

An: KVG

von: Cécile Lecomte: cecile.lecomte@gmx.de

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ich möchte auf verbesserungswürdige Zustände im ÖPNV in Lüneburg hinweisen. Kreistagsabgeordneter Herr Christoph Podstawa teilte mir mit, Landkreis und KVG hätten in einer Sitzung vor wenigen Wochen zum Ausdruck gebracht, diverse Probleme nicht zu kennen. Ich reiche diese Beschwerde ein, damit die Probleme ins Bewusstsein rücken und auch gelöst werden.

#### 1) Platzmangel für Rollstuhlfahrer, Rollatoren und Kinderwagen in vielen Bussen

Es geht um die Probleme mit den vollen Bussen, wo ich als Rollstuhlfahrerin oft keinen Platz oder keinen sicheren Platz bekomme oder zusehen muss, dass wenn ich schon da mit dem Rollstuhl sitze andere Menschen mit Rollator oder Kinderwagen keinen Platz bekommen. Ich werde je nach Kulanz des Busfahrers immer mal wieder auf den nächsten Bus vertröstet oder ich darf einsteigen, erhalte dann aber keinen sicheren Platz, sondern rutsche mit dem Rollstuhl bei jeder Kurve hin und her, weil ich im Gang sitze. Ich bin Fahrer\*innen, die mich einsteigen lassen dankbar, es ist zugleich nicht ohne Gefahr und kein wünschenswerter Zustand!

Ich wohne in Kaltenmoor und fahre mit den Linien 5014 und 5011. Bei der Hinfahrt bekomme ich in der Regel einen Platz, weil ich am Anfang der Linie einsteige. Spätestens am Stefanus-Platz werden nach meinen Beobachtungen immer wieder Menschen mit Rollator und Kinderwagen auf den nächsten Bus vertröstet, weil der Bus schon voll ist, was den Platz für Rollstühle, Kinderwagen und Rollatoren angeht. Doppelbusse die mehr Platz bieten sind die Ausnahme und nicht Regel, so meine Beobachtung. Selbst zu Berufsverkehrszeiten verkehren zum Teil nur kurze Busse. Es gibt in der Linie 5014 viele Menschen mit Rollatoren die schon Bülows Camp einsteigen und auf der Linie 5011 viele Kinderwagen. Natürlich ist es je nach Uhrzeit unterschiedlich voll.

Bei der Rückfahrt aus der Stadt habe ich oft das Problem, dass insbesondere wenn ich am Bahnhof einsteige, der Bus keinen Platz mehr für mich hat, weil Menschen mit Kinderwagen schon am Sande eingestiegen sind. Es ist schon vorgekommen, dass ich insbesondere um die Mittagszeit (so gegen 13 – 14 Uhr) 2 Busse abwarten musste, um einsteigen zu können. Es ist sehr ärgerlich keinen Platz zu bekommen, wenn es der letzte Bus des Tages ist, dies ist auch schon vorgekommen, meist am Samstagabend.

Herr Podstawa teilte mir mit, KVG und Landkreis hätten geäußert, dieses Problem nicht zu kennen. Das wundert mich. Ich habe das Problem mehrfach persönlich angesprochen:

- Mit einer Dienstaufsichtsbeschwerde an den Landkreis Ende Juni 2018, ich erhielt nur eine allgemeine Antwort, mit keinem Wort wurde auf den Platzmangel für Rollstuhlfahrer\*innen in Bussen eingegangen, obwohl ich dies explizit ansprach.

Aus meiner Beschwerde vom 24. Juni 2018 an den Landkreis Lüneburg

*Hinzu kommt, dass Rollifahrer\*innen selbst wenn Busse fahren, häufig nicht mitfahren können, weil es für sie oft keinen Platz gibt. Sie müssen sich den Platz mit Kinderwagen pp. teilen und oft ist der Bus voll. Und das ist auch ein Unding, immer wieder auf den nächsten Bus warten zu müssen, insbesondere wenn diese nur stündlich fahren. Im Winter ist es sogar gefährlich, bei minus Temperaturen so lange ohne große Bewegung in der Kälte warten zu müssen. und dies nur weil der ÖPNV schlecht ist, die Busse zu klein.*

Ich war außerdem bei einer Sitzung des Verkehrsausschusses Ende August 2018 persönlich anwesend und habe die Bürgerfragestunde genutzt um mein Anliegen darzulegen. Ich sprach sowohl die Tatsache, dass ASM keine Rollstuhlfahrer\*innen mitnahm als auch die Tatsache dass ich oft keinen Platz in einem Bus bekomme an. Ich äußerte auch mein Unverständnis darüber, dass im neuen Verkehrsplan, der ab Ende 2019 in Kraft treten wird, weniger Busse in Kaltenmoor eingesetzt werden: Taktreduzierung und so weit ich informiert bin, wird die Linie 5011 künftig Waldfriedhof enden (korrigieren Sie mich gerne wenn es nicht stimmt), sodass für den Bereich wo ich wohne (Theodor-Haubach Strasse) und wo zahlreiche Familien mit Kindern wohnen, künftig nur noch die Linie 5014 fahren soll.

Meine Beobachtung mit den jetzt schon oft vollen Bussen teilen andere Fahrgäste, das ist ein Dauerthema unter Fahrgäste. Oft wird sich beim Fahrer auch beschwert, aber der kann ja nichts dafür.

Der VCD ist auf das Problem in seiner Stellungnahme zum neuen Verkehrsplan eingegangen. Darum wundere ich mich wirklich über die Aussage, die Probleme seien nicht bekannt. Sind die Probleme nicht bekannt, weil nicht zu gehört wird, weil die Stellungnahme vom VCD nicht gelesen wurde, weil meine Beschwerde an den Landkreis auch nicht ganz gelesen wurde?

Hier ein Auszug aus der Stellungnahme vom VCD:

*Linie 5011 (Seite 79 und 80)*

*Die Linie soll ab dem 01.12.2019 montags - freitags nur noch alle 30 Minuten statt bisher alle 20 Minuten fahren. Damit ergibt sich für die Zeit von 5:30 Uhr bis zum Ende der HVZ um 18:30 Uhr eine Reduzierung von 39 auf 27 Abfahrten je Richtung, also -31 Prozent. Der VCD lehnt diese erhebliche Einschränkung des Angebots für stark frequentierte Linie - im angegebenen Zeitraum um fast ein Drittel - ab, da sie deutlich zum Nachteil der Fahrgäste ausfällt.*

Wenn diese Linie darüber hinaus nicht mehr bis zur Wilhelm-Leuschner-Strasse fährt, das kann nicht gut gehen!

2) Zu knappe Umstiegszeit zwischen Metronom aus Hamburg oder Uelzen und Busse am Lüneburger Bahnhof (insbesondere Sonntags).

Das Problem mit dem Knappen Umstiegszeit sei ebenfalls nach Auskunft von Landkreis und KVG nicht bekannt. Das wundert mich, hier zitiere ich erneut aus der Stellungnahme vom VCD, die an den Verkehrsausschuss ging:

Dass das Problem insbesondere Sonntags auftritt, ist ärgerlich, weil die Busse nur stündlich fahren!

Beispiel mit der Linie 5013:

*Situation sonntags:*

*Sonntags besteht derzeit keine besondere Anpassung an die Abfahrts- und Ankunftszeiten der Linie RE3. Die Busse der Linie 5013 fahren ganztägig (an verkaufsoffenen Sonntagen ab 11:36 Uhr, sonst ab 12:36 Uhr) um Minute 36 ab. Die Züge der Linie RE3 kommen aber auch sonntags um Minute 32 in Lüneburg an. Die Umstiegs- und Pufferzeit von der Bahn auf den Bus halbiert sich somit auf nur noch vier Minuten. Die Zuverlässigkeit des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) ist auf der Relation Hamburg - Lüneburg leider sonntags nicht höher als werktags, die Wahrscheinlichkeit in Lüneburg den Anschluss zu verpassen wegen der verkürzten Umstiegszeit aber deutlich höher. Für Fahrgäste kommt erschwerend hinzu, dass die Linie 5013 sonntags nur stündlich fährt, ein verpasster Bus somit als besonders ärgerlich empfunden wird.*

Als Rollstuhlfahrerin habe ich hier noch mehr Schwierigkeiten, dies hat der VCD Lösungsorientiert aufgegriffen und ich hoffe dass sich hier was ändern wird!

*Ferner ist zu prüfen, wie die Anschlussqualität im Übergang von der Schiene auf den Bus für mobilitätseingeschränkte Menschen, die zum Umsteigen etwas länger brauchen, verbessert werden kann. Eine Anmeldung des Übergangswunschs per Telefon oder App wäre beispielsweise ein Ansatz. Eine Lösung ist besonders abends von Bedeutung, denn wird der Bus verpasst, steht*

Ich möchte ein konkretes Beispiel ausführen. Ich finde es nicht akzeptabel, wie es gelaufen ist.

Am 29. Oktober stieg ich aus Köln kommend in Hamburg Harburg um. Mein Zug hatte Verspätung und ich habe den Metronom von 19 Uhr verpasst. Den Metronom-Regional durfte ich nicht nehmen, weil er in Lüneburg West hält und der Gleis ist nicht barrierefrei. Mit dem Metronom regional hätte ich Zeit zum umsteigen gehabt... durfte ich aber eben nicht nehmen.

Ich musste den Metronom von 20 Uhr in Lüneburg. Dieser verspätete sich um 15 Minuten. Ich fragte bei dem Infopunkt der DB ob KVG nicht angerufen werden könne, damit der Bus nach Kaltenmoor auf mich als Rollstuhlfahrerin die ansonsten schlecht vom Bhf weg kommt wartet, das sei der letzte Bus des Tages. KVG wurde angerufen, lehnte aber ab, die Busse warten zu lassen.

Ich stieg dann ins Metronom. Dort gab es immerhin im Widerspruch zu vorigen Aussage von KVG die durchsage, die Busse würden warten.

Als ich in Lüneburg ankam, warteten die Busse jedoch nur auf gesunde sportliche Menschen, die schnell zum Bus laufen können. Mit dem Rollstuhl muss ich warten dass die Rampe raus gefahren wird und dann das gesamte Gleis 1 entlang fahren, da der Rollstuhlwagen vom Zug ganz hinten ist. Das ist immer so beim Metronom, das dürfte KVG bekannt sein. Der Bus hat nicht auf mich gewartet, ich habe ihn vor meiner Nase weg fahren sehen, es haben mir 30 Sekunden gefehlt um ihn zu erreichen.

Ich war zu erschöpft um nun über eine Stunde auf ASM zu warten und ich habe mit ASM bislang keine gute Erfahrung gemacht (siehe Punkt zum ASM unten). Ich musste zusehen, dass ich eine Abholung privat organisieren. Das verstehe ich nicht unter ÖPNV!

Das ist ein Beispiel unter vielen. Ich verpasse oft den Anschluss am Bahnhof Lüneburg, oft versucht Metronom KVG telefonisch zu erreichen, aber es klappt nicht rechtzeitig.

### 3) ASM

Seit wenigen Wochen nimmt ASM Rollstuhlfahrer\*innen nun doch mit. Ich wundere mich darüber, dass ich dass über einen Kreistagsabgeordneten erfahren musste, dass dies kaum publik gemacht wurde. Will sollen Betroffenen Bescheid wissen, wenn sie jahrelang ausgeschlossen wurden. Sie rufen nicht alle paar tage bei KVG an um in Erfahrung zu bringen, ob es sich geändert hat.

Es wäre also gut, Betroffenen zu informieren, mit explizitem Hinweis auf der Homepage (und nicht die nebulöse Formulierung dass Barrierefreiheit nun zum teil gewährleistet ist), in Zeitungen, etc.

Selbst ein Vertreter von VCD, den ich vor einer Woche zufällig am Bahnhof traf und in der Stellungnahme vom VCD auf das Problem hingewiesen hatte, wusste noch nicht dass die Großraumtaxen bereits zur Verfügung stehen, er hatte nur die Information dass es beabsichtigt ist, da was zu anzuschaffen.

Es ist an sich eine gute Sache, dass ASM nun Rollstuhlfahrer\*innen mitnimmt. Aber es gibt noch einiges zu verbessern:

- Im Verkehrsausschuss wurde mitgeteilt, es gebe nun 3 Fahrzeuge und die Fahrer seien geschult worden. Dies entspricht nicht der Wirklichkeit. Ich bin zwei male ASM gefahren. Die Fahrer waren stets sehr freundlich. Sie waren aber nicht eingewiesen worden, kein Fahrer wusste wie das Gurtsystem funktioniert. Ich wurde mitgenommen, konnte mich aber nicht anschnallen. Beim ersten mal ist es einigermaßen gut gegangen, ich hatte genug Kraft mich festzuhalten und der fahre hatte einen sanften Fahrstil. Mein Rollstuhl hat sich nur ein wenig hin und her bewegt. Aber aus Verkehrssicherheitssicht geht es eigentlich so nicht klar. Bei einem Unfall wäre ich nicht gesichert gewesen. Beim zweiten mal war ich gesundheitlich angeschlagener, konnte mich nicht festhalten und der Fahrer hatte einen ruppigen Fahrstil. Ich bin im Fahrzeug sehr stark hin und her gerutscht, im Kreis gedreht, fühle mich unwohl und unsicher, insbesondere als der Fahrer über die Umgehungsstrasse schnell gefahren ist. Er ist dort lang gefahren, denn eine andere Person wurde vor mir nach Bardowick gefahren. Ich verstehe nicht warum es nicht andersrum geschehen ist, denn wenn ich schon ohne Sicherheitsgurt fahren musste, wäre es ratsam gewesen, den kürzesten Weg für mich zu wählen!

Ich bitte darum die Schulung der Fahrer nachzuholen, damit diese wissen wie das Gurtsystem für Rollstühle funktioniert. Derzeit traue ich mir nicht ein weiteres Mal ASM zu fahren.

- Eine weitere Kritik, die nicht nur Rollstuhlfahrer\*innen betrifft, bezieht sich auf den Fahrplan.

Es ist zum einen verdammt schwer eine Fahrt 30 Minuten vor Abfahrt überhaupt zu melden, weil man am Telefon minutenlang nicht durch kommt. Ich hing schon bis zu 10 Minuten am Telefon. Es war dauerbesetzt. Andere Fahrgäste haben ähnliche Erfahrungen gemacht.

Es gab dann ein weiteres Problem. Ich wollte am 30. Oktober vom Markt nach Kaltenmoor. Am Telefon wurde mir 22:15 Uhr gesagt. An der Haltestelle stand auch 15nach für ASM und ein weiterer Mensch, der nach Bardowick wollte, wurde ebenfalls 22:15 Uhr gesagt. Als der ASM nicht kam, überprüfte ich den Fahrplan im Internet, der gab 22:28 Uhr an. Da um diese Zeit auch kein ASM kam und es mir sehr kalt wurde - es gab keinen richtigen Wetterschutz, es regnete und im Rollstuhl ohne Bewegung sitzend ist es sehr kalt, rief ich bei ASM an um nachzufragen wo das Taxi geblieben ist. Ich konnte aber 20 Minuten lang niemanden erreichen. Die Leitung war dauerbesetzt. Um 22:45 kam schließlich ein ASM. Der Fahrer teilte mit, ihm sei 22:45 Uhr gesagt worden. Welcher Fahrplan stimmt denn jetzt?

Wie kann es sein, dass es für eine Fahrt 3 verschiedene Uhrzeiten gibt, nämlich die durch KVG-ASM telefonisch mitgeteilte und an der Haltestelle angegebene Zeit, die Uhrzeit in der Bahn-ap, und die Uhrzeit die dem Fahrer mitgeteilt wird? Wie kann es sein dass deshalb Fahrgäste im Regen stehen gelassen werden? Das muss sich ändern!

Wenn es sich nicht ändert, kann ich nach wie vor mit ASM nicht fahren, weil ich im Winter nicht das Risiko eingehen kann 30 Minuten ohne Kälte- und Regenschutz bewegungslos im Rollstuhl zu warten! Das ist das Gegenteil von Barrierefreiheit.

Ich hoffe auf Verbesserungen!

Mit freundlichen Grüßen

Cécile Lecomte