## 2. Gesprächstermin Deutsche Bahn AG

- Zeit: Dienstag, 18.01.2011, 17 Uhr
- Ort: Bahnhof Dresden-Neustadt
  Beratungsraum (in der Haupthalle rechts, hinter den Schließfächern/Toiletten)
  Schlesischer Platz 1
  01097 Dresden
- Gesprächsteilnehmer:
  - Vorstandsmitglieder und Mitglieder sowie ehrenamtlich Engagierte aus dem Verband der Körperbehinderten der Stadt Dresden e.V. (im Folgenden VKD):
    Robert Jentsch, Annett Hanicke, Ute Müller, Johannes Stemmler, Mario Gerth, Andreas Michel, Stefan Wicklein, Sören Haak
  - Vertreter der Deutschen Bahn:
    Karsten Kammler (Leiter Operations Station&Service AG, Regionalbereich Südost) und Joachim Teubert (Bahnhofsmanagement Dresden)

## Gesprächsprotokoll

**1. Statistische Auswertung der Mobilitätshilfen in Sachsen 2010**

- Präsentation durch Herrn Kammler (wird zur Verfügung gestellt)
- Stationen sind im Schnitt 80 Jahre alt
  ↳ es finden permanent Modernisierungsarbeiten statt
- Statistik erfasst nur Seh- und Körperbehinderte mit angemeldetem Hilfebedarf
- generell ist Bedarf an Mobilitätsserviceleistungen höher am Freitagnachmittag, Samstagvormittag und Sonntagabend
  ↳ diese Dienstzeiten werden mit zusätzlichem Personal verstärkt
- Daten für Dresden Hauptbahnhof: 2442 Hilfen angemeldet – davon 3 Hilfen abgelehnt (Hilfen beim Mobilitätsservice angemeldet und im Nachhinein durch 3-S-Zenrtale wegen Überschneidungen o.ä. abgelehnt)
- Hinweise durch VKD:
  - Ablehnungen bei der Mobilitätszentrale sind damit nicht erfasst (Ablehnungsrate vermutlich deutlich höher)
  - Zahl der „Nichtanmeldungen“ kann nicht registriert werden, wenn dem Reisenden die Ablehnung (z.B. durch fehlenden Rollstuhlplatz im Zug) bereits im Vorfeld bewusst ist
  - Mitarbeiter der Mobilitätszentrale lehnen oftmals Reisen ab, ohne Alternativen anzubieten
- neue Aufzüge (voraussichtlich):
  - 2010 in Görlitz (Aufzüge & Treppenlift)
  - 2011 in Heidenau
  - 2011 in Bautzen
  - 2012 in Löbau (anlässlich der Landesgartenschau)
  - 2015 in Zittau (derzeit Nutzung mit Gleisübergang möglich)
- Hinweis durch VKD: Information über defekte Aufzüge als dauerhaften Service anbieten (siehe Blogeintrag http://wirrettenrobert.blogspot.com/2010/10/fahrstuhlgeschichten-ii.html)

**2. Auswertung offener Punkte vom vorherigen Treffen**

- 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?
  - Buchungs-Software wurde zum letzten Fahrplanwechsel umgestellt. Dabei werden wenig genutzte Optionen im Kaufprozess nach hinten gestellt, um für die Mehrzahl der Reisenden den Kauf zu vereinfachen.
- Per Internet abrufbare Wagenstandsanzeige, damit das Vorhandensein eines Rollstuhlplatzes geprüft werden kann
  - Eine tagaktuelle Wagenstandanzeige ist in absehbarer Zeit durch Engpässe im Wagenmaterial (und dadurch bedingte Anpassungen) nicht zu erwarten. Fahrgästen mehr Informationen anzubieten ist jedoch Konzernprojekt für die Zukunft.
    **Hinweis VKD:** privates Projekt für statischen Wagenstandanzeiger (siehe Blogeintrag http://wirrettenrobert.blogspot.com/2010/09/linktipp-fur-die-reiseplanung.html)
- Forderung nach einer kostenfreien (alternativ Festnetz-) Telefonnummer, um den Mobilitätsservice anzumelden
  - Im Gespräch zwischen Dr. Ilja Seifert und Dr. Rüdiger Grube kam diese Forderung zur Sprache und soll auch umgesetzt werden (siehe Blogeintrag http://wirrettenrobert.blogspot.com/2011/02/alle-bahnhofe-mussen-barrierefrei.html)
- 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
  - Laut Herrn Kammler sind alle Beteiligten angewiesen, den Einstieg um 06:02 Uhr am Bahnhof Dresden-Neustadt zu realisieren (gilt NICHT für 05:54 Uhr ab Dresden Hbf!).
    **Hinweis VKD:** beim Versuch der Buchung am nächsten Tag erfolgte eine Ablehnung
- Problem der fehlenden Rollstuhlplätze im EC/IC auf den Strecken Prag-Dresden-Berlin-Hamburg/Amsterdam und daraus resultierende Reiseprobleme
  - Wagenmaterial wird durch tschechische und ungarische Staatsbahnen gestellt. DB hat darauf keinen direkten Einfluss (auch im Briefwechsel mit Artur Stempel thematisiert, siehe Blogeintrag http://wirrettenrobert.blogspot.com/2011/02/briefverkehr.html)
  - Fahrgastzahlen in alten Bundesländern deutlich höher, daher dort auch erhöhte Priorität

3. **weitere Punkte**

- VKD: Zahl der Ablehnungen bei der Mobilitätszentrale steigen
  - Daten von Ablehnungen sammeln und melden; nur so kann nachgeforscht werden
  - Beispiel Naumburg: Umstiegszeit von 4 Minuten führt trotz von DB gewünschter Umstiegsbeziehung und im Fahrplan einkalkulierter Zeitreserven zur Ablehnung bei Mobilitätszentrale
    **Ziel:** diese Verbindungen für mobilitätseingeschränkte Reisende nutzbar machen. Möglichkeit kann jedoch nur bei bahnsteiggleichen Korrespondenzen geschaffen werden. DB Station&Service wird notwendige Umsteigezeiten mit DB Fernverkehr abstimmen, um zumindest diese Umsteigebeziehungen zu ermöglichen.

- Umsteigezeiten werden laut Herrn Kammler für jeden Bahnhof individuell abgelaufen; die Geschwindigkeit entspricht einer älteren Dame mit Koffer
  - Mitgliedern VKD ist nur eine pauschale Zeit von mindestens 10 Minuten bekannt, sonst erfolgt eine Ablehnung der Verbindung
- „Notfallmanagement“ bei Verspätungen besprochen: wenn Ausstiegshilfe angemeldet ist, wird diese über3-S-Zentrale immer gewährleistet
  - aktuellen Beschwerdefall vorgelegt, bei dem nahezu alle angemeldeten Serviceleistungen – ohne Absage – nicht realisiert wurden
- Buchung bei der Mobilitätszentrale besprochen; so muss jeder beteiligte Geschäftsbereich (z.B. Fernverkehr, Station&Service, 3-S-Zentrale) die Reservierung bestätigen, sonst erfolgt Ablehnung
- Um bestehende interne Kommunikationsprobleme auszuschließen, bittet Herr Kammler um zeitnahe Informationen bei auftretenden Problemen, um diese mit beteiligten Stellen kurzfristig auszuwerten.
- Erfahrungen mit Fremdanbietern (aktuell beispielsweise Städtebahn Sachsen GmbH) auch an DB melden, um Zusammenarbeit zu verbessern und Probleme zu erkennen

4. **Fazit**

- Hr. Kammler nimmt sich folgende Punkte zur Abarbeitung bzw. Weitergabe an die betreffenden Geschäftsbereiche mit:
  - Überprüfung der Möglichkeit, Information über defekte Aufzüge an Anzeigetafeln als zusätzlichen Service an Fahrgäste durchzugeben
  - Angebot eines statischen Wagenstandanzeigers im Internet (analog zu Tafeln am Bahnsteig)
  - Kontrolle der Unterlagen, die in Berlin Hbf den EC 179 weiterhin fälschlicherweise mit Rollstuhl-Stellplatz auszeichnen
  - Mitnahme eines Beschwerdebriefs an das Servicecenter Fahrgastrechte (verlorengegangene Anmeldungen für Mobilitätshilfen, unter anderem für Dresden Hbf)
  - Treff am Servicepoint für die Fahrt mit der S-Bahn 20 Minuten vor Abfahrt soll am Hauptbahnhof Dresden entfallen
  - Klärung, ob Umstiegszeit pauschal 10 Minuten oder individuell für jeden Bahnhof festgelegt ist
  - kostenfreie Umbuchung von Fahrkarten bedingt durch Ablehnung des Mobilitätsservice an DB Vertrieb weiterleiten (geschilderter Vorfall der unterschiedlichen Handhabung vor Ort)

5. **Terminvereinbarung**

- Ende 2011, wenn kein vorheriger Bedarf gegeben ist
- Terminabsprache erfolgt mit Herrn Kammler und wird über Verteiler und Blog bekanntgegeben

6. **Protokoll-Verteiler**

- im Internet in unserem Blog http://wirrettenrobert.blogspot.com
- per E-Mail an Hr. Kammler (DB) und Hr. Dr. Münzberg (LAG SH)
- vorhergehendes Protokoll:
  - http://kompass-dresden.org/fileadmin/WrR/2010-09-21_Protokoll_DB.pdf

Die Teilnehmer bedanken sich für das konstruktive Gespräch!