

Öffentlicher Nahverkehr – Sicher oder unfallträchtig?

Münster – Christina Ahlers ist 82 Jahre alt, stark gehbehindert und auf einen Rollator angewiesen. Sie ist alleinstehend, benutzt täglich den Bus und nimmt gerne aktiv am öffentlichen Leben in Münster teil. Eine Seniorin, die sich vorbildlich verhält.

In der letzten Zeit ist sie beim Anfahren des Busses häufiger gestürzt, weil der Busfahrer angefahren ist, ehe sie einen geeigneten Sitzplatz gefunden hatte. Ein Grund für die Seniorenvertretung, ein Gespräch mit den Verantwortlichen bei den Stadtwerken zu führen, an dem Frau Ahlers teilnahm.

Ziel des Gespräches war, einen Weg zu finden, Frau Ahlers bei der Benutzung des Öffentlichen Nahverkehrs in Münster vor Gesundheitsschäden zu schützen, die durch die Stürze bedingt ihr Leben durch heftige Schmerzen beeinträchtigen.

Frau Ahlers hatte nun Gelegenheit, den teilnehmenden Mitarbeitern der Stadtwerke ihre Schwierigkeiten bei der Nutzung der Busse vorzutragen. Sie schilderte aus der Sicht einer gehbehinderten, auf einen Rollator angewiesenen Person ihre täglichen Erlebnisse. Das vorzeitige Anfahren der Busse, die Situation beim Ein- und Aussteigen, wenn der Bus nicht nahe genug an den Bordstein heranfahren kann oder wenn sich beim Aussteigen die Türen vorzeitig schließen. Unfallträchtige Situationen, die Frau Ahlers als bedrohlich empfindet und die sie daran hindern, gefahrlos ein- oder auszusteigen.

Die Mitarbeiter der Stadtwerke hörten sich die Schilderungen der Frau Ahlers aufmerksam an und schilderten die Situation aus der Sicht der Fahrer. 350 eigene Fahrerinnen und Fahrer befördern täglich 100 000 Fahrgäste, die einen pünktlichen Busverkehr erwarten. Dennoch geht die Sicherheit der Busbenutzer immer vor. Der Busfahrer kann nur die Türen 1 und 2 vom Fahrersitz aus einsehen. Auch die Videoüberwachung hilft nicht, wenn das Fahrpersonal Frau Ahlers nicht als mobilitätseingeschränkte Person erkennt.

Seniorenvertretung, Stadtwerke und die Beschwerdeführerin erarbeiteten folgende Lösung für das akute Problem: Frau Ahlers wird in Zukunft dem Fahrpersonal an der vorderen Eingangstür mitteilen, dass sie an der Mitteltüre einsteigen möchte und einen Sitzplatz benötigt, ehe der Bus anfahren kann.

Die Mitarbeiter der Stadtwerke werden jährlich an fünf Tagen geschult und sind auf solche Situationen trainiert. Die Stadtwerke haben 2011 die Bestnote des bundesweiten ÖPNV-Kundendienstbarometers bekommen und legen Wert darauf, diesen Status dauerhaft zu erhalten.

Herr Diekel, Frau Hitze und Frau Ahlers bedanken sich für das gute Gespräch. Frau Ahlers „ist mit Herzklopfen gekommen und geht ganz ruhig nach Hause“.

Heinz Diekel