

## **Abschlussbericht:**

# **Evaluation zum Stand der Barrierefreiheit in Fernbussen und wissenschaftliche Begleitung der Meldestelle für Barrierefreiheit auf den Fernbuslinien**

**Projektzeitraum 01.06.2019 bis 31.10.2020**

Prof.'in Dr.'in Beate Aschenbrenner-Wellmann

Julia Chiquerille M.A.

Lea Geldner B.A.

Gerd Schnieders

## **Eine Kooperation von:**

## **Kontakt**

Evangelische Hochschule Ludwigsburg  
Institut für Antidiskriminierungs- und Diversityfragen (IAD)  
Paulusweg 6, 71638 Ludwigsburg  
Tel. 07141-9745223  
[iad@eh-ludwigsburg.de](mailto:iad@eh-ludwigsburg.de)

[www.eh-ludwigsburg.de/hochschule/wir-ueber-uns/institute-der-eh/institut-fuer-antidiskriminierungs-und-diversityfragen-iad/](http://www.eh-ludwigsburg.de/hochschule/wir-ueber-uns/institute-der-eh/institut-fuer-antidiskriminierungs-und-diversityfragen-iad/)

## Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung .....	4
2.	Teilhabe und Mobilität im Kontext von Fernreisen .....	6
3.	Barrierefreiheit in Fernbussen: Problemaufriss/Forschungsstand.....	8
3.1	Ausgangslage.....	8
3.2	Forschungsfragen .....	10
3.3	Forschungsziele .....	11
3.4	Beteiligte Akteur*innen .....	11
3.4.1	Mobilitäts-Scouts .....	11
3.4.2	Unternehmen.....	11
3.4.3	BSK .....	12
3.5	Forschungsvorgehen und Evaluationsbausteine .....	12
4.	Methodologische Grundlagen der Evaluation: Leitfaden gestützte Expert*inneninterviews .....	13
5.	Hintergrundinformationen – Fahrzeugkonzept .....	17
6.	Auswertung der Interviews .....	19
6.1	Auswertung der Interviews mit den Mobilitäts-Scouts.....	19
6.2	Interviews mit Fernbusunternehmen .....	35
6.3	Interview mit der Meldestelle des BSK.....	44
7.	Kernaussagen und Handlungsempfehlungen .....	54
8.	Fazit.....	62
9.	Literaturverzeichnis .....	64
10.	Anhang .....	67
	Fragebogen Mobilitäts-Scouts .....	67
	Fragebogen Meldestelle .....	69
	Fragebogen Unternehmen .....	70

## 1. Einleitung

*„Inklusion lässt sich nicht einfach verordnen.  
Sie hängt wesentlich auch von den Einstellungen, Erfahrungen und Vorurteilen ab.  
Es muss in den Köpfen noch viel passieren,  
bis wir die Andersheit von Menschen als Gleichheit erleben.“*  
Barbara Fornefeld

*„Chancengleichheit besteht nicht darin, dass jeder einen Apfel pflücken darf,  
sondern dass der Zwerg eine Leiter bekommt.“*  
Reinhard Turre

Bis heute lassen sich die Rechte nach einer umfassenden Teilhabe am gesellschaftlichen Leben für Menschen mit Behinderungserfahrungen nur schwer realisieren. Vor allem Personen mit einem erhöhten Unterstützungsbedarf sind dabei auf komplexe Unterstützungsmöglichkeiten angewiesen. Vor diesem Hintergrund wächst die Bedeutung der barrierefreien Mobilität für Menschen mit Behinderungserfahrungen stetig.

Trotz der Etablierung von Fernlinienbussen im Rahmen der Liberalisierung des Marktes, bieten diese nicht für alle Reiseinteressierten eine bequeme und barrierefreie Alternative zum Schienenverkehr. Menschen mit Behinderungserfahrungen, Mobilitätsbeeinträchtigte und Senior\*innen, aber auch Eltern mit Kinderwagen können diese Angebote oft nicht uneingeschränkt nutzen: Höhenunterschiede beim Einsteigen, schwer zugängliche Toiletten, schlecht zu erreichende Haltestellen oder fehlende Vorrichtungen für sehbehinderte und hörgeschädigte Menschen stellen unüberwindbare Barrieren dar. Eine barrierefreie und rollstuhlgerechte Gestaltung von Bussen und Haltestellen sowie aufmerksames und hilfsbereites Personal sind daher unabdingbar und verlangen nach raschen und effizienten Lösungsansätzen.

Aufgrund dieser Situationsanalyse wurde durch den **Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e.V. (BSK)** vorgeschlagen, die ursprüngliche Liberalisierung der Fernbuslinien so zu verändern, dass bis zum Jahr 2020 die volle Barrierefreiheit erreicht werden kann. Um die Implementierung dieser Forderungen zu überprüfen, beauftragte der BSK das **Institut für Antidiskriminierungs- und Diversityfragen (IAD)** für eine weitere Evaluation im Kontext der Barrierefreiheit. In deren Zentrum steht eine Ist-Analyse zum Stand der Barrierefreiheit in Fernlinienbussen sowie eine

aktualisierte Bewertung und Beschreibung der Fahrsituation für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen und Behinderungserfahrungen.

Ziel der Erhebung und Datenanalyse ist es, den aktuellen Stand der Umsetzung des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) in Fernlinienbussen aufzuzeigen. Explizit soll dabei auf Schwierigkeiten für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen während der Reisen eingegangen werden.

Im Rahmen dieser wissenschaftlichen Evaluation werden daher Erfahrungen und Bewertungen der mobilitätsbeeinträchtigten Kund\*innen, Berichte der Mobilitäts-Scouts und Statements der anbietenden Unternehmen erhoben und analysiert. Im Mittelpunkt der Studie stehen Lösungsvorschläge und Anregungen seitens der Betroffenen sowie das Erfahrungswissen der „Meldestelle barrierefreie Fernbusse“. Als Ergebnis der Analyse sollen Optimierungsideen und Weiterentwicklungsmöglichkeiten der Barrierefreiheit in Fernlinienbussen aufgezeigt werden, um somit die Mobilitätsteilhabechancen von Menschen mit Behinderungserfahrungen nachhaltig zu verbessern.

In den letzten Jahren haben sich verschiedene Fernbusunternehmen in Deutschland etabliert und bieten inzwischen eine günstige Alternative zum Schienenverkehr. Die Corona-Pandemie im Jahr 2020 stellte aber auch den gesamten Fernbussektor vor große Herausforderungen. Im Rahmen dieser Folgeevaluation ist es jedoch nicht möglich auf die coronabedingten Einschränkungen und Schwierigkeiten seitens der Unternehmen umfassend einzugehen. Dennoch dürfen diese für eine ganzheitliche Betrachtung der Studie nicht vergessen werden. Zusammengefasst ist hierzu festzuhalten, dass die inhaltlichen Forderungen und Empfehlungen dieser Evaluation gültig sind, auch wenn der Zeitpunkt für die Umsetzung für weitere Forderungen ungeeignet scheint.

Auch auf Seiten der Mobilitäts-Scouts wurden coronabedingte Einschränkungen angeführt. So war es vielen Interviewpartner\*innen nicht möglich 2020 eine Testfahrt anzutreten. Folglich stammen die meisten Aussagen aus dem Jahr 2019. Nur wenige Fahrten konnten Anfang 2020 und vereinzelt ab Juni 2020 durchgeführt werden. Dennoch sind die Aussagen aus diesem Zeitraum von gleichbleibender Relevanz, da sie die Schwachstellen, die sich über die letzten Jahre angesammelt haben und bisher nicht verändert wurden, bestätigen. Entsprechend ist davon auszugehen, dass die angesprochenen Defizite sich nicht innerhalb der letzten sechs (Corona-)Monate gelöst haben. Ganz im Gegenteil. Die Hürden für Menschen mit

Behinderungserfahrungen stellen weiterhin ein Problem bezüglich der Umsetzung für die Barrierefreiheit in Fernlinienbussen dar.

## **2. Teilhabe und Mobilität im Kontext von Fernreisen**

Die Lebenswirklichkeit von Menschen mit Behinderungserfahrungen bewegt sich in einem ständigen Spannungsfeld zwischen Ausgrenzung und Teilhabe. Ihr Alltag ist vielfach durch Separation und Diskriminierung statt Teilhabe und Partizipation gekennzeichnet. Insofern ergeben sich auch spezifische Anforderungen für die Gestaltung der Barrierefreiheit in Fernlinienbussen.

Vor allem für Menschen mit Körper- und Mehrfachbehinderungen lassen sich die Wünsche nach Teilhabe am gesellschaftlichen Leben oft gar nicht oder nur schwer realisieren. Trotz der mehr als 14 Jahre zurückliegenden Einführung des Sozialgesetzbuches IX, das ausdrücklich die Rechte von Menschen mit Behinderungen stärken soll, profitieren bis heute schwerbehinderte Personen nur wenig davon – besonders trifft dies im Bereich der selbstgestaltenden Mobilität zu.

Laut Weltgesundheitsorganisation ist unter Teilhabe zunächst einmal nur das Einbezogensein in Lebenssituationen zu verstehen (WHO 2001). In systematisierender Weise kann zwischen drei unterschiedlichen Ebenen der Teilhabe unterschieden werden: „Zum einen geht es um die strukturelle Ebene, das heißt um die Ebene von Gesellschaft und Umwelt. Zum Zweiten geht es um die Ebene von Prozessen, Praktiken, zum Beispiel Handlungen, und vieles mehr. Schließlich zum Dritten geht es um die individuelle Ebene [...]“ (Waldschmidt 2015: 684).

Teilhabe auf *struktureller Ebene* beinhaltet die Bedingungen, Ressourcen und Möglichkeiten für ein vielfältiges Eingebundensein in alle gesellschaftlichen und kulturellen Lebensbereiche und Funktionssysteme. Bezogen auf die Mobilität in Fernlinienbussen müssen demnach die technischen Grundvoraussetzungen für die Barrierefreiheit vorhanden sein. Von Liftsystemen über Niederflurbusse, ausbaubaren Sitzreihen, Kraftknotensystemen, Gepäckaufbewahrungen und Leitsystemen bis hin zur uneingeschränkten Mitnahme von Blindenhunden.

Teilhabe auf der *Prozessebene* umfasst die Chance zur Anteilnahme, Begleitung, Mitwirkung und Mitbestimmung in persönlichen, öffentlichen und politischen Angelegenheiten. Hier könnte die Teilhabe in Bezug auf Mobilität in Fernlinienbussen in einer partizipativen Zusammenarbeit zwischen Fernbusunternehmen und Menschen mit

Behinderungserfahrungen liegen. Ohne handlungs- und anwendungsbezogenes Wissen ist jede technische Ausstattung der Busse wirkungslos. Wie in fast allen Interviews deutlich wurde, ist es oft nicht die mangelhafte Ausstattung der Busse die für Schwierigkeiten sorgen, sondern das Unwissen der Busfahrer\*innen diese Systeme zu bedienen. Ein gegenseitiges Lernverhältnis wäre auf der Prozessebene daher anzustreben.

Auf der *individuellen Ebene* lässt sich Teilhabe als Verwirklichungsmöglichkeit im Sinne von Handlungs- und Gestaltungsspielräumen in der persönlichen Lebensführung und in der Alltagsbewältigung verstehen. Im Kontext von Teilhabe und Mobilität ist die individuelle Ebene die wohl wichtigste um Fernreisen zu ermöglichen. Bisher lässt sich für beeinträchtigte Personen nur im individuellen Fall, durch Eigenständigkeit, Spontaneität und Kompromissbereitschaft eine Fernreise bewältigen.

Im Kontext der Barrierefreiheit in Fernbussen zählen zur Teilhabe zunächst die strukturellen Gegebenheiten wie die Gewährung von Leistungen, die Vergabe von Rechten oder das Vorhandensein von Angeboten. So wird Teilhabe im Wesentlichen durch die rechtlichen Rahmenbedingungen definiert und kann Teilhabechancen sowohl fördern als auch einschränken (Aktionsbündnis Teilhabeforschung 2015). Unter Teilnahme wird die Nutzung von Angeboten der Teilhabe verstanden. Dies bedeutet, dass sich Einzelne um aktive Teilnahme bemühen und in den Teilhabeprozess einbringen können. Der Bereich des Teil-Seins hingegen kann rechtlich nicht eingefordert werden, da er überwiegend im zwischenmenschlichen und kommunikativen Rahmen angesiedelt ist. Somit müssen Personen, denen Teilnahme ermöglicht wird und die dadurch Teilhabe erreichen, nicht unbedingt Teil der Gesellschaft oder des sozialen Nahraumes sein. Teil-Sein kann nur in einem wechselseitigen Anerkennungsprozess realisiert werden. Folgerichtig gibt es auf den unterschiedlichen Ebenen wie Gesellschaft, Gemeinwesen, Organisationen, Gruppen und Einzelpersonen noch zahlreiche Herausforderungen und eindeutigen Handlungsbedarf.

Zur Verwirklichung des Anspruchs auf Teilhabe ist es erforderlich, die Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungserfahrungen und der von Behinderung bedrohten Menschen und ihre gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu fördern, Benachteiligungen zu vermeiden oder ihnen entgegenzuwirken (§1 SGB IX). Auch die UN-Behindertenrechtskonvention (2008) geht von einer Gleichberechtigung von Menschen mit Behinderungserfahrungen aus. Entsprechend wurde im Dezember 2016 das Bundesteilhabegesetz (BTHG) verabschiedet, das bis zum

1.1.2023 stufenweise in Kraft tritt. Integraler Bestandteil dieses Gesetzes ist eine personen- und teilhabezentrierte Beratung.

Gerade vor dem Hintergrund des stetig wachsenden Mobilitätsanspruchs von Menschen mit Behinderungserfahrungen ist das Thema barrierefreie Teilhabe wichtiger denn je. Mittlerweile gibt es gerade im öffentlichen Nahverkehr gute Möglichkeiten seine Mobilität auszubauen (einfach teilhaben 2020).

*„Menschen mit Behinderungen wollen ihr Leben am Wohnort, beim Sport, [aber auch!] in der Freizeit und auf Reisen genauso selbstbestimmt und gleichberechtigt nach ihren individuellen Interessen und Fähigkeiten gestalten, wie Menschen ohne Behinderungen auch. Dies kann nur durch die Gestaltung einer weitestgehend barrierefreien Umwelt ermöglicht werden.... Ziel ist deshalb einen weitgehend barrierefreien Zugang zu allen öffentlichen Gebäuden, **verschiedenen Reiseangeboten**, Medien, Freizeitangeboten und natürlich Wohnangeboten zu schaffen. Alle Menschen müssen die Möglichkeit erhalten, gleichberechtigt am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen. Dies wird nur möglich, wenn sich alle ungehindert und (barriere-)frei in allen gestalteten Lebensbereichen bewegen können“* (Behindertenbeauftragter 2020).

### **3. Barrierefreiheit in Fernbussen: Problemaufriss/Forschungsstand**

#### **3.1 Ausgangslage**

Teilhabe am gesellschaftlichen Leben ist für viele Menschen mit Behinderungserfahrungen oft nur möglich, wenn ihnen Nachteilsausgleiche, Förderungen und Unterstützungsleistungen zur Verfügung stehen. Die aktuelle Gesetzgebung sichert Menschen mit Behinderungserfahrungen mit dem Benachteiligungsverbot des Grundgesetzes, der Antidiskriminierungsgesetzgebung, dem Behindertengleichstellungsgesetz, dem SGB IX, den Leistungsgesetzen und nicht zuletzt der UN-Behindertenrechtskonvention eine selbstbestimmte und gleichberechtigte Teilhabe an *allen* Bereichen des gesellschaftlichen Lebens zu. Die Lebenswirklichkeit von Menschen mit Behinderungserfahrungen zeigt jedoch, dass noch ein langer Weg zurückgelegt werden muss, um eine inklusive Gesellschaft realisieren zu können. Um dieses Ziel zu erreichen, müssen zunächst Rechte gekannt und durchgesetzt werden. Diesbezügliche Regelungen und Vorschriften, insbesondere Leistungsgesetze, sind in Deutschland in vielen verschiedenen Gesetzen verankert.



Wie zuvor dargestellt, wurde mit dem errungenen Kompromiss zur Neuregelung des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) und durch Interventionen des Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e.V. (BSK) im Jahr 2013 die ursprüngliche Liberalisierung der Fernbuslinien so verändert, dass bis zum Jahr 2020 die volle Barrierefreiheit in Fernlinienbussen umgesetzt werden soll. Entsprechend müssen seit 2020 beispielsweise alle eingesetzten Fahrzeuge zwei Rollstuhlplätze aufweisen. Damit geht die deutsche Regelung über internationale und EU-Empfehlungen hinaus, nach denen von „Mindestens einem Rollstuhlplatz“ die Rede ist. Für den ÖPNV ist eine vollständige Barrierefreiheit ab 2022 verbindlich festgelegt worden.

- Entwicklung innerdeutscher Fernbusverbindungen ab 1. Januar 2013 bis 31. Dezember 2019:

Die Anzahl der Fernbuslinien in Deutschland ist seit der Liberalisierung des Marktes um 103 Streckenangeboten bzw. um 120% gestiegen. Dies geht aus einer aktuellen Auswertung des BMVI hervor. Demnach gab es zum 31. Dezember 2019 in der Bundesrepublik 189 Fernbusverbindungen. Vor der Liberalisierung waren es lediglich 86 Linien (BMVI 2020).

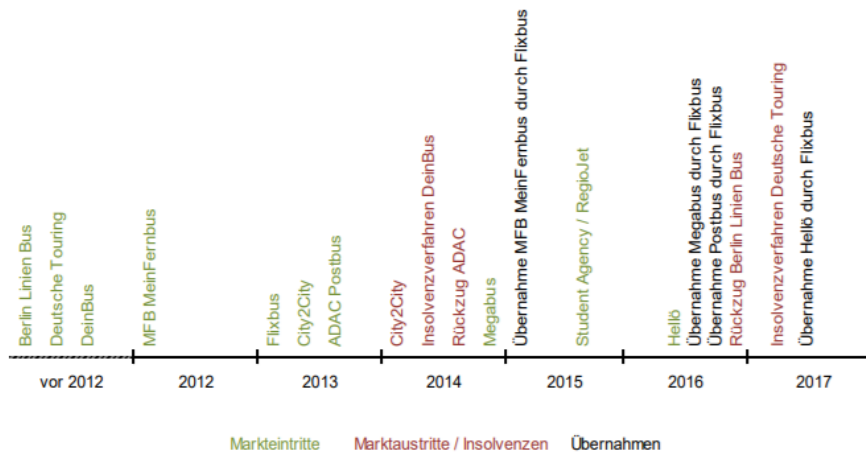
- Marktentwicklung:

Durch steigende Fahrgastzahlen, diverse Marktein- und -austritte und eine hohe Wettbewerbsintensität entwickelte sich der innerdeutsche Fernbusmarkt schnell. Vor dem Hintergrund der im Jahr 2016 vollzogenen Übernahmen bedeutender Marktteilnehmer wie Postbus/Megabus durch Flixbus und dem Marktaustritt von Berlin Linien Bus veränderte sich die Anzahl und Zusammensetzung der Wettbewerber\*innen im Jahr 2017 deutlich. Im Hinblick auf das Fahrtenangebot im Frühjahr 2016 war Flixbus mit rund 64% Marktanteilen bereits Marktführer. Diese Position verfestigte sich auf einen Marktanteil von zuletzt 92,6%. Die übrigen Marktanteile verteilten sich im Jahr 2017 auf nur noch wenige verbliebene Wettbewerber\*innen (Bundesamt für Güterverkehr 2017).<sup>1</sup> Diese Wettbewerbsverdichtung zugunsten von Flixbus dürfte sich in den Folgejahren weiter verstärkt haben.

---

<sup>1</sup> Abbildung Statistik: Bundesamt für Güterverkehr 2017: 5

**Abbildung 1:** Ausgewählte Marktein-/austritte, Insolvenzen und Übernahmen auf dem deutschen Fernbuslinienverkehrsmarkt



- Linienangebote

Im Vergleich zum deutschland- bzw. europaweiten Liniennetzwerk von FlixBus beschränkt sich der nationale Fernbusverkehr der übrigen Unternehmen auf das Angebot einzelner Strecken zwischen einwohnerstarken Städten und/oder die Anbindung touristischer Zielgebiete (ebd.: 1f.).

- Zielorte und Anzahl wöchentlicher Abfahrten

Die mit Abstand höchste Zahl wöchentlicher Abfahrten weist Berlin auf, gefolgt von Frankfurt am Main, Hamburg, Köln/Leverkusen sowie München.

### 3.2 Forschungsfragen

Anhand der Evaluation soll zunächst eine Ist-Analyse der Umsetzung des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) in Fernbussen aufgezeigt werden. Explizit soll hierbei auf die Schwierigkeiten von Menschen mit Behinderungserfahrungen während der Reisen mit Fernbussen hingewiesen werden wie bspw. beim Ein- und Ausstieg, dem Zugang zu Haltestellen, dem Komfort im Bus oder fehlenden Vorrichtungen für sehbeeinträchtigte Personen.

Forschungsleitende Fragen sind daher:

Konnte die ursprüngliche geplante Liberalisierung der Fernbuslinien so verändert werden, dass bis heute (2020) die volle Barrierefreiheit erreicht werden konnte? Welche Schwierigkeiten und Herausforderungen bestehen weiter? An wen wenden sich betroffene Personen bei Beschwerden?

### **3.3 Forschungsziele**

Durch die Erfahrungsberichte und Bewertungen der mobilitätsbeeinträchtigten Kund\*innen, die Berichte der Mobilitäts-Scouts und die Statements der Unternehmen sollen Einblicke in die Reise mit Fernlinienbussen bezüglich der vorhandenen Barrierefreiheit erzielt werden. Darauf aufbauend werden Defizite und Lösungsvorschläge abgeleitet. Entsprechend stehen am Ende dieser Evaluation Optimierungsideen und Empfehlungen für Weiterentwicklungsmöglichkeiten der Barrierefreiheit auf Reisen mit Fernlinienbussen. Intention ist es hierbei die Teilhabechancen von Menschen mit Behinderungserfahrungen im Bereich der Mobilität auszubauen.

### **3.4 Beteiligte Akteur\*innen**

#### **3.4.1 Mobilitäts-Scouts**

An der Evaluation der Mobilitäts-Scout-Berichte haben insgesamt 12 Proband\*innen teilgenommen. Hiervon weisen 73% eine Körperbehinderung auf, 10% sind schwerhörig oder gehörlos und 3% sehbehindert. 13% der Teilnehmenden haben hierzu keine Angaben gemacht. Auf 60% der Fahrten reiste eine Begleitperson mit. 37% gaben an, eine Gehhilfe auf ihrer Reise zu nutzen. 40% der Scouts benötigten einen Rollstuhl und 3% der Reisenden ein Hörgerät.

Im Ganzen wurden 20 Berichte und 28 Checklisten für Hin- und Rückfahrten der Mobilitäts-Scouts ausgewertet (s. gesonderte Evaluation der Scout-Berichte).

#### **3.4.2 Unternehmen**

Die Testfahrten der Mobilitäts-Scouts für den quantitativen Forschungsanteil wurden mit zwei Busbetreibern durchgeführt. 93% nutzen Flixbus und 7% Pinkbus.

Für die Interviews der qualitativen Erhebungsmethode standen Vertreter\*innen von Pinkbus und BlaBlaBus zur Verfügung.

### **3.4.3 BSK**

Auftraggeber der vorliegenden Studie ist der Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e.V. (BSK). Dieser ist ein gemeinnütziger und bundesweit tätiger Interessenvertreter körperbehinderter Menschen mit ca. 100 Untergliederungen, die sich über das ganze Bundesgebiet erstrecken. In Deutschland leben rund 7 Millionen Menschen mit Behinderungen. Viele davon sind körperbehindert. Seit 1995 vertritt der Verein ihre Interessen. Ziel ist es den Menschen ein selbstbestimmtes Leben in einer Welt ohne Barrieren zu ermöglichen. Hierzu arbeitet der BSK auf politischer und sozialer Ebene mit weiteren Verbänden zusammen. Der Verein zählt heute ca. 25.000 Mitglieder und Förder\*innen. Seit Mai 2013 ist er gemäß des Freistellungsbescheides des Finanzamtes Öhringen als mildtätiger Verein anerkannt und besteht aus einem Bundesvorstand und einer Delegiertenversammlung (BSK 2020).

### **3.5 Forschungsvorgehen und Evaluationsbausteine**

Um sowohl strukturelle Fragen als auch Einzelfallbefunde thematisieren zu können wird bei der Evaluation auf qualitative und quantitative Erhebungsmethoden gesetzt (s. Kapitel 4). Die Umsetzung der Evaluation erfolgt in fünf Bausteinen:

- Baustein I: Leitfadengestützte Interviews mit Anbietern (N = 2)
- Baustein II: Leitfadengestützte Interviews mit der Meldestelle (N = 1)
- Baustein III: Auswertung der Berichte der Mobilitäts-Scouts (N = 48)
- Baustein IV: Telefoninterviews mit den Mobilitäts-Scouts (N = 9)
- Baustein V: Abschlussbericht

#### **Baustein I:**

Leitfadengestützte Telefoninterviews mit Anbieter\*innen von Fernbuslinien:

Mit Vertreter\*innen der größeren Fernbuslinienunternehmen Pinkbus und BlaBlaBus konnten leitfadengestützte Interviews zur Thematik der Barrierefreiheit durchgeführt werden. Flixbus hat sich auch nach mehrfacher Kontaktaufnahme geweigert an der Studie teilzunehmen. Bei Expert\*innengesprächen stehen die interviewten Personen als Funktionsträger\*innen und nicht als Individuen im Fokus.

### **Baustein II:**

Leitfadengestützte Interviews mit der Meldestelle:

Das Leitfadengestützte Interview mit der Meldestelle barrierefreie Fernbusse des BSK fand mit den Mitarbeiterinnen Frau Boppel und Frau Walter am 13.02.2020 statt.

### **Baustein III:**

Auswertung der Berichte der Mobilitäts-Scouts:

Insgesamt konnten 20 Berichte und 28 Checklisten von 12 Mobilitäts-Scouts für Hin- und Rückfahrten analysiert werden. Der Durchführungszeitraum der Fahrten lag zwischen Januar 2018 und Februar 2020. Ausgewertet wurden diese auf zwei Ebenen: (1) Auszählung von Häufigkeiten und (2) Auswertung der offenen Beiträge.

### **Baustein IV:**

Telefoninterviews mit ausgewählten Mobilitäts-Scouts:

Für das erste Halbjahr des Jahres 2020 waren Telefoninterviews mit Mobilitäts-Scouts geplant. Durch die Corona-Pandemie musste die Datenerhebungsphase auf Mai, Juni und Juli 2020 verschoben werden. Insgesamt wurden 9 Mobilitäts-Scouts befragt. Hierbei sollte eine möglichst große Spannweite und ein breites Erfahrungsspektrum der Reisenden abgedeckt werden. Entsprechend waren die Beeinträchtigungen der Interviewpartner\*innen sehr unterschiedlich, um einen differenzierten und umfassenden Einblick zu ermöglichen. Die Dauer der Interviews lag zwischen 40 und 110 Minuten.

**Baustein V:** Mit diesem Abschlussbericht liegt der letzte Schritt der Evaluation vor.

Der BSK unterstützte die Projektarbeit insbesondere durch:

- Bereitstellung der Berichte der Mobilitäts-Scouts.
- Bereitstellung der Daten für die Telefoninterviews.
- Begleitende Öffentlichkeitsarbeit.

## **4. Methodologische Grundlagen der Evaluation: Leitfaden gestützte Expert\*inneninterviews**

Eine Evaluation ist die „systematische, datenbasierte und kriterienbezogene Bewertung“ von Projekten oder einzelnen Angeboten (Heiner 2007: 825), die zu einer rationalen und begründbaren Entscheidungsfindung über die Fortführung bzw.

Umgestaltung der untersuchten Angebote beiträgt. Generell geht es bei der Evaluation um die Zielbereiche Kontrolle, Legitimation und Optimierung (Stockmann 2004: 13ff.).

Zur Umsetzung der wissenschaftlichen Begleitung wurde vom IAD eine „formative Evaluation“ empfohlen, deren Ergebnisse ein direktes Feedback zur Optimierung der Barrierefreiheit in Fernbussen liefert. Unter einer formativen Evaluation wird die Bewertung und Verbesserung eines Prozesses innerhalb eines bestimmten Zeitraums (Datenerhebungsphase) verstanden. In der vorliegenden Studie steht der Prozess, die vollständige Barrierefreiheit in Fernbussen zu erreichen, im Zentrum.

Eine formative Evaluation wirkt in dieselbe Richtung wie eine abschließende Qualitätssicherung. Sie dient somit auch der Unterstützung und Verbesserung laufender Projekte. Formative Evaluationen greifen oftmals auf qualitative Methoden zurück, die, anders als quantitative Methoden, die Erhebung von Fall- und Prozesskonstruktionen erlauben (Stockmann 2004: 833). Der Ablauf der Evaluation ist dabei nicht linear, sondern beinhaltet die fortlaufende Datenerfassung und Datenanalyse in einem iterativen Prozess (Szabo 1998: 62).

Untersuchungen mit ethnographischen Methoden, wie sie innerhalb dieser Evaluation verwendet werden, zielen darauf ab, spezifische Erfahrungen, Situationen, Interaktionen und Prozesse so detailliert wie möglich abzubilden. Die qualitativen Interviews mit den Mobilitäts-Scouts liefern ein umfassendes Bild zu einzelnen erlebten Fernreisen, individuellen Schwierigkeiten aber auch gemeisterten Hürden und zukünftigen Wünschen. Um strukturelle Fragen ebenso zu thematisieren wie Einzelfallbefunde, wird bei der Evaluation auf eine Kombination aus quantitativen und qualitativen Erhebungsmethoden gesetzt. Die Interviews mit der Meldestelle, den Mobilitäts-Scouts und den Unternehmen zählen zu den qualitativen Methoden. Die Auswertung der Mobilitäts-Scout-Berichte hingegen zur quantitativen Methode. Bei der Evaluation werden somit beide Erhebungsmethoden miteinander kombiniert (Methoden-Triangulation). Diese Triangulation erlaubt es die jeweiligen Stärken der unterschiedlichen Methoden richtungsgeleitet einzusetzen. „Während quantitative Methoden geeignet sind, um ‚schwache‘ Kausalbeziehungen mit Hilfe probabilistischer Modelle abzubilden, können unbekannte kausale Bedingungen (...) oft nur durch qualitative Forschung gefunden werden“ (Kelle 2007: 151).

Darüber hinaus enthalten qualitative Methoden oft ein Mehr an Praxisrelevanz, da bspw. bei qualitativen Interviews während der Beschreibung eines Problems

gleichzeitig mögliche Lösungsvorschläge der Befragten aufgezeigt werden können. Ein weiterer Vorteil ist die wesentlich höhere Flexibilität und Anpassungsfähigkeit an das jeweilige soziale System. Gerade bei dieser Studie scheint aufgrund der unterschiedlichen Behinderungsformen der Interviewten eine qualitative Erhebungsmethode am geeignetsten. Denn ein aktives und personenbezogenes qualitatives Interview kann fallspezifisch angepasst werden. So kann z.B. auf gewünschte Interviewzeiten eingegangen oder die Lautstärke, Sprache und Kommunikationsweise entsprechend angepasst werden.

Die Ergebnisse der qualitativen und quantitativen Erhebung sind gleichberechtigt und fokussieren unterschiedliche Aspekte eines Themenfeldes. Durch die Kombination beider Erhebungsinstrumente entsteht ein komplexes Informationsbild. Anhand der unterschiedlichen Datenerhebungsmethoden lässt sich der empirische Befund mehrfach absichern und durch gegenseitige „cross-checks“ Fehldeutungen minimieren (Stockmann 2006: 261). Das Ziel stellt somit ein Gesamtbild der unterschiedlichen Bausteine dar.

Leitfadenstrukturierte Interviews werden im Sinne qualitativ-empirischer Sozialforschung durchgeführt und gewährleisten ein methodisch kontrolliertes Fremdverstehen. Die Stärken einer qualitativen Herangehensweise liegen mit darin, „[...] dass Prozesse beobachtet, Entwicklungen dokumentiert und im Detail rekonstruiert, subjektive Sichtweisen der Beteiligten sichtbar und Interessen (und Probleme) somit transparenter und nachvollziehbarer gemacht werden; damit werden Erfolge und Misserfolge im Verlauf auf das Handeln und Erleben von Akteuren und auf spezifische Rahmenbedingungen spezifisch zurechenbar“ (Kardorff 2006: 83).

Expert\*innen der vorliegenden Evaluation sind die Mobilitäts-Scouts, die Meldestelle barrierefreie Fernbusse des BSK und die Unternehmen.

In Abgrenzungen zu anderen Formen des offenen Interviews ist bei Expert\*inneninterviews „[...] nicht die Gesamtperson der Gegenstand der Analyse“ (Meuser/Nagel 2005a: 72f.), sondern der Kontext um den es hierbei geht. Zum Kontext der vorliegenden Studie zählen vor allem die Schwierigkeiten, auf die die Teilnehmer\*innen während ihrer Fernbusreisen gestoßen sind. Die Scouts sind somit nicht als Individuen, sondern Expert\*innen von Bedeutung und stehen beispielhaft für alle Personen mit eben dieser Behinderungserfahrung. Hierdurch ist es bspw. möglich, das Erfahrungswissen einer blinden Person auf alle zukünftig reisenden blinden Menschen zu übertragen. Folgerichtig werden die Mobilitäts-Scouts im Zuge der Evaluation als

Repräsentant\*innen einer Gruppe in die Untersuchung einbezogen. Dementsprechend sind sie „als FunktionsträgerInnen von Interesse [...], nicht aber als Privatpersonen“ (Meuser/Nagel 2005b: 264).

Die interviewte Leitung der Meldestelle Barrierefreie Fernbusse des BSK verfügt als Expert\*in sowohl über Betriebs- als auch Kontextwissen.

Die Fernbusunternehmen geben als Expert\*innen spezifische (Hintergrund-)Informationen und praxisgesättigte Bewertungen, Einschätzungen und Prognosen über ihr Handlungsfeld weiter (Meuser/Nagel 2005a: 75). Sie verfügen „[...] über technisches, Prozess- und Deutungswissen, das sich auf ein spezifisches professionelles oder berufliches Handlungswissen bezieht. Insofern besteht das Expertenwissen nicht allein aus systematisiertem, reflexiv zugänglichem Fach- oder Sonderwissen, sondern es weist zu großen Teilen den Charakter von Praxis- oder Handlungswissen auf, in das verschiedene und durchaus disparate Handlungsmaximen und individuelle Entscheidungsregeln, kollektive Orientierungen und soziale Deutungsmuster einfließen“ (Bogner/Littig/Menz 2002 zitiert nach Flick 2016: 215).

Alle Interviews wurden digital aufgezeichnet oder analog mitgeschrieben, nach Regeln mittlerer Genauigkeit verschriftlicht und anschließend inhaltsanalytisch ausgewertet. Der besseren Lesbarkeit wegen werden die im Dialekt geführten Gespräche einer gesprochenen Standardsprache angenähert. Da nonverbales Verhalten wie lachen, weinen, räuspern oder längere Pausen für die Interpretation durchaus von inhaltlicher Bedeutung sein kann, wird dies bei den Mitschriften durch kurze Bemerkungen in Klammern angegeben. Fokussiert wird bei der vorliegenden Evaluation die inhaltsanalytische Auswertung der Interviews. Dabei werden die für die Untersuchungsbereiche relevanten Sachverhalte aus dem Blickwinkel der Mobilitäts-Scouts betrachtet: wo lagen die größten Herausforderungen bei der Fernreise? Was lief einwandfrei? Wo besteht Handlungsbedarf?

Gleichzeitig wird aber auch die Sicht der Unternehmen einbezogen: Was ist generell an Barrierefreiheit in Fernbussen möglich? Wo stehen Wirtschaftlichkeit und Einzelnachfragen womöglich unlösbar gegenüber?

Die Ergebnisse der Interviewanalyse werden im Anschluss thematisch gebündelt und zu Kernaussagen verdichtet. Einzelne Themen und Kernaussagen werden darüber hinaus mit ausgewählten Zitaten aus den Interviews belegt. Die detaillierten Fragebögen befinden sich im Anhang.



## 5. Hintergrundinformationen – Fahrzeugkonzept

Alle Interviewpartner\*innen verstehen sich als Expert\*innen mit bestimmten Hintergrundinformationen zum barrierefreien Fahrzeugkonzept in Fernbusunternehmen. Um alle Aussagen aus den Interviews verstehen zu können, bedarf es vorerst der Darstellung eines Basiswissens bezüglich Ausstattung, aktueller Lage und Barrierefreiheit in Fernbussen.

Grundsätzlich müssen seit Januar 2020 alle Fahrzeuge barrierefrei ausgestattet sein. Die Barrierefreiheit in Fernbussen lassen sich mit unterschiedlichen Fahrzeugkonzepten realisieren. Grundsätzlich kann dabei in Niederflur- (Abbild 1) und Hochflurfahrzeuge (Abbild 2) unterschieden werden.



Abbild 1: Doppeldeckerbus mit Niederflureinstieg <sup>2</sup>



Abbild 2: Hochflurfahrzeug mit Stufen<sup>3</sup>

Die Entscheidung für eines der beiden Konzepte bestimmt unter anderem die Fahrgastkapazität und die Möglichkeit der Gepäckmitnahme. Vor allem für die Zugänglichkeit, und damit insbesondere für die technische Umsetzung einer Einstiegslösung für Rollstuhlfahrer\*innen (siehe Tabelle 1), ist die Konzeptentscheidung von besonderer Bedeutung.

In Fernlinienbussen kommen aktuell Rampen (Niederflureinstieg), manuell zu betätigende Klapprampen oder (mobile) Faltrampen zum Einsatz (Tabelle s. Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur 2017).

<sup>2</sup>[https://berlin.travelable.info/project/oePNV/#:~:text=Die%20Berliner%20Innenbezirke%20haben%20ein%20sehr%20gut%20ausgebautes%20Nahverkehrsnetz%20\(%C3%96PNV\).](https://berlin.travelable.info/project/oePNV/#:~:text=Die%20Berliner%20Innenbezirke%20haben%20ein%20sehr%20gut%20ausgebautes%20Nahverkehrsnetz%20(%C3%96PNV).) Stand: 06.08.2020

<sup>3</sup> [https://www.bsk-ev.org/fileadmin/presse\\_files\\_upload/Dateien\\_2017/Handbuch%20Barrierefreiheit%20im%20Fernbuslinienverkehr.pdf](https://www.bsk-ev.org/fileadmin/presse_files_upload/Dateien_2017/Handbuch%20Barrierefreiheit%20im%20Fernbuslinienverkehr.pdf) Stand: 06.08.2020

Tabelle 1: Auswirkungen auf die Barrierefreiheit durch die Wahl des Fahrzeugkonzeptes

<b>Kriterium</b>	<b>Niederflur</b>	<b>Hochflur</b>
Zugang allgemein	max. eine Stufe	mehrere Stufen
Zugang Rollstuhl	Rampe	Lift
Wechselwirkungen mit Infrastruktur (Einstieg)	Bordhöhe bestimmt Stufenhöhe und Rampen- neigung	weitgehend un- abhängig
Fahrgastwechsel	zügig	zeitintensiver
Gepäckraum	i. d. R. hochliegend	tiefliiegend

Für gehbehinderte und ältere Fahrgäste ist ein Niederflurfahrzeug vorteilhaft, da hier meist nur eine Stufe bewältigt werden muss. Ein Hochdecker verfügt hingegen über einen größeren Gepäckraum der sich im unteren Bereich des Busses befindet, wodurch das Ein- und Ausladen sperriger oder schwerer Gepäckstücke für das Fahrpersonal erleichtert wird. Beim Doppeldeckerbus liegt der Gepäckraum über der Achse.

Das Fahrzeugkonzept und die damit erforderliche Ausstattung wirken sich auch auf das Fahrzeuggewicht der Busse aus. Durch den notwendigen Einsatz eines Hubliftes in einem Hochdeckerbus kann die Masse des Fahrzeugs um bis zu 500kg ansteigen. Aufgrund der begrenzten zulässigen Maximalmasse der Fahrzeuge können durch den Einbau eines Liftsystems evtl. weniger Fahrgäste oder Gepäck befördert werden (ebd.).

In Fernlinienbussen gehört eine Toilette zur Standardausrüstung. Allerdings befindet sich in keiner der beiden Busvarianten eine barrierefreie Toilette. Es gibt dennoch Lösungen, bei denen die Toilette mit einem Rollstuhl befahrbar ist, was in Einzelfällen auch umgesetzt wird. Hierfür entfallen jedoch acht bis zehn reguläre Fahrgastplätze. Die Investition für barrierefreie WC's wird von den Busunternehmen selbst daher als nicht wirtschaftlich bewertet und dient ausschließlich zu Werbezwecken (ebd.). Folglich müssen barrierefreie Toiletten an Busbahnhöfen, Haltestellen oder Raststätten genutzt werden.

## 6. Auswertung der Interviews

### 6.1 Auswertung der Interviews mit den Mobilitäts-Scouts

Die Interviews mit den Mobilitäts-Scouts sind folgendermaßen aufgebaut<sup>4</sup>:

1. (Sozio-)demographische Angaben zur Person: Fragen zur Beeinträchtigung, der persönlichen Mobilität, der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel im Alltag und der letzten Reise mit einem Fernbus.
2. Beschreibung der Planung und Durchführung einer Fernreise: Im Mittelpunkt stehen Fragen zur Informationsbeschaffung zu Fernreisen, dem Ticketkauf, der Reservierung, der Anmeldung von Hilfsmitteln und Begleitpersonen/-Hunden und den damit zusammenhängenden Schwierigkeiten oder Anforderungen. Konkretere Fragen zum genauen Zu- und Abgang der Haltestellen (Bahnhof), dem Assistenzbedarf oder der Ausstattung des Busses schließen sich an. Hierbei gilt es besonders darauf zu achten das Interview offen zu gestalten. Entsprechend wird nach der/den letzten Fernreiserfahrung gefragt, wozu die Personen frei berichten sollen. Nachfragen werden nur bei konkreten Problematiken wie Liftsystemen, Stufen, Beleuchtungen, Handgepäck oder Ausstattung der Rollstuhlplätze gestellt.
3. Allgemeine Fragen: Hierunter zählen bspw.: an wen wendet sich die Person bei Problemen während oder nach der Fahrt? Gab oder gibt es Verbesserungen in den letzten Jahren? Abgeschlossen werden alle Interviews mit offenen Fragen nach deren Erfahrungen, Wünschen, Verbesserungsvorschlägen und der Möglichkeit Wichtiges anzumerken.

Die unterschiedlichen Beeinträchtigungen der befragten Mobilitäts-Scouts lassen Verallgemeinerungen nicht zu. So ist je nach Beeinträchtigung, persönlicher Bereitschaft für unkonventionelle Lösungen, individuellen Reisekriterien etc. zu unterscheiden. Allgemeine Kernaussagen sind bei der Menge und der Individualität der Befragten schwer möglich; es soll aber dennoch versucht werden Aussagen thematisch zu bündeln.

---

<sup>4</sup> Für eine detailliertere Einsichtnahme in den offenen Fragekatalog der Mobilitäts-Scouts siehe Anlage.

Die meisten Befragten sind Rollstuhlfahrer\*innen oder haben eine Gehbeeinträchtigung und nutzen daher einen Rollator oder Stöcke. Aber auch Menschen mit Sehbeeinträchtigungen wurden befragt. Ein Interview mit einer gehörlosen Person konnte hingegen nicht durchgeführt werden (Unbrauchbarkeit des Erhebungsinstrumentes und keine Rückmeldung auf mehrfache schriftliche Anfragen), weshalb diese Sichtweise nicht in die Evaluation einfließen kann.

Für die meisten der Befragten ist Mobilität ein bedeutsamer Punkt im Alltag und der Behinderungsbewältigung. Dies zeigt sich mitunter daran wie engagiert die Testfahrten in Fernbussen für den BSK durchgeführt wurden. Ein großes Detailwissen nicht nur über die Ausstattung des Busses, die verwendeten Sicherheitssystemen und barrierefreien Möglichkeiten, sondern auch über ihre Rechte wiesen alle Teilnehmenden auf. Die Mehrheit der Interviewpartner\*innen sehen eine Verbesserung der Barrierefreiheit in Fernbussen in den letzten Jahren.

*„Die Zahl der Busse, die generell geeignet sind, ist mehr geworden“ (MS3).*

*Jedoch „gibt es immer noch eine ganze Menge, die nicht geeignet sind“ (MS4).*

*„Die größte Problematik ist, dass man nie weiß, welchen Fahrzeugtyp man bekommt“ (MS5).*

*Bisher ist das „...noch nicht transparent. Man könnte das ja in den Linien abbilden, die barrierefrei sind. Zwar müssten alle längst bereit sein, aber das sind ja nicht alle Busse, deshalb könnte man ja wenigsten sagen, welche geeignet sind“ (MS7).*

- Zur Barrierefreiheit des ÖPVN

Fast alle Interviewten benutzen öffentliche Verkehrsmittel im Alltag oder wissen diese zu nutzen. Busse werden tendenziell angenehmer wahrgenommen als Straßenbahnen, U-Bahnen oder S-Bahnen. Dies liegt unter anderem an dem vorhergesehenen Rollstuhlplatz in Bussen, „mehr Platz“ und dem „bequemeren“ Ein- und Ausstieg.

Bushaltestellen und Busbahnhöfe werden von den Befragten sehr unterschiedlich beschrieben. Sind diese barrierefrei, werden sie als praktikabel und positiv beurteilt. Durch die große Unterschiedlichkeit in den einzelnen Städten und Kommunen kann hierzu jedoch keine einheitliche Aussage gemacht werden. Als sehr positiv wurde Berlin bewertet. Die dort eingesetzten Gelbwesten des Berliner Verkehrsverbunds

werden als große Erleichterung erlebt (MS1). Auch Frankfurt wurde mehrfach positiv erwähnt. Die Blindenleitsysteme, Absenkung der Bordsteine etc. sind hier „*erfolgt und sehr gut*“ (MS2). Der Mannheimer Bahnhof wurde ebenfalls als gut und modern beschrieben. Chemnitz ist ebenfalls „*super und das zeigt, es hat nichts mit der Größe der Stadt zu tun*“ (MS2). Heidelberg sei wiederum nicht sehr gut ausgebaut (MS7) und auch Würzburg wurde als „*katastrophal*“ (MS2) hinsichtlich der Barrierefreiheit beurteilt („*sogar mit Kopfsteinpflaster!*“ MS2).

Sehr hilfreich wäre es laut den Scouts, auf den Internetseiten der Anbieter deutlich zu kennzeichnen, welche Bahnhöfe bereits barrierefrei sind und welche noch nicht.

*„Hoffentlich machen die Kommunen, die ans Fernbusnetz angeschlossen sind oder noch angeschlossen werden sollten, den Bahnhof barrierefrei ... sonst bringt das Ganze gar nix“* (MS7).

- Servicepersonal an Bahnhöfen

Einige Befragten äußerten sich zum Servicepersonal der Städte und Bahnhöfe. Frankfurt, Berlin und München wurden hier als besonders lobenswert beschrieben:

*„In anderen Städten gibt es das auch, aber die kommen nicht auf einen zu. Also zukünftig wäre es gut, wenn die den Behinderten ansprechen. Dass die Servicekräfte von sich aus auf die Personen zukommen, nicht andersherum...ich sehe die ja beispielsweise gar nicht“* (MS8).

*„Wenn keiner auf mich zu kommt und mir hilft, weiß ich ja gar nicht, dass einer da ist“* (MS6).

*„Wenn die meinen Assistenzhund sehen, also auch der Fahrer, sollte der auf mich zukommen, gerade beim Ein- und Ausladen des Koffers brauche ich Hilfe. Ich kann ja nicht sehen, welcher meiner ist. Hier wäre eine Assistenz am nötigsten“* (MS8).

- Zur Ausstattung der Busse

Rollstuhlplätze und die allgemeine Barrierefreiheit haben sich in den letzten Jahren verbessert, so der O-Ton fast aller Interviewpartner\*innen:

*„Ja, die Rollstuhlplätze haben in den letzten Jahren zugenommen. Man muss es aber trotzdem noch vorher anmelden, damit am Ende der richtige Bus kommt“* (MS6).

Die Ausstattung der barrierefreien Busse wurde bei allen Anbietern als „gut“ beschrieben.<sup>5</sup> Die Beschaffenheit bei BlaBlaBus und Flixbus wurde als „modern und nicht heruntergekommen“ beurteilt (MS2, MS1, MS5, MS7, MS9). Die Ausstattung bei Pinkbus wird als „gut“, „modern“ oder sogar „sehr angenehm“ bezeichnet.

Displays sind in den meisten Bussen vorhanden, aber nicht immer eingeschaltet, „sollten aber bei der Mitnahme eines Gehörlosen eingeschaltet werden“ (MS6). „Wenn Displays vorhanden sind, sollten sie eingeschaltet werden, das hilft nicht nur schwerhörigen Personen, sondern ist auch bei anderen Beeinträchtigungen unterstützend“ (MS5).

Leitsysteme wurden nur von sehbeeinträchtigten Befragten bewertet:

„Die grünen Leitsysteme bei Flixbus sieht man gut“ (MS5).

„Die Blindenleitsysteme und Leuchtstreifen an den Stufen bei Flixbus und Blablabus sind ok“ (MS8).

Zu Pinkbus wurden diesbezüglich keine Aussagen getroffen.

In den meisten Fahrzeugen sind DIN A4 große Informationsblätter vorhanden, die für Gehörlose eine Erleichterung darstellen. Auch freies W-Lan ist grundsätzlich vorhanden.

Die Stufen zum Einstieg werden häufig als zu groß beschrieben. Dies hat für Rollstuhlfahrer\*innen aufgrund der Beförderung mittels einer Rampe oder dem Liftsystem keine Relevanz. Für Personen mit einer Gehbeeinträchtigung bspw. mit Rollatoren oder Stöcken, ist die Höhe der Treppenstufen hingegen ausschlaggebend:

„Umso niedriger umso besser für mich“ (HS6).

Bei Neuanschaffungen sollte zukünftig darauf geachtet werden, dass nur Niederflerbusse oder Doppeldeckerbusse eingesetzt werden. Denn die Unterschiedlichkeit der Busse wird von einigen Personen als „herausfordernd“ (MS8) wahrgenommen. Nicht nur für Blinde, auch für Rollstuhlfahrer\*innen ist es „viel angenehmer, wenn man weiß, welches System einen erwartet“ (MS7).

---

<sup>5</sup> Einfachheitshalber werden hier nur Aussagen über die barrierefreien Busse zusammengestellt. Die Ausstattung der nicht barrierefreien Fernbusse von Flixbus ist nicht Betrachtungsgegenstand.

Zu den Fahrzeugtypen wurden vermehrt folgende Aussagen gemacht:

*„moderne, neuere Busse sind kein Problem, es sind eher die alten Modelle, die schwierig sind“ (MS4).*

Die Kommunikation im Bus sollte generell besser gestaltet werden. So fordern einige der Befragten bspw. lautere und deutlichere Ansagen seitens der Fahrer\*innen.

- Liftsystem

Unterschiedliche Meinungen wurden auch zum Liftsystem geäußert. Für die meisten Rollstuhlfahrer\*innen ist die Nutzung einer Klapprampe angenehmer als der Transport per Lift. Das liegt zum einen an der fehlenden Kenntnis mancher Busfahrer\*innen, die ein solches System nicht richtig bedienen können. Eine Schulung würde hier Abhilfe schaffen. Zum anderen stehen die Busse selten in der Waagrechten. Das macht die Nutzung des Lifts *„zu einer Herausforderung. Die Rampe wäre die bessere Lösung“ (MS7).*

- Mitreisende und Hilfsbereitschaft

Einige Interviewpartner\*innen trafen Aussagen bezüglich der Mitreisenden: *„Junge Menschen sind toleranter bei M.m.B. als das ältere sind“ (MS5).*

Dies betreffe sowohl die Pausenzeiten als auch *„Sonderrollen“*. So gäbe es fast nie junge Leute die einen Platz nicht freimachen würden, allerdings einige Rentner\*innen, die sich sichtlich gestört fühlen, wenn der Platz für eine Person mit Einschränkungen freizumachen ist.

Ein weiterer Punkt ist die stetig wachsende Ungeduld seitens der Mitreisenden. *„Die Ungeduld der anderen Passagiere ist ein Problem“ (MS5).*

Einige Äußerungen betrafen auch die generelle Hilfsbereitschaft der anderen Fahrgäste. *„Es gibt Busfahrer\*innen und Fahrgäste, die denken, man muss Leuten mit Beeinträchtigungen nicht helfen!“ (GS6).* Das betrifft auch manche Ordner\*innen an Bahnhöfen (s. Servicekräfte an Bahnhöfen).

- Buchung/Ticketing/Reservierung:

Die Buchung stellt die erste Hürde bei der angestrebten Barrierefreiheit dar. Bereits der betreffende Reiter auf der Internetseite ist schwer aufzufinden, wodurch der

Prozess des Formularausfüllens oder der Rückbestätigung eine Fernreise von Anfang an erschwert wird. *„Die Onlineseite von Flixbus ist nicht barrierefrei – das ist eine Katastrophe! Auch das Sprachtool verschwindet immer wieder. Bei BlablaBus ist die Internetseite gut“* (MS2).

*„Die Buchung ist und bleibt das größte Problem“* (MS5).

Lediglich bei Pinkbus ist das Ticketing *„etwas einfacher als bei anderen Anbietern“* (MS2).

Reservierungen können bei Flixbus nicht vorgenommen werden. Folglich sind die Priority Seats, die immer frei bleiben sollten, häufig von anderen Mitreisenden belegt. Diese müssen schließlich von den Menschen mit Behinderungserfahrung *„vertrieben“* werden, was als *„sehr unangenehm“* empfunden wird.

Für Personen mit Rollstühlen und Rollatoren ist eine Anmeldung bei Flixbus online möglich: *„den Rollator melde ich per Telefon an, damit ich abgesichert bin. Das größte Problem ist zu wissen, wie voll der Bus wird, das hängt auch von der Strecke ab. Deshalb ist die Anmeldung so wichtig, sonst gibt es keinen Platz mehr dafür“* (GS6).

*„Ich gehe lieber gleich zum Flixbusschalter in Berlin. Da habe ich gleich den Menschen vor mir und kann alles direkt abklären“* (MS5).

*„Sehbehinderte Menschen müssen in der Mitte des Busses sitzen. Die Plätze sind oft nicht zu reservieren. Das ist ein Problem“* (MS5).

Damit Buchungsangelegenheiten einfacher werden schlug eine Person vor:

*„einfach immer freie Plätze freihalten. Nicht alle Plätze verkaufen, dann gibt es die Problematik des Sitzrausnehmens oder Sitzeinbauens gar nicht. Das ist zwar ein wirtschaftlicher Nachteil, aber wenn das alle Busse so haben auch wieder nicht“* (MS7).

Umso positiver wird der Vorgang des Reservierens bei Pinkbus beschrieben. Durch die Einheitlichkeit der Busflotte ist eine Reservierung immer möglich.

Eine Aussage soll hier noch Platz finden, welche sich auf die Reservierung und damit auch auf die Verbindlichkeit bezieht:

*„Natürlich verstehe ich, dass wenn ich eine Reservierung tätige, vier reguläre Plätze im Bus wegfallen. Deshalb ist Verbindlichkeit auch so wichtig. Aber hier liegt ein Problem. Gerade Rollstuhlfahrer oder gehbeeinträchtigte Personen sind eine angegriffene Spezies. Da kann es vorkommen, dass genau am Reisetag die Schmerzen sehr groß sind und die Fahrt aufgrund von Beschwerden gar nicht angetreten werden kann“* (GS6).



Diese Problematik lässt sich nur durch eine „Flexibilisierung der Rollstuhlplätze“ lösen, was z.B. für den „konstanten Einbau der Rollstuhlplätze auf jeder Fahrt“ (MS5) sprechen würde. Wären diese serienmäßig installiert, gäbe es auch nicht den „Verlust“ der anderen Plätze. „Das ist ein komplexes Thema“ (GS6) und kann in dieser Evaluation daher nur am Rande angesprochen werden.

- Toiletten

Die Toiletten der Fernbusse sind ein großes Problem für mobilitätseingeschränkte Menschen, da sie nicht barrierefrei sein müssen. Somit ist die Einhaltung einer „langen Pause“ (MS6) umso wichtiger. Auch für sehbehinderte Personen ist die Toilette je nach Bus „eine Herausforderung“ (MS8). Denn nur in manchen Toiletten befinden sich Informationen und wichtige Details in Brailleschrift.

„Es ist aber auch schon vorgekommen, dass ich den Notknopf gedrückt habe anstatt die Spülung ... und in der Toilette rumgeschleudert wurde ... Das sollte deutlicher und besser ausgeschildert sein“ (MS8).

Diese Problematik wurde von allen Interviewpartner\*innen angesprochen. Da hier keine einheitliche Lösung angeboten werden kann, muss diese Herausforderung individuell gelöst werden. Manche suchen auf einer Fernreise daher gar nicht erst die Toilette auf: „ich gehe gar nicht aufs Klo bei solchen Fahrten, ich organisiere mich da anders“ (MS2). Folglich sind die meisten Personen auf Pausen und Anfahrten eines Rasthofes mit barrierefreien Toiletten angewiesen.

- Pausen

Alle Befragten äußern, dass die Pausen an Rasthöfen allgemein „zu kurz“ für Menschen mit Behinderungserfahrungen sind. Da die Pausen aber eine bestimmte Länge nicht überschreiten dürfen, ist es „so gut wie unmöglich in der Zeit über den Lift aus- und wieder einzusteigen und dazwischen noch die Behindertentoiletten zu benutzen“ (GS3). „Wenn ich dreimal auf WC muss bei einer langen Reise, dauert das zeitlich zu lang für den Fahrplan. Bei langen Strecken kann dieses Konzept nicht funktionieren“ (MS7).

Dieses Problem betrifft nicht nur Rollstuhlfahrer\*innen und gehbeeinträchtigte Menschen, sondern auch blinde Reisende: „Bei Pausen ist es noch komplizierter. Ich

*muss nicht nur die Toilette finden und kenne den Rastplatz nicht, sondern danach auch den richtigen Bus wiederfinden“ (MS8).*

Eine weitere Problematik, die angesprochen wurde, sind die vorgesehenen Pausen (Lenkzeit) der Busfahrer\*innen. *„In den Pausen sollte er (der Busfahrer) ja auch Pausen machen, aber da müssen die eben auch arbeiten“ (MS4).* Hier handelt es sich um eine „Grauzone“, die genauer betrachtet werden müsste. Eine andere Person ergänzt: *„die Pausen wurden korrekt eingehalten bei Flixbus. Die Höchstlenkzeit von vier Stunden wurde nie überschritten, aber die Pausen waren nicht behindertengerecht“ (MS4).*

Bei einer ganzheitlichen barrierefreien Betrachtung wäre es wünschenswert, *„wenn auch an die Hundewiesen (und Pausen für Hunde) gedacht würde“ (MS8).* Gerade für blinde Fahrgäste mit Begleithund ist die Fernreise mit dem Fernbus daher attraktiver als die Bahn.

- Schulungen für Busfahrer\*innen

Eine Schulung und Sensibilisierung der Busfahrer\*innen zum Thema Barrierefreiheit wurde von allen Interviewpartner\*innen angesprochen, gewünscht oder gefordert. Diesbezügliche Forderungen gehen hauptsächlich an Flixbus:

*„Es bringt mir gar nichts, wenn der Bus einen Lift hat, aber der Fahrer nicht weiß, wie er den benutzen muss“ (MS3).*

*„Der Mangel an Erfahrung macht sich einfach bemerkbar, wenn der Busfahrer den Sitz beispielsweise gar nicht ausbauen kann“ (MS2).*

*„Die Schulung für Fahrer sollte verpflichtend sein, nicht freiwillig ... Es sollte nicht zur Wahl stehen, sondern eigentlich sollte eine Tauglichkeitsuntersuchung so alle 2 bis 3 Jahre absolviert werden“ (MS6).*

*„Nicht nur eine technische Schulung der Busfahrer wäre wünschenswert, auch Geduld als Schulungsfach oder Empathie sollte unterrichtet werden“ (MS6).*

*„Der Umgang sollte geschult werden und es müssen dringend Sprachbarrieren abgebaut werden. Englisch sollte das mindeste sein!“ (GS6).*

*„Der Fahrer hatte keine Ahnung. Da kam ein Adviser und hat den Bus übernommen. Auf der Hinfahrt war das in Ordnung. Auf der Rückfahrt kam einer, der war heillos überfordert. Die Busfahrer kennen sich in diesen Dingen überhaupt nicht aus. Er konnte die Technik einfach nicht bedienen und war absolut überfordert. ... Deshalb sollten die alle eine Schulung haben“ (HS7).*

Der Wunsch nach „möglichst hoher Barrierefreiheit durch geschultes Personal“ (MS4) war die klarste Stellungnahme aller Mobilitäts-Scouts.

Die technische Ausstattung gibt es zwar in den meisten Bussen, aber die beste Ausstattung bringt nichts, wenn sie nicht bedient werden kann: „Eine Technik zu haben ist eins, die Technik zu bedienen ist das andere. Es bringt die beste Technik nichts, wenn der Fahrer diese nicht bedienen kann“ (MS7).

Ergänzend kann festgehalten werden, dass sich die Systeme und die Technik immer wieder verändern. Eine Wiederholung der Schulung bzw. regelmäßige Aktualisierung wäre daher sinnvoll.

Die Sensibilisierung des Buspersonals bezieht sich allerdings nicht nur auf die Technik eines Sitzsystems, sondern auch auf die Kommunikation. Bei Personen mit sprachlichen Schwierigkeiten „wissen die Menschen gar nicht, wie man mit uns reden soll“ (MS5).

Andere Mobilitäts-Scouts nahmen die Sichtweise der Busfahrer\*innen ein:

„Die müssen Zeiten einhalten, bekommen wenig Geld und dürfen keine wirklichen Pausen machen“ (MS3).

„Gut wäre eine Servicekraft, damit der Fahrer sich NUR um das Fahren kümmern kann“ (MS3) und Aufgaben wie Sitze-Einbauen oder Lifte-Bedienen nicht am Fahrpersonal hängen bleiben.

Oft ist es aber nicht nur das technische Know-How, das dem Buspersonal fehlt, „es fehlt oft auch der Umgang mit Menschen mit Behinderung. Das merkt man schnell, wenn jemand selber betroffen ist durch Familie oder Freunde ist das gleich etwas anderes“ (GS6).

Abschließend kann zusammengefasst werden, dass die Menschlichkeit das „wichtigste ist“ (MS6). „Wenn die Fahrer lustig sind ist alles besser. Denn das ärgerlichste sind meistens die Fahrer, hier zeigt sich wieder die Menschlichkeit“ (MS4).

- Beschwerdemanagement

Um ihre Beschwerden loszuwerden richten sich die meisten Befragten direkt an das Busunternehmen bei dem die Schwierigkeiten aufgetreten sind. Die nächste Anlaufstelle ist die Meldestelle des BSK:

*„Während der Fahrt wende ich mich an den Busfahrer. Sonst an den Betreiber“ (MS7).*

*„Bei Beschwerden wende ich mich immer an die Buchungsadresse oder danach, wenn da nix passiert, an den BSK“ (MS4).*

*„Ich mache immer beides. Beim Unternehmen und gleich beim BSK. Meistens ist auch im Bus hinten ein Formular, das kann man gleich ausfüllen“ (MS5).*

*„Beschwerden müssen mit der zugehörigen Buchungsnummer immer gleich an Flixbus geleitet werden“ (MS1).*

*„Ich wende mich immer und ausschließlich an die Meldestelle des BSK bei Beschwerden. Das macht mehr Sinn. Ich wünsche mir das die das weiter machen“ (MS6).*

Vom EBA (Eisenbahn Bundesamt) hatte bisher so gut wie keine\*r der Befragten gehört. Der Name der Behörde lasse auch ein anderes Ressort vermuten, so einige Interviewte. Die Möglichkeit sich an das EBA zu wenden war daher für viele neu.

*„Wen ich Probleme bei einer Fahrt hatte, wendete ich mich an das Unternehmen und klärte das alleine. Bei Problemen bekommen die den Testbericht um die Ohren gehauen. An den BSK wende ich mich aber auch immer. Ganz zuletzt erst an das EBA“ (MS8).*

Das EBA ist vom Namen her schon irreführend, so eine Person. *„Da sollte man über eine Namensänderung oder Namensergänzung nachdenken“ (MS6).*

Eine weitere Aussage gab es auch zum Namen des Kundenverbandes PRO BAHN: *„das ist doch eine Ironie, diese Namen. Aber vielleicht ist das extra so, damit die Beschwerden gar nicht ankommen“ (GS6).*

- Wünsche:

Aus den zahlreichen Wünschen seitens der Interviewpartner\*innen zu verschiedenen Rubriken werden hier ausgewählte Aspekte dargestellt.

Eine interviewte Person wünscht sich eine Sammelklage an Flixbus, da die negativen Erfahrungen mit diesem Unternehmen überwiegen. Dieser Klage liegen verschiedene Mutmaßungen zugrunde:

*„Flixbus möchte so viel wie möglich Leute mitnehmen. Da ist ein Rollstuhlfahrer, der vier bis fünf Plätze klaut, nicht gerne gesehen“ (MS2).*

*„Da sie (Flixbus) nicht sagen dürfen, dass sie keine Behinderten mitnehmen wollen, verleiden sie uns die Fahrt, damit wir nicht mehr mitfahren. So gibt es keine negativen diskriminierenden Schlagzeilen in der Presse über Flixbus, und die Rollstuhlfahrer bleiben aus“ (MS2 und MS9).*

*„Ich möchte nicht wie ein Mensch zweiter Klasse behandelt werden, wir haben genauso Spaß wie alle anderen“ (MS5).*

Ein weiterer Vorschlag war es, die Toiletten anders zu gestalten. Dieser wurde hauptsächlich von den sehbeeinträchtigten Personen geäußert: *„Die Toiletten könnten generell größer sein. Nicht nur für mich (1,60m), sondern das betrifft ja viele Menschen“ (GS6).*

Einige der Befragten wünschen sich ein besseres Streckennetz. Das Streckennetz bei Flixbus sei schon sehr gut, aber gerade bei Pinkbus wäre eine Erweiterung wünschenswert:

*„Die deutsch-französische Grenze, da gibt es noch nicht so viel, dass wäre schön“ (MS6).*

*„Mehr grenzübergreifende Busfahrten z.B. von Jugoslawien bis Köln. Und eine europäische Einheitlichkeit in der Barrierefreiheit wäre wünschenswert“ (MS7).*

Eine Einheitlichkeit und Harmonisierung der barrierefreien Maßnahmen ist den meisten Interviewpartner\*innen wichtig.

Auch barrierefreie Internetseiten wurden von fast allen Personen gewünscht.

Weitere Wünsche bezogen sich auf die Sensibilisierung von Ordner\*innen oder Serviceteams an Bahnhöfen:

*„Wenn ein Assistenzhund gesehen wird, sollte der Fahrer oder eine Assistenz auf einen zukommen und mich abholen. Kofferverstauen und Rausholen ist immer ein Problem, ich kann ja nicht sehen welcher, Koffer gerade rausgeholt wird, deshalb wäre hier eine Assistenz am nötigsten“ (MS8).*



Ein anderer Verbesserungsvorschlag bezog sich auf eine „Sprechende Säule“, die es für blinde Menschen gibt:

*„So eine Säule wie in Pforzheim, die sagt, welcher Bus an welchem Gleis ankommt ... Oder eine App mit Informationen, das wäre gut. Wenn natürlich viele Busse hintereinander stehen, ist die Bussuche trotzdem schwer“ (MS8).*

*„Farbige Westen des Buspersonals wären für Menschen mit einer Sehbeeinträchtigung eine gute Idee“ (MS6).*

*„Eine ordentliche Informationsschiene, am besten einheitlich, das wäre wünschenswert“ (MS7).*

## **Beispielfahrten von Mobilitäts-Scouts**

Nachstehend werden beispielhaft einige Fahrten „nacherzählt“. Daran anschließend wird die Barrierefreiheit des jeweiligen Fernbusunternehmens mit Hilfe der Rubriken **positives**  und **negatives**  ausgewertet. Dem folgen wird ein Statement zum Status der Einhaltung der Forderungen des BSK für das Jahr 2020.

### **A) Auszüge aus Flixbus-Berichten**

- Auszüge aus Bericht 1:

Im Januar buchte MS1 eine Reise mit Flixbus für März des Jahres 2020. Die Bearbeitungs- und Vorbereitungszeit von Flixbus betrug mehr als 8 Wochen. Die Testfahrt fand im für die Veränderungen gültigen Zeitraum statt, und die Barrierefreiheit hätte vorhanden sein müssen. Die Bestätigung der Fahrt erfolgte durch Flixbus. Als der Bus kam, war dieser jedoch nicht barrierefrei. Der Busfahrer wusste weder etwas von der Mitnahme einer beeinträchtigten Person noch wollte er diese befördern. Zu dieser Schwierigkeit kam hinzu, dass der Busfahrer über wenig Deutschkenntnisse verfügte. Die mobilitätseingeschränkte Person war sich für den Einstieg in den Bus somit selbst überlassen. Die vorhandene Toilette war abgeschlossen und wurde als Getränkeaufbewahrung genutzt. Während der Pause war es der berichtenden Person nicht möglich, eine barrierefreie Toilette aufzusuchen, da dies eine Verzögerung des bereits verspäteten Zeitfensters bedeutet hätte. Am Zielbahnhof angekommen, hatte die Person eine nasse Hose und musste sich dort auf einer Behindertentoilette zunächst umziehen.

Auch die Rückfahrt mit Flixbus verlief unangenehm. Erneut war der Bus weder barrierefrei noch wusste der Busfahrer etwas von der Mitnahme eines Rollstuhlpassagiers. Zudem gab es keine Negativbestätigung durch eine SMS von Flixbus. Da die befragte Person keine zweite „Horrorfahrt“ in Kauf nehmen wollte, entschied sie sich mit dem ICE zurückzureisen. Durch das Tragen der nassen Hose zog sie sich eine Blasenentzündung zu. Eine diesbezügliche Beschwerde mit einem ärztlichen Attest erfolgte bei Flixbus. Das Unternehmen übernahm die Reinigungskosten für die Kleidung und stellte einen Reisegutschein aus. Seit diesem Vorfall ist eine Kommunikation mit Flixbus jedoch nicht mehr möglich: *„Seit mein Name im Flixbus System ist, meldet sich keiner mehr“* (MS1). Da die Beschwerde im Sand verlaufen ist, folgt als nächster logische Schritt eine Klage. Eine weitere Beschwerde ging an das Eisenbahn Bundesamt (EBA).

Die interviewte Person kündigte zudem an, die nächste Testfahrt zu dokumentieren und im Anschluss im Netz zu verbreiten. Dies wäre eine Möglichkeit, um die Zustände bei Flixbus aufzuzeigen und könnte zu einem Imageschaden für das Unternehmen führen. Denn *„es geht Flixbus nur um Profit, Flixbus will Weltführer werden“* (MS1).

- Auszüge aus Bericht 2:

Das Ticketing bei Flixbus verlief reibungslos. Dennoch wurde angemerkt, *„dass das Ticketing bei Flixbus komplizierter ist als beispielsweise bei BlaBlaBus“* (MS2). *„Wenn zwei Wochen vorher gebucht wird, ist die Barrierefreiheit des Busses auch bei Flixbus kein Problem. Spontantät gibt es aber keine für uns“* (MS2). *„Das Personal bei Flixbus ist überfordert. Am Telefon landete ich in einer Warteschleife von 20 Minuten“* (MS2). Zwei Mal bekam die Person keine Antwort von Flixbus bezüglich der Reservierung des Rollstuhlplatzes.

Am Reisetag fuhr ein barrierefreier Bus vor, jedoch wusste der Busfahrer nicht den Lift zu bedienen. Dennoch wurde er als freundlich und hilfsbereit beschrieben. *„Der (Busfahrer) hatte keine Informationen, wie man den Lift bedient. Bevor ich also von dem Lift falle, stieg ich die Treppen mit dem Po zuerst selber hoch“* (MS2). Auch das Entfernen des Sitzes für den Rollstuhl im Bus war dem Busfahrer nicht geläufig. Dies führte dazu, dass die Person sich aus Eigenarbeit in einen normalen Sitz „hievt“ und der Rollstuhl „irgendwie“ verstaut wurde. *„Danach war der fast kaputt“* (MS2).

Der Druck, dem die Busfahrer\*innen ausgesetzt sind, durch die Einhaltung der Fahrzeiten, Strecken und Übergaben, ist *„enorm. Da wundert es nicht, dass die überfordert sind, wenn jemand im Rollstuhl ankommt...Die Fahrer tun ihr Möglichstes, sind aber nicht geschult“* (MS2).

- Auszüge aus Bericht 3:

Während der Fahrt kam der Fahrer *„sogar nach hinten und erkundigte sich immer wieder ob alles ok sei“* (MS3). *„Die Hinfahrt klappte wunderbar, die Rückfahrt leider nicht, aber das lag an einem kaputten Fahrstuhl am Hauptbahnhof. Am Service Point von Flixbus bekam ich sogar gleich einen Ersatz. Drei Busse hintereinander kamen, alle barrierefrei, allerdings weigerten sich drei Fahrer mich zu transportieren“* (MS3). Weiter berichtete die Person von einer Fahrt mit Flixbus, die deutlich macht, dass der Mangel an Know-How nicht an der Busausstattung, sondern an der Schulung der Busfahrer\*innen liegt: *„Einer hat mich dann mitgenommen, aber er konnte das Klicksystem nicht bedienen, mit welchem der Rollstuhl befestigt wird.....das kann sogar“*

eine kleine Frau, dafür muss man nicht stark sein“ (MS3). Die Rückfahrt wurde von Flixbus erstattet.

- Auszüge aus Bericht 4:

Bei dieser Reise wurde die erzählende Person von einem barrierefreien Bus von Flixbus mitgenommen. Allerdings hatte der Fahrer keine Kenntnisse bezüglich des Befestigungssystems: *„durch die scharfe Kurve im Bus konnte ich nicht gleich meinen Platz ansteuern. Da sagte doch der Busfahrer zu mir: wenn Sie nicht Rollstuhl fahren können, sagen Sie das doch gleich“* (MS4). Nach einer Beschwerde wurde das Fahrtgeld zurückerstattet.

Bei einer weiteren Fahrt mit Flixbus wurde der *„Rolli so vergurtet, dass er danach Schrammen hatte...das war klar, der macht das zum ersten Mal“* (MS4). Ein derartiges Vorgehen ist nicht nur sehr teuer, sondern kann auch gefährlich werden.

 **Negatives bei Flixbus:**

- Das Ticketing ist herausfordernd und braucht Rückbestätigung.
- Häufig ist der Ticketkauf erfolgt, der Busfahrer weiß jedoch nichts von der Mitreise einer beeinträchtigten Person = Kommunikationsproblem. Die Folge: keine Mitnahme trotz gekaufter und bestätigter Fahrkarte.
- Toilettenbenutzung ist nicht möglich. Die Pausen sind zu kurz für sehbehinderte Personen, da die Orientierung zeitaufwändig ist. Auch für Rollstuhlfahrer\*innen ist diese aufgrund des zeitintensiven Ein- und Aussteigens nicht möglich.
- Da Flixbus mit vielen Subunternehmen arbeitet, werden verschiedenste Busmodelle *„einfach mit der Flixbusfolie überzogen und sind nicht barrierefrei“* (MS1).
- Keine Schulung des Fahrpersonals. Auch wenn die technische Ausstattung vorhanden ist, kann das Buspersonal diese meist nicht benutzen.
- Durch die Fahrplaneinhaltung liegt ein enormer Druck auf den Busfahrer\*innen, was zu Überforderung führen kann.
- Reservierungen sind oft nicht möglich, und die Priority Seats sind meist durch andere Mitreisende besetzt. Es wird allgemein als sehr unangenehm empfunden, wenn die Betroffenen selbst darum bitten müssen, dass die Plätze frei gemacht werden.



### Positives zu Flixbus

- Großes Streckennetz.
- Günstige Preise.
- Wenn die Barrierefreiheit und das Know-How bei den Fahrer\*innen vorhanden ist, wird die Fahrt als gut bewertet.
- Die Fahrer\*innen tun ihr Möglichstes (sind nicht geschult, aber hilfsbereit).
- *„Neuanschaffungen bei Flixbus sollten immer Niederflurbusse sein oder gleich Doppeldecker wie bei Pinkbus.“* (MS3).



Die Forderungen des BSK sind von Flixbus nicht erfüllt worden.

### **B) Auszüge zu Pink-Bus Berichten:**

Pinkbus hat durchweg positive Bewertungen der Scouts erhalten:

*„Bei Pinkbus bekommst Du das was angesagt wird: ich darf mit, der Rollstuhl darf mit“* (MS4).

Leider *„fährt Pinkbus nicht Nürnberg sondern München an und auch sonst nur die ganz großen Städte“* (MS1). Dieser Meinung schlossen sich auch weitere Interviewpartner\*innen an. Pinkbus hat eine *„gute Erreichbarkeit und ist wirklich behindertengerecht, hat aber leider nicht genügend Strecken“* (MS1).

Einigkeit besteht auch darin, dass Pinkbus am deutlichsten für die Barrierefreiheit wirbt: *„Pinkbus wirbt am meisten für die Barrierefreiheit, ob das stimmt, muss ich nach Corona mal testen“* (MS4).

Das Personal ist geschult und weiß mit der Technik umzugehen. Auch die Aussagen zu den Pausen sind eindeutig. Hier gibt es nur *„konformierte Strecken mit festen Rastplätzen, welche alle barrierefrei sind“* (MS4).

### Negatives zu Pinkbus

- Zu kleines Streckennetz.
- Zu wenig Städte, die angefahren werden.

### Positives zu Pinkbus

- Gute Erreichbarkeit der Busbahnhöfe.
- Absolute Barrierefreiheit.
- Sauber.
- Kommunikation verläuft reibungslos.
- Haltestangen in Doppeldeckerbussen.



Die Forderungen des BSK werden von Pinkbus voll erfüllt.

### **C) Auszüge aus Berichten zu BlaBlaBus:**

Die meisten Berichte zu BlaBlaBus waren sehr positiv:

*„Das Ticket ist leicht zu finden, Anfrage und Antwort kam direkt, die Reise mit Rollstuhl war möglich und verlief gut“ (MS2).*

*„Flixbus hat es nicht mehr nötig sich um uns zu kümmern (insbesondere, wenn ein Rollstuhlplatz vier bis fünf andere Plätze klaut). BlaBlaBus hingegen kniet sich noch rein, die geben sich mehr Mühe“ (MS2).*

Die Fahrten mit BlaBlaBus wurden als barrierefrei wahrgenommen.

Eine andere Person berichtete von einer Fahrt mit BlaBlaBus, bei welcher der Busfahrer sagte: *„ich würde Sie schon mitnehmen, aber nicht mit diesem Rollstuhl, weil der vorne nicht reinpasst“ (MS3).* Laut Aussage dieses Fahrers können nur „Handrollstühle“ transportiert werden.

### Negatives zu BlaBlaBus

- Wenig Einheitlichkeit in der Busflotte, wodurch es verschiedene Sicherungs- und Transportsysteme gibt und die Betroffenen nicht wissen, welches auf ihrer Strecke eingesetzt wird.
- Die Haltestangen sind zu hoch *„mit denen lässt sich als kleine Person schwer was anfangen“.*
- Das Liftsystem wird oft benutzt, ist aber für Rollstuhlfahrer\*innen nicht die präferierte Lösung.

## Positives zu BlaBlaBus

- Kommunikation verläuft gut.
- Barrierefreiheit ist immer vorhanden.



Die Forderungen des BSK werden von BlaBlaBus erfüllt.

## 6.2 Interviews mit Fernbusunternehmen

Für eine umfassende Evaluation und Problemerkennung sind auch die Aussagen der Fernbusanbieter bedeutsam. Folgerichtig wurden auch die Unternehmen zu ihrer Sichtweise befragt. Die Kontaktadressen von Flixbus, Pinkbus und BlaBlaBus wurden dem IAD vom BSK zur Verfügung gestellt. Pinkbus und BlaBlaBus haben sich nach mehrfacher Kontaktaufnahme zu Interviews bereit erklärt. Diese werden im Anschluss dargestellt. Von Flixbus erfolgte auch nach mehrfacher Kontaktaufnahme per Telefon und E-Mail keine Stellungnahme. Die deutliche Kontaktverweigerung seitens Flixbus kann als klare Stellungnahme zum Thema Barrierefreiheit in Fernbussen bewertet werden. Nach dem siebten Kontaktversuch mit Flixbus sendete das Unternehmen schließlich eine E-Mail mit der Information „Die Nachricht wurde blockiert“ zu. Gewiss treffen die coronabedingten Verluste Flixbus besonders hart, weshalb ein Interview für das Unternehmen offensichtlich aktuell überflüssig scheint. Dennoch hätte im Hinblick auf die häufig geäußerte Kritik gegenüber Flixbus ein Gespräch die Möglichkeit zur Klarstellung und Erklärung geboten.

Die Interviews mit Pinkbus und BlaBlaBus verliefen insgesamt sehr freundlich, hilfsbereit und zuvorkommend. Im Anschluss an die Zusammenfassung der Interviews folgt die Darstellung gemeinsamer Kernaussagen (*kursiv*), bevor der Handlungsbedarf aufgezeigt wird.



Flixbus besitzt mit rund 95% Marktanteilen fast das Monopol auf dem Fernbusmarkt innerhalb Deutschlands. In ganz Europa fährt das Unternehmen nach eigenen

---

<sup>6</sup> <https://logos-download.com/32328-flixbus-logo-download.html#:~:text=Flixbus%20Logo,%20CDR>

Stand: 12.08.2020

Angaben 1400 Ziele an (Stuttgarter Nachrichten 2019). Es hatte sich nach der Öffnung des Fernbusmarktes 2013 gegen eine Reihe von Mitbewerber\*innen durchgesetzt. Unter anderem durch eine Fusion mit Meinfernbus und Aufkäufen kleinerer Anbieter wie Postbus (Buhl 2019). Da im Zuge dieser Evaluation kein Interview mit Flixbus geführt werden konnte, ist es nicht möglich die spezifische Sichtweise des Unternehmens darzustellen. Zur Barrierefreiheit der Busse kann allerdings auf die Aussagen der Mobilitäts-Scouts zurückgegriffen werden (s. Interviews Mobilitäts-Scouts).

## **PINKBUS**<sup>7</sup>

Die Fernlinienbusse von Pinkbus sind barrierefrei gestaltet und verfügen über jeweils zwei Rollstuhlplätze. Bei der Ticketbuchung kann ein für Rollstuhlfahrer\*innen gekennzeichnete Sitzplatz ausgewählt werden. Der Reiter auf der Website ist schnell ersichtlich, in leichter Sprache verfasst und erfüllt die barrierefreien Kriterien. Für die Mitnahme eines Blindenhundes oder einer Begleitperson gibt es ein zusätzliches Kontaktformular. Der Platz für die Begleitperson wird damit direkt neben dem des Fahrgastes reserviert. Die Begleitperson bzw. der Blindenhund fährt kostenfrei mit. Pinkbus bestätigt den reservierten Platz per Mail und klärt, ob alle gesetzlichen Beförderungsanforderungen eingehalten werden. Der Rollstuhl oder Rollator kann im Gepäckraum transportiert werden, wenn er den Normen DIN EN 12183 oder DIN EN 12184 entspricht. Der Einstieg zum Untergeschoss des Busses ist barrierefrei (Pinkbus 2020). Die Barrierefreiheit richtet sich an alle Menschen mit Behinderungen und umfasst Rollstuhlfahrer\*innen, Gehilfen, Blinden- oder Begleithunde bis zu gehörlosen Personen. Die Toilettenkabine befindet sich ebenfalls im Untergeschoss.

Das Streckennetz umfasst bisher nur folgende Städte:

- Berlin ↔ München
- Frankfurt ↔ Düsseldorf
- München ↔ Frankfurt

Die Busflotte von Pinkbus besteht aus Doppelstock-Reisebussen mit modernen Euro-6-Motoren und neusten Sicherheitssystemen. Damit fährt Pinkbus mit einem sehr geringen CO<sub>2</sub>-Ausstoß. Das wichtigste für Menschen mit Behinderungserfahrungen ist

---

<sup>7</sup> Logo: <https://pinkbus.de/en/> Stand: 11.08.2020

jedoch die Einheitlichkeit aller Busse. Da auf allen Strecken das gleiche Fahrzeugmodell eingesetzt wird, können sich Menschen mit Behinderungserfahrungen auf die Ausstattung der Busse verlassen. Das „Bangen“ um das richtige Busmodell, wie bei Flixbus, ist hier nicht nötig.

Die Hauptzielgruppe des Unternehmens wurde im Interview mit „60% Student\*innen, 20% „Incoming Tourists“ und ca. 15% Rentner\*innen“ beschrieben (2:09). „Aber wir haben erst seit 10 Monaten verlässliche Zahlen“ (2:11). Die Mitnahme und Reisemöglichkeit für Menschen mit Behinderungserfahrungen ist für das Unternehmen selbstverständlich. „Wir sind das Fernbusunternehmen, das am barrierefreisten unterwegs ist“ (3:38) „und das kann ich wirklich zu 100% sagen und nicht nur medial spielen, denn all unsere Busse haben zwei Behindertensitze ... seit Betriebsstart 2019“ (4:00ff).

Die Herausforderungen bei anderen Fernbusunternehmen beginnen bereits bei der Ticketbuchung für Rollstuhlfahrer\*innen. Meist ist es ein langfristiges Unterfangen mit vielen Formularen. „Gleichberechtigung heißt für mich nicht nur die Hardware zu schaffen, sondern auch auf der Softwareseite, auf unserer Buchungsplattform, das genauso einfach zu machen wie für andere“ (4:38). Spontane Buchungen sind für Personen mit Mobilitätseinschränkungen normalerweise nicht möglich. „Das ist bei uns nicht so, Sie können als Rollstuhlfahrer wie jeder andere Passagier genauso buchen“ (5:09).

Reisebusse können für Menschen mit Behinderungserfahrungen angemietet werden. Bei Pinkbus gibt es zudem viele Maßnahmen, die im Rahmen der Barrierefreiheit ergriffen werden. Beispielsweise finden regelmäßige Schulungen statt wie ein Rollstuhl richtig zu befestigen ist. „Das Buspersonal kennt das“ (7:10).

→ Regelmäßige Schulung des Buspersonals.

Insgesamt befinden sich 73 Fahrgastsitzplätze und jeweils zwei Rollstuhlplätze in den Busmodellen von Pinkbus. Der Sitzabstand kann variabel eingestellt werden. „Normalerweise gibt es eine Drei-Sterne-Sitzbestuhlung in Fernbussen...wir haben standardgemäß Vier-Sterne, das heißt, man braucht ihn gar nicht zu verschieben“ (8:36). Elektrollstühle können aufgrund des Gewichtes zwar nicht im Kofferraum, aber dafür im Fahrgastraum befördert werden.

Aufgrund der Einheitlichkeit der Busflotte ist die Ausstattung der Einstiegshilfe auch einheitlich. „Pinkbus hat in jedem Bus eine Klapprampe“ (9:30). Das hilft nicht nur den Fahrer\*innen sich mit den technischen Belangen auszukennen, sondern auch den Reisenden. Für Blinde, Rollstuhlfahrer\*innen aber auch ältere Menschen ist gerade das Wissen um die Einheitlichkeit sehr beruhigend.

„Das Liftsystem wird bei Pinkbus nicht gebraucht“ (10:50). Der Transport von Reisenden erfolgt immer mit einer Klapprampe, wobei die Fahrer\*innen behilflich sind. Durch den Doppeldeckerbus werden von vornherein viele Fehler ausgeschlossen, die bei anderen Busflotten vorkommen. Dies liegt auch daran, dass die meisten Busflotten unterschiedliche Busvarianten haben.

- Einheitlichkeit der Busse.
- Einheitlichkeit des Transportsystems beim Ein- und Aussteigen.  
Klapprampe besser als Liftsystem.
- Einheitlichkeit erleichtert alles! Insbesondere bei Rollstuhlfahrer\*innen und für blinde Personen gut geeignet.
- Doppeldeckerbus als Favorit für Barrierefreiheit.

Die Beförderung im eigenen Rollstuhl ist ebenfalls möglich, da ein Rückhaltesystem vorhanden ist. „Wir benutzen hier den Kraftknoten“ (11:59). Ein Transfer vom Rollstuhl auf den Bussitz ist auch möglich. „Man kann mit dem Rollstuhl direkt in den Wagen reinfahren und sitzt dann parallel neben dem Sitz. So braucht man nur rüberutschen. Hier hilft auch der Fahrer“ (13:17). Eine Toilette ist ebenfalls vorhanden, kann jedoch nicht von Rollstuhlfahrer\*innen benutzt werden. „Wir haben ja vorgesehene Pausen, der Rollstuhlfahrer kann sich aber an den Fahrer wenden und nach einer Pause fragen. Das würden wir logischerweise machen“ (14:09). Mit Hilfe der eingebauten Servicetasten können sich Rollstuhlfahrer\*innen auch direkt an den/die Fahrer\*in wenden.

- Nach Pausen kann gefragt werden.

Eine Reservierung von Sitzplätzen für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen (nicht Rollstuhlsitzplätze) ist ebenfalls möglich: „was uns einzigartig macht: wir bieten durch die Einheitlichkeit unserer Flotte die Möglichkeit alle Sitzplätze kostenlos zu reservieren“ (15:55). Zusätzlich gibt es auf der Internetseite Fotos, auf welchen Menschen mit Beeinträchtigungen genau sehen können wo sich Stufen oder Tische befinden und einen entsprechenden Sitzplatz buchen können.

Visuelle Anzeigen gibt es keine. Durch die Ansagen der Fahrer\*innen ist dennoch ein konstanter Informationsfluss vorhanden. „Die Fahrer\*innen sind alle sensibilisiert und sprechen deutsch“ (17:33). Auch die Buspartner\*innen sind in Deutschland ansässig. „Das ist ein generelles Problem im Fernlinienverkehr...wir sind in einem Niedrigpreissektor und da geht es oft darum, wer kann am kostengünstigsten fahren“ (18:01). „Wir

*fahren innerdeutsch und haben deshalb auch nur Busunternehmen aus Deutschland“* (19:20).

- Deutschsprechende Fahrer\*innen.
- Schulung und Sensibilisierung der Fahrer\*innen
- Trotz Niedrigpreissequenz wird darauf geachtet, dass die Busfahrer\*innen über genügend Deutschkenntnisse verfügen.
- Einheitlichkeit ist hier der Schlüssel zum Erfolg.

Mit Blick auf andere Fernlinienbusunternehmen ist es für Pinkbus nicht einfach konkurrenzfähig zu bleiben. Dies ist nur *„wegen des Fahrzeugs“* möglich (21:12). Durch den Doppeldecker können mehr Personen befördert werden als in üblichen Fernbussen. Die Einführung der vollen Barrierefreiheit *„halten wir nicht nur für sehr sinnvoll, sondern setzen es auch um. ... Wir beobachten den Markt seit 2013. Gleichberechtigung heißt auch, das Ticket einfach zu buchen“*. Wenn sich nun beispielsweise Flixbus beschwert, dass die Umbaumaßnahmen zur Barrierefreiheit nicht wirtschaftlich sind, *„stelle ich die Hypothese auf, dass die Behinderten gar nicht an ein Ticket kommen, ...dass es so auch gar nicht nachvollziehbar ist, ob es sich wirtschaftlich rentiert...“* (23:00).

Durch die erschwerten Umstände der Ticketbuchung ist es möglich, dass weniger Menschen mit Behinderungserfahrungen eine derartige Reise antreten. Dennoch muss gesagt werden: *„gerade, weil bei Pinkbus die Buchung so einfach ist, dass trotzdem von 2000 Fahrten, die wir dieses Jahr gehabt haben, davon tatsächlich nur drei Rollstuhlfahrer befördert wurden“* (23:26). Das Angebot wird also trotz der vorhandenen Barrierefreiheit nur sporadisch angenommen. Deshalb ist es laut der interviewten Person wirtschaftlich eben doch nicht rentabel für die Unternehmen (s. Kernaussagen Wirtschaftlichkeit versus gesellschaftliche Verpflichtung).

Ein Lösungsansatz, der weit weniger wirtschaftliche Einbußen mit sich bringen würde, wären barrierefreie Sprinter, die durch Deutschland fahren. *„Völlig wertfrei, aber aus unternehmerischer Perspektive .... könnte man sagen: Flixbus könnte sich deutschlandweit, mit nur 10 Sprintern und 10 Busfahrern positionieren, die auf Rollstuhlfahrer spezialisiert sind. Diese könnten innerhalb von zwei Stunden Deutschlandweit an den Flixbus Haltestellen sein.....und sie könnten die Rollstuhlfahrer sogar schneller befördern. Da müsste nur gesetzlich der gleiche Ticketpreis verankert werden. Da hätten die Rollstuhlfahrer sogar noch einen Vorteil, das wäre aus unternehmerischer Sicht kostengünstiger, es wäre für den Rollstuhlfahrer besser, und es wäre für die Unternehmer besser, da sie die 20.000 – 40.000€ pro Bus, welche ja gar nicht so viel genutzt werden, sinnvoll investieren“* (25:39f).

- Systemverbesserungslösung: mit 10 Sprintern barrierefrei durch Deutschland.
- Gesetzliche Verankerung, dass Ticketpreise gleich sind.

Eine Sorge, die zum Ende noch angesprochen wurde, bezieht sich auf die Eindecker, die Pinkbus zwar nicht selbst im System hat, wohl aber Flixbus und BlaBlaBus. Durch die Beförderung von Rollstuhlfahrer\*innen per Lift in den Bus wird ein schnelles Evakuieren bspw. bei Feuer erschwert. *„Ich bin für Gleichberechtigung, aber meiner Meinung nach ist dieses System kontraproduktiv“* (30:56). Hinzu kommt, dass der Fahrer/die Fahrerin dafür verantwortlich gemacht werden. *„Der Fahrer ist hier in der Pflicht“* (31:19). *„Als Firmenchef ist das schwierig. Die Fahrer haben Angst und lehnen deshalb eventuell die Mitnahme von Rollstuhlfahrern ab. Das ist ein Grundsatzproblem, das nicht so angesprochen wird“* (31:36f). Mit diesem Hintergrundwissen ist auch die Weigerung einzelner Fahrer\*innen beim Buszustieg besser nachvollziehbar. Auch wenn die Fahrer\*innen juristisch nicht alleine dastehen: *„der Busfahrer ist alleine am ZOB und nicht der Firmenchef“* (33:15). Folgerichtig müssen auch die Bedenken der Busfahrer\*innen berücksichtigt werden.

- Sicherheit vs. Barrierefreiheit.
- Systemproblem: Verantwortungsübertragung an die Fahrer\*innen

Den Forderungen des BSK kam Pinkbus voll und ganz nach. Bei einer Flotte von 6 Bussen ist die Forderung auch einfacher umzusetzen als bei einem großen Unternehmen wie Flixbus. Aufgrund der aktuellen Corona-Lage gibt es momentan nur 1 Rollstuhlplatz pro Bus. Wie bei allen anderen Fernbusunternehmen gibt es auch bei Pinkbus massive Einbußen durch die Pandemie.



Der noch sehr neue Fernbusanbieter BlaBlaBus gehört zur Mitfahrzentrale BlaBlaCar, einer französischen Online-Plattform, die in vielen europäischen Ländern, in Amerika und Russland Mitfahrgelegenheiten vermittelt (Buhl 2019). BlaBlaBus wurde im Juli 2012 als Tochter der französischen Staatsbahn SNCF unter dem Namen iDBUS gegründet, später in Ouibus umbenannt und im November 2018 an BlaBlaCar verkauft (Wikipedia 2020). Ähnlich wie bei Flixbus betreibt die Firma selbst keine große Busflotte. Stattdessen arbeitet sie mit Subunternehmen zusammen, die Busse und

---

<sup>8</sup> Logo: [https://de.wikipedia.org/wiki/Datei:BlaBlaBus\\_logo.svg](https://de.wikipedia.org/wiki/Datei:BlaBlaBus_logo.svg) Stand: 11.08.2020



Fahrer\*innen stellen. BlaBlaBus ist zunächst in Frankreich und Deutschland an den Start gegangen und Italien soll folgen. Diese drei Länder sind auch die Kernmärkte von BlaBlaCar. Hierdurch sind zum Start des Angebots in Deutschland bereits einige länderübergreifende Strecken verfügbar (Buhl 2019).

Die Barrierefreiheit in BlaBlaBus wird laut Interview in allen Bussen und auf allen Strecken garantiert. Personen mit Behinderungserfahrungen werden entsprechend in Empfang genommen, so dass der Einstieg in den Bus ohne Probleme verläuft. Die Buchung der Reise ist an einem BlaBlaBus-Bahnhof oder online möglich. Bereits bei der Buchung muss angegeben werden, ob die Person selbst oder die Begleitperson körperlich eingeschränkt ist. Der Reiter für Barrierefreiheit ist auf der Homepage allerdings nicht ganz einfach zu finden. Das gesamte Streckennetz dehnt sich über ganz Mitteleuropa aus und umfasst ca. 300 Destinationen in 10 Ländern.



9

Die Busflotte von BlaBlaCar besteht aus unterschiedlichen Niederflerbussen und Doppeldeckerbussen.

Eine Hauptzielgruppe des Unternehmens gibt es nicht: „Es gibt in dem Sinn keine Hauptzielgruppe, da sind alle eingeschlossen“ (0:50). „Wer letztendlich mitfährt und wen wir ansprechen, sind zwei verschiedene Dinge, dass fällt in den Bereich des Marketings...ich glaube, wir sind an der Stelle auch noch nicht lang genug am Markt um das

<sup>9</sup> Screenshot: <https://de.blablabus.com/map> Stand: 01.08.2020

*beantworten zu können“ (1:20). „Aber prinzipiell möchten wir jeden ansprechen“ (1:27). Auf die Belange von Menschen mit Behinderungserfahrungen wird soweit wie möglich eingegangen. Da es sich ausschließlich um Linienbusse handelt, können bei Bedarf aber keine barrierefreien Reisebusse angemietet werden. „Es ist uneingeschränkt möglich für Menschen mit Beeinträchtigungen mit uns zu reisen“ (1:57). Maßnahmen um dies sicherzustellen sind nicht nur die geeignete technische Ausstattung und der Kundenservice, sondern auch Auditierungsverfahren, in dem sich z.B. der Interviewpartner selbst von den Busfahrer\*innen zeigen lässt, wie der Umbau des Rollstuhlplatzes funktioniert. Das „Training und dergleichen obliegt unseren Partnerfirmen“ (4:51). „Die Buspartner schulen selber das Personal, da geht es aber hauptsächlich um die Benutzung des Lifts an den Bussen“ (4:58). Ist ein Rollstuhlfahrer/eine Rollstuhlfahrerin für eine Reise angemeldet, weiß der Fahrer/die Fahrerin darüber Bescheid, und auch das Busmodell ist entsprechend ausgestattet. „Also bei uns sind die Busse vorbereitet, und das lasse ich mir auch bestätigen, weil eben nicht am Busbahnhof selber irgendwelche Stuhlreihen ausgebaut werden können“ (7:41). Kontrolle und eine Bestätigung erfolgt vom Buspartner. „Ich lasse mir das bestätigen vom Geschäftsführer und vom Disponenten“ (8:01). Anders würde es auch gar keinen Sinn ergeben, so der Interviewpartner, denn die „Fahrer sind ja zum Fahren da...“ (8:30). Die Anzahl der Busplätze variiert je nach Busmodell. Meist sind es zwischen 48 und 58 Plätzen. Zwei davon sind wie vorgeschrieben Rollstuhlplätze. Der Sitzabstand kann variabel eingestellt werden. Hierbei handelt es sich um ein Schienensystem, bei welchem in manchen Busmodellen die Sitze nach vorne geklappt werden müssen. Kleine Unterscheidungen gibt es je nach Busmodell (10:00).*

Elektrorollstühle dürfen nur im Fahrgastraum mitgeführt werden. „Wir dürfen keine batteriebetriebenen Geräte im Kofferraum transportieren“ (11:39). Da die Busflotte von BlaBlaBus aus verschiedenen Busmodellen besteht, gibt es auch verschiedene Systeme um als Rollstuhlfahrer\*in in den Bus zu gelangen. Alle Busse verfügen über eine Rampe oder einen Lift. Die Beförderung im eigenen Rollstuhl ist auf Wunsch möglich. Das Rückhaltesystem ist auch hier der Kraftknoten. Ein Transfer vom Rollstuhl auf den Bussitz ist prinzipiell möglich „man darf nur nicht vergessen, an dieser Stelle ist der Fahrgast selber verantwortlich, der Fahrer darf da nicht helfen“ (13:30). Das Liftsystem ist nicht einfach zu bedienen, so der Interviewpartner. Der Bus steht fast nie ganz „in Waage und der Lift ist doch hoch. Also hier brauchen die Rollstuhlfahrer auch Mut“ (14:09 ff).

→ Liftsystem als Herausforderung.

Eine Toilette ist zwar in allen Bussen vorhanden, kann wegen Corona momentan jedoch nicht uneingeschränkt genutzt werden (14:29).

Da die WCs nicht barrierefrei sind, werden in den Pausen barrierefreie Autobahnrasthöfe angefahren. *„Hier gibt es leider keine Übersicht in Deutschland, welche Autobahnrasthöfe angefahren werden können (15:22). Ich versuche mich vor jeder Fahrt, so dass die Busfahrer so wenig Stress wie möglich haben, auch um die barrierefreien Rasthöfe zu kümmern, die angefahren werden können“ (15:33).* *„Aber so eine Gesamtübersicht gibt es bisher nicht“ (16:00).* Deutschlandweit fehlt hier ein Informationssystem, *„man wird da so rumgereicht, von Amt zu Amt“ (16:15).* Hier wäre eine App ein gelungenes Instrument.

→ App für barrierefreie Rasthöfe.

Ist bekannt, welche Einschränkung die Reisenden aufweisen, werden die Busfahrer\*innen darauf vorbereitet. *„Besondere Führungsunterlagen gibt es nicht“ (17:31).*

Das Unternehmen hält die Einführung der vollen Barrierefreiheit für sehr sinnvoll. Im Interview wurde aber auch darauf hingewiesen, dass die korrekte Definition von einer „vollen“ Barrierefreiheit schwammig sei. *„Der Fernbus wird niemals eine volle Barrierefreiheit bieten, im Sinne von barrierefrei“ (18:31).* Es gehe vielmehr darum *„Angebote zu schaffen, damit Angebote wahrgenommen werden“.* *„Auch wenn der Ton im Moment eher der ist ‚das wird sich niemals Reinfahren (die Lifte)‘, ist es doch so, dass es das Angebot bisher nicht gab und das bisher auch nicht angenommen wurde. Aber wer weiß wie es in zehn Jahren aussieht“ (19:08).*

→ Wirtschaftlichkeit versus Pflichtaufgabe: bei BlaBlaBus ein soziales Anliegen.

*„Man hat natürlich auch eine Verantwortung als Unternehmen, es geht nicht immer darum den größten Profit zu schlagen...man möchte ja, dass jeder mit einem reisen darf“ (19:31).* Das Unternehmen ist noch nicht sehr lange auf dem Markt, weshalb keine Aussagen über die letzten vier Jahre und die Einführung der Barrierefreiheit getroffen werden konnten. Die Umsetzbarkeit der „vollen“ Barrierefreiheit schätzt BlaBlaBus als sehr gut ein. *„Wir haben den Vorteil, da wir erst seit einem Jahr auf dem Markt sind, dass wir nur Busse zulassen, die barrierefrei sind!“ (20:19).*

Das Ticketing *„ist noch nicht das barrierefreiste das es gibt“ (21:34).* Das hat verschiedene Gründe. Zum einen müssen Sitzplätze blockiert und Fragebögen ausgefüllt werden, wenn es eine Rollstuhlbeförderung gibt. Ist ein\*e Reisende\*r mit Blindenhund unterwegs, genügt hingegen eine vorherige Anmeldung (36 Stunden). Bisher gab es noch keine negativen Rückmeldungen gegenüber BlaBlaBus.

- Ticketing für Menschen mit Behinderungserfahrungen verändern, um mehr Spontanität zu ermöglichen.

Die größte Herausforderung sind und werden wohl weiterhin die Haltestellen bleiben. Diese sind nicht alle barrierefrei und die Parkdauerberechtigung meist zu kurz. Es wäre sehr schön, „*wenn diese (Zeit) erhöht werden würde*“, zumindest für Fahrten, in denen ein Rollstuhlfahrer/eine Rollstuhlfahrerin mitfährt (13:19). Ist die Parkdauer zu gering, übertrage sich der Stress auf die Fahrer\*innen. Dabei wäre es das wichtigste Ziel, „*Stress für den Fahrer zu vermeiden, damit keine unvorhergesehenen Situationen entstehen können und er sich auf das konzentrieren kann, was er tun soll – nämlich fahren!*“ (24:00ff). Im Moment besetzt BlaBlaBus nur die Hälfte der Sitzplätze. Auch hier hat die Corona-Pandemie zu erheblichen Einbußen geführt.

Als letzter Punkt wurde im Interview die positive Kooperation mit dem BSK angesprochen. Konkret ging es hierbei um eine Übung des Ein- und Aussteigens. Für mehrere Stunden wurde ein Bus samt Fahrer\*in gestellt, wodurch das Ein- und Aussteigen mit Personen im Rollstuhl geübt werden konnte. Diese Kooperation ermöglichte einen Erfahrungsgewinn seitens der Busfahrer\*innen aber auch für die Menschen im Rollstuhl.

- Barrierefreie Busbahnhöfe ausbauen.
- Parkdauer an Busbahnhöfen erhöhen.
- Stress für Fahrer\*innen durch gute Planung vermeiden.
- Kooperation/Übung am Bus.

### 6.3 Interview mit der Meldestelle des BSK

Das Telefoninterview mit den beiden Mitarbeiterinnen der Meldestelle barrierefreie Fernbusse des BSK konnte am 13.02.2020 stattfinden (Interviewleitfaden s. Anhang). Dieses soll in Form einer thematischen Bündelung und anschließender Darstellung der Kernaussagen dokumentiert werden.

Generell ist zunächst festzuhalten, dass nach Ansicht der Befragten im letzten Jahr bezüglich der Barrierefreiheit eher Rückschritte gemacht wurden: „*Wir haben das Gefühl, dass wir eher einen Rückschritt gemacht haben. Die Frage ist, ob die **Teilhabe** wirklich gestärkt worden ist?*“ (1:12).

Im Zentrum der ersten Stufe der Neuregelungen zur Intervention von Seiten des BSK stand die Forderung, dass ab dem 06.06.2016 in Neufahrzeugen zwei Rollstuhllätze zur Verfügung stehen sollten. *„Da hatte sich im ersten Jahr nicht wirklich viel getan, weil die Betreiber die haben das natürlich auch clever gemacht, weil die Ende 2015 nochmal ordentlich eingekauft haben“* (3:15). Entsprechend gestaltete sich die Anfangsphase nicht einfach. Durch einen Kontaktaufbau mit den Anbieter\*innen gelang es, die Notwendigkeit der Einführung einer Barrierefreiheit auch bei den Betreiber\*innen vermehrt ins Blickfeld zu rücken. Der Kontakt mit Flixbus war anfangs ebenfalls konstant, wurde mit der Zeit jedoch weniger.

Der Bedarf von Menschen mit Mobilitätseinschränkungen den Fernlinienbusverkehr zu nutzen, wird als eher gering betrachtet: *„Das ist schwer einzuschätzen, aber bisher ist der (Bedarf) noch sehr klein“* (5:34). *„Das Problem ist einfach, dass viele das gar nicht wissen“* (5:38), *„weil z.B. wenn man auf die Website geht, bei Anbietern wie Flixbus, ist es sehr schwierig, den Reiter für barrierefreie Mitnahme überhaupt zu finden...dieser müsste weiter vorne sein“* (6:45).

Personen, die am häufigsten die Meldestelle kontaktieren, sind *„Rollstuhlnutzer\*innen“* (7:07). Doch auch Blinde oder Hörgeschädigte nehmen Kontakt zur ihr auf. Häufige Fragen werden zum Ablauf der Reservierung, dem Ticketing oder der Ausstattung des Fernbusses gestellt. *„Zum einen erstmal allgemeine Fragen zum Fernbus und wie sieht der aus...“* (7:29) *„aber oft auch Beschwerden, wie der Bus war nicht da, war da, aber hat mich nicht mitgenommen, der Rollstuhl passte nicht“* (7:43).

- Barrierefreiheit versus Sicherheitsbedenken

Geschildert wurde eine sich etablierende Diskrepanz zwischen der angestrebten Barrierefreiheit und dem Sicherheitsdenken. *„Es werden vermehrt Argumente gebracht wie ‘ja was ist denn, wenn ein Unfall passiert?’“* (1:24). Sicherheitsaspekte und daran angelehnte Diskussionen führen dazu, dass nicht die Barrierefreiheit im Mittelpunkt steht, sondern eher ein Zurückrudern in sicheres Terrain erfolgt. Hierbei stellt sich die Frage, ob die *„...Bedenken, die geäußert werden, ob diese die Barrierefreiheit wieder aushebeln?“* (1:40).

→ Barrierefreiheit versus Sicherheitsbedenken.

- Checkliste „gescheiterte Fahrten“

Durch das Formular „gescheiterte Fahrten“, welches es früher in dieser Form nicht gab, traten viele Defizite und Problemstellungen zu Tage. *„Also wir hatten früher viel mehr Fahrten, die funktioniert haben. Also da sind die (Rollstuhlfahrer) trotzdem mitgenommen worden“* (3:59). Nicht ersichtlich ist hieraus, ob wirklich mehr Rollstuhlfahrer\*innen befördert wurden oder ob Probleme nicht zur Kenntnis genommen wurden, da es bisher kein einheitliches Formular zur Erfassung gab. Jeder Scout, der eine Fahrt antritt, hat nun die Möglichkeit eine Checkliste auszufüllen (Checklisten s. Anhang). Um diese in möglichst einfacher Sprache und einheitlich zu gestalten, wurde die Liste von der Meldestelle mehrfach überarbeitet. *„Mit der Checkliste können die Betreiber auch mehr anfangen“* (21:00). Bei der Weiterleitung der Checkliste an die Betreiber\*innen wird aber auch deutlich, wo die Schwachstellen der Unternehmen liegen. So ist eine Kommunikation mit den Unternehmer\*innen zwar möglich, Veränderungen werden an gewissen Stellen aber trotzdem nicht vorgenommen: *„naja...man kann mit denen schon reden, wir haben immer einen Ansprechpartner. Ich habe aber eher das Gefühl, wir geben das immer weiter, was schiefgelaufen ist und aber dann kommt die nächste Testfahrt und da sind es wieder die gleichen Probleme“* (23:42). Folgerichtig handelt es sich mehrheitlich um Kommunikationsprobleme. *„Oft sind die Personen an der Hotline von Flixbus zum Beispiel gar nicht geschult, die sagen dann am Telefon, wir nehmen gar keine Rollstuhlfahrer mit. Sowas geben wir Flixbus natürlich weiter, aber beim nächsten Mal ist es eben wieder so“* (23:50). Zudem sind Großunternehmen wie Flixbus sehr komplex strukturiert. *„Die schieben das gerne Untereinander rum, in den verschiedenen Abteilungen“* (24:00). Folglich ist die interne Kommunikation bei kleineren Unternehmen häufig effizienter und effektiver.

- Kleineren Anbieter sind intern besser aufgestellt.
- Anbieter verlieren Fahrgäste durch nicht genügend geschultes Personal
- Deutschsprechendes Personal ist auf allen Ebenen vorteilhaft (Telefonhotline, Fahrer, Beschwerdemanagement...).

- Mehr Hilfestellung in allen Bereichen

Durch das Interview wurde deutlich, dass Unterstützungsleistungen nicht nur in einem bestimmten, sondern in allen Bereichen notwendig sind. Die Frage, ob die Kund\*innen mehr Planungshilfe beim Ticketkauf, während der Fahrt oder beim Ein- und Ausstieg benötigen, kann abschließend nicht einfach beantwortet werden. Meist beginnt

die Problematik bereits bei der Buchung. *„Die Buchung ist es meistens, weil die Fahrt da eben auch schon scheitert“* (8:40). Gerade bei Blinden und Sehbeeinträchtigten ist diese Problematik längst bekannt. Aber auch die Reservierung und die Mitnahmemodalitäten scheitern oft schon bei der ersten Kontaktaufnahme mit dem Busunternehmen. Barrieren im Bereich der Planung der Reise abzuschaffen wäre, ein erster und leicht umzusetzender Punkt. Hierzu zählt beispielsweise eine barrierefrei gestaltete Homepage, die kostengünstig umzusetzen wäre.

Auf die Frage wo der Ausbaubedarf am nötigsten wäre, wurde von den Interviewten keine eindeutige Antwort gegeben, denn: *„man kann das gar nicht sagen, dass es einen wichtigsten Bereich gibt. Das ist wie eine Kette: die Kette ist nur so stark wie das schwächste Glied“* (52:48). Daher gilt es den Fokus weiterhin auf alle (Heraus-)Forderungen zu legen. Eine Fokussierung auf das Ticketing oder die Be- und Entladung stellt eine Verkürzung der komplexen Problematik dar. *„Wenn es bei der Buchung gut klappt: toll. Bringt aber nichts, wenn der Busfahrer nichts von der Beförderung des Rollstuhlfahrers weiß“* (53:01). Folgerichtig muss eine umfassende Barrierefreiheit in allen Teilbereichen angestrebt werden.

→ Barrierefreie Homepage.

→ Barrierefreiheit verstanden als sinnvolle Verkettung von Themen und Bereichen.

Des Weiteren wurde von der Meldestelle festgestellt, dass *„die Anbieter momentan eher erhöhte Anforderungen haben, dass die einfach zugenommen haben, z.B. bei BlaBlaBus muss ein Kraftknoten vorgehalten werden, das steht so auf der Website oder eine Begleitperson ist z.B. nötig oder sowas...“*. Auch hier geht es wieder um den Punkt *„Barrierefreiheit vs. Bedenken zur Sicherheitsabdeckung. Die argumentieren eben so“* (10:42).

- Kraftknoten und Befestigungssysteme

Bis heute gibt es kein einheitlich festgelegtes Befestigungssystem für Rollstühle in Fernbussen. Vielmehr bestehen verschiedene Systeme nebeneinander. Die meisten Anbieter fokussieren sich auf den Kraftknoten, da dieser für die Busfahrer\*innen am sichersten zu befestigen ist. Allerdings gibt es hierzu keine gesetzliche Verpflichtung. Dennoch wurde im Interview deutlich, dass eine Mitnahmeoption oft am Kraftknoten festgemacht wird. *„So sagt Flixbus, ‘ja wenn der Rollstuhl keinen Kraftknoten hat, nehmen wir den gar nicht erst mit‘“* (33:17). Gesetzlich ist dies nicht zulässig, da nirgends festgeschrieben ist, dass jeder Rollstuhl einen Kraftknoten vorweisen muss.

Zudem sieht die Realität ganz anders aus: die wenigsten Rollstühle haben einen Kraftknoten, da dieser von den Krankenkassen nicht gefördert wird. An sich ist diese Variante die einfachste, weshalb viele Anbieter darauf pochen. Eine Förderung hierfür ist jedoch von der Krankenkasse abhängig. Denn die Kosten für einen Kraftknoten liegen zwischen 500€ und 600€. Daher fordern die Interviewten eine Förderung seitens der Krankenkassen, denn dies wird aktuell nur dann umgesetzt, wenn die Betroffenen diesen Kraftknoten auch für ihre Arbeit nutzen. Für eine reine Nutzung in der Freizeit, und damit für die privaten Beförderung bei Fernreisen, ist die Privatperson selbst verantwortlich. *„Die Betreiber können sich aussuchen, welches System sie verwenden“* (33:37). *„Wir hätten uns gewünscht, dass es einheitlich ist. Oder dass die Systeme wenigstens untereinander kompatibel sind“* (33:40). Handlungsbedarf besteht also weiterhin.

→ Anschallgeräte einheitlich gestalten.

→ Kompatibilität und Einheitlichkeit als weiteren Handlungsbedarf.

- Kooperation und Kommunikation

Die Meldestelle des BSK kooperiert mit allen gängigen Anbietern, auch wenn sich die Kommunikation mit diesen hin und wieder als schwierig erweist.

Zu Beginn war die Kooperation mit dem Unternehmen Flixbus konstant vorhanden. Sie hat in letzter Zeit jedoch abgenommen. Mit Pinkbus gab es gemeinsame Kooperationen wie Workshops, in denen Busfahrer\*innen das Befestigen der Rollstühle üben konnten. Da diese Übungen von allen Seiten positiv bewertet wurde, gibt es diesbezüglich Ausbaupotential.

Die größte Problematik besteht in der Ablehnung einer Mitnahme am Fernbusbahnhof. Kommt es soweit, handelt es sich meist um eine Verkettung von Kommunikationsdefiziten. Diese können somit als zentrales Problem bezeichnet werden, auch wenn es für die Betroffenen letztlich unbedeutend ist, wer wem die Informationen nicht weitergegeben hat. Eine Absage wäre in jedem Fall besser als die Zusicherung der Mitnahme und anschließenden Ablehnung am Busbahnhof. Denn die teilweise lange und beschwerliche Reise zum Busbahnhof verstärkt den Ärger, dann nicht mitgenommen zu werden. Kommunikationsdefizite gibt es aber auch bei der Hotline. Oft arbeiten dort Personen, die nur wenig deutsch sprechen. Dies erschwert die ohnehin bereits herausfordernde Kommunikation zusätzlich. *„Es ist so schon schwer genug für die Personen zu kommunizieren, wenn dann auch noch die Sprache nicht geht, ist es ein wirkliches Problem. (Hotline, Busfahrer etc.)“* (1:00:39).

→ Kooperationsworkshop.



- Busfahrschulung.
- Sprache als Barriere.

- Streckennetz und Pausenzeiten

Zum Streckennetz konnten nicht allzu viele Aussagen getroffen werden, da dieses je nach Unternehmen stark variiert. *„Flixbus fährt viele Städte an. Blablabus und Pinkbus nicht so viele. Dafür hat Pinkbus nur barrierefreie Busse im Angebot. Das sagen sie zumindest. Also wir hatten letztlich nur zwei Einsätze mit Pinkbus und die waren beide ganz positiv!“* (13:56).

*„Pausen sind abhängig von der Fahrt. Gerade für Rollstuhlfahrer sind diese Pausen immer knapp bemessen“* (40:19). Bisher wurde auch bei vorhandener Kenntnis der Busfahrer\*innen über eine Rollstuhlbeförderung keine zusätzliche Zeit eingeplant. Obschon dies nötig wäre, da mehr Zeit für den Ein- und Ausstieg und den Toiletten-gang benötigt wird. Jedoch hat sich hier seit 2016 nicht viel verändert. *„Die Abfahrt verzögert sich dann, alle Reisenden sind genervt und für den Rollstuhlfahrer selber ist die Situation sehr unangenehm. Erst recht, wenn es dann nochmal Verzögerungen gibt, falls er auf dem Rasthof eine Toilette aufsuchen möchte“* (41:20).

Diese Situationen gilt es zu vermeiden. Hierbei entsteht das Gefühl, welches laut den Interviewpartner\*innen nicht offiziell formuliert wird: *„dass dieses Argument der mehr-Zeit-Aufwendung genutzt wird, damit keine Rollstuhlfahrer mitfahren...“* (42:02).

- Zeitplanung bei der Beförderung von Rollstuhlfahrer\*innen.
- Große Herausforderung aus logistischer Sicht.

- Barrierefreie Toiletten, Rastplätze und ÖPNV

*„Was nützt es, wenn der Fernlinienbus barrierefrei ist aber der Busbahnhof nicht“* (46:02). In den letzten Jahren hat sich auf diesem Gebiet einiges getan. Vor allem bei Neugestaltungen oder Nachrüstungen von Bahnhöfen. *„Man kann aber auf jeden Fall schon sagen, dass sich was getan hat“* (46:05). Bordsteine wurden abgesenkt, Behindertenparkplätze sind entstanden. Man ist „dabei“. *„Viele Bahnhöfe haben eine barrierefreie Toilette, es gibt aber noch genügend, wo gar keine ist oder die eben nicht funktioniert, wie sie soll. Bei privaten barrierefreien WCs werden diese manchmal auch als Lager genutzt“* (48:36).

Für Menschen mit Behinderungserfahrungen ist dieser Punkt der wahrscheinlich kritischste. Aber auch für Fernbusanbieter stellen sich diesbezügliche Fragen wie z.B. 'welche Rasthöfe sind barrierefrei?'

- Entwicklung einer App.

- Barrierefreie Toiletten weiter ausbauen.
- Barrierefreiheit in ÖPNV mit Streckennetz der Fernlinienbussen abgleichen.

- Abmahnung – finanzieller Ausgleich – wirtschaftliche Diskrepanz

Was, wenn alles so bleibt wie bisher? Welche Handlungsmöglichkeiten gibt es?

Laut Interviewpartner\*innen wurden die ersten Abmahnungen bezüglich der nicht eingehaltenen Barrierefreiheit bereits ausgesprochen. Als letzte Möglichkeit bleibt dann nur noch eine Klage. *„Wir haben über den Bundesverband die Möglichkeit abzumahnenden“* (26:35). Eigentlich sei es nicht das Ziel über juristische Schritte die Barrierefreiheit zu erlangen, sondern eher über Einsicht, Kommunikation und Forderungen. Jedoch bleibe einem oftmals gar nichts anderes übrig. Auf die Nachfrage, ob *„es wirklich nötig (ist) juristisch Vorzugehen, damit etwas passiert?“* (27:35) folgte die Antwort *„das geht teilweise nur darüber...da ist eine unglaubliche Ignoranz teilweise“* (27:51). Es kann somit nicht davon gesprochen werden, dass die vorgeschriebenen Rollstuhlplätze freigehalten oder die Rollstuhlfahrer\*innen transportiert werden. Juristische Schritte sind oftmals die einzige Möglichkeit eines „Schraubmoments“ (28:01). *„Die müssen ja für die zwei Rollstuhlplätze auf vier manchmal sogar sechs normale Plätze verzichten. Das ist nicht attraktiv“* (27:01 ff.).

Aufgegriffen wurde auch die wiederkehrende Forderung eines finanziellen Ausgleichs für die Fernbusunternehmer. Da die Deutsche Bahn einen solchen Ausgleich bekommt, ist diese Forderung verständlich. *„Die schreien ja auch immer danach, dass sie dafür einen finanziellen Ausgleich kriegen, auch vom Bund, von der Bundesregierung“* (29:18). Diese Diskrepanz kam in allen Interviews zum Vorschein. Als mögliche Lösung wurde eine Variante aufgegriffen: *„Es müsste so sein, dass diese Plätze immer vorgehalten werden, damit es gar nicht diese Diskussion gibt“* (29:28).

- Finanzieller Ausgleich wie bei der Deutschen Bahn.
- Plätze immer freihalten, so dass kein Nachteil für Rollstuhlfahrer\*innen oder andere Personen mit Einschränkungen entsteht.

- Alte Forderung versus Realität

Der Bundesverband stellte im Jahr 2016 Forderungen auf, um die Barrierefreiheit im Fernlinienbusverkehr erfolgreich umzusetzen. In der letzten *„Evaluation zum Stand der Barrierefreiheit in Fernbussen und wissenschaftliche Begleitung der Meldestelle*

für *Barrierefreiheit auf den Fernbuslinien*“ wurden 11 Forderungen zusammengestellt, die bis zum 01.01.2020 umgesetzt werden sollten.

Im Sinne einer nacherfassenden Evaluation wurden die einzelnen Punkte mit der Meldestelle durchgegangen, um mögliche Abweichungen zwischen Forderung und Ist-Zustand darstellen zu können. Im Folgenden werden die Forderungen dem Ist-Zustand (2020) gegenübergestellt:

2016	2020
<p>1. Wir fordern die Harmonisierung der UN/ECE-Regelung 107 für einen einheitlichen, internationalen Standard. Die Harmonisierung muss auch auf die Mindestanforderung von zwei Rollstuhlplätzen ausgedehnt werden.</p>	<p>1. <i>„Nein, da hat sich nichts getan im Sinne dass es einheitlich wird. Also auf EU-Ebene ist immer noch ein Rollstuhlplatz geordert“ (17:16min).</i></p>
<p>2. Seit 01.01.2016 sollen alle neuanschafften Fernlinienbusse barrierefrei und mit zwei Rollstuhlplätzen ausgestattet sein. Jedoch stellen wir nach einem Jahr fest, dass sehr wenige Fahrzeuge mit diesem Standard ausgestattet sind. Wir fordern bis zum Inkrafttreten der 2. Stufe (ab 01.01.2020) die Übergangszeit intensiv zu nutzen, um den Fernlinienbusverkehr barrierefrei zu gestalten. Anfragen an unsere Meldestelle zeigen, dass es diesbezüglich einen großen Bedarf gibt, damit Menschen mit Mobilitätseinschränkungen auch preisweit reisen können.</p>	<p>2. Auch nach Inkrafttreten der 2. Stufe am 01.01.2020 werden noch immer Menschen mit Behinderungserfahrungen, bspw. wegen ihres Rollstuhls, in Fernbussen nicht befördert. Auf die Frage, ob die letzten Jahre denn „intensiv“ genutzt wurden, folgte die Antwort <i>„also wie definiert man intensiv... (lachen)...also Flixbus hat erst im letzten Jahr, sprich 2019, die Zeit genutzt, davor nicht“ (18:05).</i></p>
<p>3. Wir fordern eine bessere bundesweite, zentrale Überwachung bei der Umsetzung der Barrierefreiheit bei den eingesetzten Fahrzeugen. Auf Nachfrage unserer Meldestelle, deren Finanzierung durch Aktion Mensch im Herbst 2017 ausläuft, konnte uns keine</p>	<p>3. Eine bundesweite zentrale Überwachung bei der Umsetzung der Barrierefreiheit bei eingesetzten Fahrzeugen gibt es nicht. <i>„Das kontrollieren eigentlich nur unsere Scouts“ (18:41).</i> Busfahrer*innen werden zwar von der Bundespolizei kontrolliert. Hierbei geht es aber</p>

<p>Behörde über die Anzahl und die Ausstattung der ab 01.01.2016 neuangeschafften Fahrzeuge geben, so dass dies teilweise durch in der Meldestelle eingesetzte Mobilitäts-Scouts überprüft wurde. Fehlende Kenntnis führt auch zu einer fehlenden Kontrolle und Sanktionsmöglichkeit bei Zuwiderhandlungen.</p>	<p>vermehrt um Lenkzeiten oder Pauseneinhaltung und nicht um die Barrierefreiheit. <i>„Die einzigen, die das quasi prüfen, sind wir (Mobilitäts-Scouts des BSK)“</i> (19:02).</p>
<p>4. Wir fordern, dass die Fernlinienbus-Betreiber nach dem Artikel 11 Absatz 1 EU-Verordnung 181/2011 nicht-diskriminierende Beförderungsbestimmungen aufstellen. Dabei sind die Verbände der Behindertenselbsthilfe aktiv zu beteiligen.</p>	<p>4. Vom BSK wurden teilweise selbst nichtdiskriminierende Beförderungsbestimmungen aufgestellt: <i>„teilweise haben wir welche aufgestellt, wir prüfen das auch. Flipco wurde z.B. gerade abgemahnt“</i>. <i>„Die Forderung ging ja aber an die Betreiber, dass die das aufstellen, aber ich würde mal eher sagen nein, da ist nichts passiert. Aber wir sind dran“</i> (26:35).</p>
<p>5. Wir fordern im Interesse aller Beteiligten eine gesetzgeberische Regelung, welche Rollstühle und andere Hilfsmittel verkehrssicher in Fernlinienbussen befördert werden können. Hierzu verweisen wir auf das Positionspapier des Runden Tisches „Sichere Mobilität für Menschen mit Behinderung“ unter Federführung des VdTÜV. Sowohl im Alltag als auch gesetzgeberisch sehen wir einen Handlungsbedarf, damit eine einheitliche, einfache und transparente Regelung zur verkehrssicheren Beförderung von Rollstühlen geschaffen wird.</p>	<p>5. Bisher gibt es keine einheitliche und transparente Regelung zur verkehrssicheren Beförderung von Rollstühlen. <i>„Es gibt verschieden Systeme, aber viele fokussieren sich auf den Kraftknoten“</i>. <i>„Die Betreiber können sich aussuchen, welches System sie verwenden“</i> (33:37). <i>„Wir hätten uns gewünscht, dass es einheitlich ist. Oder dass die Systeme untereinander kompatibel sind“</i> (33:38). Handlungsbedarf besteht somit weiterhin!</p>
<p>6. Wir fordern eine Novellierung der BOKraft im Sinne von Fahrgästen mit Mobilitätseinschränkungen, um die Mitnahme von Rollstühlen und anderen</p>	<p>6. Hintergrund dieser Forderung war die Verweigerung der Mitnahme von B-Rollstühlen aufgrund der Batterie. <i>„Die alten Batterien konnten anfangen zu brennen“</i></p>

<p>Hilfsmitteln nicht einer konkurrierenden Gesetzgebung auszusetzen.</p>	<p>(38:03). Mittlerweile haben nur noch wenige Rollstühle diese Batterien. <i>„Aber sonst kann man sagen, da hat sich in diesem Punkt der Forderung auch nichts getan“</i> (38:59).</p>
<p>7. Wir fordern, dass die Fahrpläne so gestaltet und dass die Dauer der Aufenthalte an Busbahnhöfen und Bushaltestellen so lange erlaubt sind, damit außerhalb der Pausenzeiten der Busfahrer ein sicheres Ein- und Aussteigen und eine sichere Fixierung von Rollstühlen im Bus möglich sind.</p>	<p>7. <i>„Pausen sind abhängig von der Fahrt. Gerade für Rollstuhlfahrer sind diese Pausen knapp. Es ist nicht mehr Zeit eingeplant worden, auch hier hat sich seit 2016 nicht signifikant was geändert“</i> (40:03). Dass nicht mehr Zeit eingeplant wird ist ein generelles Problem. Sowohl beim Be- und Entladen als auch bei Pausen.</p>
<p>8. Wir fordern, dass die im PBefG verankerte Barrierefreiheit des ÖPNV bis 01.01.2022 bereits jetzt geplant und sukzessiv umgesetzt wird. Die jetzt neu gestalteten Nahverkehrspläne müssen dem Ziel der Barrierefreiheit zwingend entsprechen.</p>	<p>8. Die meisten neu gestalteten Nahverkehrspläne entsprechen der Barrierefreiheit. <i>„Was nützt es, wenn der Fernlinienbus barrierefrei ist, aber der Busbahnhof nicht“</i> (46:02). Es gab bisher einige Bahnhöfe, die schon umgestaltet wurden oder aktuell werden. <i>„Man kann aber auf jeden Fall schon sagen, dass sich was getan hat“</i> (46:31).</p>
<p>9. Wir fordern, dass die Infrastruktur bei den Busbahnhöfen und Bushaltestellen barrierefrei nach DIN 18040 Teil 3 (Sicherstellung einer barrierefreien Reisekette) umgesetzt wird. Bei der Planung sind die Verbände der Behindertenselbsthilfe aktiv zu beteiligen.</p>	<p>9. Die Infrastruktur wurde/wird an vielen Bahnhöfen nachgerüstet. <i>„Läuft ja noch, die, die (von dem Mobilitäts-Scout) getestet wurden, sind gut. Mit der BPO haben wir einen starken Partner an der Seite“</i> (58:19).</p>
<p>10. Wir fordern, dass an allen Busbahnhöfen, Bushaltestellen und Raststätten barrierefreie Toiletten-Anlagen vorhanden sind, um die fehlenden Toiletten im Fernlinienbus auszugleichen. Diese öffentlichen Toiletten-Anlagen sind nach</p>	<p>10. Generell wurde in den letzten Jahren viel nachgerüstet. <i>„Viele Bahnhöfe haben mittlerweile eine barrierefreie Toilette, es gibt aber noch genügend, wo gar keine ist...oder die eben nicht funktionieren, wie sie sollten“</i> (48:36).</p>

DIN 18040 Teil 2 zu gestalten. Hilfreich ist auch, dass diese mit dem Euro-WC-Schlüssel unkompliziert genutzt werden können.	
11. Wir fordern, dass bei den Busbahnhöfen und Bushaltstellen ausreichend Behinderten-Parkplätze vorgehalten werden. Diese Parkplätze müssen in unmittelbarer Nähe des Bushalts sein.	11. Bisher lässt sich nur von einem „Status quo“ sprechen. <i>„Bei neuen ja, da wird es berücksichtigt, aber es gibt noch genug Busbahnhöfe, die gar keinen Behindertenparkplatz haben oder die sehr weit entfernt sind, oder der Bordstein nicht abgesenkt ist“ (51:23).</i>

Zusammenfassend kann als Ergebnis des Vergleichs angeführt werden, dass in den letzten Jahren lediglich drei von 11 Forderungen realisiert oder zumindest „angegangen“ worden sind. Dieses Ergebnis spricht für sich und lässt erkennen, dass für die Umsetzung der Barrierefreiheit in Fernbussen noch ein langer Weg benötigt wird. Das Motto „Nicht über uns, mit uns“ ist und bleibt auch weiterhin die Devise der Meldestelle. Sie ist die Stelle, an die sich alle Betroffenen wenden können. Für Fragen, Beschwerden, Anregungen, Forderungen und Informationen. Eine Weiterführung ihrer Arbeit wäre daher äußerst wünschenswert.

## 7. Kernaussagen und Handlungsempfehlungen

- Barrierefreiheit als erfolgreiche Verkettung von Themen und Bereichen  
Barrierefreiheit ist wie eine Kette. Doch *„die Kette ist nur so stark wie das schwächste Glied“*. Folgerichtig gilt es den Fokus auf alle Forderungen zu legen und keine Favourisierungen vorzunehmen. Denn auch wenn die Buchung reibungslos funktioniert, ist dies belanglos, wenn die Busfahrer\*innen nichts von der Beförderung einer Rollstuhlfahrerin/eines Rollstuhlfahrers wissen. Genauso wenig nützt ein barrierefreier Bus, wenn nicht auch der Bahnhof barrierefrei ist. In diesem Sinne muss Barrierefreiheit als ‚Kette‘ verstanden werden, die im Gesamten betrachtet werden muss. Angefangen beim barrierefreien Ticketkauf über behindertengerechte Parkplätze, abgesenkte Bordsteine, dem Ausbau der Barrierefreiheit des ÖPNV, dem Ein- und Ausstieg bis hin zur Toiletten-Nutzung und der Fahrt selbst.

- Ticketing

Barrierefreiheit muss bereits beim Kauf des Tickets beginnen. Hier besteht aktuell noch großer Handlungsbedarf. Bei Pinkbus ist der Ticketkauf bereits weniger kompliziert als bei BlaBlaBus oder Flixbus. Vor allem zur Ermöglichung von mehr Spontaneität und Mobilität in der Freizeitgestaltung von Menschen mit Behinderungserfahrungen muss in diesem Bereich noch nachgebessert werden.

- Spannungsverhältnis zwischen Wirtschaftlichkeit, Pflicht und Nachfrage

In den Interviews mit den Unternehmen wurde folgende Diskrepanz benannt: Die sich bislang im Einsatz befindenden barrierefreien Reisebusse sind fast ausnahmslos kostspielige Sonderanfertigungen. Alleine der Lift zum Befördern des Rollstuhls schlägt dabei mit 20.000 – 30.000€ Extrakosten zu Buche. Weitere Ausrüstungsgegenstände wie Spezialgurte und Anker sind notwendig, um die oftmals speziell angefertigten Rollstühle am Fahrzeugboden zu sichern. Hier zeigt sich eine deutliche Diskrepanz zwischen der Wirtschaftlichkeit und der gesetzlichen Pflichterfüllung. Diese zeigt sich auch in der Nachrüstung, insbesondere alter Busmodelle, die in keinem Verhältnis zur „realen“ Nutzung steht. So müsste sich der kostspielige Einbau eines Liftes oder die Umrüstung der Busse bei allen nachfolgenden Fahrten Stück für Stück amortisieren, was jedoch meist nicht der Fall ist. Hinzu kommt, dass so gut wie nie zwei Rollstuhlfahrer\*innen gleichzeitig in einem Bus reisen und die Begleitperson meist kostenlos reist. Des Weiteren muss beachtet werden, dass für jeden Rollstuhlplatz etwa sechs Sitzplätze entfallen. Die Nachfrage nach einer Mitnahme im Fernbus seitens Menschen mit Behinderungserfahrungen steht für die Anbieter daher nicht im Verhältnis zum kostspieligen Ausbau oder einer Nachrüstung der Busse.

Bei beiden interviewten Unternehmen sind die Fahrzeuge barrierefrei. Daher betreffen diese Überlegungen Pinkbus und BlaBlaBus nicht unmittelbar. Allerdings wurde in beiden Interviews darauf hingewiesen, dass insbesondere Flixbus diese Diskrepanz kennt. Betrachtet man den Billiglohnsektor, in welchem die Unternehmen arbeiten, sind solche Gedankenspiele nachvollziehbar. Die Problematik für die Busbetreiber ist, zumindest aus wirtschaftlicher Sicht, verständlich und nachvollziehbar.

BlaBlaBus thematisiert dieses Spannungsfeld hingegen nicht und sieht das Unternehmen in der gesellschaftlichen Pflicht: *„Man hat natürlich auch eine Verantwortung als Unternehmen; es geht nicht immer darum den größten Profit zu schlagen...man möchte ja, dass jeder mit einem reisen darf“* (19:31).

- Barrierefreiheit versus Sicherheitsbedenken

Von Seiten der Meldestelle wird eine sich etablierende Diskrepanz zwischen der Barrierefreiheit und den Sicherheitsbedenken beschrieben. Vermehrt wurden Argumente seitens der Unternehmen eingebracht, welche ein barrierefreies Transportieren als Sicherheitsrisiko darstellen. Sicherheitsaspekte und daran angelehnte Diskussionen lassen Grund zur Annahme, dass die Barrierefreiheit nicht im Mittelpunkt steht. Zu beobachten waren einige Kommunikationshürden, die vor allem die letzten Jahre zum Vorschein kamen. Gerade beim Thema Sicherheit und Barrierefreiheit wäre ein gegenseitiger Austausch zwischen BSK und der Unternehmen auf Augenhöhe wünschenswert. Hierzu gehört auch, die Ängste und Bedenken der Unternehmen und der Busfahrer\*innen ernst zu nehmen.

*„Die Behindertenverbände haben darauf gepocht, dass die barrierefreien Plätze geschaffen werden, und die Unternehmer haben ihre Ängste kommuniziert (z.B. Liftsystem bei Eindecker: was ist, wenn es brennt, was ist beim Einladen, wenn der Rollstuhl kippt, wer haftet dafür, wie geschützt ist der Busfahrer...). Diese ganzen Sorgen wurden von Anfang an kommuniziert aber die Verbände sind doch recht stark und haben die Gesetzeslage durchgesetzt ... konnten aber nicht überall richtig umgesetzt werden“ (35:38).*

Werden beide Seiten der Medaille in den Blick genommen, sind die unterschiedlichen Sichtweisen durchaus relevant. Als Lösungsansatz kann hier nur eine Kommunikation auf Augenhöhe in Betracht gezogen werden, in der es explizit um ein gegenseitiges Zuhören geht. Beidseitige Schuldzuweisungen, das „Durchpeitschen“ von Forderungen auf Seiten der Verbände und ein konstantes Ablehnen seitens der Unternehmen werden hier voraussichtlich zu keinem positiven Ergebnis führen.

→ Kommunikation auf Augenhöhe zwischen Verbänden, Busfahrer\*innen und Unternehmen

- Europaweite Regelungen

Wie bereits dargestellt, wurde mit dem errungenen Kompromiss zur Neuregelung des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) und durch die Interventionen des Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e.V. (BSK) im Jahr 2012 darauf hingearbeitet, dass bis zum Jahr 2020 die volle Barrierefreiheit eingeführt werden muss. Damit geht die deutsche Regelung über die internationalen und EU-Empfehlungen hinaus. Die Befragten wünschten sich in diesem Punkt eine europaweit einheitliche Regelung, so dass auch Fernreisen in Europa entsprechend ausgebaut werden können.



- Einheitliche Befestigungssysteme

Eine Problematik in der barrierefreien Nachrüstung ist neben der Wirtschaftlichkeit die Praxistauglichkeit der einzelnen Befestigungs- bzw. Nachrüstungssysteme. So sind ca. 80% der sich gegenwärtig im Einsatz befindenden Rollstühle nicht für die Beförderung in einem Fernbus geeignet, da sie nicht mit den dafür erforderlichen Rückhalteeinrichtungen ausgerüstet sind. Dies kann bereits bei starkem Bremsen dazu führen, dass die Kräfte nicht in den Fahrzeugboden abgeleitet werden können, was das Zerschlagen des Rollstuhls und Verletzungen der betroffenen Personen zur Folge haben kann (bdo-online 2020). Anzumerken sind hier auch die Versicherungssummen, die ein Busunternehmen zu zahlen hat, wenn ein elektronischer Rollstuhl zu Schaden kommt.

→ Eine einheitliche Lösung wäre an dieser Stelle erstrebenswert.

- Kraftknoten

Die Problematik des Kraftknotens als gängiges Befestigungssystem wurde wiederholt angesprochen. Teilweise berichteten die mobilitätseingeschränkten Personen, dass der Transport abgelehnt wurde, da ihr Rollstuhl dieses System nicht besitzt. Der Kraftknoten wird nur zum beruflichen Bedarf von den Krankenkassen übernommen, weshalb im Freizeitbereich die Kosten selbst zu tragen sind.

→ Kommunikation über gängige Befestigungssysteme, am besten in Kooperation zwischen Anbietern und Mobilitäts-Scouts.

- Einheitlichkeit der Busflotte

Für BlaBlaBus und FlixBus ist eine Einheitlichkeit der Busflotte nicht möglich, da beide Unternehmen mit Subunternehmen zusammenarbeiten. Die Einheitlichkeit der Busflotte wurde dennoch von beiden Interviewpartner\*innen angesprochen und als vorteilhaft bewertet. Diesbezügliche Aussagen wurden auch von den Mobilitäts-Scouts getroffen, da diese insbesondere Rollstuhlfahrer\*innen die Mitnahme garantieren und sehbeeinträchtigte Personen ein Sicherheits- und Wiedererkennungsgedühl geben.

→ Einheitlichkeit ist der Schlüssel zum Erfolg.

- Einheitlichkeit des Transportsystems beim Ein- und Aussteigen

Die Einheitlichkeit des Transportsystems wäre insbesondere für Rollstuhlfahrer\*innen ein Gewinn. In den Interviews mit den Mobilitäts-Scouts wurde deutlich, dass eine Klapprampe deutlich angenehmer ist als das Liftsystem. Dies liegt an der Schrägstellung des Busses und am Know-How der Busfahrer\*innen, die sich beim Bedienen des Liftes

„nicht vertun“ dürfen. Aufgrund der unterschiedlichen Busvarianten ist eine Einheitlichkeit allerdings nicht möglich.

→ Doppeldecker oder Niederflerbus als Favoriten für Barrierefreiheit.

→ Liftsystem als Herausforderung.

- Ausstattung der Toiletten

Eine einheitliche Lösung für die Ausstattung barrierefreier Bustoiletten gestaltet sich als schwierig. Dennoch könnte hier noch adäquater auf die Wünsche von sehbeeinträchtigten Personen eingegangen werden. Vor allem die Beleuchtung und hohe Stufen zur Toilette werden von den Scouts bemängelt. In Brailleschrift verfasste Informationen zu Spülung und Wasser wären ebenfalls wünschenswert.

- Regelmäßige Schulungen des Buspersonals

Eine regelmäßige Schulung des Buspersonals wurde in allen Interviews gefordert. Die technisch barrierefreie Ausstattung des Busses ist bedeutungslos, wenn die Bedienung dieser nicht möglich ist. Entsprechende Schulungen sollten verpflichtend sein und in angemessenen Abständen wiederholt und aktualisiert werden. Eine generelle Sensibilisierung des Buspersonals bezüglich Menschen mit Behinderungserfahrungen wurde ebenfalls angesprochen. Denn nicht nur das technische Wissen, sondern auch der Umgang mit Behinderungen sind ausschlaggebend. In diesem Sinne wurde eine „*Empathieschulung*“ als sinnvoll erachtet.

- Deutschsprechende Fahrer\*innen

Da die Kommunikation zwischen Fahrer\*in und mobilitätseingeschränkten Personen oft schon schwierig ist, sollten sowohl die Fahrer\*innen als auch Angestellten der Telefonhotlines über genügend Deutschkenntnisse verfügen. Dies wäre auch im Sinne einer Barrierefreiheit zu bewerten.

- Zusätzliche Servicekraft

Als positiv wäre eine Servicekraft für alle anfallenden Belange zu bewerten, da den Busfahrer\*innen bereits jetzt viel Verantwortung übertragen wird.

- Pausen und Pausenzeiten

Aufgrund der Toilettensituation in den Fernbussen sind mobilitätseingeschränkte Reisende auf Pausen an barrierefreien Rastplätzen angewiesen. Aufgrund der komplizierten Ein- und Ausstiegssysteme ist die Pausendauer jedoch meist zu kurz, um ein

behindertengerechtes WC aufzusuchen. Auch für Blinde ist die Orientierung an unbekannten Rasthöfen schwierig und das Wiederfinden des Busses oft eine Herausforderung. Erschwerend kommt hinzu, dass es keine Gesamtübersicht zu barrierefreien Rastplätzen gibt. Da die Fahrer\*innen nicht damit beauftragt werden können, einen geeigneten Rastplatz ausfindig zu machen, könnte eine deutschland- oder gar europaweite App mit barrierefreien Rasthöfen Abhilfe schaffen. Parallel ist der weitere Ausbau von barrierefreien Rastplätzen und Busbahnhöfen naheliegend. Zudem wäre eine erhöhte Parkdauer auf den Busbahnhöfen wünschenswert. Denn oftmals liegt der Zeitstress nicht an den Busfahrer\*innen, sondern an der einzuhaltenden Parkdauer.

- Längere Pausen (Herausforderung bei Fahrpläneinhaltung).
- Deutschlandweite App für barrierefreie Rasthöfe (bspw. durch ADAC).
- Parkdauer an ZOBs erhöhen.
- Stress für Fahrer\*innen durch gute Planung vermeiden.

- Barrierefreie Busbahnhöfe weiter ausbauen

Ein Ausbau der Bussteige und Bahnhöfe ist ebenfalls erforderlich. Barrierefreie Fernreisen sind letztlich nur dann möglich, wenn auch die Infrastruktur Barrierefreiheit ermöglicht.

- Ausbau von barrierefreien Busbahnhöfen.
- Ausbau von Behindertenparkplätzen an Busbahnhöfen.
- Ausbau von barrierefreien Toiletten.
- Barrierefreiheit des ÖPNV mit Streckennetz der Fernlinienbusse abgleichen.
- „Sprechende Säulen“ bzw. alternative Informationssysteme weiter ausbauen.

- Kooperationen und Kommunikation

Kooperationen wurden in den meisten Interviews als sehr bereichernd beschrieben. Insbesondere die Zusammenarbeit zwischen BlaBlaBus und der Meldestelle des BSK wurde positiv bewertet.

- Ausbau von Kooperationen und Workshops.
- Ausbau der Kommunikation.

- Weiterführung der Meldestelle des BSK

Die Meldestelle barrierefreie Fernbusse des BSK als allgemeine bzw. dauerhafte nationale Durchsetzungsstelle weiter zu etablieren, stellt eine der wichtigsten Handlungsempfehlungen der vorliegenden Evaluation dar.

Zwar richten sich die Betroffenen mit ihrer Beschwerde meist direkt an das jeweilige Unternehmen. Dennoch stellt die Meldestelle die einzige Möglichkeit für ein systematisches Beschwerdemanagement dar. Entsprechend wenden sich fast alle Betroffenen bei größeren Schwierigkeiten direkt an diese. Vom EBA (Eisenbahn-Bundesamt) hingegen hatte so gut wie keine der Betroffenen gehört:

- „Meine Beschwerden richte ich immer an den BSK, von einer anderen Stelle weiß ich nichts“ (MS3).
- *„Wen ich Probleme bei einer Fahrt hatte, wendete ich mich an das Unternehmen und klärte das alleine. An den BSK wende ich mich aber auch immer. Ganz zuletzt erst an das EBA“* (MS8).
- *„Ich wende mich immer und ausschließlich an die Meldestelle des BSK bei Beschwerden. Das macht mehr Sinn. Ich wünsche mir, dass die das weiter machen“* (MS6).

Beschwerden bezüglich Fernlinienbusse müssten eigentlich im Eisenbahn-Bundesamt eingereicht werden. Allerdings kennen die wenigsten Verbraucher\*innen diese Behörde. Wohlmöglich auch, da der Name auf ein anderes Ressort hindeutet. Folgerichtig wäre es wünschenswert, das Beschwerdemanagement bei der Meldestelle des BSM angesiedelt zu lassen; auch aufgrund der bereits geleisteten Maßnahmen der letzten Jahre und der konstanten Etablierung der Kommunikation und Kooperation mit den Unternehmen. So gab es in den letzten Jahren viele Kommunikationsbemühungen von beiden Seiten, wenn auch vermehrt durch die Meldestelle. *„Das liegt an unserer konstanten Präsenz in diesem Bereich“* (55:00ff).

Demzufolge ist eine Fortführung der aufwändigen und erfolgreichen Arbeit der Meldestelle bedeutsam, da trotz aller Forderungen und Bemühungen noch nicht alle Fernbusse barrierefrei sind.

*„Wir denken, eine Weiterführung ist sinnvoll, denn wir bekommen die Beschwerden rein, und wir sagen den Leuten ‚bitte beschweren Sie sich auch bei der EBA‘...Inhaltlich würde es Sinn machen, die Meldestelle des BSK beizubehalten, nicht nur weil sie sich über all die Jahre als Anlaufstelle für Beschwerden bei Fernreisen etabliert hat, sondern weil dort auch schon das gesamte Know-How und teilweise auch die Kontakte und Kooperationen zu den Anbietern stehen. Unsere Wirkung müsste aber eine andere sein“* (1:09:31).

Eine diesbezügliche Lösung könnte in der Kooperation zwischen der Meldestelle des BSK und dem EBA liegen. So verfügt die Meldestelle über fachspezifisches Wissen, wohingegen das EBA andere Möglichkeiten der Reichweite besitzt.

Zusammengefasst bleibt anzumerken, dass „Nicht über uns, mit uns“ weiterhin als Leitbild bestehen bleiben sollte und in diesem Sinne das Fortbestehen der Meldestelle von großer Wichtigkeit ist.

## 8. Fazit

Ziel der vorliegenden Evaluation war es, durch qualitative und quantitative Forschungsmethoden Erfahrungen und Bewertungen der mobilitätsbeeinträchtigten Kund\*innen, der anbietenden Unternehmen und der „Meldestelle barrierefreie Fernbusse“ zu erheben, zu analysieren und anschließend systematisch darzustellen. Im Mittelpunkt stand daher zunächst die Erhebung des Ist-Zustandes, um Abweichungen gegenüber den rechtlichen Rahmenbedingungen aufzeigen und entsprechende Lösungsvorschläge und Anregungen aller Beteiligten darstellen zu können.

Im Rahmen dieser Erhebung sollten demnach Optimierungsideen, Handlungs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten für die Barrierefreiheit in Fernbuslinien erarbeitet werden, um die Mobilität von Menschen mit Behinderungserfahrungen weiter auszubauen. Folgerichtig wurden bestehende Schwierigkeiten und Herausforderungen der Interviewten zusammengestellt und zu Kernaussagen verdichtet, so dass praxisnahe Verbesserungsmöglichkeiten entwickelt werden konnten. Eine der wichtigsten Forderungen ist die Weiterführung der Arbeit der Meldestelle barrierefreie Fernbusse des BSK.

Die Forderung, bis 2020 eine vollumfängliche Barrierefreiheit zu erreichen, haben zwei der in diese Studie einbezogenen Unternehmen (Pinkbus und BlaBlaBus) erfüllt. Das dritte und größte Unternehmen Flixbus kommt dieser nicht nach. Auch die bewusste Nichtbeteiligung von Flixbus bei dieser Evaluation spricht für die Einstellung des Unternehmens zum Thema Barrierefreiheit.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass im Bereich der Barrierefreiheit von Fernbuslinien immer noch großer Handlungsbedarf in allen Teilbereichen besteht und somit noch ein langer Prozess notwendig ist, bis die für 2020 aufgestellten Forderungen vollständig umgesetzt sind.

Abschließend kann sich hier Stoy und Tolle (2015: 167f.) angeschlossen werden: „Der politische Anspruch der Inklusion geht über diese Prozesse der Begleitung allerdings noch hinaus: Er besagt, dass jedem Menschen – unabhängig von seinen körperlichen, sozialen, kulturellen oder sonstigen Voraussetzungen – die Teilhabe und Teilnahme an gesellschaftlichen Aktivitäten und Räumen zu ermöglichen ist. Um dies zu gewährleisten, sind bestehende gesellschaftliche Strukturen so zu verändern, dass Zugangs- und Teilhabebarrieren aufgelöst werden und eine Willkommens-,

Anerkennungs- und Wertschätzungskultur für Vielfalt und Verschiedenheit gelebte und erfahrbare Realität ist“.

## 9. Literaturverzeichnis

AKTIONSBÜNDNIS TEILHABEFORSCHUNG, 2015. *Aktionsbündnis Teilhabeforschung – für ein neues Forschungsprogramm zu Lebenslagen und Partizipation von Menschen mit Behinderungen*. [Zugriff am 18.08.2020]. Verfügbar unter:

[https://www.teilhabe-forschung.org/attachments/article/10/Aktionsb%C3%BCndnis\\_Teilhabeforschung\\_Gr%C3%BCndungserkl%C3%A4rung.pdf](https://www.teilhabe-forschung.org/attachments/article/10/Aktionsb%C3%BCndnis_Teilhabeforschung_Gr%C3%BCndungserkl%C3%A4rung.pdf)

BDO-OONLINE, 2020. [Zugriff am 18.08.2020]. Verfügbar unter: <http://www.bdo-online.de/themen-und-positionen/barrierefreiheit>

BEHINDERTENBEAUFTRAGER, 2020. *Mobilität*. [Zugriff am 03.08.2020]. Verfügbar unter: [https://www.behindertenbeauftragter.de/DE/Themen/Barrierefreiheit/Mobilitaet/Mobilitaet\\_node.html](https://www.behindertenbeauftragter.de/DE/Themen/Barrierefreiheit/Mobilitaet/Mobilitaet_node.html)

BUNDESVERBAND SELBSTHILFE KÖRPERBEHINDERTE E.V., 2020. *Homepage*. [Zugriff am 03.08.2020]. Verfügbar unter: <https://www.bsk-ev.org/>

BMVI, 2020. Liberalisierung des Fernbuslinienverkehrs. [Zugriff am 10.08.2020]. Verfügbar unter: <https://www.bmvi.de/SharedDocs/DE/Artikel/StV/Strassenverkehr/fernbusse-liberalisierung.html>

BOGNER, Alexander, Beta LITTIG und Wolfgang MENZ, 2002. *Das Experteninterview – konzeptionelle Grundlagen und methodische Anlage*. Wiesbaden: Springer.

BUHL, Yannik, 2019. *Neuer Fernbusanbieter startet in Deutschland*. [Zugriff am 11.08.2020]. Verfügbar unter: <https://www.stuttgarter-nachrichten.de/inhalt.blablabus-neuer-fernbusanbieter-startet-in-deutschland.7f6ff826-f9dd-4a77-b625-b8eebb20f54d.html>

BUNDESAMT FÜR GÜTERVERKEHR, 2017. *Marktbeobachtung und Güterverkehr. Marktanalyse des Fernbuslinienverkehrs 2017*. [Zugriff am 06.08.2020]. Verfügbar unter: [https://www.bag.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Marktbeobachtung/Sonderberichte/SB\\_Fernbus\\_2017.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.bag.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Marktbeobachtung/Sonderberichte/SB_Fernbus_2017.pdf?__blob=publicationFile)

BUNDESMINISTERIUM FÜR VERKEHR UND DIGITALE INFRASTRUKTUR, 2017. *Handbuch Barrierefreiheit im Fernbuslinienverkehr*. [Zugriff am 05.08.2020]. Verfügbar unter: [https://www.bsk-ev.org/fileadmin/\\_presse\\_files\\_upload/Datien\\_2017/Handbuch%20Barrierefreiheit%20im%20Fernbuslinienverkehr.pdf](https://www.bsk-ev.org/fileadmin/_presse_files_upload/Datien_2017/Handbuch%20Barrierefreiheit%20im%20Fernbuslinienverkehr.pdf)

EINFACH TEILHABEN, 2020. [Zugriff am 20.09.2020]. Verfügbar unter: [https://www.einfachteilhabe.de/DE/AS/Ratgeber/05\\_Unentgeltliche\\_Befoerderung/Unentgeltliche\\_Befoerderung\\_node.html](https://www.einfachteilhabe.de/DE/AS/Ratgeber/05_Unentgeltliche_Befoerderung/Unentgeltliche_Befoerderung_node.html)

GLÄSER, Jochen und Grit LAUDEL, 2010. *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse. Als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen. Lehrbuch*. 4. Aufl., Wiesbaden: Springer.



- HEINER, Maja, 2007. Evaluation in der Beratung. In: Frank NETSMANN, Frank ENGEL und Ursel SICKERDIEK, Hrsg. *Das Handbuch der Beratung 2: Ansätze, Methoden und Felder: Band 2*. Tübingen, 825-836.
- KARDORFF V., Ernst, 2006. Zur gesellschaftlichen Bedeutung und Entwicklung (qualitativer) Evaluationsforschung. In: Uwe FLICK, Hrsg. *Qualitative Evaluationsforschung. Konzepte, Methoden, Umsetzungen*. Reinbek bei Hamburg, 63-91.
- KELLE, Udo, 2007. Die Integration qualitativer und quantitativer Methoden in der empirischen Sozialforschung. Theoretische Grundlagen und methodologische Konzepte. Wiesbaden: Springer.
- MEUSER, Michael und Ulrike NAGEL, 2005a. ExpertInneninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In: Alexander BOGNER Bogner, Beate LITTIG und Wolfgang MENZ, Hrsg. *Das Experteninterview. Theorie, Anwendungen, Methode*. Wiesbaden: Springer.
- MEUSER, Michael und Ulrike NAGEL, 2005b. Vom Nutzen der Expertise. ExpertInneninterviews in der Sozialberichtserstattung. In: Alexander BOGNER Bogner, Beate LITTIG und Wolfgang MENZ, Hrsg. *Das Experteninterview. Theorie, Anwendungen, Methode*. Wiesbaden: Springer.
- PINK BUS, 2020. *Reisen mit Behinderung*. [Zugriff am 11.08.2020]. Verfügbar unter: <https://pinkbus.de/service/reisen-mit-behinderung/>
- RÖTH, Dieter, 2009. *Soziale Arbeit in der Behindertenhilfe*. München.
- STOCKMANN, Reinhard, 2004. Evaluation in Deutschland. In: Ders., Hrsg. *Evaluationsforschung. Grundlagen und ausgewählte Forschungsfelder*. 2. überarbeitete und aktualisierte Auflage. Opladen, 13-43.
- STOCKMANN, Reinhard, 2006. *Evaluation und Qualitätsentwicklung. Eine Grundlage für wirkungsorientiertes Qualitätsmanagement*. Münster.
- STOY, Thorsten und Patrizia TOLLE, 2015. Förderung gesellschaftlicher Teilhabe von Menschen mit Behinderung – ein Praxisfeld Sozialer Arbeit. In: Bettina BRET-LÄNDER, Michael KÖTTIG und Tomas KUNZ, Hrsg. *Vielfalt und Differenz in der Sozialen Arbeit*. Stuttgart: Kohlhammer.
- STUTTGARTER NACHRICHTEN, 2019. *Wie die deutsche Fernbuslinie die Ostküste erobern will*. [Zugriff am 11.08.2020]. Verfügbar unter: <https://www.stuttgarternachrichten.de/inhalt.blablabus-neuer-fernbusanbieter-startet-in-deutschland.7f6ff826-f9dd-4a77-b625-b8eebb20f54d.html>
- SZABO, Erna, 1998. *Organisationskultur und Ethnographie. Fallstudie in einem österreichischen Krankenhaus*. Wiesbaden: Springer.
- WALDSCHMIDT, Anne, 2015. Grundlagen und Ziele der Teilhabeforschung. *Sozialrecht und Praxis. Fachzeitschrift für Sozialpolitiker und Schwerbehindertenvertreter*. (25/11) Berlin.

WHO, 2001. *Homepage*. [Zugriff am 11.08.2020]. Verfügbar unter:  
<http://www.euro.who.int/de>

WIKIPEDIA, 2020. *BlaBlaBus*. [Zugriff am 11.08.2020]. Verfügbar unter:  
<https://de.wikipedia.org/wiki/BlaBlaBus>

## 10. Anhang

### Fragebogen Mobilitäts-Scouts

#### 1. (Sozio-)demografische Angaben zur Person:

- Welche Beeinträchtigungen haben Sie?
- Sind Sie mobil? Können Sie öffentliche Verkehrsmittel nutzen?
- Wie oft nutzen Sie öffentliche Verkehrsmittel im Alltag?
- Benutzen Sie Hilfsmittel? Wenn ja, welche?
- Nennen Sie uns Ihre persönliche Sicht zu Vor- und Nachteilen der einzelnen öffentlichen Verkehrsmittel.
- Haben Sie in letzter Zeit eine Fernreise unternommen?
- Mit welchen (Fern-)Buslinien?
- Wie oft?
- Was ist Ihre persönliche Erfahrung mit (Fern-)Buslinien?

#### 2. Beschreibung der Planung und Durchführung einer Fernreise:

- Wie informieren Sie sich üblicherweise über Angebote?
- Welche Informationen brauchen Sie für eine reibungslose Planung Ihrer Reise?
- Gibt es Schwierigkeiten beim Ticketkauf, wenn ja, welche? Welche Anforderungen haben Sie an den Ticketkauf?
- Gibt es Schwierigkeiten bei Fahrplänen, wenn ja, welche?
- Wie läuft die Anmeldung von Hilfsmitteln und Begleitpersonen/-hunden?
- Wenn vorhanden, wie erleben Sie die Darstellung von Informationen, Wegweisung, Blindenleitsysteme, die Anzeigen der Buslinien an den Haltestellen etc.?
- Wie ist der Zu- und Abgang zur Haltestelle/-bahnhof sowie der Aufenthalt dort im Allgemeinen? (Bewertung Ihrer Standorte bzw. deren Erreichbarkeit, Ausstattung (Komfort) und Barrierefreiheit sowie allgemeine Probleme bzw. Verbesserungsmöglichkeiten)
- Wie verläuft der Ein- bzw. Ausstiegsvorgang (in welcher Art und Weise bzw. von wem wird Assistenz benötigt)?
- Wie ist die Ausstattung des Busses?
- Wo gibt es die meisten Probleme auf einer Fernreise? Was ärgert sie am meisten?

- Wie sehen Ihre Verbesserungsvorschläge aus?

Zusätzlich zu erfragen:

- Erzählen Sie uns Ihre Erfahrungen sowie Anforderungen an einen barrierefreien Fernlinienbus bzgl. der allgemeinen Fahrzeugausstattung: z.B. das Finden/die Erreichbarkeit von Türöffnung und Sitzplatz, Rampen und Lifte des Busses, Haltestangen und -griffe (Menge, Erkennbarkeit, Anbringungsort/Erreichbarkeit), die Unterbringung von Handgepäck und/oder Hilfsmittel; die Erkennbarkeit von Stufen und Sitzplatzanzeigen und die Leuchtdichte bzw. der Kontrast des gesamten Busses.....
- Bei gehbeeinträchtigten Personen die Ausstattung der Rollstuhlplätze bzw. Priority Seats (Anzahl, geeignetster Ort) ....

### **3. Allgemeine Fragen:**

- An wen wenden Sie sich als Fahrgast, wenn Sie Probleme während Ihrer Reise haben?
- An wen würden Sie sich gerne wenden?
- Gab es Verbesserungen in den letzten Jahren? Gab es Änderungen, die Sie bemerkt haben; sowohl im Bus selbst als auch in der Planung oder Ticketbeschaffung?
- Kamen neue Strecken hinzu?
- Wie wichtig sind unterschiedliche *Ausstattungsmerkmale* für Sie? Kommunikationseinrichtung zum Fahrer, Steckdose, WLAN, Informationseinrichtung am Platz, nahe Unterbringung von Handgepäck und/oder Hilfsmitteln ...
- Wie wichtig ist die *Nähe zu bestimmten Einrichtungen* im Bus? (Tür, Toilette, Begleitperson/-hund, Gehhilfe/Rollstuhl)
- Wie wichtig sind für Sie Pausen an Raststätten? Sind die Halteorte an Raststätten barrierefrei? Werden automatische Türen und keine Drehkreuze verwendet, steht ein visuelles Leitsystem unter Verwendung von leichter Sprache, Bildern und/oder Piktogrammen zur Verfügung?
- Nennen Sie uns Ihre Wünsche bzw. Anforderungen an die Gestaltung des Sitzplatzes bzw. den Platz für die/den Begleitperson/Hund.
- Was möchten Sie uns noch sagen?

## Fragebogen Meldestelle

1. Was sind Ihre Erfahrungen als Meldestelle „Barrierefreie Fernlinienbusse“? (Seit Herbst 2014 – letzte Evaluation Ende 2016. Was ist in den letzten 4 Jahren passiert?) (Was hat es mit den Stufen auf sich? 2.Stufe ab 01.01.2020. Können Sie mir die Stufen erklären?)
2. Wie groß ist der Bedarf an Menschen mit Mobilitätseinschränkungen, die den Fernlinienbussverkehr nutzen möchten?
3. Wer ruft bei Ihnen an?
4. Welche Klient\*innengruppe ist am häufigsten vertreten?
5. Was sind die häufigsten Fragen?
6. Was sind die häufigsten Beschwerden?
7. Was brauchen die Klient\*innen mehr: Planungshilfe oder Hilfestellung bei und während der eigentlichen Fahrt?
8. Welche Kooperationspartner\*innen gibt es?
9. Wie viele? (Postbus, Flixbus, Bla Bla Car etc.)
10. Welche Strecken werden barrierefrei angeboten? Alle? Oder nur einige?
11. Welches Unternehmen wirbt damit?
12. Im letzten Bericht hat der BSK insgesamt 11 Forderungen gestellt, die bis zum 01.01.2020 hätten umgesetzt werden sollen. Berichten sie darüber!
13. Welche wurden umgesetzt?
14. Wo gibt es den dringendsten Ausbaubedarf?
15. Was hat thematisch Vorrang? Vorbereitung und Planung/ Busbahnhöfe, Sitzplätze, Parkplätze, Behindertentoiletten, Unterstellplätze etc. / Ein und Ausstiegshilfe/ Pausen/ Fahrt...
16. Aussage: *„Zukünftig nicht mehr über, sondern mit den Behinderten zu sprechen“*. In wieweit ist das wo umgesetzt worden? Konnten Sie hier an irgendeiner Stelle Bemühungen feststellen?
17. Was wäre Ihr größter Wunsch, bzw. der Ihrer Klient\*innen?
18. Wo ist der dringendste Handlungsbedarf, was denken Sie wäre der kostengünstigste mit dem größten spürbaren Effekt?
19. Welche Fragen wären Ihnen wichtig den Anbietern und den Mobilitätscouts zu stellen?

## Fragebogen Unternehmen



Stuttgart, 28.02.2020

### Fragebogen für Busanbieter

Die Etablierung von Fernbussen im Rahmen der Liberalisierung des Marktes Anfang 2013 bietet leider nicht für alle Reiseinteressierten eine bequeme und günstige Alternative zum Schienenverkehr. Mobilitätsbeeinträchtigte und Menschen mit Behinderungserfahrungen sowie Seniorinnen und Senioren können die Angebote oft nicht uneingeschränkt oder nicht ohne die Überwindung größerer Hindernisse nutzen. Durch Interventionen des „Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e.V.“ (BSK) wurde die ursprüngliche Liberalisierung der Fernbuslinien so verändert, dass stufenweise bis zum Jahr 2020 die volle Barrierefreiheit eingeführt werden musste.

Die Folgestudie des Instituts für Antidiskriminierungs- und Diversityfragen (IAD) der EH Ludwigsburg evaluiert den **Ist-Zustand 2020** der Barrierefreiheit in Fernbuslinien. Bitte nehmen Sie sich für diese Umfrage ein paar Minuten Zeit. Herzlichen Dank!

Name des Unternehmens: .....

1. Wer ist die Hauptzielgruppe Ihres Unternehmens?

- Senior\*innen     Familien     Studierende     Schüler\*innen/Kinder  
 Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

2. Führt Ihr Unternehmen Reisen durch, bei denen auf die Belange von Menschen mit Behinderungserfahrungen soweit wie möglich eingegangen wird?

- ja                                       nein

Wenn Ja, welche?

3. Können in Ihrem Unternehmen bei Bedarf barrierefreie Reisebusse angemietet werden?

- ja  nein

4. Werden in Ihrem Unternehmen sonstige besondere Maßnahmen im Rahmen der Barrierefreiheit ergriffen? (z. Bsp. Schulung des Personals auf den Umgang mit mobilitätseingeschränkten Menschen, etc.?)

- ja  nein

Wenn ja, welche? Bitte erläutern Sie diese.

5. Sitzplätze

Anzahl der Fahrgastsitzplätze.....

Maximale Anzahl der Rollstuhlplätze.....

6. Kann der Sitzabstand variabel eingestellt werden?

- ja  nein

7. Können Elektrorollstühle im Kofferraum (Anhänger) transportiert werden?

- ja  nein

8. Wie erfolgt der Transport von Reisenden, die nicht selbständig in die Busse ein- bzw. aussteigen können?

- Rampe/Schiene  Lift  Sonstiges:

9. Welche Hebeeinrichtungen von der Straße in den Bus stehen zur Verfügung?

- Lift  Tragkraft des Lifts (in kg).....

- Schräge Ebene/Rampe  Sonstiges.....

10. Ist die Beförderung im eigenen Rollstuhl auf Wunsch möglich?

- ja  nein

10.1 Wenn ja, ist ein Rückhaltesystem für den Rollstuhl/Reisenden vorhanden?

- ja  nein

10.2. Die sichersten Plätze im Fahrzeug sind die herkömmlichen Sitze. Deshalb sollten Rollstuhlnutzer\*innen nach Möglichkeit für die Fahrt umgesetzt werden. Wenn das nicht möglich ist, werden sie am besten mit einem Kraftknotensystem gesichert. Haben Sie ein solches System?

- ja  nein

11. Ist ein Transfer vom Rollstuhl auf den Bussitz möglich?

- ja  nein

11.1 Wenn ja, wie erfolgt der Transfer?

- Schwebesitz  Sitz auf Rollen  
 Sonstiges:

12. Ist ein WC vorhanden?

- ja  nein

13. Wird in den Pausen ein Rasthof angefahren, in welchem es barrierefreie Toiletten gibt?

- ja  nein

14. Gibt es die Möglichkeit, die Sitzplätze für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen (nicht Rollstuhlplätze, sondern gesonderte Sitzplätze) zu reservieren?

- ja  nein

15. Gibt es sonstige spezielle Vorkehrungen zur Verbesserung der Barrierefreiheit? (z.B. visuelle Anzeige von Durchsagen, mobile FM-Anlage für Gehörlose („Personenführungsanlage mit Funkübertragung“, etc.)

- ja  nein



15.1 Bitte erläutern Sie diese!

16. Für wie sinnvoll hält ihr Unternehmen die Einführung der vollen Barrierefreiheit in Fernbussen?

- sehr sinnvoll       sinnvoll       weniger sinnvoll       nicht sinnvoll

15.1 Warum?

17. Welche Maßnahmen zum Erreichen der Barrierefreiheit haben Sie in den letzten vier Jahren umgesetzt?

18. Wie schätzen Sie die Umsetzbarkeit der vollständigen Barrierefreiheit in Fernbussen in Ihrem Unternehmen ein?

- sehr gut     gut       schwierig     nicht umsetzbar

19. In wie weit kam Ihr Unternehmen der Forderung des BSK seit 2016 bis jetzt 2020 nach?

20. Gibt es noch etwas, das Sie zum Thema „Einführung der vollen Barrierefreiheit in Fernbussen“ ergänzen möchten?

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the respondent to provide additional information or comments related to the question above.