

Im Rollstuhl auf Reisen

Die Bahn ist für alle da – auch für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste. Immer mehr Bahnhöfe werden barrierefrei, und um die Reiseplanung kümmert sich die Mobilitätsservice-Zentrale. mobil begleitete einen Rollstuhlfahrer auf einer Reise nach Berlin.



Helfende Hand: Eine DB-Mitarbeiterin übernimmt Willy Grafens Koffer.

Bremerhaven Hauptbahnhof. Irmtraud und Willy Grafen warten auf den Regional-Express nach Bremen, und dann geht es weiter nach Berlin. Zur Feier seines 45. Hochzeitstags gönnt sich das Paar einen Kurzurlaub in der Hauptstadt. Irmtraud (67) und Willy Grafen (69) gehen gemeinsam durch dick und dünn. Genauer gesagt: Sie geht, und er rollt – Willy Grafen sitzt wegen seiner Multiplen Sklerose im Rollstuhl.

Um Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, das Reisen zu erleichtern, hat die DB das Programm „Mobil mit Handicap“ gestartet. Ein Kernstück ist der Mobilitätsservice: „Unser Service ist darauf spezialisiert, optimale Reiserouten herauszusuchen“, erklärt Ellen Engel, die DB-Beauftragte für alle Belange der Barrierefreiheit. „Wir buchen Direktverbindungen, soweit möglich, und achten auf ausreichende Zeitpuffer.“

Bei der Tour des Jubiläumspaares sind zwei Umstiege, in Bremen und Hannover, jedoch unvermeidbar. Mit Etappen via Regional-Express, IC und ICE haben die Grafens eine vielfältige Palette des Bahnreisens gebucht: In den modernen Doppelstockwagen gibt es fahrzeuggebundene Einstiegshilfen, bei IC und ICE kommen Hublifte zum Einsatz. Hier haben Rollstuhlfahrer Plätze im Großraumwagen und gleich nebenan eine weitgehend barrierefreie Toilette.



Problemloser Einstieg: Per Hublift wird Willy Grafen in den ICE geholfen.

Von den rund 5400 DB-Bahnhöfen sind schon mehr als 3600 stufenfrei erreichbar. Die Service-Points erhalten induktive Höranlagen, damit Menschen mit Hörgerät die DB-Mitarbeiter ohne Nebengeräusche verstehen können. Sehbehinderte Reisende können sich bereits an geriffelten Leitstreifen entlang durch viele Bahnhöfe bewegen, Schilder mit Braille-Schrift geben Orientierung, etwa an Treppen und Fahrstühlen. An vielen großen Stationen ist auch dies schon Realität.

Zudem erweitert die DB ihren Mobilitätsservice: Man kann an 309 Bahnhöfen Hilfe anfordern, selbst an solchen, an denen kein Personal stationiert ist. „Diese Orte werden durch einen ‚Springerservice‘ betreut, dessen Mitarbeiter an 16 zentralen Bahnhöfen bereit stehen“, erklärt Oliver Kühn, Leiter Service bei DB Station&Service. „Bestellt etwa ein Fahrgast Unterstützung beim Ausstieg in Sassnitz auf Rügen, fährt ein Mitarbeiter aus Stralsund auf die Insel, um ihm aus dem Zug zu helfen.“



Gut gelaunt: das Ehepaar Grafen.

Berlin Hauptbahnhof am frühen Nachmittag. Willy und Irmtraud Grafen sind problemlos von A nach B gekommen, doch nicht nur das: Im Bahnhof erwartet sie gleich ein halbes Dutzend runder gläserner Lifte – für eine schöne erste Etappe Sightseeing in der Hauptstadt.

Die Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) der DB ist montags bis freitags 8-20 Uhr und sonnabends 8-16 Uhr unter Telefon 01805/512 512 erreichbar. Ein Anruf kostet 14 Cent/Min. via Festnetz, via Mobiltelefon evtl. einen abweichenden Tarif. Faxe erreichen die MSZ unter 01805 / 159 357 (14 Cent/Min. aus dem Festnetz, Mobilfunk ggf. abweichende Tarife); E-Mails unter msz@bahn.de. Die 254 Seiten starke Broschüre „Mobil mit Handicap“ mit allen wichtigen Infos rund ums Reisen und zu den Serviceleistungen der Bahn gibt es in jedem Reisezentrum, in digitaler Form als pdf-Datei und neuerdings sogar als Hördatei (mp3) unter www.bahn.de/handicap; eine CD nach DAISY-Standard kann man bei der MSZ bestellen (Tel.-Nr. siehe oben). Zur Ausstattung von Bahnhöfen bezüglich Barrierefreiheit (u. a. mit Angaben zu Fahrstühlen und Behinderten-WCs) informiert die Website www.bahnhof.de für jeden einzelnen Bahnhof unter dem Menüpunkt „Service ums Reisen“ / „Barrierefreiheit“.