlich wenig bis gar nichts. Diese Empfehlungen beziehen sich auf vier verschiedene Phasen bzw. Stationen während der Reise. Die erste

Phase ist die der Reiseplanung und des Buchungsvorgangs, die zweite die Anreise zum Abfahrtsort, die dritte die Ausstattung der Busbahnhöfe bzw. Haltestellen und die vierte ist schließlich die Fahrt im Fernbus selbst. Für all diese Phasen gibt es unterschiedlich großen aber jeweils durchaus vorhandenen Verbesserungsbedarf. Die Zusammenfassungen und Empfehlungen werden hier gekürzt und geringfügig modifiziert wiederholt.

5.1 Empfehlungen zur Buchung

In der ersten Phase, der Buchungsphase, berichten die Mobilitätsscouts, dass die Internetseiten auf denen die Reisen recherchiert und schließlich gebucht werden können, nicht barrierefrei sind. Das bedeutet beispielsweise, dass die Seiten nicht skalierbar sind und es keine Screen Reader gibt, die den Text vorlesen können. Diese Techniken wären für Menschen mit Sehbehinderung zu empfehlen. Oftmals sind die Seiten auch nicht so programmiert, dass sie entsprechend bedienfreundlich für Menschen sind, die beispielsweise aufgrund motorischer Störungen nur durch die Tastatur und nicht mithilfe einer Maus navigieren können. Für gehörlose Menschen ist die Sprache zudem oft sehr kompliziert und schwer zu verstehen. Zudem wäre es sinnvoll, die Fragen nach dem Assistenzbedarf, der Rollstuhlmitnahme, einer Begleitperson und ähnliches nicht über die allgemeine Telefonhotline der Anbieter klären zu müssen. Eine eigens für diese Belange eingerichtete Rufnummer samt entsprechend geschultem Personal würde manch Zeiten in Warteschleifen verkürzen und für adäquate Reiseplanung sorgen können. Alternativ könnte vieles bereits auf den Internetseiten der Anbieter abgeklärt werden: mit der Einrichtung eines entsprechenden Online-Formulars, indem man zunächst angeben kann, dass eine Behinderung vorliegt und im folgenden Verlauf die Art der Behinderung und den entsprechenden Assistenzbedarf angeben kann (Auswahl von Begleitperson, Blindenführhund, Gehhilfen, Rollstuhl(-art) und ähnliches). Eine Upload Funktion des Behindertenausweises und anderer gewünschter Unterlagen wäre zudem wünschenswert. Durch das Anlegen eines Kundenkontos, indem die Unterlagen nach einmaliger Einrichtung gespeichert werden, könnten weitere Buchungen deutlich vereinfacht werden. Manche dieser Empfehlungen werden ansatzweise bereits angeboten, so kann man teilweise bereits die Behinderung bei der Buchung angeben, allerdings muss man die weiteren Schritte wie das Einsenden des Schwerbehindertenausweises, der Wertmarke für den öffentlichen Nahverkehr sowie die Kommunikation über den Bedarf an Assistenz, der Mitnahme von Rollstühlen, Führhunden oder ähnlichem weiterhin jedes Mal per Mail und über die Hotline abhandeln.

Eine Karte, auf der alle Busbahnhöfe und Fernbushaltestellen samt entsprechender Ausstattung (wie beispielsweise die Anreisemöglichkeiten, Behindertenparkplätze, eine Behinderten-

toilette, Unterstellmöglichkeit, Leitlinien, abgesenkte Bordsteine, Informationsschalter oder – tafeln und Durchsagen) dargestellt und im näheren Umkreis auffindbar sind, wäre für die Reiseplanung hilfreich. Die Routen der gebuchten Strecken sind oftmals nicht samt Zwischenhalten dargestellt und bei der Umkreissuche nach einem geeigneten Abfahrts- oder Zielort bedarf es entsprechender Ortskenntnis.

Zu fordern sind:

- Barrierefreie Websites
- Hotline für die Anmeldung der Fahrgäste mit Behinderung
- Online-Formular zur Anmeldung der Reise mit Eingabemöglichkeit der Behinderung und des Assistenzbedarfs
- Interaktive Karte samt Informationen zu Haltestellen

5.2. Empfehlungen für die Anreise zur Haltestelle

In der zweiten Phase, der Anreise zum jeweiligen Abfahrtsort der Fernbusse ist festzustellen, dass die Haltestellen der Fernbusse oftmals dezentral liegen und nur bedingt barrierefrei zu erreichen sind. Mancherorts muss man auf langen Anfahrten mehrfach umsteigen um zum gewünschten Ort zu gelangen, was für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen eine besondere Herausforderung darstellt und zudem für sie mehr Zeit beansprucht.

Die Angaben der Fernbusanbieter sind zuweilen ungenau, was die Lage des Abfahrtsortes und deren Ausstattung anbelangt. Hier wäre eine gute Standortbeschreibung (samt Übersichtskarte und –foto) möglichst mit einer Darstellung welche Merkmale die Haltestelle in Bezug auf Barrierefreiheit hat und welche nicht, wünschenswert. So könnten sich Menschen mit Behinderung besser auf die Situation einstellen und ggf. auch eine Wahl treffen, welche Haltestelle für sie nicht nur möglichst naheliegend, sondern vor allem barrierefrei ist. Hier wäre eine Kooperation mit dem SOZIALHELDEN e.V., dem Verein, der die Website www.wheelmap.org/ betreut, möglicherweise eine gute Option. Auf der Website und in der dazugehörigen App für Smartphones werden eben solche Daten gesammelt und veröffentlicht.

Grundsätzlich wäre es wünschenswert, wenn es mehr Haltestellen für Fernbusse gäbe, die zentral, beispielsweise in bahnhofsnähe lägen. So könnte man die Anreise dorthin und das Weiterkommen an den gewünschten Zielort erleichtern. Auch wären die an größeren Bahnhöfen meist gut und barrierefrei ausgestatteten Angebote nutzbar, was insbesondere bei

Toiletten und überdachten Sitzgelegenheiten für längere Wartezeiten von großem Vorteil wäre.

Zu fordern sind:

- Genauere Angaben zu den Haltestellen
- Anbindung an öffentlichen Nahverkehr
- Zentrale Lage für Haltestellen ermöglichen

5.3 Empfehlungen für die Ausstattung der Busbahnhöfe und Haltestellen

In der dritten Phase, der Zeit, die man bis zur Abfahrt und nach Ankunft bzw. während eines Umstiegs am jeweiligen Busbahnhof oder der jeweiligen Haltestelle verbringt, ist eine entsprechend barrierefreie Ausstattung besonders wichtig.

Während die meisten größeren Bahnhöfe sowie der öffentliche Nahverkehr mit abgesenkten Bordsteinen und Leitlinien, akustischen Signalen an Ampeln und Hinweistafeln ausgestattet sind, fehlen diese und weitere Merkmale an den meisten Haltestellen für die Fernbusse.

So sind die Haltestellen oftmals einfache Wartehäuschen oder lediglich eine Stelle am Rande eines öffentlichen Parkplatzes, an denen die Fernbusse abfahren. Hier sind selten Unterstellmöglichkeiten bei Regen, eine Behindertentoilette noch ein barrierefreier Zugang bzw. Informationen für Menschen mit Sehbehinderung vorhanden. Somit wird die Reise per Fernbus deutlich erschwert und bei längeren Verspätungen kann dies zu großen Unannehmlichkeiten führen.

Es wäre wünschenswert, dass an allen Fernbushaltestellen abgesenkte Bordsteine den Weg auf den jeweiligen Bussteig für Menschen im Rollstuhl ermöglichen würden. Zudem wären Anzeigentafeln, die auch aktuelle Änderungen darstellen, hilfreich, um keine unnötigen Wege, ggf. sehr knapp vor Abfahrt überwinden zu müssen. Für Menschen mit eingeschränkter Sehfähigkeit wären Bodenleitlinien und Durchsagen, bzw. eine Vorlesefunktion an den Anzeigentafeln notwendig, damit sie sich selbstständig zurechtfinden können.

Alternativ oder zusätzlich könnten aktuellen Informationen auch in einer App auf dem Smartphone gegeben werden. Diese könnte von Menschen mit Sehbehinderung über eine Sprachfunktion vorgelesen werden. Menschen mit Gehbehinderung könnte zudem eine Übersichtskarte für den barrierefreien Weg zum Abfahrtsort, zur Behindertentoilette und Aufenthaltsmöglichkeiten angeboten werden. So könnte man selbst bei kleinen Haltestellen einiges anbieten, was die Reise für mobilitätseingeschränkte Menschen erleichtern würde.

Eine ausreichende Überdachung bei Regen und Schnee an den Bussteigen selbst und für längere Aufenthalte (an Busbahnhöfen, an denen viele Verbindungen mit Wartezeiten beim Umsteigen angeboten werden) eine Wartehalle mit Sitzgelegenheiten und einem Angebot an Speisen und Getränken wären empfehlenswert.

Insbesondere an großen unübersichtlichen Haltestellen wäre eine Serviceperson, die aktiv auf Menschen mit Sehbehinderung zugehen würde und Auskünfte sowie Hilfestellung geben könnte, sehr sinnvoll. Alternativ oder zusätzlich wäre auch ein allgemeiner Informations- oder Serviceschalter hilfreich, der entsprechend gut ausgeschildert sein müsste. Eine gute Beschilderung und Behindertentoiletten in der Nähe der anderen Toiletten würden die Orientierung deutlich erleichtern und sind bei größeren Busbahnhöfen unerlässlich.

Bei Busbahnhöfen, die in direkter Anbindung an Bahnhöfen liegen, wäre es zudem wichtig, die Beschilderung zu den entsprechend Angeboten innerhalb des Bahnhofsgeländes und zum öffentlichen Nahverkehr bereits ab dem Busbahnhof zu beginnen und auch im Bahnhofsgelände selbst den angrenzenden Busbahnhof auszuschildern. Hier wäre ggf. auch bereits im Bahnhofsbereich eine Anzeigentafel mit den aktuellen Fernbusverbindungen und deren Abfahrtszeiten und Bussteigen hilfreich.

Zu fordern sind:

- Behindertentoilette
- Anzeigentafeln
- Überdachung
- Durchsagen oder Vorlesefunktion der Anzeigentafeln
- Leitlinien
- Abgesenkte Bordsteine
- Gute Wegweiser
- Kiosk o. ä.
- Infopersonal / Infopunkt

5.4 Empfehlungen für die Busfahrt“

Nun geht es also um die Fernbusfahrt selbst. Aufgrund der Erkenntnisse aus den Berichten der Mobilitätsscouts kann neben der barrierefreien Ausstattung der Fernbusse, wie sie bereits per Gesetz (Neuregelung des Personenbeförderungsgesetzes (§ 42b PBefG und § 62 Abs. 3 PBefG) geregelt wurde noch zusätzlich viel getan werden, um mobilitätseingeschränkten Menschen eine Fernbusreise zu erleichtern. Was die Ausstattung der Busse betrifft ist insbesondere die Lage und Bauart der Toilette problematisch. Selbst jene Reisende,

die selbstständig in den Bus einsteigen können und somit auch in der Lage sind, zu den Toiletten in den Bussen zu gelangen, bemängeln die meist sehr hohen Einstiege der Toiletten und fehlende Haltegriffe, die insbesondere während der Fahrt äußerst wichtig wären. Für Menschen mit einer Sehbehinderung wäre die Ausweisung der Schalter und Knöpfe in Blindenschrift und deren sinnvolle Anordnung notwendig, damit sie in der Lage sein können, den Notfallknopf von der Toilettenspülung zu unterscheiden und somit peinliche und unnötige Nothalte zu vermeiden, bzw. in einem Notfall eben diesen Knopf auch finden zu können.

Neben den baulichen Verbesserungen an den Bussen selbst gibt es einen großen Verbesserungsbedarf, der insbesondere durch das Personal gut zu leisten wäre. Wenn die Busfahrer Pausen, Haltestellen und etwaige Verspätungen an Monitoren anzeigen und darüber per Durchsage informieren würden, wäre vielen Reisenden bereits geholfen. So wäre es Menschen mit Sehbehinderung auch ohne eine Verbesserung der Bustoilette möglich, bei einer Pause an einer Raststätte auf die dort vorhandene Behindertentoilette zu gehen, sich bezüglich Verspätungen zu informieren und rechtzeitig über die kommende Ankunft an der Zielhaltestelle Bescheid zu wissen. Auf der Fahrt aber auch schon beim Ein- und später beim Aussteigen fiel einigen Scouts auf, dass es viel Unsicherheit auf Seiten der Busfahrer gibt, was den Umgang mit Menschen mit Behinderung betrifft. So wäre eine Schulung für alle Busfahrer eine empfohlene Maßnahme, damit sie die Probleme und Wünsche der mobilitätseingeschränkten Menschen besser kennen und verstehen können. So wäre es wünschenswert, wenn die Busfahrer beim Einchecken auf einen sehbehinderten Fahrgast zugehen und ihn ansprechen würden, ihm ggf. den Weg zur Toilette zeigen und deren Funktionen erläutern (sofern nicht entsprechend beschriftet) und diesen informieren, wenn seine Zielhaltestelle erreicht oder eine Pause eingelegt wird (sofern keine allgemeinen Durchsagen gemacht werden). Für Menschen im Rollstuhl wäre es wünschenswert, wenn die Fahrer über die Modalitäten der Mitnahme informiert wären und nicht – wie häufig geschehen – zunächst die Mitnahme verweigern. Dass zuerst der Rollstuhl ausgeladen und ausgeklappt wird, bevor der gehbehinderte Fahrgast den Bus verlässt und im Stehen auf diesen warten muss, sind kleine aber äußerst hilfreiche Schritte, um ihnen das Reisen angenehmer und weniger strapaziös zu gestalten.

Es wurde in den Berichten deutlich, dass außerordentlich viel von dem Personal, dessen Aufmerksamkeit, Einstellung und Kommunikationsfähigkeit abhängt. Es ist nicht zu erwarten, dass sich die Busfahrer in die Lebenswelt eines Sehbehinderten oder Gehbehinderten Menschen einfühlen, ohne dass ihnen dies von entsprechenden Fachleuten nahegebracht wird. So wäre eine Schulung der Busfahrer nach ihrer Einstellung und ggf. einer Auffrischung nach einiger Zeit, in der sie auch entsprechende Erfahrungen machen konnten, empfehlenswert.

Bei den vielen Testfahrten wurde deutlich, dass die wenigsten Busfahrer tatsächlich unfreundlich und nicht hilfsbereit waren, dafür aber viele sehr unsicher und unbedacht im Umgang mit behinderten Fahrgästen. Hier könnte beispielsweise der BSK eine Schulung anbieten, die auch von Menschen mit Sehbehinderung (ggf. samt Blindenführhund) und Menschen, die sich im Rollstuhl befinden mitgestaltet werden würde. Zudem könnte insbesondere für die künftig verstärkt aufkommende Mitnahme von Fahrgästen im Rollstuhl selbst eine Einweisung und die Erstellung von Handlungsleitlinien (z. B. wie sollte man sich verhalten, wenn ein Fahrgast im Rollstuhl auf die Toilette muss - Halt an nächster Raststätte; wie kommuniziert der Fahrgast den Haltewunsch, etc.) angeboten werden.

Zu fordern sind:

- Schulung der Busfahrer
- Ausstattung der Busse
- Durchsagen
- Informationen
- Unterstützungsangebot

5.5 Weitere Handlungsempfehlungen

Im Folgenden werden weitere kurz-, mittel- und langfristige Handlungsempfehlungen dargestellt, die sich aus den Ergebnissen der Evaluation ableiten lassen und die sich grundsätzlich positiv auf die weitere Arbeit zur Umsetzung der Barrierefreiheit auswirken können:

5.5.1 Berücksichtigung aller Behinderungsbelange

Die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Menschen, insbesondere die der Rollstuhlfahrer, haben heute schon vielfach Eingang in die Ausführung und Umsetzung gerade bei Reisen in (Fernlinien-)Bussen gefunden. Dies gilt jedoch nur eingeschränkt für die besonderen Bedürfnisse sehbehinderter und blinder Menschen. Barrierefreiheit muss aber alle Behindertenbelange ansprechen und berücksichtigen.

Um sich zurechtfinden zu können, benötigen sehbehinderte und blinde Menschen einen mit taktilen und haptischen Orientierungshilfen ausgestatteten Lebensraum. Diese taktilen Orientierungshilfen müssen sich durch Form, Material, Härte und Oberflächenbeschaffenheit vom Umfeld deutlich unterscheiden, so dass sie sicher mit Fingern, Langstock oder Schuhwerk ertastet werden können. Die Informationen müssen deutlich in lateinischen Buchstaben und

Ziffern und in der brailleschen Blindenschrift geschrieben werden. Zusätzliche akustische Signale sind zweckmäßig und unabdingbar. Gerade bei den Fernbusreisen sind akustische Signale für Menschen mit Sehbehinderung aber die Ausnahme. Auch auf Haltestellen und Bahnhöfen fehlen oftmals Signale und Orientierungshilfen für sehbehinderte Menschen.

- Ein befestigter Streifen als Orientierungshilfe fehlt bei Fernbusbahnhöfen und Haltestellen fast durchgehend.
- Es gibt Pflasterungen mit unterschiedlichen Strukturen. Es ist für sehbehinderte Menschen nicht auf Anhieb erkennbar, ob sie sich auf der Busfahrspur, dem Radweg oder dem Fußweg befinden.
- Stufen und Absätze müssen deutlich und kontrastreich markiert werden. Zu fordern sind weiterhin klar erkennbare Piktogramme.
- Zusätzliche akustische Signale an Bahnhöfen und Haltestellen sind zweckmäßig und unabdingbar. Natürlich werden auch akustische Signale an Ampeln benötigt.
- Verglaste Wände an Verkehrsflächen müssen mit kontrastreichen Sicherheitsmarkierungen versehen werden.
- Die Orientierung und Beschilderung im Gebäude, an Ausgängen, Notausgängen, am Aufzug, WC, Arbeitszimmer, Flure muss auch für Sehbehinderte und Blinde geeignet sein.
- Ertastbare Markierungen wie taktile Beschriftung an Handläufen oder unterschiedlich Strukturen in Bodenbelägen können Richtungsänderungen oder Hindernisse anzeigen. Hinweistafeln und Türschilder müssen gut lesbar und kontrastreich sein.

Es sollte geprüft werden, wie Gruppen von Menschen mit Behinderungen, die in dem laufenden Umsetzungsprozess „Barrierefreiheit in Fernbuslinien“ bislang nicht oder nicht hinreichend aktiv waren beziehungsweise sind, aktiviert oder wie deren spezifische Sichtweisen und Interessen einbezogen werden können. Hier sollten neue und sinnstiftende Partizipationsformen gesucht werden.

5.5.2 Bewusstseinsbildung

Die Bewusstseinsbildung für die Belange von Menschen mit Behinderung und ihrer Verbände muss intensiviert werden. So gut es möglich ist sollten auch nicht-behinderungsspezifische Verbände in bestimmte Diskurse und Kontexte einbezogen werden.

Darüber hinaus muss die Bewusstseinsbildung für die Personen im Rechtssystem (Richter_innen, Anwaltschaft) und zu den Kostenträgern zu behindertenrelevanten Fragen intensiviert werden. Eine besondere Chance für die Bewusstseinsbildung kann darin liegen, behinderungsübergreifende Positionen zu finden, die, in Abkehr von Partikularinteressen, die all-

gemeine menschenrechtliche Dimension aufgreifen, vielfach kann dann „mit einer Stimme“ gesprochen werden.

Benachteiligungsschutz und Barrierefreiheit müssen mittelfristig Gegenstand der Aus- und Weiterbildung, Forschung und Lehre werden, namentlich für Hochschulen und Behörden, im Gesundheitswesen, in der Architektur und der Planung.

5.5.3 Netzwerk, Einrichtung eines Runden Tisches

Enge Netzwerke aus Vertreter_innen der Behindertenverbände, kommunaler Verwaltung und Betreibern der Fernlinienbusse können helfen, den komplexen Bedarfen von Menschen mit Behinderung gerecht zu werden. Wir schlagen die Einrichtung eines in regelmäßigen Abständen stattfindenden „Runden Tisches“ vor, bestehend aus Vertreter_innen der Behindertenverbände, Vertreter_innen der Fernbusbetreiber und städtische bzw. kommunale Vertreter_innen.

5.5.4 Barrierefreiheit als Qualitätssicherung

Städte und Kommunen müssen Barrierefreiheit als Qualitätssicherung, als Bestandteil eines Sicherheitsaudits begreifen. Um den Anforderungen an „inklusive Kompetenz“ in ihrem Aufgabenfeld gerecht werden zu können, empfehlen wir den Ausbau der Fortbildungen städtischer Mitarbeiter_innen hinsichtlich Behinderungsfragen.

5.5.6 Sensibilisierung der Öffentlichkeit

Um umfassende Barrierefreiheit zu gewährleisten müssen nicht zuletzt auch die Barrieren in den Köpfen der Menschen ohne Behinderung und Einschränkungen abgebaut werden. Viele Menschen ohne Behinderung haben viel zu selten Kontakt zu Menschen mit Behinderung, dadurch können Ängste und Probleme entstehen. Die öffentliche Wahrnehmung von Behinderung unterscheidet sich oftmals eklatant von den subjektiven Bedeutungen, die die Menschen sich und ihren Behinderungen selber zuschreiben. Hier gilt es anzusetzen. Nichtbehinderte Menschen könnten z. B. durch eine Artikelreihe in Tageszeitungen stärker zu Belangen von Menschen mit Behinderung sensibilisiert werden. Auch eine Ausstellung – etwa zum Thema Barrierefreiheit in Fernbuslinien – kann hier sensibilisieren.

Politisch wäre mittelfristig darauf hinzuwirken, dass Landkreise, Städte und Kommunen einen Behindertenbeirat gründen bzw. Behindertenbeauftragte einstellen. Mit Unverständnis registrieren wir, dass sich zahlreiche Städte erst in den letzten Jahren entschlossen haben,

sich auch auf politischer Ebene mit dem Thema Menschen mit Behinderung auseinanderzusetzen. So verfügt die Stadt Stuttgart erst seit August 2016 über einen Beirat für Menschen mit Behinderung. In einer Stadt mit 50.000 Menschen mit Behinderung solle – so die bisherige Sozialbürgermeisterin Isabel Fezer – künftig „nicht über, sondern mit den Behinderten“ gesprochen werden.⁹

6. Forderungen des BSK

Aufgrund der Erfahrungen der Meldestelle „Barrierefrei Fernlinienbusse“, die seit Herbst 2014 ihre Arbeit aufgenommen hat, stellt der Bundesverband BSK Forderungen auf, um die Barrierefreiheit im Fernlinienbusverkehr erfolgreich umzusetzen. Diesen Forderungen ist auch angesichts der Erfahrungen und Beschreibungen der Mobilitätsscouts ohne Einschränkung zuzustimmen.

1. Wir fordern die **Harmonisierung der UN/ ECE-Regelung 107** für einen einheitlichen, internationalen Standard. Die Harmonisierung muss auch auf die Mindestanforderung von zwei Rollstuhlplätzen ausgedehnt werden.
2. Seit 01.01.2016 sollen alle neuangeschafften Fernlinienbusse barrierefrei und mit zwei Rollstuhlplätzen ausgestattet sein. Jedoch stellen wir nach einem Jahr fest, dass sehr wenige Fahrzeuge mit diesem Standard ausgestattet sind. Wir fordern bis zum Inkrafttreten der 2. Stufe (ab 01.01.2020) die **Übergangszeit intensiv zu nutzen**, um den Fernlinienbusverkehr barrierefrei zu gestalten. Anfragen an unsere Meldestelle zeigen, dass es diesbezüglich einen großen Bedarf gibt, damit Menschen mit Mobilitätseinschränkungen auch preiswert reisen können.
3. Wir fordern eine bessere **bundesweite, zentrale Überwachung** bei der Umsetzung der Barrierefreiheit bei den eingesetzten Fahrzeugen. Auf Nachfrage unserer Meldestelle, deren Finanzierung durch Aktion Mensch im Herbst 2017 ausläuft, konnte uns keine Behörde über die Anzahl und die Ausstattung der ab 01.01.2016 neuangeschafften Fahrzeuge geben, so dass dies teilweise durch in der Meldestelle eingesetzte Mobilitäts-Scouts überprüft wurde. Fehlende Kenntnis führt auch zu einer fehlenden Kontrolle und Sanktionsmöglichkeit bei Zuwiderhandlungen.
4. Wir fordern, dass die Fernlinienbus-Betreiber nach dem Artikel 11 Absatz 1 EU-Verordnung 181/2011 **nicht-diskriminierende Beförderungsbestimmung** aufstellen. Dabei sind die Verbände der Behindertenselbsthilfe aktiv zu beteiligen.

⁹ Stuttgarter Nachrichten, 2. August 2016, S. 18.

5. Wir fordern im Interesse aller Beteiligten eine gesetzgeberische Regelung, welche **Rollstühle und andere Hilfsmittel verkehrssicher** in Fernlinienbussen befördert werden können. Hierzu verweisen wir auf das Positionspapier des Runden Tisches „Sichere Mobilität für Menschen mit Behinderung“ unter Federführung des VdTÜV.
Sowohl im Alltag als auch gesetzgeberisch sehen wir einen Handlungsbedarf, damit eine einheitliche, einfache und transparente Regelung zur verkehrssicheren Beförderung von Rollstühlen geschaffen wird.
6. Wir fordern eine **Novellierung der BOKraft** im Sinne von Fahrgästen mit Mobilitätseinschränkungen, um die Mitnahme von Rollstühlen und anderen Hilfsmitteln nicht einer konkurrierenden Gesetzgebung auszusetzen.
7. Wir fordern, dass die Fahrpläne so gestaltet und dass die Dauer der Aufenthalte an Busbahnhöfen und Bushaltestellen so lange erlaubt sind, damit außerhalb der Pausenzeiten der Busfahrer ein sicheres Ein- und Aussteigen und eine sichere Fixierung von Rollstühlen im Bus möglich sind.
8. Wir fordern, dass die im PBefG verankerte **Barrierefreiheit des ÖPNV bis 01.01.2022** bereits jetzt geplant und sukzessiv umgesetzt wird. Die jetzt neu gestalteten Nahverkehrspläne müssen dem Ziel der Barrierefreiheit zwingend entsprechen.
9. Wir fordern, dass die **Infrastruktur bei den Busbahnhöfen und Bushaltestellen barrierefrei** nach DIN 18040 Teil 3 (Sicherstellung einer barrierefreien Reisekette) umgesetzt werden. Bei der Planung sind die Verbände der Behindertenselbsthilfe aktiv zu beteiligen.
10. Wir fordern, dass an allen Busbahnhöfen, Bushaltestellen und Raststätten **barrierefreie Toiletten-Anlagen** vorhanden sind, um die fehlenden Toiletten im Fernlinienbus auszugleichen. Diese öffentlichen Toiletten-Anlagen sind nach DIN 18040 Teil 2 zu gestalten. Hilfreich ist auch, dass diese mit dem Euro-WC-Schlüssel unkompliziert genutzt werden können.
11. Wir fordern, dass bei den Busbahnhöfen und Bushaltestellen **ausreichend Behinderten-Parkplätze** vorgehalten werden. Diese Parkplätze müssen in unmittelbarer Nähe des Bushalts sein.

Stand: 13.12.2016 us-mn

Ausblick

Die Berichte der Mobilitätsscouts zeigen über die Erfahrungen und Beschreibungen zur Barrierefreiheit hinaus auch den Einsatzwillen, die Lebensleistungen, den Humor, die Anstrengungen und die Stärke der Menschen mit unterschiedlichsten Behinderungsarten, die unseren Respekt verlangen aber mit diesen Berichten auch ein Zeichen der Hoffnung, der Möglichkeiten und des Mutes setzen. Neben den in der Datenbank fixierten Eintragungen enthalten die Scoutberichte noch viele weitere, wertvolle Aussagen, zahlreiche wertvolle Aussagen und Kommentare können noch ausgewertet werden. Es wäre zu prüfen, ob diese Einträge nicht auch mittels einer Collage weiterverwendet werden können. Auch könnte die Idee einer

Fotoausstellung - klassisch oder digital auf einer Homepage – noch einmal aufgegriffen werden. Die Scouts dokumentieren die Zustände an den Fernbus-Haltestellen und Fernbus-Bahnhöfen, diese Fotografien werden zu einer Dokumentation zusammengestellt. Ein Bild sagt mehr als 1000 Worte, mit einer Fotografie lassen sich die Zustände noch eindrucksvoller dokumentieren als mit Worten.

Die Philosophin Hanna Arendt hat den öffentlichen Raum als einen Bereich für Auftritte begriffen. Vielleicht müssen auch Menschen mit Behinderung noch stärker ihren Schutzraum verlassen, sich noch mehr zeigen, sich noch stärker einmischen und der Öffentlichkeit ihre Besonderheiten und Bedarfe darstellen. Es ist unsere Aufgabe, hier immer wieder neue Praktiken des Sehenlassens und des Sehens zu entwickeln.

Literatur und Quellen

Benjamin, Walter (1983): Das Passagen-Werk. Erster Band. Frankfurt am Main.

Ernst, Max:

<http://ub.uniklu.ac.at/cms/sondersammlungen/kuenstlerbuecher/buechergalerie/technik/collage/>, Zugriff am 14.11.2011.

Porst, Rolf (2011): Fragebogen. Ein Arbeitsbuch. Wiesbaden.

Shanks, Michael (1992): Experiencing the Past. On the Character of Archaeology. London.

Anhang

Haltestelle * Busbahnhof barrierefrei Kreuztabelle						
						Gesamt
		Ja	Teils/teils, weil...	Nein, weil...	Keine Angabe	
Haltestelle						5
	Bahnhof	1	0	0	0	2
	Bayreuth	1	1	0	0	2
	Bocholt	0	0	1	0	1
	Bonn	0	1	0	0	1
	Bonn Museumsmeile	0	0	1	0	1
	Braunschweig	1	0	0	0	1
	Bremen, Breitenweg	1	0	0	0	1
	Busbahnhof	2	1	2	1	6
	Darmstadt	0	1	0	0	1
	Dortmund	0	1	0	0	1
	Dresden	0	1	0	0	1
	Emmerich	0	0	1	0	1
	Essen	0	1	0	0	1
	Fernbushaltestelle	0	0	1	0	1
	Fernbushaltestelle	0	0	1	0	1
	Flughafen	0	0	1	0	1
	Flughafen Terminal 2	0	0	1	0	1
	Frankfurt HBF	1	0	0	0	1
	Frankfurt/Main	1	1	0	0	2
Freiburg	1	0	0	0	1	

Haltestelle in einer Seitenstraße neben dem Bahnhof	1	0	0	0	1
Hamburg	0	1	0	0	1
Hannover ZOB	1	0	0	0	1
Hauptbahnhof	2	0	1	0	3
Heidelberg Hbf	0	0	1	0	1
Karlsruhe	0	1	0	0	1
Kassel	0	1	0	0	1
Konstanz	0	1	0	0	1
Konstanz Döbeleplatz	0	0	1	0	1
Leipzig	0	2	0	0	2
Limburg	1	0	0	0	1
Mainz	0	1	0	0	1
Mainz HBF	0	2	0	0	2
Mannheim	0	0	1	0	1
Marburg	0	0	1	0	1
Montabaur	0	1	1	0	2
Nürnberg ZOB	0	1	0	0	1
Osnabrück	1	0	0	0	1
Pforzheim Fernbus-Terminal	0	0	1	0	1
Saarbrücken	1	0	0	0	1
Stuttgart Flughafen	0	0	1	0	1
Überlingen	0	1	0	0	1
Ulm Eberhard-Finckh-Str.	0	0	1	0	1
Villingen	0	1	0	0	1
Wiesbaden	1	0	0	0	1

	Würzburg	2	0	0	0	2
	ZOB	1	0	1	0	2
	ZOB am Funkturm	0	0	1	0	1
Gesamt		21	22	23	2	69

Haltestelle * Busbahnhof Übersicht Kreuztabelle					
		Busbahnhof Übersicht			Gesamt
		Ja	Nein, weil...	Keine Angabe	
	Bahnhof	2	0	0	2
	Bayreuth	2	0	0	2
	Bocholt	1	0	0	1
	Bonn	1	0	0	1
	Bonn Museumsmeile	0	0	1	1
	Bonn Museumsmeile	0	0	1	1
	Braunschweig	1	0	0	1
	Bremen, Breitenweg	0	1	0	1
	Busbahnhof	4	1	1	6
	Darmstadt	1	0	0	1
	Dortmund	1	0	0	1
	Dresden	1	0	0	1
	Emmerich	1	0	0	1
	Essen	1	0	0	1
	Fenbushaltestelle	1	0	0	1
	Fernbushaltestelle	0	0	1	1
	Flughafen	0	1	0	1
	Flughafen Terminal 2	1	0	0	1
	Frankfurt HBF	1	0	0	1
	Frankfurt/Main	1	1	0	2
	Freiburg	0	0	1	1
	Haltestelle in einer Seitenstraße neben dem Bahnhof	1	0	0	1
	Hamburg	0	1	0	1
	Hannover ZOB	0	1	0	1
	Hauptbahnhof	2	1	0	3
	Heidelberg Hbf	0	1	0	1
	Karlsruhe	1	0	0	1

Kassel	1	0	0	1
Konstanz	1	0	0	1
Konstanz Döbeleplatz	0	1	0	1
Leipzig	2	0	0	2
Limburg	1	0	0	1
Mainz	1	0	0	1
Mainz HBF	2	0	0	2
Mannheim	1	0	0	1
Marburg	1	0	0	1
Montabaur	2	0	0	2
Nürnberg ZOB	1	0	0	1
Osnabrück	1	0	0	1
Pforzheim Fernbus-Terminal	1	0	0	1
Saarbrücken	1	0	0	1
Stuttgart Flughafen	1	0	0	1
Überlingen	0	1	0	1
Ulm Eberhard-Finckh-Str.	0	1	0	1
Villingen	1	0	0	1
Wiesbaden	1	0	0	1
Würzburg	2	0	0	2
ZOB	2	0	0	2
ZOB am Funkturm	1	0	0	1

Zielort * Ziel Busbahnhof barrierefrei Kreuztabelle							
		Ziel Busbahnhof barrierefrei					Gesamt
			Ja	Teils/teils, weil...	Nein, weil...	Keine Angabe	
Zie- ort	Bayreuth	0	0	1	0	0	1
	Bayreuth über Berlin	0	0	0	0	1	1
	Berlin	0	1	0	1	1	3
	Bocholt	0	0	0	0	1	1
	Bochum	0	0	0	1	0	1
	Bonn	0	0	1	2	0	3
	Braunschweig	0	0	1	0	0	1
	Bremen	0	0	0	2	1	3
	Darmstadt	0	1	0	0	1	2
	Dortmund ZOB Steinstr.	0	0	0	1	0	1
	Dresden	0	1	0	0	0	1
	Emmerich	0	0	0	0	1	1
	Essen	0	0	1	0	1	2
	Frankfurt	0	0	0	0	1	1
	Frankfurt am Main	0	1	1	1	0	3
	Frank- furt/Main	0	0	0	1	1	2
	Freiburg	0	0	0	0	2	2
	Freiburg im Breisgau	0	0	1	0	0	1
	Gera	1	0	0	0	0	1
	Hamburg	0	0	0	0	1	1
Hannover	0	0	1	0	0	1	
Heidelberg	0	0	0	1	0	1	
Karlsruhe	0	0	0	1	0	1	

Kassel	0	0	0	1	0	1
Kehl	0	0	0	1	0	1
Koblenz	0	0	0	0	1	1
Konstanz	0	0	0	0	3	3
Leipzig	0	0	1	0	1	2
Limburg	0	0	0	1	0	1
Mainz	1	0	0	2	1	4
Mannheim	0	0	0	1	0	1
Marburg	0	1	0	0	0	1
Montabaur	0	1	0	0	0	1
Münster	0	0	0	1	0	1
Nürnberg	0	0	0	0	1	1
Osnabrück	0	0	0	0	2	2
Pforzheim	0	0	0	1	0	1
Saarbrücken	0	0	1	0	0	1
Stuttgart	0	0	0	0	1	1
Trier	0	0	2	0	0	2
Tübingen	0	1	0	0	0	1
Überlingen	0	0	0	0	1	1
Ulm	0	0	0	0	1	1
Villingen	0	0	0	0	1	1
Wiesbaden	0	0	0	0	1	1
Würzburg	0	0	0	3	0	3
Gesamt	2	7	11	22	26	68