# 1. Gesprächstermin mit einem Vertreter der Deutschen Bahn AG

- Zeit: Dienstag, 21.09.2010, 17 Uhr
- Ort: Geschäfts- und Begegnungsstätte Verband der Körperbehinderten der Stadt Dresden e.V.,
   St. Petersburger Straße 15, 01069 Dresden
- Gesprächsteilnehmer:
  - Vorstandsmitglieder und Mitglieder sowie ehrenamtlich Engagierte aus dem Verband der Körperbehinderten der Stadt Dresden e.V. (im Folgenden VKD):
     Kati Stephan (Gesprächsleitung), Robert Jentsch, Anne & Annett Hanicke, Mario Gerth, Romy Pötschke & Andreas Michel, Stefan Wicklein, Sören Haak
  - Vertreter der Deutschen Bahn:Karsten Kammler, Leiter Operations

# Gesprächsprotokoll

#### 1. Vorstellungsrunde und Stellungnahme zum 10. Juli 2010

- kurze Vorstellung der Anwesenden
- Herr Kammler ist seit 25 Jahren im Unternehmen DB t\u00e4tig, ab 2002 Bahnhofsmanager in Dresden, dann 2004 in Leipzig; jetzt f\u00fcr Umsetzung des Service als Leiter Operations bei der DB Station&Service AG, Regionalbereich S\u00fcdost (Sachsen, Sachsen-Anhalt und Th\u00fcringen), verantwortlich
- offiziell Entschuldigung für die am 10.07.10 aufgetretenen Probleme; möchte über Hintergründe informieren und hat als Ziel des Treffens, Anregungen und Hinweise mitzunehmen, um das Reisen für Mobilitätsbehinderte voranzubringen
- 5.400 Bahnhöfe gibt es bundesweit; es ist nicht einfach, allen mobilitätseingeschränkten Reisenden die gewünschten Möglichkeiten zu bieten, da mit großen vor allem personellen Aufwendungen verbunden
- Grundproblem der Ereignisse am 10. Juli war ein Datenbankfehler zu den Einsatzzeiten des Mobilitätsservices: daher Ablehnung von Roberts Reisewunsch seitens Mobizentrale; mit Aussage/Zusage durch Robert, dass er die Ausstiegshilfe selbst organisiert, war der Fall nach dem Einstieg in den Zug für den Service abgeschlossen
- Befragung aller beteiligten Mitarbeiter hat stattgefunden und zeigte eine ungünstige Verkettung verschiedener Umstände am 10.07.10:
  - □ Ablehnung des Ausstiegs durch die Mobilitätszentrale (Datenbankfehler)
  - automatische Abschaltung von 3 Aufzügen wegen Hitzeproblemen im Südteil des Dresdner Hauptbahnhofs (Problem ist bekannt und mehrfach mit Hersteller erörtert; Lösung durch die DB kann derzeit nicht angeboten werden)
  - □ Zugumleitung auf anderen Bahnsteig ist prinzipiell möglich, jedoch ist ausreichend Vorlaufzeit erforderlich (anhand elektronischem Stellwerk erläutert); außerdem müssen mehrere Geschäftsbereiche miteinander kommunizieren (notwendige Änderungen für Dresden Hbf. müssen also zwingend vor Ankunft in Dresden Neustadt bekannt sein)
  - □ Notarzteinsatz im Bahnhof, bei dem Mitarbeiter von DB Sicherheit gebunden waren (Gegendarstellung durch VKD zum zeitlichen Ablauf)



#### 2. Datenbankfehler

- Hr. Kammler: alle Mitarbeiter (in der Mobizentrale und auch in den Dienststellen vor Ort) nutzen die gleiche Datenbank; per 01.07.09 wurden für Dresden die Servicezeit bis 24 Uhr verlängert; solange Personal von DB Station&Service vor Ort ist (6-24 Uhr), ist Mobiservice nach Anmeldung möglich; in der Datenbank war offenbar die falsche Endzeit von 22:30 Uhr eingetragen
- VKD: Datenbankfehler durch Brief vom 19.11.2009 siehe <a href="http://kompass-dresden.org/fileadmin/WrR/2009-11-19">http://kompass-dresden.org/fileadmin/WrR/2009-11-19</a> DB Servicezeiten.pdf in Frage gestellt; die getroffenen Aussagen sind jedoch falsch und nicht nachvollziehbar

#### 3. **Mobilitätszentrale**

- Mobizentrale als Tochtergesellschaft von DB Regio hatte den Reisevorgang von Robert mit der Aussage "Ausstieghilfe wird selbst organisiert" abgeschlossen – entspricht dem derzeitigen Handlungsstandard
- jedoch einheitliche Auffassung aller Anwesenden: darf so vorzeitig zukünftig nicht mehr passieren, da sonst keine Information/Unterstützung der Reisenden im Falle defekter Technik (Aufzüge) oder anderer unvorhersehbarer Ereignisse (Signalausfall, Unfälle...)
- Forderung seitens VKD: Ersetzung der 01805-Telefonnummer durch kostenfreie bzw. mindestens Festnetznummer, da aktuelle Situation eine Benachteiligung darstellt
- Fr. Stephan verweist auf UN-Konvention und Inhalt der Artikel 9 "Barrierefreiheit" und Artikel 20 "Persönliche Mobilität" und überreicht Hr. Kammler die UN-Konvention
- Hr. Wicklein verweist auf Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23.10.2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr: "[...] Buchungen und Fahrkarten werden für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ohne Aufpreis angeboten [...]"
- für Mobilitätszentrale wurde neue Software entwickelt; geplanter Start war 09.09.10, verzögert sich aufgrund der riesigen zu verarbeitenden Datenmengen
- Testversion an sich läuft aber gut und die Software wird ab ihrem Einsatz den Mobiservice verhessern
- Schulung der Mitarbeiter an der neuen Software läuft
- Software ist komfortabler und führt viel mehr Informationen als bisher zusammen (S-Bahnverkehre, Ausstattung kleinerer Stationen, präzisere Aussagen zum Einsatz fahrzeuggebundener Technik u.a.)
- Herr Kammler verweist auf die mit der neuen Software verbesserten Möglichkeiten der Mitarbeiter und nachfolgend kürzere Gesprächszeiten
- DB Regio verfolgt mit dem Ausbau der Datenbank auch das Ziel, dass generell Hilfe durch Zugbegleiter oder Triebfahrzeugführer möglich ist, wenn eine fahrzeuggebundene Einstieghilfe vorhanden ist; an barrierefreien Bahnhöfen ist in Zukunft somit im Nahverkehr generell eine Mitfahrt möglich
- generell wird dennoch weiterhin immer eine Anmeldung in der Mobizentrale empfohlen; DB Dialog fragt und prüft die komplette Reisekette ab (Fahrzeuge geeignet? Bahnhöfe barrierefrei?)

# und nur nach einer erfolgten Anmeldung kann auch bei Betriebsstörungen der Kontakt zum angemeldeten Reisenden gesucht werden

- VKD: Kommunikation mit und Beschwerdemanagement durch Mobilitätszentrale bzw. über DB Dialog aus Erfahrung als schwierig eingeschätzt und unbefriedigend
- für Forderungen, Hinweise und gesammelte Problembeschreibungen (mit möglichst genauen Angaben über den Vorfall) im Bezug auf die Arbeit und Organisation der Mobilitätszentrale sollte sich der VKD direkt an DB Regio wenden und das Gespräch suchen

#### 4. Mitarbeiterkompetenz und Datenhaltung

- Verhalten der am 10.07.10 diensthabenden Mitarbeiter im Zug, im Hauptbahnhof und in der 3-S-Zentrale (Gespräch Notrufsäule) besprochen und ausgewertet
- aus der 3-S-Zentrale muss im Falle von Betriebsstörungen gegenüber dem Notrufmeldenden eine eindeutige Aussage zur Lösungssuche kommen
- VKD informierte über festgestellte Probleme; Beispiele: Einstiegshilfe für Rollstuhlfahrer in falsches Abteil ohne WC (Elsterwerda); Zugbegleiter konnte fahrzeuggebundene Einstieghilfe nicht bedienen (Leipzig); Vorfälle sollen direkt mit genauen Angaben an DB Regio gemeldet werden (Ansprechpartnerin: Frau Rohne)
- Probleme bei Station&Service gern mit genauen Angaben direkt an Herrn Kammler geben
- Hr. Kammler wies darauf hin und bittet zu beachten: Reisezentrum ist nie Ansprechpartner für mobilitätsbehinderte Reisende, sondern der professionelle Fahrkartenverkäufer der DB
- zuverlässige Aussagen und Hinweise für Mobilitätsbehinderte zu Verbindungen sind außerhalb der Mobizentrale nur am Servicepoint möglich
- allerdings sollte der Reisende derzeit selbst bei kurzfristigen Reisewünschen bzw.
   Nahverkehrsauskünften die Mitarbeiter am Servicepoint explizit fragen, ob Störungen (z.B. bei Aufzügen) gemeldet sind
- Hr. Kammler wird jedoch die Mitarbeiter sensibilisieren, dass sobald sich ein sichtbar Behinderter nach einer Reiseverbindung erkundigt, nachgeschaut wird, ob die Fahrstühle funktionieren
- Richtigkeit der Unterlagen muss sichergestellt werden Beispiel siehe

  <a href="http://wirrettenrobert.blogspot.com/2010/08/reisebericht-dresden-hamburg-und-zuruck.html">http://wirrettenrobert.blogspot.com/2010/08/reisebericht-dresden-hamburg-und-zuruck.html</a>:

  "[...]Die Mappe der Bahnmitarbeiterin wies den Wagen 259 jedoch mit einem Rollstuhlsymbol aus.

  Der Zug kam. Wir mussten bleiben. Denn natürlich hatte dieser EC keinen Rollstuhlplatz. [...]"

#### 5. Fahrstuhlprobleme

- Fr. Stephan fragt nach den abgeschlossenen Serviceverträgen mit den Aufzugfirmen
- Hr. Kammler erläutert, dass es für jeden Aufzug einen Vertrag gibt; die Anbieter müssen bei Überschreitungen der Entstörungszeiten an die DB Strafzahlungen leisten
- läuft in der Praxis spätestens dann nicht, wenn Ersatzteile fehlen und teilweise aus dem Ausland beschafft werden müssen



- gängige Ausschreibungspraxis ist, dass das preiswerteste Angebot den Zuschlag erhält; führt dazu, dass an jedem Standort andere Modelle eingebaut sind und viele verschiedene Aufzugsfirmen tätig sind
- einheitliche Ansprechpartner und Dienstleister für Reparatur- und Wartung so nicht möglich
- Hr. Kammler informiert über eine geänderte Vorschrift: neue Fahrstühle werden mit Notrufknöpfen außen ausgerüstet, alte nach technischer Machbarkeit nachgerüstet; damit kann der Reisende vom Bahnsteig aus signalisieren, dass er diesen wegen einem defekten Fahrstuhl nicht verlassen kann

#### 6. weitere Punkte

- Information über durchgeführte "Servicewerkstätten" durch Herrn Kammler: Auswertung schlecht gelaufener Fälle
- in unserer Region werden nur etwa 2-3% der angemeldeten Mobilitätsaufträge wegen fehlenden Kapazitäten abgelehnt, dagegen in Region Köln deutlich im zweistelligen Prozentbereich
- für Spitzenzeiten wird in Zukunft zusätzliches Personal zwischen Freitag und Sonntag bereitgestellt
- Zukunftsvision VKD: Kauf der Fahrkarte zusammen mit der Buchung des Mobilitätsservice sowohl am Schalter als auch am Automaten und im Internet möglich
  - durch die Komplexität der Daten und der Einzelunternehmen derzeit nicht zu realisieren, der Ausbau der Software geht jedoch weiter, wobei verschiedene Systeme gekoppelt werden sollen
- Bau eines Aufzugs im Bahnhof Heidenau geplant; durch aktuelle Kürzungen durch die Landesregierung Sachsen im Bereich ÖPNV gerät dieses Vorhaben evtl. in Gefahr
- Probleme können auch im Rahmen der bereits bestehenden Zusammenkünfte mit DB Regio und der Landesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe Sachsen e.V. (LAG SH) in Angriff genommen werden (Bearbeitung von Fragen zur Barrierefreiheit im Nahverkehr)

#### 7. Fazit

- Hr. Kammler schlägt erneutes Treffen vor und will dann statistische Daten präsentieren
- Hr. Kammler nimmt sich folgende Punkte zur Abarbeitung bzw. Weitergabe an die betreffenden Geschäftsbereiche mit:
  - □ Warum erhält man die Information zur Buchbarkeit von Zusatzprodukten (z.B. Familienabteil) erst am Ende des Prozesses und muss daher ggf. die Buchung von vorn beginnen, wenn das gewünschte Produkt nicht verfügbar ist?
  - □ Per Internet abrufbare Wagenstandsanzeige, damit das Vorhandensein eines Rollstuhlplatzes geprüft werden kann
  - ☐ Forderung nach einer kostenfreien (alternativ Festnetz-) Telefonnummer, um den Mobilitätsservice anzumelden
  - □ Ermöglichung des Mobilitätsservice für den IC nach Hamburg über Berlin ab Dresden Hbf. 5:54 Uhr bzw. ab Dresden-Neustadt 6:02 Uhr aufgrund der unbefriedigenden Situation auf dieser Strecke mit derzeit eingesetztem EC-/IC-Wagenbestand
  - □ Problem der fehlenden Rollstuhlplätze im EC/IC auf den Strecken Prag-Dresden-Berlin-Hamburg/Amsterdam und daraus resultierende Reiseprobleme



#### 8. Terminvereinbarung

- Zeit: 18.01.2011, 17 Uhr
- Ort: Bahnhof Dresden-Neustadt, Beratungsraum (in der Haupthalle rechts, hinter den Schließfächern/Toiletten)

#### 9. Protokoll-Verteiler

- im Internet in unserem Blog <a href="http://wirrettenrobert.blogspot.com">http://wirrettenrobert.blogspot.com</a>
- per E-Mail an Hr. Kammler (DB) und Hr. Dr. Münzberg (LAG SH)

Die Teilnehmer bedanken sich für das konstruktive Gespräch!