

Peter

Von: Kling Thomas <Thomas.Kling@saarbahn.de>
Gesendet: Dienstag, 10. März 2020 14:10
An: peter-schoepe@web.de
Cc: Irsch Michael
Betreff: Beförderung RollstuhlfahrerInnen

Sehr geehrter Herr Schöpe

Vielen Dank für Ihre Mail und den Hinweis auf das angebliche Fehlverhalten unseres Personals.

In unserer Dienstanweisung an das Fahrpersonal ist klar geregelt, mobilitätseingeschränkten Fahrgästen nach Möglichkeit beim Ein- und Aussteigen zu helfen.

Bei Bussen mit technischen Hilfseinrichtungen für mobilitätseingeschränkten Kunden sind diese Einrichtungen einzusetzen (Kneeling). Einrichtungen, die eine manuelle Bedienung vor Ort erfordern, sind bei Bedarf einzusetzen (Rampe).

Situationsbedingt ist es allerdings nicht immer möglich, den mobilitätseingeschränkten Kunden direkt zu helfen, da unsere Fahrerinnen und Fahrer zuerst den Bargeldverkauf abwickeln müssen. Unser Fahrpersonal senkt im Bedarfsfall den Bus ab und legt die Rampe aus. Allerdings sind in vielen Fällen andere Fahrgäste sehr hilfsbereit und nehmen dem Fahrer diese Aufgaben ab.

Unsere Mitarbeiter führen ihren Bargeldbestand mit und um sich vor einem Diebstahl zu schützen, müssen sie, bevor sie dem Kunden helfen, ihren Geldbestand sicher verwahren. Das alles nimmt natürlich Zeit in Anspruch. In der Regel hat der mobilitätseingeschränkte Fahrgast eine Begleitperson zur Seite, die ihm beim Ein- und Aussteigen hilft.

Trotz alledem tut es uns sehr leid, dass es in einzelnen Fällen zu Beeinträchtigungen gekommen ist. In jährlichen Schulungen unterrichten wir unser Fahrpersonal, kundenorientiert zu arbeiten. Wir werden unser Fahrpersonal nochmals darauf hinweisen und sensibilisieren, die Fahrgäste beim Ein- und Aussteigen zu unterstützen.

Mit freundlichen Grüßen

i.A. Thomas Kling

Teamleiter Bus
Bereich NBT-1

Saarbahn GmbH

Post: Hohenzollernstraße 104 -106, 66117 Saarbrücken

Büro: Malstatter Straße 5, 66117 Saarbrücken

Tel.: +49 681 500-3141

Mobil: +49 160 929 40 924

E-Mail . thomas.kling@saarbahn.de

www.Saarbahn.de

Im Unternehmensverbund mit den Stadtwerken Saarbrücken.



Zum Lesen der rechtlichen Hinweise dieser Mail, kopieren Sie bitte die aufgeführte URL in Ihren Browser oder folgen Sie dem Link.

<http://disclaimer.tec-saar.de/saarbahn.htm>