

338  
13. Sep. 2010

Dr. Rüdiger Grube  
Vorsitzender des Vorstands

Frau  
Annett Hanicke  
Vorsitzende des  
Verbandes der Körperbehinderten  
der Stadt Dresden e.V.  
St. Petersburger Straße 15  
01069 Dresden

8. September 2010

Sehr geehrte Frau Hanicke,

herzlichen Dank für Ihr Schreiben vom 6. August dieses Jahres. Bitte entschuldigen Sie, dass Sie auf meine Antwort warten mussten.

Ich bedauere außerordentlich, dass Herr Jentzsch bei seiner Ankunft in Dresden in eine solch unangenehme Situation geraten ist. Dafür bitte ich an dieser Stelle in aller Form um Entschuldigung.

Herr Jentzsch hat inzwischen durch den Zentralen Kundendialog eine Antwort auf sein Schreiben an Herrn Stempel erhalten. Gerne erläutere ich Ihnen die wesentlichen Gründe für die fehlende Hilfe.

Am Dresdener Hauptbahnhof wird täglich von 6:00 Uhr bis 24:00 Uhr Hilfe beim Umstieg angeboten, so dass auch für Herrn Jentzsch diese Leistung verfügbar gewesen wäre. Eine rechtzeitige Anmeldung, die eine Vorbereitung möglich gemacht hätte, lag leider nicht vor. Die Aufzüge auf den Bahnsteigen 1, 2 und 3 waren aufgrund einer Störung nicht betriebsbereit. Zur gleichen Zeit musste der Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes den Bahnsteig wieder verlassen, um an anderer Stelle einen Notarzt einzuweisen. Daraus entstand eine Verzögerung, so dass Herrn Jentzsch erst gegen 1:00 Uhr weitergeholfen werden konnte.

Herr Kammler als zuständiger Ansprechpartner der DB Station & Service AG hat mehrfach versucht, mit Ihnen in einen Dialog zu treten. Er steht Ihnen gerne für ein persönliches Gespräch zur Verfügung.

Ich stimme Ihnen vollkommen zu, dass Menschen mit Behinderungen eine bedeutende Kundengruppe darstellen. Daher widmen wir ihnen besondere Aufmerksamkeit mit dem Ziel, die bestehenden Barrieren so weit wie möglich abzubauen. In Zusammenarbeit mit den Verbänden wurde ein Programm beschlossen, das die Grundlage der gleichberechtigten Teilhabe behinderter Menschen an den Leistungen der Bahn bildet. Das Programm wird ständig weiter entwickelt und geht bereits jetzt über das hinaus, was rechtlich vorgeschrieben ist.

Sehr geehrte Frau Hanicke, Fälle wie dieser werden im Rahmen der Qualitätssicherung sorgfältig ausgewertet, um Schwachstellen besser zu erkennen und nach konkreten Möglichkeiten der Verbesserung zu suchen. Deshalb ein besonderer Dank dafür, dass Sie mir den Vorgang geschildert haben.

Ich freue mich, wenn ich Ihnen mit diesen Informationen weitergeholfen habe und Sie sich weiterhin engagiert für die Reisenden mit Mobilitätseinschränkungen einsetzen.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Hedwig Gub...' with a large initial 'H'.