

19. Wahlperiode

## Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten **Danny Freymark (CDU)** und **Björn Wohlert (CDU)**

vom 13. Dezember 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 14. Dezember 2023)

zum Thema:

**Der VBB Begleitservice in Zahlen: Transparenz, Teilhabe und Partnerschaften**

und **Antwort** vom 27. Dezember 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 28. Dez. 2023)

Senatsverwaltung für  
Mobilität, Verkehr, Klimaschutz und Umwelt

Herrn Abgeordneten Danny Freymark (CDU) und  
Herrn Abgeordneten Björn Wohlert (CDU)  
über  
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

## **A n t w o r t**

**auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/17635  
vom 13.Dezember 2023**

**über Der VBB Begleitservice in Zahlen: Transparenz, Teilhabe und Partnerschaften**

---

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Vorbemerkung der Verwaltung:

Die Schriftliche Anfrage betrifft (zum Teil) Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl um eine sachgerechte Antwort bemüht und hat daher den Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB) um Stellungnahme gebeten; sie wird in der Antwort an den entsprechend gekennzeichneten Stellen wiedergegeben.

Frage 1:

Wie viele Begleitungen mobilitätseingeschränkter Fahrgäste haben seit der Einführung des VBB Begleitservices stattgefunden? Bitte nach Anzahl und Jahreszahlen aufschlüsseln.

a) Gibt es bezirkliche Unterschiede? Bitte zusätzlich nach Bezirken aufschlüsseln.

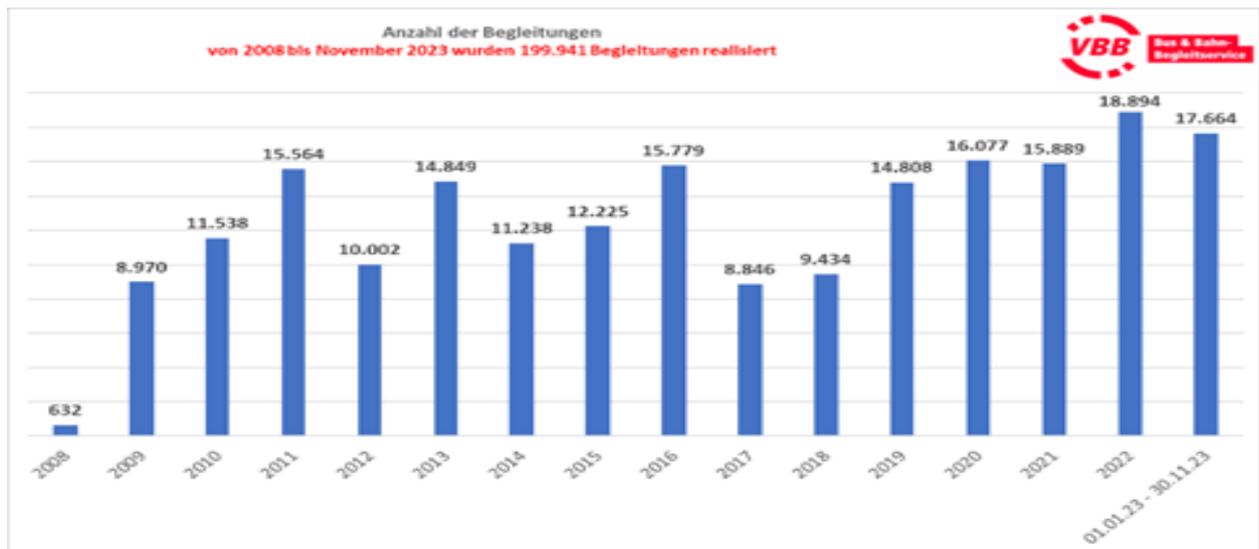
b) Werden Statistiken darüber geführt, welche Art von Einschränkungen die Personen, die den Service nutzen, betreffen? Wenn ja, bitte die erfassten Daten nennen.

Antwort zu 1:

Der VBB teilt hierzu Folgendes mit:

„Seit Einführung des VBB Begleitservices in 2008 wurden zum Stichtag 30.11.2023 199.941 Begleitungen berlinweit durchgeführt.

Bis zum 20.12.2023 wurde die 200.000 Begleitung realisiert (siehe nachfolgende Darstellung).



Zu a)

Nach Auskunft des VBB verteilen sich die durchgeführten Begleitungen berlinweit aktuell wie folgt:

Charlottenburg-Wilmersdorf: 10 %

Friedrichshain-Kreuzberg: 6 %

Lichtenberg: 6 %

Marzahn-Hellersdorf: 6 %

Mitte: 10 %

Neukölln: 8 %

Pankow: 8 %

Reinickendorf: 10 %

Spandau: 9 %

Steglitz-Zehlendorf: 10%

Tempelhof - Schöneberg: 12 %

Treptow- Köpenick: 5 %

Zu b)

Nach Auskunft des VBB sind rund 68 % der befragten Nutzerinnen und Nutzer mehrfach eingeschränkt. Am häufigsten werden genannt: geheingeschränkt (50,3 %), Nutzung von Rollator oder Gehhilfe (42,9 %), Unsicherheitsgefühl/Orientierungslosigkeit (28,4 %), blind (23,9 %), seheingeschränkt (23,7 %), Rollstuhlnutzung (23,2 %) und hörgeschädigt (18,2 %).

Aktuell verteilen sich die Begleitungen nach Mobilitätseinschränkungen wie folgt:

- blinde und seheingeschränkte Personen: 27 %
- geheingeschränkte Personen: 24 %
- Personen, die einen Rollator nutzen: 17 %;
- Personen, die einen Rollstuhl bzw. E Rollstuhl benötigen: 15 %;

- Personen, die sich in den komplexen Verkehrsanlagen unsicher fühlen bzw. Orientierungsschwierigkeiten haben: 17 %.

Frage 2:

Wie viele Personen fragen die Dienstleistung des VBB Begleitservice durchschnittlich täglich nach?

Antwort zu 2:

Der VBB teilt hierzu Folgendes mit:

„Aktuell fragen durchschnittlich 100 mobilitätseingeschränkte Fahrgäste die Dienstleistung nach. Tendenz weiter steigend.“

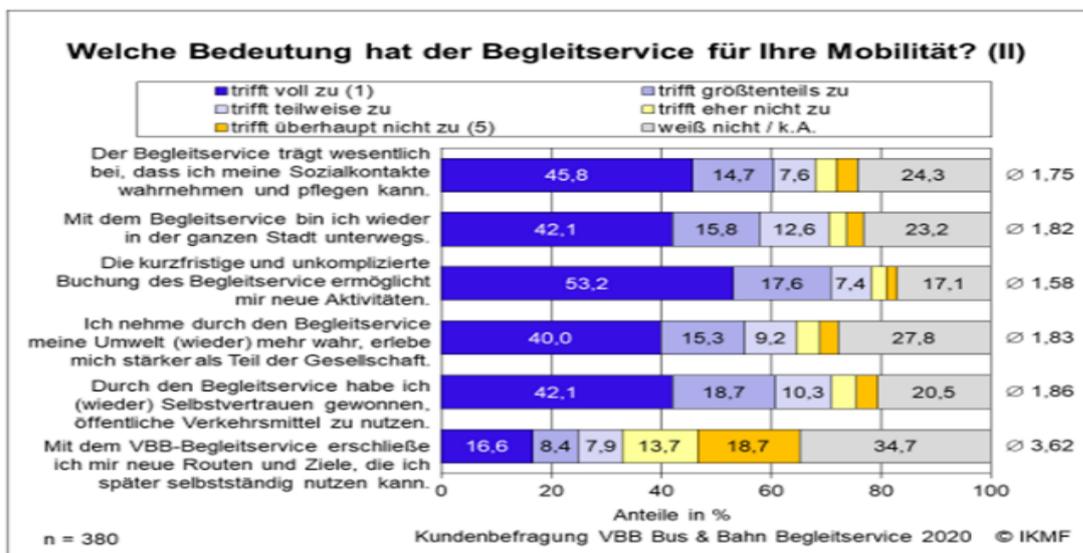
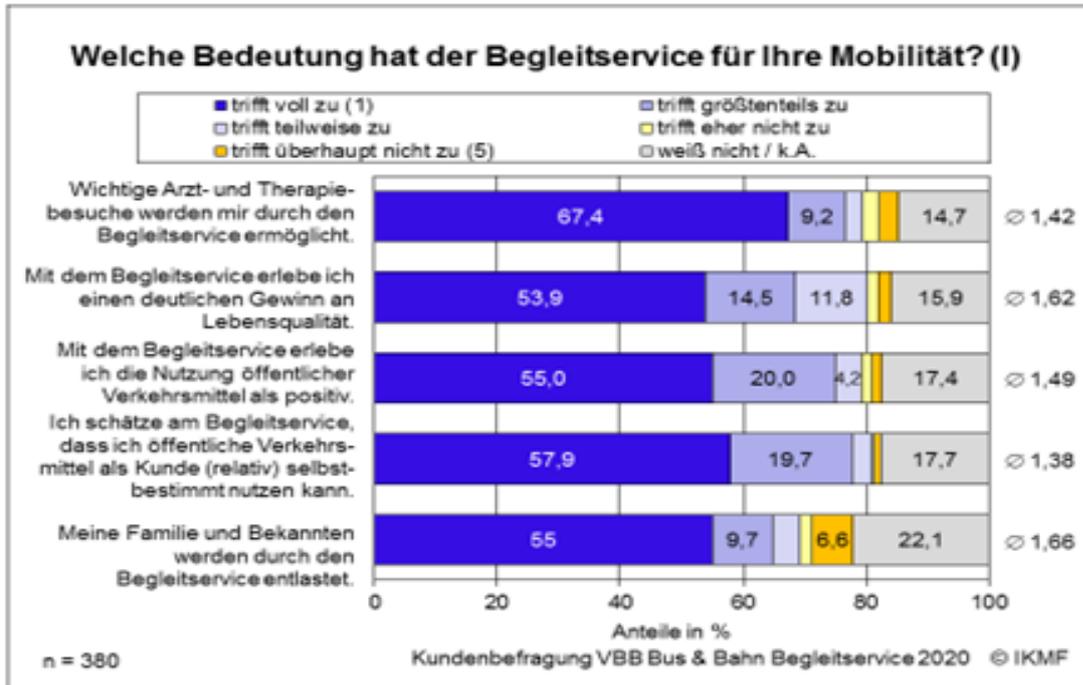
Frage 3:

Wie bewertet der Berliner Senat die Arbeit des VBB Begleitservices insbesondere vor dem Hintergrund der sozialen Teilhabe? Welche spezifischen Kennzahlen, welche die Bewertung unterstützten liegen dem Berliner Senat vor? Ist es vorgesehen die Dienstleistung des VBB Begleitservice als Angebot des Öffentlichen Nahverkehrs zu verstetigen?

Antwort zu 3:

Der VBB Bus&Bahn-Begleitservice bietet seit 2008 eine niedrighschwellige Mobilitätsunterstützung für das Segment Nutzung des Öffentlichen Nahverkehrs. Er ergänzt damit Mobilitätsdienste, die es auch auf bezirklicher Ebene oder durch die Wohlfahrtsverbände gibt.

Der VBB führt zur Qualitätssicherung und Kundenorientierung externe Befragungen der Nutzerinnen und Nutzer des VBB Begleitservice (BS) durch. Eine Befragung aus dem Jahr 2020 bestätigt die sehr hohe Akzeptanz und Qualität der Dienstleistung durch die Nutzenden. Insgesamt liegt die Kundenzufriedenheit in der Gesamtbewertung bei 1,33 (Schulnoten-Skala 1-6). Spezifische Kennzahlen sind u.a.: Art der Einschränkung; sozio-demographische Situation der Nutzenden; Anlässe der Begleitung; Zufriedenheit und Erwartungen der Nutzenden an die Dienstleistung. Im Vergleich der Befragungen von 2013/14 und 2020 wird deutlich, dass der BS eher von älteren bis hochbetagten Menschen in Anspruch genommen wird. 77,1 % der Kunden des VBB BS sind 60 Jahre und älter, mit einem Anteil der über 80-Jährigen von 36,8 %. 89 % der befragten Kundinnen und Kunden leben allein. 86,4 % der Kunden geben an, dass sie mit dem Begleitservice einen deutlichen Gewinn an Lebensqualität verzeichnen; 77,6 % schätzen sehr, dass sie die öffentlichen Verkehrsmittel als Kunde / Kundin (relativ) selbstbestimmt nutzen können und 70,8 % haben durch die kurzfristige und unkomplizierte Buchung des Service die Möglichkeit neuen Aktivitäten nachzugehen (Auszug aus der Befragung durch das Institut für Kulturmarktforschung - IKMF).



Quelle: VBB

Aktuell wird der VBB Begleitservice im Wesentlichen durch die Kopplung von unterschiedlichen Arbeitsmarkt-Förderinstrumenten und einer Grundfinanzierung durch die Senatsverwaltung für Mobilität, Verkehr, Klimaschutz und Umwelt gesichert. Wesentlich ist dabei neben Maßnahmen, die die Jobcenter finanzieren, insbesondere die Nutzung des Berliner Arbeitsmarktprogramms Solidarisches Grundeinkommen (SGE). Hier bemühen sich die beteiligten Senatsverwaltungen darum, eine langfristige Perspektive für diese gut angenommene Dienstleistung zu sichern.

Frage 4:

Wie reagiert der Senat auf die wachsenden Anforderungen und Bedürfnisse einer älter werdenden Bevölkerung im Zusammenhang mit dem öffentlichen Verkehr und der Zunahme von Fahrgästen, die auf Unterstützung für ihre Mobilität angewiesen sind?

Frage 5:

Wie wird die Beteiligung von Betroffenen bei der Umsetzung und Entwicklung von Konzepten zur Gewährleistung der sozialen Teilhabe und Barrierefreiheit im ÖPNV umgesetzt und hinsichtlich der Wirksamkeit bewertet?

Frage 6:

Bestehen Kooperationen und Konzepte um die verschiedenen Angebote, Kompetenzen und Informationen für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste aufeinander abzustimmen und effektiv im Sinne der Fahrgäste zu steuern? Falls ja, welche sind das und wie tragen sie konkret zur Bündelung der Kompetenzen und Gewährleistung der sozialen Teilhabe bei?

Antwort zu 4 bis 6:

Die Fragen 4 bis 6 werden wegen des Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Die Senatsverwaltung für Mobilität, Verkehr, Klimaschutz und Umwelt bereitet derzeit die Ausschreibung eines Gesamtkonzepts zur Mobilitätssicherung für Menschen mit Behinderungen im Sinne einer barrierefreien Mobilitäts- und Beförderungskette vor. Neben der Verbesserung der Angebote für mobilitätseingeschränkte und blinde / sehbehinderte Personen erfolgt u.a. auch die Berücksichtigung der Bedarfe von Menschen mit intellektuellen Beeinträchtigungen und gehörlosen / schwerhörigen Menschen, sodass dem „Design for All“ Rechnung getragen wird. Damit werden auch die Anforderungen und Bedürfnisse der älter werdenden Bevölkerung berücksichtigt. Betroffenenverbände haben aktuell die Möglichkeit zur Stellungnahme zur Leistungsbeschreibung der Ausschreibung. Die Landesbeauftragte für Menschen mit Behinderungen und der Landesbeirat für Menschen mit Behinderungen sind eingebunden.

Berlin, den 27.12.2023

In Vertretung

Dr. Claudia Elif Stutz

Senatsverwaltung für

Mobilität, Verkehr, Klimaschutz und Umwelt