

Das Taxi muss jeden Moment kommen.... Protokoll einer nicht ganz barrierefreien Dienstreise nach Brüssel

Dramatis personae:

Ich (deutsche Beamtin, 43J., sehbehindert mit einem Visus von ca. 0,1 (das entspricht 10% eines Normalsichtigen)

W. (deutscher Beamter, 32J, nutzt einen nicht faltbaren Elektro-Rollstuhl)

In weiteren Rollen:

Die Reisestelle

Das Taxiunternehmen

Zahlreiche Rezeptionsmitarbeiter, Bahnmitarbeiter, Taxifahrer, Schaffner und die Bevölkerung der Stadt Brüssel

Prolog

Juli bis September 2008

Wir erfahren, dass am 23. Oktober in Brüssel bei der EU-Kommission eine Konferenz zu unserem Thema stattfindet. Wir wollen den Termin zusammen mit Kollegen einer anderen Dienststelle wahrnehmen. W. meldet sich an und kontaktiert die Reisestelle.

Bei der Reisestelle handelt es sich um eine Behörde, die unsere Dienstreisen zentral organisieren und verwalten soll. Seit einer Outsourcing-Aktion befindet sich diese nicht mehr bei uns im Haus, und es ist nicht immer ganz einfach, die gewünschten Tickets, Hotels etc. zu bekommen.

Die Reisestelle findet ein Hotel mit einem barrierefreien Zimmer. W. bestellt Fahrkarten (die übernimmt diesmal die EU-Kommission) und bittet die Reisestelle um Unterstützung bei der Recherche, wie er mit dem Rollstuhl durch Brüssel kommt (Taxiunternehmen?)

Anfang Oktober 2008

Wir erfahren, dass bis zu vier Personen pro Land an der Konferenz teilnehmen dürfen. Da die andere Behörde zwei Vertreter entsendet, kann ich auch mitfahren. Ich melde mich an und bestelle Ticket und Hotel.

Die Reisestelle teilt mit, dass W.s Hotel ausgebucht ist, und bucht mich auf ein anderes Hotel. Uns wird nicht mitgeteilt, wo diese Hotels liegen. Durch Internetrecherche stellen wir fest, dass beide Hotels nur einen Block auseinander liegen.

Auf die Frage nach rollstuhlfähigen Taxen findet die Reisestelle keine Antwort. Ich finde nach fünf Minuten Googeln eine interessante Webseite: <http://www.bruxellespourtout.be/>. W. hat sein Hotel um Unterstützung gebeten. Das findet, ebenso wie wir, den Namen des Taxiunternehmens (Les Taxis Verts), das entsprechende Taxen hat. Allerdings wird W. vom Hotel gebeten, sich wegen des "Spezialauftrags" selbst um die Taxibestellung zu kümmern. Gesagt – getan. W. versucht, zunächst auf telefonischem Wege ein rollstuhlfähiges Taxi bei der Firma "Les Taxis Verts" zu bestellen. Leider ohne Erfolg – als W. nach kostenträchtiger Warteschleife endlich in der Telefonzentrale landet, legt der Gesprächspartner am anderen Ende der Leitung gleich wieder auf, als W. seinen besonderen Wunsch äußert. Dann eben Bestellung per e-Mail. Und das klappt sogar! Mit "I confirm" bestätigt das Unternehmen, dass sich ein rollstuhlgerech-

tes Taxi am 23. Oktober um 8.30 Uhr vor W.s Hotel für den Weg zum Konferenzgebäude und um 17 Uhr am Konferenzgebäude für den Weg zum Bahnhof einfinden soll.

Wir organisieren uns Stadtpläne von Brüssel. Gar nicht so einfach, da die kleineren Straßen auf den Plänen nicht eingezeichnet sind. Aber wir haben eine grobe Orientierung.

Wieder einmal haben wir einen Haufen Zeit aufgewendet für Recherche und Organisation, für die eigentlich die Reisesstelle zuständig gewesen wäre. Aber durch Outsourcen wird ja bekanntlich alles viel effizienter.

Und los geht's!

Mittwoch, 22. Oktober

16:31

Die Regionalbahn Richtung Köln kommt pünktlich. Wir klopfen an die Lokführertür und bitten den Lokführer, die Rampe auszufahren. Der Lokführer ist ungehalten, da er meint, solche Fahrten müssten vorangemeldet werden (müssen sie nicht), fährt die Rampe aber nach einigem Hin und Her schlechtgelaunt aus.

17:05

Wir kommen rechtzeitig in Köln an und wechseln auf den Thalys-Bahnsteig. Der Thalys nach Paris fährt gerade ein. Wir finden Wagen 21. Der Hublift ist auch schon da und W. und ich können einsteigen.

Der Rollstuhlplatz des Thalys ist ganz schön eng, W. passt grad mal so hinein, ein bisschen von dem Rolli ragt allerdings in den Gang. Der Begleitperson-Platz ist am Fenster, so dass ich komplett zugebaut bin und nur herauskomme, wenn W. umständlich wieder "ausparkt".

Ist aber alles nicht so schlimm. Die Leute sind recht entspannt, auch das Wägelchen mit den Erfrischungen kommt noch durch den Gang, keiner meckert.

19:25

Wir erreichen den Bahnhof Bruxelles Midi. Ein freundlicher Servicemitarbeiter kommt mit einem Hublift, zeigt uns den Weg zu den Aufzügen und zum Service-Point (der heißt bei der belgischen Bahn natürlich anders). Die Leute sind sehr nett, können aber über die Verkehrsmittel in der Stadt Brüssel keinerlei Auskunft geben - nicht einmal, wo es denn nun zu den Bussen geht. Hinweisschilder sind in diesem Bahnhof auch nicht gerade üppig gesät. Wir bestätigen noch mal, dass unser Zug zurück morgen um 17:59 abfährt und das Personal bittet uns, gegen 17:30 wieder am Service-Point zu sein.

19:50

Wir verlassen das Bahnhofsgebäude. Draußen ist es dunkel. Schräg gegenüber sehen wir einen Bus, auf dem allerdings angezeigt ist "Geen Dienst". Wir gehen trotzdem hin und fragen den Fahrer, wo hier denn ein Bus Richtung Stadtzentrum (ich nenne einige gängige Haltestellen) fährt. Der Fahrer versteht kein Französisch, Englisch scheint er zu verstehen, aber nicht zu sprechen. Vermutlich handelt es sich um einen Überlandbus, da ihm Brüsseler Haltestellen nicht geläufig sind. Er weist in eine andere Richtung.

Wir gehen dorthin und finden unter der Bahnüberführung eine Straßenbahnhaltestelle, es sieht so aus, als könnten daneben auch Busse halten, wir sehen aber keinen Bus. Wir fragen eine Passantin, wie man in die Innenstadt kommt, sie empfiehlt mit der Straßenbahn eine Station bis Lemonnier zu fahren und dort in Bus oder Metro umzusteigen.

Nach einem langwierigen Ringkampf mit dem Automaten erstehen wir zwei Kurzstreckentickets und warten auf die Straßenbahn.

20:30

Es stellt sich heraus, dass die Straßenbahn mit einem Rollstuhl nicht zu benutzen ist, es sind alles Fahrzeuge der alten Bauart (steile schmale Einstiegstreppe mit Mittelgeländer).

Warum haben wir eigentlich für heute Abend kein Taxi bestellt?

Wir beschließen, zu Fuß zu gehen.

Draußen ist es sehr dunkel, die Straßen sind schlecht ausgeleuchtet.

Wir bewegen uns in die Richtung, in der die nicht barrierefreie Straßenbahn gerade entschwinden ist. Leider nützt es nichts, den Straßenbahnschienen zu folgen, da diese alsbald in einem Tunnel verschwinden. Wir orientieren uns grob am Bahndamm: immer an den Schienen lang, dann müsste bald dieser Platz kommen, von dem die Avenue Lemonnier abgeht.

21:00

Endlich eine Kreuzung mit Straßennamen-Schildern! Ich zücke mein Monokular (Fernglas für Sehbehinderte). Leider stellt sich heraus, dass wir in die falsche Richtung gegangen sind. Also am Bahndamm lang wieder zurück zum Bahnhof.

21:20

Wieder am Bahnhof, durch die Unterführung und in der anderen Richtung an der Bahn lang. Wir finden die Bushaltestelle Lemonnier, allerdings nur in eine Richtung, die wir nicht für gut halten. Na gut, gehen wir zu Fuß.

Nun befinden wir uns auf einem großen Boulevard. In der Mitte fährt die Straßenbahn. Bushaltestellen gibt es nicht - wozu auch, parallel zur nicht barrierefreien Straßenbahn...

21:30

Der Boulevard hat viele Querstraßen, die wir überqueren müssen. Ich stelle noch fest, dass die Bordsteine an den Ecken schön abgeflacht sind - da erreichen wir die erste Baustelle. Die Querstraße ist aufgerissen, der Asphalt ist teilweise abgetragen. Abbruchkanten höher als normale hohe Bordsteine!

Einige junge Männer (Araber? Jedenfalls mit "Migrationshintergrund") helfen dabei, den Rolli die Stufen rauf und runter zu zerren.

Die nächsten ca. vier Querstraßen wiederholt sich das Spiel.

Warum zur Hölle hab ich für die Dienstreise die schicken Schuhe mit den Absätzen angezogen? Mir tun die Füße weh.

21:40

Langsam dämmert mir, dass wir uns nicht auf dem Boulevard Lemonnier sind, sondern auf dem Boulevard du Midi, der nicht genau Richtung Ste. Catherine führt. Ich betrete einen Kiosk und bitte den indisch aussehenden Verkäufer, mir auf dem Stadtplan zu zeigen, wo wir uns befinden. Das kann er nicht - er behauptet, ebenfalls sehbehindert zu sein, ich vermute eher, er kann nicht lesen. Als ich ihn nach Ste. Catherine frage, kann er mir jedoch eine sehr genaue Wegbeschreibung geben: rechts abbiegen und dann immer geradeaus.

22:00

Die Wegbeschreibung war richtig. Mit der Zeit wird das Umfeld auch etwas freundlicher, es sieht nach historischem Stadtzentrum aus.

Wir erreichen unsere Hotels. Sie liegen tatsächlich nur einen Katzensprung voneinander entfernt. Wir finden direkt in der Nähe der Hotels ein Lokal, das zwar teuer, aber stufenlos begehbar und sehr lecker ist, und haben noch einen netten Abend mit einer Kollegin, die grad ein Praktikum in Brüssel macht. Es gefällt ihr hier, sie sagt, die Leute hier seien alle so gelassen... mit deutscher Ungeduld komme man da nicht weiter.

00:00

Um 9:30 morgen früh beginnt unsere Sitzung. W. hat das barrierefreie Taxi für morgen 8:30 ans Hotel bestellt. Höchste Zeit zum Schlafengehen.

Donnerstag, 23.10.2008

08:15

Ich treffe W. in der Lobby seines Hotels. Gemeinsam warten wir auf das vorbestellte Taxi.

08:35

Das Taxi ist noch nicht da. Wir bitten den Mann an der Rezeption, für uns bei der Taxizentrale nachzufragen. Er tut dies: die Zentrale sagt, das Taxi sei unterwegs und müsse jeden Moment kommen.

08:50

Das Taxi ist noch nicht da. Der Mann an der Rezeption ruft noch mal an. Die Zentrale entschuldigt sich: es habe sich jemand vor eine U-Bahn geworfen, in der Stadt sei Stau und Verkehrschaos. Es müsse aber bald jemand kommen.

09:15

Auch mehrmalige weitere Anrufe des Manns an der Rezeption bringen nicht viel. Die Taxizentrale erklärt, das ginge halt alles nicht so schnell und man müsse schon mit einer halben Stunde Verzögerung rechnen, wenn man ein Taxi bestelle. Dass das Taxi seit Tagen vorbestellt ist, ändere daran nichts.

09:40

Der nette Mann an der Rezeption telefoniert für uns noch weitere Taxiunternehmen durch. Die anderen haben aber gar keine Taxen, in die man mit einem nicht faltbaren Rollstuhl reinkommt.

09:50

Entnervt beschließen wir, dass ich dann halt mal vorfahre, damit wenigstens einer von uns an der Sitzung teilnehmen kann. Der Receptionist bestellt mir ein normales Taxi, das für in ca. 10 Minuten angekündigt wird.

10:00

Ein Taxifahrer kommt rein. Es ist - o Wunder! - das rollstuhlgängige Taxi. Ich danke dem Rezeptionisten für seine Hilfe, bitte ihn, das normale Taxi zu stornieren, und wir besteigen beide das Taxi.

Wir erklären dem Fahrer, dass wir bereits anderthalb Stunden zu spät dran sind. Er sagt, er habe den Auftrag erst vor einer Viertelstunde bekommen. Der Fahrer ist sehr freundlich und bietet an, dass er direkt auch für die Rückfahrt kommt. Ich wiederhole mehrmals, dass es enorm wichtig ist, dass wir um 17:30 am Bahnhof Midi sind (unsere wahre Abfahrtszeit - 17:59 - verrate ich ihm lieber nicht, ich hasse diese Last-Minute-Fahrten). Wir verabreden, wo er uns wieder auflieft (die Bushaltestelle direkt vor dem Kommissionsgebäude in der Rue Froissart) und zwar um 16:45, allerspätestens um 17:00 Uhr.

10:20

Der Eingang zum Gebäude liegt etwas tiefer als Straßenniveau. Zum Eingang führen Treppen. Davor hat sich eine lange Schlange gebildet - Besuchergruppen? Ein Sicherheitsmann erspätet uns aber. Ich dränge mich mit seiner Hilfe an der Schlange vorbei zu weiteren Sicherheitsleuten im Gebäude, die vor einer Schleuse wie am Flughafen stehen. Nach kurzem Warten erscheinen zwei Sicherheitsleute, die mich hinaus zu W. begleiten. Wir umrunden das Gebäude, betreten stufenlos die Tiefgarage und fahren mit dem Lastenaufzug in die zweite Etage. Man sagt uns, wir sollen Bescheid sagen, wenn wir das Gebäude verlassen, der Lastenaufzug kann nicht selbst bedient werden.

10:30

Wir erreichen endlich den Sitzungssaal. Glück gehabt - die Sitzung hat wohl mit Verspätung angefangen, sie sind immer noch bei TOP 1, der für uns nicht so wichtig ist. Blöder ist, dass man kurzfristig entschieden hat, dass pro Land doch nicht vier, sondern nur zwei Teilnehmer dabei sein sollen, so dass wir beide und die beiden Kollegen von der anderen Behörde zusammen nur zwei Plätze am Tisch mit Übersetzungs-Kopfhörer und Mikro haben. Wir wechseln uns mit den Kollegen ab.

15:00

Super, unsere Themen sind durch und wir werden es prima schaffen, unseren Zug zu erreichen. Wir hören noch ein bisschen bei den Themen der anderen zu.

16:30

Wir verabschieden uns von den Kollegen und verlassen die Sitzung. Die netten Leute von der Security bringen uns wieder über den Lastenaufzug nach draußen.

16:50

Noch ist das Taxi nicht da, aber es kommt bestimmt gleich.

Ich rufe die Handynummer an, die mir der Taxifahrer von der Hinfahrt gegeben hat. Es geht eine Mailbox dran. Ich spreche eine Nachricht darauf, er möge uns bald aufsammeln.

17:05

Die Kollegen, die an der Sitzung teilgenommen haben, verlassen das Gebäude und gehen an uns vorbei. Vor dem Gebäude stehen einige Taxen. Wir diskutieren mit den Fahrern, ob sie uns mitnehmen könnten. Nach ein paar kurzen Diskussionen wird aber klar, dass keines der Taxen einen E-Rolli einladen kann, auch nicht mit viel gutem Willen und Anpacken. Wir müssen also doch auf das vorbestellte Taxi warten.

17:10

Beim Handy des Fahrers ist immer noch die Mailbox dran. Ich versuche es mit der Zentrale. Dort fragt man erst umständlich, was für eine Bestellung das gewesen sein soll. Ich nenne den Namen des Hotels, über das die Bestellung lief, muss aber noch einmal sehr deutlich machen, dass wir gar nicht am Hotel, sondern in der Rue Froissart warten. Darauf teilt man mir mit, es könne etwas dauern. Ich weise darauf hin, dass wir unbedingt um 17:30 am Bahnhof sein müssen. Man verspricht, zu tun, was man könne.

17:20

Immer noch kein Taxi und immer noch die Mailbox bei der Nummer des Fahrers. Ich rufe mehrfach die Zentrale an, erkundige mich nach Fortschritten, bitte und schimpfe. Ich muss die ganze Geschichte mehrfach wiederholen, da in der Taxizentrale viele Telefonisten sitzen, die man immer wieder von neuem informieren muss.

Viele Busse mit Niederflur-Einstieg ziehen an uns vorbei. Offenbar hat die EU-Busrichtlinie doch tatsächlich Wirkung gezeigt, auch hier gibt es Niederflurbusse.

17:40

Keine Chance mehr, den Zug um 17:59 zu erreichen. Wir schauen in den Plan und stellen fest: es fährt nur noch ein weiterer Zug ohne Umsteigen nach Köln, und zwar um 19:25. Umsteigen ist nicht, da wir nicht wissen, wie es mit Aufzügen und Service an den Umsteigebahnhöfen (Lüttich und Aachen) bestellt ist.

Mein Umgangston beim wiederholten Telefonieren mit der Taxizentrale wird immer genervter. Mein Handy gibt den Geist auf, wir wechseln auf W.s Handy.

17:55

Es reicht. Wir werden jetzt versuchen, irgendwie anders zum Bahnhof zu kommen. Den Fahrer des nächsten Busses, der hält, frage ich nach dem Weg. Er sagt, wir sollten den Bus in Gegenrichtung nehmen und an der Haltestelle Schumann noch mal in einen anderen Bus Richtung Gare Midi umsteigen.

18:00

Wir stehen an der Haltestelle der Gegenrichtung. Der nächste Bus kommt um 18:10.

18:10

Der Bus kommt, ist aber nicht wirklich barrierefrei, er hat zwei flache Stufen, aber immerhin keine Mittelstange. Mit Hilfe von Passanten kommen wir aber rein. Erst im fahrenden Bus erfahren wir allerdings, dass dieser Bus gar nicht an der Station Schumann hält. Mehrere nette Mitfahrer beratschlagen, was zu tun ist. Wo kann man in die U-Bahn umsteigen? Ich wende ein, dass es

an der U-Bahn-Station Midi keinen Aufzug gibt - selbst eine barrierefreie Station nützt uns nix, wenn wir am Bahnhof nicht mehr raus kommen. Die netten Mitfahrer empfehlen, an der Station Luxembourg auszusteigen und in den Bus Linie 27 umzusteigen, der fahre zum Bahnhof. Gut, dass ich noch die Bustickets von gestern Abend dabei habe, unsere Schwerbehindertenausweise gelten hier ja nicht.

18:20

Wir steigen Luxembourg aus und befinden uns auch schon an der richtigen Haltestelle. Eine Linie 27 rollt heran - oh nein. Es ist ein Bus ganz alter Bauart, mit einer Treppe und einer Haltestange in der Mitte des Einstiegs. Man sagt uns, die Busse der Linie 27 sähen alle so aus.

18:25

Da müssen wir nun doch wieder Les Taxis Verts anrufen und ihnen mitteilen, dass wir uns mittlerweile am Place Luxembourg befinden und dringend ein barrierefreies Taxi brauchen. Der Mensch in der Zentrale ist verstimmt, als er uns identifiziert, und behauptet, es sei doch eben ein Taxi unverrichteter Dinge zur Rue Froissart gefahren, warum wir denn nicht gewartet hätten.

Man weigert sich, uns an der Bushaltestelle aufzulesen. Wir sollen den Namen eines Cafes auf dem Platz nennen, der Fahrer würde uns dann dort treffen. Ich sehe mich um und erkenne schemenhaft eine Leuchtreklame hinter mir. Das ist der Name des Cafes. Also gut, dort werde man uns abholen.

18:30

Sollen wir glauben, dass uns ein Taxi abholt? Das mit dem Cafe jedenfalls wird nicht gehen. Dort scheint gerade eine After-Work-Party zu steigen, jedenfalls stehen die Leute dichtgedrängt bis auf die Straße hinaus. Wir stellen uns vor das Cafe, was im Prinzip mit der Bushaltestelle identisch ist, und warten aufs Taxi.

18:40

Ob wir noch Chancen haben, wenigstens den Zug um 19:25 zu bekommen? Ob es am Bahnhof Midi noch einen Einsteigeservice gibt, wir sind ja nun nicht mehr vorangemeldet? Außerdem haben wir ein Ticket für einen deutschen ICE, aber der neue Zug ist ein Thalys, ob wir nachzahlen müssen? Und wenn wir hier noch mal übernachten müssen? Die Hotels in Brüssel waren sehr ausgebucht, gibt es wohl noch mal ein barrierefreies Zimmer?

18:45

Es reicht jetzt endgültig. Zur Hölle mit den Taxis Verts! Ein weiterer Bus der Linie 27 hält vor uns. Ich flehe den Fahrer an, uns mitzunehmen. Er knurrt etwas, unternimmt aber nichts dagegen, dass einige freundliche Menschen dabei helfen, den Rollstuhl den hinteren Einstieg hochzuwuchten. Er passt um Haaresbreite zwischen Tür und Mittelstange durch. Wir klemmen mehr im Bus als dass wir stehen, aber wir sind drin und der Bus fährt... wunderbar.

19:05

Dieser Bus schlängelt sich sehr malerisch durch die Altstadt von Brüssel und das, was die Kollegin sagte, stimmt: die Leute sind hier sehr entspannt. Der Busfahrer hält an der Haltestelle gern mal ein Schwätzchen mit einem einsteigenden Gast und bleibt so lange stehen. Verdammst, wir müssen zum Bahnhof!

19:10

Wir sind am Bahnhof. Ein paar nette junge Araber helfen, den Rollstuhl wieder aus dem hinteren Einstieg hinauszufädeln.

19:15

Es ist aussichtslos, im Schalterbereich noch eine Karte für den Thalys zu lösen die Schlangen sind viel zu lang. Wir erreichen den Service-Point und schildern unsere Lage. Der Mann am Schalter reagiert sofort. Er ruft jemanden an und bittet ihn her. Nach einigen Minuten kommt ein älterer flämisch sprechender Mann und bringt uns zum Thalys.

19:22

Wir haben kein Ticket für den Thalys. Ich sage aufs Geratewohl "Wagen 21" - das war auf der Hinfahrt der Wagen mit dem Rollstuhlplatz. Man hilft uns mit dem Hublift hinein. Toll, es ist wirklich der Wagen mit dem Rolliplatz und der ist sogar noch frei!

19:30

Unglaublich. Wir haben es geschafft! Um unser Glück voll zu machen, akzeptiert der Fahrer ohne weiteres unser ICE-Ticket und meldet uns telefonisch für Köln vor.

21:45

Wir erreichen pünktlich Köln Hauptbahnhof, wo der Service uns aus dem Zug holt. Die Regionalbahn nach Bonn ist auch noch gut zu erreichen.

21:56

Diesmal haben wir einen besonders netten Lokführer erwischt, der allerdings erst mal ein bisschen mit der ausklappbaren Rampe ringen muss, bis sie aufgeht. Aber auch das klappt.

22:30

Wir sind zwar viel später als geplant, aber wohlbehalten wieder in Bonn angekommen. Zwischendurch hätten wir es kaum für möglich gehalten....

Abspann

Herzlichen Dank:

- dem Servicepersonal am Bahnhof Bruxelles Midi,
- dem Personal von Thalys und Deutscher Bahn (letzteres mit einer Ausnahme),
- den sehr geduldigen Busfahrern in Brüssel,
- den sehr hilfsbereiten Bürgerinnen und Bürgern von Brüssel, besonders einigen unbekanntem Männern "mit Migrationshintergrund",
- den Leuten von der Security der Europäischen Kommission,

- dem Hotelrezeptionisten,
- dem Wetter - immerhin hat es nicht geregnet.

Ich rate dringend davon ab, sich auf die barrierefreien Taxen von Les Taxis Verts in Brüssel zu verlassen.

In einem halben Jahr ist die nächste Sitzung in Brüssel. Fortsetzung folgt also...