

Evaluation zum Stand der Barrierefreiheit in Fernlinienbussen und wissenschaftliche Begleitung der Meldestelle für Barrierefreiheit auf den Fernbuslinien

Abschlussbericht

Im Auftrag des Bundesverbands Selbsthilfe Körperbehinderter e.V. (BSK)

Projektzeitraum: Januar 2015 bis Dezember 2016

Impressum

Evaluationsteam

Prof. Dr. Beate Aschenbrenner-Wellmann

Dr. Thomas Fliege

Helena Kunz (B. A. Soziale Arbeit)

Simon Hergenröther, Sebastian Backes (studentische Mitarbeiter)

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/ia

Inhalt

1 Ausgangssituation und Problemaufriss	Seite 1
1.1 Menschen mit Behinderung und Mobilität.....	Seite 1
1.2 Der Fernlinienbusmarkt	Seite 4
1.3 Studien zu Fernlinienbussen – Einige Beispiele	Seite 6
1.4 Fernlinienbusse und Barrierefreiheit – Reaktionen.....	Seite 8
1.5 Einschätzung der Behindertenbeauftragten	Seite 11
2 Fragestellung und Vorgehensweise der Evaluation.....	Seite 12
2.1 Baustein 1: Auswertung der Daten der Telefonhotline.....	Seite 12
2.2 Baustein 2: Onlinebefragung der Fernbusanbieter.....	Seite 14
2.3 Baustein 3: Leitfadengestützte Telefoninterviews mit Fernbusanbietern.....	Seite 16
2.3.1 Zusammenfassung des Interviews mit Vertretern der Berlin Linien Bus GmbH	Seite 18
2.4 Baustein 4: Fallstudien: Walking Interviews und Fotodokumentation.....	Seite 22
2.4.1 Walking Interview mit Herrn Schilling (und Blindenführhund Merlin)	Seite 23
2.4.2 Walking Interview mit Herrn Remsperger	Seite 27
2.4.3 Walking Interview mit Frau Grundler (in Begleitung mit Herrn Grundler)	Seite 30
2.5 Baustein 5: Auswertung der Berichte des Mobilitätsscouts.....	Seite 32
2.6 Baustein 6: Telefoninterviews mit Mobilitätsscouts.....	Seite 32
3 Zusammenfassende Bewertung der Ergebnisse und ein Best-Practice Beispiel...Seite 35	
3.1 Empfehlungen für die 1. Phase „Buchung“	Seite 35
3.2 Empfehlungen für die 2. Phase „Anreise zur Haltestelle“	Seite 37

3.3 Empfehlungen für die 3. Phase „Ausstattung der Busbahnhöfe und Haltestellen“	Seite 38
3.3.1 Best-Practice Beispiel: Stuttgart SAB.....	Seite 40
3.4 Empfehlungen für die 4. Phase „Busfahrt“	Seite 42
4 Weitere Handlungsempfehlungen	Seite 44
4.1 Berücksichtigung aller Behinderungsbelange	Seite 44
4.2 Definition klarer Rahmenbedingungen und Arbeitspakete	Seite 46
4.3 Ressortübergreifende Kommunikation.....	Seite 47
4.4 Schulungen Buspersonal	Seite 48
4.5 Bewusstseinsbildung	Seite 49
4.6 Netzwerk, Einrichtung eines Runden Tisches	Seite 50
4.7 Monitoring und Fortschreibung der Evaluation	Seite 51
4.8 Öffentlichkeitsarbeit und Internetauftritt	Seite 52
4.9 Barrierefreiheit als Qualitätssicherung.....	Seite 52
4.10 Sensibilisierung der Öffentlichkeit.....	Seite 52
4.11 Unterstützung der Arbeitsschritte.....	Seite 53
5 Forderungen des BSK	Seite 54
6 Literatur.....	Seite 56
6.1 Weblinks.....	Seite 56
7 Quellen	Seite 57

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.

Mobilität

Menschen mit Behinderungen wollen ihr Leben am Wohnort, beim Sport, in der Freizeit und auf Reisen genauso selbstbestimmt und gleichberechtigt nach ihren individuellen Interessen und Fähigkeiten gestalten, wie Menschen ohne Behinderungen auch. Dies kann nur durch die Gestaltung einer weitestgehend barrierefreien Umwelt ermöglicht werden. Dinge des täglichen Lebens, wie Einkäufe und Besorgungen, können so auch ohne fremde Hilfe erledigt werden.

Ziel ist deshalb einen weitgehend barrierefreien Zugang zu allen öffentlichen Gebäuden, verschiedenen Reiseangeboten, Medien, Freizeitangeboten und natürlich Wohnangeboten zu schaffen.

Alle Menschen müssen die Möglichkeit erhalten, gleichberechtigt am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen. Dies wird nur möglich, wenn sich alle ungehindert und (barriere-) frei in allen gestalteten Lebensbereichen bewegen können.

Quelle: http://www.behindertenbeauftragte.de/DE/Themen/Barrierefreiheit/Mobilitaet/Mobilitaet_node.html

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.

Während aber der ÖPNV durch den weit verbreiteten Einsatz niederfluriger Linienbusse bereits zu einem großen Teil barrierefrei ist, sind „vollständig barrierefreie“ Reisebusse am Markt bislang nicht serienmäßig erhältlich. Die bislang im Einsatz befindlichen behindertengerechten Reisebusse sind ausnahmslos kostspielige Sonderanfertigungen. Allein der Lift zum Verbringen eines Rollstuhls in einen Reisebus schlägt dabei mit 20.000 bis 30.000 Euro zu Buche. Zudem sind weitere Ausrüstungsgegenstände wie Spezialgurte und Anker notwendig, um die – oftmals speziell angefertigten – Rollstühle am Fahrzeugboden sicher zu befestigen. Für jeden Rollstuhlplatz fallen circa sechs Sitzplätze weg. Hinzu kommt, dass 80 Prozent der gegenwärtig im Einsatz befindlichen Rollstühle nicht für die Beförderung in einem Fahrzeug (im Sinne eines Fahrzeugsitzes) geeignet sind, weil sie nicht mit den dafür erforderlichen Rückhalteeinrichtungen (zum Beispiel Kraftknoten) ausgerüstet sind. Dies kann bereits bei einer starken Bremsung dazu führen, dass die einwirkenden Kräfte nicht in den Fahrzeugboden abgeleitet werden können, was das Zerbrechen des Rollstuhles und damit Verletzungen des Rollstuhlfahrers und anderer Fahrgäste zur Folge haben kann.

Quelle: <http://www.bdo-online.de/themen-und-positionen/barrierefreiheit>

Mobilitätsbeeinträchtigte und behinderte Menschen sowie Seniorinnen und Senioren können die Angebote oft nicht uneingeschränkt oder nicht ohne die Überwindung größerer Hindernisse 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 Evaluation soll den aktuellen Stand der Umsetzung des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) in Fernlinienbussen aufzeigen sowie auf Schwierigkeiten von Menschen mit Behinderung während der Reis mit Fernlinienbussen zum Beispiel hinsichtlich Ein- und Ausstieg, Zugang zu Haltestellen, Komfort im Bus und Zugang zu sanitären Anlagen hinweisen und diese explizit ausführen.

Im Rahmen einer wissenschaftlichen Evaluation sollen sowohl die Erfahrungen und Bewertungen der mobilitätsbeeinträchtigten und behinderten Kundinnen und Kunden als auch der anbietenden Unternehmen aufgezeigt werden. Daten zu Schwierigkeiten bei der Umsetzung des Gesetzes sowie der Bereitschaft dazu seitens der Unternehmen sollen bei der Evaluation ebenfalls erhoben werden. Auch Lösungsvorschläge und Anregungen von Betroffenen finden Eingang in die Ergebnisse der Evaluation. Diese können Aufschlüsse für eine Optimierung und Weiterentwicklung der Barrierefreiheit in Fernlinienbussen geben und somit durch eine Erleichterung der Mobilität zur Partizipation von Menschen mit Behinderung beitragen.

Der Bericht gliedert sich in drei Abschnitte. Im ersten Teil werden Grundlagen zum Thema Mobilität, Behinderung und Fernlinienbusse erläutert. Im anschließenden zweiten Teil wird zunächst das von uns gewählte Evaluationsverfahren vorgestellt und begründet. Der Komplexität der Fragestellung entsprechend sind in Abstimmung mit dem Auftraggeber mehrere Evaluationsinstrumente entwickelt worden. Mit deren Hilfe sollen nicht nur die erzielten Ergebnisse, sondern auch die Prozesse und die vielfältigen Faktoren, die diese beeinflussen, erkundet werden. Daran anschließend werden die Evaluationsergebnisse präsentiert, die im Schlussteil zusammengefasst wurden und in einige Schlussfolgerungen und Empfehlungen münden.

Im August 2016 legt das Evaluationsteam einen Zwischenbericht und auch die zugrundeliegenden Arbeitsmaterialien vor. Im Sinne der formativen Evaluation werden die vorliegenden Zwischenergebnisse zur Diskussion gestellt und zur Weiterverwendung empfohlen. Bereits beim Zwischenbericht drücken sich Empfehlungen für die Weiterentwicklung des Themas Barrierefreiheit in Fernlinienbussen aus. Es handelt sich dabei aber um Empfehlungen aus der distanzierten Perspektive der Forschung, die durch die handelnden Akteure diskutiert, modifiziert und in Handlungsschritte umgesetzt werden müssen.

1.2 Der Fernlinienbusmarkt

Zu Beginn ein kurzer Blick auf den Fernlinienbusmarkt: Seit der Liberalisierung des Marktes ist die Zahl der Fernbuslinien kräftig gestiegen. Demnach gab es in Deutschland 338 genehmigte Fernbusverbindungen (Stand: 30.09.2015). Vor der Liberalisierung waren es 86 Linien. Das entspricht einem Plus von 252 Strecken beziehungsweise 293 Prozent. Zu den Nutzern der Fernbuslinien zählen überwiegend Privatreisende, insbesondere Studierende und Seniorinnen und Senioren. Zunehmend nutzen aber auch Familien das Fernbusangebot.¹

Bundesverkehrsminister Dobrindt: „Fernlinienbusse sind ein attraktives, zusätzliches Mobilitätsangebot, das von vielen Menschen als Ergänzung zu PKW, Bahn und Flugzeug genutzt wird. Mit dem Fernbus können sie preiswert und flexibel reisen und in vielen Bussen über W-LAN gleichzeitig auch im Internet unterwegs sein. So werden Arbeit, Freizeit und Mobilität optimal miteinander verknüpft.“

Quelle: <http://www.bmvi.de/SharedDocs/DE/Artikel/K/marktanalyse-fernbuslinienverkehr-2015.html>

Trotz des Erfolges der Fernlinienbusse sind einige Anbieter entweder ganz vom Markt verschwunden (zum Beispiel City2city) oder treten nun in anderer Form/Firmierung auf. Das Jahr 2015 begann gleich kurios mit der Fusion von MeinFernbus und Flixbus zum Branchenriesen MeinFernbus-Flixbus mit einem Marktanteil von knapp 80 Prozent. Neue Anbieter drängen zum Teil mit Kampfpreisen auf den Markt, so attackiert das britische Unternehmen Megabus den deutschen Markt mit Preisen, die noch unter den bisherigen Billig-Angeboten liegen. Gleichwohl – so Christoph Gipp vom Infrastruktur-Forschungsinstitut IGES – sei der Markt „größtenteils abgesteckt“. Dabei sinkt inzwischen auch die Zahl der Verbindungen, die von Fernlinienbussen bedient werden. Von 328 verminderte sie sich auf nunmehr 319 Linien. Gleichzeitig nahm die Zahl der Hin- und Rückfahrten von 4653 auf 4585 ab. „Zurzeit kommt es vor allem zu Verdichtungen im Netz, das mittlerweile ziemlich entwickelt und engmaschig ist“, sagt Gipp, der Geschäftsführer und Leiter der Fernbusstudien des Instituts.²

Über die Marktanteile der Fernlinienbusse gibt es unterschiedliche Zahlen. Laut IGES-Experte Gipp verfügt MeinFernbus-Flixbus über einen Marktanteil von 71 Prozent. Dahinter folgen die Busse von Postbus mit nur noch zehn Prozent.³ Die Frankfurter Allgemeine Sonntagszeitung sieht Flixbus mit 68 Prozent vor Berlin Linien Bus mit 13 und Postbus mit zehn Prozent.⁴ Die FAS meldet einen Rückgang der Fernbuslinien im zweiten Quartal 2016 auf 295.⁵

Die Dynamik des Fernbusmarktes wird im August 2016 überdeutlich. Marktführer Flixbus übernimmt den Konkurrenten Postbus und hält damit einen Marktanteil von rund 80 Prozent.⁶ Gerade Postbus setzte auf eine Premiumstrategie mit hoher Qualität: „moderne Fahrzeuge, bequeme Sitze, viel Beinfreiheit, kostenloses W-LAN“.⁷ Bei den Bewertungen schnitt Postbus regelmäßig hervorragend ab, beim Ticketverkauf dagegen weniger gut. Noch bis Ende Oktober bedient Postbus seine bisherigen Strecken, danach sollen die Linien in das Flixbus-Netz überführt werden.⁸

Laut einem Bericht der „Welt“ verfügt Flixbus mittlerweile über 87 Prozent Marktanteil und damit über eine Monopolstellung. Inwieweit dies die Preisgestaltung beeinflusst, ist abzuwarten.⁹

Der Boom der Fernbusse hat auch im Jahr 2016 erst einmal angehalten. Laut Statistischem Bundesamt nutzten 23 Millionen Passagiere im vergangenen Jahr die Fernbuslinien – ein Anstieg um 47 Prozent. „Im Vergleich zur Bahn, die 131,4 Millionen Menschen im Jahr 2015 befördert hatte, konnten die Fernbusse ihren Marktanteil auf 15 Prozent erhöhen. Auch wenn 69 Prozent der Fernbusreisenden ihren Start und Zielort innerhalb Deutschlands hatten, verzeichneten vor allem die internationalen Busverbindungen hohes Wachstum. Im grenzüberschreitenden Verkehr stieg die Zahl der Passagiere um 81 Prozent auf 7,3 Millionen Reisende, der Inlandsverkehr nahm „nur“ um 35 Prozent im Vergleich zu 2014 zu. Die durchschnittliche Fahrtstrecke war 315 Kilometer lang“.¹⁰ Allerdings führte die rasche Konsolidierung des Fernbusmarktes bereits zum Ende des Jahres zu einem deutlichen Rückgang des Angebots. Im November 2016 gab es nach Informationen des SPIEGEL 30 Prozent weniger Fahrten: Flixbus hat die Postbus-Verbindungen eingestellt – und 900 eigene Fahrten gestrichen.¹¹

1.3 Studien zu Fernlinienbussen – Einige Beispiele

Das Bundesamt für Güterverkehr legte 2014 eine Marktanalyse des Fernbuslinienverkehrs vor.¹² Dabei wurde sowohl die Marktentwicklung als auch die Nachfrageseite untersucht. In der Studie wird das Thema Behinderung beziehungsweise Barrierefreiheit nur marginal angesprochen, gerade einmal drei Textstellen greifen die Themen auf. Es wird darauf hingewiesen, dass im Rahmen der Änderung des PBefG Regelungen für einen barrierefreien Zugang und zur Vorhaltung von Stellplätzen für Rollstuhlnutzer getroffen werden müssen. In den von den Autorinnen und Autoren der Studie geführten Gesprächen werden die „sowie die gesetzlichen Vorschriften zur Barrierefreiheit“ als „Entwicklungshemmnisse bei der Einrichtung neuer Linien bzw. Fahrten“ gesehen. Da aber – so die Studie weiter – „bis zum heutigen Zeitpunkt eine nur sehr zögerliche Nachfrage nach barrierefreien Angeboten“ zu verzeichnen sei suche man, den „gesetzlichen Vorgaben entsprechend (...) in gemeinsamen Arbeitskreisen mit Herstellern sowie Vertretern aus Politik und den Interessensvertretern behinderter Menschen nach wirtschaftlich akzeptablen Lösungen für alle Beteiligten“. Weiter wurden die Themenfelder Behinderung und Barrierefreiheit nicht angesprochen.

Vom 2. Juli bis zum 4. August 2015 befragte MeinFernbus-FlixBus per E-Mail beziehungsweise Online-Fragebogen seine Fahrgäste zu einer Bewertung der Ausstattung und Lage von Fernbushaltestellen. Insgesamt beteiligten sich fast 60.000 Fahrgäste an der Umfrage. Haltestellen, zu denen weniger als 30 Rückmeldungen eingingen, wurden in der Gesamtauswertung nicht berücksichtigt. Bei allen anderen Halten wurde aus den beiden Endnoten (Schulnoten) in den Kategorien „Ausstattung“ und „Standort“ der Mittelwert errechnet, welcher die Gesamtnote bildet. Abgefragt wurde unter anderem, welches Verkehrsmittel die Kundinnen und Kunden für die An- und Abreise zur FlixBus-Haltestelle genutzt hatten und welche Merkmale für den Standort und für die Ausstattung einer Haltestelle am wichtigsten sind. Aus dem vorhandenen Material ist leider nicht ersichtlich, ob, und wenn ja wie viele eingeschränkte oder behinderte Fahrgäste an der Studie mitgewirkt haben. Trotz dieser Unschärfe sind die Ergebnisse auch bei der Frage zur Barrierefreiheit nutzbar.

So fuhren 56,7 Prozent der Fahrgäste mit Öffentlichen Verkehrsmitteln zur Haltestelle. 49,3 Prozent halten eine ÖPNV-Anbindung der Haltestelle für wichtig, 37,7 Prozent wünschen sich eine Nähe zum Bahnhof. Was die Ausstattung angeht, wünschen sich 46,5 Prozent einen Wetterschutz, gefolgt von Fahrplaninformation (28,6 Prozent) und Toiletten (11,2 Prozent). Sowohl

in der Kategorie Standort (Note 1,8) als auch bei der Ausstattung (Note 2,1) landete der ZOB Hannover auf dem ersten Platz. Insgesamt gab es die Schulnote 2. Dicht auf den Fersen folgten dabei der Busbahnhof in Jena und der ZOB Hamburg, die auf den Plätzen 2 und 3 landeten. Die schlechtesten Wertungen erhielten die Halte in Wuppertal-Oberbarmen, Köln-Deutz und Kassel.

Wie eingangs erwähnt, kommt bei beiden genannten Studien das Thema Behinderung/Barrierefreiheit nicht oder nur am Rande vor. Generell liegen bisher nur sehr wenige Studien vor, die die Teilhabewünsche von Menschen mit (schwerer) Behinderung erheben, diese zum Thema machen oder adäquat umsetzen. In offiziellen Statistiken und Untersuchungen zu Fernlinienbussen wird die Situation von Menschen mit Behinderungen nicht beziehungsweise nur unzureichend abgebildet. Ganz vermisst haben wir die Berücksichtigung von Menschen mit Behinderungen und Migrationshintergrund.

In einer 2016 durchgeführten Umfrage von Aktion Mensch werden „Fernbahnhöfe“ (der Begriff wird nicht näher definiert) in fast allen Städten schlechter bewertet als in 2012. Hamburg bleibt stabil, München bekommt in 2016 die beste Wertung.¹³ Die Umfrage der Aktion Mensch zeigte auch, dass 77 Prozent der Deutschen Barrierefreiheit für „äußerst wichtig“ oder „wichtig“ halten. 83 Prozent der Befragten sind der Meinung, dass es besonders wichtig ist, das Bewusstsein für Barrieren in der Bevölkerung zu stärken. Strengere gesetzliche Vorgaben halten 77 Prozent der Befragten für wichtig, um Barrieren nachhaltig abzubauen.¹⁴

Im Juni 2015 führte der Baden-Württembergische Industrie- und Handelskammertag (BWIHK) und der Verband Baden-Württembergischer Omnibusunternehmer (WBO) eine „Umfrage zum Fernbusmarkt“ durch. Gefragt wurde unter anderem nach der optimalen Ausstattung von Fernbushaltestellen. Von allen Befragten wurden die Ausstattungsmerkmale „Fahrplanaushang“ und „Überdachung“ sowie eine „gute ÖPNV-Anbindung“ als „sehr wichtig“ deklariert. Auch Barrierefreiheit sei „für die meisten“ ein sehr wichtiges Thema.¹⁵ Weiter gibt „die Mehrheit“ der Fernbusunternehmen an, „dass die Probleme an den Fernbushaltestellen (Ausstattung, Erreichbarkeit, Beschilderung) in erster Linie auf das mangelnde Interesse seitens der jeweiligen Kommune zurückzuführen sind“.¹⁶

1.4 Fernlinienbusse und Barrierefreiheit – Reaktionen

Sucht man im Internet zum Thema Fernlinienbusse und Barrierefreiheit wird man schnell fündig. So werden auf dem Portal www.Fernlinienbusse.de die Schwierigkeiten einer Umsetzung der Barrierefreiheit explizit angesprochen. Laut Fernlinienbusse.de mangle es „an genauen Definitionen“. Das Behindertengleichstellungsgesetz – so weiter – verstehe unter Barrierefreiheit „die Gestaltung der Umwelt auf eine solche Art, dass behinderte wie nichtbehinderte Menschen sie auf gleiche Weise nutzen können – ein Szenario, dass zwei Rollstuhlplätze alleine nicht gewährleisten können.

Unklarheit herrscht beispielsweise über die Beschaffenheit der Sanitäranlagen. Da die Toiletten in Bussen in der Regel abgesenkt liegen und nur über Treppen zu erreichen sind, wären diese nicht als barrierefrei anzusehen. Auch würden externe Rahmenbedingungen das Reisen für behinderte Fahrgäste weiterhin erschweren, da beispielsweise nur sehr wenige Bushaltestellen barrierefrei gestaltet sind. Die zentralen Omnibusbahnhöfe in Hamburg, Mannheim, Essen und Stuttgart gehen hier mit gutem Beispiel voran, doch stellen sie eine Seltenheit dar. Stufenlose Zugänge oder taktile Leitsysteme für Sehbehinderte sind an den Busbahnhöfen nur selten vorzufinden.

Die Kompatibilität der Rollstühle mit dem Fernbus ist außerdem technisch problematisch. Rollstühle müssen zur Befestigung über Knotenpunkte nach DIN 75078 verfügen, da die Sicherheit der Fahrgäste ansonsten nicht gewährleistet ist. Alternativ können Rollstühle auch eine Herstellerfreigabe nach DIN EN 12183 oder DIN EN 12184 haben. Der bdo geht allerdings davon aus, dass aktuell nur „rund 20 Prozent der Rollstühle überhaupt für den Transport im Fernbus geeignet sind“.¹⁷

Fernlinienbusse.de kommt zum Schluss, dass „aufgrund dieser Konditionen die vollständige Barrierefreiheit auch nach Inkrafttreten der Gesetzesnovellierung weiterhin auf sich warten lassen“ könnte.

Als Alternative bietet das Portal die Möglichkeit des barrierefreien Gesamtnetzes an. „In diesem Szenario muss sich der Rollstuhlfahrer vor oder während der Buchung ankündigen. Im Anschluss daran ist der Fernbus-Anbieter dafür zuständig, dass auf der gewünschten Strecke am Reisedatum ein barrierefrei ausgestatteter Fernbus eingesetzt wird. Dieses Konzept erlaubt

es den Fahrgästen im Rollstuhl, jede beliebige Verbindung zu buchen, ohne dass die Busunternehmen aber die hohen Kosten für den barrierefreien Ausbau der gesamten Fernbus-Flotte aufbringen müssen“.¹⁸

Im Auftrag der Bundesanstalt für Straßenwesen BASt bearbeitet seit Dezember 2013 Human Factors Consult (HFC) eine Studie zum Thema „Barrierefreiheit bei Fernlinienbussen“. Kernziel des Vorhabens ist es, Empfehlungen zu erarbeiten, die die Gesetzgebung für eine europaweit einheitliche Regelung zur Barrierefreiheit bei Fernlinienbussen unterstützen.¹⁹ Die Ergebnisse der Studie sind leider noch nicht veröffentlicht.

Auch ein Blog beschäftigt sich mit der Thematik der Barrierefreiheit in Fernbuslinien. Im Blog www.CheckmyBus.de²⁰ wird auf die Rechtslage hingewiesen und die unterschiedlichen Rahmenbedingungen aufgezeigt. „Unklare Gesetzestexte“ und „mehrjährige Übergangsphasen“ würden dazu führen, dass die Fernbus-Anbieter „aktuell unterschiedlich“ mit der Beförderung von behinderten Fahrgästen umgehen. Daneben werden auch Beispiele ausländischer Fernbuslinien genannt, die bereits eine barrierefreie Flotte anbieten.²¹

Auch der Verband der Automobilindustrie (VDA) hat sich mit dem Thema Barrierefreiheit in Bussen beschäftigt. Der VDA betont ebenfalls rechtliche Unklarheiten, zum Beispiel beim Fahrzeugrückhaltesystem. Da viele Rollstühle individuelle Anpassungen hätten, sei nicht immer vom Vorhandensein normierter Schnittstellen zur Befestigung der Fahrzeuggurte auszugehen. „Um dem Begleitpersonal oder dem Fahrer die sichere Befestigung des Rollstuhls mit den Fahrzeugrückhaltesystemen zu ermöglichen, wäre eine Normierung der rollstuhlseitigen Schnittstelle wünschenswert (...) Ebenso sollte der Rollstuhlnutzer wissen, inwieweit sein Rollstuhl für den Transport in Verkehrsmitteln geeignet ist“.²² Zum Schluss weißt der VDA auf das in Kooperation mit dem BSK entstandene Lastenheft für einen barrierefreien Fernbusverkehr hin.²³

Als Ergebnis einer Steuerungsgruppe zum Thema Barrierefreiheit in Fernlinienbussen veröffentlichte der BSK im Herbst 2014 die Broschüre „Barrierefreiheit in Fernlinienbussen – Allgemeine Anforderungen an die barrierefreie Gestaltung von Fernlinienbussen“.²⁴ Die Broschüre gibt zahlreiche Empfehlungen, wie die bestehenden gesetzlichen Vorgaben in Bezug auf die barrierefreie Gestaltung der Fahrzeuge umgesetzt werden können:

Kapitel 3: Technische Empfehlungen gibt das Lastenheft klare und exakte Empfehlungen zur Umsetzung von barrierefreien Sitzplätzen in Fernlinienbussen. So wird zunächst die Kennzeichnung von Fahrzeugen mit „visuell kontrastierenden Piktogrammen sowie in Braille- und tastbarer Profilschrift“ angesprochen. Darauf folgen Anordnung der Ein- und Ausstiege, Breite und Ausstattung von Türen beziehungsweise Stufen und Durchgängen.

Exakt und eindeutig werden unter Angabe der rechtlichen Vorgaben bzw. DIN-Vorschriften die jeweiligen Umsetzungen beschrieben und in der Regel bildlich dargestellt. Exakt und klar verständlich sind auch die Angaben zu Rollstuhl, Rollstuhlstellplatz und Rollstuhlnutzerrückhaltesystem. Darüber hinaus werden Empfehlungen für Einstiegshilfen (Rampe, Hubvorrichtung) gegeben, alles wird zusätzlich über Fotos dargestellt. Kapitel 4 benennt konkrete Empfehlungen zum Betriebsablauf.

Aus der Sicht der Evaluation ist es nicht nachvollziehbar, warum die beteiligten Verbände (Verband der Automobilindustrie (VDA), Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer e.V. (bdo), Internationale Bustouristik Verband (RDA)) auf der entscheidenden Sitzung, auf der das Lastenheft endgültig verabschiedet werden sollte, sich nicht in der Lage sahen, das gemeinsam Erarbeitete mitzutragen. Gerade die oben angesprochenen „rechtlichen Unsicherheiten“ hätten ein gemeinsames Vorgehen unabdingbar gemacht. Die bestehenden rechtlichen Probleme müssen ressortübergreifend gelöst werden.

1.5 Einschätzung der Behindertenbeauftragten

Im August 2016 wurde eine Online-Befragung der Behindertenbeauftragten der 15 größten Städte in Baden-Württemberg durchgeführt. Bei den Fragen ging es zum einen um die Ausstattung der gegebenenfalls vorhandenen Fernbusbahnhöfe und zum anderen um Erfahrungen mit dem Thema Barrierefreiheit in Fernbussen im Rahmen ihrer Position als Behindertenbeauftragte. Insgesamt beantworteten 13 der 16 angeschriebenen Personen die Umfrage, allerdings gaben nur sieben Personen an, dass es in ihrer Stadt einen Fernbusbahnhof gäbe. Von diesen sieben Personen gaben zudem lediglich drei Personen genauere Angaben über die Ausstattung des Fernbusbahnhofes an.

Leider konnten nur wenige Behindertenbeauftragte genauere Angaben zu den Busbahnhöfen machen und so ist die folgende Grafik nur bedingt aussagekräftig. Hier sieht man die Nennungen der vorhandenen Ausstattung in orange dargestellt, in grau sind jene zu erkennen, die zu der jeweiligen Ausstattung keine beziehungsweise keine positive Angabe machen konnten.

Bei der Frage, mit welchen Themen sich Menschen an sie wenden würden wurde deutlich, dass die meisten Behindertenbeauftragten wenig Berührungspunkte zum Thema Barrierefreiheit speziell in Fernbussen hatten und diesem Thema einen eher geringen oder sehr geringen Stellenwert (jeweils eine Nennung) gaben beziehungsweise dazu keine Angabe machten (fünf Personen). Sie berichteten vielmehr von einem eher hohen und sehr hohen Stellenwert der Barrierefreiheit und Mobilität allgemein (jeweils eine Nennung). Beschwerden oder Anfragen zum Thema Barrierefreiheit in Fernbussen seien bislang keine angekommen, so eine Antwort, eine andere Person benennt folgendes zum Thema allgemeiner Barrierefreiheit wie auch der Barrierefreiheit in Fernbussen:

„Toiletten, Parkplätze, Ausweis, Leistungen der Eingliederungshilfe, Barrierefreiheit in innerstädtischen Geschäften und öffentlichen Gebäuden, behindertengerechter Wohnraum, inklusive Beschulung, Schülerbeförderung und Schulbegleitung, ...“.

Insgesamt war die Befragung wenig ergiebig, da den wenigen, die angaben, es gäbe einen Fernbusbahnhof in ihrer Stadt, diesen nicht näher beschrieben. Hier wäre möglicherweise ein möglicher Ansatzpunkt, um die Problematik bei Behindertenbeauftragten stärker zu thematisieren, diese zu informieren und mehr einzubeziehen.

2 Fragestellung und Vorgehensweise der Evaluation

Die Evaluation zum Stand der Barrierefreiheit in Fernlinienbussen findet in sieben Bausteinen statt. Um sowohl strukturelle Fragen als auch Einzelfallbefunde zu thematisieren, setzen wir bei der Evaluation auf eine Kombination von quantitativen und qualitativen Erhebungsmethoden. Dabei ziehen wir bei der Evaluation unterschiedliche Datenquellen heran (Daten-Triangulation) und kombinieren verschiedene Erhebungsmethoden miteinander (Methoden-Triangulation). Die Triangulation erlaubt, die jeweiligen Stärken der unterschiedlichen Methoden richtungsgeleitet zu nutzen.

2.1 Baustein 1: Auswertung der Daten der Telefonhotline

Die quantitative Erhebung teilnehmerbezogener Angaben der Anruferinnen und Anrufer der Telefonhotline „Meldestelle barrierefreie Fernlinienbusse – BSK Repräsentanz Berlin“ war ein Kernbestandteil der Evaluation. Die Daten wurden vor Ort zwölf Monate gesammelt und vom IAD statistisch ausgewertet. Die Erhebung diente in erster Linie dazu, die soziodemographische Zusammensetzung der Teilnehmenden und den Grund ihrer Anfrage zu erfassen. Der ausgewertete Datensatz umfasst insgesamt 151 Fälle (Stand 25.07.2016). Rat gesucht haben in dieser Zeit etwas mehr Männer als Frauen.

Am häufigsten wird die Hotline nachmittags zur vollen Stunde angerufen. Um 14.00 Uhr gingen elf Anrufe ein, um 15.00 Uhr acht und um 16.00 Uhr sechs Anrufe. Am Morgen gingen um 9.00 Uhr bereits vier, um 10.00 Uhr fünf und um 11.00 Uhr sowohl um 12.00 Uhr sechs Anrufe ein. Es zeigt sich ein leichter Schwerpunkt am Nachmittag, von 8.00 Uhr bis 12.00 gab es 63 Anfragen, von 12.15 Uhr bis 17.00 waren es 83 Anrufe.

Bei den Behinderungsarten der Ratsuchenden überwiegen klar die körperlichen Einschränkungen (71,5 Prozent), relativ hoch ist auch der Anteil der Menschen mit einer Sehbehinderung (13,9 Prozent).

98 Prozent der Ratsuchenden benötigen ein Hilfsmittel, davon ist die Gruppe mit Rollstuhl am größten (75,5 Prozent), gefolgt von Blindenstock (10,6 Prozent) und Krücken (6,0 Prozent). 5,3 Prozent der Ratsuchenden sind auf einen Assistenzhund angewiesen – gerade hier wird

die Frage der Regelung bei Fernbusreisen relevant. 19,2 Prozent der Ratsuchenden benötigen zusätzlich eine Begleitperson.

5,3 Prozent der bei der Hotline Ratsuchenden nutzen Fernlinienbusse regelmäßig, 19,9 Prozent gelegentlich. Zwei Drittel der Anruferinnen und Anrufer (74,2 Prozent) reist zum ersten Mal mit Fernlinienbussen oder planen eine Reise. Dies deckt sich mit den Angaben zum Zweck des Anrufes bei der Hotline: Zwei Drittel der Anrufer (74,2 Prozent) wollte „reine Informationen“ einholen, 23,2 Prozent planen konkret eine Fahrt mit dem Fernbus. Zwei Personen kontaktierten zum Zweck der Beschwerde die Hotline, zwei weitere Personen machten hierzu keine Angaben.

Zum Schluss des Gesprächs hatten die Ratsuchenden noch die Möglichkeit zu individuellen Antworten bzw. Rückmeldungen, hier einige Beispiele:

- „Was tun bei Nichtmitnahme, Infos über barrierefreie Linien“
- „Infos über Workshop Mobilitätsscouts“
- „Infos über Testfahrt: Ablauf des Toilettengangs“
- „Infos über Mitnahme von Hilfsmitteln und Begleitperson“
- „Infos über barrierefreie Linien, und gesetzliche Regelungen der Barrierefreiheit“
- „Infos über barrierefreie Linien, Anmelden des Rollstuhls“
- „Infos über barrierefreie Linien, Ablauf Ticketbuchung“
- „Info über Mitnahme von Assistenzhund und Anmeldung beim Betreiber“
- „Info über Ablauf Fahrt und Anmeldung von Begleitperson“
- „Ablauf der Fahrt und Anmeldung bzw. Buchung des Tickets mit Rollstuhl“

Unter den Ratsuchenden scheint es eine große Unklarheit zum Ablauf einer Buchung beziehungsweise zur Anmeldung eines Rollstuhls, Mitnahme von Begleitpersonen oder eines Begleithundes zu geben. Hier müssen Informationen vorgelegt oder erneuert werden.

Unter den 151 Ratsuchenden hat leider nur eine Person ihre Bereitschaft für ein Telefoninterview erklärt, hier hatten wir weit mehr Resonanz erwartet.

2.2 Baustein 2: Onlinebefragung der Fernbusanbieter

Um die Haltungen und Einstellungen möglichst vieler Anbieter von Fernbuslinien zur Barrierefreiheit mittels eines standardisierten Fragebogens abzufragen, führten wir eine unpersonalisierte, anonymisierte Onlinebefragung mit der Umfragesoftware EFS Survey durch. Die Onlinebefragung wurde durch einen längeren, erklärenden Text eingeleitet. Die Anbieter der Fernbuslinien bekamen nach der Programmierung der Fragebögen einen Link zugesandt, beim Klick auf diesen Link konnten die Fragebögen ausgefüllt werden. Nach einer bestimmten Laufzeit (hier: vier Wochen) wird die Befragung ausgewertet. Der Vorteil der Online-Befragung liegt auf der Hand, hier kann sowohl Zeit als auch Kosten gespart werden. Die eingesetzten Fragebögen verwenden ordinalskalierte Kategorien. Die Fragen zum Kontext Barrierefreiheit in Fernlinienbussen sind einfach formuliert und haben vier Antwortalternativen mit Rangordnung (hohe Zustimmung, Zustimmung – hohe Ablehnung, Ablehnung) und verzichtet auf eine mittlere Kategorie. Die Befragten müssen sich also für eine positive oder negative Bewertung entscheiden, eine neutrale Mittelkategorie zu wählen, ist nicht möglich.²⁵ Eine gerade Anzahl von Antwortmöglichkeiten eignet sich insbesondere, um sich einen ersten Eindruck über das Meinungsbild zu verschaffen. Unentschlossene Personen verweigern jedoch möglicherweise eine Antwort bei den Aussagen, die für sie nicht eindeutig zu beantworten sind. Darüber hinaus bestand für die befragten Personen die Möglichkeit zur offenen, unstrukturierten Meinungsäußerung zu den abgefragten Themenfeldern.

Der Link zum unpersonalisierten Fragebogen wurde mit einem einleitenden Anschreiben per E-Mail an 144 Unternehmen und Personen versandt. Die Rücklaufquote lag bei nur fünf Prozent. Auffällig ist, dass von den befragten Kooperationspartnern der Fernbusunternehmen (diese waren die größte Gruppe) nur ein sehr geringer Anteil den Fragebogen bearbeitet hat. Dieses ist wohl auch damit zu erklären, dass bei zahlreichen Kooperationspartnern das Label „Fernlinienbus“ nicht oder fast nicht auftritt. Aber auch von den klassischen Fernbusbetreibern kamen fast gar keine Rückmeldungen, so dass hier keine aussagekräftigen Ergebnisse gewonnen werden konnten. Auch die erneute Bitte um Bearbeitung erhöhte die Quote nicht. In einigen Fällen waren die dem IAD zur Verfügung gestellten E-Mailadressen nicht mehr gültig bzw. die Personen nicht mehr greifbar. Dies ist sicher auch auf die dynamischen Entwicklungen im Fernbusmarkt zurückzuführen, erschwert aber natürlich die Evaluation ungemein. Der geringe

Rücklauf lässt folglich keine verwertbaren Aussagen zur Einstellung der Fernbusbetreiberinnen und -betreiber zu und ist vor dem Hintergrund der Zielsetzung des Projektes äußerst unbefriedigend.

Obwohl nur wenig aussagekräftig, listen wir hier einige Ergebnisse auf. Bei den angefragten (Fern-)Busbetreiberinnen und -betreiber hatten nur einer einen behindertengerechten Bus vorzuweisen, ein Betreiber bietet explizit auch Reisen für Menschen mit Behinderung an. Ein Betreiber kann auf zwei „Rollstuhlbusse“ zurückgreifen, „wo wir jeweils bis 15 Rollstühle befördern können“. In den Bussen ist bei zwei Betreibern der Sitz variabel einstellbar, drei Betreiber können Elektrorollstühle transportieren. Bei zwei Betreibern existiert ein Lift als Hebeeinrichtung. Der Transfer vom Rollstuhl zum Sitz ist bei einem Betreiber möglich, der Sitz ist auf Rollen gelagert. Nur ein Betreiber verfügt über ein barrierefreies WC. Die Barrierefreiheit in (Fern-)Bussen bewertet nur eine Person als sinnvoll, zwei weitere Personen bezeichnen sie als weniger oder nicht sinnvoll. Andere haben die Frage nicht beantwortet. Auch sei die Umsetzung der Barrierefreiheit in (Fern-)Bussen schwierig (1) bis nicht umsetzbar (2). Auch hier wurde die Frage nicht von allen Betreibern beantwortet. Ein Betreiber ergänzte:

„Wir halten es für sinnvoll auf einer Linie zum Beispiel EINEN barrierefreien Bus einzusetzen. Dieser könnte im Fahrplan speziell gekennzeichnet sein. Der Kostendruck lässt keinen Spielraum dafür, einen unbesetzten barrierefreien Platz vorzuhalten“.

Aus den wenigen Antworten lässt sich herauslesen, dass bei den (Fern-)Busbetreibern die Notwendigkeit der Barrierefreiheit in (Fern-)Bussen noch nicht in ihrer ganzen Tragweite erkannt wurde.

Die Onlinebefragung mit den Fernbusbetreibern muss zu einem späteren Zeitpunkt mit gültigen Adressen wiederholt werden. Hier könnte das vom Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer e.V. (bdo) im Jahr 2012 vorgelegte Verzeichnis barrierefreier Reisebusse hilfreich sein, wengleich auch hier zahlreiche Kontaktdaten aktualisiert werden müssten.

2.3 Baustein 3: Leitfadengestützte Telefoninterviews mit Fernbusanbietern

Selbstverständlich sollten bei der Evaluation auch die Betreiber der Fernbuslinien zu Wort kommen. Mit vier Vertreterinnen und Vertreter der fünf größten Fernbuslinien sollten leitfadengestützte Telefoninterviews zur Thematik der Barrierefreiheit durchgeführt werden: Die Einzelinterviews mit Vertreterinnen und Vertreter dienen insbesondere dem Ziel, die Einstellungen und Meinungen zur Umsetzung der Barrierefreiheit in Fernlinienbussen identifizieren zu können. Bei diesen Expertengesprächen stehen die Gegenüber nicht als individuelle Personen, sondern als Funktionsträgerinnen und Funktionsträger im Fokus des Interesses. Die Interviews werden digital aufgezeichnet oder protokolliert, dann transkribiert und inhaltsanalytisch ausgewertet.

Es sollten Interviews mit Mitgliedern der Geschäftsleitung der führenden Fernbuslinien in Deutschland geführt werden. Da auf den Internetseiten der Anbieter nur allgemeine Kontaktmöglichkeiten wie die allgemeine Telefonhotline und eine nicht personalisierte Mailadresse veröffentlicht werden, war es äußerst schwierig, mit den gewünschten Interviewpartnern in Kontakt zu kommen. Mehrfach wurden im Juli und August 2016 die Anbieter angerufen. Rückrufbitten über die Hotlines blieben bislang erfolglos. Es wurden mittlerweile zweimal die allgemeinen Mailadressen der Busunternehmen angeschrieben, soweit vorhanden zusätzlich auch direkte Kontakte mit der Bitte um Weiterleitung an die entsprechenden Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner. Bis zuletzt sind Antworten sehr zurückhaltend bis ausstehend.

Bei Flixbus kam kurzfristig die Rückmeldung, dass die Anfrage an die entsprechenden Ansprechpartner weitergeleitet wurde, dieser erklärte später jedoch, er habe leider keine Zeit für ein Interview, die daraufhin an ihn gesendeten Fragen mit der Bitte um schriftliche Stellungnahme blieben unbeantwortet. Lediglich von der Berlin Linien Bus GmbH wurde Mitte September ein Interview mit einem Mitglied der Geschäftsleitung und dem Pressesprecher geführt. Alle anderen Anbieter konnten nur nochmals per info@...-Mailadresse erreicht werden (siehe E-Mail im Kasten). Zusätzlich wurden alle per Kontaktformular angeschrieben, auch darauf kam keine Reaktion mehr.

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich bin wissenschaftliche Mitarbeiterin der Evangelischen Hochschule in Ludwigsburg. Das Institut für Antidiskriminierungs- und Diversityfragen wurde vom Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e.V. (BSK) beauftragt, eine Evaluation zum Stand der Barrierefreiheit in Fernlinienbussen durchzuführen.

Hierbei sollte die Stimme und Einschätzung der Fernbusbetreibenden nicht fehlen und so würde ich mich sehr freuen, wenn sich ein Mitglied der Geschäftsleitung Ihres Unternehmens zu einem Telefoninterview bereiterklären würde.

Es soll in dem Interview vor allem um

- den aktuellen Stand der Busse im Hinblick auf Barrierefreiheit,
- die Planung zur und mögliche Probleme bei der Umsetzung der gesetzlich vorgeschriebenen Barrierefreiheit bis zum Jahr 2020,
- die persönliche Einschätzung der Thematik und dessen Relevanz für den Fernbusverkehr,
- sowie Maßnahmen und Unterstützungsmöglichkeiten für die Busfahrer und das Servicepersonal gehen.

Über eine Rückmeldung von Ihnen würde ich mich sehr freuen.

Haben Sie vielen Dank und einen angenehmen Tag.

Viele Grüße

2.3.1 Zusammenfassung des Interviews mit Vertretern der Berlin Linien Bus GmbH

Berlinlinienbus fordere seit 2013 die Buspartner auf, neue Busse anzuschaffen, die der technischen Ausrüstung nach dem Gesetz zur Liberalisierung des Fernbusverkehrs – sofern es technisch umsetzbar und möglich sei – entsprechen. Dazu mussten zunächst Konzepte mit den Herstellern entwickelt werden, wie entsprechende Lösungen aussehen könnten. Im Jahr 2016 seien circa 18 bis 20 Prozent der Fahrzeuge, die im Einsatz sind, barrierefrei. Es konnte aber kein durchgängiges Angebot auf allen Linien und zu allen Zeiten angeboten werden, somit sei versucht worden, die individuellen Nachfragen entsprechend zu bedienen und auf Anfrage barrierefreie Busse auf den gewünschten Strecken und zu gewünschten Uhrzeiten einzusetzen.

Herausforderungen

Zum Scheitern der gesamten Anstrengungen sei es beinahe gekommen, da kaum ein Rollstuhl den gesetzlichen Erfordernissen zur Beförderung in Bussen (DIN EN 12183) entspräche und die Fahrgäste somit nicht in ihren Rollstühlen sitzend befördert werden dürften. Dies sei eine große Enttäuschung gewesen, als festgestellt werden musste, dass man in große Vorleistung gegangen war und dennoch kaum ein Fahrgast im Rollstuhl befördert werden durfte. Auch sei eine weitere Erschwernis, dass laut den AGB keine Menschen diskriminiert werden dürften und somit bereits die Bitte um Ankündigung der Fahrt für die Bereitstellung eines barrierefreien Busses die spontane Wahl der Fahrgäste mit Behinderung bis zum vollständig barrierefreien Betrieb im Jahr 2020 einschränken würde. Die Organisation der Reisen mit den betroffenen Fahrgästen sei insgesamt kein Problem, allerdings wüsste die Mehrzahl der Rollstuhlfahrenden nicht, inwieweit die technischen Anforderungen erfüllt sind und ob sie folglich mitfahren dürften. Nach der Einschätzung von Berlinlinienbus sind die wenigsten Rollstühle für die gewünschte Beförderung ausgestattet und somit können trotz der aufwändigen Ausrüstung der Fernbusse nur sehr wenige Menschen mit Behinderung diese nutzen. Das sei mit Abstand das größte Hindernis für eine barrierefreie Reise im Fernbus.

Keine Lösung für Umsetzer

Barrierefreiheit in Fernbussen würde per Gesetz nur auf zwei Rollstuhlplätze beschränkt und nicht auf weitere Formen von Behinderungen eingegangen. Es würden in allen Bussen zwar Haltegriffe entsprechend angebracht, erhöhte Kontraste im Innenraum für Menschen Sehbehinderung verwendet, für die sogenannten Umsetzer gäbe es jedoch keine Anpassungen. Diese seien nicht vor-

geschrieben, wären jedoch für wesentlich mehr Menschen mit Behinderung nutzbar und unterstützend. So habe der Gesetzgeber nicht verstanden, dass es in hohem Maße um die Umsetzer geht, also jene Menschen, die in der Lage sind, wenige Schritte aus ihrem Rollstuhl heraus in den Bus hinein zu gehen. Dieser Zielgruppe könne man aktuell nicht gerecht werden, obwohl die Betreiber ihren Anteil auf 80 Prozent aller Rollstuhlfahrer schätzten.

Auswirkungen auf den Fahrplan

Die Fahrgäste im Rollstuhl könnten über einen Rufknopf ein Problem oder ein Haltewunsch mitteilen. Sollte der Fahrgast auf die Toilette müssen, würde die nächste Raststätte, auf der es ein barrierefreies WC gibt, angefahren. Es würde zeitlich eine immense Verspätung bedeuten, da das Ein- und Ausladen je Rollstuhl jeweils eine Viertelstunde in Anspruch nähme, somit sei ein solcher Halt kaum unter einer Dreiviertelstunde zu machen. Im Falle von Verspätungen seien wiederum andere wartende Fahrgäste berechtigt, eine Fahrpreisminderung zu fordern. Hier sei noch einiges nicht klar geregelt und es fehlten noch Antworten und Entscheidungen aus dem Ministerium.

Wirtschaftlichkeit

Die Busse hätten zwischen 48 und 76 Plätze und müssten zwei Rollstuhlplätze bereithalten, die Bahn hingegen habe – beispielsweise im ICE – um die 800 Plätze und nur vier Rollstuhl-Sitzplätze bereit zu halten. Für jeden Rollstuhlplatz könnten sechs Sitzplätze weniger in die Busse eingebaut werden und da aktuell kaum ein Rollstuhl den gesetzlichen Vorgaben für die Mitnahme des Fahrgastes im eigenen Rollstuhl genügt, bilde sich die Investition in die Barrierefreiheit nicht positiv ab. Wirtschaftlich sei der Verlust der zwölf Sitzplätze – zudem ohne die Beförderung von Menschen im geeigneten Rollstuhl stattdessen – kritisch einzuordnen. Die Mehrkosten für einen barrierefreien Bus beliefen sich auf eine Summe zwischen 20.000 und 40.000 Euro. Diese Zusatzkosten führen sie nie ein und bekämen sie auch bei einem Wiederverkauf nie zurück, da nur in Deutschland zwei Rollstuhlsitzplätze vorgeschrieben seien; man könne die Mehrkosten also von Vorneherein als Verlust verbuchen.

„Das Investitionsrisiko, das insbesondere auf den mittelständischen Subunternehmern lastet, steigt jetzt. Jeder neue Bus muss barrierefrei sein. Das heißt, die Fahrzeuge sind alle entsprechend teurer und das in einem sehr hart umkämpften Markt, der ja dazu führt, dass wir ja jetzt auch aus diesem Markt austreten.“

Grenzen der Barrierefreiheit für alle

Die Menschen mit Behinderung hätten so vielfältige Anforderungen, auch innerhalb einzelner Behinderungsformen, wie beispielsweise bei den Sehbehinderten. Manche benötigten eine große, erhobene arabische Schrift, andere nutzten die Brailleschrift; manche benötigten Platz für ihren Blindenführhund, und so weiter. Einige Wünsche würden sich auch gegenseitig ausschließen, beispielsweise würden Griffe, die sich Gehbehinderte wünschten, die Durchfahrt der Rollstuhlfahrenden erschweren. Somit sei es äußerst schwierig, allen Menschen mit Behinderung eine barrierefreie Fahrt zu ermöglichen.

Schulungen

Für eine entsprechende Schulung der Mitarbeiter fehle schlichtweg die Expertise, allerdings es sei angeregt worden, den Umgang mit Menschen mit Behinderung im Rahmen der Berufskraftfahrerqualifizierung zu vermitteln und zu üben. Es müsse im Berufskraftfahrerqualifizierungsgesetz von den Behindertenverbänden eine entsprechende Ergänzung erwirkt werden, die entsprechende Schulungen als Teil der Qualifizierung mit aufnimmt. Bei der Hilfe beim Ein- und Aussteigen könnte es zudem von Seite der Berufsgenossenschaften zu Ablehnung kommen, da die Fahrer nicht ausgebildet seien, andere Aufgaben habe und zudem könne dies versicherungstechnisch nicht ohne Weiteres unterstützt werden.

Verantwortung

All das sei ungeklärt und man würde vom Ministerium da bisher allein gelassen und benötige Unterstützung von den Behindertenverbänden, dass die Busunternehmen nicht alles alleine tragen müssten.

„Wenn wir uns als Gesellschaft selber den Auftrag geben, dass wir barrierefrei sein wollen, in möglichst allen Bereichen (...) dann muss die Gesellschaft auch bereit sein, das letztendlich auch zu bezahlen. Dann kann man nicht sagen, es wird einige wenige Wirtschaftsteilnehmer und mittelständige Unternehmer geben, die die Zeche dafür zahlen. Das kann so nicht funktionieren, sondern wenn es eine allgemeine Aufgabe ist, dann erwarten wir auch, dass uns auch ein entsprechender Ausgleich gewährt wird.“

„Das größte Problem ist, was haben wir von barrierefreien Bussen, wenn die Haltestellen nicht barrierefrei sind. Hier scheuen die Kommunen die Kosten.“

2.4 Baustein 4: Fallstudien: Walking Interviews und Fotodokumentation

Bei der klassischen Feldforschung gehört die teilnehmende Beobachtung, das „Mitleben“, die Erforschung einer „sozialen Gruppe“ in ihrer „natürlichen Umgebung“ zu den zentralen methodischen Bausteinen.²⁶ Um das Ideal eines „inneren Verstehens“ zu realisieren gelten in der klassischen Feldforschung das „Hineingehen ins Feld“, die teilnehmende Beobachtung und ein „emotionales Sicheinlassen auf die fremde Lebenswelt“ als unverzichtbare Voraussetzungen guter Forschung.²⁷

Eine abgespeckte Version dieser „Feldforschung“ wurde auch im Rahmen dieser Evaluation umgesetzt. Durchgeführt wurden „Walking Interviews“²⁸ in Kombination mit Fotoreportagen: Um die Beziehungen der Menschen zu ihrer Umgebung zu erkunden, eignen sich „Walking Interviews“, da sie dem oder der Beobachtenden ermöglichen, Probleme im Zusammenhang mit Ihrer Entstehung vor Ort zu erforschen. Der oder die Beobachtende kann die Umwelt bzw. die sich dort befindenden Umstände als Aufforderung zum Gespräch nutzen. Die Befragten wiederum können sie als Hilfsmittel verwenden, um die entsprechenden Themen und Probleme zu verbildlichen. Um die Etappen einer Reise mit dem Fernbus wie auch die problematischen Situationen und Barrieren, die gegebenenfalls für Menschen mit Behinderung auf dem Weg liegen, zu illustrieren, bietet sich eine, das „Walking Interview“ ergänzende Fotoreportage an. Die Bilder können ggf. helfen, Hürden als solche zu erkennen und besser zu verstehen. Im Rahmen der Evaluation wurden drei Personen mit Einschränkungen bei ihrer Reise mit dem Fernbus begleitet. Die Reisenden wurden hierbei von der Haustüre bis zum Zielort begleitet, da auch der Weg zur FernbusHaltestelle dokumentiert und analysiert werden soll. So können Einblicke in die gesamte Reise und deren Hindernisse genommen werden.

2.4.1 Walking Interview mit Herrn Schilling (und Blindenführhund Merlin)

- Fernbusfahrt: von Konstanz über Hamburg nach Bremen (Rückfahrt)
- Datum: 28. bis 29. Mai 2016
- Busunternehmen: Flixbus (FlixBus GmbH)
- Art der Behinderung des Mobilitätsscouts: Vollblind (Restsehfähigkeit 1 Prozent)

Beim ersten Walking Interview wurde Herr Schilling und sein Blindenführhund Merlin auf seiner Reise begleitet, interviewt und fotografiert. Herr Schilling war zuvor bereits mit dem Fernbus nach Konstanz gefahren, die begleitete Fahrt war somit seine Rückreise. Es war nicht die erste Fernbusfahrt für die beiden, Herr Schilling berichtete während der Fahrt auch von weiteren Reiseerfahrungen mit Fernbussen. Der Treffpunkt war in einem Café in der Innenstadt von Konstanz. Von dort aus lief Herr Schilling in Begleitung seines Blindenführhundes und mithilfe seines Smartphones mit Spracherkennung und -wiedergabe, in welches er das Ziel „Haltestelle Döbeleplatz“ eingegeben hatte, los. Der Fußweg zur Bushaltestelle war weder für Menschen mit Geh- noch mit Sehbehinderung barrierefrei: Pflastersteinbelag auf einigen Straßen (insbesondere in der Fußgängerzone), nur vereinzelt abgesenkte Bordsteine, fehlende Leitlinien am Boden und teilweise defekte oder fehlende Blindensignalisierungen an den Ampeln. An der Haltestelle „Döbeleplatz“ von der aus der gebuchte Fernbus abfahren sollte, war zunächst wenig zu erkennen, was auf eine Fernbushaltestelle hinwies.

Es gibt am Rand des großen Platzes einen kleinen Kiosk mit Sitzgelegenheiten unter freiem Himmel und einem kleinen Angebot an Getränken und Snacks, sowie einer Behindertentoilette. Der Kiosk schließt abends um 18 Uhr – somit ist das Angebot bis auf die Behindertentoilette nur begrenzt verfügbar. Auskünfte über die Fernbuslinien und deren Abfahrzeiten findet man auf Anzeigetafeln mitten auf dem Platz an einem Parkplatzschild befestigt. Diese Informationen sind versteckt zwischen einigen parkenden Wohnwagen und an einer anderen Stelle als dem tatsächlichen An- und Abfahrtort der Fernbuslinien.

Da Herr Schilling bereits an dieser Haltestelle bei seiner Anreise ankam, kannte er die Stelle, an denen die Fernbusse abfahren: von der Straße aus gesehen liegt sie am hinteren Rande des Platzes. Eine kleine Holzbank ist die einzige Sitzgelegenheit. Es gibt keine Beschilderung und keine Unterstellmöglichkeit, von Barrierefreiheit ganz zu schweigen. Der Bus hatte über eine Stunde Verspätung, was den Fahrgästen via SMS recht frühzeitig mitgeteilt wurde. Allerdings

wurde keine konkrete neue Ankunftszeit kommuniziert und so warteten alle Fahrgäste auch bei einsetzendem Regen an der Haltestelle bzw. in deren Sichtweite. Als der Fernbus schließlich ankam, verlief die Abwicklung der aus- und einsteigenden Fahrgäste und deren Gepäck routiniert und problemlos.

Auch Herr Schilling wurde recht schnell angesprochen. Er bat um einen Doppelsitz für sich und seinen Blindenführhund. Zunächst lehnte einer der Fahrer dies ab, da der Bus voll sei und nur einzelne Plätze frei wären. Als Herr Schilling den Fahrer darauf hinwies, dass sein Hund Merlin von ihm über die Kundenhotline des Busunternehmens angemeldet worden und er laut der Allgemeinen Geschäftsbedingungen berechtigt zu seiner Mitnahme sei, wurde ihm schnell und ohne weitere Nachfragen ein adäquater Platz angeboten. In den zweistöckigen Bussen von Flixbus gibt es jeweils zwei Vierersitzgruppen mit einem Tisch in der Mitte. Hier hatte Merlin ausreichend Platz sich hin zu legen und die Fahrgäste darum herum dennoch genügend Bewegungsfreiheit. So begann die Fernbusreise zwar in einem sehr vollen und verspäteten Bus aber ohne weitere Vorkommnisse.

Beide Fahrer sprachen nur wenige Worte Deutsch, die Kommunikation war stark reduziert: Bei einer Tankpause wurde weder durchgesagt, wie lange der Aufenthalt dauern würde, noch, ob man aussteigen dürfe. Während einige Fahrgäste die Pause eigenständig zum Rauchen oder sich die Beine zu vertreten nutzten, wusste Herr Schilling nichts von einer Pause und so wähnte er sich im Stau. Diese Pause hätte er zudem nutzen können, um an der Tankstelle eine Behindertentoilette aufzusuchen, denn im Bus selbst war zwar eine Toilette, die jedoch ohne Markierungen in Blindenschrift oder eine persönliche Einweisung für Herrn Schilling, wie er sagte, nur im Notfall benutzt werden würde. Er hatte auf einer vorherigen Fahrt die Erfahrung gemacht, unwissend den Notfallknopf anstelle der Toilettenspülung bedient zu haben, mit allen entsprechenden Folgen, denn diese wie auch die weiteren Knöpfe wie jener für den Wasserhahn sind in Größe, Haptik und Anordnung nicht zu unterscheiden und zuzuordnen.

Die jeweiligen Zwischenstopps, in denen jeweils Fahrgäste aus und zustiegen, wurden ebenfalls nicht durchgesagt. Insbesondere durch die Verspätung konnte Herr Schilling nicht einschätzen, wo der Bus jeweils hielt. Auch die Standortrecherche über sein Smartphone ergab nicht immer schnell genug eine Antwort. So war es eher ein glücklicher Zufall, dass der von ihm geplante Ausstieg in Hamburg zugleich die Endhaltestelle des Busses war, denn trotz der großen Verspätung in Konstanz kam der Bus in Hamburg sogar eine Stunde früher an, als geplant. Herrn

Schilling wurde nicht mitgeteilt, dass er angekommen war. Insgesamt erschienen die beiden Busfahrer freundlich aber recht unbedacht im Umgang mit einem sehbehinderten Fahrgast oder einem Blindenführhund.

Am Zentralen Omnibusbahnhof Hamburg angekommen suchte Herr Schilling zunächst eine Grünfläche, damit sich sein Hund Merlin nach über neun Stunden Fahrt bewegen und erleichtern konnte. Bis auf ein paar kleine Grünstreifen war hierfür nur wenig Gelegenheit. Der Busbahnhof selbst erscheint zwar sehr modern und durchdacht geplant, für Menschen mit Sehbehinderung jedoch weist er sich sehr schnell als problematisch aus. Die einzelnen würfelförmigen Gebäude können ausschließlich durch ihre Beschriftungen unterschieden werden, es gibt keine Leitlinien zu den Gebäuden, den Bussteigen oder weiteren Verkehrsanbindungen. Auch werden keine Durchsagen zu den abfahrenden und ankommenden Bussen oder anderweitige Situationen gemacht.

So musste Herr Schilling ohne Orientierungshilfen das Gebäude suchen, in welchem sich die Wartehalle mit Informationstafel und in dessen Untergeschoss die Behindertentoilette befand. Dort – nach mehreren Versuchen des Blindenführhundes Merlin, den richtigen Eingang von den vielen möglichen auszumachen – angekommen, zeigte sich die nächste Hürde: auch der Fahrstuhl war nicht durch Leitlinien auffindbar, zudem war der Schalter, um den Aufzug zu rufen an einer so ungewöhnlichen Stelle, dass Herr Schilling sehr lange den gesamten Fahrstuhlrahmen abtastete. Innen im Fahrstuhl waren die Knöpfe nicht mit Blindenschrift markiert.

Herr Schilling hatte über zwei Stunden Aufenthalt, die er im Innern eines Cafés verbringen konnte. Um Informationen zu erhalten an welchem Bussteig der Anschlussbus nach Bremen abfahren würde, musste er sich an Passanten und Fahrgäste vor Ort wenden. Es gab zeitgleich mehrere Busse in dieselbe Richtung, so war das Risiko, an der falschen Stelle zu warten, recht hoch. Die Bussteige gehen alle von einer Ebene ab, was für mobilitätseingeschränkte Menschen durchaus angenehm sein dürfte, da keine Bordsteine überwunden werden müssen. Für Herrn Schilling bedeutete diese Anordnung große Orientierungslosigkeit. Ohne Hilfe war es nicht möglich, an den richtigen Bussteig zu gelangen.

Servicepersonal oder eine allgemeine Informationsstelle gibt es dort nicht. Allerdings gibt es von den meisten Anbietern eigene Servicestellen und es fahren am ZOB Hamburg so viele Busse ab, dass es einige Busfahrer gab, die sich auskannten und hilfsbereit Auskunft gaben.

Der Anschlussbus von Hamburg nach Bremen kam planmäßig an und nachdem alle Fahrgäste ausgestiegen waren und ihr Gepäck geholt hatten, begann einer der Busfahrer mit dem Eichecken der neuen Fahrgäste. Herr Schilling stand direkt am Bussteig und wartete darauf, von dem Busfahrer angesprochen zu werden. Dieser schien ihn zunächst nicht bemerkt zu haben, später drängten sich immer mehr Menschen zwischen Herrn Schilling und den Busfahrer. Erst, als Herr Schilling deutlich näher herangetreten war, wurde er angesprochen und Hund Merlin als besonderer und angemeldeter Fahrgast erkannt. Sofort wurde ihm ein Platz seiner Wahl angeboten, es wurde sich erkundigt, ob für Merlin der Platz im Fußraum ausreiche, insgesamt wurden die beiden äußerst freundlich und hilfsbereit betreut.

Zu Beginn der Fahrt informierte der Fahrer die Fahrgäste über mögliche Staus, geplante Stopps, das vorhandene WC, die Anschnallpflicht und Snacks, die zum Erwerb bereitstanden. Auch während der Fahrt wurden Durchsagen zu veränderten Ankunftszeiten, dem nächsten Halt und die Änderung der Route aufgrund von Verkehrsstaus gemacht. Mit nur geringer Verspätung kam Herr Schilling in Bremen an, er wurde persönlich noch einmal über die Ankunft an seinem Zielort informiert und ihm wurde Hilfe beim Aussteigen angeboten.

In Bremen angekommen musste sich Herr Schilling ohne Leitlinien und Regenschutz zunächst orientieren um dann den kurzen Fußweg in Richtung Hauptbahnhof zu gehen. Dieser war trotz Baustellen gut markiert und Hund Merlin und ihm selbst zudem bestens bekannt. Herr Schilling konnte vom Hauptbahnhof aus in seiner gewohnten und barrierefreien Umgebung problemlos seinen Heimweg per S-Bahn antreten. Herr Schilling berichtete auf der Fahrt, dass Merlin selbst für einen Blindenführhund außerordentlich lange seine eigenen Bedürfnisse zurückstellen kann und so ist eine solch lange Fahrt über Nacht und mit nur wenig Auslaufmöglichkeit sicher nicht für jeden Blindenführhund möglich.

2.4.2 Walking Interview mit Herrn Remsperger

- Fernbusfahrt: von Berlin nach Dresden (Rückfahrt)
- Datum: 31. Mai 2016
- Busunternehmen: Flixbus (FlixBus GmbH)
- Art der Behinderung des Mobilitätsscouts: Einschränkungen durch Multiple Sklerose (Laufen mit Gehhilfe ca. 200 Meter, längere Strecken im Rollstuhl)

Das Walking Interview mit Herrn Remsperger war seine Rückfahrt von Berlin nach Hause in Dresden und wie bereits Herr Schilling ist er schon öfter mit Fernbussen gereist.

Er war bereits am Zentralen Omnibus Bahnhof Berlin angekommen und konnte sich die Umgebung ansehen: Das Gelände und die Gebäude sind insgesamt alt und wurden augenscheinlich nur an verschiedenen Stellen modernisiert (automatische Türen, Anzeigentafeln, etc.).

Viele Zugänge sind nicht barrierefrei und so musste er mit seinem Rollstuhl an zwei Treppenaufgängen vorbeifahren, bis er in den Busbahnhof gelangte. Vor dem ZOB gibt es einen Behindertenparkplatz, der allerdings direkt an einem hohen Bordstein liegt. Man muss einige Meter auf der Straße fahren, um an einem abgeflachten Bereich auf den Gehweg und ins Innere des ZOB zu gelangen. Die Einrichtungen im Innern sind gut und durchgängig ausgeschildert, so war ein kein Problem, schnell die Behindertentoilette ausfindig zu machen. Leitlinien findet man auf dem gesamten Gelände jedoch vergebens.

Herr Remsperger bemängelte zudem, dass die Behindertentoilette nicht, wie man zunächst vermutet, in der Nähe der anderen Toilettenräume außen in der Nähe der Bussteige liegt, sondern durch die Wartehalle zu erreichen ist. Die Wartehalle selbst ist ausgestattet mit Informationsstellen einiger Busgesellschaften, einer Vielzahl an Snack- und Getränkeautomaten, Fahrkartenautomaten, Sitzmöglichkeiten und gut einsehbare Anzeigentafeln. Auf den ersten Blick erscheint das gesamte Gelände, insbesondere der Wartebereich, wenig ansprechend, allerdings sind alle notwendigen Angebote und Möglichkeiten vorhanden: Man bekommt Informationen, Wetterschutz, Toiletten, Essen und Getränke.

Auch in Richtung der Bussteige gibt es einige gut ausgeschilderte Schließfächer, Sitzgelegenheiten, Raucherecken und eine große Anzeigentafel auf der alle geplanten Busse aufgelistet waren. Lediglich die Barrierefreiheit lässt zu wünschen übrig: nur wenige der Bussteige sind

jeweils an den Enden abgeflacht, einige haben gar keine Rollstuhlgeeigneten Zugänge. Leitlinien gibt es auch hier nicht. Das Gelände ist groß und so ist es eine lange Strecke bis zum Bussteig 32, an dem der gebuchte Bus nach Dresden abfahren soll. Die gesamte Strecke muss Herr Remsperger auf der Fahrbahn zurücklegen, auf der einige Fernbusse recht zügig und nah an ihm vorbeifahren.

Am Bussteig angekommen stand zunächst der gewünschte Bus wie erhofft auf der Anzeigentafel, jedoch wurde kurz darauf per Text und über Lautsprecher eine Verspätung bekannt gegeben. Schwierig war dabei insbesondere, dass es keinerlei Zeitangabe zu der Verspätung gab und somit alle Fahrgäste verunsichert auf dem Bussteig verblieben. Als der Bus kam, lud er lediglich Fahrgäste und deren Gepäck ab. Die Fahrer gestikulierten, man solle nicht einsteigen und fahren wieder weg. Dies führte zu noch mehr Verunsicherung, aber alle blieben vor Ort, es kam keine weitere Information. Nach einer Stunde fuhr der Bus wieder an den Bussteig heran und nahm die Fahrgäste samt Gepäck auf. Als Herr Remsperger auf sich aufmerksam machte, wollten die Fahrer seine Mitfahrt zunächst ablehnen, erst nachdem er erklärte, dass er eigenständig in den Bus steigen könne und der Rollstuhl angemeldet sei, waren sie bereit, ihn mitzunehmen. Sie boten ihm an, als erster in den Bus zu steigen und sich einen Platz seiner Wahl auszusuchen. Der Rollstuhl wurde anschließend verladen.

Die Fahrt selbst gestaltete sich Problemlos, jedoch wurden keine Informationen über den nächsten Halt, etwaige Verzögerungen oder sonstiges kommuniziert. Auch auf dieser Fahrt sprachen beide Busfahrer nur wenige Worte Deutsch und so waren auch Nachfragen problematisch. Obwohl Herr Remsperger sich bewusst einen Platz in der Nähe von Ausgang und Toilette ausgewählt hatte, berichtete er, dass er es vermeidet, auf die Toilette zu gehen, da die Stufe dort hinein sehr hoch ist und sich im Innenraum keine Griffe zum Festhalten befinden. Auch in diesem Bus, insbesondere im WC, gab es keinerlei Blindenbeschriftung. Bei der Anfahrt in Dresden wäre es für ortsunkundige nicht möglich gewesen, zu wissen, welche der beiden angesteuerten Haltestellen die gewünschte war, denn es gab weder Informationen darüber, dass es mehrere Haltestellen in Dresden gibt noch war die Haltestelle entsprechend eindeutig auf dem Ticket benannt. Da sich Herr Remsperger auskannte, stieg er aber wie geplant an der Haltestelle in der Nähe des Hauptbahnhofs aus.

Einer der Busfahrer war ihm sofort behilflich beim Aussteigen und hoben mithilfe eines Fahrgastes den Rollstuhl aus dem Gepäckraum. Da der Gepäckraum über den Rädern des Busses

lag, war das Ein- und Ausladen des schweren Rollstuhls nicht leicht zu handhaben und dauerte einige Zeit, die Herr Remsperger stehend verbringen musste. Es schien, als gäbe es eine Unerfahrenheit oder Unsicherheit seitens der Busfahrer im Umgang mit Menschen mit Behinderung. Sie waren durchaus hilfsbereit, aber offenbar war ihnen nicht bewusst, wie sie Fahrgäste wie Herrn Remsperger ideal unterstützen könnten.

Die Fernbushaltestelle in Dresden befindet sich auf der Rückseite des Hauptbahnhofs. Die verschiedenen Bussteige sind nur bedingt mit Haltestellenschildern auf den beiden Seiten einer sehr breiten Straße gekennzeichnet. Eine Anzeigentafel oder klare Informationen, wo welcher Bus ankommt oder abfährt ist nicht vorhanden. Auch hier fehlen jegliche Leitlinien oder Durchsagen für sehbehinderte Menschen, zudem fehlt eine Ampel oder ein Fußgängerüberweg. Die Straße war teilweise gepflastert, teilweise geteert, das gesamte Gelände voller Absperrungen und Baustellen. So war es zum einen problematisch, mit dem Rollstuhl auf die gegenüberliegende Seite zu gelangen, zum anderen war die Orientierung für Ortsunkundige äußerst schwierig, denn man konnte nicht erkennen, dass man sich gegenüber vom Hinterausgang des Bahnhofs befand.

Herr Remsperger kannte den Weg jedoch und so steuerte er auf den Bahnhof zu, durchquerte ihn bis zum Vordereingang, an dem die Bahnen und Busse des öffentlichen Nahverkehrs abfahren. Im Bahnhof selbst und dessen Vorplatz ist alles barrierefrei ausgestattet und mit Leitlinien versehen. So konnte Herr Remsperger ebenerdig auf das Gleis seiner Straßenbahn und in diese selbst hineinfahren. Er selbst berichtete, wie gut er in Dresden mit den öffentlichen Verkehrsmitteln im Rollstuhl zurechtkommt.

2.4.3 Walking Interview mit Frau Grundler (in Begleitung mit Herrn Grundler)

- Fernbusfahrt: von Singen nach Tübingen (Hinfahrt)
- Datum: 11. Juni 2016
- Busunternehmen: DeinBus.de (DeinBus Betriebs-GmbH)
- Art der Behinderung des Mobilitätsscouts: Poliomyelitis (kann circa 100 Meter laufen mit Unterarmstützen, ansonsten im E-Rollstuhl)

Beim dritten Walking Interview stellte sich das größte Problem bereits bei der Suche nach einem Abfahrts- und Zielort ein. Da Frau Grundler in einem kleinen Ort in der Nähe des Bodensees lebt, dessen Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr nicht sehr gut ausgebaut ist, schießen viele der nächstgelegenen Fernbushaltestellen aus. Allein die Fahrt mit Bus und Bahn zu den möglichen Haltestellen hätte jeweils mehrere Stunden mit vielen aufwändigen Umstiegen bedeutet. So war ihre Auswahl an möglichen Reisezielen insbesondere durch das geringe und schwer zugängliche Angebot an Fernbusstationen in ihrer Nähe sehr eingeschränkt. Dies geht sicherlich Fahrgästen ohne Mobilitätseinschränkung ähnlich, jedoch wurden die vielen Hürden für jemandem im Rollstuhl unzumutbar. So entschied sich Frau Grundler mit dem PKW bis zur Fernbushaltestelle in Singen zu fahren und diesen dort abzustellen. Ihr Ehemann begleitete sie auf der gemeinsamen Reise nach Tübingen.

Die Fernbushaltestelle in Singen ist eine einfache Bushaltestelle am Stadtrand. Es gibt hier keine digitalen Informationstafeln, Servicepersonal, noch eine Toilette oder ausreichende Unterstellmöglichkeiten. Kurz vor ihrem Eintreffen begann es stark zu regnen und so wartete das Ehepaar Grundler bis wenige Minuten vor der Ankunft des Busses in ihrem Auto. Es gab keine ausgewiesenen Behindertenparkplätze, aber es waren genügend freie Parkplätze vorhanden.

Die Strecke vom PKW zur Haltestelle war jedoch aufgrund eines Grünstreifens zwischen der Straße und dem Gehweg nur am Rande der recht stark befahrenen Straße zurück zu legen. Ein abgesenkter Bordstein nahe der Haltestelle ist aufgrund der Zufahrt zum danebenliegenden Gelände vorhanden, dieser hat allerdings starke Vertiefungen, die nach dem Regen mit Wasser gefüllt waren. Es war mit dem Rollstuhl, der aufgrund seines elektrischen Antriebs sehr schwer ist, jedoch die einzige Möglichkeit, zur Haltestelle zu gelangen.

Es war Frau Grundlers erste Reise mit einem Fernbus und so war sie gespannt auf den Bus und darauf, wie sich die Reise gestalten würde. Der Fernbus war pünktlich vor Ort und einer der

Busfahrer kam direkt auf Frau Grundler zu, begrüßte das Ehepaar, war offensichtlich informiert über die Rollstuhlmitnahme und äußerst hilfsbereit. Er sprach gemeinsam mit seinem Kollegen und Herrn Grundler die Mitnahme des Rollstuhls ab (welche Teile abmontiert werden müssten, wie er am besten transportiert werden sollte, etc.) und kümmerte sich darum, dass Frau Grundler schon im Bus einen Platz wählen und einsteigen konnte.

Herr Grundler und der zweite Busfahrer kümmerten sich um die Verladung des Rollstuhls, während sich der erste Busfahrer um die weiteren Fahrgäste und deren Gepäck kümmerte. Beide waren außerordentlich freundlich und hilfsbereit. Zu Beginn der Fahrt informierte der Busfahrer die Fahrgäste über die Fahrstrecke, die nächsten Haltestellen, die Toilette, zu erwerbende Snacks und die Anschnallpflicht. Er bot explizit an, sich an ihn und seinen Kollegen zu wenden, wenn man Fragen oder Probleme hätte. Neben der hervorragenden Auskunft per Mikrofondurchsage waren im Bus mehrere Monitore angebracht, die den aktuellen Standort sowie den geplanten Routenverlauf zeigten. Die Fahrt verlief problemlos und so kam das Ehepaar Grundler pünktlich und entspannt am Zielort an. Der Busfahrer informierte die Fahrgäste rechtzeitig über die Ankunft in Tübingen. Noch bevor Frau Grundler ausgestiegen war, hatte der zweite Busfahrer den Rollstuhl aus dem Laderaum geholt, zusammengebaut und ihn für sie an der Bustür bereitgestellt. Beide Fahrer fragten nochmals nach, ob alles zu ihrer Zufriedenheit gelaufen sei und verabschiedeten sich. Dank der beiden Busfahrer war dies die ideale Fernbusreise für eine mobilitätseingeschränkte Person, durch große Hilfsbereitschaft, perfekte Serviceorientierung und professionelles Auftreten.

Das Ehepaar Grundler konnte nach Ankunft am zentral gelegenen Busbahnhof – nahe des Hauptbahnhofs Tübingen – barrierefrei seinen Aufenthalt in Tübingen starten.

Der Busbahnhof in Tübingen ist durchweg mit abgesenkten oder sehr niedrigen Bordsteinen, Wegkennzeichnungen und Schildern ausgestattet. Es fehlen jedoch ein Leitliniensystem und Durchsagen für Menschen mit eingeschränkter Sehfähigkeit. Auch die Überdachungen der einzelnen Bussteige sind bei Regen nicht ausreichend Schutz bietend und es fehlt eine zentrale Anzeigentafel, an der alle ankommenden und abfahrenden Busse aufgelistet werden. Servicepersonal oder einen allgemeinen Informationsstand gibt es hier nicht. Toiletten, speziell für Menschen mit Behinderung konnten nicht ausfindig gemacht werden. Die nächstgelegene dürfte sich im Bahnhofsgelände befinden, was von den Bussteigen aus jedoch nicht sehr schnell erreichbar ist.

2.5 Baustein 5: Auswertung der Berichte des Mobilitätsscouts

Die Ergebnisse der Berichte der Mobilitätsscouts sind direkt in Kapitel 3 eingebaut.

2.6 Baustein 6: Telefoninterviews mit Mobilitätsscouts

Ursprünglich war geplant, einige Nutzerinnen und Nutzer der BSK-Telefonhotline per Telefoninterview zu befragen. Leider waren hierzu nur sehr wenige bereit und so wurden kurzerhand jene Mobilitätsscouts interviewt, die noch keine Fahrberichte abgegeben hatten, da sie wenige oder keine Erfahrungen mit den Fernbussen hatten. Von den 33 angemeldeten Mobilitätsscouts hatten drei an den Walking Interviews teilgenommen, drei weitere mehrere Reiseberichte und Checklisten von Fernbusfahrten eingereicht. Aus den 27 verbleibenden Mobilitätsscouts wurden zwölf ausgewählt, von denen sechs bereit für ein Telefoninterview und erreichbar waren. Die Interviews wurden alle im August 2016 geführt, sie beliefen sich auf eine Dauer von jeweils circa 25 bis 45 Minuten und beinhalteten hauptsächlich Fragen zur allgemeinen Barrierefreiheit und der besonderen in Bezug auf Fernbusreisen, sowie Wünsche bzw. Forderungen an die Politik, um die entsprechenden Barrieren abzubauen.

Grundsätzlich berichteten die Scouts von ihren teilweise sehr verschiedenen Bedürfnissen, je nach Art und Grad der Behinderung. So spricht beispielsweise Herr Kilian, der im Rollstuhl sitzt aber noch eigenständig in einen Fernbus einsteigen kann davon, dass es wichtig wäre, dass nicht immerzu versucht werden würde, behinderte Menschen in Kategorien einzuteilen und nur für diese zu entscheiden und zu handeln. Er berichtet von der Unsicherheit vieler, Menschen mit Behinderung anzusprechen aber auch davon, dass es durchaus Momente gäbe, in denen er Hilfsangebote ablehne, da er in jenen Situationen besser und vor allem selbstständig zurechtkomme. Man könne nicht alle Menschen mit Behinderung gleichsetzen und sollte dennoch versuchen, einer möglichst großen Anzahl von Ihnen möglichst viele Barrieren zu nehmen. Allerdings sei es dabei wichtig, jeden Menschen im persönlichen Kontakt individuell anzunehmen und dessen persönlichen Bedarf zu berücksichtigen, so Herr Kilian.

Frau Katzfuß bringt die aktuelle Lage was die Fernbusse betrifft auf den Punkt: „Aktuell sind die Buslinien alles andere als barrierefrei.“ Möglicherweise würde sich das im Jahr 2020 ändern, jedoch sei es für sie im E-Rollstuhl aktuell nicht möglich, per Fernbus zu reisen. Sie berichtete

von ihrer Anfrage bei Postbus, einem der wenigen Betreiber, die bereits barrierefreie Busse anbieten und der Enttäuschung, als sie erfuhr, dass es lediglich eine einzige Strecke gibt, in der ein barrierefreier Bus eingesetzt wird. Auch berichtet sie, wie einige andere Scouts auch, von den schlechten Bedingungen bei der Anreise zu den Haltestellen wie auch der fehlenden Barrierefreiheit vor Ort. Dies weiß auch Frau Gärtner zu berichten, die mit ihrem Sohn noch keine Testfahrt machen konnte, da dieser nicht selbstständig in einen Bus einsteigen kann, wie es die meisten Anbieter für eine Mitnahme vorschreiben. Ihr Sohn berichtete von allgemeinen Erfahrungen fehlender Barrierefreiheit wie beispielsweise einer ausgewiesenen Behindertentoilette, deren Wegweisung am Ende an einer Treppe endete. Auch seien einige erst neu gebaute Haltestellen auf dem Weg zum nächsten Busbahnhof zwar nun so konstruiert worden, dass eine ebenerdige Einfahrt in die Straßenbahnen möglich ist, die Bahnsteige jedoch mit derart steilen Rampen ausgestattet seien, dass sogar Schilder davor warnten, dass sie zu steil für Rollstuhlfahrende seien.

So erscheinen einigen Mobilitätsscouts auch noch neueste Baumaßnahmen nicht ausreichend durchdacht und so bemängeln sie alle, dass mobilitätseingeschränkte Menschen – möglichst unterschiedlicher Art – in die Planungen miteinbezogen werden müssten, was offenkundig häufig nicht oder nicht ausreichend geschehe. Das Ehepaar Seidler benennt den gewünschten Idealzustand für Menschen mit beeinträchtigter Sehfähigkeit: eine mittlerweile an einigen Orten eingeführte Funktion an den digitalen Anzeigentafeln, die per Knopfdruck den Anzeigentext vorliest. So wären die beiden mithilfe von Leitlinien und Ansagen durchaus in der Lage, selbstständig den richtigen Bussteig oder den Ausgang zu finden, so Herr Seidler. Nach den vielen Berichten, Eindrücken und Gesprächen zeichnet sich verstärkt ab, dass insbesondere Menschen mit Sehbeeinträchtigung in den Planungen unberücksichtigt bleiben. Menschen, die sich zwar hauptsächlich im Rollstuhl fortbewegen, aber eigenständig in die Fernbusse einsteigen können, haben, so die Scouts, wenig Probleme während der Fahrt, dafür umso mehr bei der An- und Abreise aufgrund der schlechten Zustände der Bushaltestellen.

Menschen, die nicht aus ihrem Rollstuhl aussteigen können sind derzeit bis auf wenige Ausnahmen (wie beispielsweise ein Bus bei Berlinlinienbus und der Postbus der die Strecke Köln-Berlin bedient) vollkommen von dem Angebot der Fernbusbetreiber ausgeschlossen. Dies würde sich wie auch der Zustand der Busbahnhöfe nicht ändern, wenn man die Umsetzung der Barrierefreiheit den Busbetreibern als freiwilliges Angebot überlassen würde, davon sind nicht nur Frau

Katzfuß und Frau Seidler überzeugt. In Anbetracht der immensen Kosten für die Barrierefreiheit nicht nur der Busse, sondern auch deren Zugang, wird es vermutlich in keinem Unternehmen als eine betriebswirtschaftlich sinnvolle Investition verstanden werden und ist somit Aufgabe der Regierung, dafür zu sorgen, dass die Teilhabegesetze auch hier Anwendung finden. So ist es auch mit einer Gesetzesvorgabe noch nicht getan, diese müsse, so die Scouts, auch entsprechend überprüft werden. Zudem sollten nicht nur die Fernbusbetreiber, sondern auch die Busbahnhofbetreibenden in die Verantwortung gebracht werden. Während die meisten Bahnhöfe längst relativ barrierefrei sind, liegen die Busbahnhöfe, meist Gelände des öffentlichen Nahverkehrs und/oder der jeweiligen Gemeinde, brach. Hier könnte der Gesetzgeber unterstützend tätig werden und Barrierefreiheit nicht nur im Fernbus, sondern auch darum herum einfordern. Ein perfekt ausgestatteter Bus nutzt wenig, wenn er nicht erreicht werden kann, so Frau Katzfuß, die bereits bei der Planung der Anreise zum Busbahnhof aufgeben musste.

3 Zusammenfassende Bewertung der Ergebnisse und ein Best-Practice Beispiel

Nach den drei Walking Interviews, den Berichten der Mobilitätsscouts des BSK sowie eigenen Recherchen können bereits einige Empfehlungen für barrierefreies Reisen per Fernbus ausgesprochen werden. 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.

3.1 Empfehlungen für die 1. Phase „Buchung“

- 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

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. Es wäre dementsprechend hilfreich, wenn die jeweiligen Internetseiten der Anbieter und Fernbusportale gemäß der „Web Content Accessibility Guidelines 2.0“²⁹ (WCAG) die von der Web Accessibility Initiative (WAI) im Jahr 2008 veröffentlicht und vom Europäischen Rat anerkannt wurden, programmiert und inhaltlich befüllt würden.

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 Behindertentoilette, 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.

3.2 Empfehlungen für die 2. Phase „Anreise zur Haltestelle“

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

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 ist 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.

3.3 Empfehlungen für die 3. Phase „Ausstattung der Busbahnhöfe und Haltestellen“

- Behindertoilette
- Anzeigentafeln
- Überdachung
- Durchsagen oder Vorlesefunktion der Anzeigentafeln
- Leitlinien
- Abgesenkte Bordsteine
- Gute Wegweiser
- Kiosk oder ähnliches
- Infopersonal / Infopunkt

In der dritten Phase, der Zeit, die man bis zur Abfahrt und nach Ankunft beziehungsweise 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 Behindertoilette noch ein barrierefreier Zugang beziehungsweise 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.

3.3.1 Best-Practice Beispiel: Stuttgart SAB

Das im Mai 2016 neu eröffnete Stuttgart Airport Busterminal (SAB) hat viele der zuvor benannten Empfehlungen für die Barrierefreiheit bei Anreise und Aufenthalt umgesetzt.

Hier gibt es eine Wartehalle samt Informationstafel und Kiosk, die über Leitlinien und guter Beschilderung leicht zu finden ist. In direkter Nähe befindet sich ein Parkhaus, das ausreichend viele Behindertenparkplätze anbietet und diese bereits bei der Schranke ausschildert.

Zwischen dem Parkhaus und der Wartehalle mit Kiosk sowie den einzelnen Servicestellen der Fernbusanbieter befinden sich die Toiletten, die bis auf wenige Stunden nachts durchweg geöffnet sind. Direkt neben den Toiletten befindet sich die Behindertentoilette, die sogar mit einer Dusche ausgestattet ist. Das Reinigungspersonal ist äußerst freundlich und hilfsbereit und von morgens 5:30 Uhr bis abends 22:30 Uhr bzw. 23:00 Uhr sind Toiletten, Warteraum und Betriebsleitzentrale besetzt.

Es gibt leider keine Leitlinie für die Behindertentoilette, nur zu den anderen Toiletten, vor denen sich Mitarbeitende des Reinigungspersonals befinden und den kurzen Weg zum nächsten Eingang weisen können.

Es gibt auch keine Durchsagen für Menschen mit eingeschränkter Sehfähigkeit, das wäre akustisch hier problematisch. Eine Vorlesefunktion der Anzeigentafeln wäre somit eine mögliche und sinnvolle Verbesserung. Das Personal der Betriebsleitzentrale hängt im Falle von Durchsagen zu Änderungen eines Bussteiges oder ähnlichem zusätzlich diese Informationen an die Anzeigentafeln, damit auch gehörlose Reisende informiert werden.

Die Bussteige selbst sind immer vorne und hinten komplett abgesenkt, dazwischen allerdings sehr hoch, dies ist so gewollt, damit ein ebenerdiges Einsteigen in die Busse möglich ist.

Der gesamte Bereich der Bussteige ist komplett überdacht und so ist auch an den Bussteigen selbst ein Wetterschutz gegeben. Anzeigentafeln an allen Bussteigen informieren über die nächsten Busse und mögliche Änderungen oder Verspätungen. Die Leitlinien am Boden führen jeweils direkt bis zum Einstieg der Busse und somit ist eine gute Orientierung für Menschen mit Sehbehinderung möglich. Lediglich die Information, auf welchen Bussteig sie gehen müssten und auf welchem sie sich befinden, fehlt hier und muss erfragt werden.

Der SAB ist somit bis auf wenige Einschränkungen ein gutes Beispiel, wie ein barrierefreier Busbahnhof gestaltet sein sollte. Was jedoch einige Mobilitätsscouts berichteten hat auch der SAB einen großen Haken: er liegt vollkommen dezentral. Zwar direkt am Flughafen Stuttgart, aber bis in die Stuttgarter Innenstadt ist es ein weiter Weg, den so manch Fahrgast scheute. Zudem muss man die immensen Kosten des Neubaus samt Erfüllung der Barrierefreiheit bedenken. So ist nicht die Empfehlung, überall große teure Busbahnhöfe zu bauen, sondern sich auch im Kleinen an einem solchen Angebot und der Umsetzung von Barrierefreiheit zu orientieren.

3.4 Empfehlungen für die 4. Phase „Busfahrt“

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

Erst in der vierten Phase geht es nun also um die Fernbusfahrt selbst. Aufgrund der Erkenntnisse aus den Walking Interviews und der Berichte 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, beziehungsweise 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.

Im dritten Walking Interview wurde 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 (gegebenenfalls 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 (zum Beispiel 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.

4 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:

4.1 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.

4.2 Definition klarer Rahmenbedingungen und Arbeitspakete

Transparenz ist ein wichtiger Faktor für das Gelingen eines Prozesses, an dem viele Akteure mitwirken und an dem die Öffentlichkeit Interesse hat. Im bisherigen Prozess zur Barrierefreiheit in Fernlinienbussen wurden und werden bereits von den Akteuren verschiedene Wege genutzt, um die Beteiligten und die Öffentlichkeit zu informieren. Mitunter wird übereinander, nicht aber miteinander geredet. Hier müssen andere Kommunikationsformen gefunden werden.

Ganz offensichtlich herrscht bei den Fernbusbetreibern und den Verkehrsverbänden große Unklarheit über die Umsetzung der Barrierefreiheit. Nur ein Teil der Regelungen zur Barrierefreiheit sei nach Aussagen der Busbetreiber so formuliert, dass ihre Umsetzungen messbar ist, bzw. dass sichtbar wird, welche Zwischenschritte bzw. Meilensteine bis wann wie erreicht werden sollen. Hier sollte noch einmal geprüft werden, ob diese Informationen tatsächlich fehlen beziehungsweise wie die Informationen verdeutlicht und besser kommuniziert werden können. Ein erster Schritt ist mit dem Lastenheft bereits gemacht. Darüber hinaus empfehlen wir, einheitliche und konkrete Maßstäbe für eine konsequente Ausgestaltung barrierefreier Sitzplätze zu definieren und diese in die Zielvereinbarungen mit den Fernbuslinien aufzunehmen. Im Interesse von Transparenz, Nachvollziehbarkeit und auch Überprüfbarkeit der Umsetzung der Barrierefreiheit in (Fern-)Bussen sollten die einzelnen Maßnahmen in ihren Kontext gestellt, ihre Ziele präzise und messbar benannt sowie klare Aussagen zu ihrem Zeithorizont, ihrer Finanzierung und ihrer Priorisierung getroffen werden. Unabdingbar ist ein verbindlicher Zeitplan mit einzelnen Arbeitspaketen und Meilensteinen zur Umsetzung der Maßnahmen. Ein regelmäßig stattfindendes Monitoring kann hier Klarheit und Transparenz schaffen (siehe unten).

4.3 Ressortübergreifende Kommunikation

Den politischen Rückhalt bei der Einführung der Barrierefreiheit in Bussen bewerten wir grundsätzlich als positiv. Dennoch wird in Anbetracht der sich verändernden Rahmenbedingungen empfohlen, kurz-, mittel- und langfristig weitere Gelegenheiten zu suchen, die Umsetzung der Barrierefreiheit von politischer Seite zu bekräftigen.

Deutlich wurde aber auch, dass die Verbände und die Politik die Busbranche beim Thema Barrierefreiheit nicht allein lassen dürfen. Die (möglicherweise noch) bestehenden rechtlichen Probleme oder Unklarheiten müssen ressortübergreifend gelöst werden. Geprüft werden sollte auch (zum Beispiel mittels einer SWOT-Analyse, siehe Anhang 2), ob die Verbände für Menschen mit Behinderung und die Fernbus-Gesellschaften bisher in ausreichendem Maße untereinander kooperieren oder ob die Kooperation verstärkt werden muss. Die Zusammenarbeit der Busgesellschaften mit den Verbänden für Menschen mit Behinderung sollte institutionalisiert werden. Inwieweit für die oben genannte Vernetzungsstruktur ein neues Kommunikationssystem aufgebaut werden muss, welches die Beteiligten miteinander verbindet, muss geprüft werden.

Wir empfehlen, den Informationsaustausch in spezifischen Arbeitszusammenhängen kritisch zu prüfen sowie konkrete, messbare Verfahrensweisen zur Abstimmung von Positionen zu entwickeln. Wichtig ist dabei die Klärung und ein gemeinsames Verständnis, welche Rollen und welche Aufgaben die jeweils beteiligten Akteure innehaben.

4.4 Schulungen Buspersonal

Die Walking Interviews und die Analysen der Mobilitätsscout berichten immer wieder von den zahlreichen Unterstützungen und Hilfestellungen des Buspersonals. Dennoch wird auch immer wieder von Verfehlungen beziehungsweise Unsicherheiten des Personals im Umgang mit Menschen mit Behinderung berichtet, in manchen Aspekten sehen wir noch Verbesserungspotenzial. Die bereits stattfindenden regelmäßigen Schulungen des Buspersonals sind unbedingt beizubehalten. Um sich besser in die Belange von Menschen mit Behinderung hinein versetzen zu können und sie besser zu verstehen, empfehlen wir als Ergänzung regelmäßig stattfindende Selbsterfahrungsübungen zum Beispiel mit Rollstuhl und Simulationsbrille. „Die Lebenswelt von Menschen mit Behinderung“ so der Reutlinger Kreisbehindertenbeauftragten Marc-Oliver Klett „ist ein ständiger Lernbereich“. Mit Rollstuhl, Simulationsbrille, etc. kann das Buspersonal weitreichende Erfahrungen als „Mensch mit Behinderung“ sammeln und in den Kontext „Fernlinienbus“ umsetzen und integrieren.

4.5 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 (Richterinnen und Richter, 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 allgemeine 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.

Bei der Auswertung der Daten der Telefonhotline hat sich eine generelle Unsicherheit der Ratsuchenden zum Thema Reisen/Mobilität bei Menschen mit Behinderung gezeigt. Es sollte geprüft werden, ob hier nicht weitere Informationen aufgelegt werden können oder ob die bestehenden Informationen anders vermittelt werden können:

- Allgemeine Informationen zu organisatorischen, technischen und rechtlichen Fragen: Reisen mit dem Rollstuhl, Beispiele, Hilfestellung, mögliche Probleme
- Informationen über die Barrierefreiheit in (Fern-)Buslinien, Rahmenbedingungen, Organisatorisches
- Informationen zur Mitnahme von Begleitpersonen oder Begleittieren
- Informationen für Angehörigen und Begleitpersonen

Kann über die Internetseite der Hotline ein Forum eingerichtet werden? Im Forum wäre ein niedrigschwelliger Erfahrungsaustausch und eine Aussprache möglich. Auch ein Erfahrungsaustausch unter Angehörigen und Begleitpersonen kann stattfinden. Gegebenenfalls können solche Foren auch von Expertinnen und Experten moderiert oder betreut werden. Es sollte weiter geprüft werden, ob über das Forum eine sachgerechte und spezifische Rückmeldung der

Scouts oder anderer Reisender zu Ablauf der Reise und Zustand der Bahnhöfe und Haltestellen gewährleistet werden kann.

Geprüft werden soll weiter, ob Kommunen oder Verbände für Menschen mit Behinderung gezielt Kurse zum Thema Reisen mit dem Rollstuhl, Reisen mit Seh- oder Hörbehinderung anbieten oder vermitteln können (zum Beispiel zu Fragen/zum Umgang mit Rückhaltesystemen der Personensicherung, Übungen zur „Mobilität“, etc.).

Nach Möglichkeit könnte hier auch eine Zusammenarbeit mit Kostenträgern, mit medizinischen und/oder sozialen Einrichtungen und Vertreterinnen und Vertreter der Fernbuslinien stattfinden.

4.6 Netzwerk, Einrichtung eines Runden Tisches

Enge Netzwerke aus Vertreterinnen und Vertreter 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 Vertreterinnen und Vertreter der Behindertenverbände, Vertreterinnen und Vertreter der Fernbusbetreiber und städtische beziehungsweise kommunale Vertreterinnen und Vertreter. Angesichts möglicher Terminprobleme ließe sich dieser „Runde Tisch“ auch mittels Telefon- oder Skype-Konferenz oder mittels einer Art Delphi-Analyse bzw. Delphi-Befragung (auch online möglich) durchführen. Eine Vorlage finden Sie in Anlage 1.

4.7 Monitoring und Fortschreibung der Evaluation

Wir schlagen eine Fortführung der Evaluation auf zwei Ebenen vor:

a) Ein kontinuierliches Monitoring in Form der periodischen Fortschreibung der Liste der Indikatoren von Fernbusbahnhöfen bzw. Fernbushaltestellen. Monitoring bezeichnet hier die systematische Beobachtung, Beschreibung, Überprüfung, Dokumentation und Analyse von spezifischen, vorab definierten Sachverhalten. Die ermittelten Daten des Monitorings basieren auf periodischen Erhebungen, die oft als Zeitreihen angelegt sind. Dabei sind die vorab festgelegten, messbaren Indikatoren von zentraler Bedeutung.³⁰ Auf der Grundlage des Monitorings können Bedarfe ermittelt und die Umsetzung strategischer Zielen bewertet werden. Über das Monitoring soll in Zukunft vor allem die Ausstattung der Fernbusbahnhöfe beziehungsweise – Haltestellen abgebildet werden. Diese Messung und Bewertung soll nach Möglichkeit halbjährlich durchgeführt werden (Stichtage 30.06 und 31.12). Die erste Fortschreibung der Daten kann bis zum 30.06.2017 erfolgen. Die Ergebnisse des Monitorings können in einer Datenbank festgehalten werden und zu einer Art „Referenzliste“ empfehlenswerter und weniger empfehlenswerter Fernbushaltestellen beziehungsweise -bahnhöfe führen, die jeweils aktuell publiziert wird. Hierfür könnte das vom BSK entwickelte Raster für die Reisen der Mobilitätsscouts verwendet werden (Anhang 3), eine weitere Vorlage für ein Raster der zu überprüfenden Indikatoren findet sich im Anhang (Anhang 4). Ergänzend hierzu könnte eine Sozialraum-Begehung des Bahnhofs beziehungsweise Haltestellen hilfreich sein. Fernlinienbus-Bahnhöfe und Haltestellen sind das eine, die Bewertung ändert sich aber schlagartig, wenn die Haltestelle in einem Industriegebiet, in der Nähe eines Angstraumes oder in der Nähe des Rotlichtviertels untergebracht ist.

b) Der Umsetzungsprozess der Barrierefreiheit (nicht nur) in Fernlinienbussen soll in regelmäßigen Evaluationen überprüft werden. Wir empfehlen eine formative, prozessbegleitende Evaluation, deren Ergebnisse direktes Feedback zur Optimierung des betrachteten Programms geben.

Evaluation meint hier die empirische Analyse und Bewertung der getroffenen Maßnahmen zur Umsetzung der Barrierefreiheit in Fernbussen. Geleistet werden könnte dies über eine halbjährliche Onlineabfrage, über telefonische Stichproben oder die Auswertung der Befunde der Mobilitätsscouts. Zudem könnte man die Checkliste für die Mobilitätsscouts (siehe Anlage 3) in einer EFS-Maske als Online-Abfrage abbilden, damit die Daten für die Scouts einfacher einzugeben und für die Datenanalyse leichter und systematischer auszuwerten sind. Der Umsetzungsstand der Barrierefreiheit in Bussen und Bahnhöfen/Haltestellen sollte regelmäßig veröffentlicht werden; halbjährlich könnte eine Kurzdokumentation darüber angelegt und auf der Internetseite des BSK veröffentlicht werden.

4.8 Öffentlichkeitsarbeit und Internetauftritt

Hier ist zu überlegen, wie die punktuellen Analyse zur Barrierefreiheit in (Fern-)Bussen in eine regelmäßige Berichterstattung auf der Grundlage eines einheitlichen Verständnisses von „Behinderung und Mobilität“ beziehungsweise – auf den Kontext der Evaluation fixiert – „Behinderung und Barrierefreiheit in Fernlinienbussen“ überführt werden kann. Konsequenterweise müssen Kostenträger, Politik und Verbände für die Problematik „Barrierefreiheit“ sensibilisiert und die Öffentlichkeit über die geleisteten Schritte informiert werden. Mittels einer Dokumentenanalyse können die bestehenden Dokumente zum Thema analysiert, ausgewertet und gegebenenfalls verbessert werden. Zu prüfen wäre außerdem, wie auf der Homepage der Behindertenverbände die entsprechenden Informationen auffindbar sind. Da es bisher wenig Befunde zum Thema „Migration und Behinderung“ gibt, wäre mittelfristig ein mehrsprachiger Internetauftritt beziehungsweise eine Verlinkung zu prüfen.

4.9 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hinsichtlich Behinderungsfragen.

4.10 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. Hier gilt es anzusetzen. Nicht-behinderte Menschen könnten zum Beispiel 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.³¹ Dem ist nur zuzustimmen.

Im Zuge der Evaluation war die Befragung der Behindertenbeauftragten der 15 größten Städte Baden-Württembergs wenig ergiebig, da den wenigen, die angaben, es gäbe einen Fernbusbahnhof in ihrer Stadt, diesen nicht näher beschrieben. Hier wäre ein möglicher Ansatzpunkt, um die Problematik bei Behindertenbeauftragten stärker zu thematisieren, diese zu informieren und mehr einzubeziehen.

4.11 Unterstützung der Arbeitsschritte

Auf Wunsch kann das Institut für Antidiskriminierungs- und Diversityfragen (IAD) der Evangelischen Hochschule Ludwigsburg die einzelnen Arbeitsschritte weiter begleiten und unterstützen.

5 Forderungen des BSK

Aufgrund der Erfahrungen der Meldestelle „Barrierefrei Fernlinienbusse“, die seit Herbst 2014 ihre Arbeit aufgenommen hat, stellt der Bundesverband BSK folgende Forderungen auf, um die Barrierefreiheit im Fernlinienbusverkehr erfolgreich umzusetzen:

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.
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-Analgen** 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

Aufgrund der Ergebnisse der Evaluation schließen wir uns diesen Forderungen mit Nachdruck an!

6 Literatur

Filsinger, Dieter (2014): Monitoring und Evaluation. Perspektiven für die Integrationspolitik von Bund und Ländern. Bonn. Online abrufbar unter: <http://library.fes.de/pdf-files/wiso/11039.pdf>.

Friebertshäuser, Barbara (2003): Feldforschung und teilnehmende Beobachtung. In: Friebertshäuser, Barbara/Prenzel, Annedore (Hg.): Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft. Weinheim und München, S. 503-534.

Schneider, Armin (2013): Fragebogen in der Sozialen Arbeit. Praxishandbuch für ein diagnostisches, empirisches und intervenierendes Instrument. Opladen.

Stockmann, Reinhard (2006): Evaluation und Qualitätsentwicklung. Eine Grundlage für wirkungsorientiertes Qualitätsmanagement. Münster u. a. 2006.

6.1 Weblinks

<http://www.bmvi.de/SharedDocs/DE/Artikel/K/marktanalyse-fernbuslinienverkehr-2015.html>

<http://www.welt.de/wirtschaft/article154587606/Warum-Fernlinienbusse-noch-lange-herrlich-billig-bleiben.html>

<https://www.bmvi.de/SharedDocs/.../marktanalyse-fernbuslinienverkehr-2015.pdf?>

Jones, Phil , Bunce, Griff, Evans, James, Gibbs, Hannah, Ricketts, Jane: Exploring Space and Place With Walking Interviews; <http://jrp.icaap.org/index.php/jrp/article/view/150>

7 Quellen

- ¹ <http://www.bmvi.de/SharedDocs/DE/Artikel/K/marktanalyse-fernbuslinienverkehr-2015.html>
- ² <http://www.welt.de/wirtschaft/article154587606/Warum-Fernlinienbusse-noch-lange-herrlich-billig-bleiben.html>
- ³ Ebd.
- ⁴ FAS, 26. Juni 2016, S. 41.
- ⁵ Ebd.
- ⁶ FAZ 4. August 2016, S. 17.
- ⁷ Ebd. Natürlich gibt es im Bericht keine Angaben zur Umsetzung der Barrierefreiheit.
- ⁸ Ebd.
- ⁹ <https://www.welt.de/wirtschaft/article157466777/Das-bedeutet-das-neue-Fernbus-Monopol-fuer-Kunden.html>
- ¹⁰ <http://www.faz.net/aktuell/wirtschaft/neue-statistik-der-fernbus-trend-haelt-an-14470253.html>; vgl. dazu auch: <http://www.zeit.de/mobilitaet/2016-08/fernbusmarkt-flixbus-postbus-konkurrenz-monopol-preise>
- ¹¹ <http://www.spiegel.de/wirtschaft/unternehmen/flixbus-co-fernbus-anbieter-streichen-verbindungen-a-1124175.html>
- ¹² <https://www.bmvi.de/SharedDocs/.../marktanalyse-fernbuslinienverkehr-2015.pdf?>
- ¹³ Vgl. <https://www.aktion-mensch.de/presse/pressemitteilungen/detail.php?id=3711>
- ¹⁴ <https://www.aktion-mensch.de/presse/pressemitteilungen/detail.php?id=2531>

- ¹⁵ <https://www.rheinneckar.ihk24.de/blob/maihk24/wirtschaftstandort/branchen/Verkehr/downloads/2635090/d616c0637e50c204f6d6d642773249a5/Ergebnisse-der-Fernbus-Umfrage-data.pdf>, S. 2.
- ¹⁶ Ebd.
- ¹⁷ <http://www.Fernlinienbusse.de/fernbus/barrierefreiheit/>
- ¹⁸ Ebd.
- ¹⁹ <http://human-factors-consult.de/projekte/automotive/barrierefreiheit-bei-fernlinienbussen/>
- ²⁰ <http://blog.checkmybus.de/news/barrierefreiheit-im-fernbus-056/>
- ²¹ <http://blog.checkmybus.de/tag/barrierefreiheit-im-bus/>
- ²² <https://www.vda.de/de/themen/sicherheit-und-standards/barrierefreiheit-fernlinienbusse/barrierefreiheit-in-fernlinienbussen.html>
- ²³ Ebd.
- ²⁴ Online abrufbar unter: https://www.bsk-ev.org/fileadmin/_presse_files_upload/RZ_Barrierefreiheit-in-Fernbuslinien_bf_korr.pdf.
- ²⁵ Vgl. zu den Vor- und Nachteilen einer neutralen Mittelkategorie Schneider, Armin (2013): Fragebogen in der Sozialen Arbeit. Praxishandbuch für ein diagnostisches, empirisches und intervenieren des Instrument. Opladen, S. 104.
- ²⁶ Vgl. Friebertshäuser, Barbara: Feldforschung und teilnehmende Beobachtung. In: Friebertshäuser, Barbara/Prenzel, Annedore (Hg.): Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft. Weinheim und München 2003, S. 503-534, hier S. 504.
- ²⁷ Vgl. Friebertshäuser, Barbara: Feldforschung und teilnehmende Beobachtung. In: Friebertshäuser, Barbara/Prenzel, Annedore (Hg.): Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft. Weinheim und München 2003, S. 503-534.

- ²⁸ Phil Jones, Griff Bunce, James Evans, Hannah Gibbs, Jane Ricketts Hein Exploring Space and Place With Walking Interviews (<http://jrp.icaap.org/index.php/jrp/article/view/150>).
- ²⁹ W3C (Hg.): Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>.16.08.2016
- ³⁰ Vgl. Filsinger, Dieter 2014.
- ³¹ Stuttgarter Nachrichten, 2. August 2016, S. 18.