


Nr. 57 – Juli 2014


# Info


[hindernisfrei-bauen.ch](http://hindernisfrei-bauen.ch)

## Rollstuhlgängige Post- schalter – vom «Katzen- tisch» zum Happy End



Schweizerische  
Fachstelle  
für   
behindertengerechtes  
Bauen

Centre suisse  
pour   
la construction  
adaptée  
aux handicapés

Centro svizzero  
per   
la costruzione  
adatta  
agli handicappati

## Service Public auch für Kunden im Rollstuhl

**Bei der Konzeption neuer, in Serie hergestellter Schalter «vergass» die Post ihre behinderte Kundschaft. Verhandlungen brachten keine zufriedenstellende Lösung. Erst ein koordinierter Vorstoss von Nationalrat Christian Lohr und eine Einsprache brachten die Post zum Überdenken ihrer Schalter-Strategie. Das erfreuliche Ergebnis ist jetzt ein rollstuhlgerechter Schalter, den die Post ab 1. Juli 2014 in der ganzen Schweiz einsetzen will.**

Bereits 2010 stellte die Lausanner Beratungsstelle AVACAH (Association Vaudoise pour la Construction Adaptée aux personnes Handicapées) fest, dass beim Umbau der Post in Ecublens VD niemand an die Rollstuhlfahrenden gedacht hatte. Vorgesehen waren Postschalter, die nur stehend benutzt werden konnten. Die AVACAH erhob Einsprache gegen diese Benachteiligung von Menschen im Rollstuhl. Sie verlangte – gestützt auf das Behindertengleichstellungsgesetz BehiG und die Norm SIA 500 – dass jeweils mindestens ein Postschalter hindernisfrei, d.h. auch mit Rollstuhl zugänglich sein müsse. Nachdem sich die Post nach mehreren Verhandlungsrunden mit der AVACAH schriftlich dazu verpflichtet hatte, für die gesamte Romandie einen BehiG-konformen Schalter zu entwickeln, zog die AVACAH ihre Einsprache zurück. Die Post schien willens zu sein, auf die Anliegen ihrer behinderten Kundschaft einzugehen.

### Rollstuhlgerechte Schalter nicht vorgesehen

Im Nachhinein erwies sich diese Annahme als zu optimistisch. 2012, zwei Jahre später, wurden beim Umbau der Poststelle Othmarsingen im Kanton Solothurn wiederum Schalter gebaut, die für die Benutzung im Stehen eingerichtet und für Rollstuhlfahrende etwa auf Schulterhöhe angebracht waren (s. Bild). Die Ergebnisse der Verhandlungen mit der AVACAH von 2010 hatte die Post also bereits wieder vergessen oder man hatte jenseits des Röstigrabens noch nie davon gehört. Die Solothurner Beratungsstelle für hindernisfreies Bauen der Procap fand – zu Recht –, dass es so nicht gehe und nahm Kontakt mit der Post auf. Zwar konnte bei den bereits gebauten

Schaltern in Othmarsingen nichts mehr geändert werden, doch bei den Gesprächen mit der Post stellte sich heraus, dass rollstuhlgerechte Schalter bei zukünftigen Umbauten grundsätzlich nicht vorgesehen waren.

### Bedienung am «Katzentisch»

Jetzt reagierten die drei Mitglieder-Organisationen des Netzwerks behindertengerechtes Bauen (Fachstelle, Procap und Pro Infirmis) postwendend. Man war sich einig: Es kann doch nicht sein, dass die Post als Erbringerin eines Service Public in der ganzen Schweiz Schalter einrichtet, die für Rollstuhlfahrende nicht benutzbar sind. Die Dachorganisation Egalité Handicap stützte diese Haltung. Sie vertrat die Meinung, dass die Post als vom Bund mitfinanzierter Betrieb sogar in besonderem Masse verpflichtet sei, die Anforderungen des BehiG bzw. jene der Norm SIA 500 einzuhalten. Es folgte nun ein Jahr mit viel Mailverkehr, etlichen Telefongesprächen und zähen Sitzungen. Um ihr Entgegenkommen zu zeigen, entwickelte die Post einen Beistelltisch zum bestehenden Schalter-Prototyp. Der Übername «Katzentisch», den ihm die Rollstuhlfahrenden sofort verliehen, zeigt, dass sie sich mit dieser Lösung beiseite und nicht gleich gestellt fühlten.

### Nationalrats-Vorstoss bringt Oel ins Getriebe

Als nun ein Mitarbeiter der Schweizer Fachstelle vernahm, dass «seine» Quartier-Poststelle in Zürich umgebaut werden sollte, erhob die Fachstelle vorsorglich Einsprache gegen das Umbau-Projekt. Die Absicht war, nicht nur für Zürich eine echte rollstuhlgängige Lösung zu erreichen, sondern für die ganze Schweiz. CVP-Nationalrat Christian Lohr (TG) – selber Rollstuhlfahrer – unterstützte dieses Ziel. Parallel zur Einsprache verlangte er mit einem parlamentarischen Vorstoss Auskunft vom Bundesrat über die Umbaupläne der Post. Damit kam Oel ins Getriebe.

### Fachstelle testet neuen Prototyp

Daraufhin schalteten sich die Medien ein und plötzlich ging es vorwärts (vgl. Blick-Artikel vom 12.12.2013: «Post schikaniert Behinderte»). Zügig wurde nach einer Lösung für einen rollstuhlgerechten Postschalter samt einem geeigneten elektronischen Kartenlese- und Unterschriftengerät gesucht. Die Experten der Fachstelle erhielten Gelegenheit, ihr Fachwissen einzubringen und den Prototyp zu testen. Gemäss dem Slogan



Beni Rüdüsühli (Techniker Fachstelle) am Postschalter Othmarsingen. Die Arbeitsfläche ist auf Schulter- statt auf Ellbogenhöhe. Bild: Fachstelle

der Behinderten-Gleichstellungsbewegung «nothing about us without us» – mit anderen Worten, um nicht an der Zielgruppe vorbeizuplanen – bat die Fachstelle Betroffene mit verschiedenen Arten von Einschränkungen um ihre Mitwirkung. Mit diesen praxisnahen Inputs konnte nun ein rollstuhlgerechter Schalter entwickelt werden, der die Bezeichnung «rollstuhlgängig» wirklich verdient. Auch Menschen, die kleiner sind als der Durchschnitt, profitieren von diesem Typ Schalter.

### Happy End am Postschalter

Rückblickend hätte es sich sowohl für die Behinderten-Organisationen als auch für die Post gelohnt, das Problem gleich 2010 an der Wurzel anzupacken. Doch auch lange Geschichten können ein Happy End haben: Die Post hat inzwischen verstanden, dass sie verpflichtet ist, das BehiG einzuhalten. Sie hat versprochen, den rollstuhlgerechten Schalter ab 1. Juli 2014 in der Schweiz bei allen Umbauten einzusetzen und pro Poststelle mindestens einen solchen Schalter anzubieten.

Die Fachstelle hat ihre Einsprache inzwischen natürlich zurückgezogen. Bald wird Eröffnung gefeiert und der erste Postkunde bzw. die erste Postkundin kann vom Rollstuhl aus selbstständig die Postgeschäfte erledigen. Bei Redaktionsschluss dieses Bulletins war noch nicht bekannt, welche der Poststellen es sein würde.

Andrea Holenstein

## Papiertiger hat Zähne bekommen

Kommentar von Joe Manser

Als 17-jähriger Kunde der damaligen PTT durfte ich erstmals auf hindernisfreie Schalter hoffen: Am 12. November 1970 erliess der Bundesrat die ersten Richtlinien, welche vorschrieben, dass Bundesbetriebe auch für Kunden mit Behinderung benutzbar sein müssen. Das bauliche Pflichtenheft der PTT vom Dezember 1980 doppelte nach: Poststellen müssen rollstuhlgängig sein. Weiter verlangen seit Mitte der 1990er Jahre alle Kantonalen Baugesetze, dass öffentlich zugängliche Bauten hindernisfrei sein müssen. 2004 schliesslich trat das BehiG in Kraft, welches das Gleichstellungsgebot der Bundesverfassung insbesondere für bundesnahe Betriebe wie Post, SBB, ETH etc. konkretisierte. Soweit so gut.

Doch trotz all dieser Vorschriften – die erste erschien vor über vier Jahrzehnten – war es für die Post bis vor kurzem noch immer nicht selbstverständlich, Kundinnen und Kunden im Rollstuhl nicht auszugrenzen. Erst dank den Einsprachemöglichkeiten des BehiG und der parlamentarischen Intervention von Nationalrat Lohr hat der Papiertiger endlich Zähne bekommen: Auch Postkundinnen und -kunden im Rollstuhl - wie ich - können ab 2014 in neuen und umgebauten Poststellen den Service Public nutzen - so wie alle anderen.

### Für rollstuhlgängige Schalter gilt Folgendes:

- Das BehiG verpflichtet Bund, Kantone und Gemeinden, öffentlich zugängliche Bauten / Anlagen sowie die Einrichtungen des öffentlichen Verkehrs behindertengerecht zu gestalten.
- Die Post als vom Bund mitfinanzierter Betrieb hat gemäss BehiG eine spezielle Verpflichtung. Für bundesnahe Betriebe sieht das Bundesrecht die Anwendung der Norm SIA 500 vor.
- Ziff. 7.4.1. Norm SIA 500 sieht vor, dass von den zum öffentlichen Gebrauch bestimmten Arbeitsflächen, Schalteranlagen und Terminals kundenseitig mindestens eine diesen Anforderungen (d.h. Benutzung im Sitzen) genügen muss.
- Zur Benützbarkeit bzw. zur «Teilnahme am Zweck der Bauten» gehört bei einer Post auch die Möglichkeit der Inanspruchnahme der angebotenen Dienstleistungen und das Verrichten sämtlicher üblicher Tätigkeiten. Dazu zählen z.B. die Benutzung des Karten- und Unterschriftenmoduls (zur Bezahlung / Leistung einer elektronischen Unterschrift) oder die Benutzung einer Schreibfläche zur Unterzeichnung eines Formulars auf rollstuhlgerechter Höhe.