

# Mit dem Zug unterwegs – zwischen Vergnügen und Stress

Larissa Altmann und Fabian Bächli sind ein eingespieltes Team und unterstützen sich gegenseitig, wenn beim Reisen Probleme auftauchen oder Stress droht. Nicht alle Menschen mit kognitiver Beeinträchtigung bewegen sich so unbeschwert mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Wenn etwas schief läuft, brauchen sie Unterstützung durch das Zugpersonal. Das klappt nicht immer.

Reportage: Susanne Schanda – Fotos: Danielle Liniger



In Turnschuhen und bequemer Kleidung, die Kopfhörer mit der Lieblingsmusik über die Ohren gestülpt, steigen sie in Bern aus dem Zug und schlendern Arm in Arm in die Bahnhofshalle. Es ist Freitag und damit für Larissa Altmann und Fabian Bächli, beide 26, ein freier Tag, den sie wie so oft dafür nutzen, mit Zug, Bus und Tram einen gemeinsamen Ausflug zu machen. Die beiden kennen sich von den Freizeitaktivitäten bei insieme Zürich. Zu zweit reist es sich angenehmer, erstens weil es immer viel zu erzählen gibt und zweitens, weil sie sich gegenseitig unterstützen können, wenn's mal brenzlig wird, etwa weil Fabian das GA vergessen oder etwas liegengelassen hat. Heute ging alles glatt. Larissa fuhr von Wollishofen mit dem Tram zum HB Zürich, Fabian mit dem Bus von Zollikon. «Wir machen im HB immer beim Treffpunkt unter der grossen Uhr ab. Wenn ich zu spät bin, schicke ich Fabian eine SMS oder eine Sprachnachricht», sagt Larissa. Fabians Mutter hatte am Vortag Plätze für die beiden im Speisewagen reserviert. «Wir wussten nicht genau, wo der Speisewagen halten würde, also warteten wir, bis der Zug hielt und rannten dann nach vorne», berichtet Fabian.

Ins Rennen kommen sie immer mal wieder, wenn sie knapp dran sind, und den falschen Zug haben sie auch schon erwischt. «Wenn wir unseren Zug nicht finden, steigen wir einfach in irgendeinen ein. Wenn wir Glück haben, ist es der richtige», erzählt Larissa vergnügt. Und wenn nicht? «Wir haben beide ein GA. Wenn wir falsch sind, fahren wir mit

dem nächsten Zug zurück. Einmal fuhren wir bis Singen, obwohl wir eigentlich nach Schaffhausen wollten. Als der Billettkontrollleur kam, sagten wir ihm, dass wir den falschen Zug erwischt hätten. Das war kein Problem, obwohl das GA in Deutschland nicht gültig ist.»

Im Bahnhof Bern studieren Larissa und Fabian eine Weile die Anzeigetafeln mit den Abfahrtszeiten der Züge. Gleich würde ein Zug nach Brig abfahren. Schliesslich entscheiden sie sich dafür, den Nachmittag in Bern zu verbringen und steigen in den 12er-Bus Richtung Zentrum Paul Klee ein. Es ist schliesslich ihr freier Tag.

## Auf dem Perron stehengelassen

Wer regelmässig mit den öffentlichen Verkehrsmitteln zur Schule oder Arbeit fährt und pünktlich an einem bestimmten Ort sein muss, ist weniger sorglos unterwegs. Da kommt es darauf an, den richtigen Zug zu nehmen, um nicht zu spät zu kommen. Wer kein GA oder Strecken-Abo hat, müht sich am Billettautomat ab. Verpasst vielleicht den Zug oder steigt in der Eile ohne Billett ein. Wie es kürzlich einer jungen Frau mit Autismus in Zürich geschehen war, über die der «Beobachter» berichtete. Erst seit wenigen Wochen war sie fähig, unbegleitet die Strecke von Kloten nach Stäfa ZH zu ihrer Therapeutin zu fahren, als eines Morgens die Praktikantin ihres Wohnheims vergass, ihr ein Billett mitzugeben. Erst um neun Uhr am Abend tauchte sie zuhause



auf, mit fünf Stunden Verspätung und völlig verstört. In der Tasche hatte sie eine Busse der SBB wegen Fahrens ohne gültigen Fahrausweis. Was in dieser Zeit geschehen war, kann nur vermutet werden: Die junge Frau kam in eine Billettkontrolle, wurde aus dem Zug geführt, wo sie den Bussenzettel erhielt. Dann überliess man sie wahrscheinlich ihrem Schicksal. Wie konnte das geschehen?

SBB-Mediensprecher Marc Olivier Dischoe erklärt auf unsere Nachfrage: «Die SBB bedauern es sehr, dass der Kontakt mit der Stichkontrolle für die Kundin ein einschneidendes Erlebnis war. Aufgrund des Persönlichkeitsschutzes können wir gegenüber den Medien nicht im Detail auf den Fall eingehen.» Generell würden Reisende nur aus dem Zug geführt, wenn es weitere Abklärungen brauche. Ob dies im vorliegenden Fall geschehen sei, lasse sich nicht mehr rekonstruieren.

### Schulungen für das Zugpersonal

Im Gegensatz zu Menschen im Rollstuhl oder mit Blindenstock sieht man Menschen mit einer kognitiven Beeinträchtigung oft nicht sofort an, dass sie Unterstützung brauchen. Und welche. Wenn sie ihr Billett oder GA nicht finden oder merken, dass sie im falschen Zug sitzen, geraten sie unter Umständen in Panik. Wie reagieren? Die SBB bieten ihren Reisezugbegleiterinnen und -begleitern Schulungen im Umgang mit Menschen mit Behinderungen an. «Da die Voraussetzungen sehr unterschiedlich sind, ist es wichtig, dass Zugbegleiter mit Augenmass entscheiden. Intern besteht keine Regel, Menschen mit kognitiven Einschränkungen nicht aus dem Zug zu führen», sagt Dischoe. «In eintägigen Kursen lernen die Mitarbeitenden die verschiedenen Formen von Behinderungen sowie deren Ursachen kennen und wie diesen Reisenden geholfen werden kann. Dazu gehören geistige und körperliche Behinderungen wie auch Epilepsie.» Für Zugbegleiter seien die Kurse obligatorisch, für das Schalterpersonal im Kundenkontakt freiwillig. Beim Umgang mit Menschen mit geistiger Behinderung stützen sich die SBB auf Empfehlungen von Behindertenverbänden. ●



### Was tun die SBB für Menschen mit Behinderungen?

Das Call Center Handicap der SBB ist täglich von 6 bis 22 Uhr unter 0800 007 102 erreichbar. Es berät beim Reisen im öV und organisiert Hilfen. Die wichtigsten Informationen gibt es in leichter Sprache, in der Broschüre «Barrierefrei unterwegs» und auf der Webseite. [www.sbb.ch](http://www.sbb.ch) > Bahnhof & Services > Reisende mit eingeschränkter Mobilität > Leichte Sprache.

Der Behindertenbeirat der SBB hat zum Ziel, die Zusammenarbeit zwischen den SBB und den Behindertenorganisationen zu verbessern. [www.myhandicap.ch](http://www.myhandicap.ch) > Bahn und mehr

Inclusion Handicap hat eine Beschwerde gegen die neuen Dosto-Züge der SBB eingereicht, weil diese nicht behindertengerecht sind. [www.inclusion-handicap.ch](http://www.inclusion-handicap.ch) > öV-Technik

# Regionalverkehr: Graubünden macht Schule

Das Behindertengleichstellungsgesetz (BehiG) fordert, dass die öffentlichen Verkehrsmittel behindertengerecht angepasst werden. Neben rollstuhlgängigen Bussen und Trams braucht es leicht zu bedienende Billettautomaten und geschultes Personal. Wie reisen Menschen mit geistiger Behinderung im regionalen öffentlichen Verkehr?

Text und Foto: Susanne Schanda

Züge, Busse und Trams sollen behindertengerecht gebaut, Haltestellen, Bahnhöfe und Flughäfen an die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen angepasst werden. Ebenso die Billett-Verkaufsstellen und Kommunikationsmittel. Das Behindertengleichstellungsgesetz (BehiG) sieht vor, dass diese Forderungen bis 2023 umgesetzt werden.

Wie sieht die Situation bei den regionalen Verkehrsbetrieben aus? Gelangen auch Anfragen an die Transportgesellschaften, die sich besonders auf geistige Behinderung beziehen? Wird das Personal für den Umgang mit Menschen mit geistiger Behinderung sensibilisiert? Wir haben einige von ihnen gefragt.

## Sensibilisierungskurse für Chauffeure

In Graubünden führte die Rhätische Bahn in Zusammenarbeit mit der Behindertenkonferenz Graubünden 2012 einen Schulungs- und Weiterbildungstag durch, an dem die Zugbegleiter für die Wünsche und Bedürfnisse der Menschen mit einer Behinderung sensibilisiert werden sollten. In einem Workshop spielten Zugbegleiter und Menschen mit Behinderung Alltagssituationen durch und bauten auf diese Weise psychologische Schranken und gegenseitige Unsicherheiten ab. 2016 nahmen an den Sensibilisierungskursen für Chauffeure von Postauto, Stadtbus Chur und Engadin Bus bereits 600 Fahrerinnen und Fahrer teil. «Damit eine derartige Schulung zu bewältigen ist, braucht es seitens der Behindertenorganisationen eine Koordinationsstelle. Die Behindertenkonferenz Graubünden hat diese Koordination mit viel Engagement übernommen», sagt Philipp Bühler, der Projektverantwortliche von Postauto Graubünden. «Durch die Vermittlung von insieme Cerebral Graubünden haben auch Menschen mit einer geistigen Behinderung als Moderatoren teilgenommen, um den Fahrern zu zeigen, was für sie wichtig ist.» Seit 2017 gehört die Sensibilisierung der Mitarbeitenden zur Grundausbildung von neu eintretenden Fahrerinnen und Fahrern bei Postauto Region Graubünden.

## Beratung durch Behindertenkonferenz und Procap

Auch die Städtischen Verkehrsbetriebe Bern, Bernmobil, sensibilisieren ihr Personal im Umgang mit Menschen mit Behinderungen. «Unser Personal ist dafür geschult, dass im Kontakt mit Menschen mit einer geistigen Behinderung mehr Einfühlungsvermögen gefragt ist, damit die notwendigen Informationen verständlich vermittelt werden können», sagt Tanja Flühmann von Bernmobil. Die Kurse seien für alle Fahrdienstangestellten obligatorisch. Bernmobil ist in der Behindertenkon-

ferenz Stadt und Region Bern vertreten. Der Behindertenverband Procap, der aktuell Sensibilisierungskurse für die BLS durchführt, hat solche 2012-2015 für Bernmobil, 2016 für die Verkehrsbetriebe Biel und mehrfach für Postauto in der Deutschschweiz und der Romandie durchgeführt. In Biel werden alle neuen Chauffeure jeweils einen Tag im Umgang mit Menschen mit Behinderungen geschult, sagt Sabrina Salupa, die Verantwortliche für die Sensibilisierungskurse bei Procap. ●



Bernmobil: Umsteigen an der Haltestelle Bahnhof Bern.

## Unterstützung beim Reisen

Der gesamtschweizerische Tarifverbund ch-direct hält in seinen Richtlinien für die Behandlung von Reisenden ohne gültigen Fahrausweis fest, dass Reisende mit Behinderung, die ohne Billett in eine Kontrolle kommen, zwar den Fahrpreis bezahlen müssen, nicht aber einen Aufschlag.

**Compagna** Reisebegleitung unterstützt Personen, die nicht autonom reisen können. Sie bietet Dienstleistungen an, etwa eine Begleitung vom Wohnort der Person oder vom Bahnhof ans gewünschte Ziel. [www.compagna-reisebegleitung.ch](http://www.compagna-reisebegleitung.ch)

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der SOS Bahnhofhilfe unterstützen Menschen in den Bahnhöfen der grösseren Schweizer Städte und begleiten sie zu Trams und Bussen in Bahnhofnähe. Ihre Dienstleistungen sind unentgeltlich. [www.bahnhofhilfe.ch](http://www.bahnhofhilfe.ch)