

Evangelische Hochschule Ludwigsburg

Hochschule für Soziale Arbeit,

Religionspädagogik und Diakonie



Projekt Barrierefreie Fernlinienbusse

Die Berichte der Mobilitätsscouts.

Eine Auswertung

Im Auftrag des „Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e.V.“ (BSK)

Projektzeitraum: Oktober 2019 bis Oktober 2020

11. Mai 2020

Impressum

Evaluationsteam

Prof.'in Dr.'in Beate Aschenbrenner-Wellmann
Lea Geldner B.A.

Kontakt

Evangelische Hochschule Ludwigsburg
Institut für Antidiskriminierungs- und Diversityfragen (IAD) Paulusweg 6, 71638 Lud-
wigsburg
Tel. 07141 9745 223
iad@eh-ludwigsburg.de
www.eh-ludwigsburg.de/iad

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	5
1. Ausgangssituation und Problemaufriss.....	6
1.1 Menschen mit Behinderung und Mobilität.....	6
1.2 Methodologische Anmerkungen.....	7
2. Auswertung Berichte der Mobilitätscouts	9
2.1 Arten der Behinderung	9
2.2 Abfahrtsorte und Zielorte.....	9
2.3 Busbetreiber.....	10
2.4 Informationen zur Reise	10
2.5 Erreichbarkeit Fernbusbetreiber.....	11
2.6 Buchungsverfahren	12
2.7 Anreise zum Busbahnhof.....	14
2.8 Umgang der Fahrer*innen der ÖPNV mit Fahrgästen mit Behinderung	16
2.9 Barrierefreiheit an den Haltestellen des ÖPNV	17
2.10 Übersichtlichkeit Busbahnhof/Busterminal.....	18
2.11 Barrierefreiheit Busbahnhof/Busterminal	19
2.12 Übersichtlichkeit am Busbahnhof/Busterminal.....	21
2.13 Informationsschalter/Serviceschalter am Busbahnhof/Busterminal	22
2.14 Behindertentoiletten am Busbahnhof/Busterminal	22
2.15 Ausstattung des Busbahnhofs	23
3. Beschreibung der Fahrt	24
3.1 Hilfsbereitschaft des Buspersonals.....	24
3.2 Ausstattung der Busse	25
3.3 Erlebnisse während der Fahrt.....	27
3.4 Pausen/Zwischenhalt während der Fahrt.....	29
4. Schlussbeiträge der Scouts	31
5. Gescheiterte Buchungen	33

6.	Zusammenfassende Bewertung der Ergebnisse	34
6.1	Empfehlung für die Buchung.....	34
6.2	Empfehlung für die Anreise zur Haltestelle	35
6.3	Empfehlung für die Ausstattung der Busbahnhöfe und Haltestellen.....	36
6.4	Empfehlung für die Busfahrt.....	37
6.5	Weitere Handlungsempfehlungen.....	38
6.5.1	Berücksichtigung aller Behinderungsbelange	38
6.5.2	Bewusstseinsbildung.....	39
	Literaturverzeichnis.....	40
	Anhang.....	41

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Histogramm: Arten der Behinderung	9
Abbildung 2: Histogramm: Erreichbarkeit der Fernbusbetreiber.....	11
Abbildung 3: Histogramm: Buchungsverfahren	13
Abbildung 4: Histogramm: Parkmöglichkeiten für Menschen mit Behinderung	15
Abbildung 5: Histogramm: Barrierefreiheit in den Verkehrsmitteln des ÖPNV	16
Abbildung 6: Histogramm: Umgang der Fahrer*innen des ÖPNV mit Fahrgästen mit Behinderung	17
Abbildung 7: Histogramm: Barrierefreiheit der Haltestellen des ÖPNV	18
Abbildung 8: Histogramm: Übersichtlichkeit der Busbahnhöfe	19
Abbildung 9: Histogramm: Barrierefreiheit der Busbahnhöfe	20
Abbildung 10: Histogramm: Übersichtlichkeit an den Busbahnhöfen	21
Abbildung 11: Histogramm: Umgang der Mitarbeiter*innen der Informationsschalter	22
Abbildung 12: Histogramm: Behindertentoiletten der Busbahnhöfe	23
Abbildung 13: Histogramm: Ausstattung der Fernlinienbusse	25
Abbildung 14: Histogramm: Barrierefreie Toiletten bei den Pausen	30
Abbildung 15: Barrierefreie Haltestellen Kreuztabelle	41
Abbildung 16: Übersicht Haltestellen Kreuztabelle	42
Abbildung 17: Barrierefreie Zielhaltestellen Kreuztabelle	42

1. Ausgangssituation und Problemaufriss

1.1 Menschen mit Behinderung und Mobilität

Mobilität stellt eine wichtige Basis für ein unabhängiges Leben und die gesellschaftliche Teilhabe dar. Daher zielt Art. 20 der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) auf eine persönliche Mobilität von Menschen mit Behinderung mit größtmöglicher Unabhängigkeit im Sinne von Selbstbestimmung ab:

Artikel 20 UN-BRK: Persönliche Mobilität

Die Vertragsstaaten treffen wirksame Maßnahmen, um für Menschen mit Behinderungen persönliche Mobilität mit größtmöglicher Unabhängigkeit sicherzustellen, indem sie unter anderem

- a) die persönliche Mobilität von Menschen mit Behinderungen in der Art und Weise und zum Zeitpunkt ihrer Wahl und zu erschwinglichen Kosten erleichtern;
- b) den Zugang von Menschen mit Behinderungen zu hochwertigen Mobilitätshilfen, Geräten, unterstützenden Technologien und menschlicher und tierischer Hilfe sowie Mittelspersonen erleichtern, auch durch deren Bereitstellung zu erschwinglichen Kosten;
- c) Menschen mit Behinderungen und Fachkräften, die mit Menschen mit Behinderungen arbeiten, Schulungen in Mobilitätsfertigkeiten anbieten;
- d) Hersteller von Mobilitätshilfen, Geräten und unterstützenden Technologien ermutigen, alle Aspekte der Mobilität für Menschen mit Behinderungen zu berücksichtigen.

Für die persönliche Mobilität ist die Schaffung einer barrierefreien Umwelt und ein Abbau von Hindernissen für die Mobilität zentral. Laut Art. 9 Abs. 1 der UN-BRK sind daher alle Unterzeichnerstaaten dazu verpflichtet, geeignete Maßnahmen für einen gleichberechtigten Zugang zu schaffen. Hierzu zählen die physische Umwelt in Form von Transportmitteln und Informations- und Kommunikationsmitteln sowie alle öffentlichen Einrichtungen, wie bspw. Busbahnhöfe (UN-BRK 2020). Hierdurch sollen alle Menschen die Möglichkeit erhalten, gleichberechtigt am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben. Vor dem Hintergrund dieses Mobilitätsanspruches kommt dem Thema „barrierefreie Mobilität“ eine hohe und stetig wachsende Bedeutung zu.

Durch die Neuregelung des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) im Jahr 2012 müssen sich alle Fernbuslinien bis zum Jahr 2020 mit dem Ziel der Barrierefreiheit verändern. Daher müssen seit dem 01.01.2020 mindestens zwei Plätze für Rollstuhlnutzer in Fernlinienbussen vorhanden sein. Damit geht die deutsche Regelung über die internationalen und EU-Empfehlungen hinaus, nach denen von "mindestens einem Rollstuhlplatz" die Rede ist. Für den ÖPNV ist „vollständige Barrierefreiheit“ ab 2022 verbindlich festgelegt worden.

Auch nach § 4 Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) müssen Fernlinienbusse barrierefrei und für Menschen mit Behinderung ohne besondere Erschwernisse zugänglich und nutzbar sein (BSK 2020). Von diesen Regelungen profitieren aber nicht nur Menschen mit

Behinderung, sondern auch ältere Personen, die mit dem Rollator unterwegs sind oder Eltern mit Kinderwägen.

Trotz der rechtlichen Vorgaben können Mobilitätsbeeinträchtigte, Menschen mit Behinderung oder Senior*innen diese Angebote nicht uneingeschränkt oder ohne Unterstützung nutzen. Noch immer gibt es Höhenunterschiede beim Einstieg, schwer zugängliche Toiletten oder nur schwer erreichbare Haltestellen. Daher ist ein Umdenken hin zu einer barrierefreien Gestaltung der Busse und Haltestellen sowie ein aufmerksames und hilfsbereites Personal bedeutsam, um schnelle und effiziente Lösungen vorzubringen, damit Menschen mit Behinderung barrierefrei am gesellschaftlichen Leben teilhaben können.

Der Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e. V. (BSK) beauftragte das Institut für Antidiskriminierungs- und Diversityfragen (IAD) an der Evangelischen Hochschule Ludwigsburg erstmals im Jahr 2015 mit einer Evaluation zum Stand der Barrierefreiheit in Fernlinienbussen. Die dabei entstandene Evaluation aus dem Jahr 2017 zeigte den damals aktuellen Stand der Umsetzung des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) in Fernlinienbussen auf und thematisierte die existierenden Schwierigkeiten von Menschen mit Behinderung während der Reise mit Fernlinienbussen.

Die vorliegende Auswertung der Mobilitätsscout-Berichte und Checklisten stellt einen Baustein der zweiten Evaluation zum aktuellen Stand der Barrierefreiheit in Fernlinienbussen für den Abschlussbericht im Herbst 2020 dar.

1.2 Methodologische Anmerkungen

Für die Analyse werden frei verfasste Scout-Berichte und Checklisten zu den durchgeführten Fahrten herangezogen. Die zwischen 2018 und Februar 2020 eingegangenen Berichte und Checklisten werden auf zwei Ebenen ausgewertet:

a) Auszählung von Häufigkeit:

Wo immer möglich, werden die eingegangenen Daten statistisch ausgewertet und, wo angebracht, in Form eines Balkendiagramms (Histogramm) dargestellt.

b) Auswertung der offenen Beiträge:

Die Scout-Berichte wurden als offene/freie Beiträge der Fahrer*innen verfasst. Doch auch innerhalb der Checklisten gab es zahlreiche Möglichkeiten, offen zu antworten. Offene Fragen eignen sich besonders zur Abfrage von Wissensbeständen und Erfahrungen, da hierbei eine sehr große Zahl möglicher Antwortausprägungen zu erwarten ist. Gerade bei den Scout-Berichten und den Checklisten ist eine Vielzahl an Einschätzungen möglich, welche nur durch offene Fragen adäquat erfasst werden können. Zudem wird durch offene Fragen die Antwortvorgabe in keiner Weise beeinflusst. Daher liegt der Hauptvorteil offener Fragen darin, „[...] dass der Befragte innerhalb seines eigenen Referenzsystems antworten kann, er also durch

die Antwortvorgaben keine zusätzlichen Hinweise, die seine Antwort beeinflussen könnten, erhält“ (Schnell 2019: 69).

Die Möglichkeit der zusätzlichen Notizen und Kommentare wurde von den Scouts rege genutzt. Daher besteht das Datenmaterial neben quantitativen Daten, welche zur Häufigkeitszählung genutzt werden, aus zahlreichen Beschreibungen, Bewertungen und Kommentaren. Einige Scouts haben überdies einen Vergleich zu früheren Fahrten angestellt. Diese Aussagen sind gerade deshalb wichtig, da sie anwendungsorientiert die Praxis von Reisen mit Fernbussen reflektieren und hierdurch Schwachstellen aufgedeckt werden können, welche nur im Feld zu erforschen sind. Damit stellen die Scouts durch ihre Praxiserfahrungen und ihr hierin gewonnenes Wissen einen wesentlichen Bestandteil der Forschung dar. Für die Darstellung der Ergebnisse ergibt sich daher folgende Form: Die Aussagen der Scouts werden zunächst zu bestimmten Kontexten collagenhaft aneinandergereiht und am Ende jedes Kontextes deskriptiv zusammengefasst. Hierdurch werden Beobachtungen und Erfahrungen als Wissensbestände erfahrbar gemacht und können dann für weitere Handlungsempfehlungen genutzt werden. Die Collagetechnik „[...] ist die systematische Ausbeutung des zufälligen oder künstlich provozierten Zusammentreffens von zwei oder mehr wesensfremden Realitäten auf einer augenscheinlich dazu ungeeigneten Ebene - und der Funke Poesie, welcher bei der Annäherung dieser Realitäten überspringt“ (Max 2011). In der Soziologie von Max Weber tritt diese Technik als „Komposition“ auf und umschreibt die Zusammenführung unterschiedlicher Elemente zu einem neuen „Bild“, aus dem mehr erkennbar wird als aus der Analyse und der Darstellung einzelner Phänomene (Walter 1983). Die Collage-Technik stellt für Pazzini (1986: 22) gleichzeitig ein Verfahren dar, um Begriffe zu bilden und eine Art zu denken, wahrzunehmen, zu handeln und zu leben. „Das Suchen, Finden, Sammeln, Auswählen und Anordnen bei der Erstellung einer Collage, der Prozess des zufälligen oder absichtlichen Kombinierens, kann neue Erlebnisformen, neue Sinneseindrücke provozieren“ (Eid et al 2003: 37 in Umbacher 2016: 35). Somit entsteht über das Verfahren der Collage ein neuer Erkenntnisprozess, da hierbei davon ausgegangen wird, dass Collagen der Annahme Rechnung tragen, „[...] dass Begriffe keine monolithischen Blöcke darstellen, abgeschlossene Gedankenkreise, die widerspruchsfrei und ohne Reste oder Überlappungen existieren“ (Umbacher 2016: 36). Die besondere Qualität von Collagen liegt in der Gleichzeitigkeit von Vollständigkeit und Unvollständigkeit sowie Stimmigkeit und Widerspruch. Hierdurch entsteht die Möglichkeit einer fortgesetzten Auseinandersetzung mit sichtbaren Details bereits während des Gestaltungsprozesses und im Prozess der Rezeption (ebd.: 37).

Im nachstehenden Bericht werden folglich die offenen Aussagen der Scouts collagenhaft skizziert und wo möglich quantifiziert dargestellt.

2. Auswertung Berichte der Mobilitätsscouts

Insgesamt konnten 20 Berichte und 28 Checklisten für jeweils Hin- und Rückfahrt in die Auswertung einfließen. Jedoch haben nicht alle Scouts jeweils einen Bericht und eine Checkliste für ihre Fahrten eingereicht. Zudem wurden nicht alle Fragen/Einträge durch die Scouts beantwortet. Wo nötig, werden Abweichungen dargestellt. Außerdem sind 8 gescheiterte Buchungen von Scouts zu verzeichnen. Ein*e Scout führte im Erhebungszeitraum 16 Fahrten durch, ein*e Scout 8, drei Scouts 6, zwei Scouts 4 und fünf Scouts jeweils 2 Fahrten. Dies erklärt die Doppelungen und die hierdurch entstehende Unschärfe bei bestimmten Häufigkeiten.

2.1 Arten der Behinderung

Hier zeigt sich ein deutlicher Schwerpunkt bei Körperbehinderung. Von insgesamt 12 Scouts liegt bei 7 Scouts eine Gehbehinderung vor, während ein*e Scout eine Sehbehinderung und ein*e Scout eine Gehörbeeinträchtigung angibt. Drei Scouts machen hierzu keine Angaben. Damit wurden 44 Fahrten von Personen mit körperlicher Behinderung, 6 Fahrten mit einer Gehörbeeinträchtigung und 2 Fahrten von einer Person mit Sehbeeinträchtigung durchgeführt. Bei 8 Fahrten können hierzu keine Angaben gemacht werden.

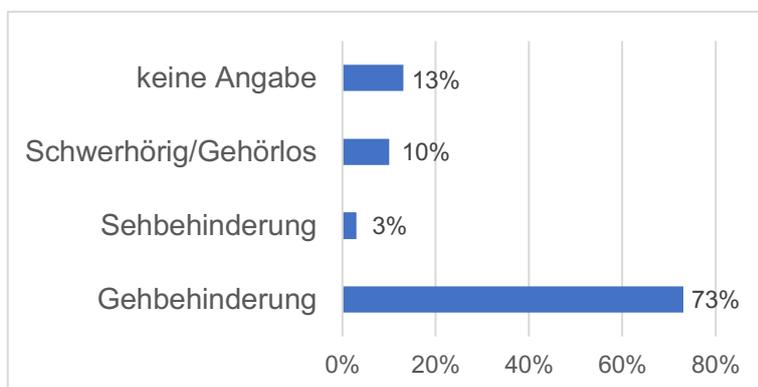


Abbildung 1: Histogramm: Arten der Behinderung

Bei 60% der Fahrten reiste eine Begleitperson mit. 37% gaben an, eine Gehhilfe wie Krücken oder einen Rollator auf ihrer Reise zu nutzen. 40% der Scouts benötigten einen Rollstuhl und 3% der Reisenden ein Hörgerät.

2.2 Abfahrtsorte und Zielorte

Die Ausgangspunkte der Fernbusreisen erstrecken sich über ganz Deutschland. Genannt werden als Ausgangspunkte der Hinfahrt: 3x Berlin, Bremen, 6x Chemnitz, 3x Dresden, Freiburg, Hamm, Heidelberg, 2x Heilbronn, Husum, 4x Köln, Neckarsulm, Nürnberg, 2x Quedlinburg, 2x Rostock, Wismar.

Als Zielorte wurden 6x Berlin, Bielefeld, Darmstadt, 2x Dresden, Dortmund, Düsseldorf, Eisenach, 5x Frankfurt am Main, Freiburg, Halle/Saale, Leer, Leipzig, Lübeck, Magdeburg, Mannheim, München, Nürnberg, Quedlinburg, Schwerin, Tübingen genannt. Als Haltestellen wurden ZOB, Fernbusbahnhöfe, öffentliche Orte, Flughafen und klassische Bahnhöfe angegeben.

2.3 Busbetreiber

Bei den Fernbuslinien werden lediglich zwei Betreiber genannt: Flixbus und PINK-BUS. Hierbei ist ein deutlicher Schwerpunkt bei Flixbus zu verzeichnen, da lediglich 4 der Fahrten durch PINK-BUS erfolgten. Damit wurden 93% der Fahrten mit Flixbus und 7% der Fahrten mit PINK-BUS durchgeführt.

2.4 Informationen zur Reise

In 97% der Fälle besuchten die Scouts vor ihrer Reise die Webseite des Fernlinienbusbetreibers. Meist um die Buchung der Reise vorzunehmen. 3% der Scouts gaben nicht an, ob sie die Webseite zuvor besucht haben. 12,1% der Scouts, die die Webseite besuchten, beurteilen diese als barrierefrei. 77,6% verneinen dies und 10,3% machen hierzu keine Angaben. Häufig wird in diesem Zusammenhang darauf hingewiesen, dass die Webseite zwar in verständlicher Sprache ist, die Schrift jedoch nicht vergrößert werden kann.

Laut 79,3% der Scouts gibt es auf den Homepages Informationen für die Beförderung von Fahrgästen mit Behinderung oder Mobilitätseinschränkung. Bei 6,9% der Homepages trifft dies nicht zu. 13,8% der Scouts haben hierzu keine Angabe gemacht. 68,6% der Scouts stufen die Informationen der Webseite als gut verständlich ein, 5,2% verneinen dies und 36,2% geben hierzu keine Auskunft.

Mehrfach wird von den Scouts angemahnt, dass die Informationen auf den Webseiten schwer zu finden sind:

„Informationen für mobilitätseingeschränkte Personen versteckt in den FAQs, nach langem Suchen gefunden.“

„Obwohl man schon etwas danach suchen muss.“

„Nicht auffindbar, wo man sich genau anmelden kann/muss. Keine Infos gefunden bzw. bekommen. Nur die Info telefonisch geht nicht.“

„Bei FlixBus sind die Informationen versteckt, nach langem Suchen unter FAQ gefunden.“

„Gab keine Informationen, bzw. schlecht einsehbar.“

Vor allem im Bereich der Lesbarkeit der Seiten sowie dem Finden der Informationen zeigt sich eine Unzufriedenheit auf Seiten der Scouts.

2.5 Erreichbarkeit Fernbusbetreiber

Die Erreichbarkeit der Fernbusbetreiber wird von 30% der Scouts als gut oder sehr gut bezeichnet. 23,3% der Scouts bewerten die Erreichbarkeit als schlecht und 46,7% machen hierzu keine Angabe. Einige der Scouts erläutern, dass sie bei einer erfolgreichen Onlinebuchung keinen Kontakt zu den Fernbusbetreibern aufnehmen mussten und dadurch die Erreichbarkeit nicht bewerten können.

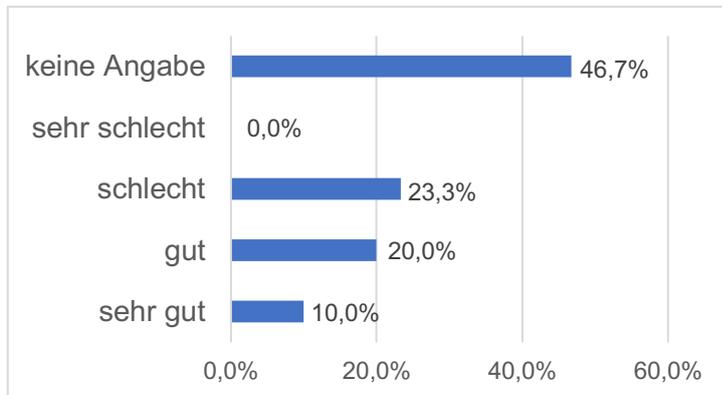


Abbildung 2: Histogramm: Erreichbarkeit der Fernbusbetreiber

Als positiv berichten die Scouts vor allem von Online-Buchungen und dem Kontakt per Mail. Als negativ beschreiben sie die langen Wartezeiten am Telefon:

„Per Internet ja. Telefonisch nur mit sehr langen Wartezeiten, dass man den Hörer auflegt und schon genervt ist.“

„Bei Hin- und Rückfahrt erst telefonisch versucht, lange Wartezeit. Nach 30 Minuten aufgelegt.“

„Bei meiner ersten Kontaktaufnahme für diese Busfahrt habe ich erfolglos eine halbe Stunde am Telefon gewartet, um dann beim zweiten Versuch noch einmal zehn Minuten in der Warteschleife zu warten.“

„Ich wollte den Rollator telefonisch bei der Hotline anmelden. Ich habe es mehrfach an verschiedenen Tagen zu verschiedenen Tages- und Uhrzeiten versucht. Nachdem ich jedes Mal niemanden der Mitarbeiter erreichen konnte, habe ich den Rollator per Mail angemeldet. Das funktionierte gut.“

*„Allerdings musste ich mehrfach anrufen, bis ich einen Mitarbeiter am Telefon hatte.“
„Ich musste zweimal beim Betreiber anrufen und war lange in der Warteschleife, bis ich einen Mitarbeiter erreichen konnte.“*

Die Wartezeit scheint auch von der Tageszeit abhängig zu sein:

„Werktags schnell.“

„Bei Sonntagsbuchung endlos lange Wartezeit, nach einer Stunde aufgegeben. Montagmorgen innerhalb weniger Minuten.“

Die Freundlichkeit des Personals wurde von 33,3% der Scouts als sehr freundlich und von 13,3% als freundlich bezeichnet. 53,3% machten hierzu keine Angaben. Auch an dieser Stelle ist keine Bewertung erfolgt, wenn die Buchung bereits online erfolgreich war und entsprechend kein Kontakt zum Betreiber aufgenommen werden musste. Betrachtet man nur die Aussagen der Scouts, welche tatsächlich einen Kontakt zu den Betreibern hatten, bewerten 70% diesen als sehr gut oder gut. Kein*e Scout bewertete die Mitarbeiter*innen als unfreundlich oder sehr unfreundlich.

„Die Mitarbeiter sind sehr freundlich. Nehmen sich Zeit.“

„Die Mitarbeiter sind sehr nett, und ich konnte meinen Rollator schnell anmelden.“

„Der Mitarbeiter war freundlich und konnte meine Fragen schnell beantworten.“

„Freundlich, hilfsbereit. Nicht immer gleich informiert.“

„Die Mitarbeiter waren freundlich und konnten alle offenen Fragen beantworten.“

„Sehr nett, freundlich, hilfsbereit. Anliegen wurden alle geklärt.“

„Schnelle und freundliche Bearbeitung der Anfrage sowie der problemlosen Zubuchung der Assistenz.“

Ein*e Scout berichtet von Problemen auf Seiten der Mitarbeiter*innen in den Bereichen Sprache und Information:

„Freundlich aber schlechte Sprachkenntnisse und schlechte Informationen.“

Eine Hürde für Gehörbeeinträchtigte Personen bilden Telefonate ab, wenn diese für die Buchung oder Kontaktaufnahme erforderlich sind:

„Kontaktaufnahme per Telefon aufgrund Hörbehinderung nicht möglich. Kontaktaufnahme per Mail möglich, jedoch kommen vorgefertigte Textbausteine als Antwort. Für detaillierte Auskünfte wird auf das Telefon verwiesen.“

2.6 Buchungsverfahren

Im nächsten Schritt beurteilten die Scouts das Buchungsverfahren. In 26,7% der Fälle konnte der Rollstuhl auch online gebucht werden. In 60% der Fälle wird für die Buchung des Rollstuhlplatzes eine Kontaktaufnahme mit dem Betreiber vorausgesetzt.

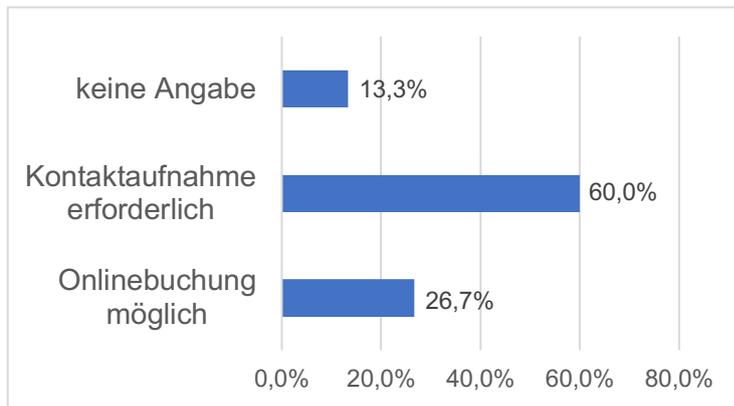


Abbildung 3: Histogramm: Buchungsverfahren

Diese Kontaktaufnahme muss meist per Telefon und bis spätestens 72 Stunden vor der Reise erfolgen.

„Eine direkte Buchung ist online nicht möglich. Es muss mindestens 72 Stunden vor Abfahrt telefonisch Kontakt mit dem Kundenservice aufgenommen werden. Kontaktaufnahme per Mail nicht möglich.“

„Eine direkte Onlinebuchung für Rollstuhlfahrer ist nicht möglich. Es muss telefonisch 72 Stunden vorher angemeldet werden. Für Menschen, die selbstständig aus dem Rollstuhl aussteigen können, verkürzt sich die Vorausbuchungsfrist auf 36 Stunden.“

„Wir haben die Fahrt so gebucht, dass ich im Rollstuhl befördert werden konnte. Dafür muss man spätestens eine Woche vorher den Rollstuhltransport bei Flixbus anmelden, das hat soweit funktioniert.“

„Es muss vorher telefonisch Kontakt aufgenommen werden oder über das Kontaktformular auf der Webseite von Flixbus idealerweise 2 Wochen und spätestens 7 Tage vor Abfahrt, gibt Flixbus an.“

„Vor der Buchung angerufen, online Formular 7 Tage vorher eingesendet, RR von Flixbus nicht erhalten.“

Ein*e Scout weist darauf hin, dass bei Flixbus nur Rollstühle befördert werden können, die

„[...] nach DIN EN 12183 nach DIN EN 12184 als Fahrgastsitz zugelassen sind und ein Rückhaltesystem nach DIN 75078-2 verwenden. Darüber hinaus gelten folgende Höchstmaße: max. Breite 80cm x Länge 120cm/250kg Gesamtgewicht. Aus Sicherheitsgründen werden bei Flixbus keine E-Rollstühle mitgenommen.“

Bei 10% der Fahrten wurde die Buchung über eine Handy-App vorgenommen, die zwar als positiv, jedoch nicht als barrierefrei bezeichnet wird.

„Die Buchung über die Handy-App ging problemlos und einfach, ebenso die Zahlung mit den hinterlegten Kreditkarten-Daten funktionierte problemlos. Man kann bei Flixbus die Buchung bis spätestens 15 Minuten vor Abfahrt stornieren. [...] Die Handy-App ist nach genauer Überprüfung nicht barrierefrei. Man kann die Schriftart mittels Ziehen mit 2 Fingern nicht vergrößern und leichte Sprache ist auch nicht verfügbar.“

Einige der Scouts beschreiben verschiedene Schwierigkeiten bei der Ticketbuchung:

„Leider ist die Buchung für mobilitätseingeschränkte Personen immer noch sehr umständlich und teilweise verwirrend.“

„Unserem Wunsch, vorab Infos über die verfügbaren, barrierefreien Linien zu bekommen, wurde nicht erfüllt.“

„Es brauchte drei Anläufe, bis ich zu meiner nächsten Busfahrt mit Rollstuhl kam. Bei meiner ersten Anfrage für die Strecke Dresden nach Frankfurt erhielt ich gleich eine Absage, ohne dass ich einen Streckenwunsch äußern konnte. Beim zweiten Anruf durchlief ich eine vierzehntägige Odyssee, erst telefonisch, dann sollte ich buchen und zwei Tage vor der tatsächlichen Fahrt erhielt ich eine Absage. [...] Nichtsdestotrotz machte ich einen dritten Versuch. [...], buchte ich dieses Mal die Hin- und Rückfahrt gleich für alle Mitreisenden online. Da im Internet ein Hinweis darauf aufmerksam macht, dass mobilitätseingeschränkte Personen sich telefonisch melden sollen, rief ich die Servicehotline an, die Wartezeit war aber sehr lange. Schließlich legte ich auf und schilderte meinen Wunsch per E-Mail. Zwei Tage später erhielt ich eine Antwort mit der Information, dass die Rückfahrt klappt, aber auf der Hinfahrt kein barrierefreier Bus eingesetzt werden kann.“

„Man muss ein Formular ausfüllen mit Gewicht, Höhe, Breite und Fixierpunkte, alles online. Aber wir haben die Erfahrung gemacht, dass diese nicht an den Bus weitergegeben wird.“

„Schwierigkeiten bei der Buchung. Mein Ticket erhielt, trotz richtiger Reiseangabe, den Namen meiner Assistenz. Es folgte eine namentliche Buchungsänderung. Dadurch ist nicht der Original-Ticket-Preis ausgewiesen, sondern es erfolgte eine Verrechnung mit der Falschbuchung!“

Im Großen und Ganzen wird das Verfahren der Onlinebuchung als unkompliziert bewertet. Dennoch bleiben vor allem drei Besonderheiten hervorzuheben:

- Ein Rollstuhlplatz muss in der Regel telefonisch (72 Stunden) oder online (eine Woche) vor der Reise beim Betreiber angemeldet werden. Damit sind spontane Buchungen mit einem Rollstuhl nicht möglich. Zudem resultieren hieraus weitere Herausforderungen, wenn die Betreiber (Kapitel 2.4) nur schwer telefonisch erreichbar sind oder keine Rückmeldung zu eingesendeten Formularen geben.
- Laut der Homepage von Flixbus können nur Rollstühle mit einem bestimmten Maß transportiert werden. Personen mit einem E-Rollstuhl können nicht befördert werden.
- Zum Teil werden Informationen der Buchung nicht an die Busfahrer weitergegeben, so dass diese nicht wissen, dass eine Person mit Rollstuhl befördert werden soll.

2.7 Anreise zum Busbahnhof

Wie gut sind die Fernbusbahnhöfe zu erreichen? In 75% der Fälle ist der Busbahnhof gut mit dem PKW zu erreichen. 6,7% der Scouts verneinen dies. 18,3% der Scouts machten hierzu keine Angaben. Bei 45% der Busbahnhöfe existierten Parkmöglichkeiten für Menschen mit

Behinderung, in 31,7% der Fälle wurde dies verneint. Zahlreiche Scouts machten auch hierzu keine Angaben.

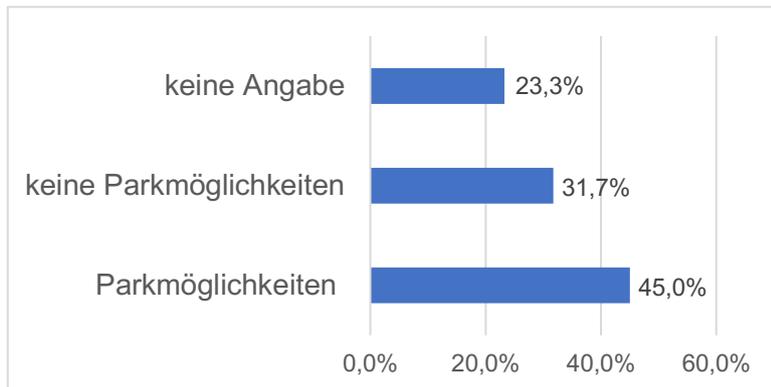


Abbildung 4: Histogramm: Parkmöglichkeiten für Menschen mit Behinderung

Einige Scouts berichten über schwierige Parksituationen für Menschen mit Behinderung:

„Parkplätze sehr mühsam zu finden.“

„Sehr eng und unübersichtlich.“

„Parkplätze liegen an einer Straße, sehr eng und nicht zum Aussteigen an der Straße geeignet, da Hupkonzert erfolgt.“

„Im Parkhaus am Hauptbahnhof gibt es 8 ausgewiesene Parkplätze, die kostenpflichtig sind und befinden sich im EG.“

„Man kann den ZOB gut mit dem PKW erreichen, jedoch ist es für Ortskundige nicht leicht zu finden.“

„Für Ortsfremde ist der ZOB nicht gleich zu finden, da er nicht ausgeschildert ist.“

„Im Umfeld von 300 Metern habe ich keinen entsprechenden Parkplatz finden können.“

„In der Nähe des S-Bahnhofes Messe-Nord ist ein Parkplatz. Jedoch mit nur 1 Behindertenparkplatz.“

Die Anreise mit dem ÖPNV wurde von 75% der Scouts als gut möglich befunden.

„Der Weg zum ZOB Berlin war mit den öffentlichen Verkehrsmitteln gut und barrierefrei zu erreichen.“

„Die Anreise zum ZOB Heilbronn erfolgte mit der Stadtbahn, und diese war problemlos zu bewältigen.“

Von 25% wurde diese Frage nicht beantwortet. Entsprechend wurde kein Busbahnhof durch den ÖPNV als schlecht erreichbar eingeschätzt.

Zur Barrierefreiheit in den Verkehrsmitteln des ÖPNV gaben 36,7% der Scouts keine Auskunft, meist da sie keine öffentlichen Verkehrsmittel zur Anreise nutzen. Jeweils 8,3% stufen die Verkehrsmittel des ÖPNV als nicht barrierefrei oder als teil-barrierefrei ein. Hierbei kritisieren sie vor allem die fehlenden Durchsagen. In 46,7% der Reisen schätzen die Scouts die Verkehrsmittel des ÖPNV als barrierefrei ein.

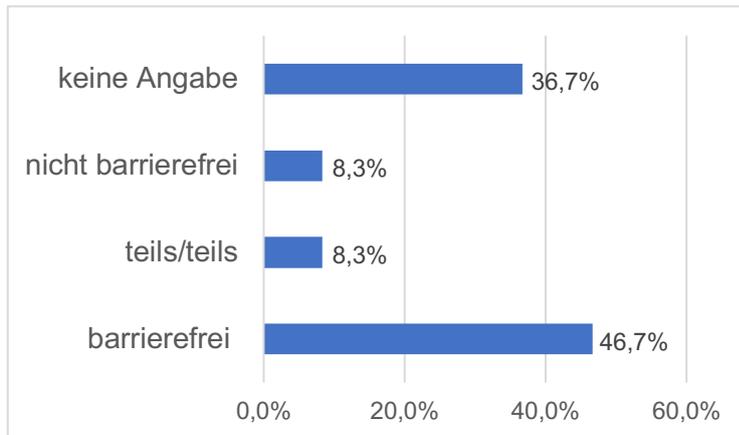


Abbildung 5: Histogramm: Barrierefreiheit in den Verkehrsmitteln des ÖPNV

Einzelne Scouts machen vor allem auf die Unterschiede zwischen der Generation der Verkehrsmittel aufmerksam:

„Die Stadtbahnen selbst sind barrierefrei ausgelegt, jedoch nur die Wagen der neuen Generation. Bei den alten Wagen muss man mit Stufen rechnen.“

„Züge nach Bauart unterschiedlich barrierefrei.“

„Die neue Generation der Stadtbahnwagen ist barrierefrei erreichbar. Die älteren Modelle sind nur sehr bedingt barrierefrei, da teils einige Stufen zu erklimmen sind.“

Als besondere Hürde notieren einzelne Scouts vorhandene Stufen:

„Stufe vom Zug zum Gleis. Anzeigen und Durchsagen wenig.“

„Die U- und S-Bahnen sind über Aufzüge erreichbar. Bahnsteige mit einer kleinen Stufe.“

„Beim Einstieg in die S-Bahn melde ich schon mal vorsorglich an, dass ich möglicherweise in Köln/Bonn Flughafen Hilfe beim Ausstieg benötige. Das ist auch gut so, denn die Bahn hält wieder auf dem falschen Gleis, wo ich nur über eine Stufe hinauskomme.“

2.8 Umgang der Fahrer*innen der ÖPNV mit Fahrgästen mit Behinderung

Aufgrund der wenigen Anreisen durch den ÖPNV oder keines Unterstützungsbedarfs während der Fahrt, beantworteten 56,7% der Scouts die Frage zum Umgang der Fahrer*innen nicht. Die Mehrheit der antwortenden Scouts beurteilen den Umgang der Fahrer*innen mit 36,6%

als sehr gut oder gut. 6,7% bewerten ihn als teilweise gut. Keine*r der Scouts trifft Aussagen zu einem schlechten oder sehr schlechten Umgang.

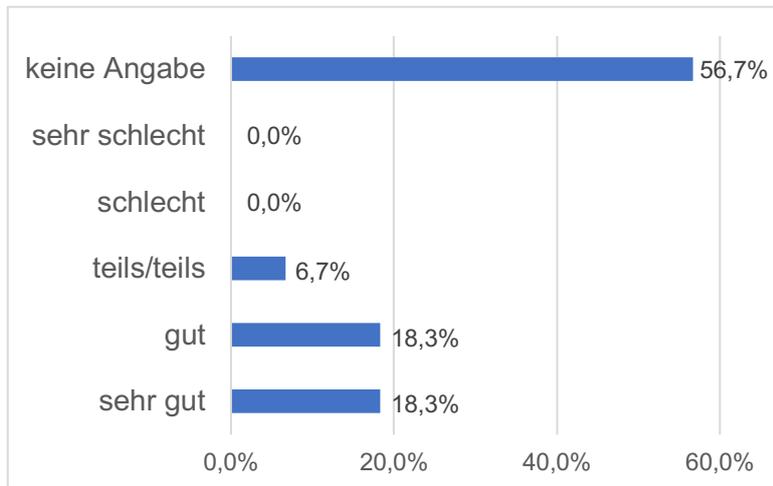


Abbildung 6: Histogramm: Umgang der Fahrer*innen des ÖPNV mit Fahrgästen mit Behinderung

Diese positiven Rückmeldungen bilden sich auch in den Notizen der Scouts ab:

„Alle Fahrer sind in der Normalität freundlich und hilfsbereit.“

„Bestens. Sehr hilfsbereit.“

„Spitze. Von mir 10x1 Stern.“

„Es wird eine Rampe ausgeklappt. Wer einen Rollator hat, wird Hilfe angeboten.“

„Es wird nachgefragt, wohin Sie müssen. Die Rampe wird ausgeklappt.“

„Sehr gut. Busfahrer/in sind sehr hilfsbereit beim Ein- und Aussteigen.“

„Zugpersonal und Buspersonal sehr freundlich und hilfsbereit.“

„Die meisten Busfahrer sind freundlich. Hilfeleistungen werden oft erst auf Nachfrage gegeben.“

2.9 Barrierefreiheit an den Haltestellen des ÖPNV

Die Haltestellen des ÖPNV werden mit 41,7% zum Großteil als teil-barrierefrei beurteilt. Vor allem fehlende Leitlinien, Durchsagen, Unterstände und Rampen werden als Teilbarrieren aufgezählt.

„An den meisten Bus/Bahnhaltestellen gibt es elektronische Tafeln, auf denen die genaue Abfahrtszeit und evtl. Verspätungen zu sehen sind. Für blinde/sehbehinderte Menschen sind die elektronischen Informationen über Busse, Fahrziel usw. per Knopfdruck abrufbar.“

„Zugang zum Hauptbahnhof mit Aufzug, auch im Bahnhof Aufzüge. Keine Informationen dorthin, keine Durchsagen, Leitlinien nur an wenigen Stellen, annähernd Bordstein abgesenkt.“

„Es gibt keine Überdachung, nur teilweise abgesenkte Bordsteine und keine Leitlinien.“

„Die Haltestellen am ZOB für den öffentlichen Nahverkehr hatten teilweise Leitlinien und teilweise abgesenkte Bordsteine.“

„Bis auf die fehlenden Leitlinien und Durchsagen sind die Haltestellen barrierefrei.“

21,7% der Haltestellen sind nach Angaben der Scouts barrierefrei, lediglich 1,7% der Haltestellen nicht. 35% der Scouts machen hierzu keine Angaben.

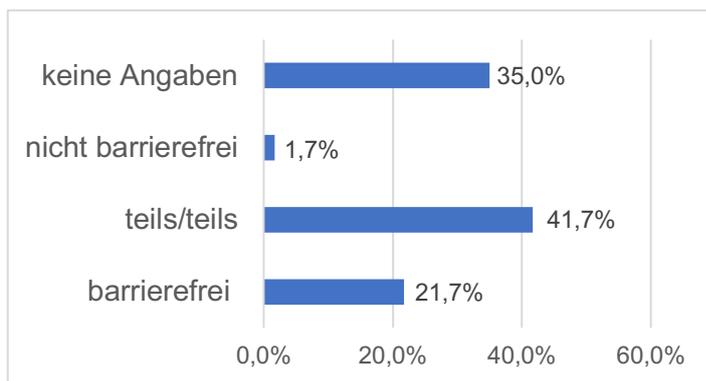


Abbildung 7: Histogramm: Barrierefreiheit der Haltestellen des ÖPNV

Besonders positiv hervorgehoben wurden die Haltestellen der öffentlichen Verkehrsmittel in Hamm, Berlin und Dresden:

„Der Bahnhof Hamm und der Busbahnhof des städtischen Busverkehrs ist barrierefrei.“

„Mit der BVG gab es keine Probleme, war positiv überrascht.“

„Die Haltestellen der öffentlichen Verkehrsmittel sind im Stadtzentrum DD fast ausschließlich barrierefrei.“

2.10 Übersichtlichkeit Busbahnhof/Busterminal

Wie gut sind die Busbahnhöfe und Busterminals aufzufinden? Die Hälfte der Scouts gibt an, dass die Abfahrterminals gut zu finden sind. 11,7% der Terminals werden als schlecht auffindbar bezeichnet. 38,3% der Scouts beantworteten diese Frage nicht.

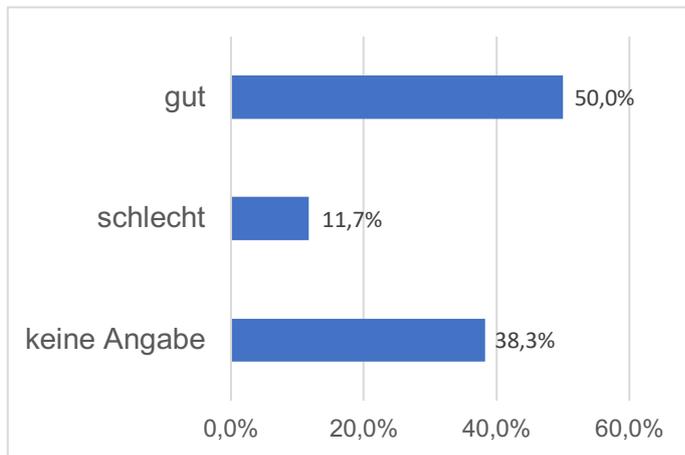


Abbildung 8: Histogramm: Übersichtlichkeit der Busbahnhöfe

Als Kritikpunkte nennen die Scouts vorrangig fehlende Beschilderungen.

„Da es sich um eine provisorische Haltestelle handelt, ist die Situation noch unübersichtlicher als im letzten Jahr.“

„Man kann den ZOB gut mit dem PKW erreichen, jedoch ist es für Ortskundige nicht leicht zu finden.“

„Für Ortsfremde ist der ZOB nicht gleich zu finden, da er nicht ausgeschildert ist.“

„Es gibt wenig Beschilderungen/Informationstafeln und keine Durchsagen.“

„Für ortsunkundige Menschen nicht sofort ersichtlich. Keine Beschilderung und keine Leitlinien vorhanden.“

„Ausweisende Schilder erst am Bahnhofsausgang. Leitlinie reichen nicht bis zur Haltestelle.“

Ein Scout macht besonders auf den ZOB in Frankfurt am Main aufmerksam:

„Vom ZOB Frankfurt am Main waren wir schockiert gewesen. Im Vergleich zum Vorjahr hat es sich deutlich verschlechtert. Da der ZOB wegen Baumaßnahmen gesperrt war, wurde alles auf die umliegenden Gehwege abgefertigt. Es waren viel zu viele Menschen für den schmalen Gehweg und die Hygiene war katastrophal. Beschilderung war sehr schlecht, und der Servicepoint am gesperrten ZOB war nicht beschildert und somit auch kaum besucht gewesen.“

2.11 Barrierefreiheit Busbahnhof/Busterminal

Als barrierefreie Busbahnhöfe bzw. -terminals werden 28,3% der besuchten Terminals bewertet. 21,7% der Bahnhöfe werden als nicht barrierefrei bezeichnet. Am häufigsten beurteilen die Scouts die besuchten Terminals als teil-barrierefrei.

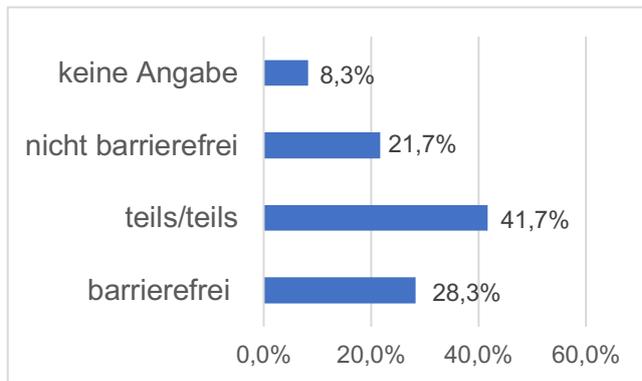


Abbildung 9: Histogramm: Barrierefreiheit der Busbahnhöfe

Viele Scouts machen auf fehlende Durchsagen, Leitlinien und nicht abgesenkte Bordsteine aufmerksam.

„Die Fernbushaltestelle am Hauptbahnhof DD ist eine Haltestelle an zwei gegenüberliegenden Straßenseiten. Es gibt nur kleine Tafeln, und auf einer Seite keine Sitzgelegenheit und keinen Unterstand. Es existiert ein Servicepoint, der bei der Abfahrt noch nicht geöffnet war.“

„Sitzgelegenheiten an der Haltestelle fehlten genauso wie optische und akustische Hilfen und Informationen.“

„Leider gibt es am Busbahnhof Frankfurt/Main nur teilweise Leitlinien und abgesenkte Bordsteine. Außerdem ist der Busbahnhof ziemlich groß, hat aber dafür nicht ausreichend Sitzgelegenheiten. Die Sitzgelegenheiten sind nur im vorderen Bereich des ZOB. Es gibt keine Anzeigetafeln. Durchsagen werden von den Flixbusmitarbeitern gemacht.“

„Abgesenkte Bordsteine sind teilweise vorhanden. Es gibt keine Leitlinien, keine Überdachung und wenig Sitzgelegenheiten.“

„Am Bus-Bahnhof von Quedlinburg gibt es keine Leitlinien und nur teilweise abgesenkte Bordsteine (Kopfsteinpflaster).“

„Abgesenkte Bordsteine sind teilweise vorhanden. Leitlinien gibt es nicht.“

Besonders positiv herausgehoben werden die Bahnterminals in Berlin (ZOB und Südkreuz), Chemnitz und München.

„Noch sind die Abfahrtssteige nicht alle barrierefrei zu erreichen, aber es gibt Durchsagen über die kommenden Abfahrten und eine große, zentrale Informationstafel. Am Fußboden sind für sehbehinderte Personen Markierungen angebracht.“

„Der neue ZOB Berlin ist noch im Entstehen, aber die Informationen sind jetzt schon gut akustisch zu vernehmen. Leitlinien sind vorhanden, und auch die digitalen Informationen funktionieren einwandfrei.“

2.12 Übersichtlichkeit am Busbahnhof/Busterminal

Zur Übersichtlichkeit an den Busbahnhöfen machen 35% der Scouts keine Angaben. Als gut übersichtlich werden 14 und als unübersichtlich 18 der 60 Busterminals beurteilt. Von den abgegebenen Antworten bezeichnet die Mehrheit der Scouts die Busterminals als teilweise übersichtlich.

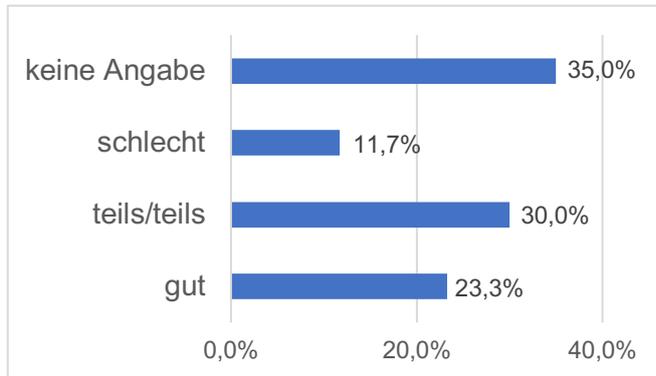


Abbildung 10: Histogramm: Übersichtlichkeit an den Busbahnhöfen

Vor allem fehlende Informationen und Durchsagen, aber auch ungenügende Beschilderungen sowie lange Wege werden durch die Scouts kritisch angemerkt.

"Die provisorische Haltestelle ist sehr provisorisch ohne große Anzeigen, ausgeschilderte Parkplätze, Ansagen oder sonstige Informationen."

„Es gab eine Infotafel. Keine Durchsage. Beschilderung ist mühsam zu finden.“

„Es gibt wenige Ausschilderungen und keine Durchsagen.“

„Toiletten waren nicht zu finden, es gibt keine Durchsagen, schlechte Beschilderung.“

„Wenig Informationstafeln, schlechte Beschilderung, keine Durchsagen, keine Überdachung am Flixbussteig.“

„Der Busbahnhof Heilbronn ist sehr langgezogen. Es gibt keine eindeutige Beschilderung, keine Durchsagen. Die Haltestellen für Flixbus befinden sich am äußersten Ende des Terminals und von Bahnhofsseite kaum ersichtlich. Auf Informationstafeln kleine Schrift und recht hoch montiert.“

„Der ZOB in Halle/Saale ist meiner Meinung nach sehr unübersichtlich. Man muss sich auskennen oder viel fragen. [...] Der ZOB ist schlecht ausgeschildert, es gibt keine Durchsagen und kein Service-Personal.“

„Leider besteht der Flixbusparkplatz Eisenach (Uferstr.) nur aus einem großen Parkplatz, einer Bank und einem Haltestellenschild. Überdachung, Toiletten/Rollstuhl-WEC, Imbiss sind nicht vorhanden.“

„Der Fernbusterminal Leipzig ist überdacht. Es gibt Sitzgelegenheiten, leider ohne Rückenlehne. Leitlinien sind im gesamten Terminal vorhanden. Es gibt mehrere einzelne Bussteige mit separaten Anzeigetafeln für Bus und Abfahrtszeit. Durchsagen werden von Flixbus Mitarbeitern gemacht. Alles ist sauber, gut sichtbar und ausgeschildert“

2.13 Informationsschalter/Serviceschalter am Busbahnhof/Busterminal

In 35% der Fälle ist ein Informationsschalter/Servicepoint an den Busbahnhöfen vorhanden. Bei einem Großteil ist dies mit 56,7% hingegen nicht der Fall. 8,3% der Scouts machen hierzu keine Angaben. 39% der Scouts, die Kontakt zu Mitarbeiter*innen hatten, bewerten diesen als sehr gut oder gut. In 8,7% wird dieser als „teils/teils“ ausgewertet. 52,2% der Scouts machten trotz vorhandenem Servicepoint keine Angaben zum Umgang der Mitarbeiter*innen. In vielen Fällen waren die Mitarbeiter*innen nicht anzutreffen.

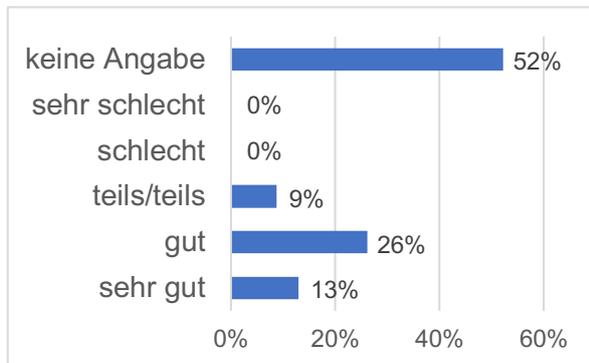


Abbildung 11: Histogramm: Umgang der Mitarbeiter*innen der Informationsschalter

Eine positive Resonanz gegenüber den Mitarbeitenden der Informationsschalter ist auch den Notizen der Scouts zu entnehmen.

„Das Servicepersonal war sehr freundlich.“

„Ich habe nur gute Erfahrungen gemacht. Sie waren sehr freundlich und mir zugewandt.“

„Eine freundliche, hilfsbereite Servicemitarbeiterin hilft Reisenden, beantwortet Fragen und sorgt dafür, dass alle im richtigen Bus landen.“

Als Kritik werden von einzelnen Scouts die schwer erreichbaren Servicepoints angebracht.

„Der Servicepoint von Flixbus ist nur über Stufen erreichbar.“

„Tür zum Servicepoint nicht barrierefrei.“

„Der Servicepoint von Flixbus ist nur über eine Stufe erreichbar.“

2.14 Behindertentoiletten am Busbahnhof/Busterminal

An 55% der Busbahnhöfe existiert eine barrierefreie Toilette. In 41,7% der Fälle wird dies verneint. 3,3% der Scouts haben diese Frage nicht beantwortet.

61% der 33 vorhandenen Toiletten werden als sehr gut und gut empfunden.

„Das WC Personal ist sehr freundlich.“

„Die Toiletten befinden sich in einem einwandfreien Zustand.“

In 41% der Fälle beurteilten die Scouts die Toiletten als schlecht oder sehr schlecht. Gründe sind vor allem die Hygiene und Barrierefreiheit.

„Es gibt eine separate Rollstuhl-Toilette. Sie ist leider nur leidlich sauber. Außerdem befindet sich der Papierhandtuchspender direkt über dem Mülleimer. Wir fanden es sehr unhygienisch.“

„WC sauber, Tür zum Servicepoint und WC nicht barrierefrei.“

„Abgeschlossen, kein Schlüssel verfügbar.“

„Die Toilette zu finden war wegen der schlechten Beschilderung eine Katastrophe! [...] Allerdings ist die Toilette nicht rollstuhlgerecht.“

„Eine Behindertentoilette ist vorhanden. Allerdings hat der Zugang zu den Toiletten eine schwere Tür.“

Da die Toiletten nicht immer zugänglich waren und nicht immer genutzt werden mussten, haben 18% der Scouts diese Frage nicht beantwortet.

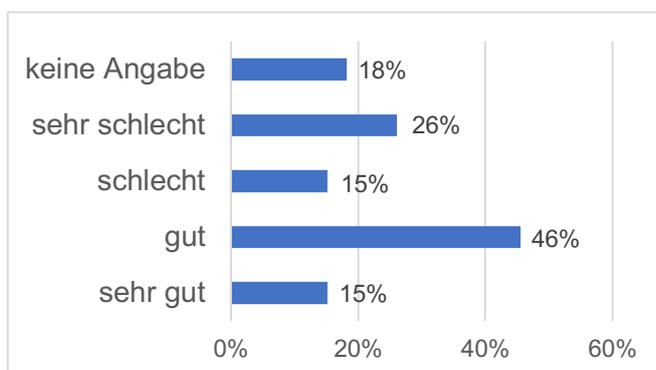


Abbildung 12: Histogramm: Behindertentoiletten der Busbahnhöfe

2.15 Ausstattung des Busbahnhofs

Nur bei 23,3% der Busbahnhöfe bestand die Möglichkeit einer Sitzgelegenheit. Ebenfalls in 23,3% der Fälle existieren Überdachungen oder die Möglichkeit eines Unterstandes. Als zusätzliche Ausstattungen wurden genannt: Café (2 Nennungen), Kiosk (2 Nennungen) und Geldautomat, Verkaufsautomat und Kneipe (je 1 Nennung). Hier scheint ein großer Nachholbedarf zu bestehen.

3. Beschreibung der Fahrt

Nachdem die Rahmenbedingungen der 60 durchgeführten Fahrten aufbereitet dargestellt wurden, folgt nachstehend die Auswertung der Fahrten mit den Fernbuslinien.

3.1 Hilfsbereitschaft des Buspersonals

Die Hilfsbereitschaft des Buspersonals wird von 25% der Scouts als sehr gut und von 33,3% als gut bezeichnet.

„Außerordentlich guter Service. Fahrer L. ist sehr engagiert und hilfsbereit ohne langes Bitten und Betteln.“

„Hin- und Rückfahrt sehr aufmerksamer Fahrer. Bot von sich aus Hilfe an, besorgte guten Platz mit Sichtkontakt und man solle sich melden, wenn was wäre. Absolut vorbildlich.“

„Der Fahrer war nach Hinweis auf meine Hörbehinderung sehr freundlich und auskunftsbereit und wies mir einen Platz für behinderte Menschen zu. Andere Personen mussten diesen Platz räumen und sich andere Plätze suchen. Schade, dass nicht alle Fahrer so engagiert sind.“

„Der Busfahrer war sehr nett und hilfsbereit. Der Busfahrer hat selbstständig Hilfe angeboten, auch beim Verladen des Gepäcks.“

„Der Busfahrer war sehr nett und freundlich. Der Busfahrer half mir schnell und freundlich beim Verladen meines Rollators und des Gepäcks.“

„Der Fahrer ist freundlich, sachlich, zuvorkommend, nimmt Gepäck entgegen, verlädt meinen Rollstuhl. Er lässt den Bus absenken, damit ich besser einsteigen kann.“

„Der Bus kommt pünktlich, und hier stelle ich beim Einsteigen fest, dass ich mich bei der Platzreservierung vertan habe. Ich habe dummerweise einen Platz im oberen Deck gebucht. Aber es ist kein Problem, der Fahrer leitet mich unten zu einem Platz am Tisch.“

In 11,7% der Fälle beurteilen die Scouts das Personal mit „teils/teils“. 18,3% der Scouts beantworten die Frage mit schlecht und 3,3% mit sehr schlecht. Lediglich 8% machen hierzu keine Angaben. Als Begründungen für eine schlechte oder sehr schlechte Bewertung geben die Scouts an:

„Der Busfahrer war überfordert und sprach kein Deutsch. Er hat keine Hilfe angeboten.“

„Kommunikation mit Busfahrer zur Rollstuhlbeförderung nicht möglich, da er nur wenig deutsch sprechen und noch weniger verstehen konnte.“

„Busfahrer sehr unfreundlich, spricht schlecht deutsch und ist überfordert mit dem Einscannen der Tickets.“

„Der Fahrer ist jung, spricht nur schlecht deutsch und ist nicht auf den Umgang mit Fahrgästen mit Behinderung eingestellt.“

„Es ist nur ein Fahrer, der schließt vorne die Tür, bleibt da mit den Händen in den Taschen stehen. Meine Assistenz muss alles allein einladen, was ja nicht so leicht ist.“

„Sehr negativ, da man nicht für vollwertig genommen wird. Mangelnde Sprache.“

„Die Busfahlerin war sehr unfreundlich. Sie verweigerte mir trotz freundlicher Nachfrage Hilfe beim Verladen des Gepäcks und beim Einsteigen.“

„Leider sprach der Busfahrer schlecht deutsch und konnte mir nicht alle Fragen beantworten.“

„Allerdings ist der Fahrer diesmal genervt und nicht gerade begeistert irgendwelche Hilfe anzubieten. Mich beäugt er misstrauisch und fragt nach meiner Begleitung. Da ich keine habe, wirkt er sehr unwillig.“

Ein häufiges Problem scheint neben den Sprachbarrieren auch die Kommunikation zwischen den Betreiber*innen und den Busfahrer*innen zu sein:

„Busfahrer wusste anscheinend nichts von mir. Er gab an, dass der Umbau zu lange dauern würde. Er wusste nicht, ob es funktioniert. Zu wenig Licht und ich hätte den Rollstuhl nicht angemeldet.“

„Der Busfahrer hatte offensichtlich keine Information über meine Buchung.“

„Busfahrer und Kollege wusste nichts über mein Mitfahren und empfahlen mir, mich in der Zukunft mit meinem Rollstuhl vorher anzumelden. Ich musste aussteigen und zu Fuß den Bus besteigen.“

3.2 Ausstattung der Busse

Die Scouts beschreiben die Ausstattung der Busse wie folgt:

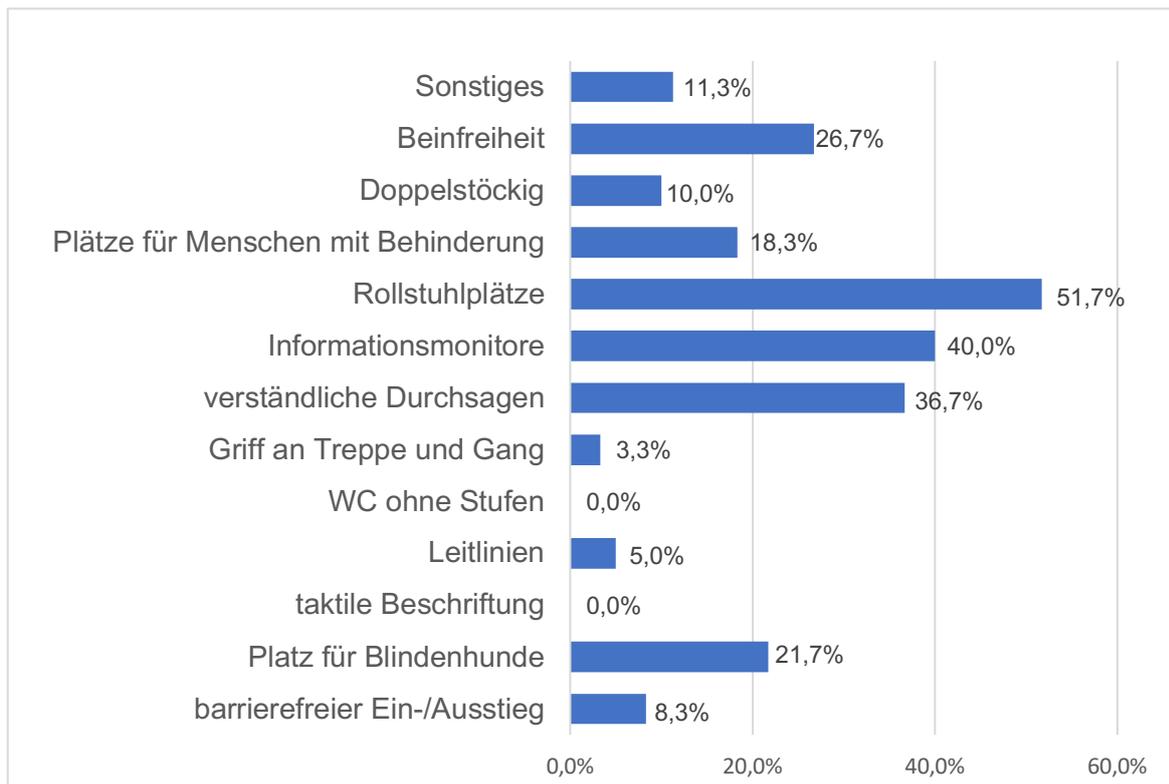


Abbildung 13: Histogramm: Ausstattung der Fernlinienbusse

Als positiv bewerten die Scouts vor allem die vorhandenen Rollstuhlplätze, verständliche Durchsagen und die Beinfreiheit. Auch wenn die Anzahl der Rollstuhlplätze im Vergleich zum Vorbericht deutlich angestiegen ist, wird noch nicht die Vorgabe des PBefG erfüllt. Dieses schreibt vor, dass in Fernlinienbusse ab dem 01.01.2020 mindestens 2 Plätze für Rollstuhlfahrer vorhanden sein müssen. Hier ist noch deutlicher Handlungsbedarf zu sehen.

„Die aufgefundene Toilette ist sehr modern und chic im Design. Die Edelstahl-Einbauteile sind hochwertig. Die Toilette hat eine Notfall-Stopp-Taste und verfügt über einen Haltegriff.“

„Die Aussagen im Bus waren informativ und umfänglich.“

„Der Busfahrer begrüßte die Fahrgäste und gab Informationen zu Sicherheit im Bus sowie zum Reiseverlauf.“

Der Bus ab Weimar hatte einen Rollstuhlplatz, die Beinfreiheit war recht gut, Blinden-/Assistenzhunde könnten Platz haben.“

„Für den Einstieg wurde eine mobile Rampe an die Tür gelegt, sodass der Rollstuhlfahrer ohne Probleme einsteigen konnte. Nur im Bus ist ein wenig Koordinierungsgeschick gefragt (mit Elektrorollstuhl). Der Busfahrer hat jedoch durch Anweisung beim „einparken“ auf dem Rollstuhlplatz geholfen. Im Bus wurde der Rollstuhl mittels mehrerer Gurte sicher befestigt.“

„Der Einstieg war für den Elektrorollstuhl ohne Probleme möglich. Es sind 2 Rollstuhlplätze im Bus vorhanden. Im Bus wurde der Rollstuhl mittels mehrerer Gurte sicher befestigt.“

In 40% der Reisen bestätigen die Scouts Informationsmonitore in den Fernlinienbussen. Diese sind zwar häufig vorhanden, werden aber laut der Scouts nicht in Betrieb genommen und somit auch nicht zur Informationsweitergabe genutzt. In den Bereichen taktile Beschriftungen, Leitlinien, barrierefreie Toiletten sowie Griffe ist noch hoher Handlungsbedarf vorzufinden.

„Der Stellplatz für Rolli war vorhanden. Die Toilette war nicht barrierefrei.“

„Es gab weder optische noch akustische Informationen zur Fahrt und Bus.“

„Negativ. Keine Anzeige nach Rollstuhlplatz, keine Fixierpunkte oder Gurte!“

„Beide Einstiege im Bus hatten Stufen. Der vordere Einstieg war breiter und die Stufen weniger steil. Es gab keine Lichtsignale für Blinde/Sehbehinderte und keine Information für Gehörlose/Hörgeschädigte.“

„Keine Begrüßung vom Fahrer und vom Band (Zwischenstellen wurden angesagt). Bildschirm war im Bus vorhanden, wurde aber nicht in Betrieb genommen. Informationen für Gehörlose/Schwerhörige ohne Assistenz schwierig oder gar nicht verständlich. Der hintere Einstieg war sehr steil. Die Toilette lag auf „halber Treppe“. Sie war leicht sauber.“

„Bildschirme waren vorhanden aber nicht in Betrieb. Sie wurden nicht als Information für Schwerhörige/Gehörlose genutzt. Es gab keine Lichtsignale für Blinde. Der hintere Einstieg des Busses war steil, die Toilette auf „halber Treppe“.

Der Bus ist nicht barrierefrei gestaltet. Keine gelben Sichtlinien vorhanden. Es befinden sich keine ausgewiesenen Rollstuhlplätze an Bord. 2 Plätze mit viel Beinfreiheit (80cm), direkt hinter dem Hintereingang. Toilette für Rollstuhlfahrer unerreichbar, da steile Treppe. Keine visuellen Anzeigen. Ansagen nur der Standardtext von Flixbus.“

„Es sind 2 Plätze für Gehbehinderte vorhanden, die über einen integrierten Außenlift erreicht werden können. Jedoch muss man vom Rollstuhl auf die Sitze umgesetzt werden. Reine Rollstuhlplätze mit entsprechender Fixierung sind nicht vorhanden. Keine visuellen Anzeigen vorhanden. Keine gelben Sichtlinien vorhanden. Toilette unerreichbar für Rollifahrer (Stufen).“

„Beim Aussteigen kam ich nicht vom Lift runter, da die Wegroll Sperre sich nicht herunterklappte. Nach vielen Versuchen haben mich Leute über die Sperre gehoben. Mit einem E-Rolli hätte ich im Bus bleiben müssen.“

An dieser Stelle wird erneut auf die fehlende Informationsweitergabe zwischen Anbieter und Busfahrer*innen hingewiesen.

„Trotz bei der Buchung zugesicherten barrierefreien Bus war dies nicht der Fall.“

„Der Busfahrer hatte keine Informationen über den Rollstuhl-Transport. Dementsprechend war der Bus nicht für einen Rollstuhltransport vorbereitet. Über 30 Minuten lang versuchte der Fahrer einen Sitz auszubauen, man wollte diesen dann im Kofferraum verstauen. Der Ausbau gelang jedoch nicht, trotz aller Hilfsangebote von Passanten und verschiedener Werkzeuge. Der Versuch wurde deshalb von uns abgebrochen (wir wollten Mitreisende schonen) und sind dann mit der Bahn nach Hause gefahren.“

Unter der sonstigen Ausstattung der Fernlinienbusse werden Rampen (2x), Dreipunktgurte (1x), Rufknöpfe (2x) und Steckdosen (2x) genannt.

3.3 Erlebnisse während der Fahrt

Als nächstes berichten die Scouts ausführlich von ihren Erlebnissen während der Fahrt. Bei den positiven Aspekten beziehen sich viele der Scouts erneut auf die Barrierefreiheit und Ausstattung des Busses.

„Der FlixBus ist ausgestattet mit der Möglichkeit, Rollstuhlfahrer zu befördern. Es sind blaue Aufkleber mit Rollstuhlfahrersymbol an der Seitenscheibe der Sitzreihe 43 und 44 angebracht. Es ist ein blauer Knopf mit Rollstuhlsymbol vorhanden. Hinter jedem Sitz sind Notfallkarten. Diese weisen auf die Notausgänge, die Position der Feuerlöscher und Verbandsmaterial und auf die Anschnallpflicht im Bus hin. Steckdosen sind an den Seitenwänden vorhanden. Es sind zusätzlich USB-Steckdosen in den Sitzreihen vorhanden. Zum Entsorgen von Müll sind in jeder Sitzreihe Müllbeutel angebracht.“

„Es ist wieder ein Doppelstockbus, bei dem ich den Rollstuhlplatz einnehmen könnte. Es ist hier nicht so voll, die meisten Fahrgäste sitzen oben. So wählen wir einen Platz

mit Tisch in der Mitte und haben gute Sicht und außerdem viel Beinfreiheit. Der Fahrer ist nett und freundlich und hilfsbereit.“

„Die Beinfreiheit war gut. Blinden- oder Assistenzhunde könnten Platz haben. Lichtsignale waren vorhanden.“

„Bei fast vollem Bus macht sich die Neuerung, einen Sitzplatz bei Flixbus reservieren zu können, bemerkbar. Bei beengten Platzverhältnissen kommt schnell Unruhe auf. Eine Steckdose pro zwei Sitze sind im Bus verfügbar, sodass wir unsere Handys und den mitgebrachten Laptop mit Strom versorgen können. Bordkarten mit Hinweisen und einer Preisliste mit Snacks und Getränken befinden sich hinter jedem Sitz.“

„Nach pünktlicher Abfahrt kamen noch Serviceinformationen z.B. Nutzung der Bord-Toilette erst auf der Autobahn und welche Fahrt wohin und deutliche Anschnallpflicht.“

„Die Busfahrerin begrüßte die Fahrgäste, auch die Haltestellen wurden angesagt. Zusätzlich wurde ein Band von Flixbus abgespielt. Die Beinfreiheit war gut. Blinden- oder Assistenzhunde könnten Platz haben. Bildschirme waren vorhanden aber nicht in Betrieb.“

„Ich saß im unteren Bereich des Busses in der letzten Reihe vor der hinteren Tür, mein Rollstuhl wurde hinter mir platziert und meine Begleitpersonen saßen oben. Ich hatte keinen Sitznachbarn und damit ausreichend Platz für meine langen Beine. Die beiden Busfahrer waren im Rahmen ihrer Möglichkeiten sehr freundlich und hilfsbereit. Sie erkundigten sich während der Fahrt mehrmals nach mir.“

Auch bei den Verbesserungsvorschlägen legen die Scouts ihren Schwerpunkt auf die fehlende oder beschädigte Ausstattung des Busses sowie die Atmosphäre. Vor allem die fehlenden Begrüßungen und Ansagen der Busfahrer*innen werden negativ bewertet.

„Für behinderte Fußgänger ist der Ein- und Ausstieg nicht barrierefrei (3-4 Stufen). Der Busfahrer war schon mit Reisenden ohne Hilfebedarf arbeitsmäßig überfordert. Was passiert, wenn 1-2 Rollstuhlfahrer mitfahren wollen?“

„Rollstuhl wurde befestigt, aber nicht stramm genug und verkehrt befestigt an der Fußstütze statt am Rollstuhl. Nach der Abfahrt fehlte jede Art von Serviceinformationen. Unterwegs gab es für mich keine Servicezeit, um eine Toilette aufzusuchen. Ansagen waren undeutlich.“

„Der Bus war sauber, jedoch war vieles kaputt gewesen im Bus. Es klapperte alles Mögliche, und die lockeren Bauteile wurden notdürftig mit Zeitungen gestopft. Der Bus war überhaupt nicht barrierefrei eingerichtet.“

„Die Bordtoilette ist zugänglich. Der Geruch geht in Ordnung. Allerdings sind Duftbäume aufgehängt. Damit werden zwar unangenehme Gerüche übertüncht, sie ersetzen aber keineswegs eine notwendige häufige Reinigung. Der elektrische Handtrockner ist defekt. Während der gesamten Fahrt ist keine Internetverbindung herstellbar.“

„Die Bustoilette war nicht barrierefrei und roch schon sehr intensiv.“

„Ich habe die Toilette im Bus benutzt. Die Bus-Toilette war unsauber. Es gab keine Seife und kein Toiletten-Papier.“

„Es gab keine Lichtsignale für Blinde. Der hintere Einstieg des Busses war sehr steil, die Toilette lag auf „halber Treppe“. Für besonders große und kräftige Menschen, bzw. Menschen mit Hüft- und Knieproblemen würde ich die Toilette nicht empfehlen. Es gab auf der Rückfahrt technische Probleme mit der Toilette.“

„Der Bordmonitor ist ausgeschaltet. Das einzige, was man hören kann, ist italienische Popmusik. An ein ungestörtes Schlafen ist unter diesen Bedingungen nicht zu denken. Warnhinweise der Flixbus-App sind in orangener Schrift auf orangefarbenem Grund und sind deshalb schwer zu lesen.“

„Es erfolgt keine Ansage zu Fahrtbeginn. Beide Bord-Monitore befinden sich im Ruhezustand. Akustische oder visuelle Angebote bezüglich Reiseroute, Reisezeiten oder Zwischenstopps sucht man vergeblich.“

„Es gab keine Begrüßung, weder vom Busfahrer noch vom Band.“

„Der Busfahrer war sehr freundlich und hilfsbereit. Leider gab es keine Begrüßung vom Busfahrer, nur die Durchsage für die Haltestelle Dresden.“

„Es gab keine Begrüßung, weder vom Busfahrer noch vom Band. Die Zwischenhaltestellen wurden angesagt. Der Einstieg in den Bus war steil. Bildschirme waren teilweise vorhanden aber nicht in Betrieb. Sie wurden nicht als Information für Schwerhörige/Gehörlose genutzt.“

„Vor und während der Fahrt gab es keine Ansagen, keine Informationen zum Bus, Fahrtzeit oder Verspätung.“

„Während der Fahrt gab es keine Informationen zu Verspätung oder sonstiger Art.“

Häufig werden die gleichen Probleme benannt. In vielen Fernlinienbussen werden keine Begrüßungen und Ansagen gemacht. Häufig ist die Ausrüstung des Busses beschädigt, und die meist schmutzigen Toiletten sind für Menschen mit einer Gehbeeinträchtigung nicht zugänglich. Auch die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Busfahrer*innen wird sehr unterschiedlich bewertet.

3.4 Pausen/Zwischenhalt während der Fahrt

In 38,3% der Fahrten wurde eine Pause eingelegt. Bei 58,3% der Fahrten gab es keine Pause. Dies wird vorrangig mit der Kürze der Fahrten begründet.

„Die Fahrt dauerte nur eine Stunde, bei einer Pause während einer längeren Fahrt hätte mir der Busfahrer sicher geholfen den Bus zu verlassen.“

3,3% der Scouts beantworteten diese Frage nicht. Lediglich bei zwei Fahrten wurde von mehreren Pausen berichtet. In 39% der Fälle wurde die Pause an einer Raststätte mit barrierefreien Toiletten durchgeführt, in 26% wurde diese Frage verneint und 36% der Scouts machten hierzu keine Angaben.

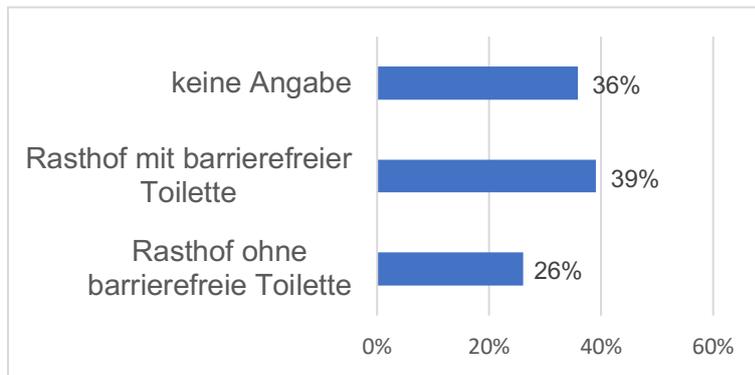


Abbildung 14: Histogramm: Barrierefreie Toiletten bei den Pausen

Die fehlenden Angaben zur barrierefreien Toilette werden vor allem damit begründet, dass die Pausen von meist 30 Minuten für einen Gang zur Toilette zu kurz waren.

„Die Pause dauerte 30 Minuten und wurde an der Flixbushaltestelle in Erfurt durchgeführt. Leider war ich ohne Assistenz unterwegs und die Zeit für mich zu knapp. Ich habe den Bus nicht verlassen.“

„Die Pause dauerte 30 Minuten und wurde an einer Tankstelle in der Nähe des Quedlinburger Bahnhofes gemacht. Ich habe den Bus nicht verlassen.“

„Es gab eine Pause von 30 Minuten im Busbahnhof Gera.“

„Es gab eine Pause von 25 Minuten in Erfurt. Allerdings war der ZOB Erfurt nur eine Haltestelle neben einer Baustelle.“

„In der Pause hielt der Bus an der Raststätte Frankenwald, wo auch der Elektrorollstuhl mittels Rampe den Bus verlassen konnte. Die Raststätte hat für beide Fahrtrichtungen nur 1 Behindertentoilette. Diese befindet sich in Richtung München jedoch auf der anderen Seite der Autobahnbrücke der Raststätte. D.h. man muss mit dem Rollstuhl bis ans Ende des Restaurants fahren. Hierdurch dauert das Erreichen der Toilette eine gewisse Zeit.“

„Hier führte der Fahrer seine 30-minütige Lenk- und Ruhepause durch. Alle Fahrgäste mussten den Bus verlassen. Das war so hinsichtlich der Straßenverkehrsordnung in Ordnung. Der Fahrer fragte mich jedoch nicht, ob ich Hilfe brauche. Der Fahrer ging an mir vorbei und ging anscheinend ins Restaurant. Da ich nicht mit meinem Hund, der ja in Rente ist, unterwegs war und nur mit einem weißen Langstock, war mir das Ganze zu gefährlich, und ich stand deshalb lieber eine halbe Stunde bei prustender Hitze vor dem Bus.“

„Pausen wurden gemacht, aber nur Fahrerpausen, da er alleine war, und es gab währenddessen keine Servicezeit für die Toilette.“

Ein*e Scout macht darauf aufmerksam, dass er dieses Problem an den Betreiber rückgemeldet hat und auf der nächsten Fahrt positive Veränderungen vorfinden werde.

„In der Pause hielt der Bus an einer Raststätte, wo auch der Elektrorollstuhl mittels Rampe den Bus verlassen konnte. Die Pause wurde, wie von uns nach der 1. Fahrt

beim Geschäftsführer vorgeschlagen, von 30 auf 45 Min. verlängert. Die Behinderten-toilette war schnell und gut in der Raststätte zu erreichen und war sauber. Das Personal war freundlich und hilfsbereit.“

Die Unterstützung durch das Buspersonal während den Pausen wurde von 30,4% der Scouts als gut beurteilt. In 43,5% wird von keiner Unterstützung Seitens der Busfahrer*innen berichtet. 26,1% der Scouts machen hierzu keine Angabe, da sie entweder keine Unterstützung benötigten oder während der Pausen den Bus nicht verlassen haben.

Die große Mehrheit der Scouts konnte ihre Fahrten ohne Umsteigen oder einen längeren Zwischenaufenthalt durchführen. Lediglich bei 3,3% (2 Fahrten) musste ein Zwischenstopp eingelegt werden. Dieser wird wie folgt beschrieben:

„Ohne besondere Vorkommnisse verläuft die Fahrt, der Fahrstil ist sicher und ruhig und wir kommen pünktlich in Amsterdam an, wo wir jetzt eine Stunde Aufenthalt haben werden. Auch hier hilft der Fahrer nicht, er steht desinteressiert dabei. Der Busbahnhof grenzt an den Bahnhof, ist laut und wuselig und ziemlich schmutzig. Als Toiletten stehen zwei Dixi-Klos und ein offenes Pissoir bereit, in dessen Umkreis es extrem stinkt. Wir nutzen nebenan im Bahnhof eine Toilette.“

4. Schlussbeiträge der Scouts

Am Ende der Checklisten hatten die Scouts die Möglichkeit eigene Schlussbeiträge festzuhalten. Hierbei werden sowohl Äußerungen zum Buspersonal, der Ausstattung der Fernlinienbusse als auch Feedbacks zu den ganzen Reisen vorgenommen. Zudem werden hierbei sowohl positive als auch negative Aspekte sowie Tipps und Kritik gemischt.

„Hin- und Rückfahrt sehr aufmerksamer Fahrer, bot von sich aus Hilfe an, besorgte guten Platz mit Sichtkontakt, und man solle sich melden, wenn was wäre. Absolut vorbildlich. ZOB Mannheim: Sichtlinien deutlich mehr Kontrast, jedoch noch in Rot gehalten. Mittelinseln alle abgesenkte Bordsteine, Leitlinien von den Servicepunkten über Gleis 1 direkt ins HBF-Gebäude. Toilette mit Euroschlüssel zu öffnen. Abfahrtstafel zeigt Haltepunkt am ZOB nicht an. Man muss aufpassen, wo der Bus anhält.“

„Der Gründer des Unternehmens PinkBus hat uns die Hin- und Rückfahrt kostenlos durchführen lassen. Die bezahlten Bustickets wurden inzwischen zurückerstattet. Wir waren die ersten Rollstuhlfahrer (1 Elektrorollstuhl im Innenraum des Busses, 1 Faltrollstuhl, der im Gepäckraum verstaut wurde). Begleitperson trotz Behinderung kann kostenlos mitfahren.“

„Fahrer L. ist eine überaus positive Erfahrung gewesen. Er bat über Mikrofon Mitreisende um Unterstützung, falls ich Hilfe benötige. Bei jedem Zwischenhalt erkundigte er sich persönlich bei mir, ob ich etwas brauche. In der Pause holte er meinen Rollstuhl und lifte mich nach unten.“

„Abgesehen davon, dass ein Fahrgast, der auf seinen Rollstuhl angewiesen ist, nicht hätte mitfahren können, war die Aufmerksamkeit der Fahrer hoch und die Mitarbeiter freundlich und hilfsbereit. Die Barrierefreiheit für sehbehinderte und hörgeschädigte

Menschen ist ebenfalls immer noch eingeschränkt. Die Busfahrer waren bei beiden Fahrten der deutschen Sprache nicht ausreichend mächtig.“

„Laut der Busfahrerin von Flixbus werden Menschen mit Behinderung ohne Assistenz bei Flixbus nicht befördert. Auch sonst war sie nicht besonders hilfsbereit (im Gegensatz zu ihren männlichen Kollegen!). Dies wurde der Meldestelle für barrierefreie Fernbuslinien des BSK in Berlin telefonisch weitergegeben.“

„Leider ist diese Testfahrt mit dem Flixbus sehr negativ ausgefallen, da das Personal (Fahrer- Beifahrer) sehr schlecht deutsch sprachen und verstanden. Bin gespannt, ob sich nach meiner Beschwerde etwas ändern wird. Bei der eventuellen nächsten Fahrt mit Flixbus werde ich alles per Kamera festhalten als Beweismaterial!“

„Fazit zu meiner Fahrt nach Berlin und zurück ist, dass die seit einiger Zeit geltende Regelung bei Flixbus sehr unbefriedigend ist, weil zu umständlich und unzuverlässig. Für eine private Fahrt würde ich mir überlegen, ob ich die Firma Flixbus buche.“

„Die Bussteige in Chemnitz sind für Ein- und Ausstiege sehr eng. In Leipzig teilweise auch. Sobald jemand mit Rollstuhl/Rollator/Kinderwagen unterwegs ist, wird es schwierig bis unmöglich an anderen Mitreisenden mit Gepäck vorbeizukommen.“

„Um die Toilette am ZOB Magdeburg zu finden, musste man eine Straße überqueren. Außerdem hat die Toilette ein Drehkreuz (Selbstbedienungs-WC) und nur gelegentlich WC-Personal.“

„Am ZOB Frankfurt am Main gibt es keine Toiletten (Männer/Frauen/Rollstuhl-Toiletten)!! Öffentliche Toiletten gibt es in den Hotels in unmittelbarer Nähe oder auf dem Hauptbahnhof.“

„Auf der Rückfahrt von Berlin saß ich mit meiner Begleitung in der 3. Reihe auf 2 ausgewiesenen Sitzplätzen für Menschen mit Behinderung. Als der Bus schon fast voll besetzt war, wurden diese Plätze von Mitfahrern ohne Behinderung mit einer Platzreservierung eingefordert. Da der Busfahrer trotz meiner Anfrage auf Hilfe nicht reagierte (verstand kaum deutsch), musste ich meinen bedarfsgerechten Sitzplatz freigeben. Meine Begleitung und ich fanden noch Einzelplätze, aber sehr weit auseinander. Nach meiner Problemdarstellung bei Flixbus erklärte man mir, es gibt keine Sitzplätze für Menschen mit Behinderung, sondern nur normale Plätze. Kunden mit kostenpflichtiger Sitzplatzreservierung haben Anspruch auf ihren gebuchten Sitzplatz. Die vorhandene Barrierefreiheit muss bei Flixbus auch praktisch umgesetzt werden!“

„Für behinderte Fußgänger ist der Ein- und Ausstieg nicht barrierefrei (3-4 Stufen). Der Busfahrer konnte kaum deutsch sprechen, war aber sehr freundlich und bot Hilfe beim Ein- und Aussteigen an. Allerdings wird sich die Kommunikation mit Rollstuhlfahrern schwierig gestalten.“

„Weder Hin- noch Rückfahrt verliefen ohne Probleme. Auf der Hinfahrt war ein Einstieg möglich, aber kein Ausstieg. Eine Rückfahrt war überhaupt nicht möglich! Alle Fahrten wurde durch die Beladeaktion verzögert. Die Fahrer sind zwar geschult, die Technik ist noch zu anfällig.“

„In Tübingen und Freiburg fehlen Leitlinien und Durchsagen, oder zumindest ein Knopf um Fahrzeiten ansagen zu lassen. Der Freiburger Busbahnhof hat seine Haltestellen-Schilder verbessert, und die Flixbushaltestellen sind nun auch so gekennzeichnet.“

„Die Beschilderung muss besser werden. Ein persönliches Anliegen: Die Bahnhofsmission in Halle/Saale hat keine Klingel, jeder (gut oder böse) kann sie zu den

Öffnungszeiten betreten. Die Bahnmissionsmission hat mehrfach um eine Klingel o.ä. gebeten. Diese Räume sollen für Bedürftige Schutz bieten.“

„Der Busbahnhof hat sich im Vergleich zum Vorjahr verbessert! Der Busbahnhof wurde verlagert, ist jedoch fußläufig oder mit dem Rolli vom Flughafen in 5 Minuten zu erreichen. Die Verspätungsanzeige hängt viel zu hoch und die Fahrpläne ebenso, für Rollstuhlfahrer schwer lesbar. Beschilderung zum Terminal vorbildlich und guter Kontrast. Shuttlebus am Busbahnhof, ebenfalls barrierefrei erreichbar. [...] Wenn dieser Busbahnhof noch eine Überdachung und einen besseren Wetterschutz erhält, wäre dieser eine extreme Verbesserung zum alten Busbahnhof. Busse stehen ungünstig zum Wartebereich. Man kann die Nummer der Busse nicht erkennen, wenn die Busse einfahren. Es hat sich sehr viel getan im Vergleich zum Vorjahr.“

„Ich habe eine Vergleichsfahrt gemacht, um herauszufinden, ob die Baumaßnahmen am ZOB vom letzten Jahr zu einer Verbesserung geführt haben. Leider ist dies nicht der Fall. Der ZOB ist gesperrt bis zum 31.07.2018. und keiner weiß so recht, ob der ZOB wiedereröffnet wird. Abfertigung auf Gehwegen und absolut unübersichtlich. Keine Überdachung und Sitzmöglichkeiten. Den ganzen Tag prallt die Sonne auf den Gehweg. Toiletten im HBF zwischen Gleis 9 und 10. Mitarbeiter sehr freundlich und bemüht. Respekt, wie sie bei dem Chaos den Überblick behalten!“

„Bus hatte 2 Std. 10 Min. Verspätung, war auch nicht Originalbus, sondern Ersatz. Benachrichtigung sowohl über Verspätung als auch über Ersatzbus hat gut funktioniert.“

„Hintour hatte der Bus 2,5 Std Verspätung. Fahrer war übermüdet, fehlende Informationen. Fahrzeug war sehr ok. 3 Monate alt. Kein WLAN, womit geworben wird, USB-Buchsen zum Teil defekt. Beinfreiheit ging. Bordtoilette auf Hintour gar nicht gereinigt. Rücktour hat der Bus nach der Toilette gerochen. Könnte defekt gewesen sein.“

Zudem blieb zwei der Scouts noch jeweils eine Frage offen:

„Gehört es zu den Aufgaben des Busfahrers, Fahrgäste mit Behinderung beim Ein- und Aussteigen bzw. Ausladen von Hilfsmitteln zu helfen oder nicht?“

„Ist es möglich, dass die Bahnmissionsmission in Halle/Saale eine Klingel bekommt?“

5. Gescheiterte Buchungen

Insgesamt wurden 8 Checklisten zu gescheiterten Buchungen der Scouts eingereicht. Diese sind bei 3 Anbietern erfolgt: Flixbus (6x), Blablabus (1x) und Eurolines (1).

Bei 75% der gescheiterten Buchung sollte eine Assistenz mitreisen, in jeweils 13% war dies nicht geplant, oder die Scouts machten hierzu keine Angabe. Als Hilfsmittel sollten ausschließlich Handrollstühle transportiert werden. In 6 Fällen lag bereits eine Zulassung als Fahrgast vor, zwei Scouts machen hierzu keine Angabe. 75% der Scouts versuchten die Buchung online abzuwickeln, 13% per Telefon und 13% per Mail. In allen Fällen galt für Rollstuhlfahrer eine Vorbuchungsfrist, die je nach Anbieter zwischen 7 und 14 Tagen liegt. Die Freundlichkeit und Erreichbarkeit der Mitarbeiter*innen während des Buchungsverfahrens wird von einem Scout als negativ bewertet, alle anderen Scouts beurteilen diese positiv.

In 56% der Fälle war es möglich, die Art der Unterstützung bei der Buchung anzumelden. 25% der Scouts geben an, eine Unterstützung seitens des Reiseanbieters für den Reisetag zugesichert bekommen zu haben. Je 38% verneinen dies oder machen hierzu keine Angaben. Für 5 der Scouts wurde die Buchung der Fahrt in Aussicht gestellt, wenn der Handrollstuhl im Kofferraum befördert werden kann. Als Gründe für die gescheiterte Buchung geben 5 Scouts die unzureichende Ausstattung der Busse an. Zudem werden genannt: Hochflurbus (nicht barrierefrei), fehlender Kraftknoten, PC-Probleme und keine Reaktion seitens des Anbieters. 5 der Scouts wird eine Entschädigung für die gescheiterte Fahrt angeboten, 4 verneinen dies. Als Notizen zu ihrer gescheiterten Buchung geben die Scouts an:

„Flixbus hat auf das Rolliformular nicht reagiert. Zwei Tage zuvor angerufen, Mitarbeiter wollte es weiter melden nichts kam von Flixbus. Einen Tag vor der Fahrt nochmals angerufen. Mitarbeiter: Ich kann nicht mitfahren.“

„Mir wurde abgesagt, weil ich nur 7 Tage zuvor gebucht habe. Abgesagt wurde mir am 19.01.2020 gegen 20 Uhr. Mir wurde gesagt, 14 Tage voranmelden ist Voraussetzung.“

„Der Fernbusanbieter besteht auf den angeschraubten Kraftknoten. Hat mir sogar Beispielbild zugemailt.“

„Wir konnten die Fahrt problemlos buchen. Bei der Buchung wurde uns zugesichert, dass ich im Rollstuhl befördert werden kann, dies traf nicht zu. Der Bus hatte weder Lift noch eine Rampe und keinen Rollstuhlplatz.“

„Buchung über das Onlineportal funktioniert nicht. Es wurden alle Fahrten + Rollimaße eingetragen – aber keine Rückmeldung. Das Gleiche wurde bei mindestens 5 Fahrten vorher schon festgestellt.“

6. Zusammenfassende Bewertung der Ergebnisse

Die Berichte und Checklisten der Scouts zeigen in vielen Bereichen noch deutlichen Handlungsbedarf. Im Vergleich zum ersten Bericht sind zwar Besserungen zu verzeichnen. Dennoch müssen Empfehlungen für barrierefreies Reisen per Fernbus ausgesprochen werden, da immer noch große Herausforderungen und Hürden vorhanden sind. Die nachstehenden Empfehlungen beziehen sich auf verschiedene Phasen der Reise.

6.1 Empfehlung für die Buchung

Aus den Berichten der Scouts ist deutlich zu entnehmen, dass sie ihre Buchungen häufig online durchführen. In den meisten Fällen sind die Webseiten der Betreiber jedoch nicht barrierefrei. Vielmals kann weder die Schrift vergrößert, noch die Seite per Screen Reader vorgelesen werden. Diese Techniken wären für Menschen mit Sehbeeinträchtigung/Sehbehinderung sehr zu empfehlen. Auch die Übersichtlichkeit der Webseiten wird durch die Scouts angemahnt. Oftmals sind Informationen für Menschen mit Behinderung nur schwer auffindbar. Hier wäre eine strukturierte und gut leserliche Webseite sinnvoll. Ein paar der Scouts haben positive Erfahrungen mit der Handy-App eines Anbieters gemacht. Doch auch hier braucht es

weitere Maßnahmen, um diese barrierefrei zu gestalten. Zudem wäre es eine große Erleichterung, wenn die Buchung der Assistenz, Begleitperson oder eines Hilfsmittels (bspw. Rollstuhl oder Rollator) nicht per Telefon erfolgen müsste. Zumal die Erreichbarkeit der Anbieter in vielen Fällen als schlecht bewertet wurde. Hier könnte ein Online-Formular oder die Buchung per Handy-App Abhilfe schaffen. Möglich wäre auch eine eigens eingerichtete Hotline für die Buchung für Fahrgäste mit Unterstützungsbedarf, um Warteschleifen zu vermeiden und geschultes Personal anzutreffen. Denkbar ist auch die Einrichtung eines Kundenkontos, in welchem alle wichtigen Informationen (Art der Behinderung, Behindertenausweis, Assistenzbedarf) hinterlegt sind. Dies würde die Buchung für alle Seiten erleichtern. Darüber hinaus berichten einzelne Scouts über die Wichtigkeit einer Karte mit allen barrierefreien Haltestellen und deren Umgebung. Die Erstellung und Veröffentlichung dieser ist ebenfalls zu empfehlen.

Zu fordern sind:

- Barrierefreie Webseiten
- Barrierefreie Handy-Apps
- Onlineformular für die Anmeldung der Assistenz
- Hotline für die Buchung der Fahrgäste mit Behinderung
- Interaktive Karte mit Informationen zu den Haltestellen und deren Umgebung

6.2 Empfehlung für die Anreise zur Haltestelle

Für die Anreise an die Haltestelle der Busbahnhöfe nutzten die Scouts sowohl den ÖPNV als auch den eigenen PKW. An vielen Haltestellen gibt es immer noch keine oder zu wenig Parkmöglichkeiten für Menschen mit Behinderung. Zudem sind Parkplätze und Haltestellen häufig schwer aufzufinden, da sie dezentral oder auf einem großen, unübersichtlichen Busbahnhof liegen. Daher wären eine genaue Standortbestimmung sowie ausreichende Beschilderungen zu empfehlen. Gleichzeitig ist es wichtig, Informationen zur barrierefreien Erreichbarkeit der einzelnen Haltestellen auf den Homepages und Handy-Apps anzuzeigen. Möglich wäre hierfür eine Kooperation mit Anbietern wie ‚Wheelmap‘.

Zahlreiche Scouts berichten, dass die Anreise mit dem ÖPNV gut möglich ist. Dennoch sind nicht alle Busbahnhöfe an diesen angebunden. Um lange Wege und mehrmaliges Umsteigen zu vermeiden, sollten die Haltestellen der Fernbuslinien in der Nähe von barrierefreien Parkmöglichkeiten als auch des ÖPNV liegen.

Zu fordern sind:

- Parkplätze für Menschen mit Behinderung an den Haltestellen
- Genaue Informationen zu den Haltestellen (möglichst via Webseite und App)

- Anbindung an den ÖPNV
- Zentrale Lage der Haltestellen
- Beschilderungen für das Auffinden der Haltestellen sowie Parkmöglichkeiten

6.3 Empfehlung für die Ausstattung der Busbahnhöfe und Haltestellen

Auch wenn viele der Busbahnhöfe als teil-barrierefrei eingeschätzt werden, besteht noch viel Handlungsbedarf.

Oftmals gibt es keine Durchsagen, wodurch Menschen mit Sehbehinderungen keine Informationen erhalten. Auch durch fehlende Leitlinien treffen Menschen mit Sehbeeinträchtigung häufig Barrieren an. Daher sollten Ansagen durchgeführt oder Anzeigetafeln mit Vorlesefunktion sowie Leitlinien installiert werden. Möglich wäre auch eine Funktion in der Handy-App, worüber Informationen wie Verspätungen vorgelesen werden könnten.

Vorhandene Beschilderungen sind meist schlecht lesbar oder für Rollstuhlfahrer*innen zu weit oben montiert. Auch die Behindertentoiletten sind meist schlecht zu finden. Daher sind bessere Beschilderungen zu empfehlen. Insbesondere für große und unübersichtliche Haltestellen wäre ein Servicepoint mit geschultem Personal für die Informationsweitergabe und Hilfestellung sinnvoll. Auch dieser müsste ausreichend gut beschildert sein.

In vielen Fällen fehlen Überdachungen und ausreichende Sitzmöglichkeiten. Hierdurch sind alle Fahrgäste weder vor Sonne noch Regen geschützt und sowohl Menschen mit Behinderung als auch ältere Personen haben keine Möglichkeit, sich auszuruhen. Zudem fehlen an den Haltestellen vereinzelt ausreichend abgesenkte Bordsteine. Hierdurch können sich weder Menschen mit einer Gehbehinderung noch Blinde/Sehbehinderte barrierefrei bewegen.

Einige Scouts empfehlen zudem einen Kiosk oder ein Café für die Haltestellen, um die Möglichkeit für einen kleinen Imbiss oder ein Getränk zu schaffen.

Zu fordern sind:

- Ausreichende Beschilderungen und Informationstafeln
- Akustische Informationen
- Leitlinien
- Behindertentoiletten
- Servicepoint
- Überdachungen
- Sitzgelegenheiten
- Abgesenkte Bordsteine

- Kiosk oder Café

6.4 Empfehlung für die Busfahrt

Aufgrund der Beschreibungen der Scouts kann festgehalten werden, dass mit Blick auf die Neuregelungen des Personenbeförderungsgesetzes noch einiges getan werden muss.

Zunächst einmal besteht nicht in jedem Bus die Möglichkeit als Rollstuhlfahrer befördert zu werden. Oftmals werden E-Rollstühle per se ausgeschlossen. Aber auch für Handrollstühle sind nicht immer die per Gesetz definierten zwei Plätze vorhanden. Hier müssen die Fernlinienbusse entsprechend ausgestattet werden. Auch Plätze für Menschen mit Behinderung sind nicht ausreichend vorhanden. Zudem gestaltet sich der Ein- und Ausstieg für Menschen mit Gehbehinderungen in vielen Fällen als schwierig.

Informationsmonitore sind in der Hälfte der Busse zwar vorhanden, werden aber kaum genutzt. Diese sind jedoch wichtig für Menschen mit einer Hörbeeinträchtigung. Auch verständliche Durchsagen für Personen mit einer Sehbehinderung erfolgen nur selten. Zudem sind kaum Leitlinien vorhanden, und taktile Beschriftungen fehlen gänzlich.

Großer Handlungsbedarf besteht auch bei den Bordtoiletten. Diese waren in keinem der Fernlinienbusse barrierefrei zu erreichen. Häufig müssen Stufen genommen werden, Griffe sind nicht vorhanden und die Toiletten sind sehr eng.

Das Buspersonal wird zwar in vielen Situationen als freundlich und hilfsbereit beschrieben. Dennoch fehlt es in den meisten Fällen an Fachwissen und Kompetenz. Einige Scouts beschreiben das Buspersonal als überfordert und unwissend. Hier braucht es ausreichend Schulungen, um adäquat mit den Fahrgästen mit Behinderung umgehen zu können.

Zudem muss die Informationsweitergabe zwischen Anbieter und Busfahrer*in verbessert werden. Oftmals berichten Scouts von Buspersonal, das nicht über die Fahrt mit einer Person mit Behinderung informiert und entsprechend nicht vorbereitet war.

Zu fordern sind:

- Ausreichend Rollstuhlplätze
- Ausreichend Plätze für Menschen mit Behinderung
- Barrierefreie Ein- und Ausstiege
- Informationsweitergabe über Monitore und Durchsagen
- Leitlinien
- Taktile Beschriftungen
- Griffe im Gang und bei Treppe
- Barrierefreie Bordtoiletten

- Schulungen für das Buspersonal
- Informationsaustausch zwischen Betreiber und Buspersonal

6.5 Weitere Handlungsempfehlungen

Im Folgenden werden weitere Handlungsempfehlungen dargestellt, die sich aus den Ergebnissen der Evaluation ableiten lassen und sich positiv auf die weitere Arbeit zur Umsetzung der Barrierefreiheit auswirken können.

6.5.1 Berücksichtigung aller Behinderungsbelange

Die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Menschen werden in den Fernlinienbussen sehr unterschiedlich eingebunden. Die Belange der Rollstuhlfahrer werden inzwischen vielfach umzusetzen versucht. Dies gilt für Menschen mit Sehbeeinträchtigungen oder Hörbehinderungen sehr viel weniger. In diesem Bereich fehlt es an vielem: Leitlinien, akustische und visuelle Informationen, Platz für Blindenführhunde, etc. Damit sich auch diese Menschen barrierefrei bewegen und reisen können, benötigen sie eine taktile und haptische Umgebung. Informationen müssen deutlich in lateinischen Buchstaben und in Kontrast zum Untergrund geschrieben und in Brailleschrift vorhanden sein. Sowohl akustische wie visuelle Informationen fehlen jedoch an den Haltestellen und in den Fernbuslinien.

Wichtige Hinweise hierzu sind:

- Ein befestigter Streifen als Orientierungshilfe bei Busbahnhöfen und Haltestellen fehlen häufig
- Es gibt unterschiedliche Weguntergründe. Für sehbehinderte Menschen ist 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.
- Akustische Signale an Haltestellen, Ampeln und im Bus sind unabdingbar.
- Verglaste Wände an Verkehrsflächen müssen mit kontrastreichen Markierungen versehen werden.
- Die Beschilderungen in Gebäuden, an Notausgängen, im Bus und an den Haltestellen müssen auch für Sehbehinderte und Blinde geeignet sein.
- Ertastbare Markierungen und taktile Beschriftungen können Richtungsänderungen oder Hindernisse anzeigen.

Um die Haltestellen und Fernlinienbusse für alle Menschen barrierefrei zu gestalten, sollten auch Menschen mit Hör- und Sehbeeinträchtigungen in den Prozess einbezogen werden. Nur

so ist es möglich, für alle Mobilitätseinschränkungen zu reduzieren und die Teilhabe zu fördern.

6.5.2 Bewusstseinsbildung

Damit das Reisen für Menschen mit Behinderung barrierefrei möglich wird, braucht es eine Bewusstseinsbildung hierfür auf allen Ebenen. Zum einen müssen die Anbieter der Fernlinienbusse sowie ihr Personal hinreichend geschult werden, um mit dieser Personengruppe adäquat umgehen und deren Bedürfnisse einbeziehen zu können. Nur so wird ein Handlungsbedarf erkannt und ermöglicht.

Gleichzeitig ist die Vernetzung verschiedener Akteur*innen sinnvoll. Hierdurch können Ressourcen gebündelt und mehr erreicht werden. Denkbar wäre beispielweise ein Netzwerk der Vertreter*innen der Behindertenverbände, der kommunalen Verwaltung und der Fernbusbetreiber. Durch einen regelmäßigen Austausch an einem Runden Tisch könnten Barrieren aufgezeigt und Lösungen eingebracht werden.

Auch die Politik muss einbezogen werden. Sie gibt Rahmenbedingungen vor und kann Veränderungen herbeiführen. Auch sie muss sich langfristig mit dem Thema der Barrierefreiheit für Menschen mit Behinderung auseinandersetzen und hierfür Wege finden und Mittel bereitstellen.

Nicht zuletzt gilt es auch die Öffentlichkeit für dieses Thema zu sensibilisieren. Viele Personen haben nur selten Kontakt zu Menschen mit Behinderungen, wodurch Vorurteile, Ängste und Unsicherheit entstehen können. Hier gilt es anzusetzen und Barrieren abzubauen.

Literaturverzeichnis

BSK, 2020. *Barrierefreie Fernlinienbusse*. [Zugriff am: 03.04.2020] Verfügbar unter: <https://www.bsk-ev.org/fachteams/mobilitaet/schwerpunktthemen/barrierefreie-fernlinienbusse-infos-meldestelle/>

MAX, Ernst, 2011: <http://ub.uniklu.ac.at/cms/sondersammlungen/kuenstlerbuecher/buechergalerie/technik/collage/> Zugriff am 14.11.2011.

SCHNELL, Rainer, 2019. *Survey-Interviews: Methoden standardisierter Befragung*. 2. Aufl. Wiesbaden: VS.

UMBACHER, Susanne, 2016. *Lernbilder: Collagen als Ausdrucksform in Untersuchungen zu Lernvorstellungen Erwachsener*. Bielefeld: transcript.

UN-BRK, 2020. Zugänglichkeit. [Zugriff am: 03.04.2020] Verfügbar unter: <https://www.behindertenrechtskonvention.info/zugaenglichkeit-3790/>

WALTER, Benjamin, 1983. *Das Passagen-Werk: Erster Band*. Frankfurt am Main.

Anhang

Haltestelle * Start-Busbahnhof barrierefrei Kreuztabelle						
		Ja	Teile/teils	Nein	Keine Angabe	Gesamt
Haltestelle	Berlin	3	0	0	0	3
	Bremen	0	0	0	1	1
	Chemnitz	5	1	0	0	6
	Dresden	0	0	3	0	3
	Freiburg	0	1	0	0	1
	Hamm	0	0	1	0	1
	Heidelberg	0	0	1	0	1
	Heilbronn	0	2		0	2
	Husum	0	0	1	0	1
	Köln/Bonn Flughafen	0	0	0	3	3
	Köln Nord	1	0	0	0	1
	Neckarsulm	0	1	0	0	1
	Nürnberg	0	1	0	0	1
	Quedlinburg	1	1	0	0	2
	Rostock	0	1	0	0	1
Wismar	0	2	0	0	2	
		10	11	6	4	30

Abbildung 15: Barrierefreie Haltestellen Kreuztabelle

Haltestelle * Start-Busbahnhof Übersicht Kreuztabelle						
		Busbahnhof Übersicht				
		Ja	Teile/teils	Nein	Keine Angabe	Gesamt
Haltestelle	Berlin	2	1	0	0	3
	Bremen	0	0	0	1	1
	Chemnitz	2	3	0	1	6
	Dresden	0	1	0	2	3
	Freiburg	0	1	0	0	1
	Hamm	0	0	1	0	1
	Heidelberg	0	0	1	0	1
	Heilbronn	0	1	1	0	2
	Husum	0	1	0	0	1
	Köln/Bonn Flughafen	0	0	0	3	4
	Köln Nord	0	0	1	0	1
	Neckarsulm	0	1	0	0	1
	Nürnberg	0	1	0	0	1

	Quedlinburg	0	2	0	0	2
	Rostock	0	2	0	0	2
	Wismar	0	1	0	0	1
		4	15	4	7	30

Abbildung 16: Übersicht Haltestellen Kreuztabelle

Zielort * Ziel-Busbahnhof barrierefrei Kreuztabelle						
		Ziel-Busbahnhof barrierefrei				
		Ja	Teile/teils	Nein	Keine Angabe	Gesamt
Haltestelle	Berlin Süd-kreuz	1	0	0	0	1
	Berlin	0	2	0	1	3
	Berlin ZOB	1	0	0	1	2
	Bielefeld	0	1	0	0	1
	Darmstadt	0	0	1	0	1
	Dresden	0	2	0	0	2
	Dortmund	0	1	0	0	1
	Düsseldorf	1	0	0	0	1
	Eisenach	0	0	1	0	1
	Frankfurt a. M.	0	1	2	0	3
	Frankfurt a. M. Flughafen	1	1	0	0	2
	Freiburg	0	0	1	0	1
	Halle/Saale	0	0	1	0	1
	Leer	0	0	1	0	1
	Leipzig	1	0	0	0	1
	Lübeck	0	1	0	0	1
	Magdeburg	0	1	0	0	1
	Mannheim	0	1	0	0	1
	München	1	0	0	0	1
	Nürnberg	0	1	0	0	1
	Quedlinburg	0	1	0	0	1
	Schwerin	0	1	0	0	1
	Tübingen	0	1	0	0	1
		6	15	7	2	30

Abbildung 17: Barrierefreie Zielhaltestellen Kreuztabelle