SOZIALES

Kundenbeschwerden im Nahverkehr

Neue Schlichtungsstelle

Die neue Schlichtungsstelle kümmert sich auch um Beschwerden, die die Barrierefreiheit betreffen.

Den Ärger herunterschlucken oder wegen ein paar Euro vor Gericht ziehen? Diese Frage brauchen sich enttäuschte Fahrgäste künftig dank der neuen Nahverkehr Schlichtungsstelle Niedersachsen und Bremen (SNUB) nicht mehr zu stellen.

An die SNUB können sich Fahrgäste wenden, die mit der Antwort des Verkehrsunternehmens auf ihre Kundenbeschwerde nicht einverstanden sind. Ein Schlichter hört beide Seiten an und macht einen Einigungsvorschlag - unbürokratisch, kostenlos, ohne Gerichte und Anwälte – und in schlichtender statt streitender Atmosphäre.

Finanziert wird dieser neuer Service von den angeschlossenen Verkehrsunternehmen. „Wir sind keine neue Super-Beschwerdestelle“, stellt Claudia Errington, die Geschäftsführerin der SNUB, klar. „Es geht darum, bei Streitigkeiten zwischen ÖPNV-Kunden und Unternehmen fair zu schlichten, statt den Streit noch weiter anzufachen, wie es bei gerichtlichen Verfahren oft passiert. Bevor jemand sich ungerecht behandelt fühlt und dies dauerhaft in Erinnerung behält, soll er sich lieber schnell an uns wenden.“ Der Nutzen für den Fahrgast liegt auf der Hand: Anstatt sich für lange Zeit zu ärgern oder ein ebenfalls aufwändiges Gerichtsverfahren einzuleiten, kann er hier unbürokratisch Hilfe bekommen und seinen Streitfall neutral überprüfen lassen. Wer nach einem erfolglosen Schlichtungsversuch noch vor Gericht ziehen will, hat jedenfalls keine Nachteile zu befürchten – Verjährung kann für die Dauer des Schlichtungsverfahrens nicht eintreten. Während es für den Eisenbahnverkehr aufgrund rechtlicher Vorschriften bereits eine bundesweit zuständige Schlichtungsstelle gibt, ist die Situation im Nahverkehr von Bundesland zu Bundesland sehr unterschiedlich. In Niedersachsen und Bremen gab es bisher keine solche Einrichtung. „Unser Ziel sind zufriedene Fahrgäste“ ergänzt Martin Röhrleef, Geschäftsführer des Verbandes Deutscher Verkehrunternehmen (VDV) und Vorstandsmitglied des Trägervereins.

Die SNUB ist im Internet unter www.nahverkehr-snub.de zu erreichen. Alternativ ist dies auch auf dem Postweg möglich (Nahverkehr-SNUB, Postfach 6025, 30060 Hannover).

„SoVD - Sag’s weiter!“ - Mitgliederwerbung im SoVD

Empfehlen Sie den SoVD an Freunde, Bekannte und Kollegen.

Als Dankeschön erhalten Sie von uns eine „Tchibo“-Geschenkkarte im Wert von zehn Euro!

Weitere Informationen gibt es in Ihrem SoVD-Beratungszentrum vor Ort oder im Internet unter www.sovd-nds.de.

Impressum

SoVD-Landesverband Niedersachsen e.V.
Herschelstr. 31, 30159 Hannover
Tel.: (0511) 70 148 0
Fax: (0511) 70 148 70
www.sovd-nds.de
E-Mail: presse@sovd-nds.de

Für unverlangt eingesandte Texte und Fotos wird keine Gewähr übernommen.

Redaktion:
Stefanie Jäkel
Tel.: (0511) 70 148 54
Christian Hoffmann (Leitung)
Tel.: (0511) 70 148 69

Bildbearbeitung und Grafik:
Barbara Dräger
Tel.: (0511) 70 148 38

Vertrieb und Druck:
Zeitungsdruck Dierichs, Kassel

Die Serie im Niedersachsen-Echo: SoVD-Mitglieder im Landtag

„Pflege ist ein enorm wichtiges Thema“

Die SPD-Politikerin Sigrid Leuschner wurde 1994 Landtagsabgeordnete und ist seit 1996 Mitglied des SoVD. Das „Niedersachsen-Echo“ sprach mit der 59-Jährigen in ihrem Büro.

Frau Leuschner, warum sind Sie in den SoVD eingetreten?

Das hat einen ganz einfachen Grund: Ich habe damals viel mit Vereinen und Verbänden gesprochen und da wurde der Wunsch auf eine Mitgliedschaft an mich herangetragen.

Wie sehen Sie die Arbeit des Verbandes seitdem?

Der Verband hat sich neuen Aufgaben gewidmet und sich verstärkt in die aktuelle Sozialpolitik eingebracht, was gut und notwendig ist. Als Haushaltspolitikerin war ich mit dem Sozialetat des Landes befasst und hatte deshalb auch inhaltlich immer Berührungspunkte zu sozialpolitischen Themen. In meinem hannoverschen Wahlkreis sind mir die Ortsverbände des SoVD gut bekannt, weil sie mich immer zu Veranstaltungen und Diskussionen eingeladen haben und ich sie im Gegenzug zu Landtagsbesuchen. Diesen ständigen Austausch schätze ich sehr.

In Ihrem Lebenslauf spielen Lehrtätigkeiten eine große Rolle. Was sagen Sie dazu, dass Niedersachsen bei der inklusiven Bildung so hinterherhinkt?

Das ist ein Skandal. Die CDU-FDP-Landesregierung hat sich bisher geweigert, aber wir müssen hier schnell etwas machen. Das gilt übrigens für den ganzen Bildungsbereich, die Arbeitswelt sowie die gesamte Wohn- und Lebenssituation. Ich habe beruflich viel mit Menschen mit Handicaps zu tun gehabt und war selber auf der Peter-Petersen-Schule in Hannover, auf der es üblich war, dass behinderte Mitschüler dabei waren. Wir haben gemeinsam gelernt, es ging gut und war eine schöne Erfahrung. Ich nehme die Ängste von Lehrerinnen und Lehrern ernst. Deshalb ist es notwendig, bei einer inklusiven Beschulung die Personalstärke zu erhöhen und organisatorisch viel zu ändern.

Sigrid Leuschner im Niedersächsischen Landtag.

Wie schätzen Sie allgemein die Sozialpolitik der Landesregierung ein?

Im Sozial- und Arbeitsmarktbereich ist in den letzten Jahren massiv gekürzt worden. Viele Menschen bleiben dabei auf der Strecke, unter anderem Kinder und Jugendliche.

Bundesweit soll Hartz IV schrittweise um acht Euro pro Monat erhöht werden. Die SPD trägt diesen Kompromiss mit, der SoVD nicht. Was halten Sie davon?

Ich unterstütze, dass nach langen Verhandlungen eine Lösung zustande gekommen ist. Kompromisse stellen selten alle Seiten zufrieden, wobei ich jedoch gehofft hatte, als SPD mehr erreichen zu können.

Wo liegen Ihre Arbeitsschwerpunkte für die Zeit bis zur nächsten Landtagswahl?

Wir sind dabei, die Vorschläge für unser Wahlprogramm zu erarbeiten. Es gibt viele Themenbereiche: die Arbeitsmarktpolitik, die Bildungspolitik, die Sozialpolitik, die Umweltpolitik und die Integration und die Innenpolitik. Wir werden klare Alternativen zur jetzigen CDU/FDP-Landesregierung aufzeigen. In unserem Wahlprogramm wollen wir unter anderem eine finanzielle Entlastung für die Kommunen festschreiben. Für die älter werdende Gesellschaft in Niedersachsen ist zudem Pflege ein enorm wichtiges Thema.

Wahl zum Behindertensportler des Jahres 2011 in Niedersachsen

Rollstuhltänzer haben die Nase vorn

Zu zweit geht alles besser. Und wer dieses nicht glaubt, konnte es im GOP-Varieté Hannover beobachten, wie geteilte Freude auf einmal die doppelte Wirkung entfaltet. Die Gesichter von Andrea Borrmann und Erik Machens schwankten zwischen Staunen und Strahlen, als auf der Gala des Behinderten-Sportverbands Niedersachsen (BSN) ihre beiden Namen als „Behindertensportler Niedersachsens des Jahres 2011“ genannt wurden.

Die beiden Tänzer vom VfL Hannover, die vor 15 Monaten gar nicht an Wettkampfsport dachten, sind binnen kürzester Zeit mit Schwung, Stil und Taktgefühl zum Beispiel und Mutmacher für viele andere Sportler geworden. „Wir erleben eine Premiere“, sagte der Ringer-Weltmeister und Laudator Alexander Leipold: „Ein Paar gewinnt.“ Dabei gilt diese Devise im Behindertensport auf eine ganz besondere Weise, weil Beispiele wie Borrmann und Machens, aber auch die Lebensläufe und der Kampfgeist der übrigen fünf Kandidaten zur Wahl des Behindertensportlers 2011 vielen Menschen Mut machen und manchen so erst „in Bewegung bringen“.

Es mag pathetisch geklungen haben, als BSN-Präsident Karl Finke zur Begrüßung der 280 Ehrengäste an die Adresse der nominierten Athleten sagte: „Sie gehören zu den Leuchttürmen des niedersächsischen Behindertensports!“ Doch der Stolz des Präsidenten ist berechtigt, zumal unter dem Dach des Verbands mittlerweile fast 800 Vereine Sport für Behinderte anbieten. Dazu beigetragen hat auch die Sportlerwahl des BSN, die bei ihrer mittlerweile elften Auflage wieder mehr als 20.000 Niedersachsen zum Votum für ihren Favoriten animierte.

Wie groß die Wertschätzung für die Leistungen aller Behindertensportler ist, zeigt auch ein Blick auf die Gästeliste. Erstmals war Hannovers Oberbürgermeister zu Gast. Der Sportfan Stephan Weil würdigte damit den Beitrag, den auch die Athleten mit Handicap für die „Sportstadt“ leisten. Und da auch noch ein Paar aus einem Verein der Landeshauptstadt ganz vorn landete, durfte der höchste Repräsentant ohnehin nicht fehlen.

Nach der Ehrung ließen sich Borrmann und Machens zu einem Siegertänzchen überreden. Sie zeigten eine feurige Samba auf dem Parkett.

Erik Machens und Andrea Borrmann sind die „Behindertensportler Niedersachsens des Jahres 2011“.